

Formation Déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) v2

Objectifs de la formation Unified Contact Center

Enterprise

Lors de cette formation Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise Software vous allez acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), découvrir les processus et les fonctionnalités suivantes : tolérance de pannes, installation et options de dépannage de base.

A l'issue de ce cours vous serez capable de :

- Identifier les composants de base et le fonctionnement de la solution Unified CCE
- Utiliser les outils UCCE pour compléter l'installation du système de base UCCE
- Discuter de l'installation et des étapes de configuration nécessaires pour supporter la fonctionnalité agent dans le déploiement de UCCE
- Installer une solution de base CCE VXML
- Installer, configurer et activer CCE Outbound Option Campaign
- Décrire comment supporter CCE.

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours est destiné aux partenaires, revendeurs, ingénieurs systèmes et clients qui doivent configurer et maintenir les produits Cisco Unified Contact Center Enterprise.

Prérequis :

Afin de suivre ce stage il vous est recommandé de posséder une bonne compréhension des bases réseaux et des connaissances pratiques sur Windows Server déployé au sein d'un environnement Active Directory.



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

Contenu du cours Unified Contact Center Enterprise

Les bases de Cisco Unified Contact Center Enterprise v10

Introduction à UCCE

Architecture et composants de Unified CCE

Terminologie UCCE, routage et composants additionnels

Accéder aux outils UCCE

Préparation de UCCE pour le scripting de base IVR

Protocoles UCCE et flux des appels

Utiliser Domain Manager

Présenter Cisco Unified CCE Main Installer

Installer le contrôleur central

Installer les serveurs de données et les clients

Configurer ICM pour CVP

Configurer CVP pour UCCE

UCCE Voice Gateway Internetworking Considerations

Les bases du script IVR avec Microapps

Préparation de UCCE pour la fonctionnalité agent de base

Configurer UCM pour supporter UCCE

Installer le logiciel UCCE CTI

Configuration UCCE et script pour l'agent additionnel et la fonctionnalité IVR

Disponibilité des transferts et RONA

Installation et configuration de la solution CCE VXML

Fonctionnalité de base VXML

Installer et configurer la solution VXML

Explorer les appels de courtoisie

Installation de l'option CCE Outbound

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 Daghrrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie

Introduction à l'option Outbound

Installer l'option Outbound et configuration

Configurer l'option Outbound pour l'agent et IVR Campaigns

Support de CCE

Process ICM

Diagnostic de la suite Framework

Support de UCCE

Service Assurance