



Le meilleur de deux mondes : l'informatique et la téléphonie

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) allie les fonctions des systèmes téléphoniques d'affaires Strata CIX™ et les fonctions sur mesure que présentent les applications informatiques, misant ainsi sur la puissance de ces deux technologies pour procurer un outil de bureau plus efficace.

Les utilisateurs ont accès aux applications CTI au moyen d'applications disponibles dans l'ensemble du réseau ou dans chacun de leurs PC.

- Interface pour architecture ouverte de système (IAO) utilisant la connexion en réseau local pour fournir aux utilisateurs de PC l'accès aux applications exécutées sur le serveur de PC raccordé au système téléphonique.
- IAO de bureau : chacun des téléphones numériques des utilisateurs est muni d'une interface PC intégrée leur permettant d'accéder aux applications par l'entremise de leur PC.

Téléphonie sur Internet

La téléphonie sur Internet est constituée d'une application servant au traitement et au filtrage personnalisé des appels. Synchronisée avec les opérations et les logiciels CRM (de gestion des relations-clients) et de contacts de l'entreprise, elle sert à gérer les fonctions de communications entrantes et sortantes. La polyvalence de la téléphonie sur Internet vous permet de contrôler les appels, de saisir des données importantes sur les clients et d'offrir à votre clientèle un service supérieur.

La téléphonie sur Internet permet aux utilisateurs d'accéder aux fonctions téléphoniques et de traitement des appels à partir de leur ordinateur. Ils peuvent ainsi composer des numéros, répondre aux appels, les transférer, les mettre en garde et y mettre fin par l'entremise de l'écran amoindri ou élargi de téléphonie sur Internet.

- Fenêtre d'appels intelligente affichant l'ID des appelants et l'état de chaque appel pour que les utilisateurs puissent gérer efficacement plusieurs appels à la fois.
- La téléphonie sur Internet permet également de composer un numéro de téléphone à partir de n'importe quel programme, y compris les logiciels de contacts, CRM et de traitement de textes, les tableurs et les applications de présentation assistée par ordinateur. Il suffit de mettre en surbrillance tout numéro figurant dans le document, puis faire une combinaison de touches d'accès direct servant à la composition du numéro.
- L'application Notes d'appels permet aux utilisateurs d'annexer aux appels des données essentielles sur l'appelant. Lorsque celui-ci est transféré à un autre poste ou service, ces données sont transférées avec lui, éliminant ainsi le besoin de lui poser de nouveau les mêmes questions. L'application Notes d'appels affiche également les données recueillies du système de RVI (réponse vocale interactive).
- Constituée d'une interface logicielle multiprotocole polyvalente, la téléphonie sur Internet s'intègre avec la plupart des logiciels de gestion de contacts et de programmes CRM reconnus. Sur entrée d'un appel, l'application téléphonie sur Internet lance la base de données du logiciel et affiche automatiquement une fenêtre contextuelle laquelle présente les coordonnées de l'appelant.

- Le dispositif individuel de traitement des appels exécute des sous-programmes de traitement des appels, épargnant ainsi du temps. Au moyen de diverses combinaisons d'événements, de conditions et de manœuvres, l'application téléphonie sur Internet traite chaque appel ou fonction selon les préférences de l'utilisateur ou du superviseur. L'application téléphonie sur Internet peut annoncer les appels privilégiés en émettant une tonalité particulière à partir du PC, renvoyer directement les appels entrants d'un numéro donné à la messagerie vocale, lancer la messagerie électronique ou les logiciels de contacts et ouvrir une session avec un groupe DAA en cours de démarrage.
- L'application de téléphonie sur Internet crée automatiquement un journal des appels composés et reçus à un poste local. On peut consulter l'historique des appels pour y trouver certains appels en fonction de la date, du numéro de téléphone, du nom ou du code comptable. On peut composer automatiquement des appels en cliquant deux fois sur l'appel affiché à la fenêtre d'historique des appels. On peut enfin facilement imprimer en entier le fichier de l'historique des appels ou les résultats de la recherche ou exporter ceux-ci dans un fichier.
- L'application de téléphonie sur Internet procure un ensemble puissant de fonctions de répertoire vous permettant de repérer des postes du système PABX et de les composer en cliquant simplement sur la souris. Parce que le système génère automatiquement un répertoire, les données sur les postes qu'il contient sont toujours à jour.

Le clavardage

Le clavardage se décrit comme un système de messagerie textuelle au moyen duquel les utilisateurs reçoivent ou transmettent des messages par l'entremise de leur PC raccordé en réseau local. On peut communiquer en mode interactif avec certains travailleurs ou diffuser des messages à certaines personnes, à certains groupes au sein du système ou à des groupes de contacts personnels. Le clavardage peut être mis en service dans toute l'organisation pour qu'une session de communication soit accessible à tous les utilisateurs dont le PC est doté de cette fonction.

Interface PC intégrée pour téléphones numériques

Les téléphones numériques Toshiba peuvent se raccorder à un PC, lequel exécute le logiciel d'application au moyen de l'interface de programmation d'application téléphonique Microsoft (TAPI) pour en personnaliser le fonctionnement.

- Parmi les applications les plus courantes, on compte les écrans de recherche de renseignements dans le répertoire téléphonique et contextuel, lequel affiche les renseignements correspondant à l'appelant.
- Dans un système Strata, les fonctions ID de l'appelant, enregistrement automatique des numéros (EAN), identification du numéro composé (DNIS) et traitement des appels peuvent passer d'un téléphone numérique à l'ordinateur d'applications.
- Le téléphone peut exécuter en même temps des opérations CTI et des fonctions de traitement des appels téléphoniques et ce, sans modem ni ligne réseau de sortie supplémentaire.

Les téléphones de la série 3200 utilisent une interface PC intégrée (BPCI) avec l'interface TAPI et les applications de commutation voix-données simultanées. L'interface BPCI s'avère des plus fonctionnelles pour le contrôle rapide et positif des appels transmis par l'entremise d'un port USB.

FICHE TECHNIQUE

Compatibilité des fenêtres contextuelles de l'application Téléphonie sur Internet avec les logiciels de gestion de contacts et CRM	ACT!, [®] Attachmate, Day-Timer Organizer, Ericom [®] PowerTerm, Epicor Clientele, FrontRange [™] Goldmine, [®] FrontRange HEAT, [®] IBM Client Access, Lotus [®] Organizer, Maximizer, Microsoft Access, [®] Microsoft [®] Outlook, [®] Microsoft CRM, Microsoft Internet Explorer, Netscape [®] Navigator, OnContact CMS, Onyx Customer Center, Remedy, [®] Salesforce.com, [®] SalesLogix [®] for Sales, TeleMagic, [®] Tigerpaw Business Suite, Time Matters, Tiny Term, Uptrends, [™] WennSoft SMS, WinSearch, WRQ Reflection.
Lien IAO du système	Le Strata CIX fonctionne selon la norme ECMA en matière de télécommunication assistée par ordinateur pour le contrôle des appels et le soutien d'applications CTI. L'IAO du système utilise une connexion en réseau local 10/100-baseT entre le système Strata et le serveur d'applications externe. Le port de réseau local est une caractéristique standard intégrée dans le processeur du Strata CIX.
Compatibilité avec les téléphones BPCI	Téléphones Toshiba de modèles DKT3210-S (W), DKT3210-SD (W), DKT3220-S (W), DKT3220-SD (W), DKT3214-SDL (W), DKT3010-S (W), DKT3010-SD (W), DKT3020-S (W), DKT3020-SD (W), DKT3014-SDL (W).

Toshiba du Canada Limitée, Groupe des produits de bureau

191 McNabb Street, Markham, Ontario, Canada L3R 8H2 Tél. : 905 470-3500 Téléc. : 905 470-3459
 18050 Rte Transcanadienne, Kirkland (Québec), Canada H9J 4A1 Tél. : 514 390-7766 Téléc. : 514 390-7770
 13551 Commerce Parkway, Suite 110, Richmond, British Columbia, Canada V6V 2L1 Tél. : 604 303-2500 Téléc. : 604 303-2501
www.toshiba.ca/opg

©Toshiba du Canada Limitée, Groupe des produits de bureau, 2006. Imprimé au Canada. Strata est une marque de commerce de la Toshiba Corporation. Les spécifications peuvent être modifiées sans préavis. Pour prendre en charge l'ensemble de leurs caractéristiques, certaines fonctions exigent l'installation de matériel facultatif.