

In diesem Kurs lernen Sie, wie Sie Cisco® Enterprise Chat and Email (ECE) in einer bestehenden Enterprise Contact Center-Umgebung einsetzen. Sie lernen die Schritte kennen, die erforderlich sind, um sowohl Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) als auch ECE-Umgebungen für die Integration vorzubereiten und zu konfigurieren, und sammeln Erfahrungen mit den Betriebs- und Administrationsaufgaben, die für die erstmalige Bereitstellung von ECE erforderlich sind. Darüber hinaus lernen Sie die laufenden Aufgaben der Systemadministration kennen, wie z. B. die Aktivierung von Single Sign-On (SSO), den Import von Objekten, die Vorbereitung von Warteschlangen und Workflows, die Verwendung des Skripting-Tools, die Erstellung von Berichten und die Aktivierung von Systemprotokollen zur Fehlerbehebung. Schließlich lernen Sie auch, wie Sie Funktionen implementieren, die den ECE-Betrieb für Agenten verbessern.

Kursinhalt

- Deploying Cisco Enterprise Chat and Email
- ECE General administration
- Cisco ECE Email administration
- Cisco ECE Chat administration
- Cisco Enterprise Chat and Email features

Lab outline

- Navigate CCE discovery architecture and components
- Navigate ECE and CCE discovery architecture and components
- Navigate ECE Email and Cisco Finesse integration
- Add and Import CCE Resources into ECE
- Personalize the Email Trail
- Build a Department Workflow
- Build CCE Script for Email
- Agent Verification of Email
- Configure and Verify Chat Operation
- Customize Chat
- Explore Reporting for ECE
- Support Single Sign On (SSO) for ECE
- Troubleshoot ECE

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

Zielgruppe

Deployment Engineers

Voraussetzungen

Vor der Teilnahme an diesem Kurs sollten die Teilnehmer folgende Voraussetzungen erfüllen:

- Gute Kenntnisse von Computernetzwerkkomponenten: Windows A/D, SQL
- Ausgeprägtes Verständnis von IP-Netzwerken
- Fortgeschrittene Erfahrung in der Verwaltung von Cisco Packaged Contact Center Enterprise
- Erfahrung in der Bereitstellung von Cisco Packaged Contact Center Enterprise

Dieser Kurs im Web



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

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	Kursprache Englisch	
12.05.-15.05.25	16.06.-19.06.25	



Unser Trainingsangebot für Sie:



Classroom Training

Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.



Online Training

Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.



Hybrid Training

Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.



Inhouse-Schulungen

Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



Garantierte Kurstermine

Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach



ExperTeach AG

Kronenstrasse 11 · 8735 St. Gallenkappel · Telefon: +41 55 420 2591 · Fax: +41 55 420 2592 · info@experteach.ch · www.experteach.ch