



# Solution Hybride puissante pour multiples sites avec Centre de Contact

## INTRO

La société de transports publics JGSP de Novi Sad a une très longue tradition de transport de personnes autour de la ville de Novi Sad et à travers le pays depuis 1868. L'urbanisation a toujours été un impératif pour ce client, donc pour suivre les transports en ce qui concerne le développement technologique, JGSP a également dû suivre le développement technologique dans le domaine de la communication pendant de nombreuses années.

Pour une telle organisation pour bien fonctionner, il était impératif de choisir la bonne solution de communication et d'échange d'informations. Système stable et agile pour répondre à tous les appels, centre de contact suffisamment puissant pour passagers avec un temps d'attente minimal ou nul et de donner toutes les informations requises par les appelants.

## ÉTUDE DE CAS

### STATISTIQUES

- Environ **400 employés**
- **2 sites** géographiquement séparés
- **5 agents** Centre de Contact
- Itinéraires de voyage à travers le pays

### BESOINS TECHNOLOGIQUES

- Infrastructure IP
- Environnement Hybride
- Un point de contrôle
- 2 sites séparés mais connectés dans un système de réseautage
- Mix de connexions TDM et SIP au RTPC (PSTN)
- Centre de contact avec rapports détaillés et distribution d'appels pré-développée

### PRODUITS UTILISÉS

- Unify OpenScape Business X8
- Unify OpenScape Business X8 Centre de Contact
- OpenStage et OpenScape Desk, téléphones IP et numériques de niveau Entreprise