

COMMUNICATION INTELLIGENTE

PLUS DE SUCCÈS POUR VOTRE ENTREPRISE

Pour en savoir plus!





Votre XPhone Client Un seul outil - toutes les possibilités

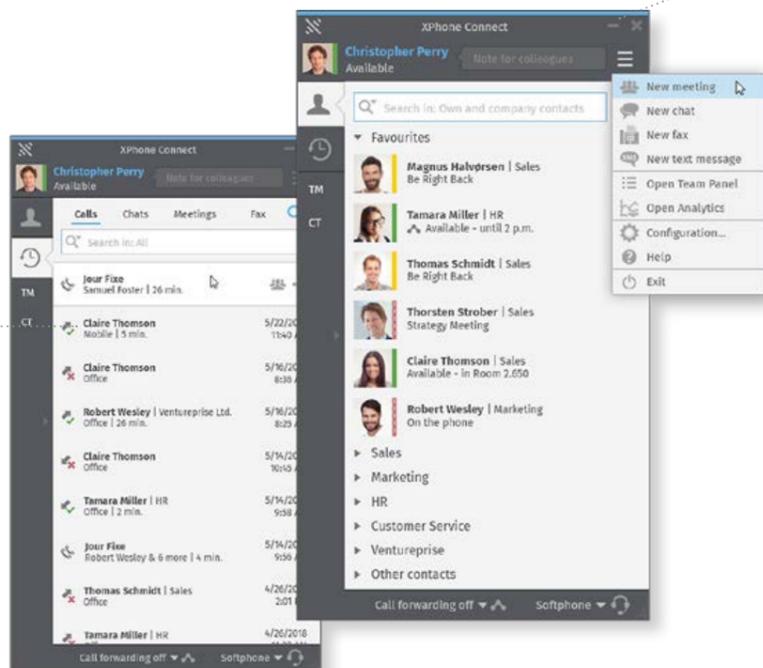
XPhone Connect vous permet de piloter l'ensemble de votre communication : de manière simple, intuitive et clairement structurée. Des appels téléphoniques aux conférences, des réunions web ou des chats au partage d'écran, du fax à la messagerie vocale : avec l'interface claire de XPhone Phone Connect, un clic suffit pour avoir accès à toutes les conversations.

Tous les contacts sont disponibles dans une recherche flexible par texte libre. Du fait du regroupement de tous les canaux, il est très facile de passer de l'un à l'autre ou de les étendre par des canaux ou des personnes supplémentaires.

Configurez des conférences téléphoniques ou des réunions web d'un seul clic. Pour une présentation client, une réunion d'équipe virtuelle, une concertation rapide dans le chat de groupe ou une session spontanée de partage d'écran : avec XPhone Connect, toutes les voies de communication vous sont ouvertes. Ainsi, c'est vous seul qui décidez de vos préférences en termes de communication - et pas la technique.



Téléphonie



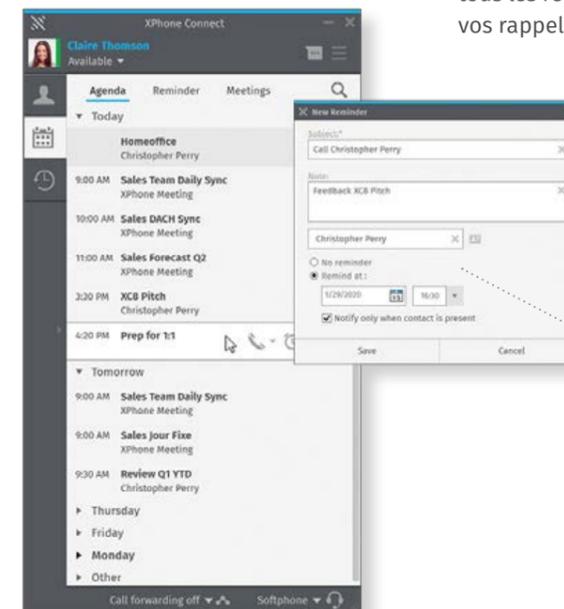
Unified Journal

Téléphoner partout Sans téléphone

Mettez votre téléphone à la retraite : avec le softphone XPhone Connect, il suffit d'un PC, d'un headset et d'Internet pour bénéficier partout de tout le confort d'une communication moderne. L'avantage pour vous : vous êtes toujours accessibles sous un seul numéro - que vous soyez au bureau, à la maison ou en train de travailler aux Bahamas.

Garantissez une flexibilité maximale - pour vous comme pour votre entreprise : un branchement supplémentaire pour un nouveau collaborateur ? Pas de problème. Plusieurs collègues se partagent un même poste de travail ou vous misez sur le „flexible Seating“ ? Grâce au softphone, chaque employé a son propre numéro de poste - quel que soit l'endroit où il travaille.

Toute la flexibilité - mais sans les coûts. Au contraire. Vous économisez même de l'argent. Sur place ou à l'étranger : vos coûts de téléphone se réduisent à la connexion Internet.



Rappels

Journal et agenda Parfaitement organisé

Appels téléphoniques, chats, messages vocaux, fax ... Avec autant de canaux et de conversations, vous pourriez perdre le fil. Probablement, mais avec le Unified Journal, vous avez toujours l'historique complet de vos communications sous contrôle grâce à une recherche performante et à des filtres clairs.

Même les conversations que vous avez eues pendant votre télétravail ou les appels qui vous parviennent en dehors des heures de travail sont répertoriés ici. Votre collègue vous a envoyé un lien via le chat la semaine dernière ? Vous pouvez rappeler le chat à tout moment dans le journal.

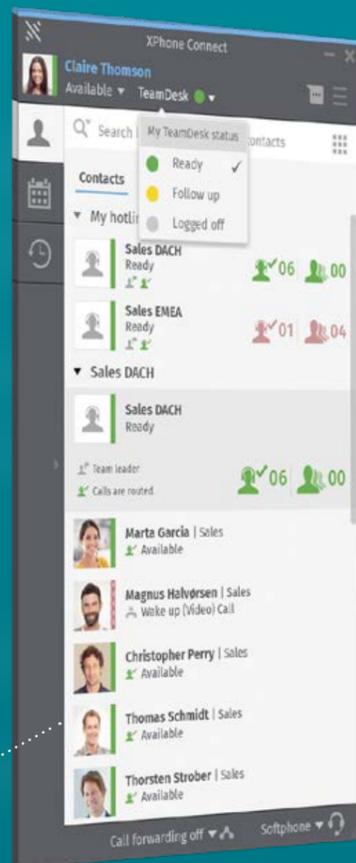
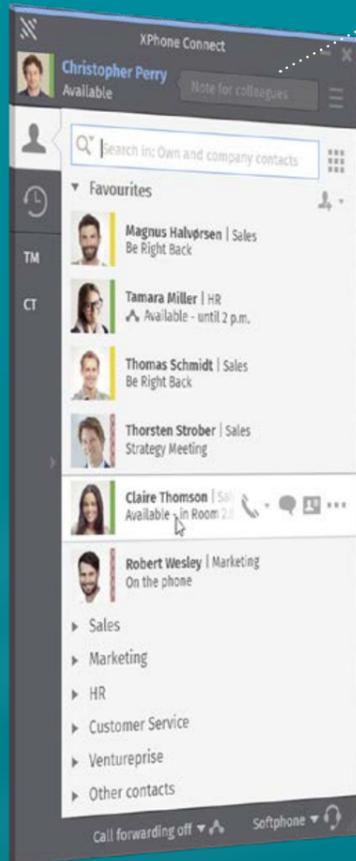
Si vous pouvez voir ce qui s'est passé dans le journal, votre agenda vous montre ce qui va se passer : vous trouverez ici tous les rendez-vous de votre calendrier Outlook ou Notes, vos rappels et vos réunions.

Grâce à XPhone, vous n'aurez plus jamais besoin de recouvrir votre bureau avec des Post-it : faut-il ne pas oublier un rappel important ? Il suffit de mettre en place un rappel. XPhone vous rappellera à l'heure indiquée - si vous le souhaitez, au moment exact où votre interlocuteur est disponible.



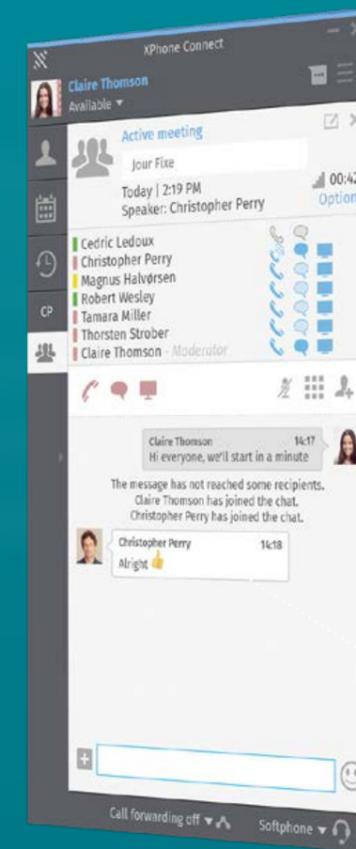
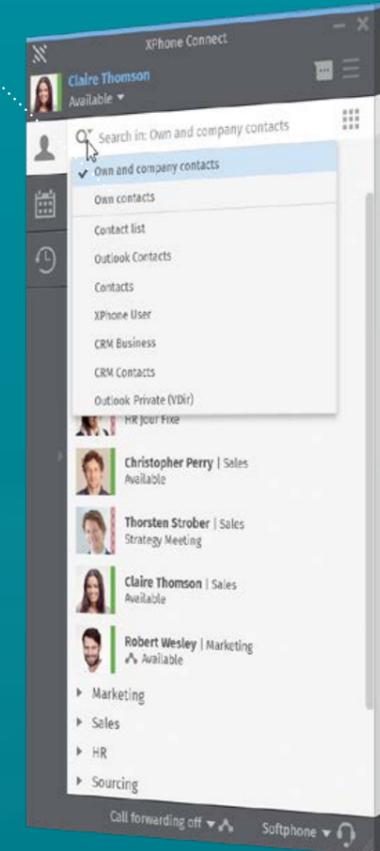
Contacts

Le Client est votre centrale de communication : vous pouvez voir qui est joignable et démarrer un appel, un chat ou une conférence en un rien de temps.



Recherche

Dans la recherche flexible par texte libre, vous pouvez accéder à tous les contacts - à l'échelle de l'entreprise et de tous ses sites.



TeamDesk

Avec TeamDesk, vous pouvez vous assurer que les appels sont distribués de manière optimale dans une équipe. Simple, intelligent et auto-organisé.



Meeting

Pilotez vos réunions de manière conviviale dans le client : grâce à l'affichage Active Speaker, vous savez toujours quel est l'orateur actuel.



Une présence claire Une communication ciblée

La communication ne doit pas seulement être simple. Elle doit aussi et surtout être ciblée. Vous voulez retransmettre un appel d'un client important ? Vous avez besoin d'un accusé de réception rapide de l'équipe commerciale ? Grâce à la gestion de présence clairement structurée de XPhone Connect, un coup d'oeil suffit pour savoir lequel de vos collègues est joignable, qui est en rendez-vous, qui téléphone ou qui a activé un transfert d'appels.

Grâce à la fédération XPhone, vous pouvez même accéder au statut de présence des contacts externes : ainsi, vous saurez si votre client, fournisseur ou partenaire commercial a du temps à vous consacrer.

La synchronisation automatique avec votre agenda Outlook ou Notes garantit l'actualité de votre statut. Selon votre statut de présence, le transfert vers un collègue ou vers votre boîte à lettres s'effectuera de manière entièrement automatique.

Vous pouvez naturellement adapter aussi manuellement votre statut et vos transferts d'appels - même depuis votre smartphone via la Mobile App lorsque vous êtes en déplacement.

Team-Panel Un synoptique complet

Parfois, plus c'est complet, mieux c'est. Surtout quand il s'agit de tout avoir à l'oeil. Dans le Team-Panel, vous voyez le statut de présence et l'accessibilité de départements complets et d'équipes, jusqu'à l'échelle de l'ensemble de la société.

Votre équipe de projet est répartie sur plusieurs sites ? Pas de problème. Composez votre équipe tout simplement par Drag & Drop. Avec AnyDevice, vous voyez aussi le statut de téléphonie de collègues qui téléphonent depuis leur home office ou pendant des déplacements - ce qui exclut désormais le risque d'envoyer un client important sur une voie de garage. La recherche intégrée par texte libre garantit que n'importe quel contact sera trouvé en quelques secondes, même dans de grosses entreprises.

Offrez vous - et surtout à vos clients - le luxe d'une gestion des appels rapide et ciblée : depuis le Team-Panel, vous pouvez directement connecter des appels, prendre des appels ou démarrer des communications, des conférences ou des chats. Toutes ces fonctions sont toujours à portée de main : depuis un onglet discret, vous pouvez déployer le Panel à tout moment.

Planifier des réunions Un clic - et c'est fait

Les salles de conférences coûteuses et compliquées à réserver font désormais partie du passé. Avec XPhone Connect, vous pouvez planifier des conférences d'un simple clic dans Outlook ou Notes. De plus, rejoindre une conférence n'a jamais été aussi simple : les participants internes sont identifiés directement par leur numéro de téléphone - sans PIN.

Pour un échange optimal, le modérateur peut piloter la conférence de manière conviviale dans le client. Un arrière-plan sonore bruyant gêne la conversation ? Pas de problème grâce à la fonction Mute qui permet, en cas de besoin, de commuter des participants en mode muet. L'affichage Active Speaker est en outre une aide précieuse, notamment pour des conférences étendues : vous voyez ainsi toujours le nom de l'intervenant actuel.

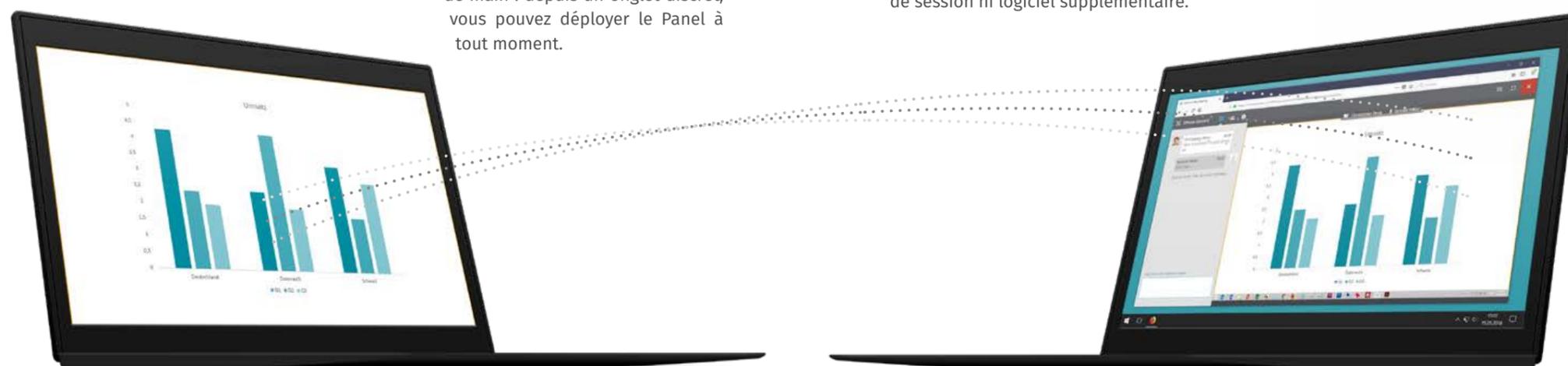
Les mots ne suffisent pas ? Élargissez alors vos conférences par un chat de groupe. Ou partagez votre écran. Un simple clic sur l'icône de Screen-Sharing suffit. Le transfert d'écran démarre en quelques secondes - sans numéro de session ni logiciel supplémentaire.

Présentations clients Simplement par réunion web

Tous les moyens ne sont pas forcément bons pour gagner des clients. Mais vous devez néanmoins utiliser tous les moyens ! Car, comme le dit le proverbe, une image vaut mieux que 1000 mots. Avec la réunion web XPhone Connect, vous pouvez aussi partager votre écran avec des contacts externes. Pour une présentation client planifiée ou pour une concertation de dernière minute : votre interlocuteur peut ouvrir la réunion web directement dans son navigateur depuis un lien. Sans aucun plug-in.

Dans la réunion web, vous disposez non seulement du partage d'écran, mais aussi de la fonctionnalité de conférence et de chat. Dans la liste des participants, clairement structurée, vous voyez toutes les personnes invitées à la réunion ainsi que celles qui sont déjà présentes. Dans la réunion web, le système affiche également quel est l'intervenant qui a actuellement la parole. Du partage d'écran au chat en passant par la liste des participants : toutes les informations sont clairement regroupées dans une fenêtre de navigateur.

Outre des concertations simples et directes, vous bénéficiez ainsi d'une solution qui permet non seulement de réduire vos coûts, mais aussi la durée de vos déplacements.





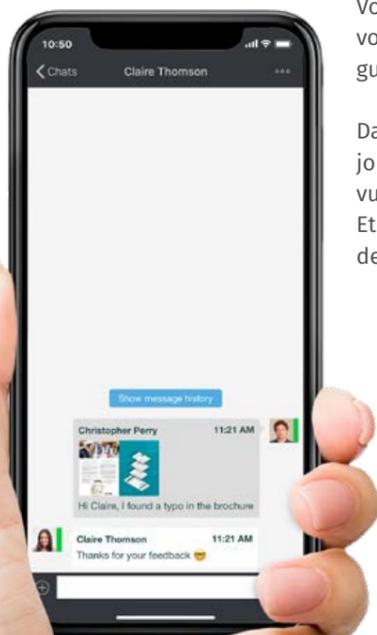
Flexibilité sans compromis AnyDevice & Follow-Me

Vous êtes aujourd'hui au bureau, demain en déplacement et vous travaillez après-demain depuis chez vous ? Pas de problème. Avec XPhone Connect, la communication est toujours et partout aussi conviviale que dans votre bureau. AnyDevice vous permet de bénéficier de toutes les fonctionnalités CTI modernes depuis n'importe quel téléphone fixe ou mobile.

Il vous suffit d'entrer le numéro du terminal voulu dans le Client et vous êtes immédiatement en mesure d'organiser des conférences ou de passer des appels depuis chez vous ou depuis un téléphone d'hôtel aussi confortablement que depuis votre bureau.

Et peu importe d'où vous appelez votre partenaire commercial : grâce à „One-Number“, c'est toujours le numéro de votre bureau qui s'affiche.

Vous êtes toujours en route, mais vous souhaitez rester quand même joignable à tout moment ? Il suffit d'activer la fonction Follow-Me. D'un simple clic, tous les appels entrants sont transférés vers le téléphone souhaité.



L'application XPhone App Une mobilité maximale

La véritable mobilité consiste à pouvoir compter - même en déplacement - sur l'ensemble des fonctionnalités qui vous facilitent le travail au bureau. Vous voulez savoir si votre collègue est encore au téléphone ? Vous voulez appeler un contact depuis votre SAP ? Lancer une conférence ou vous coordonner avec votre équipe via le chat ?

L'appli mobile XPhone Connect pour iOS et Android vous offre un confort de communication maximal, même en déplacement. Qu'il s'agisse d'Outlook, de PGI ou de GRC : l'appli vous permet d'avoir vos contacts toujours à portée de main - bien qu'ils se trouvent sur votre serveur en toute sécurité et dans le respect des dispositions de protection des données.

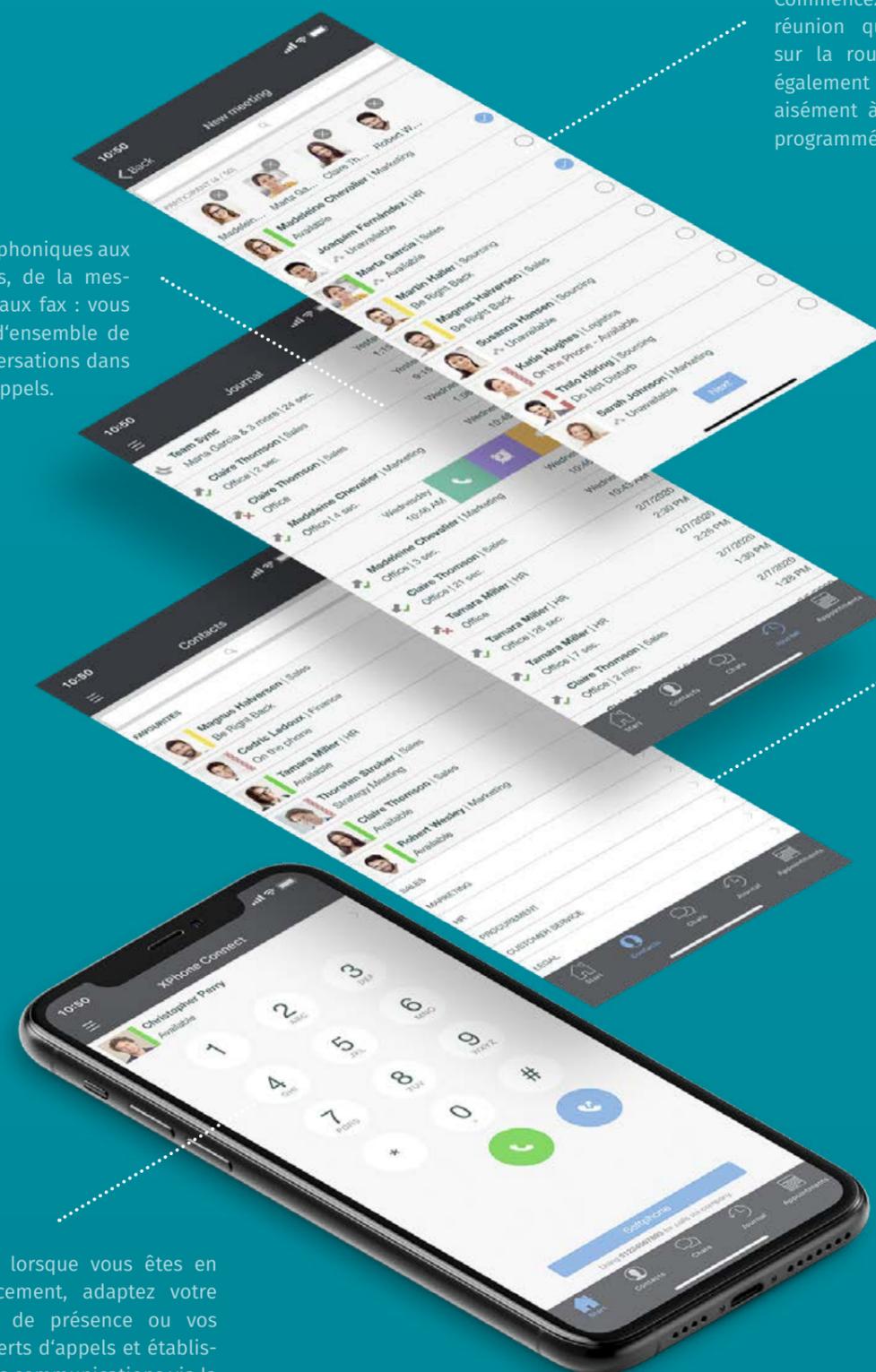
Vous pouvez établir des communications via l'entreprise et avez accès aux informations de présence de vos collègues.

Vous pouvez également adapter à tout moment votre propre statut de manière mobile ou configurer un transfert d'appel.

Dans l'appli, vous trouverez non seulement le journal des appels et des chats, mais aussi une vue d'ensemble précise de vos réunions XPhone. Et vous pouvez rejoindre depuis là votre réunion de manière conviviale.



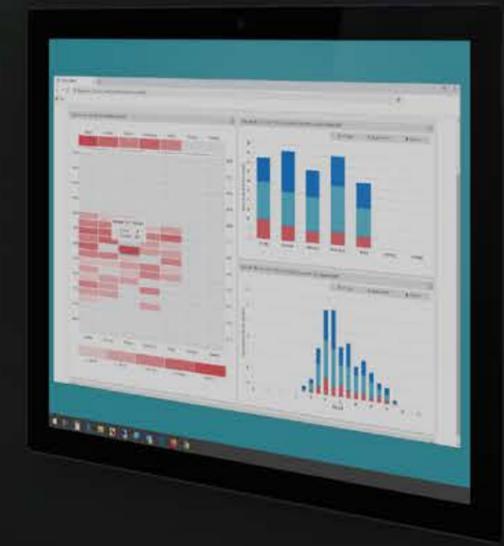
Des appels téléphoniques aux appels entrants, de la messagerie vocale aux fax : vous avez une vue d'ensemble de toutes les conversations dans le journal des appels.



Commencez une nouvelle réunion quand vous êtes sur la route. Vous pouvez également vous connecter aisément à une conférence programmée.

SAP ou Outlook: l'appli permet de gérer tous les contacts en mode mobile.

Même lorsque vous êtes en déplacement, adaptez votre statut de présence ou vos transferts d'appels et établissez vos communications via la société.



Flexible et précis Recherche de contacts

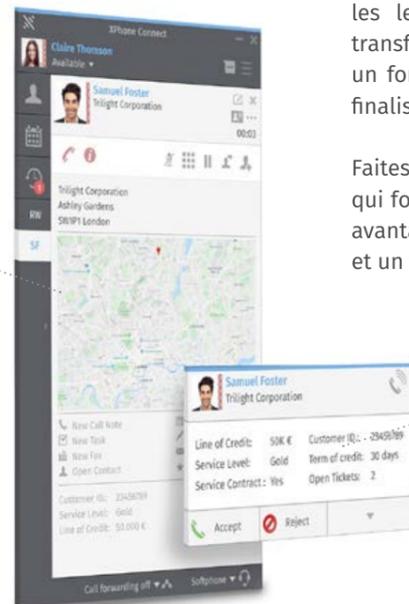
Les données de contact sont le fondement de la communication. Le problème : les données sont généralement réparties entre différentes applications, bases de données, services Cloud ou succursales. XPhone Connect Directory vous permet d'accéder à toutes les données de contact - tant dans le Client qu'en mode mobile - et à l'échelle de l'entreprise. La structure des autorisations permet de définir de manière simple et rapide le niveau d'accès aux données.

La recherche flexible par texte libre donne systématiquement les meilleurs résultats - en seulement quelques secondes. L'administration est tout aussi simple que la recherche : la connexion des bases de données s'effectue directement par Drag & Drop. Vous pouvez en outre étendre vos propres contacts de manière ciblée par des services d'annuaires tels que „L'Annuaire Allemand“.



Dashboard

Visualisez d'un seul coup d'oeil les informations centrales sur l'appelant - directement dès la réception de l'appel.



Identification de l'appelant ? Optimisation des processus !

Vous voulez naturellement savoir comment s'appelle votre appelant et à quelle société il appartient. Cela vous suffit-il ? Vos données ont du potentiel. Beaucoup plus de potentiel ! Avec le tableau de bord Dashboard, assurez-vous de disposer de la bonne information au bon moment - sur mesure et adaptée aux besoins de chacun.

Exemple : lorsqu'un client appelle le service commercial, l'employé voit automatiquement le numéro de client, les échéances de paiement et les dernières commandes de l'appelant. Si le même client appelle l'assistance, le tableau de bord affiche à la place des informations sur l'historique des tickets et la version du produit utilisée.

Et il y a mieux encore ! Depuis le tableau de bord, vous pouvez démarrer directement des actions pour lesquelles les données de l'appelant sont automatiquement transférées. Par exemple dans un document Word ou un formulaire de commande qui peut être déjà traité et finalisé pendant la communication.

Faites le lien entre votre communication et les applications qui font la différence pour le succès de vos affaires. Votre avantage : des processus allégés, des clients plus satisfaits et un temps de travail plus rentable.



Identification des appelants

Tous les appelants sont identifiés automatiquement - quelle que soit la base de données dans laquelle le contact est enregistré.

TeamDesk La plus grande accessibilité

Qu'il s'agisse d'une hotline externe ou d'un service d'assistance informatique interne : la satisfaction d'un appelant dépend en fin de compte de votre disponibilité. Rendez vos clients heureux - avec XPhone Connect TeamDesk.

TeamDesk veille à ce que les appels soient distribués de manière optimale dans une équipe. Simple, intelligent et auto-organisé. Mettez en place autant de hotlines que vous le souhaitez et définissez les stratégies de distribution, les heures d'ouverture et les délais de post-traitement pour chaque hotline. TeamDesk vous offre, à vous et à vos employés, une flexibilité maximale : formez des équipes sur plusieurs sites, même si vous utilisez des systèmes téléphoniques différents. Vos employés peuvent utiliser n'importe quel appareil et se connecter à votre hotline pendant leur télétravail.

XPhone vous permet d'obtenir vos hotlines de l'île ! Tous les employés - qu'ils soient membres de la hotline ou non - utilisent le même logiciel. Cela signifie qu'ils peuvent se porter assistance mutuellement à tout moment par le biais du chat, du partage d'écran, etc. Votre gain : une efficacité maximale et un service optimal.



TeamDesk

Les utilisateurs de TeamDesk ont toujours en vue les chiffres clés les plus importants pour leur hotline

Plus de clarté De meilleures décisions

Avec TeamDesk, vous souhaitez optimiser votre disponibilité. Analytics vous y aide. Ce n'est que lorsque vous savez exactement où et quand les goulets d'étranglement se produisent que vous pouvez planifier de manière optimale le déploiement de votre personnel et faire face aux pics de charge.

Partie intégrante de TeamDesk, Analytics vous fournit toutes les données dont vous avez besoin à ce propos. Clairement structuré, bien pensé et conforme à la réglementation en matière de protection des données.

L'interface Web intuitive vous montre en un coup d'œil combien d'appels parviennent à votre équipe chaque jour et le temps d'attente moyen des appelants, ainsi que les jours et les heures où le taux de perte est le plus élevé. Il est possible de filtrer les données selon les besoins et de comparer les périodes de temps de manière flexible.

Grâce à la combinaison de TeamDesk et d'Analytics, vous pouvez optimiser votre accessibilité de manière ciblée. Et soyez plus que jamais présent pour vos clients !





Messagerie instantanée Communication sans détours

Que ce soit pour envoyer un lien à un collègue ou pour vous concerter brièvement avec votre équipe de projet : un chat est souvent la solution la plus directe. Vous avez besoin d'un retour rapide sur un projet ? Pas de problème. Vous pouvez même envoyer des photos dans le chat par Drag & Drop - après les avoir éditées si nécessaire grâce à l'éditeur intégré. Vous pouvez aussi insérer aisément une capture d'écran.

Vous êtes justement en route ? Grâce à l'application Mobile App, vous pouvez poursuivre en route - sans interruption - le chat que vous avez démarré au bureau. Quel que soit le client que vous utilisez : aucune information ne sera perdue, car vos messages sont toujours enregistrés en toute sécurité dans le journal.

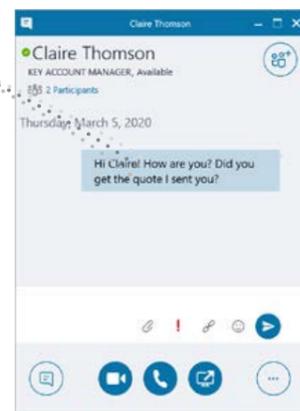


Fédération Skype Entreprise et XPhone

Aucune entreprise n'est une île. Il y a des clients pour lesquels vous voulez être présent en passant par une voie hiérarchique courte. Et il y a des fournisseurs dont vous avez régulièrement besoin de réponses rapides. Avec XPhone, les deux sont plus faciles que jamais ! Grâce à la fédération, vous pouvez également discuter avec des contacts extérieurs et échanger votre statut de présence.

Votre gain ? Une communication claire qui signifie que vous ne perdrez plus jamais de temps à appeler dans le vide. Non seulement vous pouvez voir si votre partenaire commercial est en plein rendez-vous. Vous pouvez également laisser XPhone vous informer automatiquement dès qu'il est à nouveau disponible. Et si cela prend plus de temps, un court message de chat avec une demande de rappel est tout ce dont vous avez besoin.

Vous décidez pour qui vous voulez que votre entreprise soit joignable via la fédération : avec la fédération directe, vous fédérez 1:1 avec des partenaires sélectionnés, tandis qu'avec la fédération ouverte, vous fédérez automatiquement avec toutes les entreprises qui ont également choisi cette option. Grâce au cryptage MTLS, vous êtes toujours en sécurité.



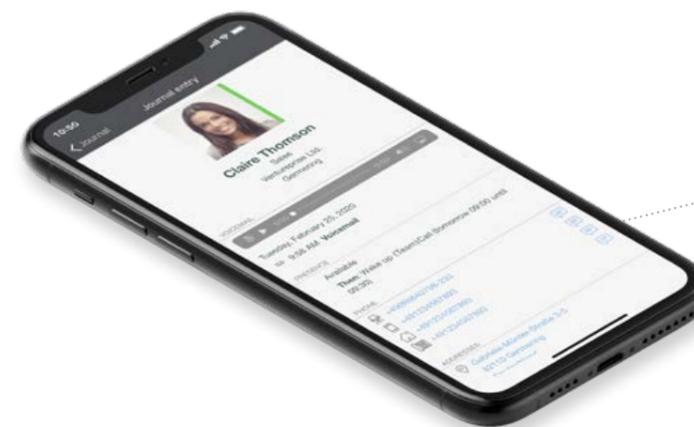
Envoi et réception de fax Directement depuis le PC

Facile à utiliser et intégré au plus profond de votre travail quotidien : le module Fax est une solution performante pour recevoir et envoyer des fax directement depuis l'ordinateur.

Dans le Client XPhone ou dans Outlook : à vous de choisir où vos fax doivent être archivés. L'envoi peut aussi être démarré depuis le Client comme depuis pratiquement toutes les applications Windows.

Il est tout aussi facile d'envoyer des fax que des E-Mails et de joindre les documents voulus par Drag & Drop. L'éditeur de fax vous permet de créer facilement des modèles de fax et des pages de garde personnalisés. Des fax en série personnalisés et un envoi programmé garantissent un ciblage parfait de vos contacts.

L'aperçu live vous permet de voir le fax tel que votre client le recevra.



Messagerie vocale

Messagerie vocale Un service toujours parfait

Vous voulez être certain que vos clients se sentent toujours traités du mieux possible. Même lorsque vous êtes en déplacement et que vous ne pouvez pas décrocher. XPhone vous apporte cette sécurité.

La messagerie vocale intelligente se synchronise automatiquement avec votre agenda, connaît les dates de vacances et les jours fériés et présente vos annonces avec une qualité studio maximale.

La sélection des annonces peut être pilotée aussi bien par la présence que par la plage horaire ou le numéro d'où provient l'appel. Le système commute ainsi sur la langue adéquate pour des appels provenant de l'étranger. Il va de soi que vous pouvez définir la destination de vos messages vocaux (dans le Client XPhone ou votre répertoire Outlook). Vous pouvez en outre activer à tout moment votre messagerie vocale en mode mobile et écouter les messages via la Mobile App.

Offrez à vos clients et à vos partenaires un service parfait. A tout moment !



Utilisation flexible Administration simplifiée

La simplicité qui caractérise XPhone Connect préside aussi à l'administration : l'interface d'administration intuitive, sur base web, permet de configurer le système en un temps record.

Vous disposez en outre d'un assistant d'installation pour la configuration. L'infrastructure existante telle que le répertoire actif est adaptée : les données des utilisateurs peuvent être importées directement de l'Active Directory ou de fichiers CSV à l'aide de connecteurs préinstallés.

Ce sont surtout les grosses entreprises qui profitent d'une administration à plusieurs niveaux : configurez des sous-administrateurs et gérez ainsi différents sites depuis un seul serveur. Il est possible d'affecter aux différents sites des contingents de licences fixes.

Toutes les modifications de tous les administrateurs sont automatiquement consignées et sont ainsi traçables à tout moment. Avec la fonction intégrée de sauvegarde et de restauration ainsi qu'avec la communication client-serveur cryptée, la sécurité est toujours la priorité numéro un.

La solution adéquate Pour chaque configuration

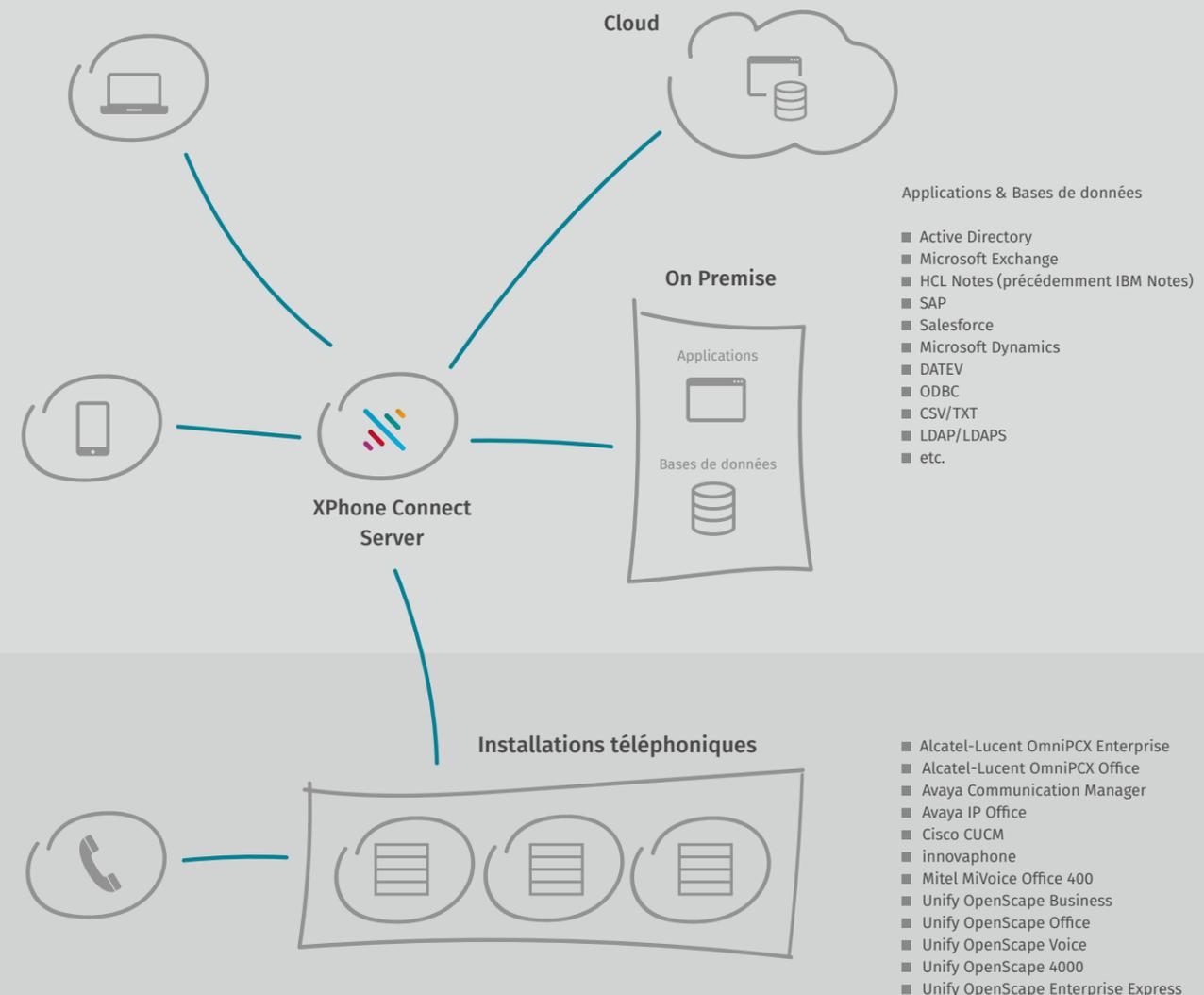
L'étendue des fonctionnalités d'un logiciel peut être d'une importance capitale. Toutefois, leur utilité n'est effective que si la solution est stable et surtout si elle s'intègre parfaitement dans votre structure IT.

Avec son architecture ouverte et ses interfaces standardisées, XPhone Connect est utilisable de manière flexible, quelle que soit la taille de l'entreprise.

XPhone Connect est compatible - simultanément - avec pratiquement toutes les grandes marques d'autocommutateurs. Même si les sites de l'entreprise sont équipés d'installations de téléphonie différentes en diverses versions : avec XPhone, même les topographies de télécommunication les plus hétérogènes fusionnent en une solution de télécommunication harmonisée. Vous bénéficiez ainsi non seulement d'une solution flexible, mais aussi et surtout d'une pérennité de l'investissement à long terme.

Et grâce au modèle de licence parfaitement modulaire, vous n'achetez que les services dont vous avez effectivement besoin. Une solution personnalisée, sur mesure, adaptée à vos besoins et au nombre d'utilisateurs.

XPhone Connect Le centre de votre infrastructure de communication



LA SOLUTION COMPLETE POUR VOTRE INSTALLATION DE TELEPHONIE.



Téléphonie



Softphone



AnyDevice



Mobile



Présence



Meeting



Screen-Sharing



Conversations



TeamDesk



Analyses



Dashboard



Contacts



Fédération



Messagerie
vocale



Fax