



Cisco : Formation Réseaux, Infrastructure et Collaboration

Contact Center

2-Déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise

Durée: 5.00 Jours

Réf de cours: DUCCE

Résumé

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE), découvrir les processus et les fonctionnalités suivantes : tolérance de pannes, installation et options de dépannage de base.

Pré-requis

- Avoir suivi la formation AUCCE (Cisco Unified Contact Center Enterprise) ou posséder les connaissances équivalentes.
- Posséder de bonnes connaissances sur Windows Server 2003 et Active Directory

Public visé

Partenaires, revendeurs, ingénieurs systèmes et clients qui doivent configurer et maintenir les produits Cisco Unified Contact Center Enterprise

Objectifs

- Comprendre le système, les processus et l'environnement de Cisco Unified CCE
- Installer et configurer un système Cisco Unified CCE
- Créer les options de routage en utilisant une base de données externe SQL et une passerelle application

- Installer et configurer les options Cisco Outbound
- Installer et utiliser les outils de support Cisco, Cisco Analysis Manager et Cisco Unified intelligence Center

Contenu

Vue d'ensemble de Cisco unified Contact Center Enterprise

- Présenter Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Modèles de déploiement Cisco Unified Contact Center Enterprise

Architecture des composants Cisco Unified Contact Center Enterprise

- Comprendre les processus Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Comprendre la tolérance de pannes de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Installation de Cisco Unified Contact Center Enterprise

- Introduction
- Intégrer Cisco Unified Communications Manager
- Intégrer Cisco Unified IP IVR
- Installer Cisco Unified CCE Main Installer
- Installer le contrôleur central
- Installer la passerelle périphérique
- Options de l'agent Desktop
- Installer les services CTI
- Compléter la configuration

Base de données et options de routage d'applications

- Routage de Base de données externes
- Passerelle d'application

Installation des options Cisco Outbound

- Vue d'ensemble de Cisco Outbound
- Options d'installation de Cisco Outbound

Rapports et outils de maintenance

- Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center
- Outils de support Cisco
- Cisco Unified Analysis Manager