



DUCCE

Deploying Unified Contact Center Enterprise v2.0

Objectifs du cours

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour installer, déployer la haute disponibilité et utiliser les outils de dépannage pour identifier les problèmes avec les fonctionnalités de Contact Center.

Les participants apprendront le scripting CCE pour assurer le fonctionnement du système. Les autres aspects de scripting CCE sont abordés dans les formations AUCCE1 et AUCCE2.

- Identifier les composants de base et les fonctions de la solution UCCE
- Utiliser les outils UCCE disponibles pour effectuer une installation de base de UCCE
- Décrire l'installation et les étapes de configuration nécessaires pour supporter la fonctionnalité Agent dans un déploiement UCCE
- Installer une solution de base UCCE VXML
- Installer, configurer et activer CCE Outbound Option Campaign
- Décrire comment supporter UCCE

DUCCE

Version : 2.0
5 jours

Audience

Cette formation s'adresse aux partenaires, revendeurs, ingénieurs systèmes et aux clients devant déployer et maintenir la solution Cisco Unified Contact Center Enterprise

Pré-requis

Pour suivre cette formation il est préférable d'avoir des connaissances de base sur les réseaux et leurs composants (routeur, switch, NIC), sur le déploiement de Windows Server dans un environnement Active Directory. Avoir suivi la formation AUCCE1 ou posséder les connaissances équivalentes.

Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00

CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.



Détail du cours

- 1. Les bases de Cisco Unified Contact Center Enterprise v10**
 - 1.1. Présentation de UCCE
 - 1.2. Architecture UCCE et ses composants
 - 1.3. Terminologie UCCE, routage et composants additionnels
 - 1.4. Accéder aux outils UCCE

- 2. Préparation de UCCE pour le scripting de base IVR**
 - 2.1. Protocoles UCCE et flux des appels
 - 2.2. Utiliser Domain Manager
 - 2.3. Introduction à UCCE Main Installer
 - 2.4. Installation du Central Controller
 - 2.5. Installer les serveurs d'administration et de données ainsi que les clients
 - 2.6. Configurer ICM pour CVP
 - 2.7. Configurer CVP pour UCCE
 - 2.8. Besoins pour les Voice Gateways UCCE
 - 2.9. Scripting de base IVR avec les Microapps

- 3. Préparation de UCCE pour la fonctionnalité Agent de base**
 - 3.1. Configurer UCM pour supporter UCCE
 - 3.2. Installer le logiciel UCCE CTI
 - 3.3. Configuration UCCE et scripting pour des agents additionnels et la fonctionnalité IVR
 - 3.4. Activer les transferts et RONA

- 4. Installation et configuration de la solution CCE VXML**
 - 4.1. Fonctionnalité de base de VXML
 - 4.2. Installer et configurer la solution VXML
 - 4.3. Explorer les Courtesy Callbacks

- 5. Installation de UCCE Outbound Option**
 - 5.1. Introduction à Outbound Option
 - 5.2. Installation et configuration de Outbound Option
 - 5.3. Configuration de Outbound Option pour les campagnes Agent et IVR

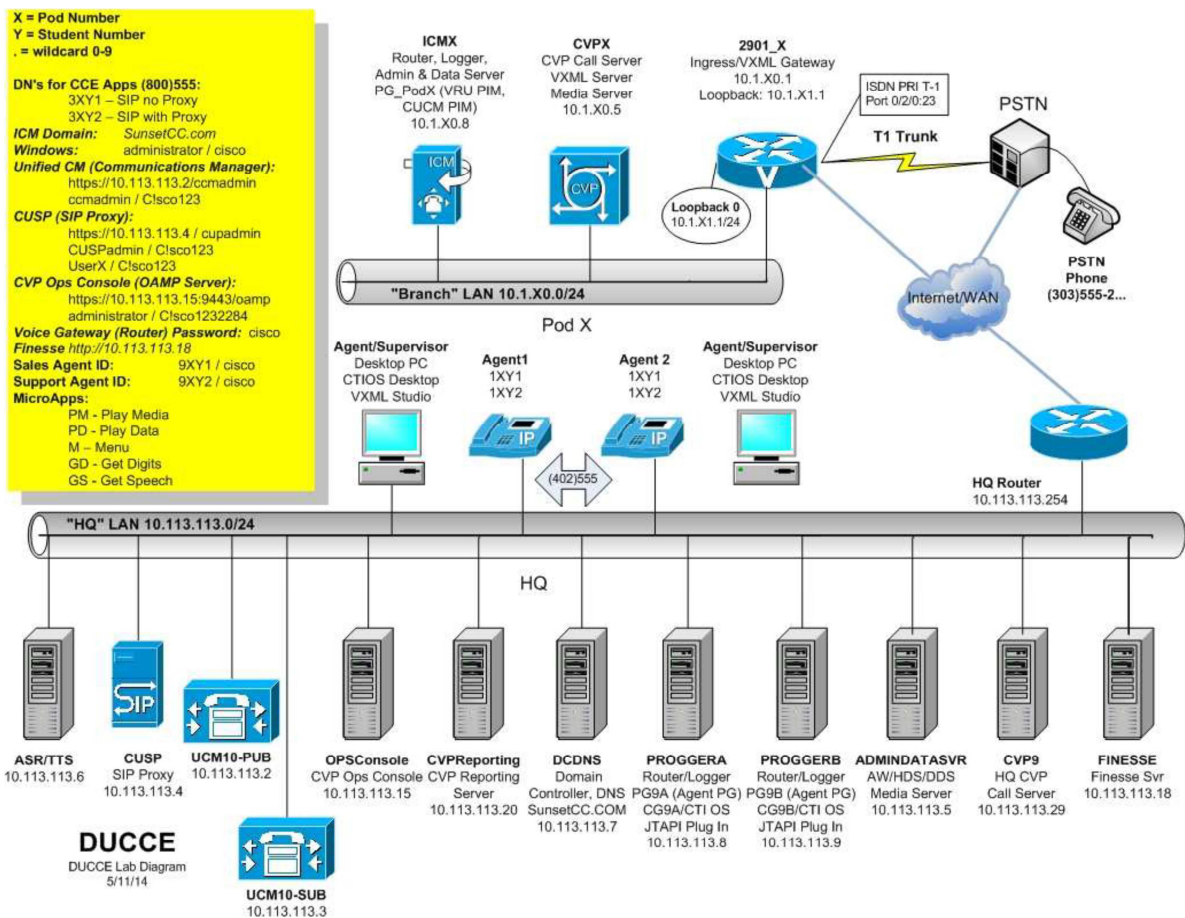
- 6. Support de CCE**
 - 6.1. Processus ICM
 - 6.2. Diagnostic Framework Suite
 - 6.3. Support UCCE
 - 6.4. Service Assurance

Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00



Course flow

	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5
MORNING	Les bases de Cisco Unified Contact Enterprise v10	Préparation de UCCE pour le scripting de base IVR	Préparation de UCCE pour la fonctionnalité Agent de base	Labs	Support de CCE
Lunch					
AFTERNOON	Les bases de Cisco Unified Contact Enterprise v10	Labs	Labs	Installation de UCCE Outbound Option	Labs



Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00

CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.