

„Co my wiemy,  
to tylko kropelka.  
Czego nie wiemy,  
to cały ocean.”

Izaak Newton

# UNIMA 2000

## DZIELI SIĘ WIEDZA

**Unima 2000 Systemy Teleinformatyczne S.A.**  
ma przyjemność zaprosić Państwa do  
wzięcia udziału w akcji szkoleniowej  
dotyczącej administrowania centralami  
telefonicznymi AVAYA.





**Szkolenia odbywać się będą w 3 modułach:**  
Początkujący, średnio-zaawansowany i zaawansowany.

Profesjonalne szkolenia z administracji systemami telekomunikacyjnymi AVAYA na najwyższym poziomie.

Wykwalifikowana kadra posiadająca szereg certyfikatów z zakresu specjalistycznych rozwiązań.

Daty oraz czas trwania szkoleń dostosowywane do potrzeb Klientów.

Możliwość odbycia szkolenia w siedzibie firmy Unima 2000 jak również w wybranym przez Klienta miejscu.

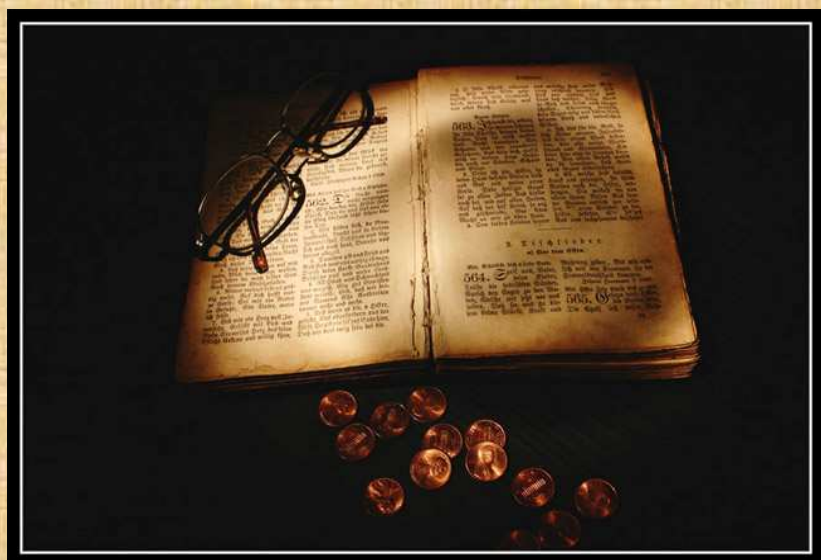
Niewielkie, 2 - 6 osobowe grupy.

Możliwość uczestnictwa tylko w wybranych modułach szkoleń.

### **Bardzo atrakcyjne ceny!**

Do wzięcia udziału w szkoleniach zapraszamy wszystkich, którzy chcą dokładne poznać funkcjonalność oraz zdobyć umiejętności administracji systemów telekomunikacyjnych Avaya Communication Manager bądź IP Office firmy AVAYA. W specjalnej ofercie dla zainteresowanych kierujemy również propozycję odbycia dodatkowych szkoleń z zakresu aplikacji takich jak IVR i Call Center.

Nabywanie umiejętności samodzielnej konfiguracji systemu telekomunikacyjnego zdecydowanie **obniża koszty** jego eksploatacji.



# Przykładowy zakres szkolenia

## 1. Architektura systemu Avaya

Omawiane zagadnienia: komponenty architektury (serwery, półki, karty), sterowanie i komunikacja (podział sieci IP), redundancja i bezpieczeństwo systemu.

## 2. Narzędzia administracyjne

Omawiane zagadnienia: aplikacje zarządzające (Avaya Site Administration, Voice Announcement Manager, WWW), dostęp do systemu, komendy zarządzające.

## 3. Wprowadzenie do systemu ACM

Omawiane zagadnienia: aplikacja Avaya Communication Manager, podstawowe tabele systemu.

## 4. Zarządzanie użytkownikami

Omawiane zagadnienia: tworzenie, modyfikacja użytkowników, usługi związane z użytkownikami, grupy użytkowników.

## 5. Dostęp do serwerów Avaya

Omawiane zagadnienia: weryfikacja statusu serwerów, backup systemu.

## 6. Obsługa ruchu wychodzącego

Omawiane zagadnienia: tabele rutingów ARS, AAR, ustawianie restrykcji, zaawansowane metody rutowania.

## 7. Konfiguracja łącz zewnętrznych

Omawiane zagadnienia: łącza ISDN PRI, ISDN BRI, łącza analogowe.

## 8. Utrzymanie systemu

Omawiane zagadnienia: weryfikacja błędów, weryfikacja alarmów, rozwiązywanie problemów w oparciu o dokumentację, testy komponentów systemu, komendy utrzymaniowe.

## 9. Obsługa ruchu przychodzącego

Omawiane zagadnienia: kierowanie połączeń przychodzących, organizacja ACD, tworzenie i zarządzanie obiektami ACD: VDN, vector, hunt-group, przykładowe scenariusze IVR.

## 10. Administracja Call Center

Omawiane zagadnienia: definicja agentów, usługi i funkcje call center, przykładowe scenariusze IVR dla Call Center

## 11. Telefonia IP

Omawiane zagadnienia: definicja interfejsów IP, wprowadzenie do technologii VoIP, definicja i konfiguracja obiektów H.323 (łącza, stacje), uruchomienie telefonu IP, zarządzanie pasmem.

## 12. Ćwiczenia

**Promocja obowiązuje do 31 marca 2010 roku. W celu wyrażenia chęci uczestnictwa prosimy o kontakt z Państwem opiekunem handlowym lub z Działem Sprzedaży UNIMA 2000 pod adresem:**

Unima 2000 Systemy Teleinformatyczne S.A. ul. Skarżyńskiego 14, 31-358 Kraków  
Tel: 12 298 05 62, Fax: 12 298 05 12, e-mail: kontakt@unima2000.com.pl

