



Universidade Nova de Lisboa
Faculdade de Ciências e Tecnologia

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA ELECTROTÉCNICA
Licenciatura em Engenharia Electrotécnica e de Computadores

PROPOSTA DE TRABALHO FINAL DE CURSO

Ano Lectivo 2005/2006 - semestre impar

Identificação

Título: Call Center Automático

Prof. Responsável: Luís Bernardo Secção: Telecomunicações

Docente Acompanhante.: Paulo da Fonseca Pinto Secção: Telecomunicações

Objectivos

Pretende-se desenvolver dois componentes que farão parte de um call center para o mercado hoteleiro. Esses componentes são: Uma aplicação que permita criar as várias “árvores” que um cliente ouve quando liga para o call center e navega por elas com o uso das teclas de telefone; e uma aplicação que use a árvore para executar as tarefas pedidas pelo cliente (esta aplicação basicamente usa uma interface (API – Application Programming Interface) com outra já existente que lhe responde às solicitações). A interface com o telefone é feita usando uma placa comprada no mercado com uma API que torne simples o manuseamento do telefone e a obtenção das teclas premidas pelos clientes.

Este projecto é oferecido conjuntamente pela Secção de Telecomunicações e pela empresa SoftConcept.

Descrição

O Call Center que se pretende construir é constituído por três módulos e uma base de dados (ver documento da SoftConcept em <http://tele1.dee.fct.unl.pt> (mais propriamente em tfc_tele/tfc_tele_2005_2006). Um primeiro módulo que executa a interface ao telefone vai ser comprado e contém uma API para poder ser usado. Pretende-se usar tanto uma única linha telefónica, como n linhas telefónicas, ou mesmo uma linha primária (E1). O terceiro módulo do sistema também já existe e responde a solicitações do tipo “dá-me um número de quarto duplo com vista para o mar”, ou “o preço de um quarto em Outubro”. Esta informação está na base de dados. O segundo módulo é a árvore que um cliente percorre quando ligado pelo telefone de modo a fazer a sua reserva. Pretende-se que o projecto tenha então as duas componentes:

- 1) Uma aplicação que possibilite os operadores dos hotéis de construir a árvore que melhor pretendam
- 2) Uma aplicação que obtendo informação do telefone, execute a reserva total usando o terceiro módulo.

Requisitos

(e.g. precedências, médias, disciplinas concluídas)

Redes Integradas de Telecomunicações I aprovação
Redes Integradas de Telecomunicações II frequência

URL da descrição detalhada do TFC

http://tele1.dee.fct.unl.pt/tfc_tele/

Nº de elementos do grupo (2 preferencialmente, ou 1): 2, mas aceita-se 1

Observações

- 1) Se o trabalho se realizar no âmbito de um protocolo com uma empresa, indique o nome desta e o nome do elemento designado como ligação à LEEC.

SoftConcept Paulo da Fonseca Pinto

- 2) Se admitir a possibilidade de desdobramento em 2 trabalhos, indique os subtítulos respectivos e o número de alunos desejável para cada.

Título _____ N° de alunos _____

Título _____ N° de alunos _____

- 3) **Este trabalho é adequado ao MEEC integrado?** NÃO SIM

Outros comentários

Este projecto pode ser remunerado