

LUMIS HelpDesk

A l'issue de la formation, je serais capable de gérer :

PREREQUIS

Logiciel installé sur le poste informatique utilisé lors de la formation, avec une licence/abonnement en cours de validité.

OBJECTIFS

Connaître et maîtriser les fonctions et items (décrits plus précisément dans le plan) du logiciel pour lequel vous souhaitez une formation.

TARIF & DUREE PRECONISEE

800€ HT/Jour (7h). Pour cette formation, la durée de formation préconisée est de 1 jour.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous au 02.41.68.42.36 ou via contact@acsinfo.fr. Un commercial effectuera l'analyse et le recensement de vos besoins sous 6 jours ouvrés et pourra dès lors vous proposer un ou plusieurs jours de formation en concordance avec vos attentes et le planning des formateurs. La ou les dates seront reconfirmées par la suite avec le formateur.

METHODES MOBILISEES

Construction de vos connaissances en associant théorie et pratique. Le formateur apporte des réponses personnalisées.

MODALITES D'EVALUATION

Mise en situation sur dossier réel et questionnaire d'auto évaluation à chaud pour chaque stagiaire à compléter selon les items vus en formation.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Si vous estimez être dans une situation nécessitant une adaptation de notre formation pour répondre au mieux à vos besoins, n'hésitez pas à nous en faire part (horaires, lieux, etc.). Nous nous adaptons et vous formons en vos locaux et sur vos outils.

Plan de formation actualisé le 14.08.2024 (v3). Publié le 08.10.2024.

1. L'ADMINISTRATION

- ✓ Paramétrage des utilisateurs
- ✓ Paramétrage des statuts
- ✓ Paramétrage des domaines
- ✓ Paramétrage de services
- ✓ Paramétrage des informations libres

2. LA GESTION DES SERVICES

- ✓ Saisie d'un appel entrant ou mail
- ✓ Attacher une pièce jointe
- ✓ Consultation historique dans les onglets

3. LE MODULE CONSULTATION

- ✓ Consultation des clients
- ✓ Consultation des contacts
- ✓ Constitution des listes d'informations
- ✓ Constitution de la FAQ

4. LA RECHERCHE

- ✓ Analyse lignes intervention
- ✓ Recherche documents