

Administration de Cisco Contact Center Enterprise

Durée: 4 Jours **Réf de cours: CCEA** **Version: 1.0** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Le cours Administration de Cisco Contact Center Enterprise (CCEA) vous enseigne les informations contextuelles relatives au flux d'appels entre les composants de la solution Cisco® Unified Contact Center Enterprise (UCCE), y compris le routage intelligent des contacts, le traitement des appels, l'intégration CTI (Computer Telephony Integration) du réseau et la gestion des contacts multicanaux sur une infrastructure IP.

Ce cours inclut des exercices pratiques sur les outils d'administration pour effectuer des ajouts, des déplacements et des changements de routine dans un environnement de centre d'appels entrants.

Mis à jour le 15/03/2024

Classe à Distance - site Client

Cette formation peut être suivie à distance en synchrone depuis n'importe quel site pourvu d'une connexion internet (2 Mb/s en symétrique recommandés). Le programme (théorie et pratique) suit le même déroulé pédagogique qu'en présentiel. La solution technologique adoptée permet aux apprenants à distance de suivre les présentations faites au tableau, de voir et d'entendre l'instructeur et les participants en temps réel, mais également d'échanger avec eux.

Public visé:

Ce cours est destiné aux Administrateurs et Equipes Support d'un centre d'appels

Objectifs pédagogiques:

- À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Naviguer dans les outils de configuration et de script du CCE
- Configurer un numéro composé, un type d'appel et un domaine de routage
- Construire un script de base pour ICM (Intelligent Contact Management)
- Configurer les agents et les groupes de compétences
- Configurer la fonctionnalité de base d'IVR (Interactive Voice Response)
- Implémenter les attributs et les files d'attente de précision
- Configurer la fonction Ring-No-Answer (RONA) à l'aide des outils de configuration CCE
- Configurer et alimenter une équipe d'agents et un superviseur principal
- Améliorer l'efficacité des agents grâce à des améliorations fournies par Cisco Finesse
- Construire et tester une application Voice XML (VXML) de base
- Mettre en place des rôles, des départements et des heures d'ouverture
- Utiliser l'outil Reporting pour lancer les rapports du Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)

Pré-requis:

Les participants doivent remplir les conditions préalables suivantes :

- Une connaissance de base des réseaux (Windows Active Directory, SQL) et des composants (serveurs, routeurs, commutateurs) est utile mais non requise.
- Connaissance pratique de Unified Communications Manager et des passerelles voix
- Connaissance de base de l'architecture et du fonctionnement de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Pré-requis recommandés :

- CLFNDU - Comprendre les bases des solutions Cisco Collaboration
- CLCOR - Mettre en oeuvre et gérer les opérations des solutions Cisco Collaboration
- CCEF - Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations
- CLFNDU - Comprendre les bases des solutions Cisco Collaboration
- CLCOR - Mettre en oeuvre et gérer les opérations des solutions Cisco Collaboration
- CCEF - Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

CCEAA - Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise

- CCEAA - Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise

Contenu:

Revue du Cisco Unified Contact Center

- Notions de base du centre d'appels
- Composants et architecture

Déploiement des paramètres d'appel de base

- Associer les paramètres d'appel de base
- Explorer les domaines de routage multimédia

Construire un script de base pour Unified Contact Center Enterprise

- Introduction de Script Editor
- Utiliser les noeuds de Script Editor

Configuration des fonctionnalités de base de l'agent

- Introduction de la fonctionnalité Agent
- Configuration des paramètres du Bureau Agent

Configuration du traitement des appels de base et de la file d'attente

- Explorer le serveur Media et ses fichiers
- Introduction à Microapps

Implementation de Precision Routing

- Introduction aux fondamentaux de Precision Routing
- Examiner la migration

Configuration du support RONA

- Introduction aux fonctionnalités RONA
- Identification des considérations liées au Timeout RONA

Configuration des équipes d'agents et des superviseurs

- Configuration des équipes et des superviseurs
- Explorer les rôles d'agent

Administrer le Cisco Finesse Desktop

- Administration du Cisco Finesse Desktop
- Introduction à l'administration de Cisco Finesse

Mise en oeuvre des applications Voice XML

- Introduction de VXML
- Créer un projet de base Call Studio

Configuration des rôles, des départements et des heures de travail

- Examiner la fonctionnalité Enquête Post-Call
- Configurer l'enquête Post-Call

Préparer des rapports UCCE avec Unified Intelligence Center (IC)

- Configurer les administrateurs UCCE
- Configurer les départements

Labs

- Naviguer dans l'architecture et les composants CCE Discovery
- Explorer les outils de configuration ICM
- Administrer les numéros composés ICM et les types d'appels
- Préparer un script d'appel basique
- Utiliser les outils ICM pour les scripts ICM
- Configurer ICM pour Agent de base et la fonctionnalité Skill Group
- Configurer UCM for la fonctionnalité Agent
- Tester les fonctionnalités BasicSkill Group dans un script ICM
- Examiner les fichiers Media et les variables dans les scripts ICM
- Construire des scripts ICM basiques avec MicroApps
- Configurer et mettre en oeuvre Precision Routing
- Configurer RONA
- Configurer les Agents et les Superviseurs
- Administrer Cisco Finesse
- Configurer le serveur VXML et installer Call Studio
- Créer et déployer un Projet Call Studio
- Intégrer les applications VXML Applications dans un script UCCE
- Configurer les rôles, les départements et les heures de travail
- Exécuter les rapports Unified IC Stock

Méthodes pédagogiques :

Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation.

Un support de cours officiel sera remis aux stagiaires.

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "booking form" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement