



# CMX

Communication Server



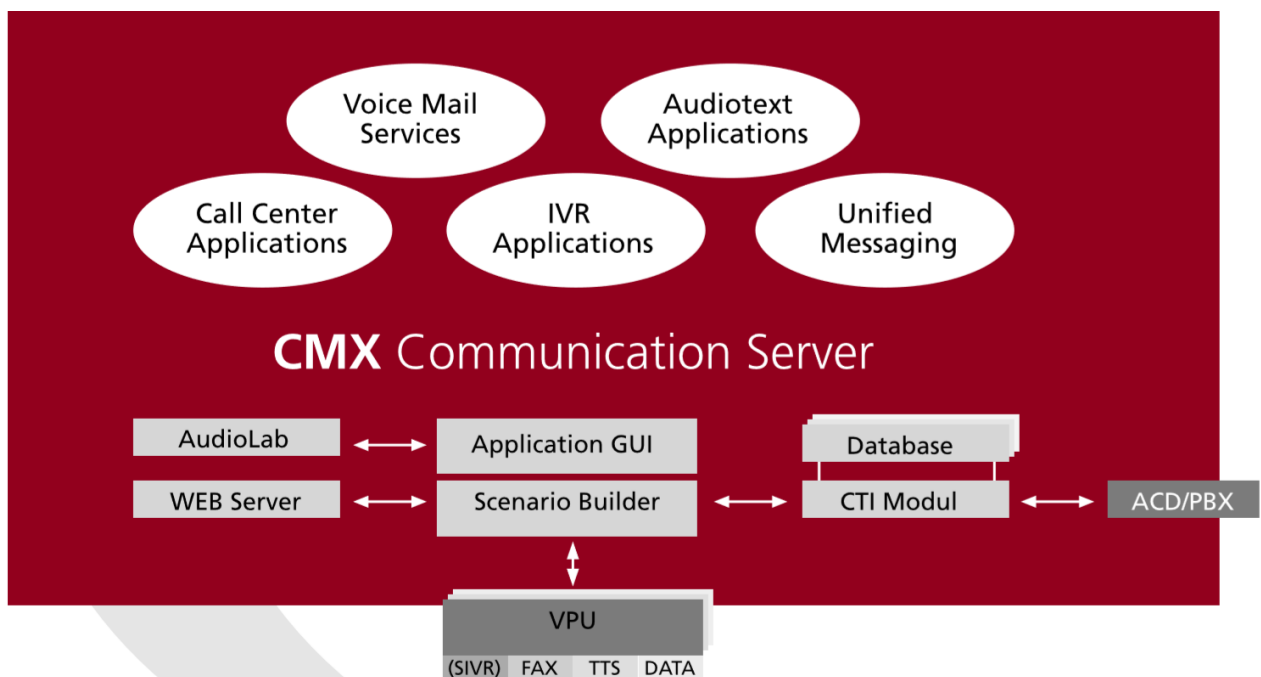
## CMX Communication Server

CMX, le serveur de communication développé par ATT, constitue un système téléphonique et de traitement vocal très facile à utiliser et intelligent qui se combine avec notre AMX (serveur d'alarme) pour une synergie très économique. Ce produit d'un niveau de qualité très élevé, composé de manière modulaire, offre un excellent rapport coût / performances.

Chaque module constitue une unité fonctionnelle complète permettant d'optimiser le travail quotidien. Le CMX est un call manager polyvalent dont le but est d'automatiser et de rationaliser les flux de communications téléphoniques.

### CMX Voice Mail (modules de base)

- messages d'accueil personnalisés avec enregistrement et sélection par téléphone
- déviation automatique de l'appel sur le Mailbox en cas d'occupation ou sans réponse
- signalisation automatique de l'arrivée de nouveaux messages
- activation / désactivation du Mailbox
- consultation / commande / enregistrement à distance, statut configuration
- protection par mot de passe et NIP
- messages pour service diurne, nocturne et jours fériés
- multilingue (D, F, I, E)
- en standard par box, possibilité de 8 messages d'accueil différents avec ou sans transfert
- 2 à 180 lignes par système
- nombre de Mailbox et capacité d'enregistrement en fonction de la taille du disque dur
- possibilité de limiter volontairement la durée de chaque message déposé et leur nombre par Mailbox
- La télémaintenance et les changements de configuration ne nécessitent pas d'interruption de l'exploitatio



## CMX Voice Mail (option) Browser Interface

- Le système est connecté par réseau directement sur l'Intranet ou l'Internet
- Tous les messages peuvent être écoutés (une carte son est nécessaire) en interne et / ou externe par ex. sur Internet
- Depuis un poste de travail du réseau, à l'aide d'un navigateur Internet, on peut activer / désactiver les différents messages personnalisés

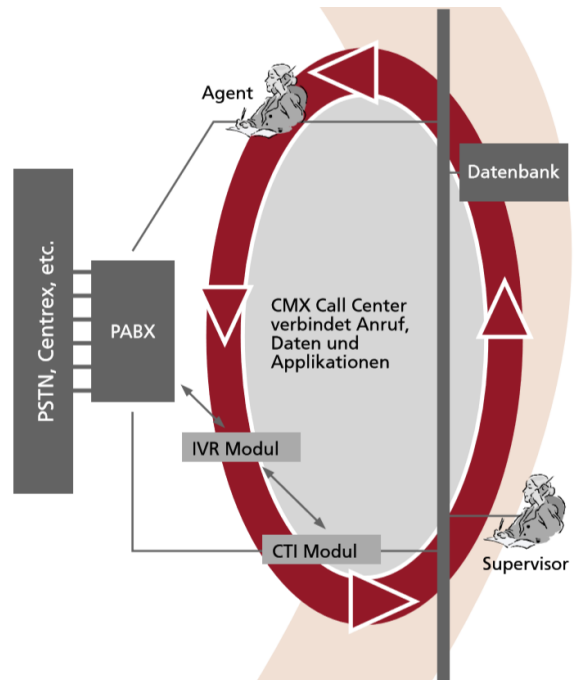
### Notification si un message est présent avec

- Offside Pager
- SMS
- E-Mail (Integration Microsoft Exchange)

## CMX Extensions

- Hotel Voicemail – intégration du check-in /out
- Audiotext – sélection de messages audio enregistrés (par menu)
- Auto Attendant – prise en charge et transfert automatique d'appels par menu
- Interactive Voice Reponse (IVR) – saisie et interrogation de diverses banques de données par téléphone
- Fax On Demand – collecte de fax par téléphone avec menu
- Text-To-Speech – transposition de textes en messages audio
- Unified Messaging – combinaison entre VoiceMail, Browser Interface et Text to Speec

## CMX Call Center



- Libre choix du poste de travail pour les postes internes et externes
- Les VIP sont servis en priorité
- Accueil adapté à la situation (des services hotline informent sur les dysfonctionnement en cours ce qui permet de soulager les agents)
- Publicité et indication de la position dans la file d'attente
- Skill-based routing (les agents peuvent assurer plusieurs services en fonction de leurs capacités personnelles)
- Répartition des appels selon l'heure du jour (jour / nuit / durée d'attente / surcharge)
- La répartition des appels entre des agents de même capacité peut être fixée pour chaque service en fonction des règles suivantes:
  - Temps de repos maximal depuis la dernière communication
  - Nombre minimal d'entretiens
  - Durée minimale de communication sur l'ensemble du temps d'activité
  - Durée d'entretien minimale moyenne par appel

### Supervisor Monitor

Le Supervisor-Monitor permet la surveillance / contrôle des paramètres de performances du Call Center et met à disposition une vue d'ensemble des appels perdus (y c. liste de rappel). Les paramètres suivants sont visualisés par service et par opérateur:

- étranglements opérateurs
- nombre d'appels en attente
- nombre d'appels en cours
- nombre d'appels non acceptés
- nombre d'appels terminés par le client
- nombre d'appels transférés
- total de la durée de conversation
- durée moyenne de conversation

### Agent Monitor

Le Agent Monitor sert de poste de configuration et information pour l'opérateur. Il informe l'opérateur sur les paramètres des appels en attente (service, VIP, appels en attente, statut de l'opérateur, etc.). Toutes les fonctions sont activées par l'intermédiaire d'un GUI (entrée, quitter, pause, prise d'appel, transfert d'appel, retour d'appel, etc.).

### Record of a conversation / listen in

Dans le but d'améliorer constamment et d'adapter le service clients, l'enregistrement des conversations client-opérateur et l'écoute simultanée par le superviseur sont disponibles. L'enregistrement démarre automatiquement selon des paramètres pré-réglés:

- numéro de l'appelant (CLIP, VIP, IVR, etc.)
- opérateur attribué
- date / heure / durée de l'appel

### Statistics / reporting

Les données sont traitées par service et par opérateur (par heure, jour, semaine, mois):

- nombre d'appels attribués
- nombre d'appels traités
- nombre d'appels perdus
- durée moyenne de conversation
- durée totale de conversation
- durée totale d'activité

### Technical integration

- connexion au réseau public – intégration par protocoles SS7, R1, R2
- connexion à toutes les installations téléphoniques courantes – analogique, BRI, PRI, RS 232, TCP/IP (SIP / RTC)
- connexion aux banques de données – AS400, Oracle, MS-SQL, MySQL, Sybase, DB / 2, Informix, Xbase, etc.