

Mis à jour le 10/08/2026

S'inscrire

Formation Genesys

2 jours (14 heures)

Présentation

Genesys est une plateforme de customer experience et de contact center conçue pour unifier les canaux, fluidifier le routing et améliorer la relation client. Avec ses files d'attente, ses parcours omnicanaux, ses APIs et ses capacités d'automatisation, Genesys permet de piloter des interactions plus efficaces et plus cohérentes.

Notre formation Genesys vous permettra d'acquérir les bases essentielles pour comprendre l'écosystème, la logique de distribution des interactions et le rôle des principaux objets de configuration.

Vous apprendrez à situer les composants clés d'une solution Genesys, à manipuler les notions de queues, de canaux, de routage et de suivi des interactions, tout en adoptant une lecture simple des usages métier.

À l'issue de la formation, vous serez en mesure de mieux paramétrer les fondamentaux, de suivre le traitement des demandes clients et de dialoguer plus efficacement avec les équipes techniques et opérationnelles.

Cette formation aborde également les bonnes pratiques de configuration, la logique omnicanale, les indicateurs de pilotage et les points de vigilance pour exploiter Genesys dans un contexte de production.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Comprendre le positionnement de Genesys dans un environnement de relation client.

- Identifier les principaux composants d'une plateforme omnicanale.
- Maîtriser les notions de routage, de queues et de traitement des interactions.
- Découvrir les bases de la configuration et de l'administration fonctionnelle.
- Suivre les échanges clients à travers les mécanismes de supervision et de reporting.
- Appliquer les bonnes pratiques pour une utilisation fiable en contexte opérationnel.

Public visé

- Administrateur CRM
- Chef de projet relation client
- Responsable centre de contacts
- Support applicatif
- Consultant fonctionnel

Pré-requis

- Connaissance générale des enjeux de relation client et de centre de contacts.
- Notions de base en CRM et en organisation des flux de traitement.
- Compréhension élémentaire des canaux voix, email et chat.
- Première expérience d'un outil d'administration ou de supervision applicative.

Pré-requis techniques

- Un ordinateur récent avec navigateur web à jour pour accéder à l'environnement de formation.
- Une connexion Internet stable, de préférence en Ethernet ou en Wi-Fi fiable.
- Un casque avec micro pour les éventuels échanges en classe virtuelle.
- Un environnement de démonstration ou des identifiants fournis en amont par le formateur.

Programme de notre formation Genesys

[Jour 1 - Matin]

Découvrir Genesys et son écosystème

- Comprendre le rôle de Genesys dans la gestion de la relation client.
- Identifier les grands blocs fonctionnels d'une plateforme de contact center.
- Différencier les principaux canaux de communication pris en charge.
- Repérer les objets de base, comme les agents, les files et les interactions.
- Appréhender la logique générale de routage des demandes.
- Atelier pratique : lecture guidée d'une interface Genesys et repérage des composants essentiels.

[Jour 1 - Après-midi]

Gérer les interactions et les files

- Comprendre le fonctionnement d'une queue et son lien avec les agents.
- Découvrir les règles de distribution des interactions selon la disponibilité.
- Aborder la notion de priorité et de traitement des demandes entrantes.
- Introduire les différences entre les flux voix et digitaux.
- Voir comment suivre l'état d'une interaction de bout en bout.
- Atelier pratique : paramétrage simple d'une file et simulation d'affectation d'interactions.

[Jour 2 - Matin]

Configurer les bases fonctionnelles

- Découvrir les paramètres de base d'une organisation Genesys.
- Comprendre le rôle des profils, des compétences et des groupes.
- Appréhender les principes de routage par compétences.
- Identifier les réglages utiles pour adapter le service aux besoins métier.
- Lire les impacts d'une configuration sur l'expérience agent et client.
- Atelier pratique : création d'un scénario de routage simple avec critères métier.

[Jour 2 - Après-midi]

Superviser et exploiter la solution

- Comprendre les indicateurs de suivi d'activité et de performance.
- Découvrir les bases du reporting et de la supervision.
- Identifier les points de contrôle pour fiabiliser l'exploitation quotidienne.
- Adopter les bonnes pratiques de communication entre métiers et technique.
- Revoir les éléments clés pour préparer une utilisation en environnement de production.
- Atelier pratique : analyse d'un cas d'usage complet, du routage au suivi de performance.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.