

Использование чатов и электронной почты в контактных центрах Cisco Contact Center Enterprise (CCECE)

ID CI-CCECE Цена on request Длительность 4 дня

Кому следует посетить

Инженерам внедрения

Предварительные требования

Для прохождения данного курса требуется обладать следующими знаниями и навыками:

- Глубокие знания работы компонентов компьютерных сетей: Windows A/D, SQL Server, маршрутизаторы, коммутаторы
- Знание компонентов Cisco Packaged Contact Center Enterprise и процессов установления и обслуживания звонков
- Опыт администрирования Cisco Packaged Contact Center Enterprise

Чтобы соответствовать уровню предварительных требований, Cisco предлагает пройти следующие курсы (или обладать соответствующим опытом работы):

- !Введение в контактные центры Cisco (CCEF)
- !Администрирование контактных центров Cisco Contact Center Enterprise (CCEA)
- [Внедрение и администрирование сетевых решений Cisco \(CCNA\)](#)

Цели курса

После прохождения данного курса слушатели будут уметь:

- Описывать решение Enterprise Chat & Email (ECE)
- Перечислять компоненты ECE, которые используются в различных схемах развертывания
- Использовать интерфейс Classic ECE для настройки разделов, процессов, инстансов
- Настраивать PCCE для интеграции с ECE
- Настраивать ECE для дальнейшей интеграции
- Добавлять ECE Agent в Cisco Finesse Desktop
- Понимать, как обеспечить высокую доступность сервисов ECE
- Описывать, как обрабатывается поток почты и

- трафика чатов в среде ECE/PCCE
- Уметь работать с Business Partition и Department единой панели управления
- Добавлять и импортировать объекты в ECE
- Настраивать очереди Email и Chat Queue
- Проверять работоспособность чата в среде CCE ECE
- Устранять неполадки в настройках ECE
- Кастомизировать чаты
- Описывать преимущества использования Agent Single Sign-on в среде ECE/CCE
- Понимать требования для внедрения и использования функции единого входа в среде ECE/CCE

Программа курса

- Внедрение механизмов Cisco Enterprise Chat and Email
- Общие принципы работы с ECE
- Администрирование Cisco ECE Email
- Администрирование Cisco ECE Chat
- Функции Cisco Enterprise Chat and Email