



## Customer Voice Portal Implementation

### Objectifs

- Expliquer les composants, fonctions, et flux d'appel d'une solution Cisco Unified CVP quand elle est déployée dans un modèle autonome ou compréhensif
- Configurer un modèle de déploiement compréhensif Cisco Unified CVP avec le Cisco Unified ICM Entreprise
- Montrer l'utilisation des six micro-applications Cisco Unified CCE disponibles pour gérer l'interaction des appels avec le Cisco Unified CVP
- Décrire le Voice Extensible Markup Language (VXML) en tant que technologie et décrire les bénéfices qu'il fournit au Cisco Unified CVP ; installer et configurer la solution VXML pour le Cisco Unified CVP
- Exécuter les étapes requises pour configurer un environnement Cisco Unified CVP pour fournir des données historiques, configurer et utiliser les fonctions de diagnostiques, et les outils pour assurer l'entretien de bout en bout
- Concevoir une solution Cisco Unified CVP qui est conçu avec des protections de basculement et de la haute disponibilité, et qui utilise des techniques de dépannage recommandées pour isoler et corriger des problèmes systèmes

CVPI

Version : 8.0  
5 jours

### A qui s'adresse ce cours ?

- Aux personnes possédant des connaissances en téléphonie et sur l'interconnexion des données qui sont familières avec des infrastructures IP et des composants de communication IP sur lesquels un Cisco Unified CVP sera implémenté

### Pré-requis

- CCNA
- Connaissances et compétences du cours CVOICE
- Connaissances et compétences du cours CIPT1
- Expérience et connaissance sur le Cisco Unified Contact Center Enterprise

Pour plus d'informations : [info@learneo.com](mailto:info@learneo.com) ou 01 53 20 37 00

CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.



## Contenu de la formation

- 1. Vue d'ensemble du Cisco Unified CVP**
  - 1.1. Exploration du Cisco Unified CVP
  - 1.2. Description des composants et des capacités
  - 1.3. Exploration des modèles de déploiement et des flux d'appel
- 2. Cisco Unified CVP compréhensif**
  - 2.1. Examiné d'un modèle de déploiement compréhensif d'un Cisco Unified CVP
  - 2.2. Mise à jour, installation, et configuration d'une application Cisco Unified CVP
  - 2.3. Configuration SIP et passerelles Cisco IOS
  - 2.4. Configuration d'un Cisco Unified ICM Enterprise
  - 2.5. Configuration d'un Cisco Unified Communications Manager
- 3. Scripts Cisco Unified ICM Enterprise pour gérer un Cisco Unified CVP**
  - 3.1. Introduction des scripts
  - 3.2. Implémentation des micro-applications du Cisco Unified ICM
  - 3.3. Configuration des scripts Cisco Unified ICM Enterprise utilisant les micro-applications
  - 3.4. Activation des transferts et reroutages
- 4. Vue d'ensemble du Cisco Unified CVP VXML**
  - 4.1. Exploration du VXML
  - 4.2. Installation et configuration du VXML
  - 4.3. Exploration du callback de courtoisie
- 5. Événements, fichiers de log, et reporting**
  - 5.1. Configuration du Cisco Unified CVP Reporting
  - 5.2. Utilisation des événements et des fichiers de log
- 6. Basculement, diagnostics, et dépannage**
  - 6.1. Conception du failover et de la haute disponibilité
  - 6.2. Dépannage

## Déroulement de la formation

	Jour 1	Jour 2	Jour 3	Jour 4	Jour 5
MATIN	Introduction Vue d'ensemble technique du Cisco Unified CVP	Cisco Unified CVP Comprehensive	Scripts Cisco Unified ICM Enterprise pour gérer le Cisco Unified CVP	Solution VXML	Événements, logs, et reporting
APRES-MIDI	Cisco Unified CVP Comprehensive	Cisco Unified CVP Comprehensive	Solution VXML	Événements, logs, et reporting	Dépannage

Pour plus d'informations : [info@learneo.com](mailto:info@learneo.com) ou 01 53 20 37 00

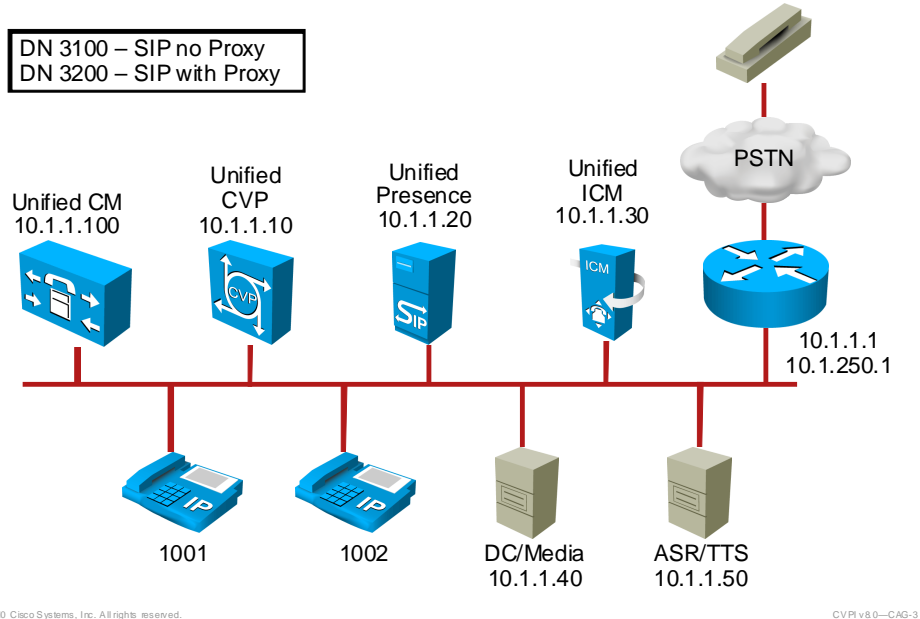
CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.  
All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.



## Laboratoires pratiques

- Lab 1-1 : Effectuer des appels téléphoniques
- Lab 1-2 : Exploration du routeur
- Lab 1-3 : Démarrage des composants du Cisco Unified ICM Enterprise
- Lab 2-1 : Installation du Cisco Unified CVP
- Lab 2-2 : Configuration du Cisco IOS pour le Cisco Unified CVP
- Lab 2-3 : Configuration du Cisco Unified ICM pour le Cisco Unified CVP
- Lab 2-4 : Préparation d'un script simple
- Lab 3-1 : Création d'un script Cisco Unified ICM Enterprise pour le Cisco Unified CVP
- Lab 3-2 : Utilisation d'outils pour observer son script
- Lab 3-3 : Configuration des appels utilisant SIP avec un proxy
- Lab 3-4 : Configuration des appels vers un Cisco Unified CVP via une route CTI
- Lab 3-5 : Configuration des transferts via le plan DN du Cisco Unified ICM Enterprise
- Lab 4-1 : Installation du Cisco Unified Call Studio
- Lab 4-2 : Création et deployment d'un projet Cisco Unified Call Studio
- Lab 4-3 : Intégration des applications VXML
- Lab 4-4 : Implémentation du Callback de courtoisie
- Lab 5-1 : Sauvegarder le serveur de report
- Lab 6-1 : Dépannage d'un Cisco Unified CVP
- Lab 6-2 : Réparer un deployment Cisco Unified CVP

## Lab Topology



Pour plus d'informations : [info@learneo.com](mailto:info@learneo.com) ou 01 53 20 37 00

CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, the Cisco Systems logo, and Networking Academy are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this Web site are the property of their respective owners.