



La solution pour les Serveurs Vocaux Interactifs & Automates d'appels..

CVM-PhoneAssist application mono ou multi-usages multi-fonctions proactive.

Gardez le contrôle, sous-traitez les traitements.



Cette solution très puissante peut être utilisée de façon autonome ou être intégrée à une architecture téléphonique et éventuellement un système de traitement informatique. Elle est modulaire et évolutive. Elle gère des lignes analogiques, RNIS/ISDN et des voies VoIP (H.323). Le traitement des communications téléphoniques est entièrement automatisé.

Fonctions de l'application Serveur Vocal Interactif

- Un serveur CVM-PhoneAssist peut traiter simultanément de 2 à 240 communications simultanées.
- Traitement des appels entrants multi-scénarios. Les scénarios sont sélectionnés selon le numéro appelé.
- Détection du numéro de l'appelant (CLI)
- Acceptation ou refus de l'appel
- Rappel de l'appelant afin que la communication ne soit pas à sa charge
- Diffusion de messages vocaux
- Détection des touches du téléphone utilisées par l'appelant (DTMF)
- Mise en attente de l'appelant
- Reprise de la communication avec l'appelant
- Module de synthèse vocal multilingue.
- Possibilité pour l'interlocuteur d'enregistrer un message vocal qui pourra être envoyé en pièce jointe d'e-mail ou stocké dans une base de données.
- Acquisition de données au moyen des touches du téléphone et traitement en temps réel.
- Editeur de scénario graphique ScénarioMaker : élaboration aisée et intuitive des scénarios de traitement d'appel (ordinogramme). Cette application permet de traiter des besoins complexes. Navigation dans le scénario via les touches du téléphone.
- Définition des messages vocaux à diffuser :
 - sélection d'un fichier wave existant,
 - enregistrement via un micro connecté à une carte son,
 - saisie d'un texte et synthèse vocale multi-lingues avec l'application Acapela ®,
 - texte renvoyé par l'exécution d'une commande (option synthèse vocale).
- Transfert d'appel « en aveugle » (non contrôlé, le transfert est entièrement géré par l'autocommutateur) vers le standard, un numéro interne ou externe
- Transfert d'appel assisté (reprise de la communication en cas d'échec) vers le standard, un numéro interne ou externe
- Mise en relation de deux communications (aboutement)
- Diffusion des messages vocaux par téléphone :
 - 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.
- Interface de programmation permettant de traiter les appels par des applications (VB, VBScript, JavaScript, Java, C++, Delphi, PHP, etc.) Comprend de nombreuses fonctions pour piloter entièrement la communication.
- Interface ODBC et SQL pour faire du traitement collaboratif avec des applications bases de données.
- CVM-PhoneAssist dispose d'une fonction messagerie vocale (boîte vocale). Vous pouvez consulter les messages vocaux via une interface navigateur (Web) comme Microsoft Internet Explorer.



- CVM-PhoneAssist intègre une application PHP (Web) qui permet aux administrateurs d'accéder aux historiques et aux statistiques des appels entrants et sortants (par tranche horaire, par jour, par mois, par utilisateur, etc).
- Enregistrement du résultat de l'exécution du scénario dans un fichier excel ou une base de données standard.
- Historique des appels et journal des traitements.

Fonctions de l'application Gestion des campagnes d'appel (spécificités)

- Editeur de scénario graphique : élaboration aisée et intuitive des scénarios des campagnes d'appel (une campagne peut être un appel unique ou à des milliers de correspondants).
- Gestion des listes d'appel : saisie manuelle, importation de fichiers Excel, exportation des listes en format Excel.
- Génération des communications à partir d'un simple fichier de requêtes (API) pour diffuser de l'information ou par un scénario préparé avec l'éditeur graphique de scénario.
- Définition des paramètres de traitement :
 - Jours et plages horaires,
 - Priorité,
 - Rappels,
 - Détection des répondeurs et messageries vocales.
- Suivi en temps réel de l'évolution des traitements.
- Re-soumission de tous les correspondants n'ayant pu être joints avec succès.
- Possibilité pour l'interlocuteur d'enregistrer un message vocal.
- Exportation du résultat d'une campagne d'appel dans un fichier Excel ou une base de données standard.
- Historique des appels, statistiques et journal des traitements.

The screenshot shows the 'Administration de CVM-PhoneAssist' window with three tabs: 'Paramétrage de la campagne', 'Suivi des requêtes', and 'Statistiques'. The 'Paramétrage de la campagne' tab is active, displaying the following fields and options:

- Descriptif de la campagne :** Campagne de CVM-PhoneAssist
- Script:**
 - Choix du script : C:\Documents and Settings\EP.CVM\Bureau\script.spa
 - Buttons: Nouveau, Editer, Selection
- Contacts:**
 - Choix des contacts : C:\Documents and Settings\EP.CVM\Bureau\Contacts
 - Buttons: Editer, Selection
 - Correspondance des colonnes du fichier :

Numéro de téléphone :	C
Nom :	B
Statut :	A
Résultats :	D
Message enregistré :	E
Référence :	F
- Paramètres:**
 - Priorité de la campagne : 1 2 3 4 5 (radio buttons)
 - Nombre maximum de tentatives : []
 - Intervalle entre deux tentatives d'appel : []
 - Choix des jours et heures ouvertures [hh:mm-hh:mm] :

<input type="checkbox"/> Lundi	[]
<input checked="" type="checkbox"/> Mardi	09:00-19:00
<input checked="" type="checkbox"/> Mercredi	09:00-19:00
<input type="checkbox"/> Jeudi	[]
<input type="checkbox"/> Vendredi	[]
<input type="checkbox"/> Samedi	[]
<input type="checkbox"/> Dimanche	[]

Buttons at the bottom: Quitter, Sauver, Envoyer

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



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
Sites Web : <http://www.cvm.fr>
<http://www.cvm-phoneassist.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.*