

Der Kurs gibt Ihnen einen Überblick über die Cisco® Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) und Unified Contact Center Enterprise Solutions. Sie erhalten ein Verständnis der Contact Center-Grundlagen und beschreiben die verfügbaren Cisco Contact Center-Lösungen und die vorgesehenen Zielkunden. Darüber hinaus konzentrieren Sie sich auf die Cisco Contact Center Enterprise (CCE)-Produktfamilie und lernen die wichtigsten Merkmale und Funktionen der Lösung kennen, einschließlich der Architektur, der wichtigsten Systemkomponenten und der für die Administration und das Reporting verwendeten Tools. Dieser Kurs ist die Grundlage für weitere Kurse, die für die Bereitstellung, Konfiguration, den Support und die Fehlerbehebung von Cisco CCE-Lösungen erforderlich sind.

**Kursinhalt**

- Introduction to CCE
- Cisco Contact Center Basics
- Cisco Contact Center Fundamentals
- Functionality of PCCE Components
- Public Switched Telephone Network (PSTN) and Voice Gateways
- Cisco Unified Border Element (CUBE)
- Terms and Naming Conventions Used in CCE
- CCE Access Environment
- CCE Routing Configuration
- Access Tools Available in CCE
- Single Pane of Glass (SPOG)
- Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Configuration Manager
- Discovering CCE Features Beyond Default
- Agent Management
- Agent Efficiency

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

**Zielgruppe**

- Kunden- und Projektmanager
- Business-Kontakte
- Techniker für die Bereitstellung
- Manager, die CCE-Einsätze beaufsichtigen
- 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:

- CCNA®
- Understanding Cisco Foundation Collaborations (CLFNDU)

**Dieser Kurs im Web**



Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: [www.experteach.ch/go/CCEF](http://www.experteach.ch/go/CCEF)

**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.
<b>Termine in der Schweiz</b>		<b>1 Tag</b>
<b>Online Training</b>		<b>1 Tag CHF 1.425,-</b>
<b>Termin/Kursort</b>		Kurssprache Englisch
26.08.-26.08.24  Online	28.10.-28.10.24  Online	
23.09.-23.09.24  Online		



## 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

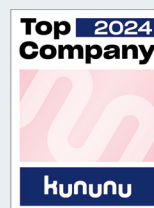
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.



### 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