ALLYANS
Training & Consulting

Réf : UCCXD 5 jours.

Unified Contact Center Express & Unified IP IVR Deployment v 2.0 (UCCXD)

Descriptif :

Cette formation fourni les connaissances et compétences nécessaires pour le déploiement d'une solution Cisco Unified Contact Center Express et d'une solution IP IVR. Les tâches de déploiement incluent la planification, l'installation, la configuration, l'administration, le développement de script, et le déploiement d'agents et de superviseurs.

Objectifs :

A la suite de cette formation, le stagiaire sera en mesure de :

- Concevoir et planification du Unified Contact Center Express et de l'implémentation Unified IP IVR.
- Installer et discuter des composantes CRS, serveurs et clients.
- Configurer des composantes CRS.
- Construire un workflow applicatif pour exploiter les capacités et fonctionnalités du Unified Contact Center Express.
- Deployer et utiliser le software agent et superviseur.
- Diagnostiquer l'installation et les workflows développés.

Profil des participants :

Ingénieurs et techniciens réseaux déployant des solutions IP telephony.
Candidats à la certification Unity Design Specialist.

Connaissances préalables :

Bases dans les réseaux.
Connaissances de bases dans l'IP Telephony.
Déploiement du CUCM.
Cisco IP Phones and Cisco IP Communicator.
Contact Center Operations.
Microsoft Windows Server 2000, 2003, XP.
MS SQL 2000, MSDE databases.

Tests et Certification :

Ce cours prépare au test de certification IPCCX dans le cadre de la certification Entreprise Cisco IP Contact Center Express Specialist.

Contenu du cours:

Module 1: CRS Product Overview
Module 2: CRS Design and Ordering
Module 3: Installation & Configuration
Module 4: Script Editor
Module 5: Creating Scripts and Applications
Module 6: Configuring UCCX ACD
Module 7: Creating Scripts for Contact Centers
Module 8: Using Cisco Desktop Admin (CDA)
Module 9: Supervisor Remote Monitoring
Module 10: Using ASR and TTS
Module 11: Outbound Preview Dialing
Module 12: Reporting
Module 13: Troubleshooting

Copyright © 2009 - *Allyans*