

Administration avancée de Cisco Contact Center Enterprise

Durée: 3 Jours **Réf de cours: CCEAA** **Version: 1.0** **Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning**

Résumé:

The Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise (CCEAA) course teaches you how to execute advanced administration tasks associated with the Cisco Contact Center Enterprise (CCE) solution through an in-depth examination of technical and operational requirements, and of the tools used to configure and ensure CCE solution functionality.

Virtual Learning

This interactive training can be taken from any location, your office or home and is delivered by a trainer. This training does not have any delegates in the class with the instructor, since all delegates are virtually connected. Virtual delegates do not travel to this course, Global Knowledge will send you all the information needed before the start of the course and you can test the logins.

Public visé:

Engineers involved in the deployment of a Cisco Unified Contact Center (UCCE) Solution.

Objectifs pédagogiques:

- **After completing this course, you should be able to:**
- Describe the components, protocols, and call flow of Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) by referencing the discovery platform to prepare for further scripting and configuration activities.
- Run the CCE Bulk Import utility using the CCE Web Administration tool to develop a base line CCE configuration.
- Configure an advanced VoiceXML (VXML) application implementing DB lookup functionality and digit collection using Call Studio and CCE Scripting tools; present call data collected from the caller to the Agent desktop.
- Provision CCE to support Cisco Unified Communications Manager (CUCM) calls to the Contact Center using CUCM and CCE configuration tools. This functionality enables CCE Route Requests from CUCM to support contacts initiated from a CUCM managed device (Gateways, Phones, Line Side Interactive Voice Response [IVR] Ports). This functionality can also enable non-Contact Center calls and calls handled by Agents, whether existing or new.
- Access and deploy custom gadgets to the Finesse desktop using the CCE Web Administration tool to further enhance functionality of the Finesse Agent Desktop.
- Successfully deploy Mobile Agent in a CCE Environment.
- Successfully deploy Post Call Survey in a CCE Environment.

Pré-requis:

Attendees should meet the following prerequisites:

- Basic knowledge of networking (Windows Active Directory, SQL) and components (servers, routers, switch) is helpful but not required.
- Working knowledge of Unified Communications Manager and voice gateways
- Basic understanding of Cisco Unified Contact Center Enterprise architecture and operation
- CLFNDU - Comprendre les bases des solutions Cisco Collaboration
- CLCOR - Mettre en oeuvre et gérer les opérations des solutions Cisco Collaboration
- CCEF - Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations
- CCEA - Administration de Cisco Contact Center Enterprise

Test et certification

Recommended as preparation for the following exams:

- TBC

Contenu:

PCCE Review

- Review PCCE Architecture and Components
- Review PCCE Protocols

Introducing Bulk Import Tools

- Use the PCCE Bulk Import Tool
- Use Bulk Import Templates

Configuring Advanced Scripting and CCE Data Exchange

- Design for Advanced Scripting
- CCE Data Exchange

Cisco Unified Communications Manager Initiated Call Flows

- Understand Transfer Types and Cisco Unified Custom Voice Portal (CVP) Call Flow Models
- Describe Subsequent Transfers

Using Gadgets to Customize the Finesse Desktop

- Obtain Finesse Custom Gadgets
- Deploy Finesse Custom Gadgets

Implementing Mobile Agent

- Examine Mobile Agent Functionality
- Identify Mobile Agent Architecture and Components

Implementing Post Call Survey

- Examine Post Call Survey Functionality
- Configure Post Call Survey

Labs

- Review Discovery
- Navigate CCE Discovery Architecture and Components
- Import Bulk Data
- Create a VXML Application Using Call Studio
- Configure Precision Queues
- Create a CCE Routing Script
- Customize the Finesse Desktop
- Test Your Call Flow
- Configure Cisco Unified Communications Manager (CUCM) as Routing Client and Agent Transfers
- Deploy Cisco Finesse Gadgets
- Implement Mobile Agent

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement