

## Cursussen beheer op locatie

Type cursus
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avaya Site Administration</li><li>• Definity of Intuity Audix LX</li><li>• ACD met Call Vectoring</li><li>• EAS met Call Vectoring</li><li>• Least Cost Routing</li><li>• Terugkomdag Beheer</li></ul>

U heeft er voor gekozen om een beheercursus op uw locatie te laten plaatsvinden. Om een zo optimaal mogelijke omgeving te creëren voor de cursus van uw medewerkers heeft Effecta Learning een aantal richtlijnen en aandachtspunten opgesteld. Op deze manier wordt de kwaliteit van de cursus gewaarborgd en kan de cursustijd effectief besteed worden.

### **Ruimte**

Beheercursussen worden verzorgd in een ruimte die aan de volgende kenmerken voldoet:

- Afgesloten ruimte, zoals een werkkamer of vergaderruimte
- Bureaustoel en tafel voor elke cursist en de docent
- Whiteboard of een flip-over met schrijfmateriaal

Gezien de omgevingsgeluiden en –temperatuur in systeemruimtes worden er geen cursussen gegeven in de ruimte waar de telefooncentrale of aanverwante apparatuur staan.

### **Apparatuur**

Er wordt van uitgegaan dat de volgende apparatuur in de cursusruimte beschikbaar is:

- Computer per twee cursisten en zo mogelijk een per cursist.
- Login op computer en toegang tot het netwerk voor elke cursist.
- Minimaal vier toestellen van het type dat in uw organisatie wordt gebruikt, aangesloten op de centrale en bij voorkeur buiten de doorkiesreeks. Voor cursussen in contactcenteromgevingen dienen bovendien toestellen aanwezig te zijn die in de contactcenteromgeving worden gebruikt.

Naast deze hardware, dient voor de volgende software te worden gezorgd:

- Op elke computer is Windows 95, 98, Windows NT 4.0, Windows2000 of Windows XP geïnstalleerd.
- Elke computer is uitgerust met Avaya Site Administration software.
- Binnen Avaya Site Administration is bovendien een verbinding geprogrammeerd naar uw telefooncentrale en/of uw voicemailstelsel.
- Internet Explorer en zo mogelijk Microsoft Office.

Er wordt van uitgegaan dat alle software is getest, dat verbindingen en netwerkaansluitingen werken en dat de toestellen operationeel zijn.

### **Verantwoordelijkheden Effecta Learning**

De docent van Effecta Learning draagt zorg voor:

- Handleiding voor elke cursist.
- Pennen en blocnotes.
- Eigen laptop en presentaties (indien van toepassing).