



Synthèse des fonctions de la solution Iperlink

Présentation du numéro appelant

Lorsqu'un utilisateur Centrex reçoit un appel, le nom de l'appelant s'affiche dans le cas où son correspondant ne bénéficie pas des avantages de la solution B-Centrex et n'a pas masqué son numéro d'appel.

Présentation du nom

Lorsqu'un utilisateur Centrex reçoit un appel, le nom de l'appelant s'affiche dans les cas suivants :

- l'appel provient d'un autre utilisateur Centrex de l'entreprise,
- l'appel provient d'un interlocuteur configuré dans l'annuaire abrégé du site de l'utilisateur,
- l'appel provient d'un interlocuteur configuré dans l'annuaire abrégé personnel de l'utilisateur,
- l'appel provient d'un autre utilisateur Centrex hors de son entreprise.

Signal d'appel/double appel/va et vient

Le signal d'appel permet à l'utilisateur en communication d'être prévenu par un bip sonore lorsqu'un nouvel appel se présente. Cette fonction est accessible via le **Selfcare**. A tout moment, Il peut permuter d'un interlocuteur à l'autre ou se mettre en conférence avec l'ensemble des interlocuteurs. La solution Centrex autorise un utilisateur à être en conférence avec 5 correspondants (**conférence à 6**).

Transfert

Lorsque vous êtes en communication, vous pouvez transférer votre appel vers un autre correspondant interne ou extérieur à la société ou vers votre messagerie vocale.

Ce service très puissant, permet aussi à l'abonné ayant deux communications en cours, de quitter ces deux appels et de transférer ses correspondants, l'un vers l'autre ou d'organiser une conférence avec les différents correspondants.

Renvoi d'appel

Les fonctions de renvoi d'appel sont extrêmement riches avec Centrex : renvoi immédiat, sur non réponse, sur occupation... vers la **messagerie vocale** ou vers tout autre numéro. Toutes ces fonctions sont accessibles depuis les **téléphones IP** ou au travers de l'interface d'administration en ligne. Ainsi même en cas d'absence imprévue, il vous sera possible de programmer à distance vos renvois de ligne.

Mise en attente

La mise en attente d'un correspondant permet de le garder en ligne pendant que vous recherchez une information ou un autre correspondant à qui transférer l'appel.

Durant cette phase votre correspondant entendra la musique d'attente générale ou plus particulièrement celle que vous aurez choisie pour votre **téléphone IP**. Cette musique peut aussi être un message personnalisé général ou individualisé qui informera votre correspondant et rendra plus agréable son attente.

Reprise d'appel

Lors d'un appel mis en attente, cette fonction vous permet d'alterner vos correspondants en ligne afin de converser avec l'un ou l'autre des protagonistes.

La mise en attente, le transfert et la reprise d'appel sont des fonctions essentielles dans la téléphonie d'entreprise. Inaccessibles sur les postes grand public, elles ne sont possibles qu'au travers d'un autocommutateur privé (standard téléphonique) que la solution Centrex remplace à tous points de vue en externalisant les fonctions habituelles d'un PABX au sein du réseau opérateur B3G.

Mémorisation du dernier appel - Bis

Cette fonction permet à l'utilisateur de rappeler le dernier correspondant qu'il a eu en ligne, en utilisant la touche BIS de son téléphone IP.

Masquage du numéro

Chaque utilisateur a la possibilité de choisir de présenter ou non son numéro à son correspondant. Cette fonction est accessible via l'interface d'administration.

Journal des appels

Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de visualiser les appels entrants, sortants et en absence depuis leur téléphone IP, Outlook et depuis l'interface d'administration.

Musique d'attente

La musique d'attente de votre standard téléphonique Centrex peut être choisie parmi divers thèmes musicaux que nous vous proposons. Un même thème peut être appliqué à l'ensemble des postes de l'entreprise ou varier pour chaque téléphone IP au libre choix de l'administrateur. Votre musique d'attente peut être personnalisée afin de diffuser un message d'information ou une musique d'attente spécifique à votre entreprise*.

Pour la personnalisation de vos messages d'accueil, Iperlink vous recommande de créer vos messages et de choisir les musiques les accompagnant sur le site de <http://www.studio.iperlink.fr/>

Vous pouvez ensuite charger ces musiques de pré-décroché, d'attente et d'occupation à partir de votre **Selfcare** utilisateur.

Dans le cas de choix d'une ou de plusieurs musiques personnalisée(s), il vous appartient d'obtenir les autorisations préalables et de payer le cas échéant les redevances dues au titre de l'utilisation et de la diffusion aux organismes compétents (SACEM, SCPP, SCPA).

Sonnerie générale

Avec la sonnerie générale, tous les postes de l'entreprise sonnent simultanément.

Attribution de numéros avec SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)

Chaque utilisateur de la solution Centrex se voit attribuer une SDA spécifique, qui permet à tous ses correspondants de pouvoir le joindre directement. Les 6 premiers chiffres de son numéro sont identiques à ceux des autres postes de son entreprise et seuls les 4 derniers permettent de le différencier (qui correspondent à la SDA).

Ceci permet à toute personne externe de joindre un utilisateur sur son poste sans avoir à passer par le standard de l'entreprise.

Attribution de numéros d'extension multiples par poste

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, chaque utilisateur dispose de sa propre SDA. Si besoin, des extensions (SDA) supplémentaires peuvent être affectées à un utilisateur par son administrateur. Dans ce cas, le téléphone IP de l'utilisateur sera joignable depuis l'extérieur au travers de plusieurs numéros d'appel. L'attribution d'extensions supplémentaires pour un poste Centrex s'effectue dans l'interface d'administration.

Annuaire

Lors de la création d'un site Centrex, un annuaire est automatiquement créé. Il contient la liste des utilisateurs du site (Nom/Prénom) avec leur numéro de SDA et le numéro de mobile si celui-ci a été renseigné lors de la création des utilisateurs.

L'annuaire téléphonique d'entreprise est accessible depuis **les postes téléphoniques IP**, mais aussi depuis le **Selfcare**, où d'un simple clic de souris, il vous est possible de composer le numéro de votre correspondant.

Couplé avec l'offre de convergence téléphonie/informatique, cet annuaire centralisé peut devenir le référentiel unique de l'entreprise tout en s'intégrant avec les applications bureautiques de Microsoft ou d'autres éditeurs de logiciels. Ainsi grâce au plugin Outlook fourni en standard, vos correspondants sont joignables très simplement et sans même avoir à décrocher le combiné téléphonique pour les appeler.

Numérotation abrégée

L'administrateur d'un site Centrex a la possibilité de créer une numérotation abrégée propre au site. Elle est notamment utile lorsque les utilisateurs du site sont amenés à appeler fréquemment les mêmes numéros externes (clients, fournisseurs...). À chaque numéro abrégé est associé un nom, un prénom ainsi que le numéro long correspondant. L'annuaire issu de cette numérotation abrégée est accessible via les téléphones IP (sauf le LG 6830) comme l'annuaire des SDA du site, ainsi que via le logiciel **Poste Opérateur**.

Selfcare/interface d'administration

L'interface Utilisateur Centrex est le complément idéal au poste physique Centrex et apporte aux utilisateurs un confort et une ergonomie permettant d'exploiter pleinement les fonctionnalités proposées dans le cadre de services Centrex.

Chaque utilisateur peut notamment :

- gérer la configuration de son poste Centrex,
- avoir accès à l'annuaire de l'entreprise avec appel d'un poste par simple click,
- accéder aux journaux des appels,
- la gestion de la numérotation abrégée propre à l'utilisateur,
- gérer les renvois d'appels depuis n'importe où,
- configurer les touches de fonction de son téléphone,

- consulter et paramétrer sa messagerie vocale,
- émettre des appels téléphoniques par simple clic to dial,
- personnaliser les musiques d'attente (occupation), de mise en garde ou d'acheminement de son poste.

Interception

Un utilisateur du service Centrex a la possibilité d'intercepter les appels à destination d'un autre poste téléphonique de son site.

Messagerie vocale

La messagerie vocale Centrex est un répondeur automatique qui vous permet de prendre et conserver les messages de vos correspondants lorsque vous ne voulez pas ou ne pouvez pas répondre.

Pour consulter ces messages, il suffit d'appeler la messagerie depuis votre téléphone IP grâce à la touche spécifique prévue à cet effet.

Vous avez aussi la possibilité de consulter vos messages à partir d'un téléphone quelconque en composant votre numéro de téléphone depuis l'extérieur et en vous identifiant avec votre code d'accès. La consultation depuis l'étranger est également possible.

Suis-je prévenu des messages de mes correspondants ?

Oui, dès que vous avez un message, votre Centrex vous avise par une icône clignotante sur votre poste. Ou par courrier électronique si vous avez souscrit à l'option de convergence.

Quel est le code confidentiel de ma boîte vocale Centrex ?

Il n'y a pas de code confidentiel par défaut, mais lors de la configuration initiale de votre boîte vocale Centrex il vous faudra en définir un personnel.

Message d'accueil personnalisé :

Lors de sa première utilisation, votre boîte vocale Centrex vous invitera à personnaliser votre message d'accueil. Un message d'accueil personnalisé rend votre boîte vocale plus conviviale. En la personnalisant, non seulement vous augmentez les chances que votre correspondant laisse un message, mais en plus vous pouvez donner des informations plus précises sur votre disponibilité (exemple : "Je suis en vacances jusqu'au lundi 30").

Comment personnaliser mon message d'accueil ?

Pour personnaliser votre message d'accueil, il vous suffit d'appeler votre boîte vocale depuis votre téléphone IP, d'appuyer sur la touche * pour accéder au menu principal, puis de suivre les instructions.

Combien ça coûte ?

Le service Boîte Vocale vous est offert gratuitement, sans frais d'activation ni d'abonnement supplémentaire avec votre abonnement Centrex.

Filtrage patron/secrétaire

L'activation de cette fonction nécessite d'associer aux utilisateurs concernés un profil de service spécifique, à savoir patron ou secrétaire, via l'interface d'administration.

Le principe de ce filtrage est le suivant : un patron doit pouvoir activer/désactiver à partir de son poste le filtrage de ses appels par sa secrétaire. Lorsque ce filtrage est activé, tous les appels à destination du patron sont renvoyés vers la secrétaire. Cette dernière est la seule à pouvoir appeler directement le patron. Une secrétaire peut filtrer les appels de plusieurs patrons. Une fois configurée par l'administrateur, cette fonction est accessible à partir des touches de fonction des **téléphones IP**.

Conférence à 3 (et jusqu'à 6)

Très simple d'usage, cette fonctionnalité permet de constituer des groupes de conférence de 3 à 6 personnes, à partir de tous les téléphones IP Centrex, y compris le **Softphone**.

Cette fonction, unique en son genre, est un plus évident pour l'organisation de réunion de travail sans déplacement des personnes. Elle est à elle seule la source d'importantes économies et une nouvelle façon de considérer vos prochaines réunions.

Messagerie unifiée

Grâce à l'option de convergence, la messagerie unifiée de Centrex est un outil d'un grand intérêt pour les personnes appelées à se déplacer fréquemment et qui gagnent en productivité et en confidentialité. Avec elle, vos messages vocaux sont consultables depuis votre poste interne, depuis n'importe quel téléphone du réseau public, mais aussi via votre adresse de courrier électronique professionnelle où chaque message laissé par vos correspondants sera acheminé immédiatement et sera directement consultable sous forme de fichier audio wave.

Clic to dial

Couplé avec l'offre de convergence téléphonie/informatique, l'annuaire centralisé peut devenir le référentiel unique de l'entreprise tout en s'intégrant avec les applications bureautiques de Microsoft ou d'autres éditeurs de logiciels. Ainsi grâce au plugin Outlook fournit en standard vos correspondants sont joignables très simplement et sans même devoir décrocher le combiné téléphonique pour les appeler. Tous les utilisateurs peuvent ainsi appeler sans décrocher depuis Outlook, tous les numéros enregistrés dans l'annuaire de l'entreprise, leur annuaire personnel et le journal des appels ou encore un numéro libre.

Fax to mail

Le Fax to Mail est une option de Centrex qui permet à un utilisateur de recevoir de façon sécurisé et en toute confidentialité, ses fax dans sa boîte mail sous forme de pièces jointes au format PDF. Il peut alors les archiver simplement ou de les transférer par email vers les correspondants de son choix. Lors de l'activation du Fax to Mail pour un utilisateur, ce dernier se voit affecter par son administrateur, un numéro de téléphone sur lequel ses correspondants pourront lui envoyer des fax.

Groupe d'appel

Un groupe d'appel est un ensemble d'extensions téléphoniques (d'utilisateurs) qui peuvent être appelées par un seul et même numéro téléphonique appelé la tête de groupement. Chaque extension téléphonique du groupe est appelée membre de ce groupe. Une extension peut être membre de plusieurs groupes. Vous pouvez également ajouter à un groupe des extensions appelées « assistant » qui recevront les appels lorsque tous les membres connectés du groupe seront en communication. Souvent lors de la création d'un groupe d'appel, on applique la fonctionnalité de pré-décroché. Cela consiste à ce que les appels entrants à destination d'un membre du groupe d'appel soient automatiquement pris en charge par un message vocal spécifique, en lieu et place de la sonnerie de retour d'appel habituellement jouée. Cette fonctionnalité est également accessible pour tous les utilisateurs Centrex.

Supervision de postes

Cette fonction permet à l'utilisateur de connaître le statut (en sonnerie, en communication, au repos) d'un autre poste Centrex. Le nombre de supervisions supportées par un téléphone IP est conditionné par le nombre de touches de fonction dont il dispose, au maximum 24 supervisions. Un utilisateur qui supervise un poste peut intercepter les appels reçus par ce dernier. Cette fonction est accessible via les **téléphones IP** et le **Selfcare**.

Restriction d'appel

Cette fonction permet à l'administrateur du site de limiter les possibilités d'appel de l'ensemble des postes ou de certains postes, afin d'empêcher l'appel vers des destinations précises. De plus, il est aussi possible de verrouiller un téléphone IP (localement ou à distance via l'interface d'administration) qui nécessitera alors l'entrée d'un code secret à 4 chiffres avant tout appel.

Appels vers les services d'urgence

Chaque utilisateur du service Centrex, où que soit localisé son site, peut accéder aux numéros d'urgence qui le mettent en communication avec les services adéquates les plus proches de sa localisation géographique.

Blocage des appels masqués

Les appels anonymes à destination d'un utilisateur peuvent être bloqués et envoyés vers un message vocal qui indique à l'appelant que son correspondant ne souhaite pas recevoir d'appels anonymes. Cette fonction est configurable via les téléphones IP et via l'interface d'administration.

Verrouillage du téléphone par code

Cette fonction permet à un utilisateur d'interdire l'émission d'appel externe à partir de son téléphone IP. Une fois le poste verrouillé, un message vocal est joué lors de toute tentative d'émettre un appel externe, indiquant à l'utilisateur que le poste est verrouillé. Un code à 4 chiffres peut être configuré par l'utilisateur, qui lui permet à tout moment de verrouiller/déverrouiller son poste. Cette fonction est accessible par les **téléphones IP** et l'**interface d'administration**.

Protection contre les appels renvoyés

Lorsque cette fonction est activée, l'utilisateur ne reçoit plus d'appels issus d'un poste renvoyé. Cette fonction est accessible via le Selfcare.