

# Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Enterprise für Solution Architects

---

**Kurscode** OCCENTPSVC

---

**Zielgruppe** Solution Architects

---

Kursprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Virtual Classroom	2 Tage

---

## Kursbeschreibung

Dieser Kurs ist der fortgeschrittene Teil der Solution Architect-Ausbildung für Unify OpenScape Contact Center. Der Teilnehmer lernt die Konzepte, Anwendungen, Implementierungs- und Integrationsmöglichkeiten von Unify OpenScape Contact Center Enterprise kennen, darunter das fähigkeitsorientierte Routing, Multimedia, Social Media und die KI-Integration.

---

## Lernziele

Der Teilnehmer

- kennt die Konzepte, Applikationen und Integrationsmöglichkeiten von Unify OpenScape Contact Center Enterprise,
  - kennt die Leistungsmerkmale der Lösung und die Anschaltung derselben an Unify OpenScape 4000 und Unify OpenScape Voice,
  - ist mit dem fähigkeitsbasierten Multimedia-Routing vertraut und kann einfache Routing-Strategien für den Medientyp Sprache konfigurieren,
  - kennt das Implementation-Framework für Unify OpenScape Contact Center Enterprise.
- 

## Voraussetzungen

Teilnahme am Kurs Unify OpenScape Contact Center Basics für Solution Architects (OCCBAS1SVC) sowie dessen Voraussetzungen

---

## Kursinhalte

Überblick und Wiederholung der Grundkonzepte Unify OpenScape Contact Center

Leistungsmerkmale von Unify OpenScape Contact Center Enterprise

Fähigkeitsbasiertes Multimedia-Routing (Voice, Callback, Email, Chat, Open Media)

Anbindung an Unify OpenScape 4000 und Unify OpenScape Voice

Outbound und WebChat Routing

OpenMedia und Chatbot

---

Hohe Verfügbarkeit und zentraler Reporting Server  
Mandantenfähigkeit und Redundanz  
Call Director und Contact Media Service  
Schnittstellen und Professional Services  
Implementation Framework für Unify OpenScape Contact Center Enterprise  
Marketing Struktur Unify OpenScape Contact Center Enterprise  
Praktische Übung zur Routing-Konfiguration

---

## 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

Dieser Kurs (2 Tage oder 4x3 h SVU) ist ein Folgekurs des Kurses Unify OpenScape Contact Center Basics für das Consulting.

---

## Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email                academy.exc@atos.net

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