

# Formation Administrer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Partie 1 V2.0

## Objectifs de la formation Cisco UCCE

Lors de cette formation 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.

A l'issue de ce stage les participants seront capables de :

- 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.

## À qui s'adresse cette formation ?

### Public :

Cette formation est destinée aux responsables du support Niveau 1 et 2, aux ingénieurs systèmes et à toute personne souhaitant administrer la solution.

### Prérequis :

Afin de suivre ce stage il est nécessaire que les participants aient :

- 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

## Contenu du cours Cisco UCCE

### 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

## **Travaux Pratiques**

Ce cours alterne théorie et travaux pratiques pour une meilleure assimilation des notions évoquées.