



UCCX (Deploying Cisco Unified Contact Center Express)

前提条件

- インターネットワークの基礎知識
- IPテレフォニーのコンセプトの基礎的な理解
- 基本的なCisco Unified Communications Managerの操作
- Cisco IP phones、Cisco IP Communicatorの操作
- 一般的なコンタクトセンターのオペレーション

受講対象者

- Cisco Unified Communications system チャンネルパートナー
- リセラー
- システムエンジニア
- Cisco Unified Contact Center Express 製品を利用、運用するユーザ

概要

このコースでは、コンタクトセンターの構築において実行する典型的な作業について講義とラボ演習を通じて学習します。Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX)と、Cisco Unified IP Interactive Voice Response (Cisco Unified IP IVR) を利用したコンタクトセンターソリューションについて、計画、設置、設定、スクリプト開発、トラブルシューティングの方法を学習します。

目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

Cisco Unified Contact Center Express の製品、互換性、ハードウェア、ソフトウェア、アーキテクチャ、サイジング、オーダーを含めた全体概要を理解する

Cisco Unified

CCXのインストール手順と初期設定、基本的な顧客からのコールの処理の流れを理解する

Cisco Unified CCX script

editorのインストールとIVRスプリクティングのテクニックを理解する

基本的なコンタクトセンターの立ち上げ、スクリプト作成、エージェント/スーパーバイザデスクトップの設定、高度なスクリプト作成、レポートを含めたCisco Unified CCX ACDのオペレーションの全体像を理解する

Cisco Unified CCXのPremium機能である、リモートモニタリング、アウトバウンドダイヤラー、エージェントEmail、エージェントWebチャット、ASR/TTSのインストール、設定、利用の方法を理解する

Cisco Unified CCX systemの運用と監視の方法を理解する

アウトライン

Module 1: Cisco Unified CCX Product Introduction

Lesson 1: Cisco Unified CCX Product Packages

Lesson 2: Cisco Unified CCX Architecture

Lesson 3: Designing Cisco Unified CCX

Module 2: Cisco Unified CCX Installation and Configuration

Lesson 1: Installing Cisco Unified CCX

Lesson 2: Managing Cisco Unified CCX

Lesson 3: Configuring Basic Properties of Cisco Unified CCX

Module 3: Cisco Unified CCX Scripting

Lesson 1: Installing the Cisco Unified CCX Script Editor

Lesson 2: Creating a Basic IVR Script

Lesson 3: Prompting and Collecting Information

Lesson 4: Accessing an External Database

Lesson 5: Making Decisions

Lesson 6: Confirming Caller Input

Module 4: Cisco Unified CCX ACD Operations

Lesson 1: Implementing Cisco Unified CCX

Lesson 2: Scripting Fundamentals for Cisco Unified CCX

Lesson 3: Using Finesse Administration and Call Recording

Lesson 4: Advanced Scripting Topics for Cisco UCCX

Lesson 5: Using Cisco Unified CCX Reports

Module 5: Cisco Unified CCX Premium Functions

Lesson 1: Configuring the Outbound Dialer

Lesson 2: Configuring Agent Email and Agent Web Chat

Lesson 3: Understanding ASR and TTS

Module 6: Cisco Unified CCX Maintenance

Lesson 1: Using Cisco Unified RTMT

Lesson 2: Using the Disaster Recovery System

Lab Outline

Guided Lab 1: Review Cisco Unified CCX Installation

Guided Lab 2: Provisioning Telephony and Media

Guided Lab 3: Understanding Script Editor Basic

Guided Lab 4: Starting Your New Locator Script

- Guided Lab 5: Prompting and Collecting Information from a Caller
- Guided Lab 6: Accessing a Database
- Guided Lab 7: Loops, Counters, and Decision-Making
- Guided Lab 8: Confirming Caller Input
- Guided Lab 9: Configuring Cisco Unified CCX
- Guided Lab 10: Cisco Unified Contact Center Express Scripting
- Guided Lab 11: Using Finesse Administration and Call Recording
- Guided Lab 12: Advanced Cisco Unified Contact Center Express Scripting Techniques
- Guided Lab 13: Cisco Unified Contact Center Express Reporting
- Guided Lab 14: Outbound Preview Dialing
- Guided Lab 15: Agent Email and Web Chat
- Guided Lab 16: Spoken Names and Automatic Speech Recognition
- Guided Lab 17: Using the Cisco Unified Real-time Monitoring Tool