

# IPCCE

## IP Contact Center Enterprise



Dieser Kurs behandelt die Integration von IPCC Enterprise in eine Umgebung mit Cisco ICM, Cisco Customer Response Solutions (CRS) und dem Cisco Call Manager. Dabei wird ein Softwarestand von ICM Release 7.0, Call Manager 4.1 und CRS 4.0 zugrundegelegt.

### Kursinhalt

- Komponenten und Konzepte von IPCC Enterprise
- IPCC Enterprise vs. IPCC
- Anwendungsszenarien mit IPCC
- Installation, Konfiguration, Test und Troubleshooting von IPCC-Komponenten
- Call Routing mit IPCC
- IPCC Queueing und Routing Client Options
- Skripting für IPCC
- Standard Tools für IPCC
- Das Design von IPCC Call Flows
- Troubleshooting

Jeder Teilnehmer erhält die englischsprachigen Original-Unterlagen von Cisco.

### Zielgruppe

Dieser Kurs ist für Planer und Administratoren gedacht, die IPCC Enterprise konfigurieren und einsetzen möchten.

### Voraussetzungen

Gute Kenntnisse von Cisco ICM und des Cisco Call Managers sind erforderlich. Sie sollten zudem über Erfahrungen mit Microsoft Windows 2003 Server und Windows XP sowie über Grundkenntnisse von Microsoft SQL Server 2000 verfügen.



### Vormerkung und Buchung

Gerne merken wir für Sie für die Dauer von zwei Wochen kostenfrei und unverbindlich einen Kursplatz vor. Auf [www.expertech.de](http://www.expertech.de) können Sie unter *Anmeldung* bequem Vormerkung, Buchung und Hotelreservierung vornehmen. Oder rufen Sie uns einfach an unter 06074-4868-0.

Für geschlossene Teilnehmergruppen modifizieren wir diesen Kursinhalt gerne entsprechend Ihren Anforderungen. Bitte sprechen Sie uns an!



Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne unseren kompletten Katalog zu, der Sie über alle Trainings und andere Dienstleistungen informiert.

IPCCE

5 Tage €2.790,00 • CHF 4.190,00 • zzgl. MwSt.

### Termin/Kursort

11.10.-15.10.10 Frankfurt

Aktuelle Informationen finden Sie auf [www.expertech.de](http://www.expertech.de) ICCE



EXPERTech



IT & TK Training



**ExperTeach Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH**

Waldstr. 94 • D-63128 Dietzenbach

Telefon +49 6074 4868-0 • Telefax +49 6074 4868-109

info@experteach.de • www.experteach.de

© ExperTeach GmbH, alle Angaben ohne Gewähr

Stand 09.09.2010