TLM Com
10 allée bienvenue – 93885 Noisy le Grand Cedex
Tel : 01 55 85 00 00 – Fax : 01 55 85 17 00
Mail : contact@tlmcom.fr
www.tlmcom.fr

CALL-BACK

Fiche solution – suite logicielle Wel'Suite

TLM Com – Version 1

Table des matières

1. Présentation 3
   1.1. Une application pour rappeler un appelant n'ayant pu être mis en relation 3
2. Description fonctionnelle 4
   2.1. Le positionnement de l'application Call-Back 4
   2.2. Le traitement d'un appel non pris en compte 4
   2.3. Le traitement des rappels 4
   2.4. Consulter les rappels à effectuer et les attribuer à un opérateur 5
   2.5. Sélectionner un rappel pour écouter le message 5
   2.6. Effectuer un click to call afin de rappeler l'appelant 5
   2.7. Qualifier l'état d'un rappel 5
   2.8. Le reporting 5
3. Périmètre d'exploitation 6
   3.1. A partir de quelle version de Wel'Suite ? 6
   3.2. Où positionner l'application Call-Back dans l'environnement téléphonique ? 6
   3.3. Pour quelle architecture téléphonique ? 6
   3.4. Comment exploiter l'interface graphique ? 6
   3.5. L'application Call-Back peut-elle être virtualisée ? 6
   3.6. Où sont stockées les informations de l'application Call-Back ? 6
4. Règles de fonctionnement 7
   4.1. Les rappels effectués par l'application Call-Back 7
   4.2. Est-il possible d'enregistrer les messages de l'application Call-Back en studio ? 7
   4.3. Combien de rappels est-il possible d'effectuer simultanément ? 7
5. Description des interfaces graphiques 8
   5.1. L'écran Call-Back 8
6. Interopérabilité avec les autres modules de Wel'Suite 8
   6.1. Avec la salle d'attente virtuelle 8
   6.2. Avec Wel'Com SVI 9
7. Pré-requis 9
   7.1. Pour l'intégration à l'environnement téléphonie 9
   7.2. Pour l'exploitation des interfaces graphiques 9
8. Conditions de vente 9
   8.1. Pour l'acquisition de l'application Call-Back 9
   8.2. Licences nécessaires à l'acquisition de l'application Call-Back 10

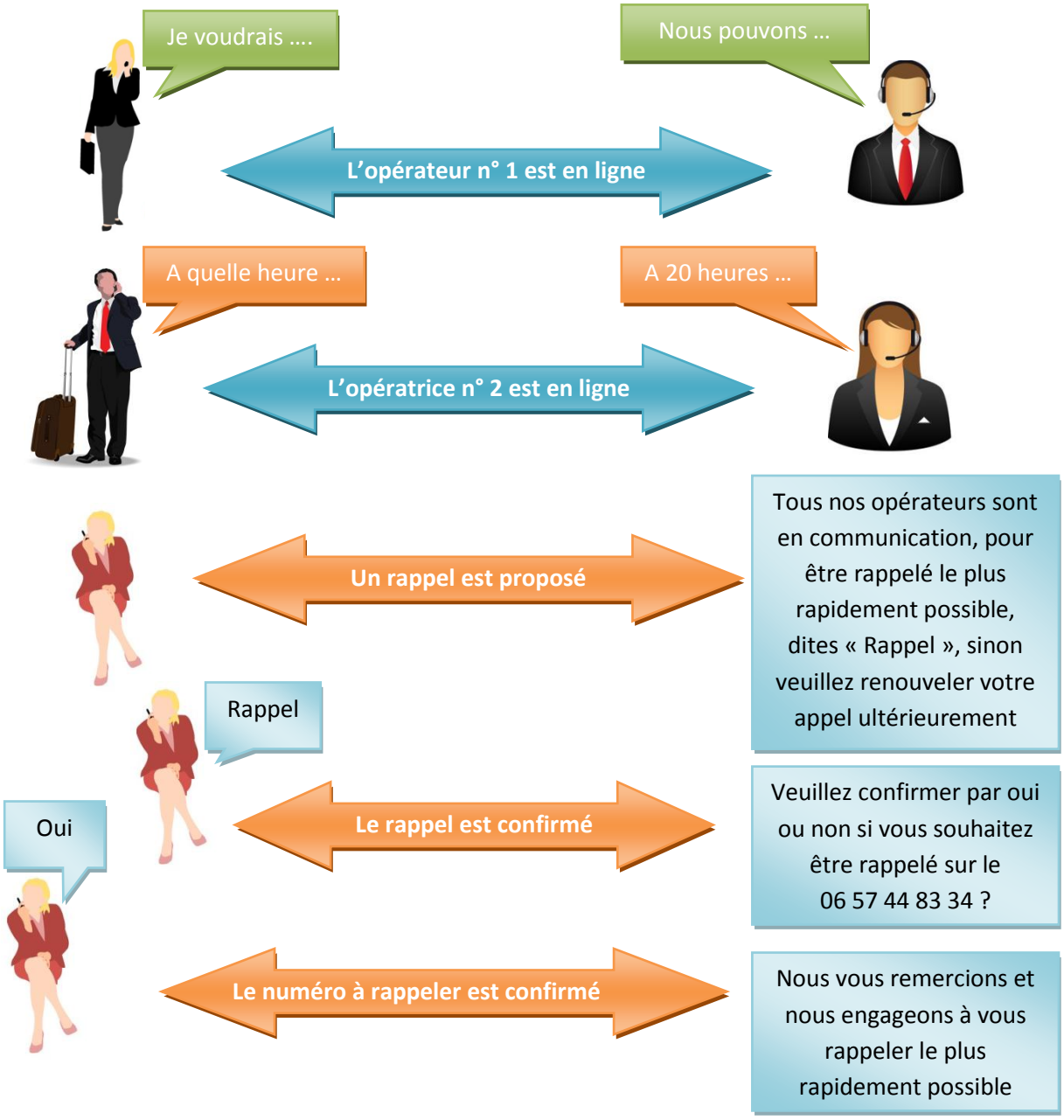
1. Présentation

1.1. Une application pour rappeler un appelant n'ayant pu être mis en relation

L'application Call-back permet à un appelant n'ayant pu obtenir l'interlocuteur souhaité d'être rappelé ultérieurement par celui-ci, en lui déposant éventuellement un message sur la cause de son appel.

Exemple de gestion du call-back d'un appel ne pouvant être pris en compte

La société de service traitant des demandes sur un numéro unique ne peut traiter dans l'immédiat un troisième appelant. Cet appelant est automatiquement redirigé sur l'application Call-back.



2. Description fonctionnelle

2.1. Le positionnement de l'application Call-Back

L'application Call-back est exploitée en débordement d'un poste occupé, d'un groupement de postes tous occupés ou d'un call-center dont tous les opérateurs sont en communication.

2.2. Le traitement d'un appel non pris en compte

Une fois l'appelant dirigé sur l'application Call-back, les actions suivantes vont être effectuées :

- La diffusion d'un message vocal informant l'appelant que sa demande de mise en relation ne peut aboutir mais que son appel est enregistré et qu'il peut, s'il le souhaite, être rappelé dans les plus brefs délais. L'application Call-back demande alors une confirmation à l'appelant (en mode vocal ou DTMF) pour un rappel.

- Sur confirmation positive, l'application Call-back récupère le numéro de téléphone de l'appelant si la signalisation de l'autocommutateur le permet. Sinon, l'application Call-back demandera à l'appelant de saisir son numéro (sur confirmation négative, l'appelant est alors invité à renouveler son appel ultérieurement).

- L'application Call-back énumère ensuite le numéro récupéré ou saisi par l'appelant et demande une confirmation (une confirmation négative entraine automatiquement le retour à l'étape précédente).

- L'application Call-back propose alors à l'appelant de déposer un message. En cas de confirmation positive, l'appelant dispose d'un temps paramétrable pour enregistrer son message.

- L'application Call-back clôt la communication en confirmant à l'appelant la prise en compte de son rappel.

2.3. Le traitement des rappels

Les rappels en attente sont stockés dans la base de données de Wel'Suite et sont visibles sur l'interface graphique de Wel'Directory sous l'onglet Call-back. Cet onglet de consultation permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Consulter les rappels à effectuer et les attribuer à un opérateur.
- Sélectionner un rappel pour écouter le message éventuellement déposé par l'appelant.
- Effectuer un click to call afin de rappeler l'appelant.
- Qualifier l'état d'un rappel (non effectué qui est la valeur par défaut, effectué ou échoué)

L'utilisateur de l'application Call-back doit être identifié au préalable sous Wel'Suite afin de pouvoir effectuer ces opérations.

2.4. Consulter les rappels à effectuer et les attribuer à un opérateur

Tous les rappels à effectuer sont affectés à une fiche de l'annuaire vocal de Wel'Suite (une personne ou un service). Ces rappels peuvent êtres consultés par tous les opérateurs d'un service dans le cas d'une affectation des rappels à celui-ci sur un onglet de l'application de Wel'Directory.

L'application Call-back permet d'attribuer un rappel d'un service à un opérateur. Celui n'est donc plus visible dans les rappels affectés au service en question.

Il est toutefois possible, en sélectionnant l'opérateur, de consulter l'état de ses rappels à effectuer et éventuellement de les réaffecter.

2.5. Sélectionner un rappel pour écouter le message

Il est possible d'écouter le message déposé par l'appelant avant d'effectuer un rappel. Cela permet de mesurer l'urgence de l'appel et éventuellement de prioriser les rappels à effectuer.

2.6. Effectuer un click to call afin de rappeler l'appelant

Il suffit à un opérateur de sélectionner un rappel à effectuer et de cliquer sur le bouton « Click to call » pour qu'il soit mis en relation avec l'appelant qui a demandé le rappel.
La mise en relation est réalisée en appelant tout d'abord l'opérateur et en appelant ensuite la personne en attente de rappel.

2.7. Qualifier l'état d'un rappel

L'opérateur en charge des rappels peut qualifier ceux-ci comme effectués ou échoués. Il est toutefois possible suivant les besoins d'ajouter des états. L'application Call-back n'effectue pas de qualification automatique (à l'exception des états non traités qualifiés comme non effectués).

2.8. Le reporting

L'application Call-back permet un reporting périodique des rappels avec leur affectation, leur état et l'horodatage des actions effectuées, en global par service ou par opérateur. Ce reporting peut être émis par courrier électronique sous format Acrobat Reader en pièce jointe.

3. Périmètre d'exploitation

3.1. A partir de quelle version de Wel'Suite ?

L'application Call-back est disponible à partir de la version **5.3.6 de Wel'Suite** et nécessite Wel'Com SVI ainsi que Wel'Directory de Wel'Suite pour fonctionner.

3.2. Où positionner l'application Call-Back dans l'environnement téléphonique ?

L'application Call-back peut être exploitée sur un serveur hébergeant Wel'Com pour l'accueil vocal d'un établissement. La mutualisation des voies physiques (uniquement pour les appels sortants) devra être paramétrée afin de réserver des voies à l'application Call-back afin d'éviter tout risque de collision sur des appels entrants.

3.3. Pour quelle architecture téléphonique ?

L'application Call-back peut être intégrée dans un environnement téléphonique analogique ou SIP avec voies physiques réservées sur l'IPBX ou PABX pour les appels sortants. En mode analogique, la signalisation est obligatoire pour une prise en compte automatique du numéro de téléphone de l'appelant.

3.4. Comment exploiter l'interface graphique ?

Les interfaces graphiques sont accessibles via Wel'Suite par intranet et sont compatibles avec les navigateurs suivants : Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur, Mozilla FireFox 18 ou supérieur. (cf chapitre pré-requis).

3.5. L'application Call-Back peut-elle être virtualisée ?

Intégrée dans Wel'Suite, l'application Call-back peut être virtualisée si elle est exploitée dans un environnement téléphonique en mode SIP.

3.6. Où sont stockées les informations de l'application Call-Back ?

Les informations de l'application Call-back (rappels, opérateurs …) sont enregistrées dans la base de données de Wel'Suite et peuvent être consultées en temps réel. Ce module est autonome et ne nécessite aucun logiciel tiers pour assurer cette gestion.

4. Règles de fonctionnement

4.1. Les rappels effectués par l'application Call-Back

Les rappels effectués par l'application Call-back utilisent une voie physique pour maintenir la ligne de l'opérateur en occupation et une voie physique pour entrer en communication avec la personne ayant demandé un rappel.

4.2. Est-il possible d'enregistrer les messages de l'application Call-Back en studio ?

Les messages utilisés par l'application Call-back peuvent êtres enregistrés en studio ou créés en synthèse vocale.

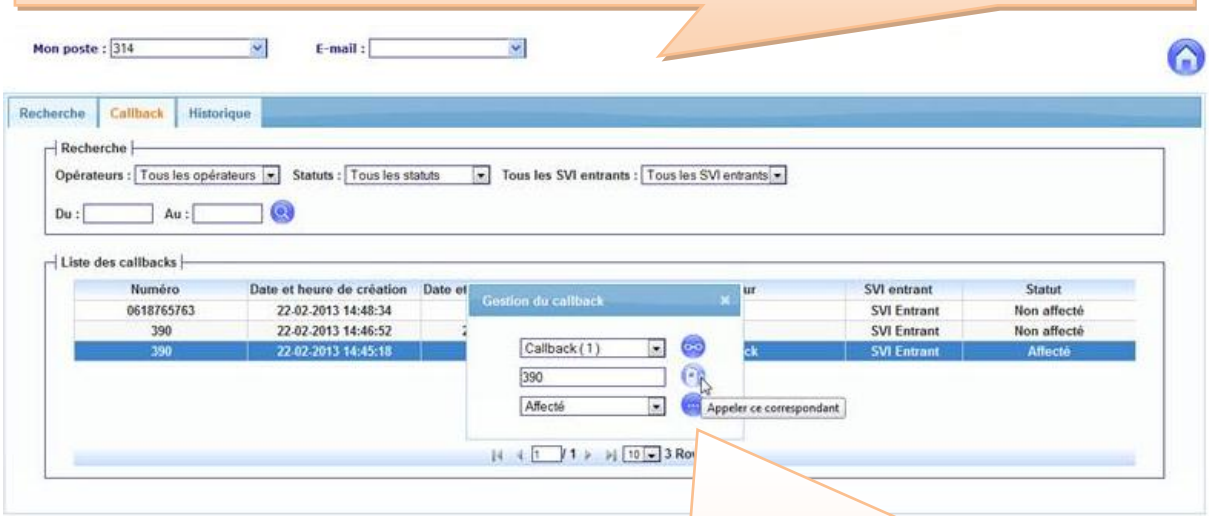
4.3. Combien de rappels est-il possible d'effectuer simultanément ?

Ce paramètre dépend du nombre de voies allouées à l'application Call-back. Un opérateur a besoin de deux voies physiques pour effectuer un rappel.

5. Description des interfaces graphiques

5.1. L'écran Call-Back

L'écran permet de choisir l'opérateur (par défaut tous les rappels non affectés sont visibles par le choix non affectés dans la liste Statuts). Il est aussi possible de choisir le SVI en cas de gestion multi Call-back (plusieurs points d'entrées gérés).



En cliquant sur un rappel, il est possible :

- D'écouter le message déposé par le demandeur du rappel
- De lancer le rappel
- De modifier l'état du rappel (effectué, échoué …)

6. Interopérabilité avec les autres modules de Wel'Suite

6.1. Avec la salle d'attente virtuelle

Pour les appelants ne souhaitant pas être rappelés mais désirant attendre qu'un opérateur se libère, l'application Call-back peut être couplée avec la salle d'attente virtuelle de Wel'Suite. Ainsi, l'appelant se verra proposer un choix entre un rappel ou une attente au temps estimé.
(Salle d'attente virtuelle : option logicielle, soumise à licence)

6.2. Avec Wel'Com SVI

La fonction Call-back offre une interopérabilité naturelle avec Wel'Com SVI afin de recueillir des informations sur les personnes appelantes et éventuellement pour déclencher des opérations en interne de l'établissement.

7. Pré-requis

7.1. Pour l'intégration à l'environnement téléphonie

L'application Call-back peut être exploitée **dans un environnement téléphonique analogique ou SIP** (suivant les conditions d'interopérabilité avec les IPBX(s) et PABX(s) validés par TLM Com). Le nombre de voies à acquérir correspond au nombre de rappels simultanés que l'application Call-back devra pouvoir effectuer.

7.2. Pour l'exploitation des interfaces graphiques

Le serveur hébergeant l'application Call-back doit être connecté au réseau informatique de l'établissement ou de l'entreprise afin que ses interfaces graphiques puissent êtres exploitées.
Les postes informatiques sur lesquelles les interfaces du module seront exploitées devront être équipés d'un navigateur intranet (Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur, Mozilla FireFox 18 ou supérieur).

8. Conditions de vente

8.1. Pour l'acquisition de l'application Call-Back

L'application Call-back est indissociable de la suite logicielle Wel'Suite de TLM Com, ce qui signifie qu'elle ne peut être vendue séparément de celle-ci pour un établissement ou une entreprise n'ayant pas encore fait l'acquisition de Wel'Suite.

L'application Call-back est disponible à partir de la version 5.3.6 de Wel'Suite. Pour les établissements ou entreprises ayant déjà fait l'acquisition de Wel'Suite et qui désirent faire l'acquisition du module prise de rendez-vous, une mise à jour de Wel'Suite sera nécessaire si la version exploitée est inférieure à la version 5.3.6.

8.2. Licences nécessaires à l'acquisition de l'application Call-Back

Les licences obligatoires :

- Une licence Application – Wel'Directory pour la consultation des rappels à effectuer.
- Une licence Wel'Suite Platform DTMF – X voies[1] ou licence Wel'Suite Platform ASR – X voies[1]

Les licences optionnelles :

- Une licence Wel'Gate (BDD ou LDAP) [2]
- Une licence Application – Salle d'attente

[1] *Le nombre de voies sera déterminé suivant le nombre d'appels simultanés souhaités*.

[2] *Si nécessité de récupérer automatiquement les fiches sur un système d'information interne.*