

Szkolenia są zazwyczaj realizowane w dwóch blokach. Pierwszy blok przeznaczony jest do szkolenia agentów, drugi blok jest przeznaczony dla kadry zarządzającej. Treść i długość każdego bloku treningowego opisano szczegółowo poniżej. W sesji szkoleniowej agenta koncentrujemy się głównie na tym, jak obsługiwać połączenia (i / lub e-maile, czaty, kampanie wychodzące, jeśli dotyczy), CRM i pulpit nawigacyjny agenta. Większość szkoleń odbywa się poprzez ćwiczenia w czasie rzeczywistym.

Szkolenie z zarządzania koncentruje się na funkcjach systemu, które pomagają kierownictwu w kierowaniu i monitorowaniu wydajności firmy. Szkolenie dla administratorów jest zazwyczaj dostarczane na zamówienie do zespołu IT firmy.

Szkolenia mogą być prowadzone u Klienta lub zdalnie online za pośrednictwem platformy *GoToMeeting*.

## POZIOM 1: Szkolenie agenta



### Szkolenie agenta Kanał komunikacji głosowej:

Cloud System Call Center Wprowadzenie; Jak się zalogować i wylogować z systemu; Wybór rozszerzenia SIP; Operatory Dashboard funkcje (połączenia wychodzące, połączenia przychodzące, przekazywanie połączeń, pauzy, kolejki); Zarządzanie nieodebranymi połączeniami; Jak korzystać z CRM; Własne statystyki operatorów; Nagrania rozmów; Kampanie wychodzące (jeśli dotyczy). Operatorzy testują połączenia w czasie rzeczywistym i współpracują z systemem; Szybki test.

**Czas trwania:** ok. 1-2 godziny.



### Kanał pomocy technicznej Email/Helpdesk:

Wprowadzenie do Daktela Helpdesk; Jak pracować z ticketami (utwórz nowy ticket, wyślij wiadomość e-mail, skomentuj, załącz, scal tickety); Jak tworzyć i używać szablonów e-mail; Kategorie ticketów, statusy i widoki; Priorytety i umowy SLA; Statystyki ticketów; Listy wiadomości e-mail; Operatorzy testują wiadomości e-mail w czasie rzeczywistym i współpracują z systemem; Szybki test.

**Czas trwania:** ok. 1-2 godziny.



### Czat internetowy, czat SMS, FB Messenger, Click2Call:

Jak korzystać z Daktela jako pełnego rozwiązania Omnichannel; Jak odbierać czaty internetowe, czat SMS lub komunikator FB; Przenieść dowolną działalność na innego operatora; Utwórz ticket z działania; Historia całej komunikacji klienta w CRM; Statystyki kanałów; Wykazy kanałów; Operatorzy testują w czasie rzeczywistym wszystkie kanały jednocześnie i współpracują z systemem; Szybki test.

**Czas trwania:** ok. 1-2 godziny.

## POZIOM 2: Szkolenie kadry zarządzającej



Cloud System Call Center Wprowadzenie; Jak się zalogować i wylogować z systemu; Funkcje i funkcje panelu do zarządzania; Zarządzanie nieodebranymi połączeniami; Funkcje i cechy CRM; Funkcje i cechy Wallboard; Raporty historyczne i statystyki; Funkcje panelu w czasie rzeczywistym; Lista działań; Nagrania rozmów; Jak wejść w rozmowę; Kierownik kampanii; Predykcyjny dialer; Ustawienia Call Center (twórz skrypty połączeń, elementy, pauzy, statusy); Szkolenie dotyczące wiadomości e-mail / czatów / kanałów komunikacyjnych FB (w stosownych przypadkach).

**Czas trwania:** ok. 1-2 godziny.

## POZIOM 3: Szkolenie dla administratorów



Zarządzanie kolejkami (nowe połączenia, nowy dialer predykcyjny, dodawanie / edycja / klonowanie / usuwanie, filtrowanie); Zarządzanie użytkownikami (nowy użytkownik, import, eksport wszystkich, role i profile, prawa i zasoby); Konfiguracja PBX (linie wewnętrzne, rozszerzenia zewnętrzne, routing połączeń przychodzących, CLID, czarna lista, zapowiedzi, IVR, nagrania systemowe, muzyka w tle, przesyłanie, warunki czasowe, grupa czasowa, grupy dzwonek, wiadomości głosowe, języki); Dział pomocy technicznej; Czaty; pomoc w postaci Daktela Wiki.

**Czas trwania:** 2 godziny (szkolenie on line, na zamówienie)