

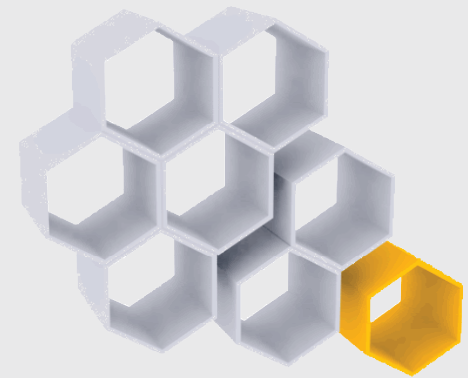
**"Benut het momentum van uw verbeterkansen"**



workshop

**biware**

workshop  
in gebruik



Deze cursus is een Hands-On training op het gebied van het gebruik van de Metaware applicatie biware. Via overdracht, activiteiten en oefeningen leren de cursisten hoe ze biware kunnen gebruiken voor het registreren en afhandelen van calls in samenhang met het klanten en/of productenbestand.

**Doelgroep**

Eindgebruikers van de applicatie biware.

**Voorkennis**

Voorkennis van Lotus Notes is aan te bevelen.



## Globale inhoud

Call management biedt een bedrijf de mogelijkheid kansen te benutten, klachten te registreren en de follow-up ervan te realiseren. Calls komen overal in de organisatie naar voren waarbij biware gebruikt kan worden om deze decentraal te registreren. Gezien het brede gebruik van de applicatie is het van belang dat gebruikers op de hoogte zijn van de mogelijkheden en do's en dont's van de applicatie. De training biedt een uitgebreid overzicht van de mogelijkheid tot het registreren en afhandelen van calls en het beheren van klanten en producten binnen en / of in samenhang met de applicatie.

Na afloop zijn de cursisten in staat om informatie te zoeken, de relevante informatie te organiseren, nieuwe documenten aan te maken, voorstellen te doen tot wijziging en te participeren in registratiecycli en acties.

## Invulling

De concepten worden geïntroduceerd met presentatie sheets. Vervolgens zullen volgens het principe demonstratie – oefening – evaluatie de onderdelen worden behandeld. Ook is er ruimte voor discussie over de invulling van de applicatie en de voor het systeem essentiële multi-workflow.

## Specifieke onderwerpen

- *Gebruik van de applicatie*

Een overzicht van de applicatie en de navigatie en zoekmogelijkheden.

- *Onderdelen applicatie en samenhang*

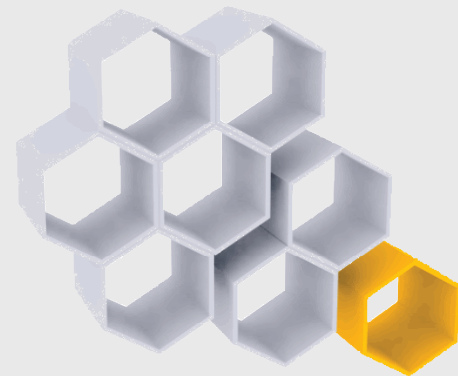
Een introductie van de verschillende onderdelen van de applicatie (databases, onderdelen binnen de databases, workflow elementen).

- *Calls*

Het registreren van calls.

- *Actions*

Het koppelen van acties aan bepaalde calls.



## Specifieke onderwerpen -vervolg-

- *Products*

Het importeren en / of aanmaken van nieuwe producten met betrekking tot callregistratie.

- *Customers*

Het importeren en / of aanmaken van nieuwe klanten met betrekking tot callregistratie.

- *Cockpit*

Grafische rapportage en draaitabellen.

- *Informatie zoeken en bekijken, diverse weergaven*

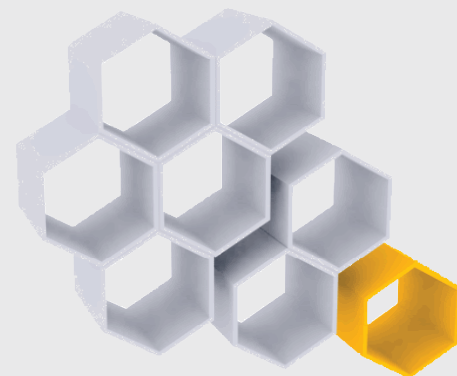
Het gebruiken van verscheidene sorteeropties van de beschikbare informatie.

- *Workflow*

Het gebruik van meerdere coderingen en daardoor verschillende workflows, elke situatie kent een eigen stuk workflow.

- *Raadplegen archief*

Gearchiveerde informatie bij huidige calls zoeken.



## Cursusvormen

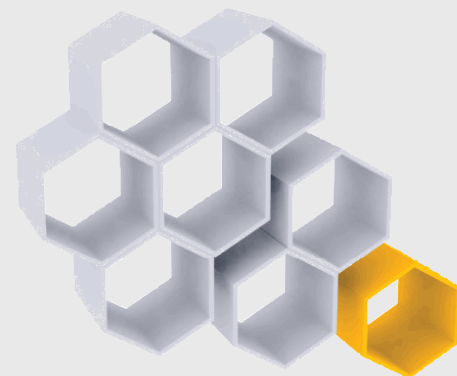
- Klassikaal, open rooster (zie voor data en voorwaarden onze website: [www.metaware.nl](http://www.metaware.nl))
- Klassikaal, op aanvraag
- Individeel, op aanvraag

## Cursusduur

1 dag

## Informatie

Voor nadere informatie over de workshops of over een maatwerkoplossing: tel. 050 – 5370080 of e-mail [info@metaware.nl](mailto:info@metaware.nl)



Metaware B.V.  
Rijksstraatweg 239  
9752 CB Haren (Gn)

T: +31(0) 50 537 00 80  
F: +31(0) 50 537 00 81  
E: [info@metaware.nl](mailto:info@metaware.nl)

[www.metaware.nl](http://www.metaware.nl)

**biware**