

Implementing Cisco Contact Center Enterprise

Durée: 3 Jours **Réf de cours: CCEI** **Version: 1.0**

Résumé:

La formation **Implementing Cisco Contact Center Enterprise (CCEI) v1.0** vous apprend à créer et à mettre en œuvre une solution Cisco® Packaged Contact Center Enterprise (PCCE), y compris l'intégration avancée de données externes, l'authentification unique (SSO) et les détails du processus pour la solution Contact Center Enterprise (CCE) avec des exemples des différents modèles de déploiement. Ce processus d'intégration permet aux entreprises et aux organisations d'offrir à leurs clients une expérience numérique connectée, continue et riche en fonctionnalités, à travers le temps et les canaux. Ce cours vous apprend à installer la solution CCE et à fournir une assistance de niveau 2-3. L'accent est mis sur l'assistance dès le premier jour pour un nouveau déploiement CCE.

Ce cours vous aidera à :

Apprendre à optimiser la gestion des solutions CCE pour offrir des expériences numériques fluides, connectées et efficaces sur plusieurs canaux

Gérer les effets de l'utilisation des solutions CCE en termes d'évolutivité, de flexibilité et de croissance afin de prendre en charge les centres de contact de plus grande envergure

Mise à jour : 25.07.2025

Objectifs pédagogiques:

■ À l'issue de cette formation, vous devriez être capable de :

- Examiner les composants, protocoles et variables qui influencent le choix de la conception et du dimensionnement d'un déploiement PCCE.
- Identifier les concepts nécessaires à la création des spécifications de conception et des plans de déploiement du système CCE.
- Configurer une application VXML avancée implémentant une fonctionnalité de recherche dans la base de données et de collecte de chiffres ; utiliser les outils Call Studio et CCE Scripting pour présenter les données d'appel collectées auprès de l'appelant sur le bureau du préposé.
- Découvrir comment installer le logiciel CCE
- Administrer les certificats de sécurité signés par CA pour prendre en charge l'ajout réussi d'un site PCCE

- Identifier les tâches associées à l'ajout de la fonctionnalité de site distant à l'environnement PCCE
- Discuter de l'intégration des environnements de reporting CUIC, LiveData et Finesse
- Configurer le plan de numérotation PCCE de bout en bout, en intégrant l'utilisation de Cisco Unified Border Element (CUBE), Cisco Unified SIP Proxy (CUSP), Cisco Virtualized Voice Browsers (VVBs), Voice XML (VXML) Gateways (GW) et Significant Digits
- Examiner les concepts nécessaires à la création des spécifications de conception et des plans de déploiement du système CCE
- Créer une série de scripts de routage à l'aide de PCCE
- Configurer l'authentification unique pour Unified CCE

Pré-requis:

Les participants doivent remplir les conditions préalables suivantes :

- Connaissances avancées des composants de réseau informatique : Windows A/D, SQL Server et composants
- Compréhension des réseaux IP
- Bonne compréhension des fonctionnalités de Cisco Packaged Contact Center Enterprise
- Expérience avancée dans l'administration de Cisco Packaged Contact Center Enterprise
- Connaissance pratique de Unified Communications Manager et des passerelles vocales
- CCNA - Mettre en œuvre et administrer des solutions réseaux Cisco

Test et certification

Recommandé comme préparation aux examens suivants :

- Il n'y a actuellement aucun examen correspondant à ce cours

- CLFNDU - Comprendre les bases des solutions Cisco Collaboration
- CCEF - Understanding Cisco Contact Center Enterprise Foundations
- CCEA - Administration de Cisco Contact Center Enterprise
- CCEAA - Administration avancée de Cisco Contact Center Enterprise

Contenu:

Planification du déploiement d'un centre de contact d'entreprise Cisco Packaged CCE

- Présentation des composants Packaged CCE
- Examen des flux d'appels

Préparation du déploiement Packaged CCE

- Planification du déploiement PCCE et spécifications de conception du système
- Compatibilité logicielle et configuration requise pour le système d'exploitation

Préparation du logiciel CCE pour l'installation

- Considérations générales et configuration requise pour le système
- Considérations relatives à Active Directory

Administration des certificats de sécurité

- Présentation des certificats de sécurité
- Installation et configuration de l'autorité de certification

Présentation de l'assistant d'intégration CCE Packaged

- Inventaire PCCE et comptes de service
- Exécution de l'assistant PCCE Ajout d'un site à CCE Packaged

Ajout d'un site à CCE Packaged

- Présentation des sites distants PCCE
- Considérations relatives aux certificats de sécurité des sites distants

Intégration de Cisco Unified Intelligence Center, LiveData et Finesse

- Comparaison entre les données en temps réel et les données en direct
- Intégration complète de Cisco Unified Intelligence Center

Personnalisation du plan de numérotation CCE packagé

- Composants du plan de numérotation CCE
- Plans de numérotation Ingress Gateway et Cisco Unified Border Element

Configuration pour valider le déploiement

Configuration pour valider le déploiement

- Vérifier la configuration
- Administration de Cisco Unified Communications Manager

Scripts pour Packaged Contact Center Enterprise

- Configurer l'éditeur de scripts
- Utiliser les micro-applications

Configurer l'authentification unique

- Présentation de l'authentification unique (SSO)
- Configurer l'authentification unique (SSO)

Labs

- Naviguer dans l'architecture et les composants de CCE Discovery
- Explorer les outils de configuration ICM
- Observer le logiciel CCE installé
- Naviguer dans le magasin de certificats
- Ajouter un site distant à PCCE
- Personnaliser le serveur Finesse
- Configurer le plan de numérotation du site
- Vérifier les détails de la configuration pour les tests finaux
- Créer une série de scripts de test
- Activer le SSO

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.

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