

PowerPackage Cisco Contact Center Enterprise CCEF & CCEA

Understanding & Administering

PowerPackage Cisco Contact Center Enterprise CCEF & CCEA

Dieses PowerPackage kombiniert die Inhalte der Kurse CCEF - Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations und CCEA - Administering Cisco Contact Center Enterprise in einer Veranstaltung.

Der Kurs CCEF 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.

Das Training CCEA 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

- 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
- 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)

Stand 07.05.2024

Dieser Kurs im Web



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

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	5 Tage
Online Training	5 Tage CHF 4.835,-
Termine auf Anfrage	



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