

Mis à jour le 01/10/2026

S'inscrire

Formation Genesys Cloud CX

2 jours (14 heures)

Présentation

Genesys Cloud CX est une plateforme de centre de contact cloud permettant d'administrer les utilisateurs, d'orchestrer les interactions clients et de gérer le routage des communications voix et digitales depuis un environnement unifié.

Notre formation Genesys Cloud CX : administration et routage vous permettra de prendre en main les principales fonctions d'administration de la plateforme. Vous apprendrez à gérer les utilisateurs, groupes, rôles, permissions et Divisions afin d'organiser les accès aux ressources.

Vous apprendrez à configurer les Queues, les compétences, les langues et les wrap-up codes, puis à exploiter l'ACD et le skills-based routing pour distribuer les interactions aux agents adaptés.

Vous découvrirez également Genesys Cloud Architect afin de construire un premier parcours d'interaction intégrant horaires, règles métier et routage vers les queues. La formation couvre les principaux canaux voice, email, messaging et digitaux.

Enfin, vous utiliserez Analytics Workspace, les dashboards et les alertes pour suivre les performances des queues, agents et interactions. Vous découvrirez également les fonctions actuelles d'IA de Genesys Cloud CX, notamment Agent Copilot, knowledge et l'assistance aux agents.

À l'issue de cette formation, vous serez capable de configurer les utilisateurs, queues et règles de routage, construire un flux simple avec Architect et superviser l'activité dans Genesys Cloud CX.

Cette formation intègre les fonctionnalités et évolutions actuelles de Genesys Cloud CX.

Objectifs

- Administrer les utilisateurs, groupes, rôles, permissions et Divisions
- Configurer les queues, compétences, langues et wrap-up codes
- Mettre en œuvre le routage ACD et skills-based routing
- Construire un flux entrant simple avec Genesys Cloud Architect
- Configurer les horaires et règles de routage des interactions
- Superviser les queues, agents et interactions avec Analytics Workspace

Public visé

- Administrateurs Genesys Cloud CX
- Administrateurs systèmes et applicatifs
- Responsables de centres de contact
- Chefs de projet relation client
- Consultants fonctionnels
- Support applicatif

Pré-requis

- Connaissance générale des enjeux de centre de contact et de relation client
- Compréhension des principaux canaux : voix, email et messaging
- Notions de routage des interactions et de gestion des utilisateurs
- Une première expérience d'un outil de centre de contact constitue un plus

Pré-requis techniques

- Ordinateur récent avec navigateur web à jour
- Connexion Internet stable
- Casque avec microphone pour les exercices utilisant le canal voix
- Accès à un environnement Genesys Cloud CX permettant de réaliser les travaux pratiques

Programme de notre formation Genesys Cloud CX : administration et routage

[Jour 1 - Matin]

Administrer l'organisation, les utilisateurs et les accès

- Découvrir l'architecture et les principaux composants de Genesys Cloud CX
- Comprendre l'organisation des ressources et les paramètres de l'environnement Genesys Cloud CX
- Créer et administrer les Users et Groups
- Configurer les Roles et Permissions selon les responsabilités des utilisateurs
- Utiliser les Divisions pour organiser et contrôler l'accès aux ressources
- Comprendre les principes de licences et leur impact sur les fonctionnalités disponibles

- Atelier pratique : créer des utilisateurs et groupes, attribuer les rôles et permissions puis organiser les accès avec les Divisions.

[Jour 1 - Après-midi]

Configurer les queues, compétences et règles de routage

- Créer et administrer les Queues, leurs membres et leurs paramètres
- Configurer les wrap-up codes pour qualifier les interactions après traitement
- Gérer les Skills et Langues associés aux agents
- Comprendre le fonctionnement de l'ACD et du routage Genesys Cloud CX
- Mettre en œuvre le skills-based routing pour distribuer les interactions selon les compétences
- Comprendre le routage des interactions voice, email, messaging et digitales
- Atelier pratique : créer une queue, configurer ses membres, compétences et wrap-up codes puis tester un scénario de routage ACD.

[Jour 2 - Matin]

Construire des parcours avec Genesys Cloud Architect

- Découvrir Genesys Cloud Architect et son rôle dans la conception des parcours d'interactions
- Comprendre les principaux types de flows et leur articulation avec les queues et le routage
- Construire un flux entrant simple et organiser les différentes étapes du parcours
- Configurer les Schedules et Schedule Groups pour adapter le routage aux horaires d'ouverture
- Orienter les interactions vers les queues et ressources adaptées selon les règles métier
- Comprendre les principes de traitement des parcours voice, email, messaging et digitaux
- Atelier pratique : construire dans Architect un flux entrant utilisant horaires, règles de routage et transfert vers une queue.

[Jour 2 - Après-midi]

Superviser et exploiter Genesys Cloud CX

- Utiliser Analytics Workspace pour superviser l'activité du centre de contact
- Analyser les vues Queue Performance, Agent Performance et interactions
- Créer et exploiter des dashboards et indicateurs adaptés aux besoins opérationnels
- Configurer des alertes pour surveiller les événements et seuils importants
- Identifier les problèmes de routage, disponibilité des agents et traitement des interactions
- Découvrir les fonctions d'IA de Genesys Cloud CX : Agent Copilot, knowledge, automatisation et assistance aux agents
- Atelier pratique : analyser l'activité d'une queue dans Analytics Workspace, identifier un problème de routage et suivre ses impacts sur les performances.

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.