

Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations

Durée: 1 Jour **Réf de cours: CCEF** **Version: 1.0**

Résumé:

Le cours **Comprendre les fondements de Cisco Contact Center Enterprise (CCEF)** vous offre une vue d'ensemble des solutions Cisco® Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) et Unified Contact Center Enterprise. Vous acquerez une compréhension des principes fondamentaux des centres de contact et serez en mesure de décrire les solutions Cisco disponibles pour les centres de contact ainsi que les clients cibles visés. Vous vous concentrerez également sur la gamme de produits Cisco Contact Center Enterprise (CCE) et découvrirez les principales caractéristiques et fonctionnalités de la solution, notamment l'architecture, les principaux composants du système et les outils utilisés pour l'administration et la création de rapports. Ce cours constitue la base des cours supplémentaires nécessaires pour déployer, configurer, prendre en charge et dépanner les solutions Cisco CCE.

Mise à jour : 25.07.2025

Public visé:

Toute personne souhaitant comprendre la solution Cisco Contact Center Enterprise

Objectifs pédagogiques:

- À l'issue de la formation, les participants seront capables de :
 - Fournir une vue d'ensemble du portefeuille Cisco Contact Center.
 - Énumérer les composants clés de l'architecture Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) et leurs fonctions.
 - Décrire le flux des appels dans PCCE en utilisant les termes et conventions de nommage appropriés.
 - Présenter les outils utilisés pour la configuration, la création de scripts, la génération de rapports et le support d'un déploiement PCCE.
 - Identifier les fonctionnalités avancées disponibles dans la solution PCCE.

Pré-requis:

Les participants doivent remplir les conditions préalables suivantes :

- Des connaissances de base en matière de réseaux (Windows Active Directory, SQL) et de composants (serveurs, routeurs, commutateurs) sont utiles mais ne sont pas obligatoires.
- Connaissance pratique de Unified Communications Manager et des passerelles vocales.
- Compréhension de base des réseaux IP.
- CCNA - Mettre en oeuvre et administrer des solutions réseaux Cisco
- CLFNDU - Comprendre les bases des solutions Cisco Collaboration

Test et certification

Recommandé comme préparation aux examens suivants :

- TBC

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

- CCEA - Administration de Cisco Contact Center Enterprise
- CCEAA - Administration avancée de Cisco Contact Center Enterprise
- CCER - Reporting Cisco Contact Center Enterprise

Contenu:

Introduction au CCE	Termes et conventions de dénomination utilisés dans CCE	Découverte des fonctionnalités CCE au-delà des paramètres par défaut
Notions de base sur les centres de contact Cisco	Environnement d'accès CCE	Gestion des agents
Principes fondamentaux des centres de contact Cisco	Configuration du routage CCE	Efficacité des agents
Fonctionnalités des composants PCCE	Outils d'accès disponibles dans CCE	Laboratoires
Réseau téléphonique public commuté (PSTN) et passerelles vocales	Single Pane of Glass (SPOG)	■ Ce cours ne comprend pas de laboratoires.
Cisco Unified Border Element (CUBE)	Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Configuration Manager	

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 au format électronique.

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou nos agences en régions.

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