

Der Kurs **Troubleshooting Cisco Contact Center Enterprise (CCET) v1.0** konzentriert sich auf den **Day 2-Support** einer **Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)**-Implementierung durch **Tier 3-Supportpersonal**. Sie werden lernen, die **Prozesse und Tools** zu identifizieren, die zur **Diagnose gängiger Bereitstellungsprobleme** verwendet werden, damit das **Support-Personal optimale Methoden zur Lösung dieser Probleme auswählen kann**.

Kursinhalt

- CCE Flows and Process Review
- Troubleshooting and Support Methodology
- PCCE Components
- PCCE Call Flow Review
- CCE Diagnostic Tools
- Diagnostic Framework Suite
- Run Analysis Manager
- Run Unified System Command-Line Interface (CLI)
- Troubleshooting CCE
- Troubleshooting Certificates
- Troubleshooting Cisco Finesse
- Troubleshooting a PCCE Deployment

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

Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Personen mit folgenden Jobrollen:

- Account Manager
- Deployment Engineer
- Deployment Project Manager
- Sales Engineer

Voraussetzungen

Um diesen Kurs in vollem Umfang nutzen zu können, sollten Sie über die folgenden Kenntnisse verfügen:

- Gute Kenntnisse von Computernetzwerkkomponenten: Windows A/D, SQL Server, und Komponenten (Server, Router, Switches)
- Ausgeprägtes Verständnis von IP-Netzwerken
- Fortgeschrittene Erfahrung mit der Verwaltung von Cisco Packaged Contact Center Enterprise
- Erfahrung mit der Bereitstellung von Cisco Packaged Contact Center Enterprise
- Erfahrung mit der Verwaltung und Fehlerbehebung von Cisco Unified Communications Manager und Voice Gateways

Empfohlene Cisco-Angebote, die Ihnen helfen können, diese Voraussetzungen zu erfüllen:

- Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations (CCEF)
- Implementing and Operating Cisco Collaboration Core Technologies (CLCOR)
- Understanding Cisco Collaboration Foundations (CLFNDU)
- Implementing and Administering Cisco Solutions (CCNA®)
- Administering Cisco Contact Center Enterprise (CCEA)
- Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise (CCEAA)
- Implementing Cisco Contact Center Enterprise (CCEI)

Kursziel

- CCE-Abläufe und Prozesse für PCCE verstehen
- Diagnosetools für die PCCE-Fehlersuche kennenlernen
- Troubleshooting von Zertifikaten, Cisco Finesse und PCCE-Deployments

Dieser Kurs im Web



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

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.

Stand 05.05.2026

Training		Preise zzgl. MwSt.	
Termine in Deutschland	2 Tage	€ 1.950,-	
Online Training	2 Tage	€ 1.950,-	
Termin/Kursort	Kursprache Englisch		
01.06.-02.06.26	Online	13.07.-14.07.26	Online
29.06.-30.06.26	Online		

Inhaltsverzeichnis

CCET – Troubleshooting Cisco Contact Center Enterprise

Course Outline

- CCE Flows and Process Review
- Troubleshooting and Support Methodology
- PCCE Components
- PCCE Call Flow Review
- CCE Diagnostic Tools
- Diagnostic Framework Suite
- Run Analysis Manager
- Run Unified System Command-Line Interface (CLI)
- Troubleshooting CCE
- Troubleshooting Certificates
- Troubleshooting Cisco Finesse
- Troubleshooting a PCCE Deployment

Lab Exercises

- Configure Access to Discovery Environment
- Explore CCE Components
- Explore Diagnostic Framework Suite
- Analyze Peripheral Gateway (PG) Logs
- Navigate Certificate Store
- View Cisco Finesse Logs

Lab Outline

- Configure Access to Discovery Environment
- Explore CCE Components
- Explore Diagnostic Framework Suite
- Analyze Peripheral Gateway (PG) Logs
- Navigate Certificate Store
- View Cisco Finesse Logs

