

# 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 praktisch konfiguriert. Sie 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 praktisch 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 (Fähigkeitsbasiertem) Routing, Fähigkeitsergebnis, Verteilungsszenarien - mit praktischer Übung
- Entwerfen komplexer Routingszenarien für den Medientyp Sprache, einschließlich Datenbankoperationen, benutzerdefinierten Funktionen und Call Direktor Knoten - mit praktischen Übungen
- Mandantenfähigkeit
- Zeitzonen
- Konfiguration der Verbindung zum Unternehmens E-Mailserver, Routing und Szenarien für den Medientyp E-Mail - mit praktischer Übung
- Bearbeitung von E-Mails - mit praktischer Übung
- Konfiguration des Routings von Callbacks - mit praktischer Übung
- Bearbeitung von Callbacks - mit praktischer Übung
- Installation der Beispielseiten für Webinteraktion - mit praktischer Übung
- Konfiguration des Routings von Webkontakten - mit praktischer Übung
- Bearbeitung von Webkollaborationskontakten - mit praktischer Übung
- Windows Sicherheitsrichtlinien und Implementierung von IT-Sicherheit in OpenScape Contact Center - mit praktischer Übung
- Hilfsserver - mit Übung
- Anbindung von OpenScape Contact Center an HiPath FM - mit praktischer Übung
- Übersicht über Schnittstellen

Jeder Teilnehmer erhält ausführliche Unterlagen von Unify.

### Zielgruppe

- Servicepersonal
- Eigenwarter

### Voraussetzungen

- Kurs OCCENBASCS oder vergleichbare Kenntnisse

### Kursziel

Sie können:

- skillbasiertes Routing konfigurieren und erklären
- komplexe Routing Szenarien für den Medientyp Sprache mit Datenbankabfragen, benutzerdefinierte Funktionen und Call Director Knoten entwerfen
- Routing Szenarien mit Datenbankkomponenten entwerfen
- mit mandantenfähigen Systemen arbeiten
- mit unterschiedlichen Zeitzonen arbeiten
- das Routing von E-Mail Kontakten konfigurieren
- mit dem E-Mail Handling im Client Desktop umgehen
- das Routing von Callback Kontakten konfigurieren
- mit dem Callback Handling im Client Desktop umgehen
- mit dem LM Gehend umgehen
- die Beispielseiten für Webintegration installieren
- das Routing von Webkontakten konfigurieren
- OpenScape Contact Center mit HiPath FM integrieren
- IT-Sicherheitsmaßnahmen in OpenScape Contact Center implementieren
- mit Hilfsservern umgehen
- Sie kennen überblicksweise die Möglichkeiten, die die Schnittstellen für das Customizing von OpenScape Contact Center bieten

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.de/go/OSC3](http://www.experteach.de/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>
Termine auf Anfrage		

Stand 09.12.2025



## 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

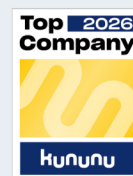
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



### 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