

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



QMS

Seminar



**Enghouse
Interactive**

Überblick

Der Kundenservice ist der strategische Kern einer jeden Organisation. An einem einzigen Tag durchlaufen mehr Informationen den Empfang, die Helpdesks und das Call Center als jeden anderen Teil des Unternehmens. Die Investition in Ihre Mitarbeiter durch Seminare und Qualitätsmonitoring-Programme kann sich positiv auf Ihr Unternehmen auswirken und die Abläufe im Call Center optimieren. Mit den richtigen Tools können Sie Kundenkonflikte lösen, die Schulung von Mitarbeitern beschleunigen und manuelle Geschäftsabläufe automatisieren.

Kursaufbau

Das Seminar gliedert sich in einen theoretischen Teil (vormittags) und einen praktischen Teil (nachmittags).

Teilnehmer

Zielgruppe

- Consultant, Techniker und Administratoren, die Kenntnisse über die QMS Funktionsweise, Inbetriebnahme und Administration benötigen.
- Bei Bedarf individuell zugeschnitten auf:
 - Contact Center Manager
 - Vorgesetzte / Teamleiter
- Jeder, der täglich mit der Administration für Ihre Enghouse Interactive QMS Lösung beauftragt ist

Anzahl

Höchstens 7 Teilnehmer

Dauer

2 Tage

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 expliziten 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.

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

Was benötigen Sie für den Kurs?

Es sind keine eigenen Geräte für diesen Kurs nötig, sofern das Training in unseren Schulungsräumen in Ahlen stattfindet. Ansonsten benötigt jeder Teilnehmer einen PC mit Internetzugang und die Möglichkeit, Zertifikate zu installieren sowie RDP Verbindungen aufzubauen.

Was bekommen Sie?

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

Das Seminar wird mit einer praktischen Prüfung abgeschlossen. Erfolgreiche Teilnehmer erhalten den Titel „Enghouse Certified Engineer for Quality Management Suite (QMS) 7.0“ für die geschulte Version.

Das Zertifikat ist ein Jahr gültig. Verlängerungen sind n-mal möglich.

Agenda

Einführung

- Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

Theoretischer Teil

- Inhalte zur Architektur

- Installationsvoraussetzungen und Installation
- Lizenzierung
- Erst- und Folgekonfiguration
- Anschaltung an PBX Systeme, praktisch umgesetzt an Cisco, Skype for Business, Innovaphone
- Hochverfügbarkeitsszenarien mit QMS
- Troubleshooting im 1st und 2nd Level

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/Waschkäule
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