

Målgruppe:

Kurset er beregnet for de som har ansvaret for hvordan kundesenteret fungerer m.h.p. åpningstider, kompetanse (skills) og bemanning.

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

Trio Agent Administrator

Drift og vedlikehold med statistikk og rapportering

Varighet:

Dag1: 1 dag 09:00 – 15:00

Dag2: 1 dag 09:00 – 15:00

Ute hos kunden.

Maks antall deltakere: 6

Beskrivelse:

Deltakere skal få kunnskap som gjør at de kan bygge opp og administrere/vedlikeholde Trio Agent som base for kundesenteret/sentralbordet. Kurset tar sikte på å gi deltakerne kunnskap nok til å kunne opprette og administrere bedriftens Kundesenter/ Sentralbord/ Servicetorg på egen hånd.

Trio Agent Administrator Dag 2 anbefales etter 4-6 uker i drift.

Da vil deltakerne være i stand til selv å videreutvikle Kundesenteret/Sentralbordet/ Servicetorget og utnytte Trio Agent maksimalt i forhold til de behov og ønsker som er fremkommet så langt.

Forkunnskaper:

Deltakeren må ha grunnleggende kunnskap om bruk av PC og Microsoft Windows og generell forståelse for hvordan et Kundesenter fungerer. Dessuten er noe kunnskap om Microsoft Excel nødvendig i forbindelse med statistikk og rapport.

Produktnummer: 02-403-1

Telefon: 64 86 86 86

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

E-post: wecan@wecan.no

**Områder som vil bli gjennomgått:****Dag 1:**

Kurset gir en grunnleggende innføring i Trio Agent Admin og inneholder også en kortere gjennomgang av Trio Agent klient. Deretter blir det lagt vekt på den enkelte kundes tilleggsfunksjoner og hele kurset baserer seg på en kombinasjon av teori og praktiske øvelser.

Dag 2:

Gjennomgang av nåværende system – evaluering. Forbedringer og/eller annen praktisk støtte for å maksimere systemet.

Gjennomgå de forskjellige Rapportene som finnes, skape og lese de ønskede Rapporter.

- Introduksjon
- Opprette Skjema som styrer Tjenestenes åpningstider
- Opprette og konfigurere nye Tjenester til bedriftens Kundesenter
- Administrasjon av Kømeldinger og talemeldinger som finnes og hvor de skal avspilles
- Opprette Agenter/Agentgrupper med ulike Kompetanser, samt å knytte dem til ulike Tjenester
- Opprette Roller
- Definere kundetilpassede Kategorier
- Opprette/tilrettelegg for hvilke kolonner/rettigheter som skal gis for Brukerne
- Kundetilpassede øvelser
- Statistikkrapport - hvilke muligheter finnes og hvilke ønskes fokus på.
- Vi skaper og leser de ønskede rapportene.