



Cisco Unified Contact Center

Cisco Unified E-Mail and Web Interaction Manager Enterprise

Objectifs

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

- Décrire, à un haut niveau, les caractéristiques de Cisco Unified EIM et Cisco Unified WIM
- Décrire l'architecture de Cisco Unified EIM et de Cisco Unified WIM
- Comprendre la gestion des utilisateurs
- Créer et gérer entièrement une base de connaissance
- Comprendre l'administration
- Décrire l'utilisation de l'Agent Console
- Décrire l'intégration et la configuration de Cisco Unified CCE
- Gérer Cisco Unified Web Interaction Manager
- Décrire les outils de gestion pour la surveillance et le reporting
- Comprendre les tactiques pour la détection d'incident

UEIME

Version : 2.0
5 jours

A qui s'adresse ce cours ?

Ce cours s'adresse :

- Personnes qui implémentent, configurent et supportent Cisco Unified EIM et Cisco Unified WIM avec Cisco Unified CCE ou Cisco Unified Contact Center Hosted
- Personnes qui souhaitent devenir des utilisateurs de Cisco Unified EIM et Cisco Unified WIM avec Cisco Unified CCE et Cisco Unified Contact Center Hosted

Pré-requis

Pour suivre ce cours il est recommandé :

- Connaissances professionnelles de Windows 2003 Server et Windows XP
- Connaissances basiques de Microsoft SQL Server 2000
- Connaissances basiques des domaines WebLogic et WebLogic
- Connaissances basiques de Microsoft Internet Information Services (IIS)
- Cisco Unified CCE version 7.x

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.



Contenu de stage

- 1. Caractéristiques de Cisco Unified EIM et de Cisco Unified WIM**
 - 1.1. Vue d'ensemble des caractéristiques
 - 1.2. Vue d'ensemble de l'intégration
- 2. Planning d'installation de l'architecture et installation de l'environnement**
 - 2.1. Architecture
 - 2.2. Planning
 - 2.3. Pré requis de la taille du serveur logiciel et matériel
 - 2.4. Instance JBoss
 - 2.5. Installer Cisco Unified E-Mail et Web Interaction Manager
- 3. Gestion des utilisateurs**
 - 3.1. Gestion des utilisateurs
 - 3.2. Création des groupes
- 4. La connaissance de base**
 - 4.1. Les basiques de la connaissance de base
 - 4.2. Les fonctions spécifiques de la connaissance de base
- 5. Administration**
 - 5.1. Système d'administration
 - 5.2. Configuration des flux de travail
- 6. Agent Console**
 - 6.1. E-Mail Agent
 - 6.2. Pinning, Pulling, et activités de transfert
 - 6.3. L'information Pane
- 7. Cisco Unified CCE Integration et Configuration**
 - 7.1. Le système intégré
 - 7.2. Configuration de Unified CCE
 - 7.3. Scripting
 - 7.4. Intégration de Post Installation
 - 7.5. Tolérance d'erreur
- 8. Cisco Unified Web Interaction Manager**
 - 8.1. Cisco Media Blender 7.1
 - 8.2. Modèles Cisco Unified WIM et points d'entrée
 - 8.3. Conduire des sessions Chat
- 9. Outils de gestion: Contrôles et Reporting**
 - 9.1. Utiliser les outils de gestion : contrôles et rapports
 - 9.2. Rapport Multichannel
- 10. Tactiques de détection d'incident**
 - 10.1. Troubleshooting – Mise en route
 - 10.2. Les serveurs de Troubleshooting
 - 10.3. Les process de Troubleshooting

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.

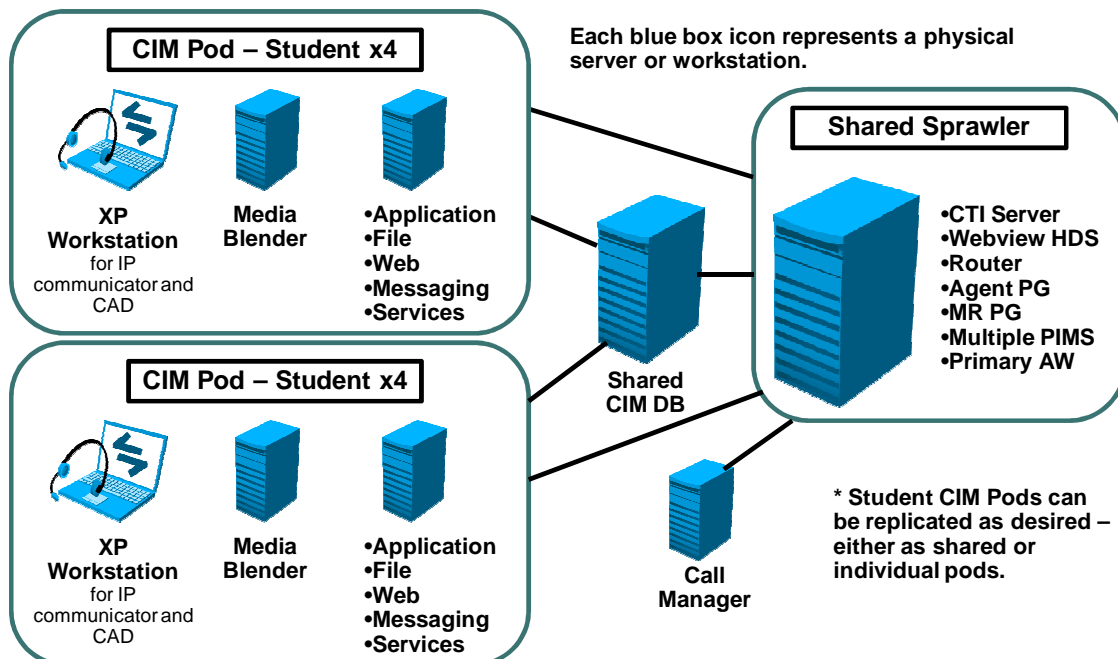
All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.



Déroulement du stage

	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
MATIN	Caractéristiques de Cisco Unified EIM et de Cisco Unified WIM	Planning d'installation de l'architecture et installation de l'environnement	Administration	Cisco Unified CCE Integration et Configuration	Outils de gestion: Contrôles et Reporting
APRES-MIDI	Planning d'installation de l'architecture et installation de l'environnement	Gestion des utilisateurs La connaissance de base	Agent Console	Cisco Unified Web Interaction Manager	Tactiques de détection d'incident

UEIME Lab Topology



© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

UEIME v2.0—3

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.