

Mitel OpenScape Contact Center Service Grundkurs

OCCENBASCS

In diesem Kurs werden die Konzepte und die Funktionsweise von Mitel OpenScape Contact Center behandelt, die Installation und Inbetriebnahme des Mitel OpenScape Contact Center Servers sowie die Anbindung des Contact Media Service (CMS) für Call Director, Integriertes Telefon und Basis Sprachaufzeichnung und von Mitel OpenScape Contact Center Analytics theoretisch und praktisch erlernt. Die Grundkonfiguration von Mitel OpenScape Contact Center für den Medientyp "Sprache" und den Medientyp "Callback" wird diskutiert und die Einrichtung einfacher Routing-Strategien und Warteschlangenprozesse geübt. Aufgaben wie Wartung, Backup, Patchen, und Fehlersuche für Mitel OpenScape Contact Center bei Medientyp "Sprache" bzw. "Callback" in einer einfachen Windows-Umgebung sind ebenso Gegenstand wie die Funktionen des Agent Portal Web für die in diesem Kurs besprochenen Leistungsmerkmale, einschließlich Agent-2-Agent Chat. Mit den spezifischen Benutzer- und Kontaktzuständen von Mitel OpenScape Contact Center können Sie anschließend ebenfalls umgehen. Die Koexistenz mit Mitel OpenScape UC wird auch besprochen. Optional wird auch das Add-On Mitel OpenScape Contact Center Analytics besprochen.

Kursinhalt

- Hochrüstung von früheren Versionen auf Mitel OpenScape Contact Center
- Unify OpenScape Contact Center-Übersicht
- Lizenzierung von Mitel OpenScape Contact Center, Lizenzbezug über CLS, Lizenzierung für CMS
- Konfiguration der jeweiligen OpenScape Plattform (Voice, 4000, Business), mit praktischer Übung
- Vorbereitung des Windows Servers für die Installation von Mitel OpenScape Contact Center, mit praktischer Übung
- Installation des Mitel OpenScape Contact Center Hauptserver, mit praktischer Übung
- Installation des Mitel OpenScape Contact Center Application Server, mit praktischer Übung
- Einbindung von Mitel OpenScape Contact Center in eine einfache Windows Umbebung, mit praktischer Übung
- Grundkonfiguration von Mitel OpenScape Contact Center für Medientyp "Sprache", mit praktischer Übung
- Installation und Grundkonfiguration des CMS, mit praktischer Übung
- Inbetriebnahme der CMS bezogenen Features Call Director, Integriertes Telefon Und Basis Sprachaufzeichnung
- Grundkonfiguration von Mitel OpenScape Contact Center für Medientyp "Callback", mit praktischer Übung
- Installation von Mitel OpenScape Contact Center Analytics, mit praktischen Übungen
- Benutzer-Handling mit Agent Portal-Anwendung von Mitel OpenScape Contact Center Enterprise, mit praktischer Übung
- Backups, mit praktischer Übung
- Diagnosedateien, Wartung, AutoPA, mit praktischer Übung
- Übergabe an Kunden

Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Unterlagen von Unify.

Zielgruppe

- Techniker, die OpenScape Contact Center in Betrieb nehmen und warten, Mitel GO Techniker
- Eigenwarter

Voraussetzungen

Gute Kenntnisse:

- Windows Server

Elementare Kenntnisse:

- openSUSE Linux
- Unify OpenScape Voice, Mitel OpenScape 4000 oder Mitel OpenScape Business
- Hunt Groups der OpenScape Voice
- UCD-Funktionalität der OpenScape Business
- ACD-Funktionalität und CSTA Server der OpenScape 4000

Für das Verständnis der Kursinhalte ist unbedingt die Kenntnis des UCD- bzw. ACD-Routings (oder der Sammelanschlüsse bei Mitel OpenScape Voice) in der Kommunikationsplattform erforderlich!

Kursziel

Sie können:

- die Konzepte und die Funktionsweise von OpenScape Contact Center beschreiben,
- die Installation und Inbetriebnahme des Mitel OpenScape Contact Center Servers durchführen und die Anbindung des Contact Media Service mit den Features Integriertes Telefon und Basis Sprachaufzeichnung und von Mitel OpenScape Contact Center Analytics durchführen,
- die Grundkonfiguration von OpenScape Contact Center für den Medientyp "Sprache" durchführen,
- die Grundkonfiguration von OpenScape Contact Center für den Medientyp "Callback" durchführen,
- einfache Routing Strategien und Warteschlangenprozesse einrichten (ohne Zugriff auf externe Datenbanken und benutzerdefinierte Funktionen),
- Aufgaben wie Wartung, Backup, Patchen, und Fehlersuche für OpenScape Contact Center bei Medientyp "Sprache" und "Callback" in einer einfachen Windows-Umgebung durchführen,
- die Funktionen des Agent Portal für die in diesem Kurs besprochenen Leistungsmerkmale (Sprache, Callback, Agent-2-Agent Chat) anwenden und erklären,
- mit den Benutzer- und Kontaktzuständen von OpenScape Contact Center umgehen

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.de/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.	
Termine in Deutschland	5 Tage	€ 3.100,-
Online Training	5 Tage	€ 3.100,-
Termine auf Anfrage		

Stand 16.11.2025



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

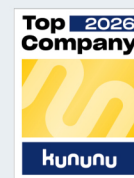
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH

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