

CCEAA

Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise

In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie fortgeschrittene Administrationsaufgaben im Zusammenhang mit der Cisco® Contact Center Enterprise (CCE)-Lösung durchführen können. Dazu werden die technischen und betrieblichen Anforderungen sowie die Werkzeuge zur Konfiguration und Sicherstellung der Funktionalität der CCE-Lösung eingehend untersucht.

Kursinhalt

- PCCE Review
- Introducing Bulk Import Tools
- Configuring Advanced Scripting and CCE Data Exchange
- Cisco Unified Communications Manager Initiated Call Flows
- Using Gadgets to Customize the Finesse Desktop
- Implementing Mobile Agent
- Implementing Post Call Survey

E-Book Sie erhalten die englischen Original-Unterlagen als Cisco E-Book.

Zielgruppe

- Deployment Engineer
- Sales Engineer

Voraussetzungen

Sie sollten Sie über die folgenden Kenntnisse verfügen:

- Grundkenntnisse über Netzwerke (Windows Active Directory, SQL) und Komponenten (Server, Router, Switch) sind hilfreich, aber nicht erforderlich
- Kenntnisse im Umgang mit Unified Communications Manager und Voice Gateways
- Grundlegendes Verständnis von IP-Netzwerken

Empfohlene Kurse von Cisco, um die Voraussetzungen zu erfüllen:

- Administering Cisco Contact Center Enterprise (CCEA)
- Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations (CCEF)
- Implementing and Operating CiscoCollaboration Core Technologies (CLCOR)
- Understanding CiscoCollaboration Foundations (CLFNDU)

Dieser Kurs im Web



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.expertech.ch/go/CCEA

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training	Preise zzgl. MwSt.
Termine in der Schweiz	3 Tage
Online Training	3 Tage CHF 3.515,-
Termine auf Anfrage	



Inhaltsverzeichnis

CCEAA – Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise

PCCE Review	Create a VXML Application Using Call Studio
Review PCCE Architecture and Components	Configure Precision Queues
Review PCCE Protocols	Create a CCE Routing Script
Introducing Bulk Import Tools	Customize the Finesse Desktop
Use the PCCE Bulk Import Tool	Test Your Call Flow
Use Bulk Import Templates	Configure Cisco Unified Communications Manager (CUCM) as Routing Client and Agent Transfers
Configuring Advanced Scripting and CCE Data Exchange	Deploy Cisco Finesse Gadgets
Design for Advanced Scripting	Implement Mobile Agent
CCE Data Exchange	
Cisco Unified Communications Manager Initiated Call Flows	
Understand Transfer Types and Cisco Unified Custom Voice Portal (CVP) Call Flow Models	
Describe Subsequent Transfers	
Using Gadgets to Customize the Finesse Desktop	
Obtain Finesse Custom Gadgets	
Deploy Finesse Custom Gadgets	
Implementing Mobile Agent	
Examine Mobile Agent Functionality	
Identify Mobile Agent Architecture and Components	
Implementing Post Call Survey	
Examine Post Call Survey Functionality	
Configure Post Call Survey	
Lab Practice	
Review Discovery	
Navigate CCE Discovery Architecture and Components	
Import Bulk Data	

