

Målgruppe:

Gruppe- og avdelingsledere som har et behov for å følge anropsflyt, responstider og trafikkbelastning, samt være aktiv støttespiller for agenter. I tillegg ha behov for å ta ut rapporter og trafikkdata.

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

Aastra MX-ONE

Kurs for supervisor (gruppeledere) på Solidus eCare

Varighet:

1 dag

Beskrivelse:

Kurset gir deltakeren en grunnleggende gjennomgang av Solidus eCare Applications Suite, med følgende moduler:

- 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 ACD eller CTI løsninger er en klar fordel og vil lette forståelsen.

**Områder som vil bli gjennomgått:**

- Innledning og oversikt
- 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
- Relasjonsoppsett mellom Servicegrupper, Kunnskapsbase og Agenter
- Kunnskapsbasert ruting av samtaler
- "Ikke-klar" varianter
- Alarmoppsett
- Desktop Manager grunnleggende bruk, tilpasning og innstillinger
- Kunnskapsbasert assistanse og "Free Seating"
- Supervisor funksjoner
- Sanntidsinformasjon og samtaleassistanse
- Report Manager med oppsett av forhåndsdefinerte standardrapporter, øyeblikksrapporter og maler
- Litt om rapporttolkning
- Utskrift og eksportfunksjoner

Produktnummer: 01-402-1

Telefon: 64 86 86 86

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

E-post: wecan@wecan.no