

Målgruppe:

Kurset er beregnet for Avdelingsleder/Gruppeleder/Superbruker

- brobyggeren mellom mennesker og teknikk

Trio Agent Superbruker

Kurs for bedriftsinterne veiledere og Gruppeledere

Varighet:

1 dag 09:00 – 15:00

Beskrivelse:

Kurset tar sikte på å gi deltakerne en grundig forståelse i hva Trio Agent kan benyttes til og de funksjoner og tjenester som kan benyttes i systemet. Kurset tar sikte på å vektlegge en kundetilpasset opplæring. Det vil være en kombinasjon av teori og praktiske øvelser.

Formål med kurset:

Deltakere vil få kunnskap som gjør at de kan arbeide selvstendig som Trio Agent Brukere. Man vil i tillegg lære å forstå hvordan man kan anvende Administrator programmet for å tilpasse Trio Agent til deres kundesenter og at de blir i stand til å drive intern opplæring/støtte til andre Agent Brukere.

Forkunnskaper:

Deltakeren bør ha grunnleggende kunnskap om bruk av PC og Microsoft Windows og en god forståelse for hvordan et kundesenter fungerer.

Produktnummer: 02-402-1

Telefon: 64 86 86 86

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

E-post: wecan@wecan.no

**Områder som vil bli gjennomgått:**

- Introduksjon
- Personlige Innstillinger
- Opptatt/ledig status
- Kompetanse
- Roller
- Statistikker (diverse alternativer som er tilgjengelig for Brukerne)
- Håndtering av oppgaver (Samtaler, E-post, Faks, Chat, CallMe-Back, Voice etc)
- Sende meldinger
- Sende Oppgaveinformasjon
- Fraværsmarkering av egen og andres Personlige kø
- Praktiske øvelser med samtale/oppgavehåndtering med fokus på bedriftens arbeidsmetoder.
- Fokus på "feilkilder" / brukerfeil, som gjør Superbruker i stand til å drive intern support.