



Cisco : Formation Réseaux, Infrastructure et Collaboration

Contact Center

1-Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise

Durée: 5.00 Jours

Réf de cours: AUCCE

Résumé

Cette formation permet aux stagiaires d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE), pour comprendre le système Cisco Unified CCE v8.0, ICM (Intelligent Contact Management) et l'option Cisco outbound.

Pré-requis

Avoir de bonnes connaissances sur Active Directory, sur Microsoft Windows Server 2003 et sur SQL Server 2005.

Public visé

La formation s'adresse aux ingénieurs systèmes ayant à configurer et à maintenir les produits Cisco Unified CCE.

Objectifs

- Découvrir le système Cisco Unified CCE v8.0, le routage d'application ICM et l'environnement système
- Configurer le système Cisco Unified CCE v8.0 routés à partir de Cisco Unified IP IVR
- Paramétrer les utilisateurs ICM et les fonctionnalités de contrôle, les utilitaires de configuration ICM et les variables ICM

Contact

Vue d'ensemble de Cisco Unified CCE v8.0

- Connaître les options de routage d'appels
- Les composants de Cisco Unified CCE v8.0
- Les techniques de gestion de Intelligent Contact Management

Configuration de Cisco Unified CCE v8.0

- Intégrer Cisco Unified Communications Manager v8.0
- Intégrer Cisco Unified IP IVR
- Portail Cisco Unified Customer Voice
- Configurations de Cisco Unified CCE v8.0
- Options de l'agent Desktop
- Utiliser l'éditeur de script Cisco Unified CCE v8.0

Fonctions étendues

- Créer des paramètres de contrôles de fonctionnalités et des utilisateurs
- Utiliser les utilitaires d'éditeurs de scripts
- Créer et utiliser les variables Cisco Unified CCE v8.0
- Configurer l'accès aux Bases de données externes
- Ajouter des groupes de compétences multiples

Scripts administratifs et routage de translation

- Comprendre les scripts administratifs
- Comprendre la translation de routage

Configuration d'un second périphérique

- Configuration de base d'un nouveau périphérique
- Créer des routes de translation pour Cisco Unified CCE v8.0
- Services Entreprise et groupes de compétences

Configuration des options Cisco Outbound

- Vue d'ensemble de Cisco Outbound
- Configuration des options Cisco Outbound

Cisco Unified Intelligence Center (IC)

- Vue d'ensemble de Cisco Unified IC
- Rapports Cisco Unified IC