Formation Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Partie 2

Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise Part 2

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92 | TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07 | E-MAIL : inscription@hubformation.com

Lors de cette formation Administrer Cisco Unified Contact Center Entreprise les participants vont acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour améliorer les ajouts, les modifications et les flux entrants et sortants dans l'environnement UCCE.

Référence	AUCCE2
Durée	5 jours (35h)
Tarif	4 190 €HT

PROCHAINES SESSIONS

Pour connaître les prochaines dates ou organiser un intra-entreprise, contactez-nous, nous vous répondrons sous 72 heures.

Objectifs

| Améliorer les ajouts, modifications et les flux entrants et sortans dans l'environnements UCCE
| Identifier les composants de base et le fonctionnement de la solution Unifiée CCE
| Configurer et écrire le script basique du déploiement de UCCE CVP
| Mettre en oeuvre les règles métier et les appliquer aux scripts et au routage dans UCM
| Installer une solution CCE VXML de base
| Installer, configurer et activer UCCE Outbound Option
| Maîtriser le support de UCCE.

Public

| Responsables du support Niveau 1 et 2, aux ingénieurs systèmes et à toute personne souhaitant administrer la solution.

Prérequis

| Avoir suivi la formation Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise Part 1 (AUCCE1) ou possèdent les connaissances équivalentes
| Possèder des connaissances pratiques de Cisco Unified Communications Manager et des Voice Gateway.

Programme de la formation

Les fondamentaux Cisco Unified Contact Center Enterprise v10
| Introduction à UCCE
| Architecture UCCE et composants
| Terminologie UCCE, routage et composants additionnels
| Accéder aux outils UCCE

Configuration CCE et rappels du scripting
| Configuration Manager et rappels sur l'éditeur de script
| Rappels CTI
| Rappels sur les compétences de l'Agent
| Microapps et rappels sur les fichiers média
| Rappels sur le routage de précision
| Transferts et rappels sur RONA
| Agents mobiles

Mise en oeuvre des règles de Business
| Scripts et routage avancé
| Variables de scripts ICM, expressions, formules et fonctions
| Créer un script administratif pour le routage « Time of Day »

| Créer des utilisateurs et des Feature Control Sets
| Ecoute silencieuse et enregistrement

Solution CCE VXML
| Fonctionnalités de base VXML
| Installer et configurer la solution VXML
| La fonctionnalité VXML SQL Database Lookup
| Explorer les Courtesy Callbacks
| Fonctionnalité Agent greeting

Option UCCE Outbound
| Option Outbound
| Diagnostic Framework Suite
| Support UCCE
| Suivi des appels agent via la base de données

CCE Support Considerations
| Identifier une méthodologie logique du Troubleshooting à utiliser lors du diagnostic d'incidents UCCE
| Identifier l'importance dune identification correcte des problèmes lors du troubleshooting d'un problème
| Décrire comment et quand contacter Cisco TAC
| Fournir une vue d'ensemble de Diagnostic Framework Suite
| Décrire comment utiliser le composant Analysis Manager plug-in du RTMT
| Décrire l'utilisation de Unified System CLI
| Expliquer les fonctions du Diagnostic Framework Portico
| Identifier les outils de ligne de commande ICM disponibles
| Décrire l'utilisation des statistiques CVP et la manière dont Unified CVP events peuvent être configurés pour fournir des supports d'informations
| Décrire les fonctions du troubleshooting pour l'entrée et la sortie de IOS Gateway
| Expliquez comment RTMT soutient l'UCM
| Décrire les attributs clés des tableaux Route Call Detail (RCD) et Termination Call Detail (TCD) en relation avec le suivi d'un appel dans UCCE
| Examine how to use SQL Query Analyzer to query the views in the AWDB for RCD and TCD records and identify the legs of a call flow as it relates to the RCD and TCD records
| Consultation de RCD et TCD Records

Travaux pratiques :
| Vue d'ensemble de l'environrment de AUCCE2
| Explorer Voice Gateway
| Explorer CVP and ICM Servers
| Administrer ICM Dialed Numbers et Call Types
| Media Files and Variables in ICM Scripts
| Basic IVR Scripting with Microapps
| Configurer ICM pour les fonctionnalités d'agent et de groupe de compétences
| Configurer UCM pour la fonctionnalité de l'agent
| Installer CTIOS Agent Desktop (Optional)
| Scripting for Skill Groups and Queuing
| Configurer Precision Routing
| RONA
| CTI Route Points for UCCE Calls and Transfers
| Configurer Agent Transfers avec Dialed Number Plan
| Configurer Calls Using SIP avec Proxy (3XY2) (Optional)
| Administrative Scripts
| Feature Control Sets and Users
| Configuration de VXML Server et installation de Call Studio
| Créer et déployer Cisco Unified Call Studio Project
| Intégrez les applications VXML avec le script ICM
| Fonctionnalités de SQL DB Lookup pour VXML
| Courtesy Callback (CCB)
| Agent Greeting
| Basic Outbound Agent Campaign (SIP Dialer)
| IVR Campaign (Challenge Lab)
| Utiliser les outils du Troubleshooting
| Suivre un appel via RCD/TCD Records
| Instructor Break/Fix Lab

HUB Formation - 14 avenue de l'Opéra - 75001 Paris
01 85 77 07 07 - www.hubformation.com - SIREN 525 287 785

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.