



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V12

Overview Guide

Overview Guide

Description

10/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommaire

1 A propos de ce guide	5
1.1 A qui ce guide est-il destiné ?	5
1.2 Conventions de formats	5
1.3 Commentaires sur la documentation	6
2 Présentation d'OpenScape Contact Center	7
2.1 Exigences du système	8
2.1.1 Ordinateur serveur principal	8
2.1.2 Ordinateur serveur de rapport centralisé	10
2.1.3 Ordinateur serveur auxiliaire	10
2.1.4 Ordinateur client	12
2.1.5 Composants externes	13
2.2 Exigences de la plate-forme de communication	14
2.2.1 OpenScape Voice	15
2.2.2 OpenScape 4000	15
2.2.3 OpenScape Business	16
2.3 Documentation du produit	16
2.3.1 Documentation de service	16
2.3.2 Documentation de l'utilisateur	16
2.3.3 Documentation sur l'intégration du système	17
3 Fonctions d'OpenScape Contact Center	19
3.1 Call Director	19
3.2 Base de données de rapport centralisé	20
3.3 Traitement des contacts	21
3.3.1 Voix	21
3.3.2 Rappel	22
3.3.3 Email	22
3.3.4 Collaboration Web	23
3.3.5 Connecteur Facebook	23
3.3.6 Connecteur Twitter	24
3.3.7 Connecteur WhatsApp	24
3.4 Traiter plusieurs contacts	25
3.5 Commentaire et productivité	26
3.5.1 Panneaux muraux et Broadcaster	26
3.5.2 Statistiques de performances personnelles	27
3.5.3 Indicateur d'attente des contacts	27
3.6 Haute disponibilité (secours semi-automatique)	28
3.6.1 Exigences du système pour la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)	29
3.7 Multisociétés	30
3.8 Réseautage	31
3.9 Sortant	31
3.10 Présence et collaboration	32
3.10.1 Liste d'équipe	32
3.10.2 Barre d'équipe	33
3.10.3 Liste de numérotation rapide	33
3.10.4 Barre de numérotation rapide	33
3.10.5 Annuaire	34

Sommaire

3.11 Rapports	35
3.11.1 Rapports de type temps réel et données cumulées	35
3.11.2 Rapports historiques	37
3.11.3 Rapports d'activités	38
3.12 Acheminement	39
3.12.1 Acheminement selon les groupes	39
3.12.2 Acheminement selon les compétences	40
3.12.3 Flux de stratégie d'acheminement	41
3.12.4 Flux de traitement de file d'attente	42
3.12.5 Flux de travail en réseau	43
3.13 Téléphone intégré WebRTC avec voix	45
3.13.1 Partage de vidéo et d'écran WebRTC	45
3.13.2 Cliquer pour composer	45
4 Applications OpenScape Contact Center	47
4.1 Application Manager	47
4.1.1 Profils d'utilisateurs par défaut	48
4.1.2 Centres de traitement	50
4.2 Application System Monitor	53
4.3 Web Manager	54
4.4 Application Mobile Supervisor	54
4.5 Web Supervisor	55
4.6 Agent Portal Web	55
4.7 Agents virtuels (Chatbots)	57
4.8 Agents virtuels (Speechbot)	57
4.9 OpenMedia Framework	57
5 Intégration de logiciels de fournisseurs tiers	61
5.1 Intégration de Microsoft CRM	61
5.2 Intégration SAP CRM	61
5.3 Intégration Siebel CRM	62
5.4 Intégration SVI	63
5.5 API d'écran instantané	63
5.6 Intégration de la gestion des ressources humaines	63
5.7 Software Development Kit (SDK)	64
5.8 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC)– alimenté par Softcom	64
Index	65

1 A propos de ce guide

Ce guide contient une vue d'ensemble des principaux concepts et des fonctions d'OpenScape Contact Center, y compris des exigences détaillées sur le matériel, le logiciel et le réseau pour chaque plateforme de communication prise en charge.

1.1 A qui ce guide est-il destiné ?

Ce manuel donne une vue d'ensemble de haut niveau d'OpenScape Contact Center qui vous permettra de mieux vous préparer à la planification et à la conception de la mise en place d'OpenScape Contact Center.

1.2 Conventions de formats

Les conventions de formats utilisées dans ce guide sont les suivantes :

Gras

Identifie les composants OpenScape Contact Center, les titres des fenêtres et des boîtes de dialogue et les noms d'éléments.

Italique

Cette police identifie les références à une documentation connexe.

`Police monospace`

Caractérise la police du texte que vous entrez ou que l'ordinateur affiche dans un message.

REMARQUE : Les remarques soulignent des informations qui sont utiles sans être essentielles, par exemple, des conseils ou d'autres méthodes pour exécuter une tâche.

IMPORTANT : Les remarques importantes sont destinées à attirer l'attention sur des actions qui pourraient entraver le bon fonctionnement de l'application ou entraîner une perte de données.

A propos de ce guide

Commentaires sur la documentation

1.3 Commentaires sur la documentation

Pour signaler un problème avec ce document, veuillez appeler le centre de support clientèle.

Quand vous appelez, veuillez avoir l'obligeance d'inclure les informations suivantes. Ceci nous aidera à repérer le document qui vous pose problème.

- **Titre :** Guide Général
- **Référence :** A31003-S22B1-T101-02-7718

2 Présentation d'OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center est une solution de centre de contacts multimédia intégrée permettant l'acheminement, le suivi et le traitement des contacts. Il s'agit d'une solution haut de gamme en "prêt-à-fonctionner", facile à installer, à configurer et à utiliser et qui peut évoluer selon les exigences.

Le système OpenScape Contact Center fournit un ensemble de fonctions et d'outils intégrés que vous pouvez utiliser pour gérer plusieurs canaux d'interaction d'utilisateurs et améliorer la productivité et l'efficacité de votre centre de contacts.

Il fournit:

- Outils de visualisation de nouvelle génération pour la gestion des centres de contacts et l'établissement de rapports qui permettent aux responsables et aux superviseurs d'assurer la productivité optimale du centre de contacts.
- Bureau intuitif assurant la gestion polyvalente des interactions multimédias qui permettent à votre centre de contacts d'améliorer le service clients et l'efficacité du traitement des interactions.
- Outils uniques de présence et de collaboration multimédia qui vous permettent d'étendre le centre de contacts aux spécialistes et aux décideurs dans l'ensemble de l'entreprise, y compris aux emplacements distants.
- Outils de communication innovateurs et faciles d'emploi pour tous les médias, optimisant la productivité des utilisateurs.
- Outils de conception visuelle pour la création rapide et aisée des flux de stratégie d'acheminement et de traitement de files d'attente pour les différents médias.

Les licences OpenScape Contact Center sont concurrentes.

2.1 Exigences du système

Cette section décrit les exigences minimum du système pour les différents ordinateurs serveurs et clients d'OpenScape Contact Center ainsi que les exigences pour les composants externes pris en charge.

REMARQUE : Les exigences minimum du système sont les suivantes. Pour optimiser les performances, utilisez un matériel qui dépasse ces exigences minimum.

REMARQUE : L'utilisation d'un pare-feu entre le serveur et les clients est déconseillée. Si l'installation d'un pare-feu est exigée, contactez votre représentant du service d'assistance.

2.1.1 Ordinateur serveur principal

La machine serveur principal d'OpenScape Contact Center est le serveur principal sur lequel le logiciel OpenScape Contact Center réside. Cette machine est obligatoire pour exécuter OpenScape Contact Center.

Attention : Il est strictement interdit de faire les changements suivants dans notre base de données : créer des déclencheurs, créer de nouveaux tableaux ou modifier les tableaux actuels, supprimer ou créer des index, créer des vues, accéder aux tableaux temporaires (par ex. callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) ou verrouiller la base de données pour les opérations externes. Le non respect de cette consigne risque d'avoir un impact nocif sur le fonctionnement et les performances du système OpenScape Contact Center et nous pouvons ne pas être en mesure d'assurer nos obligations d'assistance pour le produit.

Les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un ordinateur serveur principal figurent dans le tableau suivant. Les exigences diffèrent selon le nombre d'utilisateurs actifs prévus.

REMARQUE : Si vous envisagez de configurer le système pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les ordinateurs serveurs doivent répondre aux exigences indiquées à la [Section 3.6.1, "Exigences du système pour la fonction haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#), page 29.

Exigences	Jusqu'à 250 utilisateurs actifs	Jusqu'à 750 utilisateurs actifs	Plus de 750 utilisateurs actifs
Processeur ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3	Un Intel Xeon E3-1271v3	Deux Intel Xeon E5-2609v2
Mémoire	8 Go	8 Go	8 Go ^b
Disque dur	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA
Paramètres d'affichage	1024 x 768 avec couleurs 16 bits		
Système d'exploitation	- Windows Server 2022 Standard ou Datacenter - Windows Server 2019 Standard ou Datacenter - Windows Server 2016 Standard ou Datacenter		
Autre	- Carte d'interface de réseau ^cEthernet 1 Gb/s pour le réseau local du client - Carte d'interface réseau 10 Mb/s pour le réseau local de la plate-forme de communication^d - Lecteur de DVD-ROM - Plug-in du service SSDP pour l'accès distant de service - Modem 56 Kp/s pour notifications par avertisseur (facultatif) - Lecteur de dérouleur de bande de 20 Go, pris en charge par Informix (facultatif)		

Tableau 1 Exigences du système pour un ordinateur serveur principal

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre coeurs et de processeurs AMD à double coeur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b Assurez-vous que toute la mémoire est disponible pour le système d'exploitation Windows.
- c Une infrastructure de réseau Ethernet de 10 Mb/s n'est prise en charge que si les applications Manager installées sur le système sont limitées à cinq.
- d Assurez-vous que la carte d'interface du réseau du client est située au début de la liste de l'association TCP/IP, suivie de la carte d'interface du réseau pour le réseau local de la plate-forme de communication.

2.1.2 Ordinateur serveur de rapport centralisé

Un ordinateur serveur de rapport centralisé est exigé pour la fonction de rapport centralisé. Pour plus de détails, voir [Section 3.2, "Base de données de rapport centralisé"](#).

Pour les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un serveur de rapport centralisé, voir le [Tableau 2](#).

Exigences	Ordinateur serveur de rapport centralisé
Processeur ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3
Mémoire	8 Go ^b
Disque dur	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA
Paramètres d'affichage	Résolution 1024 X 768 avec couleurs 16 bits
Système d'exploitation	• Windows Server 2022 Standard ou Datacenter • Windows Server 2019 Standard ou Datacenter • Windows Server 2016 Standard ou Datacenter
Autre	• Carte d'interface de réseau Ethernet 1 Gbits/s pour le réseau local du client • Lecteur de DVD-ROM • Plug-in du service SSDP pour l'accès distant de service • Modem 56 Kp/s pour notifications par avertisseur (facultatif) • Lecteur de dérouleur de bande de 20 Go, pris en charge par Informix (facultatif)

Tableau 2 Exigences du système pour un ordinateur serveur de rapport centralisé

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre coeurs et de processeurs AMD à double coeur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b Assurez-vous que toute la mémoire est disponible pour le système d'exploitation Windows.

2.1.3 Ordinateur serveur auxiliaire

Un ordinateur serveur auxiliaire peut être installé à un site distant (où les utilisateurs sont situés) pour réduire la bande passante nécessaire pour transférer les statistiques en temps réel et celles de données

cumulées sur le réseau à partir du site principal. Il peut aussi être utilisé pour faire tourner les serveurs pour les intégrations (facultatives) SAP CIC et SAP ICI.

REMARQUE : Pour déterminer si vous avez besoin d'un serveur auxiliaire, contactez votre représentant du service d'assistance.

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les ordinateurs serveurs de secours ne sont pas pris en charge.

Pour les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un serveur auxiliaire, voir le [Tableau 3](#).

Exigences	Ordinateur serveur auxiliaire
Processeur ^a	Un Intel Xeon E3-1271v3
Mémoire	8 Go
Disque dur	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA
Paramètres d'affichage	Résolution 1024 X 768 avec couleurs 16 bits
Système d'exploitation	• Windows Server 2022 Standard ou Datacenter • Windows Server 2019 Standard ou Datacenter • Windows Server 2016 Standard ou Datacenter
Autre	• Carte d'interface de réseau Ethernet 1 Gbits/s pour le réseau local du client • Lecteur de DVD-ROM

Tableau 3 Exigences du système pour un serveur auxiliaire

a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre cœurs et de processeurs AMD à double cœur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.

2.1.4 Ordinateur client

Les exigences minimales pour l'installation du logiciel OpenScape Contact Center sur un serveur principal figurent dans le tableau ci-dessous. Les exigences diffèrent selon le type d'applications OpenScape Contact Center que vous prévoyez d'exécuter sur l'ordinateur.

REMARQUE : Si vous prévoyez de faire tourner simultanément deux occurrences de l'application Manager sur un ordinateur client, le matériel doit dépasser les exigences minimum du système pour permettre d'obtenir un niveau raisonnable des performances.

Exigences	Client Desktop	Manager ou System Monitor
Processeur ^a	Intel Pentium 4 à 1,6 GHz (Intel Pentium double cœur E2180 à 2,0 GHz recommandé)	Intel Pentium 4 à 1,6 GHz (Intel Pentium double cœur E2180 à 2,0 GHz recommandé)
Mémoire	512 Mo (1 Go recommandé)	1 Go (2 Go recommandés)
Disque dur	Espace disque disponible de 100 Mo	Espace disque disponible de 500 Mo
Paramètres d'affichage	1024 x 768 avec couleurs 16 bits	
Système d'exploitation	- Windows 10 Professional ou Enterprise Edition - Windows 11 Professional ou Enterprise Edition	
Autre	- Carte d'interface de réseau Ethernet 100 Mb/s pour le réseau local du client - Lecteur de DVD-ROM (facultatif)	- Carte d'interface de réseau Ethernet 100 Mb/s pour le réseau local du client^b - Lecteur de DVD-ROM (facultatif) - Lecteur audio pour l'écoute des fichiers .wav OpenScape Contact Center ou des seuils audibles provenant des rapports (facultatif)

Tableau 4 Exigences du système pour le logiciel client OpenScape Contact Center

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre cœurs et de processeurs AMD à double cœur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b Une infrastructure de réseau Ethernet de 10 Mb/s n'est prise en charge que si les applications Manager installées sur le système sont limitées à cinq.

2.1.5 Composants externes

OpenScape Contact Center prend en charge l'intégration avec les composants externes figurant dans la section.

Composant	Exigences
Composants Email et LDAP	• Serveurs email d'entreprise: – Microsoft Office 365 – Microsoft Exchange Server 2007, 2010 et 2013 – IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 et 9 • Protocoles: – IMAP version 4 – SMTP version 1 (Enhanced SMTP ou ESMTP, n'est pas prise en charge)
Intégration de présence	Quand la fonction d'intégration d'OpenScape UC Application est utilisée, les versions suivantes sont prises en charge: • OpenScape UC Application V7R2
Processeur vocal	Les processeurs vocaux suivants sont pris en charge: • OSCMS (OpenScape Contact Media Service) Remarques: • La fonction Call Director exige un processeur vocal afin d'assurer la gestion des messages interactifs.
Processeur vocal-service OpenScape Contact Media Service	Les processeurs vocaux OpenScape Contact Media Service peuvent être utilisés avec Call Director pour traiter les messages quand le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Le système prend en charge l'utilisation de plusieurs processeurs vocaux OpenScape Contact Media Service. Le nombre de postes pris en charge dépend de la plate-forme de communication: • OpenScape Voice – Jusqu'à 200 postes. • OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – Jusqu'à 120 postes. Les modèles de déploiement suivants sont pris en charge : – Jusqu'à 32 postes – Doit être connecté à une plate-forme de communication en utilisant une carte STMI4 configurée pour prendre en charge des postes SIP. – Jusqu'à 120 postes – Doit être connecté à un SoftGate 1000 configuré pour prendre en charge des postes SIP. La plate-forme de communication doit utiliser une carte STMI4 pour les connexions de charge utile VoIP (HG3570) à SoftGate. • OpenScape Business V2

Tableau 5

Composants externes pris en charge

Présentation d'OpenScape Contact Center

Exigences de la plate-forme de communication

Composant	Exigences
Panneauxmuraux	Les panneaux muraux Spectrum IP et série (avec un kit de conversion IP Spectrum) suivants sont pris en charge : • 3024C • 3027C • 3214C • 3614C • 3024-IPC • 3029-IPC • 3214-IPC • 3614-IPC • 4200R Remarque : Les autres panneaux muraux compatibles au protocole EZ Key II sont également pris en charge. Vérifiez que vous avez téléchargé le dernier firmware pris en charge pour le panneau mural.
Composants Web	• Serveurs Web d'entreprise – Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 sous Windows Server 2008 R2 – Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 sous Windows Server 2008 R2 – Apache Tomcat 6.0 sur serveur Red Hat Enterprise Linux 6 – Apache Tomcat 7.0.63 sur serveur Red Hat Enterprise Linux 6 • Navigateurs Web – Internet Explorer 6, 7, 8 ou 9 – Firefox 10 ou 11 Remarque : L'intégration de VoiceXML n'est pas prise en charge avec le Sun Java System Web Server.

Tableau 5

Composants externes pris en charge

2.2 Exigences de la plate-forme de communication

OpenScape Contact Center prend en charge les plates-formes de communication suivantes:

- OpenScape Voice V7, V8 et V9
- OpenScape 4000 V7 et V8
- OpenScape Business V2

2.2.1 OpenScape Voice

Un ordinateur serveur principal OpenScape Contact Center se connecte directement à une plate-forme de communication OpenScape Voice. Toutefois, l'élément suivant est exigé pour la prise en charge de Call Director et des annonces :

- OpenScape Contact Media Service

Pour intégrer les fonctionnalités de téléphonie de Circuit avec OpenScape Contact Center, il faut créer une application personnalisée sur Circuit. Cette procédure génère un identifiant client et une clé secrète client, et fournit la configuration de base pour l'application. Les outils fournis sont obligatoires pour l'identification et l'autorisation par l'intermédiaire d'OAuth 2.0, sur l'API Circuit.

2.2.2 OpenScape 4000

Les éléments suivants doivent être installés sur la plate-forme de communication OpenScape 4000 lorsqu'elle est connectée à un ordinateur serveur principal OpenScape Contact Center :

- Carte d'interface de réseau pour le réseau local du client

2.2.3 OpenScape Business

Les exigences minimales pour connecter un serveur principal OpenScape Contact Center à une plate-forme de communication OpenScape Business sont les suivantes :

- UC Booster Card ou serveur UC Booster externe

2.3 Documentation du produit

Ce guide fait partie de l'ensemble de la documentation du système OpenScape Contact Center. L'ensemble complet comprend la documentation mentionnée dans les sections suivantes.

2.3.1 Documentation de service

- **Guide d'Intégration des Plates-formes de Communication** — Décrit comment configurer les différentes plates-formes de communication et les processeurs vocaux à intégrer au système OpenScape Contact Center.
- **Guide d'Installation** — Décrit comment installer, mettre à niveau et configurer le logiciel OpenScape Contact Center sur les ordinateurs serveurs et clients.
- **Guide de Gestion du Système** — Décrit comment configurer le matériel de fournisseur tiers, comme les panneaux muraux, les serveurs email et Web d'entreprise, afin de les intégrer au système OpenScape Contact Center. Il décrit aussi comment procéder à la maintenance continue du système, y compris la sauvegarde et la restauration de la base de données.

2.3.2 Documentation de l'utilisateur

- **Manager Administration Guide** — Contient une vue d'ensemble de l'application Manager et présente aux utilisateurs les différentes tâches administratives devant être exécutées régulièrement.
- **Aide de Manager** — Fournit des instructions détaillées sur comment utiliser les fonctions disponibles dans l'application Manager.

- **Overview Guide** — Fournit une vue d'ensemble des OpenScape Contact Center concepts et des fonctions principaux, y compris les exigences détaillées sur le matériel, le logiciel et le réseau spécifique à chaque plate-forme de communication prise en charge.
- **Guide de Référence des Rapports** — Fournit des ce guide contient des informations détaillées sur l'interprétation des rapports, y compris les descriptions des différents types de rapports, les modèles de rapports prédéfinis et les statistiques.
- **Aide de System Monitor** — Fournit des instructions détaillées sur comment utiliser les fonctions disponibles dans l'application System Monitor.
- **Guide de l'utilisateur Mobile Supervisor** — Fournit des instructions détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités disponibles dans l'application Mobile Supervisor.
- **Guide dépliant du connecteur Facebook** - Fournit des instructions détaillées sur le procédé d'installation et de configuration de l'application du connecteur Facebook

2.3.3 Documentation sur l'intégration du système

- **Guide d'Intégration de IVR API** — Décrit comment intégrer le système OpenScape Contact Center à un système vocal interactif (SVI) en utilisant l'interface API (Application Programming Interface) du SVI.
- **Guide d'Intégration de SAP ICI** — Fournit une vue d'ensemble de l'intégration OpenScape Contact Center avec SAP ICI (Integrated Communication Interface/interface de communication intégrée).
- **Guide d'Intégration de l'API d'Ecran Instantané** — Décrit comment intégrer le système OpenScape Contact Center à l'interface API (Application Programming Interface) d'écran instantané.
- **Siebel Integration Guide** — Fournit une vue d'ensemble de l'intégration OpenScape Contact Center avec l'environnement de bureau Siebel CRM 7.8.
- **Guide d'Intégration du Système VoiceXML** — Décrit comment intégrer le système OpenScape Contact Center avec un système vocal interactif de réponse (SVI) en utilisant l'interface VoiceXML.

Présentation d'OpenScape Contact Center

Documentation du produit

- **Guide d'Intégration de la Gestion des Ressources Humaines**
 - Décrit les données XML statistiques et administratives qui sont exportées par le système OpenScape Contact Center pour être utilisées dans des applications de gestion des ressources humaines de fournisseurs tiers.

3 Fonctions d'OpenScape Contact Center

Ce chapitre est une description rapide des fonctions offertes par le système OpenScape Contact Center.

3.1 Call Director

Call Director est une fonction sous licence qui fonctionne avec le OpenScape Contact Media Service pour exécuter des messages et des annonces interactifs.

REMARQUE : Le OpenScape Contact Media Service n'est pris en charge que si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape Business, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

Call Director est une application de service vocal interactif (SVI) de base entièrement intégrée et un outil de traitement des appels interactif pouvant être utilisé pour les interactions entrantes frontales. Call Director est conçu pour optimiser la productivité de la gestion des appels et améliorer le service à la clientèle sans imposer les frais et la complexité élevés associés à un système SVI complet.

Call Director présente une variété de fonctions de traitement des appels, notamment :

- **Messages et annonces** – Fournit des messages personnalisés pour l'accueil et l'information des clients pour des éléments de service automatisé, comme les heures d'ouverture, les promotions hebdomadaires ou le forum aux questions (FAQ).
- **Invites de menu** – Rassemble des informations exigées en permettant aux clients de sélectionner des options et de naviguer dans des menus en utilisant leur clavier téléphonique. Ces menus interactifs permettent au client de faire des choix pendant qu'il est en file d'attente. Ces menus peuvent être configurés pour être interruptibles ; de cette manière, le client peut indiquer ses choix immédiatement sans attendre la fin des invites.
- **Collecte de chiffres** – Rassemble les informations entrées par le client sur son clavier téléphonique. Les chiffres collectés peuvent être passés au bureau de l'utilisateur répondant en temps réel afin de rationaliser la gestion des appels. Ces informations peuvent aussi être passées à des applications de fournisseurs tiers, par exemple des systèmes de facturation, afin d'automatiser l'extraction du dossier du client.

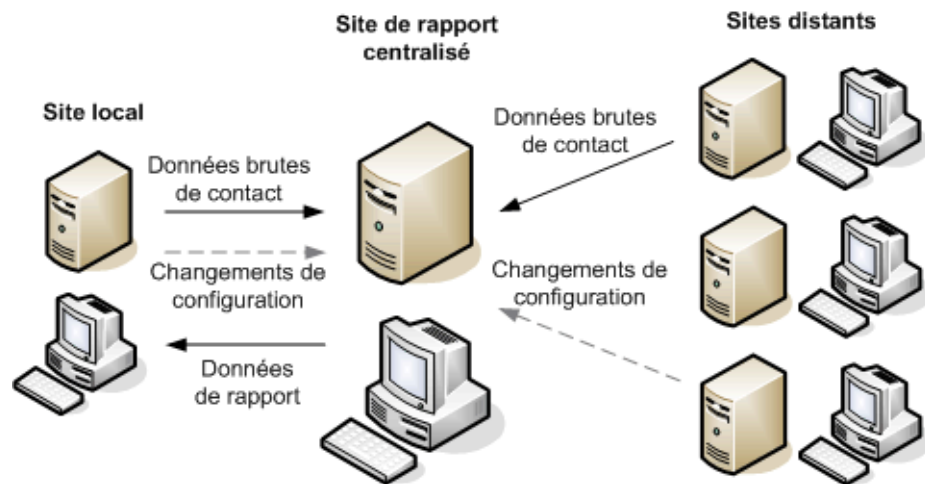
Fonctions d'OpenScape Contact Center

Base de données de rapport centralisé

- **Messages de niveau de performances** – Tenez vos clients au courant en leur fournissant des commentaires en temps réel relatifs à l'état de leur appel, par exemple le temps d'attente estimé ou leur position dans la file d'attente. Ces messages intelligents permettent de réduire les taux d'abandon car les attentes des clients sont gérées.

3.2 Base de données de rapport centralisé

La fonction de rapport centralisé utilise un ordinateur serveur de rapport centralisé exécutant Informix et un sous-ensemble des serveurs OpenScape Contact Center.



Un ordinateur serveur de rapport centralisé peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- Pour générer des rapports historiques sur plusieurs sites connectés en réseau. Pour des informations détaillées sur la fonction de réseautage, voir [Section 3.8, "Réseautage"](#).
- Pour télécharger la fonction de rapport historique vers l'ordinateur serveur principal. Ceci permet à l'ordinateur serveur principal de traiter plus efficacement les contacts et les rapports en temps réel.
- D'améliorer la conservation des données. Comme les données de rapports historiques peuvent être stockées sur un ordinateur serveur de rapport centralisé, vous pouvez conserver les données de rapport plus longtemps.
- Quand le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), vous pouvez consolider les données de rapports historiques à partir du cluster de serveurs. Pour de plus

amples informations sur la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique), voir [Section 3.6, "Haute disponibilité \(secours semi-automatique\)"](#).

La fonction de rapport centralisé fournit des rapports sur tous les types de médias disponibles. L'ordinateur serveur de rapport centralisé stocke son propre jeu de définitions de rapports, indépendamment des définitions surveillées aux sites locaux.

Remarque : Quand un ordinateur serveur de rapport centralisé est utilisé dans un environnement multisociétés, un seul site principal est pris en charge. Pour des informations détaillées sur la fonction de multisociétés, voir [Section 3.7, "Multisociétés"](#).

3.3 Traitement des contacts

Le système OpenScape Contact Center a la possibilité d'acheminer, de suivre et de traiter les types de contacts suivants :

- [Voix](#)
- [Rappel](#)
- [Email](#)
- [Collaboration Web](#)
- [Connecteur Facebook](#)
- [Connecteur Twitter](#)
- [Connecteur WhatsApp](#)

3.3.1 Voix

En combinaison avec une plate-forme de communication pour traiter les appels, le système OpenScape Contact Center a les responsabilités suivantes : calcul et indication des directives d'acheminement des appels, collecte des statistiques et gestion de l'interaction des utilisateurs et de l'interaction des composants avec la plate-forme de communication. La plate-forme de communication est toujours responsable du traitement initial des appels, des tâches fondamentales comme le transfert et la mise en garde et d'autres tâches de base des appels voix.

Le système OpenScape Contact Center prend en charges les plates-formes de communication mentionnées [Section 2.1.5, "OpenScape Contact Center prend en charge l'intégration avec les composants externes figurant dans la section."](#), page 13.

3.3.2 Rappel

La fonction Rappel est une fonction sous licence qui permet aux utilisateurs et aux clients de générer des rappels. Un rappel est une demande pour un appel de retour basée sur une interaction précédente du client avec le centre de contacts.

Un rappel peut être utilisé des manières suivantes :

- Une demande de rappel est générée en tant que partie du flux de travail en utilisant un composant de création de rappel. Cette méthode vous permet de réserver un rappel pour un utilisateur spécifié.
- Une file d'attente des appels voix peut être configurée afin qu'un rappel soit créé automatiquement quand un client abandonne un appel.

REMARQUE : Une prise en charge supplémentaire est fournie pour créer des rappels par programmation, par exemple en permettant à un SVI de collecter des informations sur le contact et de générer le rappel. Contactez votre représentant du service d'assistance pour des détails.

- Un client génère une demande de rappel à partir d'une page Web.
- Le système importe automatiquement une liste de rappels devant être programmés. Pour plus de détails, voir [Section 3.9, "Sortant", page 31](#).

3.3.3 Email

La fonctionnalité email est une fonction sous licence qui donne à vos clients la possibilité d'interagir avec votre centre de contacts au moyen de messages email. Le client envoie un message email à une adresse email particulière et le message email est acheminé par le serveur email d'entreprise vers le serveur email OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Une licence d'utilisateur multicanal (Multichannel User) est nécessaire pour gérer ce support.

3.3.4 Collaboration Web

La fonction Collaboration Web est une fonction sous licence qui permet aux clients de communiquer avec le centre de contacts par l'envoi de messages textuels en utilisant un navigateur Web. Le client envoie une demande à partir d'une page Web affichée sur le site Web de l'entreprise. La demande est affectée à une file d'attente où le client attend qu'un utilisateur soit disponible.

Pour des activités professionnelles comme des bureaux de service ou d'autres centres de contacts dédiés, la fonction de collaboration Web offre une solution alternative à la téléphonie et aux emails, donnant aux clients la possibilité de communiquer en temps réel avec un utilisateur du centre de contacts. D'autres activités peuvent utiliser la collaboration Web en tant que forme de soutien à l'activité principale. Par exemple, une entreprise utilisant les ventes en ligne, utilisera la collaboration Web comme une option en direct permettant aux clients affichant des pages Web d'interagir avec le personnel des ventes ou de l'assistance.

3.3.5 Connecteur Facebook

Le connecteur Facebook réalise la conversion entre l'API JSON OpenMedia de l'OSCC et l'API Graph de Facebook.

Pour envoyer des requêtes HTTP au serveur d'application, le connecteur utilise l'URL suivante : `https://<servername>/openmedia/webapi`.

Le connecteur Facebook s'inscrit sur l'OpenScape Contact Center en passant le nom du connecteur et un jeton généré par l'application OSCC Manager lorsque le connecteur est ajouté à l'OSCC. En réponse à l'enregistrement, OSCC passe les données d'accès Facebook de l'entreprise pour accéder au compte utilisateur sur Facebook et une session jeton.

Le connecteur Facebook se connecte à Facebook avec les données d'accès qu'il reçoit d'OSCC pendant l'inscription. Facebook répond avec le jeton qui permet au connecteur Facebook de maintenir la session ouverte.

Le connecteur Facebook s'abonne à (aux) page(s) de l'entreprise et à l'utilisateur de l'entreprise afin d'être notifié à chaque fois que d'autres utilisateurs Facebook publient des courriers sur le timeline de l'entreprise ou celui de l'utilisateur de l'entreprise. Il s'abonne aussi à Facebook Messenger afin d'être notifié lorsque des messages sont reçus. Il peut aussi filtrer les messages en utilisant des mots clés et des groupes de mots clés.

Le connecteur Facebook identifie aussi lorsque des hashtags ou des mentions sont présents dans des courriers publiés.

Le connecteur Facebook peut aussi télécharger une pièce jointe du serveur Facebook, l'enregistre localement et fournit une URL qui sera utilisée par le portail Agent pour accéder à la pièce jointe. Les fichiers joints sont automatiquement effacés après une semaine.

Une licence séparée n'est pas nécessaire pour le connecteur Facebook tant que vous avez le nouveau niveau de licence dénommé "Omni Channel License" nécessaire pour cadre OpenMedia.

3.3.6 Connecteur Twitter

Un utilisateur de Twitter envoie un message direct à l'utilisateur Twitter de l'entreprise. Ce message est reçu par le centre de contacts et acheminé vers un agent libre. L'agent démarre une boîte de dialogue avec le client par le biais d'un message direct de Twitter.

Un utilisateur de Twitter mentionne l'utilisateur Twitter de l'entreprise (@Company) dans un tweet. Le tweet est collecté par le centre d'appels et acheminé vers un agent libre. L'agent peut choisir d'envoyer un message direct au client ou de publier une réponse au tweet du client en ajoutant le nom d'utilisateur Twitter du client.

Un utilisateur de Twitter mentionne l'utilisateur Twitter de l'entreprise (@Company) dans un tweet. Le tweet est collecté par le centre d'appels qui tente d'identifier le client et son numéro de téléphone. Si le numéro de téléphone est identifié, un rappel est programmé pour le client.

3.3.7 Connecteur WhatsApp

Le connecteur WhatsApp peut enregistrer des messages directs, c'est-à-dire des messages personnels envoyés à l'utilisateur de la société. Les groupes WhatsApp ne sont pas pris en charge.

Le connecteur WhatsApp réalise la conversion entre l'API JSON OpenMedia de l'OSCC et l'API Graph de WhatsApp.

Afin d'envoyer des requêtes HTTP au serveur d'application, le connecteur utilise l'URL suivante : `https://<servername>/openmedia/webapi`

Le connecteur WhatsApp s'inscrit sur l'OpenScape Contact Center en passant le nom du connecteur et un jeton généré par l'application OSCC Manager lorsque le connecteur est ajouté à l'OSCC. En réponse

à l'enregistrement, OSCC passe les données d'accès WhatsApp de l'entreprise pour accéder au compte utilisateur sur WhatsApp et une session jeton.

NOTE: Vérifiez si WhatsApp permet l'authentification implicite.

Le jeton de session est fourni par l'en-tête d'autorisation de toute requête HTTP envoyée par le connecteur au serveur OpenMedia de l'OSCC.

Le connecteur WhatsApp se connecte à WhatsApp via les données d'accès reçues de la part de l'OSCC lors de l'enregistrement (lorsque c'est autorisé par WhatsApp) ou bien les données d'accès doivent être fournies manuellement à WhatsApp. WhatsApp répond avec le jeton qui permet au connecteur WhatsApp de maintenir la session ouverte.

Le connecteur WhatsApp s'abonne à l'utilisateur WhatsApp de l'entreprise pour être averti à chaque fois que d'autres utilisateurs WhatsApp envoient des messages à l'utilisateur de l'entreprise.

Le connecteur WhatsApp peut gérer jusqu'à 6 000 publications/heure. Comme l'OSCC est en mesure de gérer jusqu'à 3 000 publications/heure, les publications supplémentaires sont stockées par le connecteur WhatsApp pour être ensuite transférées à l'OSCC une fois le trafic redevenu normal.

Le connecteur WhatsApp peut stocker temporairement jusqu'à 30 000 publications qui ne peuvent pas être passées à l'OSCC ou au serveur WhatsApp pour une raison quelconque.

3.4 Traiter plusieurs contacts

Pour augmenter la productivité des agents et la vitesse moyenne de la réponse, le système peut être configuré pour permettre aux utilisateurs de traiter plusieurs contacts acheminés en même temps. Le nombre et les types des contacts qu'un utilisateur peut traiter en même temps sont définis à l'aide des règles de traitement des contacts. La logique d'acheminement du système tient compte des règles de traitement des contacts pour déterminer la disponibilité de l'acheminement. Le nombre maximum de contacts actifs qu'un utilisateur peut traiter simultanément est de huit parmi lesquels un seul contact peut être un appel ou un rappel. Des statistiques relatives au traitement de plusieurs contacts sont fournies pour aider les responsables et les chefs de service à gérer les performances du centre de contacts.

3.5 Commentaire et productivité

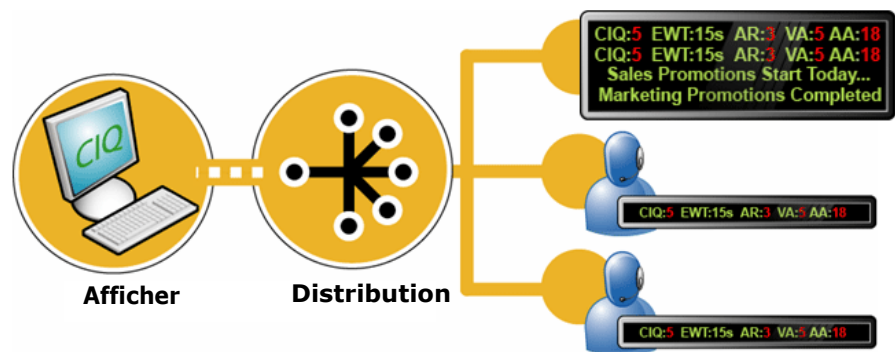
Le système OpenScape Contact Center fournit des outils de commentaires et de productivité des performances qui permettent aux utilisateurs de comprendre les conditions de fonctionnement en cours et de gérer leurs propres performances, améliorant ainsi l'efficacité et la satisfaction des employés. Il en résulte une réduction du travail du superviseur car les utilisateurs peuvent facilement vérifier leurs performances personnelles qui sont en relation au niveau de service ou aux cibles opérationnelles.

3.5.1 Panneaux muraux et Broadcaster

Un panneau mural est un panneau de message électronique qui affiche une vue défilante de données statistiques en temps réel et ainsi que des informations générales du système sur le centre de contacts à plusieurs utilisateurs à la fois.

Le Broadcaster est un affichage de style "téléscript" qui, à l'instar d'un panneau mural personnel, distribue directement sur le bureau de l'utilisateur des statistiques opérationnelles en temps réel et des messages du superviseur. Les utilisateurs peuvent contrôler l'affichage : arrêt, déplacement, vitesse et sens du déplacement.

Les vues et les distributions sont utilisées pour envoyer des messages et des données statistiques aux panneaux muraux et au Broadcaster. Une vue affiche des informations sur un panneau mural ou sur le bureau d'utilisateur, comme des statistiques de performances pour des contacts, des utilisateurs, des groupes ou des files d'attente. Une distribution est un groupe d'utilisateurs ou de panneaux muraux auxquels vous attribuez une vue particulière.



3.5.2 Statistiques de performances personnelles

Les statistiques de performances personnelles informent visuellement les utilisateurs de leur adhésion aux seuils et aux objectifs fixés par leur responsable, comme la période d'activité, le temps de traitement du contact et le nombre de contacts traités.

Les informations de données cumulées sont affichées depuis le début du travail de l'équipe et sont mises à jour en temps réel. Les statistiques peuvent être configurées pour changer de couleur ou clignoter quand leurs seuils ne sont pas respectés.

3.5.3 Indicateur d'attente des contacts

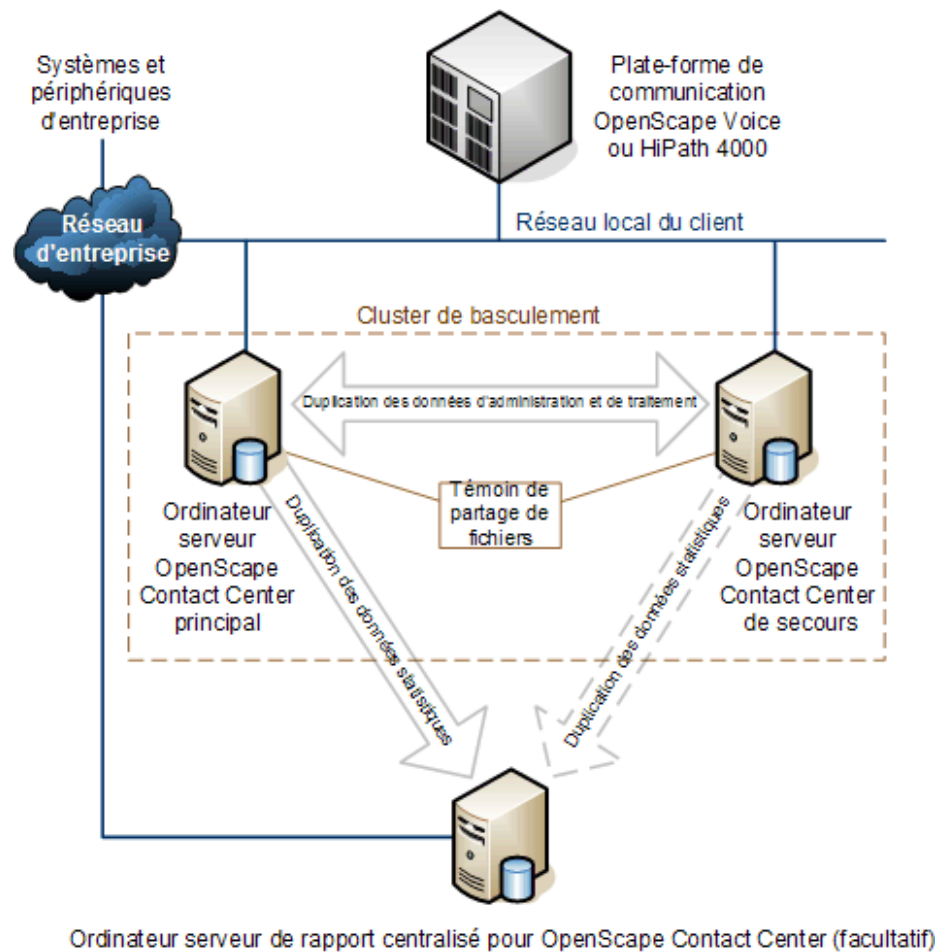
L'indicateur d'attente des contacts est un indicateur visuel du nombre de contacts en file d'attente que l'utilisateur est à même de traiter. Ceci permet aux utilisateurs de gérer leur temps.

L'indicateur d'attente des contacts est doté de seuils configurables permettant d'identifier les hauts et les bas des performances. L'indicateur a quatre états : arrêt, actif, clignotement lent et clignotement rapide. Ces états correspondent à des seuils qui peuvent être définis dans l'application Manager. Lorsque le nombre de contacts en attente augmente et passe chaque seuil, l'indicateur passe par les différents états.

3.6 Haute disponibilité (secours semi-automatique)

La fonction Haute disponibilité (secours semi-automatique) est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

La fonction Haute disponibilité (secours semi-automatique) utilise un ordinateur serveur redondant pour fournir une disponibilité de haut niveau pour les processus de l'OpenScape Contact Center et ceux des fournisseurs tiers exigés en cas de panne d'un composant matériel ou logiciel.



Un ordinateur serveur de rapport centralisé en option peut être utilisé pour consolider les données statistiques provenant du cluster de serveurs, permettant de fournir des rapports historiques avant et après la reprise. Pour des informations détaillées sur la fonction de rapport

centralisé, voir [Section 3.2, "Base de données de rapport centralisé"](#).

REMARQUE : Si le système est configuré pour la haute disponibilité (secours semi-automatique), les ordinateurs serveurs de secours ne sont pas pris en charge.

3.6.1 Exigences du système pour la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique)

Les exigences minimum du système pour l'installation de la fonction haute disponibilité (secours semi-automatique) d'OpenScape Contact Center figurent dans le tableau suivant.

Exigences	Serveur principal jusqu'à 750 utilisateurs actifs	Serveur principal plus de 750 utilisateurs actifs
Processeur ^a	Intel Xeon E5-2609v2	Deux Intel Xeon E5-2609v2
Mémoire	8 Go	8 Go ^b
Disque dur	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA	1 To, 7200 TR/MINUTE, SATA
Paramètres d'affichage	1024 x 768 avec couleurs 16 bits	
Système d'exploitation	- Windows Server 2022 Standard ou Datacenter - Windows Server 2019 Standard ou Datacenter - Windows Server 2016 Standard ou Datacenter	
Autre	- Une carte d'interface réseau associée ^c pour fournir la tolérance aux pannes de l'adaptateur pour le réseau local du client - Une carte unique d'interface réseau non redondante pour le réseau privé du cluster du serveur^d - Disques, alimentations électrique et unités de refroidissement redondants (facultatifs mais vivement recommandés) - Mémoire de vérification et de correction d'erreurs (facultative mais vivement recommandée) - Lecteur de DVD-ROM - Plug-in du service SSDP pour l'accès distant de service - Modem 56 Kp/s pour notifications par avertisseur (facultatif) - Lecteur de dérouleur de bande de 20 Go, pris en charge par Informix (facultatif)	

Tableau 6

Exigences du système pour la fonction de haute disponibilité (secours semi-automatique) pour un ordinateur serveur principal

- a Le logiciel OpenScape Contact Center a été testé sur des ordinateurs équipés de processeurs Intel à double et quatre coeurs et de processeurs AMD à double coeur. En général, on peut utiliser tout matériel conforme ou supérieur aux exigences minimum, à condition que ce matériel permette d'atteindre des performances comparables ou meilleures.
- b Assurez-vous que toute la mémoire est disponible pour le système d'exploitation Windows.
- c La fonction haute disponibilité (secours semi-automatique) a été testée sur des ordinateurs serveurs en utilisant un adaptateur de serveur double Intel Pro/1000 MT. Toutefois, un adaptateur comparable peut être utilisé à condition qu'il permette d'utiliser une adresse MAC virtuelle pour la tolérance aux fautes d'adaptateur, afin que les cartes d'interface réseau associées soient transparentes à OpenScape Contact Center.
- d Vous devez configurer les propriétés TCP/IP de la carte d'interface réseau pour le réseau privé de cluster afin que l'adresse IP ne soit pas enregistrée dans le DNS.

3.7 Multisociétés

La fonction Multisociétés est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

La fonction multisociétés active un seul centre de contacts pour disposer de plusieurs unités opérationnelles nettement séparées les unes des autres. Par exemple, dans un environnement de services gérés, le fournisseur de service doit s'assurer que les différentes unités opérationnelles sur le système ne peuvent pas voir les ressources des autres. De façon similaire, dans un bureau de service, des responsables et des agents desservant plusieurs clients ne doivent pas voir les ressources des autres clients.

REMARQUE : Les fonctions de réseautage, d'intégration SAP CIC et d'intégration SAP ICI ne sont pas prises en charge dans les environnements multisociétés

REMARQUE : Les fonctions sous licence sont partagées entre les unités opérationnelles dans un environnement multisociétés.

REMARQUE : De plus, si le centre de contacts est utilisé par un ordinateur serveur de rapport centralisé, ce dernier ne peut être utilisé que par un site et ne peut pas être partagé par plusieurs sites.

Dans un environnement multisociétés, l'administrateur a deux rôles :

- **Administrateur système** – Les administrateurs système ont la responsabilité de configurer les unités opérationnelles et les autres ressources au niveau du système, comme les serveurs OpenScape Contact Center et les ressources de la plate-forme de communication.
- **Administrateur d'unité opérationnelle** – Les administrateurs d'unité opérationnelle ont la responsabilité de configurer tous les autres éléments requis pour leurs unités opérationnelles spécifiques, par exemple le Broadcaster et les vues de panneau mural, les flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente, les files d'attente et les rapports.

3.8 Réseautage

Le réseautage est une fonction sous licence qui vous permet de répartir des appels parmi plusieurs sites OpenScape Contact Center. Chaque site configuré pour participer au réseau partage différentes statistiques de performances avec les autres sites en réseau. Un flux de travail en réseau des appels voix permet d'appliquer une série de critères décisionnels afin de déterminer si un contact doit être distribué à un site en réseau et, si c'est le cas, comment sélectionner le site vers lequel le contact sera envoyé.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, le réseautage n'est pas pris en charge. Pour des informations détaillées sur la fonction de multisociétés, voir [Section 3.7, "Multisociétés"](#), page 30.

3.9 Sortant

La fonction Sortant est une fonction sous licence qui n'est prise en charge que si le système est licencié pour traiter les rappels.

La fonction Sortant vous permet de configurer le système afin qu'il importe automatiquement un fichier texte (appelé liste d'appels sortants) contenant la liste de rappels client à programmer. Quand cette fonction est activée, le système OpenScape Contact Center

parcourt un dossier toutes les cinq minutes, pour rechercher le fichier spécifié. Si le système trouve le fichier en question, il l'importe automatiquement, programme les rappels, puis renomme le fichier en utilisant un nom à base de références temporelles.

La liste de sortie est normalement générée par un système externe, tel un SAP, bien que vous puissiez créer au besoin une liste de sortie personnalisée.

3.10 Présence et collaboration

Plusieurs outils permettent d'accéder aux informations détaillées sur les présences pour tous les médias, afin que les utilisateurs puissent trouver facilement la personne la plus indiquée pour résoudre le problème d'un client en temps réel.

Ces outils permettent aux utilisateurs d'un centre de contacts d'effectuer les tâches suivantes :

- Optimiser leur efficacité.
- Gagner du temps et de l'argent en éliminant les rappels, remises en file d'attente et transferts vers la messagerie vocale superflus.
- Exploiter les compétences dans l'entreprise afin d'obtenir de meilleurs interactions.
- Faciliter la première résolution du contact pour améliorer la productivité et la satisfaction du client.

3.10.1 Liste d'équipe

La liste d'équipe est un outil de présence et de collaboration en temps réel entièrement intégré qui permet à l'utilisateur de voir l'état et la disponibilité de 100 de ses collègues, à l'intérieur et à l'extérieur du centre de contacts. Les utilisateurs qui sont affichés dans la liste d'équipe sont définis dans l'application Manager.

Les membres de la liste d'équipe peuvent être triés par nom, par service, par état en cours et même en fonction du média auquel ils sont connectés. Si besoin est, les utilisateurs peuvent rapidement contacter la personne susceptible de pouvoir les aider à résoudre les problèmes des clients.

3.10.2 Barre d'équipe

La barre d'équipe permet aux utilisateurs de créer un groupe jusqu'à 25 membres avec lesquels ils travaillent le plus souvent et d'afficher cette liste dans la barre d'outils du bureau pour pouvoir y accéder rapidement. La barre d'équipes contient un sous-ensemble avec les entrées de la liste d'équipe.

La barre d'équipe est entièrement personnalisable. Les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des membres d'équipe, annuler et déplacer la barre d'équipe à différents emplacements sur l'écran et en changer la taille.

3.10.3 Liste de numérotation rapide

Pour optimiser leur efficacité, les utilisateurs peuvent créer une liste de numérotation rapide personnelle qui contient jusqu'à 100 noms de personnes qu'ils contactent fréquemment. Les utilisateurs peuvent stocker des informations sur ces contacts, par exemple plusieurs numéros et adresses emails afin de pouvoir rapidement récupérer des informations sur les contacts.

Par exemple, si un client a plusieurs numéros de téléphone (bureau, mobile et domicile) ou plusieurs adresses emails, l'utilisateur peut rapidement faire son choix.

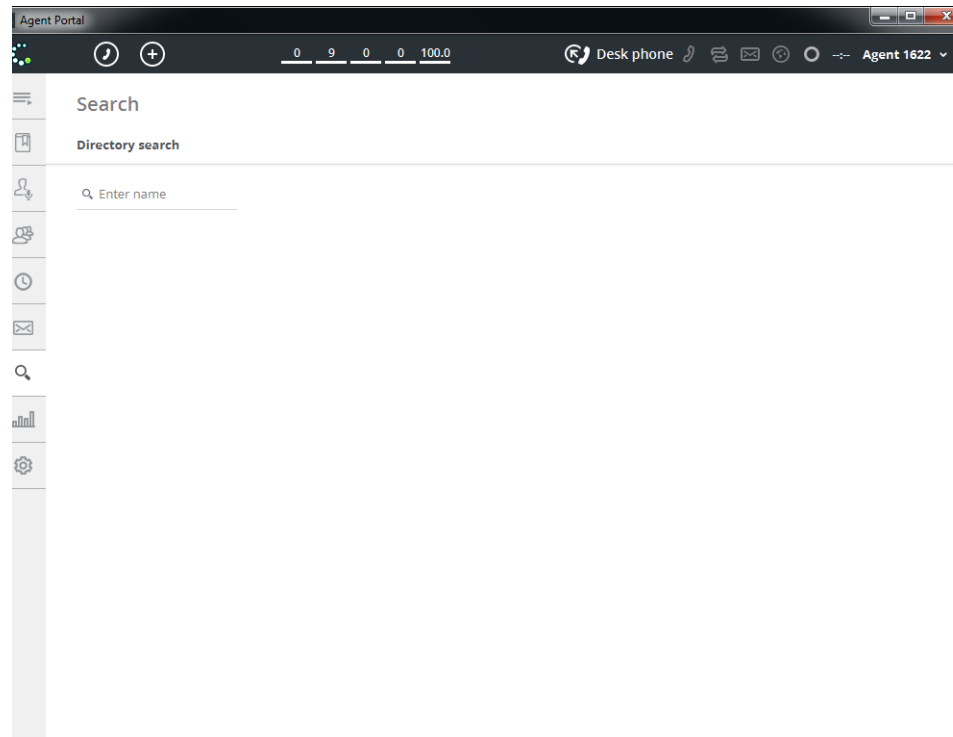
3.10.4 Barre de numérotation rapide

La barre de numérotation rapide permet aux utilisateurs de créer un groupe jusqu'à 25 personnes qu'ils contactent le plus fréquemment et d'afficher cette liste dans la barre d'outils du bureau pour pouvoir y accéder rapidement. La barre de numérotation rapide contient un sous-ensemble avec les entrées de la liste de numérotation rapide.

La barre de numérotation rapide est entièrement personnalisable. Les utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des contacts, annuler et déplacer la barre de numérotation rapide à différents emplacements sur l'écran et en changer la taille.

3.10.5 Annuaire

Pour aider à la première résolution d'un contact et exploiter les connaissances des autres personnes, les utilisateurs peuvent intégrer et interroger des annuaires maison et externes compatibles LDAP pour contacter des collègues et des clients qui sont en dehors des limites du centre de contacts.



Quand la fonction d'intégration de présence en option est activée et que l'utilisateur effectue une recherche dans l'annuaire, le système tente d'obtenir la présence de chaque entrée des résultats de la recherche, de la façon suivante :

- Le système essaie d'abord d'obtenir l'état de présence de l'utilisateur et l'état de présence au média voix à partir de l'application OpenScape Unified Communications (UC) à condition que la fonction d'intégration de l'application OpenScape soit activée et configurée.
- Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur de l'application OpenScape UC ou si la fonctionnalité d'intégration de l'application OpenScape UC n'est pas activée ou n'est pas disponible, le système essaie d'obtenir l'état de présence de l'utilisateur à partir du système OpenScape Contact Center.

- Si l'utilisateur n'est pas un utilisateur OpenScape Contact Center ou si l'état de présence n'est pas disponible à partir du système OpenScape Contact Center et que le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, le système essaie d'obtenir l'état de ligne du dispositif de l'utilisateur de la plate-forme de communication OpenScape Voice.

Par commodité, les entrées de cet annuaire peuvent être ajoutées à la liste et à la barre de numérotation rapide d'un clic de souris.

3.11 Rapports

Vous pouvez utiliser la fonction de création des rapports de Manager pour afficher les données de performances pouvant aider à résoudre des problèmes, évaluer l'efficacité du centre de contacts et optimiser la configuration de OpenScape Contact Center. Les rapports vous apportent des statistiques en temps réel et des données cumulées pour la journée en cours ainsi que des statistiques historiques sur les différentes ressources du centre de contacts. Les options vont des vues en ligne affichant l'état en cours de ressources particulières aux récapitulatifs statistiques traditionnels.

3.11.1 Rapports de type temps réel et données cumulées

Les rapports en temps réel fournissent des informations détaillées et actualisées sur le centre de contacts, comme la période d'activité de l'utilisateur, les niveaux de service, les taux d'abandon et les temps de traitement moyens de chaque type de média. Vous pouvez choisir à partir d'une plage de valeurs statistiques pour des rapports généraux ainsi que des rapports spécifiques aux médias.

Les rapports de données cumulées donnent des statistiques de performances cumulée pour les 24 dernières heures. Ces statistiques sont actualisées en permanence selon les intervalles configurés, c'est-à-dire toutes les 15 minutes ou toutes les heures, afin d'ajouter des informations de tendance permettant de comparer les statistiques du jour aux statistiques d'un jour précédent spécifié.

Les rapports en temps réel et cumulés disposent d'un mécanisme d'alarme qui vous avertit des valeurs clés figurant dans les colonnes d'un rapport. Pour chacune des colonnes du rapport, vous pouvez définir une condition de seuil.

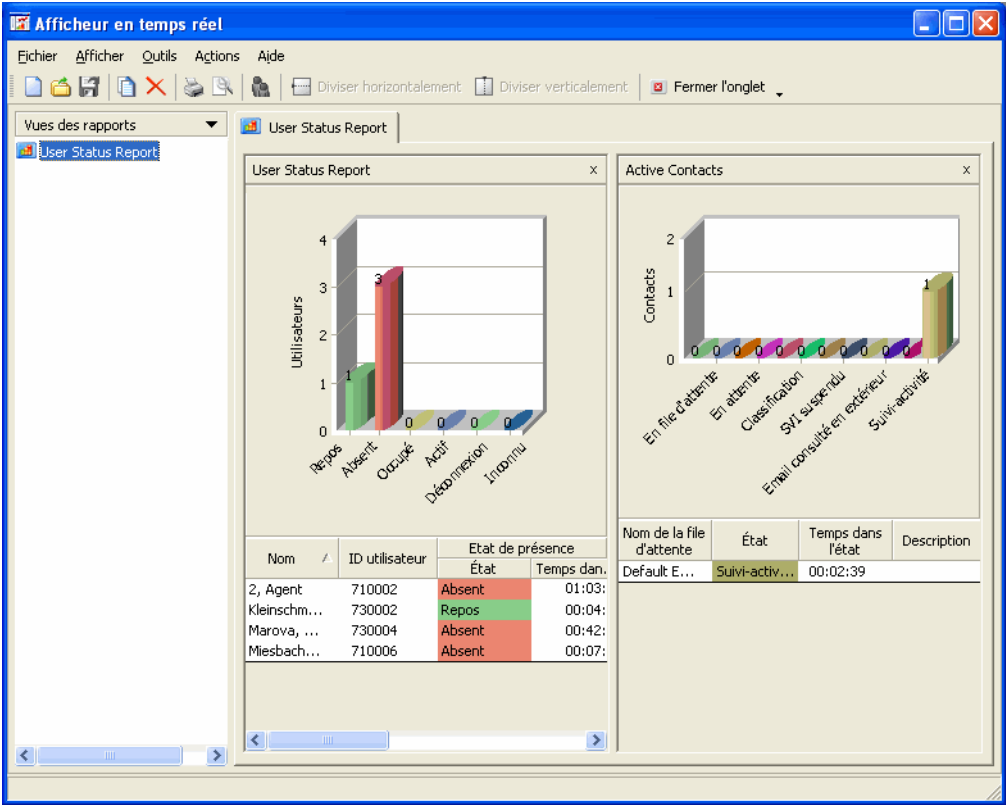
Fonctions d'OpenScape Contact Center

Rapports

Les vues peuvent être affichées dans différents formats graphiques ou tabulaires. Un modèle analytique intégré utilise des tendances de données en temps réel pour prédire des cycles de performances et des volumes de contacts en temps réel, améliorant la prise de décision concernant les approches des ressources en personnel ou de l'acheminement des contacts.

L'afficheur en temps réel peut afficher une vue de rapport à la fois. Chaque vue du rapport peut afficher jusqu'à quatre rapports en temps réel ou de données cumulées. Ces vues sont automatiquement mises à jour à l'écran selon des intervalles d'actualisation configurables.

Voici un exemple d'un rapport en temps réel apparaissant dans l'afficheur en temps réel :



3.11.2 Rapports historiques

Les rapports historiques récapitulent les données statistiques sur les performances des ressources spécifiques à propos d'un intervalle de temps spécifique. Les rapports historiques sont couramment utilisés pour évaluer ou estimer les performances du centre de contacts, l'efficacité de la configuration et la productivité des files d'attente et des utilisateurs individuels. Les statistiques sont données aux niveaux de l'utilisateur, du service et du site.

Les rapports historiques peuvent être affichés sur demande ou programmés pour être exécutés régulièrement par jour, semaine ou mois. Les rapports peuvent être envoyés dans divers formats de graphiques et de tableaux et vous pouvez les imprimer ou les exporter dans tout un éventail de formats. Le système peut aussi distribuer automatiquement des rapports historiques en tant que pièces jointes à des messages email.

L'afficheur des rapports vous permet d'ajuster à votre gré la sortie de rapports, même après l'exécution de ces derniers. Vous pouvez réorganiser et trier le contenu, et personnaliser le niveau de détails affiché sur l'écran.

Voici un exemple de rapport historique apparaissant dans l'afficheur en temps réel :

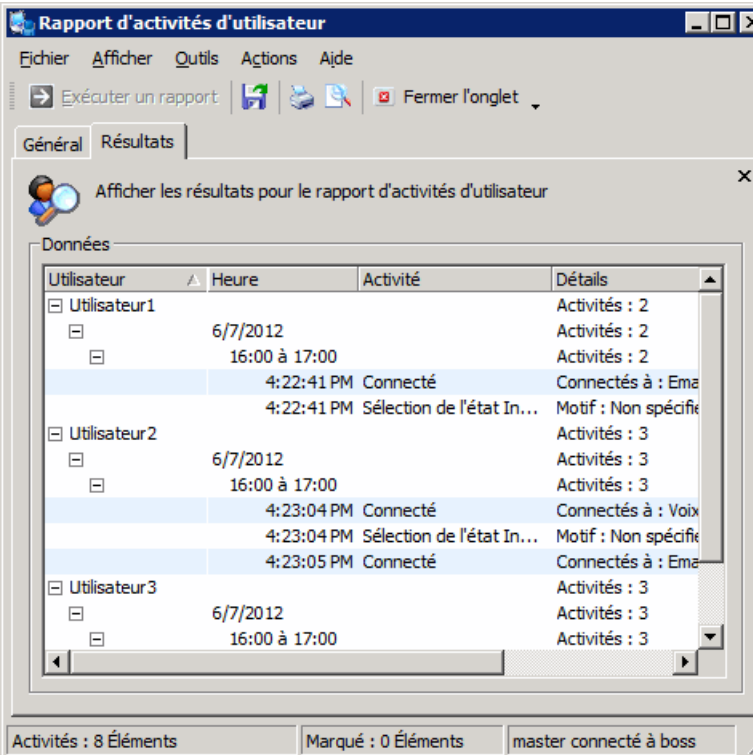
Nom	Présentés	Traité	Acheminés en cours de sonnerie	Aband...	Temps total			
	Tout	Tout			Connecté	Repos	Occupé	Absent
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

3.11.3 Rapports d'activités

Vous pouvez générer trois types de rapports d'activités :

- **Rapport d'activités d'utilisateur** – Fournit des données historiques ainsi que des données d'état et d'activité minute par minute, pour un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs pendant un intervalle de temps spécifié pour une période spécifiée. Si plusieurs sites sont configurés, vous pouvez choisir d'exécuter le rapport selon le fuseau horaire du site local ou celui de l'emplacement de l'utilisateur.
- **Rapport des activités d'origine** – Fournit des données historiques ainsi que des données d'état et d'activité minute par minute, pour tous les contacts à partir d'une origine ou de la liste des origines pendant l'intervalle de temps spécifié pour une période spécifiée.
- **Liste des rappels programmés** – Fournit la liste de rappels programmés pour le centre de contacts.

Voici un exemple de Rapport d'activités d'utilisateur :



The screenshot shows a software window titled 'Rapport d'activités d'utilisateur'. It has a menu bar with 'Fichier', 'Afficher', 'Outils', 'Actions', and 'Aide'. Below the menu is a toolbar with buttons for 'Exécuter un rapport', a folder icon, a printer icon, a magnifying glass icon, and a 'Fermer l'onglet' button. The window has two tabs: 'Général' and 'Résultats', with 'Résultats' being the active tab. Below the tabs is a search icon and the text 'Afficher les résultats pour le rapport d'activités d'utilisateur'. The main area contains a table with the following data:

Utilisateur	Heure	Activité	Détails
Utilisateur1			Activités : 2
[-]	6/7/2012		Activités : 2
[-]	16:00 à 17:00		Activités : 2
	4:22:41 PM	Connecté	Connectés à : Ema
	4:22:41 PM	Sélection de l'état In...	Motif : Non spécifi
Utilisateur2			Activités : 3
[-]	6/7/2012		Activités : 3
[-]	16:00 à 17:00		Activités : 3
	4:23:04 PM	Connecté	Connectés à : Voix
	4:23:04 PM	Sélection de l'état In...	Motif : Non spécifi
	4:23:05 PM	Connecté	Connectés à : Ema
Utilisateur3			Activités : 3
[-]	6/7/2012		Activités : 3
[-]	16:00 à 17:00		Activités : 3

At the bottom of the window, there are three status boxes: 'Activités : 8 Éléments', 'Marqué : 0 Éléments', and 'master connecté à boss'.

3.12 Acheminement

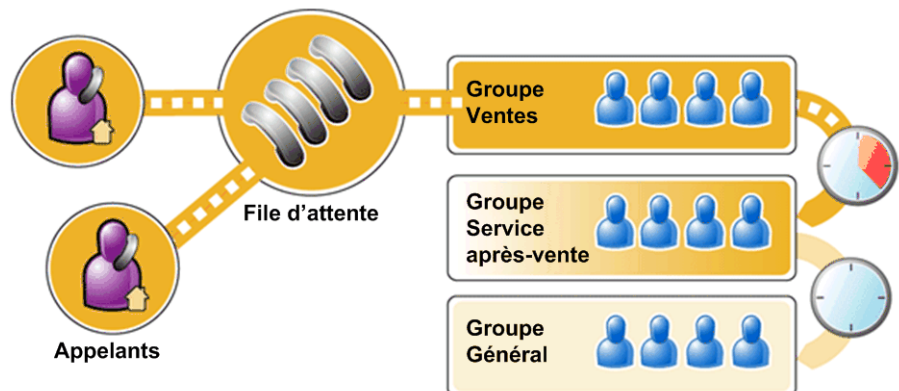
Plusieurs fonctions d'acheminement vous permettent de mettre en place votre propre stratégie d'acheminement.

3.12.1 Acheminement selon les groupes

L'acheminement selon les groupes est le processus permettant d'établir la correspondance entre un contact et le meilleur groupe d'utilisateurs compétents pour le traitement de ce contact. L'acheminement selon les groupes est la méthode d'acheminement par défaut dans OpenScape Contact Center.

Quand OpenScape Contact Center achemine un contact vers une file d'attente, l'étape primaire dans la file d'attente essaie d'acheminer le contact vers un utilisateur du groupe primaire d'utilisateurs qui sont les mieux qualifiés pour répondre aux exigences du contact. Si le groupe primaire ne peut pas traiter le contact dans le temps spécifié, le contact est acheminé en direction d'un ou de plusieurs groupes de débordement. Le mécanisme de débordement est cumulatif, c'est-à-dire qu'à chaque point de débordement d'un contact vers un nouveau groupe, ce nouveau groupe d'utilisateurs est ajouté au groupe des utilisateurs disponibles.

Dans l'exemple suivant, Ventes est le groupe primaire. Si l'appel n'a pas obtenu de réponse pendant une durée prédéterminée, un groupe de débordement de service est ajouté à la file d'attente. Si l'appel n'a pas obtenu de réponse, un groupe de débordement général est ajouté à la file d'attente. Le même concept de file d'attente s'applique à tous les types de média pris en charge.



3.12.2 Acheminement selon les compétences

L'acheminement selon les compétences est le terme utilisé pour définir la correspondance d'un contact avec le meilleur utilisateur admissible pour traiter le contact selon les compétences de l'utilisateur.

REMARQUE : L'acheminement selon les groupes est la méthode d'acheminement par défaut dans OpenScape Contact Center. Vous devez acheter une licence pour passer à l'acheminement selon les compétences.

En général, les utilisateurs du centre de contacts ont des compétences dans un domaine spécifique. C'est pourquoi, vous pouvez affecter des compétences à chaque utilisateur. Cet ensemble de compétences est appelé CV (curriculum vitae). Selon leurs CV, les agents sont compétents pour gérer certains types de contacts spécifiques.

Les utilisateurs qui partagent certaines compétences peuvent être placés dans un groupe virtuel. Par exemple, un groupe virtuel peut être créé avec les compétences "Ventes" et "Langue Espagnol". Les utilisateurs de ce groupe virtuel sont admis à gérer des contacts de vente de clients parlant espagnol.

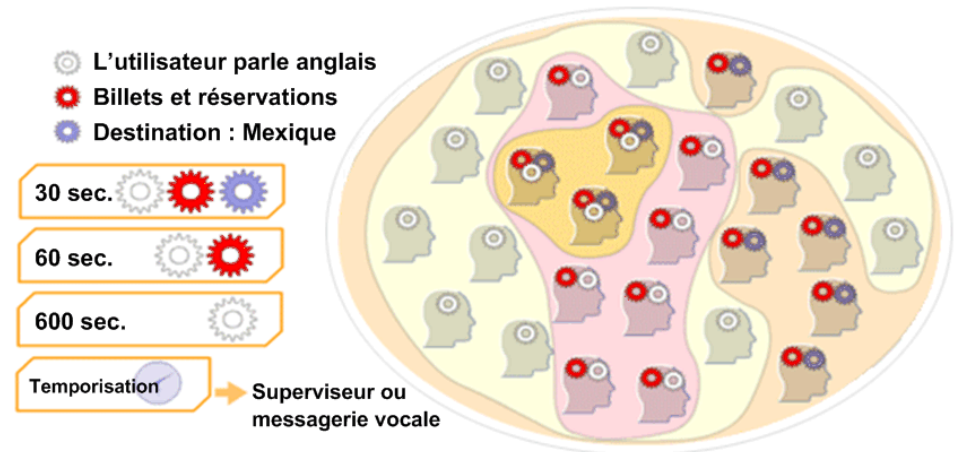
Quand OpenScape Contact Center achemine un contact vers une file d'attente, la première étape dans la file d'attente consiste à acheminer le contact vers un utilisateur spécifique dont le CV correspond le mieux aux exigences du contact. Lorsque le contact passe par les différentes étapes, les critères de compétences deviennent moins stricts afin que le contact soit géré dans un délai raisonnable.

Dans l'exemple ci-dessus, le mécanisme d'acheminement effectue les actions suivantes :

- Définit un groupe virtuel d'utilisateurs qui constitue la "correspondance idéale" pour les exigences ; c'est-à-dire que les utilisateurs ont les compétences suivantes : "Anglais", "Billets et réservations" et "Destination: Mexique". Si le contact n'est pas traité dans un délai de 30 secondes, le mécanisme d'acheminement passe à l'étape suivante.
- Assouplit les exigences pour inclure un nouveau groupe virtuel, plus large, composé d'utilisateurs qui sont admis à traiter le contact; c'est-à-dire, les utilisateurs qui ont les compétences suivantes: "Anglais" et "Billets et réservations". Les utilisateurs de ce groupe

virtuel n'ont pas la compétence "Destination: Mexique". Si le contact n'est pas traité dans un délai de 90 secondes, le mécanisme d'acheminement passe à l'étape suivante.

- Assouplissez les exigences pour avoir le plus grand groupe virtuel d'utilisateurs possibles pour gérer le contact, à savoir les utilisateurs qui ont les compétences suivantes "Anglais" Les utilisateurs de ce groupe virtuel n'ont pas les compétences "Billets et réservations" ou "Destination: Mexique". Si le contact n'a pas été traité dans un délai de 600 secondes, il dépasse le délai imparti et est acheminé à un superviseur ou à la messagerie vocale.



3.12.3 Flux de stratégie d'acheminement

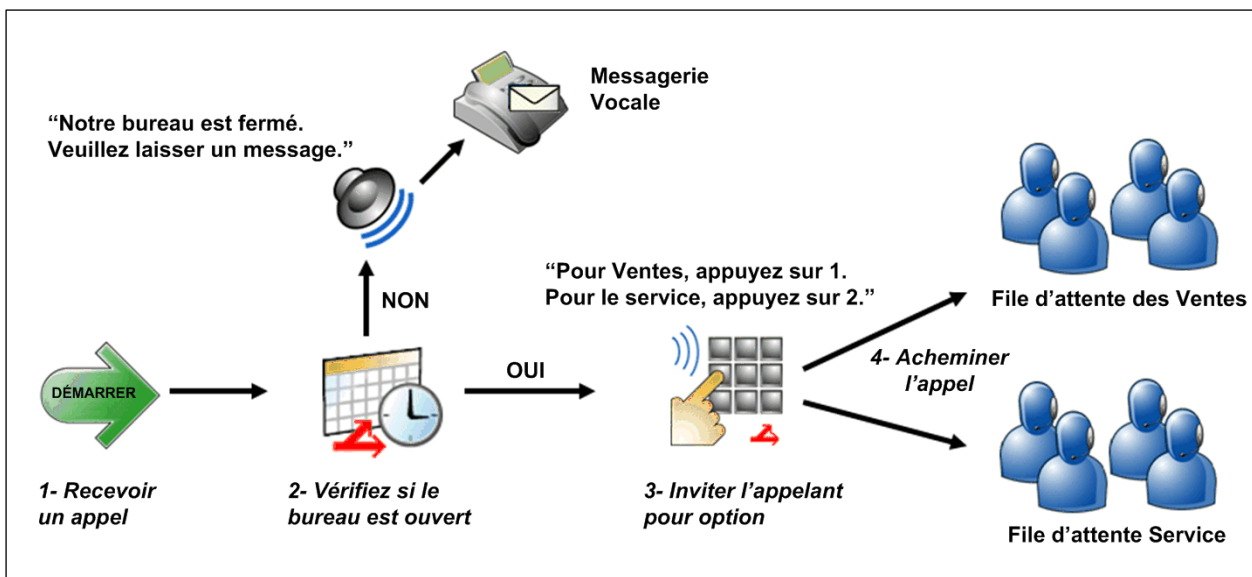
Un flux de travail de stratégie d'acheminement est une séquence d'événements qui détermine l'acheminement d'un contact dans le centre de contacts. Le traitement d'un flux de travail peut acheminer un contact selon des critères tels que des valeurs de temps, des informations sur l'origine/destination, des informations obtenues à partir de la consultation d'une base de données et des statistiques de

Fonctions d'OpenScape Contact Center

Acheminement

performances. D'autres critères spécifiques aux médias, tels que des informations collectées à partir des entrées du client utilisant Call Director ou des mots clés dans les messages emails, peuvent être également utilisés.

Voici un exemple d'un flux de stratégie d'acheminement de base pour les appels entrants.



Dans cet exemple de flux de stratégie d'acheminement :

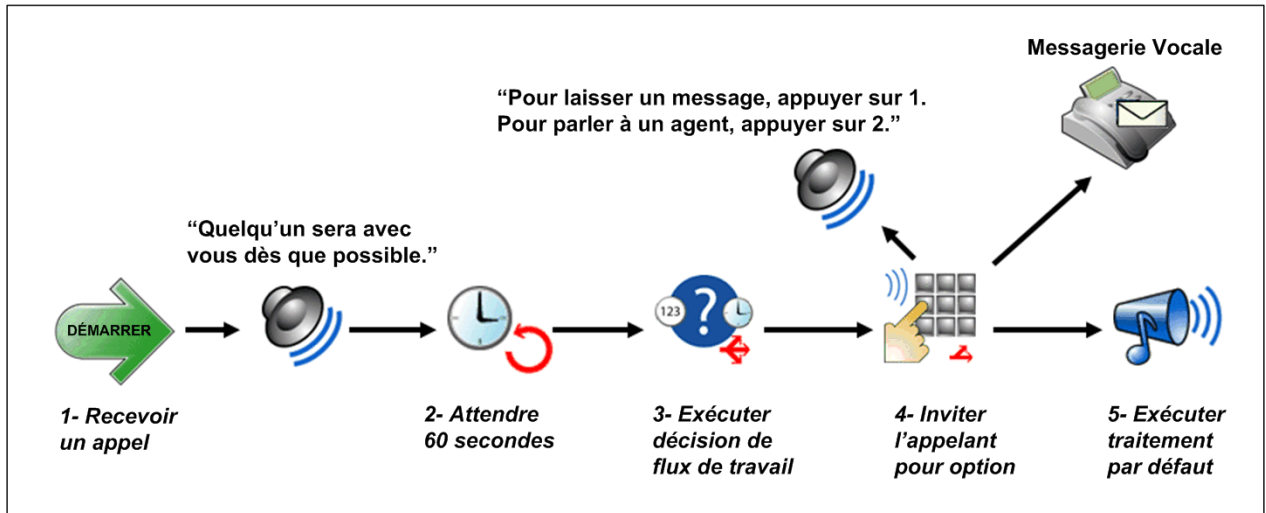
1. Un appel est reçu par OpenScape Contact Center.
2. Le composant de programmation composant vérifie l'heure d'arrivée. Si l'appel est reçu pendant les heures de fermeture du centre, une annonce est lue et l'appelant a la possibilité de laisser un message vocal.
3. Si l'appel est reçu pendant les heures d'ouverture, l'appelant est invité par une option de menu à entrer des informations pour que l'appel soit dirigé vers le service approprié.
4. Le client est acheminé vers la file d'attente appropriée, configurée pour correspondre au service, et traité par le premier utilisateur disponible.

3.12.4 Flux de traitement de file d'attente

Un flux de traitement de file d'attente détermine ce qui arrive à un contact pendant l'attente. Un flux de travail de file d'attente est principalement utilisé pendant que les clients attendent qu'un utilisateur soit disponible, pour lire des messages aux clients, collecter

des informations supplémentaires données par les clients ou permettre aux clients de changer les informations d'acheminement qu'ils avaient fournies au préalable. En général, il est possible d'effectuer dans un flux de traitement de file d'attente toutes les fonctions que vous pouvez utiliser dans un flux de stratégie d'acheminement.

Voici un exemple de flux de base de traitement de file d'attente pour la gestion des appelants en file d'attente.



Dans ce modèle de flux de traitement de file d'attente :

1. Un appel client reçu par OpenScape Contact Center est accueilli par une annonce.
2. L'appel attend pendant le délai d'attente préconfiguré (dans cet exemple, 60 secondes).
3. Le composant de décision de flux de travail vérifie le temps écoulé. Quand le délai d'attente préconfiguré s'est écoulé, l'appelant est invité à utiliser des options de menu.
4. L'appelant décide d'attendre pour le prochain utilisateur disponible.
5. Le traitement par défaut s'applique à l'appel.

3.12.5 Flux de travail en réseau

Si votre site a la licence pour le réseautage, vous pouvez utiliser les flux de travail en réseau pour déterminer la distribution des appels en direction des sites distants dans le centre de contacts. Si un flux de

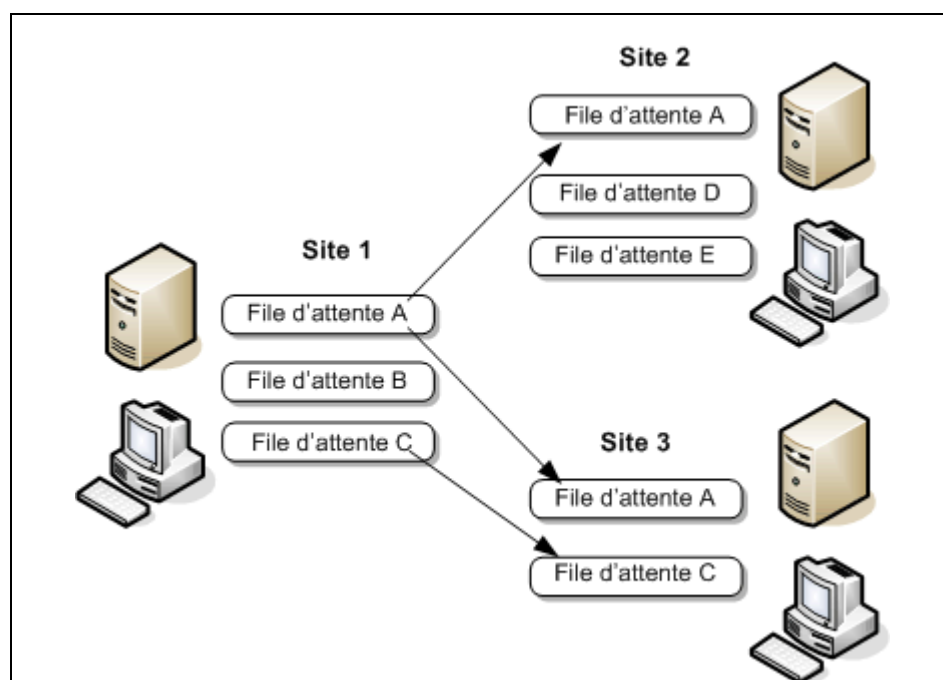
stratégie d'acheminement place un appel dans une file d'attente activée en réseau, le traitement local du flux est suspendu pendant l'exécution du flux en réseau.

Le flux de travail en réseau exécute les fonctions de base suivantes :

- Prend la décision de reprendre l'acheminement local du contact ou de le distribuer à un autre site selon une programmation ou de le charger aux sites locaux ou distants.
- Raffine la liste des sites en réseau admissibles en éliminant les sites qui échouent les tests de performances.
- Distribue le contact au site montrant les meilleures performances selon une statistique donnée des performances (méthode du meilleur site) ou le site qui est classé en tête dans une liste de préférence des sites (méthode du site préféré).

La fonction de réseautage est mise en place et opérée au niveau des files d'attente. Quand un contact entrant est placé en file d'attente vers une file d'attente activée en réseau, il ne peut être distribué et placé que dans une file d'attente portant le même nom que la file d'attente dans laquelle il a été initialement placé dans l'autre site en réseau.

Par exemple, un contact placé en **File d'attente A** au **site 1** peut potentiellement être distribué soit au **site 2** soit au **site 3**, car ces deux sites ont une file d'attente appelée **File d'attente A**. D'autre part, les contacts placés dans la **File d'attente C** au **Site A**, ne pourrait être distribuée qu'au **Site 3** car c'est le seul site ayant une file d'attente nommée **File d'attente C**.



3.13 Téléphone intégré WebRTC avec voix

Cette fonctionnalité vous permet d'intégrer un client WebRTC dans le Portail agent Web OSCC. Le client WebRTC vous permet d'établir des appels vocaux. Spécifiquement :

- Recevoir un contact voix sur le Portail agent Web sans avoir besoin d'un téléphone physique ou d'un client logiciel
- Configurer les appareils qui seront utilisés pour l'audio
- Démarrer un contact voix par le téléphone intégré dans le Portail agent Web
- Composer une FV au cours d'une communication pour interagir avec le répondeur

3.13.1 Partage de vidéo et d'écran WebRTC

Cette fonctionnalité vous permet d'interagir avec des clients à l'aide du partage de vidéo et d'écran. Les contacts sont initialisés indépendamment des autres contacts des autres médias. Vous devez sélectionner un contact dans la page Web de votre entreprise établie avec le composant **Cliquer pour composer** . Cette fonctionnalité dépend du téléphone intégré WebRTC.

3.13.2 Cliquer pour composer

Ce composant vous permet d'effectuer un appel au centre de contacts via la page Web de l'entreprise. Au cours d'un appel, le composant Cliquer pour composer permet de démarrer le partage ou de transmettre une vidéo à tout moment.

Fonctions d'OpenScape Contact Center

Téléphone intégré WebRTC avec voix

4 Applications OpenScape Contact Center

Cette section décrit les fonctions principales des applications OpenScape Contact Center Manager et System Monitor.

Ces applications client assurent le soutien pour les langues suivantes: anglais, français, allemand, italien, portugais espagnol et finnois.

4.1 Application Manager

L'application OpenScape Contact Center Manager donne aux responsables et aux superviseurs d'un centre de contacts une interface unifiée et facile à utiliser permettant l'exécution de toutes les tâches de gestion d'un centre de contacts.

Manager comprend les fonctions suivantes :

- Interface utilisateur intuitive pour les tâches de configuration du système et d'administration des utilisateurs.
- Outil de conception puissant pour la création des flux de stratégie d'acheminement et de traitement de file d'attente.
- Statistiques et données de performances en temps réel pouvant être distribuées directement aux bureaux des utilisateurs ou aux panneaux muraux.
- Rapports personnalisables de données cumulées, en tant réel et historiques en tableaux et en graphiques.
- Modèle analytique intégré pour la prédiction des tendances dans les conditions de fonctionnement.
- Alertes, seuils et notifications configurables.
- Détection et identification automatiques des erreurs de synchronisation ou des ressources ne correspondant pas.

4.1.1 Profils d'utilisateurs par défaut

L'application Manager fournit un jeu de profils par défaut qui offrent un large éventail de rôles et de responsabilités. Vous pouvez utiliser ces profils comme ils se présentent ou les modifier pour les adapter aux exigences d'autorisations plus précises de votre site.

4.1.1.1 Profils d'utilisateurs de l'application Manager

Le système contient les profils d'utilisateurs par défaut suivants pour l'application Manager :

- **Administrateur** – Destiné aux utilisateurs qui ont des responsabilités administratives limitées. Ce profil permet d'accéder à tous les éléments de configuration, à l'exception de ceux directement impliqués dans l'acheminement des contacts et dans l'interaction avec des ressources externes comme des plates-formes de communication. (L'accès à ces éléments est inclus dans le profil de l'administrateur central.)

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour le profil d'administrateur dans une unité opérationnelle, l'accès est limité aux éléments pouvant être configurés uniquement au niveau de l'unité opérationnelle.

- **Responsable** – Le profil de responsable est destiné aux utilisateurs qui assurent la responsabilité des objectifs généraux des activités du centre de contacts et qui sont chargés de l'embauche et des performances du centre de contacts. Ce profil fournit l'accès aux rapports qui aident le responsable à évaluer et à mesurer les performances.

- **Administrateur central** – Le profil d'administrateur central est destiné aux utilisateurs responsables de la configuration de toutes les ressources dans OpenScape Contact Center. Ce profil fournit le plein accès au système, y compris celui de modifier tous les paramètres du centre de contacts.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, le profil de l'administrateur central au niveau du système a un accès limité aux tâches relatives au système, par exemple l'envoi d'une base de données de conception et la configuration des ressources de la plate-forme de communication. De façon similaire, le profil d'administrateur central dans une unité opérationnelle a un accès limité aux tâches comme celles de configuration des ressources de l'unité opérationnelle.

- **Superviseur** – Le profil de superviseur est destiné aux utilisateurs qui sont responsables de la surveillance au niveau quotidien du personnel du centre de contacts. Les responsabilités comprennent la surveillance des performances pour assurer la satisfaction des clients. Ce profil fournit l'accès aux communications et aux rapports en temps réel.
- **Spécialiste des télécommunications** – Le profil de spécialiste des télécommunications est destiné aux utilisateurs, tels que des spécialistes IT et des administrateurs qui sont responsables du soutien au centre de contacts et de la configuration des aspects informatiques et téléphoniques de OpenScape Contact Center. Le profil donne accès aux paramètres système et des appels voix.

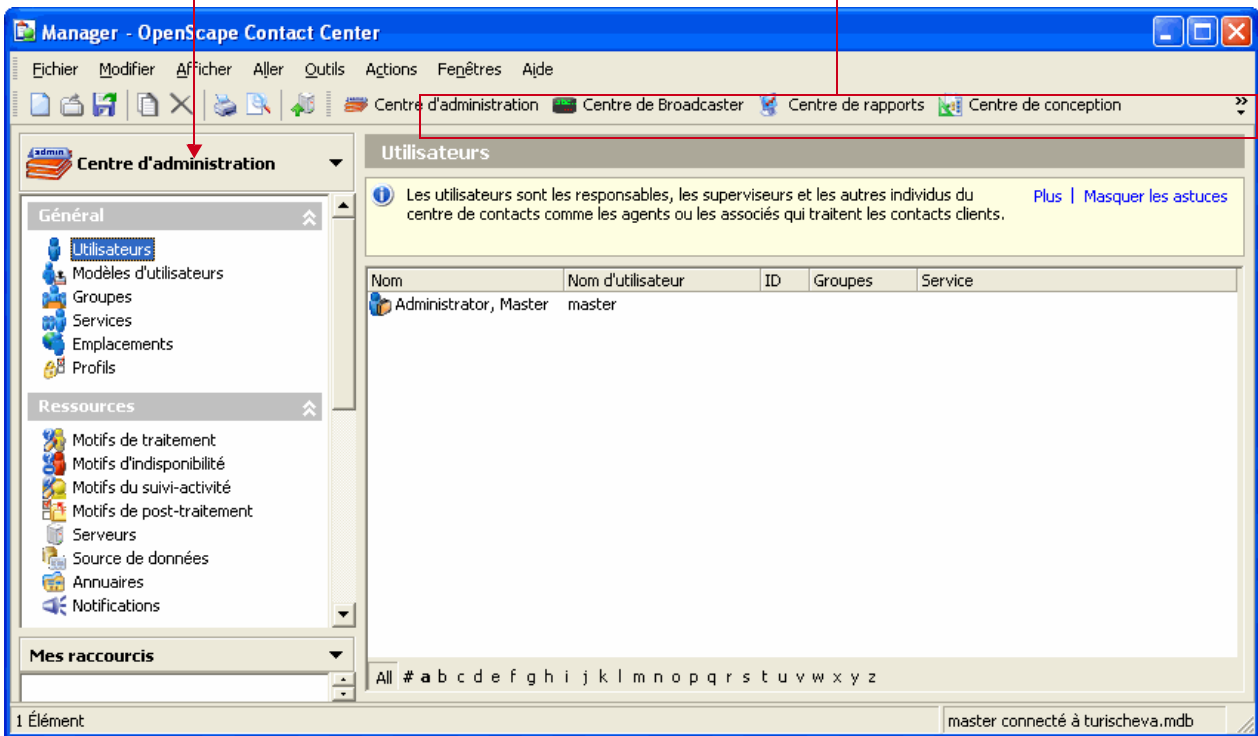
REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, pour le profil de spécialiste des télécommunications dans une unité opérationnelle, l'accès est limité aux éléments pouvant être configurés uniquement au niveau de l'unité opérationnelle.

4.1.2 Centres de traitement

L'application Manager est dotée de cinq centres de traitement principaux destinés à vous aider à exécuter les tâches de gestion clés du centre de contacts : Centre d'administration, Centre de Broadcaster, Centre de conception, Centre de rapports, et Centre de téléphonie.

CentredetraitementedManagersélectionné

Accès aux autres centres de traitement



4.1.2.1 Centre d'administration

Le centre d'administration est le point central de l'administration de toute configuration relative à l'utilisateur. Le centre d'administration est la zone où vous définissez et gérez les ressources comme les utilisateurs, les modèles d'utilisateurs, les profils, les sources de données, les annuaires et les notifications.

4.1.2.2 Centre de Broadcaster

Le centre de Broadcaster est outil de communication entièrement intégré et puissant qui permet de maintenir le personnel de votre centre de contacts informé à tout moment. Vous pouvez envoyer des

statistiques et des données de performances pour tous les types de médias soit à des panneaux muraux soit directement aux bureaux des utilisateurs par le biais du Broadcaster.

Le centre de Broadcaster est la zone où vous définissez et gérez le panneau mural et les vues et définitions du Broadcaster.

4.1.2.3 Centre de conception

Le centre de conception est un outil de type flux de travail qui vous permet de définir une stratégie d'acheminement et des flux de traitement de file d'attente intelligents afin de traiter toutes les interactions multimédia du centre de contacts.

Pour rationaliser la création de flux de travail, OpenScape Contact Center fournit une bibliothèque de composants de stratégies d'acheminement configurables et réutilisables et de traitements de file d'attente. Les responsables peuvent utiliser une interface glisser-déposer pour configurer des flux de travail qui sont automatiquement soumis à un contrôle de validité pour en déterminer l'intégralité dès leur création.

Le centre de conception est la zone où vous définissez et gérez les files d'attente et les flux de travail qui déterminent le mode d'acheminement des contacts.

4.1.2.4 Centre de rapports

Le centre de rapports fournit un moteur d'établissement de rapports puissant et facile à personnaliser, pour définir et afficher des rapports de type temps réel, données cumulées et données historiques pour tous les types de média. La souplesse de la fonction de rapport vous donne une meilleure surveillance opérationnelle, permet des prises de décisions plus efficaces et vous offre par ailleurs la possibilité de reconnaître des cycles et d'y répondre avant qu'ils ne deviennent des problématiques.

Le centre de rapports est la zone où vous définissez et gérez les rapports qui vous offrent un aperçu du fonctionnement de votre centre de contacts.

4.1.2.5 Centre de téléphonie

Le centre de téléphonie simplifie la synchronisation entre OpenScape Contact Center et la plate-forme de communication. Le centre de téléphonie est l'espace où vous configurez les ressources de la plate-

Applications OpenScape Contact Center

Application Manager

forme de communication OpenScape Contact Center et des autres modules externes que OpenScape Contact Center surveille pour acheminer les contacts et réunir les statistiques pour les rapports.

4.2 Application System Monitor

L'application System Monitor permet aux administrateurs de surveiller et de gérer le système OpenScape Contact Center en temps réel.

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, seuls les administrateurs système peuvent accéder à l'application System Monitor.

System Monitor - OpenScape Contact Center

Fichier Modifier Afficher Outils Aide

Local Site

Administration Server

Watchdog Server

Call Director Server

Data Management Server

E-mail Server

Presence Server

Real-Time Server

Reporting Server

Routing Server

Statistics Server

T-Server

Panneau d'informations

Machine
10.1.1.111
Local Site

État
Partiellement opéré...

Démarrer l'ordin...
Démarré l'ordinateur du...

Arrêter l'ordinat...
Arrête l'ordinateur du se...

Redémarrer l'or...
Redémarrer l'ordinateur...

Niveau de diagno
Par défaut

Déboguer
Collecte tous les niv...

Informations
Collecte uniquement...

Par défaut
Collecte uniquement...

Personnalisé
Collecte uniquement les...

P... Configurer...

Utilisation de la t
Normal

Espace disque total
Disponible 0.0 GB
Exigé 0.0 GB

Panneau de navigation

Notifications

Message	Code	Site	Heure
Le serveur T ne peut pas récupérer l'indicatif de pays ou régional ou bien le champ de l'un de ces codes est vide.	1206	Local Site	07/02/2012 1:31:06 PM
Le serveur T ne peut pas récupérer l'indicatif de pays ou régional ou bien le champ de l'un de ces codes est vide.	1206	Local Site	07/02/2012 5:31:06 AM
The license usage information has not been reported. The system is currently running with limited functionality.	3155	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM
The license will expire soon.	3154	Local Site	07/02/2012 1:00:00 AM

Messages d'état du site

Vous pouvez utiliser l'application System Monitor pour effectuer les tâches suivantes :

- Surveiller l'état du système OpenScape Contact Center, incluant l'état d'un site, l'ordinateur serveur, le serveur, la plate-forme de communication et le processeur vocal (si applicable).
- Gérer le système OpenScape Contact Center, y compris le démarrage et l'arrêt d'un ordinateur serveur ou du serveur, en configurant les paramètres de démarrage pour le serveur d'administration et le serveur chien de garde, et en configurant les diagnostics.
- Dépanner le système OpenScape Contact Center, y compris l'affichage des informations sur l'état opérationnel d'un site et l'affichage des messages concernant les problèmes potentiels pouvant affecter le système.

4.3 Web Manager

Web Manager est une application basée sur navigateur installée avec le pack du serveur d'application OpenScape Contact Center.

Avec Web Manager, vous pouvez configurer les éléments suivants :

- authentification unique à l'aide du protocole SAML2 pour le Agent Portal Web ;
- agents virtuels pour activer la fonctionnalité chatbot.

4.4 Application Mobile Supervisor

Mobile Supervisor est une application pour les appareils mobiles qui permet une gestion efficace d'OpenScape Contact Center en fournissant des informations utiles en temps réel concernant le centre de contacts et ses agents. Mobile Supervisor est compatible avec les appareils Android et iOS, y compris les portables et les tablettes. Les versions de système d'exploitation suivantes sont nécessaires pour pouvoir installer Mobile Supervisor sur votre appareil :

- Android 4.4 et 5.1 jusqu'à 10.0
- iOS 8.x, 9.x jusqu'à 12.0.1

NOTE: Les versions 4.3 et antérieures d'Android et les versions iOS 7.x ne sont pas prises en charge.

Grâce à Mobile Supervisor, vous pouvez surveiller et contrôler tous les aspects importants de votre centre de contacts, y compris :

- L'état de l'agent et ses détails individuels, tels que son état d'acheminement, les médias utilisés, les contacts traités, etc.
- L'état de la file d'attente et ses détails, par exemple le temps d'attente moyen, le nombre d'appels redirigés, etc.
- Changer l'état d'acheminement d'un agent (de "non disponible" à une déconnexion par exemple)
- Afficher toutes les compétences disponibles pour chaque agent et supprimer/attribuer des compétences à un agent.

4.5 Web Supervisor

Web Supervisor est une application Web qui possède les mêmes fonctionnalités que l'application Mobile Supervisor et est accessible via le service OSCC Application Server.

L'utilisateur démarre l'application en utilisant le navigateur Web Google Chrome et en entrant une URL, par exemple :

`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4.6 Agent Portal Web

Le Agent Portal Web est une version en ligne de l'application Agent Portal fournissant de nombreux outils pour aider les agents de l'OpenScape Contact Center à répondre aux contacts, suivre leurs activités, effectuer des rappels et trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.

Le Agent Portal Web est accessible via le serveur d'application OSCC et permet aux agents de contrôler différentes fonctions téléphoniques telles que :

- composer les numéros de téléphone ;
- accepter, transférer, mettre en attente et terminer les appels ;
- effectuer des rappels ;
- recevoir et répondre à des collaborations Web acheminées.

Un répertoire téléphonique disposant d'une fonction de recherche et d'ajout des contacts figure aussi dans le Agent Portal Web.

Applications OpenScape Contact Center

Agent Portal Web

De plus, les agents peuvent personnaliser un grand nombre de fonctionnalités de l'application afin qu'elle s'adapte au mieux à leurs préférences et à leur style de travail.

Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants pour accéder au Agent Portal Web :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

L'intégration avec Circuit permet à un agent de gérer les fonctions du Contact Center et les appels vocaux en utilisant uniquement l'Agent Portal Web. L'Agent Portal Web exécute les fonctionnalités suivantes directement sur l'interface de Circuit :

- Recevoir et signaler les appels entrants.
- Répondre aux appels entrants.
- Gérer la déconnexion des appels.
- Démarrer des appels sortants.
- Gérer les médias voix.
- Mettre les appels en mode silencieux et réactiver le son.
- Reprendre les appels d'autres clients Circuit.

Toutes les autres fonctionnalités téléphoniques sont gérées par les fonctions CTI habituelles déjà disponibles sur l'Agent Portal Web.

Attention : L'intégration avec Circuit est uniquement applicable à l'Agent Portal Web.

Pour pouvoir se connecter à Circuit, l'agent sur l'Agent Portal Web doit être identifié par Circuit comme un utilisateur Single Sign-On. De cette manière, vous n'avez pas besoin de vous identifier à nouveau sur l'OSCC.

Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants pour intégrer l'Agent Portal Web à Circuit :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

L'application Portail agent Web bureau est une application intégrée, développée à l'aide du cadre Electron JS. Elle prend en charge des fonctions qui sont bloquées par les navigateurs, comme par exemple :

- Ouvrir une application de bureau à partir des informations supplémentaires.

- La barre des tâches est toujours affichée en haut de l'écran.

Pour plus d'informations, voir le *Guide utilisateur Portail agent Web*.

4.7 Agents virtuels (Chatbots)

La fonctionnalité Agent virtuel permet d'intégrer OpenScape Contact Center à un processeur de langage naturel (NLP) pour inclure des chatbots.

Le service d'agent virtuel est exécuté dans le conteneur de serveur d'application OSCC et connectera tous les agents configurés dans le Web Manager.

Pour plus d'informations, voir le chapitre **Configuration des agents virtuels** du *Guide d'Administration de Manager*.

4.8 Agents virtuels (Speechbot)

La fonctionnalité Agent virtuel permet l'intégration de speechbots pour réagir au contact voix.

Le service d'agent virtuel se connectera au média voix et est disponible pour traiter les contacts. Le CMS peut simuler les postes SIP pour répondre aux appels qui arrivent à l'agent virtuel.

Le CMS s'intègre dans Dialogflow, l'API speech-to-text de Google et l'API text-to-speech de Google.

L'agent virtuel peut aussi replacer en file d'attente un contact voix en direction d'un numéro configuré de remise en file d'attente, créer un rappel si le client souhaite être appelé plus tard et établir une consultation externe.

Pour plus d'informations, voir le chapitre **Agents virtuels** du *Guide d'Administration de Web Manager*.

4.9 OpenMedia Framework

Open Media Framework étend la capacité de l'OSCC à gérer les médias au-delà des médias standards pris en charge actuellement, tels que la fonction vocale, l'e-mail et la discussion en ligne. Les contacts dans des applications telles que Facebook, Circuit et d'autres applications professionnelles (systèmes de tickets professionnels par exemple)

peuvent être acheminés par OSCC au bon utilisateur. La fonctionnalité omnicanal d'OSCC continuera à proposer le même traitement universel des files d'attente, la génération de rapports et l'analyse.

Avec OpenMedia Framework, il est possible de configurer de nouveaux médias sur l'OSCC Enterprise. Vous pouvez configurer :

- le logo de l'OpenMedia ;
- les règles selon lesquelles les contacts sont gérés par l'agent - il doit être possible d'indiquer si les messages / publications doivent être traités en temps réel ou en temps différé.
 - Média en temps réel : la session de contact doit être terminée par l'agent ou le client.
 - Média en temps non réel : la session de contact doit être fermée après la réponse envoyée par le client. D'autres messages/ publications seront traités comme nouvelle session de contact.

Les nouveaux messages/acheminements sont envoyés vers un agent en utilisant des critères d'acheminement comme :

- la page/l'utilisateur OpenMedia à laquelle/auquel le message est envoyé ou la publication publiée ;
- le message/la publication d'origine ;
- les erreurs ;
- les données de performances ;
- Catégorisation

L'agent est capable de gérer les contacts OpenMedia via l'Agent Portal en :

- répondant, reportant, transférant et mettant en file d'attente les messages et les publications ;
- affichant des détails sur le contact OpenMedia actif en cours ;
- affichant les contacts OpenMedia précédents dans le cadre de la fonctionnalité Vue client 360°.

Des rapports sont générés pour les contacts, groupes et agents OpenMedia. Pour les rapports qui génèrent déjà des rapports par média, les nouveaux médias y sont ajoutés.

L'accès à la fonctionnalité OpenMedia est contrôlé par un nouveau niveau de licence nommé "Licence Omnicanal".

OpenMedia est pris en charge pour chaque client dans un système à plusieurs clients. Chaque Connector est utilisé pour un seul client.

- Dans un système pour lequel le traitement de plusieurs contacts activé, OpenMedia est pris en compte avec e-mail et/ou Web Collaboration.

5 Intégration de logiciels de fournisseurs tiers

Ce chapitre décrit les logiciels et les interfaces des fournisseurs tiers pouvant être intégrés à OpenScape Contact Center.

5.1 Intégration de Microsoft CRM

Le système OpenScape Contact Center peut être intégré à Microsoft CRM 1.2 ou Microsoft Dynamics CRM 3.0. L'intégration permet aux utilisateurs du centre d'appels d'accéder instantanément aux écrans Microsoft CRM pertinents, ce qui leur permet de gérer rapidement et facilement des contacts, tels que des comptes ou des pistes de clients potentiels.

Selon le numéro de téléphone du client ou les données entrées par le client via Call Director ou un SVI, le système OpenScape Contact Center déclenche automatiquement l'affichage d'un écran instantané contenant des renseignements sur le client. Les écrans instantanés de Microsoft CRM peuvent être facilement intégrés à un flux de stratégie d'acheminement. Les avantages liés à l'intégration de Microsoft CRM sont les suivants:

- Active la fonctionnalité puissante d'écran instantané CRM pour une mise en place rapide et facile.
- Augmente la productivité et rationalise la gestion de l'utilisateur en automatisant les tâches répétitives.
- Facilite la rapidité de la résolution en synchronisant l'affichage des écrans instantanés des clients avec les appels entrants et les transferts.
- Améliore la satisfaction des clients grâce à une activation plus rapide et une interaction plus personnalisée.

5.2 Intégration SAP CRM

L'intégration OpenScape Contact Center SAP CIC permet aux utilisateurs de SAP CIC de traiter des appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en utilisant le client SAP Interaction Center Windows et de traiter des messages email.

Intégration de logiciels de fournisseurs tiers

Intégration Siebel CRM

L'intégration OpenScape Contact Center SAP ICI permet aux utilisateurs de SAP ICI de traiter des appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en utilisant le client Web du centre d'interaction SAP.

REMARQUE : Les intégrations de SAP CIC et de SAP ICI ne sont pas prises en charge dans un environnement multisociétés.

REMARQUE : Le traitement de plusieurs contacts n'est pas pris en charge pour les utilisateurs SAP CIC ou ICI.

5.3 Intégration Siebel CRM

L'intégration OpenScape Contact Center Siebel permet aux clients Siebel de traiter des appels acheminés par le système OpenScape Contact Center en fournissant les fonctionnalités softphone et d'écrans instantanés pour le média voix. L'intégration prend en charge l'utilisation du client Siebel Web (thin) et du client Siebel Mobile Web (thick).

REMARQUE : L'intégration OpenScape Contact Center Siebel fournit aussi un modèle basé sur SDK et les fichiers sources utilisés pour compiler le pilote Siebel afin de permettre de personnaliser l'intégration. Pour obtenir des détails, contactez votre représentant du service d'assistance.

5.4 Intégration SVI

OpenScape Contact Center fournit deux mécanismes pour l'intégration du système de réponse vocal (SVI) :

- API du SVI OpenScape Contact Center

Vous pouvez créer un script personnalisé du SVI qui réunit des informations provenant de vos clients, fournit des fonctions de gestion des appels et appelle les fonctions API du SVI fournies avec OpenScape Contact Center.

- Interface OpenScape Contact Center VoiceXML

Vous pouvez utiliser l'interface VXML (Voice Extensible Markup Language) pour intégrer le système SVI à OpenScape Contact Center. Un utilisateur peut interagir avec l'Internet par la technologie de la reconnaissance vocale. Au lieu d'un navigateur traditionnel qui s'appuie sur une combinaison de HTML et de clavier et souris, VXML s'appuie sur un navigateur vocal et le téléphone. En utilisant VXML, l'utilisateur interagit avec un navigateur vocal en écoutant la sortie audio qui est pré-enregistrée ou synthétisée par ordinateur, et en envoyant des entrées par voix naturelle (entrées audio) ou par frappe sur clavier, par exemple sur un clavier téléphonique.

5.5 API d'écran instantané

L'API d'écran simultané OpenScape Contact Center fournit un mécanisme permettant d'initialiser un écran instantané dans une application d'un fournisseur tiers. Les informations sont envoyées par OpenScape Contact Center à l'application du fournisseur tiers au moment où le contact arrive sur le bureau de l'utilisateur.

Cette interface est complètement indépendante des applications client d'OpenScape Contact Center. Aussi est-elle fournie comme un contrôle COM séparé qui donne des informations limitées.

L'interface permet la surveillance d'un seul poste du centre de contacts ou d'un seul ID utilisateur ; un événement est envoyé à partir de l'interface quand un contact arrive au bureau de l'utilisateur.

5.6 Intégration de la gestion des ressources humaines

OpenScape Contact Center vous permet de simplifier le processus de planification des utilisateurs et de prévision du besoin en intégrant une application de gestion des ressources humaines d'un fournisseur tiers.

Intégration de logiciels de fournisseurs tiers

Software Development Kit (SDK)

OpenScape Contact Center utilise XML pour exporter des informations sur des utilisateurs, des groupes, des activités d'utilisateurs et des statistiques de contacts. Vous pouvez importer les données d'OpenScape Contact Center dans une application de gestion des ressources humaines.

5.7 Software Development Kit (SDK)

Le kit de développement logiciel (SDK) OpenScape Contact Center permet aux intégrateurs système et aux développeurs d'applications d'interagir avec les composants principaux OpenScape Contact Center. Par le développement des applications qui s'intègrent à l'environnement OpenScape Contact Center, le SDK donne la possibilité d'étendre la fonctionnalité du centre de contacts.

L'installation de SDK Runtime est incluse dans le dossier **OpenScape Contact Center SDK Runtime** sur le DVD OpenScape Contact Center. Le SDK est proposé par le programme de partenariat de Unify (Unify Technology Partner Program). Pour obtenir des détails, contactez votre représentant du service d'assistance.

5.8 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) – alimenté par Softcom

La fonction Analytics Life Of Call d'OpenScape Contact Center est un outil d'analyse et de rapport avancé qui suit les contacts dès qu'ils entrent dans le centre de contact et analyse non seulement les appels, mais aussi les autres activités clés au sein du centre de contact. Ceci inclut notamment toutes les parties du contact, telles que les appels vocaux, les emails, les chats, les SVI et les processus d'arrière-plan. L'analyse peut être effectuée selon un intervalle, des codes, des filtres, des tendances, et bien plus encore. Toutes les analyses peuvent être représentées sous forme graphique.

- L'analyse peut être effectuée selon un intervalle, des codes, des filtres, des tendances, etc.
- Différents points de vue en un clic de souris – par exemple par Appel, par Agent ou par ANI.
- Des enquêtes à la volée simples à utiliser. Life of Call vient se greffer aux capacités de rapport complètes existantes grâce à des représentations graphiques telles que la carte thermique.

Index

A

- acheminement selon les compétences 40
- acheminement selon les groupes 39
- annuaires 34
- application Client Desktop
 - exigences du système 12
- application Manager
 - centres de traitement 50
 - description 47
 - exigences du système 12
 - profils d'utilisateurs par défaut 48
- application System Manager
 - exigences du système 12
- application System Monitor
 - description 53
- applications
 - Manager 47
 - System Monitor 53

B

- barre d'équipe 33
- Barre de numérotation rapide 33
- Broadcaster 26

C

- Call Director 19
- Centre d'administration, dans l'application Manager 50
- Centre de Broadcaster, dans l'application Manager 50
- Centre de conception, dans l'application Manager 51
- Centre de rapports, dans l'application Manager 51
- Centre de téléphonie, dans l'application Manager 51
- CV dans l'acheminement selon les compétences 40

D

- distributions 26
- documentation
 - apport de commentaire 6
 - conventions de formats 5
 - documentation de la liste des produits 16
 - public visé 5

E

- exigence de la plate-forme de communication
 - OpenScape Business 16
- exigence de OpenScape Business 16
- exigences d'OpenScape 4000 15
- Exigences d'OpenScape Voice 15
- exigences de l'annuaire LDAP 13
- exigences de la fonction email 13
- exigences de la plate-forme de communication
 - OpenScape 4000 15
 - OpenScape Voice 15
- exigences des composants Web 14
- exigences du serveur auxiliaire 10
- exigences du système
 - composants email et LDAP 13
 - composants externes 13
 - composants Web 14
 - haute disponibilité (secours semi-automatique) 29
 - ordinateur client 12
 - ordinateur serveur principal 8
 - panneaux muraux 14
 - plate-forme de communication 14
 - serveur auxiliaire 10
 - serveur de rapport centralisé 10

F

- flux de stratégie d'acheminement 41
- flux de traitement de file d'attente 42
- flux de travail
 - réseautage 43
 - stratégie d'acheminement 41
 - traitement des files d'attente 42
- fonction d'appel voix 21
- fonction d'email 22
- fonction d'intégration de présence 34
- fonction de collaboration Web 23
- fonction de rappel 22
- fonction de rapports 35
- fonction de traitement de plusieurs contacts 25
- fonction Présence 32
- fonction Sortant pour rappel 31
- fonctions de collaboration 32

G

- groupes virtuels dans l'acheminement selon les compétences 40

Index

H

- haute disponibilité (secours semi-automatique)
 - description 28
 - exigences du système 29

I

- indicateur d'attente des contacts 27
- intégration API écran instantané 63
- intégration de l'API du SVI 63
- intégration de la gestion des ressources humaines 63
- intégration de logiciel de fournisseurs tiers 61
- Intégration de Microsoft CRM 61
- intégration de SDK 64
- intégration de VoiceXML 63
- intégration SAP CRM 61
- intégration Siebel CRM 62

L

- langues prises en charge 47
- liste d'équipe 32
- liste de numérotation rapide 33
- liste des rappels programmés 38

M

- multisociétés 30

O

- OpenMedia Framework 57
- ordinateur client
 - exigences du système 12
- ordinateur serveur principal, exigences du système 8

P

- panneaux muraux
 - description 26
 - exigences 14
- profil d'administrateur 48
- profil d'administrateur central 49
- profil de responsable 48
- profil de spécialiste des télécommunications 49
- profil de superviseur 49
- profils d'utilisateurs 48
- profils d'utilisateurs par défaut 48

R

- rapport centralisé
 - exigences du serveur 10
- rapport d'activités d'utilisateur 38
- rapport des activités d'origine 38
- rapports d'activités 38
- rapports de données cumulées 35

- rapports en temps réel 35
- rapports historiques 37
- réseautage
 - description 31
 - flux de travail 43

S

- service SIP de Call Director 13, 19
- statistiques de performances personnelles 27
- systèmes d'exploitation pris en charge
 - ordinateur client 12
 - ordinateur serveur auxiliaire 10
 - ordinateur serveur de rapport centralisé 10
 - ordinateur serveur principal 8
 - ordinateur serveur principal dans un environnement haute disponibilité (secours semi-automatique) 29

T

- traitement des contacts
 - appel voix 21
 - collaboration Web 23
 - email 22
 - plusieurs contacts 25
 - rappel 22

V

- vues 26

