



Trio Administrator Contact Center

Fyra av fem yrkeskontakter sker per telefon, det innebär att väl fungerade telekommunikationer är en viktig framgångsfaktor för företag, organisationer och myndigheter. Att använda systemets funktioner gör att du effektivt och säkert kan kommunicera med människor både inom och utom din organisation.

För vem?

Utbildningen vänder sig till dig som är ansvarig för att administrera och underhålla systemet.

Utbildningens mål

En Administrator som självständigt kan tillämpa den nya kunskapen i Trios Agent, som kan vidareutveckla och administrera företagets Call/Contactcenter

Ur innehållet

Att skapa köer, schema, handläggare, fraser mm

Dag 1 - Grundkurs

- Systemöversikt
- Översikt av Trio Agent Client
- Skapa och konfigurera nya köer i CC
- Lägga till talfraser, kömeddelanden etc
- Scheman med undantag för öppettider
- Skapa och lägga till handläggare i CD
- Kompetenser
- Roller och kompetensuppsättningar
- Kolumner
- Repetition/sammanfattning

Ytterligare ½ dag per del nedan:

- Uppföljning
- Behörighetsprofiler och behörighetsgrupper
- Webchat, mail/fax

Förkunskaper

Deltagaren bör ha genomgått utbildning i Agent Client ½ dag samt ha förståelse för hur ett Call-/Contactcenter fungerar.

Omfattning

Utbildningen omfattar 1 dag. Kan kompletteras med en halv dags separat uppföljning hos kund. Dokumentation ingår. Kursledaren behöver vara på plats hos kund för förberedelser och test av kursmiljö ca 30 minuter innan kursstart

Information och kontakt

Kontakta oss för ytterligare information, prisuppgift eller bokning.

Tel: 0771-45 90 90

E-post: info@sundcom.se

www.sundcom.se

Med SundCom Group får du tillgång till ett komplett utbildningsprogram som stärker dig i din yrkesroll och hjälper dig att använda telefonisystemets många funktioner och möjligheter.

Vi kan även erbjuda certifieringsprogram för telefonister och telefonistorganisationer, expertis på utveckling av ditt Call Center, projektledning och projektstöd, samt managementtjänster och undersökningar inom Telekom och Internet. Välkommen att läsa mer på www.sundcom.se