

MiCC Business R. 10.2 Installation & Wartung Open SIP an der MVO 400

Dieser I&W-Kurs richtet sich an Techniker und Installateure, die in MiContact Center (Open SIP) und den damit verbundenen Anwendungen zertifiziert werden möchten.

Nach erfolgreichem Abschluss des Kurses werden die Kompetenz **MiContact Center Business (MiCC)** und **OpenSIP rel 10.1 Technical** zusammen mit Zugriff auf den Support gewährt.

Zielgruppe

Techniker, Installateure

Voraussetzungen

- | MiVoice Office 400 im aktuellen Release
- | Kenntnisse im Bereich Networking und SIP

Methoden

Instructor Leader Led/ILL: Präsenzunterricht

Remote Leader Led/RLL: Distanzunterricht (Technischer Fernkurs)

Hybrid: ILL (Präsenz-) oder RLL (Distanzunterricht). Sie haben die Möglichkeit, diesen Kurs vor Ort oder von der Ferne zu besuchen.

Wenn Sie von der Ferne teilnehmen, beachten Sie bitte folgende technische Voraussetzungen:

- | Ein Telefon, das freihändig oder über ein Headset mit Stummschaltung betrieben werden kann. Dieses wird für Audio-Konferenzen verwendet.
- | Zwei PCs oder ein PC mit zwei Bildschirmen. Einer wird für die Web-Sitzung und der andere für den ESM- und Dokumentationszugang verwendet.
- | Vier Mittel-SIP-Telefone (68xxi/69xx-Serie). Ein Layer 2, PoE-Switch zur Unterstützung der IP Phones High Speed Internetverbindung. Empfohlene Mindestgeschwindigkeiten von 2 Mbps beim Herunterladen und 400 Kbps beim Hochladen. Eine Mittel/Aastra-Stromversorgung für das SIP-Telefon ist ebenfalls akzeptabel.
- | Eine Web-Kamera ist für die überwachte Prüfung am letzten Tag des Kurses erforderlich.

Das Equipment für den Unterricht muss in einer ruhigen Umgebung aufgestellt werden, um die beste Lernerfahrung zu ermöglichen. Die Teilnehmer müssen auch Zugriffsrechte zur Installation von Software auf dem/den PC(s) für die Zwecke der Laborumgebung haben. Benachrichtigungen und Informationen bezüglich der IP-Adressen und URLs von Teleworkern werden den Teilnehmern rechtzeitig vor Unterrichtsbeginn vom Trainer mitgeteilt. Ein Testverfahren wird in diesen Informationen enthalten sein, um sicherzustellen, dass alle Kommunikationsanforderungen erfüllt werden.

Schwerpunkte

Tag 1 - Übersicht und Installation

- | Übersicht MiCC Open SIP
 - | Vorbereitung der MiVoice Office 400
 - | Installation der Software
-

- | Bereitstellung des Contact Centers
- | YSE Übersicht

Tag 2 - Grundlegende IVR

- | Überblick über die Arbeitsablauf/Workflow-Oberfläche.
- | Anlegen und erstellen einer Kundenumgebung
- | Anlegen eines eingehenden Workflows und Zuordnen von Endpunkten
- | Überblick über die grundlegenden IVR-Aktivitäten. Dazu gehören auch:
 - | Die Grundbedingungen (ANI, DNIS, Mode of Operation, Queue, Redirect und Schedule)
 - | Die grundlegenden Aktivitäten (Antworten, Verzögern, E-Mail, Weiterleiten, Auflegen, Menü, Abspielen, Aufnehmen, Übertragungen)
- | Erstellung von Szenarien für eingehende Arbeitsabläufe, um praktische Erfahrungen zu sammeln

Tag 3 - Erweiterte IVR

- | Erweiterte IVR , einschließlich:
 - | Variablen. Was sie sind, wie man sie erstellt und verwendet und die Aktivität Variable setzen und Variable vergleichen
 - | Erfasste Digits
 - | Abfrage und Datenprovider
 - | Prompts Erstellung
 - | Sprachliche Aktivität
 - | Verwaltungsplan
 - | Regeln
 - | Subroutinen
 - | Callbacks/Rückrufe
 - | Warteschleifenmusik
 - | Spracherkennung und TTS
 - | IVR-Architektur und Protokollierung
 - | Weitere praktische Szenarien für IVR-Routing bei eingehenden Anrufen

Tag 4 - Clients und Multimedia

- | Der Ignite Client-Agent
- | Der Contact Center Client - Supervisor
- | Der CCWeb Client für Berichte und Statistiken
- | Multimedia
 - | Erstellung von E-Mail- und Chat-Media-Servern
 - | Wartung, Backup, Restore, Update
 - | Praktische Übungen zu den Clients

Tag 5 - Praktische Bewertung

- | Klärung offener Fragen
- | Praktische Prüfung

Termine

Dauer

5 Tage

Zertifikat

Mittel Zertifizierung

Ansprechpartner



Natalie Frisch

Tel: +49 911 40 905 303

Mobil: +49 163 8528013

natalie.frisch@topbusinessgmbh.com
