

Catalogue de : Relation Client

Sommaire

- 1 - 3 h chrono pour construire des emails commerciaux percutants
- 2 - 3 h chrono pour traiter une réclamation par email
- 3 - Adapter sa relation client aux outils digitaux
- 4 - Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client
- 5 - Être orienté client : une stratégie gagnante
- 6 - Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients
- 7 - Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels
- 8 - La relation client en pratique : entraînement intensif
- 9 - Manager, développer l'orientation client de son équipe
- 10 - Nouveau superviseur en centre d'appels
- 11 - Responsable Relation Client
- 12 - Réussir la relation avec le client
- 13 - Réussir sa relation de service interne
- 14 - Techniciens : optimisez votre relation client
- 15 - Téléconseillers : développer ses compétences commerciales
- 16 - Traiter efficacement les appels clients difficiles
- 17 - Traiter les réclamations clients avec succès
- 18 - Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs
- 19 - Chargé de recouvrement
- 20 - Credit manager
- 21 - Construire un Data Warehouse qualité des données et performance du SI décisionnel
- 22 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, les nouveautés
- 23 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, niveau 2
- 24 - SAP BusinessObjects 4, administration des droits
- 25 - 360View+, gestion de la sécurité Business Objects
- 26 - SAP BusinessObjects 4, Designer
- 27 - SAP BusinessObjects XI 3, Desktop Intelligence, niveau 1
- 28 - SAP BusinessObjects XI 3, Designer
- 29 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 1
- 30 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 2
- 31 - SAP BusinessObjects v6, utilisateur
- 32 - SAP Crystal Reports 2013, conception de rapports
- 33 - SAP Crystal Reports 2013, perfectionnement
- 34 - SAP Crystal Dashboard Design, concevoir des présentations interactives
- 35 - Cognos 10 BI, Transformer
- 36 - Cognos 10 BI, Workspace

Sommaire

- 37 - Maîtriser le langage MDX pour le requêtage de cubes OLAP
- 38 - Power Query, l'ETL libre-service extraire, transformer et charger des données externes dans Excel 2016-2013
- 39 - Technique de Datamining avec R modélisation et représentation des données
- 40 - Jasper Reports, concevoir et publier vos rapports
- 41 - Réseaux informatiques pour non-informaticiens
- 42 - Introduction aux réseaux installer et administrer des réseaux locaux
- 43 - Réseaux, incidents et dépannage
- 44 - IPv6, audit et migration
- 45 - Administrer et superviser vos systèmes et réseaux
- 46 - Nagios, administration de réseaux
- 47 - Nagios, exploitation
- 48 - Zabbix administration, superviser vos systèmes et réseaux
- 49 - Déployer un réseau de vidéosurveillance sur IP
- 50 - Installer, configurer et dépanner des caméras IP
- 51 - Manager par les objectifs pour l'efficacité fixer et évaluer des objectifs
- 52 - Analyser et optimiser son portefeuille clients
- 53 - Encadrement juridique des prestataires de service
- 54 - Communiquer avec Twitter et Facebook
- 55 - Techniques de communication en situation d'accueil
- 56 - HAFSA ZZZZ
- 57 - Bilan social

1 - 3 h chrono pour construire des emails commerciaux percutants

Les objectifs de la formation

- Se présenter de manière concise, percutante et claire.
- Susciter l'intérêt de ses prospects et contacts.
- Donner de la vie à son discours.

Pour qui ?

- Commercial, manager commercial ou toute personne souhaitant intéresser rapidement des interlocuteurs difficiles à toucher

Programme

- Immersion et interactivité (1ère heure en groupe à distance)
- Action (2ème heure en individuel)
- Consolidation et optimisation (3ème heure en groupe à distance)

2 - 3 h chrono pour traiter une réclamation par email

Les objectifs de la formation

- Montrer sa compréhension du besoin du réclamant.
- Apporter une réponse simple et satisfaisante.
- Soutenir l'image de l'entreprise.

Pour qui ?

- Collaborateur des services clients, téléconseiller, SAV, ADV ou toute personne amenée à traiter les réclamations clients par email

Programme

- Immersion et interactivité (1ère heure en groupe à distance)
- Action (2ème heure en individuel)
- Consolidation et optimisation (3ème heure en groupe à distance)

3 - Adapter sa relation client aux outils digitaux

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la relation client digitale.
- Adapter sa communication aux canaux.
- Garantir la satisfaction du client connecté.
- Prévenir les litiges.

Pour qui ?

- Webconseiller
- / Webmarketer
- Tout collaborateur en charge de la relation client sur les réseaux sociaux

Programme

- Avant le présentiel
- Comprendre les attentes du client connecté
- Communiquer par écrit avec le client connecté
- Mener l'échange en ligne
- Prévenir et gérer les situations délicates
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

4 - Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client

Les objectifs de la formation

- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients.
- Travailler en synergie avec les commerciaux.
- Développer les qualités qui fidélisent les clients.

Pour qui ?

- Tout cadre expert métier, engagé dans les contacts avec les clients au titre de l'appui avant-vente, en réalisation de projets ou en après-vente

Programme

- Ajouter la dimension relationnelle à son expertise
- Mieux communiquer en face-à -face avec un client
- Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux
- Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation et d'après-vente
- Activité à distance

5 - Être orienté client : une stratégie gagnante

Les objectifs de la formation

- Développer des attitudes de service.
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante.
- S'orienter client dans ses contacts clients.
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

Pour qui ?

- Tout collaborateur en contact face-à-face ou téléphonique avec les clients

Programme

- Se situer dans la relation client
- Contribuer à une expérience client réussie
- Offrir au client une image positive de l'entreprise
- Faire face avec empathie aux exigences des clients
- Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux fidéliser
- Activité à distance

6 - Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

Les objectifs de la formation

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients.
- Acquérir les outils de communication appropriés.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité.
- Prévenir et anticiper l'escalade.

Pour qui ?

- Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public

Programme

- Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients
- Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC
- Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile
- Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper
- Activités à distance

7 - Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Les objectifs de la formation

- Conduire un appel d'assistance avec méthode.
- Développer des comportements proches des clients.
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline.

Pour qui ?

- Hotliner d'assistance aux utilisateurs, technicien de help-desk, responsable de maintenance , collaborateur SAV, ayant des contacts par téléphone avec la clientèle

Programme

- S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance
- Traiter efficacement la demande d'assistance du client
- Développer une relation de service remarquable
- Traiter les situations difficiles à la hotline

8 - La relation client en pratique : entraînement intensif

Les objectifs de la formation

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client.
- Développer des réflexes dans les situations de stress.
- Préserver la relation client dans les cas de tension.

Pour qui ?

- Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes, externes

Programme

- Faire la différence dans les situations simples
- Bien conseiller dans les situations commerciales
- Désamorcer les situations de tension
- Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients
- Fédérer ses clients internes

9 - Manager, développer l'orientation client de son équipe

Les objectifs de la formation

- Réussir dans sa communication au quotidien.
- Aborder avec efficacité les situations délicates.
- Adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs.
- Développer son aisance relationnelle dans les différentes situations de management.

Pour qui ?

- Manager dont les collaborateurs sont en contact direct ou indirect avec le client
- Manager opérationnel ou chef de projet de tout secteur d'activité

Programme

- S'approprier les enjeux collectifs et transversaux du management de la relation client Intégrer les enjeux de la fidélité des clients.
- Contribuer au progrès continu de la qualité de service avec son équipe
- Construire la
- Développer la Pro-activité de son équipe
- L'Enthousiasme des collaborateurs, un sésame pour enthousiasmer les clients Développer son exemplarité et sa solidarité.

10 - Nouveau superviseur en centre d'appels

Les objectifs de la formation

- Superviser les téléconseillers et l'équipe.
- Acquérir les méthodes pour une supervision efficace.
- Animer l'équipe et donner du sens au travail.

Pour qui ?

- Nouveau superviseur, nouveau responsable d'équipe de téléacteurs de centre d'appels, de CRC, de plate-forme téléphonique, de hot-line, de service consommateurs

Programme

- Réussir sa prise de poste
- Piloter la performance de l'équipe
- Faire progresser les compétences de ses collaborateurs
- Motiver son équipe au quotidien
- Activités à distance

11 - Responsable Relation Client

Les objectifs de la formation

- Acquérir des méthodes et outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients : écoute client ; traitement des réclamations ; expérience client et qualité de service ; pilotage de la performance.
- Motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients.
- Faire avancer son projet relation client en interne.

Pour qui ?

- Responsable Relation Client en prise de fonction
- Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité
- Cadre marketing et commercial
- Responsable ADV, SAV, Qualité, chef de projet

Programme

- Avant le présentiel
- Comprendre les comportements actuels des clients
- Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise
- Maîtriser les bases du marketing relationnel
- Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client
- Dialoguer avec ses clients : les nouveaux outils
- Activité à distance
- Organiser l'écoute de la Voix du Client
- Du recueil de la Voix du Client à l'identification des attentes
- Formuler une promesse de service attractive
- Tenir sa promesse de service : la maîtrise des processus
- Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client
- Piloter le progrès continu de la qualité de service
- Activités à distance
- Manager un centre de relation client
- Développer les compétences des superviseurs et soutiens métier
- Développer la culture client à tous niveaux
- Après le présentiel - Mise en œuvre en situation de travail

12 - Réussir la relation avec le client

Les objectifs de la formation

- Comprendre le mécanisme de la satisfaction du client.
- Identifier les pratiques et qualités qui fidélisent les clients.
- Gagner en capacité d'influence.
- Susciter la confiance du client.
- Développer une qualité de contact qui fait la différence.
- Développer une écoute active et empathique.

Pour qui ?

- Toute personne en contact direct ou indirect avec le client

Programme

- Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service
- Offrir une présence empathique à son client
- S'engager activement dans le service du client Relier sa mission à l'ambition de l'entreprise.
- Influencer avec intégrité les clients
- Ancrer la préférence du client

13 - Réussir sa relation de service interne

Les objectifs de la formation

- Prendre sa place dans la relation de service.
- Instaurer et maintenir une relation de service de qualité.
- Favoriser la satisfaction client interne.

Pour qui ?

- Toute personne en contact avec des clients internes
- Collaborateur d'entreprise ou d'organisme participant à la "chaîne" d'activités organisée autour du client

Programme

- Avant le présentiel
- Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service
- Offrir une présence empathique à son interlocuteur
- S'engager activement dans sa relation de service
- Ancrer la satisfaction de ses interlocuteurs
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

14 - Techniciens : optimisez votre relation client

Les objectifs de la formation

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

Pour qui ?

- Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients
- Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle

Programme

- Représenter sa société dès la prise de contact
- Recueillir les informations avant l'intervention
- Répondre à la demande du client
- Renforcer la relation avant de partir
- Traiter les situations délicates

15 - Téléconseillers : développer ses compétences commerciales

Les objectifs de la formation

- Gérer efficacement tous les appels
- Traiter commercialement les situations difficiles
- Transmettre l'image d'une entreprise tournée vers la satisfaction du client

Pour qui ?

- Toute personne ayant des contacts téléphoniques réguliers ou occasionnels avec les clients (services clients, ADV, SAV, comptabilité, logistique...)

Programme

- C comme Communicant
- A comme Ambassadeur
- D comme Disponible
- E comme Écoute
- A comme Adhésion
- U comme Unisson
- X comme XXL dans les situations délicates

16 - Traiter efficacement les appels clients difficiles

Les objectifs de la formation

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer ses propres peurs.
- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

Pour qui ?

- Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, hotliner, toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone

Programme

- Répertorier les enjeux des clients et leurs attentes
- Appliquer les principes de l'efficacité dans la relation client
- Sortir du stress lié à la situation
- Développer des comportements orientés client
- Utiliser des outils avancés pour gérer les situations les plus difficiles
- Concrétiser son plan d'actions

17 - Traiter les réclamations clients avec succès

Les objectifs de la formation

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

Pour qui ?

- Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables

Programme

- Avant le présentiel
- Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client
- Construire et argumenter une solution satisfaisante
- Faire la différence par ses comportements relationnels
- Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service
- Après le présentiel, mise en œuvre en situation de travail

18 - Accompagner son équipe dans l'atteinte des objectifs

Les objectifs de la formation

- Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management.
- Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs.
- Mobiliser les collaborateurs pour atteindre leurs objectifs.
- Capitaliser sur le suivi et le bilan des résultats.

Pour qui ?

- Tout manager, responsable d'une unité opérationnelle, chef de projet, manager de proximité

Programme

- Faire des objectifs un véritable outil de pilotage et de management
- Créer les conditions de l'adhésion de l'équipe aux objectifs
- Accompagner les collaborateurs dans l'atteinte de leurs objectifs

19 - Chargé de recouvrement

Les objectifs de la formation

- Organiser le recouvrement amiable des créances client.
- Prévoir des clauses protectrices pour le recouvrement amiable et contentieux.
- Créer un circuit de gestion active des litiges.
- Créer un circuit de gestion active des litiges. Faire le tableau de bord de la fonction crédit.
- Bien mener ses actions de relance téléphonique.
- S'affirmer en préservant la relation commerciale.
- Savoir faire face aux situations difficiles.
- Constituer un dossier de recouvrement judiciaire.
- Réaliser soi-même les injonctions de payer.

Pour qui ?

- Chargé de recouvrement
- Comptable client
- Assistant comptable

Programme

- Diagnostiquer l'encours client
- Créer ou améliorer sa procédure de relance
- Les outils pour gérer le crédit client
- Le cadre juridique et financier
- Relancer différentes catégories de clients
- Construire le tableau de bord de la fonction crédit
- Activités à distance
- Valoriser les relances
- Préparer l'entretien téléphonique
- S'entraîner à la relance téléphonique
- Négocier un accord
- Utiliser l'écrit en complément
- Activité à distance
- Prévenir le contentieux client
- Choisir la procédure adaptée à chaque situation
- Réaliser soi-même les injonctions de payer
- Assurer la relation avec les huissiers
- Gérer la défalliance d'un client

20 - Credit manager

Les objectifs de la formation

- Mettre en place une démarche de prévention du risque client.
- Réussir sa prise de fonction de credit manager.
- Bâtir une procédure de recouvrement amiable.
- Identifier les crises de trésorerie.
- Gérer les conséquences du dépôt de bilan de ses clients.

Pour qui ?

- Nouveau Credit manager
- Responsable financier
- Responsable ADV
- Responsable comptable
- RAF

Programme

- Définir la politique crédit
- Évaluer la solvabilité des clients
- Bien gérer les encours
- Créer une synergie avec la vente
- Activité à distance
- Maîtriser le cadre juridique et financier de la relance
- Diagnostiquer l'encours client
- Relancer efficacement les retards de paiement
- Bien négocier 5 règles d'une négociation réussie
- Réaliser une injonction de payer
- Activités à distance
- Mener un diagnostic financier
- Identifier les crises de trésorerie et les signes de dégradation
- Gérer les conséquences du dépôt de bilan d'un client
- Piloter la fonction crédit
- Activité à distance

21 - Construire un Data Warehouse qualité des données et performance du SI décisionnel

Les objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux stratégiques d'un SI décisionnel et ses avantages Repérer les différentes couches de l'organisation d'un système décisionnel Modéliser Data Warehouse au coeur du système décisionnel Identifier les étapes essentielles dans la démarche de construction d'un Data Warehouse Maitriser les rôles et les livrables sur un projet de construction de Data Warehouse Avoir une vue complète et synthétique des solutions BI du marché

Pour qui ?

- Responsables Infocentre, responsables informatiques, responsables des études, architectes de systèmes d'information, chefs de projets fonctionnels et techniques

Programme

- Le Data Warehouse, finalité et principes
- L'architecture d'un SI décisionnel d'entreprise
- Les principes de la modélisation Data Warehouse
- La démarche de construction d'un Data Warehouse
- Organisation du projet, les acteurs et les livrables
- Les outils dans le domaine du décisionnel
- Synthèse

22 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, les nouveautés

Les objectifs de la formation

- Découvrir les principaux changements entre les versions XI et 4 Se familiariser avec la nouvelle interface de création de requête Utiliser les nouveaux modèles de diagramme Mettre en pratique le filtrage dynamique dans un rapport Découvrir le suivi des données dans SAP BusinessObjects® Web Intelligence 4

Pour qui ?

- Utilisateurs finaux, responsables de la création de rapports, acteurs impliqués dans le pilotage de l'entreprise

Programme

- Présentation de SAP BusinessObjects® Web Intelligence
- Nouveautés sur le filtrage de données et la mise en forme
- Filtrages dynamiques dans un rapport
- Nouveautés sur l'analyse et la mise en valeur des données

23 - SAP BusinessObjects 4, Web Intelligence, niveau 2

Les objectifs de la formation

- Manipuler les combinaisons de requête pour rapatrier des périmètres de données différents
Créer des requêtes basées sur plusieurs univers en synchronisant les données
Maîtriser les formules de calcul complexes
Utiliser à bon escient les opérateurs de contextes de calcul
"Dans", "Pour tout", "Pour chaque"
Faire de l'analyse exploratoire sur les données dans SAP BusinessObjects® Web Intelligence

Pour qui ?

- Utilisateurs avancés de Web Intelligence, futurs designers d'univers

Programme

- Rappels
- Création de requêtes avancées
- Synchronisation de requêtes
- Formules et contextes de calcul
- Analyser les données avec SAP BusinessObjects® Web Intelligence

24 - SAP BusinessObjects 4, administration des droits

Les objectifs de la formation

- Comprendre les différents composants de l'architecture SAP BusinessObjects® Découvrir le rôle de la CMC dans la sécurité SAP BusinessObjects® Créer la matrice applicative de sécurité et l'implémenter dans la CMC Organiser et publier les objets Planifier des événements sur les objets SAP BusinessObjects®

Pour qui ?

- Les administrateurs des utilisateurs des modules Designer et Desktop Intelligence de SAP BusinessObjects® 4

Programme

- Découverte de BO Enterprise 4
- L'architecture de BO Enterprise 4
- Conception du contenu
- Création de la matrice applicative et gestion des ressources
- Publication et configuration du contenu
- Planification

25 - 360View+, gestion de la sécurité Business Objects

Les objectifs de la formation

- Visualiser et administrer les restrictions des groupes et utilisateurs aux objets Business Objects
- Auditer l'utilisation des objets du référentiel Business Objects
- Sauvegarder et restaurer des objets du référentiel
- Exporter des objets Business Objects

Pour qui ?

- Chef de projets, analyste et expert métier, administrateur Business Objects, assistant à la maîtrise d'oeuvre

Programme

- Introduction de 360 View Plus
- Administrer la sécurité avec 360 View
- Maintenir le contenu et le sauvegarder avec 360 View Plus
- Migrer le contenu avec 360 View Plus
- Conclusion

26 - SAP BusinessObjects 4, Designer

Les objectifs de la formation

- Prendre en main l'interface du Designer Comprendre les étapes de la conception d'un univers Créer un univers et renseigner ses paramètres Créer le schéma central de l'univers à partir des tables et jointures Créer et organiser les objets d'un univers dans des classes Enrichir, optimiser et déployer un univers

Pour qui ?

- Informaticiens et utilisateurs chargés de concevoir des univers SAP BusinessObjects®

Programme

- Introduction à Designer
- Opérations de base
- Création d'un schéma avec tables et jointures
- Résolution des problèmes liés aux jointures
- Création d'univers
- Optimisation des univers
- Gestion des univers

27 - SAP BusinessObjects XI 3, Desktop Intelligence, niveau 1

Les objectifs de la formation

- Définir la connexion aux données à restituer Interroger les données d'un univers avec des requêtes Analyser finement les données avec des tableaux croisés et des diagrammes Gérer l'affichage des données grâce aux filtres, tris et classements Créer des formules de calcul et des variables locales pour enrichir les rapports

Pour qui ?

- Utilisateur final, responsable de la rédaction de rapports, l'ensemble des acteurs impliqués dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®

Programme

- Démarrage avec SAP BusinessObjects® Desktop Intelligence
- Affiner les paramètres des requêtes
- Présentation des données
- Filtrage et mise en valeur des données
- Formules de calculs et variables
- Analyse de données et compléments

28 - SAP BusinessObjects XI 3, Designer

Les objectifs de la formation

- Connaître les étapes de réalisation d'un univers SAP BusinessObjects®
- Créer un schéma avec tables et jointures
- Créer les classes, objets et conditions
- Vérifier l'intégrité d'un univers et l'optimiser
- Manipuler les options de déploiement d'un univers

Pour qui ?

- Informaticiens et utilisateurs chargés de concevoir des univers BusinessObjects®

Programme

- Introduction à SAP BusinessObjects® Designer
- Opérations de base
- Création d'un schéma avec tables et jointures
- Résolution des problèmes liés aux jointures dans un schéma
- Création d'univers
- Optimisation des univers
- Gestion des univers

29 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 1

Les objectifs de la formation

- Créer un document SAP BusinessObjects® Web Intelligence et y restituer les données d'une requête simple Manipuler des filtres pour extraire des données avec plusieurs conditions Regrouper et filtrer les données d'un document Web Intelligence pour l'analyse Enrichir les documents Web Intelligence avec des données calculées Mettre en valeur les données avec des graphiques, des alerteurs et des classements

Pour qui ?

- Utilisateur final, responsable de la rédaction de rapports, tout acteur impliqué dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®

Programme

- InfoView et la gestion de documents
- Présentation de l'éditeur de requêtes
- Sélectionner les données d'une requête
- Mettre en forme les tableaux
- Mettre en valeur des données
- Regrouper et filtrer les données dans un rapport
- Les formules de calcul et les variables
- Organisation des documents et compléments

30 - SAP BusinessObjects XI 3, Web Intelligence, niveau 2

Les objectifs de la formation

- Créer des formules de calcul avancées Réaliser des requêtes complexes et utiliser les contextes Assembler des sources de données multiples dans un rapport en synchronisant les données provenant d'univers différents Créer des rapports pour le Web

Pour qui ?

- Utilisateurs avancés de SAP BusinessObjects® Web Intelligence, futur Designer d'univers

Programme

- Rappels sur SAP BusinessObjects®
- Création de formules
- Création de requêtes
- Conceptions de rapports

31 - SAP BusinessObjects v6, utilisateur

Les objectifs de la formation

- Manipuler les indicateurs et les dimensions pour extraire des données
- Définir des critères de sélection des données dans le rapport et à l'exécution du rapport
- Créer des ruptures et des calculs à différents niveaux de regroupement des données d'un rapport
- Filtrer, présenter et mettre en valeur les données pertinentes
- Naviguer dans les données avec le drill-down
- Représenter les données sous forme graphique

Pour qui ?

- Utilisateurs finaux, responsables de la rédaction de rapports, personnes impliquées dans le pilotage de l'entreprise avec SAP BusinessObjects®

Programme

- Introduction à SAP BusinessObjects®
- Les concepts de SAP BusinessObjects®
- La création de rapports
- Mise en forme des rapports
- L'analyse multidimensionnelle
- Information sur le partage des documents

32 - SAP Crystal Reports 2013, conception de rapports

Les objectifs de la formation

- Sélectionner les données d'une base en vue de leur restitution Présenter et mettre en forme les données dans des tableaux et graphiques Enrichir les états créés avec des données calculées Ajouter des valeurs paramétrables et des liens vers d'autres états Créer des tableaux croisés afin de réaliser des analyses dynamiques Configurer l'export et la publication des états

Pour qui ?

- Toute personne devant concevoir des rapports SAP Crystal Reports

Programme

- Introduction
- Création d'un état simple
- Mise en forme
- Création d'états complexes
- Formatage élaboré
- La diffusion

33 - SAP Crystal Reports 2013, perfectionnement

Les objectifs de la formation

- Créer des formules personnalisées dans un état SAP Crystal Reports Ajouter des fonctions et des variables dynamiques Définir un rapport avec plusieurs paramètres et avec filtres interactifs Utiliser des modèles de rapports Création d'un état avec sections conditionnelles Améliorer un état pour optimiser le temps de restitution des données

Pour qui ?

- Développeurs et consultants décisionnels, chargés de reporting et d'analyse

Programme

- Rappels des bases et exploration de l'Atelier formule
- Utilisation des paramètres dans le rapport
- Utilisation de modèles et des sections
- Fontions avancées

34 - SAP Crystal Dashboard Design, concevoir des présentations interactives

Les objectifs de la formation

- Créer un rapport interactif SAP Crystal Dashboard Design à partir d'une feuille Excel ou d'une requête BusinessObjects®
- Ajouter des composants graphiques au rapport
- Insérer des éléments interactifs dans le rapport tels que des sélecteurs, boutons d'actualisation
- Exporter les données du rapport sous Excel et vers une plateforme BusinessObjects®
- Créer un rapport interactif à partir d'une requête BusinessObjects®, insertion de boutons d'actualisation

Pour qui ?

- Chef de projets, analyste et expert métier, assistant à la maîtrise d'oeuvre

Programme

- Connaître la suite Office et notamment Microsoft Excel.
- Construire un Dashboard
- Structurer un Dashboard et le rendre interactif
- Exploiter les données externes
- Exporter et déployer un document

35 - Cognos 10 BI, Transformer

Les objectifs de la formation

- Naviguer dans l'interface de Transformer Définir un modèle de données Structurer les chemins de navigation dans un modèle multidimensionnel (cube) Créer des calculs d'indicateurs de performance (KPI) Gérer l'intégrité, la sécurité et publier le cube

Pour qui ?

- Analystes développeurs de modèles OLAP, assistants à la maîtrise d'oeuvre

Programme

- Introduction
- Concepts et mise en place
- Structuration des données dans Transformer
- Modéliser les KPI (Key Performance Indicators)
- Sécurité et publication
- Conclusion

36 - Cognos 10 BI, Workspace

Les objectifs de la formation

- Créer des tableaux de bord avec IBM Cognos workspace Organiser les données présentées et ajouter des données calculées Mettre en forme les composants du tableau de bord, les graphiques Créer des rapports en utilisant des packages relationnels ou dimensionnels avec Workspace advanced

Pour qui ?

- Analystes, auteurs de rapports

Programme

- Introduction à Cognos Workspace et Workspace Advanced
- Contenu d'un espace de travail avec Workspace
- Perfectionner un espace de travail Web avec Workspace
- Créer un rapport simple avec Workspace Advanced
- Perfectionner les rapports avec Workspace Advanced

37 - Maîtriser le langage MDX pour le requêtage de cubes OLAP

Les objectifs de la formation

- Ecrire des requêtes de base en langage MDX
- Elaborer des formules de calculs d'indicateurs avancés en langage MDX
- Utiliser des instructions de tris et de classement de données avec MDX
- Modifier des données d'un cube avec le langage MDX

Pour qui ?

- Développeurs, chefs de projets décisionnels, utilisateurs avancés ayant à créer des calculs métiers et requêter des solutions OLAP dans l'environnement SQL Server 2005/2008

Programme

- Présentation générale du MDX
- Conception de requêtes MDX
- Membres calculés et jeux nommés
- Navigation et sélection
- Tri et classement des données
- Scripting de cubes SQL Server Analysis Services avec MDX
- Modification de l'environnement multidimensionnel

38 - Power Query, l'ETL libre-service extraire, transformer et charger des données externes dans Excel 2016-2013

Les objectifs de la formation

- Comprendre l'offre BI de Microsoft Se connecter à des sources de données externes Utiliser Power Query pour nettoyer et mettre en forme les données Intervenir dans les requêtes en utilisant l'interface graphique et découvrir le langage M

Pour qui ?

- Utilisateurs d'Excel ayant besoin d'analyser des sources de données externes (Fichiers texte, Bases de données Access, SQL Server, Cubes SSAS
-)

Programme

- Présentation de Power Query
- Importer des données
- Transformer les données avec l'éditeur de requête
- Manipuler les tables
- Ajouter des données calculées
- Pour aller loin

39 - Technique de Datamining avec R modélisation et représentation des données

Les objectifs de la formation

- Comprendre le principe de la modélisation statistique
- Choisir le type de régression en fonction du type de données
- Réaliser des prédictions
- Créer des sélections et des classements dans de grands volumes de données pour dégager des tendances

Pour qui ?

- Responsables Infocentre / Datamining / Marketing / Qualité, utilisateurs et gestionnaires métiers de bases de données

Programme

- Introduction à la modélisation
- Analyse de régression linéaire
- Analyse de régression logistique
- Analyse en composantes
- Analyse factorielle des données

40 - Jasper Reports, concevoir et publier vos rapports

Les objectifs de la formation

- Installer la solution Jasper Report et l'outil iReport
- Configurer la source de données d'un rapport
- Comprendre la structure et les objets de base constituant un rapport Jasper Reports
- Concevoir un rapport simple à partir d'une source de données
- Elaborer un rapport plus avancé avec tableaux croisés et sous-rapports
- Exécuter et publier un rapport sur le Web

Pour qui ?

- Ce stage est destiné aux consultants, chefs de projets et analystes souhaitant mettre en oeuvre une solution de reporting open source fiable

Programme

- Présentation
- Jasper Report, prise en main
- Conception des rapports
- Eléments avancés de conception
- Publication des rapports

41 - Réseaux informatiques pour non-informaticiens

Les objectifs de la formation

- Connaître les différents équipements réseaux Appréhender les principaux services et protocoles : tcp/ip, udp, arp, http, https Connaître les différents types de réseaux : LAN, le MAN, WAN et sans fil Installer un réseau physique : hôtes, câbles, commutateurs, routeurs

Pour qui ?

- Techniciens et toutes personnes souhaitant une approche très pratique et fonctionnelle des réseaux informatiques

Programme

- Introduction
- Typologie des réseaux
- Les alternatives de raccordement
- Les réseaux locaux (LAN)
- Les réseaux WAN
- Les routeurs
- Les services applicatifs

42 - Introduction aux réseaux installer et administrer des réseaux locaux

Les objectifs de la formation

- Connaître les différents équipements réseaux
- Comprendre l'importance du protocole TCP/IP dans l'élaboration d'un réseau
- Installer un réseau physique : poste de travail, routeur, commutateur, dns, dhcp
- Appréhender les principaux services et protocoles : tcp/ip, udp, arp, http, https

Pour qui ?

- Techniciens informatiques

Programme

- Introduction
- Les différents réseaux
- Les alternatives de raccordement
- Les réseaux locaux (LAN)
- Les différents équipements
- Les réseaux grande distance (WAN)
- Les notions de base de TCP/IP
- Les routeurs
- Les principaux services et protocoles de haut niveau
- Introduction à la sécurité et à l'administration des réseaux

43 - Réseaux, incidents et dépannage

Les objectifs de la formation

- Acquérir une méthodologie de résolution des problèmes au sein d'une infrastructure réseau
-
- Vérifier l'ensemble d'un réseau : clients, serveurs, switchs, routeurs
-
- Dépanner des commutateurs et routeurs
-
- Superviser les routeurs et les commutateurs avec SNMP
-

Pour qui ?

- Techniciens réseaux

Programme

- Rappels des concepts de base
- Les réseaux Locaux
- Les réseaux sans fil
- Le routeur
- Les services d'infrastructure réseau
- Le protocole SNMP

44 - IPv6, audit et migration

Les objectifs de la formation

- Savoir mettre en oeuvre une transition réussie vers IPv6 à l'aide de techniques éprouvées
- Être en mesure d'assurer la compatibilité des applications avec IPv6
- Comprendre comment déployer des protocoles de routage améliorés pour supporter IPv6 et IPv4 simultanément

Pour qui ?

- Ingénieurs, architectes réseaux

Programme

- Rappels des fondamentaux d'IPv6
- Les services d'infrastructure IPv6
- Les mécanismes de transition/migration réseau
- Introduction
- L'accès aux applications dans un environnement à double pile

45 - Administrer et superviser vos systèmes et réseaux

Les objectifs de la formation

- Définir une stratégie d'administration au réseau
- Utiliser des commandes systèmes pour observer le fonctionnement des systèmes
- Utiliser des outils Open Source d'administration : SmokePing, Munin, SNMP, MRTG, Nmap, AIDE et Nagios

Pour qui ?

- Ce cours s'adresse aux administrateurs de systèmes et réseaux d'entreprise

Programme

- Principes de l'administration des systèmes et des réseaux
- Déploiement d'un réseau TCP/IP et Linux
- Commandes de base pour observer le fonctionnement des systèmes
- Outils Open Source d'administration
- Autres techniques et outils de sécurité

46 - Nagios, administration de réseaux

Les objectifs de la formation

- Installer et configurer Nagios
- Surveiller vos serveurs Linux et Windows avec Nagios
- Configurer Nagios depuis une interface web
- Remonter les métriques clés pour les reporting

Pour qui ?

- Techniciens et administrateurs systèmes et réseaux
- Toute personne souhaitant mettre en place un système de supervision

Programme

- Introduction
- Mettre en place une solution Nagios
- Architecture de Nagios
- Installer et configurer Nagios
- Adapter Nagios à son environnement
- Solutions complémentaires

47 - Nagios, exploitation

Les objectifs de la formation

- Connaître les fonctionnalités de Nagios
- Configurer Nagios depuis une interface Web
- Surveiller vos serveurs Linux et Windows avec Nagios
- Remonter les métriques clés pour les reporting

Pour qui ?

- Techniciens systèmes et réseaux

Programme

- Les fondamentaux NAGIOS
- La gestion des serveurs
- L'utilisation de SNMP dans l'administration d'un système d'information
- Les incontournables : NDO Nagvis et Nagios BPI

48 - Zabbix administration, superviser vos systèmes et réseaux

Les objectifs de la formation

- Connaître et comprendre le fonctionnement de Zabbix
- Savoir installer, configurer et administrer la solution
- Comprendre comment mettre en oeuvre la supervision dans un environnement hétérogène

Pour qui ?

- Administrateurs réseaux, ingénieurs systèmes

Programme

- Introduction à Zabbix
- L'installation et la configuration
- L'automatisation
- Zabbix et SNMP
- L'interface homme/machine

49 - Déployer un réseau de vidéosurveillance sur IP

Les objectifs de la formation

- Connaître les étapes chronologiques d'un projet de vidéo surveillance
- Appréhender le contexte légal de la vidéo protection et les missions possibles des caméras vidéo
- Evaluer les débits selon le contexte : calcul réaliste des puissances et des capacités de stockage, choix des disques
- Appréhender les principales technologies utilisées dans les caméras vidéo IP : choix des focales, choix des modèles
- Comprendre les documents de travail de simulation et de conception en phase projet, du tableau de suivi de maintenance
- Maîtriser les critères de choix des équipements clés : caméras, serveurs, réseaux, analyse vidéo

Pour qui ?

- Responsables sécurité ou vidéosurveillance, responsables réseaux en charge de la surveillance IP
- Responsables d'études et responsables d'affaires liés à la sécurité
- Techniciens installateurs

Programme

- Introduction
- Gérer un projet de vidéosurveillance
- Caméras
- Réseaux
- Stockage et analyse
- Acteurs, normalisations et perspectives

50 - Installer, configurer et dépanner des caméras IP

Les objectifs de la formation

- Maîtriser les contraintes liées à la conformité de l'Arrêté sur les normes techniques des systèmes de vidéosurveillance
- Diagnostiquer et résoudre les principales pannes vidéo et IP
- Définir des zones de détection, des masques privés, activer l'autoprotection
- Créer un plan d'adressage et un document de recette et de suivi d'installation
- Tester et régler les débits adaptés à l'application
- Apprendre à utiliser des logiciels du domaine public pour tester et mesurer des flux

Pour qui ?

- Responsables et techniciens d'exploitation ou de maintenance en charge des installations de caméras IP et/ou de leur maintenance

Programme

- Introduction
- Choix et configuration de la caméra
- Les dysfonctionnements qui peuvent survenir à la première mise en oeuvre
- Les pannes en cours d'exploitation
- Conclusions

51 - Manager par les objectifs pour l'efficience fixer et évaluer des objectifs

Les objectifs de la formation

- Connaître les grandes familles d'objectifs
- Formuler des objectifs SMART à ses collaborateurs
- Communiquer les objectifs
- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Accompagner ses collaborateurs dans l'atteinte des objectifs

Pour qui ?

- Responsables d'équipes ou chefs de projets

Programme

- Comprendre l'importance des objectifs
- Nature des objectifs
- Savoir fixer un objectif
- Evaluer l'atteinte des objectifs
- Les outils de pilotage
- Accompagner ses collaborateurs

52 - Analyser et optimiser son portefeuille clients

Les objectifs de la formation

- Organiser vos données pour faciliter l'analyse et fiabiliser les résultats.
- Exploiter le potentiel de calcul, automatiser les traitements et la mise en forme sans programmer : formules complexes, imbriquées, matricielles.
- Cette formation ne traite pas des tableaux croisés dynamiques. Pour cela, suivre "Excel - Tableaux croisés dynamiques - Niveau 2"

Pour qui ?

- Personnes impliquées dans le développement des ventes et amenées à négocier en environnement BtoB : commerciaux, VRP, technico-commerciaux, managers, ingénieurs d'affaires

Programme

- Les fondements de la Performance Commerciale Individuelle
- Photographie de son portefeuille clients
- Actions de prospection et de fidélisation
- Réaliser ses objectifs de chiffre d'affaires
- Améliorer sa rentabilité

53 - Encadrement juridique des prestataires de service

Les objectifs de la formation

- Cerner les enjeux du recours aux prestataires de services Connaître le cadre législatif de la sous-traitance Contractualiser la relation dans une logique de performance Contrôler la prestation de service

Pour qui ?

- Acheteurs, responsables services généraux, responsables services maintenance, toute personne chargée du suivi des entreprises extérieures
- Secteurs public et privé

Programme

- Enjeux et contexte du recours à des prestataires de services
- Connaître le cadre législatif de la sous-traitance
- Contractualiser la relation dans une logique de performance
- Maîtriser les outils juridiques d'une gestion pertinente des prestataires

54 - Communiquer avec Twitter et Facebook

Les objectifs de la formation

- Savoir définir sa stratégie de communication sur Facebook et Twitter
- Comprendre les enjeux de Facebook et Twitter pour la communication d'entreprise
- Enrichir sa page Facebook et savoir gérer sa communauté
- Développer son influence et sa visibilité avec Twitter

Pour qui ?

- Responsables et chargés de Marketing et Communication, Ressources Humaines, Relation Client

Programme

- Cerner les enjeux de Facebook pour la communication d'entreprise
- Comprendre le phénomène Twitter
- Définir sa stratégie de communication
- Créer et enrichir sa page Facebook
- Gérer sa communauté Facebook
- Savoir tweeter
- Etendre son influence et sa visibilité avec Twitter
- Assurer une veille efficace grâce à Twitter

55 - Techniques de communication en situation d'accueil

Les objectifs de la formation

- Améliorer ses capacités à répondre aux demandes des usagers
- Acquérir des techniques et outils pour professionnaliser son accueil

Pour qui ?

- Toute personne chargée de missions d'accueil (physique, téléphonique)

Programme

- L'accueil, une situation de communication
- Communiquer efficacement en situation d'accueil physique
- Les techniques de communication relatives à l'accueil téléphonique

56 - HAFSA ZZZZ

Les objectifs de la formation

- GFJHKL

Pour qui ?

- FFGHHKKJ

Programme

57 - Bilan social

Les objectifs de la formation

- Construire et analyser le bilan social.
- Respecter le formalisme obligatoire et les procédures légales.

Pour qui ?

- Assistante, gestionnaire RH et contrôleur de gestion sociale, en charge des rapports et tableaux de bord sociaux

Pour qui ?

Programme

- La réglementation
- Les enjeux et objectifs du bilan social
- Préparer et réaliser son bilan social
- Maîtriser les principaux indicateurs du bilan social
- Analyser et interpréter les résultats du bilan social



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc