

# Atos Unify OpenScape Contact Center Service Grundkurs

## OCCENBASCS

In diesem Kurs werden die Konzepte und die Funktionsweise von OpenScape Contact Center behandelt, die Installation und Inbetriebnahme des OpenScape Contact Center Servers sowie die Anbindung der Drittanbieterkomponenten XMU+, Call Director SIP Service (CDSS), Wallboard und LDAP theoretisch und praktisch erlernt. Aufgaben wie Wartung, Backup, Patches, und Fehlersuche für OpenScape Contact Center bei Medientyp „Sprache“ in einer einfachen Windows-Umgebung sind ebenso Gegenstand wie die Funktionen des ProCenter Client-, Partner-, und Vermittlungsplatz-Desktops für die in diesem Kurs besprochenen Leistungsmerkmale.

### Kursinhalt

- Hochrüstung von früheren Versionen auf OpenScape Contact Center
- OpenScape Contact Center-Übersicht
- Lizenzierung von OpenScape Contact Center, Lizenzbezug über CLS, Lizenzierung für CDSS
- Konfiguration der jeweiligen OpenScape Voice- oder HiPath-Plattform
- Einrichten der XMU+ für Call Director und synchrone Ansagen (nur H3K)
- Alternativ dazu: Installation und Grundkonfiguration des CDSS
- Vorbereitung des Windows Servers für die Installation von OpenScape
- Installation des OpenScape Contact Center Agile/Enterprise Server
- Einbindung von OpenScape Contact Center in eine einfache Windows-Umgebung
- Grundkonfiguration von OpenScape Contact Center
- Benutzer-Handling mit Clientdesktop-Anwendung von OpenScape
- Contact Center Enterprise, Anbindung von Wallboards
- Anbindung von LDAP-Verzeichnissen und Presence-Integration
- Backups, Diagnosedateien, Wartung, AutoPA, Übergabe an Kunden

Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Unterlagen von Unify.

### Zielgruppe

Service, Eigenwarter. Dieser Kurs ist der erste Teil auf dem Weg zum SOCP Service Contact Center, das durch einen bestandenen Abschlusstest nach dem OCCENAVSCS-Kurs erworben werden kann. Der Kurs gehört zu folgendem Curriculum: OpenScape Contact Center V8 für Service.

### Voraussetzungen

Gute Kenntnisse: Windows Server; Elementare Kenntnisse: openSUSE Linux, OpenScape Voice, HiPath 4000 oder HiPath 3000, UCD-Funktionalität, HiPath 3000 oder ACD-Funktionalität, HiPath 4000 oder OpenScape Voice. Kenntnis des UCD- bzw. ACD-Routings (oder der Sammelabschlüsse bei OpenScape Voice).

### Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: [www.expertech.ch/go/OSC1](http://www.expertech.ch/go/OSC1)

### 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 CHF 3.415,-</b>
<b>Online Training</b>		<b>5 Tage CHF 3.415,-</b>
<b>Termin/Kursort</b>		Kurssprache Deutsch 
22.04.-26.04.24	München	11.11.-15.11.24 München
22.07.-26.07.24	München	

Stand 24.02.2024



## 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 AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch