

Information

OpenScape ComAssistant V2

OpenScape ComAssistant est une solution novatrice conçue pour garantir une joignabilité optimale des employés et tirer profit de la téléphonie assistée par ordinateur. Elle permet aux employés d'organiser leur communication en fonction de leurs besoins spécifiques.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens.com/open

SIEMENS

Les entreprises modernes se voient confrontées à un paysage de communication colossal qui souvent freine la productivité en interne et déroutent les clients. Pourtant, les employés doivent se montrer toujours plus efficaces dans leur collaboration avec la clientèle et toujours plus productifs dans leur travail, peu importe qu'ils soient en dehors du bureau, en déplacement ou chez le client. Un changement s'impose qui nécessite la mise en œuvre de la technologie appropriée pour obtenir des résultats optimaux – maîtrise de l'affluence des tâches de communication, meilleure utilisation du temps de travail et multiplication des possibilités de revenus. Pour relever ces défis de la communication d'entreprise, il importe notamment de donner aux employés les moyens de gérer les contraintes de communication de manière plus efficace et plus rentable. Siemens a la solution : OpenScape ComAssistant.

Les appels entrants et sortants sont répertoriés clairement dans un journal. L'employé voit également les appels auxquels il n'a pas pu répondre et peut ainsi réagir immédiatement, par ex. en rappelant directement la personne. Il est en outre possible de filtrer les appels entrants et de les transférer vers un terminal quelconque ou directement à un système de messagerie vocale. OpenScape ComAssistant aide ainsi les employés à trouver l'équilibre entre une joignabilité permanente et la possibilité d'accomplir des tâches importantes sans être dérangés.

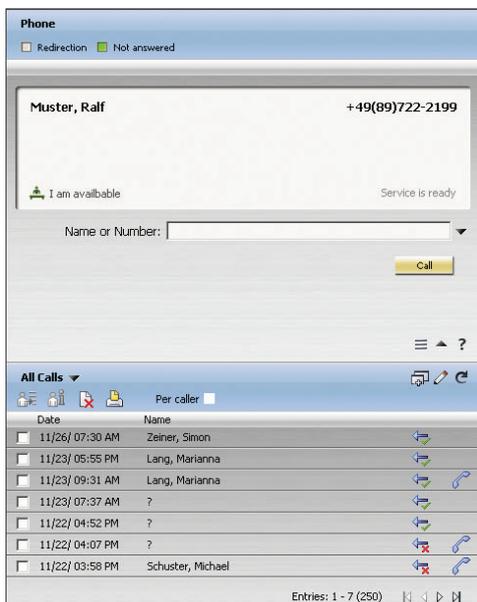
OpenScape ComAssistant dispose de deux interfaces utilisateur Web distinctes : un WebClient et un WebPortal. Les utilisateurs peuvent choisir l'interface qu'ils préfèrent pour accéder à diverses fonctions CTI. L'apparence de l'interface utilisateur est personnalisable. Il est notamment possible de déterminer la manière dont la fenêtre doit être divisée ainsi que le contenu des différents espaces.

Quelques-unes des fonctionnalités offertes par OpenScape ComAssistant :

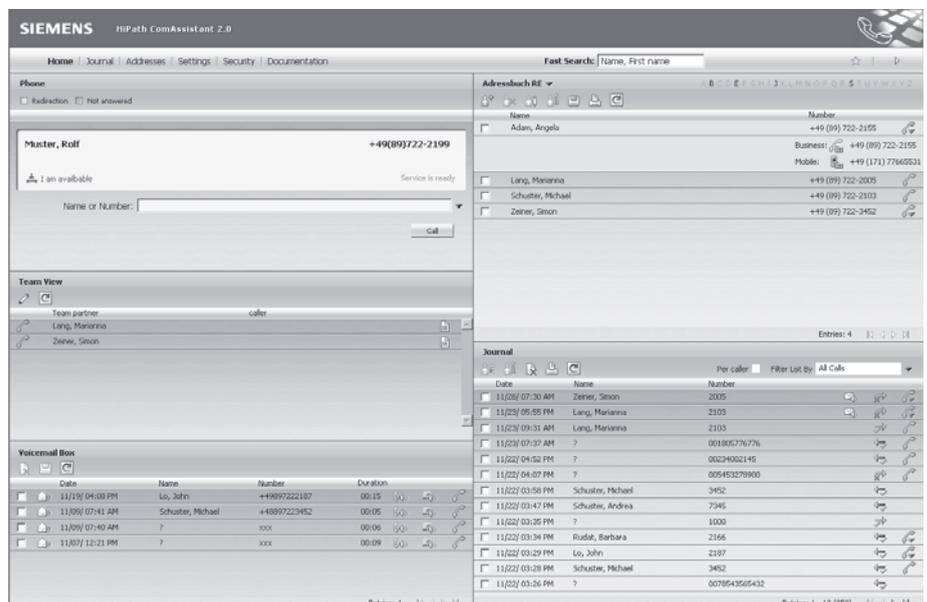
- Etablissement d'appels simples par Click & Dial, ainsi que fonctionnalités téléphoniques avancées telles que l'organisation de conférences, le double appel ou la retransmission d'appels.
- Journal des appels entrants et sortants avec possibilités de filtrage. Rappel direct à partir du journal.
- Accès aux carnets d'adresses globaux (via LDAP) et intégration de carnets d'adresses et contacts privés depuis Microsoft Outlook.
- Fonction de recherche à travers plusieurs répertoires et sélection dans la liste de résultats par simple clic.
- Synchronisation optimale des carnets d'adresses personnels avec le carnet d'adresses global.
- Activation du service de numéro unique, par ex. pour téléphoner de manière simple et économique par le téléphone du bureau lors de déplacements.

OpenScape ComAssistant aide le personnel qualifié de l'entreprise à :

- se concentrer sur les opportunités génératrices de revenus sans être dérangé par des travaux de routine,
- être joignable pour les exigences de communication en temps réel et à y réagir de manière flexible,
- garantir que les communications vitales soient correctement acheminées, quels que soient le support et le lieu,
- filtrer les informations à faible priorité pour pouvoir se concentrer sur les activités prioritaires,
- gérer les appels et messages sans problème, même lorsque les employés ne sont pas chez eux ou à leur poste de travail.



OpenScape ComAssistant WebClient



OpenScape ComAssistant WebPortal

Aperçu des fonctions

Fonctions téléphoniques

Les employés peuvent appeler un abonné ou un numéro en cliquant sur l'entrée correspondante dans la liste des numéros abrégés, dans un carnet d'adresses commun, dans le journal ou dans les résultats de recherche.

D'autres fonctions sont disponibles une fois la communication établie : va-et-vient, double appel, conférence...

Des touches de numérotation rapide permettent de composer un numéro depuis n'importe quelle application (uniquement sous Microsoft Windows).

Renvoi d'appels

L'employé peut lui-même paramétrer le renvoi d'appels de manière simple via l'interface utilisateur.

Il peut en outre indiquer si l'ensemble des appels doivent être renvoyés de manière générale, ou si la différence doit être faite entre appels internes et externes, ou encore si le renvoi ne doit avoir lieu qu'à l'issue d'un délai particulier.

Carnets d'adresses

Chaque employé dispose d'un carnet d'adresses personnel où il peut gérer les données de ses contacts.

Des carnets d'adresses communs peuvent être créés pour faciliter le travail dans le cadre de projets ou en équipes.

Les carnets d'adresses globaux sont reliés via LDAP.

Journal des appels

Les appels entrants et sortants sont répertoriés dans un journal personnel accessible par navigateur Web depuis le bureau ou n'importe quel autre PC connecté à l'intranet.

Dans le cadre d'un travail en équipe, le journal peut également être mis à la disposition des collaborateurs.

Boîte de messagerie vocale

Elle affiche les messages vocaux reçus, qui peuvent être consultés à partir du téléphone ou du PC.

L'employé a en outre la possibilité d'enregistrer les messages sous forme de fichiers WAV.

OpenScape ComAssistant permet également de rappeler directement l'abonné.

Travail en équipe

OpenScape ComAssistant propose toute une série de fonctionnalités destinées à simplifier la communication au sein d'une équipe.

Les différents collaborateurs peuvent répondre de manière flexible aux appels destinés aux membres de l'équipe ou renvoyer des appels entrants à d'autres membres. Ils peuvent voir l'état de disponibilité de chacun des membres de l'équipe.

Numéro de téléphone personnel (One Number Service)

Cette fonction permet aux employés d'utiliser OpenScape ComAssistant sur n'importe quel poste de travail (terminal). Le numéro de téléphone du terminal est déterminé pour les appels sortants.

Interpréteur de règles

L'interpréteur de règles d'OpenScape ComAssistant permet de filtrer les appels selon des critères définis, puis d'exécuter des actions particulières.

Les critères de filtrage suivants, qui peuvent également être combinés, sont disponibles : numéro de l'appelant, type d'appel (interne/externe), appel renvoyé, ainsi que date et heure.

Prise en charge de plusieurs groupes d'entreprises

Cette fonctionnalité permet à de grandes organisations de traiter des entreprises internes comme des entreprises indépendantes, par ex. avec un accès propre aux répertoires ou par la mise à disposition de services gérés facturés.

Prise en charge de différents fuseaux horaires

OpenScape ComAssistant supporte deux fuseaux horaires par employé.

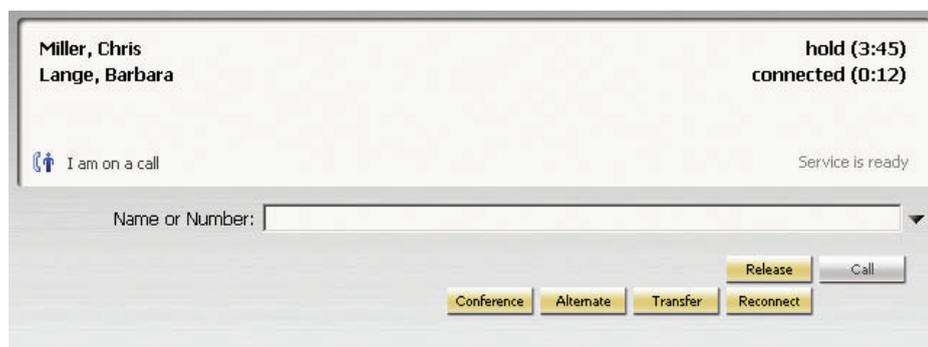
Un fuseau « domestique » statique et un fuseau mobile.

L'employé peut lui-même déterminer le fuseau horaire mobile lors de ses déplacements.

Les fuseaux horaires sont pris en compte dans le journal et dans les règles.

Intégration aux portails d'entreprises

Une intégration à IBM Sametime, IBM Websphere ou au SAP Portal est possible.



Caractéristiques techniques

OpenScape ComAssistant prend en charge Microsoft Internet Explorer 6.0 (ou plus récent) et Firefox 1.5 (ou plus récent).

Systèmes d'exploitation de serveur et bases de données pris en charge

- Microsoft Windows 2003 (2 000 utilisateurs maxi.)
- SUSE Linux Enterprise Server 9 ou 10
- MySQL 4.18 (2 000 utilisateurs maxi.) ou SolidTech 4.5

Dans le cas de plus de 3 000 utilisateurs, la répartition de la charge doit être assurée par les serveurs frontaux correspondants et le cas échéant par des équilibrateurs de charge. Chaque serveur frontal peut accepter jusqu'à 6 500 utilisateurs.

Plates-formes de communication prises en charge

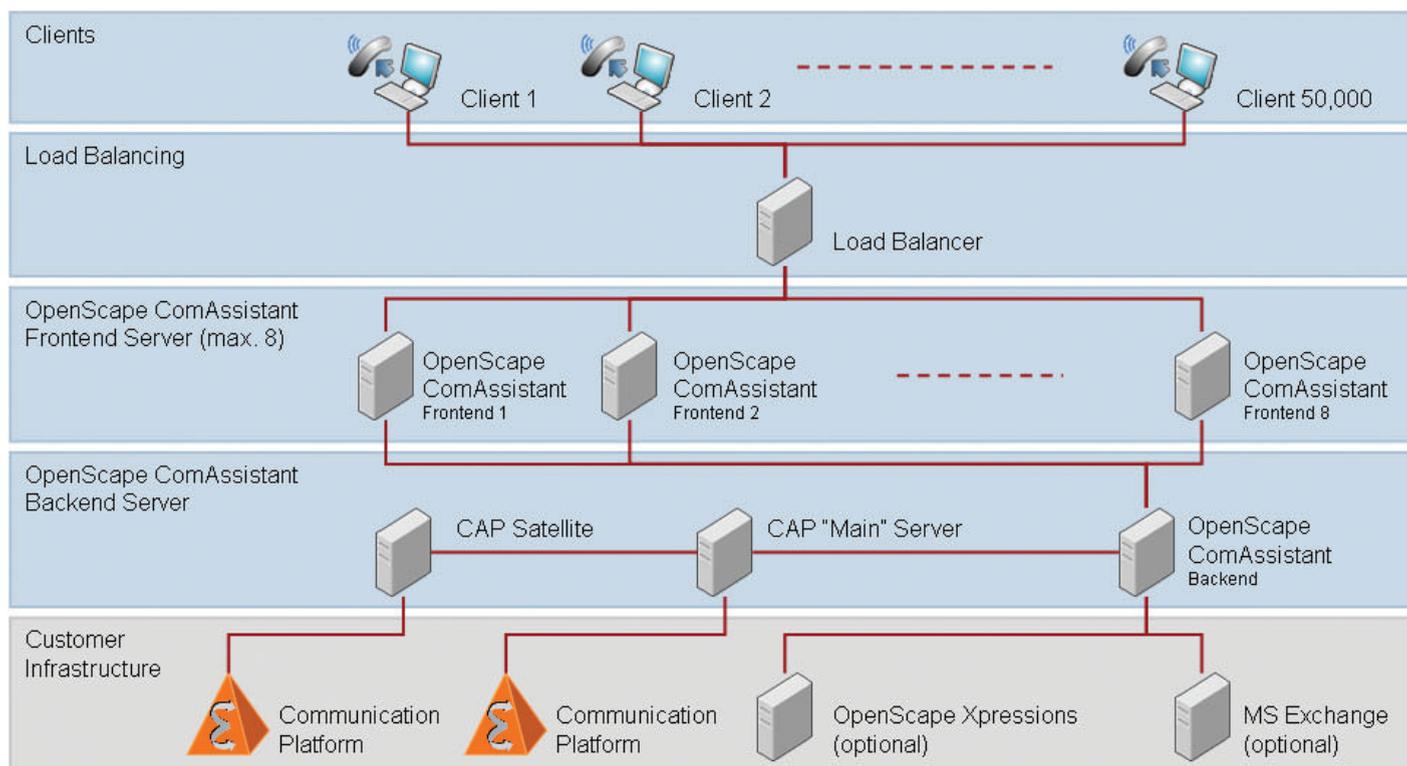
- HiPath 2000 à partir de V1.0
- HiPath 3000 à partir de V5.0
- HiPath 4000 à partir de V1.0
- HiPath 8000 à partir de V2.2

Nombre maximum d'utilisateurs

50 000 utilisateurs maxi.

Langues prises en charge

Allemand, anglais, français, italien, espagnol, portugais, portugais du Brésil



Example for medium to large enterprises, headquarter with satellites and load balancer, more than one communication system

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Hofmannstr. 51, D-80200 München, 12/2009

Reference No.: A31002-S2620-D100-4-7729

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées en conclusion du contrat. Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques. Les marques utilisées sont propriétés de la Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ou du propriétaire respectif.