

kiamo



FORMATION 2026

Programmes et sessions de formation sur site & en ligne.



ÉDITO.



GUILLAUME BONED

Responsable Formations & Services

Bonjour,

Le service client a toujours été un pilier essentiel de la satisfaction et de la fidélisation des consommateurs. Ces dernières années, il a profondément évolué pour adopter l'omnicanalité, offrir une expérience plus personnalisée et s'appuyer sur des systèmes d'informations interconnectés.

Kiamo accompagne pleinement cette transformation en enrichissant en continu sa solution : nouvelles fonctionnalités, interopérabilité renforcée avec les outils de Workforce Management, de quality monitoring ou encore avec l'intégration de bots. La téléphonie évolue également, notamment avec la généralisation de la softphonie et l'intégration de solutions de communication unifiées comme Teams.

Aujourd'hui, Kiamo n'est plus seulement un outil dédié au service client. C'est un véritable levier de performance, capable d'optimiser la gestion des flux et de simplifier les imprévus liés à la multiplicité des canaux.

Nos formations s'adressent à tous les profils : des débutants souhaitant maîtriser les fondamentaux, aux utilisateurs confirmés désirant approfondir leurs connaissances. Nos formateurs vous accompagnent pas à pas, à travers des exemples concrets et des exercices adaptés à vos besoins. Cette année, toutes nos formations sont au format hybride, disponibles à la fois à distance et en présentiel.

La roadmap 2026 s'annonce particulièrement riche, avec de nombreuses nouveautés qui seront mises en avant au fil des sessions. Kiamo, grâce à son interface intuitive et ses fonctionnalités avancées, offre un vaste champ de possibilités — mais encore faut-il en connaître toutes les subtilités. C'est pourquoi la formation est essentielle pour exploiter pleinement son potentiel.

Nous avons hâte de vous accueillir à la KiamoSchool !

#KEEP IN TOUCH!

Guillaume Boned



SOMMAIRE.

KIAMO SCHOOL	4
Présentation	4
Avantages utilisateurs	4
Pour quels profils ?	4
LA CERTIFICATION	5
La certification Expert Kiamo	5
Avantages utilisateurs	6
FORMATIONS	7
Présentation	7
Principes et fondamentaux	8
Intégration et support Infrastructure	9
Intégration et support Applicative	10
Renouvellement de certification	11
Tableau des compétences	12
FORMATIONS CLIENTS / UTILISATEURS	14
Présentations « à la carte »	14
PLANNING DES FORMATIONS	16



Éditeur majeur sur le marché des solutions de Gestion des Interactions Clients, Conecteo propose Kiamo, une solution logicielle innovante au service de la stratégie client des organisations.

Via une interface unique, Kiamo centralise, priorise et distribue l'ensemble des interactions entrantes et sortantes (appels, visioconférence, emails, chat,

réseaux sociaux, web, courriers, back office) entre les clients ou prospects, et le centre de Relations Clients.

Ce catalogue contient des formations certifiantes pour vos techniciens ainsi que des formations clés en main dispensées par l'éditeur, à destination de vos clients utilisateurs.

QUELS AVANTAGES POUR NOS PARTENAIRES INTÉGRATEURS ?

- + Accéder aux pré-requis pour une **certification Partenaire Kiamo**.
- + Acquérir une grande **autonomie** dans le consulting, le déploiement, la maintenance et la formation de l'offre Kiamo.

QUELS AVANTAGES POUR LES UTILISATEURS ?

- + En fonction de leur profil les utilisateurs acquièrent de **l'autonomie** sur l'utilisation de Kiamo tant au niveau de la posture agent qu'au niveau du pilotage et de l'administration de la solution.
- + Les **transferts de compétences** assurent une appropriation rapide et complète de la solution par les utilisateurs (agents, superviseurs, pilotes, administrateurs...)
- + **Acquérir les connaissances** permettant d'exploiter de façon optimale la solution Kiamo, et de maîtriser les différents usages possibles.



POUR QUELS PROFILS ?

Les métiers de la relation client :

- Superviseur
- Chef de plateau
- Responsable de centre de contacts
- Directeur de la relation client
- Responsable de la formation
- Responsable qualité
- Responsable planification et statistiques

Les métiers d'intégration et du support informatique :

- Chargé de projet
- Développeur
- Technicien de téléphonie d'entreprise
- Technicien application métier
- Formateur



La certification **EXPERT KIAMO.**

QUELS OBJECTIFS ?

Conecteo vous apporte au travers de son programme de formation un ensemble de connaissances et d'outils qui permettront aux personnes formées de se positionner en tant qu'Expert Kiamo. Cette expertise est dorénavant reconnue par le titre «Certifié Expert Kiamo».

L'obtention de cette certification valorise les compétences de personnes intervenant à chaque niveau d'un projet Kiamo. L'utilisation de technologies avancées, au service de centres de contacts Multicanal, conduisent les intervenants à se former tant sur les aspects techniques que fonctionnels de la solution Kiamo.

Véritable atout pour nos partenaires, il garantit un niveau d'expertise élevé de la solution Kiamo, afin d'accompagner dans le temps leurs clients en toute autonomie.

Les experts peuvent choisir deux options techniques de

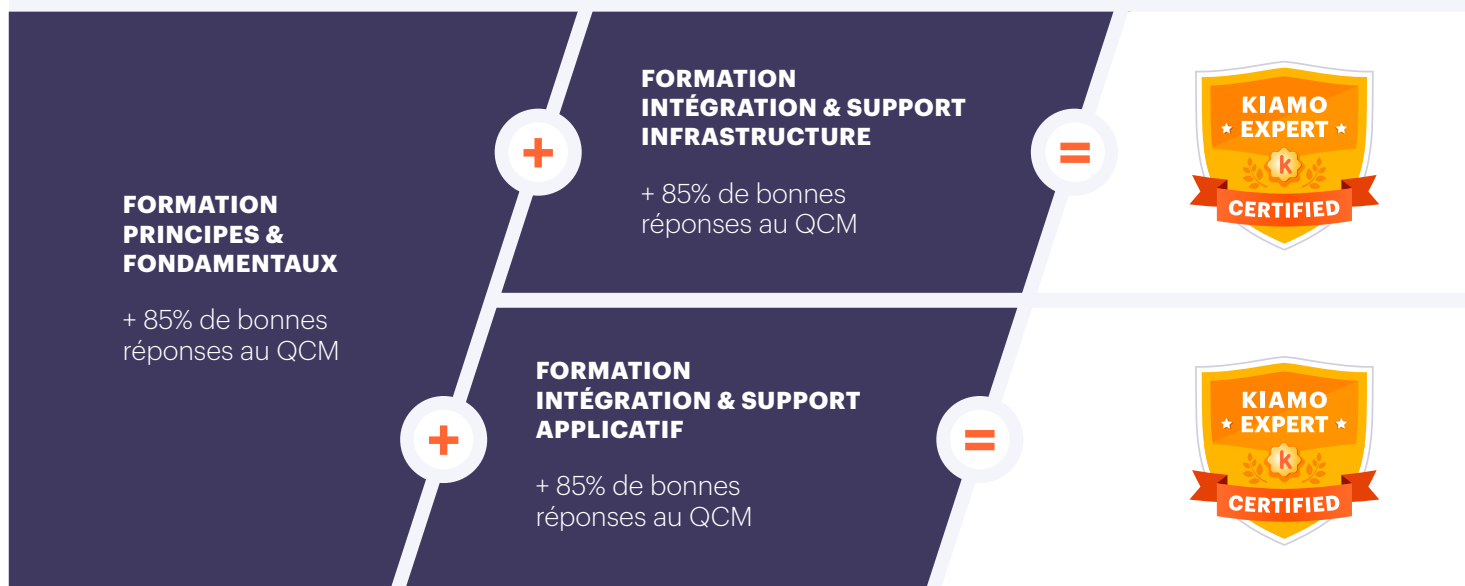
certification dont une orientée «réseaux et systèmes» alors que l'autre est plus orientée «développement» et «intégration» des applications tierces.

La certification Expert Kiamo s'obtient après validation des deux étapes suivantes :

- Suivre les 2 formations «Principes et Fondamentaux» et «Intégration et Support - Infrastructure» ou «Intégration et Support - Applicatif».
- Obtenir 85% de bonnes réponses aux QCM proposés à l'issue de ces 2 formations.

Validité de la certification.

Les formations sont réalisées sur les versions en cours et couvrent l'ensemble de la période de validité d'une version majeure.



Nos Partenaires dotés d'Experts Kiamo et conformément aux exigences du Programme de Partenariat Kiamo, formalisées dans le contrat de distribution, seront notamment en mesure de :

- ✓ **Être autonomes** afin d'administrer et d'exploiter la solution Kiamo au quotidien, sans support de l'éditeur.
- ✓ **Configurer la solution Kiamo**, en fonction des différentes architectures clients.
- ✓ **Résoudre les incidents** de fonctionnement et de restaurer des configurations.

Renouvellement **CERTIFICATION.**

QUELS OBJECTIFS ?

Pour conserver la certification Expert Kiamo, il convient de maintenir un niveau de connaissances élevé de la solution. L'objectif essentiel de ce renouvellement est donc de garantir une prestation de qualité dans le temps auprès des clients en apportant des réponses adaptées aux évolutions du produit. Dans le cadre du renouvellement de la certification, les participants ne sont pas contraints de suivre à nouveau l'ensemble des formations initiales. Il s'agit de suivre une formation spécifique, dès qu'une nouvelle version de Kiamo est disponible (obligatoire pour les versions majeures, conseillée pour les versions mineures).

Le renouvellement de la certification Expert Kiamo s'obtient après validation des 2 étapes suivantes :

- Avoir suivi la formation Renouvellement de certification.
- Avoir obtenu 85% de bonnes réponses au QCM proposé à l'issue de la formation.

Les formations sont réalisées sur les versions en cours et couvrent l'ensemble de la période de validité d'une version majeure.

SPÉCIALISTE MÉTIER / TECHNIQUE CERTIFIÉ

Expert Kiamo sur version majeure antérieure



FORMATION RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION

+ 85% de bonnes réponses au QCM



Une fois le renouvellement de la certification Expert Kiamo obtenu et dans le cadre du Programme de Partenariat Kiamo, formalisé dans le contrat de distribution, les Partenaires seront en capacité de :

- ✓ **Mettre en oeuvre les nouvelles fonctionnalités** du produit.
- ✓ **Optimiser** les configurations existantes.
- ✓ **Analyser, évaluer et appliquer la configuration** la plus adéquate aux besoins des clients.



L'ensemble des formations Kiamo School peut être suivi hors cursus de certification. Cette possibilité est donnée aux personnes souhaitant monter en compétences sur des aspects précis de l'application, mais pour qui la certification n'est pas indispensable.

Formations **CERTIFIANTES OU MODULAIRES.**



PRÉSENTATION

L'ensemble des formations KiamoSchool permet d'être éligible à la certification Expert Kiamo. Ces formations peuvent être suivies hors cursus de certification. Cette possibilité est donnée aux personnes souhaitant monter

en compétence sur des aspects précis de l'application, mais pour qui la certification n'est pas indispensable. Les formations sont réalisées sur les versions en cours et couvrent l'ensemble de la période de validité d'une version majeure.

FORMATIONS	DURÉE	LIEU DE LA FORMATION
Principes et Fondamentaux Référence : TR-0204	4,5 jours	Conecteo-Martillac / A distance
Intégration et Support Infrastructure Référence : TR-0211	4 jours	Conecteo-Martillac / A distance
Intégration et Support Applicatif Référence : TR-0212	4 jours	Conecteo-Martillac / A distance
Renouvellement de certification Référence : TR-0206	3 jours	Conecteo-Martillac / A distance

CONDITIONS DE SUIVI DES FORMATIONS :

- ✓ Réalisées dans nos locaux à Martillac ou en distanciel.
- ✓ Déjeuner en restauration d'entreprise.
- ✓ Mise à disposition de matériel et connexions.
- ✓ Supports de formation fournis à l'issue de chaque session.



Formation

PRINCIPES & FONDAMENTAUX.

SE FORMER À L'UTILISATION DE LA SOLUTION KIAMO

Réf. Form. Partenaire Intégrateur : TR-0204
Réf. Form. Utilisateur : TR-0011

Durée : 4,5 jours

Nombre minimum de participants : 4 personnes

OBJECTIFS :

- Maîtriser le fonctionnement et les plus de Kiamo pour optimiser l'organisation du centre de contacts.
- Administrer et exploiter le produit au quotidien.
- Utiliser l'interface de façon autonome.
- Adapter la configuration à la stratégie et aux objectifs du centre de contacts.
- Mesurer l'efficacité de la configuration.



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Gestion des ressources

Configuration des agents, des groupes, des plannings, des activités et compétences, des qualifications, pilotage multi critères, gestion des annuaires d'entreprises, distribution des tâches, planification d'activités.

Administration des médias voix

Création des SDA, management des SVI, gestion des appels entrants, gestion des campagnes d'appels sortants et des appels manuels.

Administration des médias emails

Configuration des modèles, gestion de la réponse automatique, distribution des emails, emails manuels, et gestion de la qualité.

Administration des médias personnalisés

Utilisation du studio de traitement automatique des tâches, distribution des tâches personnalisées, configuration des variables utilisateurs, bibliothèque de fonctions.

Administration des médias chat et messaging

Configuration des services de chat et de messaging, gestion des flux issus des réseaux sociaux, canal SMS, gestion du Co-Browsing, Parcours Web du client, Web ciblage.

Mesure de l'activité

Supervision globale, écoutes internes et externes, liste des emails, enregistrements, mesures statistiques des interactions, rapports statistiques, qualifications de scoring.

Position de l'agent

Le bandeau agent, l'application Kiwi, la supervision pour l'agent, la remontée de fiche, le Kiamo Forms, la base de connaissances, le Contact manager, gestion du multitâche, l'historique Cross canal.



LES PROFILS

Les métiers de la relation client :

- Superviseur
- Chef de plateau
- Responsable de centre de contacts
- Directeur de la relation client
- Responsable de la formation
- Responsable qualité
- Responsable planification et statistiques

Les métiers de l'intégration et du support informatique :

- Chargé de projet
- Développeur
- Technicien de téléphonie d'entreprise
- Technicien application métier
- Formateur



PRÉ-REQUIS

- Connaissances générales des centres de contacts



POUR ALLER + LOIN

- Formation «Intégration et Support»
- Certification Expert Kiamo
- Formation Développeur Kiamo



Formation **INTÉGRATION & SUPPORT INFRASTRUCTURE.**

SE FORMER À **L'INTÉGRATION DE KIAMO AU SEIN D'UN SI**

Réf. Form. Partenaire Intégrateur : TR-0211

Réf. Form. Utilisateur : TR-0213

Durée : 4 jours

Nombre minimum de participants : 4 personnes

OBJECTIFS :

- Maîtriser les architectures et l'intégration de la solution dans l'environnement du client.
- Savoir **installer** le produit dans des **architectures typiques et avancées**
- Détecter, catégoriser et **résoudre** les incidents de fonctionnement.
- Maintenir, sauvegarder, **restaurer** les configurations
- Tester, **maquetter** des systèmes et analyser les **résultats** obtenus.



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Installer le produit

- Pré-requis au déploiement de la solution
- Installations mono-site et multi-sites
- Installations et configuration de la stack SIP
- Déploiement du Session Server
- Installations serveur KWEB
- Installations serveur KFRONT
- Gestion de la continuité de service
- Installations Linux et Windows

Maintenir et résoudre les incidents

- Gestion des licences
- Sauvegarder la configuration et la restaurer
- Mise en place et analyse de traces Kiamo
- Analyse des traces de la téléphonie

Migrer Kiamo

- Principes de migration
- Migration Kiamo 7 vers 8
- Installation des packages
- Migration d'une instance mono-serveur vers une installation multiserveurs
- Migration Windows vers Linux



LES PROFILS

Afin de participer à cette formation, il est fortement conseillé d'avoir préalablement suivi la formation « Principes et fondamentaux ».

Les métiers de l'intégration et du support informatique :

- Chargé de projet
- Développeur
- Technicien de téléphonie d'entreprise
- Technicien application métier



PRÉ-REQUIS

- Connaissances générales des bases de données, serveur web et serveur Windows
- Connaissances réseaux Tcp/Ip
- Connaissances téléphonie SIP



POUR ALLER + LOIN

- Formation Principes et fondamentaux
- Formation Renouvellement de certification
- Formation Développeur



Formation **INTÉGRATION & SUPPORT APPLICATIF.**

SE FORMER À **L'INTÉGRATION DE KIAMO AU SEIN D'UN SI**

Réf. Form. Partenaire Intégrateur : TR-0212

Réf. Form. Utilisateur : TR-0214

Durée : 4 jours

Nombre minimum de participants : 4 personnes

OBJECTIFS :

- Maîtriser les APIs.
- Développer un bandeau agent.
- Créer un connecteur Cross canal.
- Intégrer un CRM.
- Créer des statistiques personnalisées, Kiamo Report
- Concevoir des pages personnalisées.



CONTENU PÉDAGOGIQUE

API

- API Agent : passer les commandes du bandeau agent via API
- API Supervision : récupérer et afficher des indicateurs de la supervision Kiamo
- API Contact Manager : alimenter le contact manager et créer des lots
- API Interaction V2 : récupérer et alimenter les données de la base d'interactions, insérer et gérer des tâches dans les services Kiamo
- API Chat et web ciblage : récupérer des données issues des sites web
- API de planification d'activité : planifier des activités à des agents
- API Kiamo Agent Voice : développer un bandeau permettant de gérer la voix et média personnalisé depuis une autre interface (CRM)
- API Ressource Agent : créer des agents via API

Intégration applicative

- Créer des fonctions dans les bibliothèques
- Développer un connecteur CRM / ERP Cross canal
- Ajouter des pages web à l'interface d'administration.
- Gérer les jeux de variables
- StudioJS pour Kiwi



LES PROFILS

Afin de participer à cette formation, il est fortement conseillé d'avoir préalablement suivi la formation « Principes et fondamentaux ».

Les métiers de la relation client :

- Responsable qualité
- Responsable planification et statistiques

Les métiers de l'intégration et du support informatique :

- Chargé de projet
- Développeur
- Technicien application métier



PRÉ-REQUIS

- Connaissances générales des bases de données, serveur web et serveur Windows
- Maîtrise PHP, JSON, Web services REST



POUR ALLER + LOIN

- Formation Principes et fondamentaux



Formation **RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION.**

SE FORMER À LA DERNIÈRE VERSION DE KIAMO

Réf. Form. Partenaire Intégrateur : TR-0206

Réf. Form. Utilisateur : TR-0013

Durée : 3 jours

Nombre minimum de participants : 4 personnes

OBJECTIFS :

- Acquérir des connaissances permettant de mettre en oeuvre de **nouvelles fonctionnalités**.
- **Optimiser** des configurations existantes.
- **Analyser**, évaluer et appliquer les demandes des clients.
- **Mettre à jour** les versions installées.



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Mettre à jour la solution

- Installation des nouvelles versions, migration 7 vers 8
- Installation du Session server (Softphone Kiwi)
- Utilisation des nouvelles APIs
- Licences connectées
- Installation de packages
- Installation et mise à jour Linux et Windows
- Porter une instance Kiamo de Windows à Linux

Intégrer les nouvelles fonctionnalités

- Activation du messaging
- Personnalisation et distribution du messaging
- Interrupteur de Flux, Distribution automatique, manuelle et mixte, Agent Multitâches
- Application Kiwi Client
- StudioJS pour Kiwi
- API de création d'agents
- API de planification d'activités
- Gestion de l'assistance visuelle Speakeylink

Déployer les outils d'aide à la gestion de la relation client

- Gestion du Cross canal
- La base de connaissances
- La bibliothèque de fonctions
- Annuaire d'entreprise



LES PROFILS

Les métiers de la relation client :

- Superviseur
- Chef de plateau
- Responsable de centre de contacts
- Directeur de la relation client
- Responsable de la formation
- Responsable qualité
- Responsable planification et statistiques

Les métiers de l'intégration et du support informatique :

- Chargé de projet
- Technicien de téléphonie d'entreprise
- Technicien application métier
- Formateur



PRÉ-REQUIS

- Connaissances générales des bases de données, serveur web et serveur Windows.
- Personnes certifiées Experts Kiamo.

Tableau des COMPÉTENCES.

Le tableau ci-dessous synthétise l'ensemble des connaissances que peut acquérir un participant en fonction de son choix de formation.

		FORMATIONS CERTIFIANTES			
		PRINCIPES & FONDAMENTAUX	INTÉGRATION & SUPPORT INFRA	INTÉGRATION & SUPPORT APPLI	RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION
INSTALLATIONS	Installation Kiamo		•	•	•
	Installation mono et multi-sites		•		
	Sécurisation des serveurs		•		•
	Gestion continuité de service		•		•
	Gestion des BdD		•		•
	Récupération des sources	•	•	•	•
	Déploiement sous Windows		•	•	•
	Déploiement sous Linux		•		•
	Equilibrage charge agents & superviseurs	•	•		•
	Mettre à jour Kiamo		•		•
PARAMÉTRAGE DE LA DISTRIBUTION	Distribution	•	•	•	•
	Distribution multi groupes	•			•
	Planification d'activités	•			
	Web ciblage comportemental	•		•	•
	Gestion des priorités	•			•
	Tri multi critères	•			
	Agent multi tâches	•			
	Gestion des flux chauds / froids	•			•
	Ressources agents	•			
	Ressources plannings	•			•
	Ressources activités / compétences	•			
	Remontée fiche manuelle / automatique	•			
	Agent dédié	•		•	
ADMINISTRATION	Gestion des droits des utilisateurs	•			•
	SSO agent et administrateur		•		•
	Gestion des langues	•	•		•
	Gestion de la purge des données	•	•		•
	Présentation des documentations	•	•	•	•
	Gestion des fuseaux horaires	•	•		•
VOIX	Les SVI	•			•
	Les appels entrants	•			
	Les appels sortants manuels	•			
	Les campagnes d'appels sortants	•			
	Gestion de la multi-numérotation	•			
	Ecoutes externes	•	•		
	Ecoutes multi-sites		•		
	Enregistrement des téléphones en SIP		•		
	Les enregistrements	•			
	Fichiers sons	•	•		
	Synthèse vocale	•			
	Reconnaissance vocale	•			
	Test indicateurs de supervision dans le SVI	•		•	
POSITION AGENT	Bandeau agent	•			
	Interface Kiwi	•	•		•
	Historique	•			
	Présentation des flux	•			
	Interactions poste de travail	•		•	•

		FORMATIONS CERTIFIANTES			
		PRINCIPES & FONDAMENTAUX	INTÉGRATION & SUPPORT INFRA	INTÉGRATION & SUPPORT APPLI	RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION
EMAIL	Configuration de l'email	•			•
	Emails entrants	•			•
	Emails sortants manuels	•			
	Validation d'emails	•			
	Script mail	•			
CHAT	Installation du Chat		•		•
	Paramétrage du Chat	•			•
	Script des sessions de chat	•	•		•
	Co-browsing et web ciblage	•			•
	Traitement d'une session Chat	•	•		•
MEDIA PERSONNALISÉ	Les services personnalisés	•			
	Studio script tâches	•			
	Exemples d'intégrations	•		•	
MESSAGING	Installation du Messaging	•		•	•
	Paramétrage des services de messaging	•		•	•
	Traitement d'une session de messaging	•		•	•
VIDÉO	Déploiement du flux vidéo (WebRTC)		•		•
	Paramétrage des services vidéo	•			•
	Traitement d'une session vidéo	•			•
OUTILS	Les formulaires KiamoForms	•			
	Base de connaissances	•			
	Contact Manager	•			
	Historiques des interactions	•			•
	Synchronisation d'annuaire d'entreprise	•		•	
APIs	L'API Tâches			•	•
	API Supervision			•	•
	API Contact Manager			•	•
	API Interaction	•		•	•
	API Agent			•	•
	Clé d'API			•	•
	Web Call Back			•	•
SUPERVISION & STATISTIQUES	Les vues de supervision Agent	•			
	La supervision	•			
	Les statistiques	•			
	Le Kiamo Report / Statistiques avancées			•	
	Pilotage - Management temps réel	•			
	Self service / satisfaction client	•		•	
	Qualifications sortantes de scoring	•			•
DÉVELOPPEMENT	Bibliothèques de fonctions	•		•	
	Liste des variables	•		•	
	Les classes Kiamo			•	
	Gestion de PHP			•	•
	Connecteurs Facebook / Twitter			•	•
	Ajout de pages web			•	
	openKiamo	•		•	•
	Connecteurs CRM/ERP			•	•
EXPLOITATION & SUPPORT	Gestion du mode dégradé		•		•
	Outil de collecte de traces		•		•
	Debbugging SIP		•		•
	Debbugging traces Kiamo		•		•
	Historiques de configuration et d'exploitation	•	•		•
	Gestion des sauvegardes et restaurations		•		•
PROJETS	Assistance à la reprise de l'existant		•		•
	Projet maîtrise d'ouvrage	•	•		•
	Gestion des licences	•	•	•	•

Formations « à la carte » POUR VOS CLIENTS UTILISATEURS.

FORMATIONS

Journée de formation sur site

Référence : TR-0009

1 jour de formation "Utilisateur Kiamo" pouvant couvrir les thématiques exposées ci-dessous.

Pack de journées consécutives

Référence : TR-0010

2 jours consécutifs de formation pouvant couvrir les thématiques exposées ci-dessous.



THÉMATIQUES UTILISATEUR / AGENTS MEDIA

FORMATION DISTRIBUTION

Socle de distribution, paramétrage et gestion des ressources (Agents, Equipes, Groupes, Compétences, Activités, Planning).

FORMATION AGENT

Formation à la posture agent.

FORMATION APPEL ENTRANTS, SCRIPTS SVI

Formation à la distribution et au routage intelligent des appels téléphoniques entrants, Quick Dial, SVI.

FORMATION APPEL SORTANTS

Formation aux appels sortants automatisés, détection de répondeur. Formation au paramétrage du routage intelligent des appels sortants, imports des contacts, rappel automatique.

FORMATION VIDÉO

Formation à l'intégration et la configuration de Speakylink. Gestion de la session vidéo dans l'interface Kiwi de l'agent.

FORMATION MÉDIA MAIL

Formation à la distribution et au traitement automatique des emails entrants, emails manuels, validation, studio mail, script mail (liste des emails-supervision).

FORMATION CUSTOM MEDIA

Formation à la distribution et au routage intelligent des éléments type tâches administratives, courrier, documents, dossiers clients, devis issus des outils CRM / ERP...

FORMATION MESSAGING

Formation à la distribution et au routage intelligent des conversations de messaging.

FORMATION CHAT

Formation à la distribution et au routage intelligent des conversations en mode click to Chat, Chat, paramétrage multi-sessions.



THÉMATIQUES UTILISATEUR / APPLICATIONS

FORMATION SUPERVISION	Formation à la supervision globale, à la configuration des vues de supervision, aux indicateurs de supervision et aux rapports statistiques natifs.
FORMATION DISTRIBUTION AVANCÉE	Formation à l'utilisation de la distribution avancée : critères de scoring et de tris personnalisés, définition des agents interruptibles. Répartition personnalisée.
FORMATION CONTACT MANAGER	Formation au module de gestion centralisée des contacts et historique clients.
FORMATION KIAMO FORMS	Formation sur les outils de création d'un guide d'entretien.
FORMATION BASE DE CONNAISSANCES	Formation à la création et l'utilisation d'une base de connaissances : Arborescence de recherche, identification de mots clés.



THÉMATIQUES UTILISATEUR / TECHNIQUE

FORMATION API RESSOURCES AGENT	Formation à la création d'agents par API.
FORMATION API AGENT & AGENT VOICE	Formation à l'utilisation de l'API agent et l'API agent VOICE
FORMATION API SUPERVISION	Formation à l'utilisation de l'API Supervision.
FORMATION API CONTACT MANAGER	Formation à l'utilisation de l'API Contact manager.
FORMATION API INTERACTION	Formation à l'utilisation de l'API base d'interaction, gestion du cross canal.
FORMATION EXPLOITATION	Transfert de connaissances techniques sur l'exploitation de la solution.

CONDITIONS DE SUIVI DES FORMATIONS :

- ✓ Réalisées dans nos locaux, en distanciel ou sur site client.
- ✓ Déjeuner en restauration d'entreprise.
- ✓ Mise à disposition de matériel et connexions.
- ✓ Supports de formation fournis à l'issue de chaque session.

Planning FORMATIONS 2026.

SEMAINE	DÉBUT	FIN	SESSION	VERSION	FORMATEUR	LIEU
3	12/01/2026	16/01/2026	Principes et fondamentaux.	8.4	Guillaume BONED	Hybride*
4	21/01/2026	23/01/2026	Renouvellement de certification.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
6	02/02/2026	06/02/2026	Intégration et support - Infrastructure.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
12	16/03/2026	20/03/2026	Principes et fondamentaux.	8.4	Guillaume BONED	Hybride*
13	25/03/2026	27/03/2026	Renouvellement de certification.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
A définir	-	-	Intégration et support - Applicatif.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
21	18/05/2026	22/05/2026	Principes et fondamentaux.	8.4	Guillaume BONED	Hybride*
23	03/06/2026	05/06/2026	Renouvellement de certification.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
25	15/06/2026	19/06/2026	Intégration et support - Infrastructure.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
38	14/09/2026	18/09/2026	Principes et fondamentaux.	8.4	Guillaume BONED	Hybride*
39	23/09/2026	25/09/2026	Renouvellement de certification.	8.4	Yohann BIENVENU	Hybride*
41	05/10/2026	09/10/2026	Intégration et support - Infrastructure.	8.4	Yoann BIENVENU	Hybride*
A définir	-	-	Intégration et support - Applicatif.	8.4	Yoann BIENVENU	Hybride*
47	16/11/2026	20/11/2026	Principes et fondamentaux.	8.4	Guillaume BONED	Hybride*
48	25/11/2026	27/11/2026	Renouvellement de certification.	8.4	Yoann BIENVENU	Hybride*
50	07/12/2026	11/12/2026	Intégration et support - Infrastructure.	8.4	Yoann BIENVENU	Hybride*

* Possibilité de sessions de formation à distance, en présentiel ou les deux.



L'ESPACE COMMUNAUTAIRE POUR VOUS INFORMER,
ÉCHANGER ET OPTIMISER VOTRE RELATION CLIENT.

mykiamo.com

CONECTEO

Site Montesquieu
3 allée Jacques Latrille
33 650 Martillac



Tél : +33 (0)5 47 48 33 20

E-mail : KiamoSchool@kiamo.com