

Примерная программа обучения супервизоров Oktell

1. Индикаторы - отчеты реального времени (назначение, создание, использование).
2. Ресурсы (управление ресурсами, показатели работы Call-центра в реальном времени).
3. Статистика - хронологические отчеты (журнал звонков, создание и использование диаграмм, работа с пространственными таблицами).
4. Простые формы отчетов (счетчики, карточки, формы).
5. Контрольные события.
6. Методы контроля работы операторов: прослушивание записей разговоров, подключение к разговору, просмотр экрана оператора.
7. Настройка рабочего графика оператора, учет рабочего времени.
8. Проекты (назначение, создание, импорт, экспорт).
9. Средства хранения данных. Таблицы абонентов (локальные и внешние таблицы, импорт данных).
10. Диалоговые сценарии. Подробный обзор компонентов.
11. Диалоговые формы, элементы диалоговой формы, связь элементов и данных. Пример создания диалоговой формы.
12. Задачи. Типы задач (голосовые, служебные). Создание и активация.
13. Служебные сценарии (отправка и прием e-mail, sms).
14. Практические занятия. Ответы на вопросы.