Afin de répondre aux exigences interactives d’un call center, nous avons décidé de mettre en œuvre une application graphique en python pour simuler celui-ci.

Pour pouvoir utiliser l’application, il faut d’abord télécharger la bibliothèque graphique Tkinter sur python3 à l’aide de la commande :

sudo apt-get install python3-tk

Ou à l’aide de la commande (pour python2)

sudo apt-get install python-tk

Il faut aussi installer le package de la base de données redis pour python de la manière suivante : pip install redis.

Ensuite il faut lancer l’application avec python.

Vous pouvez démarrer l’application et vous aurez une fenêtre avec différents boutons.

Tous d’abord, il faut simuler des appels. Pour cela, appuyez plusieurs fois sur le bouton « Ajouter un appel ». Vous aurez une liste comportant tous les appels que vous avez simulé.

Les appels sont créés en Hset du type « call :noIdentify » . Chaque Hset appel comporte plusieurs valeurs :

-L’heure de l’appel

-Le numéro de l’appel

-L’opérateur qui le prend en charge

-Un code qui permet d’identifier de façon unique l’appel

Vous pouvez voir apparaître ces informations en cliquant sur un appel de la liste.

Au début, l’appel n’est pas pris en charge et l’opérateur peut choisir de mettre fin à l’appel (utiliser le bouton fin appel) sans le prendre en compte. Il sera stocké dans la base avec le non « call :appelNontraiter » et sans opérateur affecté.

Dans un deuxième temps, l’opérateur peut prendre en charge l’appel. Il sera stocké avec le nom « call :entraitement » et il aura un opérateur choisi au hasard dans la base de données. Ensuite, l’opérateur peut mettre fin à l’appel en cours de traitement (utiliser le bouton fin appel), celui-ci sera stocké dans la base de données avec le nom « call :finappel ».

Par défaut, l’application simule deux opérateurs mais vous pouvez en rajouter en utilisant le bouton ajouter un opérateur. Il vous suffira par la suite de rentrer le nom de l’opérateur et il sera stocké en mémoire (il est de type set avec comme valeur le nom de l’opérateur).

Vous pouvez vérifier le code python fourni pour plus de précisions et suivre en temps réel en vous connectant à la base de données redis par ligne de commande.