



Aastra CMG Kurskatalog 2010

SundCom Group AB
Torshamnsgatan 28A
164 40 Kista

Telefon: 0771-45 90 91
Fax: 08-750 49 05
E-post: Kursbokning@sundcom.se



Innehåll

03. SundCom utbildning

04. Kursbokning

06. NOW

07. System Overview, Voice Configuration Manager

08. Directory Manager

08. Configuration Manager

09. Visit

10. Phonebook

11. Office

12. Telemangement

13. Quality Manager

15. Kundanpassad utbildning



SundCom utbildning

Vi vill ge kunderna mesta möjliga affärsnytta

Vår uppgift är att se till att våra kunder får ut mesta möjliga affärsnytta ur det system som de köpt.

Utbildningsverksamheten är därför utformad för att fungera som ett effektivt stöd för olika användargrupper i hela din verksamhet. Vi hjälper dig att snabbt komma igång och utnyttja systemet fullt ut, men vi hjälper dig också att vidareutveckla både din kunskap och ditt system i takt med att behoven förändras.

Du bestämmer själv hur utbildningen ska läggas upp. Vi har ett stort utbud av schemalagda kurser i våra egna lokaler men vi kan också skräddarsy kurser efter era behov, på plats hos er eller hos oss. Utöver detta finns konsulttjänster i form av kortare insatser eller i projektform. Vi hjälper dig gärna att ta fram en kombination av de kurser och konsulttjänster som passar din verksamhet!

Öppna kurser

På en öppen kurs lär man sig funktionerna i systemet och får allmänna tips om olika sätt att använda sig av dem.

Det finns flera fördelar med att gå en öppen kurs:

- Inlärningsmiljön är strukturerad. Vi utgår från ett specialanpassat system med övningar som berör alla funktioner – lättförståeligt och pedagogiskt.
- Du får möjlighet att diskutera arbetsätt och användningsområden med kollegor från olika branscher. Störningsmomenten är färre. Kurserna hålls i våra lokaler så att alla deltagare kan fokusera på inläringen.

- Du får möjlighet att diskutera arbetsätt och användningsområden med kollegor från olika branscher.

Kundanpassade kurser

Ibland kan det vara en fördel att hålla kursen på plats i era lokaler. Du kan då arbeta med er databas i din egen miljö. Vill du ha en anpassad utbildning – kontakta oss så diskuterar vi hur den kan genomföras på bästa sätt.

Vår kompetens ger dig en kortare startsträcka

CMG är ett affärskritiskt system. Det är därför viktigt att göra startsträckan så säker och välplanerad som möjligt. Våra kurser ger dig tillfälle att dra nytta av den detaljerade kunskap om CMGs produktutbud som våra medarbetare besitter.

Vårt mål är att skapa kursupplevelser där vi både bygger upp en kunskapsbas och förser dig med inspirerande idéer för ditt dagliga arbete.



Kursbokning

Våra kursrådgivare hjälper er ta fram det utbildningsalternativ som passar er bäst. Kursbokningen är bemannad måndag–fredag mellan kl. 08.00–17.00. Hit vänder du dig om du vill boka plats på en öppen kurs eller höra dig för när det finns platser lediga, vilken kurs som är lämplig att gå och vilka förkunskaper som krävs.

Telefonnummer:
0771-45 90 91

Mailadress:
kursbokning@sundcom.se



Senaste nytt hittar du på webben

På www.sundcom.se har utbildningsverksamheten en egen sida där du alltid kan hitta uppdaterad information om kurser och andra aktiviteter. Kursschemat uppdateras under året i och med att kurser tillkommer eller ändras.

Om- och avbokning

Om du behöver om- eller avboka en kursplats fakturerar vi en administrationsavgift på 500 kr. Sker avbokningen senare än två veckor före kursstart debiterar vi hela avgiften. Givetvis kan platser på öppna kurser överlåtas till någon annan deltagare från ert företag. Vid om- och avbokning av anpassade kurser och konsultationer gäller samma regler som för schemalagda kurser.

Kursschema

Aktuellt kursschema finns alltid på vår hemsida. Om ni önskar det aktuella kursschemat i pappersformat, ring oss på 0771-45 90 91 så skickar vi det.

Betalningsvillkor

Kursavgiften faktureras i förskott mot faktura 30 dagar netto, moms tillkommer. Resekostnader och eventuellt traktamente tillkommer.

Tider

Endagskurserna börjar vanligtvis kl. 09.00 och slutar kl. 16.00. Flerdagskurserna börjar kl. 10.00 och slutar kl. 17.00 dag ett. De övriga dagarna börjar kl. 09.00 och slutar kl. 16.00. De tider som är aktuella för respektive kurs får du i din bokningsbekräftelse.

Priser

Priserna finns angivna i kursschemat. I priset för de öppna kurserna ingår kursmaterial och fika. På heldagskurserna ingår även lunch. Har du behov av eller önskemål om tjänster utöver de som finns angivna i prislistan tar vi gärna fram förslag på andra kursupplägg som då offereras separat.

Inställd kurs

SundCom förbehåller sig rätten att ställa in en kurs på grund av för lågt deltagarantal, force majeure eller annan orsak utanför vår kontroll. Inbetald kursavgift återbetalas eller tillgodoräknas för kurs vid ett senare tillfälle.

Telefonister

Att arbeta som telefonist handlar om att kunna ge svar på sekunden. För att kunna göra det räcker det inte bara att ha tillgång till ett verktyg utan det gäller även att kunna hantera det.



NOW 2007

- Cisco CallManager
- MD110/Mx-One
- Nortel Meridian
- Philips Sv60

Om ni ska arbeta med NOW integrerad telefonistarbetsplats så kan ni komma till oss och lära er både växelfunktionerna och hänvisningsdelen. Vi ger er de grundläggande kunskaper ni behöver för att komma igång och arbeta med NOW.

NOW 2007

- Alcatel
- Siemens AC-Win
- Avaya

Ska ni arbeta med telefonistarbetsplatserna i Alcatel, Siemens eller Avaya kan ni komma till oss och lära er hänvisningsdelen. Vi ger er de grundläggande kunskaper som behövs för att komma igång och arbeta.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha kännedom om alla program inom CMG
- kunna programmets funktioner
- känna till hur telefonistprogrammet samverkar med CMG databasen och växeln
- veta hur man söker fram en abonnent och ser på abonnentinformationen
- kunna registrera samt titta på aktivitetsinformation och meddelande
- veta hur du gör organisationssökningar
- kunna söka information i Quick Info
- kunna hantera växelns funktioner från NOW

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha kännedom om alla program inom CMG
- kunna programmets funktioner
- känna till hur telefonistprogrammet samverkar med CMG databasen och växeln
- veta hur man söker fram en abonnent och ser på abonnentinformationen
- kunna registrera samt titta på aktivitetsinformation och meddelanden
- veta hur du gör organisationssökningar
- kunna söka information i Quick Info
- känna till vilka inställningsmöjligheter som finns i programmet



Omfattning: 1 dag
Förkunskaper: Grundläggande Windowskunskaper
Målgrupp: Telefonister
Plats: SundComs utbildningslokaler



Omfattning: 1 dag
Förkunskaper: Grundläggande Windowskunskaper
Målgrupp: Telefonister
Plats: SundComs utbildningslokaler

Tekniskt systemansvariga

Som tekniskt ansvarig bör du ha grundläggande kunskaper om de system som används i er verksamhet. SundCom erbjuder systemkurser som ger er all kunskap ni behöver för att underhålla CMG och anpassa det till er verksamhet. För er som ska underhålla CMG Voice erbjuder vi en kurs som riktar sig både till driftoperatörer och systemansvariga.



System Overview

Genom att gå kursen System Overview får ni en djupare förståelse för hur systemet är uppbyggt och fungerar. Ni lär er vilka kopplingar och inställningsmöjligheter som finns och att själva ändra en del av dem. På kursen får ni även möjlighet att prova på olika konfigurationslösningar samt göra enklare felavgränsningar.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha en övergripande systemförståelse
- ha kännedom om alla program inom CMG
- ha grundläggande kunskaper i Configuration Manager och hur det påverkar andra program
- I DM lägga upp poster och organisationshantering
- Grundläggande funktioner i NOW och Officeweb
- Spman, backup & loggar på servern

Voice Configuration Manager

Genom att gå kursen Voice Configuration Manager får ni en djupare förståelse för hur systemet är uppbyggt och fungerar. Ni lär er vilka kopplingar och inställningsmöjligheter som finns och att själva ändra en del av dem. På kursen får ni även möjlighet att prova olika konfigurationslösningar.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha en övergripande systemförståelse
- ha en övergripande inblick i alla delar av CMG Voice
- ha omfattande kunskap om användarfunktionerna
- ha grundläggande kunskaper i Voice Configuration Manager och hur det påverkar systemet
- kunna hantera användargrupper



Omfattning: 2 dagar
Förkunskaper: Grundläggande Windows, nätverk och SQL-kunskaper
Målgrupp: Systemansvariga tekniker
Plats: SundComs utbildningslokaler



Omfattning: ½ - 1 dag
Förkunskaper: Grundläggande Windowskunskaper. Vi rekommenderar även att ni kan CMG -systemet
Målgrupp: Systemansvariga tekniker
Plats: Hos er
Övrigt: Ej schemalagd kurs



Driftoperatörer

Driftoperatörer har ofta en nyckelroll när det gäller att få system att fungera så bra som möjligt för övriga användarkategorier. Därför finns det också mycket hjälp att tillgå.

Directory Manager

Kursen syftar till att ge er grundläggande kunskap om hur Directory Manager och Quick Info fungerar. För dig som är systemtekniker och inte direkt ska arbeta med programmet Directory Manager, rekommenderar vi att du i stället deltar i kursen Configuration Manager.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha kännedom om alla program inom CMG
- kunna programmets funktioner och ha förståelse för hur det samverkar med CMGs övriga program och externa system
- kunna uppdatera abonnenter och registrera nya
- veta hur man söker fram uppgifter
- veta hur man hanterar organisationsträdet
- kunna redigera sökordsdatabasen
- kunna registrera återkommande aktiviteter
- kunna skapa och skriva ut listor
- kunna bygga upp register i Quick Info
- aktivera och administrera röstbrevlådar i CMG Voice/IVR

Configuration Manager

Genom att gå kursen Configuration Manager får ni en grundläggande förståelse för hur systemet är uppbyggt och fungerar. Ni lär er vilka kopplingar och inställningsmöjligheter som finns och att själva ändra en del av dem. På kursen får ni även möjlighet att prova på olika konfigurationslösningar.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha kännedom om alla program inom CMG
- kunna Configuration Manager och förstå hur inställningarna påverkar övriga program från CMG och externa system
- ha en grundläggande förståelse för systemets uppbyggnad
- känna till vilka anpassningsmöjligheter som finns för programmen inom CMG
- kunna ändra fältnamn
- kunna skapa användare för de olika programmen och tilldela behörigheter
- kunna konfigurera layouter för de olika programmen



Omfattning: 2 dagar
Förkunskaper: Grundläggande Windows kunskaper
Målgrupp: Driftoperatörer
Plats: SundComs utbildningslokaler



Omfattning: 1 dag
Förkunskaper: Directory Manager
Målgrupp: Driftoperatörer
Plats: SundComs utbildningslokaler

Receptionister

En viktig del av arbetet i en reception är att på ett snabbt och vänligt sätt ta emot besökare. Med Visit 2007 är det enkelt att agera professionellt.



Visit 2007

Genom att gå kursen Visit 2007 får ni all kunskap ni behöver för att hantera alla delar av besökshanteringssystemet.

Efter genomförd utbildning ska du...

- kunna registrera och redigera uppgifter om besökare i programmet
- kunna söka fram besökare och skriva ut besöksbrickor
- veta hur man förregistrerar besökare
- kunna skapa och skriva ut rapporter
- känna till vilka olika inställningsmöjligheter som finns
- kunna självregistreringsmodulen



Omfattning:	½ - 1 dag
Förkunskaper:	Grundläggande Windowskunskaper
Målgrupp:	Receptionister
Plats:	Hos er
Övrigt:	Ej schemalagd



Katalogansvariga

Med Phonebook kan du ta fram allt från enkla telefonlistor till tryckfärdiga telefon-kataloger. Om du vill ha hjälp på plats i er egen miljö så rekommenderar vi en konsultdag. Läs mer om konsultation på sidan 15.

Phonebook

Denna utbildning riktar sig till er som vill lära er funktionerna i Phonebook. Vi går ingående igenom hur ni skapar en namnkatalog och en organisationskatalog, samt även hur ni kan skriva ut olika typer av listor.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha kännedom om alla program inom CMG
- känna till hur telefonistprogrammet samverkar med CMG-databasen och växeln
- kunna ta fram kataloglayouter genom att använda programmets funktioner
- kunna layouta kataloger med hjälp av textmallar och rubriksättningar
- veta hur man skapar en tryckfärdig katalogfil
- bygga en organisationskatalog genom att inportera organisationsträdet



Omfattning:	½ - 1 dag
Förkunskaper:	Grundläggande Windowskunskaper Directory Manager
Målgrupp:	Katalogansvariga
Plats:	SundComs utbildningslokaler
Övrigt:	Ej schemalagd



Kontorsanvändare

Genom Office Web applikationerna kan alla på företaget använda sig av CMG. Kontorsanvändarna kan registrera sina egna aktiviteter med tilläggsinformation, både tillfälliga och återkommande. De kan också lyssna av sina röstbrevlådor och administrera sitt talsvar.

Ju fler som använder sig av applikationerna, desto större avlastning får telefonisterna. Detta leder till större tillgänglighet och bättre service till era kunder. Vill ni informera om Office Web på ett bra sätt har vi två olika lösningar på detta. Utbildningen anpassas alltid efter de delar av Office Web som ingår i ert system. (Se även kundanpassad utbildning)

Office Web och Voice/IVR Demonstration

Vi samlar personalen i grupper, anpassade efter ert företag och visar applikationernas funktionalitet med hjälp av en projektor. Vi ger även tips om hur man på ett enkelt sätt söker fram information och hanterar sina aktiviteter. Vi demonstrerar talsvarets och röstbrevlådans funktioner från både telefon och webb. Ni får även tips om hur man bör använda systemet. Ni kan med fördel kombinera detta med en information om er interna telefonpolicy.

Vi visar...

- hur man söker fram information om abonnenter och organisationer
- hur man registrerar aktiviteter i Office Web, Kalenderkopplingen samt CMG Quick
- hur man söker i Quick Info
- hur man skickar meddelanden, registrerar sina besökare och vidarekopplar sina samtal (om möjlighet ges till detta)
- hur man gör grundinställningar för sin röstbrevlåda
- hur man läser in personliga hälsningsfraser
- hur man lyssnar av sina röstmeddelanden
- Auto Attendant samt röststyrd hänvisning

Office Web och Voice/IVR För informatörer

Är ni många anställda kan det vara praktiskt att utbilda interna informatörer som i sin tur kan utbilda och ge sina kollegor support på Office Web. Vi ger informatörerna en grundlig genomgång av applikationernas alla funktioner och information om systemet i sin helhet. På kursen går vi igenom handhavande av röstbrevlådan från både telefon och webb. Vi ger även tips om hur en internkurs kan läggas upp.

Vi går igenom...

- alla program inom CMG översiktligt samt Office Web samtliga funktioner
- hur man söker fram information om abonnenter och organisationer
- hur man registrerar aktiviteter i Office Web, Kalenderkopplingen samt CMG Quick
- hur sökningar går till i Quick Info
- hur man skickar meddelanden, lägger in sina besökare och vidarekopplar sina samtal
- funktioner och inställningar av röstbrevlådan
- hur man registrerar återkommande aktiviteter (schema)
- Auto Attendant samt röststyrd hänvisning



Omfattning: 1 dag, max 4 pass ca 60 min/pass
Förkunskaper: Inga
Målgrupp: Alla anställda som ska använda Office Web och CMG Voice/IVR
Plats: Hos er



Omfattning: 2-3 timmar per kurs max 2 pass per dag samt max 6 deltagare per kurs
Förkunskaper: Inga
Målgrupp: Interna informatörer
Plats: Hos er



Debiteringsansvariga

Telemanagement Server innehåller en mängd olika funktioner och möjligheter för det att bygga upp era register och ta fram debitering och trafikanalys rapporter.

Genom att gå kurserna inom området får ni vetskap om alla möjligheter som erbjuds er och hur ni bäst tillämpar era kunskaper så att ni får ut det optimala av ert system. Vi erbjuder våra nya användare en grundkurs i Telemanagement med genomgång av alla programfunktioner. För er som tidigare haft Telemanagement 2.0 erbjuder vi en uppgraderingskurs där vi går igenom nyheterna i Telemanagement 2.5. Utöver detta finns alltid möjligheten till konsultation.

Telemanagement 2.5

Kursen ger er som är ansvariga för teleregister och debitering kunskap om hur man lägger upp och arbetar i de olika delarna av Teleregister. I Teleregister ingår anknytningsregistret, transaktionsregistret, kablagerregistret samt register för hantering av arbetsorder. På kursen får ni lära er hur man arbetar i dessa register, hur man tar fram debiteringsrapporter och hur man bygger upp kostnadsställeplaner. Vi går även igenom ett block med övergripande systemförståelse samt hur man arbetar med den nya taxehanteraren. Efter kursens slut ska ni känna till vilken information som behövs för att kunna skapa en debiteringsrapport samt hur ni på olika sätt kan påverka både fasta och rörliga kostnader i programmet.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha en övergripande förståelse för alla program inom TMG 2.5
- kunna programmets funktioner och ha förståelse för hur det samverkar med andra program
- kunna hantera prislister
- kunna hantera kostnadsställen
- kunna registrera och underhålla anknytningsregistret
- kunna registrera och underhålla transaktionsregistret
- kunna registrera och underhålla kablagerregistret
- kunna hantera arbetsordrar
- ta ut statistikrapporter
- kunna definiera webbanvändare och mailanvändare
- känna till rapportguiden
- kunna publicera debiteringsrapporter och trafikanalysrapporter
- kunna debitera fasta kostnader, samtalskostnader och övriga kostnader
- känna till import- och exportfunktioner



Omfattning: 3 dagar
 Förkunskaper: Grundläggande windowskunskaper
 Målgrupp: Teleregister/Debiteringsansvariga
 Plats: SundComs utbildningslokaler



Quality Manager

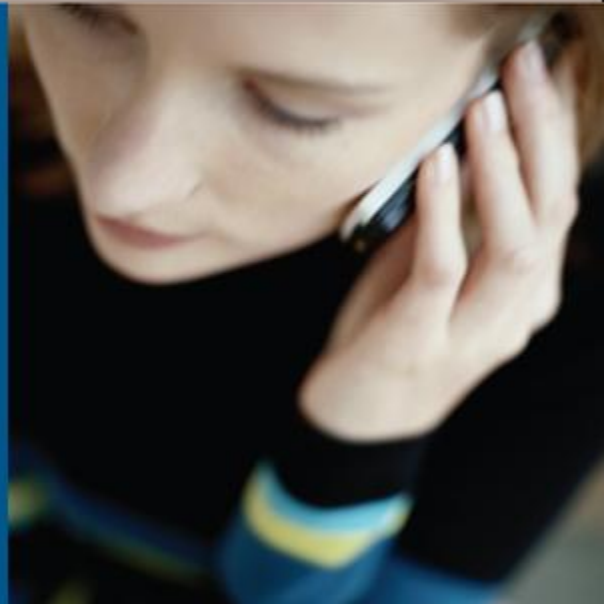
På denna kurs lär ni er att ta fram och tolka trafikmätningar från NOW och CTC. Ni lär er att ta fram statistik och göra analyser av telefonisternas arbete. Informationen kan till exempel användas för att planera bemanning och mäta svars kvaliteten i växeln.

Efter genomförd utbildning ska du...

- veta hur man tar fram rapporter
- känna till hur man tolkar rapporter
- vilka mätpunkter som finns, olika köer, kötider mm
- vilka inställningar som finns till exempel olika tidsintervall



Omfattning: 1 dag
Förkunskaper: Grundläggande windowskunskaper, telefonikunskaper
Målgrupp: Växelansvariga
Övrigt: Ej schemalagd



CMG Konsultation 6.0 » 6.5 » 2007

Uppgradering

Denna kurs vänder sig till er som tidigare arbetat i CMG 6.0 eller CMG 6.5 och kan funktionerna i det programmet. På uppgraderingskursen går vi igenom de nyheter som tillkommit och lär er skillnaderna mellan de olika versionerna.

Efter genomförd utbildning ska du...

- ha förståelse för vilka delar i programmen som fått nya funktionaliteter
- känna de nya program som har tillkommit
- känna till de anpassningsmöjligheter som erbjuds



Omfattning: Ca 2 timmar
Målgrupp: Telefonister, systemansvariga
Plats: SundComs utbildningslokaler



Konsultdag

Vid en konsultdag kan vi hjälpa till med bland annat:

- finnas på plats den dag ni kör igång med CMG systemet i växeln (driftstöd)
- följa upp tidigare genomförda utbildningar
- hjälpa till att ta fram debiteringsunderlag eller ta fram trafikrapporter
- hjälpa till att ta fram strukturfiler till kataloger
- ge råd om upplägg och optimering av era register
- diskutera fram och genomföra den bästa konfigurationslösningen för alla klientprogram

Kundanpassad utbildning

En del av våra utbildningar kan genomföras på plats hos er. Vi tar gärna fram helt anpassade utbildningar som är skräddarsydda efter era behov. Inför en kundanpassad utbildning går vi tillsammans igenom syftet och målet med utbildningen och vi tar även fram en agenda med tillhörande övningar i kursdokumentation.



Omfattning: 1 dag
Kontakta vår kursbokning för information samt offert



Omfattning: Enligt offert
Kontakta vår kursbokning för information samt offert



Ramavtal

Om du vill ha en egen konsult från SundCom Utbildning ska du teckna ett ramavtal. Ett ramavtal innehåller samma möjligheter till hjälp som vid konsultdagarna, men vid ett Ramavtal får du samma konsult från SundComs utbildning vid samtliga tillfällen.

Skräddarsydd utbildning

Vi kan i samråd med er ta fram en helt skräddarsydd utbildning. Vi går igenom era utbildningsbehov tillsammans med er och tar fram en lämplig utbildning.



Omfattning: 5 dagar
Kontakta vår kursbokning för information samt offert



Kontakta vår kursbokning för information samt offert



*Maximal samverkan
Medarbetare - Organisation – Teknik
Ger effektivare kommunikation och ökad lönsamhet!*