



DUIC (Deploying Cisco Unified Intelligence Center)

前提条件

- Unified Contact Center Enterpriseを扱った経験（推奨）
- コンタクトセンターの運用・運営の理解

受講対象者

- チャネルパートナーおよびリセラー
- カスタマー

概要

Cisco Unified Intelligence Centerは、複数の顧客のデータを同時に管理し、レポートを生成することができる包括的なエンドツーエンドレポーティングツールで、一貫性のあるユーザーインターフェイスと一般的なツールで様々なCisco製品ファミリーにアクセスします。このコースでは、Cisco Unified Intelligence Centerをインストール、管理および利用する方法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 Intelligence Centerの包括的な概要を理解する

Cisco Unified Intelligence

Centerソリューションのインストール、管理およびセキュリティ提供の方法を理解する

Cisco Unified Intelligence

Centerのレポーティングコンセプト、性能、および機能を理解する

通常のデータソース（Cisco Unified CCEとCisco Unified CVP）および新規データソースから、顧客の要件を満たすカスタムレポートを作成する方法を理解する

アウトライン

Module 1: Cisco Unified Intelligence Center Overview

Lesson 1: Introducing Cisco Unified Intelligence Center

Lesson 2: Managing Cisco Unified Intelligence Center Components

Lesson 3: Understanding Cisco Unified Intelligence Center Deployment Considerations

Lesson 4: Understanding Cisco Unified Intelligence Center Security and License Types

Module 2: Cisco Unified Intelligence Center Installation, Administration, and Security

Lesson 1: Installing Cisco Unified Intelligence Center

Lesson 2: Understanding Cisco Unified Intelligence Center Administration

Lesson 3: Managing Users and Security in Cisco Unified Intelligence Center

Module 3: Cisco Unified Intelligence Center Reports

Lesson 1: Running Cisco Unified Intelligence Center Reports

Lesson 2: Using Value Lists and Collections

Lesson 3: Using Permalinks

Lesson 4: Modifying Cisco Unified Intelligence Center Stock Reports

Module 4: Cisco Unified Intelligence Center Custom Reporting

Lesson 1: Understanding Cisco Unified CCE Key Concepts

Lesson 2: Using Report Definitions

Lesson 3: Creating A New Cisco Unified Intelligence Center Report

Lesson 4: Searching Call Detail Records

Lab Outline

Lab 2-1: Verifying Installation of the Unified Intelligence Center Controller and Navigating OAMP

Lab 2-2: Managing Users and Security in Cisco Unified Intelligence Center

Lab 3-1: Running a Stock Report

Lab 3-2: Creating Value Lists and Collections

Lab 3-3: Creating Permalinks

Lab 3-4: Modifying a Stock Report

Lab 4-1: Creating a Simple Report Definition

Lab 4-2: Creating a Custom Report

Lab 4-3: Searching Call Detail Records