

# Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise - 2ème partie

Formation Informatique / Messagerie et Collaboratif / Cisco



Cette formation permet aux participants d'acquérir les connaissances et compétences nécessaires sur les prérequis, les ressources et les outils nécessaires pour améliorer les ajouts, modifications et les flux entrants et sortants dans l'environnement UCCE.

## OBJECTIFS

- Composants de base et fonctionnement de la solution Unifiée CCE
- Configurer et écrire le script basique du déploiement de UCCE CVP
- Mettre en œuvre les règles métier et les appliquer aux scripts et au routage dans UCM
- Installer une solution CCE VXML de base
- Installer, configurer et activer UCCE Outbound Option
- Support de UCCE

## 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 suivi la formation AUCCE1 ou posséder les connaissances équivalentes. Posséder des connaissances pratiques de Unified Communications Manager et Voice Gateway est recommandé.

## PROGRAMME

### Les fondamentaux Cisco Unified Contact Center Enterprise v10

Introduction à UCCE  
Architecture UCCE et composants  
Terminologie UCCE, routage et composants additionnels  
Accéder aux outils UCCE

### Configuration CCE et rappels du scripting

Configuration Manager et rappels sur l'éditeur de script  
Rappels CTI  
Rappels sur les compétences de l'Agent  
Microapps et Rappels sur les fichiers média  
Rappels sur le routage de précision  
Transferts et rappels sur RONA  
Agents mobiles

### Mise en œuvre des règles de Business

Scripts et routage avancé  
Variables de scripts ICM, expressions, formules et fonctions  
Créer un script administratif pour le routage « Time of Day »  
Créer des utilisateurs et des Feature Control Sets  
Ecoute silencieuse et enregistrement

### Solution CCE VXML

Fonctionnalités de base VXML  
Installer et configurer la solution VXML  
La fonctionnalité VXML SQL Database Lookup  
Explorer les Courtesy Callbacks  
Fonctionnalité Agent greeting

### Option UCCE Outbound

Option Outbound  
Diagnostic Framework Suite  
Support UCCE  
Suivi des appels agent via la base de données

## Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

### Horaires

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



### A retenir

Durée : **5 jours** soit 35h.  
Réf. **AUCCE2**

☎ 01 42 93 52 72

### Dates des sessions

**Paris**  
05/11/2018

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.



- 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

---

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise - 2ème partie](#)