Administering Cisco Contact Center Enterprise (CCEA)

ID CCEA **Prix** CHF 4 250,– (Hors Taxe) **Durée** 4 jours

A qui s'adresse cette formation

- Chefs de compte et chefs de projet
- Administrateurs Contact Center Enterprise (CCE)
- Ingénieurs de déploiement
- Avant-vente technique

Pré-requis

Pour tirer pleinement parti de cette formation, vous devez disposer des connaissances suivantes :

- Des connaissances de base en réseau (Windows Active Directory, SQL) et en composants (serveurs, routeurs, commutateurs) sont utiles mais non obligatoires
- Une connaissance opérationnelle d'Unified Communications Manager et des passerelles vocales
- Une compréhension de base de l'architecture et du fonctionnement de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Formations Cisco recommandées pour satisfaire ces prérequis :

- Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations (CCEF)
- Implementing and Operating Cisco Collaboration Core Technologies (CLCOR)
- Understanding Cisco Collaboration Foundations (CLFNDU)

Objectifs

À l'issue de cette formation, vous serez en mesure de :

- Naviguer dans les outils de configuration et de scripting CCE
- Configurer un numéro composé, un type d'appel et un domaine de routage média
- Construire un script Cisco Intelligent Contact Management (ICM) de base
- Configurer des agents et des groupes de compétences
- Configurer des fonctionnalités Interactive Voice Response (IVR) de base
- Mettre en œuvre des attributs et des files d'attente de précision
- Configurer Ring-No-Answer (RONA) à l'aide des outils de configuration CCE
- Configurer et alimenter une équipe d'agents et un superviseur principal
- Améliorer l'efficacité des agents grâce aux améliorations Finesse
- Construire et tester une application Voice XML (VXML) de base
- Mettre en œuvre des rôles, des départements et des horaires d'ouverture
- Exécuter des rapports Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) à l'aide de l'outil de reporting

Contenu

Revue de Cisco Unified Contact Center

- Principes fondamentaux du centre de contacts
- Composants et architecture

Déploiement des paramètres d'appel de base

- Associer les paramètres d'appel de base
- Explorer les domaines de routage média

Construction d'un script Cisco Unified Contact Center Enterprise de base

- Présentation de l'éditeur de scripts
- Utilisation des nœuds de l'éditeur de scripts

Configuration des fonctionnalités agent de base

- Présentation des fonctionnalités agent
- Configurer les paramètres du poste agent

Configuration du traitement des appels et de la mise en file d'attente de base

- Explorer le serveur média et les fichiers
- Présentation des microapplications

Mise en œuvre du routage de précision

- Présentation des bases du routage de précision
- Examiner le chemin de migration

Configuration du support RONA

- Présentation de la fonctionnalité RONA
- Identifier les considérations relatives au délai d'expiration RONA

Configuration des équipes d'agents et des superviseurs

- Configuration des équipes et des superviseurs
- Explorer les rôles des agents

Administration du bureau Cisco Finesse

- Administration du bureau Cisco Finesse
- Présentation de l'administration Cisco Finesse

Mise en œuvre des applications Voice XML

- Présentation de VXML
- Construire un projet Call Studio de base

Configuration des rôles, des départements et des horaires d'ouverture

- Examiner la fonctionnalité d'enquête post-appel
- Configurer l'enquête post-appel

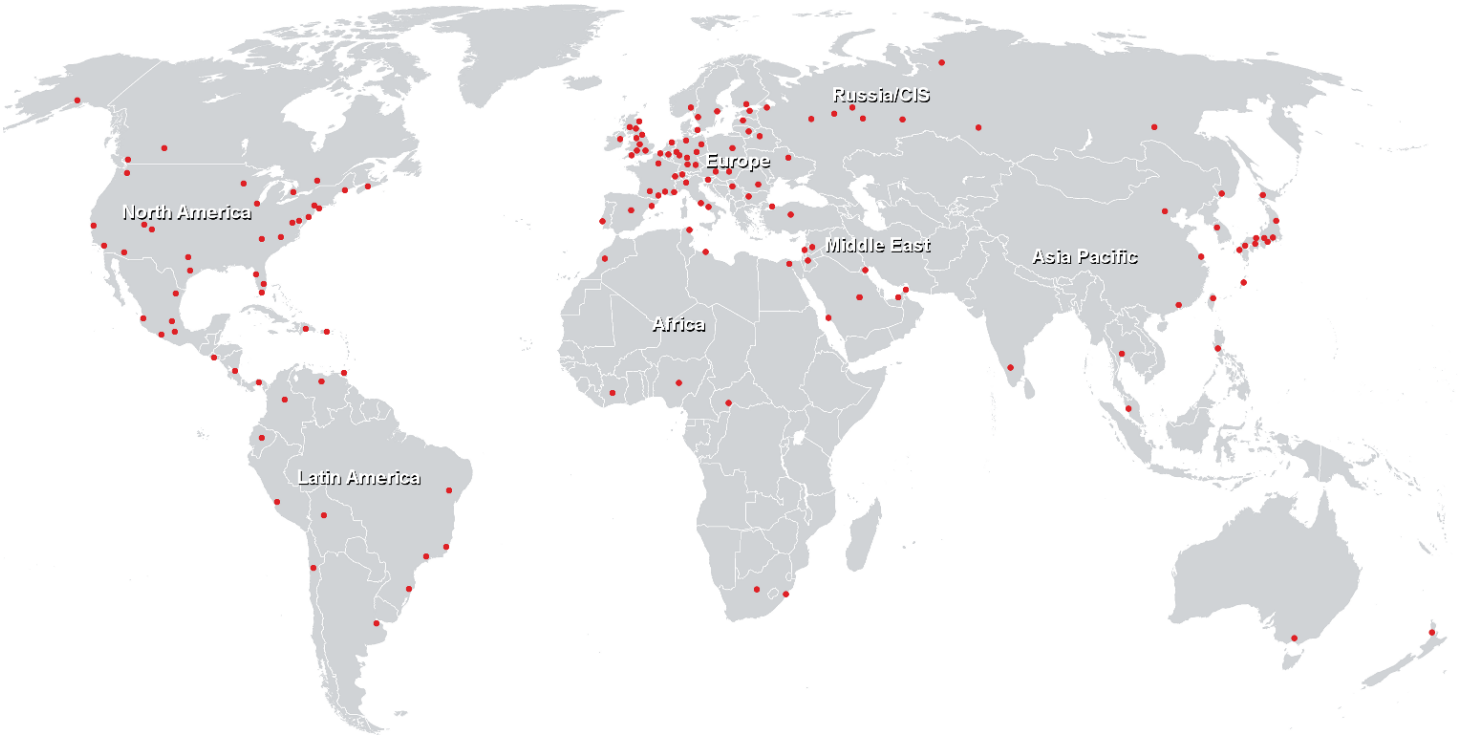
Exécution de rapports Unified CC Enterprise avec Unified Intelligence Center (IC)

- Configurer les administrateurs Unified CC Enterprise
- Configurer les départements

Labs

- Découverte de l'architecture et des composants CCE
- Explorer les outils de configuration ICM
- Administration des numéros composés et des types d'appels ICM
- Préparer un script d'étiquette de base
- Utilisation des outils ICM pour les scripts ICM
- Configurer ICM pour les fonctionnalités agent et groupe de compétences de base
- Configurer UCM pour les fonctionnalités agent
- Tester les fonctionnalités de groupe de compétences de base dans un script ICM
- Examiner les fichiers médias et les variables dans les scripts ICM
- Construire des scripts ICM de base avec des MicroApps
- Configurer et mettre en œuvre le routage de précision
- Configurer RONA
- Configurer les équipes d'agents et les superviseurs
- Administration de Cisco Finesse
- Configurer le serveur VXML et installer Call Studio
- Créer et déployer un projet Call Studio
- Intégrer des applications VXML dans un script Unified CC Enterprise
- Configuration des rôles, des départements et des horaires d'ouverture
- Exécuter des rapports standards Unified IC

Centres de formation dans le monde entier





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch