

# UCCXD

## Deploying Cisco Unified Contact Center Express



In diesem Kurs lernen die Teilnehmer, den Einsatz der Produkte Unified Contact Center Express (Unified CCX) v4.0 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 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 642-165 (UCCX) zum Cisco Unified Contact Center Express Specialist vor.

### Kursinhalt

- Design und Produktüberblick
- Installation und Konfiguration
- Der CCX Script Editor und erste Schritte
- Caller Inputs
- Logische Operationen
- Konfiguration von Unified Contact Center Express
- Techniken mit CCX-Skripten
- Cisco Desktop Administration
- Remote- und Real-Time Monitoring
- Outbound Preview Dialer
- Reports
- Troubleshooting

Jeder Teilnehmer erhält die englischsprachigen Original-Unterlagen von Cisco.

### 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.



### Vormerkung und Buchung

Gerne merken wir für Sie für die Dauer von zwei Wochen kostenfrei und unverbindlich einen Kursplatz vor. Auf [www.expertech.at](http://www.expertech.at) können Sie unter *Anmeldung* bequem Vormerkung, Buchung und Hotelreservierung vornehmen. Oder rufen Sie uns einfach an unter 06074-4868-0.

Für geschlossene Teilnehmergruppen modifizieren wir diesen Kursinhalt gerne entsprechend Ihren Anforderungen. Bitte sprechen Sie uns an!



Auf Wunsch senden wir Ihnen gerne unseren kompletten Katalog zu, der Sie über alle Trainings und andere Dienstleistungen informiert.

5 Tage

€2.990,00 zzgl. MwSt.

### Termin/Kursort

24.09.-28.09.12 Frankfurt

Aktuelle Informationen finden Sie auf [www.expertech.at](http://www.expertech.at) UCCX

UCCXD



EXPERTeCh



UC & VoIP

IT & TK Training



### ExperTeach GmbH Training Center Wien

Millennium Tower, 24. Etage

Handelskai 94-96 • A-1200 Wien

Telefon +43 66 43 45 39 64

info@exper-teach.at • www.exper-teach.at

© ExperTeach GmbH, alle Angaben ohne Gewähr

Stand 08.05.2012