

TELEPHONIE IP

OFFRES ET OPTIONS

| | ESSENTIELLE | CENTREX AVANCÉE |
|---|-------------|-----------------|
| Changement du numéro affiché | ✓ | ✓ |
| Masquer numéro | ✓ | ✓ |
| Renvoi d'appel (inconditionnel, si occupé, si pas de réponse) | ✓ | ✓ |
| Sonnerie parallèle | ✓ | ✓ |
| Transfert d'appel | ✓ | ✓ |
| Mise en attente, double appel | ✓ | ✓ |
| Rejet des appels (anonymes, redirigés) | ✓ | ✓ |
| Signal d'appel | ✓ | ✓ |
| Ne pas déranger | ✓ | ✓ |
| Synchronisation des redirections d'appels | ✓ | ✓ |
| Transfert d'appel vers un autre appareil | ✓ | ✓ |
| Numéro principal | ✗ | ✓ |
| Conditions temporelles (horaires, jours fériés) | ✗ | ✓ |
| Groupement d'utilisateurs | ✗ | ✓ |
| Journaux d'appels de groupe | ✗ | ✓ |
| Interception d'appel | ✗ | ✓ |
| SVI 1 niveau | ✗ | ✓ |
| SVI multi-niveaux (SmartIVR) | ✗ | ✓ Option |
| Conférence Adhoc | ✗ | ✓ |
| Gestion de médias pour la tonalité de rappel / les groupes / la musique d'attente | ✗ | ✓ |
| Présence enrichie | ✗ | ✓ |

TELEPHONIE IP

OFFRES ET OPTIONS

| | ESSENTIEL | AVANCÉ |
|---|-----------|----------|
| Intégration Microsoft Teams | ✗ | ✓ Option |
| Contrôle et gestion des téléphones depuis un CRM | ✗ | ✓ Option |
| Audioconférence dédiée (jusqu'à 30 personnes) | ✓ Option | ✓ Option |
| Gestion des sonneries | ✓ | ✓ |
| Annuaire LDAP (LDAP Celeste + LDAP client) | ✗ | ✓ |
| Paramétrage des touches programmables des postes | ✓ | ✓ |
| Configuration automatique des téléphones | ✓ | ✓ |
| Chiffrement des données et appels | ✗ | ✓ |
| Redirection automatique en cas de défaillance | ✓ | ✓ |
| Restrictions d'appels entrants et sortants | ✓ | ✓ |
| Restrictions d'appels en fonction de la localisation | ✓ | ✓ |
| Détection de fraude | ✓ | ✓ |
| Softphone basique | ✓ Option | ✓ Option |
| Softphone évolué (click to call, intégration CRM, visibilité sur La file d'attente ACD, écran plus grand, glisser-déposer...) | ✗ | ✓ Option |
| Voicemail | ✓ | ✓ |
| Mail2fax et fax2mail | ✓ Option | ✓ Option |

TELEPHONIE IP

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

| Fonctionnalité | Description |
|---|--|
| Changement du numéro affiché | Permet d'afficher un autre numéro appartenant au même client. |
| Masquer numéro | Effectuer un appel sortant en mode anonyme. |
| Renvoi d'appel (inconditionnel, si occupé, si pas de réponse) | Rediriger tous les appels entrants vers un autre numéro. Rediriger les appels si l'abonné est occupé (La fonction Appel en attente pourrait devoir être désactivée). Rediriger les appels non répondus après X secondes. |
| Sonnerie parallèle | Permet de faire sonner les appels entrants sur un autre téléphone. |
| Transfert d'appel | Permet d'effectuer un transfert d'appel supervisé ou non supervisé. |
| Mise en attente, double appel | Permet de mettre un appel en attente et de diffuser une musique (modifiable dans le Kiosk pour l'offre standard). |
| Rejet des appels (anonymes, redirigés) | Permet de rejeter les appels anonymes. Permet de rejeter les appels transférés. |
| Signal d'appel | Permet de recevoir un appel entrant même si l'abonné est déjà en ligne. |
| Ne pas déranger | Rejeter tous les appels entrants (et/ou externe pour l'offre avancée). |
| Synchronisation des redirections d'appels | Permet de synchroniser la redirection sur le téléphone avec Kiosk + Softphones. |
| Transfert d'appel vers un autre appareil | Transférer un appel actif vers un autre équipement vous appartenant en appelant simplement votre propre numéro de téléphone. |
| Numéro principal | Numéro virtuel utilisé pour rediriger vers un SVI / Groupe / Numéros / Messagerie vocale en fonction des conditions de temps. |
| Conditions temporelles (horaires, jours fériés) | Rediriger un numéro principal vers une destination en fonction d'un groupe de conditions temporelles. |

TELEPHONIE IP

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

| Fonctionnalité | Description |
|--|--|
| Groupement d'utilisateurs | Permet de gérer les appels dans des files d'attente avec plusieurs 'agents' traitant les appels, en gérant la mise en file d'attente et le débordement. Fonction BLF pour se connecter/se déconnecter du groupe. |
| Journaux d'appels de groupe | Permet d'accéder à tous les appels traités par un groupe et de voir ceux manqués. |
| Interception d'appel | Permet d'intercepter les appels en utilisant une touche BLF ou en utilisant un préfixe. |
| SVI 1 niveau | Permet d'intégrer un Serveur vocal interactif à un niveau. |
| SVI multi-niveaux (SmartIVR) | Permet d'intégrer un Serveur vocal interactif à plusieurs niveaux. |
| Conférence Adhoc | Permet à chaque utilisateur d'inviter jusqu'à 10 personnes (en les appelant) dans une conférence dynamique. |
| Gestion de médias pour la tonalité de rappel / les groupes / la musique d'attente | Permet d'ajouter des médias pour la tonalité de retour, les groupes et la musique d'attente. |
| Présence enrichie | Permet de voir le statut avancé des collègues (télétravail, vacances, en réunion) et de rediriger les appels ailleurs, avec la possibilité de le désactiver automatiquement après un certain temps. |
| Intégration Microsoft Teams | Permet d'intégrer un compte Teams à la téléphonie. |
| Contrôle et gestion des téléphones depuis un CRM | Permet de lier un CRM avec la téléphonie pour contrôler tous les téléphones depuis un CRM Permet de gérer un téléphone à distance en déclenchant des fonctionnalités (appeler, répondre, transférer des appels, etc.) depuis un PC. |
| Audioconférence dédiée (jusqu'à 30 personnes) | Permet à jusqu'à 30 personnes de rejoindre une conférence audio en composant un numéro avec un code PIN invité ou administrateur. |

TELEPHONIE IP

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

| Fonctionnalité | Description |
|---|--|
| Gestion des sonneries | Gérer différentes sonneries pour différencier les appels directs, les appels de groupe et les appels internes. |
| Annuaire LDAP (LDAP Celeste + LDAP client) | L'annuaire Celeste Kiosk peut être consulté via des téléphones (ou CRM) via LDAP. Il est possible de connecter tous les téléphones à un OpenLDAP ou Active Directory client. La plateforme et le téléphone effectueront une recherche inversée des appels entrants pour les entrées connues. |
| Paramétrage des touches programmables des postes | Permet de dédier des touches 'BLF' sur le téléphone pour appeler des collègues, voir leur statut de présence, intercepter des appels, se connecter/se déconnecter des groupes, gérer les fonctionnalités d'appel, etc. |
| Configuration automatique des téléphones | Permet de gérer la configuration et la mise à jour du firmware à distance depuis Kiosk (Se référer à la liste des téléphones supportés). |
| Chiffrement des données et appels | Chiffrement des données et de l'audio VoIP. |
| Redirection automatique en cas de défaillance | En cas de panne de réseau ou de coupure de courant, rediriger automatiquement les appels ailleurs ou diffuser un message. |
| Restrictions d'appels entrants et sortants | Restreindre les appels nationaux / mobiles / internationaux / à valeur ajoutée par utilisateur ou par service. Bloquer une plage de numéros par utilisateur ou par service Bloquer un appelant à partir de l'historique des appels. |
| Restrictions d'appels en fonction de la localisation | Restreindre par défaut les appels sortants facturés vers la Suisse, la France, l'Europe, le monde ou les ACL IP. Peut être modifié globalement ou par numéro. |
| Détection de fraude | Détecter automatiquement une activité inhabituelle par utilisateur ou par destination, avertir le gestionnaire de compte et le support, puis, si nécessaire, restreindre les appels à la Zone 1, puis, si nécessaire, bloquer tous les appels. |

TELEPHONIE IP

DESCRIPTION DES FONCTIONNALITÉS

| Fonctionnalité | Description |
|--|---|
| Softphone basique | Permet d'utiliser DesktopControl en mode 'VoIP' pour passer et recevoir des appels sur PC Permet d'utiliser Softphone mobile en mode 'VoIP' pour passer et recevoir des appels sur mobile. Inclut une fonctionnalité push pour réveiller l'application lors d'un appel entrant. |
| Softphone évolué (click to call, intégration CRM, visibilité sur la file d'attente ACD, écran plus grand, glisser-déposer...) | Softphone basique + click to call, intégration CRM, visibilité sur la file d'attente ACD, écran plus grand, glisser-déposer... Permet de gérer un téléphone à distance en déclenchant des fonctionnalités (appel sortant, réponse, transfert d'appels, ...) depuis un PC. |
| Voicemail | Permet de rediriger les appels vers une messagerie vocale et de les recevoir éventuellement par email. |
| Mail2fax et fax2mail | Permet d'envoyer des fax directement depuis votre messagerie électronique. Permet de recevoir des fax directement dans votre boîte de réception email. |