

Un architecte informatique est la personne responsable de l'analyse technique nécessaire à la conception du diagramme d'architecture et donc le plan de construction d'un logiciel, d'un réseau, d'une base de données, etc. dans les [centres d'appel](#), un architecte peut travailler avec des développeurs du

M
u les autres systèmes actuels pour les [call center](#) ou d'autres architectes.

CR
o

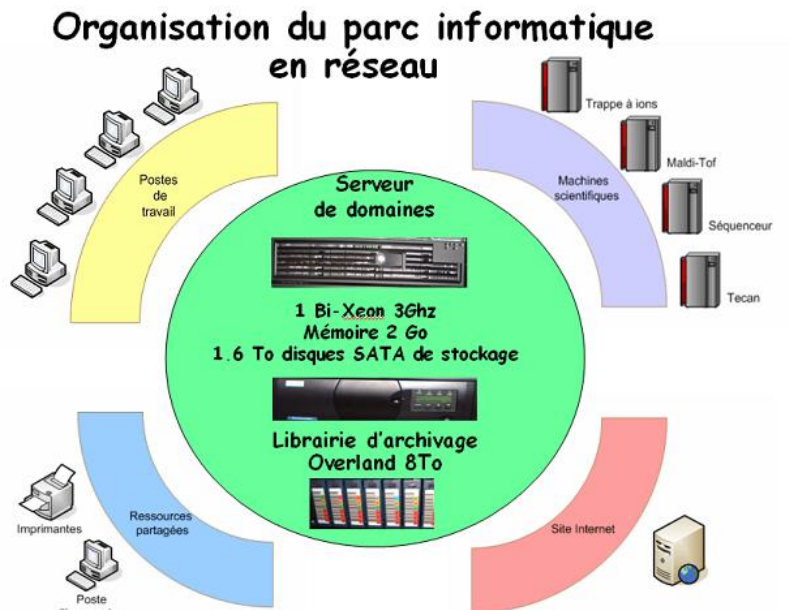
Un architecte logiciel est un spécialiste autour du logiciel.

*Diagramme d'architecture : décrit les acteurs d'un système informatique, humaines ou machine et c'est le cas pour les centres d'appel offshores, les flux d'informations entre les différents acteurs et les protocoles ([téléacteurs](#), [superviseurs](#), [techniciens](#), [administrateurs](#), [responsables](#) call center ...)

*Diagramme d'architecture applicatif : décrit les flux d'informations, entre les logiciels donnés, comme par exemple les CRM centre d'appel ou encore les logiciels pour le traitement de fichiers ou [a](#) nnuaires téléphoniques

. Et les autres acteurs du système d'information dans lequel il va être implanté, dans notre cas il s'agit surtout des [téléacteurs](#) pour call center .

- Diagramme d'architecture technique : décrit les flux d'information entre différents pièces ou parties d'un logiciel.
- Diagramme d'architecture physique : décrit les flux d'information entre les différents appareils d'un système d'information (serveur, ordinateurs personnels, routeur, téléphones sur IP, soft phones ...).



Dans les prochains articles de [BusinessCall](#) , les centre d'appel va vous parler des travaux, connaissances nécessaires, spécialisation (architecte d'entreprise, architecte applicatif, architecte système, architecte réseau, architecte matériel...) et les problématiques.

Tous ces articles pourront aidée les créateurs d'entreprise a bien concevoir et optimisé leurs [centres d'appel](#).

Pour bien comprendre le fonctionnement des centres d'appel il est conseillé de voir les articles suivants:

- [Télémarketing](#)

- [Création de trafic](#)
- [Détection de projet](#)
- [Qualification de fichier](#)
- [Relance facture](#)
- [Relance téléphonique](#)
- [Téléprospection](#)
- [Télévente](#)
- [Energie renouvelable](#)
- [Expertise](#)
- [Finance](#)
- [Habitat](#)
- [Information](#)
- [Informatique](#)