



Trio Agent Client (Handläggare)

Du får lära dig att på ett enkelt sätt komma igång att arbeta. Du får en kort överblick över vad systemet kan användas till och djupare kunskaper om de funktioner som du själv kommer att använda. Kursen är anpassad efter kundens system och de funktioner företaget först och främst använder.

För vem?

Kursen vänder sig till dig som arbetar som Agent i ett Call-/Contactcenter. Utbildningen ger dig förkunskaper till utbildningen i Administratör Trio Agent Contact Center

Utbildningens mål

Efter utbildningen har du kunskaper som gör att du självständigt kan arbeta som agent/handläggare.

Ur innehållet

Under kursen varvas teori med praktiska övningar anpassat efter antalet deltagare.

- Systemöversikt
- Tjänstgöringsstatus
- Kompetens
- Hantera samtal och ärenden
- Skicka meddelanden och ärendeinformation
- Eventuella tillägg: Mail, VoiceMail, Fax, SMS, TeleMarketing, Chat, Enkät
- Praktiska övningar, "Hands-on-training"

Vid behov – ca 15 min extra per punkt

- Övningar för ytterligare deltagare
- Djupare info om Klientlös samtalshantering
- Information om Trio Phone Agent App

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

Omfattning

Utbildningen omfattar ½ dag inkl praktiska övningar för 1 kursdeltagare. Vid fler deltagare tillkommer ca 15 min extra per person.

Kursledaren behöver vara på plats för förberedelser och test av kursmiljö ca 1 timme innan kursstart.

Förkunskaper

Du skall ha grundläggande kunskaper i Microsoft Windows och gärna förståelse för hur ett Contactcenter arbetar.

Information och kontakt

Kontakta oss för ytterligare information, prisuppgift eller bokning.

Tel: 0771-45 90 90

E-post: info@sundcom.se

www.sundcom.se