

FORMATION ZENDESK™: MAITRISEZ LES DIFFÉRENTS MODULES DE ZENDESK™ POUR UNE UTILISATION À 360° DE L'OUTIL.



- Présentiel ou distanciel
- Paris, France ou International
- Multiples formats
- Sur-mesure ou sur-étagère
- 1 à 12 personnes
- À partir de 830€ HT / pers. / jour
- Référence 2020481432

Objectifs

- Naviguer efficacement dans Zendesk
- Implémenter la stratégie de manière opérationnelle dans Zendesk
- Maîtriser la configuration de l'outil pour tirer profits de l'outil et de ses fonctionnalités
- Exploiter les informations collectées
- Traduire les workflows métier et les mettre en place pour gagner en efficacité et en qualité
- Optimiser le temps et les actions du service clients
- Apprendre à centraliser les connaissances et les informations
- Analyser les performances

Prérequis de la formation

Expérience avec Zendesk ou un autre outil de gestion de la relation client. Être à l'aise avec l'informatique

À qui s'adresse cette formation ?

Administrateurs du service client ou autres services utilisant Zendesk (RH/IT/Ecole), responsables d'équipe de service client et responsables technique pour l'intégration d'outils

Pour toutes personnes en situation d'handicap, veuillez nous contacter

Présentation

La formation Zendesk Support Administrateur est conçue pour les professionnels souhaitant maîtriser la gestion de la plateforme Zendesk. Elle couvre les compétences essentielles pour configurer et personnaliser Zendesk Support, optimiser les flux de travail, gérer les utilisateurs, définir des rôles et des permissions. À l'issue de la formation, les participants seront capables de prendre en charge l'administration complète de Zendesk, de configurer des règles de gestion avancées, de soutenir efficacement les équipes de service client, et d'optimiser les processus de leur équipe via les fonctionnalités de Zendesk..

Formateur

Notre formateur, expert en canaux de vente, possède une expérience et une maîtrise opérationnelle de plus de 10 ans..



Digital Academy
17 rue du Faubourg Montmartre
75009 Paris

09 77 21 53 21 *appel non surtaxé*
du lundi au vendredi de 9h30 à 18h
contact@digitalacademy.fr

Programme

Zendesk agent

- Introduction à l'interface Zendesk™.
- Gestion des tickets .
- Outils de productivité .
- Gestion des contacts.
- Exercices pratiques proposés

Zendesk support administrateur Basique

- Introduction à Zendesk™support.
- Découverte de l'interface agent Zendesk™Support. .
- Qualification des demandes .
- Configuration des essentiels de Zendesk™support.
- Créer, paramétrer et suivre les règles de gestions
- Gérer les clients
- Gestion du stockage et de la protection des données

Zendesk support administrateur Avancé

- Objets personnalisés.
- Contenu Dynamique.
- Webhooks et Intégrations.
- Gestion Multimarques

Zendesk Talk

- Configuration de base.
- Gestion des appels.
- Routage et files d'attente.
- ASupervision et reporting

Zendesk explore

- Comprendre les fonctionnalités d'Explore et découvrir ses tableaux prédéfinis.
- Atelier: Identifier les sources de données, comprendre la construction de rapport déjà existants.
- Création de requêtes personnalisés.
- Atelier: Création de requête personnalisées.
- Travailler sur des tableaux de bord.
- Atelier: Création de tableaux de bord personnalisés, partage et exportation des rapports.

Zendesk support administrateur

- Introduction
- Intégration des canaux.
- Router les tickets vers les bons interlocuteurs.
- Supervision et reporting

Zendesk guider

- Objectifs opérationnels.
- Objectifs d'amélioration du service client.
- Objectifs d'efficacité interne.
- Objectifs d'analyse et d'amélioration

Quelle est la méthodologie pédagogique employée ?

Cette formation est axée autour d'un support sous forme d'exposé théorique, de démonstration dans l'outil, Des mises en pratique seront effectuées par les apprenants, Des questionnaires de validations des acquis viendront clôturer chaque étape du parcours, le partage de connaissances et de bonnes pratiques.

Quelles sont les modalités d'évaluation ?

Cette formation est évaluée par un diagnostic des acquis en amont de la formation, ainsi qu'un questionnaire de validation des acquis en fin de session de formation. Des questionnaires / quiz sont proposés tout au long du parcours de formation pour s'assurer que les apprenants aient bien intégré les notions abordées. de cas en fin de formation

Vous avez des questions
sur cette formation ?

Nos conseillers vous répondent au :

09 77 21 53 21

appel non surtaxé du lundi
au vendredi de 9h30 à 18h

ou par email

contact@digitalacademy.fr