

Partner Schulungsprogramm 2009

Telesnap GmbH

Gültig ab September 2008



Partnerinformationen

28. Mai 2009

Vervielfältigungen und Weitergabe von Informationen aus diesem Dokument – auch auszugsweise - bedürfen der vorherigen Genehmigung der Telesnap GmbH. Alle technischen Daten, Informationen sowie Eigenschaften der in dieser Druckschrift beschriebenen Produkte wurden nach bestem Wissen zusammengestellt und entsprechen dem Stand der Drucklegung. Änderungen und Verbesserungen der Produkte aufgrund technischer Neuentwicklungen sind möglich.

Inhalt

1	Technikerschulungen	3
1.1	Kurs T1: Snapware 2009 Basisschulung.....	3
1.2	Kurs T2: Snapware 2009 Advanced	4
1.3	Kurs T3: Update auf Snapware 2009	5
1.4	Kurs T4: PM Operator, Telesnap ACD und Telesnap VoiceMail 2009.....	6
1.5	Kurs T5: Telesnap Attendant 2009	7
1.6	Kurs T8: Telesnap UMS 2009.....	8
2	Schulungs termine und Preise	9
3	Anmeldeformular	10

1 Technikerschulungen

Das in diesem Dokument beschriebene Schulungsprogramm ist Bestandteil des Partner-Zertifizierungsprogramms von Telesnap.

Bei allen angebotenen Technikerschulungen wird neben der Vermittlung der theoretischen Grundlagen großer Wert auf die praktische Umsetzung gelegt.

Jeder Schulungsteilnehmer hat während des jeweiligen Kurses die Möglichkeit, das Produkt durch die selbständige Installation und Konfiguration praktisch zu erlernen.

1.1 Kurs T1: Snapware 2009 Basisschulung

Inhalt

- Systemdesign Snapware Server und Snapware Client
- Snapware Server und Snapware Client Installation
- Snapware Server Konfiguration: Anbindung der TK-Anlage, Lizenzierung, Monitoring
- Snapware Benutzerverwaltung: Benutzerkonten, Konfigurationsprofile, Telefonrechte, Sicherheitseinstellungen
- Konfigurations- und Nutzungsmöglichkeiten der Datenbankschnittstellen zur Protokollierung und Erkennung von Anrufen
- Funktionsumfang und Nutzung von Snapware Komponenten: Partnerleiste, Presence Management, Elektronisches Telefonbuch, TAPI-Bridge
- Integration mit Microsoft Outlook und Microsoft Active Directory
- Calender Server, Kalender Integration in Snapware Client
- Konfiguration und Nutzung von WebSnapware (JAVA Client)
- Snapware Server Wartung, Backup und Restore, Benutzerimport
- Basisinformationen zur Diagnose und Behebung von Fehlern
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 4 Tage.
- Der Beginn ist am ersten Tag um 10:00 Uhr, an den Folgetagen um 09:00 Uhr, das Ende ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Grundkenntnisse in Bereichen Netzwerke, Windows Server, Datenbanken, Office Produkte

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer 2-User Lizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

1.2 Kurs T2: Snapware 2009 Advanced

Inhalt

- Fortgeschrittene Konfigurationsmöglichkeiten in der Snapware Benutzerverwaltung (Clienteneinstellungen mit Hilfe von Spezialprofil, Container)
- Konfiguration und Nutzung von Snapware XML Service für Cisco IP-Telefone (nur Cisco Unified CallManager)
- OCS Gateway
- Realisierung von Multi Server / Mult-Node Umgebung (Anbindung von mehreren Anlagen, Standorten)
- Redundanter Betrieb von Snapware
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 1 Tag.
- Der Beginn ist um 09:00 Uhr, das Ende ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Absolvierter Kurs T1 Snapware 2009 Basisschulung
- Grundkenntnisse in Bereichen Netzwerke, Windows Server, Datenbanken, Office Produkte

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer 2-User Lizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

1.3 Kurs T3: Update auf Snapware 2009

Anmerkung: nicht in Verbindung mit einem aktuellen Kurs T1 buchbar.

Inhalt

- Erstinstallation der Version 2009
- Updateinstallation von Version 2007 auf 2009
- Migration der Benutzer- und Serverkonfiguration von Version 2007 auf 2009
- Änderungen in der Serverarchitektur
- Neuerungen in der Konfiguration und in der Benutzerverwaltung
- Neuerungen auf der Clientseite, neue Features und Nutzungsmöglichkeiten
- Basisinformationen zur Diagnose und Behebung von Fehlern
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 2 Tage.
- Der Beginn ist am ersten Tag um 10:00 Uhr, am zweiten Tag um 09:00 Uhr, das Ende jeweils um ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Absolvierter Kurs T1 Snapware Basisschulung auf eine ältere Version von Snapware
- Grundkenntnisse in Bereichen Netzwerke, Windows Server, Datenbanken, Office Produkte

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer 2-User Lizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

1.4 Kurs T4: PM Operator, Telesnap ACD und Telesnap VoiceMail 2009

Inhalt

- Systemdesign
- Installation der Server- und Clientkomponenten
- CTI-Anbindung an Cisco Unified CallManager
- Konfiguration von Cisco und Telesnap Komponenten
- Funktionsumfang, Konfiguration, Nutzung von Warteschlangen und Ansagen, Call Routing, Call Handling
- Funktionsumfang und Nutzung der PM Operator Clientapplikation
- Funktionsumfang, Konfiguration, Nutzung von ACD-Gruppen und Ansagen, Call Routing, Call Handling
- Agentenanmeldung und Agentenfunktionen
- Statistik und Monitoring
- Konfiguration und Nutzung von PM CD als ergänzende Ansage für PM Operator
- Funktionsumfang, Konfiguration und Nutzung von Telesnap Voice Mail, Integration mit Snapware Client und Presence Management
- Basisinformationen zur Diagnose und Behebung von Fehlern
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 2 Tage.
- Der Beginn ist am ersten Tag um 10:00 Uhr, am zweiten Tag um 09:00 Uhr, das Ende jeweils um ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Vorkenntnisse aus dem Kurs T1 Snapware 2009 Basisschulung
- Grundkenntnisse in Bereichen Cisco Unified CallManager, Netzwerke, Windows Server, Datenbanken

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer 2-User Lizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

1.5 Kurs T5: Telesnap Attendant 2009

Inhalt

- Systemdesign
- Installation der Server- und Clientkomponenten
- CTI-Anbindung an Cisco Unified CallManager
- Konfiguration von Cisco und Telesnap Komponenten
- Funktionsumfang, Konfiguration, Nutzung von Warteschlangen und Ansagen, Call Routing, Call Handling
- Funktionsumfang, Konfiguration und Nutzung von Telesnap Attendant Clientapplikation
- Basisinformationen zur Diagnose und Behebung von Fehlern
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 2 Tage.
- Der Beginn ist am ersten Tag um 10:00 Uhr, am zweiten Tag um 09:00 Uhr, das Ende jeweils um ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Vorkenntnisse aus dem Kurs T1 Snapware 2009 Basisschulung
- Grundkenntnisse in Bereichen Cisco Unified CallManager, Netzwerke, Windows Server, Datenbanken

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer 2-User Lizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

1.6 Kurs T8: Telesnap UMS 2009

Inhalt

- Systemdesign
- Installation der Komponenten
- Konfiguration von Cisco und Telesnap Komponenten
- Funktionsumfang, praktische Anwendung
- Basisinformationen zur Diagnose und Behebung von Fehlern
- Abschließende Diskussion, Schulungsbewertung

Dauer

- Die Schulung dauert 1 Tag.
- Der Beginn ist um 10:00 Uhr, das Ende ca. 17:00 Uhr. Die genannten Zeiten gelten als Richtzeiten.

Teilnahmevoraussetzungen

- Vorkenntnisse aus dem Kurs T1 Snapware 2009 Basisschulung
- Grundkenntnisse in Bereichen Cisco Unified CallManager, Netzwerke, Windows Server, Datenbanken, Office Produkte

Schulungsmaterial

- Produkt CD mit einer Demolizenz
- Schulungsunterlagen in elektronischer Form

2 Schulungstermine und Preise

Termine

Die Technikerschulungen finden in den Schulungsräumen unseres externen Dienstleister CONCEPT Training Deutschland mit Sitz in Nürnberg statt.

Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 8 Personen begrenzt. Die Anzahl der Mindestteilnehmer beträgt 4 Personen.

Die aktuellen Termine erfahren Sie:

- Auf unserer Homepage unter <http://www.telesnap.com/termine>
- Telefonisch unter der Rufnummer +49 (0) 711 90668 – 811
- Per E-Mail an vertrieb@telesnap.com

Anmeldeschluss ist vier Wochen vor Beginn der jeweiligen Schulung.

Preise

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht über die Preise für die einzelnen Partnerschulungen. Inhalt, Teilnahmevoraussetzungen und Dauer der verschiedenen Kurse sind auf den Seiten 3-10 dieses Programms beschrieben.

- | | |
|---|---------------------|
| • Kurs T1 Snapware 2009 – Basisschulung: | EUR 1.400,00 |
| • Kurs T2 Snapware 2009 – Advanced : | EUR 350,00 |
| • Kurs T3 Update auf Snapware 2009: | EUR 700,00 |
| • Kurs T4 PM Operator, Telesnap ACD und PM VoiceMail 2009: | EUR 700,00 |
| • Kurs T5 Telesnap Attendant 2009: | EUR 700,00 |
| • Kurs T8 Telesnap UMS 2009: | EUR 350,00 |

Die Preise verstehen sich pro Teilnehmer je Kurs, zzgl. MwSt., im Preis enthalten sind die Schulungsmaterialien.

Individuelle Schulungen

Für unsere Partner bieten wir ebenfalls individuelle Schulungen und Schulungen vor Ort gesondert an.

Gerne stehen wir Ihnen für weitere Informationen unter der Rufnummer +49 (0) 711 90668 - 811 oder per E-Mail an vertrieb@telesnap.com zur Verfügung.

3 Anmeldeformular

Verbindliche Anmeldung zu Telesnap Technikerschulungen

Fax-Nr.: +49 (0) 711 9066888

Firma: _____

Ihre Bestellnummer: _____

Name/Vorname des
Teilnehmers: _____

Funktion: _____

Strasse / Nr: _____

PLZ / Ort: _____

Telefonnummer: _____

Emailadresse: _____

Kurs T1 Snapware Basis: Termin _____

Kurs T2 Snapware Advanced: Termin _____

Kurs T3 Update Snapware : Termin _____

Kurs T4 PM Operator, Telesnap ACD,
Telesnap VoiceMail: Termin _____

Kurs T5 Telesnap Attendant: Termin _____

Kurs T8 Telesnap UMS: Termin _____

Ort / Datum

Unterschrift / Firmenstempel

⇒ **Bitte geben Sie unbedingt Ihre Bestellnummer an oder fügen Sie eine Bestellung bei.**

⇒ **Anmeldeschluss ist vier Wochen vor dem Beginn der jeweiligen Schulung.**

⇒ **Telesnap behält sich das Recht vor, Kurse ohne Angaben von Gründen abzusagen. In solchen Fällen werden alle bereits entrichteten Kursgebühren zurückerstattet.**

⇒ **Die Teilnehmerzahl ist auf maximal 8 Personen begrenzt. Die Anzahl der Mindestteilnehmer beträgt 4 Personen.**

⇒ **Schulungsort:**

- CONCEPT Training Deutschland – c/o TOP Business AG, 90411 Nürnberg, Klingenhofstr. 58**