

Call Center Automático

1. Objectivos:

Pretende-se com este projecto final de curso, a criação de um Call Center automático para o mercado hoteleiro.

2. Descrição:

O sistema de Call Center automático terá como objectivo principal facilitar o aluguer de quartos através de um telefone. O sistema deverá facilitar ao cliente final uma forma para este poder efectuar uma reserva de um quarto através de uma simples chamada telefónica. O cliente, através dos tons do telefone, poderá seleccionar várias opções do sistema de uma forma interactiva até finalizar a reserva. O sistema é constituído em três módulos (figura1):

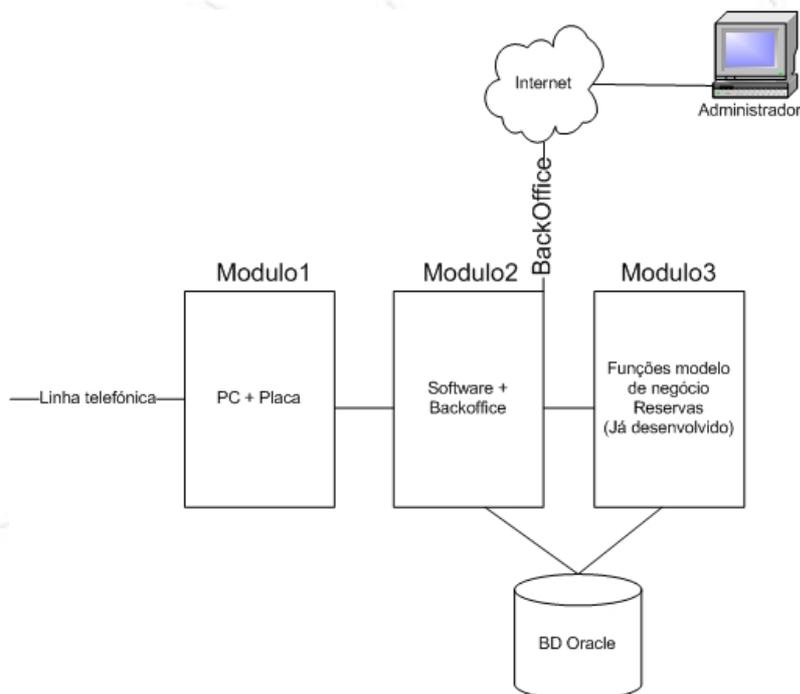


Figura 1 – Esquema do sistema

- **Modulo 1:** Este módulo será constituído por uma placa de recepção de chamadas acoplada a um PC. A função deste módulo é receber e controlar chamadas efectuadas pelo cliente e estabelecer uma interface com o módulo 2. A interacção entre o cliente e o módulo 1 será feita através de tons correspondentes às opções do cliente no sentido do cliente e modulo1. A resposta do modulo1 será feita através de sons correspondentes aos diferentes menus do sistema.

- **Modulo 2:** Este módulo é constituído por um software que analisa os tons enviados pelo cliente e efectua as acções necessárias, que poderão ser: Chamada a funções já existentes (modulo 3); passagem para o próximo menu; recolha de dados do cliente; envio de dados para o cliente. Toda a informação dos menus está guardada na BD relacional Oracle. Terá que existir um sintetizador de texto com suporte a diferentes idiomas de forma a ler as mensagens retornadas por este modulo. Este modulo deverá guardar o historico das operações efectuadas por cada cliente. Deverá também manter o estado de cada cliente, de forma a poder retornar o correcto menu.

- **Modulo 3:** Este módulo é constituído por um conjunto de funções já existentes onde está processado todo o modelo de negócio das reservas.

- **BD ORACLE:** Esta base de dados é utilizada pelo módulo 3 para guardar toda a informação relativa ao modelo de negócio reservas, como também toda a informação dinâmica do módulo 2.

Os diferentes módulos serão totalmente independentes podendo ser substituídos por outras tecnologias sem grandes modificações do sistema. Fica a cargo dos alunos o estudo da melhor solução para a comunicação entre os diferentes módulos.

O sistema terá um **Back Office** de administração que permitirá efectuar toda a manutenção. Será possível adicionar, modificar ou remover menus do sistema, bem como a configuração de toda a informação que é passada entre os diferentes módulos. Esta plataforma estará disponível em ambiente web e será desenvolvida utilizando PHP, HTML, Javascript e SQL (ORACLE).

3. Requisitos:

Experiência com tecnologias de Base de Dados Oracle; PHP, HTML, Javascript.
Redes Integradas de Telecomunicações I aprovação
Redes Integradas de Telecomunicações II frequência

4. Tempo de execução:

19 Setembro a 27 de Janeiro por 1 e/ou 2 alunos, com um dispêndio de 5 horas diárias.

5. Benefícios:

- Remuneração.
- Possibilidade de continuação na empresa ligada ao projecto final de curso desenvolvido.
- Integração num ambiente empresarial.