

## Training Mitel IQ (Intelligent Queue)

### *Doelgroep*

Deze training is voor iedereen die toezicht houdt op en beheer heeft over de IQ server.  
Vereiste voorkennis: beheer van het Mitel platform.

### *Doel*

Na afloop van de training is de cursist onder meer in staat een eigen Call Flow te bouwen, tekstberichten aan te maken en aan te passen.

### *Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen*

- Opbouw van de IQ.
- Welke programmeringen moeten er gemaakt worden in de Mitel beheeromgeving.
- Tekstberichten inspreken en aanpassen.
- Tijdschema's aanmaken voor bijvoorbeeld opening- en sluitingstijden en feest- en werkdagen.
- Een interactief schema maken waar acties aan gekoppeld kunnen worden.  
Bijvoorbeeld toets 1 voor receptie, toets 2 voor doorschakeling naar...
- Wachtrijen update maken met tijdssturing en/of aantal beschikbare Agenten.
- Het vastleggen van de condities waar een inkomend gesprek aan moet voldoen, genaamd DNIS.
- Hoe kan het systeem in de emergency stand worden gezet.
- Het aanmaken van verschillende gebruikers en de daarbij behorende rechten.

### *Tijdsduur en locatie*

De duur van deze training bedraagt 1 hele dag. 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 waarmee op de IQ ingelogd kan worden.

### *Kosten*

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