



CAESAR Schulungskatalog

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
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 2016 – Alle Rechte vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Organisatorisches.....	5
Kosten.....	7
Schulungskonzept.....	8
1. Partner-Schulungen.....	9
1.1 CAESAR Update Manager – UC.....	9
1.2 CAESAR UMS Pro.....	11
1.3 CAESAR CTI Pro.....	13
1.4 CAESAR UC Pro.....	15
1.5 CAESAR CC Pro.....	17
2. Administratoren-Schulungen.....	19
2.1 CAESAR UMS Admin.....	19
2.2 CAESAR CTI Admin.....	21
2.3 CAESAR UC Admin.....	23
2.4 CAESAR CC Admin.....	25
2.5 CAESAR UC & CC Admin.....	27
2.6 CAESAR CC Supervisor Enterprise.....	29
2.7 CAESAR CC Supervisor Reports.....	31
3. Benutzer-Schulungen.....	33
3.1 CAESAR UMS User.....	33
3.2 CAESAR CTI User.....	35
3.3 CAESAR UC User.....	37
3.4 CAESAR CC Agent.....	40
3.5 CAESAR CC Attendant.....	42
4. CASERIS Schulungen - FAQ.....	44
4.1 Anreise.....	44
4.2 Hotелеmpfehlungen.....	45
4.3 Zeitlicher Ablauf der Schulung im CASERIS Schulungszentrum.....	45

4.4	Schulungsinhalte.....	45
4.5	Schulungsinfrastruktur.....	46
4.6	Schulungsumgebung.....	46
4.7	Freizeit.....	46
4.8	Stornierung	48
4.9	Bewertung der Schulung.....	48

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 und Administratoren so zu schulen, dass sie die benötigten Funktionen sicher beherrschen. Dabei unterstützen wir Sie gerne!

Die richtige Schulung für die richtige Zielgruppe

Das modulare CAESAR-Schulungskonzept ermöglicht die punktgenaue Ausbildung Ihrer Mitarbeiter.

Die Schulungsreihe **CAESAR Pro** richtet sich in erster Linie an CAESAR-Partner mit dem Ziel, Systemingenieure und Service-Techniker am CAESAR-System auszubilden und dazu zu befähigen, CAESAR-Infrastrukturen selbstständig von der Konzeption über die Installation bis zum Second-Level-Support zu betreuen.

Die Schulungsreihe **CAESAR Admin** bietet die Möglichkeit, Administratoren für die Betreuung einer CAESAR-Infrastruktur ausbilden zu lassen.

Die **CAESAR User**-Schulungen wenden sich an Endnutzer und schulen den Umgang mit der CAESAR-Lösung im Arbeitsalltag. Im Fokus steht hier die Funktionsweise der jeweiligen CAESAR Clients. Je nach Benutzerzahl im Unternehmen ist ein Teach-the-Teacher-Konzept sinnvoll, bei dem einige Mitarbeiter des Unternehmens darauf geschult werden, das erforderliche Know-how zu den eingesetzten CAESAR-Komponenten zu vermitteln.

Maßgeschneiderte Schulungen für maximalen Effekt

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. Zudem können in Absprache mit dem Schulungsleiter individuelle Schwerpunkte gesetzt werden, so dass in der Schulung genau die Informationen vermittelt werden, die für die eigene Konstellation relevant sind.

Individualschulungen sind inhaltlich auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt und zeichnen sich dadurch aus, dass diese u.a. auch vor Ort beim Kunden durchgeführt werden.

Individuelle Schulungsinhalte können ebenso mit den Vorteilen einer vorbereiteten Schulungsinfrastruktur unter MS Exchange oder IBM Notes kombiniert werden. An dieser Stelle sprechen wir von unternehmensspezifischen Schulungen, welche nur im Stolberger Schulungszentrum stattfinden. Diese Schulungen werden an einem abgesprochenen Termin über den gebuchten Zeitraum hinweg exklusiv für ein Unternehmen abgehalten.

Für alle im Katalog aufgeführten CAESAR-Schulungen stehen die Räume in unserem Schulungszentrum in Stolberg zur Verfügung. Für die Pro- und Admin-Schulungen empfehlen wir unsere Räume besonders, um den Teilnehmern einen ungestörten Abstand vom Geschäftsalltag zu ermöglichen.

Für die Schulung größerer Personenkreise oder bei Individualschulungen veranstalten wir die Seminare auch gerne in Ihrem Hause.

Die am häufigsten gebuchten Schulungen haben wir im Vorfeld in unserem Schulungskalender zur Orientierung terminiert. Die Termine finden Sie auf unserer Website unter www.caseris.de/schulungen. Alle weiteren Schulungen bieten wir gerne auf Anfrage an und stimmen den Termin direkt mit Ihnen ab. 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
Attendant	Vermittlungsarbeitsplatz

Ausstattung der Schulungsumgebung



- Großzügige, helle Räumlichkeiten
- Vier Schulungs-Laptops für den Zugriff auf eine virtualisierte Schulungsinfrastruktur bilden insgesamt vier Schulungsteams
- Diese sogenannten Teams setzen sich aus zwei Server- und zwei Client-Systemen zusammen. Jedes Team hat Zugriff auf ein Hard- und ein Software-Telefon.
- Telefonanlage: Cisco Call Manager
- Präsentationsmedien: Beamer, FlipChart, Flatscreen etc.

Schulungstermine

Auf unserer Website 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 zwei Personen.
 - Unternehmensspezifische Schulungen können auch mit einem Teilnehmer durchgeführt werden.
- Bei Schulungen vor Ort beim Kunden gibt es keine Mindestteilnehmerzahl.
- Max. vier 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

CAESAR Standard-Schulungen in den CASERIS-Räumlichkeiten

Die Schulungskosten für Standard-Schulungen aus diesem Katalog in unserem Schulungszentrum belaufen sich auf 800 Euro / Tag für jede erste Person aus einem Unternehmen.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmens am selben Termin entstehen Kosten in Höhe von jeweils 640 Euro / Tag.

CAESAR Standard-Schulungen in Ihren Räumlichkeiten

Standard-Schulungen, die in Ihrem Unternehmen durchgeführt werden, werden unabhängig von der Teilnehmerzahl mit 1100 Euro / Tag (zzgl. Reise- und Reisenebenkosten) berechnet. Die technischen Voraussetzungen für die Veranstaltung werden in diesem Fall durch den Auftraggeber geschaffen.

Individualisierte oder unternehmensspezifische Schulungen

Zusätzlich zu unseren Standard-Schulungen bieten wir Ihnen individualisierte Schulungen u.a. auch vor Ort in Ihren Räumlichkeiten an. Sie als Kunde definieren die Schulungsschwerpunkte in Absprache mit dem Referenten. Außerdem wird speziell auf die in Ihrem Unternehmen vorhandene Infrastruktur und die von Ihnen eingesetzten CAESAR Komponenten eingegangen.

Die Vorbereitung individualisierter Schulungen wird mit 1100 Euro / Tag kalkuliert, darunter fällt bspw. die Abstimmung der Schulungsthemen, Analysieren der betroffenen Infrastruktur, ggfs. Vorbereiten der Infrastruktur, Erstellen der Schulungsunterlagen, etc. (Mindestens 1 Tag)

Die Kosten für den ersten Teilnehmer eines Unternehmens belaufen sich auf 1100 Euro / Tag.

- Im Schulungszentrum Stolberg wird jeder weitere Teilnehmer einer Individualschulung mit 640 Euro / Tag kalkuliert.
- Bei einer Schulung in Ihren Räumlichkeiten wird jeder weitere Teilnehmer mit 275 Euro / Tag berechnet (zzgl. Reise- und Reisenebenkosten für den Referenten).

Ihre Vorteile einer individuellen, unternehmensspezifischen Schulung:

- Standard-Schulungsinhalte können mit eigenen Schwerpunkten kombiniert werden.
- Nahezu freie Definition der Schulungszeiträume.
- Eine Schulung wird bereits ab einem Teilnehmer durchgeführt.
- Exklusive Rahmenbedingungen für die Schulung:
 - Keine unternehmensfremden Schulungsteilnehmer
 - Fokus auf eigene Themen und Belange während der Schulung

Sonstige Kosten

Reisenebenkosten wie Übernachtungen, Anreisekosten etc. 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 i.d.R. 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 aufgrund der hohen kundenspezifischen Anpassungen nach Aufwand angeboten.



1. Partner-Schulungen

1.1 CAESAR Update Manager – UC

Die Version CAESAR 2015 bietet neben zahlreichen Optimierungen auch komplett neue Funktionen, unter anderem die Themen Outbound-Telefonie inkl. Kampagnen, Recording-Funktion und native Apps. Was diese Funktionen bieten, wie sie installiert und konfiguriert werden, lernen Systemingenieure

und Service-Techniker im Rahmen der eintägigen Schulung „CAESAR Update Manager“ in unserem Schulungszentrum in Stolberg. Mit vielen Live-Demonstrationen sind die Teilnehmer bestens für ein Update der CAESAR-Version gerüstet.

Schulungsthemen CAESAR 2015

- CAESAR Contact Center
 - Outbound-Telefonie
 - Recording-Funktion
 - Native iOS-App für Contact Center
 - Supervisor
 - Anrufkategorisierung
- CAESAR CTI & UMS
 - Videotelefonie
 - Einrichten von individuellen Anrufbeantwortern
 - Native Unterstützung von Multi-Funktionsgeräten
- Live Update einer CAESAR Infrastruktur

Zielgruppe:

Die Schulung richtet sich an erfahrene Systemingenieure und Service-Techniker, die die Features der Version CAESAR 2015 in ihre Konzeptionen integrieren oder CAESAR Produkte beim Endkunden installieren und konfigurieren.

Schulungsdauer:

Die Schulung ist für einen Zeitraum von einem Tag ausgelegt.

Voraussetzungen:

- Teilnahme an früheren CAESAR-Schulungen, idealerweise im Rahmen der Version 2013
- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare Systems
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk und Active Directory

Buchungskennzeichen

CAESAR Update Manager

Anmerkungen

Diese Standard Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an.

1.2 CAESAR UMS Pro

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

CAESAR UMS Pro für Microsoft Exchange

CAESAR UMS Pro für IBM Notes

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 CTI Pro

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

CAESAR CTI Pro für Microsoft Exchange

CAESAR CTI Pro für IBM Notes

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.

1.4 CAESAR UC Pro

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 Faxnachrichtebearbeitung, 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

CAESAR UC Pro für Microsoft Exchange

CAESAR UC Pro für Microsoft IBM Notes

Anmerkungen

Diese Standard-Schulung wird im Schulungskalender und nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, falls Sie einen gesonderten Termin wünschen. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten 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.

1.5 CAESAR CC Pro

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

- Überblick, Vorstellen der Features eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Zusammenspiel mit der Infrastruktur eines CAESAR Unified Communication (UC) Systems
- Schnittstellen
- Vorstellung der CAESAR Contact Center Komponenten
- Ankopplungsmöglichkeiten eines CCC
- Installation, Einrichten und Konfigurieren eines CCC
- Einrichten eines einfachen Call Flows
- Integration der Client Ebene, ggf. Attendant (Vermittlungsarbeitsplatz)
- Erweiterter Call Flow
- Reports und Statistiken
- Planung eines CCC
- Datenbank, weitere Konfigurationsaufgaben, Datensicherung und Export

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

- Der Grundkurs CAESAR UC/CTI Pro ist im Vorfeld zu belegen.

- 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

CAESAR CC Pro

Anmerkungen

Diese Standard-Schulung wird im Schulungskalender und nach Vereinbarung angeboten. Sprechen Sie unseren Vertrieb an, falls Sie einen gesonderten Termin wünschen. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

2. Administratoren-Schulungen

2.1 CAESAR UMS Admin

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 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

CAESAR Admin UMS für Microsoft Exchange

CAESAR Admin UMS für IBM Notes

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 CTI Admin

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 3 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

CAESAR CTI Admin für Microsoft Exchange

CAESAR CTI Admin für IBM Notes

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.

2.3 CAESAR UC Admin

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 4-5 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

CAESAR UC Admin für Microsoft Exchange

CAESAR UC Admin für IBM Notes

Anmerkungen

Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. 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.

2.4 CAESAR CC Admin

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR Contact Center 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

- Überblick, Vorstellen der Features eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Zusammenspiel mit der Infrastruktur eines CAESAR Unified Communication (UC) Systems
- Schnittstellen
- Vorstellung der CAESAR Contact Center Komponenten
- Ankopplungsmöglichkeiten eines CCC
 - An die Telefonanlage
 - An das Mailsystem
 - An Datenbanksysteme zur Einbindung kundenspezifischer Daten
- Einrichten grundlegender Call Flows
- Integration der CAESAR Client Ebene
- Datenbank, weitere administrative Konfigurationsaufgaben, Datensicherung und Export

Optional:

- Einbindung, Installation und Konfiguration des Vermittlungsplatz CAESAR Attendant
- Erstellung und Konfiguration von erweiterten Call Flows
- Nachrichtenverteilung im Contact Center
- Reports und Statistiken
- ...

Zielgruppe

Administratoren eines Unternehmens, die ein CAESAR Contact-Center-System selbstständig verwalten oder betreuen sollen.

Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 3-5 Tagen ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren, Details der Schulung müssen im Vorfeld abgesprochen werden.

Voraussetzungen

- Der Admin-Grundkurs CAESAR UC oder CTI ist im Vorfeld zu belegen.
- 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

CAESAR CC Admin für MS Exchange

CAESAR CC Admin für IBM Notes

Anmerkungen

Diese individuell auf die Teilnehmer zugeschnittene Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. Bitte sprechen Sie unseren Vertrieb an, wir machen Ihnen gerne ein individuell auf Ihre Infrastruktur und Ihren Wissenstand zugeschnittenes Angebot.

2.5 CAESAR UC & CC Admin

Bei dieser Schulung handelt es sich um eine Vor-Ort-Schulung beim Kunden! Bitte beachten Sie bei der Buchung, dass während des gesamten Schulungszeitraums Zugriff auf die CAESAR Infrastruktur bestehen muss. Zudem sollte eine Präsentationsmöglichkeit gegeben sein (Schulungsraum mit Präsentationsinfrastruktur).

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR System mit den Komponenten UMS, CTI und Contact Center selbstständig zu administrieren. Der Schulungsinhalt ist sehr praxisnah und orientiert sich an der eingesetzten CAESAR-Infrastruktur. Grundlagen der CAESAR-Funktionsweise und der Administration 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

Die Themenschwerpunkte dieser Schulung werden in enger Abstimmung mit dem Kunden festgelegt. Voll umfänglich kann man die Schulungsinhalte innerhalb einer Woche leider nicht vermitteln, daher werden hier Themen nur beispielhaft aufgelistet.

- CAESAR Directory: Funktionsübersicht
- CAESAR UMS: Anschlussoptionen TK-Anlage, Vorstellung der Produktbestandteile, Funktionsweise
- CAESAR CTI: Anschlussoptionen TK-Anlage, Vorstellung der Produktbestandteile, Funktionsweise
- CAESAR Data Connect: Optionen zur Datenquellenankopplung,
- CAESAR Contact Center: Ankopplungsoptionen, Vorstellung der Produktbestandteile, Funktionsweise
- Troubleshooting
- CAESAR Benutzerkonfiguration
- CAESAR Client-Installation in Verbindung mit Microsoft Office
- Agenten Konfiguration, Monitoring und Journale im Contact Center
- Vermittlung der grundlegenden CAESAR Client-Funktionen UMS, CTI, Contact Center, optional Attendant

Optionale Schwerpunkte

- Einbindung, Installation und Konfiguration des Vermittlungsplatz CAESAR Attendant
- Erstellung und Konfiguration von Call Flows

- Nachrichtenverteilung im Contact Center
- Reports und Statistiken
- ...

Zielgruppe

Administratoren, die CAESAR UC- und Contact-Center-Systeme selbstständig verwalten.

Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 5 Tagen ausgelegt. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte können andere Zeiträume abgestimmt werden.

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

CAESAR UC & CC Admin für Microsoft Exchange

CAESAR UC & CC Admin für IBM Notes

Anmerkungen

Diese individuell auf die Teilnehmer zugeschnittene Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Bitte sprechen Sie unseren Vertrieb an, wir machen Ihnen gerne ein individuell auf Ihre Infrastruktur und Ihren Wissenstand zugeschnittenes Angebot.

Schulungen an weiteren Mail-Systemen bieten wir Ihnen gerne nach Absprache an. Bitte beachten Sie, dass wir für die Durchführungen dieser Schulungen eine etwa 6-wöchige Vorbereitungszeit benötigen.

2.6 CAESAR CC Supervisor Enterprise

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, den Betrieb eines CAESAR Contact Center selbstständig zu monitoren und Einfluss auf das Regelwerk zur Anruf- und Medienverteilung zu nehmen. Die Verwaltung, das Hinzufügen und Konfigurieren von weiteren Gruppen und Agenten werden trainiert. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer Standard-CAESAR-Infrastruktur. Bei einer

Individualschulung kann das Kundensystem als Ausgangssystem des Seminars definiert werden (Vorbereitung erforderlich). Grundlagen der CAESAR Contact Center-Funktionsweisen werden vermittelt. Der Einsatz von CAESAR-spezifischen Utilities wird trainiert. Darüber hinaus werden Kenntnisse über das Zusammenspiel mit der CAESAR Client-Software geschult.

Schulungsthemen

- Überblick, Features eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Vorstellung der erforderlichen CAESAR Contact-Center-Komponenten
- Einrichtung von Gruppen und Agenten
 - Parameter
 - Kennwerte
- Einrichten grundlegender Regelwerke bzw. Call-Flows
- Monitoren der Agententätigkeit und der Contact-Center-Funktionalität
- Prinzipielle Auswertung
 - Journale
 - Standard-Reports
 - Standard-Aggregationen
- Integration der CAESAR Client-Ebene
- Grundlegendes Troubleshooting des CAESAR Systems

Optional:

- Konfiguration des CAESAR Attendant
- Erstellung und Konfiguration von erweiterten Call-Flows
- Formulare
- Nachrichtenverteilung im Contact Center
- Outbound, Konfigurationsmöglichkeiten für Gruppen mit ausgehender Telefonie
- Kampagnen, automatische Verteilung ausgehender Telefonate
- Eigene Reports zusammenstellen
- ...

Zielgruppe

Administratoren und Supervisoren eines Unternehmens, die ein CAESAR Contact-Center-System selbstständig betreuen, auswerten und ggfs. funktional die Regelwerke zur Anruf- und Medienverteilung erweitern sollen.

Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 3-5 Tagen ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer auch darüber hinaus variieren. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

Voraussetzungen

- Die generelle Funktion des CAESAR CTI-Clients sollte bekannt sein
- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems erleichtern das Verständnis der Schulungsthemen
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Software

Buchungskennzeichen

CAESAR CC Supervisor für MS Exchange

CAESAR CC Supervisor für IBM Notes

Anmerkungen

Eine Standard-Schulung wird im Schulungskalender angeboten. Nach Vereinbarung können individuell zugeschnittene Schulungen auch vor Ort beim Kunden angeboten werden. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. Sprechen Sie unseren Vertrieb an.

2.7 CAESAR CC Supervisor Reports

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, den Betrieb eines CAESAR Contact Center selbstständig auszuwerten. Die Verwaltung bzw. das Hinzufügen von Reports werden trainiert. Der Schulungsinhalt orientiert sich an einer Standard-CAESAR-Infrastruktur. Bei einer Individualschulung kann das

Kundensystem als Ausgangssystem des Seminars definiert werden (Vorbereitung erforderlich). Grundlagen der CAESAR Contact Center-Funktionsweisen unter dem Aspekt der Auswertung werden vermittelt. Der Einsatz von CAESAR-spezifischen Utilities wird trainiert.

Schulungsthemen

- Vorstellung der erforderlichen CAESAR Contact-Center-Komponenten
- Das Zusammenspiel von Regelwerk und Auswertung
- Kennwerte
- Kategorien und Formulare
- Prinzipielle Auswertung
 - Journale
 - Standard-Reports
 - Standard-Aggregationen
- Eigene Reports zusammenstellen
- ...

Optional:

- Kampagnen auswerten
- ...

Zielgruppe

Administratoren und Supervisoren eines Unternehmens, die ein CAESAR Contact-Center-System selbstständig auswerten sollen.

Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 1-3 Tagen ausgelegt. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

Voraussetzungen

- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare-Systems erleichtern das Verständnis der Schulungsthemen
- Erfahrungen im Umgang und mit der Administration von Windows Software

Buchungskennzeichen

CAESAR CC Supervisor Reports für MS Exchange

CAESAR CC Supervisor Reports für IBM Notes

Anmerkungen

Eine Standard-Schulung wird im Schulungskalender angeboten. Nach Vereinbarung können individuell zugeschnittene Schulungen auch vor Ort beim Kunden angeboten werden. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. Sprechen Sie unseren Vertrieb an.

3. Benutzer-Schulungen

Die CAESAR Benutzer-Schulungen haben das Ziel, die Mitarbeiter eines Unternehmens mit den Funktionsweisen und den Vorteilen der jeweiligen Komponenten der CAESAR Software vertraut zu machen, sodass die produktive Nutzung der Software schnellstmöglich erfolgen kann.

Alle Benutzer-Schulungen bieten wir auch als Teach-the-Teacher-Schulungen an. Bei diesem Konzept werden einige Mitarbeiter des Unternehmens darauf geschult werden, das erforderliche Know-how zu den eingesetzten CAESAR-Komponenten zu vermitteln.

3.1 CAESAR UMS User

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

CAESAR UMS User für Microsoft Exchange

CAESAR UMS User für IBM Notes

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.

3.2 CAESAR CTI User

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

CAESAR CTI User für Microsoft Exchange

CAESAR CTI User für IBM Notes

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.

3.3 CAESAR UC User

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

CAESAR UC User für Microsoft Exchange

CAESAR UC User für IBM Notes

Anmerkungen

Diese Standard-Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. 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.

3.4 CAESAR CC Agent

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, als CAESAR Contact-Center-Agents effizient und professionell zu agieren. Die wesentlichen Funktionen der CAESAR Client-Software werden vorgestellt und anhand praktischer Beispiele demonstriert. Die Mitarbeiter lernen die Vorteile und Funktionsweise der Lösung kennen, sodass 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 CTI-Client-Bedienoberfläche für Contact-Center-Agents
- Grundlagen der Anrufverteilung
- Anmeldung & Funktionsweise
 - Agenten-Bereitschaft
 - Journalisierung von ACD Anrufen
 - Wartefelder
 - Statistiken
- Partnerleiste im Umfeld des CAESAR Contact Center

Optional:

- CTI Client Browser & Formulare
- Outbound Telefonie
- Kampagnen
- Nachrichtenverteilung

Zielgruppe

Endbenutzer und Trainer, die den CAESAR-Client Software als Contact-Center-Agent im täglichen Umgang effizient einsetzen möchten.

Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum von 2-3 Stunden ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren. Eine Kombination mit anderen CAESAR Benutzer-Schulungen ist möglich.

Voraussetzungen

Erfahrungen in der Bedienung von Windows-Client-Betriebssystemen, der Mail-Client-Software sowie des eigenen Telefons. Kenntnisse der CTI-Software wünschenswert. Eine Kombination mit der CAESAR CTI User Schulung ist möglich.

Buchungskennzeichen

CAESAR CC Agent für Microsoft Exchange

CAESAR CC Agent für IBM Notes

CAESAR CC Agent für GroupWise (nur vor Ort)

Anmerkungen

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 Agent-Client auf einem Rechner mit Administrator-Berechtigungen für den Agenten und mind. zwei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere konfigurierte 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.

Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

3.5 CAESAR CC Attendant

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR Attendant-Client (bzw. Vermittlungsarbeitsplatz) 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 Nutzung eines CAESAR

Vermittlungsarbeitsplatzes 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
- Anrufverteilung bei Verwendung mehrerer Vermittlungsarbeitsplätze
- Vorstellung der Vermittlungsfunktionen
 - Unterschiedliche Vermittlungsmöglichkeiten
 - Wartefelder
 - Laufende Vermittlungsvorgänge monitoren
 - Vermittlung mit Rückfrage
 - Direktes Vermitteln ohne Rufannahme
 - Favoriten
 - ...
- Suchfunktion zur Ermittlung des gewünschten Gesprächspartners
 - Erreichbarkeit der gewünschten Gesprächspartner erkennen
 - Verwenden unterschiedlicher Adressbücher
- Anruferidentifizierung über unterschiedliche Adressbücher
- Präsenzmanagement
 - Abwesenheit
 - Automatische Rufumleitung
- Chat
- Einstellungen des Attendant-Clients
 - Notizen
 - 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 halben Tag ausgelegt. Je nach gewünschtem Funktionsumfang kann die Schulungsdauer variieren. Eine Kombination mit anderen CAESAR Schulungen ist möglich.

Voraussetzungen

Erfahrungen in der Bedienung von Windows-Client-Betriebssystemen, der Mail-Client-Software sowie des eigenen Telefons. Kenntnisse der CTI-Software wünschenswert. Eine Kombination mit der CAESAR Usability – CTI-Client ist möglich.

Buchungskennzeichen

CAESAR CC Attendant für Microsoft Exchange

CAESAR CC Attendant für IBM Notes

CAESAR CC Attendant für GroupWise (nur vor Ort)

Anmerkungen

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. zwei Telefone sind für die praktische Präsentation vorzusehen. Für die Vorstellung der CAESAR CTI-Partnerleiste sind weitere konfigurierte 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.

Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete ebenso als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

4. CASERIS Schulungen - FAQ

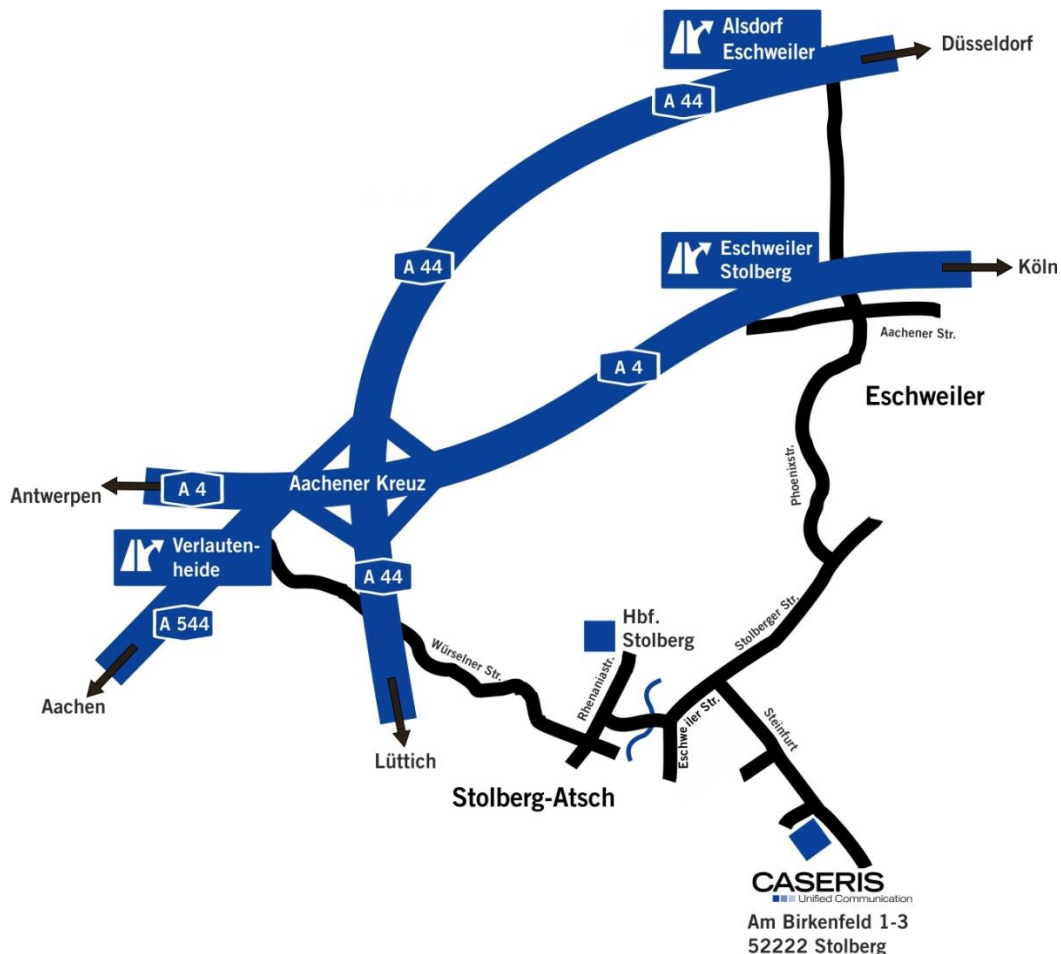
Wir freuen uns darauf, Sie bald als Schulungsteilnehmer in unserem Haus begrüßen zu dürfen! Vorab haben wir ein paar Infos für Sie zusammengestellt. Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, rufen Sie uns gerne an unter 02402 7654-321. Bis bald bei CASERIS!

4.1 Anreise

- Per Bahn: Hbf Stolberg, Entfernung ca. 3km
Per Flugzeug: Flughafen Düsseldorf (ca. 1:10 h entfernt, ca. 100 km)
Flughafen Köln/Bonn (ca. 1h entfernt, ca. 80 km)
Flughafen Maastricht/NL (ca. 40 min, ca 55km)

Da die Entfernungen Flughafen / CASERIS / Freizeitmöglichkeiten nicht unerheblich ist, empfehlen wir die Anmietung eines Leihwagens für den gesamten Schulungszeitraum.

Per PKW: siehe Anfahrtsskizze



4.2 Hotelempfehlungen

In nächster Nähe:

Parkhotel Stolberg, ca. 10 Minuten entfernt, <http://www.parkhotel-stolberg.de>

Best Western Hotel Eschweiler, ca. 10 Minuten entfernt
<http://www.bestwestern.de/hotels/Eschweiler/BEST-WESTERN-Hotel-de-Ville>

In Aachen:

Novotel Aachen, ca. 30 Minuten entfernt,
<http://www.novotel.com/de/hotel-3557-novotel-aachen-city/index.shtml>

Die Touristeninformation Aachen ist Ihnen darüber hinaus gerne bei der Hotelbuchung behilflich:

www.aachen-tourist.de/hotels

4.3 Zeitlicher Ablauf der Schulung im CASERIS Schulungszentrum

Anreisetag	ab 10:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr
„volle“ Schulungstage:	9:00 Uhr bis ca. 17:00 Uhr
Freitags	i.d.R. nach Absprache bis ca. 13 Uhr
Pausen:	Ca. alle 90 Minuten
Mittagspause:	12 Uhr bis 13 Uhr

Die Schulungs- und Pausenzeiten können nach Vereinbarung angepasst werden. Für Verpflegung ist gesorgt.

4.4 Schulungsinhalte

Die Schulungsinhalte entsprechen der Beschreibung im Schulungskatalog. Möchten Sie auf ein spezielles Thema eingehen, informieren Sie uns bitte mindestens 3 Wochen vor Schulungstermin.

Im Verlauf der Schulung gehen wir gerne auf individuelle Fragestellungen ein, wenn dies seitens der Teilnehmer gewünscht ist.

4.5 Schulungsinfrastruktur

Wir stellen eine Schulungsinfrastruktur zur Verfügung, Zugriff erfolgt über vorhandene Schulungslaptops. Über den Laptop hat der Teilnehmer Zugriff auf ein sogenanntes „Schulungsteam“, bestehend aus zwei Server- und zwei Clientsystemen. Jedes Team greift auf ein Hard- und ein Software-Telefon zu. Die Infrastruktur wird entsprechend des Schulungsinhalts und der Kundenvorgaben vorbereitet, so werden die Schulungen sehr praxisnah und alltägliche Herausforderungen können realistisch simuliert werden.

4.6 Schulungsumgebung

Die Schulungsräume sind großzügig und hell:



4.7 Freizeit

Ein interessantes Ausflugsziel in der Umgebung (ca. 20 Kilometer entfernt) ist die Kaiserstadt Aachen mit ihrem Dom, dem historischen Rathaus, den gemütlichen Altstadtgassen, ihren zahlreichen Kneipen und Restaurants und vielen Freizeitmöglichkeiten. Infos und einen Stadtplan stellen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Stolberg ist nicht weit entfernt vom deutsch-belgisch-niederländischen Dreiländereck. Die älteste niederländische Stadt Maastricht (ca. 40 km von Stolberg entfernt) und die belgische Stadt Lüttich

(60 km) laden zum Bummeln ein, in zahlreiche Restaurants, Bars und Kneipen lässt sich ein Abend gemütlich ausklingen.

4.8 Stornierung

Ihre Buchung wird mit Erhalt der Buchungsbestätigung gültig, vorbehaltlich dem Erreichen der Mindestteilnehmerzahl. Wir informieren Sie bis spätestens drei Wochen vor Schulungstermin darüber, ob eine Schulung stattfindet.

Sollte eine Schulung kurzfristig ausfallen müssen, verpflichten wir uns, Sie so schnell wie möglich darüber in Kenntnis zu setzen und einen Ausweichtermin zu definieren. Alternativ bekommen Sie bereits geleistete Zahlungen erstattet.

Bis 30 Tage vor Schulungsbeginn ist eine kostenfreie Stornierung Ihrerseits möglich. Bei Rücktritt bis 14 Tage vor der Veranstaltung wird eine Ausfallgebühr von 50% der Teilnahmegebühr fällig. Sollten Sie Ihre gebuchten Schulungstermin weniger als 14 Tage vorher absagen, stellen wir den gesamten Teilnehmerbetrag in Rechnung.

4.9 Bewertung der Schulung

Nach Abschluss der Schulung bitten wir Sie, unsere Schulung zu bewerten. Damit wir unsere Schulungen kontinuierlich verbessern, nehmen wir Ihre Anregungen und Ihre Kritik gerne entgegen.