

Formation Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Partie 2 v2.0

Objectifs de la formation Cisco Unified Contact Center Enterprise

Lors de cette formation Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise Part 2 les participants vont acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour améliorer les ajouts, les modifications et les flux entrants et sortants dans l'environnement UCCE.

A l'issue de ce stage les participants seront capables de :

- Identifier les composants de base et le fonctionnement de la solution Unifiée CCE
- Configurer et écrire le script basique du déploiement de UCCE CVP
- Mettre en œuvre les règles métier et les appliquer aux scripts et au routage dans UCM
- Installer une solution CCE VXML de base
- Installer, configurer et activer UCCE Outbound Option
- Maîtriser le support de UCCE.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Cette formation est destinée aux responsables du support Niveau 1 et 2, aux ingénieurs systèmes et à toute personne souhaitant administrer la solution.

Prérequis :

Afin de suivre ce stage il est nécessaire que les participants :

- Possèdent des connaissances pratiques de Cisco Unified Communications Manager et des Voice Gateway.



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Cisco Unified Contact Center Enterprise

Les fondamentaux Cisco Unified Contact Center Enterprise v10

Introduction à UCCE

Architecture UCCE et composants

Terminologie UCCE, routage et composants additionnels

Accéder aux outils UCCE

Configuration CCE et rappels du scripting

Configuration Manager et rappels sur l'éditeur de script

Rappels CTI

Rappels sur les compétences de l'Agent

Microapps et rappels sur les fichiers média

Rappels sur le routage de précision

Transferts et rappels sur RONA

Agents mobiles

Mise en œuvre des règles de Business

Scripts et routage avancé

Variables de scripts ICM, expressions, formules et fonctions

Créer un script administratif pour le routage « Time of Day »

Créer des utilisateurs et des Feature Control Sets

Ecoute silencieuse et enregistrement

Solution CCE VXML

Fonctionnalités de base VXML

Installer et configurer la solution VXML

La fonctionnalité VXML SQL Database Lookup

Explorer les Courtesy Callbacks

Fonctionnalité Agent greeting

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Option UCCE Outbound

Option Outbound

Diagnostic Framework Suite

Support UCCE

Suivi des appels agent via la base de données

CCE Support Considerations

Identifier une méthodologie logique du Troubleshooting à utiliser lors du diagnostic d'incidents UCCE

Identifier l'importance d'une identification correcte des problèmes lors du troubleshooting d'un problème

Décrire comment et quand contacter Cisco TAC

Fournir une vue d'ensemble de Diagnostic Framework Suite

Décrire comment utiliser le composant Analysis Manager plug-in du RTMT

Décrire l'utilisation de Unified System CLI

Expliquer les fonctions du Diagnostic Framework Portico

Identifier les outils de ligne de commande ICM disponibles

Décrire l'utilisation des statistiques CVP et la manière dont Unified CVP events peuvent être configurés pour fournir des supports d'informations

Décrire les fonctions du troubleshooting pour l'entrée et la sortie de IOS Gateway

Expliquez comment RTMT soutient l'UCM

Décrire les attributs clés des tableaux Route Call Detail (RCD) et Termination Call Detail (TCD) en relation avec le suivi d'un appel dans UCCE

Examine how to use SQL Query Analyzer to query the views in the AWDB for RCD and TCD records and identify the legs of a call flow as it relates to the RCD and TCD records

Consultation de RCD et TCD Records

Travaux pratiques :

Vue d'ensemble de l'environnement de AUCCE2

Explorer Voice Gateway

Explorer CVP and ICM Servers

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Administrer ICM Dialed Numbers et Call Types
Media Files and Variables in ICM Scripts
Basic IVR Scripting with Microapps
Configurer ICM pour les fonctionnalités d'agent et de groupe de compétences
Configurer UCM pour la fonctionnalité de l'agent
Installer CTIOS Agent Desktop (Optional)
Scripting for Skill Groups and Queuing
Configurer Precision Routing
RONA
CTI Route Points for UCCE Calls and Transfers
Configurer Agent Transfers avec Dialed Number Plan
Configurer Calls Using SIP avec Proxy (3XY2) (Optional)
Administrative Scripts
Feature Control Sets and Users
Configuration de VXML Server et installation de Call Studio
Créer et déployer Cisco Unified Call Studio Project
Intégrez les applications VXML avec le script ICM
Fonctionnalités de SQL DB Lookup pour VXML
Courtesy Callback (CCB)
Agent Greeting
Basic Outbound Agent Campaign (SIP Dialer)
IVR Campaign (Challenge Lab)
Utiliser les outils du Troubleshooting
Suivre un appel via RCD/TCD Records
Instructor Break/Fix Lab