

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



EICC – Enghouse Interactive Communication Center

Basic Seminar

Überblick

Das **EICC Basic Seminar** dient dem Einstieg in die Welt des Enghouse Interactive Communications Center. 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. Hier erlernen Sie wichtige Grundlagen von Installation bis hin zur Konfiguration. 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

3 Werktage

Zeiten

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

Kurssprache(n)

Deutsch oder Englisch

Voraussetzungen

Es gibt keine Voraussetzungen für diesen Kurs, dennoch ist es von Vorteil, die gebräuchliche Terminologie in Bezug auf Contact Center zu kennen und über Basiswissen im Bereich Telefonie, Netzwerk und Windows Server zu verfügen.

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 Engineer“ für die geschulte Version.

Agenda

Einführung

- CC Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

Theoretischer Teil

- Administrator-Warteschleifen: Konfiguration von Anrufabläufen
- Warteschleifen Konfigurationsparameter
- Warteschleifen-Modi und Modus-Planung
- Planung von Feiertagen
- Administrator-Warteschleifen: Konfiguration der Zustellung
- Warnungen > Gruppen > Gesamtzahl der Warteschleifen
- Nachbearbeitung-Templates
- Agenten Login-Klassen und Zustell-Muster (kompetenzbasiertes Routing)
- Verwalten von Agenten (hinzufügen / löschen)
- Setzen von Pausen- und Bearbeitungszeit-Gründen
- Administrator Allgemein
- Unternehmen > Abteilungen
- Administrator Telefonbuch

- Überblick über die Sicherheitseinstellungen: Nutzer und Klassen; Funktionen vs. Objekte
- Standard Berichte
- Berichte erstellen
- Bericht Parameter verstehen
- Überblick über die am häufigsten ausgeführten Berichte und Interpretation der Berichtsdaten
- Exportieren der Berichte nach Excel/CSV und PDF
- Speichern bevorzugter Bericht-Parameter
- Terminplanung für Reports

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
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

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