

# Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Basics für das Consulting

---

**Kurscode** OCCBAS1SVC

---

**Zielgruppe** Consultants

---

| Kursprache | Lieferart         | Dauer  |
|------------|-------------------|--------|
| Deutsch    | Virtual Classroom | 2 Tage |

---

## Kursbeschreibung

Dieser Kurs ist der Einstiegskurs der Consultant-Ausbildung für Unify OpenScape Contact Center. Zu den Kursinhalten gehören unter anderem Funktionsweise der Unify OpenScape Contact Center Multimedia Routing Engine. Es werden die gemeinsamen Grundlagen für das Verständnis des Paketes Enterprise gelegt, so dass die Teilnehmer die weiterführenden Kurse besuchen können. Neben den wichtigsten Basisthemen beinhaltet der Kurs auch vertriebliche und Kundennutzen-Argumentation. Die Voraussetzungen für diesen Kurs sind Grundkenntnisse von Unify OpenScape 4000 und/oder Unify OpenScape Voice sowie Basiswissen über Customer Care Applikationen.

---

## Lernziele

Der Teilnehmer

- kennt die grundlegenden Konzepte und Applikationen eines Contact Centers,
  - erhält einen Überblick über die Leistungsmerkmale und Pakete von Unify OpenScape Contact Center Version und deren Positionierung,
  - kennt den Kundennutzen sowie die entsprechende Argumentation für den Vertrieb.
- 

## Voraussetzungen

Basiskenntnisse der Unify OpenScape 4000 und/oder Unify OpenScape Voice

Grundverständnis von Customer Care Applikationen/Lösungen

---

## Kursinhalte

Contact Center Basics

Überblick über das Unify Contact Center Portfolio und dessen Positionierung

Grundkonzepte von Unify OpenScape Contact Center

Überblick das Enterprise Lizenzpaket

Die Manager Applikation (Admin-, Broadcast-, Report-, Design- und Telephonie-Center)

---

Client-Applikationen, via Java und Web

Application Server Deployment und Single-Sign-On

Konzepte Voice- Callback- und Email-Routing

Überblick Reporting

Überblick Schnittstellen (LDAP, IVR-API, VoiceXML, Screen Pop API, REST SDK)

Sicherheitskonzepte (Backup, Firewall, Sicherheitsrichtlinien)

Hochrüstungs-/Migrationskonzepte bestehender Systeme

---

## Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- [Ausbildungsweg für Unify OpenScape Contact Center für Solution Architekt/Consultant](#)
  - [Technical Sales Expert Unify OpenScape Contact Center](#)
- 

## Tests und Zertifizierungen

Der Kurs bereitet folgende Zertifizierung vor:

- [Technical Sales Expert Unify OpenScape Contact Center](#)
- 

## Hinweise

In diesem Kurs werden die gemeinsamen Grundlagen für das Verständnis des Paketes Unify OpenScape Contact Center Enterprise gelegt, so dass der Teilnehmer im Anschluss den Kurs (OCCENTPSVC) Unify OpenScape Contact Center Enterprise für Solution Architects (2 Tage/4x3h SVU) besuchen kann.

---

## 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>