

# Atos Unify Academy

Unify OpenScape Business Contact Center

---

**Kurscode** OBUCCADSCS

---

**Zielgruppe** Servicepersonal, Eigenwarter, IT-Techniker, OpenScape Business Techniker

---

Kursprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	3 Tage

---

## Kursbeschreibung

Dieser Kurs für das Servicepersonal. Zu den Kursinhalten zählen unter anderem die Erläuterung der Funktionsprinzipien und Leistungsmerkmale des Contact Centers in Unify OpenScape Business. Nach Absolvierung des Kurses kann der Teilnehmer Contact Center bezogene Kundenanforderungen in Unify OpenScape Business Contact Center Konfigurationen umsetzen, diese in Betrieb nehmen sowie dem Kunden die Funktionen erläutern.

---

## Lernziele

Der Kursteilnehmer kann

- die Leistungsmerkmale für das Unify OpenScape Business Contact Center in Betrieb nehmen,
  - erweiterte Leistungsmerkmale für die Contact Center Applikationen in Betrieb nehmen,
  - erweiterte Grundkonfiguration des Contact Center durchführen,
  - Standard Berichte über myAgent und myReport erstellen,
  - die myAgent Applikation bedienen.
- 

## Voraussetzungen

Eingangsvoraussetzung für Unify OpenScape Business Techniker

- Unify OpenScape Business Basis Kurs (OBUBASISCS)
  - Unify OpenScape Business Unified Communication suite (OBUUCSUSCS)
- 

## Kursinhalte

Überblick über die Leistungsmerkmale des Contact Center und der zugehörigen Clients

Erklärung der Funktionprinzipien des Contact Centers

Einrichtung und Bedienung von:

- Unify Open Scape Business Contact Center
  - myAgent / Agentenarbeitsplatz
  - Contact Center Wandanzeige
  - myReports / Berichtstool
  - Fax und E-Mail Empfang im Contact Center
-

Exemplarische Erläuterung der Standard Berichte von myAgent und myReports

Praktische Übungen zur Umsetzung von Kundenanforderungen in Unify OpenScape Business Contact Center Konfigurationen

---

## Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- [Ausbildungsweg für Unify OpenScape Business](#)
- 

## Hinweise

Die Erfüllung der Kursvoraussetzungen ist für eine erfolgreiche Kursteilnahme zwingend erforderlich.

Das erlernte Wissen wird durch einen Abschlusstest überprüft.

---

## 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>