Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Social Media Integration

Kurscode **OCCSMINSCS**

Zielgruppe Techniker mit Programmier- oder Social-Media-Erfahrung, Systemintegratoren, technisch orientierte Pre-Sales-Ingenieure

Kurssprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	3 Tage

Kursbeschreibung

Ziel dieses Kurses ist es, alles über die Social Media-Funktionen von Unify OpenScape Contact Center zu erfahren. Der Teilnehmer lernt, wie er den Funktionsumfang und die Schnittstelle mit Facebook Twitter und WhatsApp Connector konfiguriert und verwaltet. Darüber hinaus werden wir die virtuellen Agenten für die Chatbot-Integration von Unify OpenScape Contact Center schulen. Um ein tiefes Wissen zu erlangen, erhält der Teilnehmer die Möglichkeit, auf die jeweiligen Themen bezogene praktische Übungen zu absolvieren.

Lernziele

Social Media Integration von OSCC

End-to-End-Einrichtung der Facebook-Verbindung

End-to-End-Einrichtung der Twitter-Verbindung

JSON-Schnittstelle

Einrichtung der Virtual Agent Integration für Chatbot

Voraussetzungen

OSCC V10 auf Expertenlevel

Grundlegendes zu JSON- und XML-Datenstrukturen.

HTTPS-Verschlüsselung von Apache- und Tomcat-Webservern.

Schichten einer Webserver-Architektur (Transport, Anwendung, Daten, Core).

Kursinhalte

Social Media Integration von Unify OpenScape Contact Center

End-to-End-Einrichtung der Facebook-Verbindung

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.

End-to-End-Einrichtung der Twitter-Verbindung

(!Erst wider Ende 2023 Verfügbar!) End-to-End-Einrichtung der WhatsApp-Verbindung

JSON-Schnittstelle

Einrichtung von virtuellen Agenten für die Chatbot Integration

Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- Ausbildungsweg für Unify OpenScape Contact Center

Hinweise

Wichtig: Die Schulungsunterlagen sind nur in Englischer Sprache verfügbar.

Wcihtig: Die WhatsApp Integration steht leider nicht mehr zur Verfügung, Die Unify OpenScape Contact Center Entwicklung befasst sich derzeit damit eine neue WhatsApp integration zu entwickeln, die ohne externen Broker auskommt. Diese wird voraussichtlich mit Unify OpenScape Contact Center V11 R2 oder einem Fix Release dazu in 2023 zur Verfügung gestellt werden. Bis dahin kann die WhatsApp integration im Training nicht behandelt werden.

Social Media Integration von Unify OpenScape Contact Center mit Facebook-, Twitter-, WhatsApp- und JSON-Oberfläche.

Wir trainieren das End-to-End-Setup dieser Integration mit Facebook, Twitter und WhatsApp in praktischen Übungen und diskutieren die Funktionen der JSON-Oberfläche.

Bitte beachten Sie, dass die WhatsApp-Integration erst diskutiert wird, nachdem sie offiziell freigegeben wurde.

Zusätzlich schulen wir das Setup der virtuellen Agenten für die Chatbot-Integration.

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.