

**Målgruppe:**

Kurset er beregnet for de som til daglig jobber på Kundesenter/Serviceorg.

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

# Trio Agent Bruker

## Desktop-applikasjon for Agenter i Kundesenter/Serviceorg

**Varighet:**

2,5 til 3 timer

Ute hos kunden.

Maks antall pr. gruppe: 8-10 deltakere (avhengig av lokalteter/antall Trio Agent klienter i kursrom)

**Beskrivelse:**

Kurset tar sikte på å gi deltakerne en grundig praktisk forståelse og øvelse i å benytte Trio Agent som verktøy.

Deltakere vil få kunnskap som gjør at de kan komme i gang å jobbe som Trio Agent Bruker, få et overblikk over de muligheter som finnes i systemet og det vil bli lagt stor vekt på øvelser med Oppgavehåndtering.

**Forkunnskaper:**

Deltakeren bør ha grunnleggende kunnskap om bruk av PC og Microsoft Windows og generell forståelse for hvordan et Kundesenter fungerer.

**Områder som vil bli gjennomgått:**

- Introduksjon
- Personlige Innstillinger
- Opptatt/ledig status
- Fraværsregistrering
- Bruk av Adressebok
- Sende meldinger
- Sende Oppgaveinformasjon
- Stor vekt på praktiske øvelser med samtale-/oppgavehåndtering, med fokus på bedriftens arbeidsmetoder og benyttede tjenester.
- Det vil bli tatt hensyn til den enkelte kundes tilleggsapplikasjoner og gitt tilstrekkelig opplæring i bruk av disse. (CallBack, Mail, Voice, Chat m.m.)

Produktnummer: 02-401-1

Telefon: 64 86 86 86

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

E-post: [wecan@wecan.no](mailto:wecan@wecan.no)