

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 SVI



Fiche solution – suite logicielle Wel'Suite

TLM Com – Version 1

Table des matières

1.	Présentation.....	3
2.	Utilité de la mise en œuvre d'un Serveur Vocal Interactif	3
2.1.	Qualification des appelants – Usage.....	3
2.2.	Qualification des appelants – Intérêt	4
3.	Interface Wel'Com SVI	5
4.	Description des différents noeuds	6
4.1.	Nœud Aiguillage.....	6
4.2.	Nœud Appel Sortant.....	7
4.3.	Nœud Call-Back	8
4.4.	Nœud Compteur.....	8
4.5.	Nœud Dictaphone	9
4.6.	Nœud Enregistrement.....	10
4.7.	Nœud Envoi de Mail	11
4.8.	Nœud Envoi de SMS	12
4.9.	Nœud Ordonnanceur	13
4.10.	Nœud Parseur XML.....	13
4.11.	Nœud Prise de Rendez-vous	14
4.12.	Nœud Reconnaissance	15
4.13.	Nœud Récupération XML.....	15
4.14.	Nœud Saisie DTMF.....	16
4.15.	Nœud SGBDR.....	17
4.16.	Nœud Synthèse	18
4.17.	Nœud Transfert.....	19
5.	Pré-requis.....	20
5.1.	Pour l'intégration à l'environnement téléphonie.....	20
5.2.	Pour l'exploitation des interfaces graphiques.....	20
6.	Conditions de vente	20
6.1.	Pour l'acquisition de Wel'Com SVI	20
6.2.	Licences nécessaires à l'acquisition de Wel'Com SVI	21

1. Présentation

Wel'Com SVI est une solution d'accueil vocal interactif qui intègre nativement la gestion des codes DTMF et la synthèse vocale.

En parfaite intégration avec les environnements Informatique et Telecom, Wel'Com SVI offre les avantages suivants :

- Assurer une meilleure qualification des appels en amont d'un centre de contacts
- Permettre l'interrogation de bases de données métiers
- Offrir un nouveau média de self-service (Ex : en complément du site internet) grâce au module « Text-To-Speech »

Puissant et évolutif, la solution peut être enrichie de licences « Reconnaissance Vocale » permettant une navigation dans les arborescences par codes DTMF ou reconnaissance de la parole ou les 2 à la fois.

2. Utilité de la mise en œuvre d'un Serveur Vocal Interactif

2.1. Qualification des appelants – Usage

La solution Wel'Com SVI répond à différentes demandes en terme d'usage, selon les besoins initiaux des entreprises et établissements.

Centre de contact :

- Qualification de la demande
- Typologie de l'appel
- Routage par produit,
- Routage par type de client
- Gestion des priorités de traitement
-

Self Service :

- Borne d'information
- Diffusion d'information contextuelle
- Interactivité Appelant / Système d'Information

Productivité :

- En débordement de l'Opérateur du Standard
- Traitement des appels hors des heures ouvrées

Routage Intelligent :

- Prise en compte de l'organisation et de la stratégie de l'entreprise
- Routage géographique,
- Routage par type de produit, de client, ...
- Accueil multi sites,
-

Process de traitements disponibles :

- Fonction de call back,
- Salle d'attente interactive,
- Traitement multi média (SMS, Mails, ..)
- Fonction de dictaphone,
- Gestion des rendez vous

2.2. Qualification des appelants – Intérêt

La solution Wel'Com SVI répond également à différentes demandes en terme d'intérêts.

Intérêt budgétaire :

- Le SVI est une première étape vers la mise en oeuvre d'un standard automatique à reconnaissance de la parole

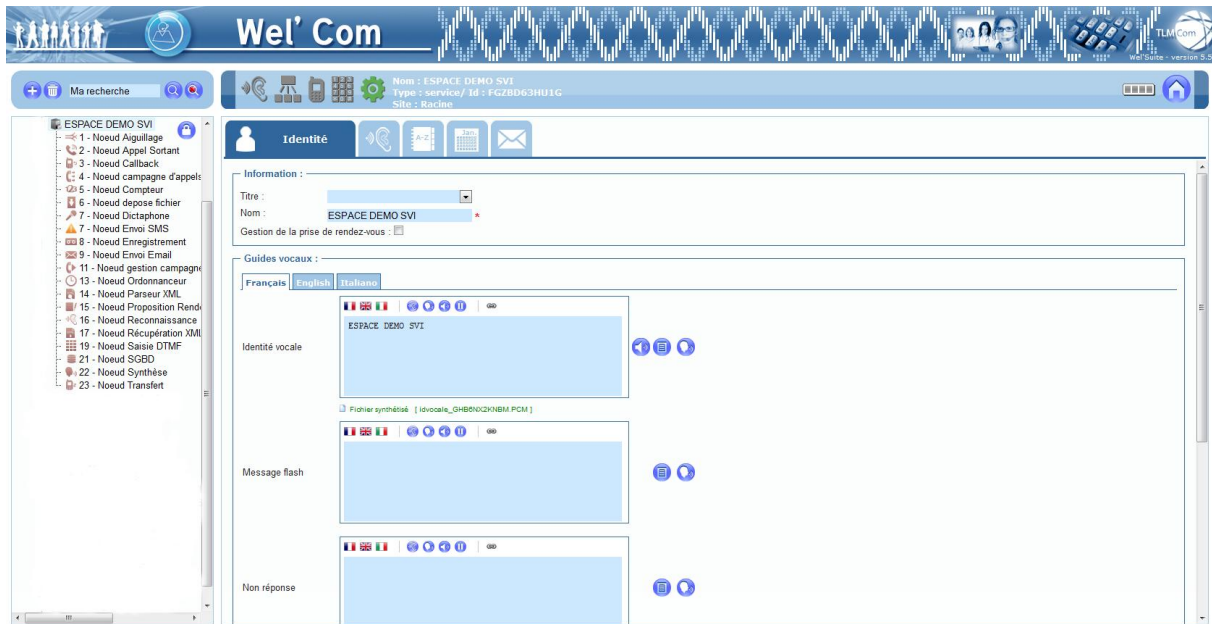
Indépendance vis-à-vis de l'infrastructure télécom :

- Fonctionne avec tout type de PABX
- Pas de migration de version de PABX imposée
- Intégration dans un environnement analogique ou IP

Capacité d'intégration très importante

- Interrogation de bases de données
- Fonction de synthèse vocale dynamique
- Intégration au Système d'Information
- Intégration d'annuaires (LDAP, AD, ...)
- Protocoles et standards d'intégration
- HL7, HPPRIM, LDAP, ODBC, XML, ..

3. Interface Wel'Com SVI



Modules applicatifs :

- Boîte à outil de développement des arborescences et des process de traitement des appels

Virtualisation graphique :

- Vue globale de l'arborescence
- Intitulé des nœuds personnalisable

Gestion « drag and drop »

Paramétrage simplifié :

- Gestion des requêtes dans l'environnement graphique
- Gestion des profils utilisateurs

4. Description des différents noeuds

4.1. Nœud Aiguillage

- Création des arborescences
- Pas de limite en termes de nombre de niveaux et choix par niveau
- Gestion des messages
 - Synthèse vocale
 - Enregistrement par téléphone
 - Import fichier Wave
- Navigation par codes DTMF



4.2. Nœud Appel Sortant

- Permet l'émission d'appels
- Intégration dans un processus de traitement d'appels
- Gestion des paramètres de traitement
 - Nombre de tentatives
 - Acquiescement
 - Transfert de l'appelant sur réponse vers un autre noeud de l'arborescence



Appel sortant

Numéro à appeler :

☒ Provenant d'un noeud

Noeud :
 Variable :

Serveur PABX à débrayer :

☐ Ajouter le préfixe de sortie

☐ A saisir

Temps de sonnerie (seconde) :

Point d'entrée en cas de succès :

Noeud à exécuter en cas d'occupation :

Noeud à exécuter en cas de non réponse :

Noeud à exécuter en cas d'erreur :

4.3. Nœud Call-Back

- Sur un appel entrant, offre une alternative sur non réponse du demandé
- Intégration dans un centre de contact, prise de rendez vous (notamment dans les établissements de santé)
- Possibilité à l'appelant de laisser un message et un numéro de téléphone pour le rappel,
- Le destinataire de l'appel peut consulter, écouter et lancer le rappel grâce à une interface Web



Callback

Point d'entrée du callback :

- ☐ Provenant d'un noeud
- ☒ Variable

Noeud :
 Variable :

Numéro d'appelant :

Noeud :
 Variable :

4.4. Nœud Compteur

Dans un process de traitement, le nœud compteur permet :

- de tracer l'appel,
- d'établir des statistiques personnalisées,
- de gérer le nombre de tentatives
- de gérer le nombre de passage sur un noeud particulier



Compteur

Variable du compteur :

- ☐ Provenant d'un noeud
- ☒ Nouvelle variable

Nom :
 Portée :
 Valeur initiale :

Règle :

Règle :

4.5. Nœud Dictaphone

Outil d'enregistrement de message pour traitement différé par un tiers :

- Usage en Etablissement de santé (rapport de médecin)
- Usage dans l'industrie – sur les chantiers (compte rendu d'intervention)
- Comptes rendus de visite, rapport de réunion, ...



Dictaphone

Gestion des paramètres :

Nombre d'essais pour la saisie du code confidentiel :	2	
Touche de début d'enregistrement :	1	
Temps maximal d'enregistrement :	120	
Touche de ré-enregistrement du message :	2	
Touche d'écoute du message enregistré :	3	
Touche de validation et d'envoi du message enregistré :	*	
Temps d'attente avant reformulation d'une demande de saisie :	5	

Guides vocaux :

Français

English

Italiano





Message d'accueil général




4.6. Nœud Enregistrement

Outil de messagerie unifiée :

- Permet à l'appelant d'enregistrer un message
- Ecoute du message par lecture du fichier .wave déposé dans la boîte mail de l'interlocuteur



Enregistrement

Enregistrement - Durée minimum (secondes) : 

Enregistrement - Durée maximum (secondes) : 

Redirection sur le noeud : 
 

Destination du message : 

Guides vocaux :

Invite de demande








Message de concaténation :

Provenant d'un noeud : 
 

4.7. Nœud Envoi de Mail

Ce nœud permet l'envoi d'un mail dans un process de traitement d'un appel :

- Contenu de l'Email préparé ou requêté

Application :

- Envoi de l'adresse d'un site,
- Envoi d'un document demandé,
- Envoi d'une confirmation par mail,
-



Envoi d'email

Envoi :

Nom du message électronique de notification :

Email source du message électronique de notification :

Corps du message :

☐ Provenant d'un nœud
☒ A saisir

Sujet :

Contenu :

Paramétrage :

Paramètre mail :	monparametre	19 - Nœud Saisie DTMF ▼	saisieDTMF ▼
	sujet	Sélectionner un nœud ▼	Sélectionner une variable ▼

Destinataires

Destinataires :

4.8. Nœud Envoi de SMS

Même type d'application que pour le nœud envoi de mail (cf : partie 4.9.)




Envoi de SMS

Corps du message :

Sujet :

Contenu :

Paramétrage :

Paramètre SMS :

codeSejour

Serveur de SMS par défaut :

Serveur par défaut :

Rappel des données de connexion :

Destinataires :

☒ Provenant d'un noeud

Noeud :
Variable :

☐ A saisir

4.9. Nœud Ordonnanceur

Ce nœud permet le chaînage de nœuds de traitement suivant une action planifiée.




Ordonnanceur

Etat de l'ordonnanceur

Etat de l'ordonnanceur : 




Périodicité :

Date et heure de lancement :

☒ Périodique

Tous(tes) les : Minute(s)

Noeud à exécuter :

Noeud à exécuter :

Planning :

Aujourd'hui :

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

Aujourd'hui :

4.10. Nœud Parseur XML

Ce nœud est un module de requête de flux XML.




Parseur XML

Contenu XML :

Provenant d'un noeud :

Noeud à exécuter :

Redirection en cas de non résultat ou d'absence d'enregistrement :

Balise parent :


Balise itérative :

Balise XML :

Nom de la balise :


4.11. Nœud Prise de Rendez-vous

Ce nœud permet :

- à l'appelant de se positionner pour un rendez vous, suivant une plage de disponibilité,
- au service ou à la personne concerné de programmer une plage de RDV disponible pour les appelants

  Proposition	
Proposition de date et d'heure de rendez-vous : _____	
Id de la fiche	
☒ Provenant d'un nœud Noeud : 16 - Nœud Reconnu Variable : recoFicheld ☐ Provenant de l'annuaire (site, service ou personne)	
Jour de préférence	
Noeud :	Sélectionner un noeud
Variable :	Sélectionner une vari
Plage horaire de préférence	
Noeud :	Sélectionner un noeud
Variable :	Sélectionner une vari
Message à intégrer au rendez-vous	
Noeud :	Sélectionner un noeud
Variable :	Sélectionner une vari
Numéro	
Noeud :	Sélectionner un noeud
Variable :	Sélectionner une vari
Message de proposition de date et d'heure de rendez-vous	Nous vous proposons comme rendez-vous le [date] à [heure]

4.12. Nœud Reconnaissance

Ce nœud, intégré dans une arborescence, permet une navigation par reconnaissance de mots clés. Cette proposition vient compléter et enrichir la navigation en mode DTMF.

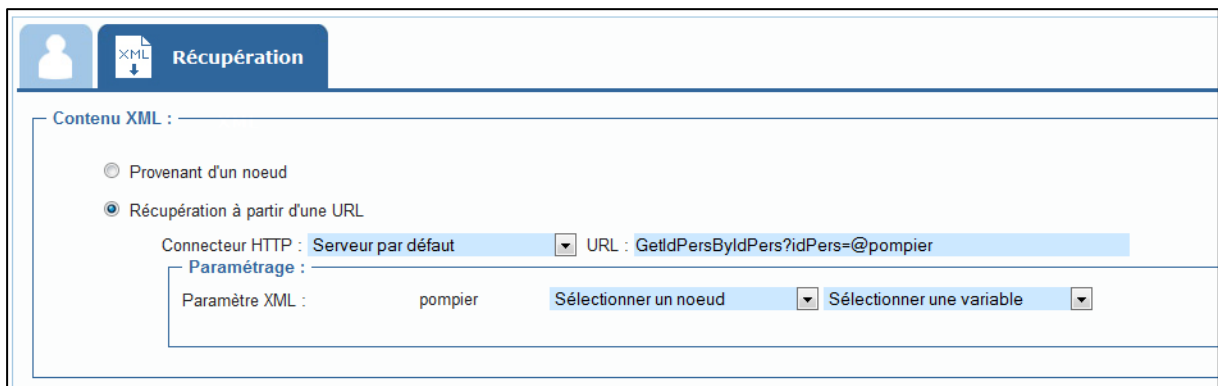


4.13. Nœud Récupération XML

Ce nœud permet :

- la récupération d'un flux XML issu d'une application tierce en http,
- l'import de données XML pour identification, diffusion de message, validation de code clients, ...

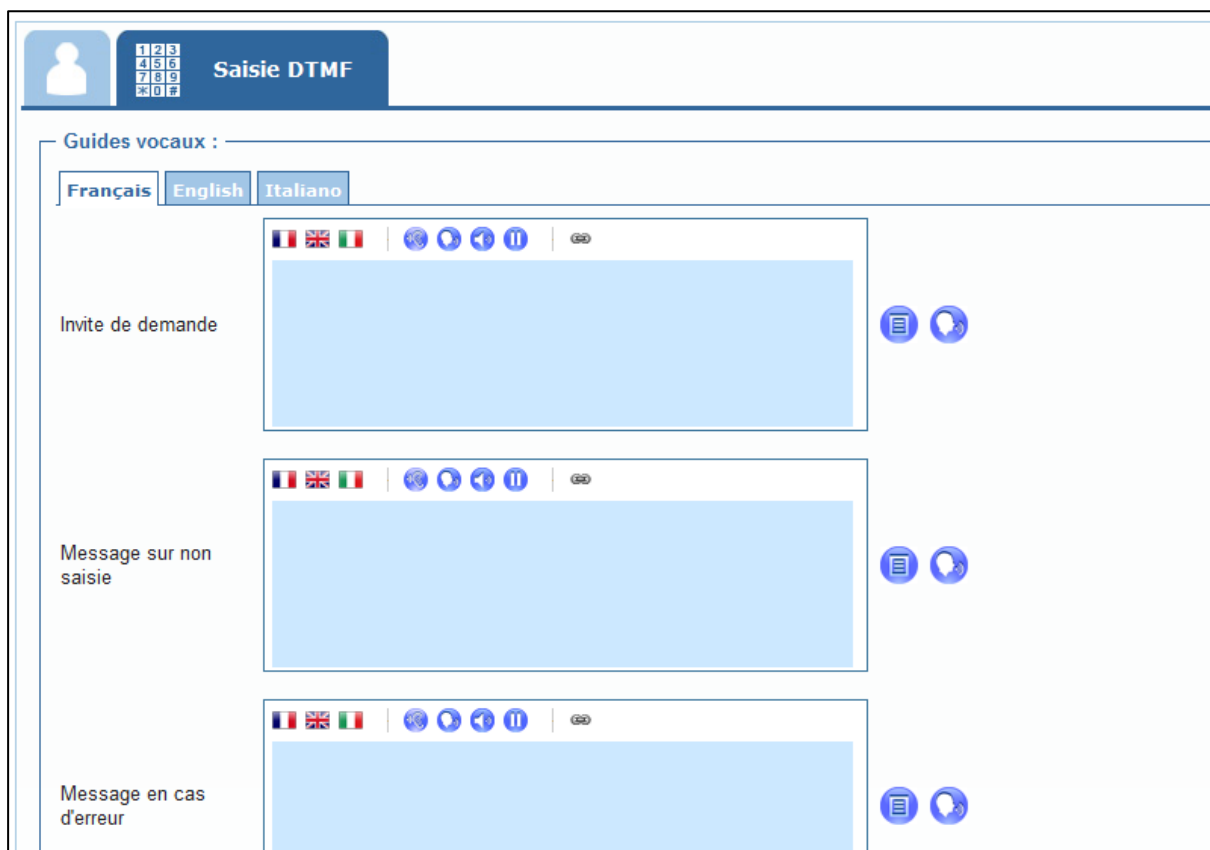
Ce nœud doit être associé au nœud Parseur XML.



4.14. Nœud Saisie DTMF

Ce nœud permet :

- la gestion des codes DTMF
- l'application dans une arborescence DTMF, ou saisie de code d'identification dans des process de traitement nécessitant une interrogation de base de données



4.15. Nœud SGBDR

Ce nœud est un module de paramétrage de requêtes de base de données :

- Identification de la base, des champs concernés,
- Applications :
 - Solutions de « self service
 - Qualification de l'appelant avant routage d'appel



Connecteur Base

Informations SGBD :

Serveur : Wel'Suite

Rappel des données de connexion :

Pilote JDBC : net.sourceforge.jtds.jdbc.Driver	Base de données : tlmcom_V5R0
Chaîne de connexion : jdbc:jtds:sqlserver://	Nom d'utilisateur : tlmcom
Hôte : localhost	Mot de passe : 1664
Port : 3169	

Requête SQL :

Note : Utilisez le symbole @ pour créer une variable dynamique.

Choix de la requête : Saisir la requête

```

select nom_produit, prix_produit from produit where
commande= @commande
  
```

Parcourir les enregistrements de la requête : ☒

Choix du mode : ascendant (par défaut) ou descendant : Sélectionner un noeud Sélectionner une variable

4.16. Nœud Synthèse

- Utilisation du moteur de synthèse vocale
- Application de gestion de message à diffuser
- Synthèse dynamique si solution de « text to speech », intégrée dans un process de traitement des appels, avec diffusion vocale d'informations importées d'une base de données



Guide vocal

Message à synthétiser :

☒ Synthèse dynamique
Note : Utilisez le symbole @ pour créer une variable dynamique.

votre produit @produit coute @prix

produit	21 - Noeud SGBD		Nom_Produit	
prix	21 - Noeud SGBD		Prix_Produit	

☐ Synthèse
☐ Message existant

4.17. Nœud Transfert

- Utilisation du moteur de synthèse vocale
- Application de gestion de message à diffuser
- Synthèse dynamique si solution de « text to speech », intégrée dans un process de traitement des appels, avec diffusion vocale d'informations importées d'une base de données




Transfert

Numéro de l'appel : _____

☒ Provenant d'un noeud

Noeud : contexte
Variable : idPabx

☐ A saisir

☐ Transfert supervisé
☐ Information de contexte

Guides vocaux : _____

Français

English

Italiano









Message de fin

Merci

Fichier synthétisé [appelTelMsgFin_GHNRNDWP028.PCM]





5. Pré-requis

5.1. Pour l'intégration à l'environnement téléphonique

Wel'Com SVI 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 SVI devra exécuter.

5.2. Pour l'exploitation des interfaces graphiques

Le serveur hébergeant Wel'Com SVI 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).

6. Conditions de vente

6.1. Pour l'acquisition de Wel'Com SVI

Wel'Com SVI 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 SVI 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 SVI, une mise à jour de Wel'Suite sera nécessaire si la version exploitée est inférieure à la version 5.4.0.

6.2. Licences nécessaires à l'acquisition de Wel'Com SVI

Les licences obligatoires :

- Une licence Wel'Suite PlatForm DTMF X voies¹ ou licence Wel'Suite PlatForm ASR – X voies¹
- Une licence Application – Wel'Com SVI

Les licences optionnelles :

- Une licence d'intégration Wel'Gate (BDD ou LDAP) ²
- Une licence Synthèse Dynamique – X voie

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

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