

Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise

Durée: 3 Jours Réf de cours: CCEAA Version: 1.0

Résumé:

Le cours "Administering Advanced Cisco Contact Center Enterprise" vous apprend comment réaliser des tâches d'administration avancée avec la solution CCE (Cisco Contact Center Enterprise) au travers d'un examen approfondi des exigences techniques et opérationnelles, et des outils utilisés pour configurer et valider le fonctionnement de la solution CCE.

Mis à jour le 15/03/2024

Public visé:

Ce cours est destiné aux ingénieurs travaillant sur le déploiement de solutions UCCE (Cisco Unified Contact Center).

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Décrire les composants, les protocoles et les flux d'appels de PCCE (Cisco Packaged Contact Center Enterprise) en utilisant la plate-forme de découverte pour préparer les activités de script et de configuration futures
- Exécuter l'utilitaire CCE d'importation en bloc en utilisant l'outil d'administration Web CCE pour développer une ligne de base de la configuration CCE
- Configurer une application avancée VoiceXML (VXML) en implémentant la fonctionnalité DB lookup et la collection de digits avec les outils Call Studio et CCE Scripting ; présenter les données d'appel collectées auprès de l'appelant via l'agent de bureau
- Provisionner CCE pour supporter les appels de CUCM (Cisco Unified Communications Manager) au centre d'appel en utilisant les outils de configuration de CUCM et de CCE. Cette fonctionnalité active les requêtes de route CCE à partir de CUCM pour supporter les contacts initiés à partir d'un périphérique géré par CUCM (Passerelles, Téléphones, ports IVR). Cette fonctionnalité peut aussi être activée pour les appels non issus de centres d'appel ou les appels portés par des agents, déjà existants ou nouveaux
- Accéder et déployer des gadgets personnalisés sur le bureau Finesse en utilisant l'outil d'administration web pour améliorer les fonctionnalités du bureau d'agent Finesse.
- Déployer avec succès l'agent mobile dans un environnement CCE
- Déployer avec succès l'enquête post appel dans un environnement CCE

Pré-requis:

Les stagiaires doivent avoir les prérequis suivants :

- Des connaissances de base réseau (Windows Active Directory, SQL) et sur les composants (serveurs, routeurs, commutateurs) peuvent aider mais ne sont pas obligatoires
- Des connaissances pratiques sur Unified Communications Manager et les passerelle voix
- Une connaissance de base de l'architecture et du fonctionnement de Cisco Unified Contact Center Enterprise (obtenu via le cours CCEA par exemple)
- 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
- CCEA - Administering Cisco Contact Center Enterprise

Contenu:

Revue de PCCE

- Revue de l'architecture et des composants de PCCE
- Revue des protocoles de PCCE

Introduction aux outils d'importation en bloc

- Utilisation de l'outil d'importation en bloc de PCCE
- Utilisation des modèles d'importation en bloc

Configuration du scripting avancé et des échanges de données CCE

- Conception du scripting avancé
- Echange de données CCE

Flux d'appels initiés par Cisco Unified Communications Manager

- Comprendre les types de transferts et les modèles de flux d'appel de CVP (Cisco Unified Custom Voice Portal)
- Description des transferts ultérieurs

Utilisation des gadgets pour personnaliser le bureau Finesse

- Obtention de gadgets Finesse personnalisés
- Déploiement de gadgets Finesse personnalisés

Mise en œuvre de l'agent mobile

- Examen de la fonctionnalité d'agent mobile
- Identification de l'architecture et des composants de l'agent mobile

Mise en œuvre des enquêtes post appel

- Examen de la fonctionnalité d'enquête post appel
- Configuration de l'enquête post appel

Travaux Pratiques

- Revue de Discovery
- Naviguer dans l'architecture et les composants de CCE Discovery
- Importer des données en bloc
- Créer une application VXML en utilisant Call Studio
- Configurer les files d'attente de précision
- Créer un script de routage CCE
- Personnaliser le bureau Finesse
- Tester votre flux d'appel
- Configurer CUCM (Cisco Unified Communications Manager) comme client de routage et agent de transfert

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