

FrontDesk 3

Salgstræning 04.05.2010



Program

Kl. 10.00 – 10.30	Velkomst og præsentation • Salgsargumenter og brochuremateriale
Kl. 10.30 – 11.30	TPNetworks procedurer • Forhandleraftale • Prislister, kravspecifikation samt info vedr. aftaler • Support inkl. bestilling, opgradering, fejlmelding m.m. • Assistance vedr. tilbudsgivning, demo samt kundeuddannelse
Kl. 11.30 – 12.00	FrontDesk overordnet gennemgang • Skærmlayout (sidepanel, aktivt kald, søge- samt resultatfelt og personoplysninger) • Personlig opsætning, farver og hjælpemenu
Kl. 12.00 – 12.30	FrontDesk opkaldshåndtering • Besvar, omstil, træk tilbage, parker samt send besked • Genveje til historik over indgående kald • Ring op med/uden genvej
Kl. 12.30 – 13.00	Frokost
Kl. 13.15 – 13.45	FrontDesk øvrige funktioner • Historik, Opkalderdatabase m.m.
Kl. 13.45 – 14.15	FrontDesk systemopsætning (FMS) • Indtaling af meddelelser, opsætning af agenter, grupper og receptioner • Generel opsætning samt PBX-funktionalitet
Kl. 14.15 – 14.45	FrontDesk statistik
Kl. 14.45 – 15.00	Afslutning/evaluering



Velkomst *TPNetworks det kreative softwarehus*

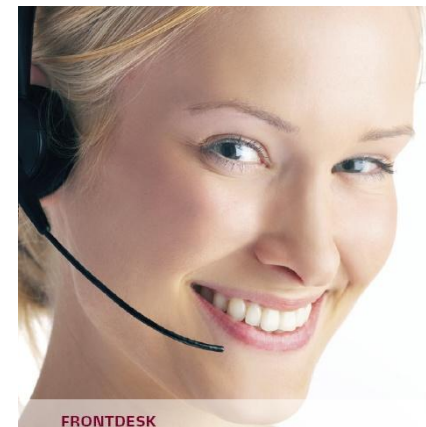
- Vi udvikler softwareapplikationer til telefoni
- Vi har mere end 20 års erfaring med udvikling af telefoniløsninger
- Vi forstår betydningen af god telefonservice
- Vi vil være den førende leverandør af softwareapplikationer til telefoni
- Vi er certificeret ISV partner hos Microsoft





Salgsargumenter/brochuremateriale

- FrontDesk *fra knudepunkt til konkurrencefordel*
 - Engangsudgift
 - Stand-alone eller integration til OCS, PBX efter behov
 - Styrker trinvis migrering til OCS - fordeler investeringen over tid
 - Samler al information ét sted
 - Enkel adgang til avancerede funktioner
 - Det bedste værktøj til god kundeservice
 - Sparer tid for medarbejdere og kunder
 - Høj talekvalitet
 - Flere moduler i samme løsning
 - Mulighed for management, kaldsrouting, IVR og statistik
 - Brochurer i elektronisk format og papirudgave
- Gratis trykklar fil stilles til rådighed

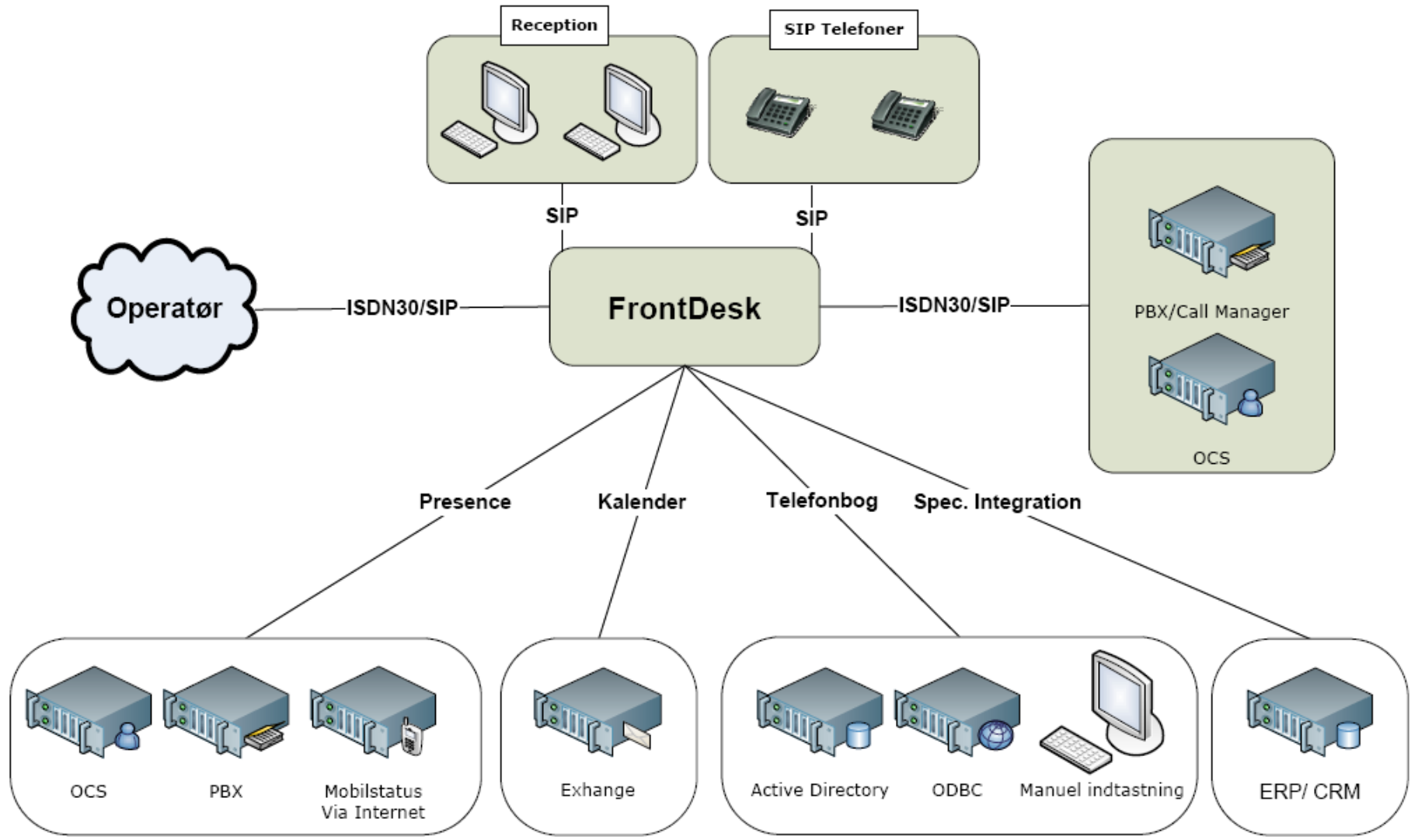




TPNetworks *procedurer*

- Forhandlertaftale
 - Assistance vedr. tilbudsgivning, demo samt kundeuddannelse (bilag 6)
- Prislister og kravspecifikation
- Licensaftale
- Licens- og vedligeholdelsesaftale
- Support via mail info@tpnetworks.dk og telefon **39 54 20 00** (bilag 7)
- Oprettelse af sagsnummer





Praktiske øvelser

Gennemgang af brugersnitflade samt management (FMS)
og statistik

