

TOP LOC 152023 MiCC Enterprise Supervisor für Endnutzer

Der Kurs richtet sich an Call Center Supervisor./Endkundenbenutzer, die ein technisches und detailliertes Verständnis des MiCC Enterprise Reporting Managers benötigen.

Zielgruppe

Call Center Supervisors

Voraussetzungen

Der MiCC Enterprise Supervisor sollte ein grundlegendes Verständnis für verschiedene Betriebs- und Berichtssysteme haben.

Ihr Nutzen

Nach dem Besuch des Kurses kann der Supervisor den MiCC Reporting Manager nutzen, konfigurieren und verwalten.

Methoden

Instructor Leader Led/ILL: Präsenzunterricht

Remote Leader Led/RLL: Distanzunterricht (Technischer Fernkurs)

Hybrid: ILL (Präsenz-) oder RLL (Distanzunterricht). Sie haben die Möglichkeit, diesen Kurs vor Ort oder von der Ferne zu besuchen.

Wenn Sie von der Ferne teilnehmen, beachten Sie bitte folgende technische Voraussetzungen:

- | Equipment zur Teilnahme an einer Videokonferenz z. B. Headset
- | Ein PC mit zwei Bildschirmen oder 2 PCs
- | Vier Mittel-SIP-Telefone (68xxi/69xx-Serie)
- | Ein Layer 2, PoE-Switch zur Unterstützung der IP Phones High Speed Internetverbindung. Empfohlene Mindestgeschwindigkeiten von 2 Mbps beim Herunterladen und 400 Kbps beim Hochladen. Eine Mittel/Aastra-Stromversorgung für das SIP-Telefon ist ebenfalls akzeptabel.

Weiterführende Informationen werden rechtzeitig vor Kursbeginn zur Verfügung gestellt.

Schwerpunkte

Tag 1

- | MiCC Enterprise Übersicht
- | Agenteneinstellungen und Customerzation
- | Agent Supervisor-Einstellungen
- | Grundlegendes zu Berichts- und Routing-Grundlagen

Tag 2

- | Datenerfassung und Datenbankübersicht
 - | Statistische Ereignisse und Berechnungen
 - | Realtime und Historical Statistics
-

- | Überblick über den Informationsmanager

Tag 3

- | Informationsmanagerberichte und -details
- | Bericht-Manager-Übersicht
- | Berichts-Managerberichte und -details
- | Individuelle Berichtsoptionen

Termine

Termin auf Anfrage

Dauer

3 Tage

Individuelle Schulung

Schulungsinhalte und -dauer stimmen wir nach Bedarf individuell mit Ihnen ab.

Zertifikat

TOP Zertifizierung

Ansprechpartner



Natalie Frisch

Tel: +49 911 40 905 303

Mobil: +49 163 8528013

natalie.frisch@topbusinessgmbh.com
