



## OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les différents aspects de la téléphonie sur IP : l'évolution technologique de la téléphonie, l'environnement économique, les architectures et les solutions du marché
- ▶ Comprendre les apports de la ToIP aux solutions de centres de contacts: ses atouts, les types de solutions, les problématiques qu'entraîne la ToIP dans les centres de contacts.



## PROGRAMME

### LES CENTRES DE CONTACTS : TOPOLOGIES & COMPOSANTS

#### ▶ Les différentes architectures possibles des centres de contacts en ToIP :

- Les solutions basées sur IP PBX
- Les solutions externalisées par des opérateurs de services

#### ▶ Les composants

- Les serveurs d'appel
- Les systèmes de distributions
- Les serveurs CTI
- Les serveurs
- Les serveurs d'enregistrements
- Les solutions d'encryptions

#### ▶ Quelques exemples d'applications métiers

#### ▶ L'apport de SIP dans les centres de contacts actuel et à venir

- Les évolutions du CTI: SIP/CSTA, SIP et les extensions de contrôle d'appel
- SIP trunking

### LES APPORTS DE LA TOIP DANS LES CENTRES DE CONTACTS : LA CONVERGENCE DES SERVICES

#### ▶ Les apports fonctionnels de la ToIP dans les centres de contacts

- Le multi canal: audio, vidéo, email, multimédia, messagerie instantanée, travail collaboratif avec application métier basé sur les outils Web, gestion électronique des documents, co-Navigation
- Accroissement des services à valeur ajoutée
- Conservation des données attachées
- Gestion des statistiques temps réel, supervision des performances temps réel
- Modifications de la station de travail
- Rationalisation des architectures : virtualisation des centres de contacts, externalisation facilitée, simplification de la mise en oeuvre dans les centres clients, accroissement des services

de débordements, centralisation des systèmes et diminution des investissements

#### ▶ La ToIP en opportunité de refonte de l'ensemble du centre de contacts :

- Solutions : application métier, application CTI, solution IP PBX ou solution Centrex
- Client CTI (client léger ou client lourd)
- Postes téléphoniques
- Organisation du centre de contacts : les agents, les superviseurs, le support

### EVOLUTION DU CTI : LA NOUVELLE GÉNÉRATION DE COUPLAGE TÉLÉPHONIE INFORMATIQUE

#### ▶ Aspects « financiers »

- Etat du marché des centres d'appels (systèmes en ToIP versus système en TDM)
- Quelle optimisation des coûts avec le passage à l'IP ? ROI, CAPEX et OPEX

#### ▶ Les Enjeux de la ToIP pour les centres de contacts vers

- Une simplification des centres d'appels
- Une plus grande ouverture aux solutions multi constructeurs
- Une banalisation des postes agents et un contrôle complet en CTI
- Une simplification du couplage du client CTI avec les applications métiers
- Une augmentation de la Qualité de Service au sens Centre de Contacts
- Une amélioration des statistiques
- Une augmentation de la disponibilité du service de distribution d'appels
- Un accroissement de la sécurisation des Communications

#### ▶ Embûches fréquentes : comment les résoudre ?

- Gestion de la qualification des appels
- Gestion des débordements
- La Qualité vocale (en attente et en appel)
- Les écueils de l'outsourcing : Zones de responsabilité entre outsourceur et outsourceur
- Gestion de la migration



## Informations

- Réf : IPT015
- Durée : 2 jours
- Prix : 1 090 € HT
- Dates :
  - du 03 au 04 novembre 2011
  - du 29 au 30 mars 2012
- Horaires :
  - 9h15 - 12h30 / 13h30 - 17h30
- Matériel fourni :
  - Support de cours papier



## Participants

Les dirigeants d'entreprise, les directions informatiques et télécoms, les responsables de collectivités locales chargés des orientations techniques

### Pré-requis

- Notions télécoms & réseaux



## Travaux Pratiques (Exercices et Ateliers)

Mise à disposition d'une maquette de démonstration la solution centre de contacts Genesys.