

*Immer  
Ihr bester  
Kontakt.*



# **EICC – Enghouse Interactive Communication Center**

## **Advanced Seminar**



**Enghouse  
Interactive**

## Überblick

Das **EICC Advanced Seminar** führt Sie in die fortgeschrittenen Lösungsfelder des Enghouse Interactive Communications Center ein. Hier erlernen Sie fortgeschrittene Techniken, angefangen vom Multichannel Routing bis hin zu Recovery oder Debugging. Das Seminar hilft Ihnen, den vollen Wert Ihres Unternehmens zu maximieren. Dabei spielen Administratoren eine entscheidende Rolle. Deswegen haben wir dieses intensive, praxisnahe Seminar entwickelt. Es ist ein integraler Bestandteil der Administration des äußerst flexiblen Communication Center Systems. Mit dem Advanced Seminar erlangen Sie tiefere Kenntnisse zum Umgang mit weiteren Medien, Medieneskalation, Redundanz, Logging und Debugging sowie Reporting. Dies ermöglicht Ihnen eine sofortige wie auch langfristige Rentabilität bezüglich der Effizienz des Communication Centers und des Kundenservice.

## Kursaufbau

Das Seminar gliedert sich in einen theoretischen Teil (vormittags) und einen praktischen Teil (nachmittags) und endet mit einer 60-minütigen Prüfung am letzten Tag.

## Teilnehmer

### Zielgruppe

- Contact Center Manager
- Vorgesetzte / Teamleiter
- Jeder, der täglich mit der Administration und dem Reporting für Ihre Enghouse Interactive CC Lösung beauftragt ist

### Anzahl

Höchstens 5 Teilnehmer

## Dauer

5 Werktage

## Zeiten

Kursbeginn ist am ersten Tag um 9 Uhr – spätestes Ende am letzten Tag um 17 Uhr

## Kurssprache(n)

Deutsch oder Englisch

## Voraussetzungen

Die erfolgreiche Teilnahme an einem EICC Basic Seminar mit Abschluss „EICC Certified Engineer“ wird vorausgesetzt.

### **Was benötigen Sie für den Kurs?**

Es sind keine eigenen Geräte für diesen Kurs nötig.

### **Was bekommen Sie?**

Die nötigen Geräte für die Teilnahme am Seminar sind vor Ort vorhanden. Des weiteren bekommen Sie alle nötigen Informationen und Übungsblätter gestellt.

Das Seminar wird mit einer praktischen Prüfung abgeschlossen. Erfolgreiche Teilnehmer erhalten den Titel „EICC Certified Professional“ für die geschulte Version.

## Agenda

### **Einführung**

- CC Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

### **Theoretischer Teil**

- Plug-Ins
- Add-In Installation
- Multimedia Anschaltung
- Erweiterte Administration
- Routingkonzept (Auto Attendant, VIP Routing, dynamische Abfragen)
- Detailliertes Reporting
- Logging und einfache Loganalyse
- Disaster Recovery und Redundanz
- Erweiterte Architekturprinzipien

- SDKs

## Praktischer Teil

Im praktischen Teil werden oben genannte Abschnitte jeweils zeitnah live trainiert.

## So finden Sie uns

### Adresse

Enghouse AG  
Zeche Westfalen 1 (2. OG der Lohnhalle)  
59229 Ahlen  
Telefon +49 (0) 2382 7799700  
[Training.CE@enghouse.com](mailto:Training.CE@enghouse.com)  
[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)

### Anfahrt

- Anreise mit dem Auto (Adresse für das Navigationsgerät):  
Zeche Westfalen – Lohnhalle/Waschkaue  
Zeche Westfalen 1  
59229 Ahlen
- Anreise mit dem Zug:
  - Bis Hauptbahnhof Ahlen (Westf)
  - Mit dem Bus der Linie CityBus C2 Ahlen in Richtung Thurn- und Taxis-Ring.
  - Ausstieg: Zeche Westfalen
  - Die Linie fährt halbstündlich bzw. stündlich. Nicht an Sonntagen.
- Siehe auch <http://www.zechewestfalen.de/index.php?id=88>

### Links

- Google Maps: <https://goo.gl/maps/7fHwL6Ug9Zk9JQAu7>
- Busfahrplan: [https://fahrplan-bus-bahn.de/nrw/ahlen/bus\\_linie\\_bus\\_c2](https://fahrplan-bus-bahn.de/nrw/ahlen/bus_linie_bus_c2)

### Hotelempfehlungen

- Art Hotel Ahlen \*\*\*\*  
Warendorfer Str. 26  
59227 Ahlen  
Tel.: 02382-70650  
<https://www.art-hotel-ahlen.de/>

- City Hotel Ahlen Garni \*\*\*  
Dolberger Str. 6  
59229 Ahlen  
Tel.: 02382-766690  
<https://www.cityhotel-ahlen.de/>
- Hotel zum Wersehof  
Weststr. 124  
59227 Ahlen  
Tel.: 02382-8551464  
<http://www.zum-wersehof-ahlen.de/>

## Kontakt

Enghouse Interactive  
Neumarkt 29–33  
04109 Leipzig  
DEUTSCHLAND  
Telefon +49 341 33975530  
Training.CE@enghouse.com

---

## Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)