+33 (0)1 48 10 09 46
formation@ambient-it.net
140 Avenue Jean Lolive 93500 Pantin - France

Mis à jour le 11/11/2026

S'inscrire

Formation Nice CXone

2 jours (14 heures)

Présentation

Nice CXone est une plateforme cloud de relation client associant routage omnicanal et intelligence artificielle pour accompagner les centres de contact. Avec les compétences ACD, les scripts Studio et les assistants intelligents, elle permet de concevoir des parcours clients cohérents et de faciliter le travail des conseillers.

Notre formation Nice CXone vous permettra de consolider vos connaissances pour configurer des parcours de traitement adaptés aux besoins opérationnels de votre centre de contact.

Vous apprendrez à organiser les utilisateurs et les compétences, à construire des scénarios avec Studio et à articuler les interactions vocales et digitales. Vous aborderez également les intégrations avec les systèmes métiers.

À l'issue de la formation, vous serez en mesure de tester un parcours, de préparer une intégration via Virtual Agent Hub et de définir les conditions de transfert vers un conseiller en préservant le contexte client.

Cette formation aborde également Copilot for Agents ainsi que les traces, les indicateurs de performance et les bonnes pratiques de validation pour préparer une exploitation fiable des automatisations et de l'assistance aux agents.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Configurer les utilisateurs, les rôles et les compétences de routage dans Nice CXone
- Construire et tester un parcours vocal et digital avec Studio
- Préparer une intégration métier et gérer ses erreurs

- Intégrer un agent virtuel préconfiguré et organiser le transfert vers un conseiller
- Évaluer l’assistance aux agents et définir les contrôles nécessaires avant déploiement

Public visé

- Ingénieur IA
- Administrateur de centre de contact
- Intégrateur de solutions de relation client
- Consultant technique CRM
- Responsable technique de centre de contact

Pré-requis

- Expérience des processus de traitement des interactions en centre de contact
- Première utilisation de Nice CXone dans un contexte agent, superviseur ou administrateur
- Connaissance des principes de routage, des files d’attente et des compétences agents
- Notions sur les échanges HTTP et la lecture de données JSON pour les exercices d’intégration

Pré-requis techniques

- Poste sous Windows 11 64 bits avec 8 Go de mémoire vive recommandés pour les ateliers
- Navigateur Google Chrome dans sa version courante ou immédiatement précédente, avec accès au microphone autorisé
- Connexion Internet stable et accès réseau aux services de formation autorisé par les règles de sécurité de votre organisation
- Compte de formation Nice CXone avec accès à Studio et droits de configuration sur un environnement distinct de la production
- Casque avec microphone et environnement préparé avec canal de test, agent virtuel préconfiguré et modules Virtual Agent Hub et Copilot for Agents activés pour les ateliers concernés

Programme de notre formation Nice CXone

[Jour 1 – Matin]

Architecture et configuration du routage

- Architecture Nice CXone, composants du centre de contact et place des fonctions d’intelligence artificielle
- Organisation des utilisateurs, des équipes, des rôles et des permissions selon le principe du moindre privilège
- Configuration des compétences ACD, affectation des agents et niveaux de maîtrise
- Articulation des points de contact, des scripts et des compétences dans un parcours entrant
- Principes du routage omnicanal, différences entre voix et digital et dépendances aux modules activés

- Atelier pratique : Configurer une équipe de test, affecter ses compétences et vérifier l’acheminement d’une interaction vers un agent.

[Jour 1 – Après-midi]

Conception des parcours avec Studio

- Prise en main de Studio, types de scripts, actions, connecteurs et branches conditionnelles
- Construction d’un serveur vocal interactif avec accueil, choix utilisateur et demande de mise en relation
- Manipulation des variables, transmission du contexte et premiers traitements avec les actions Snippet
- Gestion des horaires, des délais d’attente, des saisies incorrectes et des parcours de secours
- Adaptation d’un parcours aux canaux digitaux et utilisation des traces pour vérifier son exécution
- Atelier pratique : Construire un parcours vocal avec menu et routage par compétence, puis tester un scénario digital guidé et analyser les traces.

[Jour 2 – Matin]

Intégrations métiers et agents virtuels

- Principes des API REST, authentification, échanges JSON et protection des secrets d’intégration
- Exploitation d’un service métier depuis un parcours Studio, contrôle des réponses et gestion des erreurs
- Rôle de Virtual Agent Hub, fournisseurs compatibles et articulation avec les scripts Studio
- Gestion des intentions, des données de contexte, des incompréhensions et de la fin de conversation
- Conception du transfert vers un conseiller avec contexte utile et comportement de secours
- Atelier pratique : Adapter un script fourni pour interroger une API de test et utiliser un agent virtuel préconfiguré, puis vérifier le transfert vers un conseiller.

[Jour 2 – Après-midi]

Assistance IA et fiabilisation opérationnelle

- Positionnement de Copilot for Agents, profils de configuration et prérequis d’activation
- Utilisation des résumés automatiques et des suggestions issues des connaissances avec validation humaine
- Protection des données personnelles, maîtrise des accès et évaluation des réponses inexactes
- Suivi des indicateurs opérationnels, durée moyenne de traitement, travail après interaction et transferts vers les agents
- Préparation de la recette, tests de non-régression, diagnostic par traces et procédure de retour arrière
- Atelier pratique : Exécuter une recette de bout en bout, examiner un résumé Copilot, diagnostiquer un incident de routage et formaliser les critères de mise en production.

Sociétés concernées

Cette formation s’adresse à la fois aux particuliers ainsi qu’aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d’auto-évaluation nous permettant d’apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d’anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l’acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

Organisme de formation enregistré sous le numéro 11 75 54743 75. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l’État.
© Ambient IT 2015-2026. Tous droits réservés. Paris, France - Suisse - Belgique - Luxembourg