



Cisco : Formation Réseaux, Infrastructure et Collaboration

Communications-unifiées

6-Mise en oeuvre d'un portail Voix avec la solution Cisco Unified Customer Voice (CVP)

Durée: 5.00 Jours

Réf de cours: CVPI

Résumé

Customer Voice Portal de Cisco est une plate-forme basée sur le Web, hautement évolutive qui fournit des applications RVI libre-service, des services de recueil sur invitation (P&C), de mise en file d'attente, de contrôle des appels et des services vocaux pour les centres d'appels TDM et IP.

Cette formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires pour administrer et gérer le portail Cisco Unified Customer Voice lorsqu'il est installé dans un environnement Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise.

Pré-requis

Les participants doivent avoir suivi les formations suivantes ou posséder les connaissances équivalentes :

- CCNA,CCNA,CVOICE, CIPT1, ICMPT1 et 2, IPCC Enterprise

Public visé

Cette formation s'adresse aux professionnels connaissant l'infrastructure réseau et les composants de la communication IP sur lesquels est implémenté Cisco Unified CVP.

Objectifs

- Expliquer les composants, les fonctions et circuits des appels de la solution Cisco Unified CVP
- Grouper, résumer et compléter les étapes nécessaires pour configurer un modèle de déploiement Cisco Unified CVP fonctionnel avec Cisco Unified ICM Enterprise

- Expliquer les micro-applications Cisco Unified ICM Enterprise disponibles pour supporter l'interaction des appels avec Cisco Unified CVP
- Installer et configurer la solution Cisco Unified CVP vXML pour Cisco Unified CVP
- Exécuter toutes les étapes nécessaires pour configurer un environnement Cisco Unified CVP pour fournir les historiques des données et configurer et utiliser les fonctionnalités de diagnostiquer et les outils pour sécuriser la disponibilité du service
- Préparer l'architecture de la solution de façon à assurer la protection et la haute disponibilité.
- Utiliser les techniques de dépannage recommandées pour isoler et corriger les failles du système
-

Contenu

Vue d'ensemble technique de Cisco Unified CVP

- Vue d'ensemble de Cisco Unified CVP
- Composants, possibilités et Licenses
- Déploiement des modèles et circuit des appels

Présentation de Cisco Unified CVP

- Installation et configuration de Unified CVP
- Configuration du navigateur Voix pour Cisco Unified CVP
- Configuration de Cisco Unified ICM Enterprise pour CVP Unifié
- Configuration de Cisco Unified Communications Manager pour Cisco Unified CVP

Cisco Unified ICM enterprise Scripting pour assurer le support Cisco Unified

- Vue d'ensemble du scripting
- Micro-applications Cisco Unified ICM Enterprise Scripting
- Discours avancé
- Micro-applications avancées de Cisco Unified ICM Enterprise Scripting
- Transferts d'appels et files d'attente

Solution Cisco Unified CVP VoiceXML

- Vue d'ensemble de VoiceXML
- Installation et configuration de VoiceXML

Journaux de log et rapports

- Rapport de Cisco Unified CVP
- Evènements et journaux

Erreurs, diagnostic et dépannage

- Erreurs et haute disponibilité
- Dépannage