

Webex Contact Center Advanced

Durée: 4 Jours **Réf de cours: WXCCA** **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

Résumé:

Un programme complet de formation avancée conçu pour acquérir une expertise pratique en matière de gestion, de configuration et d'optimisation des environnements Webex Contact Center.

La formation avancée Webex Contact Center est conçue pour offrir une compréhension approfondie et une expertise pratique des fonctionnalités avancées de Webex Contact Center. Cette formation complète est destinée aux professionnels souhaitant perfectionner leurs compétences dans les aspects complexes de la gestion et de l'optimisation d'un environnement de centre de contact.

Mise à jour le 14/06/2026

Public visé:

Cette formation s'adresse aux participants suivants : Architectes de plateformes numériques Ingénieurs en systèmes vocaux Équipes DevOps Responsables des opérations Spécialistes des solutions et de la formation pour les centres de contact Équipes d'assistance et d'assurance qualité Ingénieurs systèmes partenaires Webex Toute personne assumant des responsabilités de maintenance courante (Day-2) pour Webex Contact Center

Objectifs pédagogiques:

- La formation avancée « Webex Contact Center » est conçue pour offrir une compréhension approfondie et une expertise pratique des fonctionnalités avancées de Webex Contact Center. Cette formation complète est destinée aux professionnels souhaitant perfectionner leurs compétences dans les aspects complexes de la gestion et de l'optimisation d'un environnement de centre de contact. Les participants doivent acquérir des compétences dans les domaines suivants :
- Comprendre l'intégration de Google Dialogflow à Webex Contact Center : apprendre à intégrer et à utiliser Google Dialogflow pour améliorer les interactions avec les clients et automatiser les réponses au sein de Webex Contact Center.
- Maîtriser les API Webex CC : acquérir des connaissances approfondies sur les API Webex CC afin de personnaliser et d'améliorer les fonctionnalités de Webex Contact Center.
- Développer des compétences en conception avancée de flux vocaux : acquérir la capacité de concevoir et de mettre en œuvre des flux d'appels complexes adaptés à divers scénarios
- Personnalisation des interfaces des agents et des superviseurs : découvrez des techniques permettant de personnaliser et d'optimiser les interfaces utilisées par les agents et les superviseurs dans Webex Contact Center afin d'améliorer l'efficacité et la convivialité.
- Maîtrise de Webex Connect Flow Designer : développez vos compétences dans l'utilisation de Webex Connect Flow Designer pour créer et gérer des flux d'interaction client.
- Amélioration de l'expérience client grâce à des techniques de routage avancées : comprenez et appliquez des techniques de routage avancées pour diriger les interactions client vers les agents ou les ressources les plus appropriés.
- Mise en œuvre de rapports et d'analyses efficaces : Apprenez à mettre en œuvre et à utiliser les fonctionnalités de rapports et d'analyses de Webex Contact Center pour le suivi des performances et la prise de décision.

Pré-requis:

Chaque participant doit disposer d'un PC ou d'un ordinateur portable équipé de fonctionnalités audio et vidéo, de préférence avec l'application Webex déjà installée.

Au moins un téléphone compatible PSTN (téléphone portable) est requis. Bien que vous utilisiez la fonctionnalité « Webex Calling for Agent », l'accès à plusieurs téléphones PSTN vous permettra de mieux comprendre le fonctionnement de l'environnement Webex Contact Center en matière d'acheminement des appels vers les

Test et certification

■

agents, quel que soit leur emplacement.

- Les participants doivent avoir suivi la formation AWXCC ou CWCCE, ou disposer de connaissances équivalentes.
 - AWXCC - Administering Webex Contact Center
-

Contenu:

Module 1 : Google Dialogflow

- Introduction à Dialogflow- Présentation de Dialogflow et de ses fonctionnalités - Comprendre le rôle de l'IA dans Dialogflow - Cas d'utilisation et applications des agents virtuels
- Configuration de l'environnement- Création d'un compte Google Cloud - Configuration d'un projet Dialogflow - Présentation de la console Dialogflow
- Concepts de base- Comprendre les intentions (Intents), les entités (Entities) et les contextes (Contexts) - Conception des flux conversationnels - Phrases d'entraînement et réponses
- Création d'un agent de base- Création de votre premier agent - Conception de conversations simples - Test de l'agent dans le simulateur Dialogflow
- Gestion des agents Dialogflow dans WxCC- Déploiement d'un agent virtuel dans WxCC - Intégration de l'agent virtuel dans le flux
- Fonctionnalités avancées de Dialogflow- Utilisation des contextes pour maintenir l'état de la conversation - Utilisation des entités pour gérer dynamiquement les saisies utilisateur - Mise en œuvre du fulfillment à l'aide de webhooks - Intégration avec des API externes Découverte 1 : Vérifier l'intégration Google CCAI Découverte 2
- Tâche 1 : Se connecter à Dialogflow
- Tâche 2 : Créer un nouvel agent
- Tâche 3 : Créer des intentions (Intents)
- Tâche 4 : Créer des entités (Entities) Découverte 3 : Intégration avec Webex Contact Center
- Tâche 1 : Créer un nouvel agent virtuel dans WxCC
- Tâche 2 : Associer l'agent virtuel à un fichier ZIP Dialogflow
- Tâche 3 : Finaliser l'intégration de Dialogflow Découverte 4 : Fonctionnalités avancées
- Tâche 1 : Utiliser les contextes
- Tâche 2 : Intégrer une base de données externe
- Tâche 3 : Utiliser les données renvoyées dans Dialogflow
- Tâche 4 : Webhooks Découverte 5 : Supervision et analyse
- Tâche 1 : Supervision depuis Google
- Tâche 2 : Supervision depuis WxCC

Module 2 : API Webex CC

- Introduction aux API de Webex Contact Center- Documentation - Essais
- Authentification- Applications - Jeton de test
- Exploration des API
- Création d'un script Python
- Comprendre GraphQL Découverte 1 :

Découverte 1 : Règles métier Découverte 2 : Interroger une base de données et analyser les données Découverte 3 : L'activité d'enregistrement Découverte 4 : Utilisation des modèles Pebble Découverte 5 : Mise en file d'attente vers un agent Découverte 6 : Informations avancées sur les files d'attente Découverte 7 : Escalade de la distribution des appels

Module 4 : Personnalisation de l'interface Agent et Superviseur

- Disposition du bureau
- Structure du fichier JSON
- Ajout d'éléments à l'interface
- Activation des fonctionnalités Découverte 1 : Explorer la disposition par défaut du bureau Découverte 2 : Personnalisation des interfaces Agent et Superviseur
- Tâche 1 : Télécharger le fichier JSON
- Tâche 2 : Modifier l'icône et l'en-tête
- Tâche 3 : Ajouter un widget personnalisé
- Tâche 4 : Activer le chat entre le superviseur et l'agent

Module 5 : Concepteur de flux Webex Connect

- Présentation de Flow Designer- Revue des canaux numériques - Aller au-delà des flux par défaut - Logique de branchement - Utilisation des variables Découverte 1 : Création d'un flux Découverte 2 : Horaires d'ouverture pour les canaux numériques Découverte 3 : Personnalisation du flux de chat

Module 6 : Bot Builder pour les canaux numériques

- Présentation des canaux numériques- Revue des canaux numériques - Introduction à Bot Builder - Création d'un bot - Fonctionnalités avancées des bots
- Découverte 1 : L'interface Bot Builder
- Découverte 2 : Configuration de votre premier bot
- Découverte 3 : Ajout d'une logique à votre bot

Module 7 : Analyse approfondie d'Analyzer

- Introduction à Webex Contact Center Analyzer- Présentation et objectifs de Contact Center Analyzer - Principales fonctionnalités et avantages - Cas d'utilisation types et applications métier - Prise en main de Contact Center Analyzer - Accès à l'interface Analyzer et navigation - Comprendre le tableau de bord et les outils de repo
- Analyse approfondie des fonctionnalités de reporting- Présentation des rapports disponibles - Personnalisation des rapports en fonction des besoins spécifiques - Comprendre les sources de données et les points d'intégration
- Analyse et visualisation avancées des données- Utilisation des fonctions avancées de filtrage et de segmentation des données - Visualisation des données à l'aide de graphiques - Bonnes pratiques pour l'interprétation des données
- Découverte 1 : Se connecter à Customer Journey Analyzer et consulter les rapports du tableau de bord pa

Explorer la documentation Découverte 2 :
Utiliser Postman Découverte 3 : Créer un script Python à l'aide de l'IA

- Tâche 1 : Utiliser ChatGPT ou Copilot pour créer un script Python permettant de s'authentifier auprès de Webex Contact Center
- Tâche 2 : Obtenir la liste des agents
- Tâche 3 : Ajouter une file d'attente via l'API
- Tâche 4 : Obtenir des indicateurs de performance via l'API
- Tâche 4 : Suivre un appel via l'API
- Tâche 1 : Créer un script Python pour interroger les 4 bases de données historiques
- Tâche 2 : Suivre un appel à travers les 4 bases de données et extraire les détails de l'appel

Module 3 : Flux avancés

- Règles métier
- Interrogation d'une base de données externe- Utilisation des API pour interroger une base de données - HTTP vers JDBC
- Expressions Pebble
- Activités avancées

Méthodes pédagogiques :

Méthodes pédagogiques : Un support de cours officiel sera remis aux stagiaires au format électronique. 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. 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. Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés. Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations. A l'issue de cette session, chaque stagiaire bénéficiaire sera contacté par un prestataire choisi par l'Opco Atlas afin d'évaluer « à chaud » la qualité de la formation suivie.

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 vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.

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