
Training Siemens ACD Supervisor

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 telefoongesprekken snel en correct af te handelen, is de cursist bekend met de specifieke programmering van de ACD en is de cursist bekend met alle faciliteiten. Bovendien is de cursist na afloop in staat om real time en historische informatie te interpreteren en ernaar te handelen.

Onderwerpen die tijdens de training aan bod komen

- Opbouw toestel, display en vaste functietoetsen.
- Zelf intern en extern bellen.
- Inkomende oproepen aannemen en (on)aangekondigd doorverbinden.
- Oproepen in de wacht zetten en terughalen.
- Volume regelen.
- Wisselgesprek.
- Conferentiegesprek.
- Telefoonboek.
- Toetsen programmeren.
- Terugbellen bij bezet of geen antwoord.
- Klantspecifieke programmering van de ACD omgeving.
- ACD functies als: in-en uitloggen, maak bezet, nawerkijd en wachtrij-informatie.
- Real time informatie interpreteren.
- Historische informatie interpreteren.
- De status van ACD agenten monitoren en desgewenst aanpassen.

Tijdsduur en locatie

De duur van deze training bedraagt 4 uur 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 één aangesloten ACD-toestel per cursist en een pc met de ACD applicatie.

Kosten

Voor de bedienpost-, toestel-, en ACD-trainingen worden tarieven per dag en per dagdeel gehanteerd. Deze trainingen kunnen derhalve gecombineerd worden. De prijs voor een dagdeel bedraagt € 525,- en voor een dag € 850,- inclusief reiskosten.