

# MANAGED COM

by cegecom

Réinventez votre communication  
d'entreprise



cegecom





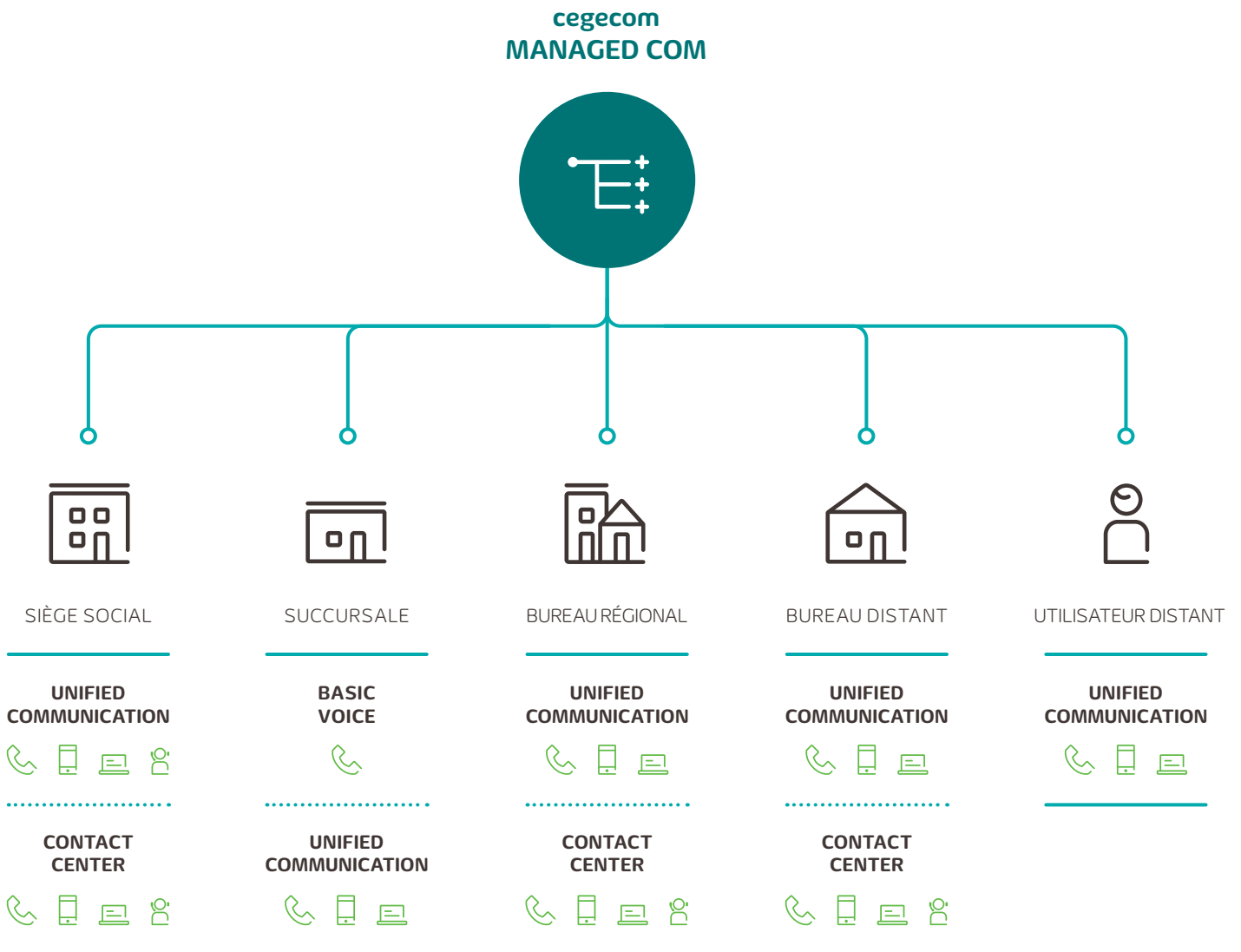
Nos services **MANAGED COM** vous permettent de disposer d'une véritable plateforme de communication au sein de votre entreprise. En fonction de la taille de votre société, vous avez le choix entre **Managed Com Corporate** et **Managed Com Business**.

Avec **Management Com Corporate**, vous bénéficiez d'une offre tout-en-un 100 % flexible : vous ne payez que ce que vous consommez (« pay-as-you use ») et au fur et à mesure l'évolution de vos besoins (« pay-as-you-grow »). Cette solution comprend non seulement l'installation de toutes vos lignes, la fourniture et la gestion de vos équipements téléphoniques mais aussi trois forfaits adaptés aux besoins réels de votre entreprise : **Basic Voice**, **Unified Communication** et **Contact Center**.

Si vous êtes une petite et moyenne entreprise, notre offre **Managed Com Business** est faite pour vous. Fonctionnant sur le modèle d'une infrastructure partagée, ce service vous permet d'accéder à des prix abordables aux fonctionnalités d'une communication unifiée. Vous avez le choix entre deux forfaits – **Basic Voice** ou **Call Center**.

Combinez les configurations  
en fonction de vos besoins et de vos sites.

EXEMPLE DE CONFIGURATION





# Managed Com Corporate

## Une offre tout-en-un 100 % flexible

**Managed Com Corporate** est une solution complète pour toutes vos communications professionnelles. Nous mettons à votre disposition une technologie de pointe, moderne, constamment mise à jour, entièrement sécurisée ainsi qu'un centre de support technique performant.

Notre solution est 100 % flexible. Vous n'avez plus besoin d'investir dans une centrale téléphonique complexe. Vous payez uniquement ce dont vous avez besoin. Vous avez le choix entre trois forfaits – **Basic Voice**, **Unified Communication** ou **Contact Center**. Vous pouvez facilement passer d'un forfait à l'autre au fur et à mesure que vos besoins augmentent avec le temps. Vous avez même l'opportunité de combiner les trois forfaits en fonction de votre configuration et de vos sites – du siège social au bureau régional en passant par la succursale, le bureau distant et l'utilisateur distant.

**Basic Voice** vous assure une communication de base optimale avec des fonctionnalités comme le journal d'appel, le transfert d'appel, la conférence à trois parties ou l'annuaire téléphonique.



Outre toutes les fonctionnalités de **Basic Voice, Unified Communication** propose de nombreux services avancés comme la convergence du fixe et du mobile, la messagerie instantanée ou la gestion de conférences téléphoniques. Notre système de convergence du fixe et du mobile vous permet d'utiliser vos smartphones (Android et IOS) comme une extension supplémentaire de votre système de communications professionnelles. Grâce à notre messagerie instantanée, vous pouvez échanger des messages en temps réel avec tous vos abonnés **MANAGED COM**. Avec nos fonctions de gestion des conférences, vous avez la possibilité d'initier et de gérer vous-même les conférences téléphoniques permanentes et récurrentes.

**Contact Center** inclut non seulement les fonctionnalités de **Basic Voice** et **Unified Communication** mais est aussi une puissante solution intégrée qui transforme votre centrale téléphonique en un véritable centre de contact. Tous vos appels entrants, fax et mails sont gérés et distribués de manière optimale. De plus, plusieurs fonctions pratiques en option comme le rapport d'activités ou le monitoring peuvent être mises à disposition des agents du Centre de Contact via l'application MyAgent.

## Les fonctionnalités et avantages de Managed Com Corporate



### BASIC VOICE

**Appels entrants et sortants** (appels nationaux et internationaux avec une grille tarifaire transparente et équitable pour les clients professionnels)

**Journal d'appel** (enregistrement de la date et l'heure des appels entrants, sortants et manqués)

**Transfert d'appel**

**Conférence à trois parties**

**Voicemail**

**Fax** (possibilité de connecter les télécopieurs existants)







## UNIFIED COMMUNICATION

(inclut Basic Voice)

**FaxBox** (permet aux abonnés de recevoir et d'envoyer des messages fax via l'application de messagerie de l'ordinateur sans utiliser un télécopieur)

**Drag&Drop Conference Management** (offre des fonctionnalités de gestion de conférences comme la mise en place et la gestion de conférences permanentes et récurrentes)

**DeskShare** (permet de se connecter à un autre système de téléphone IP et d'utiliser ce téléphone comme son propre outil personnel)

**Desktop Dialler** (permet aux utilisateurs d'appeler un numéro sélectionné ou copié dans le presse-papiers de Windows)

**Statut de présence** (indique si un autre abonné MANAGED COM est disponible ou non)

**Service de numéro unique** (permet de joindre un abonné à l'aide d'un seul numéro, quel que soit l'appareil MANAGED COM utilisé)

**Transfert d'appel selon statut** (se fait en fonction de la présence ou non de l'utilisateur MANAGED COM appelé)

**Répartiteur automatique personnel** (permet aux appelants d'être automatiquement transférés vers une extension sans l'aide d'un opérateur ou d'une réceptionniste)

**Enregistrement d'appel** (le contenu d'un appel peut être enregistré et stocké dans un fichier)

**Messagerie vocale et Fax** (permet de recevoir et gérer des messages via l'application de messagerie de l'ordinateur ou Microsoft Outlook)

**Messagerie instantanée** (permet l'échange de messages en temps réel entre tous les abonnés Managed Com Unified Communication et Contact Center)

**Convergence fixe-mobile/smartphone** (le smartphone peut être configuré comme une extension supplémentaire du système de communications)

**Intégration d'Outlook** (l'utilisateur peut appeler les contacts de sa messagerie Microsoft Outlook et envoyer des messages voix et fax par mail)

**Répartiteur automatique** (fournit, de concert avec le service Voicemail, un service intégré qui délivre un message de bienvenue et redirige automatiquement l'appel en fonction de la configuration prédéfinie)





## CONTACT CENTER

(inclut Basic Voice & Unified Communication)

**File d'attente d'appels flexible** (permet à l'utilisateur de définir différentes files d'attente de manière à gérer les appels entrants en fonction de ses besoins)

**Redirection intelligente** (garantit aux appelants d'être toujours en relation avec l'agent le plus qualifié, quel que soit le moyen de contact utilisé)

**Tableau de bord** (les statistiques en temps réel des appels et les informations sur les files d'attente pour les dernières 24 heures peuvent être présentées sur un écran ou un vidéoprojecteur)

**Gestion des appels entrants** (les appels entrants peuvent être gérés individuellement en fonction du numéro appelant)

**Contact Center Agent (myAgent)** (l'agent peut contrôler les fonctions de la solution de centre d'appels utilisant un ordinateur client)



# Managed Com Business

## La communication unifiée accessible à tous

Notre offre **Managed Com Business** est spécialement dédiée aux petites et moyennes entreprises. Cette plateforme de communication partagée permet d'accéder à des prix abordables à de nombreuses fonctionnalités comme la possibilité de connecter des smartphones (Android et IOS) à partir de n'importe quel réseau sans fil, de prendre en charge des appareils existants sans devoir les remplacer et de bénéficier du service fiable et redondant des data centres de cegecom.

Deux forfaits sont proposés. Le premier, **Basic Voice**, contient de très nombreuses fonctionnalités : du transfert des appels au statut de présence en passant par le numéro de service unique, le reroutage, la sonnerie parallèle, l'indicateur d'occupation des postes, la conférence jusqu'à 20 personnes, le Fax2Mail et le Mail2Fax. Le deuxième, **Call Center**, comprend toutes les fonctionnalités du premier ainsi que des options utiles à la mise en place d'un centre d'appels (Call Center Agent, Menus IVR, configuration de la file d'attente des appels entrants, etc.).

## Les fonctionnalités et avantages de Managed Com Business



### BASIC VOICE

**Appels entrants et sortants** (appels nationaux et internationaux avec une grille tarifaire transparente et équitable pour les clients professionnels)

**Journal d'appel** (enregistrement de la date et l'heure des appels entrants, sortants et manqués)

**Transfert d'appel**

**Parallel ringing** (permet de prendre les appels entrants aussi bien à partir de la ligne téléphonique appelée que d'une autre ligne)

**Liste de favoris**

**Répertoire personnel et de la société**

**Voicemail**

**FaxBox** (permet aux abonnés de recevoir et d'envoyer des messages fax via l'application de messagerie de l'ordinateur sans utiliser un télécopieur)

**Musique d'attente**

**Parcage des appels entrants** (permet de mettre les appels en attente et de réduire les délais d'attente en cas d'affluence d'appels)

**Reroutage** (les appels sont renvoyés vers un numéro d'urgence lorsque la ligne du raccordement téléphonique ne fonctionne plus)

**Call Groups & Call Pickup Functionality** (permet à un groupe désigné de répondre à un appel à partir d'un autre téléphone)

**Indicateur d'occupation des postes**

**Conférence jusqu'à 20 personnes**

**Fax2Mail et Mail2Fax**

**Service de numéro unique** (permet de joindre un abonné à l'aide d'un seul numéro)

**Statut de présence** (indique si un autre abonné est disponible ou non)

**Intégration d'Outlook** (l'utilisateur peut appeler les contacts de sa messagerie Microsoft Outlook et envoyer des messages voix et fax par mail)

**Desktop Client**

**Web Client**

**Web Phone**

**Distribution dynamique des appels**

**Convergence fixe-mobile/smartphone** (le smartphone peut être configuré comme une extension supplémentaire du système de communications)

**Application Softphone Client pour Windows** (appels VoIP)



### CALL CENTER

(inclut Basic Voice)

**Call Center Agent Functionality** (fonctionnalité d'opérateur de centre d'appels)

**Graphic Dialplan Editor** (éditeur graphique du plan de numérotation)

**Menus IVR** (les appelants utilisent la voix pour acheminer leurs appels)

**Configuration de la file d'attente des appels entrants**

**Statistiques**

**CRM flexible, interface ERP**

