

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



EPC – Elsbeth Power Contact

Basic Seminar



Enghouse
Interactive

Überblick

Das **EPC Basic Seminar** dient dem Einstieg in die Welt von Enghouse Interactive Elsbeth Power Contact. Hier erlernen Sie wichtige Grundlagen zu folgenden Themen: Features EPC, Systemparameter EPD, Monitoring, Kampagnensteuerung, Datenimport und -export, Reporterläuterungen. Dies ermöglicht Ihnen eine sofortige wie auch langfristige Rentabilität bezüglich der Effizienz des EPC und des Kundenservice.

Kursaufbau

Das Seminar gliedert sich in mehrere Blöcke. Jeder Block besteht aus einem theoretischen Teil und einem praktischen Teil. Optional endet das Seminar mit einer 60-minütigen Prüfung am letzten Tag.

Teilnehmer

Zielgruppe

- Projektleiter
- Vorgesetzte / Teamleiter

Anzahl

Höchstens 6 Teilnehmer

Dauer

2 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. Die Teilnehmer sollten jedoch der Zielgruppe entsprechen.

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an Training.CE@enghouse.com.

Was benötigen Sie für den Kurs?

Eigener **Laptop** mit Administrationsrechten für die Installation des EPC Administrator und Client

Was bekommen Sie?

- EPC Administrator
- EPC Client
- Übungsblätter
- Getränke
- 1 Mittagessen

Nach Abschluss des Seminars erhalten die Teilnehmer eine Teilnahmebescheinigung.

Das Seminar kann mit einer praktischen Prüfung abgeschlossen werden. Erfolgreiche Teilnehmer erhalten den Titel „EPC Certified Engineer“ für die geschulte Version.

Agenda

Einführung

- Elsbeth Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

Theoretischer Teil

- Block 1: Grundlagen
 - Anforderungsanalyse
 - Überblick Systemarchitektur
 - Übersicht Dokumentation und Support-Materialien
 - Vorstellung EPC Admin & EPC Client
 - Überblick über die Erweiterungen (MobileCalendar, SynchronisationService, ...)
 - Kampagneneigenschaften und Dienste
 - Grundlagen Selektion und Dialing (Anwahl)
 - Datenschutz
- Block 2: Kampagnenbau
 - Ansatz und grundlegender Prozess
 - WYSIWYG-Editor
 - Vorstellung Controls

- Individualisierung
- Effizientes Kampagnen-Design
- Block 3: Nachverarbeitung
 - Importe (Grundlagen, Spezifikationen, Design, Schnittstellen, ...)
 - Exporte (Grundlagen, Spezifikationen, Design, Schnittstellen, ...)
 - Automatisierung von Ex- und Importen
 - Datenbank (Grundlagen, Schema & Modell, Dokumentation, ...)
 - Liste der häufigsten Probleme & Lösungen
- Block 4: Integration
 - Überblick über Anbindungsmöglichkeiten
 - Datenbankgestützte Integrationen
 - Steuerung von Fremdprogrammen
 - Schnittstellen, APIs & andere Erweiterungsmöglichkeiten

Praktischer Teil

Im praktischen Teil werden oben genannte Abschnitte nach jedem Block live trainiert. Hinzu kommen jeweils Best Practice Beispiele, Erfahrungen, Problemlösungsstrategien sowie ein FAQ-Teil.

So finden Sie uns

Adresse

Enghouse AG
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Telefon +49 800 0800 299
Training.CE@enghouse.com
www.enghouseinteractive.de

Anfahrt

- Anreise mit dem Auto (Adresse für das Navigationsgerät):
 - Am Neumarkt 29-33
 - 04109 Leipzig

Bitte beachten Sie, dass die Parkplätze in der Innenstadt begrenzt und kostenpflichtig sind.
- Anreise mit dem Zug:
 - Bis Hauptbahnhof Leipzig
 - Mit den Straßenbahnen
 - 10 (Richtung Löbnig)
 - 11 (Richtung Markkleeberg Ost)
 - 14 (Richtung S-Bf. Plagwitz)

- Ausstieg: Wilhelm Leuschnerplatz

Links

- Google Maps: <https://goo.gl/maps/1q8mzN8qHkU1DuoB6>
- Tramfahrplan: <https://www.l.de/verkehrsbetriebe/fahrplan>

Hotelempfehlungen

- Motel One Leipzig-Augustusplatz
Ritterstr. 4
04109 Leipzig
Tel.: 0341-252798-0
<https://www.motel-one.com/de/hotels/leipzig/hotel-leipzig-augustusplatz/>
- Motel One Leipzig-Nikolaikirche
Nikolaistr. 23
04109 Leipzig
Tel.: 0341-337437
<https://www.motel-one.com/de/hotels/leipzig/hotel-leipzig-nikolaikirche/>

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