

## Opplæringskurs for partnere

### Teknisk opplæring for partnere

**Puzzel kontaktsenter – implementering**  
**Lengde: 3 dager**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Teknikere**

Puzzel kontaktsenter – implementering. Dette er et tredagers implementeringsprogram som tar sikte på, gjennom workshops og opplæring, å gjøre teknikere bedre i stand til å jobbe med kunder og identifisere hvordan man setter opp og implementerer den beste kontaktsenterløsningen for bedriftens behov. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

### Puzzel kontaktsenter – TTT-opplæring (Train the Trainer)

**Lengde: 3 dager**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Kursledere**

Puzzel kontaktsenter – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et tredagers TTT-kurs (Train the Trainer). Det dekker opplæring i administrasjonsportalen, samtaleflytverktøyet og agentapplikasjonen. Det passer for kursledere og omfatter alle undervisningsplaner og all dokumentasjon som trengs for å levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

### Puzzel Workforce Management – opplæring i implementering

**Lengde: 2 dager**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Konsulenter/teknikere**

Puzzel Workforce Management – opplæring i implementering. Dette er et todagers kurs rettet mot konsulenter og teknikere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å implementere WFM for sine kunder og lære opp andre brukere i bruk av WFM-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

### Puzzel Workforce Management – TTT-opplæring (Train the Trainer)

**Lengde: 1 dag**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Kursledere**

Puzzel Workforce Management – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et endagskurs rettet mot kursledere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å lære opp andre brukere i bruk av WFM-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

### Puzzel Case Management – implementeringsopplæring

**Lengde: 2 dager**

**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Teknikere**

Puzzel Case Management – implementeringsopplæring. Dette er et todagers kurs rettet mot konsulenter og teknikere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å implementere Case Management for sine kunder og lære opp andre brukere i bruk av Case Management-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

## **Puzzel Case Management – TTT-opplæring (Train the Trainer)**

**Lengde: 1 dag**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Kursledere**

Puzzel Case Management – TTT-opplæring (Train the Trainer). Dette er et endagskurs rettet mot kursledere. Målet med opplæringen er å gi partnere de ferdigheter og den kunnskap de trenger for å lære opp brukere i bruk av Case Management-plattformen. Kurset inneholder alle undervisningsplaner og dokumentasjon som er nødvendig for å gjennomføre og levere opplæringskurset. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.

## **Puzzel kontaktsenter – opplæring i statistikk**

**Lengde: Bare en halv dag**  
**Maksimalt antall deltakere: 8 personer**  
**Publikum: Teknikere**

Opplæring i statistikk for partnere. Denne opplæringen går over en halv dag og er rettet mot teknikere. Den tar for seg hvordan man kjører rapporter, analyserer data, bidrar til å løse problemer og optimaliserer prosessene. Opplæringen gjennomgår de ulike typene standardrapporter, de tre rapporteringsnivåene og rapporteringsperioder og abonnementer. Dette kurset er kun tilgjengelig for partnere og ikke for kunder som har kjøpt produktet gjennom partnere.