

Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center V11R0 Update für Service

Kurscode OCCV110UCS

Zielgruppe Partner-Techniker, Unify GO-Mitarbeiter, Systemintegratoren

Kursprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	3 Tage

Kursbeschreibung

Unify OpenScape Contact Center V11 R0 Update Schulung über die neuen Features und Funktionen. Unify OpenScape Contact Center V11 bietet weiterhin alle traditionellen Roll-out-Techniken. Die wichtigsten neuen Funktionen sind die Unterstützung der OAuth-Authentifizierung für die Anmeldung bei Office 365, die allerdings erst mit einem FixRelease kommen wird, welche die Basisauthentifizierung ersetzt. Weitere Änderungen im kommenden FixRelease, ordnungsgemäße Abmeldung vom Agent Portal Web und die Verwendung des neuesten Betriebssystems openSUSE Leap 15.3 auf dem Unify OpenScape Contact Media Service Server. Eine weitere Innovation im Contact Media Service (CMS) ist eine komplett neue Komponente der Outbound-Dialer, der auch eigenständig eingesetzt werden kann und ebenfalls die Nachfolge des Unify OpenScape Campaign Director antritt. Dieser Outbound-Dialer wurde über das CMS implementiert und bietet umfangreiche Möglichkeiten zur Gestaltung, Durchführung und Überwachung von Outbound-Kampagnen. Das CMS Voice Portal wurde ebenfalls verbessert, um zusätzliche Sprachen und Verbesserungen im Application Builder zu unterstützen. Das Reporting-Tool Unify OpenScape Contact Center Analytics wurde entsprechend erweitert, um zusätzlich zu den bisherigen Features spezielle Reports zu Outbound-Kampagnen anzubieten.

Lernziele

Befähigung der Teilnehmer zur Installation und Unterstützung von Unify OpenScape Contact Center V11 R0

Voraussetzungen

Expertenwissen der Vorgängerversion Unify OpenScape Contact Center V10

Kursinhalte

Umfang des Release V11 R0

Installation und Upgrade mit praktischen Beispielen

Unterstützung für das neue openSUSE Leap 15.3 für CMS

Verbesserungen für Agent Portal Web: Erzwungene Abmeldung, Tonbenachrichtigung bei neuem Kontakt

Unterstützung für OAuth-Authentifizierung für Office365 (erst später mit FixRelease)

Kurscode OCCV110UCS

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

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 2024 All Rights Reserved

Atos, the Atos logo, Atos Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. August 2020 ©2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

Outbound Dialer als Nachfolger von Campaign Director

Outbound Dialer - CMS-Teil

Outbound Dialer - Plattformteil

Outbound Dialer - OSCC-Teil

Outbound Dialer □ OSCC Analytics-Teil

Hinweise

Praktische Übungen werden standardmäßig an einer Unify OpenScape Voice Plattform durchgeführt, weil immense der Aufwand zur Bereitstellung einer Unify OpenScape 4000 Plattform in den meisten Fällen nicht vertretbar ist, beziehungsweise weil bei einer OpenScape Business die Bereitstellung von HFA-Systemtelefonen aus Cloud Umgebungen zusätzliche Netzwerkkonfiguration erfordert. Zudem ist es nicht möglich alle Features von Unify OpenScape Contact Center an einer Unify OpenScape 4000 oder Unify OpenScape Business Plattform zu erlernen. Wenn Sie dennoch Ihre Übungen lieber an einer Unify OpenScape 4000 oder Unify OpenScape Business Plattform durchführen möchten, dann setzen Sie sich bitte vorab mit Ihrem Trainingsanbieter in Verbindung.

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email academy.exc@atos.net

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