

## La communication en toute simplicité.

e-phone® associe courrier électronique et téléphonie en intégrant les communications vocales des entreprises dans l'outil de messagerie. Au moins aussi puissant qu'une installation téléphonique, e-phone® est un logiciel qui simplifie considérablement les processus commerciaux. Rapidement installé et convivial, e-phone® fait de la communication d'entreprise un vrai jeu d'enfant.



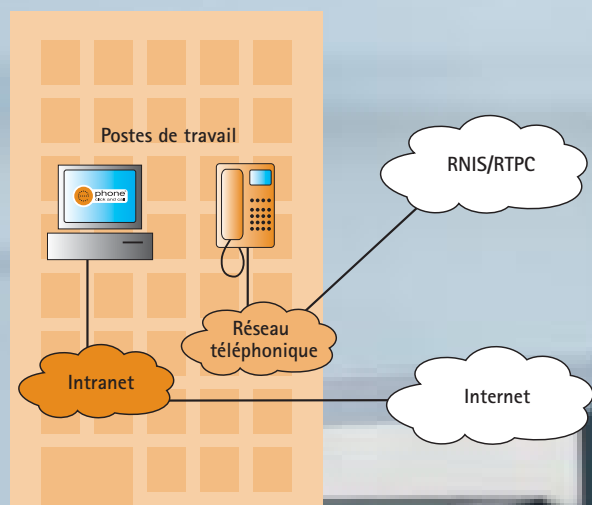
[www.click-and-call.com](http://www.click-and-call.com)

## Caractéristiques de e-phone®

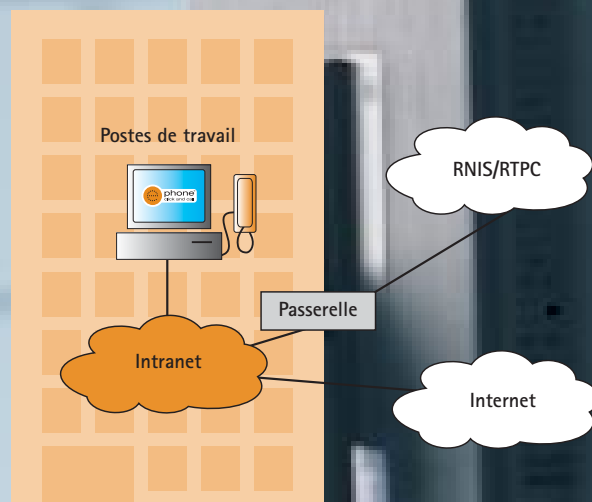
e-phone® est la solution logicielle idéale pour des communications entièrement intégrées dans les réseaux d'entreprise, sans séparation entre les médias. L'intégration transparente de la communication vocale dans les réseaux de données se base sur la technologie Voix sur IP.

Alors que les systèmes Voix sur IP les plus courants ajoutent le téléphone en tant qu'application supplémentaire au poste de travail PC, e-phone® intègre l'ensemble des fonctions d'une installation téléphonique dans Microsoft Outlook et Lotus Notes en tant que dernier maillon manquant d'une communication globale.

### Entreprise n'utilisant pas e-phone®



### Entreprise utilisant e-phone®



L'outil de messagerie utilisé devient ainsi un centre de communication complet: les conversations téléphoniques entrantes sont signalées dans la boîte de réception au même titre que le courrier électronique et les télécopies. La communication multimédia devient une réalité! La liaison aisée à des bases de données et l'intégration de tous les médias sont également possibles.

L'utilisation d'une technologie de pointe basée sur les normes du secteur pour le développement de e-phone® garantit une solution souple, modulable et donc évolutive, facilitant considérablement la communication vocale. Grâce au développement permanent de e-phone®, la communication de demain sera encore plus facile, plus confortable et plus agréable.

## Configuration très rapide de e-phone®

Le logiciel e-phone® s'installe en quelques clics de souris. Toutes les données utilisateur, telles que le nom, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone, sont enregistrées dans Microsoft Exchange Server ou Lotus Domino Server, ce qui permet de se passer d'une base de données supplémentaire. Les coordonnées des clients sont introduites aussi aisément dans les carnets d'adresses et dossiers des contacts du système de messagerie et sont également disponibles à tous les utilisateurs pour la téléphonie. Grâce à cette intégration complète de la téléphonie dans l'environnement de messagerie habituel, il est possible d'utiliser en un tour de main les fonctions les plus complexes, sans formation préalable.



## e-phone® - le dernier cri

Toujours avoir une longueur d'avance dans la concurrence quotidienne et utiliser cet avantage en sa faveur: en ce sens, la technologie de pointe, utilisée de manière évidente, améliore l'image de toute entreprise et renforce sa réputation. L'ère du téléphone est révolue, un écouteur design avec interface USB est plus en phase avec un bureau moderne!

## e-phone® en toute sécurité

Grâce à la plate-forme H.323/SIP novatrice et normalisée, les composants centraux «Registration Service» et «Absence Service» peuvent être exécutés plusieurs fois sur le réseau de données. En cas de défaillance de l'un de ces composants, un autre composant réseau assume tout simplement sa fonctionnalité.

L'«Absence Service» assure les principales fonctionnalités, telles que le répondeur ou la retransmission d'appels vers une destination quelconque (par exemple, un téléphone mobile) en cas de panne du poste de travail PC.

## Aller de l'avant avec e-phone®

Les nombreux avantages de la technologie Voix sur IP par rapport aux installations téléphoniques traditionnelles s'avèrent rapidement payants. Grâce à une architecture logicielle à la répartition unique, e-phone® est entièrement évolutif. En quelques minutes, le nombre d'abonnés peut être étendu de manière dynamique, sans nécessiter l'acquisition de nouveau matériel. L'intégration aisée et rapide de base de données existantes et la simplification considérable des processus commerciaux renforcent ce progrès et augmentent le confort d'utilisation et la productivité du travail.

## Avantages de e-phone®

### Dans l'utilisation

e-phone® intègre toutes les fonctions d'une installation téléphonique traditionnelle, et bien plus encore. En effet, contrairement à cette dernière, e-phone® est fourni avec des fonctionnalités supplémentaires telles que le répondeur intégré (messagerie vocale), la messagerie unifiée, le CTI et l'enregistrement vocal.

### Dans le comportement de communication

Tous les employés peuvent vérifier en un coup d'œil l'état de l'ensemble des appels. Un appel a-t-il été pris et, le cas échéant, par qui et à quelle heure? Grâce aux déviations et groupes d'appels faciles à configurer, il est possible de réduire considérablement le nombre d'appels sans réponse. e-phone® permet d'adopter un comportement de communication convivial avec les clients, indépendamment du lieu et de l'heure.

### Dans la proximité avec les clients

Les clients peuvent contacter les employés qui utilisent e-phone® par le biais de leur numéro de téléphone officiel, et ce, indépendamment du poste de travail qu'ils occupent («free seating») et de l'heure («anytime»). Le transfert inconfortable et désagréable d'un client sur plusieurs postes jusqu'à l'obtention de l'interlocuteur approprié est ainsi réduit au minimum.

Tous les appels de clients sont en outre automatiquement enregistrés en tant que courrier électronique dans la boîte de réception. Les appels sans réponse peuvent être aisément retracés et faire l'objet d'un rappel à l'aide d'un simple clic. Il n'est donc pas étonnant que le taux de réussite des contacts augmente prodigieusement et que les clients soient immédiatement pris en charge!

### Dans la planification et l'investissement

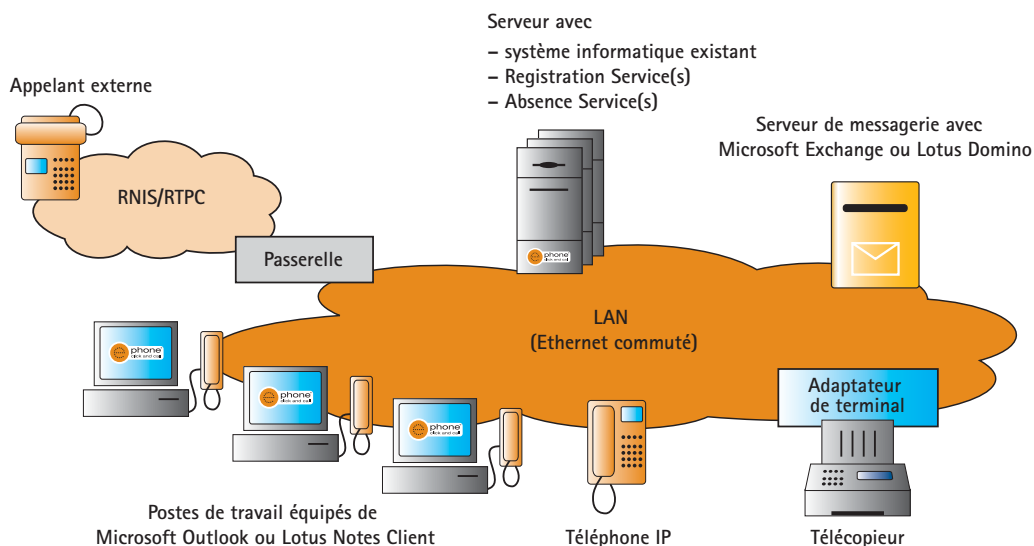
Une infrastructure téléphonique non évolutive constitue un grand risque potentiel pour toute entreprise. En cas de mise à jour ou de développement, les installations téléphoniques traditionnelles doivent fréquemment être remplacées faute de possibilités d'extension. Grâce à son architecture entièrement répartie et à son évolutivité dynamique et illimitée, e-phone® permet d'éliminer entièrement ce risque.

Les entreprises qui utilisent e-phone® sont déjà équipées pour les prochaines innovations et l'utilisation de nouveaux services de données, notamment la mise en réseau de filiales par le biais de réseaux privés virtuels (RPV), la liaison de postes de travail à domicile via xDSL, la fourniture de services logiciels (ASP) ou la téléphonie sur Internet. e-phone® assure une planification évolutive et un investissement optimal dans l'infrastructure de communication.

### Dans l'administration et les coûts

Avec e-phone®, la téléphonie devient partie intégrante de l'infrastructure informatique de l'entreprise. Il permet de se passer des spécialistes externes toujours nécessaires à l'entretien d'une installation téléphonique. Grâce à l'ouverture d'un compte de messagerie, les nouveaux employés peuvent téléphoner immédiatement. Les déménagements personnels ou géographiques sont simplifiés car e-phone® ne nécessite pas les configurations liées aux installations téléphoniques. Enfin, chaque utilisateur peut toujours s'enregistrer dans l'ensemble du réseau de l'entreprise et est donc immédiatement joignable par téléphone. Les tâches administratives sont ainsi considérablement allégées et les coûts réduits grâce à la grande souplesse de e-phone®!

## Vue d'ensemble





## Composants système

- Les postes de travail sont également appelés «clients». La fonction téléphonique démarre automatiquement en même temps que l'outil de messagerie. Le client recherche alors automatiquement le «Registration Service» le plus proche et s'y enregistre comme abonné.
- Le «Registration Service» est un service d'annuaire auprès duquel chaque composant d'un système Voix sur IP doit s'enregistrer au démarrage. Sa tâche principale consiste à échanger des numéros d'appel RNIS et des adresses IP.
- L'«Absence Service» assume les principales fonctionnalités du client si elles ne sont pas signalées. Par exemple, il prend en charge le répondeur ou la déviation d'appels sur un téléphone mobile.
- La «passerelle» permet le passage du réseau téléphonique public (RNIS/RTPC) au réseau de données de l'entreprise (LAN) et assure la conversion du protocole RNIS dans la norme H.323/SIP, utilisée pour les systèmes Voix sur IP.



## Fonctions

e-phone® dispose de toutes les fonctionnalités habituelles d'une installation téléphonique courante. Grâce à l'intégration dans l'outil de messagerie existant, leur utilisation est toutefois nettement plus simple et plus logique. Les fonctions suivantes sont prises en charge (pour connaître la disponibilité, veuillez consulter l'aperçu correspondant):

### pour l'utilisateur

- Affichage du numéro et du nom de l'appelant
- Affichage de l'adresse intermédiaire (en cas de transfert d'une communication)
- Sélection depuis le carnet d'adresses et les contacts de Microsoft Outlook
- Sélection depuis les carnets d'adresses de Lotus Notes
- «Sélection et choix» depuis une application arbitraire
- Prise simultanée de plusieurs appels (désactivation possible)
- Prise de notes
- Mise en attente/suspension d'appel
- Musique d'attente
- Transfert interne/externe
- Consultation/double appel
- Conférence
- Rappel automatique interne
- Prise d'appel de groupe/signalisation d'équipe
  - Egalement possible en cas d'absence
  - Recherche de poste libre (définition cyclique de la priorité des membres de l'équipe)
- Retransmission interne/externe des appels après un délai
- Enregistrement des conversations (uniquement pour un usage personnel)
- Répondeur personnel intégré
- Déviation interne/externe des appels en cas d'absence
- Désactivation de la sonnerie
  - Répondeur
  - Déviation interne/externe des appels
  - Déviation des appels vers un représentant
  - Possibilité de désactivation de la fonction par le représentant
- Envoi de tonalités DTMF
- Journal des appels
- Réglage du volume de l'écouteur
- Haut-parleur
- Disponibilité indépendante du poste de travail («free seating»)
- Interface TAPI pour la liaison avec des applications
- Fonction d'aide intégrée

### pour les administrateurs

- Administration système centrale
  - Définition de domaines de numéros internes
  - Définition de la longueur des numéros internes
  - Configuration de grands réseaux d'entreprise
  - Attribution ou blocage d'autorisations de numérotation (COS)
  - Autorisation ou blocage de fonctions
  - Administration à distance de profils utilisateur
  - Rétablissement des paramètres par défaut des profils utilisateur
- Microsoft Management Console (MMC)
  - Possibilité de gestion centrale de tous les composants e-phone®
- Sécurité
  - Authentification des utilisateurs
- Qualité de service (QoS)
  - Prise en charge de RSVP, DiffServ, 802.1p
- Données de connexion (CDR)
  - Exportation des données de connexion
- Logiciel de passerelle e-phone® (CAPI)
  - Commande de passerelles standard H.323/SIP
  - Suppression du numéro d'appel lors de communications établies
  - Signalement du numéro principal lors de communications établies
  - Signalement correct de numéros professionnels (accord spécial CLIP)
- Possibilité de fonctionnement sans Microsoft Exchange Server
- Possibilité de fonctionnement sans Lotus Domino Server

## Options

### e-phone® PowerDesk

e-phone® PowerDesk est une extension confortable du client e-phone®, particulièrement adaptée aux postes de communication (par exemple, à la réception ou au secrétariat central). L'affichage lisible et convivial des diverses fonctions assure une gestion professionnelle et rapide de plusieurs appels simultanés.

### e-phone® PowerTeam

e-phone® PowerTeam est un service qui complète la plateforme e-phone® existante pour reproduire des scénarios clients spécifiques. Il permet de configurer aisément la musique d'attente, le texte d'accueil de l'entreprise, les menus de sélection à plusieurs niveaux, la répartition des appels en fonction de la date et de l'heure, les lignes d'assistance ou les services d'information.

### Adaptateur de terminal

Les adaptateurs de terminal analogiques disponibles dans le commerce permettent de connecter des télécopieurs au réseau LAN. Ils sont chargés de la conversion du signal analogique vers la norme H.323/SIP et inversement.

### Téléphone IP

Dans les locaux qui ne sont pas équipés d'un PC en permanence (par exemple, réception ou salle de réunion), il est possible de connecter des téléphones IP spéciaux, compatibles H.323/SIP, au réseau de données. Ils assurent ainsi toutes les fonctions d'un téléphone système simple, à l'instar des installations téléphoniques classiques.

### Postes de travail à domicile

Si des postes de travail sont connectés au réseau de l'entreprise via xDSL et un réseau privé virtuel (RPV), ils sont également joignables par le biais de leur numéro de téléphone interne, grâce à e-phone®.

### Mise en réseau de sites

Si des sites sont reliés par un réseau WAN, il est possible d'utiliser e-phone® à l'échelle de l'entreprise. Quel que soit l'endroit où l'employé se connecte au réseau de données à l'aide de son identification personnelle, il reçoit ses communications téléphoniques sous son numéro d'appel interne personnel, sans devoir programmer de déviation.

## Configuration requise

La technologie Voix sur IP et donc e-phone® étant basés sur les derniers logiciels, ils nécessitent des solutions informatiques modernes. e-phone® ne peut pas donner la pleine mesure de ses capacités sur des PC obsolètes et des réseaux de données dépassés.

Pour garantir une utilisation optimale de e-phone®, il convient d'analyser le réseau de données existant. La configuration requise est la suivante:

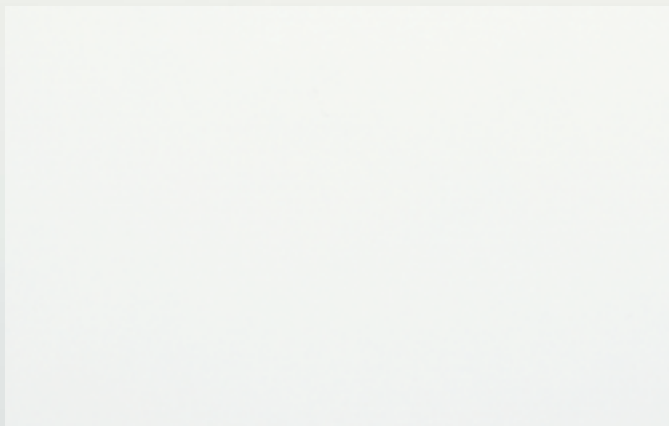
### e-phone® pour Microsoft Outlook

- Réseau de données
  - 100Mbit/s Ethernet commuté (recommandé)
  - 100Mbit/s Ethernet partagé (10 abonnés maximum)
- Ordinateur des «Registration Service» et «Absence Service»
  - Processeur 700MHz, 256Mo de RAM minimum
  - Microsoft Windows 2000 ou XP (Server ou Workstation)
- Microsoft Exchange Server
  - Version 5.5, 2000 ou 2003
- Ordinateur du poste de travail
  - Processeur 700MHz, 256Mo de RAM minimum
  - Microsoft Windows 2000 ou XP (Workstation)
  - Microsoft Outlook 2000, XP ou 2003
  - Ecouteur ou appareil avec interface USB
- Passerelle
  - Passerelle H.323/SIP

### e-phone® pour Lotus Notes

- Réseau de données
  - 100Mbit/s Ethernet commuté (recommandé)
  - 100Mbit/s Ethernet partagé (10 abonnés maximum)
- Ordinateur des «Registration Service» et «Absence Service»
  - Processeur 700MHz, 256Mo de RAM minimum
  - Microsoft Windows 2000 ou XP (Server ou Workstation)
- Lotus Domino Server
  - Version 5.0.6 ou plus récente
- Ordinateur du poste de travail
  - Processeur 700MHz, 256Mo de RAM minimum
  - Microsoft Windows 2000 ou XP (Workstation)
  - Lotus Notes Client version 5.0.6 ou plus récente
  - Ecouteur ou appareil avec interface USB
- Passerelle
  - Passerelle H.323/SIP

N'hésitez pas à nous contacter.  
Pour plus d'informations sur e-phone®:



[www.click-and-call.com](http://www.click-and-call.com)

©Tous droits réservés. Sous réserve de modifications techniques.  
TechTelecom.fr 16-18 Place de la Chapelle, 75018 Paris  
Téléphone : + 33 (1) 55 26 88 60, fax : + 33 (1) 42 09 32 00