CCER

Reporting Cisco Contact Center Enterprise

Der Kurs bietet einen architektonischen Überblick über die Komponenten und Einsatzmodelle der Contact Center Enterprise (CCE) Lösung. Sie lernen die End-to-End-Berichtslösungen von CCE kennen, die Kunden und Partner bei der Erstellung von Berichten und der Verwaltung unterschiedlicher Datenquellen unterstützen. Der Kurs erklärt die Feinheiten der Analyse und Fehlerbehebung in verschiedenen Einsatzszenarien: Designed Tier 2/Day 2 Support. Die Cisco® Contact Center Enterprise (CCE)-Lösung unterstützt Unternehmen bei der Bereitstellung eines vernetzten digitalen Erlebnisses und ermöglicht es Ihnen, kontextbezogene, kontinuierliche und funktionsreiche Journeys für Ihre Kunden über Zeit und Kanäle hinweg bereitzustellen. In diesem Kurs lernen Sie die geschäftliche Anwendung der CCE-Lösung kennen und erhalten einen Überblick über die Zusammenhänge zwischen den Kern- und optionalen Komponenten, die für die Konfiguration der CCE-Lösung erforderlich sind.

Kursinhalt
- Cisco Unified Intelligence Center Foundations
- Cisco Unified Intelligence Center Administration and Operations Console
- Cisco Unified Intelligence Center Attributes
- Cisco Unified Intelligence Center Custom Reports and Views

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

Zielgruppe
- Administratoren
- Business-Kontakte
- Techniker für die Bereitstellung
- Manager, die CCE-Einsätze beaufsichtigen

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)
- Administering Cisco Contact Center Enterprise (CCEA)
- Cisco Certified Network Associate (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.de/go/**CCER**

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 Deutschland	**2 Tage**	**€ 2.195,-**
Online Training	**2 Tage**	**€ 2.195,-**
Termine auf Anfrage		

CCER

Stand 03.01.2024

Collaboration

ExperTeach

Inhaltsverzeichnis

CCER – Reporting Cisco Contact Center Enterprise

Cisco Unified Intelligence Center Foundations

Cisco Unified Intelligence Center - Basics

Cisco Unified Intelligence Center - Deployment Models

Cisco Unified Intelligence Center Administration and Operations Console

Operations Console (OAMP) Console Introduction

Admin User Management

Cisco Unified Intelligence Center Attributes

Stock Reporting

Dashboard Features

Cisco Unified Intelligence Center Custom Reports and Views

Creating Views

Building Report Definitions

Lab outline

Exploring Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) OAMP

Working with Stock Reports

Working with Dashboards

Value Lists and Collections

Exploring Supervisor Defaults

Using Groups

Editing Report Views Pt 1 of 2

Editing Report Views Pt 2 of 2

Report Definitions and Drilldowns

Create Custom Route Call Detail (RCD) Report Definition (Database Query) and Report

Value Lists and Drilldowns

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