

Déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise

Formation Informatique / Réseaux et Sécurité / Cisco



Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE), découvrir les processus et les fonctionnalités suivantes : tolérance de pannes, installation et options de dépannage de base.

OBJECTIFS

- Comprendre le système, les processus et l'environnement de Cisco Unified CCE
- Installer et configurer un système Cisco Unified CCE
- Créer les options de routage en utilisant une base de données externe SQL et une passerelle application
- Installer et configurer les options Cisco Outbound
- Installer et utiliser les outils de support Cisco, Cisco Analysis Manager et Cisco Unified intelligence Center

PUBLIC

Partenaires, revendeurs, ingénieurs systèmes et clients qui doivent configurer et maintenir les produits Cisco Unified Contact Center Enterprise.

PRE-REQUIS

Avoir suivi la formation AUCCE (Cisco Unified Contact Center Enterprise) ou posséder les connaissances équivalentes. Posséder de bonnes connaissances sur Windows Server 2003 et Active Directory.

PROGRAMME

Vue d'ensemble de Cisco unified Contact Center Enterprise

Présenter Cisco Unified Contact Center Enterprise
Modèles de déploiement Cisco Unified Contact Center Enterprise
Architecture des composants Cisco Unified Contact Center Enterprise
Comprendre les processus Cisco Unified Contact Center Enterprise
Comprendre la tolérance de pannes de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Installation de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Introduction
Intégrer Cisco Unified Communications Manager
Intégrer Cisco Unified IP IVR
Installer Cisco Unified CCE Main Installer
Installer le contrôleur central
Installer la passerelle périphérique
Options de l'agent Desktop
Installer les services CTI
Compléter la configuration

Base de données et options de routage d'applications

Routage de Base de données externes
Passerelle d'application
Installation des options Cisco Outbound
Vue d'ensemble de Cisco Outbound
Options d'installation de Cisco Outbound
Rapports et outils de maintenance
Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center
Outils de support Cisco
Cisco Unified Analysis Manager

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.



A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.
Réf. **DUCCE**

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

100%
SATISFACTION GARANTIE

Votre garantie 100% SATISFACTION

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Déployer Cisco Unified Contact Center Enterprise](#)