

Målgruppe:

Driftspersonell og driftsansvarlige, som har behov for å sette opp eller endre systemparametere, styre ressurser, trafikkbelastning, samt responstider i Aastra MX-ONE CTI-baserte anropssenter.

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

Aastra MX-ONE

Teknisk drift og vedlikehold av Solidus eCare

Varighet:

2 dager

Beskrivelse:

Kurset gir deltakerne en innføring i OAS (Open Application Server) samt grunnleggende gjennomgang av Solidus eCare Applications Suite, med følgende moduler:

- Configuration Manager
- Information Manager
- Report Manager
- Desktop Manager

Dette kurset gir deltakeren nødvendig informasjon og øvelse i å gjennomføre strategisk og taktisk ressurshåndtering i anrops- og kundesenter.

Forkunnskaper:

Brukererfaring med Microsoft Windows er nødvendig. Kunnskap om Microsoft SQL, ACD eller CTI løsninger er en klar fordel og vil lette forståelsen særlig i forbindelse med programmering og oppsett.

Produktnummer: 01-403-1

Telefon: 64 86 86 86

<http://www.wecan.no/>

E-post: wecan@wecan.no

**Områder som vil bli gjennomgått:**

- Innledning og oversikt
- OAS arkitektur og multimedia
- Grunnleggende innføring i Solidus eCare Application Suite med skjermbilder, moduler og funksjonalitet
- Information Manager med sanntidspresentasjon, Service-grupper, Agent-grupper
- Medlemsstatus og detaljoversikt
- Storskjerminformasjon og programmering
- Configuration Manager med oppsett, tilordning, endring og sletting av grupper og medlemmer
- Relasjonsoppsett mellom Servicegrupper, Kunnskapsbase og Agenter
- Kunnskapsbasert ruting av samtaler
- "Ikke-klar" varianter
- Alarmoppsett
- Desktop Manager grunnleggende bruk
- Kunnskapsbasert assistanse og "Free Seating"
- Supervisor funksjoner
- Gjennomgang av Media Message Tool
- Sanntidsinformasjon og samtaleassistanse
- Report Manager med oppsett av forhåndsdefinerte standardrapporter, øyeblikksrapporter og maler
- Litt om rapporttolkning
- Utskrift og eksportfunksjoner
- Script Manager - litt om muligheter og elementer
- Systemadministrasjon