



DUCCE (Deploying Cisco Unified Contact Center Enterprise)

前提条件

- Microsoft Windows Server 2003 と Active Directory についての深い理解

受講対象者

- シスコユニファイドコミュニケーションシステム
チャンネルパートナー、リセラーおよびシステムエンジニア
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (Cisco Unified
CCE)製品を導入および管理されているお客様

概要

このコースは、Cisco Unified Contact Center製品を日々取り扱うシステムエンジニアとカスタマー向けのトレーニングです。このコースでは、Cisco Unified CCEの性能、処理、耐障害性、設置と基本的なトラブルシューティングについて理解することを目的として、Cisco Unified CCEソフトウェアのインストールおよびトラブルシューティングツールについて学習します。

目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

- Cisco Unified CCEソリューションの基本的なコンポーネントと機能を理解する
- Cisco Unified CCEシステムをインストールおよび設定を行う
- 外部SQLデータベースとアプリケーションゲートウェイを使用したルーティングオプションを作成する
- Cisco Outbound Optionをインストールおよび設定する
- Cisco Support Tools、Cisco Analysis Manager、Cisco Unified Intelligence Centerをインストールおよび活用する

アウトライン

Module 1: Cisco Unified Contact Center Enterprise Overview
Lesson 1: Presenting Cisco Unified Contact Center Enterprise
Lesson 2: Cisco Unified Contact Center Enterprise Deployment Models

Module 2: Cisco Unified Contact Center Enterprise Component Architecture

Lesson 1: Understanding Cisco Unified Contact Center Enterprise Processes

Lesson 2: Understanding Cisco Unified Contact Center Enterprise Fault Tolerance

Module 3: Installing Cisco Unified Contact Center Enterprise

Lesson 1: Introduction

Lesson 2: Integrating Cisco Unified Communications Manager

Lesson 3: Integrating Cisco Unified IP IVR

Lesson 4: Installing the Cisco Unified CCE Main Installer

Lesson 5: Installing the Central Controller

Lesson 6: Installing the Peripheral Gateway

Lesson 7: Agent Desktop Options

Lesson 8: Installing CTI Services

Lesson 9: Completing the Configuration

Module 4: Database and Application Driven Routing Options

Lesson 1: External Database Routing

Lesson 2: Application Gateway

Module 5: Installing Cisco Outbound Option

Lesson 1: Cisco Outbound Option Overview

Lesson 2: Cisco Outbound Option Installation

Module 6: Reporting and Maintenance Tools

Lesson 1: Cisco Unified Intelligence Center Overview

Lesson 2: Cisco Support Tools

Lesson 3: Cisco Unified Analysis Manage

Lab Outline

Lab 1-1: Overview of the UCCE Lab Environment

Lab 1-2: Explore Voice Gateway

Lab 1-3: Explore CVP and ICM Servers

Lab 2-1: Install the ICM Main Installer

Lab 2-2: Install ICM Central Controller and Admin Data Server/HDS

Lab 2-3: Configure/Install PG for CVP and UCM

Lab 2-4: Install, Configure and License CVP Components

Lab 2-5: Configure IOS Voice Gateway for CVP

Lab 2-6: Configure ICM for CVP Scripting

Lab 2-7: Prepare a simple CVP Test Script

Lab 2-8: Use ICM Tools to Observe Script Progress

Lab 3-1: ICM Scripting with MicroApps

Lab 3-2: Configure ICM for Basic Agent Functionality

Lab 3-3: Install CTI Components

Lab 3-4: CTI Route Point Initiated Calls

Lab 3-5: Configure Calls Using SIP with Proxy

Lab 4-1: Configure Courtesy Callback (CCB)

Lab 5-1: Install and Configure Cisco Outbound Option - SIP

Lab 6-1: Using Troubleshooting Tools