

■□ Objectifs :

- Former et rendre autonome les utilisateurs sur l'application CTI

■□ Public concerné :

- Le personnel de l'étude

■□ Lieu :

- Dispensée en vos locaux/Téléformation

■□ 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, question/réponse.
- Enquêtes qualité réalisées sur les participants à l'issue de la formation

■□ Programme pédagogique :

1. Paramétrage General

- Paramétrage des droits utilisateurs
- Paramétrage du numéro de téléphone pour les utilisateurs
- Paramétrage du code et du mot de passe par utilisateur
- Renseigner l'étude par défaut pour les utilisateurs
- Paramétrage de IP au niveau de l'étude
- Paramétrage du suivi d'appel
-

2. Lancement un appel par le CTI

- A partir de la recherche de dossier
- A partir de l'onglet tiers
- A partir du dossier
- A partir de l'écran de recouvrement

3. La réception d'un appel par CTI

- Notification d'appel entrant par un pop-up
- Liste des dossiers en cours associés au numéro du tiers appelant