

FONCTIONNALITÉS DU STANDARD TELEPHONIQUE SIPLEO

- Au quotidien
- Accueil téléphonique personnalisé
- Adapter sa téléphonie
- Optimiser sa téléphonie
- Les options Sipleo
- Technique



**ON
RÉPOND**

**À
VOS**

QUESTIONS !



AU QUOTIDIEN

10 COMMENT GÉRER SES CONTACTS ?

- Annuaire

13 COMMENT SE TENIR AU COURANT DE L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE DE LA JOURNÉE ?

- Le journal d'appels
- Notifications

15 TÉLÉTRAVAIL ET MULTI-SITES, COMMENT JE GÈRE CELA ?

- Télétravail et multi-sites
- Agent
- Gestion des numéros géographiques et des numéros d'urgence

16 COMMENT COMMUNIQUER DES INFORMATIONS DE MANIÈRE EFFICACE OÙ QUE SOIT VOTRE INTERLOCUTEUR ?

- Gestion des SMS

17 COMMENT GAGNER EN PRODUCTIVITÉ ?

- Couplage téléphonie et informatique

CONTACT@SIPLEO.COM

//

09 70 26 21 10

//

WWW.SIPLEO.COM



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE PERSONNALISÉ

- 19** COMMENT PERSONNALISER LA DISTRIBUTION DES APPELS ?
- Règles d'appels entrants
 - ACD (Automatic Call Distribution)
- 22** COMMENT METTRE EN PLACE DES RESTRICTIONS D'APPELS ?
- Liste noire
- 23** COMMENT PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ?
- Pré-décroché
 - Musique d'attente
 - Boite vocale
 - Serveur vocal interactif.
 - Park
- 29** COMMENT FAIRE PASSER UN MESSAGE COMMUN À TOUS ?
- Intercom



ADAPTER SA TÉLÉPHONIE

36 COMMENT ROUTER LES APPELS VERS L'EXTÉRIEUR ?

- Règles de sortie

37 COMMENT DISTRIBUER UN APPEL VERS UN ENSEMBLE DE PERSONNES CONCERNÉES PAR LA MÊME ACTIVITÉ, LE MÊME PRODUIT... ?

- Groupes

40 COMMENT PERSONNALISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN FONCTION DES PÉRIODES DE LA JOURNÉE, DE LA SEMAINE, DE L'ANNÉE ?

- Profils
- Planning

43 COMMENT FAIRE POUR QUE MON NUMÉRO DE PORTABLE SONNE LORSQUE JE NE SUIS PAS À MON BUREAU ?

- Numéro externe



OPTIMISER LA TÉLÉPHONIE

46 COMMENT MESURER L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE DANS SON ENTREPRISE ?

- Statistiques

48 PEUT-ON ENREGISTRER LES APPELS AU SEIN DE MON ENTREPRISE ?

- Enregistrement global des appels
- Enregistrement sélectif des appels



LES PLUS SIPLEO

51

IL Y A-T-IL UN OUTIL
PROFESSIONNEL POUR GÉNÉRER
MES MUSIQUES D'ATTENTES ETC... ?

- MiXoR

52

QUEL EST L'OUTIL QUI M'AIDERA À
GAGNER EN EFFICACITÉ AU
QUOTIDIEN ?

- SipleoAssist

54

PEUT-ON VISUALISER LA
TÉLÉPHONIE AU SEIN DE MON
ENTREPRISE, ET CELA, EN TEMPS
RÉEL ?

- Supervisor

55

ET MON SMARTPHONE DANS TOUT
ÇA ?

- SipleoMobile

56

ET MON FAX DANS TOUT ÇA ?

- FaxToMail



TECHNIQUE

57

- Extension
- Ligne
- Numéro abrégé
- Licence
- Exportation
- Log
- Serveur - Rechargement - Etat
- SipleoBoot - DHCP - TFTP
- Copie
- Codecs supportés
- Softphone

65

ET SI JE NE VEUX PAS D'UN TÉLÉPHONE PHYSIQUE ?

- SipleoPhone

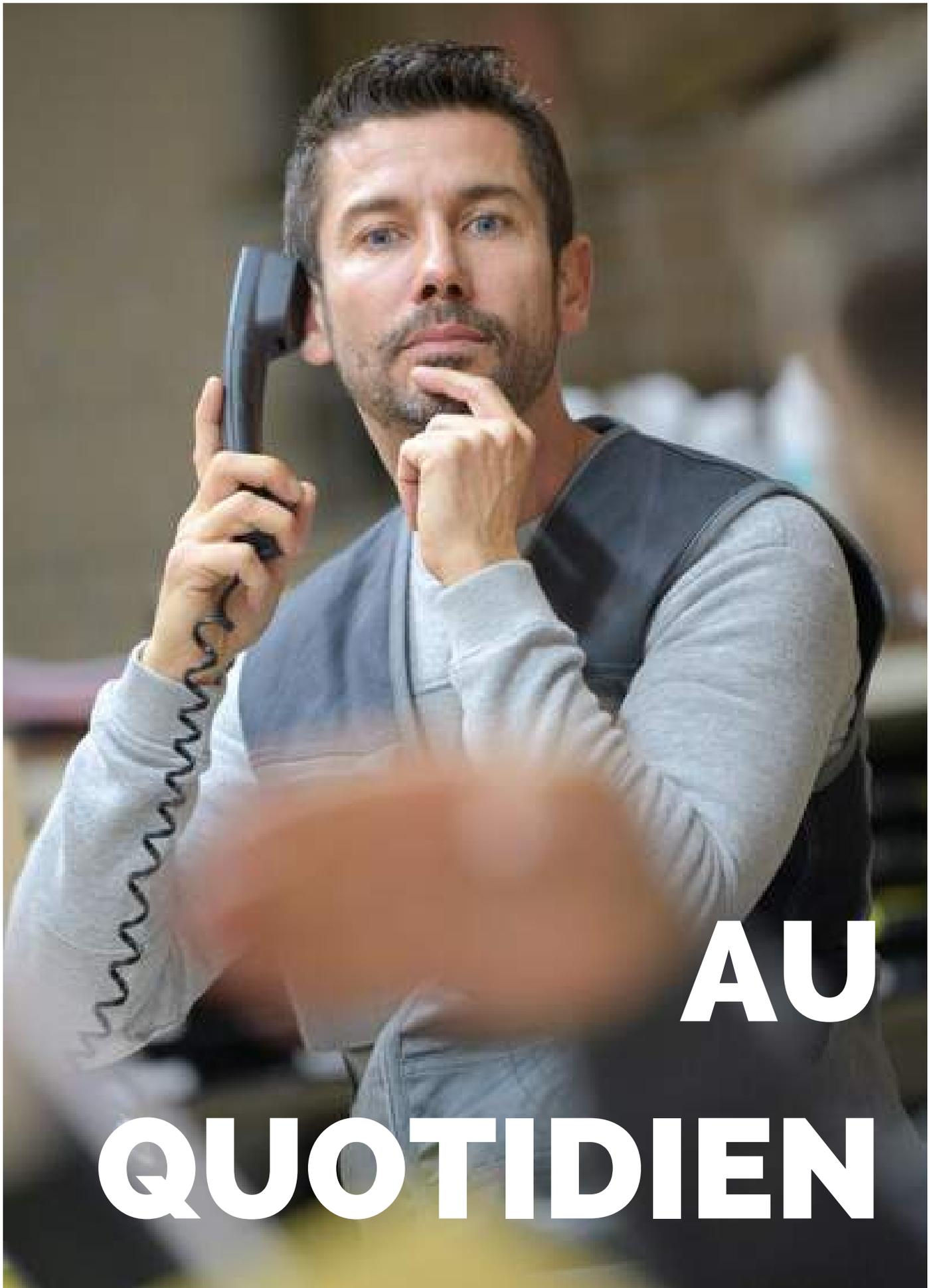
CONTACT@SIPLEO.COM

//

09 70 26 21 10

//

WWW.SIPLEO.COM



AU QUOTIDIEN

WWW.SIPLEO.COM // 09 70 26 21 10 // CONTACT@SIPLEO.COM

COMMENT GÉRER SES CONTACTS ?



ANNUAIRE

Définition

Le ou les annuaires, partagés, ou non, auxquels vous avez accès via SipleoAssist comportent plusieurs fonctionnalités. Des plus classiques au plus pratiques.

Comment ça marche ?

- 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.

ANNUAIRE

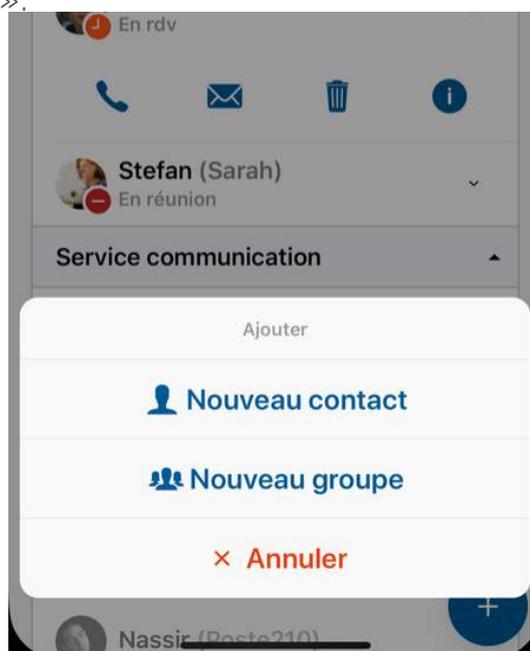
- Remarque : un champ remarque est laissé libre. Lors d'un appel vous pouvez y noter les points importants afin d'avoir un suivi précis d'un client par exemple.
- Image: vous avez la possibilité d'ajouter une image à la fiche de votre correspondant dans l'annuaire. Logo d'entreprises, photographie du personnel...cela peut se révéler bien pratique.
- Date et heure de sa création et nom du créateur : vous trouverez à quel moment la fiche a été créée ainsi que le nom de la personne qui l'a créée.

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

ANNUAIRE

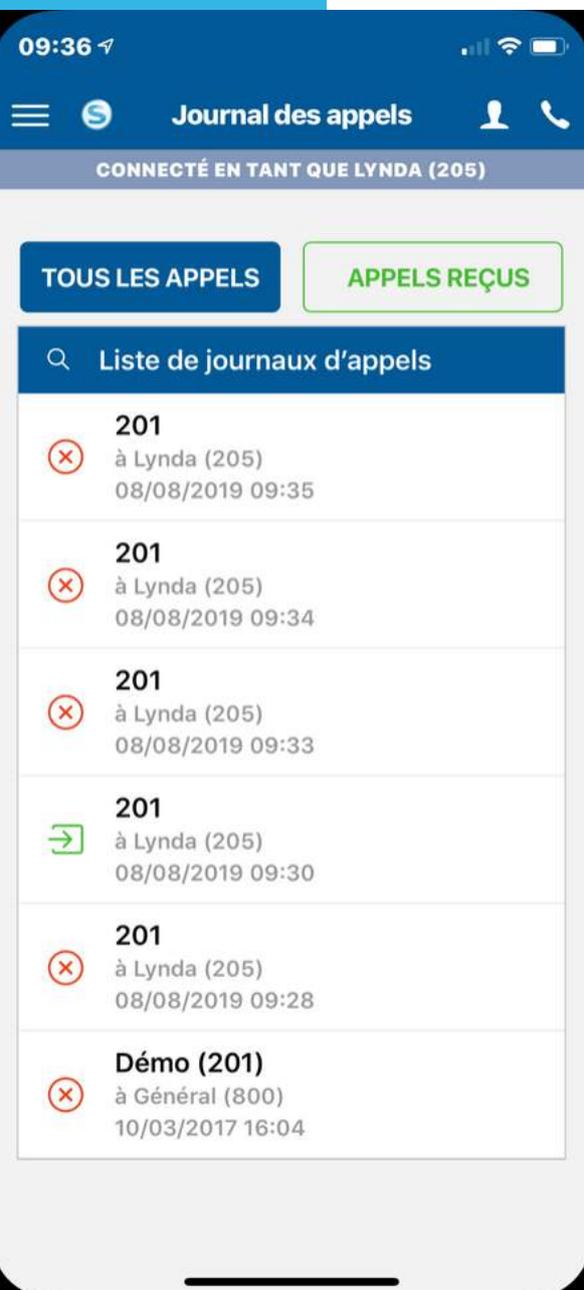
Quels avantages ?

- Importer et exporter vos contacts : Sipleo vous permet d'importer et d'exporter les fiches des appelants présentes dans votre annuaire et cela à partir de la page web d'administration.
- Mettre 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 nom ».
- 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. Il existe un champ personnalisable dans l'annuaire (comme l'onglet « notes »). Il permet à l'utilisateur de le remplir avec des informations clients comme une liste de prix négociés par exemple. Possibilité de faire « remonter » une fiche contact de l'annuaire interne de Sipleo lors du lancement ou de la réception d'un appel.



- 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.
- Insérer votre répertoire téléphonique dans votre téléphone (au format .xml pour les téléphones Yealink). Jusqu'à 2500 contacts pour les téléphones T2X et 5000 pour la gamme T4X.
- Possibilité de coupler l'annuaire à une base de type LDAP
- Possibilité de coupler l'annuaire à une base accessible (webservices, ODBC, ...)

COMMENT SE TENIR AU COURANT DE L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE DE LA JOURNÉE ?



JOURNAL D'APPELS

Définition

Il 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.

Comment ça marche ?

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

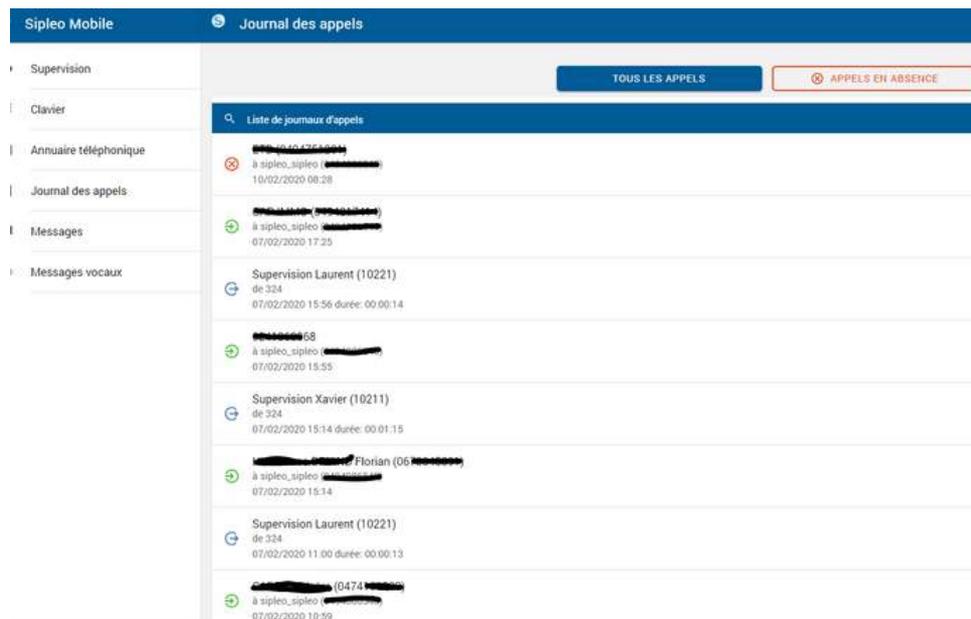
- La date et l'heure de l'appel
- Le numéro ainsi que le nom de l'appelant
- Le numéro ainsi que le nom de l'appelé
- L'acheminement de l'appel et les différentes actions qui lui ont été attribuées : Pendant combien de temps le téléphone a-t-il sonné ? Qui a répondu à l'appel ? A-t-on transmis l'appel à une autre personne ? Combien de temps l'appel a-t-il duré ? A quelle heure a-t-on raccroché ?

JOURNAL D'APPELS

Quels avantages ?

Avec Sipleo, vous avez la possibilité de paramétrer l'envoi d'un email, d'un sms...pour prévenir quand il y a un appel en absence ou un correspondant en indisponibilité par exemple.

Sipleo offre un suivi sérieux et poussé des appels passés dans l'entreprise



TÉLÉTRAVAIL ET MULTI-SITES, COMMENT JE GÈRE CELA ?

TÉLÉTRAVAIL ET MULTI-SITES

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

GESTION DES NUMÉROS GÉOGRAPHIQUES ET NUMÉROS D'URGENCE

Cette fonctionnalité est un plus pour les configurations multi-sites. En effet, les numéros d'urgence ne sont pas les mêmes selon où sont situées les entreprises. En associant sa session à un site géographique, les numéros d'urgence vont correspondre à ceux valides dans la région où la personne se sera identifiée.

AGENT

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.

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. Il est possible de connaître le numéro de poste sur lequel l'agent est connecté.

COMMENT INFORMER DE MANIÈRE EFFICACE VOTRE INTERLOCUTEUR, OÙ QU'IL SOIT ?

GESTION DES SMS

Définition

L'envoi groupé de SMS est un outil efficace pour communiquer avec vos clients et vos collaborateurs de manière rapide tout en faisant fi de leur situation géographique.

Comment ça marche ?

Il suffira de vous équiper d'une passerelle GSM-SIP pour profiter de cette fonctionnalité.

Depuis votre ordinateur et via Sipleo, envoyez un SMS à vos clients, un membre de votre entreprise en particulier ou à toute votre équipe (envoi en nombre).

Quels avantages ?

Faites vos relances commerciales, envoyez des messages publicitaires, informez vos clients rapidement et à moindre coûts grâce à Sipleo !



COMMENT GAGNER EN PRODUCTIVITÉ ?

COUPLAGE TÉLÉPHONIE ET INFORMATIQUE

Comment ça marche ?

- Synchronisation de l'annuaire du logiciel avec l'annuaire Sipleo
- Le click-to-call depuis le logiciel
- La possibilité de remonter une fiche du CRM
 1. Appel entrant
 2. Appel sortant
 3. Transfert d'appel
 4. Appel Externe et/ou Interne
- Capacité à créer une action et/ou une demande dans le CRM pour le même type d'événement
- cité précédemment
- Inscription de fin d'appel pour avoir le temps de la communication soit dans l'action et/ou la demande

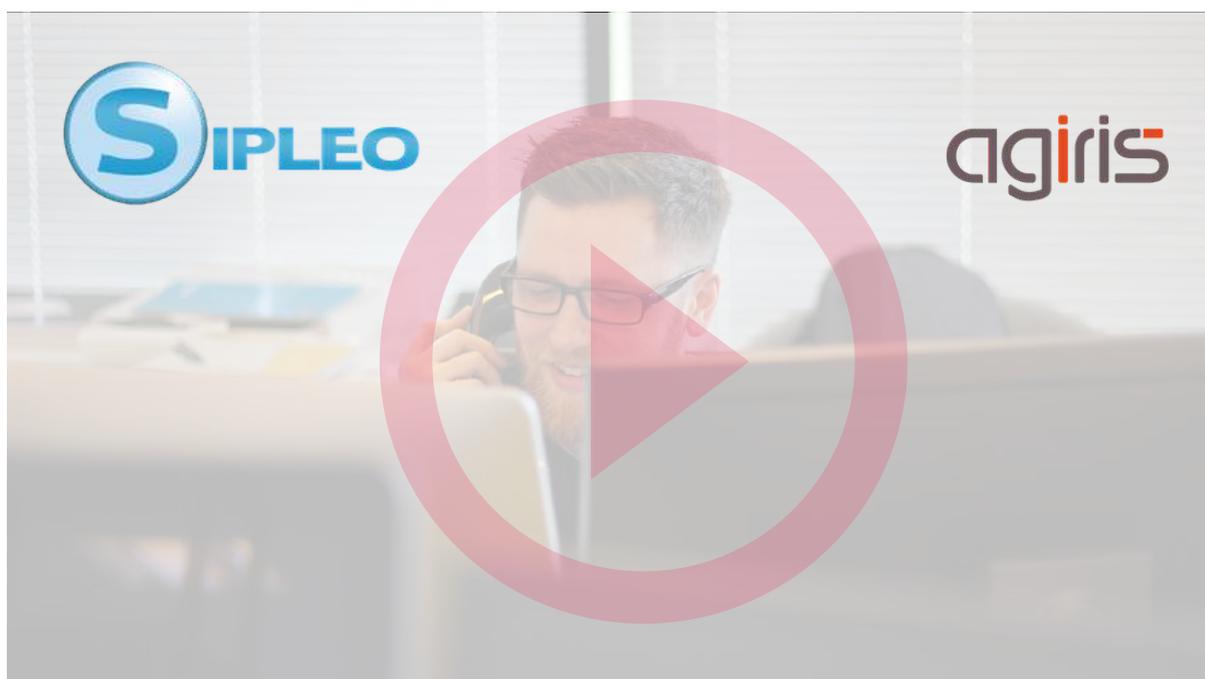
Quels avantages ?

- Gain de temps
- Meilleur suivi de la relation client
- Confort des utilisateurs
- Utilisation optimisée de vos outils (logiciels...)

Liste non exhaustive des logiciels déjà couplés avec Sipleo



Vidéo de démonstration du couplage de Sipleo et du logiciel Agiris (cliquez sur l'image pour être redirigé vers notre chaîne Youtube)





ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE PERSONNALISÉ

CONTACT@SIPLEO.COM

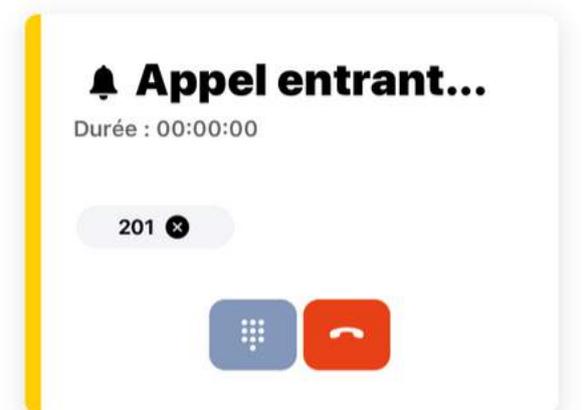
//

09 70 26 21 10

//

WWW.SIPLEO.COM

COMMENT PERSONNALISER LA DISTRIBUTION DES APPELS ?



RÈGLES D'APPELS ENTRANTS

Définition

Mettre en place des règles d'appels entrants autorise la distribution des appels en fonction de l'origine de l'appelant.

Quels avantages ?

- Filterer directement vos appels : Grâce à Sipleo, vous avez la possibilité de décider de faire basculer les appels provenant d'un numéro en particulier directement vers une boîte vocale.
- Ne pas accepter les numéros cachés, passés anonymement : cette configuration réduira fortement le démarchage téléphonique que vous pouvez subir. En effet, il sera demandé à votre interlocuteur d'indiquer son numéro de téléphone ainsi que son nom avant que l'appel soit éventuellement transmis à un de vos collaborateurs.

ACD (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION)

Définition

La fonction de distribution automatique des appels (en anglais, Automatic Call Distribution) intègre la notion de "compétences". Ainsi, vous affectez à vos collaborateurs (1 poste en particulier,

une ligne ou encore un groupe de personnes...) des "qualités" qui indiqueront leur habilité à prendre un appel et à répondre au mieux au besoin de l'appelant.

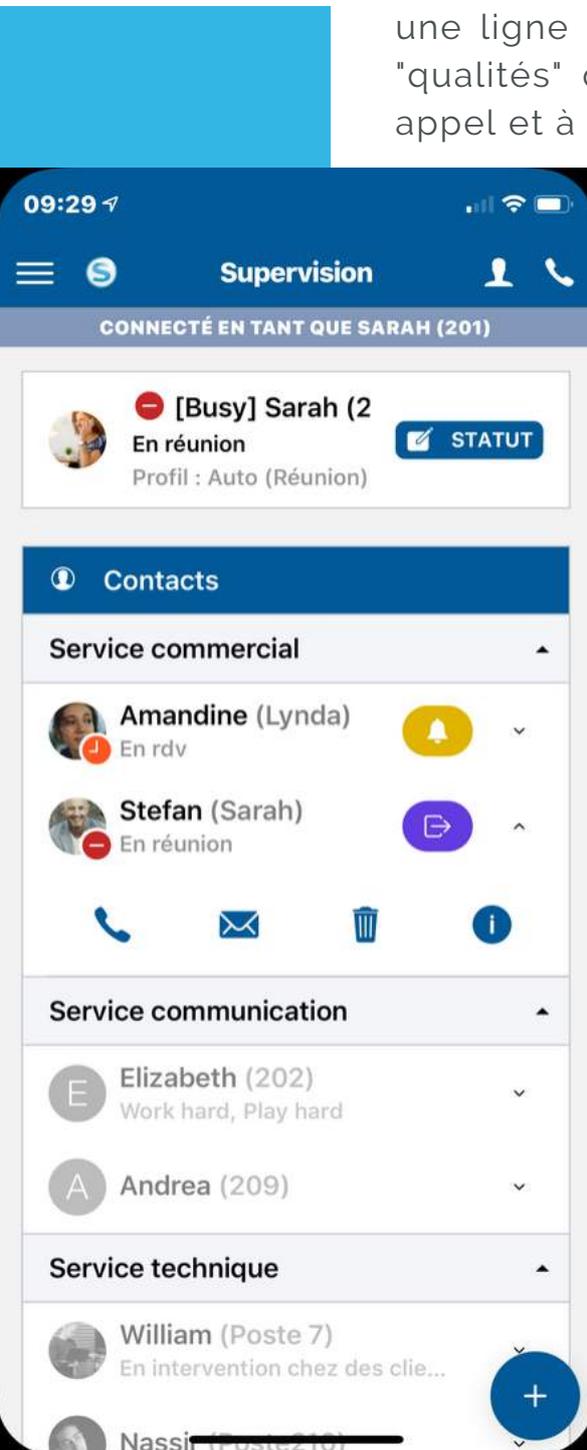
Par exemple, la ligne du SAV est basculée vers les agents aux compétences techniques. Les appels émanant de l'étranger sont quant à eux dirigés vers les collaborateurs parlant anglais....

À quoi ça sert ?

Il est important, pour une entreprise, de ne pas perdre d'appels et d'accueillir le plus rapidement possible et dans les meilleures conditions ses 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 que vous aurez préalablement établies.



ACD (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION)

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.

Ainsi, les appels ne sont plus "perdus" ou mal dirigés. L'accueil téléphonique est professionnalisé. La fonction ACD est donc essentielle pour conduire les appels entrants de manière optimisée.

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 - 01, 02, 03, 04, 05...- de l'étranger...).
- Du numéro d'appel (composé par votre correspondant)
- Du numéro dédié (au SAV, au magasin de Aix-en-Provence....)
- D'un choix effectué à partir du clavier de téléphone de l'appelant (code client par exemple ou encore choix "2" à partir d'un serveur vocal interactif...), ou encore par reconnaissance vocale de mots prononcés par l'appelant (nom de l'interlocuteur recherché ou du magasin que l'on souhaite contacter...).
- De la compétence affectée à un agent (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...

Quels avantages ?

Sans avoir fait ce travail d'association de compétences 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 offre donc la possibilité 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).

Postes	Postes étendus	Groupes	Lignes	Agents	Serveur Vocal
Numéro		Nom			
<input type="checkbox"/>	201	Gérant			
<input type="checkbox"/>	202	Secrétaire			
<input type="checkbox"/>	203	Commercial			

COMMENT METTRE EN PLACE DES RESTRICTIONS D'APPELS ?

LISTE NOIRE

Définition

Établir des listes noires avec Sipleo s'apparente à créer des règles en matière de restriction d'appels.

Comment ça marche ?

Par exemple :

- Pour interdire les appels vers les GSM : 06*
- Pour interdire les numéros d'une région, d'un secteur en particulier : 0494??????...



LISTE NOIRE

Quels avantages ?

Cela signifie qu'il est possible 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 », « chaussures de sport », « accueil », « boutique de Brest »...).
- Interdire les appels venant ou provenant d'un numéro en particulier. Ainsi, le numéro doit être indiqué en entier sur la page d'administration web de l'IPBX.
- Interdire les appels en provenance ou vers une destination particulière. Les GSM, l'international, les numéros surtaxés...peuvent être interdits. Vous limitez ainsi les appels qui peuvent finir par être coûteux pour l'entreprise. Le numéro est alors composé de « joker » du type « * » ou « ? » lorsque vous établissez les règles sur la page d'administration web de l'IPBX.

COMMENT PROFESSIONNALISER VOTRE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ?

PRÉ-DÉCROCHÉ

Définition

Un pré décroché est un message de bienvenue ou encore des éléments informatifs (horaires d'ouverture...) diffusés pour faire patienter votre appelant de manière intelligente. Le pré décroché, comme son nom l'indique, est joué l'espace de temps qui s'écoule avant qu'un de vos collaborateurs ne réponde au téléphone. Il s'arrêtera d'être diffusé à partir du moment où la correspondance est établie.

Comment ça marche ?

En effet, le pré décroché peut jouer une musique (fichier audio - .mp3 par exemple) 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 via notre studio d'enregistrement professionnel (studio.sipleo.com).

Quels avantages ?

Pour une entreprise, installer la fonction pré décroché est une manière simple et rapide de rendre l'accueil téléphonique plus agréable et professionnel.



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 ou le transfert de son appel.

Comment ça marche ?

À partir de la page web d'administration de l'IPBX, vous écoutez votre message ou musique d'attente afin d'avoir un aperçu du résultat. Puis, par exemple, il est possible de faire des réglages au niveau du volume etc... Votre musique d'attente peut également être générée et publiée depuis notre outil Sipleo MiXoR. À noter qu'il est facile d'activer ou désactiver cette fonction.

Quels avantages ?

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.



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.

Comment ça marche ?

Tout comme la fonction pré décroché, la gestion de cette fonction est très simple. À 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.

Tout comme la fonction pré décroché, la gestion de cette fonction est très simple. À 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.

LA BOITE VOCALE

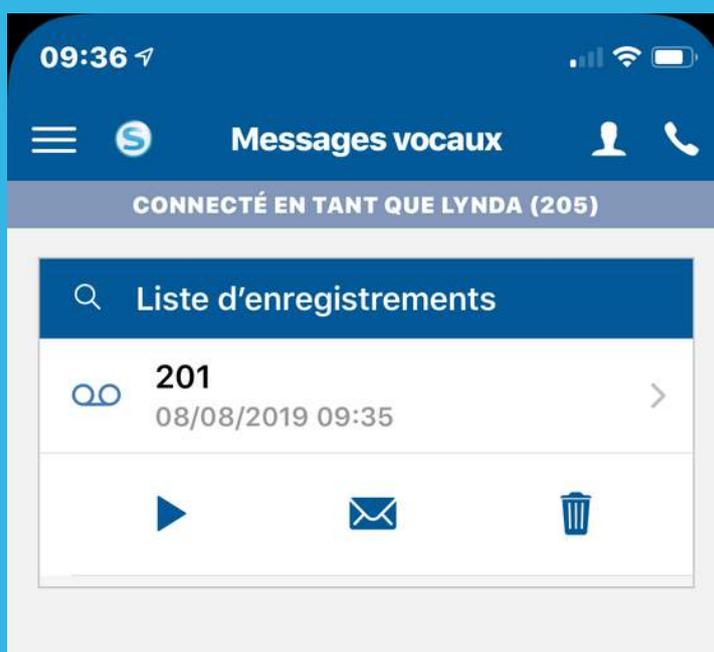
Quels avantages ?

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.

Vous pourrez interroger votre messagerie depuis un téléphone (local ou distant), depuis SipleoAssist ou encore depuis la page web d'administration de l'IPBX.

Il est aussi possible d'enregistrer, si vous le désirez, le message que vous a laissé l'appelant. Ces messages seront conservés selon votre volonté.

Enfin, si on vous a laissé un message, vous pouvez être notifié par envoi d'un SMS ou d'un mail (avec votre message en pièce jointe). Il est également paramétrable de choisir que le serveur vous rappelle à intervalles réguliers pour vous informer que vous avez un nouveau message sur votre boite vocale.

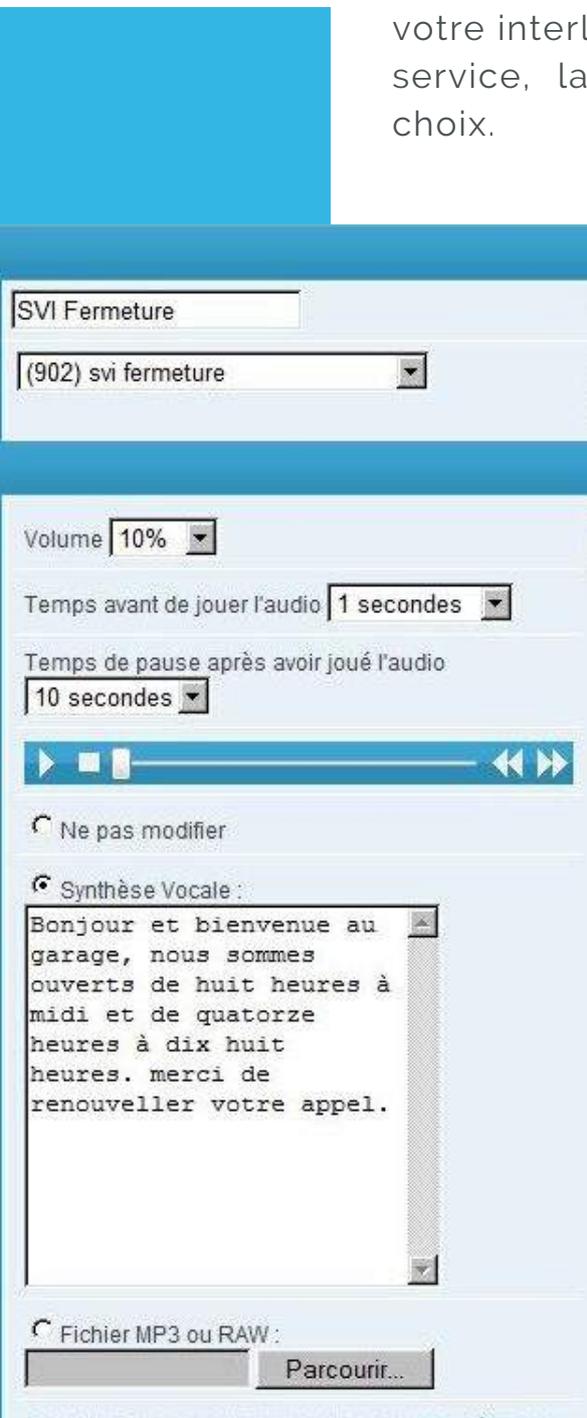


SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI)

Définition

La mise en place d'un 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.



Comment ça marche ?

Lors de l'établissement de votre scénario,

n'oubliez pas de :

- Classifier l'information (problématiques logistiques ou encore commerciales et 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 ... »).

Quels avantages ?

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.

SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI)

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 offre du temps supplémentaires aux conseillers. Ils pourront se consacrer à la gestion des dossiers complexes.

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

- Accéder à des facilités (simple consultation d'informations, gestion des affaires courantes...).
- Choisir de transférer l'appel à un conseiller commercial, à un service technique...
- Ou encore de renvoyer vers un second SVI.
- 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.
- À 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 # »)...

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.

SERVEUR VOCAL INTERACTIF

Vous pourrez écouter vos annonces du SVI et régler le volume de ces dernières directement depuis l'interface d'administration.

- 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'attentes (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.



PARK - SYSTÈME DE FILE D'ATTENTE



Le but premier de la fonctionnalité est de proposer un système de calcul de durée d'attente prévisible pour les appels mis en attente sur des « Parks » (parking), postes ou groupe avant d'être traité.

La méthodologie déployée devra permettre à l'utilisateur d'estimer au mieux le temps d'attente. Cela grâce au recueil d'un maximum d'éventualités qui varient en fonction du métier et de l'organisation de l'utilisateur (les horaires d'ouverture de l'entreprise, le type de public auquel est destinée l'activité de l'entreprise...).

L'objectif final de ce calcul, de cette estimation de temps d'attente, est de permettre des actions de traitement de l'appel (ne rien faire, raccroché, annoncer un temps d'attente...).

L'estimation du temps d'attente pourra également servir de base statistique pour de prochains calculs. Par exemple, on pourra envisager de calculer un coefficient de correction à partir des durées d'attente moyennes calculées et celles réellement constatées.

COMMENT FAIRE PASSER UN MESSAGE COMMUN À TOUS ?

INTERCOM

Définition

La fonction intercom permet de faire passer un message commun auprès de plusieurs collaborateurs se trouvant dans une même salle ou encore de joindre une personne trop occupée ou n'ayant pas la possibilité de décrocher.

Comment ça marche ?

Grâce à la fonction intercom, le poste compatible appelé décroche automatiquement en mode haut-parleur (mains libres) et vous pouvez ainsi joindre le(s) correspondant(s) plus facilement.





ADAPTER SA TÉLÉPHONIE

WWW.SIPLEO.COM // 09 70 26 21 10 // CONTACT@SIPLEO.COM

COMMENT ROUTER LES APPELS VERS L'EXTÉRIEUR ?

RÈGLES DE SORTIE

Définition

L'établissement de ces règles autorise le routage des appels vers l'extérieur ainsi que la gestion du débordement. Cela signifie que vous avez la possibilité de retirer ou déterminer un préfixe de sortie (en fonction de l'opérateur) avant transmission du numéro à votre correspondant.

Comment ça marche ?

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.



Etat	Emis par	Commence par	Retire n chiffres	Ajoute au début	Numéro de la ligne	Action
	*	0	0		0122334455 test	
	*	1	0		0122334455 test	
	*	3	0		0122334455 test	

COMMENT DISTRIBUER UN APPEL VERS UN ENSEMBLE DE PERSONNES / POSTES ?

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. Par exemple, les postes de Kévin et de Marie forment le groupe "SAV".

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.

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

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.

Comment ça marche ?

La notion de "groupe" introduit une grande modularité de paramétrages.

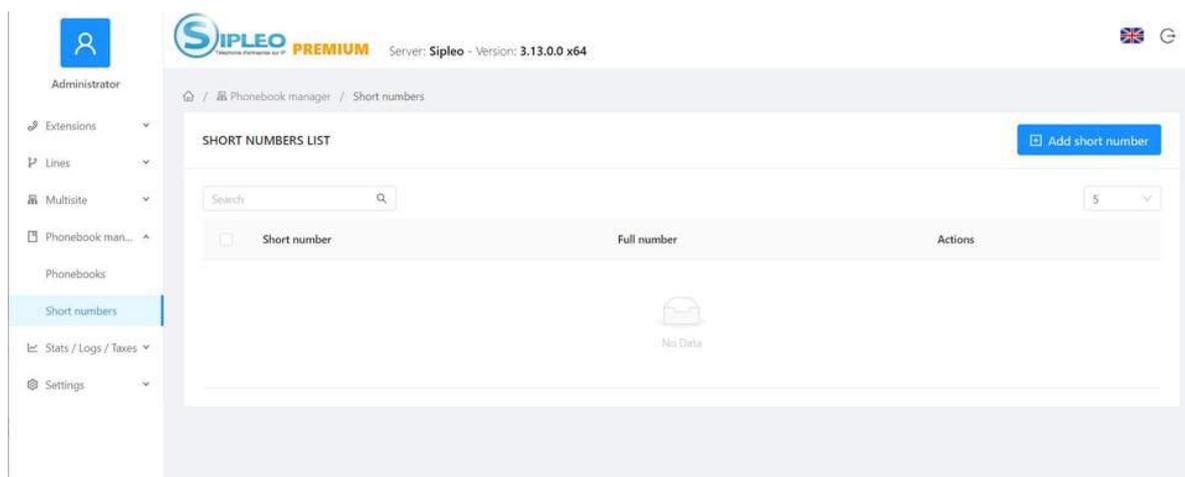
Les groupes offrent de nombreuses possibilités. Ils peuvent :

- Être membre d'un ou plusieurs groupes : par exemple, le téléphone de Marc du bureau du premier étage pourra être relié au groupe informatique et SAV.
- Bénéficier d'une ou plusieurs messageries et différencier les messages d'accueil en fonction du jour de l'année, des promotions en cours, de l'heure de l'appel....
- Bénéficier d'un pré-décroché (fichier audio ou voix de synthèse).
- Avoir plusieurs profils sur un planning : par exemple, lorsque l'on cherchera à joindre l'ensemble des postes téléphoniques du bureau du premier étage, l'accueil téléphonique pourra être personnalisé. C'est à dire que grâce aux profils notamment, vous souhaitez un bon appétit à l'appelant ou encore rappelez 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 l'accueil ou encore celui du service commercial...

Quels avantages ?

- 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 la page web d'administration de l'IPBX.



COMMENT PERSONNALISER L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE EN FONCTION DES PÉRIODES DE LA JOURNÉE, DE LA SEMAINE, DE L'ANNÉE ?

PROFILS

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.

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).
- Lancer une action en fonctions des états (non réponse, occupé, indisponible) en différenciant selon l'origine de l'appel (interne ou externe).

PLANNING

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.

Un large champ de possibilités

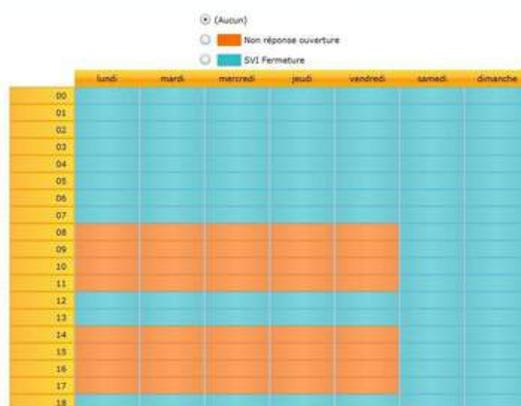
Votre entreprise est fermée pendant les vacances d'été ? Les jours fériés ? Vous ne travaillez pas le mercredi?... Adaptez votre accueil téléphonique à votre planning. Votre messagerie est activable et différentiable. Souhaitez un bon appétit à vos interlocuteurs, de bonnes fêtes ou tout simplement rappelez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

#	Nom	Couleur	Délai	Message d'appel	Actions
1	Non réponse ouverture	■	20	Transfert vers : 902	 
2	SVI Fermeture	■	30	Menu : SVI Fermeture	 

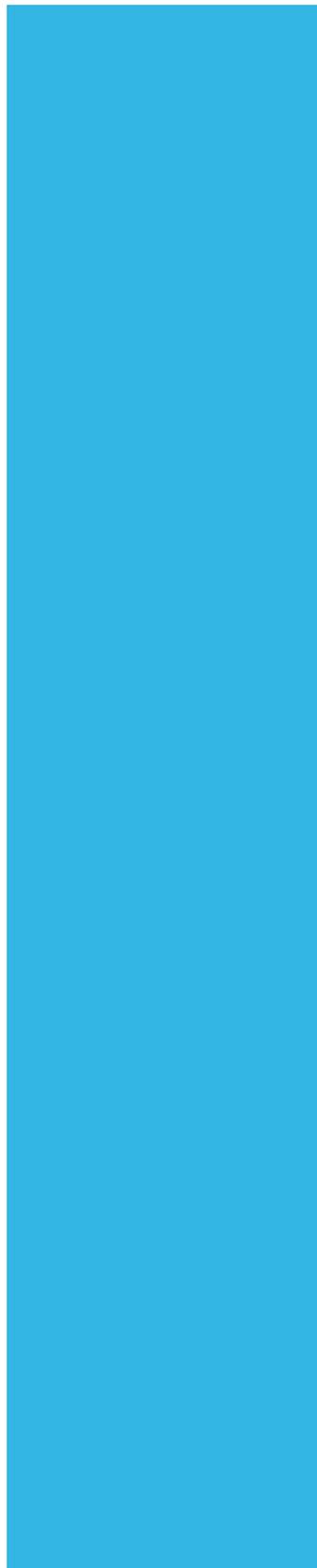
Choisissez un profil dans le tableau suivant et cliquez ensuite sur le planning pour appliquer le profil à une tranche horaire.





Avantages et fonctionnalités

- Avoir plusieurs profils fin 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.
- Etre 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...).



LES APPELS BASCULENT-ILS SUR MON SMARTPHONE LORSQUE JE NE SUIS PAS AU BUREAU ?

NUMÉRO EXTERNE

Définition

La convergence fixe mobile est un moyen de faciliter la mobilité (et le télétravail).

Vos collaborateurs peuvent décider d'être joignables à partir d'un seul et même numéro.

Cela se fait indifféremment que cela soit sur son poste fixe ou son mobile.

Comment ça marche ?

Avec l'IPBX Sipleo, un numéro extérieur à l'installation peut être « lié » à un ou plusieurs postes. Ainsi, votre téléphone fixe de bureau, votre DECT mais également votre GSM, peuvent se mettre à sonner ensemble lorsque l'on cherche à vous joindre.

NUMÉRO EXTERNE

Quels avantages ?

Un numéro externe permet donc être associé un numéro hors installation - comme un numéro de téléphone mobile.

Ce dernier sera alors visible comme un poste de l'installation. Il peut avoir un statut actif ou inactif.

Vous pouvez alors faire "fonctionner" votre smartphone comme un téléphone lambda de votre entreprise.

Votre communication est unifiée (un seul numéro pour vous joindre ou que vous soyez) et votre droit à la déconnexion respecté (plus besoin de donner votre numéro de portable et d'être contacté même en dehors de vos heures de travail).





OPTIMISER SA TÉLÉPHONIE

WWW.SIPLEO.COM // 09 70 26 21 10 // CONTACT@SIPLEO.COM

COMMENT MESURER L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE DANS SON ENTREPRISE ?

STATISTIQUES

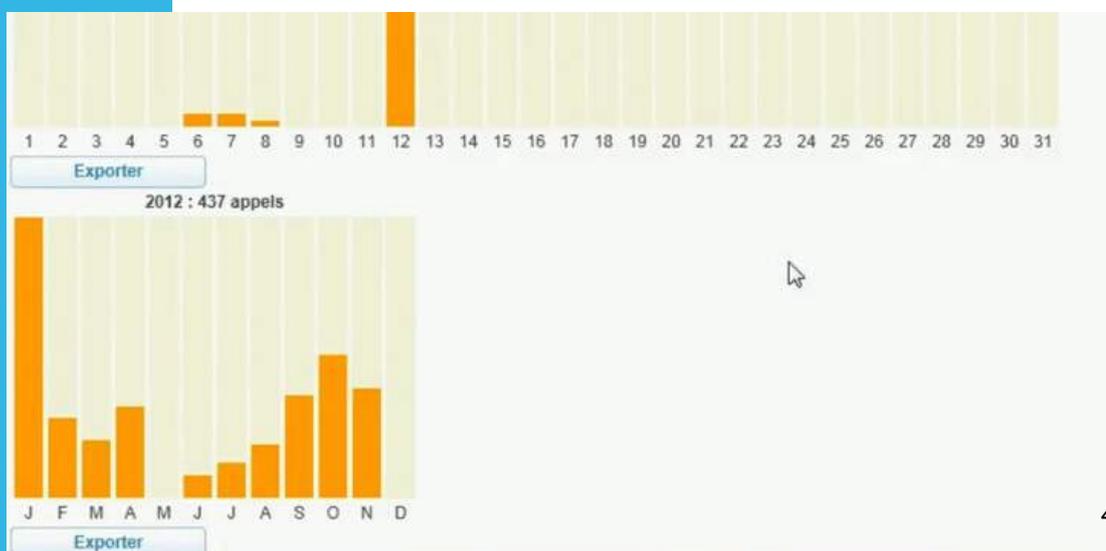
Définition

L'analyse statistique est un élément fondamental de la gestion de l'accueil. Elle offre des informations essentielles pour 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...

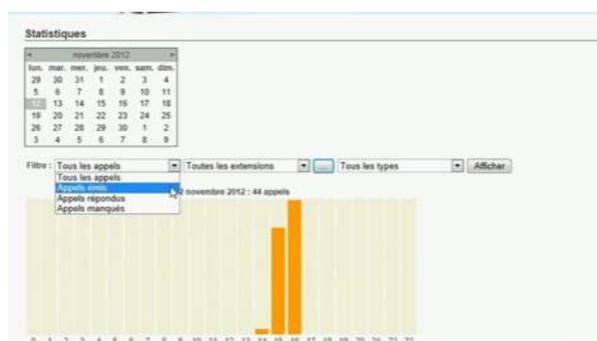


STATISTIQUES

Comment ça marche ?

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 texte 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 !



PEUT-ON ENREGISTRER LES APPELS AU SEIN DE MON ENTREPRISE ?

ENREGISTREMENT DES APPELS

Définition

L'enregistrement des appels téléphoniques peut vous permettre de bénéficier de plusieurs informations essentielles à votre entreprise et votre activité :

- Retracer un appel téléphonique
- Mieux former les équipes qui répondent au téléphone
- S'assurer de la qualité de l'accueil téléphonique

L'enregistrement des conversations doit faire l'objet d'une déclaration normale auprès de la CNIL si le dispositif d'enregistrement repose sur des moyens numériques. L'écoute des conversations téléphoniques doit faire l'objet d'une déclaration normale auprès de la CNIL si elle est suivie d'un compte rendu ou d'une grille d'analyse.

Comment ça marche ?

Enregistrement global des appels : Permet de sauvegarder tous les appels sur une période déterminée.

ENREGISTREMENT DES APPELS

Enregistrement sélectif des appels

Permet de sauvegarder des appels selon des critères :

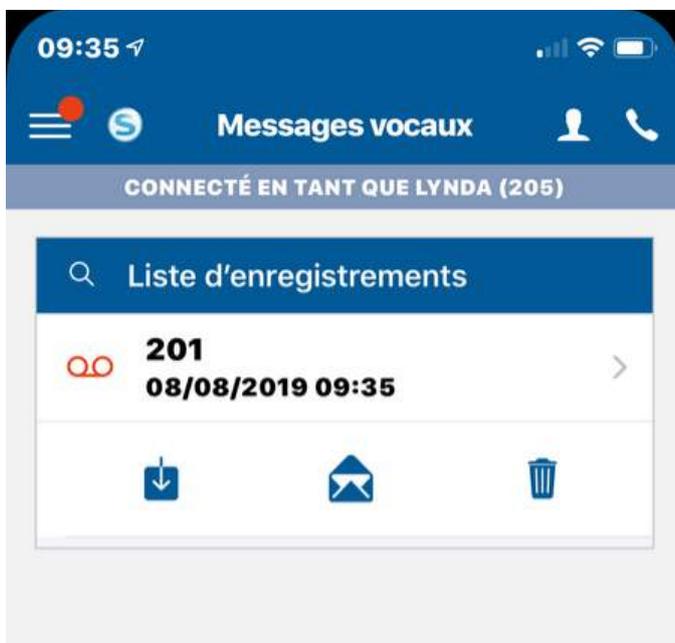
- Enregistrement systématique d'une ligne (sous conditions) ou d'un poste
- Interdiction d'enregistrement d'une ligne ou d'un poste
- Enregistrement à la demande
- L'interdiction est toujours prioritaire
- Possibilité pour l'opérateur de ne plus enregistrer (respect de la législation)
- Conservation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

Quels avantages ?

Il est également possible d'ajouter un calendrier dans les enregistrements d'appels et le journal d'appels afin de retrouver

plus facilement les appels enregistrés recherchés.

La fonction marche aussi sur smartphone.





LES PLUS SIPLEO

WWW.SIPLEO.COM // 09 70 26 21 10 // CONTACT@SIPLEO.COM

IL Y A-T-IL UN OUTIL PROFESSIONNEL POUR GÉNÉRER MES MUSIQUES D'ATTENTE ETC.... ?

MIXOR

Définition

MiXoR offre de la valeur ajoutée et du tonus à vos attentes téléphoniques et vos boîtes vocales. Cette fonctionnalité vous permettra de publier, générer ou modifier vos annonces (boîte vocale, Serveur Vocal Interactif, menu, etc...) facilement et rapidement.

Comment ça marche ?

MiXoR permet de :

- Importer des mp3
- Générer des messages avec des voix de synthèse en haute qualité

Quels avantages ?

MiXoR permet de :

- Importer des mp3
- Générer des messages avec des voix de synthèse en haute qualité.

QUEL EST L'OUTIL QUI M'AIDERA À GAGNER EN EFFICACITÉ AU QUOTIDIEN ?

SIPLEOASSIST

Définition

SipleoAssist est un outil créé spécialement pour les utilisateurs de la solution de téléphonie d'entreprise Sipleo.

Véritable « couteau suisse », cette fenêtre personnalisable permet de booster sa réactivité, améliorer la communication en interne... bref, de gagner du temps et de simplifier votre quotidien.

Facile d'utilisation, SipleoAssist fait appel au mode « glisser déplacer » (drag & drop). Il suffit de faire glisser l'élément voulu avec votre souris pour le faire déplacer (mode drag and drop).

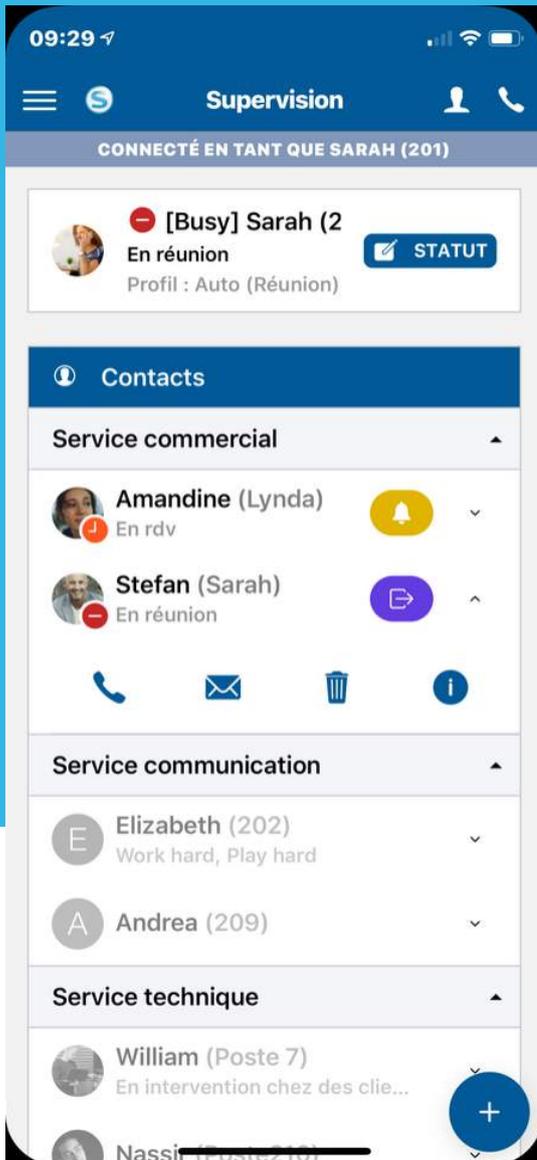
SipleoAssist est un outil personnel et présent sur chaque poste de travail. Vous pouvez décider d'y mettre votre photo, votre pseudo, votre statut (en ligne, absent, occupé...). Il est également possible d'écrire quelques mots pour expliquer ce que vous faites aujourd'hui, où vous êtes (« en rendez vous avec Monsieur Dupont », « travaille sur le dossier d'appel d'offre »...).

Vous choisissez également les personnes que vous souhaitez superviser. Aussi, ces personnes peuvent être celles avec qui vous échangez régulièrement et dont vous souhaitez connaître les disponibilités. SipleoAssist permet, par réciprocité, à ceux qui vous supervisent, d'être au courant de votre activité téléphonique (en ligne, absent, occupé...) et votre disponibilité.

Très complet, SipleoAssist autorise donc une vision complète de l'utilisation des lignes téléphonique et des communications en cours (durée d'appels, personne en ligne etc...).

SIPLEOASSIST

Quels avantages ?



- Appeler
- Transférer
- Mettre en attente
- Effectuer un renvoi d'appel immédiat quand le téléphone sonne occupé ou qu'il n'y a pas de réponse
- Intercepter un appel
- Accéder au(x) répertoire(s)
- Visualiser le journal d'appels (appelants, appelés et manqués)
- Faire des conférences téléphoniques
- Utiliser la messagerie (service de messagerie instantanée interne et gestion des envois de SMS)
- Coupler la téléphonie à son logiciel métier (remontée de fiches clients lors d'appels)
- Superviser des lignes/postes de vos collaborateurs

PEUT-ON VISUALISER LA TÉLÉPHONIE AU SEIN DE MON ENTREPRISE, ET CE, EN TEMPS RÉEL ?

SUPERVISOR

Définition

Supervisor est une fonction optionnelle. Cet outil donne accès à la visualisation, en temps réel, de tous les appels, à l'instant "t", dans votre entreprise.

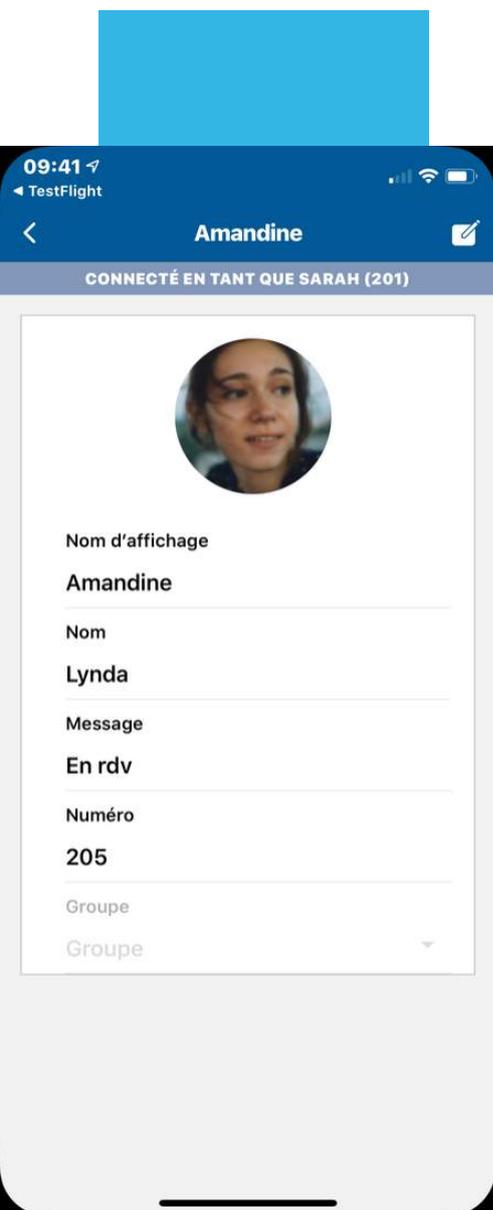
Comment ça marche ?

Vous saurez, tel un « Big Brother » :

- Visualiser toutes les extensions (les différents postes, les différents groupes...) en temps réel.
- Tracer toute la téléphonie au sein de votre entreprise
- Ecouter les appels en direct
- Enregistrer les appels directement via un clic
- Accéder à tous les messages des boîtes vocales de votre entreprise
- Écouter les messages laissés à vos équipes et cela directement depuis votre ordinateur
- Appeler quelqu'un : ajouter et/ou retirer des personnes de la communication actuelle.
- Mettre fin à un appel en cours dans votre entreprise et cela en un clic



ET MON SMARTPHONE DANS TOUT ÇA ?



SIPLEOMOBILE

Définition

Sipleo Mobile est une application qui permet de passer et recevoir des appels professionnels depuis votre iPhone où que vous soyez, à travers l'IPBX utilisé dans l'entreprise.

Comment ça marche ?

L'application Sipleo Mobile inclut les fonctionnalités suivantes :

- Passer et recevoir des appels sur votre smartphone depuis votre extension professionnelle
- Numéro unique (vous pouvez être joint sur le même numéro que vous soyez au bureau ou en déplacement)
- Transfert, mise en attente et conférence téléphonique réalisés en quelques touches.
- Changer de statut (occupé, hors ligne, disponible) et visualiser vos collaborateurs au bureau.
- Recevoir plusieurs appels simultanément.
- Accéder et utiliser la messagerie instantanée de l'entreprise.
- Accéder à l'annuaire de l'entreprise
- Accéder aux messages vocaux sur la messagerie professionnelle
- Visualiser le journal d'appels...

ET MON FAX DANS TOUT ÇA ?

FAX TO MAIL

Définition

La technologie utilisée pour l'envoi et la réception de fax via la voix sur IP permet de recevoir plusieurs fax de manière simultanée et ce à n'importe quelle heure (même lorsque l'ordinateur est éteint).

Les solutions FoIP permettent à vos collaborateurs d'envoyer, recevoir, enregistrer et transférer les fax rapidement et facilement. Et cela qu'ils se trouvent au bureau ou lorsqu'ils sont en déplacements.

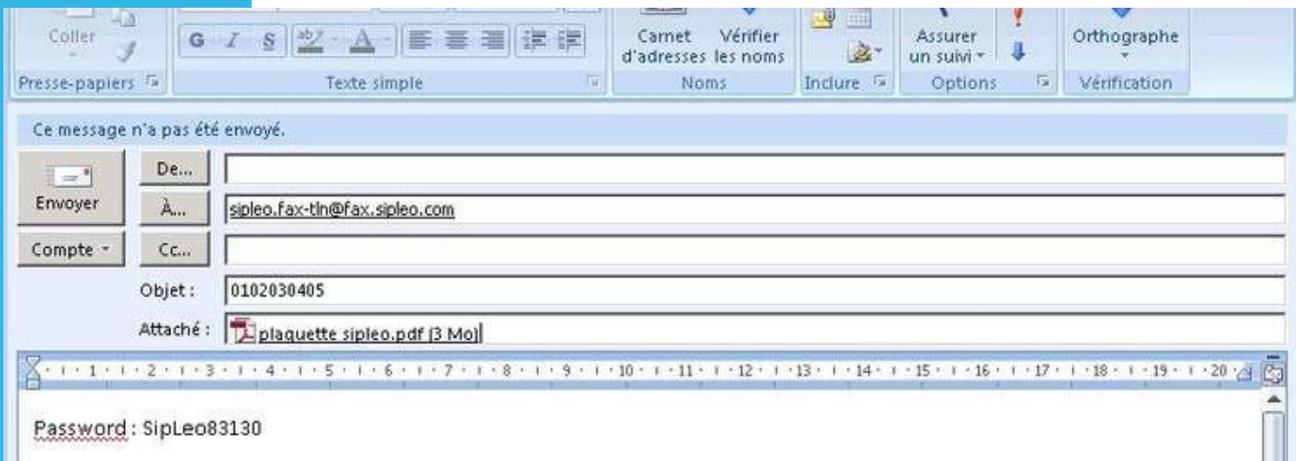
Comment ça marche ?

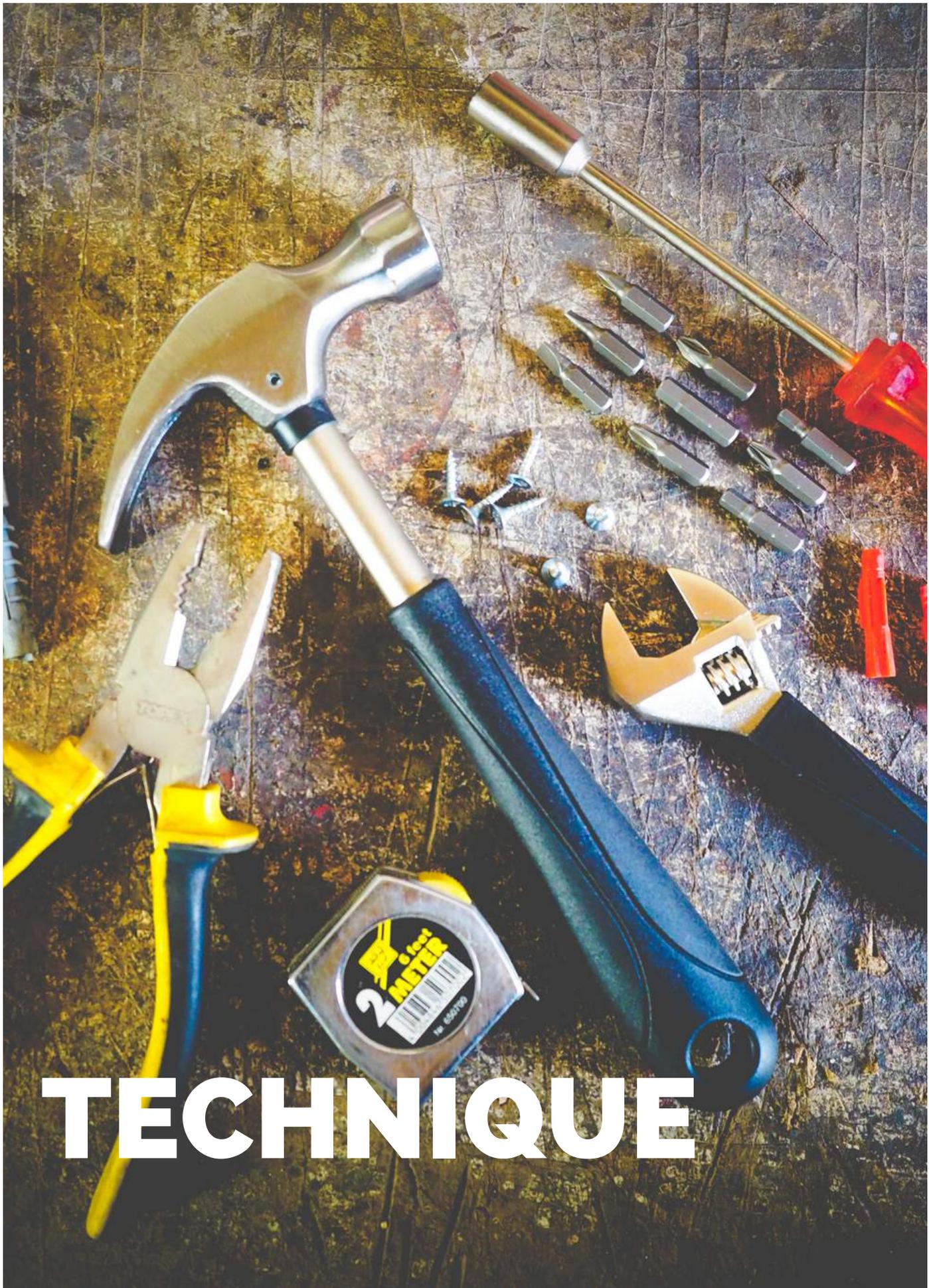
Votre entreprise gagne en productivité. Tout fonctionne comme un simple mail. Il y a une simple procédure à suivre (mot de passe par exemple).

Fini les pertes de temps lors de la réception et l'envoi de télécopies traditionnelles. Vos employés, en quelques clics, peuvent lier des fichiers à leurs fax via vos applications bureautiques quotidiennes.

Quels avantages ?

- Plus besoin de matériel physique
- Plus d'impression automatique (moins d'encre, de papiers et confidentialité sécurisée)
- Facile et immédiat : consulter, recevoir, archiver et envoyer vos fax à tout moment, depuis n'importe où (smartphone ou PC portable lors de vos déplacements)
- Pas de machine supplémentaire à entretenir





TECHNIQUE

WWW.SIPLEO.COM // 09 70 26 21 10 // CONTACT@SIPLEO.COM



EXTENSION

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....

LIGNE

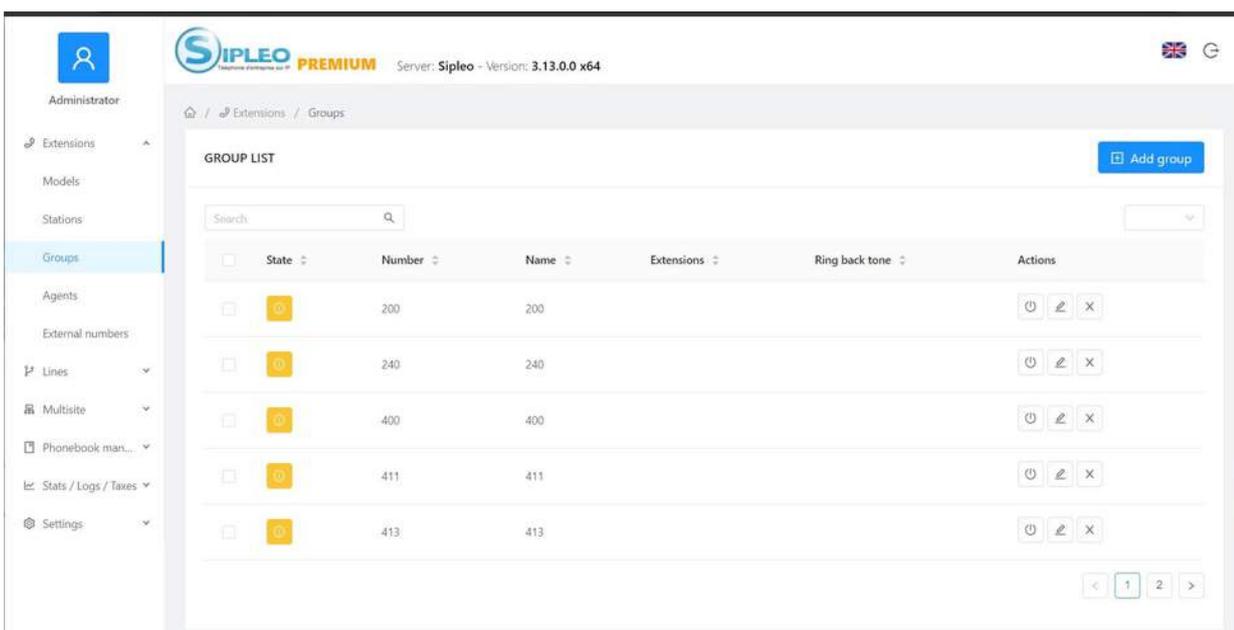
Une ligne permet la réception d'appels considérés comme externes. Faire appel à un opérateur est donc nécessaire dans ce cas. Une ligne peut être de deux sortes :

- 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.
- 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.



- 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



EXTENSION Général (800)	
<input type="checkbox"/> Conserver le numéro de l'appelant	Si on veut faire ressortir par une ligne externe cet appel, on relaiera le numéro du correspondant, sinon le numéro de la ligne sera utilisé. Ne fonctionne pas si la présentation du numéro est forcé sur la ligne sortante.
SMS	
<input type="checkbox"/> Activé	Active la réception de SMS.
ENREGISTREMENT	
Mode	<input type="checkbox"/> Entrant <input type="checkbox"/> Sortant
Mode Entrant : L'équipement de la ligne doit s'enregistrer sur l'PBX. (ex : Passerelle SIP) Mode Sortant : L'PBX doit enregistrer sa ligne sur l'équipement distant. (ex : Fournisseurs SIP)	
COMPTE SIP	
Identifiant	Identifiant du compte SIP.
Mot de passe	Mot de passe associé à l'identifiant.
Domaine	Domaine de l'équipement. Laisser vide pour utiliser le domaine de l'PBX.

NUMÉRO ABRÉGÉ

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.

The screenshot shows the SipleoWebAdmin interface with a 'CREATE SHORT NUMBER' dialog box open. The dialog has a 'GENERAL' tab and the following fields:

- Short Number:** Default (Short Number you want to dial)
- Number:** Extension (The number that will be dial by using the short number)
- Geographical sites:** (This short number will be only used in these sites)

Buttons at the bottom: Cancel, Create short number, Create and reload.

LICENCE

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

EXPORTATION

- Possibilité d'exporter dans un fichier texte tous les événements d'appels. Choix des dates pour la période.

LOG

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

Cela vous permet de :

- Conserver un journal de log par jour (ou option pour ne plus sauvegarder de logs dans Sipleo Back'Up).
- Éliminer automatiquement les journaux de logs après une période définie.

SERVEUR – RECHARGEMENT – ETAT

- 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 - TFTP

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.

COPIER

Cette fonction permet de recopier les différentes configurations vers une ou plusieurs extensions.

Elle permet de copier :

- Les listes noires
- Les profils
- Les contacts de SipleoAssist
- Les boîtes vocales
- Le DHCP

CODECS 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...

ET AUSSI ...

- Système de prévention des blocages
- Possibilité d'enregistrer dans les logs des paquets SIP
- Algorithme PLC pour générer synthétiquement les paquets perdus
- Commande de SIPLEO par Telnet
- Commande de SIPLEO par Web Service
- Complète intégration avec une application Web
- TAPI 32, 64 bits et drivers compatibles TSE, Citrix
- Gestion de la vidéo
- Paramétrage des touches du téléphone à partir de l'interface Sipleo (touche de ligne, touches contextuelles, haut, bas...).
- Ajout de la QoQ dans les paquets SIP, RTP et RTCP
- Handle du canal/handle de la communication : une application web peut piloter SipleoAssist
- Possibilité de communiquer avec des équipements situés derrière du NAT



ET SI JE NE VEUX PAS D'UN TÉLÉPHONE PHYSIQUE ?

SIPLEOPHONE

Définition

Le softphone, c'est un logiciel que l'on installe sur son ordinateur et qui vient remplacer le téléphone physique traditionnel. Vous pouvez ainsi appeler et être appelé sans décrocher votre combiné.

Comment ça marche ?

Voici quelques unes des fonctionnalités disponibles avec notre softphone :

- Raccourcis clavier pour effectuer des commandes
- Muet (coupure du microphone)
- Musique d'attente
- Transfert
- Conférence
- Rappel du dernier numéro
- Intercepter un appel (*99 + numéro de poste)
- Compatible avec les périphériques du marché (dont les casques Jabra - mains libres)
- Gestion des codecs les plus répandus (G729, opus, G722...)
- Gestion de plusieurs lignes
- Disponible en plusieurs langues

Quels avantages ?

Tout se fait depuis votre écran. Il suffit de vous équiper d'un casque (généralement) et vous pouvez vous passer d'un téléphone physique classique.

