

### ***Instructie Cisco 7960 als receptietoestel***

#### *Doelgroep*

Telefonistes en zij die regelmatig met het hoofdbedientoestel werken.

#### *Doelstelling*

De cursist bedient het hoofdtoestel efficiënt door training in de basishandelingen en de diverse telefoniste-faciliteiten. Hierdoor, maar ook door aanwijzingen op het gebied van telefoonetiquetten en klantvriendelijk telefoneren, wordt de telefonische bereikbaarheid van de klant vergroot.

#### *Kennisniveau*

Ervaring als telefoniste is niet vereist, maar zal de cursist zeker voordeel opleveren bij de bediening van het nieuwe systeem. Ervaring met het gebruik van de gebruikerstoestellen is nuttig aangezien de telefoniste vaak een vraagbaak functie vervult.

#### *Inhoud instructie*

- Uitleg functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken, verbreken, in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Wisselgesprek, conferentie gesprek, terugbellen bij bezet.
- Het activeren van dag- en nachtstand;
- Omleiden van het toestel.
- Overnemen van een rinkelend toestel binnen de pick up groep en erbuiten.
- Gebruik van het systeemtelefoonboek.
- Gebruik van headset en hoorn.
- 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*

Een dagdeel. (3,5 uur)

#### *Aantal cursisten*

Het maximaal aantal cursisten per groep is 3.

#### *Locatie*

Bij de klant of - op verzoek van de klant - in de showroom.

#### *Instructiefaciliteiten*

Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra toestellen** bijstaan 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 Peter Connects Attendant Console***

#### *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;
- Het 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;
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Werken met het systeemtelefoonboek en persoonlijk telefoonboek
- Het wijzigen van instellingen.
- 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 voor maximaal 3 cursisten.

#### *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 drie extra werkende toestellen** bijstaan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. De instructie op de pc bedienpost kan ook in de showroom worden gevolgd.

## ***Instructie Cisco Unified Business Attendant (Arc Console)***

### *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*

- Opstarten applicatie
- Inloggen/uitloggen en afsluiten
- Schermindeling
- Beantwoorden van gesprekken
- Opzetten van een nieuw gesprek en verbreken
- Doorverbinden, terugnemen van gesprekken
- Doorverbinden via telefoonboek
- Wachtstand
- Telefoonboek

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 voor maximaal 3 cursisten.

### *Locatie*

Bij de klant in een aparte ruimte of op de plaats waar de pc bedienpost staat. Behalve het hoofdbedientoestel is het zeer wenselijk dat er **ten minste drie extra werkende toestellen** bijstaan zodat de diverse handelingen gedemonstreerd en geoefend kunnen worden. De instructie op de pc bedienpost kan ook in de showroom worden gevolgd.

## ***Instructie Unified Personal Communicator***

### *Doelstelling*

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

Deze instructie kan samengevoegd worden met een toestelinstructie.

### *Inhoud training applicatie*

- Werking en nut van aanwezigheidsstatus.
- Oproepen plaatsen, beantwoorden, in de wacht zetten/uit de wacht halen, doorverbinden, conferentiegesprekken opzetten.
- Bellen via het telefoonboek en status van collega's bekijken.
- Contactpersonen toevoegen aan het telefoonboek.
- Chatten
- Gesprekshistorie bekijken en beheren.
- Voicemails afspelen.
- Instellingen beheren.

### *Tijdsduur*

1 uur per groep van maximaal 6 cursisten + eventueel de benodigde tijd voor korte of uitgebreide toestelinstructie. 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 en pc's klaarstaan waar de applicatie op draait**, 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 gebruikers toestellen***

### *Doelstelling*

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

### *Inhoud instructie*

- Uitleg functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken, verbreken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Wisselgesprek, conferentie gesprek, terugbellen bij bezet.
- Omleiden van het toestel.
- Overnemen van een rinkelend toestel binnen de pick up groep en erbuiten.
- Het doorverbinden van een buitenlijn met een andere buitenlijn;
- Gebruik van het systeemtelefoonboek.
- Gebruik van headset en hoorn.
- Oefenen met de geleerde handelingen;

### *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 overleg

### *Indeling van de sessies (zonder chef/secretaresse schakeling) bij trainingen van een uur*

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag zes toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 minuten pauze

### *Indeling van de sessies (zonder chef/secretaresse schakeling) bij trainingen van 1 ½ uur*

Per dagdeel twee toestelinstructies

Per dag vier toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 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 gebruikerstoestellen 7911/7912 en aanverwante types**

### *Doelstelling*

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

### *Inhoud instructie*

- Uitleg functionaliteit van de toetsen en het toestel;
- Het bellen, aannemen, doorverbinden en terugnemen van een en meerdere gesprekken, verbreken;
- Het in de wacht zetten van een of meerdere gesprekken;
- Wisselgesprek, conferentie gesprek, terugbellen bij bezet.
- Omleiden van het toestel
- Overnemen van een rinkelend toestel binnen de pick up groep en erbuiten.
- Gebruik van headset en hoorn.
- Instellingen wijzigen: volume en melodie belsignaal, volume hoorn, contrast etc.
- Oefenen met de geleerde handelingen;

### *Tijdsduur*

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

Een sessie duurt 1 uur

### *Aantal cursisten*

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

### *Indeling van de sessies*

Per dagdeel drie toestelinstructies

Per dag 6 toestelinstructies

Tussen elke sessie zit 15 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 en eventueel de Agent applicatie 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 toestel*

- 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

### *Inhoud instructie Agent applicatie*

- In- en uitloggen
- Statussen
- Oproepen plaatsen, beantwoorden, in de wacht zetten/uit de wacht halen, doorverbinden, conferentiegesprekken opzetten.
- Nawerktijd instellen
- Telefoonboek bekijken, gebruiken en beheren.
- Chatsessie starten
- Eventueel geprogrammeerde task knoppen bedienen
- Eventueel geprogrammeerde real time statistieken bekijken en interpreteren.
- Eventuele geïntegreerde browser bekijken.

### *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 en pc's met de applicatie** 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.