

Module CAMPAGNES D'APPEL

N° Déclaration d'activité : 11 92 162 91 92

■□ Objectifs :

- Maîtriser l'ensemble des manipulations pour génération des campagnes d'appel.

■□ Public concerné :

- Le personnel de l'étude et particulièrement toute personne amenée à utiliser la création d'un fichier qui permettra de lancer une campagne d'appel.

■□ Lieu :

- Dispensée en vos locaux en Télé-Formation

■□ Moyens pédagogiques :

- Travail sur les postes de l'étude
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques, avec adaptation possible à un public en situation de handicap

■□ Encadrement :

- Formateur FIDUCIAL Informatique

■□ Evaluation :

- Pendant la formation, le formateur évaluera les apprenants. Pour cela, il utilisera en fonction des formations réalisées la méthode la plus appropriée : mise en situation, exercices pratiques, question/réponse.
- Enquêtes qualité réalisées sur les participants à l'issue de la formation

■□ Programme pédagogique :

1. Paramétrage génération de campagnes d'appel

- Droit utilisateur
- Création des modèles de campagnes d'appel,
- Création d'une campagne d'appel, sms ou mail
- Création d'un état paramétrable
- Création d'un module EDI Générique

2. Emission de fichiers

- Génération du fichier Excel
- Transmission du fichier Excel au fournisseur

3. Réception de données

- Réception du fichier retour du fournisseur
- Génération des rapports de réception
- Gestion des comptes rendus de réception des flux
- Gestion des Flux avec anomalies

4. Gestion dossier

- Intégration du message suite au retour de la campagne d'appel