



Simplement **connecté** pour mieux **collaborer**

www.sipleo.fr





Simplement **connecté** pour mieux **collaborer**

www.sipleo.fr

LIVRET DES FONCTIONNALITES DU STANDARD TELEPHONIQUE SIPLEO



SOMMAIRE

Les extensions..... Page 6

Les groupes..... Page 7

Le pré décroché..... Page 8

La boîte vocale..... Page 9

Les profils..... Page 10

Les plannings..... Page 10

Les listes noires..... Page 11

Les lignes..... Page 12

Les règles de sortie..... Page 13

Les règles des appels entrant..... Page 13

Les numéros externes..... Page 14

Les numéros abrégés..... Page 14

La musique d'attente..... Page 15



L'annuaire..... Page 15

La notion d'agent..... Page 17

Le serveur vocal interactif..... Page 17

La distribution automatique des appels (ACD) Page 19

La fonction « Copier » Page 21

Les licences..... Page 21

La supervision..... Page 21

Le journal d'appels..... Page 22

Les statistiques..... Page 22

La fonction « exporter »..... Page 23

Les logs..... Page 23

Serveur – Rechargement – Etat..... Page 24

SipleoBoot : DHCP et TFTP..... Page 24

Télétravail et multi-sites..... Page 25





Simplement **connecté** pour mieux **collaborer**

www.sipleo.fr

Enregistrements des appels..... Page 25

Fonctions non traditionnelles..... Page 26



SipleoAssist
by sipleo



LES EXTENSIONS

Définition

Dans un PABX traditionnel, une extension est généralement appelée un poste.

Une extension est un compte SIP pouvant établir une communication avec un autre équipement.

Dans Sipleo, différents types d'extensions peuvent être référencés :

- Softphone Sip (téléphone sur ordinateur)
- Poste téléphonique SIP
- Borne DECT SIP
- Caméra surveillance SIP
- Platine ou Gateway sur lesquelles on peut raccorder des postes analogiques, numériques, portiers, etc....

Via Sipleo, une extension peut bénéficier de plusieurs avantages et fonctionnalités

- Être membre d'un ou plusieurs groupes : par exemple, le téléphone n°2 du bureau A pourra être relié au groupe informatique et SAV.
- Bénéficier d'une ou plusieurs messageries et différencier les messages d'accueil.
- Bénéficier d'un pré-décroché (fichier audio ou voix de synthèse).
- Avoir plusieurs profils sur un planning : par exemple, le téléphone n°2 du bureau A pourra personnaliser son accueil téléphonique grâce aux profils en souhaitant un bon appétit à l'appelant ou encore en rappelant les heures d'ouverture de votre entreprise en fonction des heures et du planning défini.
 - Interroger la messagerie d'une autre extension ou groupe : par exemple, le téléphone n°2 du bureau A sera capable d'interroger la messagerie du téléphone n°1 du bureau C .
 - Présenter un numéro différent sur les appels externes : par exemple, si vous êtes le dirigeant de l'entreprise et vous appelez de votre ligne directe un client mais que vous ne souhaitez pas que ce dernier dispose de votre numéro personnel, cela est possible ! Vous pouvez décider d'afficher le numéro attribué à votre secrétaire ou encore celui du service commercial...
 - Présenter un numéro différent sur les appels internes : selon le même principe que la présentation d'un numéro différent sur les appels externes.
 - Renvoyer des appels selon l'origine (interne, externe / immédiat, non réponse, occupation).
 - Limiter le nombre d'appels en réception : par exemple, vous déterminez préalablement que le téléphone du bureau n°2 ne peut pas gérer plus de deux appels à la fois. Les prochains appels destinés à cette extension seront alors renvoyés sur un Serveur Vocal Interactif, vers une autre extension...
- Être associée avec le logiciel SipleoAssist.
- Accéder aux facilités par le téléphone, SipleoAssist ou l'interface Web.

- Être active ou inactive : par exemple, on pourra rendre le téléphone n°2 du bureau A indisponible en un clic. Il sera donc impossible de recevoir ou passer un appel.
- Être supervisée : par exemple, on pourra connaître le temps passé en ligne avec le téléphone n°2 du bureau A, le temps écoulé avant de répondre à l'appel...
- Être interceptée : par exemple, l'appel en direction du téléphone n°2 du bureau A pourra être intercepté par le téléphone n°1 de l'accueil. L'accueil devient alors l'interlocuteur de l'appelant.
- Avoir des restrictions d'appels : par exemple, il sera interdit au téléphone n°2 du bureau A de lancer un appel vers les numéros de mobiles, un numéro externe ou interne en particulier (le bureau du dirigeant, son domicile...), ou tous les numéros externes.
- Être sur une adresse IP publique : par exemple, Monsieur Dupont pourra travailler de chez lui sur sa session habituelle. Le télétravail est donc facilité.

Différents codec sont supportés

G711 A-law 8 ou 16 kHz (sans perte), G711 μ -law 8 ou 16 kHz, iLBC (compression la plus puissante et optimisée pour la voix, qualité largement supérieure au G729)
G722, G726-16, G726-32, G729 A (option), H263, H264...

D'autres sont possibles sur demande.

LES GROUPES

Définition

Un groupe est constitué par un ensemble d'extensions et/ou groupes. En effet, un groupe peut contenir lui-même différents groupes.

Un large champ de possibilités

Grâce à cette fonction, les possibilités sont nombreuses. Vous allez, par exemple, pouvoir être membre d'un ou plusieurs groupes.

Vous êtes référents pour plusieurs produits? Vous participez à plusieurs groupes de travail? Vous avez plusieurs casquettes? La création de groupes vous facilitera votre travail au quotidien.

Lors que vous créez un groupe, il pourra être composé par des extensions, groupes ou numéros externes à l'installation.

Retrouvez, via SipleoAssist, vos collaborateurs organisés en fonction des groupes.

Fonctions

- Avoir plusieurs profils afin d'établir des plannings hebdomadaires qui seront gérables de manière manuelle ou automatique sur un calendrier.
- Bénéficier d'une ou plusieurs messageries et différencier vos messages d'accueil. Vous pouvez également associer votre groupe à un pré décroché particulier.
- Restreindre des appels ou en renvoyer selon leur origine (interne, externe, immédiat, non réponse, occupation) : vous allez pouvoir interdire ainsi les appels venant ou provenant d'un numéro en particulier, d'une destination particulière (région, international...) ou encore de GSM.
- Activer ou désactiver votre groupe de manière simple et rapide.
- Être supervisé ou intercepté.
- Accéder aux facilités, SipleoAssist ou à une interface Web.
- Limiter le nombre d'appels en réception : pour ne pas vous retrouver dans une situation ingérable, programmer le nombre d'appels en réception maximum que vous souhaitez. Les appels suivant pourront être dirigés vers d'autres groupes par exemple. Le groupe réunissant les commerciaux ne peut plus recevoir d'appels, les suivants seront renvoyés vers le groupe, le poste... que vous souhaitez (accueil, le SAV, votre secrétaire...).

LE PRE DECROCHE

Définition

Pour une entreprise, installer la fonction pré décroché est une manière simple et rapide de rendre l'accueil téléphonique plus agréable et professionnel. En diffusant un message de bienvenue ou encore des éléments informatifs (horaires d'ouverture...) via la fonction pré décroché, faites patienter votre interlocuteur de manière intelligente !

En effet, le pré décroché peut jouer une musique (fichier audio) ou une annonce (via le générateur de voix de synthèse) en lieu et place de la tonalité traditionnelle. Une solution essentielle lorsque vous avez à gérer beaucoup d'appels.

Le pré décroché peut également être généré et publié depuis notre outil Sipleo MiXoR ou de l'interface d'administration Web.

LA BOITE VOCALE

Définition

Une extension ou un groupe va pouvoir bénéficier de plusieurs boîtes vocales pour informer de manières différentes l'appelant.

L'annonce de la messagerie ne sera pas la même selon le service auquel vous appartenez dans l'entreprise ou encore votre fonction. Le service comptabilité, le service communication ou encore le directeur général n'ont pas les mêmes interlocuteurs, clients voir les mêmes horaires. L'annonce de messagerie sera donc adaptée à chaque fois.

De plus, le fait que votre messagerie soit activable et différenciée en fonction d'un planning choisi multiplie les possibilités. Souhaitez un bon appétit à vos interlocuteurs, de bonnes fêtes ou tout simplement rappelez les horaires d'ouverture de votre entreprise !

Une manière de rendre l'accueil téléphonique plus agréable et professionnel.

Une fonction simple d'utilisation

Tout comme la fonction pré décroché, la gestion de cette fonction est très simple. A partir de l'interface d'administration, vous pouvez écouter vos messages afin de vous rendre compte du résultat puis, par exemple, faire des réglages au niveau du volume directement. Votre messagerie peut également être générée et publiée depuis notre outil Sipleo MiXoR. Votre annonce peut être un fichier audio ou être générée par voix de synthèse.

Vous pourrez interroger votre messagerie depuis un téléphone (local ou distant), depuis SipleoAssist ou encore depuis l'interface d'administration Web.

Vous pourrez également enregistrer, si vous le désirez, le message que vous a laissé l'appelant. Ces messages seront conservés selon votre volonté.

Restez connectés

On vous a laissé un message sur votre boîte vocale. Vous pouvez recevoir une notification par envoi d'un SMS ou d'un mail (avec votre message en pièce jointe). Vous pouvez aussi choisir à ce que le serveur vous rappelle à intervalles réguliers pour vous informer que vous avez un nouveau message sur votre boîte vocale.

LES PROFILS

Définition

Un profil est une configuration permettant un pré-paramétrage d'une extension (le téléphone du bureau 4, de Monsieur Durand...) ou d'un groupe (le secrétariat, le service informatique...). Le profil pourra être réglé de manière manuelle ou automatique et porter un nom choisi préalablement.

Fonctions

Grâce aux profils, vous allez pouvoir établir un calendrier hebdomadaire avec différentes couleurs possibles pour chaque profil. En fonction des profils et du calendrier, différentes actions envisageables pourront être déterminées :

- renvoyer l'appel à une autre extension, un autre groupe ou encore un numéro externe (sur votre GSM par exemple).
- définir les actions règles par tranche horaire grâce à la fonction planning.
- être transféré sur une boîte vocale ou un serveur vocal interactif (SVI).
- refuser des appels selon leur origine (interne ou externe).
- de lancer une action en fonctions des états (non réponse, occupé, indisponible) en différenciant selon l'origine de l'appel (interne ou externe).

LES PLANNINGS

Définition

La notion de profil et la fonction planning sont étroitement liées. Le planning va permettre l'activation de profils selon un calendrier hebdomadaire. Il peut y avoir des jours spéciaux dans la semaine où le planning habituel ne sera pas joué, le planning spécial sera privilégié.

Fonctions

Votre entreprise est fermée pendant les vacances d'été? Les jours fériés? Vous ne travaillez pas le mercredi?... Adaptez votre accueil téléphonique à votre planning. Votre messagerie est activable et différentiable. Souhaitez un bon appétit à vos interlocuteurs, de bonnes fêtes ou tout simplement rappelez les horaires d'ouverture de votre entreprise!

Votre planning est clair et précis :

- il est accessible à partir d'une interface web.
- il est gérable sur une échelle de 15 minutes!
- il est en couleurs. Vous pouvez visualiser facilement quel profil et donc quel accueil téléphonique est réservé à vos interlocuteurs.
- il peut être joué de manière répétitive par année ou pas.

LES LISTES NOIRES

Définition

L'établissement de listes noires va permettre de créer des règles en matière de restriction d'appels.

Fonctions

Cela va vous permettre de :

- Autoriser tout ou partie des appels entrants et/ou sortants.
- Refuser tout ou partie des appels entrants et/ou sortants.
- Hériter des règles d'un groupe : ainsi le poste ou encore l'agent se verra imposer les mêmes règles d'appels que le groupe auquel il appartient (« commerciaux », « produit A », « accueil », « boutique B »...).
- Le numéro peut être indiqué en entier : vous interdisez ainsi les appels venant ou provenant d'un numéro en particulier.
- Le numéro peut être composé de « joker » du type « * » ou « ? » : vous interdisez alors les appels en provenance ou vers une destination particulière. Les GSM, l'international, les fixes...seront alors interdits. Vous pouvez ainsi limiter les appels vers les GSM qui peuvent finir par être coûteux pour l'entreprise...

Par exemple : Pour interdire les appels vers les GSM : 06*

Pour interdire les numéros d'une région, d'un secteur en particulier : 0494??????...

LES LIGNES

Définition

Une ligne permet la réception d'appels considérés comme externes. Faire appel à un opérateur est donc nécessaire dans ce cas.

Une ligne peut être de deux sortes :

- Ligne vers une passerelle RNIS, analogique.
- Ligne SIP directement vers un opérateur via login, mot de passe et domaine SIP : dans ce cas là, la ligne comporte un numéro unique servant aussi d'identifiant.

Fonctions

- Être nommée : on peut lui donner le nom du service auquel elle est consacrée, le nom de l'agent qui va l'utiliser personnellement ou encore le numéro du bureau.
- Être associée avec le logiciel SipleoAssist : vous retrouvez ainsi les informations concernant votre ligne via votre assistant.
- Être associée avec le compte SIP de l'équipement ou de l'opérateur.
- S'enregistrer sur l'équipement et l'inverse : votre ligne peut être enregistrée et donc liée à un téléphone en particulier et inversement.
- Être paramétrée via l'interface Web : vous pouvez configurer votre ligne via l'interface Web et ainsi choisir de la nommer ou encore de lui limiter le nombre de communications simultanées...
- Choisir le numéro à présenter (selon les possibilités de l'équipement ou de l'opérateur) : vous pouvez décider de ne pas présenter le numéro de votre ligne directe à l'appelant. Vous pouvez choisir de faire afficher le numéro de votre secrétaire, de l'accueil, du service commercial...
- Limiter le nombre de communications : par exemple, vous déterminez préalablement que le téléphone du bureau n°2 ne peut pas gérer plus de 2 appels à la fois. Les prochains appels destinés à cette extension seront alors renvoyés sur un Serveur Vocal Interactif, vers une autre extension...
- Être active ou inactive : par exemple, on pourra rendre la ligne indisponible en un clic. Il sera donc impossible de recevoir ou passer un appel.

LES REGLES DE SORTIE

Définition

La gestion des règles de sortie va permettre le routage des appels vers l'extérieur et la gestion du débordement.

Fonctions

L'établissement de règles de sortie va vous permettre de :

- Déterminer un préfixe de sortie : vous pouvez choisir qu'un numéro en « 08 » s'affiche ou encore que votre préfixe régional soit modifié lorsque vous appelez (selon l'opérateur).
- Retirer un préfixe avant transmission du numéro.
- Ajouter éventuellement un numéro (en fonction de l'opérateur choisi) : la ligne peut alors correspondre à deux numéros différents.
- S'associer avec la ligne : on peut faire une configuration particulière qui ne s'applique qu'à elle-même.

LES REGLES D'APPELS ENTRANTS

Définition

Les règles d'appels entrants, vont permettre de distribuer les appels en fonction de l'origine de l'appelant.

Fonctions

Vous pourrez ainsi :

- Filtrer directement vos appels : Grâce à Sipleo, vous pourrez également décider de faire basculer les appels provenant d'un numéro en particulier directement vers la boîte vocale.

• Ne pas accepter les numéros cachés, passés anonymement : une solution qui vous évitera de subir du démarchage téléphonique. Il sera demandé à votre interlocuteur d'indiquer son numéro de téléphone ainsi que son nom avant que l'appel soit éventuellement transmis.

NUMERO EXTERNE

Définition

Un numéro externe permet d'associer un numéro hors installation à un numéro de l'installation. Ce dernier sera alors visible comme un poste de l'installation.

Fonctions

- Nom
- Numéro (avec préfixe si besoin)
- Être actif ou inactif

NUMERO ABREGE

Définition

La fonctionnalité numéros abrégés consiste à associer un numéro court avec un numéro long. Cela permet aussi la composition d'un numéro d'urgence sans préfixe par exemple.

LA MUSIQUE D'ATTENTE

Définition

La musique d'attente (un fichier audio ou un message en voix de synthèse) est jouée pendant la mise en attente d'un correspondant.

Fonctions

C'est un excellent moyen de s'assurer de la diffusion d'un message court et impactant (annonce de promotions par exemple) lorsque votre interlocuteur sera redirigé vers la bonne personne ou encore lorsque vous le mettez en attente pour rechercher des informations.

Tout comme la fonction pré décroché, la gestion de cette fonction est très simple. A partir de l'interface d'administration, vous pouvez écouter votre message ou musique d'attente afin de vous rendre compte du résultat puis, par exemple, faire des réglages au niveau du volume directement. Votre musique d'attente peut également être générée et publiée depuis notre outil Sipleo MiXoR ou de l'interface d'administration Web. Vous pouvez activer ou désactiver facilement cette fonction.

L'ANNUAIRE

Définition

L'annuaire est une liste de noms associée à un numéro. Ce dernier sera présenté lors d'un appel et dans les journaux. L'annuaire est commun à toute votre équipe et se gère facilement via SipleoAssist by Sipleo.

Fonctions

L'annuaire partagé auquel vous avez accès via SipleoAssist comporte plusieurs fonctionnalités. Des plus classiques au plus pratiques :

- Le nom et le prénom : de l'appelant apparaissent dans l'annuaire.

- La société : vous pouvez associer la personne à son entreprise au sein de l'annuaire.
- Le numéro : un numéro, unique dans la liste, doit correspondre à une seule personne.

Par exemple, si plusieurs personnes sont chargées de l'accueil téléphonique d'une entreprise, vous ne pourrez pas associer chacune d'entre elles à ce numéro. Vous enregistrerez le contact sous le nom « Accueil entreprise Martin » par exemple.

- Adresse mail : vous pouvez ajouter une adresse mail lorsque vous enregistrez votre contact. Cela peut être très pratique. Des informations complètes sur votre interlocuteur rassemblées au même endroit de manière à les exploiter de manière optimum.

- Remarque : un champ remarque est laissé libre. Lors d'un appel vous pouvez y noter les points importants afin d'avoir un suivi précis d'un client par exemple.

- Photographie : vous pouvez ajouter une image à la fiche de votre correspondant dans l'annuaire. Logo d'entreprises, photographie du personnel...cela peut se révéler bien pratique.

- Date et heure de sa création et nom du créateur : vous retrouverez à quelle date et à quelle heure la fiche a été créée ainsi que le nom du créateur de la fiche.

- Un onglet « société » vous renverra directement sur la page du site www.societe.com correspondante à l'entreprise que vous venez de rentrer dans votre annuaire.

- Un onglet « plus d'infos » associera le numéro que vous venez de rentrer à la société correspondante sur le site des www.pagesjaunes.fr.

Vous pourrez également :

- Importer et exporter vos contacts : Sipleo vous permet d'importer et d'exporter les fiches des appelants présentes dans votre annuaire.

- Remettre à jour votre journal d'appels : cette action permettra d'afficher dans votre journal d'appels les noms que vous venez d'enregistrer dans votre annuaire. Cette action est possible pour tous ou uniquement les « sans noms ».

- Vider l'annuaire : des fiches de l'annuaire peuvent être modifiées et supprimées à souhait.

- Interagir avec votre interlocuteur directement via l'annuaire : par un simple clic droit, vous pouvez appeler ou envoyer un message à la personne concernée. Vous pourrez également accéder à l'historique des appels et modifier la fiche de votre contact à tout moment.

- Lancer l'appel par la diction du nom de l'appelant : Sipleo, via la reconnaissance vocale, vous permet lancer votre appel directement en prononçant son nom.

LA NOTION D'AGENT

Définition

La notion d'agent permet de dissocier une personne physique d'un poste, d'un téléphone, d'une ligne, d'un bureau... Cela signifie qu'une personne peut travailler à différents endroits chaque jour tout en conservant ses statistiques d'appels et autres configurations personnelles. Il suffit que l'agent s'identifie lors de son arrivée (identifiant et mot de passe personnels) pour qu'il puisse retrouver sa session.

Fonctions

Sipleo va vous permettre, via la notion d'agent de mieux gérer les situations où l'utilisateur n'a pas « poste » géographique prédéfini au sein de l'entreprise. Par exemple, dans les configurations de types call-center ou multi-sites, cette fonctionnalité est cruciale pour maintenir un suivi de l'activité téléphonique de votre entreprise. Vous pourrez ainsi superviser l'agent que vous souhaitez et retrouver ses statistiques d'appels très facilement.

LE SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI)

Définition

Le serveur vocal interactif permet de pré-diriger les appels entrants afin d'optimiser l'accueil téléphonique. En proposant un choix parmi plusieurs options, votre interlocuteur est dirigé rapidement vers le bon service, la bonne personne ou la facilité de son choix.

L'accès continu au service (24/7), la fin du temps d'attente ou encore l'orientation prioritaire des demandes plus complexes vers des conseillers sont un véritable plus pour l'appelant. La simple consultation d'informations (état d'une livraison, consultation d'un solde de compte...) ou la gestion des actions courantes (changer de forfait, demander un mot de passe...) sont gérées via le SVI ce qui permettra un gain de temps aux conseillers. Ils auront plus de temps à consacrer à la gestion des dossiers complexes.

Lors de l'établissement de votre scénario, n'oubliez pas de :

- classifier l'information (problématiques logistiques, commerciales, techniques...)
- aller directement à l'information essentielle (le SVI doit montrer à l'appelant qu'il ne perd pas son temps. Réduisez le nombre de choix possible à l'essentiel, l'appelant ne doit pas s'impatienter!)
- rassurer l'appelant (« Bonjour et bienvenue sur le serveur téléphonique de ... »).

Un large champ de possibilités

Lors de la création de votre SVI, vous avez le choix de soumettre plusieurs actions à l'appelant. Vous pourrez permettre à l'appelant :

- d'accéder à des facilités (simple consultation d'informations, gestion des affaires courantes...).
- de choisir de transférer l'appel à un conseiller commercial, à un service technique...
- ou encore de renvoyer vers un second SVI.

Définissez votre menu

- Vous n'avez pas de limite dans le nombre de niveaux que vous souhaitez mettre en place.
- Choisissez le numéro d'accès au menu.
- Plusieurs points d'entrées possibles et plusieurs SVI possible.
- A chaque touche choisie (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 0, * et #) correspondra une action précise (« suivre votre commande, tapez 1 », « tapez votre numéro de commande suivi de la touche # »)...

Une mise en place facilitée

Votre SVI peut jouer un fichier audio ou une annonce via le générateur de voix de synthèse. Tout comme le pré décroché, la musique d'attente ou la boîte vocale, le SVI peut également être généré et publié de manière simple et rapide depuis notre outil Sipleo MiXoR. Vous pourrez écouter vos annonces du SVI et régler le volume de ces dernières directement depuis l'interface d'administration.

Un SVI optimisé

- Activer la lecture en boucle de votre SVI : un appelant est perdu? N'a pas su faire le bon choix? Il retournera automatiquement au message d'accueil de votre SVI.

- Associer une action qui peut être différente à chaque fois grâce à la gestion du délai d'expiration. L'appelant n'a pas fait de choix? Vous pourrez relancer l'annonce de votre SVI, l'envoyer vers un conseiller...
- Activer ou désactiver simplement un numéro (c'est-à-dire une action) proposé par votre SVI.
- Affecter des compétences lors de passage dans les menus et déclarations des files d'attente (Automatic Call Distribution) : cela vous permettra de gérer les compétences et de distribuer les appels à l'extension (poste, groupe...) qui correspondra le mieux à l'attente de l'appelant. Par exemple : « Votre appel concerne un problème informatique, tapez 3 ». L'appelant sera alors automatiquement redirigé vers le groupe informatique ou Mr Dupont, le responsable informatique de votre entreprise.

DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (ACD)

Définition

La fonction de distribution automatique des appels (en anglais, Automatic Call Distribution) permet de gérer les compétences et de distribuer les appels à l'extension (poste, groupe...) qui répond aux mieux à l'attente de l'appelant.

Quel est l'intérêt de la fonction ACD?

Il est important, pour une entreprise, de ne pas perdre d'appels et d'accueillir le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions vos interlocuteurs.

Clients fidèles, potentiels ou collaborateurs attendent d'être mis en contact avec une personne qualifiée et disponible dans les meilleurs délais.

La fonction ACD permet d'acheminer les appels pour optimiser l'accueil téléphonique d'après des règles établies préalablement.

Grâce à l'automatisation de la distribution d'appels, votre interlocuteur est dirigé vers un agent choisi en fonction de sa disponibilité et de sa productivité.

En affectant des « compétences » à chacun des postes, les appels ne sont plus perdus ou mal dirigés. La fonction ACD est donc essentielle pour conduire les appels entrants intelligemment.

Comment cela fonctionne ?

Vous devez organiser votre équipe en différents groupes. Les agents correspondants à une même entité fonctionnelle ou organisationnelle feront partie d'un même groupe. Les personnes faisant partie d'un même groupe peuvent cependant avoir des compétences individuelles particulières. Un agent peut également faire partie de plusieurs groupes.

Il vous faut ensuite qualifier les appels entrants. En effet, afin de savoir comment orienter au mieux l'appel, plusieurs méthodes peuvent être établies. La qualification des appels peut se faire en fonction :

- du numéro de l'appelant (un numéro provenant d'une région particulière, de l'étranger...).
- du numéro d'appel (composé par votre correspondant, le numéro peut être dédié à un service, un produit ou un lieu particulier) .
- d'un choix effectué à partir du clavier de téléphone de l'appelant (code client par exemple), ou encore par reconnaissance vocale de mots prononcés par l'appelant.
- de la compétence des agents. Le niveau de compétence d'un agent permet de privilégier le choix de l'agent le plus compétent.

Par exemple : - un appel provenant d'un pays hispanophone sera automatiquement transféré vers un agent parlant espagnol....

- un appel cherchant à joindre le service commercial sera automatiquement transféré vers un agent du secteur concerné...

Pour résumer

Sans avoir fait ce travail d'association de compétence avec vos équipes, les appels seront distribués soit vers l'agent ayant été « le plus longtemps libre », soit selon un « ordre cyclique » préétabli. Ce système vous permettra de :

- gérer le temps de travail des agents (l'interlocuteur est directement aiguillé vers la bonne personne ce qui évite le temps perdu à rediriger l'appelant).
- équilibrer l'utilisation des lignes téléphoniques (les personnes chargées de recevoir les appels se répartissent la tâche). Le temps d'attente est réduit, tout comme les risques de perdre un appel.
- gérer le débordement d'appels (si l'agent vers qui l'appel était trop occupé pour répondre à l'appel, un deuxième agent préalablement choisi peut recevoir l'appel à sa place).

COPIER

Définition

Permet de recopier les différentes configurations vers une ou plusieurs extensions.

Les listes noires

Les profils

Les contacts de SipleoAssist

Les boites vocales

Le DHCP

LICENCE

Définition

La licence définit les nombres d'extensions ouvertes sur le PABX-IP Sipleo. Sa mise à jour s'effectue depuis l'Internet

SUPERVISION

Définition

Visualisation en quasi temps réel des communications en cours avec information de durée, d'état et des numéros appelant et appelé.

JOURNAL D'APPELS

Définition

Le journal d'appels permet la consultation des appels ainsi que la visualisation de leurs acheminements. Tout est tracé. Cette fonctionnalité établit un document qui retranscrit l'historique des appels passants et passés par votre entreprise.

Fonctions

Le journal d'appels vous permettra de retrouver des informations telles que :

- La date et l'heure de l'appel
- Le numéro ainsi que le nom de l'appelant
- Le numéro ainsi que le nom de l'appelé
- L'acheminement de l'appel et les différentes actions qui lui ont été attribuées :

Pendant combien de temps le téléphone a-t-il sonné ? Qui a répondu à l'appel ? A-t-on transmis l'appel à une autre personne ? Combien de temps l'appel a-t-il duré ? A quelle heure a-t-on raccroché ?

LES STATISTIQUES

Définition

L'analyse statistique est un élément fondamental de la gestion de l'accueil. Elle permet d'optimiser son organisation, de mieux répondre aux attentes des clients, de suivre efficacement les ressources. Sur Sipleo, cette fonction vous permettra d'avoir une vision graphique immédiate des appels passants et passés.

Selon :

- les tranches horaires de la journée
- les jours du mois
- les mois de l'année...

Grâce à Sipleo, accéder facilement à :

- l'historique des communications (journal d'appels).
 - les statistiques des menus vocaux (nombre d'appels passant par un menu du serveur vocal interactif).
 - les statistiques des appels émis/répondus/manqués en interne et externe.
 - les statistiques par poste.
 - un fichier textes où tous les événements d'appels peuvent être exportés.
 - gérer au mieux vos effectifs et vos plannings en détachant des tendances grâce aux statistiques. Mieux anticiper la planification des ressources pour avoir le meilleur accueil avec des ressources adaptées.
 - adapter votre accueil téléphonique : vous recevez des appels aux heures du déjeuner ?
- N'hésitez pas, grâce à Sipleo, adaptez votre messagerie vocale en rappelant les heures d'ouverture de votre entreprise tout en souhaitant à vos futurs interlocuteurs un bon appétit. Différents scénarii sont possibles, exploitez au mieux les fonctionnalités de Sipleo!

EXPORTATION

Définition

Permet d'exporter dans un fichier texte tous les événements d'appels.

Fonctions

Choix des dates pour la période

LOG

Définition

Permet d'avoir une trace complète de tous les événements de Sipleo.

Fonctions

Cela vous permet de :

- Conserver un journal de log par jour.
- Eliminer automatiquement les journaux de logs après une période définie.

SERVEUR – RECHARGEMENT - ETAT

Définition

Le serveur prend en compte certaines modifications effectuées immédiatement. Pour d'autres, il précise sur la partie en haut à gauche en rouge la nécessité de lancer un rechargement de la configuration.

Le rechargement du serveur peut être effectué en production et ne nécessite pas l'arrêt complet de l'application. Seuls des paramètres de lancement de Sipleo peuvent demander un reboot. Ces derniers sont normalement modifiés uniquement lors de l'installation. Le serveur vous indique également son état.

SIPLEO BOOT : DHCP ET TFTP

Définition

Cette fonctionnalité permet de fournir des adresses IP de manière dynamique ainsi que de paramétrer les postes et leurs affecter une configuration et les mises à jour.

TELETRAVAIL ET MULTI-SITES

Définition

La gestion des interfaces permet d'être compatible avec le fonctionnement des télétravailleurs et des configurations multi-sites.

ENREGISTREMENT DES APPELS

Enregistrement global des appels

Définition

Permet de sauvegarder tous les appels sur une période déterminée.

Enregistrement sélectif des appels

Définition

Permet de sauvegarder des appels selon des critères :

- Enregistrement systématique d'une ligne (sous conditions) ou d'un poste
- Interdiction d'enregistrement d'une ligne ou d'un poste
- Enregistrement à la demande
- L'interdiction est toujours prioritaire
- Possibilité pour l'opérateur de ne plus enregistrer (respect de la législation)
- Conservation sur une durée paramétrable
- Gestion de l'enregistrement depuis SipleoAssist ou page Web

FONCTIONS NON TRADITIONNELLES

Certaines fonctions peuvent demander un paramétrage spécifique selon le besoin client et soumis à l'étude d'un cahier des charges

- Couplage de l'annuaire à une base de type LDAP
- Couplage de l'annuaire à une base accessible (web services, ODBC, ...)
- Possibilité d'enregistrer dans les logs des paquets SIP
- Système de prévention des blocages
- Export de l'audio des appels entrants depuis MiXoR
- Algorithme PLC pour générer synthétiquement les paquets perdus
- Commande de SIPLEO par Telnet
- Commande de SIPLEO par Web Service
- Possibilité d'enregistrement (Déclaration CNIL) global ou sélectif
- Complète intégration avec une application Web
- Clic to call sur lien de type SIP (en standard avec SipleoAssist)
- Transfert direct ou attendu depuis SipleoAssist
- Gestion des conférences depuis SipleoAssist
- Call sur un Glisser déplacer (Drag&Drop) (en standard avec SipleoAssist)
- Gestion de la présence en standard avec SipleoAssist
- Supervision Temps réel en standard avec Sipleo Supervisor
- Actions sur les communications en cours
- Visualisation de toutes les extensions (postes, groupes, etc..) en standard avec Sipleo

Supervisor

- Visualisation de tous les messages des Boîtes Vocales en standard avec Sipleo

Supervisor ou interface d'administration Web

- TAPI 32, 64 bits et drivers compatibles TSE, Citrix
- Gestion des SMS Internes, externes et possibilité d'envois en masse et réception (on peut appliquer des règles de sortie pour les SMS)
- Gestion de la vidéo
- Remontée de fiche Outlook (fiche, liste contact si plusieurs ou création si inconnu)
- Remontée d'applications spécifiques avec transmission des paramètres (ligne, correspondant, événement, ...)
- Remontée de page web avec paramètres pour CRM Web par exemple
- Gestion depuis l'assistant de plusieurs extensions (pour le multi sociétés par exemple)
- Paramétrage des touches du téléphone à partir de l'interface Sipleo (touche de ligne, touches contextuelles, haut, bas...).