

Formation Déployer Cisco Unified Contact Center Express v11.0

Objectifs de la formation Cisco CUC

Cette formation sur la suite Cisco Unified Contact Center Express fournit une expérience pratique et les connaissances nécessaires sur les tâches améliorées durant le déploiement de Contact Center. Ceci inclut le déploiement de CCX (Cisco Unified Contact Center Express) et IVR (Cisco Unified IP Interactive Voice Response). Les tâches incluent la planification, l'installation et la configuration, le script et le dépannage.

La formation est basée sur la release 11.0 d'UCCX.

A l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Fournir une vue d'ensemble de la suite Cisco Unified Contact Center Express : description du produit, sa compatibilité, ses options matérielles et logicielles, son architecture et ses outils de classement et de dimensionnement
- Décrire précisément le process d'installation Cisco Unified CCX, la configuration requise avec une vue d'ensemble des pages de configuration Web les plus courantes, et décrire les process de flux des appels nécessaires pour établir un appel sur Cisco Unified CCX
- Décrire l'éditeur de script Cisco Unified CCX, comment l'installer et comment mettre en œuvre les techniques de script IVR
- Posséder une vue d'ensemble de Cisco Unified CCX ACD, ses scripts, ses agents et la configuration de son bureau superviseur, ses sujets de script avancés et ses rapports.
- Décrire comment installer, configurer et utiliser les fonctionnalités de Cisco Unified CCX Premium, telles que la surveillance à distance, les appels sortants, les agents email, les agents Web Chat et ASR (Automatic Speech Recognition) et TTS(Text-to-Speech)
- Comprendre comment effectuer la maintenance et la surveillance d'un système Cisco Unified CCX.



ITgate

Training

Your Gateway to Excellence

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours s'adresse aux partenaires Cisco, revendeurs et ingénieurs systèmes, ainsi qu'aux personnes préparant la certification CCIE Voix.

Contenu du cours Cisco CUC

Vue d'ensemble du produit Cisco Unified CCX

Les packages produit Cisco Unified CCX

Architecture Cisco Unified CCX

Concevoir Cisco Unified CCX

Installation et configuration de Cisco Unified CCX

Installer Cisco Unified CCX

Gérer Cisco Unified CCX

Configurer les propriétés de base de Cisco Unified CCX

Script Cisco Unified CCX

Installer l'éditeur de script Cisco Unified CCX

Créer un script de base IVR

Inviter et collecter des informations

Accès à une base de données externe

Prise de décisions

Confirmer les appels entrants

Fonctionnement de Cisco Unified CCX ACD

Mettre en œuvre Cisco Unified CCX

Les fondamentaux du script pour Cisco Unified CCX

Utiliser l'administration du bureau

Capital Social: 50000 DT **MF:** 1425253/M/A/M/000 **RC:** B91211472015

Tél. / Fax.: +216 73362 100 **Email:** contact@itgate-training.com **Web:** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkadeur Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



ITgate
Training

Your Gateway to Excellence

Sujets de Scripts Cisco Unified CCX

Utiliser les rapports Cisco Unified CCX

Fonctions Premium Cisco Unified CCX

Utiliser la surveillance à distance

Configurer les appels sortants

Agent email et agent chat Web

Comprendre ASR et TTS

Maintenance Cisco Unified CCX

Utiliser Cisco Unified RTMT

Utiliser le système de récupération d'urgence