



Unified Contact Center Express and Unified IP IVR Deployment

Objectifs

Après avoir suivi le cours UCCXD vous saurez :

- Concevoir et un Cisco Unified Contact Center Express et l'implémentation de Cisco Unified IP IVR
- Installer et discuter de tous les composants, les serveurs et les clients du Cisco Unified CCX
- Configurer tous les composants du Cisco Unified CCX
- Construire des applications work flow pour exploiter les caractéristiques et les capacités de Cisco Unified Contact Center Express.
- Déployer et utiliser les logiciels Cisco Agent et Supervisor Desktop
- Déployer Cisco Desktop Work Flow Administrator et positionner les options de contact center
- Utiliser les reporting temps reel et historique
- Déployer l' Outbound Preview Dialer
- Déployer l' Agent Email
- Déployer la reconnaissance automatique de parole et les applications de parole texte à texte
- Discuter des activités de maintenance

UCCXD

Version : 4.0
5 jours

A qui s'adresse ce cours ?

- Les Channel et les revendeurs Cisco Unified Communications system
- Les Avant ventes et les après vente
- Les clients en charge du deploiement et de la maintenance des produits Cisco Unified Contact Center Express.

Pré-requis

Il est recommandé d'avoir les connaissances suivantes :

- Fondamentaux réseaux
- Les concepts basiques de téléphonie IP
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco IP phones, Cisco IP Communicator
- Contact Center operations
- Microsoft Windows 2000, 2003, XP
- Les bases de données MS SQL 2000, MSDE

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

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.



Contenu du stage

- 1. Vue d'ensemble des produits Unified CCX**
 - 1.1. Packages des produits Cisco Unified CCX
 - 1.2. Architecture de Cisco Unified CCX
 - 1.3. Conception de Cisco Unified CCX et outils de commande
- 2. Installer et configure Cisco Unified CCX**
 - 2.1. Installer Cisco Unified CCX
 - 2.2. Gestion de Cisco Unified CCX
 - 2.3. Process d'appel et configuration de base de Cisco Unified CCX
- 3. Script de Cisco Unified CCX**
 - 3.1. Script Editor
 - 3.2. Créer un script basique IVR
 - 3.3. Visualiser et collecter l'information
 - 3.4. Accéder à une base de données externe
 - 3.5. Gestion des boucles, des compteurs et des choix
 - 3.6. Confirmer les données d'appel
- 4. Cisco Unified Contact Center Express ACD Operations**
 - 4.1. Cisco Unified Contact Center Express
 - 4.2. Les scripts fondamentaux de Cisco UCCX
 - 4.3. Les fondamentaux de l'administrateur Cisco Desktop Work Flow
 - 4.4. Scripting avancés
 - 4.5. Cisco Unified Contact Center Express Reporting
- 5. Cisco Unified Contact Center Express Premium Functions**
 - 5.1. Surveillance en Remote
 - 5.2. Outbound Preview Dialer
 - 5.3. Agent Email
 - 5.4. La reconnaissance automatique de parole et de texte à texte
- 6. Outils de Maintenance de Cisco Unified CCX**
 - 6.1. Outil de surveillance en temps réel
 - 6.2. Cisco Unified Analysis Manager
 - 6.3. Disaster Recovery System

Déroulement du stage

	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
MATIN	Vue d'ensemble des produits Unified CCX	Installer et configure Cisco Unified CCX Script de Cisco Unified CCX	Script de Cisco Unified CCX	Cisco Unified Contact Center Express ACD Operations	Cisco Unified Contact Center Express Premium Functions
APRES-MIDI	Installer et configure Cisco Unified CCX	Script de Cisco Unified CCX	Script de Cisco Unified CCX Cisco Unified Contact Center Express ACD Operations	Cisco Unified Contact Center Express ACD Operations	Cisco Unified Contact Center Express Premium Functions Outils de Maintenance de Cisco Unified CCX

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.