



# Comunidade de Suporte da Cisco - Webcast ao vivo:

## **Cisco Unified Contact Center Express - Fundamentos, Configuração e Suporte.**

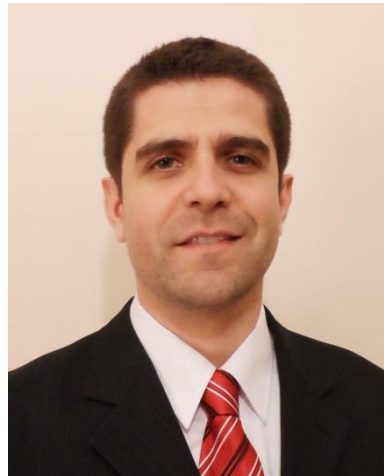
Leonardo Oliveira

Quarta-feira 4 de Setembro de 2013

# Webcast com Especialistas em Tecnologia da Comunidade Cisco

Especialista de hoje:

**Leonardo Oliveira**, Especialista em Suporte Técnico

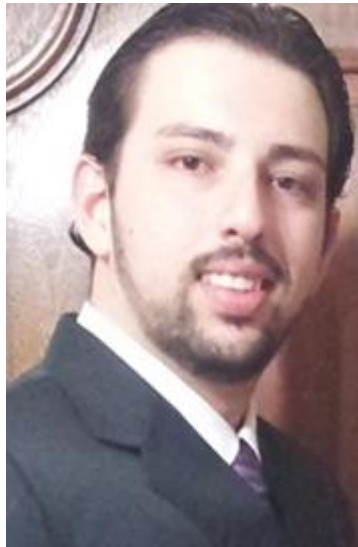


Leonardo Oliveira

# Webcast com Especialistas em Tecnologia da Comunidade Cisco

Especialista ajudante de hoje:

**Guilherme Villarinho**, Especialista em Integração de Sistemas



**Medidata**  
GRUPOAMPER



Guilherme Villarinho

# Obrigada por estar com a gente hoje!

Durante a apresentação, serão feitas  
algumas perguntas para o público.

Dê suas respostas, participe!





# Obrigado por estar conosco hoje

Se você quiser baixar uma cópia da apresentação de hoje, basta clicar no link abaixo ou ir até a Comunidade de Suporte e buscar este webcast na aba “Canto dos especialistas”.

<https://inserir-novo-link>



# Primeira Pergunta

## Qual é sua experiência com o Cisco Unified Contact Center Express?

- a) Básica. Já tive alguns contatos, porém não entendo muito sobre a solução em si.
- b) Eu tenho conhecimento avançado, porém utilizo o time do TAC em muitos casos.
- c) Estou em processo de aprendizado.
- d) Não conheço esta solução.



# Webcast com Especialistas em Tecnologia da Comunidade Cisco:

## **Cisco Unified Contact Center Express** - Fundamentos, Configuração e Suporte.

Leonardo Oliveira

Data: 04/09/2013

# Agenda

- **Visão Geral**
- **Licenciamento**
- **Como funciona ?**
- **Scripts**
- **Configurando uma fila de atendimento**
- **Interfaces com o Usuário**
- **Historical Reporting e CUIC**
- **Suporte**

# Visão Geral



# Unified Contact Center Express

- É a solução da Cisco integrada com o UCM ou UCME, desenhada para suportar até 400 agentes
- Faz o enfileiramento e a distribuição das chamadas de forma inteligente para os agentes
- Fornece relatórios para obtenção de métricas e estatísticas dos atendimentos
- Permite alta disponibilidade (Active & Standby)

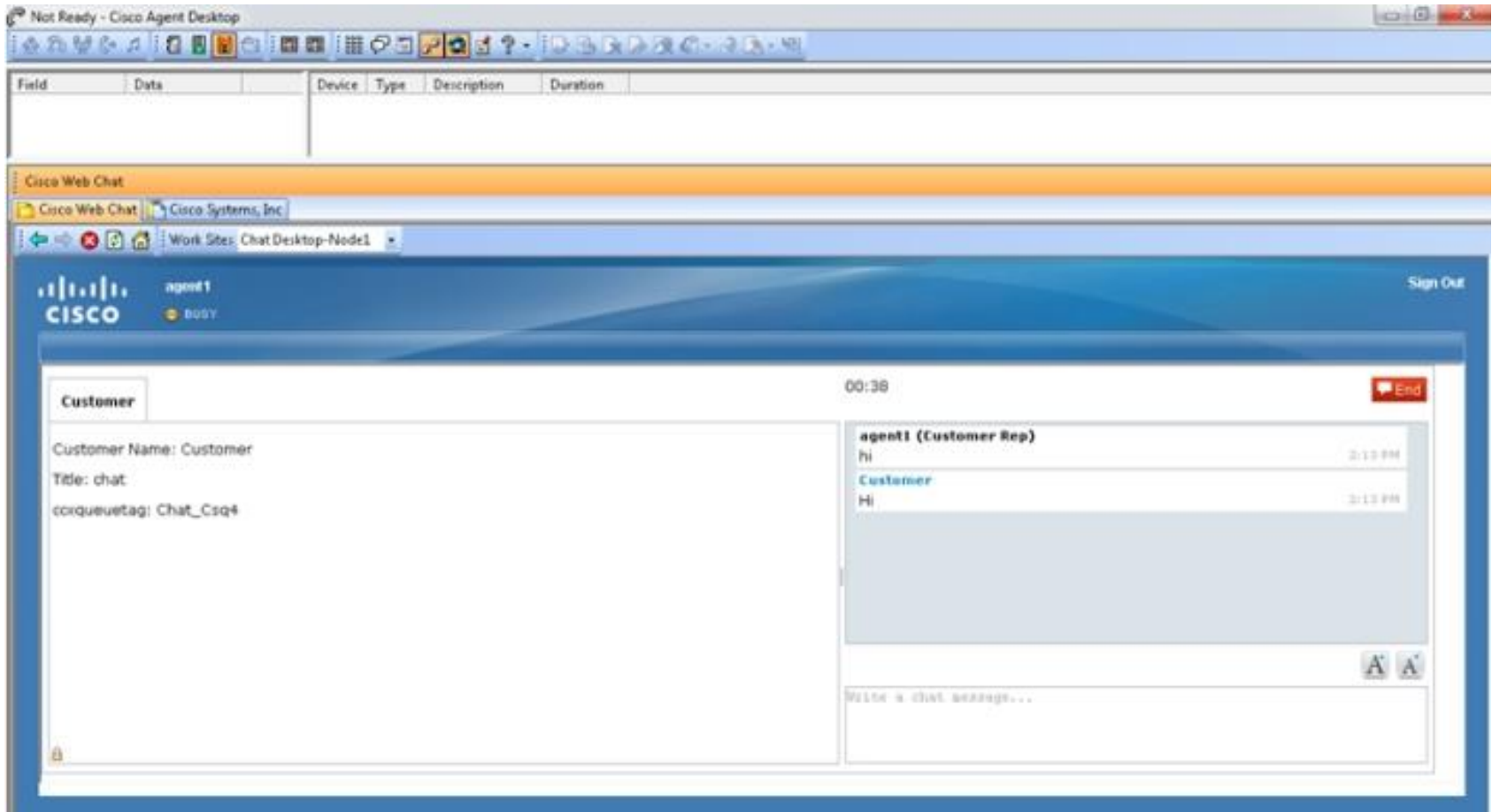
# Inbound Voice Components

- **IVR** (Interactive Voice Response)
- **ACD** (Automatic Call Distribution)
- **CTI** (Computer Telephony Integration)
- **Desktop Services**
- **Historical Reporting**

# Outbound Dialing Capabilities

- Outbound Preview Dialer
- Outbound IVR

# Web Chat



# Workforce Optimization

- Quality Management and Compliance Recording



# Workforce Optimization

- Workforce Management



# Segunda Pergunta

**Qual item abaixo não é um componente de Inbound Voice ?**

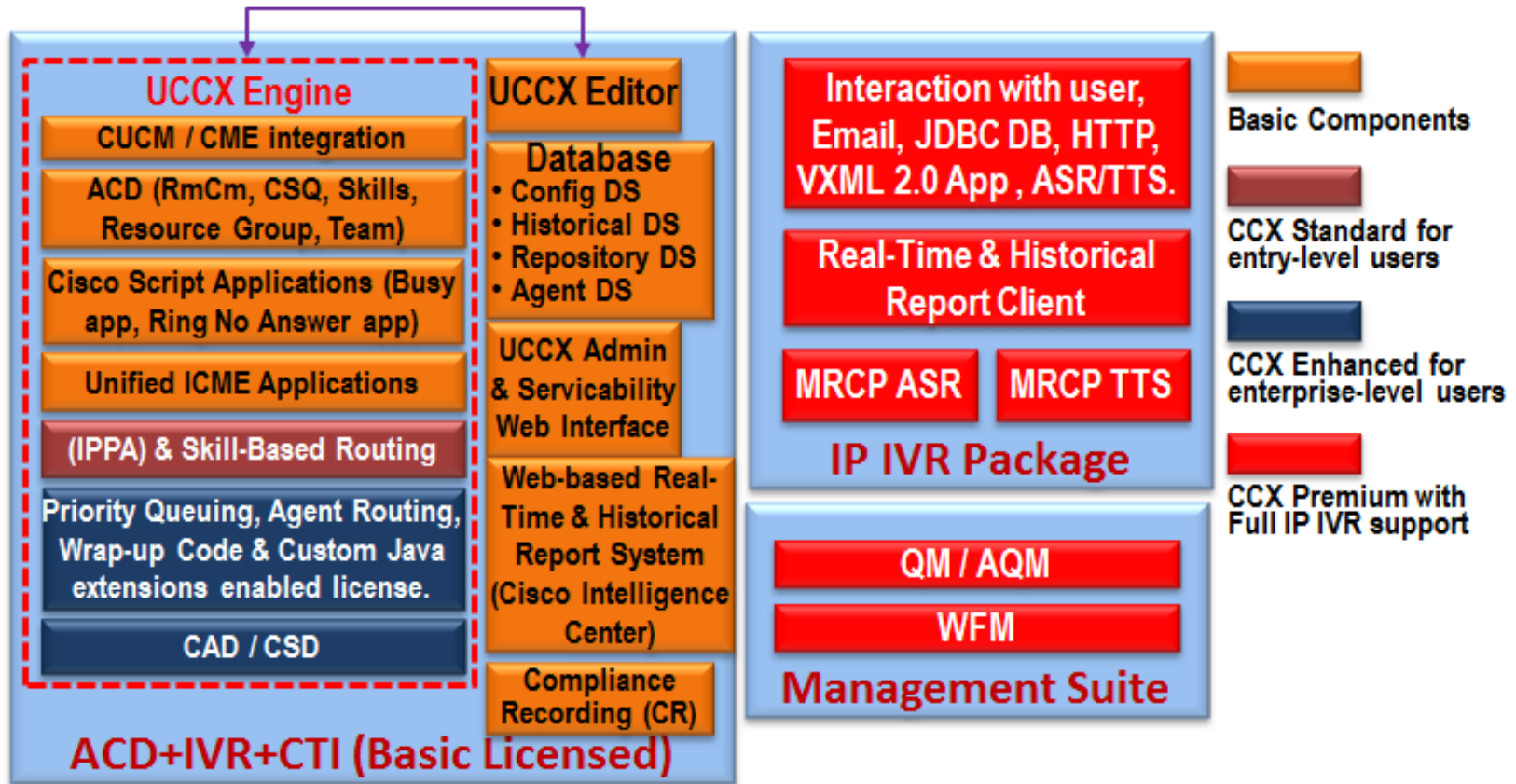
- a) IVR
- b) ACD
- c) Historical Reporting
- d) Outbound IVR
- e) CTI

# Licenciamento



# Premium, Enhanced e Standard

Each UCCX Product includes UCCX Engine and UCCX Editor



Fonte: <http://tech.yanatm.com>

# IVR Ports Licensing

- Licenças de uso com a quantidade de portas de comunicação com o UCM/UCME.

**Configured Licenses:**

Package: Cisco Unified CCX Premium



Total IVR Port(s): 100

Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 50

High Availability : Disabled

Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled

Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400

# Concurrent Licensing

- Exemplo: O cliente possui 3 turnos de **50** agentes, totalizando 150 agentes. Neste caso precisa ser adquirido **50** licenças

**Configured Licenses:**

Package: Cisco Unified CCX Premium

Total IVR Port(s): 100

 Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 50

High Availability : Disabled

Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled

Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 30

Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400

- Supervisores podem utilizar o CSD e o CAD simultaneamente consumindo apenas uma licença.**

# Named user Licensing

- Exemplo: O Cliente possui 50 licenças Seats (Concurrent Licenses) porém possui apenas **30** licenças de uso por usuário (Named User License\*). Neste caso pode-se utilizar as features WFO para **30** usuários.



\* **WFO = Workforce Optimization (Qualidade, Gravação e Agendamento)**

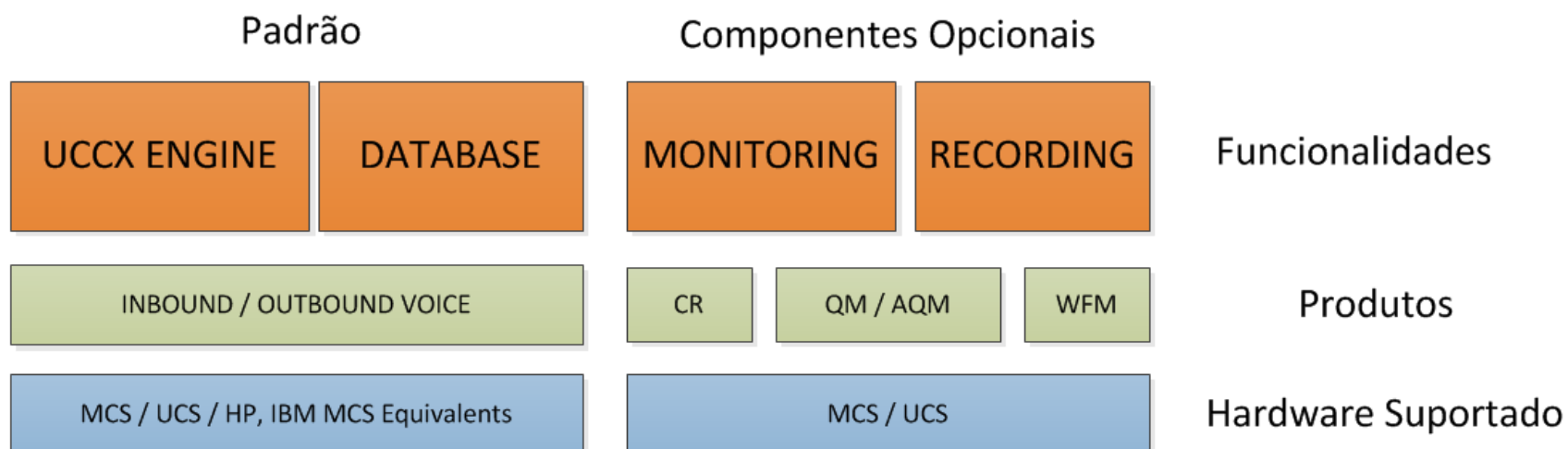
# Informações adicionais

- O CCX utiliza License MAC.
  - Time zone
  - NTP server 1 (or "none")
  - NIC speed (or "auto")
  - Hostname
  - IP Address (or "dhcp")
  - IP Mask (or "dhcp")
  - Gateway Address (or "dhcp")
  - Primary DNS (or "dhcp")
  - SMTP server (or "none")
  - Certificate Information (Organization, Unit, Location, State, Country)
- Caso algum parâmetro acima for alterado a licença irá ficar inválida e será necessário fazer o re-hosting das licenças em até 30 dias. Para isso, contate o [licensing@cisco.com](mailto:licensing@cisco.com) com o novo License MAC em mãos.
- Licença demo = 30 dias (grace period).

# Como funciona ?



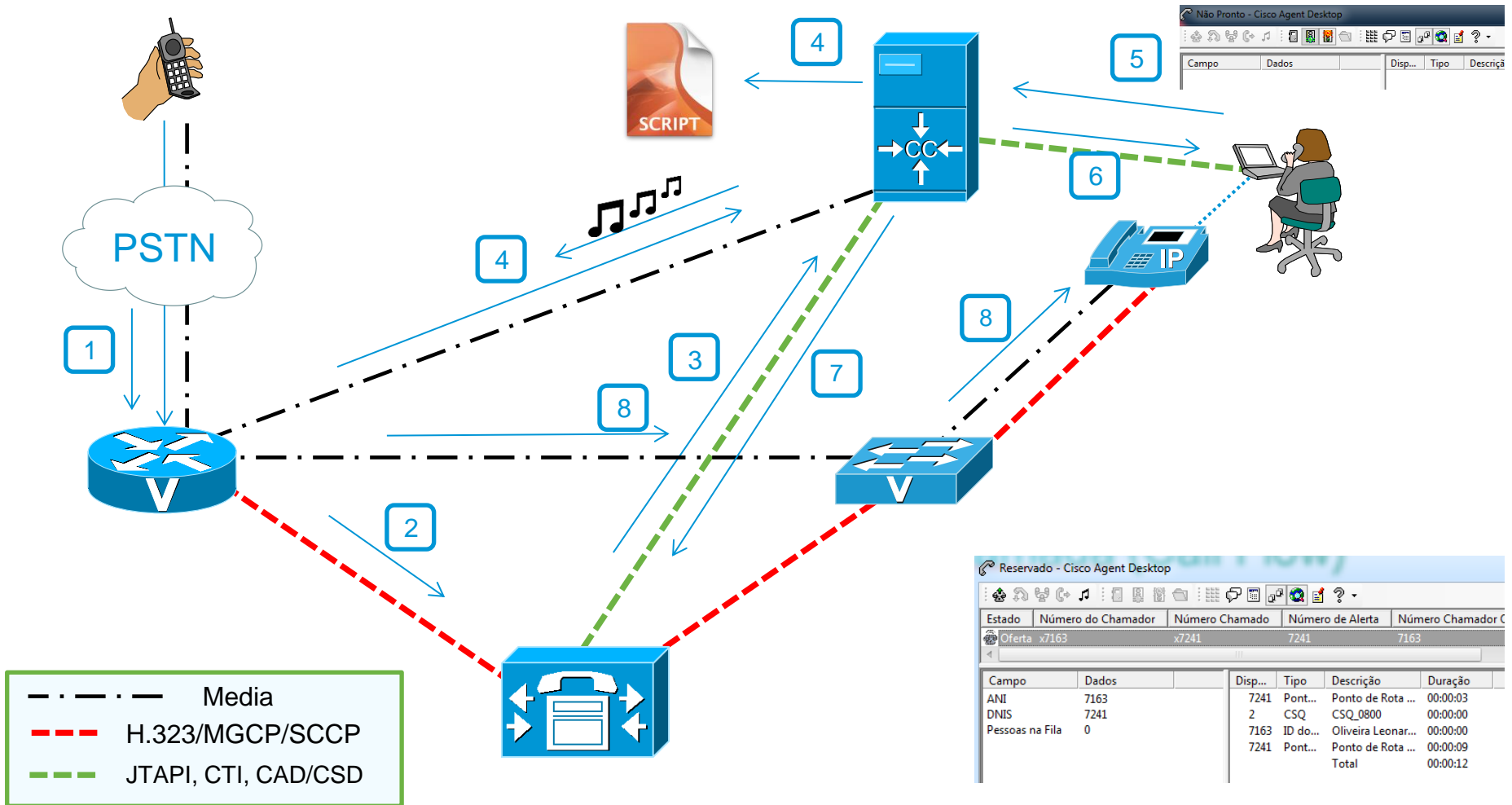
# Plataformas Suportadas



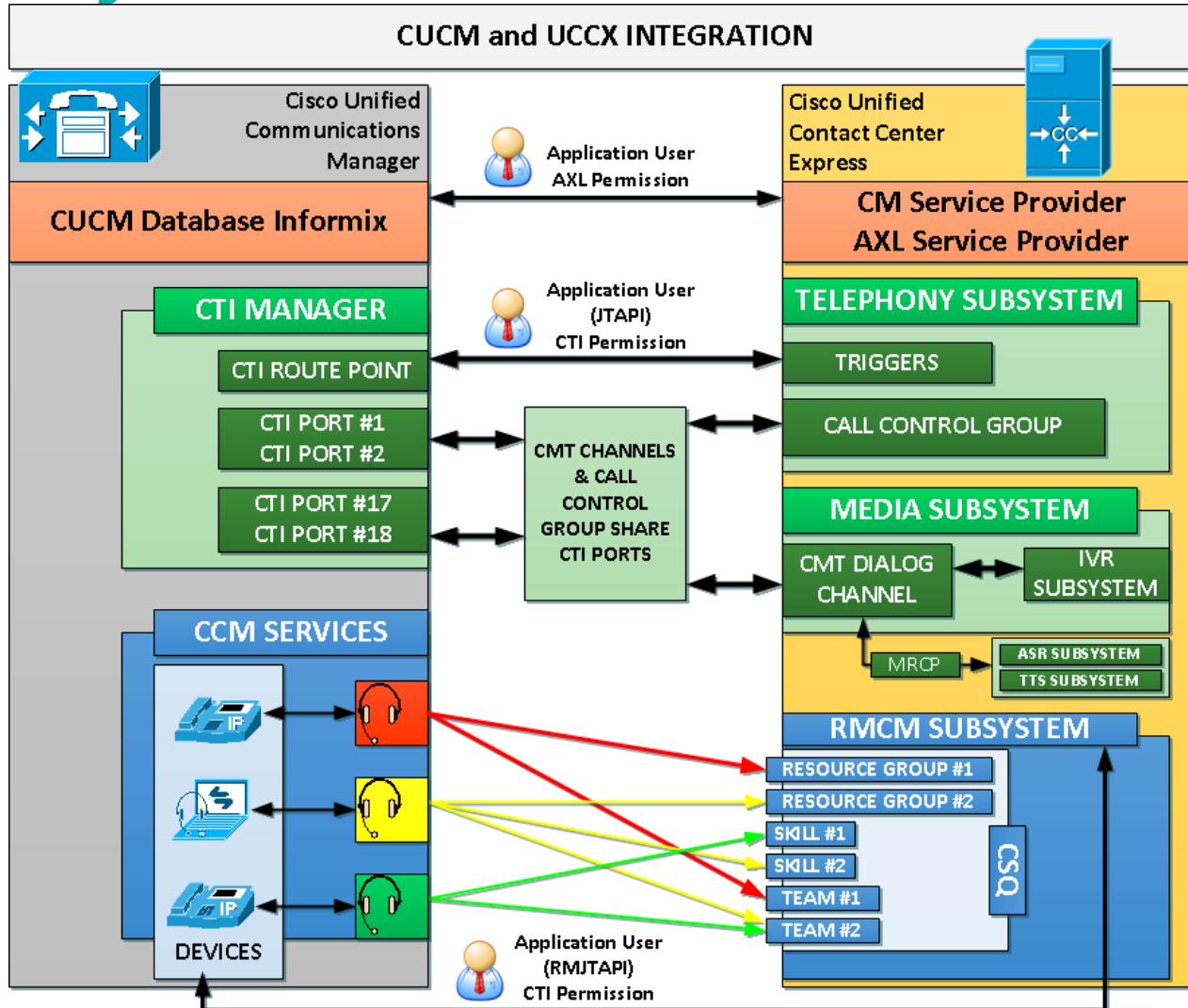
## UCCX - Software and Hardware Compatibility Guide

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_compatibility/matrix/crscomtx.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_compatibility/matrix/crscomtx.pdf)

# Fluxo da chamada (Call Flow)



# Integração CUCM x UCCX



# Unified CCX Components

- Unified CCX Engine



- Database



- Gravação e Monitoramento\*

\* Opcional

# Unified CCX Engine

- Comunicação via JTAPI com o CUCM
- Execução dos scripts
- Codifica e reproduz arquivos .wav para as portas CTI
- Comunicação com o CAD para controle de status, controle de chamadas e informações
- Seleção dos Agentes e monitoração
- Administração via interface Web

# Unified CCX Database

- **Configuration data store**

Contém informações de configuração, como os recursos (agentes), skills, grupos de recursos, times, e informações das filas de atendimento(CSQ)

- **Repository data store**

Contém as gravações, grammars e documentos

- **Agent data store**

Logs dos Agentes, estatísticas e apontamentos para os arquivos de gravação

- **Historical data store**

Contém o Contact Call Detail Records (CCDR's)

# Gravação e Monitoramento

- O Supervisor e os Agentes podem solicitar a gravação manualmente de uma chamada
- Gravações automáticas das chamadas dos agentes podem ser realizadas de duas formas:
  - 1 - Via Workflow (através do Desktop Administrator)
  - 2 - Através de espelhamento de portas do Switch (SPAN) para uma solução de terceiros

# Sobre as Gravações no UCCX

- Arquivos de gravação são armazenadas em formato .raw e pode ser executado apenas no CSD Recorder Viewer ou exportado para o formato .wav.
- Por padrão é armazenado por 7 dias, com opção de extender para 30 dias (extended archiving)
- Espaço disponível para armazenamento (single server) = 2.6gb.

# Sobre o Monitoramento no UCCX

- Funções de monitoramento silencioso ou com tons para informar o agente que a chamada está sendo monitorada.
- Barge-in
- Intercept

# Terceira Pergunta

## Quais são os componentes que pertencem ao UCCX Datastore

- a) Configuration data store
- b) Repository data store
- c) Agent data store
- d) Historical data Store
- e) Todas as alternativas acima

# Scripts

# CCX Editor



# CCX Editor

- 1 – **Palette Pane**

Contém os passos necessários para a criação do script

- 2 – **Design Pane**

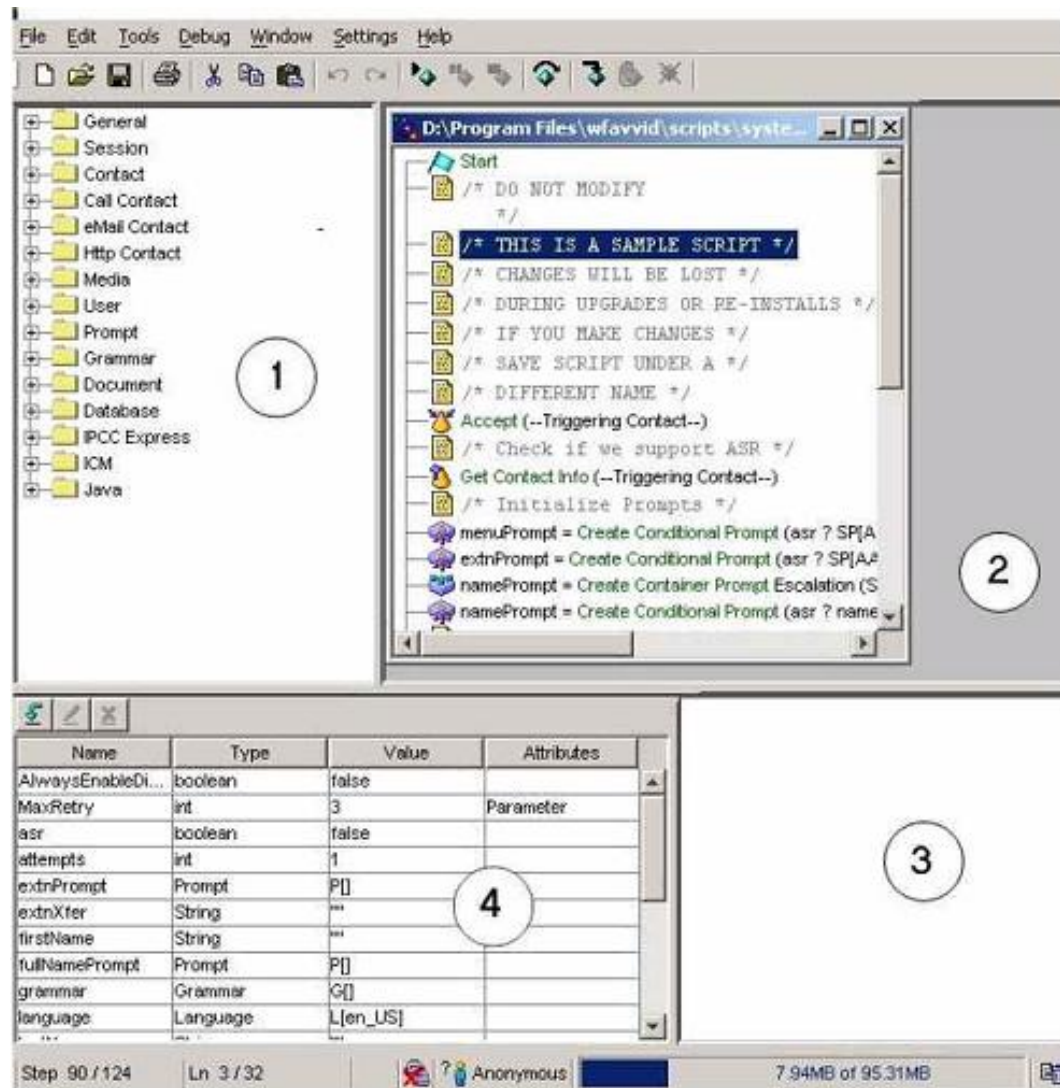
Utilizado para criar e editar os scripts

- 3 - **Message Pane**

Utilizado para ver mensagens de validação e debug do script

- 4 – **Variable Pane**

Utilizado para criar e modificar as variáveis do script



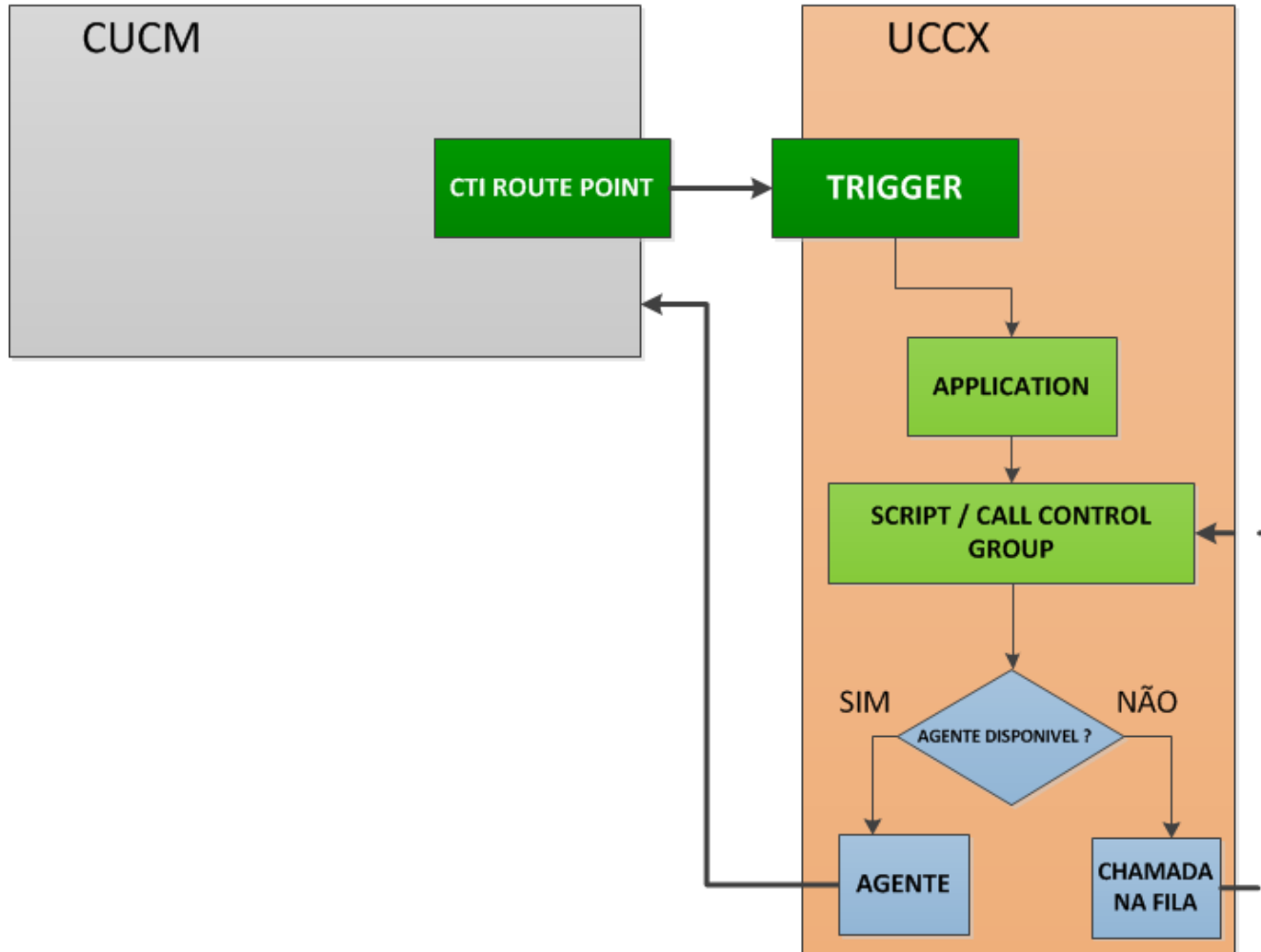
# Estudo de caso

- O cliente deseja ter uma fila de atendimento para o suporte técnico dos usuários de sua empresa.
- A chamada será direcionada para a URA , o usuário ouvirá a mensagem de boas vindas e a chamada será direcionada para o agente
- Caso os agentes estiverem indisponíveis, o usuário permanecerá na fila, ao som da música de espera.

# Script de atendimento



# Configurando uma fila de atendimento



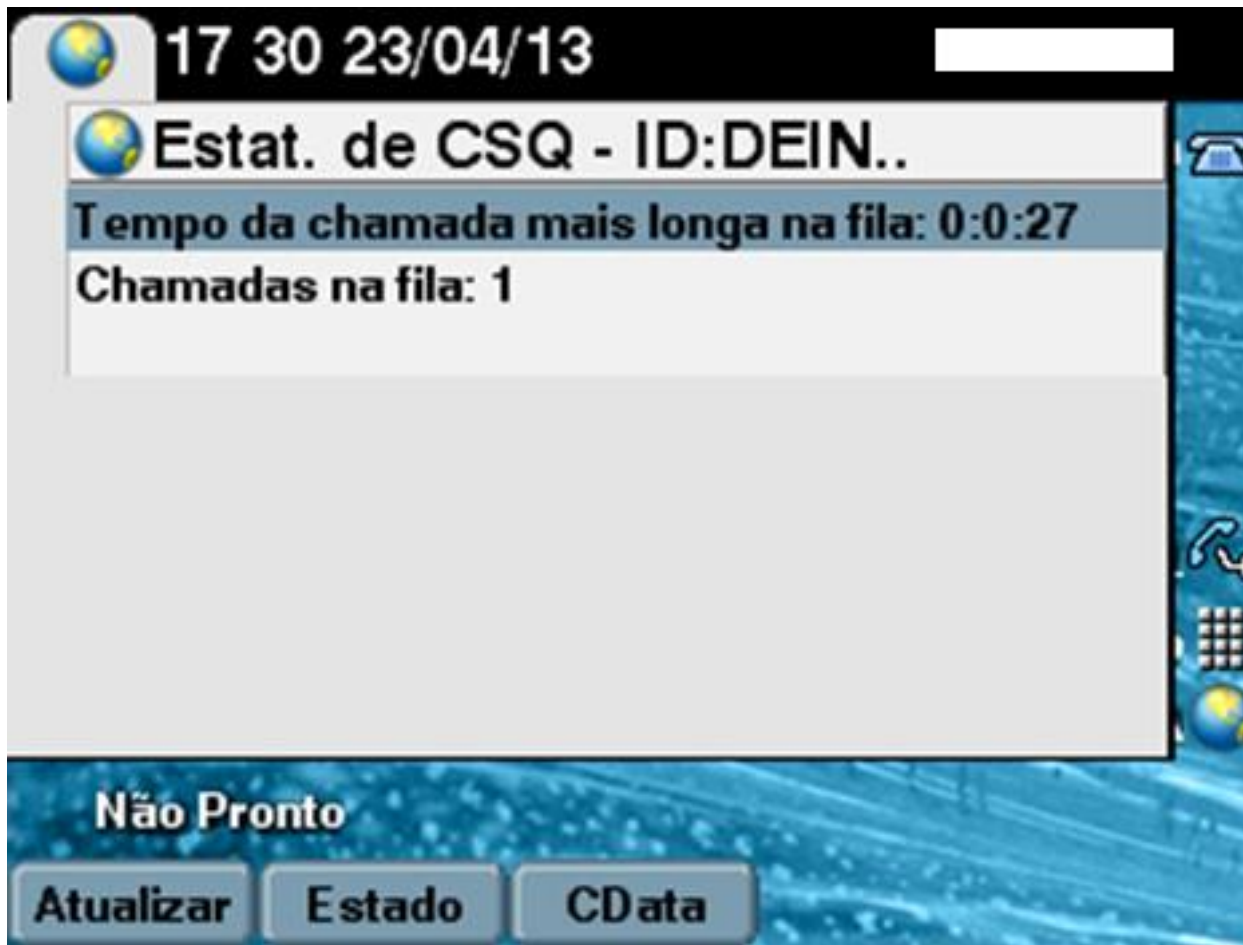
# Passo-a-passo

- 1º Defina os teams, skills, groups, CSQ's, agents e supervisors
- 2º Elabore o Script
- 3º Faça upload dos prompts (se necessário)
- 4º Crie o Call Control Group
- 5º Crie a Application
- 6º Associe um Trigger

# Interfaces com o Usuário



# IPPA – Cisco IP Phone Agent



# CAD – Cisco Agent Desktop

The screenshot displays the Cisco Agent Desktop (CAD) interface. At the top, a window titled "Talking - Cisco Agent Desktop" shows a call log with columns: State, Calling#, Called#, Alerting#, Original Calling#, Original Called#, and Duration. The call is in a "Connected" state with a duration of 00:03:33.

Below the call log, a table lists call details:

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
AHT	7637957697	40...	Rout...	Route Point 40...	00:00:00
DNIS	40001	6	CSQ	RC Group1 Team4	00:00:00
Department	Sales	41...	Agen...	Hegarty Crofton	00:03:32
Account Number	4444			Total	00:03:36
SFDC Record ID	00160000000Gp...				

The main window shows the Salesforce CRM interface for the account "TK Computer Centre ~ Salesforce - Developer Edition". The page title is "Account: TK Computer Centre". The left sidebar contains a search bar, a "Limit to Items I own" checkbox, and a "Recent Items" list including "TK Computer Centre", "Maria's Cafe & Bakery", "Gadgets Galore", "Widgets", "Walter's Wallows World", "Penny's Peach Emporium", "Grady Dave's Mountain Adventures", and "Ruhla's Curious Stripes".

The main content area displays the "Account Detail" for "TK Computer Centre". The account owner is "Teri Kecon (Change)". The account name is "TK Computer Centre (View Hierarchy)". The account number is "4444". The account site is "Phoenix, AZ". The account type is "Phoenix". The account industry is "Phoenix". The account annual revenue is "Phoenix". The account billing address is "Phoenix". The account customer priority is "Phoenix". The account SLA expiration date is "Phoenix". The account number of locations is "Phoenix".

The right sidebar contains a "Recent Items" list and a "Call Center" dropdown menu.

# CAD-BE – Browser Edition

Cisco Agent Desktop - Browser Edition - Windows Internet Explorer provided by Yahoo!

http://10.8.11.6:6293/cadbe/frameset.jsp;jsessionid=8285AD2568FCBB1E0DC6618EF0205CDA?myLocale=en\_US

State: Connected Duration: 00:00:55

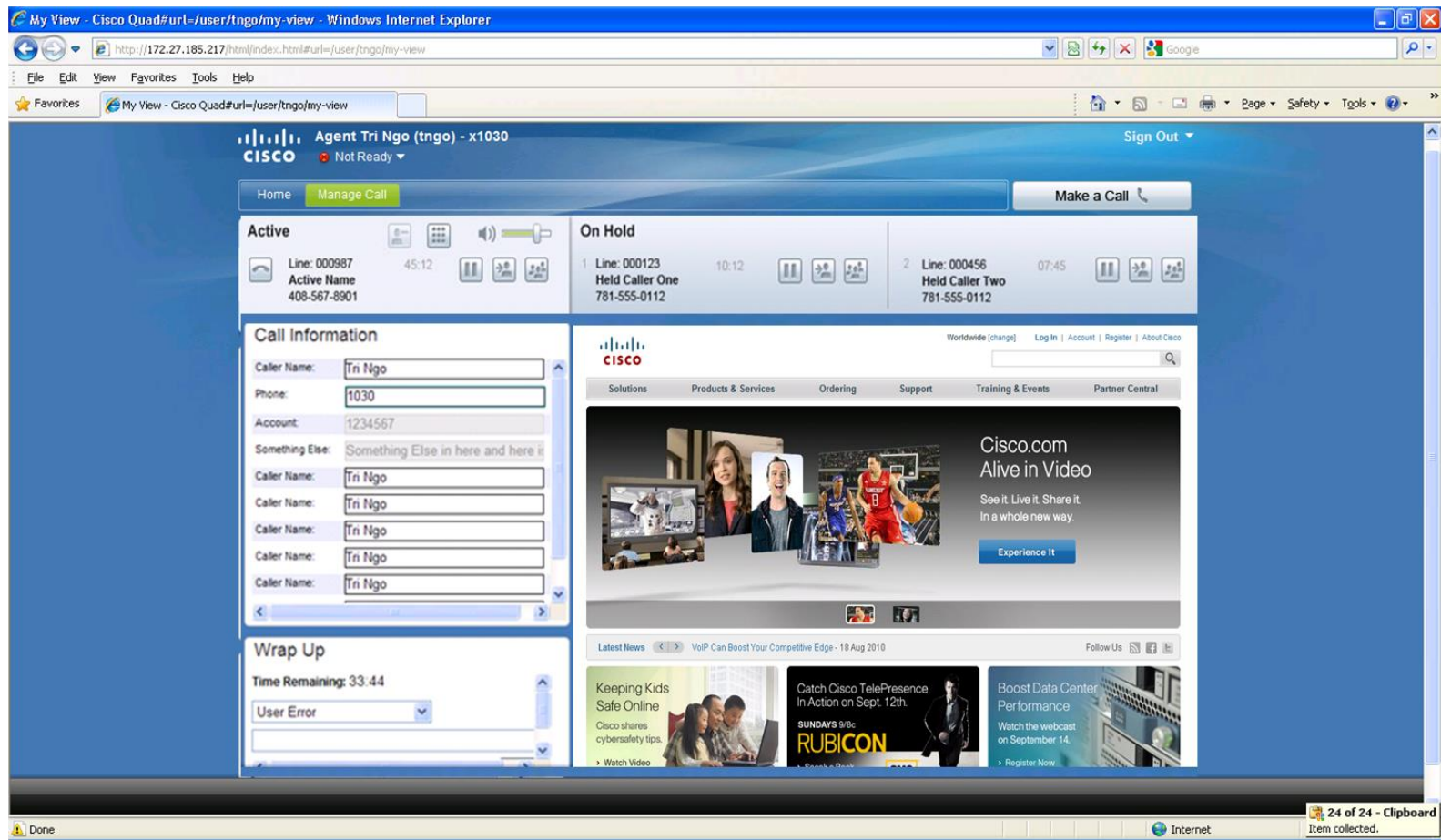
Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	7637957697	40001	Route point	Route_point 40001	00:00:00
DNIS	40001	6	CSQ	RC Group1 Team4	00:00:00
Department	Sales	41412	Agent ID	Hegarty Crofton	00:00:56
Account Number	4444			Total	00:00:56
SFDC Record ID	0016000000Gp...				

Work Sites: Cisco Address:

Crofton Hegarty x41412 vegas2 Talking 00:00:48 In Service 12:40

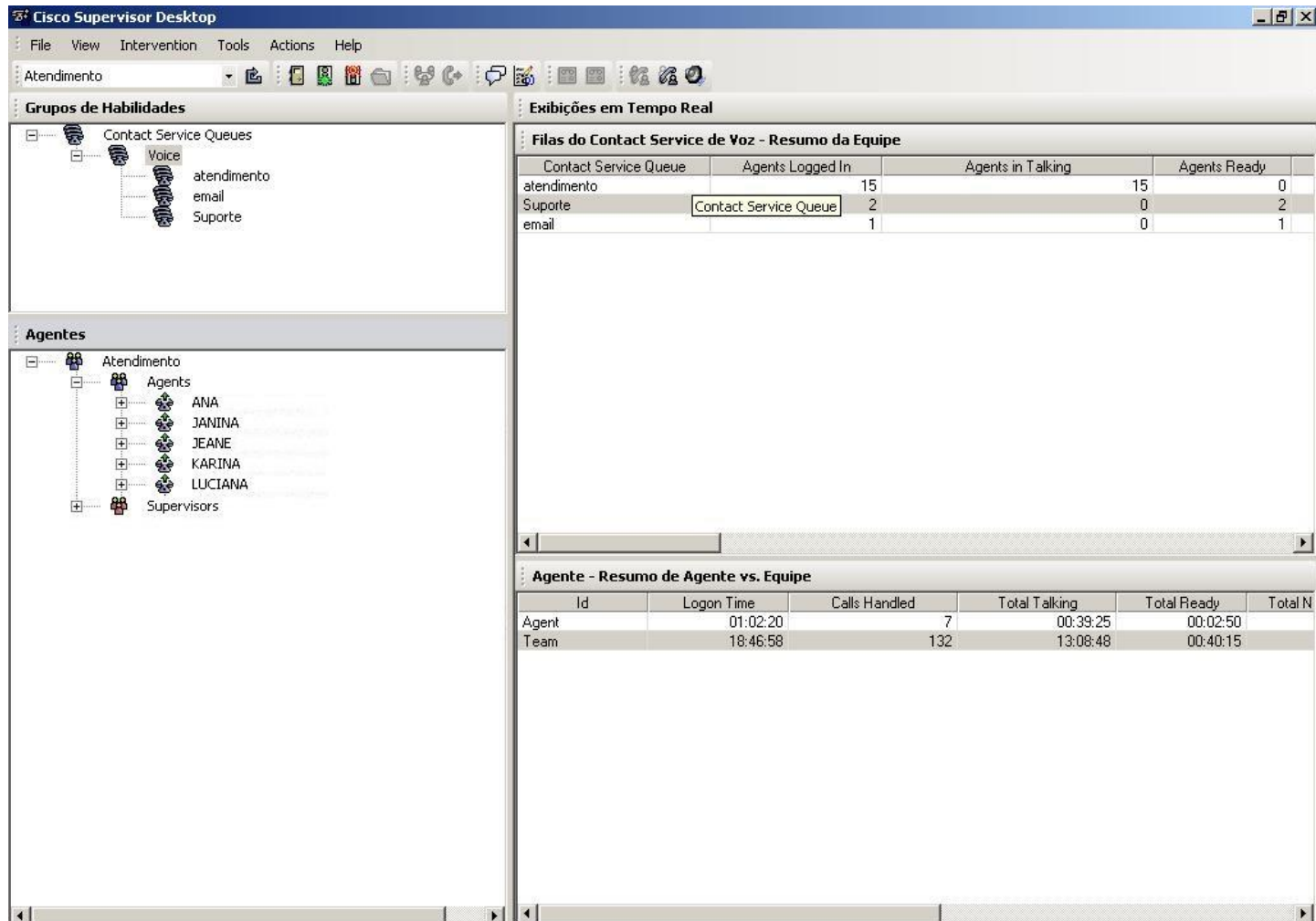
Done Internet 100%

# Cisco Finesse



- Disponível apenas na versão CC Enterprise

# CSD – Cisco Supervisor Desktop



The screenshot displays the Cisco Supervisor Desktop (CSD) interface. The left pane shows the 'Atendimento' (Service) configuration tree, including 'Contact Service Queues' (Voice, atendimento, email, Suporte) and 'Agentes' (Agents, Supervisors). The right pane shows the 'Exibições em Tempo Real' (Real-time Views) section, which includes two tables:

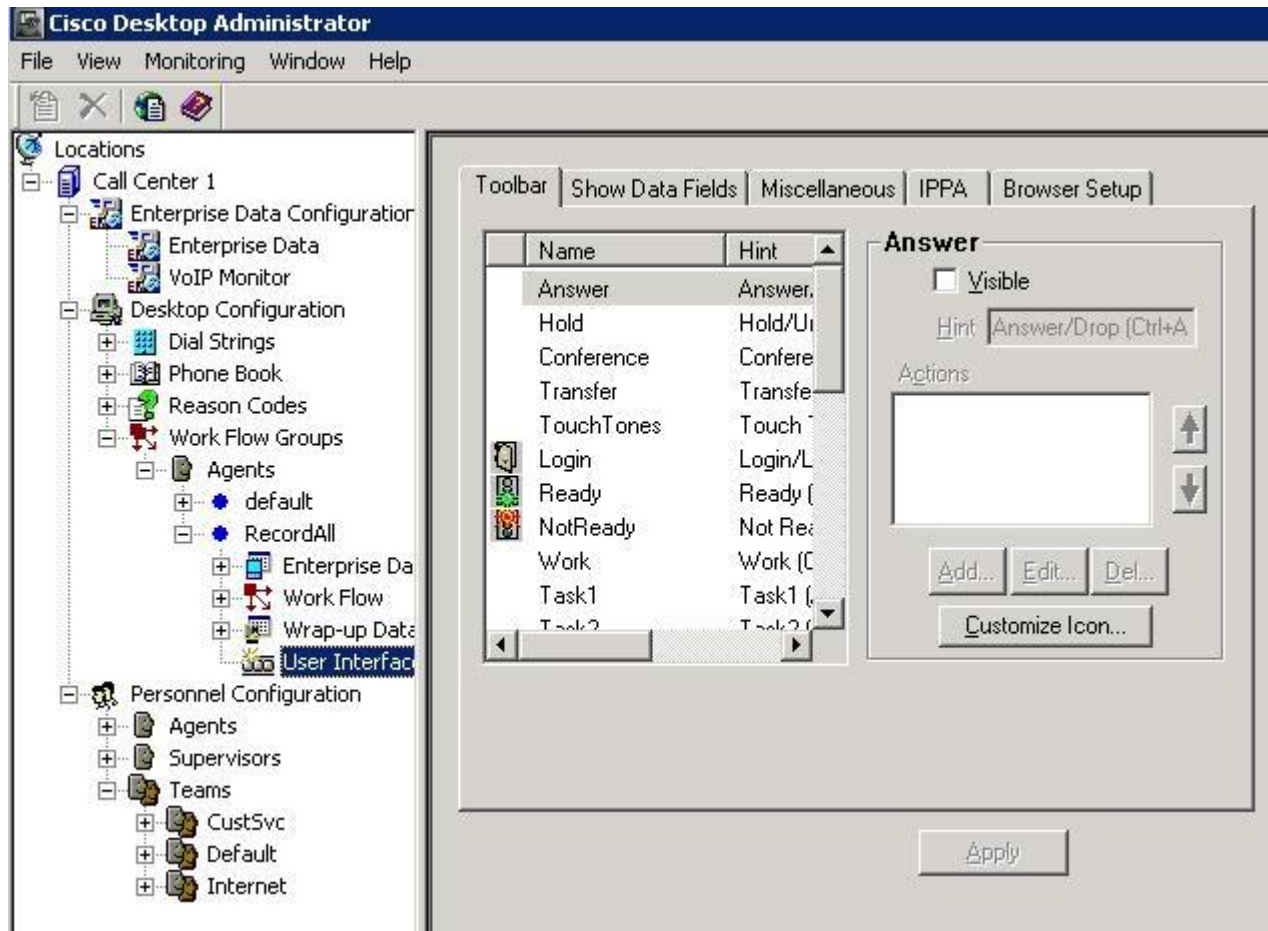
**Filas do Contact Service de Voz - Resumo da Equipe**

Contact Service Queue	Agents Logged In	Agents in Talking	Agents Ready
atendimento	15	15	0
Suporte	2	0	2
email	1	0	1

**Agente - Resumo de Agente vs. Equipe**

Id	Logon Time	Calls Handled	Total Talking	Total Ready	Total N
Agent	01:02:20	7	00:39:25	00:02:50	
Team	18:46:58	132	13:08:48	00:40:15	

# Cisco Desktop Administrator



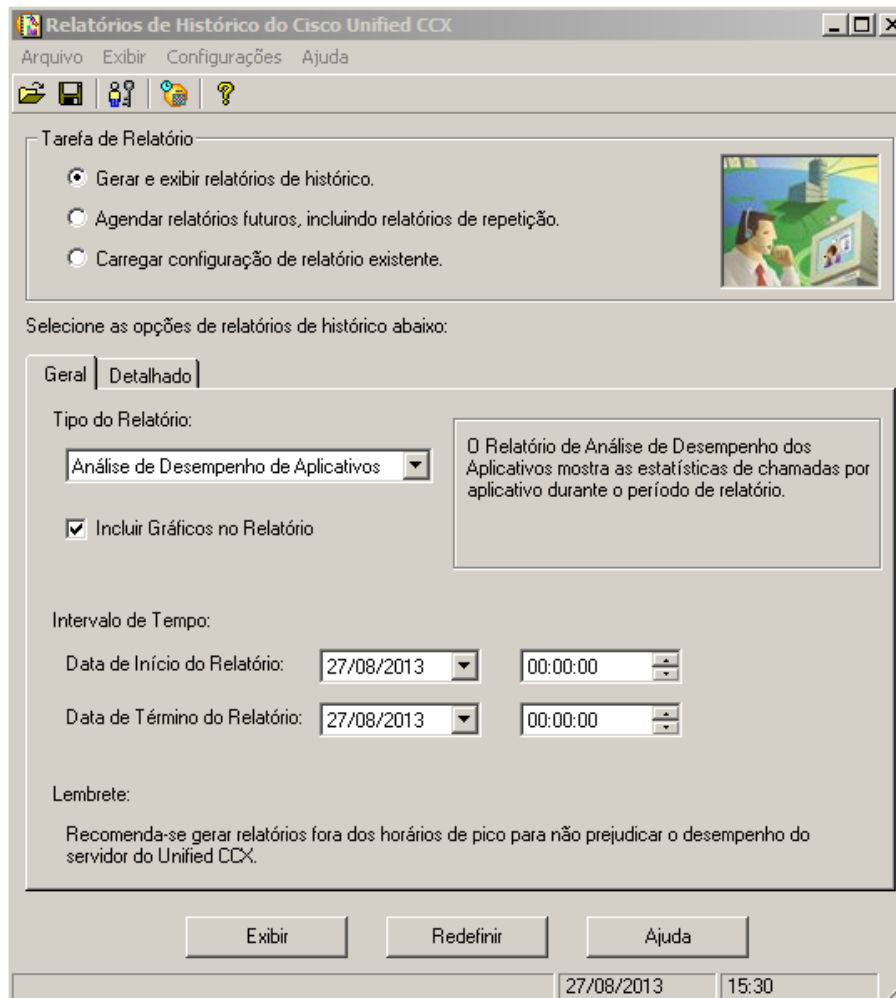
# HR e CUIC



# Historical Reporting (HR)

- É um software instalado na máquina do usuário
- Somente usuários com privilégios podem acessar a ferramenta
- O usuário consegue visualizar, imprimir e salvar relatórios
- Escolher e filtrar relatórios
- Exportar para PDF, RTF, XML e CSV

# Historical Reporting



The screenshot shows the 'Relatórios de Histórico do Cisco Unified CCX' window. It has a menu bar with 'Arquivo', 'Exibir', 'Configurações', and 'Ajuda'. Below the menu is a toolbar with icons for file operations and help. The main area is titled 'Tarefa de Relatório' and contains three radio buttons: 'Gerar e exibir relatórios de histórico.' (selected), 'Agendar relatórios futuros, incluindo relatórios de repetição.', and 'Carregar configuração de relatório existente.' To the right of these buttons is a small illustration of a person at a computer. Below this section, the text 'Selecione as opções de relatórios de histórico abaixo:' is followed by two tabs: 'Geral' (selected) and 'Detalhado'. Under the 'Geral' tab, there is a 'Tipo do Relatório:' dropdown menu set to 'Análise de Desempenho de Aplicativos'. To the right of this dropdown is a text box explaining that the report shows call statistics by application during the report period. Below the dropdown is a checked checkbox 'Incluir Gráficos no Relatório'. Further down is the 'Intervalo de Tempo:' section with two rows of date and time pickers. The first row is for 'Data de Início do Relatório:' (27/08/2013, 00:00:00) and the second row is for 'Data de Término do Relatório:' (27/08/2013, 00:00:00). At the bottom of the main area is a 'Lembrete:' section with a recommendation to generate reports outside peak hours. At the very bottom of the window are three buttons: 'Exibir', 'Redefinir', and 'Ajuda'. The status bar at the bottom right shows the date '27/08/2013' and time '15:30'.

Relatórios de Histórico do Cisco Unified CCX

Arquivo Exibir Configurações Ajuda

Tarefa de Relatório

- ☒ Gerar e exibir relatórios de histórico.
- ☐ Agendar relatórios futuros, incluindo relatórios de repetição.
- ☐ Carregar configuração de relatório existente.

Selecione as opções de relatórios de histórico abaixo:

Geral Detalhado

Tipo do Relatório:

Análise de Desempenho de Aplicativos

☒ Incluir Gráficos no Relatório

Intervalo de Tempo:

Data de Início do Relatório: 27/08/2013 00:00:00

Data de Término do Relatório: 27/08/2013 00:00:00

Lembrete:

Recomenda-se gerar relatórios fora dos horários de pico para não prejudicar o desempenho do servidor do Unified CCX.

Exibir Redefinir Ajuda

27/08/2013 15:30

# Historical Reporting

- Manual do Usuário Cisco Unified CCX Historical Reports (Português – BR)

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_9\\_0/translated/guide/Portuguese\\_Brazilian/UCCX\\_BK UE5BE47D\\_00\\_uccx-historical-reports-ug\\_pt\\_BR.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_9_0/translated/guide/Portuguese_Brazilian/UCCX_BK UE5BE47D_00_uccx-historical-reports-ug_pt_BR.pdf)

# Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

- Executa as funções do Historical Reports e oferece Dashboards customizáveis para os supervisores.
- Acesso via Web
- Integrado no UCCX a partir da versão 9.x
- O licenciamento do CUIC é **independente** do UCCX.
- Na versão Standard é possível alterar os relatórios existentes. Para criar novos relatórios, somente na versão Premium.

# Cisco Unified Intelligence Center



# Cisco Unified Intelligence Center

The screenshot displays the Cisco Unified Intelligence Center web interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the product name 'Unified Intelligence Center', and a language dropdown set to 'Português (Brasil) - Português (Brasil)'. User options include 'Conectar-se como: CUIAdmin', 'Busca na Documentação', 'Sincronizar Cluster', 'Fazer logoff', and 'Sobre'.

The main interface is divided into several sections:

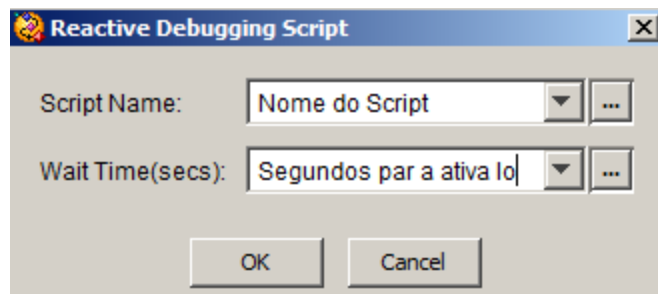
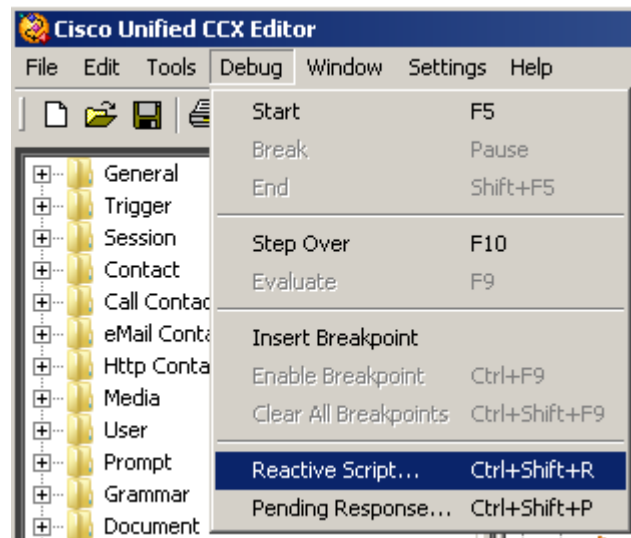
- Visão Geral** (Overview): Contains links to 'Painéis' (Dashboards) and 'Relatórios' (Reports).
- Relatórios** (Reports): The active section, showing a list of available reports under the 'Relatórios' folder. The 'Estoque' (Inventory) folder is expanded, showing sub-folders for 'Intelligence Center Admin', 'UCCX', 'Chat', 'Email', and 'Inbound'. The 'Inbound' folder is further expanded, listing numerous specific reports such as 'Relatório de Análise de Tráfego', 'Relatório de Atividades da Fila do Contact Service', and 'Relatório de Resumo de Agentes'.
- Fontes de Dados** (Data Sources): A section for managing data sources.
- Listas de Valores** (Value Lists): A section for managing value lists.
- Segurança** (Security): A section for managing security settings.
- Programador** (Scheduler): A section for managing the scheduler.

The bottom of the interface shows the copyright notice: 'Copyright 2010 Cisco Systems, Inc.'

# Suporte

# Debug no Script

- Analisar o funcionamento passo a passo dos scripts
- O Reactive Debugging não funciona se você estiver em modo anônimo no CCX Editor
- **Cuidado**: Assim que ativar o Reactive Script, a próxima chamada que entrar no script irá ser diagnosticada



# Integração: CUCM x UCCX

- Ao definir os App Users JTAPI e RMJTAPI (CTI App User) no CCX, estes também serão criado automaticamente no DB do UCM.
- Criando os Triggers no CCX automaticamente será criado os CTI Route Points no UCM
- Os CTI's Route Points deverão estar registradas com o IP Address do CCX que estiver com o Serviço **CCX Engine** em Master.

# Integração: CUCM x UCCX

- Se a CTI Port não estiver registrada no CCX, verifique o status dos serviços: CTI Manager no UCM e o CCX Engine no CCX.
- Limite o número de "portas" de comunicação para cada fila através do Call Control Group de cada aplicação no CCX ou no parâmetro Maximum Number of Sessions na Application
- Edite parâmetros de CTI somente via CCX. As portas CTI's e os Triggers do UCM que estiverem registradas no CCX, pertencem ao CCX. Lembre-se disto.

# Provisionamento dos Agentes

- No UCM associe o agente e o endpoint do agente ao grupo CTI-Enabled
- O agente somente irá ser exibido no UCCX após a definição do IPCC Extension no CUCM
- Ramais dos Agentes não suporta Shared Line (Importante)

# Provisionamento dos Agentes

- Restrinja o acesso para os usuários não ligarem diretamente para os agentes
- O Extension Mobility é permitido, para isto associe o endpoint que o agente irá utilizar para receber as chamadas ao App user RMJTAPI
- Nunca se esqueça de associar o device do agente ao App User RMJTAPI\*

# Supervisores

- Caso o supervisor não esteja vendo nenhuma fila de atendimento, acesse o CCX e defina o time desejado para que ele faça a Supervisão.
- Os supervisores precisam estar com o CAD aberto para realizar o Barge in / Intercept. Para monitorar a chamada não é necessário o CAD.
- Se os supervisores não estiverem visualizando o Status dos Agentes, verifique configurações de Proxy e/ou portas no Firewall (desktop / infra).

# + Troubleshooting

- O que é suportado e o que não é suportado no UCCX ? Veja o Release Notes

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_9\\_0/release/guide/UCCX\\_BK\\_U1609442\\_00\\_uccx-release-notes\\_chapter\\_00.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_9_0/release/guide/UCCX_BK_U1609442_00_uccx-release-notes_chapter_00.html)

- Troubleshooting Guides

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_troubleshooting\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_troubleshooting_guides_list.html)

- DocWiki

[http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting\\_Tips\\_for\\_Unified\\_CCX\\_8.0](http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Tips_for_Unified_CCX_8.0)

# Referências

- UCCX 9.0(1) Solutions Network Reference Design (SRND)  
[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_9\\_02/design/guide/UCCX\\_BK\\_C39FDB35\\_00\\_cisco-unified-contact-center-express.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_9_02/design/guide/UCCX_BK_C39FDB35_00_cisco-unified-contact-center-express.html)
- UCCX 9.0(1) Administration Guide  
[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/crs/express\\_9\\_0/configuration/guide/UCCX\\_BK\\_U767A\\_C77\\_00\\_uccx-admin-guide.pdf](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_9_0/configuration/guide/UCCX_BK_U767A_C77_00_uccx-admin-guide.pdf)
- Cisco Unified Contact Center Express 9.0 Data Sheet  
[http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/custcosw/ps5693/ps1846/data\\_sheet\\_c78-710143.html](http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/custcosw/ps5693/ps1846/data_sheet_c78-710143.html)

# Perguntas e Respostas



# Queremos sua opinião!

Para fazer a avaliação, por favor, clique no endereço fornecido no chat ou no pop-up quando o evento terminar.

# Evento Pergunte aos Especialistas com Leonardo Oliveira e Guilherme Villarinho

Se você quiser tirar mais dúvidas com o nosso especialista, ele estará respondendo a perguntas entre os dias 04 e 13 de Setembro neste link:

<https://novo-link>

O vídeo, a apresentação e as perguntas e respostas serão disponibilizados até a terça-feira da semana que vem no link:

<https://novo-link>



# Sessões de Webcast (em português)

Tema: Data Center Virtualization Fundamentals



**Quarta-feira, 02 de Outubro:**

**11:00 a.m. Brasília**

**03:00 p.m. Lisboa**

Apresentado pelo especialista da Cisco: ***Gustavo Santana***

# Sessões de Webcast (em Inglês)

Tema: Single-Site and Multisite FlexPod infrastructure



**Terça-feira, 18 de Setembro:**

**11:00 a.m.                      Brasília**

**03:00 p.m.                      Lisboa**

Apresentado pelo especialista da Cisco: ***Haseeb Niazi***

**Durante este evento eo vivo, o especialista da Cisco Haseeb Niazi dará uma visão detalhado sobre a infraestrutura de Flexpod.**

# Sessões de webcast (em Espanhol)

**Assunto:** Internet Protocol (IP) Multicast: Fundamentos e melhores práticas



**Terça-feira, 24 de Setembro:**

**11:00 a.m.            Brasília**

**03:00 p.m.            Lisboa**

Com o especialista de Cisco : **Enrique Dávila**

**Durante este evento ao vivo, o especialista Enrique Dávila explicará os fundamentos e necessidades de multicast, rede de multicast (PIM dense mode, sparse mode, Bidirectional PIM, static RP, auto RP, bootstrap router y SSM), multicast en capa 2 (IGMP y IGMP snooping).**

# Pregunta a um especialista (em Espanhol)



**Assunto:** Novo esquema de licenças em Cisco Unified Communications Manager 9.x (Enterprise License Manager).

Com o especialista de Cisco : **Alejandra González**

Durante este evento ao vivo, o especialista Alejandra González dará uma introdução ao funcionamento das licenças em CUCM (Cisco Unified Communications Manager) 9.x

**Termina em 6 de setembro de 2013**



**Assunto:** Integração dos servidores da série C com UCSM.

Com o especialista de Cisco : **Manuel Velasco**

Tratará sobre a "Integração dos servidores C-Series com UCSM" e Cisco Integrated Management Software Controller (CIMC).

**Início 3 de Setembro e estará disponível até Setembro del 2013**

**Participe da discussão e pergunte ao especialista:**

[https://supportforums.cisco.com/community/spanish/espacio-de-los-expertos/pregunte\\_al\\_experto](https://supportforums.cisco.com/community/spanish/espacio-de-los-expertos/pregunte_al_experto)

# Qualifique o conteúdo da Cisco Support Community em Português



**Agora é possível qualificar discussões, documentos, blogs e videos!!!**

<https://supportforums.cisco.com/community/portuguese/geral/blog/2013/06/11/documentos-blogs-e-v%C3%ADdeos-agora-tamb%C3%A9m-valem-pontos-na-cisco-support-cummmunity>

# Convidamos você a participar da CSC em português e em nossas redes sociais

<https://supportforums.cisco.com/community/portuguese>



Portugal: <http://www.facebook.com/ciscoportugal>

Brasil: <http://www.facebook.com/CiscoDoBrasil>



Portugal: <https://twitter.com/CiscoPortugal>

Brasil: <http://twitter.com/CiscoDoBrasil>



Portugal: <http://www.youtube.com/user/ciscoportugal>

Brasil: <http://www.youtube.com/user/ciscoDoBrasilTV>



Portugal: <http://ciscoportugalblog.wordpress.com/>

Muito Obrigado  
por assistir.

Por favor complete o formulário de avaliação e dê  
sugestões de temas para os próximos webcasts!



Thank you.

