

Consistent
Powers your Contact Center

**Principales fonctions de la suite
Consistent Contact Center**

- Produits**
- Fonctionnalités**

Consistent ©

Introduction.....	3
Poste agent.....	3
Interface utilisateur.....	3
Login.....	3
Gestion de l'activité.....	3
Traitement des appels.....	3
Bande passante.....	4
Exemple de poste agent.....	4
Poste superviseur.....	5
Interface utilisateur.....	5
Supervision des agents.....	5
Supervision des appels.....	5
Statistiques temps réel.....	5
Poste agent.....	6
Exemple de poste superviseur.....	6
SVI.....	7
ACD.....	8
Files d'attentes.....	8
Calcul du temps d'attente estimé.....	8
Fonctions diverses.....	8
Configuration.....	9
Statistiques à froid.....	10
Environnement matériel.....	11
Réseau.....	11

Introduction

Ce document décrit les principales fonctionnalités du produit Contact Center qui est un système de gestion téléphonique pour centres d'appels.

Poste agent

Le poste agent permet à un télé conseiller de gérer les appels téléphoniques qui lui sont destinés. Il lui permet également de gérer son activité. Le poste agent est, soit un petit exécutable Windows (moins de 200 Ko), soit une application HTML/Javascript. La deuxième solution est moins performante pour la bande passante réseau, mais elle permet les mêmes fonctionnalités (à part le lancement d'un programme externe).

Interface utilisateur

L'interface utilisateur est entièrement configurable en HTML/Javascript y compris pour l'exécutable Windows.

Login

Le login se fait en saisissant un identifiant et un mot de passe. Il est également possible de spécifier le numéro de téléphone associé au télé conseiller. Le numéro de téléphone du télé conseiller est déterminé soit par sa saisie, soit par la valeur stockée dans la configuration, soit en fonction de son adresse IP.

Gestion de l'activité

Le télé conseiller peut choisir son activité. Il a le choix entre 16 pauses détente configurables et entre 16 mode de travaux annexes également configurable (traitement mail, courrier, ...). Il peut également choisir de traiter les appels téléphoniques et/ou de participer à une campagne d'appels sortants.

Traitement des appels

En mode traitement d'appel, les appels en attente sont présentés au télé conseiller. En cours de traitement, il peut :

- mettre en garde le client et le reprendre,
- demander de l'aide à un autre télé conseiller (choisi par compétence, nominativement ou par saisie du numéro de téléphone), faire un va et vient entre le client et l'autre télé conseiller, faire une conférence à trois ou transférer définitivement l'appel,
- faire un transfert vers un autre télé conseiller (choisi par compétence, nominativement ou par saisie du numéro de téléphone),
- demander une aide superviseur : le superviseur arrive en écoute discrète (ni le télé conseiller ni le client n'entendent le superviseur). Par la suite le superviseur peut changer de mode et être entendu du télé conseiller ou passer en conférence),
- inscrire des données dans le bloc-notes et les partager avec les autres télé conseillers traitant l'appel,
- appeler une application au niveau du serveur et échanger des données avec elle (par exemple une application CRM),
- appeler un exécutable au niveau du poste agent en lui passant des arguments (uniquement pour la version Windows),
- appeler une application HTML/Javascript (qualification d'appel, saisie de formulaire, ...) et échanger des données avec celle-ci.

Bande passante

Chaque poste agent avec l'exécutable Windows prend environ 1 Kbps. Pour la version HTML, il faut compter environ 4 Kbps.

Exemple de poste agent

The screenshot shows a window titled 'Albert Ag00001 1.2.17'. The main interface is split into three sections:

- Left Panel:** A menu with options like 'Réception', 'Pause', 'Travaux annexes', 'Enlève le service Démo', 'Calculatrice', and 'Logout'.
- Center Panel:** A form titled 'Informations sur le client' with fields for Type, Téléphone client, Nom, Adresse, Numéro composé, Service, and Temps d'attente.
- Right Panel:** A text area with the Consistent logo and a prompt: 'Vous pouvez mettre ici votre application métier (saisie de formulaire, aide au télé-opérateur...)'.

At the bottom, there is a table showing system status:

Service	Agents	En ligne	Libres	Appels	En attente	Login	Popups	N1	N2	Etat	Présence	Pause	Tvx Anx	Post App	Tempo	Libre	Popup	Sonnerie	En ligne	Système	
Démo	1	1	0	1	0	16:03:10	19	11	0	En ligne	0:40	0:36:32	0:07:47	0:00:00	0:00:00	0:00:33	0:00:42	0:01:36	0:01:57	0:23:57	0:00:00
Démo Niveau 2	0	0	0	0	0																
Supervision	0	0	0	0	0																

Bien d'autres interfaces peuvent être réalisées. Il est, en particulier, possible de faire un bandeau prenant très peu de place sur l'écran.

Poste superviseur

Le poste superviseur permet à un superviseur de surveiller l'activité d'un ou plusieurs plateaux dont il a la charge. Cette supervision se fait en temps réel. Il s'agit d'un petit exécutable Windows (moins de 500 Ko). A terme, les mêmes fonctionnalités seront accessibles avec une application HTML/Javascript.

Interface utilisateur

L'interface utilisateur est entièrement configurable. Elle peut être paramétrée superviseur par superviseur ou bien pour un groupe de superviseur.

Supervision des agents

Il est possible de surveiller l'activité des agents d'un groupe. Pour chacun d'eux, on dispose des informations suivantes :

- nom,
- date de login ou de logout,
- état,
- nombre d'appels traités depuis le début de la journée,
- nombre d'appels perdus depuis le début de la journée,
- temps de contact et temps de traitement moyen,
- durées cumulées passées dans les différents états (durée état par état),
- compétences,
- détails sur l'appel en cours (références du client, service demandé).

Il est possible de faire un tri sur toutes les colonnes et de faire un filtre sur les compétences.

Pour chaque agent il est possible d'afficher le détail de sa journée.

Supervision des appels

Pour chaque service, on dispose de la liste des appels en cours sur le service et de la liste des appels passés. Pour chaque appel on dispose des informations suivantes :

- date et heure d'arrivée sur le service,
- point d'entrée sur l'ACD (ceci correspond au numéro appelé par le client),
- durée d'attente du client et durée estimée,
- temps de contact,
- temps total de l'appel,
- agent ayant accueilli le client,
- références du client,
- qualification de l'appel (commentaire de l'agent).

Il est possible d'afficher le détail de chaque appel (temps passés sur les menus avant de saisir une touche, services sur lesquels l'appel a été dirigé, temps d'attente, agents ayant traité l'appel, ...)

Statistiques temps réel

Il est possible d'afficher des valeurs statistiques en temps réel (valeurs depuis le début de la journée). Ces valeurs peuvent être cumulées pour un ou plusieurs services, un ou

plusieurs groupes d'agents. Elles sont disponibles avec une granularité d'une minute. Cela permet, par exemple, de faire des tableaux heure par heure ou des graphiques minute par minute.

Pratiquement toutes les valeurs calculées par le système sont disponibles :

- temps des différents états des agents,
- appels reçus, traités, perdus (nombre, temps de contact, temps d'attente, temps de post appel),
- appels à destination d'un service, et appels traités par un service (nombre, temps de contact, temps d'attente, temps de traitement post appel),
- formules (quatre opérateurs plus le pourcentage),
- nombre d'appels en fonction de la qualification de l'appel,
- ...

Poste agent

Le poste de supervision intègre un poste agent. Il peut s'agir du même poste que pour les agents ou d'un poste spécifique. Cela permet au superviseur de traiter des appels, de répondre à des demandes d'aide superviseur et de faire des écoutes discrètes.

Exemple de poste superviseur

The screenshot displays the 'Superviseur Sophie Super 1.2.17' interface. It is divided into several sections:

- Agent Services:** A table showing agent status across different levels (Niveau 1, Niveau 2, Supervision). Columns include agent ID, name, login, state, and various time metrics (Nb co, Nb pd, Contact, Post, C Mc, T mc, Libre).
- Call Log (Top):** A detailed table of call events with columns: N°, Heure, Date, Entrée, Scénar, File d'attente, Attente, Conta, Durée, Agent, Client. It lists calls from 15:00 to 16:38.
- Call Log (Bottom):** A second table of call events, continuing from 16:44 to 16:49.
- Agent Control:** A section with buttons for 'Agent' and 'Appel', and a 'Pause' button with the text 'Consistent Powers your contact center Pause'.
- Reception and Actions:** A list of actions such as 'Réception', 'Pause', 'Travaux annexes', 'Pause travail', 'Enlève le service Supervision démo', 'Priorité service Supervision démo=0.5', 'Calculatrice win.ini', 'Appel sortant', and 'Logout'.

SVI

Le SVI est relativement classique. Il permet la navigation dans des menus avec enrichissement du contexte. Il peut se connecter à des base de données ou des programmes de CRM pour échanger des données. Il peut enfin demander un contact avec un agent et reprendre la main à l'issue du contact.

ACD

L'ACD permet la mise en relation entre les appels et les agents.

Files d'attentes

L'ACD gère plusieurs files d'attente (y compris une file d'attente par agent logué). Un agent peut appartenir à plusieurs files d'attentes.

Le système gère les priorités (appel VIP).

Il est possible de faire des débordements entre files d'attentes :

- débordements inconditionnels,
- débordement en fonction d'une condition (quota, horaire, ...),
- débordement à partir d'un certain temps d'attente.

Chaque débordement possède une priorité qui permet de faire de la mutualisation (priorité 1) ou du débordement sur saturation (priorité 10^{-6}) ou toute valeur intermédiaire.

Calcul du temps d'attente estimé

Le système peut calculer le temps d'attente estimé. Ce calcul est fait en fonction des agents disponibles et des appels en cours. Il est extrêmement précis dès qu'il y a un nombre suffisant d'agent et/ou que les agents ont un comportement relativement constant.

Fonctions diverses

- enregistrement d'une conversation,
- répondeur,
- génération d'appels sortants depuis le poste agent (en dehors d'un appel entrant),
- campagnes d'appels sortants,
- accès a des serveurs applicatifs, à des bases de données, à des CRM,
- login par téléphone pour les agents sans poste informatique,
- contrôle d'ACD externes (avec ou sans lien avec l'ACD externe) grâce à un Web Service,
- passage automatique en mode logué par téléphone en cas de perte du lien réseau,
- gestion de panneaux afficheurs muraux.

Configuration

Il existe une configuration générale qui décrit le système et une configuration par projet.

Chaque projet est étanche avec les autres projets.

La configuration est centralisée et peut être mise à jour à distance. Une fois un ordinateur installé avec Contact Center, il est théoriquement inutile de se connecter sur la machine pour l'administrer. Tout ce fait à partir de la configuration (lancement de nouveaux process, déplacement de process d'une machine à une autre).

Chaque fichier de configuration (un pour le système et un par projet) est un fichier XML. Ce fichier peut être généré automatiquement à partir d'une base de données ou édité avec les divers assistants.

Statistiques à froid

Les statistiques à froid sont générées en temps réel pour une insertion en temps réel dans une base de donnée ou en différé.

Des rapports standard peuvent être générés automatiquement à chaque changement de journée. Il y a également un fichier XML contenant l'ensemble de la journée qui est généré pour chaque projet.

Environnement matériel

Les serveurs fonctionnent sous Unix (Linux, Solaris, ...)

Les applicatifs client fonctionnent sous Windows.

Les applicatifs HTML ont été testés avec Internet Explorer et Firefox.

Pour la partie frontal téléphonique, Contact Center peut s'interfacer avec tout boîtier SIP (Audiocodes, Eicon, ...) ou avec tout PBX SIP (Asterix, ...).

Réseau

Les postes agent et les postes de supervision peuvent se trouver derrière un réseau Naté (avec translation d'adresse). Il est possible d'avoir plusieurs adresses pour les serveurs en fonction du sous réseau auquel appartient le poste.