

Atos Unify Academy

Atos Unify OpenScape Contact Center Service Grundkurs

Kurscode OCCENBASCS

Zielgruppe Partner-Techniker, die OpenScape Contact Center in Betrieb nehmen und warten, Unify GO Techniker
Eigenwarter

Kursprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	5 Tage

Kursbeschreibung

In diesem Kurs werden die Konzepte und die Funktionsweise von Atos Unify OpenScape Contact Center behandelt, die Installation und Inbetriebnahme des Atos Unify OpenScape Contact Center Servers sowie die Anbindung des Contact Media Service (CMS) für Call Director, Integriertes Telefon und Basis Sprachaufzeichnung und von Atos Unify OpenScape Contact Center Analytics theoretisch und praktisch erlernt. Die Grundkonfiguration von Atos Unify OpenScape Contact Center für den Medientyp "Sprache" und den Medientyp "Callback" wird diskutiert und die Einrichtung einfacher Routing-Strategien und Warteschlangenprozesse geübt. Aufgaben wie Wartung, Backup, Patchen, und Fehlersuche für Atos Unify OpenScape Contact Center bei Medientyp "Sprache" bzw. "Callback" in einer einfachen Windows-Umgebung sind ebenso Gegenstand wie die Funktionen des Agent Portal Web für die in diesem Kurs besprochenen Leistungsmerkmale, einschließlich Agent-2-Agent Chat. Mit den spezifischen Benutzer- und Kontaktzuständen von Atos Unify OpenScape Contact Center kann der Teilnehmer anschließend ebenfalls umgehen. Die Koexistenz mit Atos Unify OpenScape UC wird auch besprochen. Optional wird auch das Add-On Atos Unify OpenScape Contact Center Analytics besprochen.

Lernziele

Der Teilnehmer kann:

- die Konzepte und die Funktionsweise von Atos Unify OpenScape Contact Center beschreiben,
- die Installation und Inbetriebnahme des Atos Unify OpenScape Contact Center Servers durchführen und die Anbindung des Contact Media Service mit den Features Integriertes Telefon und Basis Sprachaufzeichnung und von Atos Unify OpenScape Contact Center Analytics durchführen,
- die Grundkonfiguration von Atos Unify OpenScape Contact Center für den Medientyp "Sprache" durchführen,
- die Grundkonfiguration von Atos Unify OpenScape Contact Center für den Medientyp "Callback" durchführen,
- einfache Routing Strategien und Warteschlangenprozesse einrichten (ohne Zugriff auf externe Datenbanken und benutzerdefinierte Funktionen),
- Aufgaben wie Wartung, Backup, Patchen, und Fehlersuche für Atos Unify OpenScape Contact Center bei Medientyp "Sprache" und "Callback" in einer einfachen Windows-Umgebung durchführen,
- die Funktionen des Agent Portal Web für die in diesem Kurs besprochenen Leistungsmerkmale (Sprache, Callback, Agent-2-Agent Chat) anwenden und erklären,

- mit den Benutzer- und Kontaktzuständen von Atos Unify OpenScape Contact Center umgehen.
-

Voraussetzungen

Gute Kenntnisse:

- Windows Server

Elementare Kenntnisse:

- openSUSE Linux
 - Atos Unify OpenScape Voice, Atos Unify OpenScape 4000 oder Atos Unify OpenScape Business
 - Hunt Groups der Atos Unify OpenScape Voice
 - UCD-Funktionalität der Atos Unify OpenScape Business
 - ACD-Funktionalität und CSTA Server der Atos Unify OpenScape 4000
-

Kursinhalte

Hochrüstung von früheren Versionen auf Atos Unify OpenScape Contact Center

Atos Unify OpenScape Contact Center-Übersicht

Lizenzierung von Atos Unify OpenScape Contact Center, Lizenzbezug über CLS, Lizenzierung für CMS

Konfiguration der jeweiligen OpenScape Plattform (Voice, 4000, Business), mit praktischer Übung

Vorbereitung des Windows Servers für die Installation von Atos Unify OpenScape Contact Center, mit praktischer Übung

Installation des Atos Unify OpenScape Contact Center Hauptserver, mit praktischer Übung

Installation des Atos Unify OpenScape Contact Center Application Server, mit praktischer Übung

Einbindung von Atos Unify OpenScape Contact Center in eine einfache Windows Umgebung, mit praktischer Übung

Grundkonfiguration von Atos Unify OpenScape Contact Center für Medientyp "Sprache", mit praktischer Übung

Installation und Grundkonfiguration des CMS V10 R4, mit praktischer Übung

Inbetriebnahme der CMS bezogenen Features Call Director, Integriertes Telefon Und Basis Sprachaufzeichnung

Grundkonfiguration von Atos Unify OpenScape Contact Center für Medientyp "Callback", mit praktischer Übung

Installation von Atos Unify OpenScape Contact Center Analytics, mit praktischen Übungen

Benutzer-Handling mit Agent Portal-Anwendung von Atos Unify OpenScape Contact Center Enterprise, mit praktischer Übung

Backups, mit praktischer Übung

Diagnosedateien, Wartung, AutoPA, mit praktischer Übung

Übergabe an Kunden

Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- [Ausbildungsweg für Unify OpenScape Contact Center](#)
 - [Implementation & Support Expert Unify OpenScape Contact Center](#)
-

Tests und Zertifizierungen

Der Kurs bereitet folgende Zertifizierung vor:

- [Implementation & Support Expert Unify OpenScape Contact Center](#)
-

Hinweise

Für das Verständnis der Kursinhalte ist unbedingt die Kenntnis des UCD- bzw. ACD-Routings (oder der Sammelanschlüsse bei Atos Unify OpenScape Voice) in der Kommunikationsplattform erforderlich!

Produktversion: OSCC V10 R4

Angebote

Dieser Kurs ist der erste Teil auf dem Weg zum Zertifikat "Unify Certified Implementation and Support Expert OpenScape Contact Center".

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email academy.exc@atos.net

Website <http://www.unify.com/academy>