

Der Cisco Interaction Manager bietet die Möglichkeit, E-Mails, Chats und Web Collaborations hinsichtlich ausgewählter Inhalte automatisch zu bearbeiten. Mittels einer integrierten Plattform werden Skripte und Arbeitsabläufe definiert, mit deren Hilfe die gezielte Auswertung, Weiterleitung oder Beantwortung eingehender Anfragen realisiert werden kann. Dieser fünftägige Kurs vermittelt den Teilnehmern das Wissen über die Installation und Konfiguration des Interaction Managers.

Kursinhalt

- Eigenschaften und Funktionen des Cisco Unified EIM und Cisco Unified WIM
- Architektur des Cisco Unified EIM und Cisco Unified WIM
- Verwaltung neuer Benutzer und Benutzergruppen
- Konfiguration von Cisco Unified EIM und Cisco Unified WIM
- Erstellung und Verwaltung von Workflows
- Verwendung der Agent-Konsole
- Integration und Konfiguration des Cisco Unified CCE
- Management des Web-Chat Systems
- Troubleshooting

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

Zielgruppe

Der Kurs richtet sich an Systemadministratoren, welche die Installation, Konfiguration und Verwaltung des Cisco Unified EIM und WIM in Verbindung mit dem Cisco Unified CCE durchführen.

Voraussetzungen

Die Teilnehmer müssen praktische Erfahrungen im Umgang mit den Betriebssystemen Windows 2003 Server und Windows XP besitzen. Außerdem sollten grundlegende Kenntnisse zu den Themen Microsoft SQL Server 2000, WebLogic und WebLogic Domains, Microsoft Internet Information Service (IIS) und Cisco Unified CCE 7.x vorhanden sein.

Dieser Kurs im Web



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

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 4.615,-
Termine auf Anfrage	



Inhaltsverzeichnis

UEIME – Cisco Unified E-Mail and Web Interaction Manager Enterprise

- **Module 1 - Features of Cisco Unified EIM and Cisco Unified WIM**
 - Lesson 1: Features
 - Lesson 2: Components and Integration
 - Lab 1-1: Demonstrate an E-mail Message Flow
 - Lab 1-2: Demonstrate a Chat Message Flow
 - **Module 2 - Architecture Installation Planning and Environment Installation**
 - Lesson 1: Architecture
 - Lesson 2: Planning
 - Lesson 3: Sizing Server Software and Hardware
 - Lesson 4: Creating WebLogic Domains
 - Lesson 5: Installing Cisco Unified EIM and Cisco Unified WIM
 - Lab 2-1: Verifying and Preparing the Environment
 - Lab 2-2: Installing and Starting a Single-Server Configuration
 - **Module 3 - User Management**
 - Lesson 1: Managing Users
 - Lesson 2: Creating Groups and Queues
 - Lab 3-0: Setting up the Administration/Agent Workstation
 - Lab 3-1: Managing Users
 - **Module 4 - The Knowledge Base**
 - Lesson 1: Knowledge Base Basics
 - Lesson 2: Knowledge Base Special Functions
 - Lab 4-1: Managing Folders
 - Lab 4-2: Managing Articles
 - Lab 4-3: Managing Macros
 - Lab 4-4: General Knowledge Base Management
 - Lab 4-5: Managing Approval Processes
 - **Module 5 – Administration**
 - Lesson 1: Configuring System Administration
 - Lesson 2: Configuring Workflows
 - Lab 5-1: Managing Business Settings
 - Lab 5-2: Managing E-Mail Functions
 - Lab 5-3: Managing Work Flows
 - Lab 5-4: Managing Archive Jobs
 - **Module 6 - Agent Console**
 - Lesson 1: The E-Mail Agent
 - Lesson 2: Pinning, Pulling, and Transferring Activities
 - Lesson 3: Navigating the Information Pane
 - Lab 6-1: Managing User Options
 - Lab 6-2: Transferring and Pulling Activities
 - Lab 6-3: Searching for Information
 - Lab 6-4: Managing Activities and Cases
 - Lab 6-5: Managing Customer Information
 - Lab 6-6: Managing Tasks and E-Mails
- **Module 7 - Cisco Unified CCE Integration and Configuration**
 - Lesson 1: The Integrated System
 - Lesson 2: Configuring Unified CCE
 - Lesson 3: Integrating Post Installation
 - Lesson 4: Fault Tolerance
 - Lab 7-1: Preparing Cisco Unified CCE for the Integration Lab
 - Lab 7-2: Performing a Post-Installation Integration
 - Lab 7-3: Performing Post-Installation Cisco Unified EIM and Cisco Unified WIM Configuration
 - Lab 7-4: Testing the System
 - **Module 8 - Cisco Unified Web Interaction Manager**
 - Lesson 1: Managing Web Templates and Entry Points
 - Lesson 2: Conducting Chat Sessions
 - Lab 8-1: Creating a Chat Entry Point
 - Lab 8-2: Conducting a Chat Session in Cisco Unified WIM
 - **Module 9 - Management Tools: Monitors and Reporting**
 - Lesson 1: Using Management Tools: Monitors and Reports
 - Lesson 2: Reporting Across Channels: Web View
 - Lab 9-1: Monitoring Chat Sessions
 - **Module 10 - Troubleshooting**
 - Lesson 1: Troubleshooting at Startup
 - Lesson 2: Troubleshooting Servers
 - Lesson 3: Troubleshooting Processes
 - Lab 10-1: Troubleshoot Cisco Interaction Manager 4.4.1

