

# Atos Unify Academy

Unify OpenScape Contact Center Service Expert

**Kurscode** OCCEXPESCS

**Zielgruppe** Erfahrene OpenScape Contact Center Techniker von Unify Partnern.Unify GO Personal. Systemintegratoren und Mitarbeiter von Professional Services IT-Personal von Kunden, das mit der Integration von OpenScape Contact Center befasst ist.

Kurs Sprache	Lieferart	Dauer
Deutsch	Seminar	5 Tage

## Kursbeschreibung

Der Unify OpenScape Contact Center Expertenkurs behandelt Themen, die aufgrund ihrer Komplexität nicht in den beiden Standardkursen (OCCENBASCS und OCCENAVSCS) des Ausbildungswegs behandelt werden können. Dies umfasst die Basis Sprachaufzeichnung, das WebRTC integrierte Telefon und die damit verbundenen Erweiterungen wie Video Anrufe und Click-to-Dial, Voice Portal IVR Lösungen, die Integration von Dialogflow und der GCP Plattform bei der Verwendung von Chat- und Speechbots, die im Netzwerk verteilten Installation verschiedener OSCC Komponenten einschließlich der Lastverteilung mit Hilfe eines HAProxy Servers und die Verwendung eines HAProxy. Ebenso gehören dazu: Das Web Interaction SDK, der Outbound Dialer mit dem dazugehörigem Reporting in OSCC Analytics und der Export von Multi Dimensional Spreadsheets (MDS) Daten aus Analytics. Ein Überblick über die OpenMedia Integration wird ebenfalls gegeben.

## Lernziele

Teilnehmer können:

- die Basis Sprachaufzeichnung an Unify OpenScape Voice und unify OpenScape 4000 einrichten und Sprachaufzeichnungen durchsuchen,
- das Integrierte Telefon mit den dazugehörigen WebRTC Ressourcen an Unify OpenScape Voice und Unify OpenScape 4000 einrichten,
- das Web Interaction SDK installieren und die verfügbaren Endpunkte anzeigen sowie mit den dazugehörigen Beispielseiten anzeigen,
- das Web Interaction SDK auf dem Application Server konfigurieren und die WebRTC Ressourcen für das Click-to-Contact Feature verwenden,
- einen HAProxy Server unter openSUSE installieren und für eine verteilte Verteilte Architektur von Unify OpenScape Contact Center verwenden,
- virtuelle Agenten einrichten und diese für Bots für die Medientypen Chat und Sprache verwenden,
- das Voice Portal auf dem CMS aktivieren und IVR Skripte mit dem Application Builder anlegen,
- den Outbound Dialer in der CMS Web GUI aktivieren und konfigurieren sowie Business Szenarien mit der Dialer Web GUI konfigurieren und ausführen,
- mit den OSCC Analytics Reporten für den Outbound Dialer und dem MDS Export umgehen,

- die Grundlagen der Open Media Anbindung verstehen.
- 

## Voraussetzungen

Kurs OCCENBASCS und OCCENAVSCS oder vergleichbare Kenntnisse

---

## Kursinhalte

Basis Sprachaufzeichnung

Integriertes Telefon

Web Interaction SDK

Click-To-Contact

Verteilte Architektur

Bots für Chat und Speech

Voice Portal IVR und Application Builder

Outbound Dialer

OSCC Analytics

OpenMedia Übersicht

---

## Ausbildungswege

Dieser Kurs ist Teil der folgenden Ausbildungswege

- [Ausbildungsweg für Unify OpenScape Contact Center](#)
- 

## Angebote

Dieser Kurs ist der zweite Teil der Ausbildung auf dem Weg zum Zertifikat "Unify Certified Implementation and Support Expert Unify OpenScape Contact Center".

---

## Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter

Email                academy.exc@atos.net

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