Unify Academy

Unify OpenScape Solution Administrator 1 (Voice)

Kurscode **SOLADM1SCS**

Zielgruppe Service und Kundenadministrator

Kurssprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	5 Tage

Kursbeschreibung

Dieser Kurs ist für Service Personal und Kundenadministratoren gedacht. Er beinhaltet die generellen Aufgaben, die ein Kundenadministrator für seine tägliche Arbeit mit der Unify OpenScape Voice und dem DLS Service benötigt. Dem Service Personal ist es ebenfalls möglich, generelle tägliche Aufgaben am System auszuführen als auch die Unify OpenScape Voice um zusätzliche Teilnehmer, LM-Profile, Leistungsmerkale, etc. zu erweitern.

Lernziele

Der Teilnehmer

- kennt das CMP (Common Management Portal) im Allgemeinen und kann dort die einzelnen Bereiche ansteuern,
- kann Teilnehmer mit allgemeinen Funktionen und Leistungsmerkmalprofilen einrichten/ändern,
- kann Sammelanschlüsse und Anrufübernahmegruppen sowie Keysets und andere Funktionen einrichten/ändern,
- kennt die unterschiedlichen Leistungsmerkmale eines Unify OpenScape Voice Teilnehmers und des Systems,
- kann die täglichen Standardwartungsaufgaben ausführen,
- kennt das DLS (Deployment Service) System im Allgemeinen,
- kann allgemeine Aufgaben mit dem DLS System ausführen/kontrollieren, welche für das tägliche Arbeiten erforderlich sind.

Voraussetzungen

Web based Training - Übersicht über die Solution (SOLOVERSDS)

Kursinhalte

CMP (Common Management Portal)

- Allgemeine CMP Navigation
- Benutzer Login Prozedur
- Benutzer Interface Erklärung (GUI/Navigation/Komponenten Reiter/Elemente) im generellen und spezifisch für die Voice Komponenten

Copyright © 2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved.

Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.

- CMP User Management (Account Management, kein CMP-UM)
- Audit Log/Alarm Management
- Generelle Erklärung zu Business Group/Office Code/Numbering Plan/Leistungsmerkmal-Profile/Branch Offices/Endpunkte/Endpunkt Profile/Rate Area und COS Klassen

Lizenzierung

- Übersicht über Lizenzen/Lizenzverletzungen etc.

Teilnehmerdetails

- Kopieren eines existierenden Teilnehmers und Hinzufügen von individuellen Daten
- Bulk edit
- Erstellen eines neuen Teilnehmers
- Teilnehmer DN
- Display ID
- Numbering Plan
- Digest Authentication (e.g. Realm)
- Rate Area/COS
- Leistungsmerkmal-Profile
- DLS Server und DLS Profile
- Zeitzone
- Kontrollieren des Teilnehmer Status (Registrierung)

Leistungsmerkmal-Profile

- Leistungsmerkmal-Profile Global/Business Group spezifisch
- Ändern eines existierenden Leistungsmerkmal-Profils
- Erstellen eine neuen Leistungsmerkmal-Profils
- Zuweisen eines neuen oder geänderten Leistungsmerkmal-Profils
- Aktivieren eines geänderten Leistungsmerkmals oder Profils
- Kurze Erklärung von allen verwendbaren Leistungsmerkmalen und Funktionen (keine individuelle Konfiguration von Leistungsmerkmalen)
- Individuelle Leistungsmerkmale pro Teilnehmer

Sammelanschlüsse (SA)

- Allgemeine Erklärung zu den unterschiedlichen Typen von Sammelanschlüssen
- Indentifizieren von existierenden Sammelanschlüssen
- Ändern von existierenden Sammelanschlüssen (Mitglieder, Type)
- Erstellen von neuen Sammelanschlüssen (von unterschiedlichen Typen und Optionen)
- Benötigte Konfiguration der OpenStage Devices für SA Funktion (Device Konfiguration über DLS, Kontrolle der Einstellungen über WBM Zugriff via Voice/DLS)

Anrufübernahmegruppen (AUN)

- Identifizieren von existierenden Anrufübernahmegruppen
- Zuweisen einer neuen Anrufübernahmegruppe
- Ändern einer existierenden Anrufübernahmegruppe (Mitglieder)
- Benötigte Konfiguration der OpenStage Devices für AUN Funktion (Device Konfiguration über DLS, Kontrolle der Einstellungen über WBM Zugriff via Voice/DLS)

Keyset

- Übersicht (Leitungs Typen)
- Konfigurieren eines Teilnehmers für Keyset Betrieb
- Hinzufügen einer Phantom Leitung für den Teilnehmer
- Konfiguration von Leitungstasten auf dem Device
- Konfiguration von DSS Tasten

Maintenance

- Backup (nur Datanbank) aller Komponenten (Voice/Applikations Server)
- Restore (nur Datenbank) aller Komponenten (Voice/Applikations Server)
- Level 1 (z.B. erstellen/nutzen einer Log Datei über das CMP)
- Kennen der hauptsächlichen Fehlermeldungen eines Devices (phone error codes)

DLS

Copyright © 2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved.

Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.

- Allgemeine DLS Navigation
- Login Prozedur
- Verwenden der GUI (Graphical User Interface)
- Registrierung von Workpoints (via manuell, Web-Based Management, DHCP)
- Parameter deployment
- Job Konfiguration und Job Management
- Kontrollieren bestehender Job (Stati)
- Erneutes Planen (Re-schedule) eines bestehenden Jobs
- Templates, Profile und Auto Konfiguration (Plug&Play)

OpenScape mobile client (OSMO)

- Funktionsübersicht
- Konfigurationsübersicht
- Client Bereitstellung

Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- Ausbildungsweg für Unify OpenScape Contact Center
- Ausbildungsweg für Unify OpenScape Alarm Response Professional
- Ausbildungsweg für die Unify OpenScape Enterprise
- Ausbildungsweg für Kunden Administratoren im Bereich Unify OpenScape UC Suite
- Implementation & Support Specialist Unify OpenScape Enterprise

Tests und Zertifizierungen

Der Kurs bereitet folgende Zertifizierung vor:

- Implementation & Support Specialist Unify OpenScape Enterprise

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email	academy.exc@mitel.com
Website	http://www.unify.com/academy

Copyright © 2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved.

Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.