
Training Mitel CCM (Contact Center Management)

Doelgroep

Deze training is voor iedereen die toezicht houdt op en sturing geeft aan de ACD omgeving.

Doel

Na afloop van de training is de cursist in staat om rapportages te maken van de ACD omgeving. De rapportages kunnen in Excel worden aangeleverd, waardoor het ook mogelijk is om een grafiek te maken. Bovendien is de cursist na afloop in staat om real-time en historische informatie te interpreteren.

Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen

- Opbouw van Contact Center Management.
- Contactpersoonsgegevens invoeren voor het mailen van de gemaakte rapportages.
- De gewenste configuratie maken om zo een juiste rapportage te genereren.
- De rapportages kunnen in Excel worden aangeleverd, waardoor het ook mogelijk is om een grafiek te maken.
- Een schema maken voor het automatisch aanmaken en verspreiden van rapportages.
- Verschillende beveiligingsrollen aanmaken en toekennen aan de Agent en/of Supervisor.
- Het maken van verschillende voorgeconfigureerde rapportages van o.a. Agenten en wachtrijen.
- Het bekijken van real-time informatie d.m.v. de Contact Center Cliënt.
- Het aanmaken van een Wall Board om informatie te tonen van o.a. wachtrijen, beschikbare Agenten, Service Level, etc.

Tijdsduur en locatie

De duur van deze training bedraagt 1 dag, inclusief (verkorte) toestel/agent training. De training wordt op locatie bij de klant verzorgd. Het maximum aantal deelnemers is 3 personen. Voor deze training is een trainingsopstelling in een aparte ruimte benodigd met een pc waar de Contact Center Cliënt op draait en toegang tot de CCM server.

Kosten

De kosten voor deze training bedragen € 1.215,- per dag. Deze training kan gecombineerd worden met een IQ training van één dag. Voor deze combinatie bedraagt de prijs € 2.325,- voor twee dagen.