

## Programme de formation – Efficacy CRM Extranet

### OBJECTIFS :

Saisir et échanger des tickets, des documents et des informations nécessaires à la résolution de demandes de support.

### DURÉE ET COÛT HT :

1 jour (9h00 - 17h30), soit environ 7 heures de formation  
1 070€/jour, montant total validé et contractualisé avec le client

### DATE ET LIEU :

Formation disponible toute l'année, en présentiel ou distanciel. Date et lieu à convenir avec le client.

Précisés sur la convocation adressée au stagiaire

### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

Mini : 1 et maxi : 4

### INTERVENANT ET CONTACT :

Consultant certifié Efficacy CRM

Responsable pédagogique : Astrid Jallon – [formation@finopsys.fr](mailto:formation@finopsys.fr) – Tel. : 0 442 526 526

### PRÉREQUIS :

- Connaître le fonctionnement d'Efficacy CRM

### PARTICIPANTS :

Service support, utilisant Efficacy CRM pour le ticketing

### MOYENS PEDAGOGIQUES :

Formation basée sur des apports théoriques et cas pratiques  
Utilisation du logiciel

### MOYENS TECHNIQUES :

Les moyens auront été vérifiés au préalable avec l'entreprise cliente (équipement de la salle, accessibilité...) et les stagiaires, poste de travail (ordinateur dédié...)

ACCESSIBILITE AU PERSONNEL HANDICAPE :

Personnes en situation de handicap, nous contacter pour envisager la faisabilité de la formation.

MODALITÉS D'ACCÈS À LA FORMATION :

Modalités d'inscription :

- Site web : <https://www.finopsys.fr/contact/>
- Par email : [formation@finopsys.fr](mailto:formation@finopsys.fr)
- Par téléphone : 0 442 526 526

Délais de rétractation à la formation : 14 jours (formulaire de renonciation si < 14 jours)

Formation réalisée sur site ou à distance selon le souhait du client

Test de niveau en début de formation

MODALITES D'EVALUATION :

Un QCM sera réalisé par le stagiaire à l'issue de la formation

LIVRABLE A L'ISSUE DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation, le consultant formateur transmet différents supports : soit un PDF, soit un Power Point ...

Une attestation de fin de formation sera délivrée dans le cas où le stagiaire aura suivi la totalité de la formation, sinon il lui sera délivré une attestation de présence

CRITERES DE REUSSITE :

Le stagiaire devra obtenir une note supérieure ou égale à 6/10

DEROULEMENT DU STAGE :

Ce programme peut être adapté et personnalisé en fonction des objectifs du client. La formation est réalisée à partir des données de la société. Si le stagiaire le souhaite, il pourra présenter ses propres problématiques au formateur.

---

CONTENU DU STAGE :

- Connexion à l'espace extranet
- L'interface de l'extranet
- Saisir une réclamation
- Consulter la réponse apportée au ticket
- Répondre au support dans le ticket
- Clôturer le ticket