

# Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise - 1ère partie

Formation Informatique / Messagerie et Collaboratif / Cisco



Cette formation permet aux participants d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour améliorer les flux des appels entrants et sortants ainsi que les configurations dans l'environnement UCCE.

## OBJECTIFS

- Composants de base et 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 bases 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

## PUBLIC

Cette formation s'adresse à toute personne administrant la solution ou responsables du support Niveau 1 et 2 et aux ingénieurs systèmes.

## PRE-REQUIS

Avoir des connaissances de base sur les systèmes (Windows, AD, SQL) et les composants (Serveurs, routeurs, switch) est conseillé.

Avoir des connaissances de Cisco Unified Communications Manager et des Voice Gateways

Avoir une bonne compréhension de base du fonctionnement d'un centre de contacts

## PROGRAMME

### 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 œuvre 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

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires



### A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.  
Réf. **AUCCE1**

01 42 93 52 72

### Dates des sessions

**Paris**  
01/10/2018

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



### Inclus dans cette formation



### Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

**100%**  
**SATISFACTION GARANTIE**

**Votre garantie 100% SATISFACTION**

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

## DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

## PROCHAINES FORMATIONS

---

AUCCE2 : administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part 2 v10.0

DUCCE : Deploying Unified Contact Center Enterprise v10.0

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise - 1ère partie](#)