

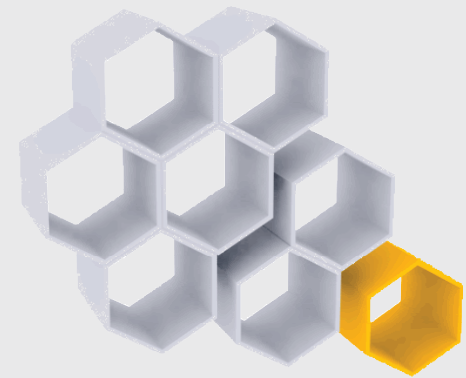
"Benut het momentum van uw verbeterkansen"



workshop

biware

workshop
in beheer



Deze cursus is een Hands-On training op het gebied van het beheer van de Metaware applicatie biware. Via overdracht, activiteiten en oefeningen leren de cursisten hoe ze biware kunnen inrichten voor gebruik, om registratie van calls met bijbehorende coderingen en workflows goed in te richten.

Doelgroep

Applicatiebeheerders van de applicatie biware

Voorkennis

Voorkennis van Lotus Notes is aan te bevelen.



Globale inhoud

Om het call managementsysteem zo goed mogelijk in de organisatie te verspreiden is een goede inrichting en een goed onderhoud van de applicatie essentieel. De structuur van biware is zo flexibel dat het volledig aangepast kan worden aan uw wensen.

De applicatiebeheerder leert tijdens de cursus hoe biware gebruikt kan worden om calls te registreren en af te handelen, waarbij de nadruk ligt op de inrichting, voor de uiteindelijke gebruikers. De training geschiedt op basis van een casus, waarbij een gedeeltelijk gevuld call managementsysteem van een fictief bedrijf als uitgangspunt geldt. Applicatiebeheerders gaan aan de slag met eerst het gebruik van de applicatie, om vervolgens door te gaan naar de inrichting van workflowmogelijkheden, het aanmaken van categorieën, het aanmaken en opnemen van sjablonen, het archiveren en nog vele andere zaken die de applicatie klaarmaken voor gebruik binnen de eigen organisatie.

Na afloop zijn de cursisten in staat om zelfstandig de applicatie in te richten en klaar te maken voor gebruik binnen het eigen bedrijf.

Invulling

De concepten worden geïntroduceerd met presentatie sheets. Vervolgens zullen volgens het principe demonstratie – oefening – evaluatie de onderdelen worden behandeld. Aan de orde zal eerst het gebruik van de applicatie komen. Dit onderdeel is opgenomen om de beheerders gevoel te laten krijgen voor wat er in de applicatie mogelijk is. Dit komt een optimale inrichting van de applicatie ten goede. Bovendien zullen applicatiebeheerders zo beter in staat zijn om de vragen van eindgebruikers beantwoorden. Vervolgens zal er uitgebreid geoefend worden met de inrichting van de applicatie, met oog voor bedrijfsspecifieke aspecten.

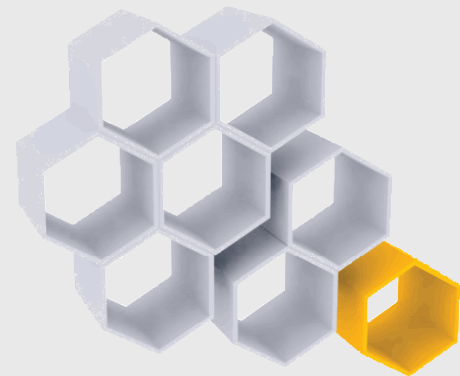
Specifieke onderwerpen

- *Registreren Calls*

Praktische oefeningen om het gebruik van de applicatie in de vingers te krijgen.

- *Acties aan calls koppelen*

Praktische oefeningen om het gebruik van de applicatie in de vingers te krijgen.



Specifieke onderwerpen -vervolg-

- *Status en workflow*

Workflow in gebruik; Om het principe van de workflow goed te begrijpen, wordt er eerst geoefend met workflow in het gebruik binnen de applicatie.

- *Acties afhandelen*

Het afhandelen van acties en het wijzigen van de status ervan.

- *Workflows maken*

Discussie over workflow, workflow ontwerpen om deze later in de applicatie te incorporeren.

- *Workflow in biware*

Meerdere workflows worden opgenomen in biware, om voor elke voorkomende situatie en bijbehorende codering de juiste procedure en afhandeling te bewerkstelligen.

- *Call codering*

De workflows in biware kunnen alleen werken in samenhang met een coderingssysteem. In dit onderdeel wordt de codering uitvoerig doorgenomen en het aanmaken van codes geoefend.

- *Keywordgebruik*

Om de applicatie zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij het bedrijf, kan er gebruik worden gemaakt van keywords. Steekwoorden, ofwel categorieën die gebruikt worden bij het vullen van het handboek kunnen hier worden aangemaakt.

- *Beveiliging*

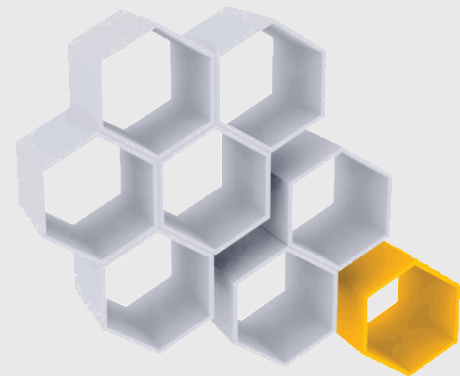
Beveiliging van de applicatie met behulp van de toegangslijst en bijbehorende rollen.

- *MS Templates*

Gebruik van Swing en MS Office. Het aanmaken van templates en het installeren ervan voor gebruikers.

- *Archiveren*

Archief aanmaken en beheren.



Cursusvormen

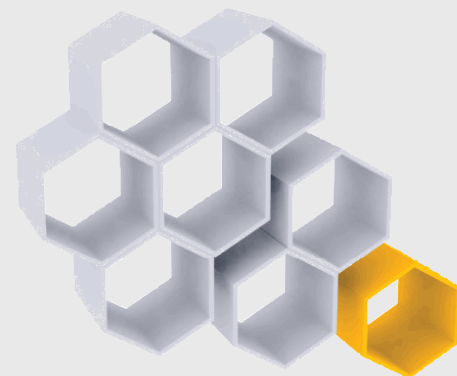
- Klassikaal, open rooster (zie voor data en voorwaarden onze website: www.metaware.nl)
- Klassikaal, op aanvraag
- Individeel, op aanvraag

Cursusduur

1 dag

Informatie

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



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

www.metaware.nl

biware