



**servicePILOT**

DISPONIBILITÉ & PERFORMANCE  
DES CENTRES D'APPELS

## LE CENTRE D'APPELS : UNE ARCHITECTURE COMPLEXE INTERDÉPENDANTE

L'architecture IT d'un centre d'appels est complexe. La surveillance du bon fonctionnement du centre d'appels requiert d'avoir de la visibilité sur la disponibilité et la performance de l'ensemble des canaux de communication : Appels entrant et sortant, Email, Web, Live Chat , Messaging, Réseaux sociaux, Vidéo, SMS et Dossiers numérisés. L'informatique et l'infrastructure du centre d'appel doivent toujours être opérationnels. Anticiper les niveaux de charges des liens Telecom et le besoin en licence sont indispensables afin d'optimiser la compétitivité et la qualité de service du Centre d'appels.

## UNIFIER LA SUPERVISION D'UN ENVIRONNEMENT IT COMPLEXE

Unifier le monitoring du centre d'appels multi-constructeurs dans une seule et même interface permet d'augmenter la visibilité et mieux comprendre les impacts des incidents.

Le logiciel ServicePilot est utilisé par les Call Centers pour superviser leur infrastructure, Ses nombreux packages couvrent les technologies du réseaux, des serveurs, du stockage, des bases de données et des applications des différents centres de contact du marché (Alcatel, Avaya, Cisco, Genesys...).

L'ajout de tableaux de bord ou de métriques personnalisés permet de faciliter la détection et l'origine des incidents et avoir la visibilité bout-en-bout du service délivré.

La personnalisation des portails et des rapports aide aussi à communiquer en fonction des besoins de chaque type d'utilisateur du Call Center (Expert, Direction, Exploitation...).

## ANALYSER LES LOGS ET LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

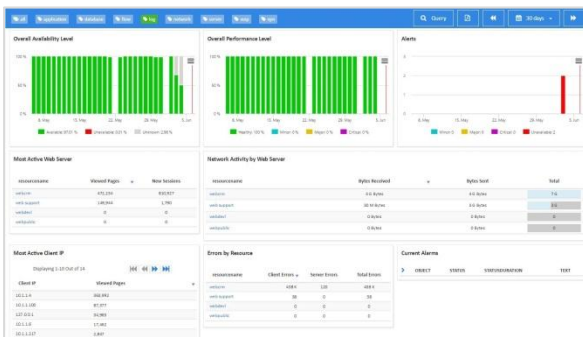
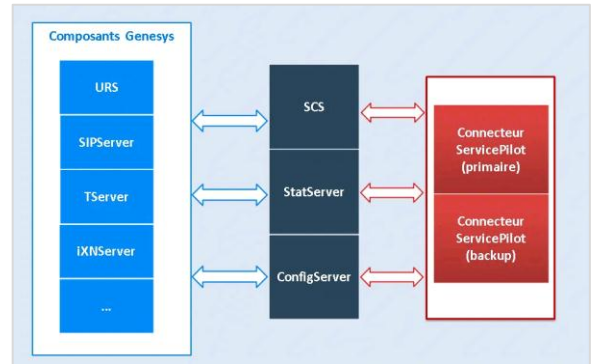
ServicePilot propose une variété de collecteurs (SNMP, Traps, AXL, CDR VoIP, RTCP, RTCP-XR, FTP, Netflow, Logs, Syslogs, SQL, scripts customs...) qui permettent d'effectuer un ensemble d'analyses et de corrélation en plus de la collecte des KPIs propres à chaque environnement technologique :

- Recherche de mots clés dans une chaîne de caractères
- Mise en place des alertes dans les logs fournis par le moteur de routage
- Analyse de CDR (Call Detail Record)
- Vérification du bon fonctionnement de l'enregistreur
- Fonctionnement correct du Message SVI
- Supervision de la qualité et des statistiques d'appels sur l'ensemble des flux média par zone d'appels
- Suivi et anticipation de l'usage des licences
- Concaténation et Supervision des trunks SIP

# SUPERVISION DU CALL CENTER ET VISIBILITE DE BOUT-EN-BOUT

## ENVIRONNEMENTS GENESYS

ServicePilot supervise la disponibilité et la performance de chacune des parties du Genesys Configuration Server en terme de statuts des ressources (Host, Application Servers and Solutions) et des statistiques applicatives (MCP, CCP and PSTN-C) via collection SNMP. D'autres intégrations et métriques sont aussi réalisables (logs de routage, etc.)

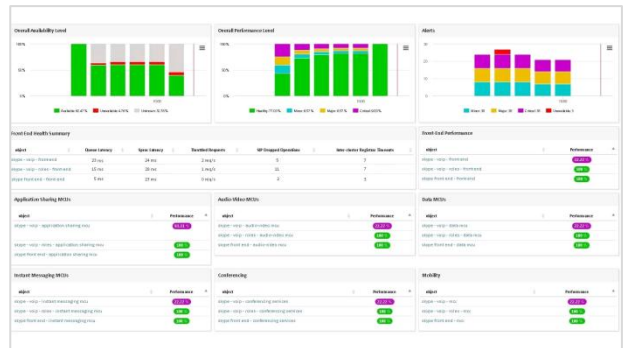


## INFRASTRUCTURES AVAYA

ServicePilot supervise l'architecture complète Avaya Aura avec la collecte des KPIs pour le Communication Manager, System Manager, Session Manager, Experience Portal... et fournit une analyse détaillée des appels téléphoniques avec MOS, gigue, latence, paquets perdus, avec un filtre par utilisateur ou par zone. Chaque conversation montre les hops les plus dégradés.

## SOLUTIONS ALCATEL

ServicePilot vous permet de cartographier et de collecter les données des solutions Alcatel : OmniPCX, IP Domains, Trunk Groups et Couplers, Media Gateway. L'analyse des appels, de la qualité et du routage permettent de mieux gérer les performances des services et d'anticiper les incidents.

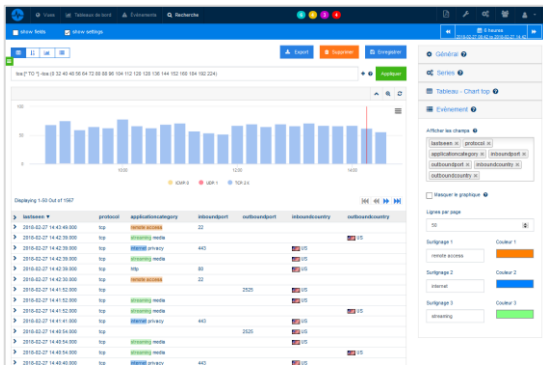
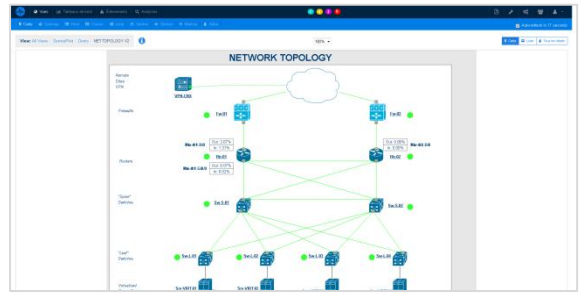


## SBC ORACLE

ServicePilot permet d'analyser les SBC Oracle qui ont une place importante dans les communications unifiées car ils interconnectent les différents canaux SIP de différents constructeurs et ceux des opérateurs. Superviser leur performance est essentielle.

## CONTACT CENTER CISCO

ServicePilot est en mesure de superviser l'ensemble des services et infrastructures composant les Contact Centers Cisco (CUCM, UCCE, Router, Peripheral Gateways, Logger, CTI, Cube...). Réduisez les risques et localisez les incidents plus rapidement.

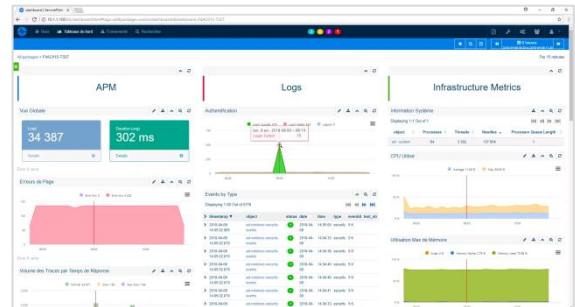


## RECHERCHE ET CORRÉLATION

ServicePilot vous permet de filtrer et corréliser vos données afin de mieux identifier les causes des incidents et les comportements anormaux susceptibles d'engendrer un problème. Analysez vos données dans une seule solution vous permet d'identifier et de localiser rapidement la cause des incidents.

## TABLEAUX DE BORD PERSONNALISÉS

Tous les Widgets de ServicePilot peuvent être enregistrés et utilisés dans des tableaux de bord et des rapports PDF. Les tableaux de bord custom permettent d'ajuster la supervision à vos besoins avec des technologies différentes (ex. : Qualité d'appel vs WAN vs Infrastructure).



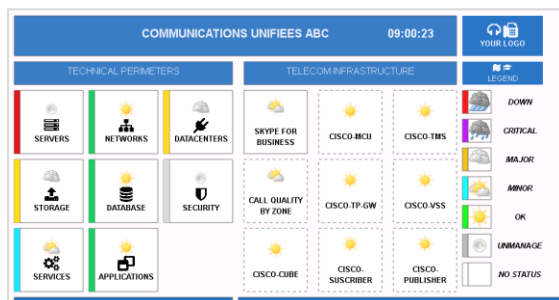
## RAPPORTS PDF AUTOMATIQUES

Avec ServicePilot, la supervision permanente de l'ensemble de votre système d'information permet d'intervenir avec une très grande réactivité. La génération de rapports PDF à la volée ou planifiée permet de prendre action sur les éventuels problèmes de disponibilité et de performance.



## MÉTÉO DES SERVICES

ServicePilot offre la visibilité à vos collaborateurs et à votre DSI en affichant sur grand écran une vision synthétique du niveau de service délivré pour les applications clés ainsi que l'infrastructure critique de votre entreprise.



## 7 RAISONS DE CHOISIR SERVICEPILOT POUR VOTRE CALL CENTER



### FACILITÉ DE DÉPLOIEMENT

Fichiers de provisioning, outil de dessin, packages pour 250 technologies, agent universel de collecte, découverte automatique des ressources



### SIMPLICITÉ D'ADMINISTRATION

Installation Windows, mises à jour en quelques minutes, pas de dépendances à gérer



### VARIÉTÉ DES COLLECTEURS

SNMP, Traps, AXL, CDR VoIP, RTCP, RTCP-XR, FTP, Netflow, Logs, Syslogs, SQL, SMI, Telnet SSH, scripts,...



### CENTRALISATION DE LA SUPERVISION

Centralisation des collectes et de l'analyse au sein d'une seule solution



### INTERFACES DE MONITORING

Cartographie unifiée de tous les éléments du SI, vues de bout-en-bout, tableaux de bords, bacs, alertes...



### REPORTING PDF AVANCÉ

Rapports préconfigurés et personnalisables, générés à la volée, ou de façon récurrente et automatique



### BASE DE DONNÉE NOSQL

Stockage des données dans une base NoSQL, avec des assistants pour simplifier la création de widgets, tableaux de bord ou de recherches ad-hoc...

### SITE WEB

<https://www.servicepilot.com>

### TÉLÉPHONE

+33 2 40 60 13 30

### ADRESSE EMAIL

[info@servicepilot.com](mailto:info@servicepilot.com)