

# CATALOGUE DE FORMATION

Altitude Learning & Certification



Easyphone France S.A.S. est une société du groupe Altitude Software, éditeur de solutions logicielles pour centres d'appels et centres de contacts.

Altitude Learning & Certification est le département responsable pour la formation technique du groupe Altitude Software, auquel appartient la société Easyphone France. Easyphone France dispensera la formation sous le nom de Altitude Learning & Certification.

Cette formation consiste notamment dans l'apprentissage de l'utilisation de la suite logicielle Altitude Xperience, qui apparaît, dans ce catalogue, sous le terme de "Easyphone Altitude Xperience".

# ALTITUDE LEARNING & CERTIFICATION

Altitude Learning & Certification fournit les connaissances et l'expérience pour améliorer la performance du centre de contacts et offre une expérience exceptionnelle aux clients. Les formations offertes et les chemins de certification enseignent au personnel des centres de contacts comment comprendre et maîtriser pleinement les solutions Easyphone, permettant aux entreprises d'optimiser leurs activités, améliorer la satisfaction des clients et augmenter les profits.



## Livraison de cursus de formation

Altitude Learning & Certification offre une variété de cursus de formation, animés sur des environnements de production, dans des classes virtuelles, ou bien avec le e-learning par le moyen de l'Altitude Learning Hub (<https://altitude.csod.com>). Les salles de classe virtuelle s'appuient sur des environnements de formation axés sur le Cloud, et permettent aux élèves d'assister à distance aux cursus de formation. Des cursus personnalisés peuvent être

également animés sur vos installations.

## Qui peut demander les cursus de formation

Notre approche pédagogique, nos options de livraison et notre vaste offre de cursus garantissent que notre formation répondra aux besoins de tous les professionnels, quel que soit leur rôle dans le centre de contacts :

- Agents
- Responsables d'équipes
- Superviseurs
- Administrateurs opérationnels
- Administrateurs système
- Ingénieurs de support technique
- Développeurs
- Personnel de l'avant-vente

## Formateurs

Nos formateurs consultants sont sélectionnés parmi notre personnel le plus qualifié. Ils combinent leurs connaissances des solutions Easyphone avec leur expérience en formation pour offrir une expérience de formation de haute qualité aux étudiants.

## Certification

Altitude Certified Professional (ACP) est le programme de certification officielle d'Easyphone qui reconnaît et valide l'expertise et les compétences des professionnels pour l'utilisation des solutions Easyphone. Le programme de l'ACP offre les chemins de certification différents suivants :



ACP Agent



ACP Team  
Leader



ACP  
Contact Center  
Manager



ACP System  
Administrator



ACP Solutions  
Developer



ACP  
Pre-Sales



ACP Technical  
Support

Pour plus d'informations sur la certification, veuillez consulter l'Altitude Learning Hub.

# CATALOGUE DE FORMATION

Les cursus d'Altitude Learning & Certification sont conçus pour s'adapter aux différents profils des professionnels du centre de contacts.

Les tableaux suivants résument le catalogue de cursus d'Altitude Learning & Certification et donnent un aperçu des prérequis associés à chaque cursus.

## Cursus de base

Pour les professionnels qui commencent à utiliser les solutions Easyphone.

Cursus	Nom du cursus	Heures de formation	Prérequis	Destiné à...
C820	Contact Center Management	30 heures	-	Superviseurs et administrateurs opérationnels qui configurent et gèrent le centre de contacts.
C825	System Administration	12 heures	C820	Administrateurs système qui installent et maintiennent les serveurs et ordinateurs.
C831	Agent Scripting	30 heures	C820	Tous les développeurs.
C832	Automated Scripting	18 heures	C820, C831	Développeurs qui créent des scripts SVI et de routage.
C833	Workflow	6 heures	C820, C831	Développeurs qui créent des scripts de workflow.
C834	Xperience Routing	12 heures	-	Développeurs qui créent des flux SVI et de routage.

## Cursus de delta training

Pour les professionnels qui ont déjà une maîtrise de la version antérieure des solutions Easyphone.

Cursus	Nom du cursus	Heures de formation	Prérequis	Destiné à...
C841	Delta Training	30 heures	-	Superviseurs, administrateurs opérationnels et les développeurs qui ont déjà de l'expérience des versions précédentes des solutions Easyphone.

## Cursus avancés

Les cursus avancés répondent aux besoins spécifiques de formation.

Cursus	Nom du cursus	Heures de formation	Prérequis	Destiné à...
C851	Reporting with Altitude Xperience	12 heures	C820	Superviseurs et administrateurs opérationnels qui ont besoin de créer des rapports complexes.
C852	Altitude Enterprise Recording for End Users	8 heures	-	Superviseurs et administrateurs opérationnels qui ont besoin de configurer et maintenir Altitude Enterprise Recording.
C853	Altitude vBox and Communication Server	18 heures	C825	Administrateurs système qui ont besoin d'installer et de configurer Altitude vBox et Communication Server.
C854	Altitude Enterprise Recording Deployment	8 heures		Administrateurs système qui ont besoin d'installer et de configurer Altitude Enterprise Recording.

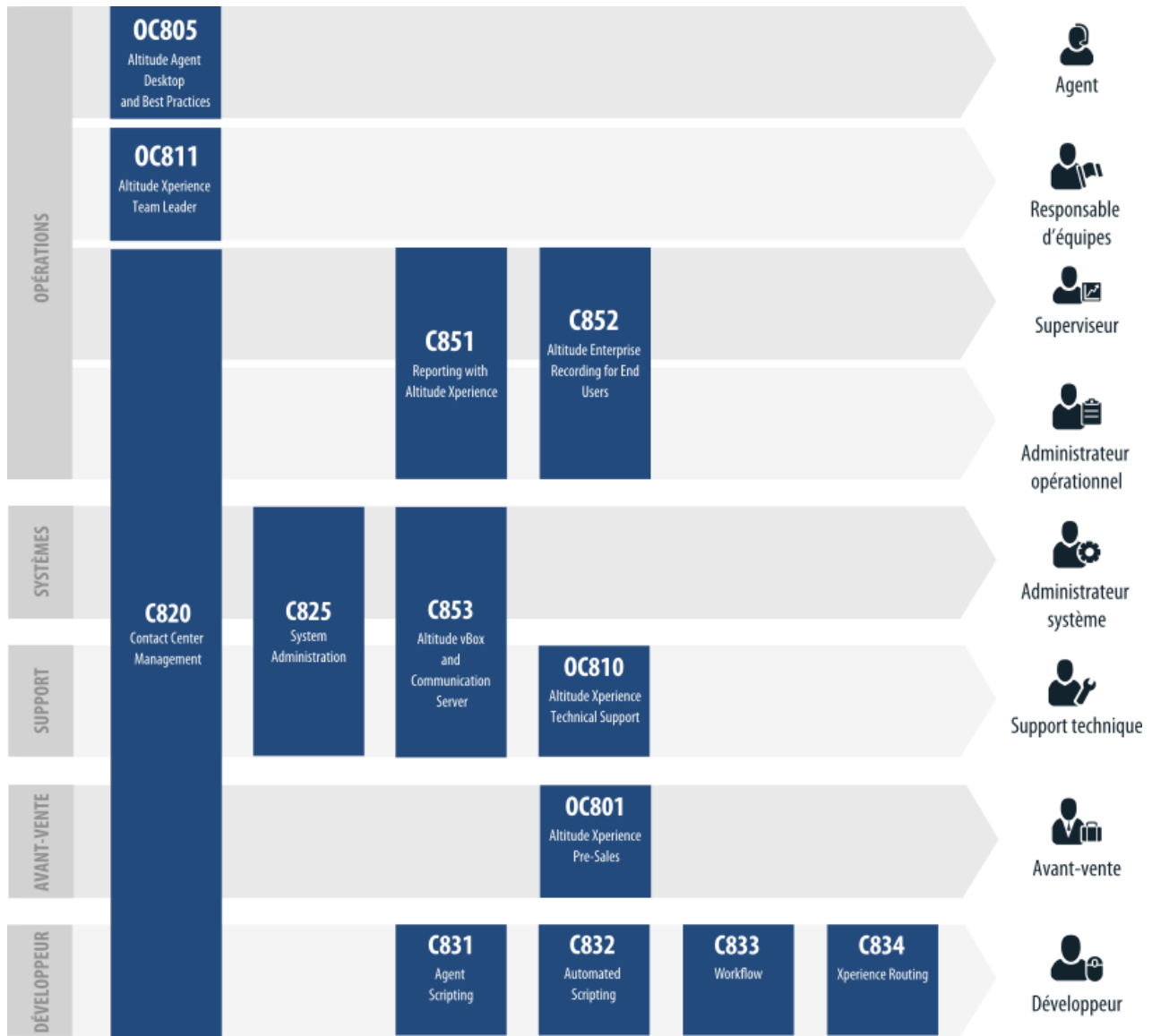
## Cursus en ligne (e-learning)

Cursus	Nom du cursus	Prérequis	Destiné à...
OC801	Altitude Xperience Pre-sales	C820	Equipes de ventes et d'avant-vente.
OC805	Altitude Agent Desktop and Best Practices (e-learning)	-	Agents du centre de contacts
OC807	Get Your Contact Center Ready for GDPR	-	DPDs, superviseurs et administrateurs.
OC808	GDPR for Agents	-	Agents du centre de contacts
OC810	Altitude Xperience Technical Support	C820, C825	Ingénieurs de support technique qui gèrent des tickets de niveau 1 et niveau 2.
OC811	Altitude Xperience Team Leader	-	Responsables d'équipes qui gèrent le travail de l'agent et qui contrôlent les performances des campagnes.
OC855	Altitude Reporting Database	-	Administrateurs système qui souhaitent extraire des rapports sans affecter la base de données de la solution Altitude.



# FORMATION POUR LES PROFESSIONNELS DU CENTRE DE CONTACTS

L'approche pédagogique d'Altitude Learning & Certification et la diversité de nos offres de formation garantissent que, indépendamment du rôle de l'employé au centre de contacts, Easyphone a les options de cursus appropriées.





## Formation des professionnels opérationnels



Les cursus d'opérations sont adaptés pour les professionnels du centre de contacts qui gèrent les équipes et les campagnes du centre de contacts. Les responsables d'équipes et les superviseurs apprennent à encadrer les agents et à gérer les campagnes. Les administrateurs opérationnels apprennent comment créer et configurer les entités du centre de contacts.

## Formation des administrateurs système



Les cursus d'administrateur système apprennent comment installer et mettre à jour les serveurs du centre de contacts et les ordinateurs des agents, effectuer des tâches de maintenance et configurer l'infrastructure technique du centre de contacts.

## Formation des développeurs



Les cursus de développeur apprennent aux professionnels à utiliser Altitude Scripting Studio et Altitude Scripting Language pour implémenter des flux complexes qui permettent aux agents de gérer les interactions omnicanal avec les clients. Les développeurs apprennent aussi comment définir des workflows et automatiser des processus métier.

## Formation des ingénieurs du support technique



Les cursus de support technique apprennent aux ingénieurs du support technique à soutenir des centres de contacts en gérant des questions techniques courantes, en diagnostiquant et en résolvant les problèmes techniques de niveau 1 et niveau 2.

## Formation du personnel de l'avant-vente



Les cursus de l'avant-vente apprennent aux professionnels à effectuer des présentations et des démonstrations des solutions Easyphone aux clients potentiels et comment gérer le processus de vente en répondant aux demandes de propositions. Les cursus montrent aussi comment concevoir des solutions du centre de contacts, depuis l'attribution de licences à l'architecture de la solution.

# CURSUS DE FORMATION ALTITUDE LEARNING & CERTIFICATION

## C820 - Contact Center Management

Le cursus "Contact Center Management" apprend aux étudiants comment définir les profils de l'agent et mettre en place les autorisations d'accès des responsables d'équipe, créer et interpréter les rapports, comprendre et configurer des scénarios plus avancés du centre de contacts.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Utiliser les solutions Easyphone pour améliorer les opérations du centre de contacts.
- Créer des profils utilisateur pour des tâches spécifiques du centre de contacts.
- Utiliser Altitude Agent Desktop pour traiter les interactions et tâches de workflow.
- Définir des comptes agents et leurs autorisations.
- Créer, configurer et gérer des campagnes pour tous les types d'interactions médias.
- Configurer la file d'attente universelle.
- Créer des outils de monitoring personnalisés tels que les indicateurs clé de performance et les rapports.

## PREREQUIS

Connaissances de Windows et ses applications au niveau utilisateur.

## CONTENU DU CURSUS

C820					
Horaire	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation de l'architecture</li> <li>Travail des agents</li> <li>Messages instantanés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management Portal</li> <li>Affecter des agents et démarrer une campagne</li> <li>Plan de sol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Listes de contacts</li> <li>Monitoring des listes de contacts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campagnes d'appels sortants</li> <li>Campagnes d'appels entrants</li> <li>Campagnes email</li> <li>Campagnes de messagerie instantanée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audits et autorisations</li> <li>Indicateurs clé de performance</li> <li>Tableau de bord et performance des campagnes</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Email</li> <li>Tâches de workflow</li> <li>Appel entrant</li> <li>Appel sortant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coaching et qualité</li> <li>Monitoring des interactions entrantes</li> <li>Monitoring des interactions sortantes</li> <li>Monitoring de l'activité</li> <li>Indicateurs clé de performance agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapports</li> <li>Base de connaissances</li> <li>Pages d'accueil</li> <li>Données de campagne</li> <li>Campagnes agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>File d'attente universelle</li> <li>Règle sortante et relance</li> <li>Superviseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie sortante</li> <li>Modèles de rapport</li> <li>Rapports complexes</li> <li>Questions et réponses</li> </ul>

# C825 - System Administration

Le cursus "System Administration" permet aux étudiants d'installer les composants système à partir de zéro, d'effectuer des opérations de chargement en masse et d'assurer un premier niveau de diagnostic en cas de dysfonctionnement.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Installer les composants des solutions Easyphone et des passerelles médias.
- Installer les applications agent.
- Maintenir et régler le système.
- Charger et exporter des informations contacts.
- Identifier les fichiers de logs et traces et résoudre les problèmes communs du centre de contacts.
- Mettre à jour le serveur et les composants des solutions Easyphone du poste de travail.

## PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.

## CONTENU DU CURSUS

C825		
Horaire	Jour 1	Jour 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Architecture</li><li>• Installation Altitude uCI Server</li><li>• Installation Management Portal</li><li>• Installation uAgent Windows</li><li>• Installation uAgent Web</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Processus d'Altitude uCI Server</li><li>• Tuning et performance</li><li>• Operations de chargement en masse</li><li>• Suppression de données</li><li>• Tâches de maintenance</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passerelles média</li><li>• Déploiement de script</li><li>• Installation Automated Agents</li><li>• Déploiement du workflow</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Altitude Customer Care</li><li>• Logs et traces</li><li>• Mise à jour</li><li>• Installation avancée</li><li>• Questions et réponses</li></ul>

## C831 - Agent Scripting

Le cursus "Agent Scripting" apprend aux étudiants Altitude Scripting Language et comment utiliser Altitude Scripting Studio. Les étudiants apprennent à développer des applications avancées liées à l'activité des agents, à construire des flux simples et complexes et à intégrer dans le script des applications ou modules externes tels que des Dlls. Les étudiants testent les applications sur le poste de travail de développement ou connectés au serveur pour une intégration totale.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Transférer leurs connaissances précédentes de programmation vers Altitude Scripting Language.
- Identifier les éléments d'Altitude Scripting Language.
- Utiliser l'éditeur de flux visuel pour concevoir des scripts avec multiples nœuds.
- Utiliser des éléments d'entrée graphiques.
- Valider la saisie et créer des interfaces dynamiques.
- Configurer et générer des résultats métier.
- Déployer des scripts agent en environnement de production.
- Gérer les événements téléphoniques.
- Traitement des emails et des messages instantanés à l'aide d'un script de l'agent.
- Accès à la base de données via SQL.
- Utiliser des modules et des événements.
- Accès aux programmes externes et Dlls.

### PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.
  - Programmation dans des langages tels que C, C++, C#, ou Java.

## CONTENU DU CURSUS

C831					
Horaire	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hello world</li> <li>• Script simple</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interfaces dynamiques</li> <li>• Images et couleurs</li> <li>• Tables et curseurs systèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transferts et évènements téléphoniques</li> <li>• Envoyer et recevoir des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editeur email</li> <li>• Email entrant dans uAgent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de données SQL</li> <li>• Profils contact avancés</li> <li>• Node avec paramètre, multi-fenêtrage</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données contact et erreurs</li> <li>• Eléments graphiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats d'activité</li> <li>• Personnalisation métier</li> <li>• Déployer et exécuter un script dans uAgent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreurs pendant une opération de téléphonie</li> <li>• Contacts sortants</li> <li>• Numérotation prédictive</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tchat entrant</li> <li>• Tchat avancé (option)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modules</li> <li>• Dlls Windows externes</li> <li>• Dlls avancées (option)</li> <li>• Questions et réponses</li> </ul>



# C832 - Automated Scripting

Le cursus "Automated Scripting" apprend aux étudiants à utiliser Altitude Scripting Studio pour construire des scripts SVI et de routage complexes. Les étudiants apprendront aussi à automatiser et optimiser les processus métier du centre de contacts.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Optimiser les processus du centre de contacts grâce à des scripts SVI et de routage.
- Combiner des scripts SVI et de routage avec les scripts de l'agent.
- Définir le flux de données dans des campagnes SVI et de routage.
- Construire des applications SVI et de routage avancées récupérant automatiquement des données afin d'optimiser le travail des agents humains.
- Déployer des campagnes SVI et de routage.

## PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C831 - Agent Scripting.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.
  - Programmation dans des langages tels que C, C++, C#, ou Java.

## CONTENU DU CURSUS

C832			
Horaire	Jour 1	Jour 2	Jour 3
9h00-12h30	• Scripts SVI	• Menu SVI et mise en file d'attente	• Scripts de routage • Scripts de routage avancés
14h00-17h00	• Récupérer des digits et transfert aveugle	• Enregistrement	• Routage multi-média • Questions et réponses

## C833 - Workflow

Le cursus "Workflow" apprend aux étudiants comment utiliser Altitude Scripting Studio pour construire des workflow complexes avec des activités intégrées de back office. Les étudiants apprennent aussi comment tester, déployer et maintenir des workflow sans affecter les processus de workflow en cours d'exécution.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Optimiser les processus de centre de contacts grâce à des définitions de workflow.
- Intégrer des scripts déjà existants du centre de contacts dans des workflow.
- Définir le flux de données dans des workflow.
- Construire des workflow complexes ayant de multiples chemins d'exécution et des tâches exécutées en parallèle.
- Déployer des workflow.

### PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C831 - Agent Scripting.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.
  - Programmation dans des langages tels que C, C++, C#, ou Java.

### CONTENU DU CURSUS

C833	
Horaire	Jour 1
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Séquence de workflows agent</li><li>• Script traitant des tâches de workflow et points de transition</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacts dans un workflow agent</li><li>• Parallélisation de workflow agent</li></ul>

# C834 – Xperience Routing

Le cursus Xperience Routing apprend aux étudiants à utiliser l'application Xperience Routing pour construire facilement des flux SVI et de routage complexes.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Optimiser les processus du centre de contacts grâce à des flux SVI et de routage.
- Combiner des flux SVI et de routage avec les scripts de l'agent.
- Définir le flux de données dans des campagnes SVI et de routage.
- Construire des flux SVI et de routage avancés récupérant automatiquement des données afin d'optimiser le travail des agents humains.

## PREREQUIS

- Connaissances de:
  - Concepts de base des solutions Easyphone
  - Architecture du centre de contact.
  - Langages de programmation tels que C, C++, C# ou Java.
  - Concepts de base de données relationnelle et SQL.

## CONTENU DU CURSUS

C834		
Horaire	Jour 1	Jour 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Introduction à Xperience Routing</li><li>• Composants Xperience Routing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menu SVI et mise en file d'attente</li><li>• Enregistrement</li><li>• Flux de routage</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Flux SVI</li><li>• Récupérer des digits et transfert aveugle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Routage multi-média</li><li>• Listes blanche et noire</li><li>• Blocs supplémentaires</li><li>Questions et réponses</li></ul>

## C841 - Delta Training

Le cursus "Delta Training" apprend l'actuelle version de la solution Easyphone aux étudiants ayant déjà l'expérience des versions précédentes des solutions Easyphone.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Créer, configurer et gérer des campagnes pour tous les types d'interaction.
- Configurer la file d'attente universelle.
- Créer des outils de monitoring personnalisés tels que les indicateurs clé de performance et les rapports.
- Ajouter le canal de messagerie instantanée aux opérations du centre de contacts.
- Traiter des messages instantanés grâce à un script de l'agent.
- Comprendre les principales modifications d'Altitude Scripting Language.

### PREREQUIS

- Connaissances de:
  - Versions précédentes des solutions Easyphone.
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IT.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.
  - Programmation d'Altitude Scripting Language.

## CONTENU DU CURSUS

C841					
Horaire	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation de l'architecture</li> <li>• Travail des agents</li> <li>• Management Portal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Données de campagne</li> <li>• Campagnes agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• File d'attente universelle</li> <li>• Règle sortante et relance</li> <li>• Superviseurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord et performance des campagnes</li> <li>• Stratégie sortante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de données</li> <li>• Fonctions prédéfinies et intégrées</li> <li>• Concepts de contact et de profil de contact</li> <li>• Connexion au serveur</li> <li>• Curseurs système</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de sol</li> <li>• Coaching et qualité</li> <li>• Base de connaissances</li> <li>• Pages d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes d'appels sortants</li> <li>• Campagnes d'appels entrants</li> <li>• Campagnes email</li> <li>• Campagnes de messagerie instantanée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audits et autorisations</li> <li>• Indicateurs clé de performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modèle de rapports</li> <li>• Rapports complexes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats d'activité</li> <li>• Statut métier</li> <li>• Transfert de données</li> <li>• Messagerie instantanée</li> <li>• SVI – routage d'email</li> <li>• Questions et réponses</li> </ul>

# C851 - Reporting with Altitude Xperience

Le cursus "Reporting with Altitude Xperience" apprend comment générer des rapports et créer des modèles de rapport avancés en utilisant Altitude Management Portal. Les étudiants apprennent aussi comment personnaliser la vue du rapport avec Microsoft Excel.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Créer, planifier et publier des rapports.
- Utiliser l'explorateur de rapports.
- Parcourir les modèles de rapport intégrés.
- Créer des modèles de rapport.
- Ajouter des sources de données à un modèle de rapport.
- Créer les sources de données avec des données métier.
- Inclure les indicateurs clés de performance (KPI) dans les rapports.
- Personnaliser la vue du rapport en utilisant Microsoft Excel.

## PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications au niveau utilisateur.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Microsoft Excel.

## CONTENU DU CURSUS

C851		
Horaire	Jour 1	Jour 2
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepts de base du Reporting</li><li>• Modèles de rapport intégrés</li><li>• Générer un rapport</li><li>• Planifier un rapport</li><li>• Publier un rapport</li><li>• Maintenance des rapports</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sources de données avancées</li><li>• Information métier personnalisée</li><li>• Cubes avec dimensions métier</li><li>• Indicateurs clés de performance (KPI)</li></ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepts de modèles de rapport – sources de données et dimensions</li><li>• Concepts de modèles de rapport - indicateurs et filtres</li><li>• Créer un modèle de rapport de base</li><li>• Ajouter une source de données supplémentaire</li><li>• Modèles de rapport et fonctions d'agrégation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Editer le modèle de rapport Excel</li><li>• Modèles de rapport Excel avancés</li><li>• Exemple de rapport</li><li>• Questions et réponses</li></ul>

# C852 - Altitude Enterprise Recording for End Users

Le cursus "Altitude Enterprise Recording for End Users" apprend aux étudiants comment configurer, gérer et générer des rapports avec Altitude Enterprise Recording. La formation est donnée en Anglais et à distance par un spécialiste d'Altitude Enterprise Recording.

Le cursus comprend les modules de formation suivants:

## Administration système

Les étudiants apprendront comment effectuer des tâches d'administration système courantes, telles que la gestion des utilisateurs et la configuration des paramètres du client.

## Surveillance

Les étudiants apprendront comment utiliser Retrieval pour rechercher et écouter les interactions et comment exporter les interactions à l'aide de diverses méthodes. La formation apprend également comment créer des rapports et comment accéder et modifier des tableaux de bord existants.

## Evaluation

Les étudiants apprendront comment créer et utiliser des formulaires de classement et comment créer et planifier des rapports concernant les interactions classifiées. Lorsque cela sera possible, le formateur utilisera les grilles d'évaluation client, sur papier ou numériques, comme modèles pour la création de nouveaux formulaires de classification.

## Analytique

Les étudiants apprendront comment utiliser des outils analytiques tels que Box Plots, Control Charts et State Indicators pour surveiller les indicateurs clé de performance (KPI).

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Gérer les utilisateurs d'Altitude Enterprise Recording.
- Rechercher et écouter des enregistrements.
- Exporter des enregistrements.
- Créer des rapports à l'aide de Retrieval.
- Accéder et modifier des tableaux de bord existants.
- Utiliser Box Plots, Control Charts et State Indicators pour surveiller les indicateurs clé de performance (KPI) d'Altitude Enterprise Recording.
- Créer et utiliser des formulaires de classification.
- Créer et planifier des rapports basés sur des interactions classifiées.

## LOGICIELS REQUIS

- Altitude Enterprise Recording doit être installé dans votre centre de contacts.
- GoToMeeting ou un autre outil de réunion en ligne doit être installé sur les stations de travail des étudiants.



- Un des étudiants devra avoir des raccourcis vers Altitude Enterprise Recording. Le formateur utilisera le poste de travail de l'étudiant pour dispenser la formation.

## PREREQUIS

Windows et ses applications au niveau utilisateur.

## CONTENU DU CURSUS

C852		
Horaire	Modules	Contenu
Jour 1	System Administration (2 heures)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperçu de gestion</li> <li>• Ajouter des utilisateurs</li> <li>• Configurer les droits</li> <li>• Configurer des drapeaux</li> <li>• Définir les pièces jointes</li> </ul>
	Supervisory (2 heures)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperçu de l'interface</li> <li>• Récupération des appels</li> <li>• Contrôles de playback</li> <li>• Icones de la ligne de temps</li> <li>• Interactions de recherche &amp; playback</li> <li>• Fonctions avancées de Retrieval</li> <li>• Aperçu des tableaux de bord</li> <li>• Création de rapports</li> <li>• Sauvegarde de rapports</li> <li>• Planification de rapports</li> </ul>
Jour 2	Analytics (2 heures)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting Avancé/Formation sur les tableaux de bord</li> </ul>
	Evaluation (2 heures)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent Evaluator</li> <li>• Création de formulaires de classification</li> <li>• Echantillonnage aléatoire</li> <li>• Sauvegarder et planifier des rapports de classement</li> </ul>

## C853 - Altitude vBox and Communication Server

Le cursus "Altitude vBox and Communication Server" permet aux étudiants d'installer et configurer Altitude vBox et intégrer avec Communication Server.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Installer Altitude vBox et configurer les trunks, les extensions et autres devices.
- Configurer les passerelles de téléphonie et les campagnes agent pour la numérotation entrante et sortante, y compris la numérotation prédictive.
- Installer Communication Server et configurer les trunks, hunt groups et extensions SVI.
- Configurer les passerelles de téléphonie et campagnes automatisées pour des fonctionnalités SVI.
- Installer, utiliser et maintenir Altitude Recorder.

### PREREQUIS

- Cursus:
  - C825 – System Administration.
- Connaissances de:
  - Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.

## CONTENU DU CURSUS

C853			
Horaire	Jour 1	Jour 2	Jour 3
9h00-12h30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Couplage téléphonie informatique (CTI)</li> <li>• Installation d'Altitude vBox</li> <li>• Altitude vBox avec un téléphone tiers</li> <li>• Trunks Altitude vBox et règles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes de routage avec Altitude vBox</li> <li>• Lignes d'accès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de Communication Server</li> <li>• Numérotation prédictive avec Communication Server</li> <li>• SVI entrant</li> </ul>
14h00-17h00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléchargements de fichiers son</li> <li>• Passerelle Altitude vBox et extensions agent</li> <li>• uAgent Softphone</li> <li>• Transfert multi-pabx</li> <li>• Campagnes agent entrantes avec Altitude vBox</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes agent sortantes avec Altitude vBox</li> <li>• Campagnes agent prédictives avec Altitude vBox</li> <li>• Fonctionnalités supplémentaires Altitude vBox</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• File d'attente SVI</li> <li>• Numérotation progressive via SVI</li> <li>• Installation d'Altitude Recorder (option)</li> <li>• Enregistrer et écouter des conversations (option)</li> <li>• Tuning et maintenance du Recorder (option)</li> <li>• Questions et réponses</li> </ul>

# C854 - Altitude Enterprise Recording Deployment

Le cursus "Altitude Enterprise Recording Deployment" apprend aux étudiants comment installer et configurer Altitude Enterprise Recording. La formation est donnée en Anglais et à distance par un spécialiste d'Altitude Enterprise Recording.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Configurer un serveur Windows pour le logiciel d'Altitude Enterprise Recording.
- Installer des pilotes, des utilitaires et des applications tierces pour le dépannage d'Altitude Enterprise Recording.
- Installer et configurer Altitude Enterprise Recording.
- Intégrer Altitude Enterprise Recording avec Altitude Xperience.
- Tester et dépanner.

## PRÉREQUIS

Connaissances de:

- Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
- Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
- Environnement serveur Windows à un niveau administrateur/IT.
- Architecture du centre de contacts.

## CONTENU DU CURSUS

C854		
Horaire	Modules	Contenu
Jour 1	Mise en provision du serveur ou de la machine virtuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conception du système et exigences minimales</li> <li>• Configuration de Windows 2016</li> <li>• Exécution de Windows Update</li> <li>• Configuration des politiques locales</li> <li>• Ajout de fonctionnalités du serveur</li> <li>• Création de profils utilisateur</li> <li>• Configuration des paramètres système avancés</li> <li>• Création de partitions</li> <li>• Partage des dossiers AVA et VRL</li> <li>• Installation des pilotes et des utilitaires</li> <li>• Exclusions AV</li> </ul>
	Installation d'applications tierces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de Wireshark (enregistreurs VoIP passifs)</li> <li>• Installation de TeamViewer</li> </ul>
Jour 2	Intégration Xperience/AER	
	Installation du logiciel AER	
	Configuration du logiciel AER	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la licence</li> <li>• Configuration de l'enregistreur</li> <li>• Configuration des canaux de l'enregistreur</li> <li>• Configuration d'Altitude User Sync dans le connecteur pour AER</li> <li>• Configuration d'Altitude Task Master</li> <li>• Configuration d'Alarm Monitor</li> <li>• Configuration de SENDFILES</li> <li>• Configuration des utilisateurs</li> <li>• Configuration des groupes d'enregistrements</li> </ul>
	Installation de l'interface du navigateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création ou importation d'un certificat</li> </ul>
	Installation de clients de capture d'écran	
	Tests et dépannage	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xperience User Sync</li> <li>• Enregistrement audio</li> <li>• Capture d'écran</li> <li>• Interface du navigateur</li> </ul>

# OC801 – Altitude Xperience Pre-Sales

## Formation e-learning

Le cursus "Altitude Xperience Pre-Sales" apprend aux étudiants les fonctionnalités et l'architecture des solutions Easyphone et les règles d'attribution des licences.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Comprendre les concepts principaux des solutions Easyphone.
- Concevoir une solution de centre de contacts avec les solutions Easyphone. Comprendre le modèle des licences.
- Utiliser le système de démonstration et effectuer des présentations et des démonstrations du produit.

## PREREQUIS

- Cursus:
    - C820 - Contact Center Management.
  - Connaissances de:
    - Notions générales de centre de contacts, tels que les appels entrants et sortants, la messagerie instantanée et l'e-mail.
    - Médias sociaux.
    - Concepts de l'architecture du serveur et réseaux de base.
    - La hiérarchie et les fonctions du personnel du centre de contacts.
- Des connaissances SVI sont un plus.

## CONTENU DU CURSUS

OC801	
Section	Contenu
Introduction Easyphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Easyphone</li> <li>• Partner Portal et Forums</li> <li>• Live Demo</li> <li>• Concepts Easyphone</li> </ul>
Composants Altitude Xperience	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composants Easyphone</li> <li>• Composants Serveur</li> <li>• Composants Passerelle</li> <li>• Composants du poste de travail</li> <li>• Outils de développement et front end</li> <li>• Connecteurs</li> <li>• Workflow</li> <li>• Xperience Routing</li> <li>• Performance de l'entreprise</li> <li>• Optimization de campagnes</li> </ul>
Multimédia Easyphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compositeur Easyphone</li> <li>• Multimédia Easyphone</li> <li>• Intégrations Multimédia</li> <li>• Routage Easyphone</li> </ul>
Architectures et dimensionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architectures Easyphone</li> <li>• Passerelles voix</li> <li>• Haute Disponibilité</li> <li>• Virtualization</li> <li>• Dimensionnement</li> </ul>
Licences et exemples de projets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licences Easyphone</li> <li>• Projets Easyphone</li> </ul>
Altitude Learning & Certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et certification</li> </ul>



# OC805 – Altitude Agent Desktop and Best Practices

## Formation e-learning

Le cursus "Altitude Agent Desktop and Best Practices" permet aux agents du centre de contacts de profiter au maximum d'Altitude Agent Desktop et fournit les meilleures pratiques pour traiter les interactions avec les clients.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Utiliser Altitude Agent Desktop pour traiter les interactions et les tâches de workflow.
- Intégrer avec les clients en utilisant les meilleures pratiques des centres de contacts.

## CONTENU DU CURSUS

OC805	
Section	Contenu
Altitude Agent Desktop	<ul style="list-style-type: none"><li>• Concepts de base d'un centre de contacts.</li><li>• Comment gérer les interactions client avec uAgent.</li><li>• Identifiez les états et les opérations des agents pour les appels téléphoniques, les e-mails, les messages instantanés et les flux de travail.</li></ul>
Agent Best Practices	<ul style="list-style-type: none"><li>• Des directives sur les meilleures pratiques en matière de centres de contacts, afin que les agents sachent comment gérer correctement les interactions client.</li></ul>

# OC807 – Get Your Contact Center Ready for GDPR

## Formation e-learning

Le cursus "Get your Contact Center ready for GDPR" apprend aux Délégués à la Protection des Données (DPDs), superviseurs et administrateurs de se familiariser sur les concepts et termes du RGPD, leur applicabilité à Altitude Xperience, et comment utiliser GDPR Portal.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Comprendre ce qu'est RGPD, sa portée et ses implications pour les clients et les organisations
- Configurer les autorisations du GDPR Portal pour les rôles
- Créer des catégories de confidentialité des données
- Configurer les champs de données client dans les catégories de confidentialité des données
- Gérer les consentements des clients
- Gérer les demandes oubliées du client
- Gérer les demandes de portabilité des clients
- Consentements et demandes d'audit

## PREREQUIS

- Architecture du centre de contacts
- Connaissance des applications Altitude Xperience à un niveau superviseur/administrateur.

## CONTENU DU CURSUS

OC807	
Section	Contenu
Introduction au Cours	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructions du cours</li> <li>• Objectifs du cours</li> <li>• Avertissement</li> </ul>
Aperçu de RGPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portée RGPD</li> <li>• Individus de l'UE et droits RGPD</li> <li>• Concepts et terms RGPD</li> <li>• Obligations RGPD pour les organisations</li> </ul>
Altitude Xperience – GDPR Portal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est ce que le GDPR Portal?</li> <li>• Connexion au GDPR Portal</li> <li>• Commencer – Bienvenu sur le GDPR Portal</li> </ul>
Configuration des autorisations de role	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérmissons Administrateur</li> <li>• Pérmissons Agent</li> </ul>
Configuration des données protégées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catégories par défaut</li> <li>• Catégories et Filtres</li> <li>• Déplacer champs entre Catégories</li> <li>• Champs de données protégées en uAgent Web</li> <li>• Champs de données protégées en Management Portal</li> </ul>
Gestion des Consentements des Clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consentements Consentis</li> <li>• Consentements Refusés</li> <li>• Demandes de Consentement en uAgent Web</li> <li>• Données de Client sur Management Portal</li> </ul>
Gestion des Demandes d'Oublier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux Demandes d'Oublier</li> <li>• Échec de Demandes d'Oublier</li> </ul>
Gestion des Demandes de Portabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveaux Demandes de Portabilité</li> <li>• Échec de Demandes de Portabilité</li> </ul>
Historique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Historique de Consentements</li> <li>• Historique de Demandes (Portabilité et Oublier)</li> </ul>
Questions Fréquentes – Altitude Xperience et RGPD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions fréquentes sur l'implémentation de RGPD avec Altitude Xperience.</li> </ul>

# OC808 – GDPR for Agents

## Formation e-learning

Le cursus "GDPR for Agents" apprend aux agents du centre de contacts de se familiariser avec les concepts et les termes du RGPD, l'impact de RGPD sur leur travail quotidien en utilisant Altitude Xperience et les actions RGPD qu'ils peuvent effectuer sur uAgent Web.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Comprendre ce qu'est le RGPD, sa portée et ses implications pour les clients et les organisations.
- Demander le consentement des clients pour traiter les données personnelles
- Gérer les demandes des clients pour révoquer les consentements, être oublié par le centre de contacts, et la portabilité des données personnelles des clients.

## CONTENU DU CURSUS

OC808	
Section	Contenu
Introduction au Cours	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instructions du cours</li><li>• Objectifs du cours</li><li>• Avertissement</li></ul>
Aperçu de RGPD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portée RGPD</li><li>• Individus de l'UE et droits RGPD</li><li>• Concepts et terms RGPD</li><li>• Obligations RGPD pour les organisations</li></ul>
Impact RGPD sur les activités des agents	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impact RGPD sur les activités des agents</li><li>• Meilleures pratiques pour les agents du centre de contacts</li></ul>
Altitude Xperience et support RGPD	<ul style="list-style-type: none"><li>• RGPD et Altitude Xperience</li></ul>
Actions dans uAgent Web	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paneaux et actions GDPR dans uAgent Web</li><li>• Demander Consentement</li><li>• Révoquer Consentement</li><li>• Demande d'Oublier</li><li>• Demande de Portabilité</li></ul>

# OC810 - Altitude Xperience Technical Support

## Formation e-learning

Le cursus "Altitude Xperience Technical Support" est une formation e-learning qui apprend vos ingénieurs à faire le support technique niveau 1 et niveau 2.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Donner des conseils et informations sur les concepts basiques et avancés d'Altitude uCI Server.
- Identifier la structure interne et les flux de communication d'Altitude uCI Server.
- Identifier les logs et traces nécessaires pour faire l'analyse de la résolution de problèmes techniques.
- Être autonome dans la gestion des tickets.

## PREREQUIS

- Cursus:
  - C820 - Contact Center Management.
  - C825 - System Administration.
- Connaissances de:
  - Windows ou serveur Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.

## CONTENU DU CURSUS

OC810	
Module	Contenu
1 - Architecture d'Altitude Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperçu du processus d'architecture.</li> <li>• Détail du processus d'architecture</li> <li>• Processus de configuration</li> <li>• Flux de processus.</li> </ul>
2 - Logs et traces d'Altitude uCI Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Types de logs : fichiers de logs, fichiers traces, événements système, fichiers dump.</li> <li>• Fichiers traces: fichiers compressés et non-compressés.</li> <li>• Dépannage de la configuration de profils: profils, fichiers traces et questions de performance, configuration de fichiers dump, compteurs de performance, erreurs communes de configuration..</li> </ul>
3 - Dépannage d' Altitude Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépannage d'Altitude Server: indicateurs, liste de contrôle, outils et conseils</li> </ul>
4 - Comment faire le dépannage d'EASY.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment lire EASY.LOG.</li> <li>• Outils de dépannage d'EASY.LOG.</li> </ul>
5 - Dépannage de License Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment lire les logs de License Server.</li> </ul>
6 - Comment faire le dépannage de PBX.LINK.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment lire PBX.LINK.LOG.</li> <li>• Outils de dépannage de PBX.LINK.LOG.</li> </ul>
7 - Comment faire le dépannage de SAM.LINK.LOG	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment lire SAM.LINK.LOG.</li> <li>• Outils de dépannage de SAM.LINK.LOG.</li> </ul>

# OC811 – Altitude Xperience Team Leader

## Formation e-learning

Le cursus "Altitude Xperience Team Leader" est destiné aux personnes en contact direct avec les agents du centre de contacts – les responsables d'équipes. Le cursus fournit les outils nécessaires et les connaissances pour exceller dans les activités quotidiennes: surveiller, soutenir et guider les agents.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Utiliser les solutions Easyphone pour améliorer les opérations du centre de contacts.
- Créer des profils utilisateur pour des tâches du centre de contacts spécifiques.
- Utiliser Altitude Agent Desktop pour gérer les interactions et les tâches de workflow.
- Surveiller les agents, les équipes, les campagnes et les listes de contacts.
- Utiliser les plans de sol et alarmes pour visualiser et résoudre des problèmes.
- Envoyer des messages aux agents.

## CONTENU DU CURSUS

Contenu
<ul style="list-style-type: none"><li>• Présentation de l'architecture</li><li>• Travail des agents</li><li>• Messages instantanés</li><li>• Email</li><li>• Tâches de workflow</li><li>• Appel entrant</li><li>• Appel sortant</li><li>• Management Portal</li><li>• Affecter des agents et démarrer une campagne</li><li>• Plan de sol</li><li>• Coaching et qualité</li><li>• Monitoring des interactions entrantes</li><li>• Monitoring des interactions sortantes</li><li>• Monitoring de l'activité</li><li>• Indicateurs clé de performance agents</li><li>• Listes de contacts</li><li>• Monitoring des listes de contacts</li><li>• Rapports</li><li>• Base de connaissances</li><li>• Pages d'accueil</li><li>• Données de campagne</li></ul>

# OC855 – Altitude Reporting Database

## Formation e-learning

Le cursus e-learning « Altitude Reporting Database » enseigne aux étudiants comment installer et configurer la « Altitude Reporting Database v2 ». La base de données de rapports permet aux utilisateurs d'exécuter des requêtes de rapports sur une réplique de la base de données principale de la solution Easyphone.

À la fin de la formation, les étudiants seront capables de:

- Comprendre l'architecture de l'Altitude Reporting Database
- Installer et configurer l'Altitude Reporting Database
- Effectuer des requêtes sur les tables de réplication à l'aide des données intégrées.

## PREREQUIS

- Connaissances de:
  - Windows ou serveur Windows et ses applications à un niveau administrateur/IT.
  - Applications client/serveur et réseaux TCP/IP.
  - Concepts en base de données relationnelle et SQL.
  - Architecture du centre de contacts.



## CONTENU DU CURSUS

OC855	
Module	Contenu
Architecture	<ul style="list-style-type: none"><li>• Architecture de la Reporting Database</li><li>• Reporting Database et réplication</li><li>• Directives de publication</li></ul>
Modifications des données commerciales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Modifications de la base de données de réplication</li></ul>
Installation de la Reporting Database	<ul style="list-style-type: none"><li>• Installation des prérequis</li><li>• Installer le service de la Reporting Database</li><li>• Configurations Additionnelles</li></ul>
Paramètres du fichier de Configuration	<ul style="list-style-type: none"><li>• Configuration du service Windows</li><li>• Paramètres de Configuration</li></ul>
Tables de la base de données de réplication	<ul style="list-style-type: none"><li>• Groupes de Tables</li><li>• Configuration de Campagnes</li><li>• Configuration des Agents</li><li>• Gestion des listes de contacts</li><li>• Compétences</li><li>• Activité de l'Interaction</li><li>• Enregistrement</li><li>• Configuration Système</li><li>• Tables plates</li></ul>

# COMMENT DEMANDER UNE FORMATION

Les managers du centre de contacts qui souhaitent donner à leurs employés une formation pratique sur les solutions Easyphone, doivent contacter Altitude Learning & Certification en utilisant l'une des options suivantes :

<b>Altitude Learning Hub</b>	<a href="http://altitude.csod.com">altitude.csod.com</a>
<b>Site Internet d'Easyphone</b>	<a href="http://www.easyphone.com/formation-et-certification">www.easyphone.com/formation-et-certification</a>
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:learning@altitude.com">learning@altitude.com</a>

Alternativement, contactez votre responsable commercial, votre interlocuteur projet ou bien votre bureau local d'Easyphone.

Altitude Learning & Certification vous aidera volontiers à définir le meilleur programme de cours, adapté aux besoins de votre centre de contacts.

## Participants à la formation et conditions d'annulation

Chaque session de formation peut avoir un maximum de 10 participants.

Les sessions de formation peuvent être annulées s'ils n'ont pas un minimum de 3 participants.

Les annulations des clients doivent être effectuées jusqu'à 2 semaines avant le début de la formation.

# Bureaux d'Easyphone

Siège social d'Easyphone:

Téléphone: +351 21 412 98 00

Fax: +351 21 412 98 90

E-mail: [online@altitude.com](mailto:online@altitude.com)

Bureaux locaux d'Easyphone:

<b>Belgique</b>	Bruxelles	+32 (0)2 709 22 21	<a href="mailto:info.blx@altitude.com">info.blx@altitude.com</a>
<b>Brésil</b>	São Paulo	+55 11 3841 7100	<a href="mailto:faleconosco@altitude.com">faleconosco@altitude.com</a>
<b>Canada</b>	Ontario	+1 312 248 7425	<a href="mailto:callus@altitude.com">callus@altitude.com</a>
<b>Emirats Arabes Unis</b>	Doubaï	+971 4 391 88 80	<a href="mailto:info.mena@altitude.com">info.mena@altitude.com</a>
<b>Espagne</b>	Madrid	+34 91 732 03 50	<a href="mailto:llamenos@altitude.com">llamenos@altitude.com</a>
<b>États-Unis d'Amérique</b>	Chicago	+1 312 248 7425	<a href="mailto:callus@altitude.com">callus@altitude.com</a>
<b>France</b>	Paris	+33 9 73 05 28 85	<a href="mailto:info.fr@altitude.com">info.fr@altitude.com</a>
<b>Inde</b>	New Delhi	+91 124 429 3435	<a href="mailto:info.apac@altitude.com">info.apac@altitude.com</a>
<b>Mexique</b>	Mexico	+52 55 8526 3246	<a href="mailto:llamanos@altitude.com">llamanos@altitude.com</a>
<b>Philippines</b>	Manille	+63 2 275 00 41	<a href="mailto:info.apac@altitude.com">info.apac@altitude.com</a>
<b>Portugal</b>	Lisbonne	+351 21 412 98 00	<a href="mailto:online@altitude.com">online@altitude.com</a>
<b>Royaume-Uni</b>	Reading	+44 (0) 1184 640 086	<a href="mailto:info.uk@altitude.com">info.uk@altitude.com</a>

# COPYRIGHT

© Copyright 2020 Easyphone, S.A.

Tous droits réservés

Ce document contient des informations relatives au logiciel Easyphone Altitude Xperience ainsi qu'à toute documentation y afférant. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ni par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris la photocopie, sans la permission écrite expresse de Altitude Software, S.A., pouvant être obtenue auprès de:

Easyphone  
Avenida do Forte, nº3 - Edifício Suécia III - Piso 1 – Fração M  
2790 - 073 Carnaxide, Portugal