

Convergence Voix / Data VOIP

Action Centrex

Présentation

L'émergence de nouvelles technologies peut être un sujet d'incertitude pour les entreprises qui hésitent face aux évolutions et aux choix qui leur sont proposés.

Les collaborateurs sont de plus en plus mobiles et les entreprises dispersées.

La téléphonie IP est une nouvelle avancée pour améliorer la productivité en offrant de nombreuses fonctionnalités permettant notamment de nouvelles applications commerciales.

Aujourd'hui pour pouvoir être viable, un réseau de voix sur IP doit être interconnecté avec le réseau commuté.

Fusionner le monde des télécoms et de l'informatique n'est pas chose facile. En effet, il fallait se mettre d'accord sur le protocole à utiliser. Les téléphonistes ont toujours eu l'exigence de la qualité alors que les informaticiens recherchaient le débit maximal.

L'objectif est de faire converger la voix et les données autour d'un protocole unique.

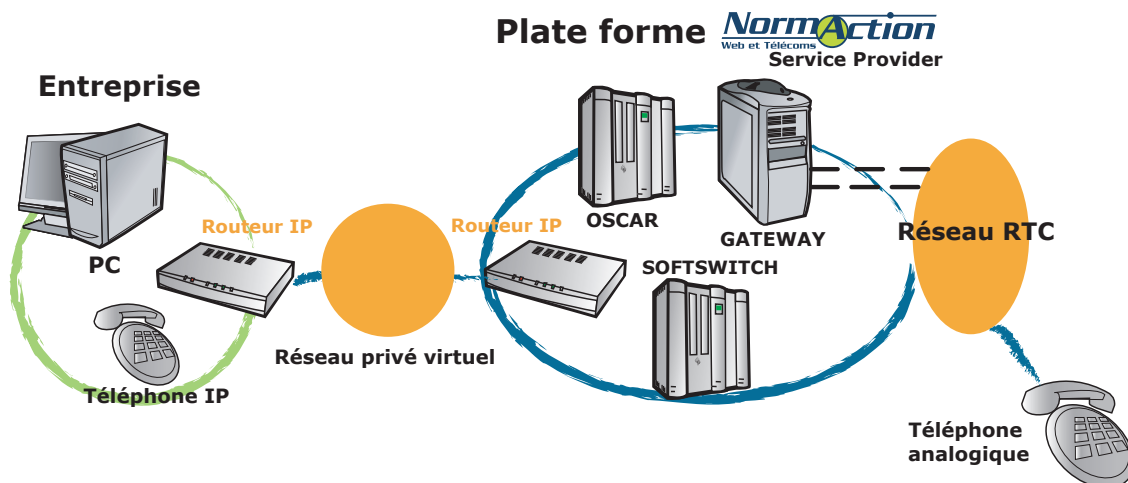
La convergence voix/données va simplifier l'administration du réseau.

Partenaires Normaction



Comment ça marche ?

Il est nécessaire d'installer des passerelles ou Gateway entre le réseau téléphonique et le réseau IP.



Une plate-forme sécurisée va nous permettre de délivrer à l'entreprise cliente les services de centrex IP. Afin de pouvoir bénéficier du service, l'entreprise devra se raccorder à la plateforme par une connexion Internet sécurisée de type X.DSL, Liaison spécialisée, fibre optique ou Boucle locale radio.

Architecture «full IP» d'un nouveau site.

Dans le cas de sites qui ne possèdent pas de PABX ou qui souhaitent en changer, il est possible de mettre en place une solution de téléphonie entièrement externalisée.

Architecture mixte multi-sites

Parfois, il est préférable de déployer une architecture qui permette de conserver le PABX et les téléphones existants. Dans ce cas, il convient d'installer des équipements de type passerelle qui permettent de relier les équipements existants à notre plate-forme.

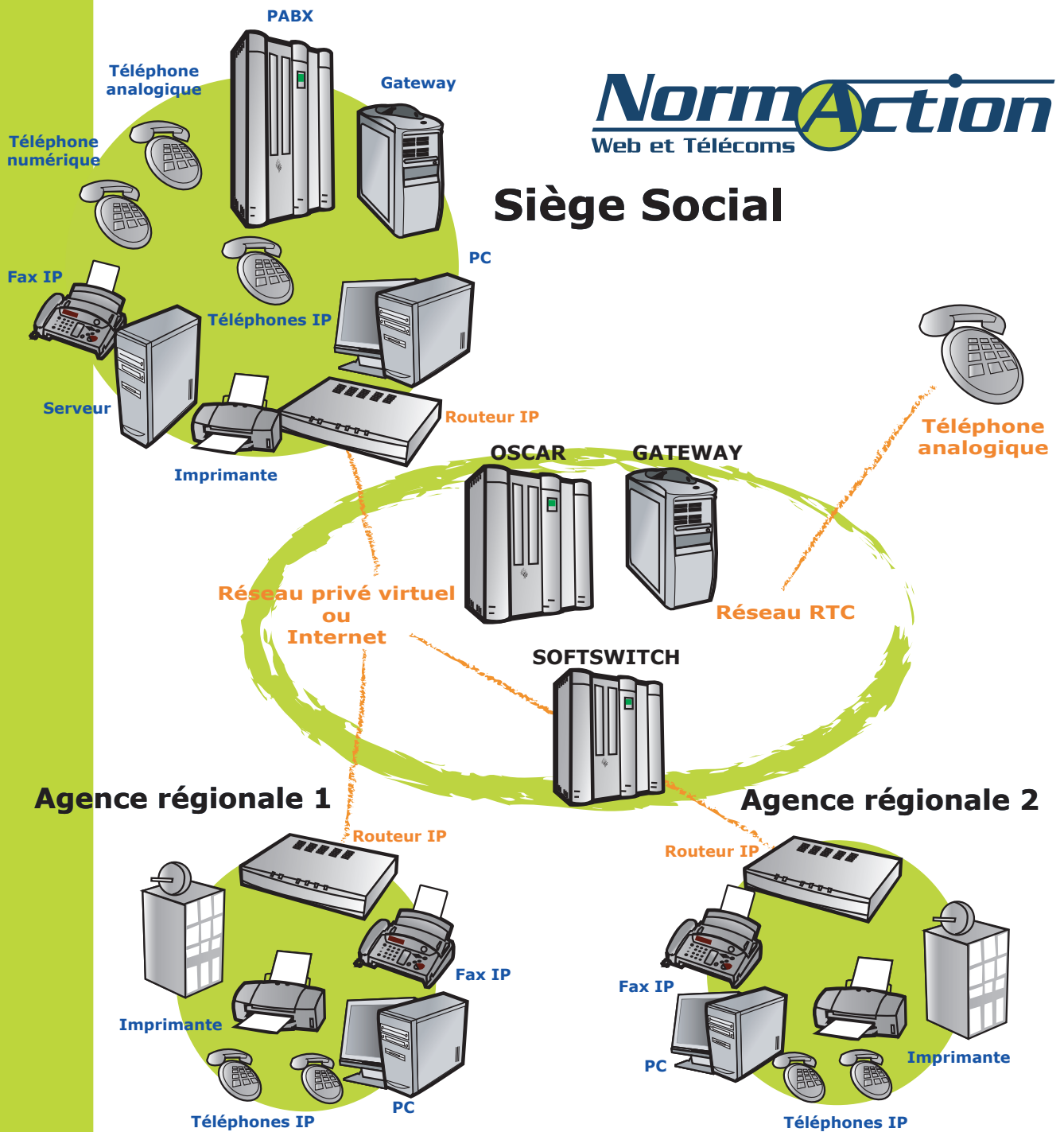
En fait, cette approche de migration en douceur peut être combinée à une approche « tout IP » dans des cas de configuration multi sites.

Ainsi, le schéma ci-dessous propose une architecture pour une entreprise multi sites où le siège conserve son PABX, raccordée à la plateforme Normaction grâce à une passerelle IP, et où les autres sites sont en configuration tout IP.

Partenaires Normaction



Siège Social



Agence régionale 1

Agence régionale 2

Partenaires Normaction



Les services

Offre d'un PABX traditionnel

L'offre VOIP de Normaction va vous permettre de bénéficier des services d'un PABX traditionnel.

- Affichage nom appelant
- Affichage numéro appelant
- Conférence à 3
- Double appel
- Filtrage Patron secrétaire
- Groupement d'appels
- Interception d'appel
- Journal d'appels (manqués, entrants, sortants, messages vocaux)
- Line hunting
- Mise en attente/reprise
- Musique d'attente
- Numérotation abrégée
- Parcage/reprise d'appel sur autre poste
- Rappel automatique sur terminal libre ou occupé
- Renvoi d'appel simple (inconditionnel, occupation, non réponse)
- Renvoi d'appel chaînés
- Répertoire personnel
- Restriction d'appel
- Supervision de ligne
- Transfert d'appel
- Etc.

Téléphonie et convergence téléphonie/informatique

De nombreux services mariant la téléphonie et l'informatique viennent compléter ces services :

- Gestion des fax (journal de fax entrants, envoi de fax depuis un «driver d'impression» fax)
- Intégration des services à MS Outlook, (click dialing sur vos contacts, journal d'appels...)
- Interface d'envois de SMS
- Journal d'appels Web (appels manqués, reçus, passés, messages vocaux)
- Messagerie unifiée

Partenaires Normaction



- Module CTI d'affichage de fiche contact («pop-up») lors d'un appel entrant
- Notification de réception de message vocal ou de fax par email ou SMS
- Poste opérateur graphique multi sites
- Programmation d'alertes par SMS (notification de message, rappel de rendez-vous, etc.)
- Services de groupware (agenda, contacts, documents) liés à la téléphonie
- Synchronisation du groupware avec MS Outlook
- Etc.

Services pré-intégrés

De nombreux outils sont à votre disposition afin de vous aider à vous simplifier la gestion de votre téléphonie.

- Portabilité de vos numéros de téléphone (vous conservez vos numéros)
- Attribution d'un numéro France métropolitaine «à vie» (vous pourrez garder votre numéro, si vous le souhaitez, lors de tout déménagement en France métropolitaine)
- Accès en ligne aux factures électroniques
- Interfaces administrateur entreprise en ligne (attribution de lignes, de services, de profils d'appels, etc.)
- Etc.

Les fonctionnalités

Téléphonie déportée :

Cette offre permet de couvrir l'ensemble des besoins de l'entreprise comme le PABX, le réseau privé voix, la téléphonie assistée par ordinateur, la distribution des appels, les centres d'appels informels ...

Elle comprend les fonctionnalités suivantes :

- Affichage nom appelant
- Affichage numéro appelant
- Annuaire d'entreprise
- Appel par le nom
- Bis
- Click Dialing

Partenaires Normaction



- Conférence à 3
- Double appel
- Filtrage d'appel
- Filtrage Patron secrétaire
- Follow-me
- Groupement d'appels
- Interception d'appel
- Interception sonnerie générale
- Interface multilingue
- Journal d'appels (manqués, entrants, sortants, messages vocaux)
- Line hunting
- Mise en attente/reprise
- Musique d'attente
- Numérotation abrégée commune
- Numérotation abrégée personnelle
- Parcage/reprise d'appel sur autre poste
- Plan de numéros courts
- Plan de numérotation publique
- Programmation de touches de fonction
- Rappel automatique sur terminal libre ou occupé
- Renvoi d'appel simple (inconditionnel, occupation, non réponse)
- Renvois d'appels chaînés
- Renvoi d'un groupement d'appel
- Répertoire personnel
- Signalisation appels en attente
- Supervision de ligne
- Synchronisation journal avec MS Outlook
- Transfert après conversation
- Transfert simple (blind transfer)
- Etc.

Messagerie unifiée

Elle regroupe les fonctionnalités suivantes :

- Messagerie Vocale
 - Accès à ses messages depuis l'extérieur (téléphone)
 - Accès à ses messages par son poste
 - Accès au message par interface Web (player intégré)
 - Compteur des messages vocaux non écoutés/lus
 - Enregistrement annonce personnalisée (téléphone)
 - Enregistrement annonce personnalisée (Web)
 - Journal des messages vocaux (identifiant, durée du message, événements de redirection)
 - Préférences de notification des messages vocaux déposés (mail, SMS, avec ou sans message en pièce jointe)
 - Etc.

- Gestion des Fax

- Compteur des fax non lus
- Driver de fax pour Windows
- Envoi de fax au format pdf et tiff depuis interface Web
- Journal de fax entrants avec accès au fichier en format .PDF
- Journal des fax sortants envoyés depuis l'interface Web et le driver de fax
- Préférences de notification des fax reçus (mail, SMS, avec ou sans message en pièce jointe)
- Réception de fax par email ou sur l'interface Web
- Etc.

Convergence

Convergence est le module de OSCAR® qui fournit des services de couplage téléphonie-informatique et d'intégration de la téléphonie au système d'information de l'entreprise.

Il comprend notamment les fonctionnalités suivantes

o Poste Opérateur (PO-PC)

- Activation manuelle du mode nuit / jour
 - Configuration du PO-PC depuis les services Web
 - Gestion de files d'attente
 - Gestion des appels par «glisser coller»
 - Gestion des appels par raccourcis clavier
 - Intégration de l'annuaire de l'entreprise
 - Parcage d'appel / reprise
 - Passage en mode nuit automatique lors de la fermeture de l'application
- PO-PC
- Pop-up du PO-PC lors de l'arrivée d'un appel dans la file d'attente
 - Poste opérateur multi-sites
 - Supervision de lignes
 - Supervision et délégation du Poste Opérateur
 - Etc.

o Client CTI

- Affichage par pop-up du nom appelant
- Affichage par pop-up du numéro appelant
- Affichage pop up fiche CTI de l'appelant (coordonnées, historique des appels, etc.)
- Connexion Client CTI avec BDD du client
- Décrochage du téléphone et composition
- Interception d'appel
- Mise en attente / reprise
- Mise en conférence à 3
- Notification par pop-up (réception fax, message vocal...) avec traitement direct (visualisation, sauvegarde, suppression)
- Notification par pop-up simple d'1 événement (appel entrant, fax, message vocal, etc.)
- Parcage d'appel puis reprise sur un autre poste
- Etc.

Partenaires Normaction



Mobilité

Mobilité est le module applicatif de OSCAR® qui fournit les applications de gestion de la mobilité, dans des contextes aussi variés que le télétravail ou le nomadisme, depuis des terminaux fixes (PC) ou nomades (PDA, GSM, ordinateur portable)

Il comprend notamment les fonctionnalités suivantes

- Activation des renvois d'appel par SMS
- Import d'un contact par SMS
- Import d'un rendez-vous sur le GSM par SMS
- Interface d'envois de SMS à un contact ou une liste de contacts
- Notifications SMS (message vocal, fax, etc.)
- Etc

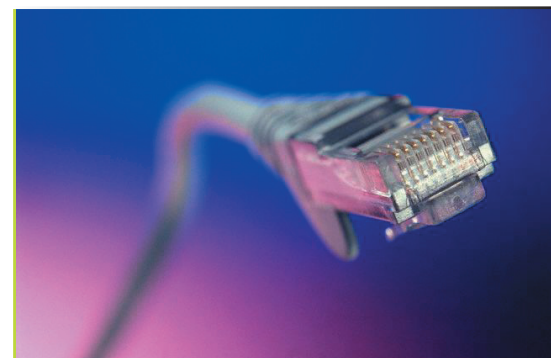
Outils collaboratifs

Fonctionnant comme une application indépendante ou intégrée aux solutions de groupware du marché comme Microsoft Outlook, ce module de OSCAR® s'intègre de manière native à la téléphonie de l'entreprise.

Il comprend notamment les fonctionnalités suivantes :

- Agenda partagé
- Activation du renvoi d'appel automatique lors de la création d'un rendez-vous
- Annuaire d'entreprise
- Appel d'un contact par click dialing
- Envoi de mémos (Web, mail, SMS)
- Gestion de listes de contacts (personnels et entreprise)
- Gestionnaire de contacts
- Gestionnaire de documents
- Scheduler (gestion des rappels de rendez-vous, programmation de renvois d'appels périodiques, etc.)
- Synchronisation avec MS Outlook (agenda, contacts, journaux appels et fax)
- Etc

Partenaires Normaction



Gestion de compte

Ce module permet à l'entreprise de piloter et de gérer les ressources applicatives et services fournis sur la plate-forme Normaction : utilisateurs, groupes, postes, SDA, numéros courts, sites, profils de services, profils d'appels, droits etc.

Les principales fonctionnalités du module de gestion de comptes sont :

- Gestion des sites d'entreprise
- Gestion des groupes
- Gestion des utilisateurs
- Gestion des administrateurs d'entreprise
- Gestion des profils de services (génériques, par distributeur, par entreprise, par utilisateur)
- Gestion des plages de numéros
- Gestion des postes
- Gestion des profils d'appels
- Gestion des services utilisateurs
- Etc.

Une solution Ip dans une entreprise permet non seulement de réaliser des économies sur les communications téléphoniques, mais également de bénéficier d'avantages importants.

- Une solution globale
- Fin des coûts d'abonnement chez l'opérateur historique
- Globalisation et réduction des coûts d'infrastructure
- QoS au travers de réseaux IP managés
- Accroissement des revenus grâce à l'expansion et aux nouveaux services.
- Réduction des coûts
- Amélioration de la productivité et du service
- Meilleur contrôle sur les centres de coûts
- Portabilité des numéros
- Centralisation des messages grâce à la messagerie unifiée
- Gestion optimisée des messages
- Grande capacité de réception de fax évitant les lignes occupées
- Gestion optimale des flux d'information
- Réception directe par fax ou e-mail de l'information traitée
- Amélioration du service apporté au client grâce au CTI
- Accueil personnalisé des clients

Partenaires Normaction

