



**caseris.academy**

**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](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 2024 – Alle Rechte vorbehalten.

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
Organisatorisches.....	7
Kosten.....	9
Schulungskonzept.....	10
1. Partner-Schulungen.....	11
1.1 CAESAR Update Schulung.....	11
1.2 CAESAR UCC Pro.....	13
1.3 CAESAR CC Pro.....	15
1.4 CAESAR CTI Pro.....	17
1.5 CAESAR UMS Pro.....	19
2. Administratoren-Schulungen.....	21
2.1 CAESAR UCC Admin.....	22
2.2 CAESAR CC Admin.....	24
2.3 CAESAR UCC & CC Admin.....	26
2.4 CAESAR CC Supervisor Enterprise.....	29
2.5 CAESAR CC Supervisor Reports.....	31
3. Benutzer-Schulungen.....	33
3.1 CAESAR UCC User.....	34
3.2 CAESAR CTI User.....	37
3.3 CAESAR CC Agent.....	39
3.4 CAESAR CC Attendant.....	41
3.5 CAESAR UMS User.....	43
4. CASERIS Schulungen - FAQ.....	45
4.1 Anreise.....	45
4.2 Hotelempfehlungen.....	46
4.3 Zeitlicher Ablauf der Schulung im CASERIS Schulungszentrum.....	46
4.4 Schulungsinhalte.....	46
4.5 Schulungsinfrastruktur.....	47

4.6	Schulungsumgebung.....	47
4.7	Freizeit.....	47
4.8	Stornierung .....	48
4.9	Beurteilung 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. Ein besonders weites Feld bieten hier die Schulungen im CAESAR Contact Center Umfeld als Supervisor Schulungen. Diese lassen sich mit Inhalten aus dem Unified Communication & Collaboration Bereich kombinieren. Besonders nachhaltig sind diese Veranstaltungen für Unternehmen, sofern diese individuell gestaltet und in Form einer vor Ort Schulung oder Online auf der eigenen Infrastruktur stattfinden. So nehmen diese Maßnahmen einen Workshop Charakter an, der in vielerlei Hinsicht direkt produktiv umgesetzt werden kann.

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 den für Sie relevanten CAESAR Komponenten. Dabei ist es möglich, den Fokus auf die CAESAR-Produkte und -Funktionen 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 oder Online im Rahmen von Videokonferenzen durchgeführt werden.

Individuelle Schulungsinhalte können ebenso mit den Vorteilen einer vorbereiteten Schulungsinfrastruktur unter MS Exchange 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.

Gerade bei der Einführung umfangreicher CAESAR Infrastrukturen, ist es erforderlich die Schulung inhaltlich und zeitlich auf mehrere Blöcke aufzuteilen. Mehr als drei Tage in einer Konferenz ist oft nicht zielführend für eine nachhaltige Vermittlung der Schulungsinhalte. Hier bieten sich unsere Individualschulungen hinsichtlich der unternehmensspezifischen Anforderungen besonders an.

Für alle im Katalog aufgeführten CAESAR-Schulungen stehen auch 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.

Viele Unternehmen mussten auch während der Pandemie das Tagesgeschäft aufrecht erhalten. Dazu gehören auch Schulungsmaßnahmen, um Mitarbeitern den Umgang mit modernen CAESAR Arbeitsplatzumgebungen zu erleichtern. Oder Administratoren auf zusätzliche Aufgabenstellungen vorzubereiten. An dieser Stelle hat man die Vorteile der digitalisierten Welt kennenlernen dürfen. Die meisten Schulungsmaßnahmen konnten im Rahmen von Online Veranstaltungen mit verschiedenen Konferenzsystemen je nach Kundenanforderung umgesetzt werden. In den meisten Fällen ist die Schulung im eigenen CAESAR System dabei positiv zu bewerten, da die Teilnehmer sich im Anschluss an die Schulungsmaßnahmen direkt besser zurecht finden.

**Alle 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

UCC	Unified Communication & Collaboration (eng. für: vereinheitlichte Kommunikation) Zusammenführung der Kommunikationsdienste Fax, Voice, SMS und CTI mit Chat und 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: innovaphone
- Präsentationsmedien: Beamer, FlipChart, Flatscreen etc.

## **Schulungstermine**

Zur Zeit finden nur individuell vereinbarte Schulungsveranstaltungen statt.

## **Teilnehmeranzahl**

- Die Mindestteilnehmerzahl für das Zustandekommen einer Standard-Schulung in den CASERIS-Räumen liegt bei zwei Personen.
  - Unternehmensspezifische Schulungen können auch mit einem Teilnehmer durchgeführt werden.
- Bei unternehmensspezifischen - oder Individualschulungen sowie Schulungen vor Ort beim Kunden gibt es keine Mindestteilnehmerzahl.
- Max. vier Teilnehmer bei allen CAESAR-Seminaren mit praktischen Inhalten am Schulungsstandort Stolberg.
- 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 880 Euro / Tag für jede erste Person aus einem Unternehmen.

Für jeden weiteren Teilnehmer eines Unternehmens am selben Termin entstehen Kosten in Höhe von jeweils 705 Euro / Tag.

### **Individualisierte oder unternehmensspezifische Schulungen**

Wir bieten 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 162 Euro / Stunde kalkuliert, darunter fällt bspw. die Abstimmung der Schulungsthemen, Analysieren der betroffenen Infrastruktur, ggfs. Vorbereiten der Infrastruktur, Erstellen der Schulungsunterlagen.

Die Kosten für den ersten Teilnehmer eines Unternehmens belaufen sich auf 1220 Euro / Tag.

- Im Schulungszentrum Stolberg wird jeder weitere Teilnehmer einer Individualschulung mit 705 Euro / Tag kalkuliert.
- Bei einer Schulung in Ihren Räumlichkeiten oder in einer Online Veranstaltung, wird jeder weitere Teilnehmer mit 300 Euro / Tag berechnet, ggfs. zzgl. Reise- und Reisenebenkosten für den Referenten.

Ihre Vorteile einer individuellen bzw. 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, die Dauer kann daher 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 Schulung

Mit dem Erscheinen einer aktuellen CAESAR Version gibt es viele neue Funktionen zu entdecken. Deren Arbeitsweise und eventuelle Voraussetzungen müssen für einen reibungslosen Betrieb der CAESAR Infrastruktur vermittelt werden. Was diese Funktionen zu bieten haben, wie sie installiert und konfiguriert

werden, lernen Systemingenieure und Service-Techniker im Rahmen der i.d.R. mehrtägigen „CAESAR Update Schulung“ in unserem Schulungszentrum in Stolberg. Mit vielen Live-Demonstrationen sind die Teilnehmer bestens für ein Update auf die neue CAESAR-Version gerüstet.

## Schulungsthemen der CAESAR Update Schulung

- CAESAR Contact Center
  - Neue Funktionen
  - Arbeitsweise aktualisierter Funktionen
  - Sonstige Aktualisierungen und Änderungen
- CAESAR UCC und weitere CAESAR Produkte
  - Neue Funktionen
  - Arbeitsweise aktualisierter Funktionen
  - Sonstige Aktualisierungen und Änderungen
- Live Update einer CAESAR Infrastruktur bei Bedarf

### Zielgruppe:

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

### Schulungsdauer:

Je nach Umfang der Aktualisierungen in der neuen Version, werden zwei bis drei Schulungstage erforderlich. Ohne Contact Center lässt sich die Update Schulung im Rahmen einer Individualveranstaltung verkürzen.

**Voraussetzungen:**

- Teilnahme an früheren CAESAR-Schulungen
- Technisches Verständnis von Kommunikationslösungen auf Seiten der Telefonanlage und des GroupWare Systems
- Grundlagenkenntnisse im Bereich Netzwerk- und Server-Administration, TCP / IP sowie Active Directory

**Buchungskennzeichen**

CAESAR Update Schulung

**Anmerkungen**

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

## 1.2 CAESAR UCC Pro

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR Unified-Communication & Collaboration 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss in CAESAR UCC Infrastrukturen
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Komponenten
- Schnittstellen und Ankopplungsoptionen zu Telefonanlagen
- Funktionsübersicht des CAESAR System Managements
- Installation und Einrichtung einer CAESAR UCC Infrastruktur
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Administration
- Aspekte der CAESAR Benutzerkonfiguration, optional Einsatz von Vorlagen und Profilen
- CAESAR Client grundsätzliches zur Installation, Betrieb und Troubleshooting
- Monitoren, Auswertungen und Troubleshooting in CAESAR Systemen

### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Rufnummernauflösung und Namenssuche in Datenbanken
- Grundlagen zur Einrichtung von CAESAR Proxy Infrastrukturen
- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- ...

### Zielgruppe

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

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten

Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke 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, TCP/IP und Active Directory

### **Buchungskennzeichen**

CAESAR UCC Pro

### **Anmerkungen**

Diese Schulung wird 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 als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an. Umfangreiche Schulungen oder Online Veranstaltungen, sollten in mehrere Schulungsblöcke aufgeteilt werden.

### 1.3 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Contact Center Komponenten
- Zusammenspiel mit der Infrastruktur eines CAESAR UCC Systems
- Ankopplungsmöglichkeiten eines CCC
- Installation, Einrichten und Konfigurieren eines Basis-Contact Centers
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Contact Center Administration
- Einrichten von Contact Center Gruppen und einfacher Call Flows, Ressourcen Verwaltung
- Agenteneinrichtung, - Import und weitere Konfigurationsoptionen
- Integration der Client Ebene, ggfs. Attendant (Vermittlungsarbeitsplatz)
- Erweiterte Gruppenparameter und Call Flow Optionen
- Monitoring, Journale und Statistiken

#### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Integration von Adressbüchern ins Regelwerk
- Grundlagen zur Sprachaufzeichnung, Coaching, Anfragemanagement, HTML Dashboards, Kampagnen, Live Chat, Formulare, Skill based Routing oder Vermittlungsplätze und - Gruppen
- Planungsgrundlagen für den Betrieb eines CCC
- ...

## **Zielgruppe**

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

## **Schulungsdauer**

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke abgestimmt werden.

## **Voraussetzungen**

- Der Grundkurs CAESAR UCC/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, TCP/IP und Active Directory

## **Buchungskennzeichen**

CAESAR CC Pro

## **Anmerkungen**

Diese Schulung wird 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 als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

## 1.4 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss in CAESAR CTI Infrastrukturen
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Komponenten
- Schnittstellen und Ankopplungsoptionen zu Telefonanlagen
- Funktionsübersicht des CAESAR System Managements
- Installation und Einrichtung einer CAESAR CTI Infrastruktur
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Administration
- Aspekte der CAESAR Benutzerkonfiguration, optional Einsatz von Vorlagen und Profilen
- CAESAR Client grundsätzliches zur Installation, Betrieb und Troubleshooting
- Monitoren, Auswertungen und Troubleshooting in CAESAR Systemen

### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Rufnummernauflösung und Namenssuche in Datenbanken
- Grundlagen zur Einrichtung von CAESAR Proxy Infrastrukturen
- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- ...

### Zielgruppe

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

## **Schulungsdauer**

Die Standard-Schulung ist für einen Zeitraum von 3 Tagen ausgelegt. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke 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, TCP/IP und Active Directory
- Grundlagen über Datenbankzugriff & -strukturen sind hilfreich

## **Buchungskennzeichen**

CAESAR CTI Pro

## **Anmerkungen**

Die Standard-Schulung wird 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 als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

## 1.5 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss in CAESAR UMS Infrastrukturen
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Komponenten
- Schnittstellen und Ankopplungsoptionen zu Telefonanlagen
- Funktionsübersicht des CAESAR System Managements
- Installation und Einrichtung einer CAESAR UMS Infrastruktur
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Administration
- Aspekte der CAESAR Benutzerkonfiguration, optional Einsatz von Vorlagen
- CAESAR Client grundsätzliches zur Installation, Betrieb und Troubleshooting
- Monitoren, Auswertungen und Troubleshooting in CAESAR Systemen

### Zielgruppe

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

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsböcke 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, TCP/IP und Active Directory

### **Buchungskennzeichen**

CAESAR UMS Pro

### **Anmerkungen**

Diese Standard-Schulung wird 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 als unternehmensspezifische Schulung mit eigenen Schwerpunkten und Themengebieten an.

## 2. Administratoren-Schulungen

Unsere Admin-Schulungen sind in einem hohen Maße auf die jeweiligen Bedürfnisse der Unternehmen sowie der auszubildenden Administratoren zugeschnitten. Jede CAESAR Installation und Infrastruktur ist auf spezifische Funktionen und Aufgaben individuell zugeschnitten. Genauso individuell sind die Vorbildungen der Schulungsteilnehmer. Dies erlaubt es i.d.R. nicht Standard-Admin-Schulungen aus CAESAR Sicht anzubieten. Unsere Kunden

haben meist den Bedarf nach einzigartigen Kommunikationslösungen für Arbeitsabläufe, die sich an anderen Stellen nicht in gleicher Form wiederfinden. Diesen Bedarf decken wir mit unseren speziell zugeschnittenen Administrator-Schulungen für jeden CAESAR Kunden. Workshops für die Erweiterungen der CAESAR Infrastruktur lassen sich über diesen Abschnitt des CAESAR Katalogs gleichermaßen planen.

## 2.1 CAESAR UCC Admin

Der Abschluss dieses Seminars ermöglicht es den Teilnehmern, ein CAESAR UCC bzw. UMS- und / oder 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss in CAESAR UCC Infrastrukturen
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Komponenten
- Schnittstellen und Ankopplungsoptionen zu Telefonanlagen
- Funktionsübersicht des CAESAR System Managements
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Administration
- Aspekte der CAESAR Benutzerkonfiguration, optional Einsatz von Vorlagen und Profilen
- CAESAR Client grundsätzliches zur Installation, Betrieb und Troubleshooting
- Monitoren, Auswertungen und Troubleshooting in CAESAR Systemen

### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Rufnummernauflösung und Namenssuche in Datenbanken
- Grundlagen zur Einrichtung von CAESAR Proxy Infrastrukturen
- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- Privatsphäre, Konfigurationsmöglichkeiten und Trouble Shooting
- Optionen bei der Einrichtung der Rufnummernkonvertierung
- Automatischer Benutzerdatenimport
- Konfigurationsoptionen für die Zusammenarbeit über Chat, Chat-Räume und Schwarze Bretter
- ...

## **Zielgruppe**

Administratoren, die CAESAR UCC- bzw. UMS- oder CTI-Systeme selbstständig verwalten sollen.

## **Schulungsdauer**

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke 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, TCP/IP und Active Directory

## **Buchungskennzeichen**

CAESAR UC Admin

## **Anmerkungen**

Diese individuell auf die Teilnehmer zugeschnittene Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete 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. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

## 2.2 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Contact Center Komponenten
- Zusammenspiel mit der Infrastruktur eines CAESAR UCC Systems
- Ankopplungsmöglichkeiten eines CCC
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Contact Center Administration
- Einrichten von Contact Center Gruppen und einfacher Call Flows, Ressourcen Verwaltung
- Agenteneinrichtung, - Import und weitere Konfigurationsoptionen
- Integration der Client Ebene, ggfs. Attendant (Vermittlungsarbeitsplatz)
- Erweiterte Gruppenparameter und Call Flow Optionen
- Monitoring, Journale und Statistiken

### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Integration von Adressbüchern ins Regelwerk
- Grundlagen zur Sprachaufzeichnung, Coaching, Anfragemanagement, HTML Dashboards, Kampagnen, Live Chat, Formulare, Skill based Routing oder Vermittlungsplätze und - Gruppen
- Planungsgrundlagen für den Betrieb eines CCC
- ...

### Zielgruppe

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

### Schulungsdauer

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten

Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke abgestimmt 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, TCP/IP und Active Directory
- Details der Schulung müssen im Vorfeld abgesprochen werden.

### **Buchungskennzeichen**

CAESAR CC Admin

### **Anmerkungen**

Diese individuell auf die Teilnehmer zugeschnittene Schulung wird nach Vereinbarung angeboten. Dieses Seminar bieten wir aufgrund der Fülle an Funktionen, Möglichkeiten und Einsatzgebiete 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. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

## 2.3 CAESAR UCC & CC Admin

**Bei dieser Schulung handelt es sich um eine Vor-Ort-Schulung beim Kunden oder um eine Online Veranstaltung! Bitte beachten Sie bei der Buchung, dass während des gesamten Schulungszeitraums, Zugriff auf die CAESAR Infrastruktur des Kundensystems bestehen muss. Zudem sollte eine Präsentationsmöglichkeit gegeben sein (Videokonferenzsystem oder 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 leider nicht vermitteln, daher werden Themen hier nur beispielhaft aufgelistet:

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss in CAESAR UCC Infrastrukturen
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Komponenten
- Schnittstellen und Ankopplungsoptionen zu Telefonanlagen
- Funktionsübersicht des CAESAR System Managements
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Administration
- Aspekte der CAESAR Benutzerkonfiguration, optional Einsatz von Vorlagen und Profilen
- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Aufgaben und Einsatzoptionen der beteiligten CAESAR Contact Center Komponenten
- Zusammenspiel mit der Infrastruktur eines CAESAR UCC Systems
- Ankopplungsmöglichkeiten eines CCC
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Contact Center Administration
- Einrichten von Contact Center Gruppen und einfacher Call Flows, Ressourcen Verwaltung
- Agenteneinrichtung, - Import und weitere Konfigurationsoptionen

- Integration der Client Ebene, ggfs. Attendant (Vermittlungsarbeitsplatz)
- Erweiterte Gruppenparameter und Call Flow Optionen
- Monitoring, Journale und Statistiken

### **Optionale Inhalte**

- Möglichkeiten zur Rufnummernauflösung und Namenssuche in Datenbanken
- Grundlagen zur Einrichtung von CAESAR Proxy Infrastrukturen
- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- Privatsphäre, Konfigurationsmöglichkeiten und Trouble Shooting
- Optionen bei der Einrichtung der Rufnummernkonvertierung
- Automatischer Benutzerdatenimport
- Konfigurationsoptionen für die Zusammenarbeit über Chat, Chat-Räume und Schwarze Bretter
- Möglichkeiten zur Integration von Adressbüchern ins Contact Center Regelwerk
- Grundlagen zur Sprachaufzeichnung, Coaching, Anfragemanagement, HTML Dashboards, Kampagnen, Live Chat, Formulare, Skill based Routing oder Vermittlungsplätze und - Gruppen
- Planungsgrundlagen für den Betrieb eines CCC
- ...

### **Zielgruppe**

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

### **Schulungsdauer**

Die Schulung ist für einen Zeitraum über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke 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, TCP/IP und Active Directory
- Details der Schulung müssen im Vorfeld abgesprochen werden.

## **Buchungskennzeichen**

CAESAR UCC & CC Admin

## **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. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

## 2.4 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

- Begriffsbestimmungen und Grundlagen zum Nachrichtenfluss eines CAESAR Contact Centers (CCC)
- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Contact Center Administration
- Einrichten von Contact Center Gruppen und einfacher Call Flows, Ressourcen Verwaltung
- Agenteneinrichtung, - Import und weitere Konfigurationsoptionen
- Erweiterte Gruppenparameter und Call Flow Optionen
- Monitoring, Journale und Statistiken
- Grundlegendes Troubleshooting des CAESAR Systems

### Optionale Inhalte

- Möglichkeiten zur Integration von Adressbüchern ins Regelwerk
- Grundlagen zur Sprachaufzeichnung, Coaching, Anfragemanagement, HTML Dashboards, Kampagnen, Live Chat, Formulare, Skill based Routing oder Vermittlungsplätze und - Gruppen
- ...

### 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 über mehrere Tage ausgelegt. Erfahrungsgemäß ist ein Schulungsblock von drei Tagen zu empfehlen. So lässt sich An- & Abreise ebenfalls gut koordinieren. Abhängig vom Umfang der zu schulenden CAESAR-Dienste und der gewünschten

Themenschwerpunkte, können individuelle Zeiträume über mehrere Schulungsblöcke abgestimmt werden.

### **Voraussetzungen**

- Die generelle Funktion des CAESAR Client 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

### **Anmerkungen**

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. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

## 2.5 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

- Grundlagen der Bedienung der grafischen Konfigurationsoberfläche CAESAR Contact Center Administration
- Das Zusammenspiel von Regelwerk und Auswertung
- Kennwerte, Service Level, Auslastung Bedienrate
- Kategorien und Formulare
- Prinzipielle Auswertung
  - Journale
  - Standard-Reports
  - Standard-Aggregationen
- Eigene Reports zusammenstellen
- Verteillisten
- ...

### Optionale Inhalte

- Kampagnen auswerten
- HTML Dashboards
- ...

### 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.

### 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

## **Anmerkungen**

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. Details der Schulung müssen bei individueller Gestaltung im Vorfeld abgesprochen werden.

### **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 CAESAR Funktionalitäten 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, das erforderliche Know-how zu den eingesetzten CAESAR-Komponenten zu vermitteln.

### 3.1 CAESAR UCC User

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR UCC-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

### 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 CAESAR Client
  - Personalisierung
  - Adressbücher
  - ...
- Partnerleiste
  - Funktionsbeschreibung
  - Benutzer- und Gruppenverwaltung
  - Privatsphäre
  - Monitoring und Telefonie-Möglichkeiten
- Interaktion mit dem Mailsystem

## 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

## Optionale Inhalte

- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- ...

## 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

## **Anmerkungen**

Diese 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.

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.

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

## **Optionale Inhalte**

- CAESAR Softphone
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- ...

## **Zielgruppe**

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

## **Schulungsdauer**

Die 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

## **Anmerkungen**

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

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 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 Client Bedienoberfläche für Contact-Center-Agenten
- Grundlagen der Anrufverteilung
- Anmeldung & Funktionsweise
  - Agenten-Bereitschaft
  - Journalisierung von ACD Anrufen
  - Wartefelder
  - Statistiken
- Partnerleiste im Umfeld des CAESAR Contact Center

#### Optionale Inhalte

- CAESAR Client Browser & Formulare
- Outbound Telefonie
- Kampagnen
- Nachrichtenverteilung
- Sprachaufzeichnung
- TIMIO. by CAESAR
- CAESAR 2 Go
- ...

#### 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

## **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.

### 3.4 CAESAR CC Attendant

Die Teilnehmer dieses Seminars sind nach Abschluss in der Lage, den CAESAR Attendant (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
- Anrufer Identifizierung 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 CTI User und CAESAR CC Agent ist möglich.

## **Buchungskennzeichen**

CAESAR CC Attendant

## **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.

### 3.5 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

## **Anmerkungen**

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

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.

## 4. CASERIS Schulungen - FAQ

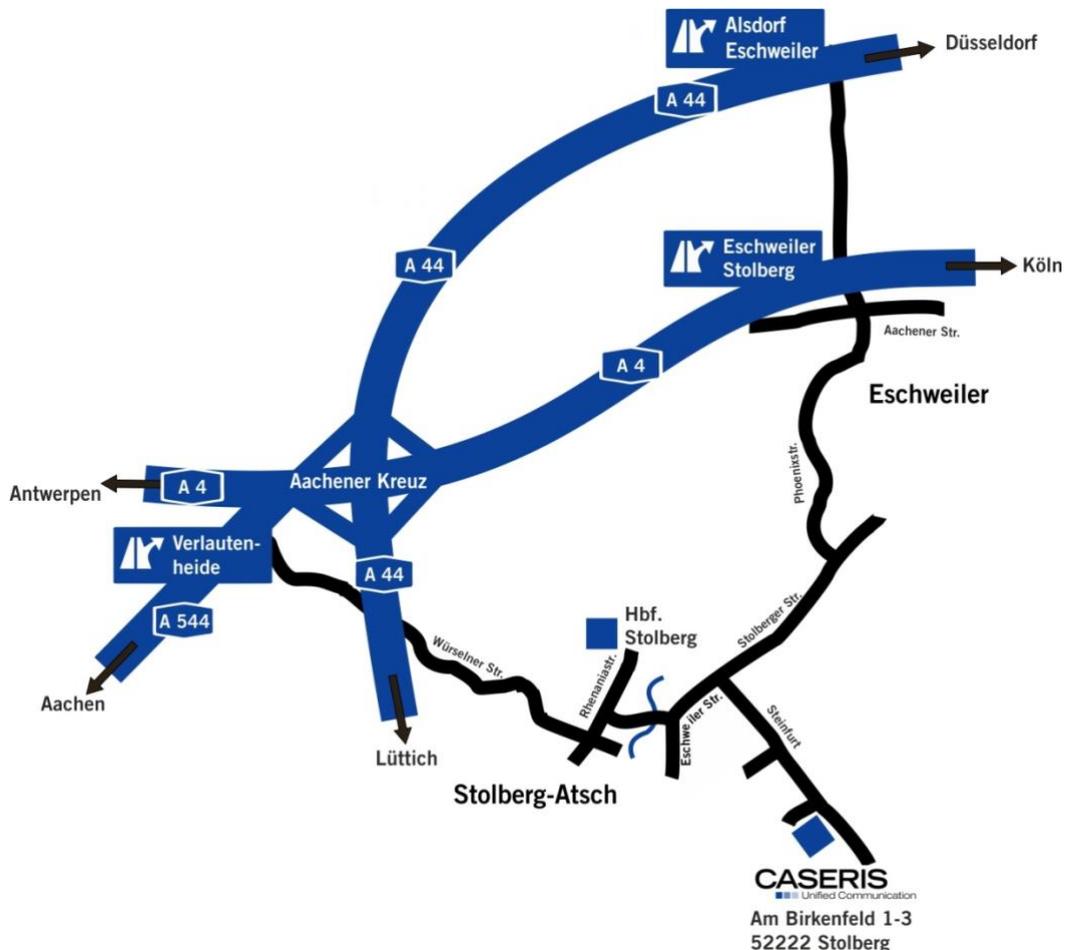
Wir freuen uns darauf, Sie bald als Schulungsteilnehmer in unserem Haus begrüßen zu dürfen! Vorab haben wir ein paar Infos für Sie zusammengestellt. Sollten Sie darüber hinaus Fragen haben, rufen Sie uns gerne an unter 02402 7654-321. Bis bald bei CASERIS!

### 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](http://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 Softphone 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.

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 Beurteilung 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.