



## **Cisco : Formation Réseaux, Infrastructure et Collaboration**

### **Communications-unifiées**

#### **16- Mettre en oeuvre les solutions Cisco Unified E-Mail & Web Interaction Manager**

**Durée: 5 Jours**

**Réf de cours: UEIME**

#### **Résumé**

Cette formation permet aux stagiaires d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour utiliser les fonctions de Cisco Unified EIM et WIM pour Cisco Unified Contact Center Enterprise. Des Travaux Pratiques accompagnent la partie théorique.

#### **Pré-requis**

Avoir des connaissances sur Windows Server 2003, Windows XP, SQL Server 2000, Weblogic, IIS et Cisco Unified Contact Center version 7 (UCCE).

#### **Public visé**

Ingénieurs, administrateurs systèmes et administrateurs de bases de données chargés de l'installation et de la maintenance de Cisco Unified Web and Email Interaction Manager.

#### **Objectifs**

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables de :

- Découvrir les fonctions de Cisco Unified EIM et WIM pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Comprendre l'architecture de Unified EIM et WIM
- Gérer les nouveaux utilisateurs, les rôles, les groupes et les files d'attente
- Configurer Cisco Unified EIM et WIM
- Créer et gérer une base de connaissances complète

- Créer et gérer des Workflows
- Utiliser l'Agent Console
- Intégrer et configurer UCCE
- Gérer le système de messagerie instantanée Web
- Examiner les outils de supervision, monitorer le travail de l'agent, rejoindre des sessions de messagerie instantanée et créer et utiliser des rapports
- Dépanner les problèmes sur Cisco Unified EIM et WIM

## contenu

### **Fonctionnalités de Cisco Unified EIM et WIM**

- Fonctionnalités
- Composants et intégration

### **Installation, planification et installation de l'environnement**

- Architecture
- Planification
- Dimensionner les logiciels et matériels du serveur
- Créer les domaines WebLogic
- Installer Cisco unified EIM et WIM

### **Gestion des utilisateurs**

- Gérer les utilisateurs
- Créer les groupes et les files d'attente

### **La base de connaissances**

- Fondamentaux sur la base de connaissances
- Fonctions particulières

### **Administration**

- Configurer l'administration système
- Configurer les Workflows

### **Agent Console**

- L'agent Email
- Faire le "Pinning, punning" et transferts d'activités
- Naviguer dans le panneau d'informations

### **Intégration et configuration de Cisco Unified CCE**

- Système intégré
- Configurer Unified CCE
- Intégration post-installation
- La tolérance de pannes

### **Cisco Unified Web Interaction Manager**

- Gérer les WEB Templates et points d'entrée
- Gérer les sessions de messagerie instantanée

### **Outils de gestion : moniteurs et rapports**

- Utiliser les outils de gestion : moniteurs et rapports
- Reporting par des Channels : Web View

### **Dépannage**

- Dépanner le démarrage
- Dépanner les serveurs
- Dépanner les process