
Unified Contact Center Express and Unified IP IVR Deployment

Dauer: 5 Tage **Kurscode: UCCXD**

Kursbeschreibung:

Dieser Cisco Kurs UCCXD vermittelt den Teilnehmer das benötigte Wissen, um eine Contact Center Lösung zu planen, installieren, konfigurieren, betreiben und Fehler zu beheben sowie Skripte erstellen zu können. Der Kurs behandelt Unified Contact Center Express (Unified CCX) und Unified IP IVR als Contact Center Lösung.

Zielgruppe:

Cisco Endkunden und Cisco Channel Partner / Reseller

Kursziele:

- **Nach Abschluss des Kurses sind die Teilnehmer in der Lage:**
 - Eine IP Contact Center und Unified IP IVR Implementierung zu designen und planen
 - CRS Komponenten, Servers, Agenten und Supervisor Desktops sowie clients zu installieren
 - Alle CRS Komponenten zu konfigurieren
 - Workflow Anwendungen für Unified IP IVR Funktionen zu erstellen
 - Workflow Anwendungen für Unified CCX Funktionen zu erstellen
 - Fehler bei der Installation und im Workflow zu beheben.
-

Voraussetzungen:

-
- Netzwerktechnische Grundlagen
- Basiswissen über IP Telephony Konzepte
- Cisco CallManager
- Cisco IP Phones, Softphones
- Contact Center Operations
- Microsoft Windows 2000
- MS SQL 2000, MSDE Datenbanken

Tests und Zertifizierungen

Der UCCXD bereitet auf den Cisco IP Contact Center Express Specialist vor.

Folgekurse:

Bitte kontaktieren Sie uns.

Schulungsinhalt:

- CRS 4.0 Products Overview
 - CRS Design and Ordering
 - CRS Installation and Configuratio
 - CRS Script Editor
 - Basic Script Editor Steps
 - Caller Input
 - Database Access
 - Logical Operations
- Caller Transfer
 - Additional Editor Steps
 - MRCP Speech Technologies
 - VXML and Example Scripts
 - Configuring Unified CCX
 - Desktop Administration
 - Remote Monitoring
 - CRS Reports
- Backup and Restore Process
 - Servicing and Troubleshooting
 - CRS Release 4.5 Overview
 - CRS Release 4.5 Installation
 - CRS Release 4.5 Administration
 - CRS Release 4.5 Contact Center
-

Weitere Informationen:

Für weitere Informationen oder Buchung kontaktieren Sie uns bitte unter 0800 / 295 26 33

info@globalknowledge.de

www.globalknowledge.de

Global Knowledge Germany Training GmbH, Friedensallee 271, 22763 Hamburg