



La solution pour les Serveurs Vocaux Interactifs, Standards automatiques en mode DTMF, Automates d'appels..

CVM-PhoneAssist application mono ou multi-usages proactive.

Gardez le contrôle, sous-traitez les traitements.



«Il n'est pas concevable de laisser une à plusieurs personnes 24 heures sur 24 devant un standard téléphonique. Vous voulez ne pas perdre d'appels téléphoniques entrants, offrir une qualité d'accueil personnalisée ou personnalisable à tout moment, mettre en œuvre un système d'informations vocales ou automate d'appels/alertes évolutif, gérables très simplement et en toute sécurité,...qui s'intègre dans toutes architectures téléphoniques».

Fonctions	Connecté à un autocommutateur	
	oui	non
▪ Détection du numéro de l'appelant (CLI)	X	X
▪ Acceptation ou refus de l'appel	X	X
▪ Rappel de l'appelant afin que la communication ne soit pas à sa charge	X	X
▪ Diffusion de messages vocaux	X	X
▪ Détection des touches du téléphone utilisées par l'appelant (DTMF)	X	X
▪ Mise en attente de l'appelant	X	
▪ Reprise de la communication avec l'appelant	X	
▪ Enregistrement de messages vocaux avec possibilité de ré-écoute et ré-enregistrement.	X	X
▪ Module de synthèse vocal multilingue.	X	X
▪ Envoi de messages vocaux en pièce jointe d'e-mail.	X	X
▪ Application de gestion des messages pré-enregistrés (Editeur de texte et/ou vocal).	X	X
▪ Accès à la boîte vocale par téléphone et écoute des messages en local ou à distance.	X	
▪ Transfert d'appel « en aveugle » (non contrôlé, le transfert est entièrement géré par l'autocommutateur)	X	
▪ Transfert d'appel assisté (reprise de la communication en cas d'échec)	X	X
▪ Mise en relation de deux communications (aboutement)	X	X
▪ Diffusion des messages vocaux par téléphone : <ul style="list-style-type: none"> ▪ détection des répondeurs et messages vocaux, ▪ possibilité de ré-écouter, ▪ confirmation de la prise en compte du message, ▪ ré-essais, ▪ cascade sur une série de numéro, ▪ Relance automatique du cycle d'appels jusqu'à prise en compte du message. 	X X X X X X	X X X X X X
▪ Journal des appels et des traitements.	X	X
▪ Interface avec les bases de données.	X	X
▪ Applications qui gèrent des voies <u>analogiques</u> , <u>RNIS/ISDN</u> (BRI et PRI) et via un environnement <u>VoIP (H.323)</u> .	X	X

CVM-PhoneAssist/SVI/AA/SA, une application qui concerne toutes les directions fonctionnelles de l'entreprise pour prévenir l'indisponibilité.

(*) **Nota Bene** : CVM SAS se réserve le droit, sans avis préalable, d'apporter toutes modifications dans les spécifications du produit.



Traitement des appels téléphoniques au service assistance technique de la Société Dictao – société de services (Paris) – dans un environnement téléphonique standard.

Utilisation de la solution CVM-PhoneAssist/SVI/AA

Objectifs recherchés :

La société DICTAO propose à ses clients une assistance technique téléphonique 24/24 heures, 7/7 jours. Afin d'améliorer la qualité du traitement des appels, surtout en dehors des heures ouvrables, ils ont souhaité mettre en œuvre un automate de convergence téléphonie/informatique CVM-PhoneAssist intégrant les fonctions de serveur vocal interactif et d'automate d'appel.

Le serveur CVM-PhoneAssist est raccordé à l'autocommutateur ALCATEL 4200 du client la technologie accès de base numérique.

Quelque soit le jour et l'heure, les clients appellent un numéro unique qui aboutit sur le serveur CVM-PhoneAssist

Fonctionnalités principales :

- Pendant les horaires d'ouverture du support technique, le serveur effectue un **simple transfert d'appel** vers un numéro de poste du 4200 qui est en fait un groupement de postes. Ainsi, tous les téléphones des **techniciens** sonnent en même temps jusqu'à ce que l'un d'eux prenne l'appel. Si personne ne décroche, le 4200 est configuré pour transférer l'appel **vers le standard**.
- En dehors des jours et heures ouvrables, un technicien d'astreinte est désigné. Son numéro de téléphone fixe ou GSM est configuré dans CVM-PhoneAssist. **Re-routage d'appel**.
Lorsqu'un client appelle, un message vocal lui demande de patienter et lui indique qu'il va être mis en relation avec un technicien.
Parallèlement, le serveur appelle le technicien d'astreinte. Lorsque la communication est établie avec celui-ci, le serveur lui demande d'appuyer sur la touche * pour être mis en relation avec le client. Cette technique permet de **s'assurer que c'est bien le technicien qui a décroché** et non pas sa messagerie vocale.
Si c'est bien le technicien qui a décroché, le client et lui sont mis en relation téléphonique par le serveur au moyen d'un **aboutement entre les canaux vocaux**. Le scénario se termine dès que l'un des deux raccroche.
- S'il n'est pas possible de joindre le technicien d'astreinte, le **serveur vocal en informe le client et lui propose d'enregistrer un message vocal** en laissant ses coordonnées et en expliquant l'objet de son appel. Dès que celui-ci a terminé la communication, le serveur alerte les personnes qui ont été déclarées par deux moyens :
 - Envoi d'un **e-mail d'information diffusé via la messagerie SMTP**. Suivant le destinataire, le fichier Wave contenant le message vocal enregistré par le client est joint ou non.
 - **Génération d'une requête de diffusion de message vocal qui sera traitée par la fonction Automate d'Appels** de CVM-PhoneAssist. Ce message est destinée à une liste de numéros de téléphone qui sont appelés successivement jusqu'à confirmation de prise en compte.

Les requêtes peuvent être destinées à des téléphones fixes ou des GSM. **Le serveur s'assure que c'est bien le destinataire qui a décroché** en lui demandant d'appuyer sur une touche pour écouter le message.

Il lui **indique alors qu'il va écouter un message laissé par client dont l'appel n'a pas été traité**, puis il lui diffuse ce message.

A la fin de la diffusion, il lui propose également d'appuyer sur une touche pour ré-écouter le message. Enfin, il lui **demande d'appuyer sur une autre touche pour confirmer qu'il a bien pris en compte la demande du client**. Le serveur tente plusieurs appels. Si aucun n'aboutit (pas de décroché ou pas de confirmation de prise en compte), il recommence une série d'appel vers le second numéro de téléphone configuré, et ainsi de suite, jusqu'à ce que l'appel soit pris en compte. **Fonction d'escalade et de rappel automatique**.

Tous les appels sont consignés dans un fichier historique avec toutes les informations indiquant comment l'appel a été traité.

Cette solution peut être utilisée avec tous les autocommutateurs téléphoniques Numérique et IPbx (VoIP).



10 Rue Léon Frot
75011 - PARIS - FRANCE
Tél. : 33 (0)1.43.67.09.03
Fax : 33 (0)1.43.67.35.40
E-mail : cvm@cvm.fr
Site Web : <http://www.cvm.fr>

*Les informations contenues dans ce document peuvent être changées sans préavis.
CVM ne peut être tenu responsable d'éventuelles erreurs.
Tous les produits mentionnés dans le présent document sont
des marques déposées de leurs constructeurs respectifs.*