

# Informations générales

**Informations:** Code (CAP457), Titre (Téléphonie), Description (Gestion des appels téléphoniques), Zone (ZON9 - Transverse SI), Quartier (CODE59 - Supports de communication), Unité organisationnelle (None)

**Indicateurs:** IND9 - Satisfaction métier (None), IND11 - niveau de couverture (None),

## Couverture applicative:

**Services associés:** Double écoute à distance, Gestion de la durée de conservation des enregistrements, Hébergement des enregistrements de communication HDS, Lancement d'enquête satisfaction post-call, Outil de supervision SVI, Possibilité d'avoir plusieurs SVI, Prise en charge des appels types -WhatsApp-, Reconnaissance vocale pour la remontée de fiche automatique, Alimentation des données téléphoniques dans un outil de BI / Décisionnel, Couplage avec l'outil de base de connaissance, Couplage CTI / Remontée des fiches, test serv 2, Couplage & alimentation de l'outil de gestion du capacitaire en synchrone selon le niveau de QS, Faire remonter le temps d'attente dans les espaces adhérents des maisons et sur les fronts digitaux, Annuaire commun multi-entités, Besoin d'une téléphonie interne compatible avec les contraintes de Flex Office et TT, Clic to call, Enregistrement des communications entrantes et sortantes, test, test,

---

Revision #5

Created 4 June 2023 14:17:07

Updated 4 June 2023 19:00:11