



# CAESAR Schulungskatalog 2012

---

UC

CTI

UMS

Contact Center

## Impressum

CASERIS GmbH  
Stefan Preuß, Geschäftsführer  
Am Birkenfeld 1-3  
52222 Stolberg

Telefon:+49 2402 7654 321  
Fax:+49 2402 7654 567  
E-Mail:[info@caseris.de](mailto:info@caseris.de)  
Internet:<http://www.caseris.de>

Änderungen jederzeit, auch ohne Vorankündigung vorbehalten. Auf eine Realisierung aller oder einzelner beschriebener Schulungen kann auf Grund dieses Papiers nicht geschlossen werden. Die aufgeführten Schulungsinhalte sind beispielhaft und ggf. individuell anzupassen. Alle aufgeführten Produkt- und Markennamen sind Eigentum der entsprechenden Herstellerfirmen.

© Copyright CASERIS GmbH 2011 – Alle Rechte vorbehalten.

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	2
Organisatorisches .....	4
Kosten.....	5
Schulungskonzept .....	6
1. Partner-Schulungen .....	7
1.1 CAESAR Installation & Configuration Professional – UMS .....	7
1.2 CAESAR Installation & Configuration Professional – CTI .....	9
1.3 CAESAR Installation & Configuration Professional – UC.....	11
1.4 CAESAR Installation & Configuration Manager – UC.....	13
1.5 CAESAR Contact Center - Certification.....	15
2. Administratorenschulungen .....	18
2.1 CAESAR Administration Professional – UMS .....	18
2.2 CAESAR Administration Professional – CTI.....	20
2.3 CAESAR Administration Professional – UC .....	22
3. Benutzer-Schulungen .....	24
3.1 CAESAR Workshop – CTI-Client.....	24
3.2 CAESAR Usability – UMS-Client.....	26
3.3 CAESAR Usability – CTI-Client.....	28
3.4 CAESAR Usability – UC Client.....	30
3.5 CAESAR Usability – Attendant .....	32
4. Weitere Schulungen nach Absprache .....	34
Definition der Buchungsnummern .....	35

## Einleitung

Sie lesen gerade den CAESAR-Schulungskatalog – das freut uns, denn wahrscheinlich nutzen Sie eines unserer Produkte. Damit Sie den größtmöglichen Return on Investment erzielen, ist es sinnvoll, alle Nutzer so zu schulen, dass sie die benötigten Funktionen sicher beherrschen. Dabei unterstützen wir Sie!

Das modulare CAESAR-Schulungskonzept ermöglicht die punktgenaue Ausbildung Ihrer Mitarbeiter. Die Ausbildung erfolgt an dem für Sie relevanten **Mailsystem**. Dabei ist es möglich, den Fokus auf die CAESAR-Produkte zu lenken, welche im eigenen Unternehmen oder bei der zu betreuenden Klientel eingesetzt werden.

Genauso ist es Endkunden möglich, eigene Administratoren für die Betreuung der bereits installierten CAESAR-Infrastruktur ausbilden zu lassen oder Seminare für Endbenutzer zum effizienteren Umgang mit der CAESAR-Client-Software zu belegen. Je nach Anwenderzahl ist ein Teach-the-Teacher-Konzept sinnvoll, bei dem einige Mitarbeiter Ihres Unternehmens darauf geschult werden, das erforderliche Know-how zu den eingesetzten CAESAR-Komponenten zu vermitteln.

Letztere Maßnahmen haben schon oft gezeigt, dass die Akzeptanz der Investition in Unified-Communication-Lösungen deutlich erhöht wird. Zielgerichtet ausgebildete Mitarbeiter setzen neue Produkte im Arbeitsumfeld schneller und effizienter ein. Der ROI wird bei der richtigen Umsetzung der Schulungsmaßnahmen auch für die Mitarbeiter spürbar- vor allem aufgrund des täglichen Umgangs mit CAESAR-Produkten in eigenen Arbeitsabläufen.

Wir bieten zudem Seminarmodule, die es CASERIS-Partnern erlaubt, CAESAR-Infrastrukturen der eigenen Kundschaft selbstständig von der Konzeption über die Installation bis zum Second-Level Support zu betreuen.

Unsere Seminare finden je nach Wunsch direkt bei uns am CASERIS-Standort in extra ausgestatteten Räumen statt. Für die Schulung größerer Personenkreise veranstalten wir die Seminare auch gerne in Ihrem Hause. Serviceingenieure, Techniker oder Administratoren werden erfahrungsgemäß mehr von einer CAESAR-Schulung mitnehmen, wenn diese einige Tage vom Geschäftsalltag Abstand nehmen können.

Besonders nachhaltig werden unsere Schulungen, wenn Ihre Mitarbeiter erst die CAESAR-spezifischen Grundlagen erlernen. Kurze Zeit später gibt es dann die Möglichkeit Aufbau-seminare zu belegen. Das vorher gelernte muss durch die Teilnehmer angewendet werden und wird somit vertieft. Weitere CAESAR-Funktionen oder Troubleshooting Techniken werden anschließend vermittelt.

Wenn Sie sich für ein Seminar entschieden haben, dienen die Buchungskennzeichen zur eindeutigen Identifizierung des gebuchten Inhalts, Termine finden Sie im Schulungskalender auf unserer Website [www.caseris.de/schulungen](http://www.caseris.de/schulungen).

Es kann vorkommen, dass Sie ein Seminar für ein CAESAR Produkt vermissen. Das hängt direkt mit dem Neuaufbau unserer Schulungsinfrastruktur zusammen. Sprechen Sie uns auf Ihre spezifischen Wünsche an, wir werden die Seminarinhalte in kurzer Zeit auf Ihre Anforderungen zuschneiden.

## Organisatorisches

### Begriffsbestimmungen

UC	Unified Communication (eng. für: vereinheitlichte Kommunikation) Zusammenführung der Kommunikationsdienste Fax, Voice, SMS und CTI mit Präsenzmanagement in einer Anwendungsumgebung
UMS	Unified Messaging Service (eng. für: vereinheitlichte Nachrichten-Dienste) Zusammenführung der Kommunikationsdienste Fax, Voice, SMS in einer Anwendungsumgebung
CTI	Computer-Telefonie-Integration Die Verknüpfung der Telekommunikation mit der elektronischen Datenverarbeitung
CC	Contact Center Datenverarbeitungsgestütztes Vermittlungssystem

### Ausstattung der Schulungsumgebung

- Großzügige, helle Räumlichkeiten
- Vier Schulungs-Laptops für den Zugriff auf eine virtualisierte Schulungsinfrastruktur
- Diese sogenannten Teams setzen sich aus zwei Server- und zwei Client-Systemen zusammen. Jedes Team hat Zugriff auf ein Hard- und ein Software-Telefon.
- Telefonanlagen: Cisco Call Manager / innovaphone (nur bei speziellen Schulungsanforderungen)
- Präsentationsmedien: Beamer, FlipChart, Flatscreen etc.

### Schulungstermine

Auf unserer Website [www.caseris.de/schulungen](http://www.caseris.de/schulungen) finden Sie stets den aktuellen Schulungskalender. Gerne können Sie auch einen individuellen Termin abstimmen.

### Teilnehmeranzahl

- Die Mindestteilnehmerzahl für das Zustandekommen einer Schulung in den CASERIS-Räumen liegt bei vier Personen.
- Bei Inhouse-Schulungen gibt es keine Mindestteilnehmerzahl.
- Max. 8 Teilnehmer bei allen CAESAR-Seminaren mit praktischen Inhalten
- Max. 15 Teilnehmer bei CAESAR-Vertriebs- bzw. Technologie Seminaren (praktische Inhalte werden präsentiert)

### Verpflegung

Für Getränke und Verpflegung wird tagsüber während der Seminardauer gesorgt.

## Kosten

### Schulungen in den CASERIS-Räumlichkeiten

Die Schulungskosten in unserem Schulungszentrum belaufen sich auf 550 Euro/Tag für jede erste Person aus einem Unternehmen.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmens entstehen Kosten in Höhe von 275 Euro/Tag.

### Schulungen in Ihren Räumlichkeiten

Schulungen, die bei Ihnen im Haus durchgeführt werden, werden unabhängig von der Teilnehmerzahl mit 1100 Euro/ Tag (zzgl. Reise- und Reisenebenkosten) berechnet. Die technischen Voraussetzungen werden in diesem Fall durch den Auftraggeber geschaffen.

### Frühbucher-Rabatt

Bei einer Buchung bis 4 Wochen vor Schulungsbeginn gewähren wir Ihnen einen Frühbucherrabatt in Höhe von 15 Prozent.

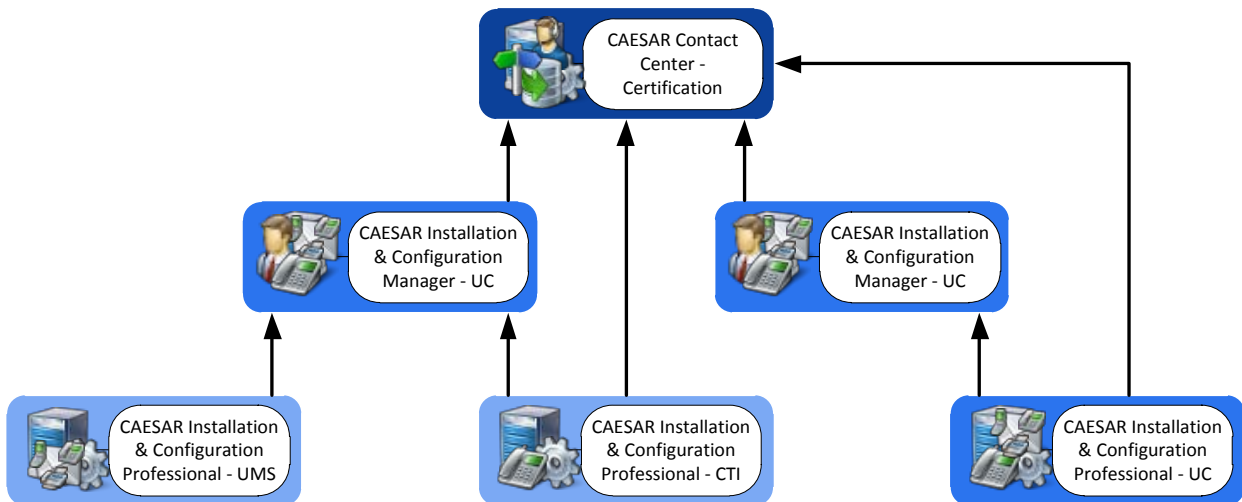
### Sonstige Kosten

Übernachtungen, Reisekosten und Verpflegung außerhalb der Schulungszeit trägt der Teilnehmer. Gerne sind wir bei der Suche einer Übernachtungsmöglichkeit behilflich.

## Schulungskonzept

Aufgrund der unterschiedlichen Voraussetzungen, Anforderungen und Lernziele unterscheiden wir bei unseren Schulungen zwischen Partner-Schulungen, Administrator-Schulungen und Benutzer-Schulungen.

### Partnerschulungen



CAESAR UC-Schulungen werden über eine Dauer von fünf Tagen angeboten. Eine auf UMS oder CTI spezialisierte Schulung ist für drei Tage konzipiert. Die Schulungen können individuell angepasst werden, deshalb kann die Dauer ggf. variieren.

### Administrator-Schulungen



CAESAR Administrator-Schulungen werden aufgrund der hohen kundenspezifischen Anpassungen nach Aufwand angeboten.

### Benutzer-Schulungen



CAESAR Benutzer-Schulungen werden auf Grund der hohen kundenspezifischen Anpassungen nach Aufwand angeboten.

# 1. Partner-Schulungen

## 1.1 CAESAR Installation & Configuration Professional – UMS

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, einen CAESAR Unified-Messaging-Server zu installieren, zu konfigurieren und zu administrieren.

Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer grundlegenden Ankopplung der CAESAR-Infrastruktur in Richtung Telefonanlage und der GroupWare bzw. dem Mailsystem. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die

Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

Darüber hinaus sind Teilnehmer nach Abschluss des Seminars in der Lage, Benutzer grundlegend einzuweisen und die Client-Software zu installieren.

### Schulungsthemen

- Funktionsübersicht CAESAR Directory
- CAESAR UMS: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR UMS: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- Funktionsübersicht AppliCom-Verzeichnisstruktur
- Installation und Konfiguration der System- & UMS-Komponenten
- Ankopplungsmaßnahmen in der GroupWare
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der Connector-Komponenten
- Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen im Bereich von Faxnachrichtenbearbeitung, Anrufbeantworterkonfiguration etc.

### Zielgruppe

Systemingenieure und Servicetechniker, die CAESAR UMS-Systeme selbstständig installieren und konfigurieren sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 3 Tagen ausgelegt.

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows-Client- und Server-Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

## **Buchungskennzeichen**

111101 CAESAR Installation & Configuration Professional – UMS Microsoft Exchange  
(CAESAR ICP-UMS E)

211102 CAESAR Installation & Configuration Professional – UMS Lotus Notes  
(CAESAR ICP-UMS N)

## **Anmerkungen**

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 1.2 CAESAR Installation & Configuration Professional – CTI

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR CTI-System zu installieren, zu konfigurieren und zu administrieren.

Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer grundlegenden Ankopplung der CAESAR-Infrastruktur in Richtung Telefonanlage und der GroupWare bzw. dem Mailsystem. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die

Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

Darüber hinaus sind Teilnehmer nach Abschluss des Seminars in der Lage, Benutzer grundlegend einzuweisen und die Client-Software zu installieren.

### Schulungsthemen

- Funktionsübersicht CAESAR Directory
- CAESAR CTI: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR CTI: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der CAESAR CTI-Komponenten
- Ankopplungsmaßnahmen in der GroupWare
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der Connector-Komponenten
- CAESAR DataConnect: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der CAESAR DataConnect-Komponenten
- CAESAR DataConnect-Ankopplung von ODBC- und LDAP-Datenquellen
- Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden Client-Funktionen im Bereich von Wahlunterstützung, Journale, Arbeitsabläufe, Partnerleiste uvm.

### Zielgruppe

Systemingenieure und Servicetechniker, die CAESAR CTI Systeme selbstständig installieren und konfigurieren sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 3 Tagen ausgelegt.

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows-Client- und Server-Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory
- Grundlagen über Datenbankzugriff & -strukturen sind hilfreich

## **Buchungskennzeichen**

121203 CAESAR Installation & Configuration Professional – CTI Microsoft Exchange  
(CAESAR ICP-CTI E)

2214204 CAESAR Installation & Configuration Professional – CTI Lotus Notes  
(CAESAR ICP-CTI N)

## **Anmerkungen**

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 1.3 CAESAR Installation & Configuration Professional – UC

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR Unified-Communication-System, bestehend aus den Komponenten CAESAR UMS und CTI, zu installieren, zu konfigurieren und zu administrieren. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer grundlegenden Ankopplung der CAESAR-Infrastruktur in Richtung

Telefonanlage und der GroupWare bzw. dem Mailsystem. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

### Schulungsthemen

- Funktionsübersicht CAESAR Directory
- CAESAR UMS: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR UMS: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- Funktionsübersicht AppliCom-Verzeichnisstruktur
- Installation und Konfiguration der CAESAR System- & UMS-Komponenten
- Ankopplungsmaßnahmen in der GroupWare
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der Connector-Komponenten
- CAESAR CTI: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR CTI: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der CAESAR CTI-Komponenten
- CAESAR DataConnect: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der CAESAR DataConnect-Komponenten
- CAESAR DataConnect: Ankopplung von ODBC- und LDAP-Datenquellen
- CAESAR Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen im Bereich von Faxnachrichtenbearbeitung, Anrufbeantworterkonfiguration, CTI-Funktionen mit Partnerleiste u.v.m.

### Zielgruppe

Systemingenieure und Servicetechniker, die CAESAR Unified Communication Systeme selbstständig installieren und konfigurieren sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 5 Tagen ausgelegt.

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client und -Server Betriebssystemen

- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

## **Buchungskennzeichen**

191904 CAESAR Installation & Configuration Professional – UC Microsoft Exchange (CAESAR ICP-UC E)

291905 CAESAR Installation & Configuration Professional – UC Lotus Notes (CAESAR ICP-UC N)

## **Anmerkungen**

- Diese Standard-Schulung wird im Schulungskalender 2011 und nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, falls Sie einen gesonderten Termin wünschen. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 1.4 CAESAR Installation & Configuration Manager – UC

Der Abschluss des Seminars ermöglicht den es Teilnehmern, ein CAESAR Unified-Communication-System, bestehend aus den Komponenten CAESAR UMS und CAESAR CTI mit erweiterten CAESAR-Funktionen, zu installieren, zu konfigurieren und zu administrieren. Der Schulungsinhalt umfasst über die Grundlagen hinausgehende Techniken zur Einrichtung eines CAESAR Unified-Communication-Systems um kunden-spezifische Anforderungen umzusetzen. Die

funktionale Abnahme eines selbstinstallierten CAESAR UC-Systems ist ebenso Bestandteil der Schulung wie zusätzliche Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software. Als weitere CAESAR-Komponente werden Grundlagen der CAESAR DataConnect-Installation und -Einrichtung vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt und vertieft.

### Schulungsthemen

- Selbstständige Installation des CAESAR UC-Systems
- Funktionale Abnahme der Installation
- CAESAR Directory sichern, wiederherstellen und replizieren
- CAESAR UMS: Fine-Tuning, Journale, kundenspezifische Funktionen
- CAESAR Connector: Fine-Tuning, Systemregeln
- CAESAR CTI: Fine-Tuning, WebClient, Gesprächsaufzeichnung, CallRoutingManager, kundenspezifische Funktionen
- CAESAR Benutzerkonfiguration: UMS, CTI, DataConnect, Im- & Export der Benutzerdaten
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung erweiterter CAESAR Client-Funktionen im Bereich von Faxnachrichtensbearbeitung, Anrufbeantworter-Konfiguration, CTI-Gesprächsaufzeichnung etc.

### Zielgruppe

Systemingenieure und Servicetechniker, die CAESAR Unified-Communication-Systeme selbstständig installieren und konfigurieren sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 3 Tagen ausgelegt.

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client und -Server Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory
- Der Grundkurs CAESAR Installation & Configuration Professional UC oder UMS und CTI ist im Vorfeld zu belegen.

## Buchungskennzeichen

192906 Caesar Installation & Configuration Manager – UC Microsoft Exchange  
(CAESAR ICM-UC E)

292907 Caesar Installation & Configuration Manager – UC Lotus Notes  
(CAESAR ICM-UC N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird im Schulungskalender 2011 und nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, falls Sie einen gesonderten Termin wünschen. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 1.5 CAESAR Contact Center - Certification

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR Contact-Center-System, bestehend aus den Komponenten CAESAR Call-Gateway, CAESAR CTI-Call-Router und CAESAR Contact-Center-Server zu installieren und zu konfigurieren. Der Einstieg in die Planung und Administration eines Contact-Centers ist ebenfalls Bestandteil des Seminars. Der Schulungsinhalt orientiert sich

an einer grundlegenden Ankopplung der CAESAR-Infrastruktur in Richtung Telefonanlage und der GroupWare bzw. dem Mailsystem. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

### Schulungsthemen

- Vorstellung der CAESAR Contact Center Komponenten
  - Highlights
  - Konzepte
  - Einsatzbereiche
- Administration und Konfiguration
  - CTI-Anbindung
  - Call-Gateway
  - Gruppenverwaltung
  - Benutzerverwaltung
  - Mediathek
  - Einfache Rufverteilung
    - ohne Sprachmenü
    - mit Sprachmenü
  - Erweiterte Rufverteilung
    - ohne Sprachmenü
    - skill-basierte Anrufverteilung
    - Anbindung an DB
- Scripting im CAESAR Contact-Center
  - VoiceXML (Beispiel)
  - PHP (Beispiel)
  - Rufnummernkonvertierung
- Monitoring
  - Verbindungen
  - Agenten
  - Aktionen in der Administration
  - Aktionen im ACD Client
- Statistiken
  - Gruppenstatistiken
  - Agentenstatistiken
  - Anonymisieren
  - Ausdrucken

- Exportieren
- Mailverteilung
  - Installation des Universal-Connectors
  - Gruppenkonfiguration
  - Benutzerkonfiguration
  - Multimedia-Verteilung
    - Mail
    - Fax
    - Voice
  - Bearbeitung im Groupware-Client
  - Monitoring
  - Journalierung
  - Integration im ACD-Client
- Vermittlungsplatz
- Text-to-Speech
  - Einsatzbereich
  - Konfiguration
  - Optimierung
  - Fehlersuche
- Spracherkennung
- Oracle Datenbank
  - Monitoring
  - Optimierung
  - Datensicherung
  - Daten zurückspielen
- Planung
  - Bedarfsermittlung
  - Systemdesign
  - Checkliste
    - Telefonie
    - GroupWise
    - Agenten
    - Integration
- Brainstorming

## Zielgruppe

Systemingenieure und Servicetechniker, die CAESAR Contact-Center-Systeme selbstständig installieren und konfigurieren sollen.

## Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 5 Tagen ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren.

## Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client und -Server Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory
- Der Grundkurs CAESAR Installation & Configuration Professional – UC oder -CTI ist im Vorfeld zu belegen.

## Buchungskennzeichen

131908 CAESAR Contact Center – Certification (CAESAR CC-C)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird im Schulungskalender 2011 und nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, falls Sie einen gesonderten Termin wünschen. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 2. Administratorenschulungen

### 2.1 CAESAR Administration Professional – UMS

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR UMS zu administrieren. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer grundlegenden Ankopplung der CAESAR-Infrastruktur in Richtung Telefonanlage und der GroupWare bzw. des Mailsystems. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation vermittelt. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

#### Schulungsthemen

- CAESAR Directory: Funktionsübersicht
- CAESAR UMS: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR UMS: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Funktionsübersicht AppliCom-Verzeichnisstruktur
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen im Bereich von Faxnachrichtenbearbeitung, Anrufbeantworterkonfiguration etc.

#### Zielgruppe

Administratoren, die CAESAR UMS-Systeme selbstständig verwalten sollen.

#### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 1 bis 2 Tagen ausgelegt, abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR UMS-Dienste (Fax, Voice, SMS)

#### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client- und Server-Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

#### Buchungskennzeichen

111110 CAESAR Administration Professional – UMS Microsoft Exchange (CAESAR AP-UMS E)

211111 CAESAR Administration Professional – UMS Lotus Notes (CAESAR AP-UMS N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 2.2 CAESAR Administration Professional – CTI

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR CTI-System selbstständig zu administrieren. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer Standard-CAESAR-Infrastruktur. Grundlagen der CAESAR-Funktionsweise werden vermittelt. Der Einsatz von CAESAR-spezifischen Utilities

wird trainiert. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation aufgebaut. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

### Schulungsthemen

- CAESAR Directory: Funktionsübersicht
- CAESAR CTI: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR CTI: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR DataConnect: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Installation und Konfiguration der CAESAR DataConnect-Komponenten
- CAESAR DataConnect: Ankopplung von ODBC- und LDAP-Datenquellen
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen im Bereich von CTI Funktionen mit Partnerleiste u.e.m.

### Zielgruppe

Administratoren, die CAESAR CTI-Systeme selbstständig verwalten sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 1 bis 2 Tagen ausgelegt, abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR CTI-Funktionen

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client- und Server-Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

### Buchungskennzeichen

121212 CAESAR Administration Professional – CTI Microsoft Exchange (CAESAR AP-CTI E)

221213 CAESAR Administration Professional – CTI Lotus Notes (CAESAR AP-CTI N)

### Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach

Abprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 2.3 CAESAR Administration Professional – UC

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR UMS- und CTI-System selbstständig zu administrieren. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer Standard-CAESAR-Infrastruktur. Grundlagen der CAESAR-Funktionsweise werden vermittelt. Der Einsatz von CAESAR-spezifischen Utilities

wird trainiert. Darüber hinaus werden Kenntnisse über die Funktionsweise der CAESAR Client-Software und deren Installation erworben. Troubleshooting-Techniken für die Administration des CAESAR-Systems werden über alle Schulungsthemen hinweg vermittelt.

### Schulungsthemen

- CAESAR Directory: Funktionsübersicht
- CAESAR UMS: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR UMS: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- Funktionsübersicht AppliCom-Verzeichnisstruktur
- CAESAR Connector: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR CTI: Anschlussoptionen zur Telefonanlagen-Ankopplung
- CAESAR CTI: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR DataConnect: Kurzbeschreibung der Produktbestandteile
- CAESAR DataConnect: Ankopplung von ODBC- und LDAP-Datenquellen
- CAESAR Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen im Bereich von Faxnachrichtenbearbeitung, Anrufbeantworterkonfiguration, CTI Funktionen mit Partnerleiste u.v.m.

### Zielgruppe

Administratoren, die CAESAR UMS- und CTI-Systeme selbstständig verwalten sollen.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 2 bis 3 Tagen ausgelegt, abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR UMS-Dienste (Fax, Voice, SMS) & CTI-Funktionen.

### Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Client- und Server-Betriebssystemen
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

### Buchungskennzeichen

191914 CAESAR Administration Professional – UC Microsoft Exchange (CAESAR AP-UC E)

291915 CAESAR Administration Professional – UC Lotus Notes (CAESAR AP-UC N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

## 3. Benutzer-Schulungen

### 3.1 CAESAR Workshop – CTI-Client

Ziel des Workshops ist das Kennenlernen des CAESAR CTI-Clients. Die Teilnehmer erfahren, wie sie die Software im Arbeitsalltag effizient einsetzen. Die wesentlichen Funktionen der Client-Software werden vorgestellt und anhand praktischer Beispiele demonstriert.

Den Teilnehmern werden auf diese Weise Möglichkeiten für die Integration von CTI-Funktionen in den täglichen Arbeitsabläufen vorgestellt. Gerade für Neueinsteiger im CTI-Umfeld ist ein solcher Workshop ein wirkungsvolles Instrument um den Mitarbeitern

die neuen Möglichkeiten der Kommunikation näherzubringen.

Der Funktionsumfang dieses Workshops kann auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten werden. Für Unternehmen, die ihre Mitarbeiter durch eigenes Personal schulen möchten, bieten wir den CAESAR Workshop CTI-Client auch als „Train the Trainer“-Lösung an. Beachten Sie dabei bitte die „Anmerkungen“ weiter unten zu diesem Workshop.

#### Schulungsthemen

- Beschreibung der CAESAR CTI-Client-Bedienoberfläche
- Vorstellung der erweiterten Telefonie-Möglichkeiten
  - Journale
  - Notizen
  - Schnellwahl
  - Anrufe planen
  - private Telefonate
  - Rufumleitung
  - Anruferinnerung
- Präsenzmanagement
- Abwesenheit
- Chat
- Einstellungen des CTI-Clients
  - Personalisierung
  - Adressbücher
- Partnerleiste
  - Funktionsbeschreibung
  - Privatsphäre
  - Monitoring- und Telefonie-Möglichkeiten
- Interaktion mit dem Mailsystem

#### Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer, die den CAESAR CTI-Client im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

## Schulungsdauer

Die Standard-Schulung ist für einen Zeitraum von ca. 4 Stunden ausgelegt. Die Schulungsdauer variiert nach gewünschten Schulungsthemen.

## Voraussetzungen

- Erfahrungen in der Bedienung von Windows Client Betriebssystemen, der Mail Client Software sowie des eigenen Telefons.

## Buchungskennzeichen

121536 CAESAR CTI-Workshop Microsoft Exchange (CAESAR WS-CTI E)

221537 CAESAR CTI-Workshop Lotus Notes (CAESAR WS-CTI N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.
- Wird diese Schulung beim Kunden durchgeführt, sind entsprechende Räumlichkeiten für die Durchführung des Seminars erforderlich. Zur Präsentation von Power-Point-Vorträgen wird eine entsprechende Infrastruktur benötigt. Ein funktionierender CAESAR CTI-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den CTI-Benutzer und mind. drei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere CTI-Nutzer erforderlich.
- Vor der ersten Schulung sollte ein Test der Infrastruktur durch den Seminarleiter ermöglicht werden. Der zeitliche Rahmen für den Test ohne korrigierende Maßnahmen ist mit ca. einer Stunde zu veranschlagen.

## 3.2 CAESAR Usability – UMS-Client

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR UMS-Client im täglichen Umgang effizient einzusetzen. Die wesentlichen Funktionen des Produktes werden aufgezeigt und demonstriert.

Anhand praktischer Beispiele werden den Teilnehmern Einsatzmöglichkeiten des Clients bei verschiedenen Arbeitsabläufen vermittelt.

Dieses Seminar kann vom Funktionsumfang durch den Kunden auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten werden. Häufig werden CAESAR Client-Seminare beim Kunden vor Ort durchgeführt. Dabei bitte die „Anmerkungen“ zu diesem Seminar berücksichtigen!

### Schulungsthemen

- Integration in den Mail-Client
- Senden von UMS-Nachrichten
  - Telefax
  - Voice
  - SMS
- Empfangen von UMS Nachrichten
  - Telefax
  - Eingangsfaxe weiterbearbeiten
  - Voice
  - SMS
- Bedienung und Konfiguration des Anrufbeantworters
  - Ansagen auf sprechen und aktivieren
  - Vermittlungsmenü
  - Fernabfrage

### Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer die den CAESAR UMS-Client im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

### Schulungsdauer

Die Standard-Schulung ist für einen Zeitraum von ca. 3 Stunden ausgelegt. Die Schulungsdauer variiert nach gewünschten Schulungsthemen.

### Voraussetzungen

- Erfahrungen in der Bedienung von Windows-Client-Betriebssystemen, der Mail-Client-Software sowie des eigenen Telefons.

### Buchungskennzeichen

111430 CAESAR Usability - UMS Client Microsoft Exchange (CAESAR U-UMS E)

211431 CAESAR Usability - UMS Client Lotus Notes (CAESAR U-UMS N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.
- Wird diese Schulung beim Kunden durchgeführt, sind entsprechende Räumlichkeiten für die Durchführung des Seminars erforderlich. Zur Präsentation von Power-Point-Vorträgen wird eine entsprechende Infrastruktur benötigt. Ein funktionierender CAESAR UMS-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den UMS-Benutzer und mind. drei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen.
- Vor der ersten Schulung sollte ein Test der Infrastruktur durch den Seminarleiter ermöglicht werden. Der zeitliche Rahmen für den Test ohne korrigierende Maßnahmen ist mit ca. einer Stunde zu veranschlagen.

## 3.3 CAESAR Usability – CTI-Client

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR CTI-Client im täglichen Umgang effizient einzusetzen. Die wesentlichen Funktionen des Produktes werden aufgezeigt und demonstriert.

Anhand praktischer Beispiele werden den Teilnehmern Einsatzmöglichkeiten des Clients bei verschiedenen Arbeitsabläufen vermittelt.

Dieses Seminar kann vom Funktionsumfang durch den Kunden auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten werden. Häufig werden CAESAR Client-Seminare beim Kunden vor Ort durchgeführt. Dabei bitte die „Anmerkungen“ zu diesem Seminar berücksichtigen!

### Schulungsthemen

- Beschreibung der CAESAR CTI-Client-Bedienoberfläche
- Vorstellung der erweiterten Telefonie-Möglichkeiten
  - Journale
  - Notizen
  - Schnellwahl
  - Anrufe planen
  - private Telefonate
  - Rufumleitung
  - Anruferinnerung
- Präsenzmanagement
- Abwesenheit
- Chat
- Einstellungen des CTI-Clients
  - Personalisierung
  - Adressbücher
  - ...
- Partnerleiste
  - Funktionsbeschreibung
  - Benutzer- und Gruppenverwaltung
  - Privatsphäre
  - Monitoring- und Telefonie-Möglichkeiten
  - Interaktion mit dem Mailsystem

### Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer, die den CAESAR CTI-Client im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

### Schulungsdauer

Die Standard-Schulung ist für einen Zeitraum von ca. 6 bis 8 Stunden ausgelegt. Die Schulungsdauer variiert nach gewünschten Schulungsthemen.

## Voraussetzungen

- Erfahrungen in der Bedienung von Windows Client Betriebssystemen, der Mail Client Software sowie des eigenen Telefons.

## Buchungskennzeichen

121532 CAESAR Usability - CTI Client Microsoft Exchange (CAESAR U-CTI E)

221533 CAESAR Usability - CTI Client Lotus Notes (CAESAR U-CTI N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.
- Wird diese Schulung beim Kunden durchgeführt, sind entsprechende Räumlichkeiten für die Durchführung des Seminars erforderlich. Zur Präsentation von Power-Point-Vorträgen wird eine entsprechende Infrastruktur benötigt. Ein funktionierender CAESAR CTI-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den CTI-Benutzer und mind. drei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere CTI-Nutzer erforderlich.
- Vor der ersten Schulung sollte ein Test der Infrastruktur durch den Seminarleiter ermöglicht werden. Der zeitliche Rahmen für den Test ohne korrigierende Maßnahmen ist mit ca. einer Stunde zu veranschlagen.

## 3.4 CAESAR Usability – UC Client

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR UC-Client im täglichen Umgang effizient einzusetzen. Die wesentlichen Funktionen des Produktes werden aufgezeigt und demonstriert.

Anhand praktischer Beispiele werden den Teilnehmern Einsatzmöglichkeiten des Clients bei verschiedenen Arbeitsabläufen vermittelt.

Dieses Seminar kann vom Funktionsumfang durch den Kunden auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten werden. Häufig werden CAESAR Client-Seminare beim Kunden vor Ort durchgeführt. Dabei bitte die „Anmerkungen“ zu diesem Seminar berücksichtigen!

### Schulungsthemen

#### UMS

- Integration in den Mail-Client
- Senden von UMS-Nachrichten
  - Telefax
  - Voice
  - SMS
- Empfangen von UMS-Nachrichten
  - Telefax
  - Eingangsfaxe weiterbearbeiten
  - Voice
  - SMS
- Bedienung und Konfiguration des Anrufbeantworters
  - Ansagen aufsprechen und aktivieren
  - Vermittlungsmenü
  - Fernabfrage

#### CTI

- Beschreibung der CAESAR CTI-Client-Bedienoberfläche
- Vorstellung der erweiterten Telefonie-Möglichkeiten
  - Journale
  - Notizen
  - Schnellwahl
  - Anrufe planen
  - private Telefonate
  - Rufumleitung
  - Anruferinnerung
- Präsenzmanagement
- Abwesenheit

- Chat
- Einstellungen des CTI-Clients
  - Personalisierung
  - Adressbücher
  - ...
- Partnerleiste
  - Funktionsbeschreibung
  - Benutzer- und Gruppenverwaltung
  - Privatsphäre
  - Monitoring und Telefonie-Möglichkeiten
- Interaktion mit dem Mailsystem

## Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer, die den CAESAR-Client im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

## Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von einem Tag ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren.

## Voraussetzungen

- Erfahrungen in der Bedienung von Windows-Client-Betriebssystemen, der Mail-Client-Software sowie des eigenen Telefons.

## Buchungskennzeichen

191634 CAESAR Usability - UC Client Microsoft Exchange (CAESAR U-UC E)

291635 CAESAR Usability - UC Client Lotus Notes (CAESAR U-UC N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.
- Wird diese Schulung beim Kunden durchgeführt, sind entsprechende Räumlichkeiten für die Durchführung des Seminars erforderlich. Zur Präsentation von Power-Point-Vorträgen wird eine entsprechende Infrastruktur benötigt. Ein funktionierender CAESAR UC-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den CTI-Benutzer und mind. drei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere CTI-Nutzer erforderlich.
- Vor der ersten Schulung sollte ein Test der Infrastruktur durch den Seminarleiter ermöglicht werden. Der zeitliche Rahmen für den Test ohne korrigierende Maßnahmen ist mit ca. einer Stunde zu veranschlagen.

## 3.5 CAESAR Usability – Attendant

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR Attendant-Client im täglichen Umgang einer Telefonzentrale effizient und professionell einzusetzen. Die wesentlichen Funktionen der CAESAR Attendant-Software werden vorgestellt und anhand praktischer Beispiele demonstriert. Durch diese intensive Schulung wird die professionelle Softwarebedienung

trainiert. Die Mitarbeiter lernen die Vorteile der Lösung kennen, so dass Ihr Unternehmen schnellstmöglich profitieren kann. Dieses Seminar kann vom Funktionsumfang her auf die Bedürfnisse des Unternehmens zugeschnitten werden. Häufig werden CAESAR Client-Seminare beim Kunden vor Ort durchgeführt. Dabei bitte die „Anmerkungen“ zu diesem Seminar berücksichtigen.

### Schulungsthemen

- Beschreibung der CAESAR Attendant-Client-Bedienoberfläche
- Vorstellung der Vermittlungsfunktionen
  - Unterschiedliche Vermittlungsmöglichkeiten
  - Suchfunktion inkl. Partnersuche
  - Makeln
  - Rückfragen
- Suchfunktion zur Ermittlung des gewünschten Gesprächspartners
- Anruferidentifizierung
- Wartefelder
- Anrufverteilung
- Präsenzmanagement
- Abwesenheit
- Chat
- Einstellungen des Attendant-Clients
  - Personalisierung
  - Adressbücher
  - ...

### Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer, die den CAESAR-Attendant-Client im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von einem Tag ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren.

### Voraussetzungen

- Erfahrungen in der Bedienung von Windows-Client-Betriebssystemen, der Mail-Client-Software sowie des eigenen Telefons. Kenntnisse der CTI-Software wünschenswert.

## Buchungskennzeichen

191638 CAESAR Usability - Attendant Client Microsoft Exchange (CAESAR U-A E)

291639 CAESAR Usability - Attendant Client Lotus Notes (CAESAR U-A N)

## Anmerkungen

- Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an. Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführung solcher Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.
- Wird diese Schulung beim Kunden durchgeführt, sind entsprechende Räumlichkeiten für die Durchführung des Seminars erforderlich. Zur Präsentation von Power-Point-Vorträgen wird eine entsprechende Infrastruktur benötigt. Ein funktionierender CAESAR Attendant-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den Attendant-Benutzer und mind. drei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere CTI-Nutzer erforderlich.
- Vor der ersten Schulung sollte ein Test der Infrastruktur durch den Seminarleiter ermöglicht werden. Der zeitliche Rahmen für den Test ohne korrigierende Maßnahmen ist mit ca. einer Stunde zu veranschlagen.

## 4. Weitere Schulungen nach Absprache

Individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst, bieten wir Ihnen auch Schulungen zu folgenden Themen:

CAESAR Administration Professional - CC

CAESAR Usability - UC + ACD-Client

Fragen Sie einfach Ihren Vertriebsberater, schreiben Sie uns an [schulung@caseris.de](mailto:schulung@caseris.de) oder rufen Sie uns an unter 02402 7654-321.

## Definition der Buchungsnummern

V W X Y Z<sub>1</sub> Z<sub>2</sub>

