



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Partie 1 *Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise Part 1*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Lors de cette formation Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise les participants vont acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour améliorer les flux des appels entrants et sortants ainsi que les configurations dans l'environnement UCCE.

Référence	AUCCE1
Durée	5 jours (35h)
Tarif	4 190 €HT

Objectifs

- | Améliorer les flux des appels entrants et sortants ainsi que les configurations dans l'environnement UCCE.
- | Identifier les composants de base et le fonctionnement de la solution Unifiée CCE
- | Créer et modifier des scripts basiques dans des déploiements UCCE-CVP
- | Améliorer les tâches de la configuration ICM nécessaires pour supporter les fonctionnalités de base des agents
- | Créer et tester des scripts ICM utilisant les micro-applications
- | Créer des scripts UCCE pour supporter les besoins de reporting, les files d'attente et la fonctionnalité RONA
- | Déployer les composants CVP VXML dans une solution Unifiée CCE
- | Générer des rapports de base avec Cisco Unified IC.

PROCHAINES SESSIONS

Pour connaître les prochaines dates ou organiser un intra-entreprise, contactez-nous, nous vous répondrons sous 72 heures.

Public

| Responsables du support Niveau 1 et 2, aux ingénieurs systèmes et à toute personne souhaitant administrer la solution.

Prérequis

- | Des connaissances de base sur les systèmes (Windows, AD, SQL) et les composants (Serveurs, routeurs, switches) est conseillé.
- | Des connaissances de Cisco Unified Communications Manager et des Voice Gateways
- | Une bonne compréhension de base du fonctionnement d'un centre de contacts

Programme de la formation

Les bases de Cisco Unified Contact Enterprise v10

- | Introduction à UCCE
- | Composants et architecture de Unified CCE
- | Terminologie UCCE, routage et composants additionnels
- | Accéder aux outils UCCE

Configuration UCCE et scripting

- | Configuration Manager
- | Vue d'ensemble de l'éditeur de scripts
- | Scripting pour CVP

Besoins pour l'agent entrant Unified CCE

- | Vue d'ensemble des options CTI
- | Configuration d'ICM pour la fonctionnalité Agent
- | Configuration d'UCM pour la fonctionnalité Agent
- | Script ICM pour la fonctionnalité Agent

Fonctionnalité CCE IVR/VRU Unifiée

- | Scripting de base IVR avec les Microapps
- | Les Microapps ICM
- | Scripting Cisco Unified ICM Enterprise avec les Microapplications

Besoins additionnels UCCE

- | Besoins ICM pour les rapports et le monitoring
- | Routage de précision
- | La fonctionnalité RONA

Mise en oeuvre de VXML

- | Fonctionnalités de base de VXML
- | Installer et configurer VXML

Rapports Cisco Unified Intelligence Center

- | Vue d'ensemble de Cisco Unified IC
- | Rapports Cisco CUIC

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.
Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.