

Målgruppe:

Tilpasset driftspersonell i bedriften som skal betjene en "helpdesk-funksjon", førstelinjestøtte eller gi teknisk veiledning i egen organisasjon, på telefonapparater (system, analoge, IP-basert, DECT) tilknyttet Avaya CS1000 taleserver

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

Avaya

Kurs for brukerstøtte (Helpdesk) i bedriften

Varighet:

Avhengig av antall brukere, sentralens konfigurasjon, størrelse og tjenestespekter.

Beskrivelse:

Etter endt gjennomgang skal deltakerne ha fått nødvendig informasjon og dybdekunnskap om de aktuelle apparatene, samt sentralens funksjoner og tjenester.

Det legges vekt på feilsøkningsrutiner, testprosedyrer og utbedring. Kurset tilpasses bedriftens virksomhet, applikasjoner og tjenestespekter. Opplæringen skjer gjennom praktisk øving på apparatene.

I tillegg gis konkrete tips og informasjon om hvordan en helpdesk-funksjon fungerer utfra bedriftens organisasjon, virkeområde, kultur, kompetansenivå og forretningsvirksomhet.

Forkunnskaper:

Ingen spesielle, men interesse for moderne telefoni er en klar fordel.

Produktnummer: 03-003-1

Telefon: 64 86 86 86

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

E-post: wecan@wecan.no

**Typiske områder som vil bli gjennomgått:**

- Grundig gjennomgang av aktuelle apparattyper
- Grunnfunksjoner og innstillinger
- Linjesvitsjet og pakkesvitsjet telefoninett
- Funksjoner i apparatene
- Tjenester i eget nett
- Tjenester i offentlig nett
- Typiske tekniske feil
- Typiske brukerfeil
- Linjetesting
- Utskrifter
- Blokkering og de-blokkering
- Nettavhengige spesialfunksjoner og tjenester

Noen installasjoner har tilleggsfunksjoner som blir gjennomgått ved behov. Typiske tilleggsfunksjoner er:

- Overvåkning av andre internnummer
- "Sjef/sekretær-kopling"
- ACD (Automatisk kø- og fordeling)
- Meridian Mail alepostkasse
- Spesielle tjenester (Automatisk oppringing, m.m.)