



**ARCA**<sup>TM</sup>  
CX SOLUTIONS

# ARCA CX LAB

## Architecture Hybride de Validation

Mitel • OVH Cloud • Teams • MiCX 2.0 • MIR • CRM

- Démonstrations & POC avant production
- Modernisation MiVoice 5000 (R8.x) et hybridation Teams
- Sécurisation SBC (TLS/SRTP) + scénarios de continuité
- Centre de contacts MiCX 2.0 + MIR (QM / IA)
- Intégrations CRM & automatisations (progressives)

# L'Écosystème Unifié : Architecture Mitel & Cloud

## Accès Client & Hybridation Teams



Intégration native des utilisateurs distants via VPN et "Direct Routing".

## OVH Cloud Lab

SBC Mitel (Sécurité TL5/SRTP)



Point de passage sécurisé hébergé sur le Cloud Lab OVH.

## MiVoice 5000 (Version R8.x)

Cœur de Solution et  
Expérience



Le cœur de l'architecture gérant l'intelligence de la communication.

## MiCX 2.0 & MIR (IA + QM)



Solution de Contact Center enrichie par l'Intelligence Artificielle et le Quality Management.

## CRM & Intégrations



Synchronisation des données métiers et visualisation via le Showroom ARCA CX.

# ARCA CX LAB : L'Architecture Hybride de Validation

## ACCÈS & SÉCURITÉ PÉRIMÉTRIQUE

### Utilisateurs & Accès Hybrides



Connexion native via VPN



Microsoft Teams (Direct Routing)



Postes physiques en showroom

## CŒUR DE SOLUTION & INTELLIGENCE CX



### MiVoice 5000 R8.x & MiCX 2.0

Gestion du routage, de la continuité de service et des scénarios de centre de contacts



### Analyse MIR + QM + IA

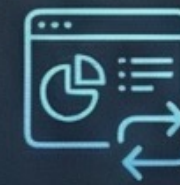
Enregistrement et analyse intelligente pour l'optimisation de la qualité et des parcours



### Infrastructure Cloud OVH

Hébergement sécurisé et résilient servant de socle à l'ensemble de l'architecture

## INTÉGRATIONS MÉTIER



### CRM & Data Sync

Automatisation et remontée de fiches client synchronisées avec les événements de communication

## Visualisation des Flux Logiques



### SIGNALISATION

Protocoles SIP



### MÉDIA

Flux audio RTP



### DATA / CRM

Échanges API et CRM

# ARCA CX LAB – L'Écosystème Unifié de Validation


## ACCÈS SÉCURISÉ & CONNECTIVITÉ



Accès  
Multi-Canaux  
(VPN)



Teams  
Direct Routing

 Hébergement Cloud OVH

## CŒUR DE RÉSEAU & INTELLIGENCE CLIENT



Pilotage MiVoice  
5000 & MiCX



Analyse  
MIR + QM



+ IA

Scénarios de Centre  
de Contacts (MICX 2.0)

Data / CRM

## SÉCURITÉ SBC CRITIQUE TLS/SRTP, Masquage, Inspection

## INTÉGRATION CRM & DATA



Synchronisation des  
Événements



Agent



Supervisor

Remontée de Fiches &  
Optimisation des Parcours