

# CAP510 - Solutions téléphonie

## Informations générales

**Code:** CAP510

**Titre:** Solutions téléphonie

**Description:** None

**Zone:** ZON9 - Mécanismes standards / Support IT

**Quartier:** CODE100 - Support informatique

**Département:** None

## Indicateurs

Indicateur	Valeur	Titre
IND28 - ind cap	None	Non renseigné
IND31 - ind cap 2	None	Non renseigné

## Couverture applicative

Application
-------------

## Services

Service
SERV211 - Alimentation des données téléphoniques dans un outil de BI / Décisionnel
SERV214 - Annuaire commun multi-entités
SERV215 - Besoin d'une téléphonie interne compatible avec les contraintes de Flex Office et TT
SERV200 - Clic to call
SERV212 - Couplage & alimentation de l'outil de gestion du capacitaire en synchrone selon le niveau de QS
SERV201 - Couplage CTI / Remontée des fiches
SERV202 - Double écoute à distance
SERV203 - Enregistrement des communications entrantes et sortantes
SERV213 - Faire remonter le temps d'attente dans les espaces adhérents des maisons et sur les fronts digitaux

SERV204 - Gestion de la durée de conservation des enregistrements
SERV205 - Hébergement des enregistrements de communication HDS
SERV206 - Lancement d'enquête satisfaction post-call
SERV207 - Outil de supervision SVI
SERV208 - Possibilité d'avoir plusieurs SVI
SERV209 - Prise en charge des appels types -WhatsApp-
SERV210 - Reconnaissance vocale pour la remontée de fiche automatique

## Projets associés

Projet	Statut
--------	--------

Revision #1

Created 28 October 2025 10:10:34 by Technical User

Updated 28 October 2025 10:10:35 by Technical User