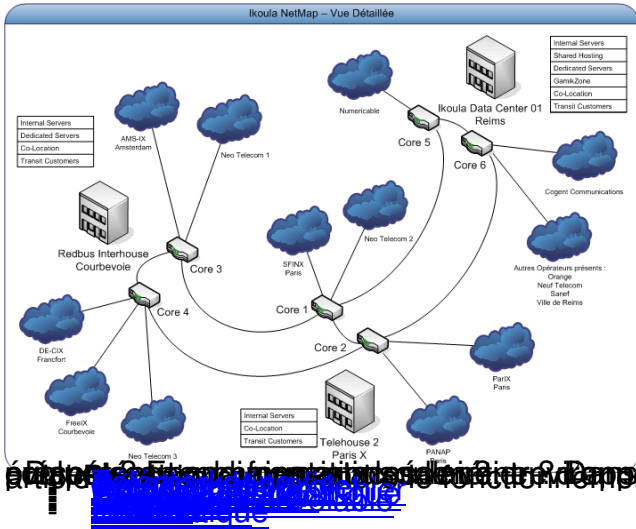


Un réseau informatique est un ensemble d'équipements reliés entre eux pour échanger les informations. Par analogie avec un filet, on appelle nœud l'extrémité d'une connexion, qui peut être une intersection de plusieurs connexion (ordinateur, routeur, concentrateur, commutateur)

Indépendamment de la technologie sous-jacente, on porte généralement une vue matricielle sur ce qu'est un réseau. De façon horizontale, un réseau est une strate de trois couches : les infrastructures, les fonctions de contrôle et de commande, les services rendus à l'utilisateur. De façon verticale, on utilise souvent un découpage géographique : réseau local, réseau d'accès et réseau d'interconnexion.

L'architecte de réseau informatique est la personne qui fait le bilan des besoins techniques en matière de communication pour proposer des solutions, donc en voit ici qu'il s'agit des thèmes les plus précieuses dans les centres d'appel, c'est pour ça que les respectables en call center de BusinessCall ont décidé de mettre le point sur cet article et de le traiter. Un architecte réseau doit avoir les qualités suivantes : méthode, rigueur et capacité d'adaptation.

Analyser le réseau existant avant d'effectuer des choix techniques et de proposer des solutions, en respectant un cadre bien précis. Il faut en effet tenir compte des contraintes techniques et du budget, tout en préservant la possibilité d'évolution du réseau bien sûr puisque dans les centres il faut toujours laisser la possibilité d'augmenter le nombre de téléacteurs et des différents postes. La tâche de l'architecte ne s'arrête pas là puisqu'il doit superviser la réalisation du réseau et valider les travaux réalisés par l'équipe de projet (prise de rendez-vous, télévente, qualification de fichier, sondage téléphonique, enquête satisfaction client...)



à l'appui de l'analyse de la situation et de la mise en œuvre de la solution. Les services de conseil et d'appui sont fournis en continu et sont adaptés à l'évolution de la situation.