Примерная программа обучения администратора Oktell

1. Введение в предметную область. Основные термины.
2. Программная платформа Oktell: предназначение, решаемые задачи, подключаемое оборудование.
3. **Обзор возможностей Oktell в качестве IP PBX.**
    a. Карта сети и добавление абонентских устройств.
    b. Создание учётных записей пользователей.
    c. Система прав доступа к разделам меню и контроля других пользователей.
    d. Создание внутреннего номерного плана.
    e. Мониторинг работы системы.
    f. Система записи разговоров.
    g. Сценарии маршрутизации вызовов.
    h. Сценарии IVR. Практическое занятие по созданию сценария IVR.
    i. Сценарии служебные.
    j. Расширение раздела меню за счёт внешних модулей.
    k. Обзор раздела "Офис".
    l. Обзор раздела "Телефон".
4. **Обзор возможностей Oktell в роли платформы для call-центра.**
    a. Рабочее место оператора.
    b. Структура работы call-центра Oktell: Проект -> Задача -> Сценарий.
    c. Таблицы абонентов.
    d. Сценарии call-центра.
    e. Задачи. Типы задач (входящие, исходящие, текстовые). Практическое занятие по созданию задачи.
    f. Ресурсы (управление ресурсами, показатели работы call-центра в реальном времени).
    g. Индикаторы - отчеты реального времени (назначение, создание, использование).
    h. Статистика call-центра - хронологические отчеты (журнал звонков, создание и использование диаграмм, работа с пространственными таблицами). Пример создания отчета.
5. Простые формы отчетов (счетчики, карточки, формы).
6. Контрольные события
7. Ответы на вопросы.