

*Immer
Ihr bester
Kontakt.*



ANDTek

Advanced Seminar



**Enghouse
Interactive**

Überblick

Ein wichtiger Faktor für den erfolgreichen Einsatz von Unified Communications Applikationen sind fundierte Kenntnisse über die Möglichkeiten der Kommunikationsprodukte und der konkreten Umsetzung dieser in Projekten. Die Teilnehmer lernen im ANDTEK Advanced Seminar die verwendeten APIs, Zweck, Einsatzbereich sowie die praktische Verwendung kennen. Es wird detailliert auf die Verbindung zwischen dem ANDPhone Application Server (APAS) und der Client Software eingegangen und wie die ANDTEK Software mit dem Cisco Unified Communications Manager interagiert. Ziel ist es, zusätzlich zum ganzheitlichen Überblick der nützlichen Tools zur Fehlersuche, ein tieferes Verständnis für die ANDTEK Software und die APAS-Integration zu bekommen.

Kursaufbau

Das Seminar gliedert sich in einen theoretischen Teil (vormittags) und einen praktischen Teil (nachmittags) und endet mit einer 60-minütigen Prüfung am letzten Tag.

Teilnehmer

Zielgruppe

- Contact Center Manager
- Vorgesetzte / Teamleiter
- Jeder, der täglich mit der Administration und dem Reporting für Ihre Enghouse Interactive ANDTEK Lösung beauftragt ist

Anzahl

Höchstens 5 Teilnehmer

Dauer

2 Werkzeuge

Zeiten

Kursbeginn ist am ersten Tag um 10 Uhr – spätestes Ende am letzten Tag um 16 Uhr

Kurssprache(n)

Deutsch oder Englisch

Voraussetzungen

Die erfolgreiche Teilnahme am ANDTek Basic Seminar wird vorausgesetzt. Fundiertes Wissen über die ANDPhone Server Application (APAS) und Erfahrungen mit Cisco UC Umgebungen werden empfohlen. Zudem ist es von Vorteil, die gebräuchliche Terminologie in Bezug auf Contact Center zu kennen und über Basiswissen im Bereich Telefonie, Netzwerk und Windows Server zu verfügen.

Was benötigen Sie für den Kurs?

Eigener Laptop mit funktionierender APAS Konfiguration

Was bekommen Sie?

Schulungsmaterial und nötige Seminar-Lizenzen werden den Teilnehmern gestellt.

Agenda

Einführung

- Produktübersicht
- Module, Funktionalität und Leistungen

Theoretischer Teil

- Trainingsmodule
- Interface und Protokolle
- Tools
- APAS CLI/Shell
- Logs
- Dataflows
- JTAPI
- AXL
- SOAP UI

- JTAPI Test Tool
- Recorder
- RIS
- Troubleshooting
- Unterstützendes Material

Praktischer Teil

Im praktischen Teil werden oben genannte Abschnitte jeweils zeitnah live trainiert und mit intensiven Tutorials begleitet.

So finden Sie uns

Adresse

ANDTek GmbH
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
Telefon +49 (0) 2382 7799700
Training.CE@enghouse.com
www.enghouseinteractive.de

Anfahrt

- Anreise mit dem Auto (Adresse für das Navigationsgerät):
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
- Parkplätze sind in gewissem Rahmen vorhanden
- Anreise mit dem Zug:
 - Bis Hauptbahnhof München
 - S-Bahn S8 in Richtung München Flughafen Terminal
 - Umsteigen in Hallbergmoos
 - Bus 698 Richtung Hallbergmoos
 - Ausstieg: Hallbergmoos, Maximilianstr.
 - Zu Fuß sind es dann noch ca. 550 m
- Anreise mit dem Flugzeug:
 - S-Bahn S8 Richtung Herrsching
 - Umsteigen in Hallbergmoos
 - Bus 698 (Richtung Hallbergmoos)
 - Zu Fuß sind es dann noch ca. 550 m
 - Ausstieg: Hallbergmoos, Maximilianstr.
 - Alternative:
 - Bus 692 (Richtung Neufahrn)
 - Ausstieg: Hallbergmoos, Ludwigsforum
 - Zu Fuß sind es dann noch ca. 850 m

- Siehe auch <http://www.zechewestfalen.de/index.php?id=88>

Links

- Google Maps: <https://goo.gl/maps/1KRQFyvXVpMwhy8g9>
- S-Bahn- und Busfahrplan: <https://www.mvv-muenchen.de/>

Hotelempfehlungen

- IBIS Muenchen Airport Sued Hotel**
Ludwigstrasse 42
85399 Hallbergmoos
Tel.: +49811550570
<https://all.accor.com/hotel/A061/index.en.shtml#origin=ibis>
- Soller Business Hotel
Lilienthalstr. 1-3
85399 Hallbergmoos
Tel.: 0811-2999170
<https://www.soller-businesshotel.de/>
- Mövenpick Hotel München Airport****
Ludwigstr. 43
85399 Hallbergmoos
Tel.: 0811-8880
<https://www.movenpick.com/en/europe/germany/munich/hotel-munich-airport/overview/>

Kontakt

Enghouse Interactive
Neumarkt 29-33
04109 Leipzig
DEUTSCHLAND
Telefon +49 341 33975530
Training.CE@enghouse.com

Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungsplatzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienstleistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nachhaltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

www.enghouseinteractive.de