

TLM Com

10 allée bienvenue – 93885 Noisy le Grand Cedex

Tel : 01 55 85 00 00 – Fax : 01 55 85 17 00

Mail : contact@tlmcom.fr

www.tlmcom.fr



WEL'COM



Fiche solution – suite logicielle Wel'Suite

TLM Com – Version 1

Table des matières

1.	Présentation.....	3
2.	Mode d'exploitation de Wel'Com	3
3.	Fonctionnement de Wel'Com	4
3.1.	Simplicité et convivialité du traitement des appels entrants.....	4
3.2.	Optimisation des ressources humaines affectées à l'accueil téléphonique.....	4
4.	Fonctionnalités de Wel'Com	4
4.1.	La gestion de l'annuaire.....	4
4.2.	Les champs disponibles pour une fiche « Personne »	5
4.3.	Les champs disponibles pour une fiche « Service »	6
4.4.	Planning	6
4.5.	Les scénarii	7
4.6.	Accès Intranet Personnalisé.....	9
4.7.	L'exploitation de plusieurs numéros entrants	9
4.8.	Mémoire d'appel.....	9
4.9.	Voice Interactive Portal for VIP	10
4.10.	La gestion multilingue.....	10
4.11.	Adaptation phonétique.....	11
4.12.	Gestion des homonymes.....	11
4.13.	Gestion des ambiguïtés	11
4.14.	L'interfaçage avec les systèmes d'information locaux.....	12
4.15.	La gestion des messages	12
5.	La gestion de la Reconnaissance de la Parole.....	13
5.1.	Le paramétrage de la reconnaissance de la parole.....	13
5.2.	Le paramétrage des taux.....	14
5.3.	La gestion des écoutes	15
5.4.	Les statistiques de Wel'Com	15
5.5.	Le schéma général de Wel'Com	17
6.	Pré-requis.....	17
6.1.	Pour l'intégration à l'environnement téléphonie	17
6.2.	Pour l'exploitation des interfaces graphiques	17
7.	Conditions de vente	18
7.1.	Pour l'acquisition de Wel'Com.....	18
7.2.	Licences nécessaires à l'acquisition de Wel'Com.....	18

1. Présentation

Wel'Com est une solution d'accueil vocal interactif basée sur les technologies de reconnaissance de la parole et de synthèse vocale. Destiné à un usage tant interne que externe, le système Wel'Com offre 1 fonction principale :

La fonction « Annuaire Vocal » permet la mise en relation téléphonique entre l'appelant et un contact de l'entreprise. Le contact à joindre peut être une personne ou un service. La sélection du contact s'effectue par reconnaissance vocale du nom de la personne ou du service prononcé par l'appelant.

Un accueil téléphonique de qualité par une réponse immédiate aux appels

Un service assuré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

La gestion de la mobilité du personnel de l'entreprise grâce à un assistant personnel

Un annuaire vocal, sous forme d'arborescence, créé facilement via une interface ergonomique

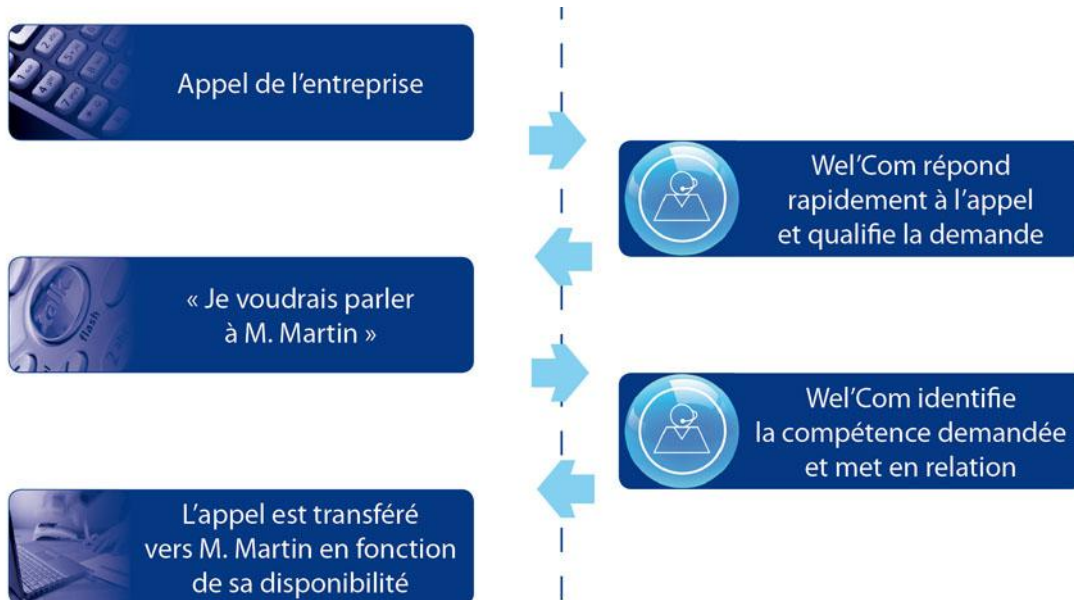
2. Mode d'exploitation de Wel'Com

Wel'Com permet de répondre aux appels de manière immédiate et de traiter tous les appels à « faible valeur ajoutée ». Le standard devient disponible pour traiter les appels complexes ou spécifiques.

Dans le cas où l'opératrice continue d'assurer le traitement des appels entrants, Wel'Com permet de traiter des cas particuliers comme l'absence du standard, l'absorption de pointes de trafic ou la gestion des appels en dehors des heures d'ouverture de l'accueil.

3. Fonctionnement de Wel'Com

3.1. Simplicité et convivialité du traitement des appels entrants



3.2. Optimisation des ressources humaines affectées à l'accueil téléphonique

Wel'Com traite les appels simples de demande de mise en relation, ainsi les standardistes et les assistantes peuvent apporter leur valeur ajoutée sur des appels complexes.

Elles deviennent plus disponibles pour l'accueil physique des visiteurs, par exemple, ou la réalisation de diverses tâches administratives.

4. Fonctionnalités de Wel'Com

4.1. La gestion de l'annuaire

L'annuaire vocal représente le cœur des données de Wel'Com.

Il peut être géré sous forme d'arborescence, avec des nœuds représentant une personne ou un service.

La gestion de l'annuaire avec l'arborescence permet d'affecter une personne à un service ou un service à un autre service. Cette représentation offre l'avantage d'une vue synthétique des services et personnes.



4.2. Les champs disponibles pour une fiche « Personne »

Identité

- Le titre (Madame, Monsieur, Mademoiselle ...)
- Le nom
- Le prénom

Guides Vocaux

- L'identité vocale : nom et prénom générés à l'aide de la synthèse vocale
- Le message flash : diffusion d'un message avant le transfert vers le poste associé à la fiche
- Le message audiotel : diffusion d'un message personnalisé si le scénario « audiotel » est affecté à la fiche

Reconnaissance Vocale

- L'activation de la fiche (Oui/Non) permet de rendre accessible la personne pour la reconnaissance vocale
- L'héritage de la fiche (Oui/Non) permet de rendre accessible ou non la personne pour la reconnaissance vocale directement depuis le message d'accueil principal
- Une zone d'alias permettant d'enrichir les prononciations possibles du nom-prénom ou d'associer des appellations différentes

Transfert (Numéros)

- La liste des numéros qui seront associés au traitement d'appel (cf. Scénarii)
- La secrétaire (sur une liste déroulante)
- L'activation de la fiche comme secrétaires

Planning

Le planning de traitement des appels lorsque la fiche est reconnue.

4.3. Les champs disponibles pour une fiche « Service »

Seules les différences avec la fiche « Personne » sont précisées ci-après.



Identité

- Le titre : service, département, ...

Guides Vocaux

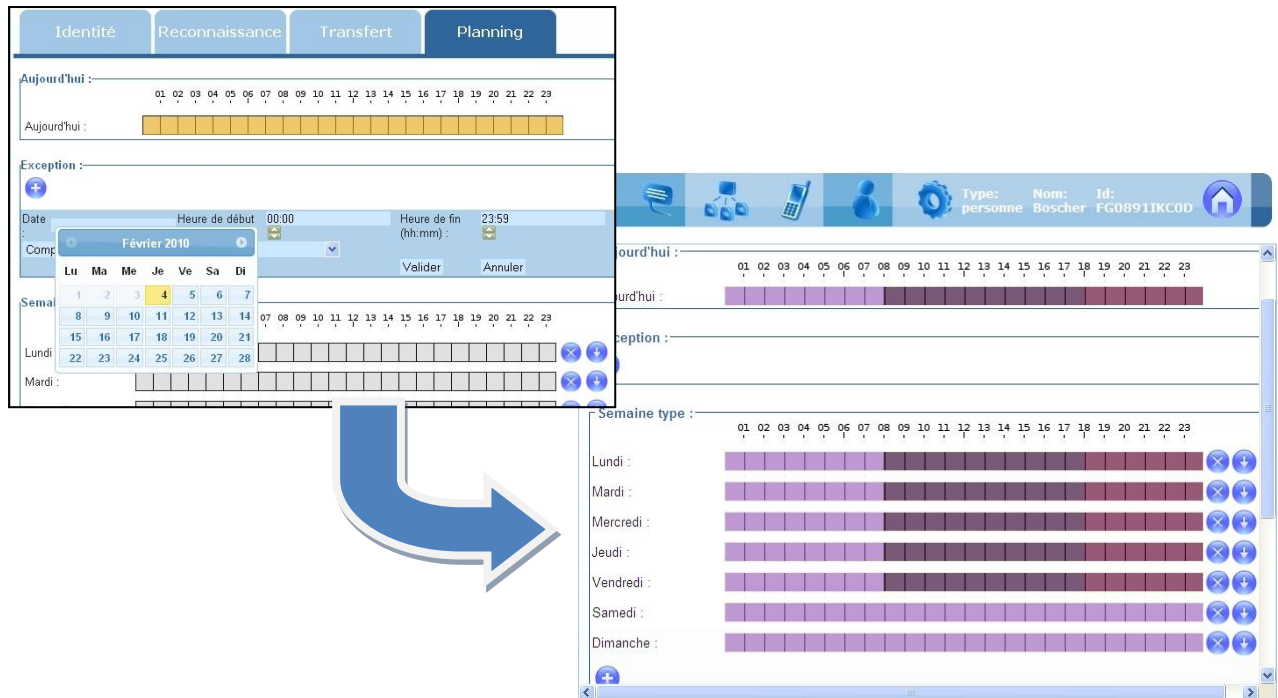
- Le message d'invite : diffusion d'un message permettant une meilleure qualification de la demande
- Le message de répétition : dans le cas d'une mauvaise compréhension de la demande initiale de l'appelant, diffusion du message de répétition permettant d'aiguiller plus précisément sur les choix attendus

4.4. Planning

Un planning type peut être défini par défaut lors de l'installation de Wel'Com.

De nouveaux plannings peuvent être créés et associés à un scénario disponible (voir chapitre dédié aux scénarii). Affecté à un poste, ce scénario sera exécuté pendant les heures d'ouvertures déclarées. Aucun planning ne peut surcharger les horaires d'ouvertures.

L'interface d'administration de Wel'Com propose une gestion calendaire pour chaque entrée de l'annuaire permettant ainsi une gestion personnalisée des appels.



Un planning type peut être défini par défaut lors de l'installation de Wel'Com.

De nouveaux plannings peuvent être créés et associés à un scénario disponible (voir chapitre dédié aux scénarii). Affecté à un poste, ce scénario sera exécuté pendant les heures d'ouvertures déclarées. Aucun planning ne peut surcharger les horaires d'ouvertures.

4.5. Les scénarii

En général, un numéro entrant est associé au nœud principal de l'arborescence pour pouvoir joindre l'ensemble des collaborateurs. Il est toutefois possible d'attribuer un numéro entrant pour chaque nœud de l'arborescence, le rendant ainsi directement accessible de l'extérieur.

La fiche «parent», personne ou service, peut se voir affecter un message d'accueil spécifique.

Chaque entrée dans l'annuaire Wel'Com : Personne ou Service dispose d'une gestion d'agenda.

Elle permet de programmer des scénarii de gestion des appels en cas d'absence, fermeture, non-réponse, occupation.

Chaque collaborateur peut gérer le routage de ses appels téléphoniques pendant ses absences, vacances, déplacements, réunions...

Les agendas de chacun sont modifiables :

- Par intranet pour chaque utilisateur ayant un code d'accès
- Par affectation d'un planning type prédéfini associé à un fiche personne ou service

Semaine type :

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Lundi :																								
Mardi :																								
Mercredi :																								
Jeudi :																								
Vendredi :																								
Samedi :																								
Dimanche :																								

08:59 - 18:59 : Transfert simple sur poste.

Wel'Com propose pour chaque personne ou chaque service un planning personnalisable par plages horaires ou jours d'une semaine type.

Pour chaque intervalle de temps défini, Wel'Com offre une liste de scénarii de routage d'appels qui permettent de gérer, d'une part, le cas habituel de présence au bureau et, d'autre part, les cas d'absence (réunion, déplacement, congés,...) ou des cas d'indisponibilité (occupation, non réponse).

- Transfert simple sur poste sans message.
- Transfert supervisé sur poste, regression portable.
- Transfert supervisé sur poste, regression PO.
- Transfert simple sur assistante.
- Transfert supervisé sur assistante, regression messagerie.
- Transfert supervisé sur assistante, regression portable.
- Transfert supervisé sur assistante, regression PO.
- Transfert simple sur portable.
- Redirection interne sur SDA.
- Secrétaire virtuelle, regression assistante.
- Secrétaire virtuelle, regression messagerie.
- Fermeture.
- Audiotel.
- Transfert simple sur PO.
- Transfert sur bip.
- Transfert simple sur messagerie.
- Transfert supervisé sur poste, regression audiotel.
- Transfert supervisé sur poste, regression messagerie.
- Transfert supervisé sur poste, regression fermeture.
- Transfert simple sur poste 2.
- Transfert sur choix de l'appelant.
- Transfert supervisé sur poste, regression choix appelant.
- Transfert supervisé sur assistante, regression audiotel.
- Transfert supervisé sur assistante, regression poste 2.
- Transfert supervisé sur poste, regression poste 2.
- Transfert simple sur Mobilité.
- Transfert supervisé sur poste, regression assistante.
- Transfert supervisé sur poste, regr.force portable.
- Transfert supervisé sur poste, regr.force poste 2.
- Transfert supervisé sur poste, regr. SDA interne.
- Fermeture

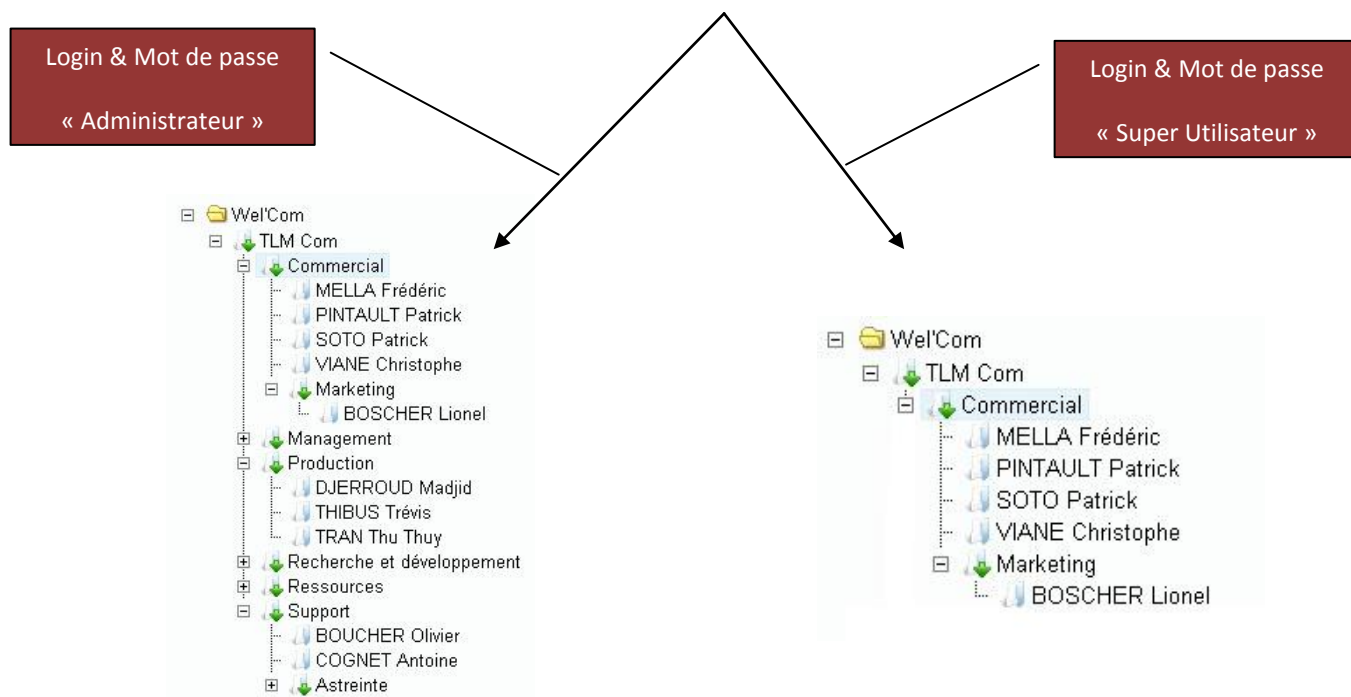
Parmi ces scénarii, on trouve les fonctionnements suivants :

- **Transfert simple** vers poste(s), portable ou secrétaire de la personne demandée
- **Transfert supervisé** (gestion occupation / non réponse) vers poste(s) de la personne demandée et régression (débordement) sur autre poste, portable, secrétaire, PO ou message
- **Diffusion d'un message** avant raccrochage ou transfert au PO
- **Aiguillage vers un point particulier** de l'annuaire

Filtrage par une secrétaire virtuelle, qui invite l'appelant à donner son nom puis le présente à la personne appelée. Elle peut alors décider de la suite à donner à l'appel (prendre l'appel, le renvoyer en messagerie ou le renvoyer vers une assistante)

4.6. Accès Intranet Personnalisé

Wel'Com offre une gestion des droits permettant de cloisonner les fonctions d'administration (ajout, modification, suppression,...) sur tout ou partie des arborescences et des paramètres associés.



4.7. L'exploitation de plusieurs numéros entrants

En général, un numéro entrant est associé au nœud principal de l'arborescence pour pouvoir joindre l'ensemble des collaborateurs. Il est toutefois possible d'attribuer un numéro entrant pour chaque nœud de l'arborescence, le rendant ainsi directement accessible de l'extérieur.

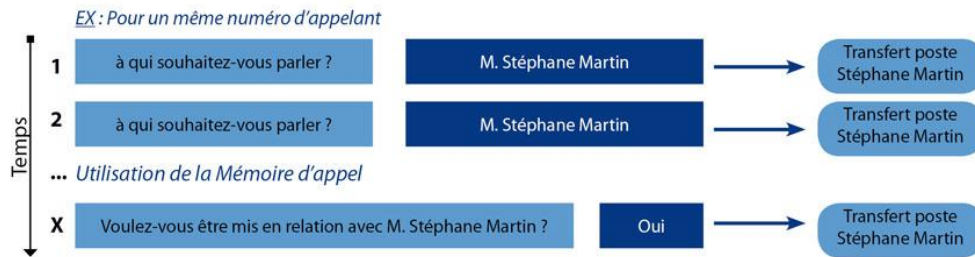
La fiche «parent», personne ou service, peut se voir affecter un message d'accueil spécifique.

4.8. Mémoire d'appel

Wel'Com peut mémoriser tous les appels entrants en conservant l'information du couple :

« Numéro Appelant / ID de la fiche demandée »

Lorsque Wel'Com totalise X appels entrants pour un couple identique, le système propose à l'appelant automatiquement d'être mis en relation avec la personne, ou le service, associée à l'ID mémorisé. X est un paramètre global de l'application.



En cas de confirmation, la Mémoire d'appel restera active pour ce couple.

En cas d'infirmité, le couple sera effacé de l'historique et l'appelant est alors redirigé sur le traitement d'appel classique l'invitant à prononcer le nom de la personne ou du service qu'il désire joindre.

Pour un numéro d'appelant déjà en mémoire avec un ID différent de celui nouvellement demandé, l'ancien couple est supprimé et le nouveau prend le relais pour le comptage.

Cette précaution est appliquée pour les entreprises utilisant un numéro unique d'appelant pour plusieurs personnes (cas des passerelles GSM).

4.9. Voice Interactive Portal for VIP

Sur reconnaissance automatique du numéro de l'appelant, des scénarios de routage d'exception peuvent être programmés. Ainsi, les appels d'un client important, d'un dirigeant de l'entreprise, seront traités par Wel'Com de manière différente des appels de numéros non VIP.

Exemple : Aiguillage d'un appelant VIP vers le directeur commercial alors que les appels non VIP sont redirigés vers l'assistante

4.10. La gestion multilingue

Wel'Com dispose d'une base de données linguistique lui permettant de s'adapter à la langue des appelants. Près de 200 phrases type par langue, enregistrés en studio professionnel, ont été conçues en Français, Anglais, Allemand et Espagnol.

Pour les ajouts ponctuels, le moteur de synthèse vocale permet la génération de nouveaux messages personnalisés.

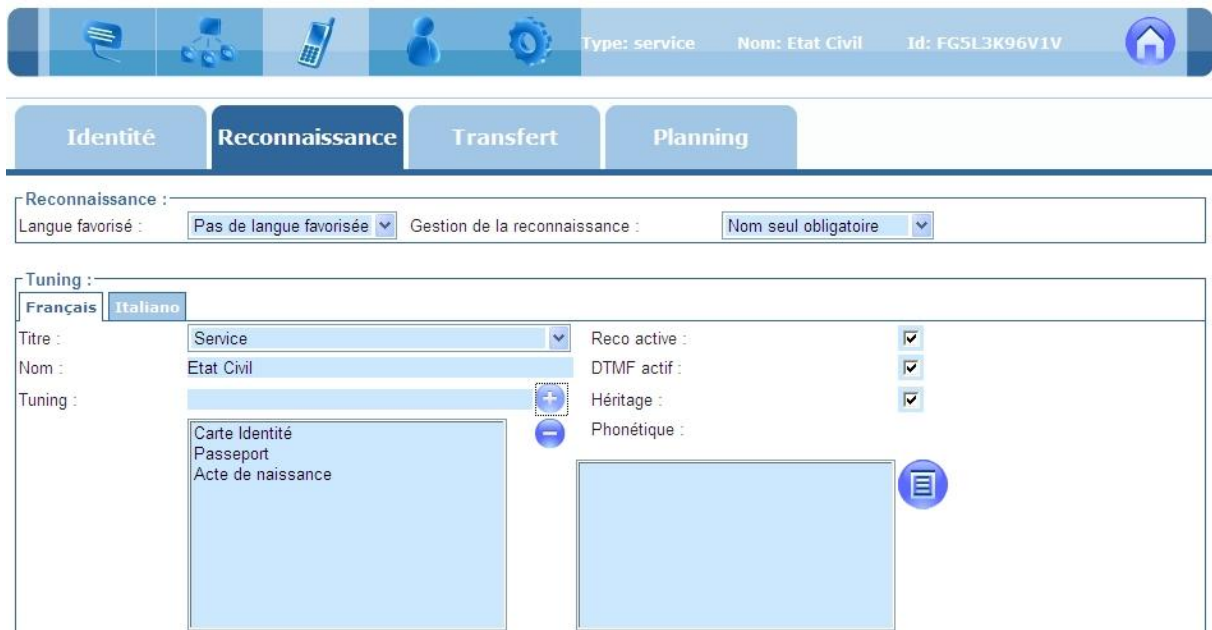
La langue par défaut est déclarée dans le sous « menu système » du menu « Configuration des paramètres » accessible en mode administrateur.

Il est également possible d'associer une langue spécifique à une SDA entrante

4.11. Adaptation phonétique

Pour les noms étrangers ou complexes, Wel'Com gère des « Alias » phonétiques qui permettent pour une personne de prendre en compte toutes les prononciations possibles de son nom.

Cette gestion des tunings permet également d'indiquer des appellations différentes pour un service par exemple.



4.12. Gestion des homonymes

Les cas d'homonymie sont gérés par Wel'Com qui, dans un tel cas, invitera l'appelant à préciser sa demande en spécifiant les prénom et nom de la personne à joindre

4.13. Gestion des ambiguïtés

Dans un cas d'ambiguïté sur un nom de service ou un mot clé, Wel'Com permet de diffuser un message complémentaire qui permettra d'affiner la demande de l'appelant.

Exemple: Demande de l'appelant > «*Le service comptabilité s'il vous plaît*»
 Wel'Com > «*Souhaitez-vous la comptabilité fournisseur ou la comptabilité client ?*»
 En fonction du choix de l'appelant, l'appel sera alors transféré au poste associé

4.14. L'interfaçage avec les systèmes d'information locaux

Le module Wel'Gate permet de connecter vos bases de données ou annuaire société avec celui de Wel'Com.

La synchronisation avec un annuaire existant, optionnel, peut se faire au travers d'un ou plusieurs connecteurs de type LDAP, ODBC, Active Directory ou fichier à plat de type CSV.

Interfaçage avec le système des Admissions pour un établissement de santé

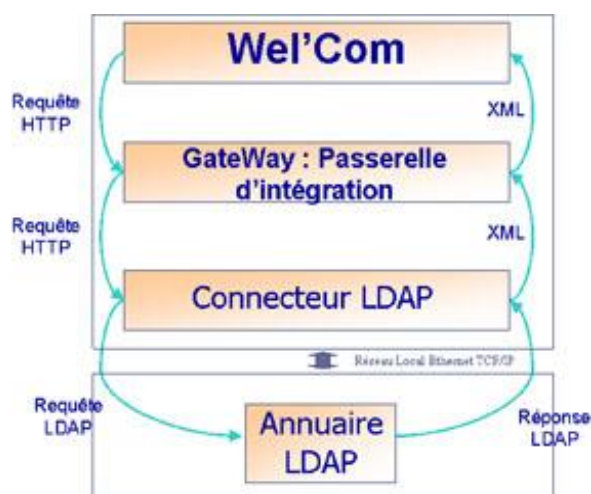
À intervalle régulier, Wel'Com vérifie votre annuaire dynamique, intégrant les arrivées et éliminant les départs, ainsi :

- Pour les patients de l'établissement : facilite l'obtention d'un médecin ou d'un service.
- Pour les proches : offre la possibilité de transfert direct sur le poste du patient aux heures autorisées.

Intégration Annuaire LDAP

L'intégration avec un annuaire de type LDAP, ou Active Directory, offre les avantages suivants :

- Hériter des données stockées dans un annuaire LDAP,
- Limiter la double saisie Annuaire LDAP – Annuaire Wel'Com
- Donner le choix au gestionnaire
- Mémoriser les modifications
- Optimiser les requêtes entre les deux systèmes



4.15. La gestion des messages

Identité Vocale

Grâce à la synthèse vocale, il est possible de définir l'identité vocale qui sera diffusée dans le message avant la mise en relation avec la personne ou le service demandé

Exemple: Demande de l'appelant > « Le directeur commercial s'il vous plaît »

Wel'Com : « Nous vous mettons en relation avec M. Bruno Vaisse, directeur commercial »

Messages d'invite

Wel'Com fait la distinction entre les appels externes et internes, les messages d'accueil et d'invite peuvent donc être différents.

Le système peut gérer autant de messages d'accueil que d'arborescences paramétrées.

En termes de messages, la prestation fournie prévoit un enregistrement en studio de tous les messages pour la mise en service.

De plus, le système dispose d'un mode de génération des messages en synthèse vocale et d'un couplage Intranet/Vocal qui permet d'enregistrer les messages depuis un simple combiné téléphonique.

Messages Flash

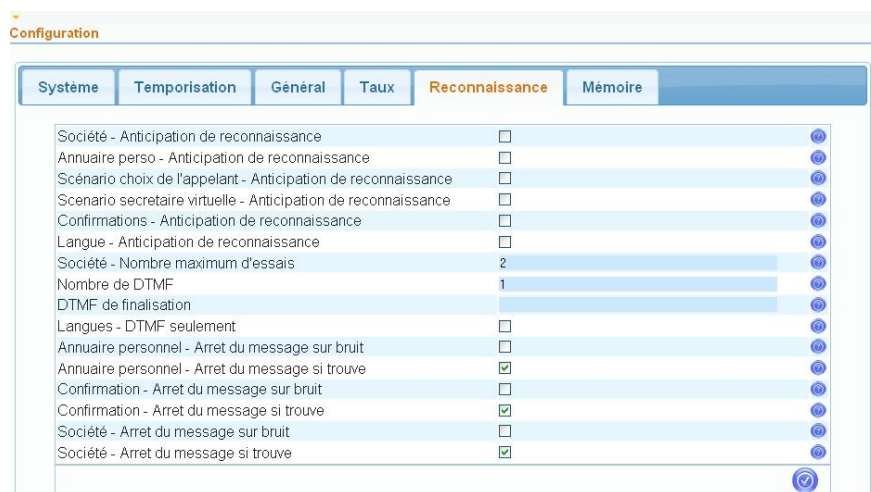
Wel'Com offre, pour chaque entrée d'annuaire, la possibilité de personnaliser un message qui sera diffusé avant le transfert vers le poste suite à la reconnaissance d'un nom de personne ou de service.

Messages de répétition

Ces messages permettent, suite à une reconnaissance infructueuse de la première demande, de guider l'appelant sur des choix attendus. Par exemple, le message de répétition proposera la liste des services accessibles.

5. La gestion de la Reconnaissance de la Parole

5.1. Le paramétrage de la reconnaissance de la parole



The screenshot shows the 'Configuration' window with the 'Reconnaissance' tab selected. The interface includes a table with various settings for voice recognition, such as 'Société - Anticipation de reconnaissance', 'Annuaire perso - Anticipation de reconnaissance', and 'Société - Nombre maximum d'essais'. Each row has a checkbox and a value field. The 'Reconnaissance' tab is highlighted in orange.

Système	Temporisation	Général	Taux	Reconnaissance	Mémoire
Société - Anticipation de reconnaissance				☐	
Annuaire perso - Anticipation de reconnaissance				☐	
Scénario choix de l'appelant - Anticipation de reconnaissance				☐	
Scénario secrétaire virtuelle - Anticipation de reconnaissance				☐	
Confirmations - Anticipation de reconnaissance				☐	
Langue - Anticipation de reconnaissance				☐	
Société - Nombre maximum d'essais			2		
Nombre de DTMF			1		
DTMF de finalisation					
Langues - DTMF seulement				☐	
Annuaire personnel - Arrêt du message sur bruit				☐	
Annuaire personnel - Arrêt du message si trouve				☒	
Confirmation - Arrêt du message sur bruit				☐	
Confirmation - Arrêt du message si trouve				☒	
Société - Arrêt du message sur bruit				☐	
Société - Arrêt du message si trouve				☒	

Anticipation de reconnaissance

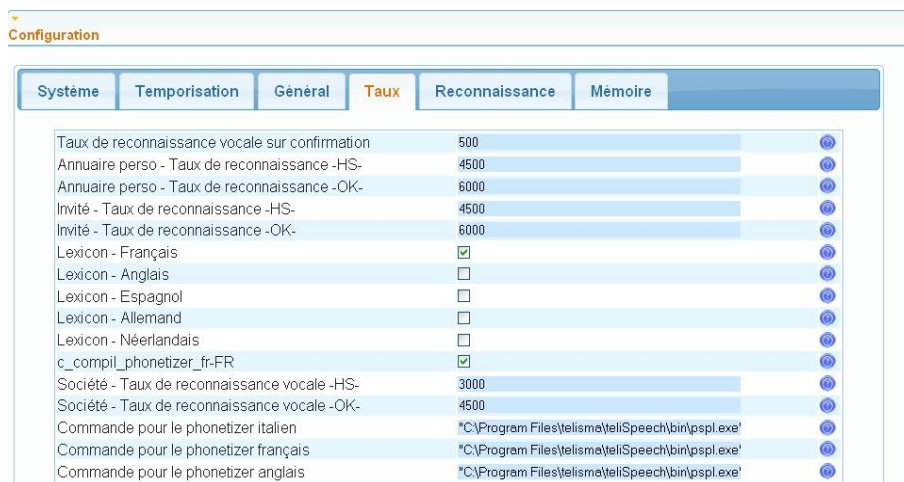
L'anticipation sur le message d'accueil et sur la confirmation autorisent l'appelant à prononcer le nom de la personne ou du service pendant la diffusion du message d'invite.

Cela permet de diminuer de manière significative les temps de traitement des appels pour les appelants connaissant le système et maîtrisant son mode de fonctionnement.

Nombre maximum d'essais

Nombre de tentatives autorisées avant que le système ne renvoie l'appel vers le PO en cas d'échec de la reconnaissance.

5.2. Le paramétrage des taux



Système	Temporalisation	Général	Taux	Reconnaissance	Mémoire
Taux de reconnaissance vocale sur confirmation			500		
Annuaire perso - Taux de reconnaissance -HS-			4500		
Annuaire perso - Taux de reconnaissance -OK-			6000		
Invité - Taux de reconnaissance -HS-			4500		
Invité - Taux de reconnaissance -OK-			6000		
Lexicon - Français			☒		
Lexicon - Anglais			☐		
Lexicon - Espagnol			☐		
Lexicon - Allemand			☐		
Lexicon - Néerlandais			☐		
c_compil_phonetizer_fr-FR			☒		
Société - Taux de reconnaissance vocale -HS-			3000		
Société - Taux de reconnaissance vocale -OK-			4500		
Commande pour le phonetizer italien			"C:\Program Files\telisma\TeliSpeech\bin\pspl.exe"		
Commande pour le phonetizer français			"C:\Program Files\telisma\TeliSpeech\bin\pspl.exe"		
Commande pour le phonetizer anglais			"C:\Program Files\telisma\TeliSpeech\bin\pspl.exe"		

Le taux de reconnaissance vocale est le degré de certitude exprimé par le moteur de reconnaissance. Ce taux s'exprime en une valeur numérique qui va de 0 à 10000.

Taux de reconnaissance vocale HS-OK

Le taux de reconnaissance vocale HS correspond à la valeur en dessous de laquelle Wel'Com considère qu'aucune réponse significative ne peut être apportée à la demande. Le système demande à l'appelant de reformuler sa demande.

Le taux de reconnaissance vocale OK, seuil au-delà duquel Wel'Com considère que la reconnaissance du nom demandé est satisfaisante.

Le système ne demande aucune confirmation à l'appelant et effectue le scénario associé au poste demandé.

Entre ces deux taux, Wel'Com estime qu'il est nécessaire d'effectuer une demande de confirmation de la demande de l'appelant.

La confirmation est une question fermée posée par le système qui attend une réponse : oui ou non

5.3. La gestion des écoutes



Ecoute

Gestion des Sessions

— Nouvelle session —   

Recherche

Date de début : 10/03/2010 Heure de début : 00:00 Date de fin : 10/03/2010 Heure de fin : 23:59

Service : Personne : Echantillonnage : 1 / 1 

Visualisation des appels

Date	Heure	Durée	Langue	N° appelant	N° appelé
10/03/2010	09:03:27	00:01:09	Français	00633429243	387
10/03/2010	09:21:57	00:00:40	Français	00630101054	387
10/03/2010	09:25:44	00:00:19	Français	00389646999	387
10/03/2010	09:43:50	00:01:20	Français	00172299959	387
10/03/2010	09:51:24	00:01:14	Français	00633429243	387
10/03/2010	09:59:35	00:00:28	Français	00472537272	387
10/03/2010	10:19:07	00:00:26	Français	00553644046	387
10/03/2010	10:34:57	00:00:29	Français	000033685912	502
10/03/2010	10:40:19	00:00:24	Français	00648171918	387
10/03/2010	10:52:42	00:00:27	Français	00553644046	387

64 Row(s)

Pilotage

    Correction :  

Détails de l'appel

Heure	Reconnaissance	Résultat	GRM	Taux
09:03:43	Jean-François Baros	Baros Jean-François	FG56XF7H10H	OK 7844

Information de l'avancement

1 / 64

Information de l'appel

Transfert en double appel sur poste (380) ,Transfert direct (0,0614141239)

Statistiques

Lecteur audio



Pour un jour donné et, éventuellement, un intervalle de temps défini (heure début à heure fin), le système offre la possibilité de consulter les demandes vocales pour l'ensemble du système, pour un poste ou une personne.

Le tableau présente les résultats de la reconnaissance vocale par demande :

- Nom reconnu et type d'annuaire concerné
- Valeurs des taux paramétrés pour l'annuaire concerné
- Résultat de la reconnaissance et taux associé

5.4. Les statistiques de Wel'Com

De base, la solution propose des rapports type permettant une exploitation et une analyse statistique des appels traités par le serveur.

Configuration

Statistiques

Nom des rapports existants : Durée des appels

Durée des appels
 Personnes les plus demandées
 Pointes de trafic
 Répartition des appels

Année : 2010

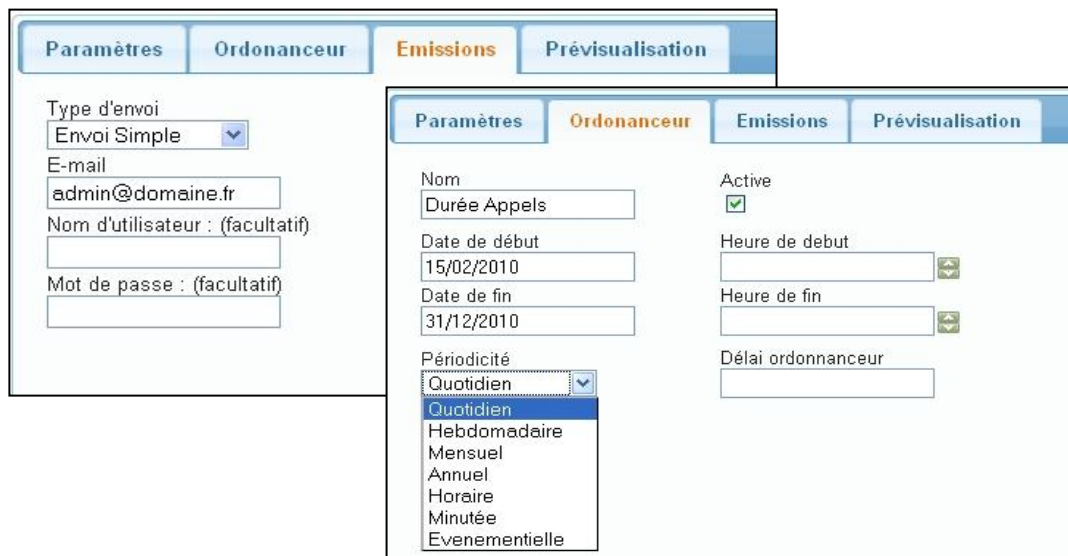
Bornage :

Mois : ☐ Janvier ☒ Février ☐ Mars ☐ Avril ☐ Mai ☐ Juin

☐ Juillet ☐ Août ☐ Septembre ☐ Octobre ☐ Novembre ☐ Décembre

La périodicité de calcul des données est définissable au travers de l'interface pour chacun des rapports proposés.

Il est également possible de définir un envoi des statistiques par mail à un destinataire en choisissant un intervalle de temps pour l'émission des rapports.



Paramètres **Ordonnanceur** **Emissions** **Prévisualisation**

Type d'envoi
Envoi Simple

E-mail
admin@domaine.fr

Nom d'utilisateur : (facultatif)

Mot de passe : (facultatif)

Paramètres **Ordonnanceur** **Emissions** **Prévisualisation**

Nom

Durée Appels

Date de début
15/02/2010

Date de fin
31/12/2010

Périodicité
Quotidien

Active
☒

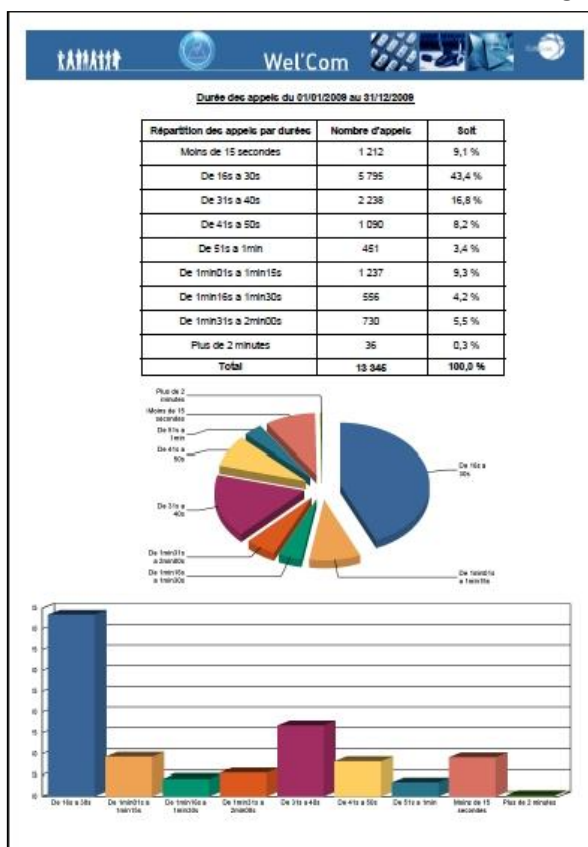
Heure de début

Heure de fin

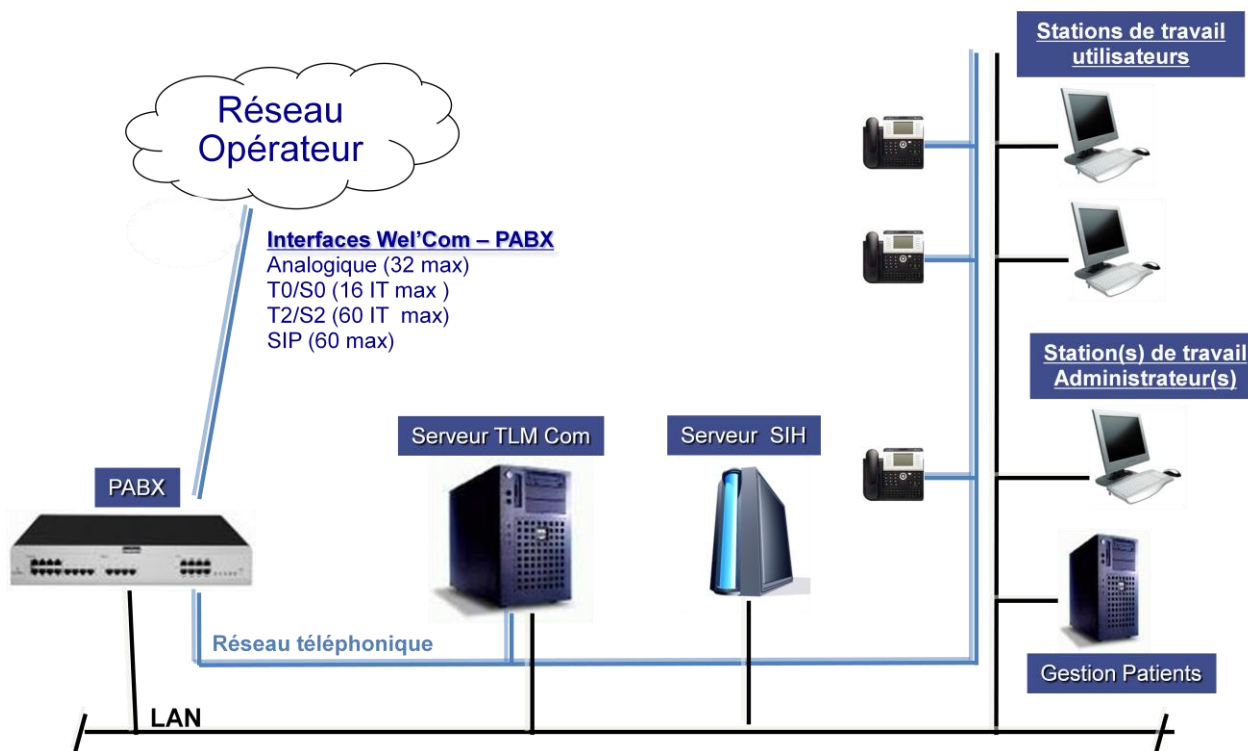
Délai ordonnanceur

Les rapports sont présentés au format PDF. Ils peuvent être enregistrés et imprimés depuis l'interface d'administration et d'exploitation de Wel'Com.

Chaque rapport présente les données sous forme de tableau et sous forme graphique :



5.5. Le schéma général de Wel'Com



6. Pré-requis

6.1. Pour l'intégration à l'environnement téléphonie

Wel'Com peut être exploité **dans un environnement téléphonique analogique ou SIP** (suivant les conditions d'interopérabilité avec les IPBX(s) et PABX(s) validées par TLM Com). Le nombre de voies à acquérir correspond au nombre d'appels simultanés que Wel'Com devra exécuter.

6.2. Pour l'exploitation des interfaces graphiques

Le serveur hébergeant Wel'Com doit être connecté au réseau informatique de l'établissement ou de l'entreprise afin que ses interfaces graphiques puissent être exploitées.

Les postes informatiques sur lesquelles les interfaces du module seront exploitées devront être équipés d'un navigateur intranet (Microsoft Internet Explorer 9 ou supérieur, Mozilla FireFox 18 ou supérieur).

7. Conditions de vente

7.1. Pour l'acquisition de Wel'Com

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

Wel'Com est disponible à partir de la version 5.4.0 de Wel'Suite. Pour les établissements ou entreprises ayant déjà fait l'acquisition de Wel'Suite et qui désirent faire l'acquisition du module Wel'Com, une mise à jour de Wel'Suite sera nécessaire si la version exploitée est inférieure à la version 5.4.0.

7.2. Licences nécessaires à l'acquisition de Wel'Com

Les licences obligatoires :

- Une licence Wel'Suite Platform DTMF – X voies¹ ou licence Wel'Suite PlatForm ASR – X voies¹
- Une licence Annuaire Wel'Com – X entrées²

Les licences optionnelles :

- Une licence d'intégration Wel'Gate (BDD ou LDAP) ³

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

² Le nombre d'entrées sera déterminé suivant le nombre de personnes et/ou services présents dans l'arborescence

³ Si nécessité de récupérer automatiquement les fiches sur un système d'information interne.