

UCCXD (UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS AND UNIFIED IP IVR DEPLOYMENT) 6.0

Objetivo

O treinamento Unified Contact Center Express and Unified IP IVR Deployment (UCCXD) v6.0 tem como objetivo proporcionar ao aluno a experiência prática e os conhecimentos referentes ao projeto e implantação de um Contact Center. O curso aborda os conceitos e características envolvidos na implantação do Cisco Unified Contact Center Express (CCX) e o Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IVR) como solução de Contact Center. As tarefas incluem planejamento, instalação, configuração, scripts e resolução de problemas. Após concluir este treinamento o aluno será capaz de: Planejar e implantar um sistema Cisco Unified CCX Configurar e implantar o sistema com CUCM Técnicas de script e suas melhores práticas Operações de script, incluindo saudação, “prompts”, coleta de entrada de chamadas e consultas a banco de dados Operações com horários e feriados Gerenciamento de filas e suas melhores práticas “Cisco Agent Desktop”, “Cisco Supervisor Desktop” e “Cisco Desktop Administrator” “Cisco IP Phone Agent” Histórico e relatórios em tempo real Monitoramento Remoto Visualização do “Outbound Dialing” TTS e ASR Monitoramento em tempo real “Disaster Recovery”

Público Alvo

Este treinamento é recomendado para profissionais que desejam conhecer e implementar as soluções Cisco para Contact Center e aos interessados na certificação Cisco IP Contact Center Express Specialist.

Pré-Requisitos

Para melhor aproveitamento, é recomendado que o aluno tenha os Fundamentos de redes, conceitos básicos de Telefonia IP, conheça sobre o Cisco Unified Communications Manager, Telefones IP Cisco, Cisco IP Communicator, operações de Contact Center, além de conhecimentos referentes ao Microsoft Windows Server 2000, 2003, XP e de MS SQL Server.

Carga Horária

40 horas (5 dias).

Conteúdo Programático

- Cisco Unified CCX Product Introduction
 - Cisco Unified CCX Product Packages
 - Cisco Unified CCX Architecture
 - Designing Cisco Unified CCX

- Cisco Unified CCX Installation and Configuration
 - Installing Cisco Unified CCX

- Managing Cisco Unified CCX
- Configuring Basic Properties of Cisco Unified CCX

Cisco Unified CCX Scripting

- Understanding Script Editor Basics
- Creating a Basic IVR Script
- Prompting and Collecting Information
- Accessing an External Database
- Making Decisions
- Confirming Caller Input

Cisco Unified CCX ACD Operations

- Implementing Cisco Unified CCX
- Scripting Fundamentals for Cisco Unified CCX
- Using Finesse Administration and Call Recording
- Advanced Scripting Topics for Cisco Unified CCX
- Using Cisco Unified CCX Reports

Cisco Unified CCX Premium Functions

- Configuring the Outbound Dialer
- Agent Email and Agent Web Chat
- Understanding ASR and TTS

Cisco Unified CCX Maintenance

- Using Cisco Unified RTMT
- Using Disaster Recovery System

Labs

- Lab 1: Review Cisco Unified CCX Installation
- Lab 2: Provisioning Telephony and Media
- Lab 3: Understanding Script Editor Basics
- Lab 4: Start your New Locator Script
- Lab 5: Prompt and Collect Information from a Caller
- Lab 6: Accessing a Database
- Lab 7: Loops, Counters, and Decision-Making
- Lab 8: Confirming Caller Input
- Lab 9: Configuring Cisco Unified CCX
- Lab 10: Cisco Unified CCX Scripting
- Lab 11: Using Finesse Administration and Call Recording
- Lab 12: Advanced Cisco Unified CCX Scripting Techniques
- Lab 13: Cisco Unified Contact Center Express Reporting
- Lab 14: Outbound Preview Dialing
- Lab 15: Agent Email and Web Chat
- Lab 16: Spoken Names and Automatic Speech Recognition
- Lab 17: Using the Cisco Unified Real-time Monitoring Tool