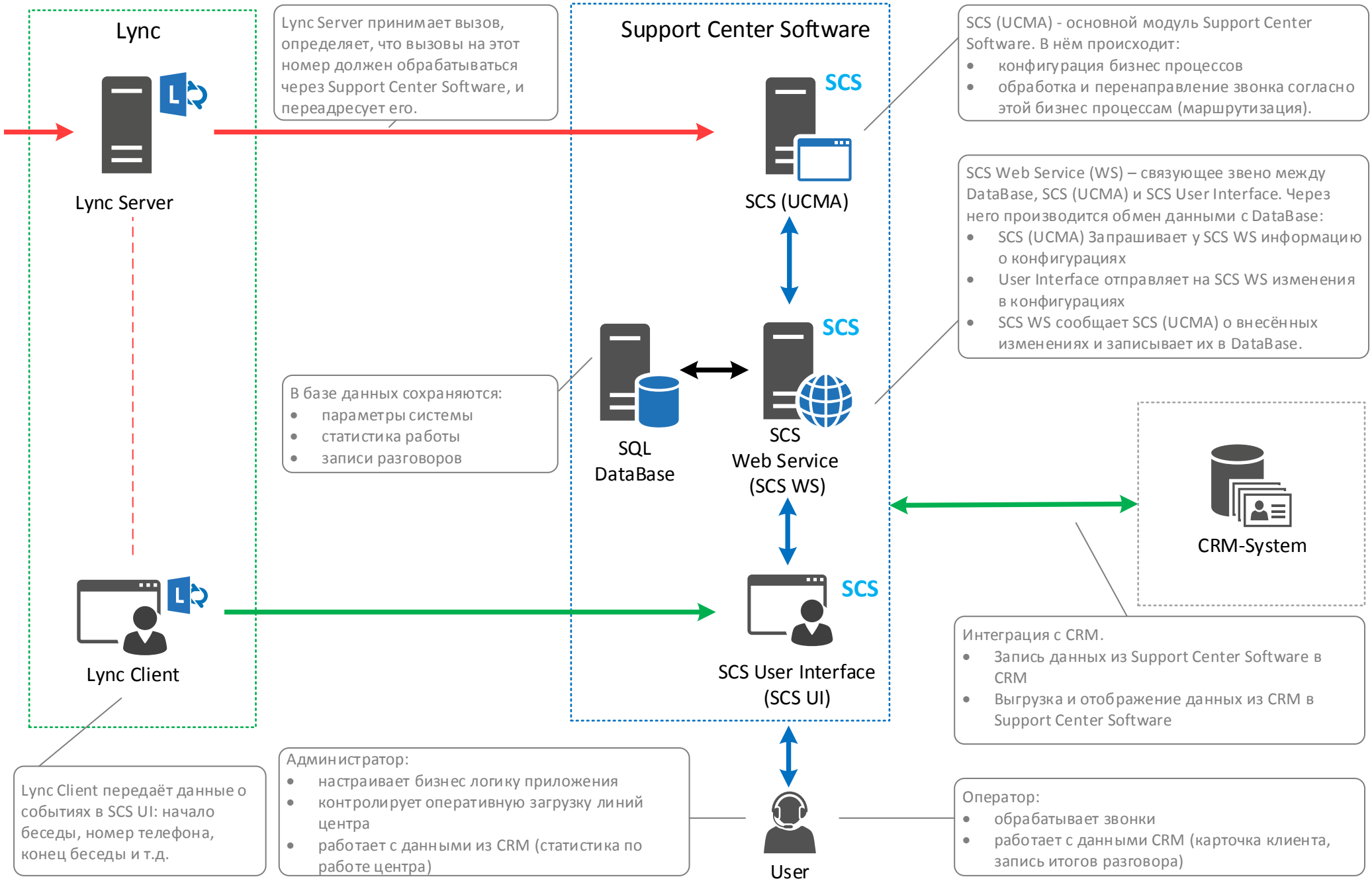
Lync
Lync Server
Lync Client
Lync Server принимает вызов, определяет, что вызовы на этот номер должен обрабатываться через Support Center Software, и переадресует его.
Support Center Software
SCS
SCS (UCMA)
SCS (UCMA) - основной модуль Support Center Software. В нём происходит:
• конфигурация бизнес процессов
• обработка и перенаправление звонка согласно этой бизнес процессам (маршрутизация).
SCS Web Service (WS) – связующее звено между DataBase, SCS (UCMA) и SCS User Interface. Через него производится обмен данными с DataBase:
• SCS (UCMA) Запрашивает у SCS WS информацию о конфигурациях
• User Interface отправляет на SCS WS изменения в конфигурациях
• SCS WS сообщает SCS (UCMA) о внесённых изменениях и записывает их в DataBase.
SCS
SQL DataBase
SCS Web Service (SCS WS)
В базе данных сохраняются:
• параметры системы
• статистика работы
• записи разговоров
CRM-System
SCS
SCS User Interface (SCS UI)
Интеграция с CRM.
• Запись данных из Support Center Software в CRM
• Выгрузка и отображение данных из CRM в Support Center Software
Lync Client передаёт данные о событиях в SCS UI: начало беседы, номер телефона, конец беседы и т.д.
Администратор:
• настраивает бизнес логику приложения
• контролирует оперативную загрузку линий центра
• работает с данными из CRM (статистика по работе центра)
User
Оператор:
• обрабатывает звонки
• работает с данными CRM (карточка клиента, запись итогов разговора)