

PowerPackage Cisco Contact Center Enterprise CCEAA & CCER

Administering Advanced & Reporting

Dieses PowerPackage kombiniert die Inhalte der Kurse CCEAA - Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise und CCER - Reporting Cisco Contact Center Enterprise in einer Veranstaltung.

Im Kurs CCEAA lernen Sie, wie Sie fortgeschrittene Administrationsaufgaben im Zusammenhang mit der Cisco® Contact Center Enterprise (CCE)-Lösung durchführen können. Dazu werden die technischen und betrieblichen Anforderungen sowie die Werkzeuge zur Konfiguration und Sicherstellung der Funktionalität der CCE-Lösung eingehend untersucht.

Das Training CCER 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.

Kursinhalt

- PCCE Review
- Introducing Bulk Import Tools
- Configuring Advanced Scripting and CCE Data Exchange
- Cisco Unified Communications Manager Initiated Call Flows
- Using Gadgets to Customize the Finesse Desktop
- Implementing Mobile Agent
- Implementing Post Call Survey
- 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
- Deployment Engineer
- Sales Engineer

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)
- Implementing and Operating CiscoCollaboration Core Technologies (CLCOR)

Stand 26.01.2022

Dieser Kurs im Web



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

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 | 5 Tage | € 3.995,- |
| Online Training | 5 Tage | € 3.995,- |
| Termine auf Anfrage | | |



Unser Angebot für Sie



Consulting Services
ITK-Experten für
Ihr Projekt



ExperTeach Networking
Technologie-Training
in deutscher Sprache



Über 30 Hersteller
Die wesentlichen
ITK-Anbieter



Digital Learning
Digital Services • E-Learning
Managed Training Services



IT Management
Weiterbildung über
die Technik hinaus



Maßgeschneiderte Kurse
Individuelles Training
für Ihr Projekt



Garantierte Kurstermine
Planungssicherheit für
Ihre Fortbildung



ExperTeach GmbH

Waldstraße 94 • 63128 Dietzenbach • Telefon: +49 6074 4868-0 • Fax: +49 6074 4868-109
info@exper-teach.de • www.exper-teach.de

