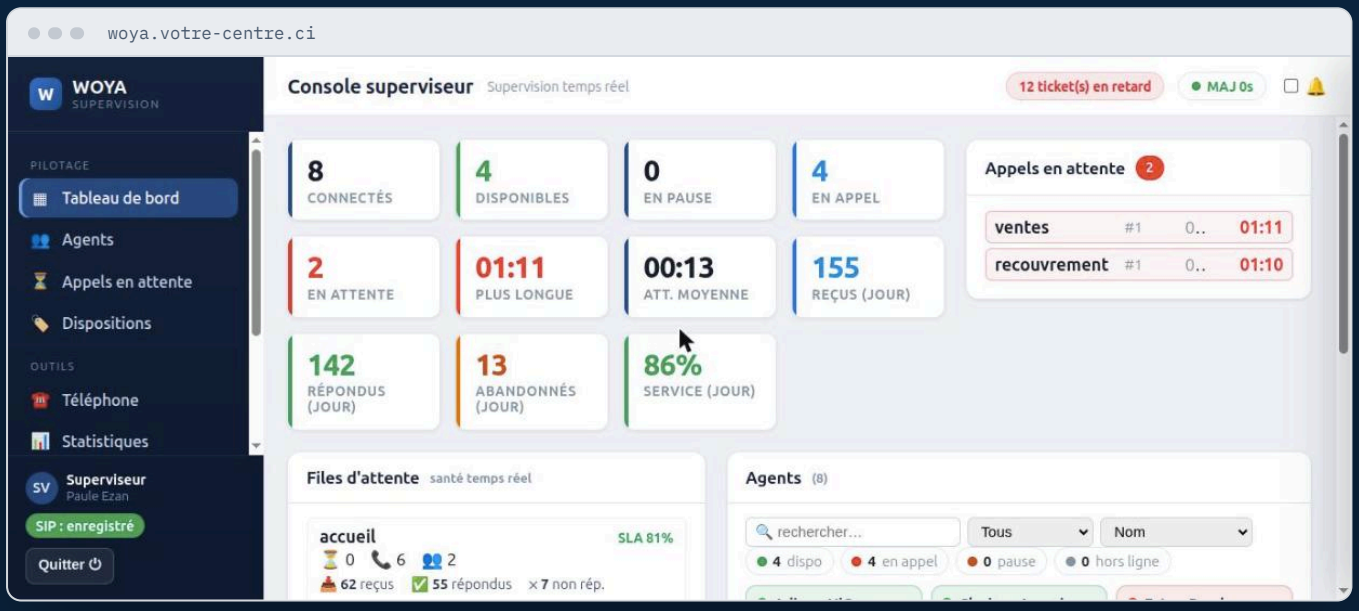
CENTRE D'APPELS WEB · ÉDITÉ PAR JSBC

WOYA

La voix porte loin.

Le centre d'appels dans le navigateur : softphone, supervision en temps réel et statistiques, posés sur votre IPBX XiVO.



Console superviseur : agents, appels en attente et taux de service, à la seconde.

Rien à installer

Le softphone tourne dans le navigateur de l'agent.

Sur votre IPBX

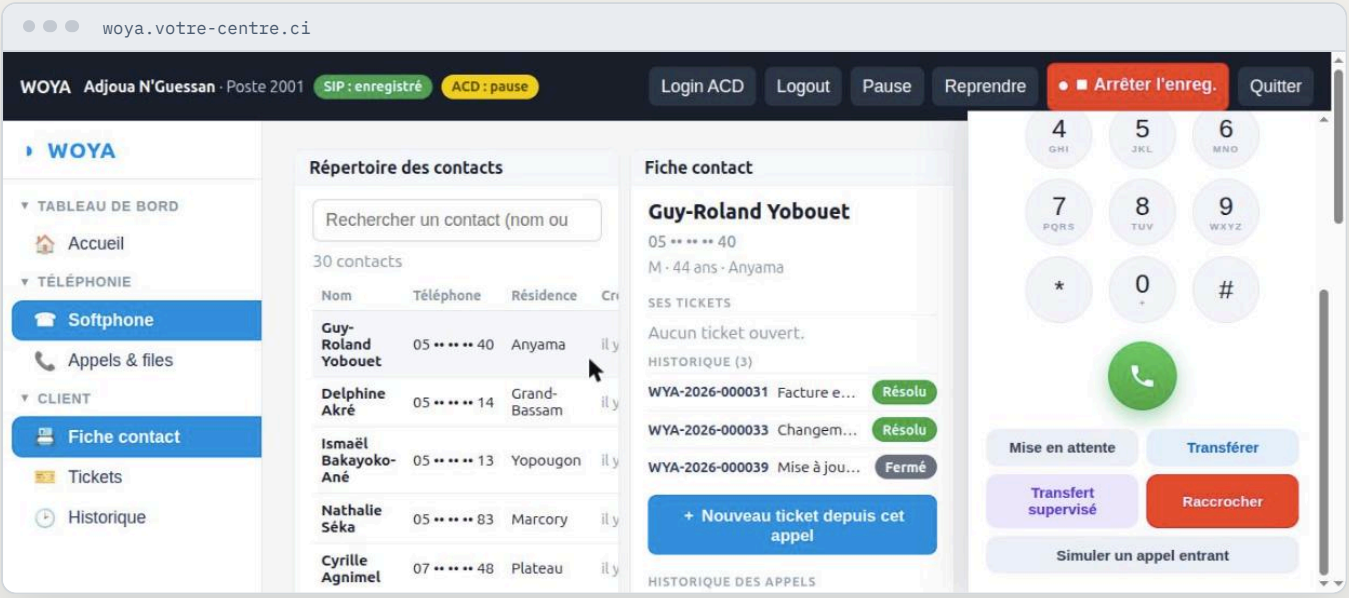
WOYA s'appuie sur XiVO, sans recoder ses fonctions.

Intégré par JSBC

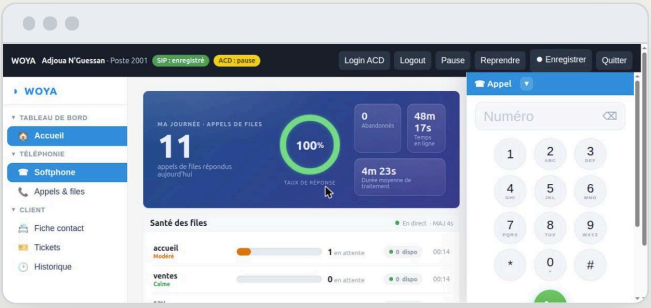
Expert certifié XiVO et Wazo, à Abidjan.

POUR L'AGENT

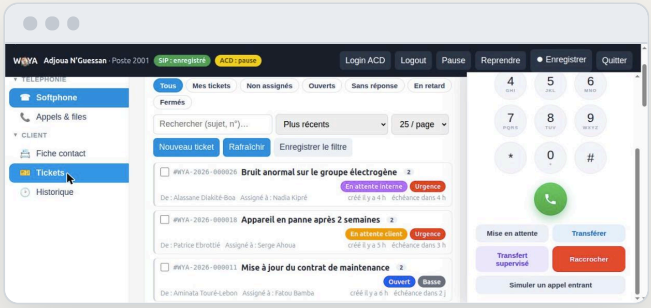
Tout le poste de travail dans un onglet.



Au décroché, la fiche du correspondant s'ouvre seule : identité, historique, tickets.



« Ma journée » : appels traités, taux de réponse, durée moyenne.



Tickets : priorités, échéances, retards.

Softphone WebRTC

Appeler, mettre en attente, transférer en direct ou après consultation.

Fiche client à l'appel

Contacts, historique des échanges et création de ticket depuis l'appel.

Confidentialité

Numéros masqués à l'écran, qualification de chaque appel.

POUR LE SUPERVISEUR ET LA DIRECTION

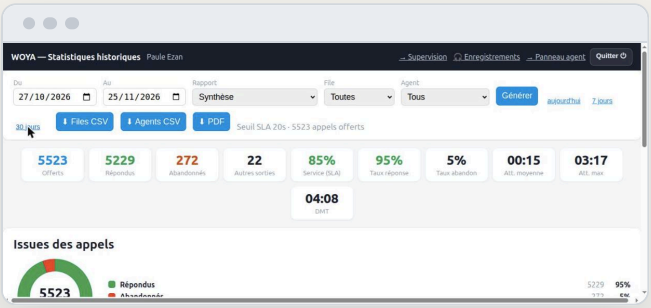
Piloter le centre d'appels en temps réel.



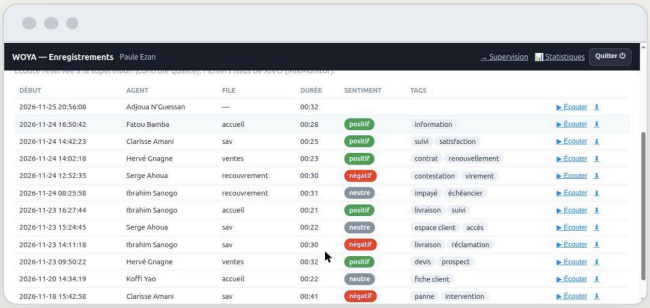
Écran TV pour le plateau : appels en attente, statut des agents.



Performance du jour face à l'objectif fixé.



Statistiques historiques, export CSV et PDF.



Enregistrements avec transcription, sentiment et mots-clés.

Supervision

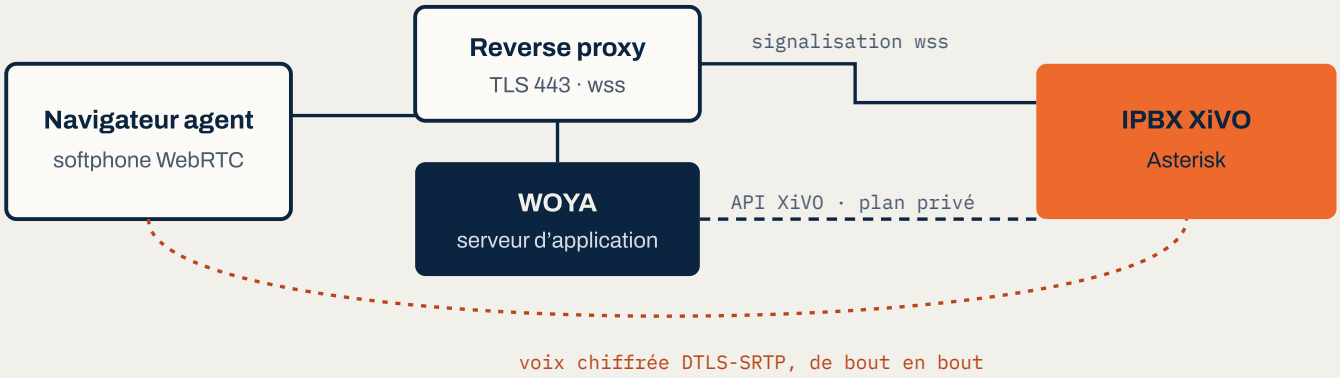
- Agents connectés, disponibles, en pause, en appel
- Appels en attente et plus longue attente
- Taux de service (SLA) et d'abandon par file
- Alertes au-delà des seuils, écrans TV par lien révocable

Qualité et organisation

- Écoute des enregistrements réservée à la supervision
- Statistiques par file et par agent sur toute période
- Tickets avec statuts, priorités et échéances
- Serveur vocal (SVI) configuré depuis le backoffice

POUR LA DSI

Architecture, sécurité, déploiement.



COMPATIBILITÉ	XiVO Solutions ; Asterisk natif prévu. Le PBX reste la source de vérité.
POSTES	Navigateur récent compatible WebRTC et casque. Aucune installation.
SERVEUR	Linux, Docker Compose (application + Nginx), certificat TLS.
RÉSEAU	Accès PBX par un plan de contrôle privé (VPN) ; ports du PBX jamais exposés. STUN/TURN pour la traversée NAT.

Sécurité

- Session serveur en cookie HttpOnly ; le jeton PBX n'est jamais transmis au navigateur
- Rôles agent, superviseur, administrateur
- En-têtes de sécurité (CSP) ; écrans TV par jeton révocable
- Lecture des statistiques PBX en lecture seule

Qualité logicielle

Plus de 700 tests automatisés ; contrôle de santé de toute la chaîne (API, AMI, wss, STUN/TURN).

1. Audit

Mesure du réseau et de l'IPBX existant.

2. Installation

Déploiement, files, SVI, comptes et écrans TV.

3. Formation et support

Agents, superviseurs, administrateurs ; maintenance par contrat.

Une démonstration sur vos files d'attente ?

JSBC, éditeur de WOYA et expert certifié XiVO et Wazo.

+225 27 22 20 37 69
WhatsApp +225 07 47 72 61 96
infos@jsbc-ci.com
Abidjan, Côte d'Ivoire