

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.experteach.de/go/CCEC](http://www.experteach.de/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.	
<b>Termine in Deutschland</b>	<b>4 Tage</b>	<b>€ 3.995,-</b>
<b>Online Training</b>	<b>4 Tage</b>	<b>€ 3.995,-</b>
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 Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH

Waldstr. 94 · 63128 Dietzenbach · Telefon: +49 6074 4868-0 · Fax: +49 6074 4868-109 · info@experteach.de · www.experteach.de