



Préface

- [Public visé, à la page i](#)
- [Documents connexes, à la page i](#)
- [Communications, services et informations complémentaires, à la page ii](#)
- [Avis de sécurité exceptionnels, à la page ii](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page iii](#)
- [Conventions, à la page iii](#)

Public visé

Ce guide est conçu pour :

- Les administrateurs de centres de contact qui configurent et gèrent le centre de contact, gèrent les agents et les superviseurs, et traitent les problèmes opérationnels.
- Les superviseurs des centres de contact, qui dirigent les équipes d'agents et sont responsables des performances de l'équipe.

Ce guide suppose que votre système a été déployé par un partenaire ou un fournisseur de services qui a validé le type de déploiement, les machines virtuelles et la base de données, et qui a vérifié que votre centre de contact peut recevoir et émettre des appels.

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
<i>Concepts de rapports pour Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html
<i>Guide de la documentation Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-documentation-roadmaps-list.html
Site cisco.com pour la documentation Packaged CCE	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html

Document ou ressource	Lien
<i>Guide de conception de la solution Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html
<i>Guide d'installation et de mise à niveau de Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html
<i>Guide des fonctionnalités de Cisco Packaged Contact Center Enterprise</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html

Communications, services et informations complémentaires

- Pour recevoir des informations pertinentes en temps utile de Cisco, inscrivez-vous à l'adresse [Gestionnaire de profil Cisco](#).
- Pour obtenir l'impact sur l'activité que vous recherchez les technologies importantes, visitez le site [Cisco Services](#).
- Pour soumettre une demande de service, visitez le site [d'assistance de Cisco](#).
- Afin d'identifier et parcourir les applications, les produits et solutions et services d'entreprise sécurisés, validés, visitez le site [Cisco Marketplace](#).
- Pour obtenir des titres de publications générales de réseautage, de formation et de certification, visitez le site [Cisco Press](#).
- Pour rechercher des informations sur la garantie pour un produit spécifique ou la famille de produits, accéder à [Cisco Warranty Finder](#).

Outil de recherche de bogues Cisco

L'[outil de recherche de bogue Cisco](#) (Bug Search Tool, BST) est un outil Web qui sert de passerelle vers le système de suivi des bogues Cisco qui tient à jour une liste complète des défauts et des vulnérabilités des produits et logiciels Cisco. BST vous fournit des informations détaillées sur les défauts de vos produits et logiciels.

Avis de sécurité exceptionnels

Cisco publie des avis de sécurité exceptionnels pour informer les clients et les partenaires des problèmes importants rencontrés dans les produits Cisco qui nécessitent généralement une mise à niveau, une solution de contournement ou toute autre action de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir le *résumé des avis de sécurité exceptionnels de produit* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html>.

Vous pouvez créer des abonnements personnalisés pour les produits Cisco, les séries de produit ou les logiciels pour recevoir des alertes par e-mail ou pour utiliser des flux RSS lorsque de nouvelles annonces sont publiées pour les notes suivantes :

- Avis de sécurité Cisco
- Avis de sécurité exceptionnels
- Fin de vente ou d'assistance
- Mises à jour logicielles
- Mises à jour des bogues connus

Pour plus d'informations sur la création d'abonnements personnalisés, consultez *mes notifications* à l'adresse <https://cway.cisco.com/mynotifications>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

Nous apprécions vos commentaires.

Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Description
police en gras	La police en gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Édition > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
Police <i>italique</i>	L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>) • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le <i>Guide d'installation et de mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Enterprise</i>.
Police Windows	Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple : <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>

Convention	Description
< >	<p>Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII.• Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.

À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.