



Solidus Agent Desktop Manager – Supervisor

Ett redskap som idag har blivit mer eller mindre ett krav för en handläggare är datorn. Solidus Agent innehåller en applikation – Desktop Manager – som gör det möjligt att sköta telefonin från datorn.

Utbildningen vänder sig till gruppchefer/ teamledare som ska kunna lite mer om Desktop Managers möjligheter, t ex monitorera handläggare.

Utbildningens mål

Efter utbildningen ska deltagarna kunna ta hand om inkommande samtal/ärenden, veta vikten av att "sköta" sin telefon samt lära sig att tyda statistik, koppla samtal och skicka meddelanden. De ska även kunna de funktioner som berör en Supervisor.

Ur innehållet

- En överblick över Solidus Agents delar
- Huvudfönstret
- Påloggning, göra sig tillgänglig/ej tillgänglig
- Samtalshantering, bl.a svara, koppla samtal, göra förfrågan
- Tyda realtidsstatistiken
- Skriva, skicka och besvara snabbmeddelanden
- Samtalsfönstret
- Inställningar
- Genomgång av Supervisorfunktionerna

Vi går även igenom andra funktioner om kunden har några specialfunktioner.

Omfattning

Utbildningen omfattar ½ dag

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