

# One Client



## Comunicação por voz, via Web, com Contact Center

Realizado por: Daniel Rosado, 28000@alunos.isel.ipl.pt  
Orientado por: Miguel Carvalho

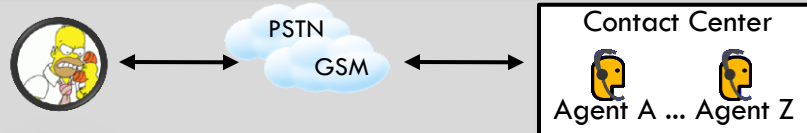
Licenciatura em Engenharia Informática e de Computadores - Projecto e Seminário 08/09

### Enquadramento

- *Contact Center* é uma forma centralizada de gerir contactos e interagir com o cliente através de diversos canais de comunicação, nomeadamente chamada de voz, vídeo, SMS, entre outros.
- A solução existente apenas permite a comunicação entre o cliente e o *Contact Center* através da rede telefónica fixa ou móvel.
- *One Client* é uma solução que, através do *Web browser*, dá suporte à comunicação entre o cliente e o *Contact Center* através de um canal de voz.

### Problema

- ✗ Do paradigma PBX para a Web
- ✗ Indústria => Custos ↓



### Solução com One Client

- ✓ Cliente Lightweight
- ✓ Open – source => Reduzir custos



### Arquitetura

#### Cliente Flash

Web Browser  
...

#### Cliente Flash

Web Browser

#### Wowza Media server

Módulo RTMP

Módulo SIP

Módulo RTP

Codec Áudio

#### SIP Server

#### Contact Center

Agent A ... Agent Z

RTMP

RTMP

SIP

RTP

SIP

Tecnologias: Java, Flash, SIP stack, RTP stack