

# Centrex ARA Télécom

## Fonctionnalités Incluses

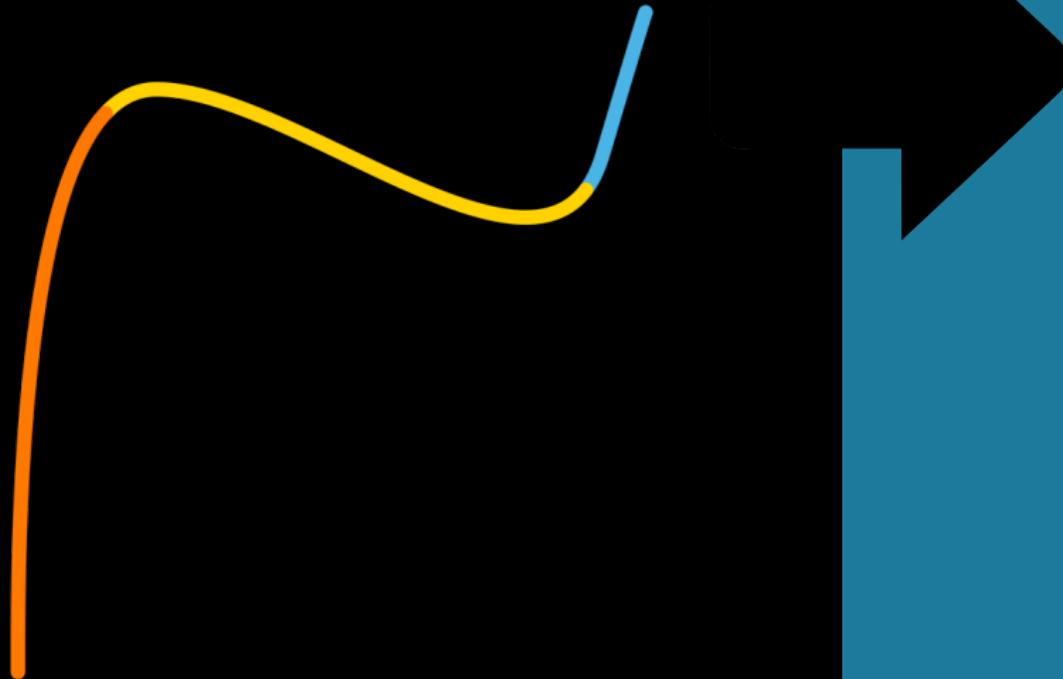
- Pack Liberté
- Pack Privilège

Présentation client



# Pack Liberté

Fonctionnalités incluses



Bénéficiez  
d'un accueil  
simple **et**  
performant

# Liste des fonctionnalités incluses

## Pack Liberté

Fonctionnalités des profils

Fonctionnalités de compte

Fonctionnalités d'appel

Fonctionnalités contacts

Fonctionnalités de messagerie

Fonctionnalités de transfert d'appel

Fonctionnalités de raccourcis sur le poste

Fonctionnalités de notifications

Gestion des contacts

Fonctionnalités d'enregistrement des appels

Fonctionnalités du chat interne

Fonctionnalités statistiques

Fonctionnalités planificateur semaine/journalier

Fonctionnalités du softphone

# Fonctionnalités des profils

1. **Supervision des contacts internes**
2. **Profil connecté ou occupé des contacts internes**
3. **Bouton chat interne**
4. **Affichage renvoi des collaborateurs**
5. **Raccourci appel contact externe et interne**
6. **Raccourci email contact externe**
7. **Raccourci profil interne et externe numéro portable/fixe/email**

# Fonctionnalités de compte

1. Chargement d'une photo de profil
2. Enregistrement de numéro de renvoi
3. Choix de la langue de l'interface
4. Choix de la langue du système vocal
5. Choix du périphérique de sortie son en softphone
6. Choix du périphérique d'entrée son en softphone
7. Choix du périphérique de sortie sonnerie son en softphone
8. Choix de la sonnerie
9. Durée de la sonnerie
10. Choix de la caméra pour les visioconférence
11. Avertissement double appel
12. Mise en relation automatique des appels sortants
13. Téléchargement de l'application bureau
14. Démarrage automatique de l'application

# Fonctionnalités d'appel

1. **Composition d'un numéro**
2. **Raccourci contact interne**
3. **Raccourci historique des appels**
4. **Transfert des appels en drag&drop**
5. **Conversation à 3**
6. **Appel vidéo (entre softphone)**

# Fonctionnalités contacts

1. **Ajouter un contact**
2. **Importer un fichier de contact**
3. **Affichage des contacts par trie**

# Fonctionnalités de messagerie

1. **Activer/désactiver la messagerie**
2. **Choix du type d'annonce**
3. **Envoyer le message vocal par mail**
4. **Supprimer le message après renvoi**

# Fonctionnalités de transfert d'appel

1. **Ajouter un transfert**
2. **Nommer un transfert**
3. **Programmer un transfert (par jour/semaine/mois/année)**
4. **Choix de la destination (messagerie/poste...)**
5. **Durée de la sonnerie**
6. **Temps d'expiration**
7. **Garder le numéro de l'appelant**

# Fonctionnalités de raccourcis sur le poste

1. **Renvois**
2. **Intercepter, superviser et appeler un contact interne**
3. **Transfert d'appel**
4. **Diriger un appel entrant vers la messagerie vocale**
5. **Occupé, le poste ne peut être joint**
6. **Création d'une conférence avec 2 autres interlocuteurs**

# Fonctionnalités de notifications

1. **Son pour un chat**
2. **Masquer le notification du chat en 10 secondes**
3. **Fenêtre d'appel flottante**
4. **Fenêtre d'appel dans l'application bureau**
5. **Fenêtre d'appel dans l'interface web**
6. **Fenêtre de chat dans l'application bureau**
7. **Fenêtre de chat dans l'interface web**

# Gestion des contacts

1. **Annuaire des contacts « société » contacts internes**
2. **Annuaire des contacts « externes »**
3. **Annuaire des contacts « partagés » avec les collègues**
4. **Annuaire des contacts « favoris »**
5. **Contacts présents dans le répertoire du poste**
6. **Ajouter un contact « manuellement »**
7. **Importer un fichier de contacts (format csv)**
8. **Module de recherche parmi les contacts**
9. **Editer un contact pour le modifier**
10. **Supprimer un contact**

# Fonctionnalités d'enregistrement des appels

## ***EN MODE SOFTPHONE UNIQUEMENT***

- 1. Enregistrement d'un appel automatique**
- 2. Enregistrement déclenché par un agent**
- 3. Message d'avertissement manuel**
- 4. Message d'avertissement prédécroché**
- 5. Stockage de 200 enregistrements**
- 6. Annotation des enregistrements**
- 7. Téléchargement des enregistrements**
- 8. Trie par filtre des enregistrements**

# Fonctionnalités du chat interne

1. **Création de groupe de conversation**
2. **Affichage des conversation dans un canal**
3. **Partage de fichier**
4. **Emoji**
5. **Notification visuelle et sonore**
6. **Recherche dans une discussion**
7. **Supprimer un message**
8. **Corriger un message**

# Fonctionnalités statistiques

1. **Résumé journalier (nombre et durée)**
2. **Statistiques des appels entrants**
3. **Statistiques des appels sortants**
4. **Statistiques des appels internes**
5. **Rapport de la messagerie vocale**
6. **Export des rapports**

# Fonctionnalités planificateur semaine/journalier

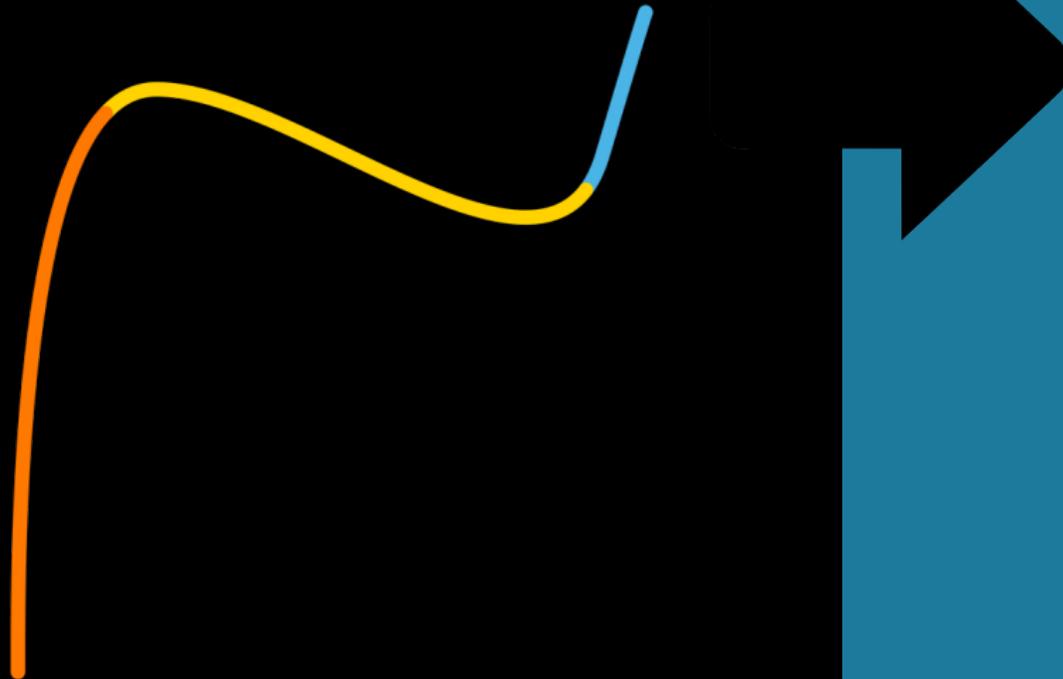
1. **Création d'un planificateur semaine**
2. **Choix des horaires quotidien d'ouverture et fermeture**
3. **Possibilité de configurer plusieurs semaines**
4. **Planification de fermetures ponctuelles**
5. **Création de groupes d'appels**

# Fonctionnalités du softphone

1. **Tableau de bord**
2. **Choix du périphérique pour les appels**
3. **Raccourci messagerie**
4. **Raccourci vers l'historique des appels**
5. **Raccourci vers les paramètres de messagerie vocale, le transfert et l'enregistrement des appels**
6. **Téléphone virtuel**
7. **Renvoi vers un externe fixe ou mobile**
8. **Choix du numéro sortant affiché**
9. **Softphone intégré**
10. **Pavé numérique**
11. **Raccourci contact interne dans le pavé numérique**
12. **Historique des appels dans le pavé numérique**
13. **Conversation à 3**

# Pack Privilège

Fonctionnalités incluses



Bénéficiez  
d'un accueil  
**Premium**  
avec des  
services  
évolués

# Liste des fonctionnalités incluses

## Pack Privilège

L'ensemble des fonctionnalités incluses dans le « Pack Liberté »  
(Messagerie, Transfert, Gestion des profils, Chat ...)



**Fonctionnalités SVI**

**Fonctionnalités salle de conférence**

**Fonctionnalités statistiques et supervision**

**Fonctionnalités file d'attente**

**Fonctionnalités de gestion des utilisateurs**

# Fonctionnalités Serveur Vocal Interactif (SVI)

1. Construction en drag&drop
2. Message de bienvenue
3. Message lors d'un choix erroné
4. Message de sortie après dépassement du maximum de tentative
5. Temps d'expiration (avant renouvellement du message)
6. Nombre de tentatives maximum
7. Scénario par défaut
8. Touche « Raccrocher » met fin à un scénario
9. Saisi d'un code allant de 1 à 10 digit(code client, région, service...)
10. Recherche d'une sortie

# Fonctionnalités salle de conférence

1. Numéro pour rejoindre la salle pour l'audioconférence
2. Mot de passe pour sécuriser la conférence
3. Paramétrage de la salle visio/mot de passe/musique d'attente/numéro
4. Démarrer la visioconférence
5. Lien url de conférence à partager
6. Programmation date et heure d'une conférence
7. Accès à l'audioconférence
8. Affichage des participants à la conférence
9. Supprimer des participants à une conférence
10. Mute micro d'un participant à une conférence
11. Partage d'écran ou fenêtre d'application en visioconférence
12. Partage d'écran sans son ni vidéo en visioconférence
13. Tableau blanc pendant une visioconférence
14. Live chat en visioconférence

# Fonctionnalités statistiques et supervision

1. **Résumé journalier (nombre et durée)**
2. **Rapport des 14 derniers jours et semaines**
3. **Statistiques des appels entrants**
4. **Statistiques des appels sortants**
5. **Statistiques des appels internes**
6. **Rapport de la messagerie vocale**
7. **Rapport des files d'attente**
8. **Rapport par agent**
9. **Export des rapports**
10. **Téléchargement des traces d'appels**

# Fonctionnalités file d'attente

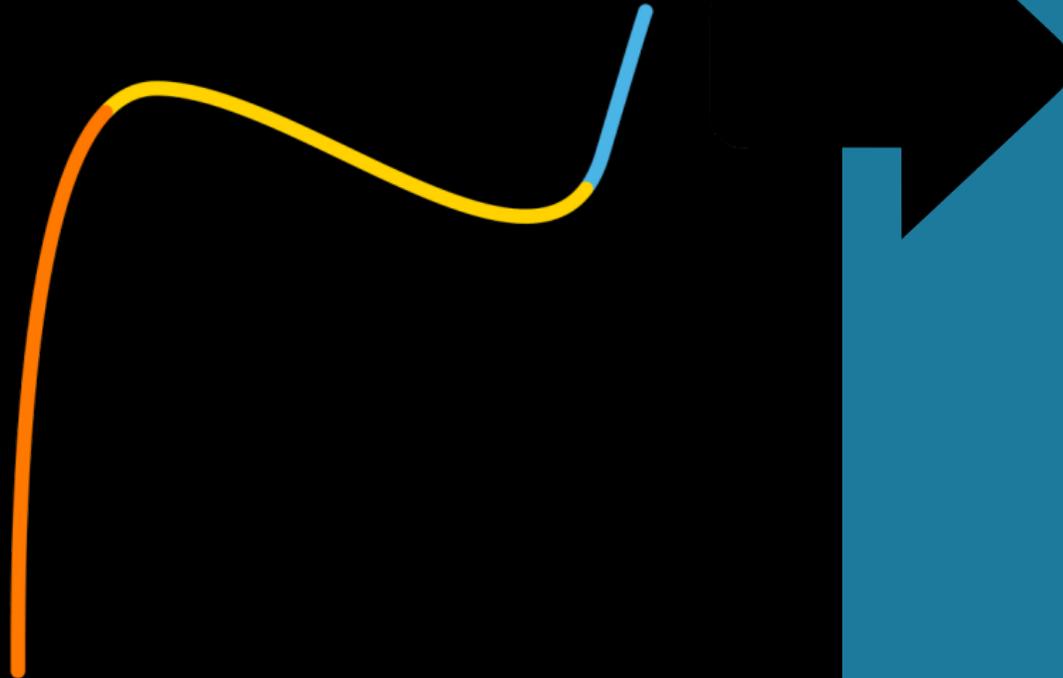
1. **Affichage de l'agent connecté/déconnecté**
2. **Editer une file d'attente**
3. **Modifier les agents de la file d'attente**
4. **Affichage des appartenances aux files d'attentes d'un agent**
5. **Affichage des files auxquels est connecté l'agent**
6. **Affichage du nombre de files d'attentes**
7. **Affichage du nombre d'agents**
8. **Choix du nombre de rotations d'un agent**
9. **Temps maximum d'attente avant poursuite du scénario**
10. **Temps maximum d'attente avant raccroché si aucun agent connecté**
11. **Chargement d'une sonnerie personnalisée**
12. **Temps maximum d'attente avant poursuite du scénario**
13. **Temps maximum d'attente avant raccroché si aucun agent connecté**
14. **Chargement d'une sonnerie personnalisée**
15. **Attribuer un nom à la file d'attente**
16. **Choix de la distribution des appels aux agents**
17. **Choix de la musique d'attente**
18. **Fréquence de la diffusion des messages d'annonce**
19. **Importation des messages d'annonce**

# Fonctionnalités de gestion des utilisateurs (administrateur)

1. Editer un utilisateur
2. Modifier un utilisateur mot de passe et email
3. Modifier les configurations des postes

# Fax to Mail

Disponible en Option sous  
forme de licence

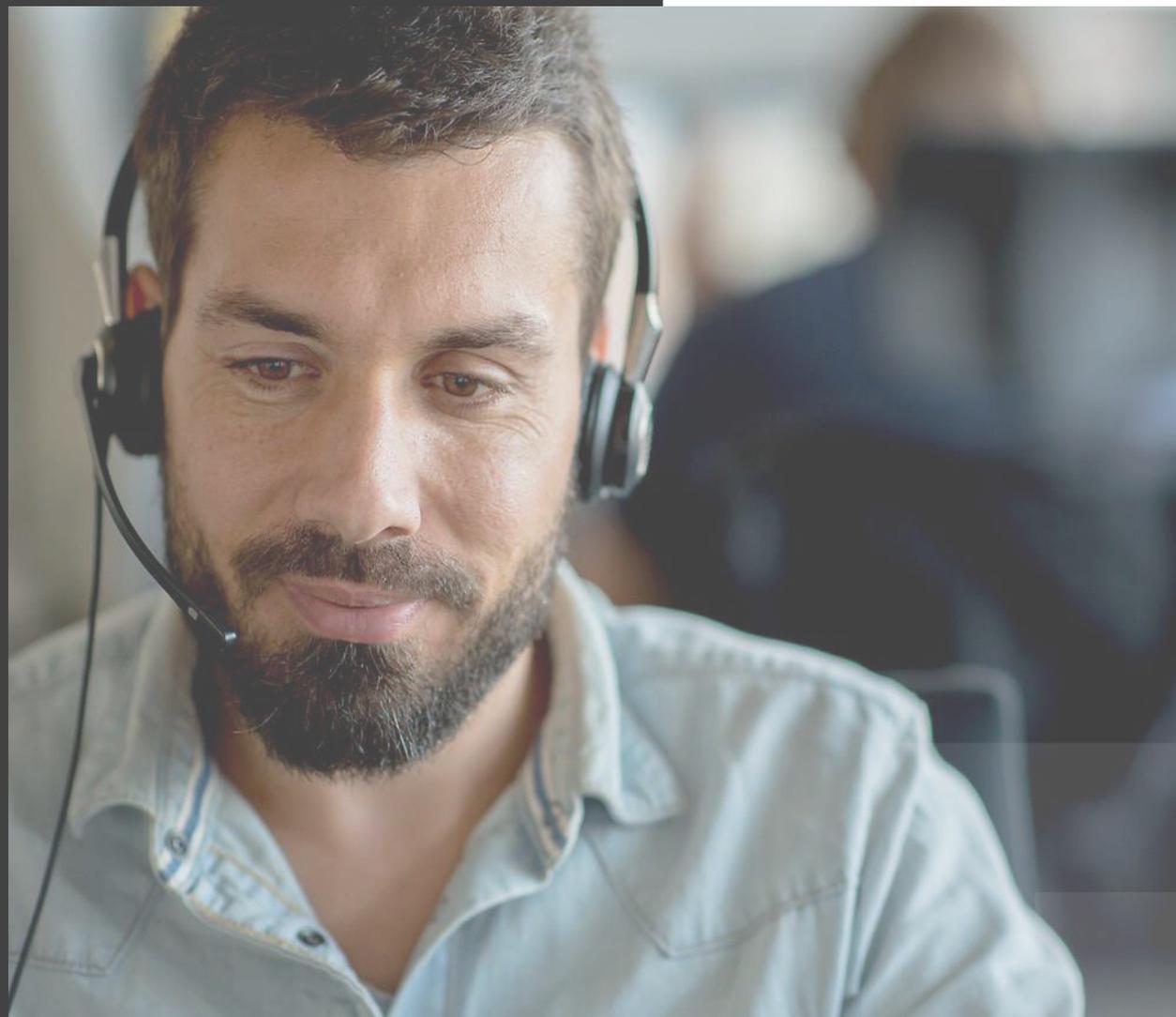


Vos fax  
envoyés et  
reçu depuis  
et sur votre  
boite mail

# Fonctionnalités fax to mail

1. Envoyer un nouveau fax
2. Filtrer l'affichage du rapport par date
3. Liste des fax reçus
4. Liste des fax envoyés
5. Liste des fax en cours
6. Rapport des archives
7. Aperçu des fax envoyés et reçus
8. Trie par expéditeur/destinataire/date

# Simplifiez- vous les télécoms



Bus n  
Se