

コースコード : CI-AUCCE2

税抜価格 : 500,000円

日数 : 5日間

前提条件

このコースに参加する前に、以下のスキルと知識を持つことをお勧めします - Unified Communications Managerと音声ゲートウェイに関する実務知識

下記のコースを受講済み、または同等の知識を有する方

[AUCCE1 \(Administering Unified Contact Center Enterprise with CVP Part 1\)](#)

受講対象者

- Cisco Unified Communicationsシステムのチャネルパートナーおよびリセラー
- UCCE環境で高度な運用管理およびサポートの責任者

コース概要

このコースはAUCCE1に続く高度なトレーニングで、SEおよびCVPを含むUCCEソリューションのサポートに関係する受講者の参加を想定しています。

このコースでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)ソリューションの要件やリソース、インバウンド/アウトバウンドのUCCE環境で必要とされる追加や移動、変更などのルーティン作業の実行に必要なツールを理解することに加えて、高度な運用管理やサポートについて学習します。このコースの目的は、技術的な動作要件と設定ツール、機能をより深く知ることによって高度な運用を行えるようになることです。UCCEのインストールやメンテナンスについてはDUCCEコースで学習することができます。

アウトライン

モジュール1 : Cisco Unified Contact Center Enterprise v10の基礎

レッスン1-1 : UCCEの紹介

レッスン1-2 : Unified CCEのアーキテクチャとコンポーネント

レッスン1-3 : UCCE用語、ルーティング、およびその他のコンポーネント



レッスン1-4 : UCCEツールへのアクセス

モジュール2 : CCEの設定とスクリプティングのレビュー

レッスン2-1 : 構成マネージャとスクリプトエディタのレビュー

レッスン2-2 : CTIレビュー

レッスン2-3 : エージェントスキルレビュー

レッスン2-4 : マイクロアプリケーションとメディアファイルレビュー

レッスン2-5 : 高精度ルーティングのレビュー

レッスン2-6 : 転送とRONAレビュー

レッスン2-7 : モバイルエージェント

モジュール3 : ビジネスルールの実装

レッスン3-1 : 高度なスクリプトとルーティング

レッスン3-2 : ICMスクリプト変数、式、数式および関数

レッスン3-3 : 時刻のルーティングのための管理スクリプトの作成

レッスン3-4 : フィーチャコントロールセットとユーザの作成

レッスン3-5 : サイレントモニタリングと録音

モジュール4 : CCE VXMLソリューション

レッスン4-1 : 基本的なVXML機能

レッスン4-2 : VXMLソリューションのインストールと設定

レッスン4-3 : 基本的なVXML SQLデータベースの参照

レッスン4-4 : 丁寧なコールバック

レッスン4-5 : エージェント グリーティング

モジュール5 : UCCEアウトバウンドオプション

レッスン5-1 : アウトバウンドオプション

レッスン5-2 : エージェントおよびIVRキャンペーンのアウトバウンドオプション
の設定

モジュール6 : CCEのサポートに関する考慮事項

レッスン6-1 : UCCEをサポートする

レッスン6-2 : 診断フレームワークスイート

レッスン6-3 : UCCEサポート

レッスン6-4 : データベースを介したエージェント呼び出しのトラッキング



ラボの詳細

- 演習 1-1 : AUCCE2ラボ環境の概要
- 演習 1-2 : 音声ゲートウェイの探索
- 演習 1-3 : CVPおよびICMサーバーの探索
- 演習 2-1 : ICMダイヤル番号とコールタイプの管理
- 演習 2-2 : ICMスクリプトのメディアファイルと変数
- 演習 2-3 : MicroAppsによる基本的なIVRスクリプティング
- 演習 2-4 : エージェントとスキルグループの機能のためにICMを設定する
- 実習 2-5 : エージェント機能のためのUCMの設定
- 演習 2-6 : CTIOSエージェントデスクトップのインストール (オプション)
- 実習 2-8 : 高精度ルーティングの設定
- 演習 2-9 : RONA
- 演習 2-10 : UCCE通話と転送のCTIルートポイント
- 実習 2-11 : ダイヤル番号プランによるエージェント転送の設定
- 演習 2-12 : プロキシを使用してSIPを使用して通話を設定する (3XY2)
- 演習 3-1 : 管理スクリプト
- 演習 3-2 : フィーチャコントロールセットとユーザー
- 演習 4-1 : VXMLサーバーの設定とCall Studioのインストール
- 演習 4-2 : Cisco Unified Call Studioプロジェクトの作成と展開
- 演習 4-3 : VXMLアプリケーションとICMスクリプトの統合
- 演習 4-4 : VXMLのSQL DBルックアップ機能
- 演習 4-5 : 丁寧なコールバック (CCB)
- 演習 4-6 : エージェント グリーティング
- 演習 5-1 : 基本アウトバウンドエージェントキャンペーン (SIPダイヤラ)
- 演習 6-2 : RCD / TCDレコードによる通話の追跡