



Cursos de Certificación Interactive Intelligence



CIC® Installation & Configuration 3.0

Inscripciones, Lugar y Fecha:

Fecha: del 28 de septiembre al 2 de octubre de 2009.
Horario: De 8:00 AM a 5:00 PM todos los días
Lugar: Oficinas de Commlogik Colombia
Calle 72 # 10-03 Of. 205
Bogotá, Colombia
Teléfono de contacto: +57.1.2122422 Ext. 134 / Adriana Peláez
Celular: +57.313.2975508 / Adriana Peláez

Inscripciones: Solamente a través de nuestra página web: <http://www.commlogik.com.co/training/description/1651>
o escribanos a: educacion@commlogik.com.co con todos sus datos

Descripción General:

Este es el primer curso en la serie para obtener la certificación ICCE (Interaction Center Certified Engineer). Al final de este curso y de haber completado el curso VoIP Bootcamp, los estudiantes alcanzarán la certificación de ICCE.

Este curso provee a los estudiantes el conocimiento y las habilidades necesarias para implementar y dar soporte al CIC. Aprenderán sobre la arquitectura del producto CIC y aplicarán los conocimientos adquiridos para poner en operación una plataforma CIC. También aprenderán cómo debe ser la instalación básica del servidor y realizarán tareas administrativas a través de las guías de lectura, de laboratorios hands-on y de talleres con equipos en sitio.

Este no es un curso para principiantes. Los participantes deben tener experiencia previa con soluciones de Interactive Intelligence.

Nota: Los estudiantes deben demostrar que cumplieron satisfactoriamente con los objetivos del curso, presentando un examen escrito y práctico. Los estudiantes que no tengan el puntaje mínimo necesario para aprobar el examen, o que no asistan a la totalidad de las sesiones programadas no serán promovidos al siguiente nivel en la clase

Público Objetivo:

Esta es una clase técnica y se recomienda para aquellas personas que se desempeñen en los roles de:

Ingenieros Implementadores de Interaction Center: es quien pone en marcha una instalación de IC y además le da soporte y configura el sistema al inicio del proyecto

Objetivos del Curso:

Este curso prepara a los estudiantes para realizar las siguientes tareas:

- Discutir sobre xIC y los productos de ININ
- Realizar tareas de Pre-Instalación
- Instalar y configurar los componentes del IC
- Instalar un servidor de prueba o desarrollo
- Administrar plataformas de ININ, como
 - Configurar líneas
 - Aprender a utilizar el Interaction Administrator para gestionar una plataforma xIC
 - Configurar usuarios, roles y grupos de trabajo en el Interaction Administrator
- Configurar y personalizar los menús del Interaction Attendant, que incluye:
 - Importar una configuración existente
 - Configurar enrutamiento basado en skills
- Enrutamientos de ACD personalizados
- Configurar escenarios multi-site

Para inscripciones, por favor visitar la página:

<http://www.commlogik.com.co/training/description/1651>

O escribanos a: educacion@commlogik.com.co



Cursos de Certificación Interactive Intelligence



CIC® Installation & Configuration 3.0

Agenda

- » Generalidades del Interaction Center (IC)
- » Procedimientos previos a la instalación
- » Instalación del IC
- » Manejo del Set-up Assistant
- » Revisión de pasos a seguir posteriores a la instalación de IC
- » Interaction Administrator - Configuración de usuarios
- » Interaction Administrator - Configuración del sistema
- » Interaction Attendant
- » Enrutamiento ACD personalizado
- » Entornos Multi-Site
- » Examen de Certificación

Pre-Requisitos

- » Para el ingreso a la clase Commlogik requiere que el curso esté pagado en su totalidad. Para recibir el descuento de Partners, el acuerdo debe estar firmado y al día con Interactive Intelligence.
- » Se requiere haber asistido al VoIP Bootcamp y aprobado los objetivos del curso.

Con el fin de maximizar los conocimientos adquiridos y el potencial de este curso, se recomienda a los estudiantes:

- » Tener conocimientos de inglés** técnico, pues los materiales y lecturas asociadas al curso están en inglés.
- » Haber participado como instalador o administrador de Interaction Center
- » Tener experiencia comprobada con Microsoft SQL Server y Crystal Reports, o cualquier otro programa de generación de reportes
- » Tener experiencia con Microsoft Exchange Server o cualquier otro programa de correo compatible con protocolo MAPI

**** Los materiales del curso, los manuales para los laboratorio y las lecturas relacionadas al curso están en inglés.**

Costos

- » El curso tiene un valor de \$3,300 (tres mil trescientos dólares americanos).
- » Gastos de alojamiento, desplazamiento, alimentación y otros no especificados, no están incluidos en el precio.

Hoteles* Recomendados en Bogotá - Colombia

Para largas estadias, Commlogik Colombia ha hecho un acuerdo con los siguientes hoteles, los cuales tienen una excelente tarifa y servicio:

- **Hotel bh La Salle / Hotel bh El Retito**
<http://Bhhoteles.com>
Teléfono: +57 1 805 0041
Solicitud de reservas: reservas@bhhoteles.com
- **Lloyds ApartaSuites**
<http://www.lloydsapartasuites.com/home.htm>
Solicitud de reservas: reservas@lloydsapartasuites.com
Teléfono: +57 1 621 3335

* La reserva y el pago se deben hacer directamente al hotel.

* Los costos de alojamiento, transporte, alimentación corren por cuenta de cada estudiante/empresa. Commlogik Colombia no se hará cargo de ningún costo no especificado.

Para inscripciones, por favor visitar la página:

<http://www.commlogik.com.co/training/description/1651>

O escribanos a: educacion@commlogik.com.co