

Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Reporting

Kurscode OCCENRESCS

Zielgruppe Applikationsspezialisten
Consultants
Kunden

Kurssprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	4 Tage

Kursbeschreibung

Der Teilnehmer kann die Reporting Konfiguration in Unify OpenScape Contact Center durchführen, Performance Routing anwenden, und mit den verschiedenen Reporttypen in Unify OpenScape Contact Center (Echtzeit-, Summen, Aktivitäts- und historische Reporte) umgehen, insbesondere Unify OpenScape Contact Center Reporte konfigurieren und ausführen, einschließlich des Versendens historischer Reporte via E-Mail. Der Kurs behandelt im Detail den Einfluss verschiedener Zeitzonen auf Unify OpenScape Contact Center Reporte, die Datenspeicher Dauern, die Benutzer und Kontaktzustände. Ferner wird besprochen wie die Zählungen in Unify OpenScape Contact Center Reporten durchgeführt wird, wie man die Berechnung von Leistungsstatistiken in Unify OpenScape Contact Center Reporten nachvollzieht und wie Zeitstatistiken in Unify OpenScape Contact Center zu verstehen sind. Außerdem wird die Grundstruktur der Unify OpenScape Contact Center Datenbank behandelt, wie man eine ODBC Verbindung zur Unify OpenScape Contact Center Datenbank herstellt und die Interpretation der in den Unify OpenScape Contact Center Reporten angezeigten Daten besprochen.

Lernziele

Der Teilnehmer kann:

- Reporting Konfiguration in Unify OpenScape Contact Center durchführen
- Performance Routing anwenden
- Reporttypen in Unify OpenScape Contact Center verstehen: Echtzeit-, Summen, Aktivitäts- und historische Reporte
- Unify OpenScape Contact Center Reporte konfigurieren und ausführen, einschließlich Versenden historischer Reporte via E-Mail
- den Einfluss verschiedener Zeitzonen auf Unify OpenScape Contact Center Reporte verstehen
- die Datenspeicher Dauern verstehen und konfigurieren
- die Benutzer und Kontaktzustände verstehen
- die Zählungen in Unify OpenScape Contact Center Reporten auswerten
- die Berechnung von Leistungsstatistiken in Unify OpenScape Contact Center Reporten nachvollziehen
- die Berechnung von Zeitstatistiken in Unify OpenScape Contact Center verstehen
- die Grundstruktur der Unify OpenScape Contact Center Datenbank verstehen
- eine ODBC Verbindung zur Unify OpenScape Contact Center Datenbank herstellen

- die in den Unify OpenScape Contact Center Reporten angezeigten Daten interpretieren

Voraussetzungen

Expertenwissen von Unify OpenScape Contact Center auf der Konfigurations- und Administrationsebene (d.h. ohne Installation), z.B. aus den Kursen OCCENBASCS und OCCENAVSCS oder entsprechendes Wissen aus einer Consulting- oder Administrationsschulung.

Kursinhalte

Reporting Konfiguration in Unify OpenScape Contact Center

Performance Routing

Reporttypen in Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Reporte konfigurieren und ausführen, einschließlich Versenden historischer Reporte via E-Mail

Einfluss verschiedener Zeitzonen auf Unify OpenScape Contact Center Reporte

Datenspeicher Dauern verstehen und konfigurieren

Benutzer und Kontaktzustände

Zählungen in Unify OpenScape Contact Center

Leistungsstatistiken in Unify OpenScape Contact Center

Zeitstatistiken in Unify OpenScape Contact Center

Grundstruktur der Unify OpenScape Contact Center Datenbank

ODBC Verbindung zur Unify OpenScape Contact Center Datenbank

Interpretation von Unify OpenScape Contact Center Reporten

Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- [Ausbildungsweg für Unify 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>