



AUCCE2 (Administering Unified Contact Center Enterprise with CVP Part 2)

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

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で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バックアップ機能
- 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ダイアラ)
- 演習6-2 : RCD / TCDレコードによる通話の追跡