



| příloha č. 6 dohody č.: | BMA-MN-440/2017 | POVEZ II (CZ.03.1.52/0.0/0.0/15_021/0000053) | Vzdělávací zařízení: | APONE CZ s.r.o. |
|----------------------------|----------------------------------|---|----------------------|---|
| Plán výuky | | | Lektor: | xxxxx |
| Zaměstnavatel: | Terra Group Investment, a.s. | IČO: | 29298059 | Místo výuky: |
| Název vzdělávací aktivity: | Informační systém a jeho využití | | | Karolíny Světlé 716/1, 628 00 Brno - Líšeň |
| | Datum * | Počet vyučovacích hodin | Od-do | Okruhy plánovaných témat |
| 1 | 1. skupina | | | |
| 2 | 6.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Koncepce modulů a jejich rozšíření, grafika a výstupy (Rozšíření, přejmenování, logické vazby, Grafická vyobrazení a grafy, Výstupy z jednotlivých modulů a jejich provázanost na další moduly a odvětví obsažená v IS |
| 3 | 7.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Modul klientský – PRODEJ (Změna karty klienta, její rozšíření a vazby mezi moduly, Rozdělení na vnitřního klienta vnějšího, Správa a úprava dat a vazba na analýzy) |
| 4 | 8.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Dotazníky & ankety (modul pro zobrazení výsledků dotazníkových kampaní, základní přehled o výsledcích dotazníků, export dat pro zpracování dalšími systémy, možnost detailního prověření výsledků jednotlivých hovorů) Evidance objednávek (nastavbový modul pro správu vytvořených objednávek zajišťuje vysokou efektivitu práce díky přímému napojení na operátorskou aplikaci) okamžitá úprava a zpracování objednávek, export vytvořených objednávek do dalších IS systémů, včetně systému CRM a ekonomického IS |
| 5 | 9.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Hodnocení hovorů systém pro efektivní a jednoznačné hodnocení práce operátorů hodnotitel pomocí jednoduchých formulářů vyplní kvalitativní parametry hovoru výstup umožňuje snadno porovnávat kvalitu jednotlivých pracovníků podle procentuálního splnění zadaných parametrů . Statistiky prodeje (zobrazení výsledků prodejních kampaní, sledování efektivitu práce operátorů, přehled o všech objednávkách a průběhu jejich zpracování, statistické přehledy o kvalitě databází kontaktů, přiřazování jednotlivých databází a řízení volání, výstupy pro hodnocení operátorů) |
| 6 | 10.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Statistiky přehledy (Množství realizovaných hovorů a jejich rozložení v čase hodinové, denní, týdenní a měsíční průběhy rozdělení přichozích a odchozích, analýza délek hovorů včetně dob čekání a definovatelné úrovně service level, detailní sledování práce operátorů – počty hovorů, délky hovorů, přestávky poslech nahrávek hovorů, on-line příposlech, třídění a vyhledávání hovorů možnost definice statistických skupin, značek a filtrů statistiky front, statistika objednávek, přehled vytíženosti, statistika dotazníků, Zkouška |
| 7 | 2.skupina | | | |
| 8 | 13.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Koncepce modulů a jejich rozšíření, grafika a výstupy (Rozšíření, přejmenování, logické vazby, Grafická vyobrazení a grafy, Výstupy z jednotlivých modulů a jejich provázanost na další moduly a odvětví obsažená v IS |
| 9 | 14.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Modul klientský – PRODEJ (Změna karty klienta, její rozšíření a vazby mezi moduly, Rozdělení na vnitřního klienta vnějšího, Správa a úprava dat a vazba na analýzy) |
| 10 | 15.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Dotazníky & ankety (modul pro zobrazení výsledků dotazníkových kampaní, základní přehled o výsledcích dotazníků, export dat pro zpracování dalšími systémy, možnost detailního prověření výsledků jednotlivých hovorů) Evidance objednávek (nastavbový modul pro správu vytvořených objednávek zajišťuje vysokou efektivitu práce díky přímému napojení na operátorskou aplikaci) okamžitá úprava a zpracování objednávek, export vytvořených objednávek do dalších IS systémů, včetně systému CRM a ekonomického IS |
| 11 | 16.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Hodnocení hovorů systém pro efektivní a jednoznačné hodnocení práce operátorů hodnotitel pomocí jednoduchých formulářů vyplní kvalitativní parametry hovoru výstup umožňuje snadno porovnávat kvalitu jednotlivých pracovníků podle procentuálního splnění zadaných parametrů . Statistiky prodeje (zobrazení výsledků prodejních kampaní, sledování efektivitu práce operátorů, přehled o všech objednávkách a průběhu jejich zpracování, statistické přehledy o kvalitě databází kontaktů, přiřazování jednotlivých databází a řízení volání, výstupy pro hodnocení operátorů) |
| 12 | 20.11.2017 | 8 | 08:00-16:30 | Statistiky přehledy (Množství realizovaných hovorů a jejich rozložení v čase hodinové, denní, týdenní a měsíční průběhy rozdělení přichozích a odchozích, analýza délek hovorů včetně dob čekání a definovatelné úrovně service level, detailní sledování práce operátorů – počty hovorů, délky hovorů, přestávky poslech nahrávek hovorů, on-line příposlech, třídění a vyhledávání hovorů možnost definice statistických skupin, značek a filtrů statistiky front, statistika objednávek, přehled vytíženosti, statistika dotazníků, Zkouška |

Vypíšte pouze bílá pole

* V případě, že vzdělávací aktivita bude probíhat v určitém termínu denně, vypíšte do prvního sloupce datum od-do (např. 1.8.2016-20.8.2016).

V případě, že vzdělávací aktivita bude probíhat nepravidelně nebo pouze v určitý den v týdnu, vypíšte jednotlivé dny do připravených sloupců.

| | |
|-----------------|-------|
| Datum: | |
| Vyřizuje: | xxxxx |
| Číslo telefonu: | xxxxx |
| Email: | xxxxx |

| | |
|--|--|
| jméno, příjmení, funkce a podpis oprávněné osoby (razítko) | Ing. Petr Částek, předseda představenstva Jiří Hofírek, člen představenstva |
|--|--|