

Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Administrations Kurs

Kurscode OCCADMISCU

Zielgruppe Servicepersonal
Administratoren
Eigenwarter
Supervisoren

Kursprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	5 Tage

Kursbeschreibung

In diesem Kurs werden die Konzepte und die Funktionsweise von Unify OpenScape Contact Center behandelt, das Routing für Sprachmedien in der Plattform und in Unify OpenScape Contact Center besprochen und die Konfiguration geübt. Das einfache Sprachrouting wird ausgebaut durch Call Director Schritte im Routing und in der Warteschlange sowie durch die Integration von Kontaktdaten und das Arbeiten mit Datenbankfunktionen. Ferner wird behandelt, wie Sie Reporte planen, anzeigen und ausführen können. Der Einsatz von Agent Portal Web zur effektiveren Bearbeitung von Kontaktdaten, insbesondere in Verbindung mit Agent-2Agent chat, der Integration von LDAP-Verzeichnissen und Präsenzintegration wird ausführlich besprochen und praktisch geübt. Zusätzlich werden auch Wandanzeigen zur Anzeige von Echtzeitinformationen für Agenten besprochen. Die Funktionsweise und Konfiguration von fähigkeitsbasiertem Routing wird diskutiert und geübt. Zusätzlich zu Sprachmedien wird auch das Konfigurieren und Planen von Callbacks sowie das Arbeiten mit Callbacks besprochen und geübt, das Routing für und das Arbeiten mit E-Mails und das Routing für und das Arbeiten mit Web Kollaborations und OpenMedia-kontakten besprochen und praktisch geübt. Ergänzt wird diese Besprechung durch eine Vorstellung des Web Interaction REST SDK. Den Abschluss bilden die Diskussion der Funktionsweise der Schnittstellen von OpenScape Contact Center und elementare Wartungsfunktionen.

Lernziele

Der Teilnehmer kann:

- die Konzepte und die Funktionsweise von Unify OpenScape Contact Center verstehen,
- das Routing für Sprachmedien in der Plattform und in Unify OpenScape Contact Center einrichten,
- im Routing und in Warteschlangeprozessen mit Call Director Schritten arbeiten,
- im Routing und in Warteschlangeprozessen mit Kontaktdaten und Datenbankfunktionen arbeiten,
- Reporte planen, anzeigen und ausführen,
- mit der Agent Portal Web arbeiten einschließlich Agent-2-Agent Chat,
- ein LDAP Verzeichnis sowie UC Präsenzintegrationsanzeige konfigurieren,
- Fähigkeitsbasiertes Routing konfigurieren,
- Callbacks konfigurieren, planen und mit Callbacks im Agent Portl Web arbeiten,
- das Routing für E-Mails konfigurieren und mit E-Mails m Agent Portl Web arbeiten,

- das Routing für Web Kollaboration konfigurieren und mit Web Kollaborationskontakten im Agent Portal Web arbeiten,
- das Web Interacion REST SDK verwenden,
- das Routing für OpenMedia Kontakten konfigurieren und mit Open Media Kontakten im Agent Portal Web arbeiten,
- die Funktionsweise der erschiedenen Schnittstellen von Unify OpenScape Contact Center verstehen,
- elementare Wartungsfunktionen wie Sichern und Wiederherstellen. durchführen.

Voraussetzungen

Kenntnisse Windows Server

Grundkenntnisse Unify OpenScape Voice, Unify OpnScape 4000 oder Unify OpnScape 3000 auf Anwenderlevel

Kursinhalte

Konzepte und Funktionsweise von Unify OpenScape Contact Center

Routing für Sprachmedien in Plattform und in Unify OpenScape Contact Center

Call Director Schritte im Routing und in der Warteschlange

Kontaktdaten und Datenbankfunktionen

Eemente des Reporting

Agent Portal Web Applikation

LDAP Verzeichnis und Unify OpenScape UC Präsenzintegration

Fähigkeitsbasiertes Routing

Konfigurieren und Planen von Callbacks und Arbeiten mit Callbacks

Medientyp E-Mail

Medientyp Webkollaboration

Medientyp OpenMedia

Schnittstellen von OpenScape Contact Center

Elementare Wartungsfunktionen

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email academy.exc@atos.net

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