

# UCCX (UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS AND UNIFIED IP IVR DEPLOYMENT) 5.0

## Objetivo

O treinamento Deployment Unified Contact Center Express (UCCX) v5.0 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

Course Introduction

Cisco Unified CCX Product Overview  
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  
Configuration Basic Properties of Cisco Unified CCX

Cisco Unified CCX Scripting  
Installing the Cisco Unified CCX Script Editor  
Creating a Basic IVR Script  
Prompting and Collecting Information  
Accessing an External Database  
Making Decisions  
Confirm Caller Input

Cisco Unified CCX ACD Operations  
Implementing Cisco Unified CCX  
Scripting Fundamentals for Cisco Unified CCX  
Using Desktop Administration  
Advanced Scripting Topics for Cisco Unified CCX  
Using Cisco Unified CCX Reports

Cisco Unified CCX Premium Functions  
Using Remote Monitoring  
Configuring the Outbound Dialer  
Configuring Agent Email and Agent Web Chat  
Understanding ASR and TTS

Cisco Unified CCX Maintenance  
Using Cisco Unified RTMT  
Using Disaster Recovery System