

Part
of 
artelis


cegecom

PHONE 
by cegecom

Faites appel à nos solutions
voix à la carte



Les services **PHONE** de cegecom offrent un vaste éventail de services voix qui sont à même de répondre à toutes vos demandes, quelle que soit la taille de votre entreprise.

Vous pouvez faire appel à une de nos nombreuses offres de téléphonie : de la **ligne analogique simple**, la **ligne ISDN** avec la possibilité d'utiliser simultanément un maximum de 30 canaux vocaux, a téléphonie partagée selon la formule « pay-as-you-use », la solution **Voix-sur-IP** (Voice over IP ou VoIP) jusqu'à nos services voix à haute valeur ajoutée comme l'installation d'un numéro d'appel service unique, le système de gestion d'appels basé sur Internet, les systèmes informatisés de téléphonie ACD ou les systèmes de dialogue vocal.

Vous pouvez également combiner le service téléphonique avec l'accès à Internet grâce à notre gamme **COMPLETE**.



Nos solutions PHONE

Profitez d'une téléphonie
d'entreprise à la pointe
du progrès

Avec les services **PHONE** de cegecom, vous avez le choix entre plusieurs offres de téléphonie : de la **ligne analogique** aux **services voix avancés** en passant par la **ligne ISDN** et la **ligne Voix-sur-IP**.

Ligne analogique

La **simple ligne analogique** (Phone Analog) reste la meilleure solution si vous êtes une petite entreprise et/ou utilisez des applications spécifiques comme les systèmes de détection d'incendie ou de systèmes d'appel d'urgence.

Ligne ISDN (Phone BRI)

Nos **lignes ISDN** (Phone BRI) vous permettent de profiter des avantages de la technologie numérique, d'une vitesse de connexion élevée, d'une qualité vocale optimale, d'un grand nombre de services et d'une tarification à la seconde. Si vous êtes une entreprise de taille plus importante, des raccordements multiplex primaires professionnels (Phone BRI-PBX et Phone PRI) vous donnent la possibilité d'utiliser non seulement une ligne ISDN mais aussi un maximum de 30 canaux vocaux de manière simultanée avec des raccordements supplémentaires en cas d'expansion de votre activité.

Solution Voix-sur-IP

En optant pour notre **solution Voix-sur-IP**, vous utilisez un réseau basé sur IP simultanément pour la transmission de conversations et le transfert de données. Grâce à cette infrastructure unique pour votre communication par mail, fax et téléphone, vous simplifiez vos procédures, gagnez du temps et améliorez l'accessibilité de vos collaborateurs. Ceux-ci peuvent, via un système d'identification, travailler depuis n'importe quel endroit – sans frais de configuration ni perte de temps, même en cas de changement de lieu de travail. Et vous n'avez pas besoin de vous soucier de l'intégration de cette technologie d'avenir : nos experts mettent au point, ensemble avec vous, le scénario de transition optimal pour votre entreprise.

Services Voix avancés

Nos **services voix avancés** vous garantissent un niveau maximal de disponibilité et de sécurité avec des solutions personnalisées dans des délais courts et à des prix intéressants. Si vous voulez disposer de votre propre numéro d'appel service unique, nous effectuons pour vous toutes les démarches de demande et de connexion. Notre système de gestion IN, basé sur Internet, gère les appels 24h/24 et 7j/7 en temps réel, avec des options de routage et de statistiques ainsi qu'un téléchargement de messages individuels. Nos systèmes informatisés de téléphonie ACD (Automatic-Call Distribution ou Distributeur Automatique d'Appels) offrent un traitement des appels de manière optimisée et à la carte. Nos systèmes de dialogue vocal proposent des solutions de routine 24h/24 pour mieux aider vos clients dans leur recherche d'un correspondant ou d'une information et peuvent être intégrés à différents types d'installations de télécommunications, de produits CTI (Couplage Téléphonie-Informatique) et de systèmes de traitement des données.

Et pour encore mieux accueillir et servir vos clients, nous mettons à votre disposition des modules de services voix avancés comme la composition automatique des numéros de contact (Automatic Dial Out), les systèmes de téléconférence, Voice2Mail et Fax2Mail pour recevoir directement les messages vocaux et les fax entrants par e-mail.



Lignes analogiques et ISDN

Services complémentaires techniquement disponibles

Selon le prix et les variantes du produit, certains services complémentaires peuvent faire l'objet d'une facturation.

Services complémentaires	PHONE PRI	PHONE BRI-PBX	PHONE BRI	PHONE ANALOG
Numéro d'abonnés multiple Jusqu'à 10 numéros peuvent être raccordés	x	x	✓	x
Numéro unique pour terminaux analogiques	x	x	x	✓
Sélection en bloc	✓	✓	✓	x
Sélection individuelle (overlap dialling)	✓	✓	✓	✓
Sélection directe à l'arrivée (DDI) Sélection directe de postes individuels de l'installation téléphonique.	✓	✓	x	x
Affichage du numéro Le numéro de l'appelant s'affiche lors de l'appel.	✓	✓	✓	✓
Numéro masqué (CLIR) Le numéro d'appel de l'appelant ne s'affichera pas chez l'appelé.	✓	✓	✓	✓
Identification des appels malveillants Le numéro du dernier appel sera relevé. Ce service doit avoir auparavant été demandé à cegecom par le client.	✓	✓	✓	✓
CLIP no screening Pour un appel sortant, le client peut transmettre un numéro d'appel service qui sera visible par le correspondant.	✓	✓	x	x



Services complémentaires	PHONE PRI	PHONE BRI-PBX	PHONE BRI	PHONE ANALOG
Déviation d'appel en cas de ligne occupée La déviation d'appel préalablement définie est directement exécutée en cas de ligne occupée.	✓	✓	✓	✓
Déviation programmée d'appels Le transfert d'appel prédéfini est exécuté après une période définie.	✓	✓	✓	✓
Déviation d'appels inconditionnelle Tous les appels sont instantanément déviés.	✓	✓	✓	✓
Activation facultative du numéro masqué	✓	✓	✓	✓
Appel en attente	✓	✓	✓	✗
Réacheminement partiel	✓	✓	✓	✗
Blocages	✓	✓	✓	✓
Mise en attente de l'appel	✓	✓	✓	✗
Conférence téléphonique 3 personnes	✓	✓	✓	✗
Groupe fermé d'utilisateurs Groupe virtuel de participants à un réseau fixe. Les participants peuvent entrer en communication les uns avec les autres uniquement.	✓①	✓①	✓①	✓①
Connexions données 64 kbit/s restreintes/non-restreintes	✓	✓	✓	✗
Connexions modem analogiques	✓	✓	✓	✓
Connexions fax	✓	✓	✓	✓

✗ N'est pas compris dans le raccordement.

✓ Est compris dans le raccordement (la fonction dépend du terminal connecté).

✓① Pour cette fonction, le client doit adresser sa demande auprès de l'ILR.



Lignes VOIP

Services complémentaires techniquement disponibles

Selon le prix et les variantes du produit, certains services complémentaires peuvent faire l'objet d'une facturation.

Services complémentaires	PHONE BRI-PBX	PHONE BRI	PHONE ANALOG	PHONE SIP	PHONE SIP-TRUNK
Numéro multipoint Jusqu'à 10 numéros peuvent être synchronisés	x	✓	x	✓	x
Numéro d'appel individuel pour terminaux analogiques	x	x	✓	✓	✓
Sélection en bloc	✓	✓	✓	✓	✓
Sélection individuelle (Overlap-Dialing)	✓②	✓②	✓②	✓②	✓②
Numérotation directe des extensions La composition directe de postes individuels de l'installation	✓	x	x	x	✓
Affichage du numéro Le numéro de l'appelant s'affiche lors de l'appel	✓	✓	✓	✓	✓
Numéro masqué (CLIR) Le numéro d'appel de l'appelant ne s'affichera pas chez l'appelé.	✓	✓	✓	✓	✓
Interception des appels malveillants Le numéro du dernier appel est consigné. Ce service doit avoir auparavant été demandé à cegecom par le client.	✓	✓	✓	✓	✓
CLIP no screening Pour un appel sortant, le client peut transmettre un numéro d'appel service qui sera visible par le correspondant.	✓	x	x	x	✓



Services complémentaires	PHONE BRI-PBX	PHONE BRI	PHONE ANALOG	PHONE SIP	PHONE SIP-TRUNK
Déviation d'appel en cas de ligne occupée La déviation d'appel préalablement définie est directement exécutée en cas de ligne occupée.	✓	✓	✓	✓	✓
Déviation programmée d'appels La déviation d'appels prédéfini est exécutée pour une durée définie.	✓	✓	✓	✓	✓
Déviation d'appels inconditionnelle	✓	✓	✓	✓	✓
Suppression sélective identification du numéro d'appel	✓	✓	✓	✓	✓
Mise en attente de l'appel	✓	✗	✗	✗	✗
Réacheminement partiel	✓	✗	✗	✗	✓
Rerouting Partiel	✓	✗	✗	✗	✓
Blocages	✓	✓	✓	✓	✓
Conférence tripartite	✓	✓	✓	✓	✓
Groupe fermé d'utilisateurs Groupe virtuel d'abonnés au réseau fixe. Les participants peuvent uniquement se téléphoner entre eux.	✓①	✓①	✓①	✓①	✓①
Connexions données 64 kbit/s restreintes/non-restreintes	✓②	✓②	✓②	✓②	✓②
Connexions modem analogiques	✓②	✓②	✗	✗	✗
Connexions fax	✓③	✓③	✓③	✓③	✓③

- ✗ N'est pas compris dans le raccordement
- ✓ Est compris dans le raccordement (la fonction dépend du terminal connecté).
- ✓① Pour cette fonction, le client doit adresser sa demande auprès de l'ILR.
- ✓② Cette caractéristique n'est pas disponible dans chaque zone de réseau.
- ✓③ Afin d'éviter des erreurs de transmission, il convient de régler le débit de données sur les appareils de télécopie sur maximum 9600 kbit/s. Il est conseillé de désactiver le mode Error Correction.



Les services PHONE avancés

Système de gestion IN

Options de routage

- Routage standard
- Multi-appels
- Routage en fonction de l'origine
- Routage par pourcentages
- Menu de sélection DTMF (Dual-Tone Multi-Frequency)
- Routage personnalisé en fonction des exigences du client

Tous les modules de routage prévoient l'intégration de messages personnalisés et la définition de fonctions temporelles pour une flexibilité maximale en situation d'urgence.

Options de statistiques

- Statistiques journalières
- Statistiques services voix avancés
- Statistiques par origine
- Statistiques par heure/minute
- Statistiques des appels successifs d'un même appelant
- Statistiques par destination

Options de messages préenregistrés

- Message d'accueil
- Message d'attente/musique d'attente
- Message en cas de ligne occupée ou de non-réponse
- Message en dehors des heures d'ouverture
- Possibilité de créer des messages personnalisés



Systemes ACD

- Routage des appels dans la langue souhaitée et vers le département recherché
- Distribution des appels directement vers l'interlocuteur disponible
- Supervision de l'état actuel de l'ensemble du système ACD (appelants, agents, groupes, files d'attente)
- Reporting avec une fonctionnalité de statistiques
- Intégration de canaux de communication supplémentaires (fax, SMS et e-mails). Quel que soit le canal utilisé, il est également possible de former différents groupes ou techniques, de définir différents flux d'appels et d'intégrer différents messages d'accueil, d'attente et d'information.
- Aucune intégration logicielle nécessaire, ni modification technique des systèmes existants
- Administration intégrale du système à partir de tout poste disposant d'un accès Internet.

Systemes de dialogue vocal

- Commutation automatique
- Portail bancaire
- Renseignements horaires
- Recherche d'agences
- Pré-qualification
- Relevé de compteurs

Nous vous proposons également un portefeuille de services : conseil, conception, réalisation et exploitation de votre application.

