

Der Kurs vermittelt Ihnen die kontextbezogenen Informationen rund um den Rufverkehr zwischen den Komponenten der Cisco® Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Lösung, einschließlich intelligentem Contact Routing, Rufbehandlung, Network-to-Desktop Computer Telephony Integration (CTI) und Multichannel Contact Management über eine IP-Infrastruktur. Sie erhalten praktische Übungen zur Verwendung administrativer Tools, um routinemäßige Hinzufügungen, Verschiebungen und Änderungen in einer Inbound Contact Center-Umgebung durchzuführen.

Kursinhalt

- Cisco Unified Contact Center Review
- Deploying Basic Call Settings
- Building a Basic Cisco Unified Contact Center Enterprise Script
- Configuring Basic Agent Functionality
- Configuring Basic Call Treatment and Queuing
- Implementing Precision Routing
- Configuring RONA Support
- Configuring Agent Teams and Supervisors
- Administering the Cisco Finesse Desktop
- Implementing Voice XML Application
- Configuring Roles, Departments, and Business Hours
- Running Unified CC Enterprise Reports with Unified Intelligence Center (IC)

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

Zielgruppe

- Account- und Projektmanager
- Administratoren für Contact Center Enterprise (CCE)
- Techniker für die Bereitstellung
- Technischer Vertrieb

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:

- Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations (CCEF)
- Implementing and Operating Cisco Collaboration Core Technologies (CLCOR)
- Understanding Cisco Collaboration 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		4 Tage
Online Training		4 Tage CHF 4.395,-
Termin/Kursort		Kurssprache Englisch
26.05.-29.05.25	Online	28.07.-31.07.25 Online
09.06.-12.06.25	Online	

Stand 12.04.2025



Inhaltsverzeichnis

CCEA – Administering Cisco Contact Center Enterprise

Cisco Unified Contact Center Review	Implementing Voice XML Applications	Configure VXML Server and Install Call Studio
Contact Center Basics	Introduce VXML	Create and Deploy a Call Studio Project
Components and Architecture	Build a Basic Call Studio Project	Integrate VXML Applications with a Unified CC Enterprise Script
Deploying Basic Call Settings	Configuring Roles, Departments, and Business Hours	Configuring Roles, Departments, and Business Hours
Associate Basic Call Settings	Examine Post-Call Survey Functionality	Run Unified IC Stock Reports
Explore Media Routing Domains	Configure Post-Call Survey	
Building a Basic Cisco Unified Contact Center Enterprise Script	Running Unified CC Enterprise Reports with Unified Intelligence Center (IC)	
Introduce Script Editor	Configure Unified CC Enterprise Administrators	
Use Script Editor Nodes	Configure Departments	
Configuring Basic Agent Functionality	Lab Exercises	
Introduce Agent Functionality	Navigate CCE Discovery Architecture and Components	
Configure Agent Desk Settings	Explore ICM Configuration Tools	
Configuring Basic Call Treatment and Queuing	Administering ICM Dialed Numbers and Call Types	
Explore Media Server and Files	Prepare a Basic Label Script	
Introduce Microapps	Using ICM Tools for ICM Scripts	
Implementing Precision Routing	Configure ICM for Basic Agent and Skill Group Functionality	
Introduce Precision Routing Basics	Configure UCM for Agent Functionality	
Examine the Migration Path	Test Basic Skill Group Functionality in an ICM Script	
Configuring RONA Support	Examine Media Files and Variables in ICM Scripts	
Introduce RONA Functionality	Build Basic ICM Scripts with MicroApps	
Identify RONA Timeout Considerations	Configure and Implement Precision Routing	
Configuring Agent Teams and Supervisors	Configure RONA	
Configuring Teams and Supervisors	Configure Agent Teams and Supervisors	
Explore Agent Roles	Cisco Finesse Administration	
Administering the Cisco Finesse Desktop		
Administering Cisco Finesse Desktop		
Introduce Cisco Finesse Administration		

