

# Atos Unify Academy

## Unify OpenScape Contact Center Service Aufbaukurs

**Kurscode** OCCENAUSCS

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

Kurssprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	5 Tage

### Kursbeschreibung

In diesem Kurs wird das skillbasierte Routing erklärt und in praktischen Übungen eingesetzt. Es werden komplexe Routing Szenarien für den Medientyp Sprache mit benutzerdefinierten Funktionen und Call Director Komponenten, sowie Routing Szenarien mit Datenbankkomponenten besprochen und praktisch konfiguriert. Teilnehmer werden ferner in die Lage versetzt, mit mandantenfähigen Systemen und unterschiedlichen Zeitzonen sowie mit Multikontaktbearbeitung zu arbeiten. Die Medientypen E-Mail, Web Interaktion (einschließlich Web Kollaboration, Web Callback und VXML und Web Interaction REST SDK) und OpenMedia (einschließlich Facebook und Twitter connector) werden besprochen und praktisch konfiguriert. Das Handling der entsprechenden Kontakte mit dem Agent Portal Web wird ebenfalls besprochen. Ferner werden behandelt: Integration mit Unify OpenScape FM, IT-Sicherheit, Hilfsserver und Schnittstellen.

### Lernziele

Der Teilnehmer kann:

- skillbasiertes Routing konfigurieren und erklären.
- komplexe Routing Szenarien für den Medientyp Sprache mit Datenbankabfragen, benutzerdefinierten Funktionen und Call Director Komponenten entwerfen.
- Mit mandantenfähigen Systemen arbeiten.
- Mit unterschiedlichen Zeitzonen arbeiten.
- Das Routing von E-Mail Kontakten konfigurieren.
- Mit dem E-Mail Handling im Agent Portal Web umgehen.
- Die Beispielseiten für Webintegration installieren.
- Die Komponenten des Web Interaction REST SDK installieren.
- Das Routing von Webneraktionskontakten konfigurieren.
- Das Routing von OpenMedia Kontakten konfigurieren.
- Mit dem OpenMedia Kontakt-Handling im Agent Portal Web umgehen.
- Den Facebook der Twitter Connector administrieren.
- Unify OpenScape Contact Center mit Unify OpenScape FM integrieren.
- IT-Sicherheitsmaßnahmen in Unify OpenScape Contact Center implementieren
- Mit Hilfsservern umgehen.

- Der Teilnehmer kennt überblicksweise die Möglichkeiten, die die Schnittstellen für das Customizing von Unify OpenScape Contact Center bieten.

---

## Voraussetzungen

Kurs OCCENBASCS oder vergleichbare Kenntnisse

---

## Kursinhalte

Konfiguration von skillbasiertem (Fähigkeitsbasiertem) Routing, Fähigkeitsergebnis, Verteilungsszenarien - mit praktischer Übung.

Entwerfen komplexer Routingszenarien für den Medientyp Sprache, einschließlich Datenbankoperationen, benutzerdefinierten Funktionen und Call Director Knoten - mit praktischen Übungen.

Mandantenfähigkeit.

Mehrere Zeitzonen.

Konfiguration der Verbindung zum Unternehmens E-Mailserver, Routing und Szenarien für den Medientyp E-Mail - mit praktischer Übung.

Bearbeitung von E-Mails mit dem Agent Portal Web - mit praktischer Übung

Konfiguration des Routings von Callbacks - mit praktischer Übung

Bearbeitung von Callbacks - mit praktischer Übung

Installation der Beispielseiten für Webinteraktion - mit praktischer Übung.

Installation des Webinteraktion REST SDK - mit praktischer Übung

Konfiguration des Routings von Webollaborationskontakten - mit praktischer Übung.

Bearbeitung von Webkollaborationskontakten mit dem Agent Portal Web - mit praktischer Übung.

Konfiguration des Routings von OpenMedia Kontakten - mit praktischer Übung.

Bearbeitung von OpenMedia-Kontakten mit dem Agent Portal Web - mit praktischer Übung.

Multikontaktbearbeitung.

Administration des Facebook und des Twitter Connectors.

Zusätzliche Webinteraktions Leistungserkmale: WebCallback und VXML.

Windows Sicherheitsrichtlinien und Implementierung von IT-Sicherheit in Unify OpenScape Contact Center - mit praktischer Übung

Hilfsserver - mit Übung.

Anbindung von Unify OpenScape Contact Center an Unify OpenScape FM - mit praktischer Übung.

Übersicht über Schnittstellen.

---

## 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

Es ist zwingend erforderlich, dass Sie einen gültigen MyTraining-Account haben und dass Sie sich Ihr Passwort merken. Dieses wird für die Prüfung am letzten Tag des Kurses benötigt.

---

## Angebote

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

---

## Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email [academy.exc@atos.net](mailto:academy.exc@atos.net)

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