



Teleopti CCC Basiskurs

Die Personal-Einsatzplanung in einem Contact Center wird durch virtuelle Organisationen, viele Skills und Medien, mitarbeiterfreundliche Anstellungsbedingungen und hohe Serviceziele zunehmend komplexer. Das Planungstool von Teleopti, Teleopti CCC, unterstützt die Contact-Center-Betreiber in ihrem daily business und bei der Erreichung einer hohen Wirtschaftlichkeit.

Trotzdem: eine optimale Nutzung der Funktionalität und die Datenpflege bedingt gut ausgebildete Anwender / Planer.

Zielpublikum:

Der Basiskurs von Teleopti CCC richtet sich an alle Contact-Center-Mitarbeitenden, die für die Einsatzplanung verantwortlich sind.

Kursinhalt:

In einer kleinen Gruppe wird den Teilnehmenden das Wissen theoretisch vermittelt und mit Übungen auf Demo-Umgebungen praktisch vertieft. Die Anwender sollen nach dem Kurs in der Lage sein, selbständig Schichtpläne erstellen und optimieren sowie die Konfiguration den sich laufend verändernden Bedingungen anpassen zu können.

Nach einer zweitägigen Basis-Schulung sammeln die Teilnehmenden erste Erfahrungen im eigenen Umfeld. Am Abschlusstag werden die Ergebnisse ausgetauscht und Unsicherheiten geklärt.

Kurskosten und -anmeldung:

CHF 2'000.- je Teilnehmer, inkl. Verpflegung. Die Anmeldung erfolgt per Mail oder Fax an unten aufgeführte Adresse unter Angabe von Teilnehmer-Name und Rechnungsadresse.

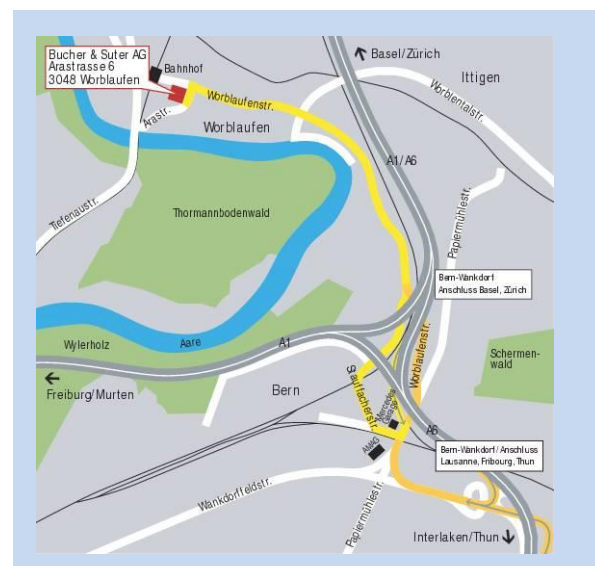
Lernmodule

Der Teleopti CCC Basiskurs beinhaltet folgende Lernmodule, die sowohl theoretisch vermittelt als auch mit Praxisbeispielen vertieft werden:

- Applikations-Übersicht
- Forecaster
- Agent Administrator
- Shift Creator
- Scheduler
- Permissions
- System Configuration
- Web Portal

Kursort:

In unseren Räumlichkeiten in Worblaufen.



Schulungsdaten:

- **Basis-Schulung**
auf Anfrage
- **Praxis-Vertiefung**
auf Anfrage