



Unified Contact Center Express and Unified IP IVR Deployment

Objectifs

Le but du cours est de vous apporter les connaissances nécessaires pour le déploiement d'un centre d'appel. La solution s'appuie sur le déploiement de Unified CCX et du SVI (Serveur Vocal Interactif) IP de Cisco. Vous réaliserez la planification, l'installation, la configuration, le dépannage et la création de scripts.

UCCXD

3350 € HT
Version : 2.0
5 jours

A qui s'adresse ce cours ?

Ce cours s'adresse aux personnes qui souhaitent acquérir une compréhension et une expérience d'installation d'une solution de centre d'appel.

Pré-requis

Pour suivre ce cours il est recommandé d'avoir un niveau CCNA, et d'avoir suivi les cours CVOICE, CIPT1 et CIPT2.

Contenu du stage

- 1. Présentation de Customer Response Solutions (CRS)**
 - 1.1. Installation et configuration de CRS.
 - 1.2. Déploiement de deux CRS en cluster
 - 1.3. Présentation du script Editor CRS permettant d'écrire des scripts IVR ET IPCC.
 - 1.4. Gestion des scripts
 - 1.5. Comprendre CRS Control Center pour vérifier l'état du cluster et pour visualiser les fichiers de traces lors d'un troubleshooting
- 2. Présentation des différents objets d'un script**
 - 2.1. Objets basiques
 - 2.2. Accès aux bases de données.
 - 2.3. Opérations logiques.
 - 2.4. Transfert d'appels.
 - 2.5. Objets Java.
 - 2.6. Objets avancés pour l'enregistrement des conversations ou la création de «prompts »
- 3. Contact par e-mail**
 - 3.1. Installation et configuration de l'E-mail Subsystem
 - 3.2. Notion d' «email contact» et de prise en charge du client
 - 3.3. Objet « send email» dans les scripts
- 4. Technologie de reconnaissance et de synthèse vocale MRCP**
 - 4.1. Installation et configuration de l'Automatic Speech Recognition (ASR)
 - 4.2. Notion de grammaire
 - 4.3. Objets permettant la prise en charge de la reconnaissance vocale dans les scripts.
 - 4.4. Installation et configuration du Text-To-Speech (TTS)
 - 4.5. Objets permettant la prise en charge de la synthèse vocale dans les scripts.

Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00



4.6. Troubleshooting

5. VoiceXML

- 5.1. Expliquer l'importance que revêt VXML dans les serveurs vocaux en terme de portabilité et de maintenance des scripts.
- 5.2. Montrer un exemple d'application VXML suscitant son intérêt dans les Call centers d'aujourd'hui

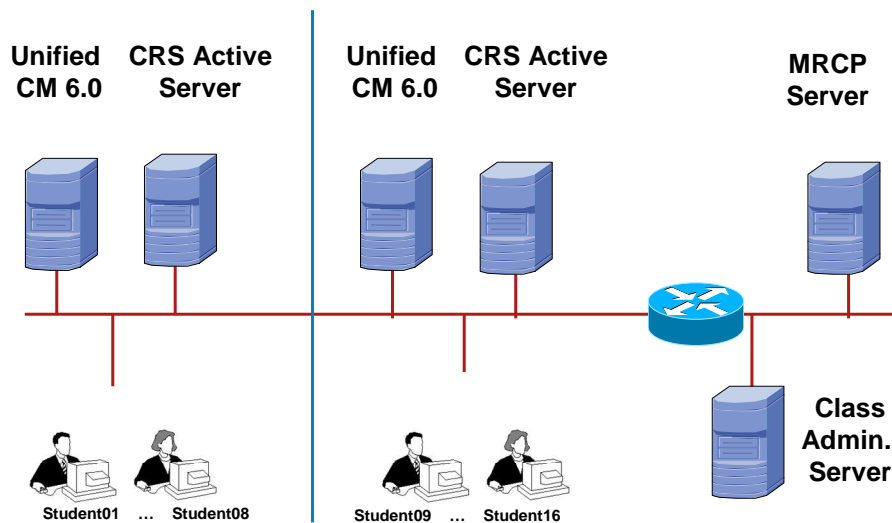
6. Vue d'ensemble d'IPCC Express

- 6.1. Qu'est-ce qu'un centre d'appel?
- 6.2. Présentation de la solution IPCC Cisco
- 6.3. Comparaison entre licences d'installation d'IPCC: standard, enhanced et premium
- 6.4. Vue d'ensemble des logiciels associés à IPCC: Agent Desktop, Supervisor Desktop et Desktop Administrator

7. CRS 4.5

- 7.1. Vue d'ensemble
- 7.2. Installation
- 7.3. Administration
- 7.4. Centre d'appel

Classroom Network



UCCXD v2.0-3-3

Pour plus d'informations : info@learneo.com ou 01 53 20 37 00

CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.