

# Mitel OpenScape Contact Center Service Aufbaukurs

## OCCENAVSCS

In diesem Kurs wird das skillbasierte Routing erklärt und in praktischen Übungen eingesetzt. Es werden komplexe Routing Szenarien für den Medientyp Sprache mit Datenbankabfragen, benutzerdefinierten Funktionen und Call Director Knoten, sowie Routing Szenarien mit Datenbankkomponenten besprochen und konfiguriert. Teilnehmer werden ferner in die Lage versetzt mit mandantenfähigen Systemen und unterschiedlichen Zeitzonen zu arbeiten. Die Medientypen Callback (einschließlich Gehend), E-Mail und Web Interaktion (einschließlich Web Kollaboration, Web Callback und VXML) werden besprochen und konfiguriert. Das Handling der entsprechenden Kontakte wird ebenfalls besprochen. Ferner werden behandelt: Integration mit HiPath FM, IT-Sicherheit, Hilfsserver und Schnittstellen.

### Kursinhalt

- Konfiguration von skillbasiertem Routing, Fähigkeitsergebnis, Verteilungsszenarien
- Entwerfen komplexer Routingszenarien für den Medientyp Sprache
- Mandantenfähigkeit, Zeitzonen
- Konfiguration der Verbindung zum Unternehmens E-Mailserver,
- Routing und Szenarien für den Medientyp E-Mail, Bearbeitung von E-Mails
- Konfiguration des Routings von Callbacks, Bearbeitung von Callbacks
- Installation der Beispielseiten für Webinteraktion
- Konfiguration des Routings von Webkontakten
- Bearbeitung von Webkollaborationskontakten
- Windows Sicherheitsrichtlinien und Implementierung von IT-Sicherheit in OpenScape Contact Center
- Anbindung von OpenScape Contact Center an HiPath FM
- Hilfsserver, Übersicht über Schnittstellen

Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Unterlagen von Unify.

### Zielgruppe

Partner-Techniker, die OpenScape Contact Center in Betrieb nehmen und warten, Unify GO Techniker und Eigenwarter.

### Voraussetzungen

Kurs OCCENBASCs oder vergleichbare Kenntnisse.

### Kursziel

Dieser Kurs gehört zu folgenden Curricula:

- Unify Certified Implementation and Support Expert OpenScape Contact Center

Das Examen STI-450 kann bei Pearson VUE erworben und absolviert werden.

### Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: [www.experteach.at/go/OSC3](http://www.experteach.at/go/OSC3)

### Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

### Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

### Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.
<b>Termine in Deutschland</b>	<b>5 Tage</b>	<b>€ 3.200,-</b>
<b>Online Training</b>	<b>5 Tage</b>	<b>€ 3.200,-</b>
<b>Termin/Kursort</b>	Kursprache Deutsch	
02.06.-06.06.25 München	17.11.-21.11.25 München	

Stand 24.01.2025



## Unser Trainingsangebot für Sie:



### Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



### Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



### Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



### Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



### Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

## Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach Training & Consulting GmbH

Handelskai 94-96 · 1200 Wien · Telefon: +43 1 2350 383-0 · Fax: +43 1 2350 383-19 · info@experteach.at · www.experteach.at