



Kursusoversigt pr. 1. november 2009 Slutkundeuddannelse

Undervisning før idriftsættelse (Kursus ID FD1)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Uddannelse FrontDesk PC-omstilling brugere</p> <p>Niveau 1: Grundlæggende Anbefalet tid: 2 timer pr. hold</p> <p>Antal deltagere tilpasses aktuelle faciliteter Lokation aftale med Forhandler Teori og praktik iht. aktuelle faciliteter</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Skærmlayout samt diverse opsætning</p> <ul style="list-style-type: none">- Logon- Generelt vedr. genveje (knappanel/numerisk tastatur)- Sidepanel- Vindue for aktivt kald- Søge- og resultatvindue- Personoplysninger inkl. mail og kalender- Udvalgte punkter i personlig opsætning, farver samt hjælp <p>Opkaldshåndtering</p> <ul style="list-style-type: none">- Besvare kald- Omstille kald- Træk tilbage- Parkere kald- Ring op (internt/eksternt)- Historik (log over seneste omstillinger)
Undervisning ved idriftsættelse (Kursus ID FD2)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Uddannelse FrontDesk PC-omstilling brugere</p> <p>Niveau 2: Praktisk træning Anbefalet tid: 2-4 timer afh. af antal brugere</p> <p>Afvikles på kundens adresse Vi anbefaler, at deltagerne har gennemgået FD1</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Praktisk support og undervisning ved idriftsættelse på kundens adresse.</p> <p>Opkaldshåndtering samt gennemgang af funktioner efter behov.</p> <p>Brugerne guides sideløbende med besvarelse af ind- og udgående kald. Underviseren besvarer løbende spørgsmål fra brugerne og noterer funktioner, der kræver yderligere gennemgang.</p> <p>Undervisningen afsluttes med en generel opsummering og evaluering inkl. planlægning af evt. supplerende undervisning.</p>

Undervisning Superbruger (Kursus ID FD3)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Uddannelse FrontDesk PC-omstilling superbrugere</p> <p>Niveau 3: Superbruger Anbefalet tid: 2 – 3 timer</p> <p>Afvikles på kundens adresse Vi anbefaler, at deltagerne har gennemgået FD1</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Udvidet FrontDesk info</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sidepanel inkl. justering/tilpasning af gruppeovervågning - Personlig opsætning (punkter der ikke er omfattet af FD1) - Mine grupper - Sendt Email <p>Systemopsætning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indtaling af meddelelser - Agenter og grupper - Receptioner - Medarbejdergrupper <p>FrontDesk statistik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generelt inkl. div. forbehold - Periode, Beregn/Exporter - Statistik faner (forskellige rapporttyper) <p>Evaluering</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evt. spørgsmål samt evt. behov for supplerende undervisning

Undervisning efter idriftsættelse (Kursus ID FD4)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Efteruddannelse af brugere</p> <p>Niveau 2: Udvidet praktisk træning Anbefalet tid: 2-4 timer afh. af antal brugere</p> <p>Afvikles på kundens adresse Vi anbefaler, at deltagerne har gennemgået FD1 samt arbejdet med FrontDesk 1-2 måneder</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Praktisk support sideløbende med besvarelse af ind- og udgående kald.</p> <p>Der tages udgangspunkt i brugernes spørgsmål. Underviseren observerer brugernes opkaldshåndtering for gennemgang af div. arbejdsgange, der med fordel kan justeres og dermed optimeres.</p> <p>Undervisningen afsluttes med præcisering af udvalgte emner efter behov.</p>

Undervisning Administrator (Kursus ID FD5)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Uddannelse af Administratorer</p> <p>Niveau 4: Administrator Anbefalet tid: 2 timer</p> <p>Afvikles på kundens adresse Vi anbefaler, at deltagerne har gennemgået FD1 og FD3</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Generelt Spørgsmål fra deltagerne inkl. FAQ daglig drift</p> <p>FrontDesk systemopsætning (FMS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indtaling af meddelelser - Opsætning af agenter, grupper og receptioner - Opsætning af IVR, ringelyde og ventemusik - Generel opsætning, Dialplan og Email opsætning - Backup <p>FrontDesk statistik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sparring efter behov vedr. tolkning af statistik

Undervisning AVL superbruger (Kursus ID AVL1)	
Praktiske oplysninger	Program
<p>Uddannelse af AVL superbruger</p> <p>Niveau 3: Superbruger Anbefalet tid: 2 timer</p> <p>Afvikles på kundens adresse Vi anbefaler undervisning afviklet på kundens eget, færdigkonfigurerede system</p> <p>Faktureres jf. tidsforbrug *</p>	<p>Generelt Spørgsmål fra deltagerne inkl. FAQ daglig brug af AVL</p> <p>Skærmlayout samt diverse opsætning</p> <ul style="list-style-type: none"> - Logon inkl. hent program og opret genvej - Søg optagelse - Kopier, slet, send og afspil optagelse <p>Systemadministration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opsætning af optagelse (hvilke samtaler optages m.m.) - Diverse opsæt - System- og opkaldslog - Status

* Alle kurser faktureres efter tidsforbrug jf. gældende timesats inkl. medgået tid ved forberedelse, opfølgning og kørsel. Desuden viderefaktureres kilometerpenge samt evt. ophold og forplejning.