

Module Siemens OpenScape Office

Instructie pc bedienpost (myAttendant)

Doelstelling

De cursist beheerst de basishandelingen en de telefoniste-faciliteiten, waardoor oproepen efficiënt worden afgehandeld. De bereikbaarheid van de klant wordt vergroot, de klantvriendelijkheid in het telefoonverkeer neemt toe.

Kennisniveau

Ervaring met de computer is nodig, bij voorkeur op een Windows-georiënteerd systeem.

Inhoud instructie

myAttendant

- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Herkenning van de status van een toestel zoals bezet, vrij, doorgeschakeld;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Wisselgesprek, conferentiegesprek;
- Programmeren van externe contactpersonen;
- Indelen van de verschillende BLF vensters;
- Presence management;
- Nachtstand;

Toestel

- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Wisselgesprek, conferentiegesprek;
- Programmeren van de toetsen en/of functies;

Bovengenoemde onderwerpen worden ondersteund met tips omtrent klantvriendelijk telefoneren en efficiënt afhandelen van gesprekken. Deze tips zijn de voorbereiding op de training 'klantvriendelijk en efficiënt telefoneren' van Smart Training, die aanvullend te bestellen is.

Tijdsduur

1 dagdeel (3,5 uur)

Aantal cursisten

Het aantal deelnemers is maximaal 3

Locatie

Bij de klant in een aparte ruimte of op de plaats waar het hoofdbedientoestel met pc applicatie staat. Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra werkende toestellen** bij staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. De instructie op de pc bedienpost kan ook in de showroom worden gevolgd.

Instructie applicatie gebruikers (myPortal / Outlook Plugin/My agent)

Doelstelling

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van de applicatie, afgestemd op zijn of haar werksituatie.

Kennisniveau

Ervaring met de computer is nodig, bij voorkeur op een Windows-georiënteerd systeem.

Inhoud instructie

- Aanmelden van myPortal / Outlook Plugin;
- Presence management;
- Het aannemen en plaatsen van oproepen;
- Wachtstand;
- Doorverbinden, wisselgesprek en terugnemen van gesprekken;
- Telefoonboeken gebruiken en beheren;
- Gesprekshistorie;
- Doorschakelprofielen;
- Voicemail;
- Conferentie mogelijkheden, indien van toepassing
- Gebruik mobiele telefoon in combinatie met myPortal (indien van toepassing)

Bijgebruik van My agent:

- Uitleg van de ACD-faciliteiten;
- Algemene introductie in de werking en mogelijkheden van acd;
- Toepassingsmogelijkheden van acd binnen de desbetreffende organisatie;
- Uitleg specifieke acd-functies

Tijdsduur

1 ½ uur per groep van maximaal 6 cursisten. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd in overleg.

Indeling van de sessies

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten uitloop/pauze

Lokatie

De training kan plaats vinden in een aparte ruimte of bij de klant op lokatie in een aparte ruimte.

Instructiefaciliteiten

Voor de training is het zeer wenselijk dat er tenminste 3 pc's met de applicatie staan, een pc met de applicatie voor de trainer, beamer en ten minste drie toestellen zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.

Er dienen trainings ID's users aangemaakt te zijn, waarmee we bij elke sessie kunnen inloggen.

Instructie toestellen Siemens OpenStage

Doelstelling

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van het toestel, afgestemd op zijn of haar werksituatie.

Inhoud instructie

- Uitleg displaywerking van het toestel;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Het in de wacht zetten van een gesprek, aannemen van een tweede gesprek;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Functies tijdens een gesprek zoals: wisselgesprek, conferentiegesprek, automatisch terugbellen;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.
- Instellingen van het toestel wijzigen (o.a. belsignaal, contrastbeeldscherm)
- Chef secretaresse schakelingen (indien van toepassing)

Tijdsduur

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (8 uur) gegeven

Basisinstructie duurt 1 uur

Uitgebreide sessie duurt 1 ½ uur. Wanneer bijvoorbeeld een chef/secretaresse schakeling wordt uitgelegd is de tijdsduur 1 ½ uur per sessie

Aantal cursisten

Maximaal 6 deelnemers per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd in overleg .

Indeling van de sessies bij trainingen van een uur

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag zes toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

Indeling van de sessies bij trainingen van 1 ½ uur

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze

Locatie

Bij de klant in een aparte (trainings)ruimte waar meerdere toestelaansluitingen mogelijk zijn;

Instructiefaciliteiten

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.