

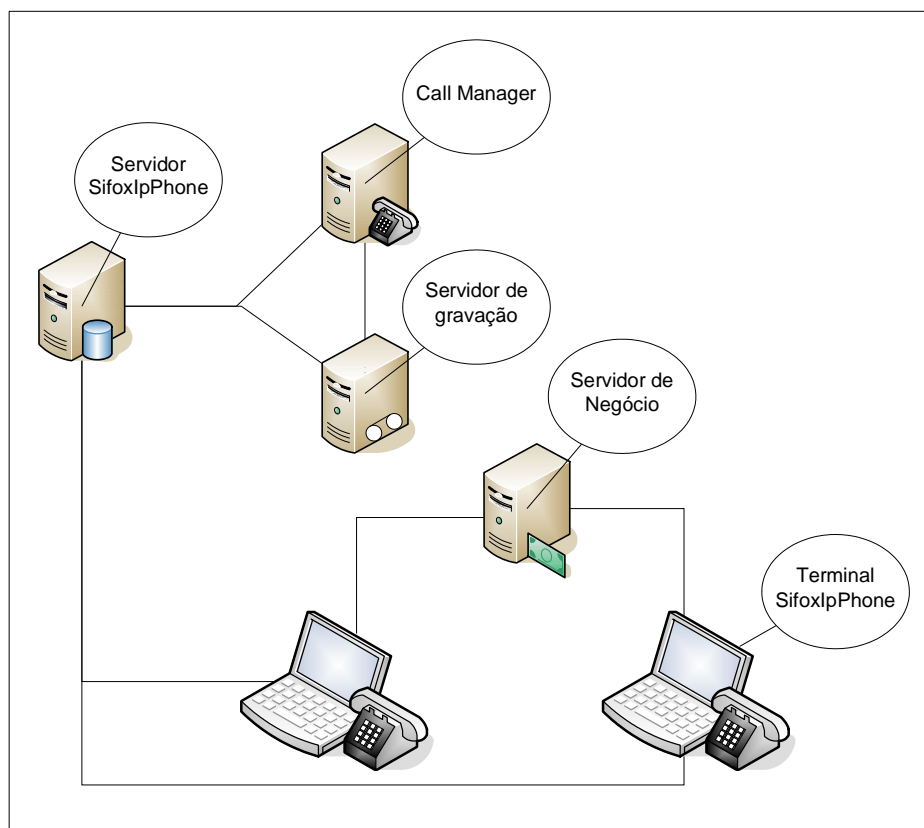
SIFOX IP PHONE

A migração para telefonia IP nas empresas e particulares é total e irreversível. Uniformização das infra-estruturas de dados e telefonia, melhores codecs com menor largura de banda, integração fixo-móvel, comunicações unificadas, são alguns dos apelativos desta mudança competitiva.

Neste contexto de redução de custos e optimização dos processos e da própria organização a Finantech desenvolveu uma solução integradora de telefonia e negócio para a plataforma de comunicações unificadas da Cisco Systems.

ARQUITECTURA

A aplicação recorre a uma infraestrutura de telefonia IP da Cisco, uma infraestrutura de gravação IP, um servidor com base de dados dedicado, e a postos terminais nos quais se controla um ou dois telefones da Cisco (sejam físicos ou Softphones), bem como linhas de caixa terminadas no PC. Nestes terminais corre também a aplicação de negócio. De raiz a aplicação de telefonia surge integrada com a aplicação SifoxDeal, sendo possível estudar e implementar em tempo útil soluções de integração com outras aplicações de negócio.



Arquitectura simplificada do sistema

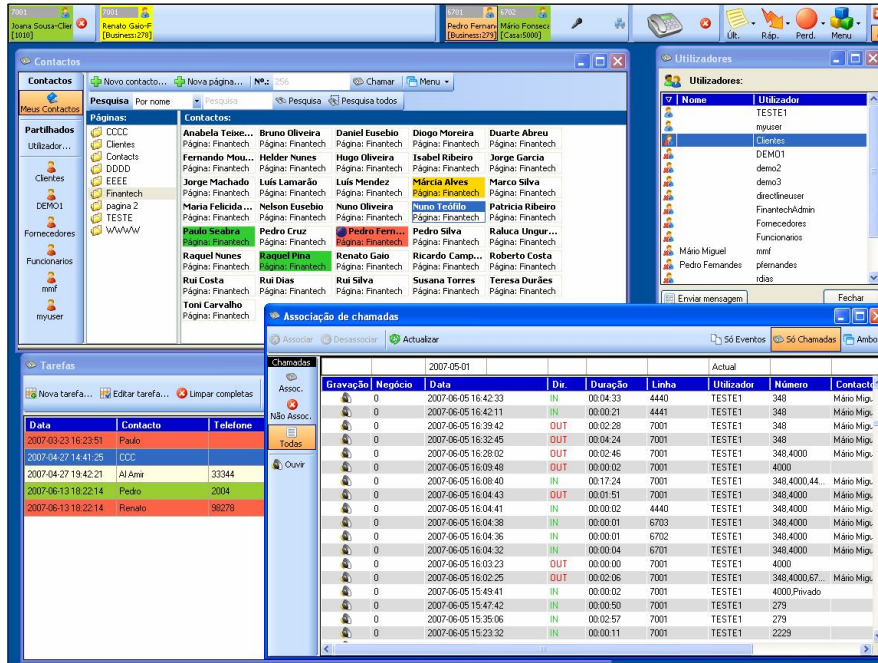
SERVIDOR DE TELEFONIA

O servidor de telefonia permite o registo de todos os terminais e faz a interface ao Call Manager e à base de dados. Todos os pedidos ao servidor são efectuados por Web Services, enquanto os eventos são distribuídos em XML por uma ligação TCP/IP.

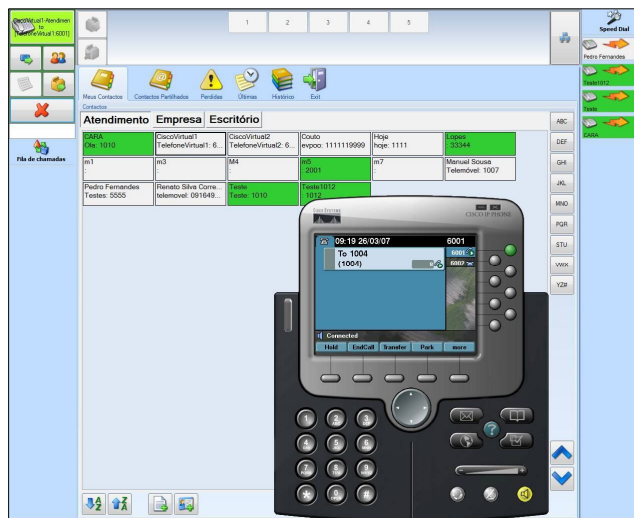


TERMINAL DE TELEFONIA E NEGÓCIO

Esta aplicação está disponível em termos de interface ao utilizador em duas vertentes: Uma vertente em que a partir de uma barra de telefonia se controla toda a aplicação, minimizando o espaço ocupado e permitindo o funcionamento da aplicação de negócio no mesmo monitor.



Uma vertente touch-screen que ocupa toda a área de écran e em que o controle da aplicação é feito por um simples toque no écran.



A aplicação permite o **controle e monitoração de chamadas no telefone**, nomeadamente:

- Atender chamada
- Efectuar chamada
- Colocar em espera
- Retomar
- Conferenciar
- Transferir
- Desligar
- Monitoração de chamadas em espera e a entrar
- Identificação do cliente e do serviço
- Monitorar e puxar chamadas do mesmo "pickup group"

O operador pode ainda usar um conjunto de marcações rápidas, vista de últimas chamadas ou de chamadas perdidas para efectuar chamadas com um único clique.

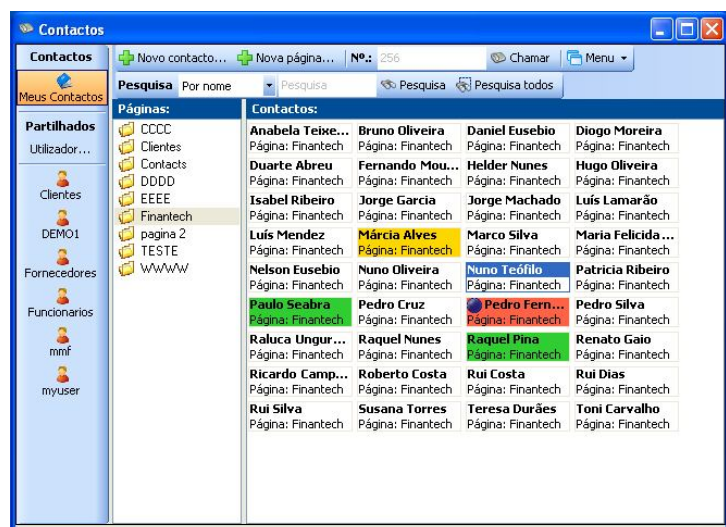
A aplicação expande a funcionalidade básica do sistema de telefonia com um **conjunto de funcionalidades avançadas**, tais como:

- **Controle e monitoração de chamadas em caixa:** Várias chamadas são terminadas no PC, e escutadas em simultâneo. O operador decide com quem quer falar através da funcionalidade push-to-talk. A voz dos vários interlocutores é monitorada visualmente.
- **Linhas directas:** Este tipo de chamadas em conferência pode ser terminado na caixa e possibilita o acesso a linhas ponto a ponto em que existem vários intervenientes em cada “site”, dos quais apenas um subconjunto pode falar em simultâneo. Existe a capacidade de “privar” com um determinado interveniente e de voltar a juntá-lo à chamada original.
- **Supervisão de chamadas:** permite a um supervisor acompanhar e intervir numa chamada através de:
 - Monitorização de chamadas: As chamadas de um operador são monitoradas visualmente em tempo real no posto do supervisor.
 - Espiar chamadas: O supervisor intervém directamente na chamada que passa a conferência. Nesta conferência o cliente não escuta o que o supervisor diz.



Os **contactos** são geridos por cada operador, podendo ser públicos ou privados. Cada operador tem acesso aos contactos públicos (partilhados) de outros operadores. Os contactos permitem:

- Efectuar chamada com um clique
- Identificação do cliente através de uma descrição e também de uma chave da aplicação de negócio
- Definição de vários números para um contacto por forma a ser possível contactar um colaborador ou cliente de várias formas.
- Visualização do estado da linha principal de um contacto quando controlada pelo servidor de telefonia.
- Definição de acções para o contacto e por utilizador, que permitem a indicação de uma acção de um conjunto pré-definido que ocorre quando despoletada por um evento de telefonia. Este tipo de acções consiste normalmente na disponibilização de dados da aplicação de negócio.





- Prioridade do contacto: O contacto é classificado com um código de cores que “pinta” o contacto em situações de entrada de chamada ou de chamada em espera.
- Pesquisa: por nome, número de telefone ou Id de cliente.

Para uma gestão mais eficaz dos contactos o sistema aceita

- Definição de operadores virtuais que servem como repositórios de contactos partilhados.
- Incorporação de contactos a partir de várias fontes: Outlook, Excel, etc..

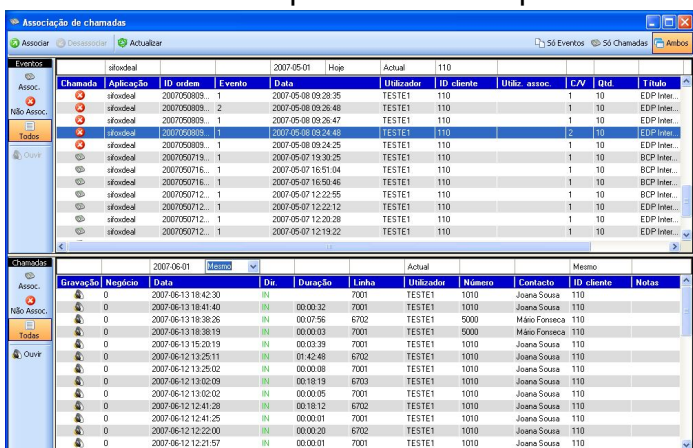
A partir de um *form* da aplicação de negócio (por exemplo, o terminal de negociação SifoxDeal da Finantech) ou mesmo da aplicação de telefonia, é identificado um evento de negócio. Este evento é comunicado ao servidor de telefonia e permite a **associação entre chamadas e negócios**, na base de dados do mesmo. O servidor suporta três tipos de associação:

- Associação por chamada activa, nos casos em que o evento de negócio se dá quando a chamada está em curso
- Associação por cruzamento entre cliente associado à chamada e cliente associado ao negócio
- Associação explícita pelo operador



Em cada posto está disponível um **histórico de chamadas e negócio**, em que o operador dispõe de:

- Acesso ao histórico das suas chamadas ou de outro operador desde que tenha as permissões adequadas
- Acesso às gravações das chamadas: a chamada é escutada no PC ou no telefone, sem colocação de novas chamadas
- Acesso ao histórico de negócio, onde é apresentado um resumo do negócio como disponibilizado na base de dados do servidor de telefonia.
- Filtros vários que permitem ver eventos de negócios e chamadas de outros operadores, navegar em datas, tipo de negócio, duração de chamada, etc..





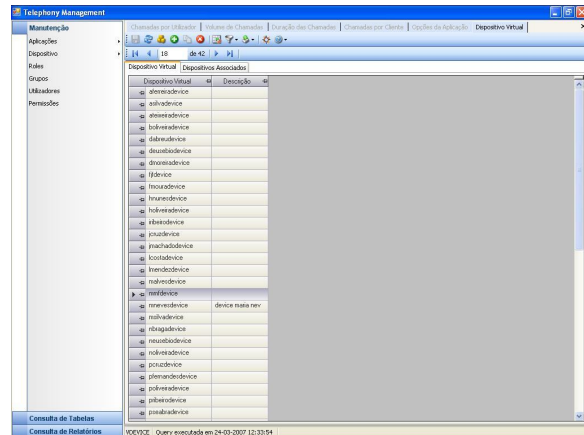
APLICAÇÃO DE RELATÓRIOS E CONFIGURAÇÃO

Esta aplicação é disponibilizada num conjunto restricto de postos e permite:

Configurar a aplicação de telefonia

Alguns dos itens que devem ser configurados são:

- Definição de dispositivos virtuais, consistindo de um ou mais dispositivos físicos que serão controlados pela aplicação no terminal.
- Definição de grupos e roles.
- Definição de utilizadores, quais os dispositivos que este pode controlar e que “roles” representa e em que grupos.
- Definição de um conjunto de permissões, por “role”, por grupo ou individuais.



Consultar tabelas de telefonia

Trata-se da disponibilização das tabelas usadas pela aplicação, que de outra forma apenas estariam disponíveis ao gestor da base de dados. Possibilita a aplicação de filtros sem conhecimento de SQL.

Gerar relatórios de chamadas e negócio

Estão disponíveis, entre outros, os seguintes tipos de relatório permitindo todos um conjunto de filtros:

- Relatório total de chamadas
- Chamadas por utilizador, em que se identificam as chamadas efectuadas por um ou mais operadores
- Chamadas por cliente, em que se indicam os contactos efectuados ou recebidos de um cliente
- Chamadas por contacto, equivalente a chamadas por cliente, para os casos em que não se disponha de uma associação à aplicação de negócio
- Chamadas por número de telefone
- Volume de chamadas e duração de chamadas, nos quais se apresenta um gráfico que espelha a quantidade e tempo total em que cada operador atendeu ou efectuou chamadas, bem como a quantidade de eventos de negócio associados
- Acumulado de chamadas, na qual se avalia a evolução no tempo do total de chamadas recebidas e efectuadas
- Acumulados de chamadas e eventos, nos quais se mostra numa base diária, semanal ou mensal a performance de cada operador em termos de volume de chamadas efectuadas ou recebidas bem como de volume eventos de negócio despoletados
- Relatório de eventos de negócio
- Volume de eventos de negócio, em que são mostrados, por utilizador quantos eventos de negócio este gerou, e quantos tem associação a chamadas

