Atos Unify OpenScape Contact Center Administrations Kurs

OCCADMISCU

In diesem Kurs werden die Konzepte und die Funktionsweise von OpenScape Contact Center behandelt, das Routing für Sprachmedien in der Plattform und in OpenScape Contact Center besprochen und die Konfiguration geübt. Das einfache Sprachrouting wird ausgebaut durch Call Director Schritte im Routing und in der Warteschlange sowie durch die Integration von Kontaktdaten und das Arbeiten mit Datenbankfunktionen. Ferner wird behandelt, wie Sie Reporte planen, anzeigen und ausführen können. Der Einsatz der Client Desktop zur effektiveren Bearbeitung von Kontaktdaten, insbesondere in Verbindung mit der Integration von LDAP-Verzeichnissen und Präsenzintegration wird ausführlich besprochen und praktisch geübt.Zusätzlich werden auch Wandanzeigen zur Anzeige von Echtzeitinformationen für Agenten besprochen. Die Funktionsweise und Konfiguration von fähigkeitsbasiertem Routing wird diskutiert und geübt. Zusätzlich zu Sprachmedien wird auch das Konfigurieren und Planen von Callbacks sowie das Arbeiten mit Callbacks besprochen und geübt, das Routing für und das Arbeiten mit E-Mails und das Routing für und das Arbeiten mit Web Kollaborationskontakten besprochen und praktisch geübt. Den Abschluss bilden die Diskussion der Funktionsweise der Schnittstellen von OpenScape Contact Center und elementare Wartungsfunktionen.

Kursinhalt

- Konzepte und Funktionsweise von OpenScape Contact Center
- Routing für Sprachmedien in der Plattform und in OpenScape Contact Center
- Call Director Schritte im Routing und in der Warteschlange
- Kontaktdaten und Datenbankfunktionen
- Reporte planen, anzeigen und ausführen
- Client Desktop
- LDAP Verzeichnis und Präsenzintegration
- Wandanzeigen
- Fähigkeitsbasiertes Routing
- Konfigurieren und Planen von Callbacks und Arbeiten mit Callbacks
- Routing für E-Mails konfigurieren und mit E-Mails arbeiten
- Routing für Web Kollaboration konfigurieren und mit Web Kollaborationskontakten arbeiten
- Funktionsweise der Schnittstellen von OpenScape Contact Center
- Elementare Wartungsfunktionen

Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Unterlagen von Unify.

Zielgruppe

- Servicepersonal
- Administratoren
- Eigenwarter
- Supervisoren

Voraussetzungen

- Kenntnisse Windows Server
- Grundkenntnisse OpenScape Voice, HiPath 4000 oder HiPath 3000 auf Anwenderlevel

Dieser Kurs im Web

Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.de/go/**OSCA**

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.**
Termine in Deutschland	**5 Tage**	**€ 3.100,-**
Online Training	**5 Tage**	**€ 3.100,-**
Termin/Kursort		Kurssprache Deutsch
22.04.-26.04.24 München	07.10.-11.10.24 München	

Stand 11.02.2024

ExperTeach

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 Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH
Waldstr. 94 · 63128 Dietzenbach · Telefon: +49 6074 4868-0 · Fax: +49 6074 4868-109 · info@experteach.de · www.experteach.de