

Réf : UCCXD 5 jours.

Unified Contact Center Express & Unified IP IVR Deployment v 2.0 (UCCXD)

Objectifs :

- Acquérir les connaissances nécessaires pour déployer le serveur vocal interactif IP IVR et le centre d'appel IPCC Express.
- Etre capable d'assurer les tâches suivantes: planification, installation, configuration, dépannage et création d'applications.

Public concerné :

- Ingénieurs systèmes.
- Toute personne chargée de déployer le produit CRS 4.0 (Customer Response Solutions)

Pré requis :

- Avoir suivi les cours CVOICE *Cisco Voice over IP* et CIPT1 *Cisco IP Telephony* ou posséder les connaissances équivalentes.
- Avoir des connaissances de base sur les réseaux et sur Windows 2000.
- Posséder des connaissances sur Java, sur les éléments d'un serveur vocal interactif, sur les ACDs (Distributeur automatique d'appels) et sur XML ou VXML est un plus pour le suivi de ce cours.

Tests et Certification :

Ce cours prépare au test de certification IPCCX dans le cadre de la certification Entreprise *Cisco IP Contact Center Express Specialist*.

Contenu

Présentation de Customer Response Solutions (CRS)

- Installation et configuration de CRS.
- Déploiement de deux CRS en cluster
- Présentation du script Editor CRS permettant d'écrire des scripts IVR ET IPCC.
- Gestion des scripts
- Comprendre CRS Control Center pour vérifier l'état du cluster et pour visualiser les fichiers de traces lors d'un troubleshooting

Présentation des différents objets d'un script

- Objets basiques
- Accès aux bases de données.
- Opérations logiques.
- Transfert d'appels.
- Objets Java.
- Objets avancés pour l'enregistrement des conversations ou la création de «prompts»

Contact par e-mail

- Installation et configuration de l'E-mail Subsystem
- Notion d'email contact» et de prise en charge du client
- Objet « send email» dans les scripts

Technologie de reconnaissance et de synthèse vocale MRCP

- Installation et configuration de l'Automatic Speech Recognition (ASR)
- Notion de grammaire
- Objets permettant la prise en charge de la reconnaissance vocale dans les scripts.
- Installation et configuration du Text-To-Speech (TTS)
- Objets permettant la prise en charge de la synthèse vocale dans les scripts.
- Troubleshooting
- VoiceXML
- Expliquer l'importance que revêt VXML dans les serveur vocaux en terme de portabilité et de maintenance des scripts.
- Montrer un exemple d'application VXML suscitant son intérêt dans les Call centers d'aujourd'hui

Vue d'ensemble d'IPCC Express

- Qu'est-ce qu'un centre d'appel?
- Présentation de la solution IPCC Cisco
- Comparaison entre licences d'installation d'IPCC: standard, enhanced et premium
- Vue d'ensemble des logiciels associés à IPCC: Agent Desktop, Supervisor Desktop et Desktop Administrator

Administration d'IPCC par Desktop Administrator

- Expliquer l'importance des «entreprise datas» pour l'Agent Desktop.
- Montrer comment l'outil permet de personnaliser les informations et les raccourcis pour chaque logiciel Agent Desktop
- Montrer par la mise en place de SPAN sur les commutateurs Cisco comment on peut faire du «silent monitoring» de façon à aider le superviseur à auditer la relation client-agent

Fonctions supplémentaires

- Faire des rapports d'activité avec le reporting CRS
- Utiliser Cisco Security Agent pour protéger son PC des intrusions.
- Apprendre à sauvegarder et restaurer un système CRS en utilisant BARS
- Troubleshooting général du serveur

Présentation des nouvelles fonctionnalités de CRS 4.5