

**Målgruppe:**

Kurset er beregnet for sentralbordpersonale som trenger opplæring på Competella Multimedia Attendant eller andre som trenger kunnskap om sentralbordets muligheter og funksjoner.

*- brobyggeren mellom mennesker og teknikk*

# Competella

## Multimedia Attendant ekspedientmodul

**Varighet:**

1 dag lokalt i bedriften

**Beskrivelse:**

Kurset tar sikte på å lære deltakeren alle funksjoner som setter en ekspedient i stand til å ivareta rask anropshåndtering for både inn- og utgående samtaler.

**Forkunnskaper:**

Det er en fordel om deltakeren har kjennskap til sentralbord fra tidligere, men ikke et krav. Deltakeren må dessuten ha grunnleggende kunnskap om bruk av PC og de mest vanlige hurtigtaster i Microsoft Windows.

**Områder som vil bli gjennomgått:**

- Introduksjon
- Innlogging, bli kjent med skjermbilder og spesielle funksjonstaster
- Hovedbildet - konfigurasjon
- Hjelpfunksjoner
- Aktivere – deaktivere (dag/natt)
- Grunnleggende anropshåndtering
- Oppkopling- og overføringsmetoder (mot abonnent og talepost)
- Retur ved "ikke svar"
- Køfunksjoner
- Abonnentovervåkningsfelt
- Bruk av lyn-melding (chat)
- Beskjedsenter (e-post og SMS)
- Parkeringsfunksjon
- Utgående samtaler og tonesignalering (DTMF)
- Konferansesamtaler (3-parts samtale)
- Ventekopling mot opptatt abonnent
- Abonnentregisteret og organisasjonstreet
- Søkemetodikk (enkel og avansert)
- Aktiviteter og kalenderfunksjon
- Infofunksjon
- Statustolkning (presence)
- Innspilling av samtaler

**Produktnummer: 06-101-1**

Telefon: 64 86 86 86  
<http://www.wecan.no/>  
E-post: [wecan@wecan.no](mailto:wecan@wecan.no)