UCCXD

Deploying Cisco Unified Contact Center Express

In diesem Kurs lernen die Teilnehmer, den Einsatz der Produkte Unified Contact Center Express (Unified CCX) und Unified IP IVR in einem Call Center zu planen und die anschließende Implementierung durchzuführen. Dazu gehört die Installation und Konfiguration aller CCX-Komponenten, das Erstellen von Workflow-Applikationen zur Nutzung der Möglichkeiten und Features von Unified IP Interactive Voice Response (IVR), die Verteilung und die Verwendung von Agent und Supervisor Desktop Software und das Troubleshooting von Installationen und Workflows. Der Kurs bereitet auf das Examen zum IP Contact Center Express Specialist vor.

Kursinhalt

- Design und Produktüberblick
- Installation und Konfiguration des Cisco Unified CCX
- Installation des CCX Script Editor und erste Schritte
- Caller Inputs
- Konfiguration von Unified Contact Center Express
- Techniken mit CCX-Skripten
- Cisco Desktop Administration
- Remote- und Real-Time Monitoring
- Konfiguration des Outbound Dialer
- Agent Email und Agent Web Chat
- Automatic Search Recognition (ASR) und Text-to-Speech (TTS)
- Disaster Recovery System
- Troubleshooting

E-Book Sie erhalten die englischen Original-Unterlagen als Cisco E-Book.

Zielgruppe

Planer und Administratoren, die ein Contact Center mit Cisco Unified CCX und Unified IP IVR einrichten möchten, sollten diesen Kurs hören.

Voraussetzungen

Neben Netzwerkgrundkenntnissen wird Wissen zu VoIP, dem Cisco Unified Communications Manager, Cisco IP Phones, dem Cisco IP Communicator und Call-Centern (Contact Centers) vorausgesetzt. Zudem ist Erfahrung mit Microsoft Windows 2000, 2003, XP sowie mit MS SQL Server erforderlich.

Dieser Kurs im Web

Alle tagesaktuellen Informationen und Möglichkeiten zur Bestellung finden Sie unter dem folgenden Link: www.experteach.de/go/**UCCX**

Vormerkung

Sie können auf unserer Website einen Platz kostenlos und unverbindlich für 7 Tage reservieren. Dies geht auch telefonisch unter 06074 4868-0.

Garantierte Kurstermine

Für Ihre Planungssicherheit bieten wir stets eine große Auswahl garantierter Kurstermine an.

Ihr Kurs maßgeschneidert

Diesen Kurs können wir für Ihr Projekt exakt an Ihre Anforderungen anpassen.

Training		Preise zzgl. MwSt.
Termine in Deutschland	**5 Tage**	**€ 3.795,-**
Online Training	**5 Tage**	**€ 3.795,-**
Termine auf Anfrage		

UCCXD

Stand 14.02.2024

Collaboration

ExperTeach

Unser Trainingsangebot für Sie:

Classroom Training
Das Live-Trainingserlebnis in unseren Training Centern oder bei Ihnen vor Ort.

Online Training
Nehmen Sie online am Kurs teil – ohne Reise- und Hotelaufwände.

Hybrid Training
Classroom & online in einem Kurs – Sie wählen, wie Sie teilnehmen möchten.

Inhouse-Schulungen
Für Ihr Projekt erstellen wir genau passende Trainingskonzepte.

Garantierte Kurstermine
Die ExperTeach Garantietermine geben Ihnen Sicherheit für Ihre Planung.

Auszeichnungen für ExperTeach

ExperTeach Gesellschaft für Netzwerkkompetenz mbH
Waldstr. 94 · 63128 Dietzenbach · Telefon: +49 6074 4868-0 · Fax: +49 6074 4868-109 · info@experteach.de · www.experteach.de