



## Kurs-Update bei Fast Lane: "Deploying Cisco Unified Contact Center Express"

Kurs-Update bei Fast Lane: "Deploying Cisco Unified Contact Center Express" Kundenkontaktverwaltung und -management professionalisieren <br />Schnelle Gesprächsverteilungen und möglichst keine Ausfallzeiten und Störungen sind ein technisches Muss beim telefonischen Kundendienst. Unternehmen, die dazu ein spezielles System einsetzen und ihr IT-Personal auf die Implementierung vorbereiten möchten, werden bei Fast Lane fündig. Der Trainingsexperte hat ab sofort die aktualisierte Schulung "Deploying Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) im Programm. <br />Der Kurs ist speziell auf die Anforderungen von Cisco Unified Communications System Channel-Partnern und Resellern, Systemtechnikern sowie Unternehmen ausgelegt, die Produkte des Cisco Unified Contact Center Express einrichten und verwalten. In Kombination mit mehreren Hands-on-Übungen erlernen die Teilnehmer in theoretischen Sequenzen, wie sie Cisco Unified Contact Center Express (CCX) sowie Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR) implementieren. Dies umfasst Planung, Installation, Konfiguration, Scripting sowie Troubleshooting. Mit Abschluss der Schulung sind die Absolventen u.a. in der Lage, integrierte Features wie Remote Monitoring, Outbound Dialer, Agent E-Mail, Agent Web Chat sowie automatische Spracherkennung (Automatic Speech Recognition ASR) und Text-to-Speech (TTS) zu installieren, zu konfigurieren und einzusetzen. Des Weiteren erklären die Trainer, wie z.B. die Ablaufprozesse aussehen müssen, die zur Einrichtung eines Anrufs mittels Cisco CCX nötig sind.<br />Termine im Überblick:<br />Stuttgart17.06. - 21.06.2013 <br />Düsseldorf01.07. - 05.07.2013 <br />Berlin22.07. - 26.07.2013 <br />Details sind unter [www.flane.de/course/ci-uccx](http://www.flane.de/course/ci-uccx) abrufbar. <br />Hinweis: Alle genannten Marken- und Produktnamen sind Eigentum der jeweiligen Markeninhaber.<br />Fast Lane-Kurzporträt: <br />Die Fast Lane-Gruppe ist Spezialist für IT-Training und Beratung im Highend-Bereich und in 60 Ländern, verteilt über alle Kontinente, präsent. Fast Lane ist unabhängiger und weltweit zertifizierter Cisco Specialized Learning Partner sowie der einzige weltweite Learning-Partner von NetApp und verfügt über die weltweit größten Trainingslabore der beiden Hersteller. Im Umfeld der Data Center- und Virtualisierungstechnologien bietet Fast Lane zudem die Originaltrainings von VMware und Symantec an. Schulungsprogramme weiterer Hersteller sowie eigene IT-Trainings und ITIL- und Projektmanagement-Seminare ergänzen das Angebot. Herstellerübergreifende Beratungsleistungen reichen von vorbereitenden Analysen und Evaluierungen über die Konzipierung zukunftsweisender IT-Lösungen bis zum Projektmanagement und zur Umsetzung der Konzepte im Unternehmen. Training-on-the-Job und Weiterqualifizierung der zuständigen Spezialisten bei den Kunden verbinden die Kernbereiche der Fast Lane-Dienstleistungen Training und Consulting.<br /><br />Fast Lane Institute for Knowledge Transfer GmbH<br />Gasstraße 4<br />D-22761 Hamburg<br />Barbara Jansen<br />Tel. +49 (0) 40 25 33 46 - 10<br />Fax +49 (0) 40 23 53 77 - 20<br />E-Mail: [bjansen@flane.de](mailto:bjansen@flane.de) <br /> [www.flane.de](http://www.flane.de) <br />Sprengel <br /> Partner GmbH<br />Nisterstraße 3<br />D-56472 Nisterau<br />Olaf Heckmann<br />Tel. +49 (0) 26 61 91 26 0 - 0<br />Fax +49 (0) 26 61 91 26 0 - 29<br />E-Mail: [oh@sprengel-pr.com](mailto:oh@sprengel-pr.com) <br /> [www.sprengel-pr.com](http://www.sprengel-pr.com) <br />

### Pressekontakt

Fast Lane

22761 Hamburg

[bjansen@flane.de](mailto:bjansen@flane.de)

### Firmenkontakt

Fast Lane

22761 Hamburg

[bjansen@flane.de](mailto:bjansen@flane.de)

Fast Lane-Kurzporträt: Die Fast Lane-Gruppe ist Spezialist für IT-Training und Beratung im Highend-Bereich und in 60 Ländern, verteilt über alle Kontinente, präsent. Fast Lane ist unabhängiger und weltweit zertifizierter Cisco Specialized Learning Partner sowie der einzige weltweite Learning-Partner von NetApp und verfügt über die weltweit größten Trainingslabore der beiden Hersteller. Im Umfeld der Data Center- und Virtualisierungstechnologien bietet Fast Lane zudem die Originaltrainings von VMware und Symantec an. Schulungsprogramme weiterer Hersteller sowie eigene IT-Trainings und ITIL- und Projektmanagement-Seminare ergänzen das Angebot. Herstellerübergreifende Beratungsleistungen reichen von vorbereitenden Analysen und Evaluierungen über die Konzipierung zukunftsweisender IT-Lösungen bis zum Projektmanagement und zur Umsetzung der Konzepte im Unternehmen. Training-on-the-Job und Weiterqualifizierung der zuständigen Spezialisten bei den Kunden verbinden die Kernbereiche der Fast Lane-Dienstleistungen Training und Consulting.