

## **Module Mitel Networks MN 3300 ICP**

### **Instructie pc bedienpost (5550)**

#### *Doelstelling*

De cursist beheerst de basishandelingen en de telefoniste-faciliteiten, waardoor oproepen efficiënt worden afgehandeld. De bereikbaarheid van de klant wordt vergroot, de klantvriendelijkheid in het telefoonverkeer neemt toe.

#### *Kennisniveau*

Ervaring met de computer is nodig, bij voorkeur op een Windows-georiënteerd systeem.

#### *Inhoud instructie*

- Uitleg functionaliteit van het scherm en de toetsen op het toetsenbord;
- Gebruik van muis en toetsenbord;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken,
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Het activeren van dag- en nachtstand
- Programmeren en gebruik van het privé telefoonboek
- Bediening op afstand (niet storen en omleiden activeren op afstand)
- De help functie in het scherm
- Oefenen met de geleerde handelingen

Bovengenoemde onderwerpen worden ondersteund met tips omtrent klantvriendelijk telefoneren en efficiënt afhandelen van gesprekken. Deze tips zijn de voorbereiding op de training 'klantvriendelijk en efficiënt telefoneren' van smart training, die aanvullend te bestellen is.

#### *Tijdsduur*

1 dagdeel (3,5 uur)

#### *Aantal cursisten*

Het aantal deelnemers is maximaal 3

#### *Locatie*

Bij de klant in een aparte ruimte of op de plaats waar het hoofdbedientoestel staat. Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier extra toestellen** bijstaan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Tevens dienen buitenlijnen aanwezig te zijn anders is een deel van de functionaliteit van het systeem niet goed te demonstreren.

De instructie op de pc bedienpost kan ook in de showroom worden gevolgd.

## ***Instructie toestellen Mitel 5312, 5324, 5330, 5340***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van het toestel, afgestemd op zijn of haar werksituatie.

### ***Inhoud instructie***

- Uitleg displaywerking van het toestel;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Het in de wacht zetten van een gesprek, aannemen van een tweede gesprek;
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Functies tijdens een gesprek zoals: wisselgesprek, conferentiegesprek, automatisch terugbellen;
- Toestel doorschakelen (omleiden) naar een ander door de cursist te bepalen toestel;
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers.
- Instellingen van het toestel wijzigen (o.a. belsignaal, contrastbeeldscherm)
- Chef secretaresse schakelingen (indien van toepassing)

### ***Tijdsduur***

Toestelinstructies worden per dagdeel (3,5 uur) of een dag (7 ½ uur) gegeven

Basisinstructie duurt 1 uur

Uitgebreide sessie duurt 1 ½ uur

Wanneer ook een chef/secretaresse schakeling wordt uitgelegd is de tijdsduur 1½ uur per sessie

### ***Aantal cursisten***

Maximaal 6 deelnemers per groep. Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd in overleg.

### ***Indeling van de sessies bij trainingen van een uur***

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag zes toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

### ***Indeling van de sessies bij trainingen van 1 ½ uur***

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze

### ***Locatie***

Bij de klant in een aparte (trainings)ruimte waar meerdere toestelaansluitingen mogelijk zijn;

### ***Instructiefaciliteiten***

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.

## *Instructie Automatic Call Distribution (ACD) Agent*

### *Doelstelling*

Na deze training kan de cursist het toestel efficiënt bedienen. De cursist beheerst de basishandelingen en faciliteiten van de acd-instellingen. Behalve het verbeteren van de klantvriendelijkheid, wordt de telefonische bereikbaarheid vergroot.

### *Inhoud instructie*

- Uitleg van de ACD-faciliteiten;
- Algemene introductie in de werking en mogelijkheden van acd;
- Toepassingsmogelijkheden van acd binnen de desbetreffende organisatie;
- Uitleg specifieke acd-functies op het toestel.
- Uitleg displaywerking van het toestel;
- Uitleg functionaliteit van de vaste- en eventueel voorgeprogrammeerde toetsen op het toestel;
- Het aannemen, doorverbinden en terugnemen van een gesprek;
- Het in de wacht zetten van een gesprek;
- Het kiezen op naam van een extern of intern telefoonnummer
- Oproep van een collega beantwoorden door middel van "call pick up";
- Het programmeren van de toetsen met toestelnummers, functies, telefoonnummers;
- Het activeren van dag- en nachtstand, indien van toepassing

### *Tijdsduur*

1 ½ - 2 uur per groep van maximaal 6 cursisten. (Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd overleg)

### *Indeling van de sessies*

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze

### *Locatie*

Bij de klant in een aparte (trainings)ruimte waar meerdere toestelaansluitingen mogelijk zijn, of in de showroom.

### *Instructiefaciliteiten*

Voor de toestelinstructies is het zeer wenselijk dat er **ten minste vier toestellen** staan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen. De acd faciliteit dient geprogrammeerd te zijn.

## ***Training Unified Communicator***

### ***Doelstelling***

De cursist beheerst naast de basishandelingen de extra functies van de applicatie, afgestemd op zijn of haar werksituatie

### ***Inhoud***

- Layout display
- Aannemen van gesprekken en maken van oproepen
- Wachtstand
- Automatisch terugbellen
- Doorverbinden, terugnemen van gesprekken
- Wisselgesprek, conferentiegesprek, call pick up, doorschakelen
- Gebruik van bedrijfs- en persoonlijk telefoonboek
- Invoeren van telefoonnummers
- Gesprekshistorie
- Instellingen wijzigen
- Werken met de console (indien van toepassing)
- Doorschakelprofielen
- Voicemail luisteren en beheren

### ***Tijdsduur***

1 ½ - 2 uur per groep van maximaal 6 cursisten. (Indien meer deelnemers per groep gewenst zijn dan altijd overleg)

### ***Indeling van de sessies***

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 30 minuten pauze

### ***Lokatie***

De training kan plaats vinden in een aparte ruimte of bij de klant op lokatie in een aparte ruimte.

### ***Instructiefaciliteiten***

Voor de training is het zeer wenselijk dat er tenminste 3 pc's met de applicatie Unified Communicator staan, een pc met de applicatie voor de trainer, beamer en ten minste drie toestellen zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. Indien de training in de showroom plaatsvindt, is het gewenst de programmering die bij de klant wordt geleverd, in te stellen.