

Call & Script flow

Corona Tracing Platform



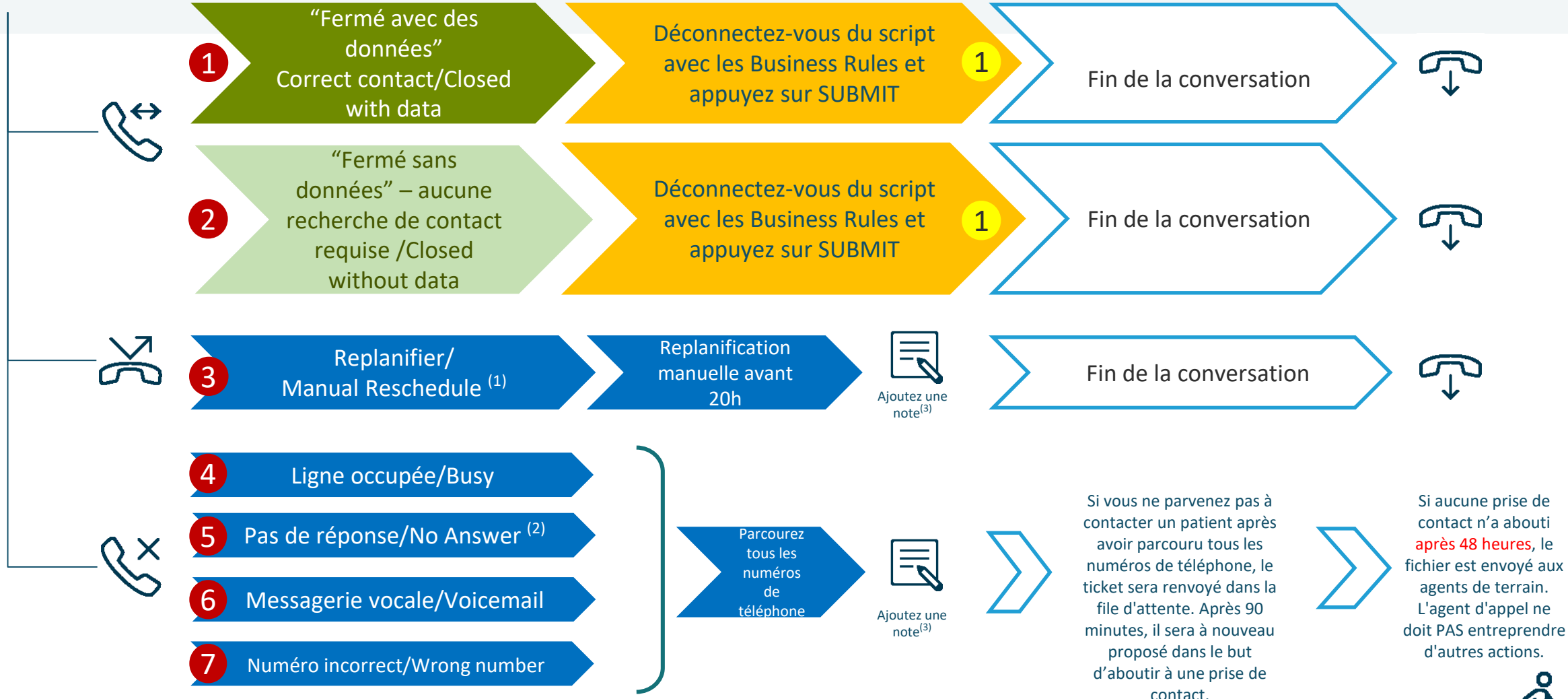
COVID-19
TRACING

15/05/2020



Start call

INTERACTION RULES



(1) Replanifier = vous avez la personne en ligne et elle demande à être rappelée plus tard.

(2) Pas de réponse = la ligne ne renvoie pas vers la messagerie vocale, la ligne n'est pas automatiquement déviée ou la ligne n'est pas automatiquement coupée.

(3) Si nécessaire, rédigez une note pour que le prochain agent puisse contacter la personne.





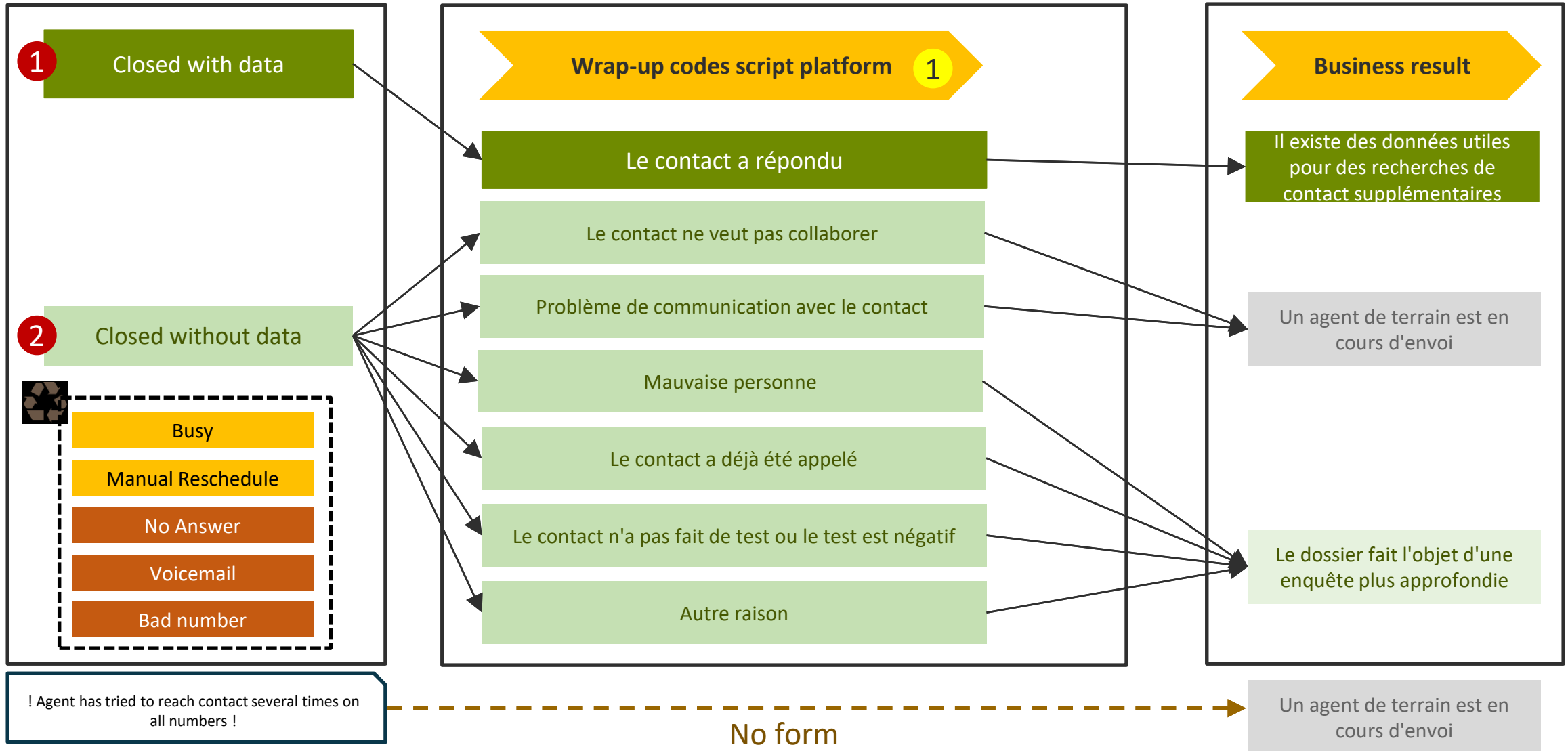
INTERACTION RULES + BUSINESS RULES

Pour le script 1a

Interaction Rules

Business Rules

ACTION





INTERACTION RULES + BUSINESS RULES

Pour les scripts 1b, 2a, 2b, 3a, 3b

Interaction Rules

Business Rules

ACTION

