



## Aperçu de Customer Voice Portal



Francis Beauchemin  
Directeur du développement des affaires  
Communication unifiées - région de l'Est

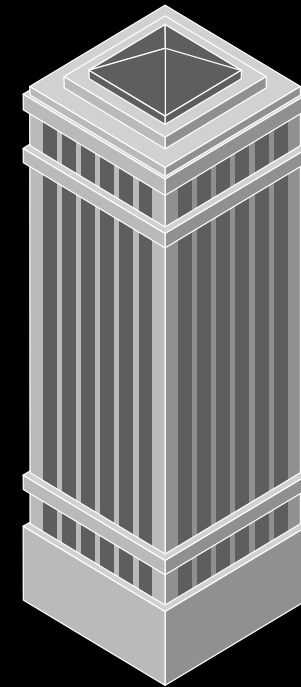
Le 22 Avril 2008

# Une nouvelle génération d'utilisateurs finals habiletés

BusinessWeek online

## The Power of Us

Mass collaboration on the Internet is shaking up business



« La prochaine génération de travailleurs de l'information s'attendent à avoir un lieu de travail branché et hautement visuel d'information contextuelle qu'ils pourront transporter partout. »

- Forrester

# Plaintes courantes à l'égard de l'expérience

Expérience de service non uniforme

L'agent ne me connaît pas

Mauvaise utilisabilité, p. ex. « voicemail jail »

L'agent n'est pas formé pour traiter mon problème



# Qu'est-ce que CVP ?



# Qu'est-ce que Customer Voice Portal (CVP)?

- Customer Voice Portal de Cisco est une plate-forme **basée sur le Web**, hautement évolutive qui fournit des applications RVI **libre-service**, des services de recueil sur invitation (P&C), de mise en file d'attente, de **contrôle des appels** et des services vocaux pour les centres d'appels TDM et IP.



# Customer Voice Portal

## Avantages pour un centre d'appels

### 1) Virtualisation de l'investissement existant dans un centre d'appels (pas de mise à niveau forcée)

- Systèmes DAA (ACD) non-IP
- Mise en file d'attente dans l'entreprise
- Solutions CRM / CTI

### 2) Déploiement d'un libre-service automatisé

- VoiceXML fondé sur les normes
- Support de systèmes ASR via MRCP
- Intégration aux infrastructures Web existantes



### 3) Évolutivité/résilience

- Traitement de la voix dans la passerelle
- Conçu pour parer aux pannes de multiples composantes

# Aperçu de CVP

- RVI (CVP) **prêt pour IP**
- Version courante : 7.0
- Entièrement intégré à Cisco ICM/UCCE
- Services de commutation des appels IP
- Services de commutation des appels sur RTPC
- Évolutivité de classe transporteur
- Fondé sur les normes VXML

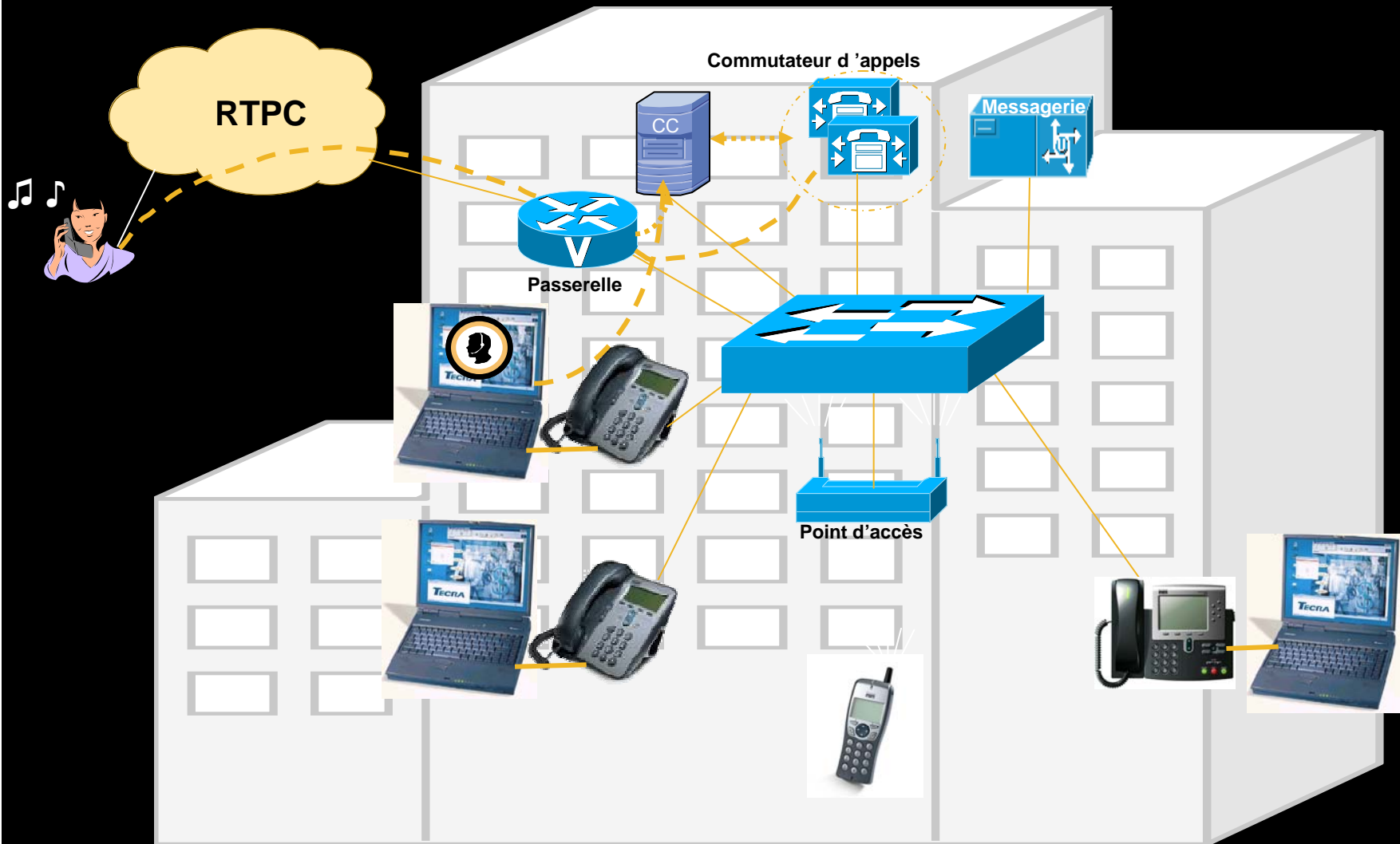


# Cisco CVP

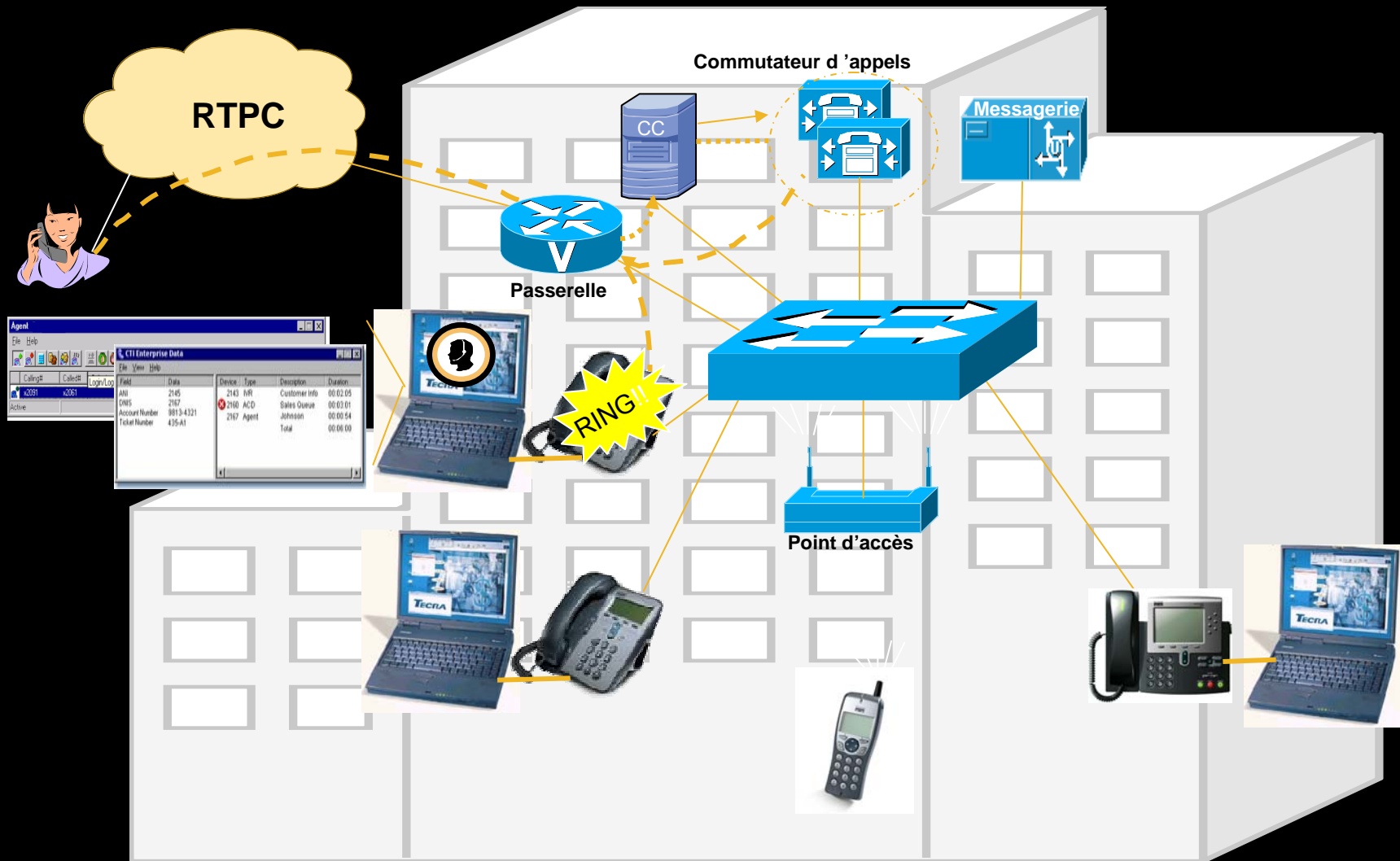
*Flux des appels*



# Appel pour le Centre de contacts

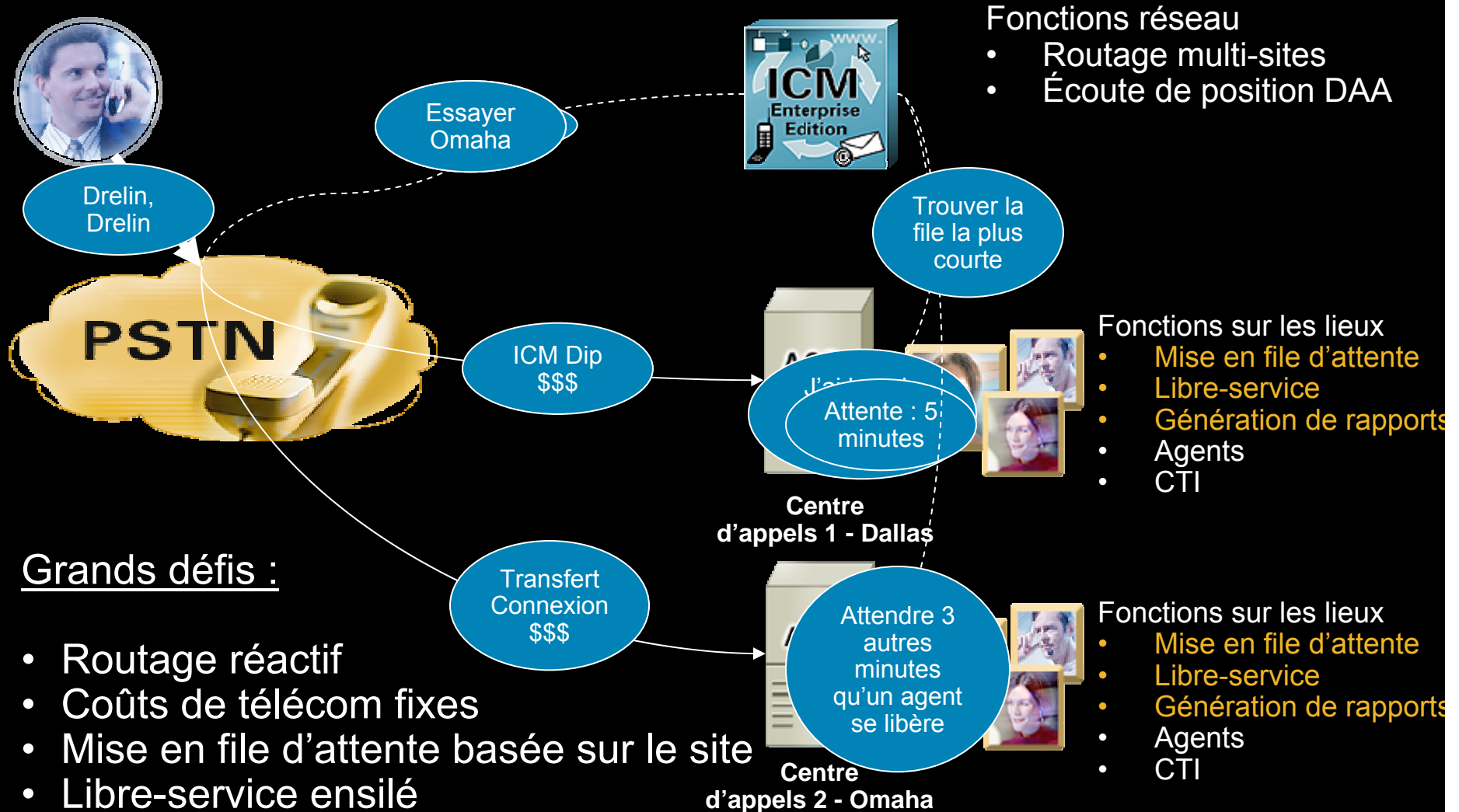


# Appel pour le Centre de contacts



# Scénario d'un déploiement simple :

## *Routage d'appels intelligent sur tous les sites*



# Architecture détaillée



# Customer Voice Portal - Composantes

- Développement d'applications VoiceXML à l'aide d'une boîte à outils Eclipse normalisée
- Temps d'exécution J2EE normalisé, pour la livraison de documents VoiceXML
- Interprète les documents VoiceXML
- DTMF ou parole utilisé pour remplir des formules et des menus



**Appelants**

**Navigateur  
CVP  
VoiceXML**

**Serveur  
CVP  
VoiceXML**

**Contrôle  
des appels  
CVP**

**Infrastructure  
d'entreprise**



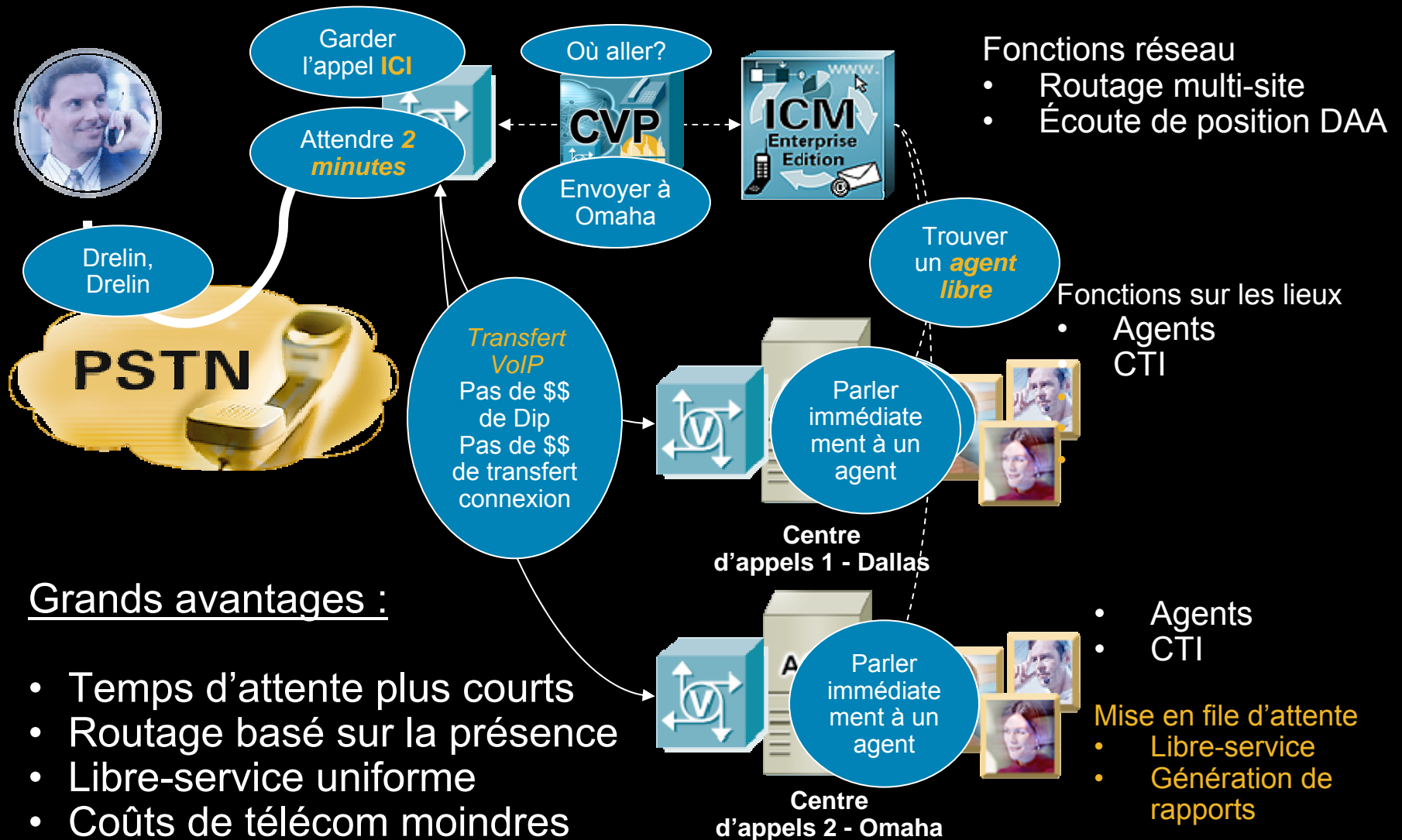
**Agents**



- Capacité de commutation téléphonique et de mise en file d'attente nécessaire au centre d'appels

# Déploiement de ICM + CVP

## Déplacement des principales fonctions d'un centre d'appels vers le réseau Cisco

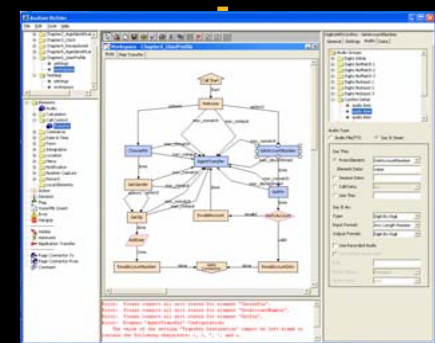
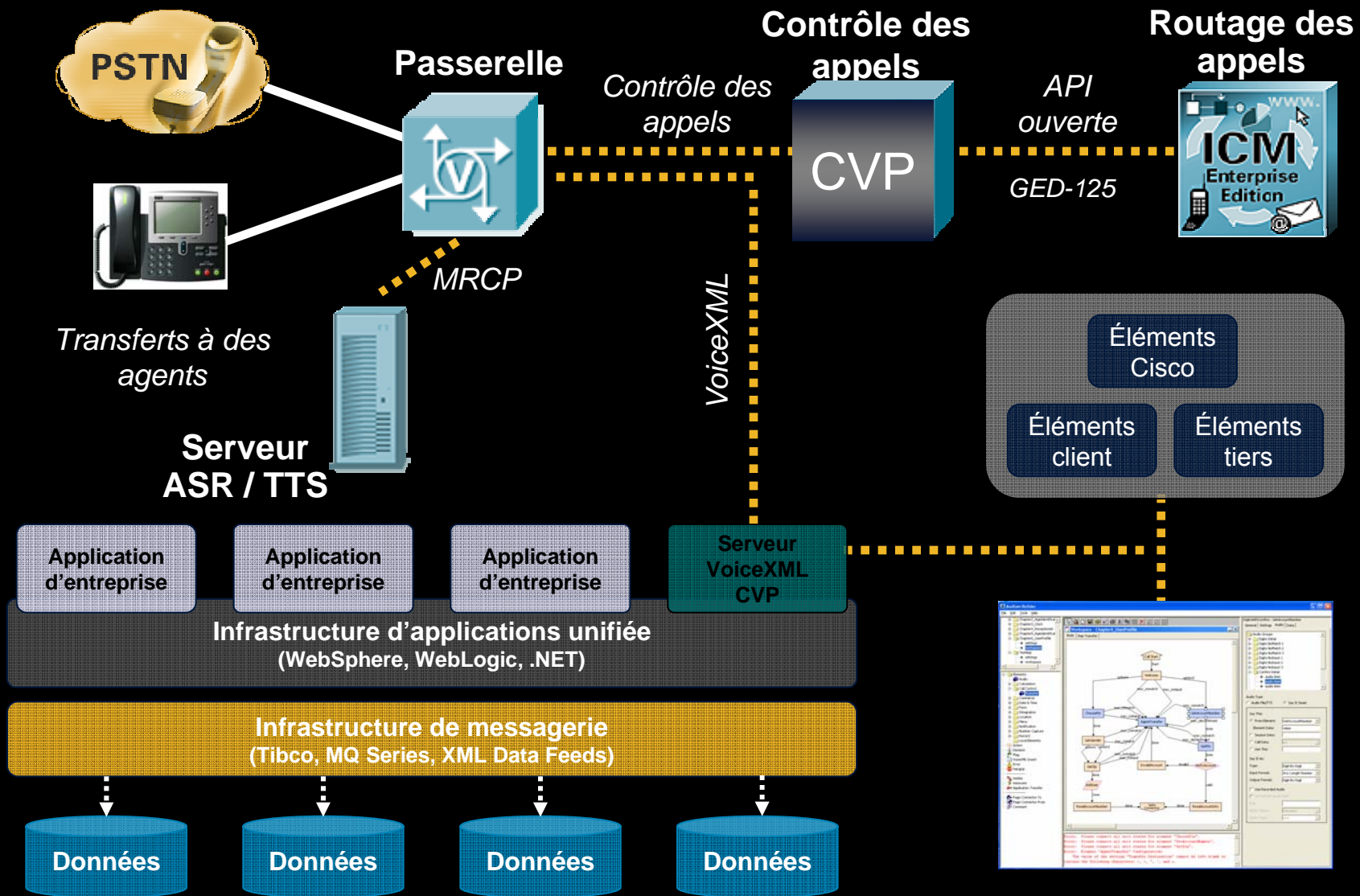


# Trois modèles pour CVP

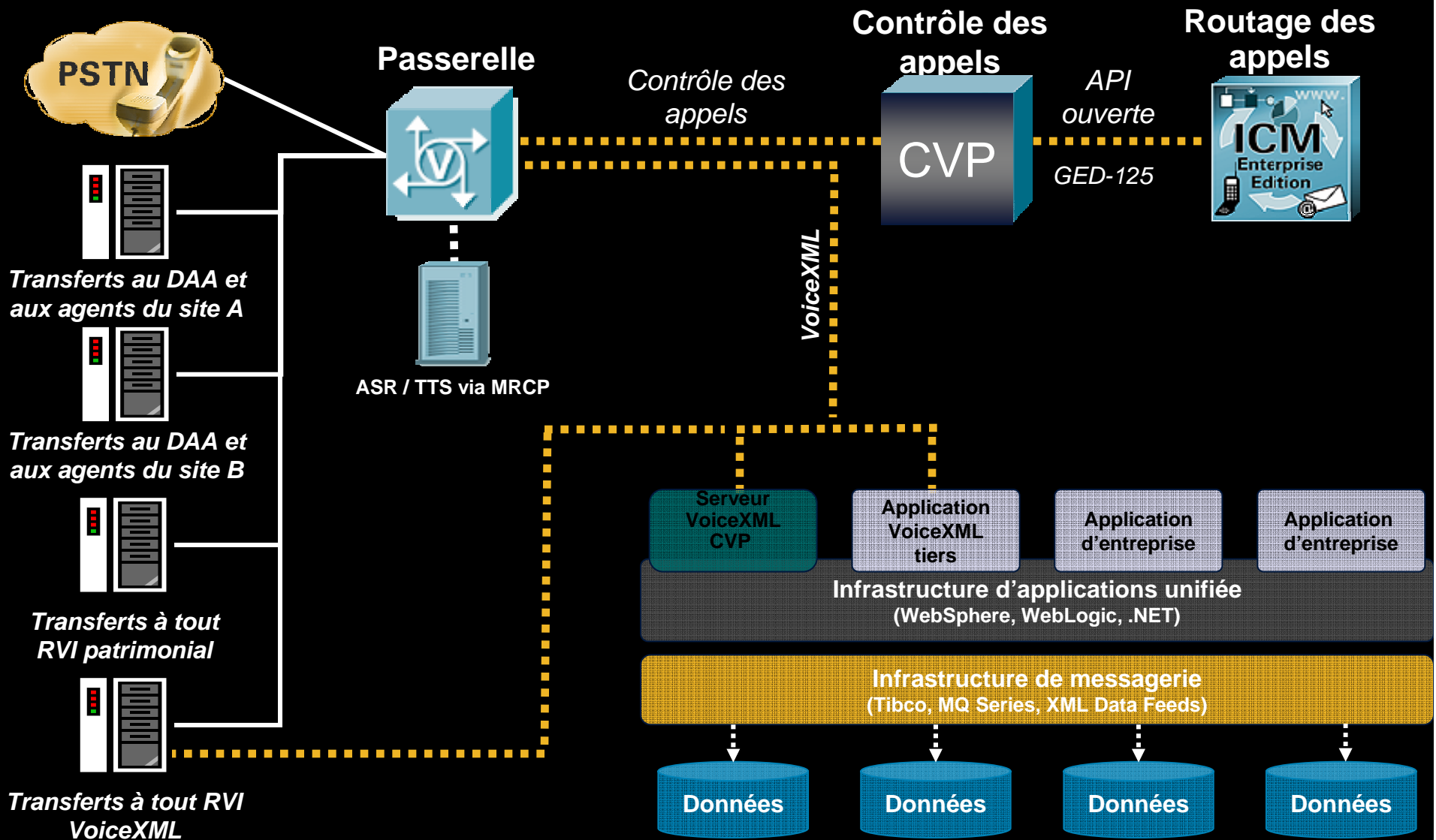
- Modèle 1 – RVI autonome
- Modèle 2 – Mise en réseau des files d'attente, avec libre-service
- Modèle 3 – « Délibérément ouvert »



# Modèle 2 – Mise en réseau des files d'attente, avec libre-service

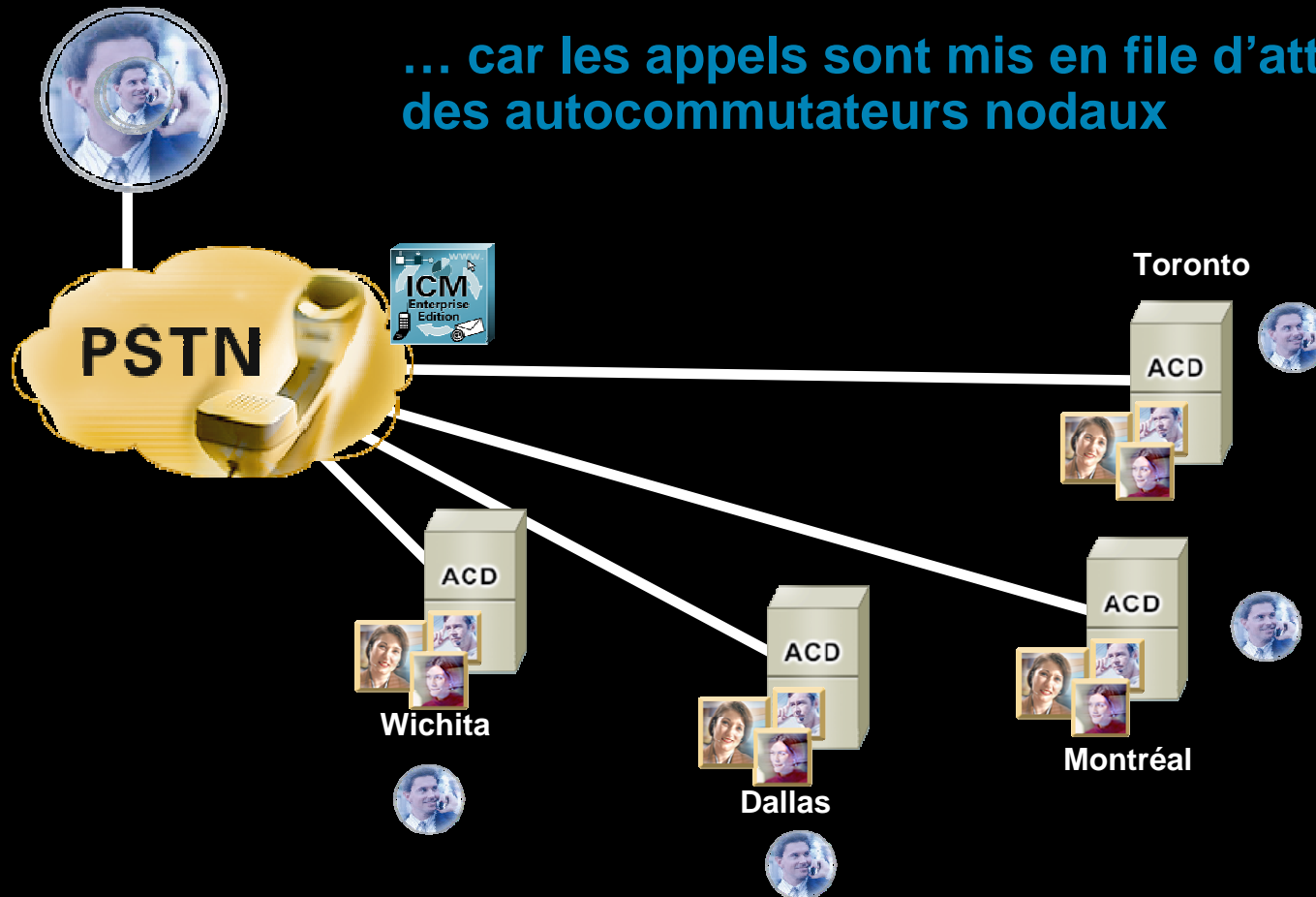


# Modèle 3 – Délibéré ouvert

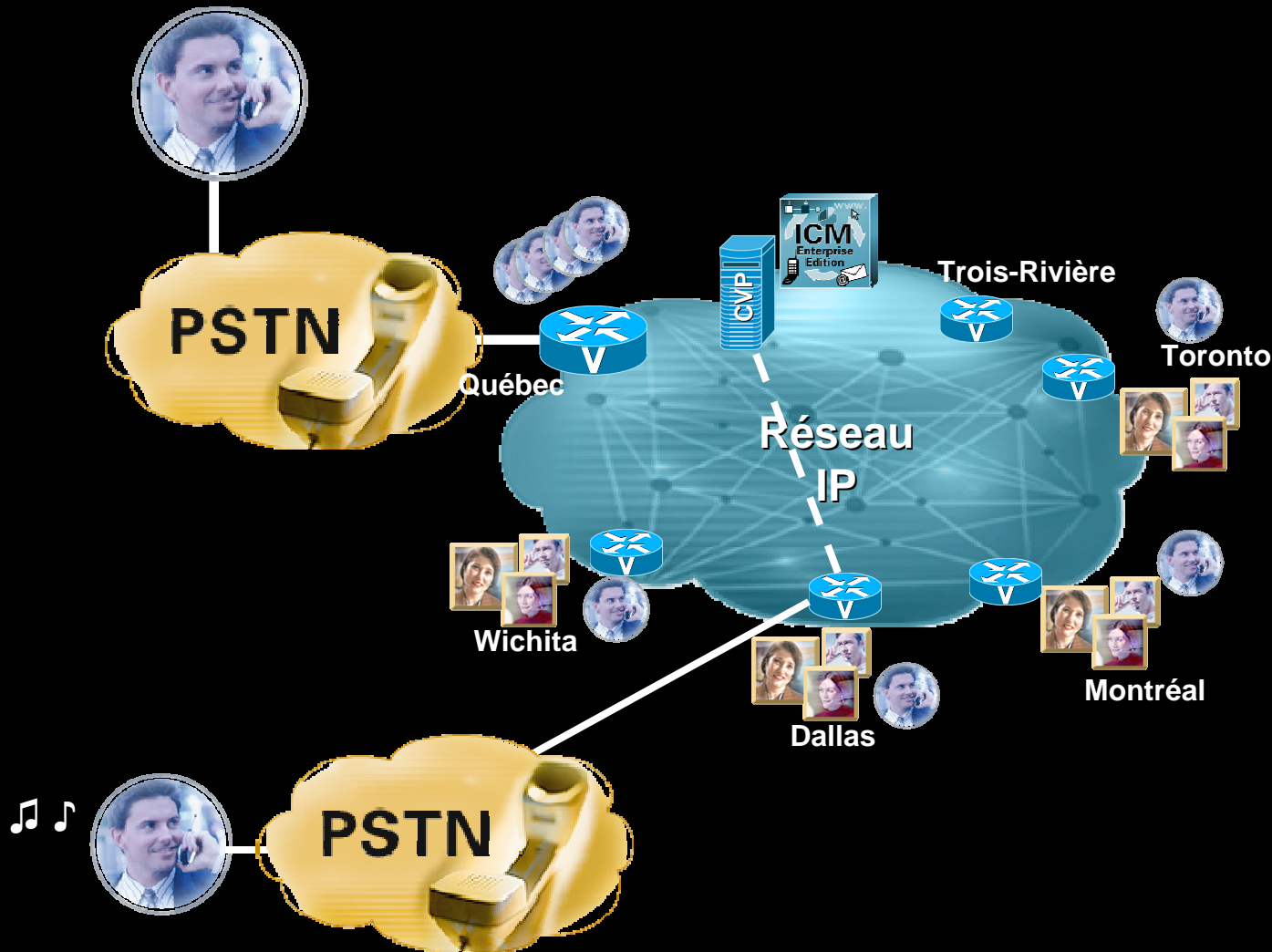


# Défis posés par la mise en file d'attente des appels...

... car les appels sont mis en file d'attente au niveau des autocommutateurs nodaux

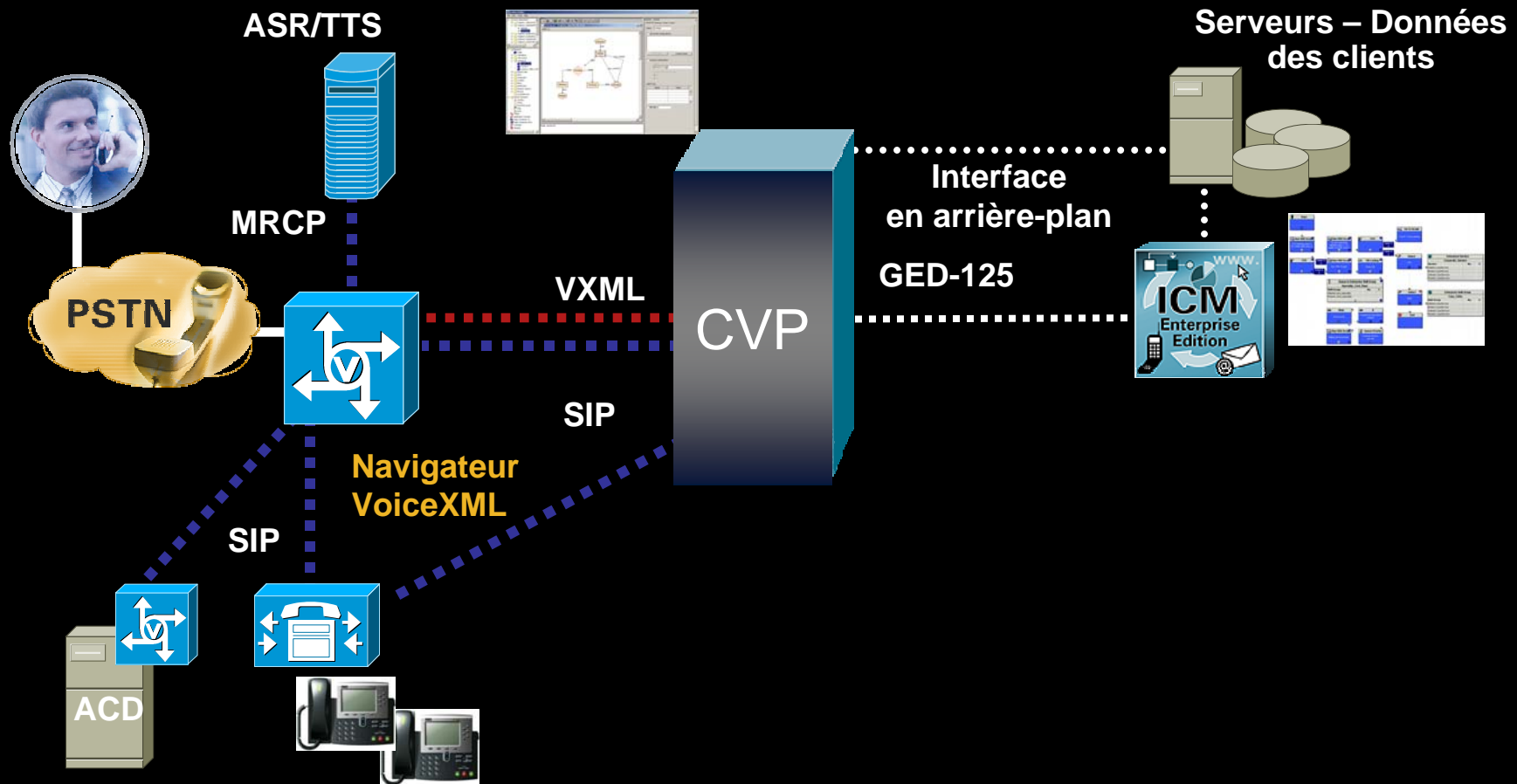


# CVP met les appels en file d'attente à la périphérie et les achemine aux agents dès que l'un d'eux se libère



- Les appels sont mis en attente à la périphérie du réseau
- Les compétences par agent sont mises en commun au niveau de l'entreprise
- Atteinte d'un équilibre d'occupation des agents dans tous les emplacements
- Plus efficace que le pré- ou le post-routage

# Sommaire : Architecture CVP 4.0 simplifiée



# Cisco Unified Communications

- Disponibilité et résilience
- Évolutivité à la grandeur de l'entreprise et mondialement
- N'importe quelle application supportée n'importe où
- Support intégral d'applications Web
- Distribution logique des fonctions

