

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



EVC – Elsbeth Vocal Coach

Basic Seminar



Enghouse
Interactive

Überblick

Das **EVC Seminar** gibt Ihnen einen umfassenden Überblick über den Enghouse Interactive Elsbeth Vocal Coach. Das Seminar hilft Ihnen, den vollen Wert Ihres Unternehmens zu maximieren. Hier erlernen Sie die effiziente Handhabung des Elsbeth Vocal Coach, die Ihnen eine sofortige wie auch langfristige Rentabilität bezüglich der Effizienz des EVC und des Kundenservice ermöglicht.

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

1 Werktag

Zeiten

Kursbeginn ist um 9 Uhr – spätestes Ende 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 zu verfügen. Zusätzlich sollten die Teilnehmer 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 EVC Configurator und EVC Analyzer

Was bekommen Sie?

- EVC Configurator
- EVC Analyzer
- 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 „EVC Certified Engineer“ für die geschulte Version.

Agenda

Einführung

- Elsbeth Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

Theoretischer Teil

- Block 1: Einführung
 - Überblick Architektur
 - Analysemodi: Live vs. Batch
 - Analysevarianten: Wie wurde es gesagt? vs. Was wurde gesagt?
 - Was ist eine Phrase?
 - Vorstellung der jeweiligen Bewertungsmöglichkeiten
- Block 2: Konfiguration Teil 1 (Batch ohne Phrasenerkennung)
 - Ansatz und grundlegender Aufbau EVC Configurator
 - globale Einstellungen
 - phrasenunabhängige Bewerter
 - beispielhafte Use-Cases
 - Anforderungsanalyse + Umsetzung

- Block 3: Konfiguration Teil 2 (batch mit Phrasenerkennung)
 - phrasenabhängige Bewerter
 - Was ist eine Konfidenz?
 - beispielhafte Use-Cases
 - Definition von Phrasen für Spracherkennung
 - Anforderungsanalyse + Umsetzung
- Block 4: Reporting
 - Ansatz und grundlegender Aufbau EVC Analyzer
 - Filtermöglichkeiten
 - Gruppierungsmöglichkeiten
 - Gesprächstabelle (insb. Vergleich von Kampagnen, Teams und Mitarbeitern, ...)
 - Gesprächsdiagramm (insb. Ursachen- und Trendanalyse)
- Block 5: Konfiguration Teil 4 (live mit/ohne Phrasenerkennung)
 - Ansatz und grundlegender Aufbau EVC LiveClient
 - im Verbund von EPC
 - Standalone bzw. mit QMS
- Block 4: Tech
 - Analyse von Problemen
 - Error Logging
 - Best Practice Hilfestellungen
 - Liste der häufigsten Probleme & Lösungen

Praktischer Teil

Im praktischen Teil werden oben genannte Abschnitte nach jedem Block live trainiert. Hinzu kommen jeweils:

- Best Practice Beispiele
- Erfahrungen
- Problemlösungsstrategien
- Identifikation Coaching-relevanter Themen
- Evaluierung der Auswirkungen von Schulungsmaßnahmen
- FAQ-Teil.

So finden Sie uns

Adresse

Enhouse AG
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
Telefon +49 (0) 2382 7799700
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 2, 8, 9, 10, 11, 14
 - 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