



Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise

Objectifs

A l'issue de cette formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Avoir une vue complète de Cisco Unified Intelligence Center
- Démontrer comment installer, administrer, et sécuriser la solution CUIC
- Décrire les concepts de reporting, les capacités et les caractéristiques des comptes rendus de CUIC
- Décrire de manière détaillée comment des comptes rendus personnalisés par des sources de données normales (Cisco Unified CCE et Cisco CVP) et de nouvelles données, peuvent être créés de manière à répondre aux requis spécifiques du client.

DUIC

Version : 1.1
3 jours

A qui s'adresse ce cours ?

Ce cours s'adresse :

- Clients Cisco
- Partenaires Cisco
- Employés Cisco

Pré-requis

Pour suivre ce cours il est recommandé :

- Connaissances professionnelles de UCCE
- Connaissances professionnelles des opérations de Contact Center

Contenu de stage

- 1. Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center**
 - 1.1. Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center
 - 1.2. Gérer les composants de Cisco Unified Intelligence Center
 - 1.3. Considérations de déploiement de Cisco Unified Intelligence Center
 - 1.4. Sécurité et types de licence de Cisco Unified Intelligence Center
- 2. Installation, administration et sécurité de Cisco Unified Intelligence Center**
 - 2.1. Installer Cisco Unified Intelligence Center
 - 2.2. Administration de Cisco Unified Intelligence Center
 - 2.3. Gérer les utilisateurs et la sécurité dans Cisco Unified Intelligence Center
- 3. Exécuter des rapports dans Cisco Unified Intelligence Centers**
 - 3.1. Utilisation les listes de valeurs et collections
 - 3.2. Création les listes de valeurs et collections
 - 3.3. Utilisation des Permalinks

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



3.4. Modification des rapports Cisco Unified Intelligence Center

4. Reporting client de Cisco Unified Intelligence Center

- 4.1. Les concepts clés de Cisco Unified CCE
- 4.2. Using report definition
- 4.3. Créer un nouveau rapport de Cisco Unified Intelligence Center
- 4.4. Recherche des enregistrements de détail d'appel

Déroulement du stage

	Jour 1	Jour 2	Jour 3
MATIN	Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center	Installation, administration et sécurité de Cisco Unified Intelligence Center	Reporting client de Cisco Unified Intelligence Center
APRES-MIDI	Vue d'ensemble de Cisco Unified Intelligence Center Installation, administration et sécurité de Cisco Unified Intelligence Center	Exécuter des rapports dans Cisco Unified Intelligence Centers	Reporting client de Cisco Unified Intelligence Center

Laboratoires pratiques

- Lab 2-1: Installer et configurer le Controller Cisco Unified Intelligence Center
- Lab 2-3: Gérer les utilisateurs et la sécurité dans Cisco Unified Intelligence Center
- Lab 3-1: Exécuter un rapport de stock
- Lab 3-2: Modifier un rapport de stock
- Lab 4-2: Créer un rapport client
- Lab 4-3: Recherche d'enregistrement détaillé des appels

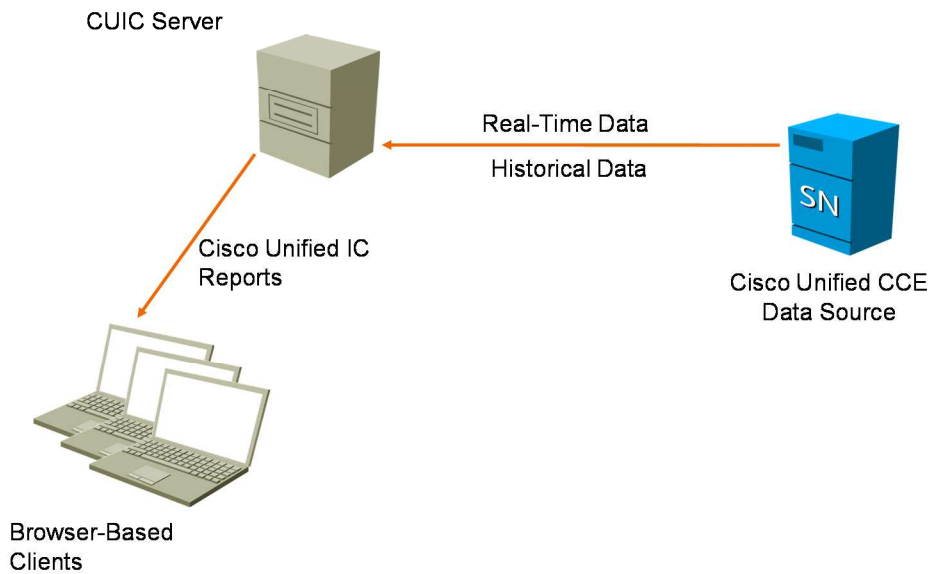
Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00

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.



Lab Topology



©2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

DUIC v1.0—CAG-1

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.