

## **Fonctions téléphoniques et traitement des appels**

---

IP Office offre un ensemble complet de fonctions téléphoniques pour permettre une réponse rapide et efficace à un appel téléphonique. Les fonctionnalités telles que l'affichage ID d'appelant et le marquage d'appel permettent aux employés d'identifier l'appelant avant de décrocher leur téléphone. Les informations sur le client peuvent également apparaître automatiquement sur l'écran de l'utilisateur.

Pour ceux qui ne sont pas connectés au poste, les combinés sans fil et le jumelage offrent une certaine mobilité dans le bureau. Les fonctions de renvoi et de suivi d'appels simples à utiliser, le téléphone logiciel sur PC et le service d'accès distant sont idéales pour les employés qui ne sont pas au bureau, qui sont sur la route ou qui télétravaillent, car elles leur permettent de rester en contact téléphonique et d'accéder aux ressources centralisées à tout moment.

Les appels entrants peuvent être gérés de façon efficace grâce à la composition directe (DDI/DID) ou à des opérateurs spécialisés. IP Office offre également des services de messagerie vocale et de standard automatique en option pour les appels en dehors des heures de bureau ou pour les moments où vous n'avez pas le temps d'y répondre.

### **ID de l'appelant**

---

#### **Fonction**

- Affichage du numéro de l'appelant pour les appels entrants, fournis par le fournisseur d'accès.
- Envoi du numéro de l'appelant pour les appels externes sortants.

#### **Avantage**

- Confirmation et identification de l'appelant.
- Stockage des numéros d'identification de l'appelant pour les appels renvoyés.
- Correspondance des noms de l'annuaire aux numéros d'identification de l'appelant.
- Les enregistrements clients à affichage direct dans les applications compatibles.

#### **Description**

Là où il est fourni par le fournisseur d'accès, IP Office peut recevoir et utiliser l'ID d'appelant. Ce dernier est transmis au téléphone répondant ou l'application et est inclus dans tout journal ou historique des appels pris en charge par le téléphone ou l'application. Si l'ID d'appelant correspond à un numéro du répertoire d'IP Office, le nom de répertoire correspondant est affiché.

Là où IP Office Phone Manager, ou le service TAPI est utilisé pour relier le logiciel de base de données sur le PC utilisateur, il est possible d'avoir une requête automatique effectuée pour l'ID de l'appelant fourni pour que l'enregistrement de l'appelant soit placé devant l'utilisateur avant que l'appel n'obtienne une réponse.

Pour les appels sortants, IP Office peut insérer un ID de l'appelant au niveau du système ou définir un indicateur pour que l'ID de l'appelant soit retenu. Pour les utilisateurs avec un numéro d'accès direct (routé vers leur poste), ce numéro est aussi utilisé comme ID de l'appelant pour les appels sortants. Vous pouvez aussi utiliser des codes de fonction pour indiquer l'ID d'appelant devant être envoyé avec les appels sortants.

Notez que l'envoi et la réception de l'ID d'appelant sont soumis au fournisseur d'accès prenant en charge ce service. Le fournisseur d'accès peut aussi restreindre les numéros pouvant être utilisés pour l'ID de l'appelant sortant.

### **Mise en attente**

---

Un appel peut être mis en attente avec diffusion d'une musique d'attente en option. Un appel en attente ne peut pas être oublié comme il est représenté au poste après un délai d'attente défini par l'administrateur système.

### **Maintenir l'appel en attente**

---

Cette fonction est une fonction composée qui permet de mettre en attente un appel en cours et de répondre à un appel en attente simplement en appuyant sur un bouton.

## Parquer

---

Une alternative au placement d'un appel en attente est le parpage de cet appel sur le système pour qu'un autre utilisateur puisse le récupérer.

La fonction Parpage d'appels est accessible à partir du téléphone de l'utilisateur et des applications Phone Manager ou SoftConsole. Les appels sont parqués pour un 'numéro d'emplacement de parpage' pouvant être annoncé sur un système de recherche de personne pour que le destinataire de l'appel puisse prendre l'appel à l'aide du numéro d'emplacement de parpage.

À des fins pratiques, Phone Manager dispose de 4 boutons de parpage prédéfinis. Sur des téléphones numériques avec touches DSS/BLF, il est possible de programmer des touches de parpage indiquant qu'un appel se trouve dans un emplacement de parpage spécifique et permet le parpage et la récupération des appels.

Il existe un délai d'attente configurable par le système qui détermine la durée de parpage d'un appel avant qu'il ne soit représenté au poste qui a parqué initialement l'appel.

## Transférer

---

Cette fonction permet aux utilisateurs de transférer un appel en cours vers un autre numéro de téléphone, soit un numéro public externe soit de poste interne. L'appelant est placé en attente tandis que le transfert est effectué.

Si l'on raccroche avant la réponse du destinataire, l'appelant est automatiquement transféré. On l'appelle un transfert non surveillé ou en aveugle. Sinon, un utilisateur peut attendre que la destination réponde et annonce le transfert avant de raccrocher pour terminer le transfert. Il s'agit d'un transfert surveillé.

Sauf restriction par l'administrateur système, IP Office ne fait aucune distinction entre les transferts d'appels internes ou externes.

## Sonneries différenciées et personnalisées

---

IP Office utilise différentes séquences de sonneries pour indiquer le type d'appel, par exemple, s'il est interne ou externe. Cette fonction est appelée 'sonneries différenciées'. Pour les téléphones analogiques, les séquences de sonneries différenciées utilisées sont modifiables. Pour les téléphones IP et numériques, les séquences de sonneries différenciées sont fixées comme suit :

- Appel interne : Sonnerie unique répétée.
- Appel externe : Double sonnerie répétée.
- Rappel : Sonnerie unique répétée suivie de deux sonneries courtes.

Cette sonnerie est utilisée pour les appels revenant de parpage, mise en attente ou transfert. Elle est aussi utilisée pour 'Rappeler dès que possible' et les rappels de la messagerie vocale.

## Visual Voice

---

### Fonction

- Offre une interface à la messagerie vocale via l'affichage et les boutons du combiné, par ex, Ecouter, Sauvegarder, Supprimer, Avancer rapidement....

### Avantage

- Accès rapide aux messages vocaux et fonctions de messagerie couramment utilisées.