

ARCA CX LAB : L'Architecture Hybride de Validation

ACCÈS & SÉCURITÉ PÉRIMÉTRIQUE

Utilisateurs & Accès Hybrides



Connexion native via VPN



Microsoft Teams (Direct Routing)



Postes physiques en showroom



Couche de Sécurité SBC Mitel

Protection avancée via TLS, SRTP et inspection de la signalisation contre la fraude

CŒUR DE SOLUTION & INTELLIGENCE CX



MiVoice 5000 R8.x & MiCX 2.0

Gestion du routage, de la continuité de service et des scénarios de centre de contacts



Analyse MIR + QM + IA

Enregistrement et analyse intelligente pour l'optimisation de la qualité et des parcours



Infrastructure Cloud OVH

Hébergement sécurisé et résilient servant de socle à l'ensemble de l'architecture

INTÉGRATIONS MÉTIER



CRM & Data Sync

Automatisation et remontée de fiches client synchronisées avec les événements de communication

Visualisation des Flux Logiques



SIGNALISATION

Protocoles SIP



MÉDIA

Flux audio RTP



DATA / CRM

Échanges API et CRM