

Deploying Cisco Unified Contact Center Express (UCCXD)

Eğitim Hakkında

Bu kurs, size Cisco'nun Unified Contact Center Express (Unified CCX) ürününü ve tüm ilişkili istemci uygulamaları ve komut dosyası araçlarını derinlemesine tanıtacaktır. Tüm Unified CCX bileşenleri, sunucular, dağıtım seçenekleri ve istemcileri hakkında kapsamlı bilgi edineceksiniz. Kapasite planlaması nasıl yapılır, doğru ürün özellikleri nasıl seçilir ve ürün nasıl kurulur gibi konuları detaylı olarak öğreneceksiniz.

Ön Koşullar

- Temel bilgisayar ağı terimleri ve kavramları hakkında çalışma bilgisi (örneğin: LAN, WAN, IP anahtarlama ve yönlendirme)
- CUCM (Cisco Unified Communications Manager) hakkında temel bilgi
- Çağrı merkezi operasyonları hakkında temel bilgi
- Microsoft masaüstü uygulamaları ve SQL veritabanı işlemleri ile ilgili bilgi

Eğitim Süresi

- **Eğitmen eşliğinde sınıf eğitimi:** 5 gün, sınıfta uygulamalı laboratuvar çalışmalarıyla birlikte
- **Sanal eğitmen eşliğinde sınıf eğitimi:** 5 gün, web tabanlı dersler ve uygulamalı laboratuvar çalışmalarıyla birlikte
- **E-learning:** 5 günlük sınıf eğitimine eşdeğer

Kimler Katılmalı?

- Cisco Unified CCX dağıtan sistem entegratörleri
- Aşağıdaki işleri yapan sistem mühendisleri, mimarlar ve destek personeli:
 - Finesse süpervizörü ve Finesse aracı istemcilerini koruyup yapılandırmak
 - Komut dosyaları yazmak ve komut dosyası bütünlüğünü korumak
 - Uygulama ile ilgili sorunlar ve çözümler hakkında temel bir anlayışa ihtiyaç duymak
 - Çağrı merkezi için sunucu sistemi ve telefon sistemi

Eğitim İçeriđi

1. Cisco Unified CCX

- Unified CCX platformu ile desteklediği üç ürün arasındaki ilişki
- Unified CCX motoru platformu tarafından desteklenen üç Cisco ürünü
- Tüm sunucu türleri, bekleme dağıtımları ve ölçeklenebilirlik dahil olmak üzere Unified CCX donanım ve yazılım bileşenleri

- Unified CCX v11.0 dahil olmak üzere üç Unified CCX ürününün yeni ve geliştirilmiş işlevleri

2. Tasarım ve Sipariş

- Cisco tarafından sağlanan hesaplayıcıları kullanarak Unified CCX ürünlerini doğru boyutlandırma
- Unified CCX yapılandırma ve sipariş aracını kullanarak Unified CCX ürünlerini doğru sipariş etme
- Bir Unified CCX dağıtımını çevreleyen ağ hususları
- Bir Unified CCX tasarımı ve dağıtımını desteklemek için Çözüm Referansı Ağ Tasarımı için Cisco Unified CCX ve Cisco Unified IP IVR'yi ve diğer belgeleri kullanma

3. Kurulum ve Yapılandırma

- Bir kümedeki tüm sunuculara Unified CCX yazılımını yükleme
- Bir CCX kümesindeki tüm bileşenleri etkinleştirme ve yapılandırma
- Basit bir CCX Komut Dosyası Uygulamasını yapılandırma ve test etme
- Günlük dosyalarını kullanarak kurulumları sorun giderme

4. Unified CCX Editörü

- Unified CCX Editörü işlevselliğinde gezinme
- Değişkenleri oluşturma, silme ve düzenleme
- Depoya geçerli komut dosyalarını kaydetme ve yükleme
- Bir komut dosyasını test etmek için hata ayıklama işlemini gerçekleştirme
- Bir uygulamayı ve komut dosyasını izleme dosyalarını kullanarak sorun giderme

5. Temel Unified CCX Editörü Adımları

- Bir çağrıyı yanıtlamak için basit bir komut dosyası iş akışı oluşturma
- Komut dosyasını ve sonraki adım gruplarını tanımlamak ve açıklamak için yorumlar ekleme
- Çağıranlara bilgi veya talimatlar paylaşmak için sesli istemler çalma
- Bir çağrıyı sonlandırma ve bitirme
- Bir komut dosyasını doğrulama, farklı kaydetme, yükleme, yenileme ve hata ayıklama

6. Çağırın ve Sistem Girişleri

- Menü adımını kullanarak bir çağrıdan bilgi toplama

- Get Digit String adımını kullanarak bir çağrıdan rakam toplama
- Çağrı akışının mantığını değiştirmek için sistemden bilgi alma
- Komut dosyasını doğrulama, farklı kaydetme, yükleme, yenileme ve hata ayıklama

7. Veritabanı Erişimi

- Bir veritabanına bağlanma
- Bir komut dosyası adımıyla bir SQL sorgusu oluşturarak veritabanından bilgi okuma ve alma
- Veritabanı konumlarına başvurma
- Bir SQL veritabanına bilgi yazma
- Veritabanı bağlantısını kapatma ve veritabanı kaynaklarını sonlandırma

8. Mantıksal İşlemler

- Komut dosyalarında Boole mantığını uygulama
- Sayaçlar oluşturma ve değiştirme
- Zamanlama döngüleri oluşturma ve yönetme
- "If" ifadelerinin değerlendirilmesine göre komut dosyası mantığını yeniden yönlendirme
- Alt çağrıları yeniden kullanılabilir komut dosyaları olarak kullanma
- Özel istemler oluşturma

9. Çağrı Transferleri

- Farklı işleme için hafta içi ve saat aralıkları oluşturma
- Gün ve saate bağlı olarak çağrıları çeşitli uzantılara aktarma
- Bir çağrıyla ilişkili bilgileri alma
- Raporlama için çağrıları tamamlanmış olarak belirtme
- Çağrının telefonu kapatıp kapatmadığını belirleme
- Bugünün tatil olup olmadığını belirleme

10. Unified CCX Yapılandırması

- Cisco Unified CCX ürünü, özellikleri ve yetenekleri
- CUCM ve CCX sunucusunda Unified CCX'i yapılandırma

11. Finesse Ürün Paketi

- Finesse Aracı Masaüstü ve Finesse Süpervizör Masaüstünü yapılandırma
- Finesse Aracı Masaüstü ve Finesse Süpervizör Masaüstü yapılandırmalarını test etme
- IP Telefon Aracısını inceleme

12. Unified CCX Komut Dosyası Teknikleri

- Unified CCX Editörü Unified CCX adımlarını tanımlama ve kullanma
- Unified CCX Editörü'ndeki Unified CCX adımlarını kullanarak örnek bir uygulamayı test etme

13. Finesse Yöneticisi

- Finesse Masaüstü Yöneticisi'ni kullanarak Unified CCX kurumsal verilerini yapılandırma
- İş akışları, personel ve ekipleri yapılandırma
- Ekran açılır pencereleri ve makroları oluşturma
- Bitirme kodları oluşturma

14. Giden Arama ve Aracı Sohbeti

- Giden Arama'yı inceleme

15. Oturum Yönetimi

- Önceki bir çağrıdan bilgi almak için Oturum Yönetimini inceleme

16. Ortam Kaynağı Kontrolü Protokolü (MRCP) Konuşma Teknolojileri

- Nuance ASR ve TTS sunucularını inceleme

17. Raporlama

- Gerçek zamanlı raporlara erişme ve bunları analiz etme
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) geçmiş raporlamasını yapılandırma
- Geçmiş raporlara erişme ve bunları analiz etme

18. Servis ve Sorun Giderme

- İzlemeler ve günlükler

Eğitim Sonunda Kazanacaklarınız

- Unified CCX ürününü ve bileşenlerini detaylı bir şekilde tanımlayın.
- Unified CCX ürünlerini doğru şekilde boyutlandırın ve sipariş edin.
- Unified CCX'i kurun, yapılandırın ve test edin.

- Unified CCX Editörü'nü kullanarak karmaşık komut dosyaları oluşturun ve düzenleyin.
- Gelişmiş çağrı akışları tasarlayın ve uygulayın.
- Veritabanı erişimini etkin bir şekilde kullanın.
- Gelişmiş mantıksal işlemleri uygulayın.
- Karmaşık çağrı transferleri yapılandırın.
- Finesse ürün paketini etkin bir şekilde kullanın.
- Giden arama ve aracı sohbetini entegre edin.
- Oturum Yönetimini etkin bir şekilde kullanın.
- MRCP konuşma teknolojilerini entegre edin.
- Gelişmiş raporlama ve analiz gerçekleştirin.
- Sistemi etkin bir şekilde servis edin ve sorunları gider