



# **Cisco : Formation Réseaux, Infrastructure et Collaboration**

## **Communications-unifiées**

### **14-Unified Contact Center Express & Unified IP IVR Deployment**

**Durée: 5.00 Jours**

**Réf de cours: UCCXD**

**Version: 4**

#### **Résumé**

Cette formation permet aux participants d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires à la compréhension de Cisco Unified Contact Center Express (CCX). Les stagiaires découvriront les composants CCX, les composants serveurs, les options de déploiement et les clients. Ils apprendront également à améliorer la planification, à choisir les fonctionnalités produits adaptées et à installer le produit.

#### **Pré-requis**

Des connaissances pratiques sur les réseaux LANs, WANs et routage et Switching IP sont indispensables. Des connaissances de base sur Cisco unified Communications Manager et sur les fonctionnalités de Contact Center sont conseillées.

#### **Public visé**

La formation s'adresse aux intégrateurs et aux ingénieurs systèmes, aux architectes et aux équipes support.

#### **Objectifs**

- Planifier et déployer le système Cisco Unified Contact Center Express
- Configurer la téléphonie et les médias pour le déploiement avec Cisco Unified Communications Manager
- Utiliser les techniques de scripting et les meilleures pratiques

- Comprendre les fonctionnalités d'accueil, de prompt et de collecte, d'appels entrants, de requêtes de Bases de données et requêtes logiques
- Connaître les fonctionnalités utilisables à tout moment de la journée et pendant les congés
- Gérer les files d'attente et en connaître les meilleures pratiques
- Découvrir l'agent Cisco Desktop, l'agent superviseur et l'agent administrateur
- Découvrir l'agent Cisco IP Phone
- Assurer la gestion des sessions
- Effectuer des rapports sur l'historique et sur les données en temps réel
- Assurer la surveillance à distance
- Avoir un aperçu de la numérotation des appels sortants
- Effectuer de la reconnaissance vocale : Text-to-speech et Automatique

## Contenu

### **Vue d'ensemble de Cisco Unified Contact Center Express**

- Relations entre la plate-forme CRS et les produits qu'elle supporte
- Les produits supportés par la plate-forme CRS
- Composants matériels et logiciels pour inclure tous les types de serveurs, les déploiements en attente et l'évolutivité
- Liste des nouvelles fonctions et des améliorations des trois produits CRS pour inclure CCX 8.0

### **Conception et outils de commande**

- Dimensionner les produits CRS de manière correcte en utilisant les calculateurs fournis par Cisco
- Utiliser les outils de commande de manière correcte en utilisant l'outil de configuration et l'outil de commande CRS
- Besoins réseaux en complément du déploiement CRS
- Utiliser les solutions Cisco Unified CCX Reference Network

### **Appels et systèmes entrants**

- Collecter les informations à partir d'un appel en présentant une liste de choix
- Collecter les impulsions d'un appel en utilisant Get Digits Step
- Obtenir des informations du système pour améliorer la logique et le circuit d'un appel
- Valider, sauvegarder, télécharger, reafraîchir et debugger un script

### **Accès aux Bases de données**

- Se connecter à une base de données
- Lire et obtenir des informations de la Base de données en créant une requête SQL à l'intérieur d'un script
- Emplacements des bases de données de référence
- Ecrire des informations vers une Base de données SQL
- Interrompre la connexion des Bases de données et les

### **Techniques de scripts CCX Unified**

- Etapes de l'éditeur CCX Unified
- Tester une application simple en utilisant les étapes CCX Unifiés dans l'éditeur CCX

### **Administrateur Desktop**

- Configurer les données de CCX Unified Enterprise en utilisant Desktop Administrator
- Configurer les Workflows, les personnels et les équipes (dans l'administration CRS)
- Créer les macros pour l'agent Desktop
- Créer des pops écran et des macros
- Lancer les applications tierce partie
- Créer des codes wrap-up

### **Surveillance à distance**

- Fonctionnalités et fonctions de la surveillance à distance

Design et autres documents pour assurer le support de CRS

### Installation et configuration

- Installer le logiciel CCX Unified sur tous les serveurs dans un cluster
- Activer et configurer tous les composants dans un cluster CRS
- Configurer et tester une application script CRS simple
- Dépanner les installations en utilisant les fichiers journaux

### Editeur CCX

- Fonctionnalités de l'éditeur CRS
- Créer, supprimer et éditer les variables
- Sauvegarder le process de debug pour tester un script

Dépanner une application et un script avec les fichiers "trace"

### Etapes de l'éditeur de scripts

- Créer un script simple de Workflow pour répondre à un appel
- Ajouter des commentaires pour identifier et expliquer les scripts et les groupes suivants
- Activer des prompts vocaux pour partager les informations et les instructions avec les appelants
- Terminer un appel
- Valider, sauvegarder, télécharger, rafraîchir et debugger un script

ressources de Bases de données

### Fonctionnement logique

- Appliquer les opérateurs booléens dans les scripts
- Créer et modifier des compteurs
- Créer et gérer les boucles
- Rediriger les scripts logiques
- Utiliser les appels "subflows" en tant que scripts réutilisables
- Créer des prompts spécialisés

### Transferts d'appels

- Créer les jours de la semaine et les heures
- Transfert d'appels vers des extensions variées en tant que fonction de jour et d'heure
- Obtenir des informations associées à un appel
- Déterminer si les appelants ont décrochés
- Déterminer si aujourd'hui est un jour de congé

### Configurer CCX Unifié

- Produit Cisco Unified CCX, fonctionnalités et possibilités
- Configurer CCX Unified v8 sur Unified Communications Manager et le serveur CCX

### Desktop Product Suite

- Installer les plug-ins de CCX Unifié pour inclure Cisco Agent Desktop (CAD) et Cisco Supervisor Desktop (CSD)

CRS

- Configurer une application de surveillance à distance de CRS
- Tester une application de surveillance à distance de CRS

### Outbound preview Dialer

- Configurer Outbound Preview Dialer
- Disponibilité des agents pour Outbound préview Dialer
- Créer des campagnes outbound

### Gestion des sessions

- Utiliser la gestion de session pour récupérer une information d'un précédent appel

### Technologies MRCP Speech

- Installer et configurer Nuance ou ScanSoft ASR et les serveurs TTS
- Fournir et configurer CRS ASR et les sous-systèmes TTS pour interagir avec les serveurs ASR et TTS
- Gérer les "grammars" sur les systèmes CRS
- Concevoir et créer des scripts CRS pour utiliser ASR et les dialogues TTS en utilisant ASR et les étapes de l'éditeur CRS TTS

### Rapports

- Accéder et analyser les rapports en temps réel
- Installer le client Historical reporting sur les PCs

- Tester les configurations CAD et CSD
- Configurer l'agent IP Phone

superviseurs

- Accéder et analyser les rapports sur l'historique

### **Service et dépannage**

Fichiers "Trace" et journaux