

Re connectez-VOUS  
Avec les solutions télécoms pour les entreprises exigeantes

# Centrex Cely



1. Principes de base
2. Les besoins du client
3. Cas pratique
4. Aller plus loin (glossaire)

NETWORTH



30 RUE MOZART - 92110 CLICHY  
Tel : 0170979770  
communication@netw.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux

POUR EN SAVOIR PLUS,

DECOUVREZ [WWW.NETWORTHTELECOM.FR](http://WWW.NETWORTHTELECOM.FR)

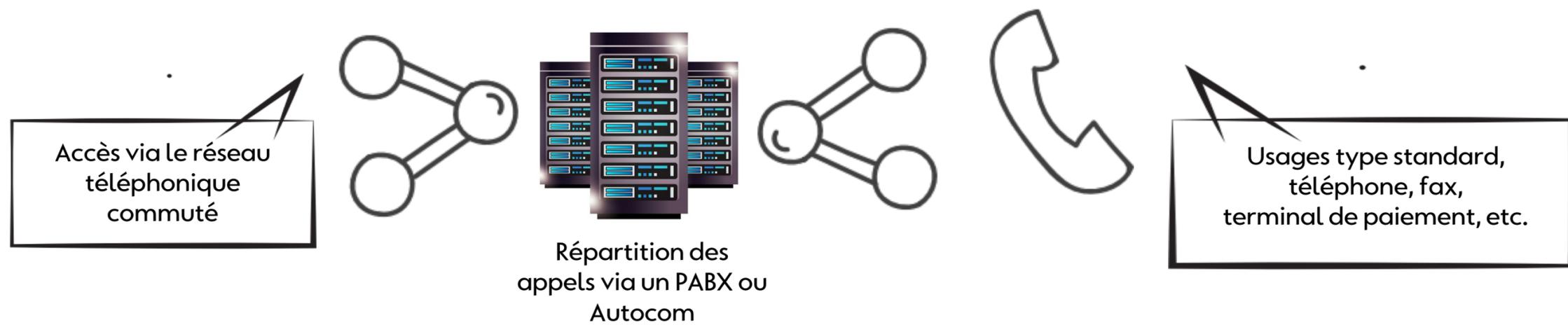


Principes de base

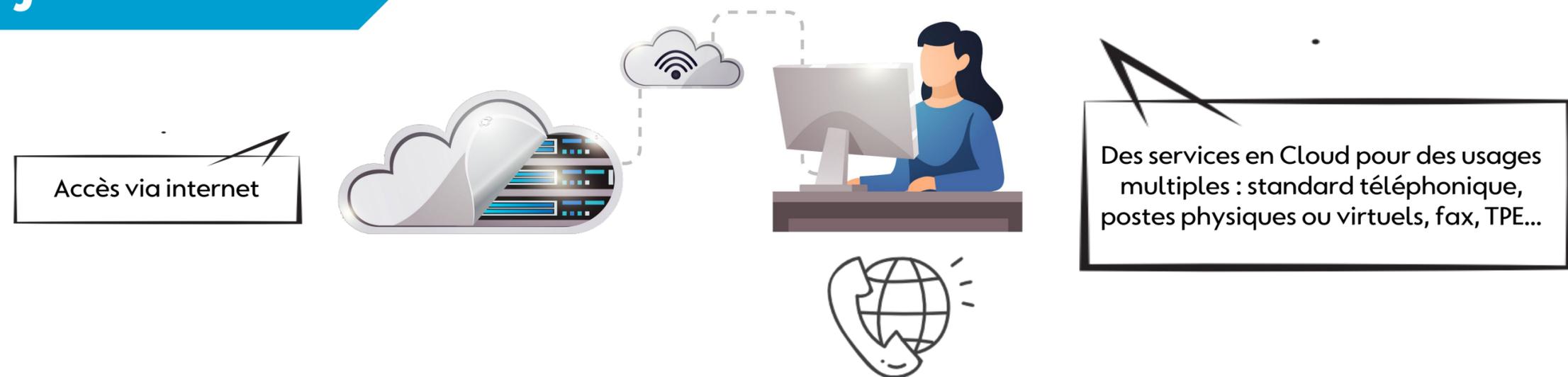
NETWORTH



## Avant



## Aujourd'hui



# Les principes de base

1 Un accès Internet

2 Le cloud

3 Les bénéfices

4 L'interface client



# 1 Un accès Internet

Avec la téléphonie sur IP (Internet Protocol), tous les appels passent désormais via une liaison Internet (DSL, Fibre).

Dédiée aux appels téléphoniques ou mutualisés avec tous les usages (data), cette liaison vous garantit de recevoir et d'émettre autant d'appels que nécessaire.

En faisant appel à un opérateur indépendant, vous garantissez à vos clients l'accès à la meilleure offre au meilleur prix.

A la fois auprès des grands opérateurs nationaux mais également des opérateurs de proximité.

Plus votre besoin est important (nombre d'utilisateurs), plus votre usage est essentiel à l'activité (Hot Line), plus votre accès Internet doit être rapide et sécurisé.



# 2 Le cloud

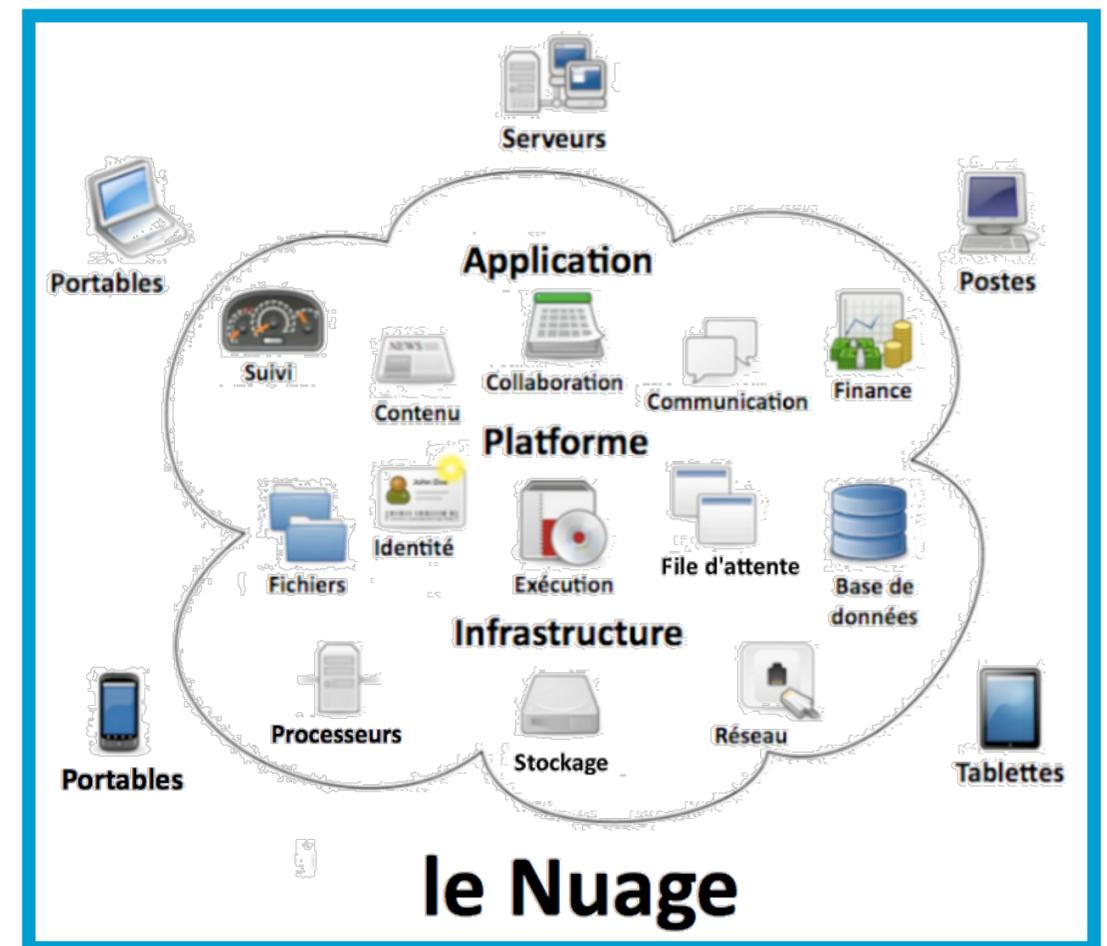
Le cloud computing consiste à utiliser des serveurs informatiques distants, par l'intermédiaire d'un réseau Internet, dans un Datacenter sécurisé et redondant pour stocker des données et / ou les exploiter.

C'est un changement important de paradigme des systèmes informatiques, jusque-là constitués de serveurs éparpillés dans les entreprises et collectivités : la puissance de calcul et de stockage d'informations sont sans limite.

C'est l'interface client qui devient la clé de la réussite de ces services.

Le standard téléphonique virtuel ou Centrex ou Centrex IP, est un IPBX hébergé et géré par une tierce partie (Protocol Private Branch eXchange).

L'autocommutateur téléphonique privé utilise le protocole Internet (IP) pour gérer les appels téléphoniques d'une entreprise, en interne sur son réseau local (LAN).



# 3 Les bénéfices

Aucune ressource technique, la gestion est déléguée au partenaire.

Evolutivité : le service peut augmenter ou être réduit à la demande.



Aucune installation physique, tous les matériaux sont stockés dans le Datacenter.

Les services sont sécurisés et redondants pour offrir aux clients un accès 24/7.

Professionnel : tous les atouts d'une solution haut de gamme au tarif accessible.



# 3 L'interface client

Pour piloter son standard téléphonique et son service, il existe aujourd'hui des sites Internet, des sites responsives (qui s'adapte aux devices), des applications...

Avec l'interface Centrex, le client va piloter son parc téléphonique (administrateur) et offrir à chaque utilisateur la possibilité de paramétrer ses éléments personnels.

Drag and drop : l'utilisateur prend les éléments et les déplace au gré de son besoin dans une interface graphique.

La vue globale permet de visualiser immédiatement les disponibilités / occupations de l'ensemble des collaborateurs.

## Admin

Paramétrer son accueil,  
créer des groupes liés aux fonctions,  
aux besoins et aux contraintes.

## User

Choisir en fonction de son besoin la  
réponse la mieux adaptée :  
vacances, disponibilités...



# 4 Les usages

En fonction de chaque besoin, le Centrex offre une réponse adaptée :





Les besoins du client

NETWORTH



# Les besoins du client

- 1 Usages
- 2 Fonctionnalités
- 3 Contraintes techniques
- 4 Budget adapté



# 1 Usages

## Définir le nombre d'utilisateurs

- Pour estimer le nombre de licences et le nombre de postes chez le client.
- Chaque profil a une utilisation différente du téléphone.
  - Une solution évolutive, c'est un poste adapté à chacun, et une configuration idéale.

## Choisir le bon appareil

### Softphone

- Profil nomade ou télétravail qui reçoit peu d'appels mais qui peut les gérer en ligne, plutôt orienté nouvelles technologies, qui va piloter sa téléphonie via son ordinateur.
- Un profil moins communicant dont l'usage du téléphone est réduit.
- Également un profil d'administrateur pour gérer les paramètres de l'entreprise.



# 1 Usages

## Poste fixe simple

- Besoin d'appeler et de recevoir des appels mais sans forcément l'usage du transfert ou la gestion de nombreux appels simultanés.
- Le profil le plus répandu dans les entreprises.
- Un bon compromis pour un usage classique.

## Poste fixe multi fonctions

- Profil dirigeant ou standard téléphonique, ayant un besoin important d'appels, de réception et de redirection vers l'ensemble des postes de l'entreprise.

## Poste sans fil

- Usage de la téléphonie mais besoin d'interaction avec les équipes important ou des postes mobiles et bureaux nomades au sein des entreprises pour un maximum de flexibilité.
- Un téléphone moderne qui séduit les collaborateurs.



# 2 Fonctionnalités

## Téléphonie

- Téléphone virtuel : pour tout gérer depuis son ordinateur. 1 seul device pour tous les usages.
- Historique des appels : pour retrouver qui a appelé le 2 janvier à 14h.
- Messagerie vocale : pour garder et stocker ses messages mais aussi ceux de toute l'entreprise.
- Messagerie instantanée : pour interagir rapidement avec un ou plusieurs collaborateurs – en conversation privée ou via les groupes de conversation.
- Renvoi, file d'attente et transfert : pour stocker et distribuer les appels en fonction de chaque situation (ligne occupée, indisponible, congés, etc.). Les appels sont redirigés automatiquement vers un autre numéro ou celui du collaborateur choisi, pour ne perdre aucun appel.

## Fax

- Envoi et réception de fax par email : pour recevoir ses fax où que l'on soit, sur le device de son choix (ordinateur, téléphone ou tablette).
- Envoie de document simplifié : jusqu'à 50 pages et / ou 8 Mo de .doc, .pdf, .jpeg, .png...
- Les envois et réceptions sont automatiquement archivés sur l'extranet rexfax.fr pour garder une trace et éviter les « pertes accidentelles ».



# 2 Fonctionnalités

## Conférence

- Conférences téléphoniques de 3 à 16 participants : pour organiser des présentations ou des réunions sans avoir besoin de se déplacer.
- Aucun surcoût, ni en France ni à l'étranger : pour intégrer collaborateurs, prospects et clients sans limite de frontière ou d'argent.
- Le client a la main : sur l'ajout et la suppression de participants et leurs micros, pour que la conférence se passe au mieux.

## Accueil

### Gestion des contacts

- Importer des numéros dans son carnet d'adresse privé ou partagé, avec l'ensemble de la société : pour simplifier la communication interne et externe.
- Supervision de l'ensemble des contacts avec des codes couleurs : pour trouver rapidement la personne à contacter.



# 2 Fonctionnalités

## Accueil

### Gestion des utilisateurs

- Le(s) administrateur(s) ont la main sur l'email et le mot de passe.

### Enregistrement studio de messages

- Pour donner toutes les informations nécessaires lors de la réception d'un appel : horaires d'ouverture, message d'attente ou messagerie vocale.
- Le client personnalise sa messagerie : choix du temps d'expiration (durée de la sonnerie), du message et de la langue.
- En 48h, les enregistrements studio sont livrés pour assurer un accueil client professionnel.

### Serveur vocal interactif (SVI)

- Grâce à un serveur vocal dédié, le client crée des scénarios personnalisés pour chaque poste créé :
- Un compte client avec des droits spécifiques pour chaque type d'usagers.
- Stockage, distribution et redirection des appels vers le bon interlocuteur.
- Choix des agents dans la file d'attente pour plus d'efficacité.
- Gestion des postes et des lignes, des annuaires et des répondeurs automatiques.



# 3 Contraintes techniques

Faire un premier bilan avec son client

Recenser les possibles contraintes techniques existantes est le point de départ pour proposer les solutions les plus adaptées au client :

- Y a-t-il des lignes dédiées type fax, terminal de paiement, autres ?
- Faudra-t-il effectuer une ou plusieurs portabilité(s) ?
  - Porter sur la nouvelle solution des éléments existants.
- Faudra-t-il intégrer des équipements ou des contraintes existantes ?



# 4 Budget adapté

## Avant

- Chaque communication était comptée : appel en France, à l'étranger, message...
- Il fallait vérifier son « crédit » après chaque communication.
- Risque de hors forfait / surtaxation élevé.



NETWORTH

## Après

- Tarif fixé en fonction de la gamme de téléphone choisie parmi 3 niveaux : du plus simple au plus élaboré.
- **Communications illimitées vers les Fixes et Mobiles en France et vers 170 destinations Fixes internationales.**
- 1 numéro direct par poste (SDA) / 2 appels simultanés par poste.
- **Transparence de facturation** : communications illimitées et options incluses dans le forfait.
- Pas de frais d'installation, pas de maintenance ou de frais caché ; tout est transparent.



# Cas pratique

Le groupe se sépare en 2 ou 3 sous groupes.

Chacun va se connecter à la version démo du Centrex, surfer sur les différents contenus.



**10 min**

Chaque groupe doit revenir avec, selon lui, l'argument le plus puissant / fort / pertinent de l'application.



**10 min**

Débriefe et apport d'éléments supplémentaires par le responsable de formation.

- L'objectif est de permettre aux commerciaux une prise en main et une appropriation spécifique de l'outil à travers cet exercice pratique.





Aller plus loin

NETWORTH



# Glossaire

## Allons plus loin dans la compréhension de la technique

Le Centrex consiste, pour l'entreprise, à externaliser les fonctions de PABX auprès d'un prestataire qui héberge pour elle le système téléphonique, devenu un véritable serveur informatique. C'est le modèle retenu par Network Télécom qui héberge le standard téléphonique de l'entreprise et garantit sa disponibilité et ses fonctionnalités.

## Adresse IP

Adresse unique sur l'ensemble du réseau Internet qui permet d'identifier un ordinateur et qui est généralement fournie par votre FAI. Pour connaître votre adresse IP sous Windows, consultez les propriétés de votre connexion réseau.

## Adresse MAC – Media Access Control

Adresse unique qu'un fabricant attribue à chaque périphérique réseau.

## Autocommutateur / PABX – Private Automatic Branch eXchange

Commutateur ou standard téléphonique privé. Il sert principalement à relier les postes téléphoniques d'un établissement (lignes internes) avec le réseau téléphonique public (lignes externes).

## Cloud computing

- Le cloud computing est un concept qui consiste à accéder à des données et services sur un serveur distant. Traditionnellement, l'entreprise utilisait sa propre infrastructure pour héberger ses services. Elle achetait donc ses propres serveurs, et assurait le développement et la maintenance des systèmes nécessaires à son fonctionnement.
- Par opposition, le cloud computing se repose sur une architecture distante, gérée par une tierce partie. Le fournisseur assure donc la continuité du service et la maintenance.
- Les services de cloud computing sont accessibles via internet.



# Glossaire

**DHCP – Dynamic Host Configuration Protocol** : protocole utilisé par un serveur DHCP qui alloue automatiquement une adresse IP à une station lors de la connexion à un réseau local d'entreprise.

**Firewall / Pare-feu** : dispositif matériel et/ou logiciel qui contrôle l'accès à l'ensemble des ordinateurs d'un réseau à partir d'un seul point d'entrée. Le firewall est en général situé entre le réseau interne et le monde extérieur, dans une zone appelée « zone démilitarisée » (DMZ).

La première fonctionnalité d'un firewall est de filtrer les paquets qui transitent entre le réseau que l'on veut protéger et les réseaux extérieurs.

## Groupe d'appel / File d'attente

Un groupe d'appel est un numéro qui distribue automatiquement les appels entrants vers les numéros de postes des collaborateurs faisant partie du groupe. Il existe plusieurs de routage des appels :

- **Simultané** : tous les postes des collaborateurs au sein du groupe d'appel sonnent en même temps, la configuration idéale pour un service commercial de plusieurs collaborateurs.
- **Séquentiel** : les postes de chaque collaborateur vont sonner individuellement, chacun leur tour, en utilisant le même ordre à chaque nouvel appel, la configuration idéale pour le standard de l'entreprise.
- **Successif** : les postes de chaque collaborateur vont sonner individuellement, chacun leur tour, en poursuivant l'ordre à chaque nouvel appel, la configuration idéale pour une répartition homogène des appels.

## LAN – Local Area Network

Système de communication privé, circonscrit géographiquement, qui relie en réseau l'ensemble des équipements informatiques d'une entreprise.



# Glossaire

## POE – Power Over Ethernet

Technologie permettant à un câble réseau Ethernet d'acheminer à la fois des données et l'alimentation électrique.

## Portabilité

Permet de conserver ses numéros de téléphone tout en résiliant ses abonnements chez son opérateur actuel (la portabilité vaut résiliation).

## Prédécroché

C'est l'annonce d'accueil jouée avant de faire sonner les lignes associées au numéro d'accueil.

## Protocole SIP – session Initiation Protocol

Protocole normalisé et standardisé conçu pour établir, modifier et terminer des sessions multimédia. Il se charge de l'authentification et de la localisation des multiples participants, mais aussi de la négociation sur les types de médias utilisables par les différents participants en encapsulant des messages SDP (Session Description Protocol).

- SIP ne transporte pas les données échangées durant la session comme la voix ou la vidéo.
- SIP étant indépendant de la transmission des données, tous types de données et de protocoles peuvent être utilisés pour cet échange.
- SIP est le standard ouvert de VoIP – Voice Over IP, voix sur IP – interopérable le plus étendu et vise à devenir le standard de référence des télécommunications multimédia (son, image, etc.).

## QoS / Qualité de service

Dans un réseau informatique, les protocoles gérant la QoS permettent de prioriser certains flux par rapport à d'autres.



# Glossaire

## Routeur

Périphérique qui permet de partager une connexion Internet. Situé en un nœud d'un réseau de données il détermine, pour chaque trame, paquet ou cellule, la route à suivre dans le réseau.

## Softphone

Un softphone est un téléphone logiciel qui s'installe sur un smartphone, une tablette ou un ordinateur pour faire de la téléphonie par Internet et qui vient remplacer le téléphone "physique".

Le softphone permet d'intégrer des services supplémentaires par rapport un téléphone classique comme les communications en visio, la gestion de présence pour voir la disponibilité de ses contacts ou d'autres fonctionnalités encore.

## Standard automatique SVI

Ce type d'accueil redirige les appels selon les choix effectués par l'appelant avec les touches de son téléphone.

## Standard virtualisé

Consiste pour l'entreprise à externaliser les fonctions de standard téléphonique auprès d'un prestataire qui héberge pour elle le système téléphonique, devenu un véritable serveur informatique.

C'est le modèle retenu par Networth Télécom qui héberge le standard téléphonique de l'entreprise et garantit sa disponibilité et ses fonctionnalités.

Ce type de solution est notamment connue sous le nom "Centrex" et s'apparente à de la « Cloud téléphonie ».



# Glossaire

## Switch / Commutateur

Dispositif électronique servant de commutateur réseau et permettant de créer un réseau informatique local de type Ethernet.

Ce dispositif est dit « intelligent » par opposition au hub car, alors que ce dernier fait transiter les données par toutes les machines, le switch permet de diriger les données uniquement vers la machine destinataire.

## VoIP – Voice over IP, Voix sur réseau IP

Solution permettant d'utiliser Internet (qu'il s'agisse de réseaux privés ou d'Internet public, réseaux filaires ou non) comme moyen de transmission des appels téléphoniques (audio et/ou vidéo).

- La voix est transformée en signaux numériques et envoyés par paquets.
- La VoIP connaît un succès grandissant, notamment grâce aux tarifs, sensiblement plus bas que les prix pratiqués par les opérateurs de téléphonie fixes et mobiles traditionnels.
- Grâce au protocole G722, la qualité audio passe en haute définition et renforce encore l'intérêt de la VoIP.
- L'augmentation régulière des débits favorise son adoption par un public toujours plus large.

## WAN – Wide area network

Réseau externe à l'entreprise qui communique sur une longue distance, comme à l'échelle d'une ville ou à travers le monde.



# NETWORTH



Contactez-nous  
[directioncommerciale@netw.fr](mailto:directioncommerciale@netw.fr)  
01 70 97 97 70

Suivez-nous  
<http://www.networthtelecom.fr/>

Networth Telecom



@NetworthTelecom

