

Prérequis pour un Call Center

Un plateau de production

- Un CRM capable de gérer les appels entrant /sortant et des campagnes digitales, un module de supervision permettant au superviseur d'avoir une vue d'ensemble sur la production ; d'un module reporting permettant d'avoir les statistiques en temps réel, journalier, hebdomadaire et même mensuel ;
- De casques micro dotés d'anti bruits (à port RJ9 dans le cas d'utilisation de IP Phone ou USB dans le cas d'utilisation de softphone logiciel)
- Ordinateurs avec des caractéristiques minimales : core I3 ; RAM 4 Go ; DD 80 Go ; SE win10, ainsi que des périphériques (clavier, souris)

NB : le plateau de production doit être insonorisé pour éviter les bruit parasite venant de l'extérieur,

Interconnexion avec un opérateur Télécoms

Pour assurer interconnexion et la gestion des appels il faut :

- Un local technique respectant les normes de salle blanche ;
- Un ou des Serveurs de production en fonction des besoins ;
- Une liaison Fibre optique (FO) ou faisceau hertzien (FH) avec l'opérateur télécoms ;
- Un routeur pour la mise en place d'une Liaison SIP avec l'opérateur Télécoms ;
- Des switch pour interconnecter les différents équipements avec les postes de travail des Téléconseiller