

MATA PELAJARAN	MODUL PEMBELAJARAN	TOTAL SKS	TOTAL JAM PELAJARAN (JP)
Genesys Cloud Foundation	Peserta dapat memahami konsep dasar dan fitur-fitur Genesys Cloud Contact Center Software as a Service, memanfaatkan fitur Genesys Cloud dengan sebaik-baiknya untuk menjalankan suatu contact center system	2	30
Genesys Cloud Administrator	Dalam Kursus ini, mahasiswa akan mempelajari technical operation untuk komponen-komponen operation genesys dan memperkenalkan konsep dasar dan komponen utama yang terkait dengan rangkaian fitur Contact Center dari platform Genesys Cloud. Kursus ini juga memberikan gambaran umum tentang antarmuka Genesys Cloud dan menyajikan skenario untuk memfasilitasi pemahaman Anda tentang administrasi Contact Center.	3	60
Genesys Cloud Technical Telephony & Routing	Dalam kursus ini mahasiswa akan mendapatkan pemahaman technical operation dan juga deployment step dari komponen-komponen penyusun yang dibutuhkan untuk menjalankan Genesys Inbound Voice	4	100
Genesys Cloud Scripting and Reporting	Dalam kursus ini peserta akan dibekali skill yang cukup mumpuni untuk mulai mengimplementasikan sistem contact center pada level dasar dan memberi Anda gambaran mendalam tentang metrik dan data pusat kontak Anda, menggunakan laporan dan dashboard.	2	30
Genesys Cloud Architect	Kursus Genesys Cloud Architect melatih pengguna dalam membangun basic dan advanced call flows. Topiknya meliputi perekaman dan pengunggahan User Prompt, call flow design, membuat Inbound dan Outbound call flows, secure call flows, dan kegunaan IVR. Konten tersebut diperkuat dengan pemeriksaan pembelajaran, demonstrasi, dan latihan langsung untuk meningkatkan pengalaman pengguna.	5	370
Praktek Project Genesys Cloud	Mahasiswa dapat mengaplikasikan model Genesys dalam topik-topik yang telah diberikan dengan presentasi atau praktik.	4	130
Total		20	720