Cisco : Déploiement de Cisco Unified Contact Center Express

Référence : **UCCXD** Durée : **5 jours** Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

• 1-Avoir suivi les formations ICND1 et ICND2 ou CCNABC ou posséder les connaissances et compétences équivalentes. • 2-Connaître les bases des concepts de téléphonie sur IP est recommandée (CICD). • 3-Connaître le déploiement de Cisco Unified Communication Manager (CIPTV1). • 4-Avoir des connaissances sur les téléphones IP, sur Cisco IP Communicator et sur le fonctionnement de Contact Center.

PROFIL DES STAGIAIRES

• Ingénieurs impliqués dans le déploiement et la maintenance des produits Unified Contact Center Express.

OBJECTIFS

• Fournir un aperçu complet de la gamme de produits Contact Center Express Cisco Unified. • Fournir une description complète du processus d'installation Cisco Unified CCX, la configuration requise avec un aperçu de la plupart des pages Web de configuration commune, et décrire les processus de flux d'appels nécessaires pour établir un appel sur Cisco Unified CCX. • Décrire l'éditeur de script de Cisco Unified CCX, comment il est installé et comment mettre en œuvre des techniques de script IVR commun. • Fournir une vue d'ensemble des opérations de Cisco Unified CCX ACD pour inclure de base centre de contact build-up, les scripts, les configurations d'agent et de superviseur de bureau, les sujets de script avancés, et les rapports. • Décrire comment installer, configurer et utiliser les fonctions trouvées dans Cisco Unified CCX haut de gamme tels que, Outbound Dialer, Agent Email, Agent Web Chat, et la reconnaissance automatique de la parole (ASR) et Text-to-Speech (TTS). • Comprendre comment maintenir et surveiller un système de CCX Cisco Unified.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Voix/Multiservice

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Introduction

- Packages des produits Cisco Unified CCX
- Architecture de Cisco Unified CCX
- Conception de Cisco Unified CCX et outils de commande

Installer et configurer Cisco Unified CCX

- Installer Cisco Unified CCX
- Gestion de Cisco Unified CCX
- Configuration des propriétés de base de Cisco Unified CCX

Script de Cisco Unified CCX

- Comprendre Basics Script Editor
- Créer un script basique IVR
- Visualiser et collecter l'information

- Accéder à une base de données externe
- Confirmer les données d'appel

Cisco Unified Contact Center Express ACD Operations

- Mise en œuvre de Cisco Unified CCX
- Fondement des scripts pour Cisco UCCX
- Utilisation de l'administration Finess et enregistrement des appels
- Scripting avancés
- Cisco Unified Contact Center Express Reporting

Cisco Unified Contact Center Express Premium Functions

- Configuration du Dialer OUtbound
- Agent Email et Web Chat
- Comprendre ASR et TTS

Outils de Maintenance de Cisco Unified CCX

- Utilisation de Cisco Unified RTMT
- Utilisation du système de récupération après sinistre