

MD110 Mobile Extension



Et si votre téléphone GSM ou cellulaire était connecté à votre autocommutateur comme n'importe quel autre poste de bureau ?

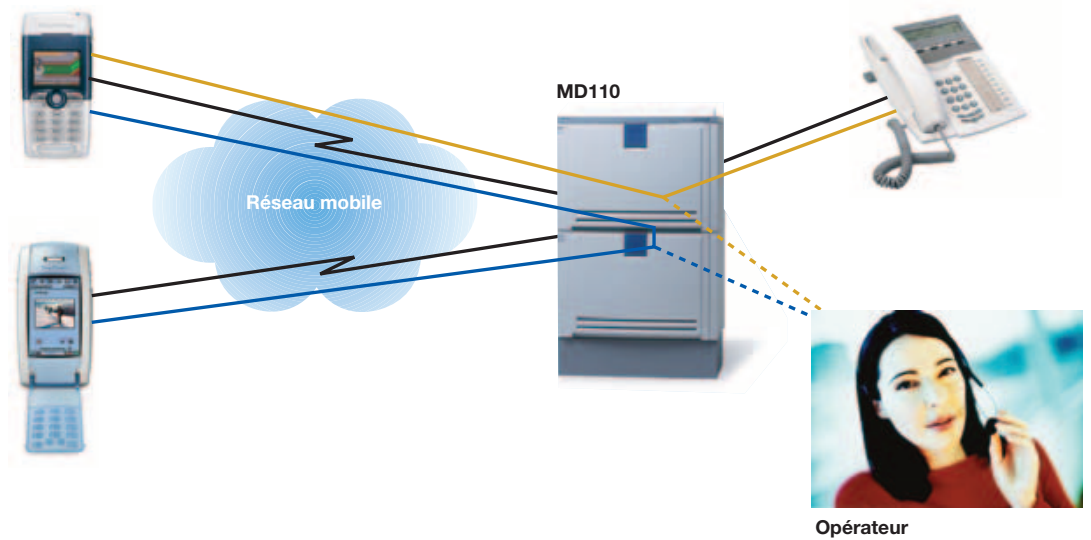
Le système MD110 vous offre ce service unique, et bien d'autres encore.

Soyez mobile

Aujourd'hui, le monde du travail exige une mobilité de plus en plus grande, au sein de l'entreprise ou de l'usine, ou dans des zones bien plus vastes. Où que vous soyez et quelle que soit votre fonction, la communication est un facteur important pour l'accomplissement de votre travail. Les attentes en matière de solutions de communications complètes diffèrent en fonction des personnes et des postes occupés.

Un accès sans fil, vous permettant de vous déplacer, de rester joignable et de pouvoir appeler, constitue l'élément de base de la mobilité, mais la prise en charge totale de la mobilité demande bien plus encore : elle requiert non seulement un accès, mais également des applications, des services, un support et de la flexibilité.

MD110 Mobile Extension met à votre disposition l'accès sans fil et les services dont vous avez besoin pour permettre à vos employés de devenir réellement mobiles.



Fonctionnement

Le trafic à destination, ou provenant de l'utilisateur mobile transite via la plateforme de communication MD110. Le système a alors la possibilité de lier des services aux appels. Les utilisateurs de MD110 Mobile Extension sont définis au sein du système MD110 comme tous les postes standard. Un numéro de téléphone est associé au poste ainsi qu'à la classe de services appropriée. De plus, la fonction Numéro personnel permet d'apporter une vraie solution numéro unique à un poste mobile.

Pour les autres utilisateurs du système MD110, l'utilisateur mobile est comparable à celui de n'importe quel poste MD110. Tous les services habituels sont disponibles et ils n'ont pas besoin de savoir qu'ils appellent un poste mobile.

Avantages et fonctions

Les trois gagnants de la solution MD110 sont :

- Le client appelant
- L'utilisateur mobile
- L'entreprise

Toute personne appelant votre entreprise est un client potentiel. Dans l'environnement concurrentiel d'aujourd'hui, il est essentiel de conserver le contrôle de l'appel tout en fournissant un service aussi efficace et rapide que possible. Il est primordial que l'appelant joigne la bonne personne. Si la ligne ou la personne est occupée, garantisiez un traitement professionnel de l'appel. Selon l'appel, cela peut signifier que vous mettiez le client en rapport avec le collègue approprié, avec le secrétariat, la messagerie vocale ou que vous effectuiez une intrusion sur un appel GSM/cellulaire en cours !

Si vous êtes utilisateur d'un téléphone cellulaire, vous faites peut-être partie à

ce jour d'un plan de numérotation standard, et disposez peut être d'une fonction de renvoi automatique d'appel de votre poste de bureau vers votre téléphone cellulaire, mais sans services, secrétariat ni assistance de la part des opératrices de votre entreprise. Et pour que vous soyez performant, les personnes au bureau doivent pouvoir vous joindre. Ils n'ont pas à s'apercevoir que derrière votre nom et votre poste se cache un utilisateur mobile. Ils n'ont pas besoin de savoir ce que vous faites et cela ne les concerne pas.

Pour l'opératrice, les utilisateurs de téléphone cellulaire sont équivalents à un utilisateur classique, ce qui facilite considérablement le transfert de l'appel vers l'utilisateur recherché. En plus d'améliorer le service offert aux appelants, cette possibilité simplifie la gestion des appels par les standardistes. Un employé ne perd plus son temps à rappeler ses correspondants simplement parce qu'il ne se trouvait pas à son bureau lorsque les appels ont été acheminés.

La réduction du taux de rappels d'appels manqués entraîne une diminution des coûts de communication. En fonction du modèle de communication dans l'entreprise, il est également possible de réduire les coûts en déplaçant le trafic acheminé sur des connexions cellulaires vers les connexions fixes/câblées.

Souplesse

En effectuant une procédure simple au téléphone, l'utilisateur peut "déplacer" son poste mobile vers tout autre téléphone. Par exemple, il peut passer quelques temps dans son bureau ou dans une autre filiale, à moins qu'il ne souhaite utiliser le téléphone de son domicile pour un moment.

Pour des raisons de sécurité, ces autres numéros de téléphone doivent être préalablement enregistrés dans MD110.

Exemple de scénario utilisateur

En déplacement pour une réunion chez un client, un commercial reçoit un appel de son responsable. Au cours de leur conversation, l'opératrice effectue une intrusion pour informer le commercial qu'un de ses clients est en ligne et souhaite une modification des dates de livraison. Son responsable raccroche et il accepte l'appel de son client. Après avoir conversé un moment, il met l'appel du client en attente et appelle le responsable logistique, pour établir une conférence téléphonique et parvenir à un accord. Puis il raccroche, laissant le client et le responsable logistique régler les détails entre eux. Il rappelle son supérieur pour terminer leur conversation interrompue. Lorsque cet appel est terminé, il reçoit immédiatement un autre appel, c'est le responsable logistique qui a initié un rappel automatique à son intention pour confirmer le changement de la date de livraison. Il est 9H03. La journée vient tout juste de commencer !

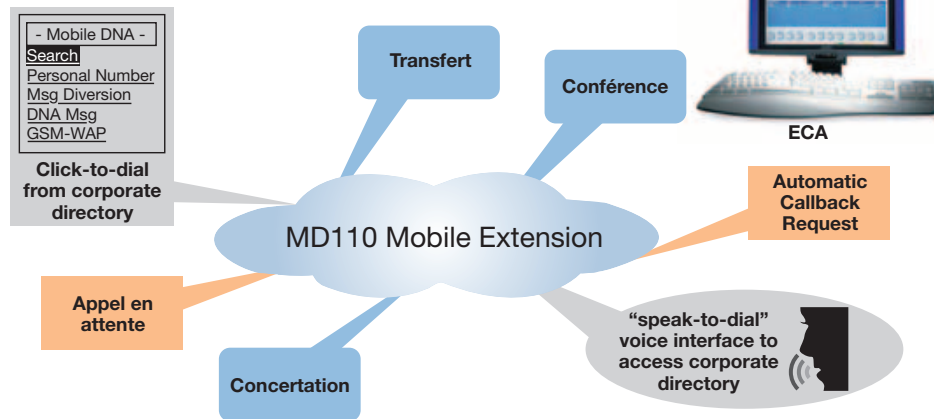
Ce scénario est possible grâce aux fonctionnalités exceptionnelles du MD110 :

- Intrusion
- Conférence téléphonique
- Rappel automatique

Les services suivants sont également utilisés :

- Mise en attente
- Deuxième ligne
- Numéro de l'abonné demandeur en environnement mixte.

Le scénario ci-dessus démontre l'utilité de l'accès aux fonctions MD110 lorsque vous utilisez votre téléphone cellulaire.



Caractéristiques techniques

Niveaux de service

- Fonctionnement indépendant de l'opérateur.

Sous cette forme, il est possible d'utiliser n'importe quel abonnement à un réseau de téléphonie public si le téléphone peut générer, et le réseau en question, distribuer, des tonalités DTMF. Il est conseillé d'utiliser un réseau supportant les technologies WAP et GPRS.

- Complémentarité réseau / opérateur

Si MD110 Mobile Extension est complété par le service RPV/IN offert par un opérateur, la solution peut encore être améliorée. Ceci permet une simplification extrême de l'émission d'appels sortants par l'utilisateur mobile.

Capacité

- Jusqu'à 400 postes mobiles par LIM (pour un trafic à 0,2 Erlang et 99 % de qualité de service)
- Le nombre de numéros d'abonnés demandeurs pour la vérification d'autorisation est d'un maximum de 47 000 par système, en fonction de la configuration et le plan de numérotation utilisé.

Sécurité

- Vérification du numéro d'abonné demandeur
- Authentification par code PIN lorsque le numéro d'abonné demandeur correct n'est pas disponible

Compatibilité

- MD110, version BC11
- Tout abonnement à un opérateur public prenant en charge la signalisation DTMF
- Connexion MD110 au réseau public
 - PRI RNIS (T2)
 - DASS, DPNSS
 - CAS (MFC-R2, DP, DTME)

Prise en charge CTI

L'intégration de Mobile Extension dans le système MD110 offre aux utilisateurs l'interfonctionnement avec les applications CSTA telles que Ericsson Communication Assistant. L'utilisateur peut alors effectuer des recherches dans des annuaires et configurer ses appels directement à partir d'un PC/poste informatique.

Agent de centre de contact

Mobile Extension peut servir d'agent dans les centres de contact MD110 Solidus eCare™, la nouvelle plate-forme Serveur de centre de contact d'Ericsson. En configurant des groupes CTI et la surveillance d'agent CSTA, Mobile Extension peut augmenter la souplesse de la puissante plate-forme Solidus eCare™. Grâce à cette solution, jusqu'à 250 groupes CTI avec toutes les combinaisons de postes mobiles et autres postes MD110 peuvent servir d'agents au centre de contact Solidus eCare™.

Fonctions et caractéristiques

Les fonctions de poste commencent avec :

- Numérotation abrégée
- Code Affaires
- Tonalités DTMF
- Code d'autorisation
- Rappel automatique
- Déviation d'appel
- Offre d'appel
- Prise d'appel (pick-up)
- Service opérateur / standardiste
 - Transfert
 - Mis en attente sur occupation
 - Surveillance

- Rappel
- Appel en chaîne
- Division d'appels
- Intrusion
- Libération forcée
- Appel en attente
- Classe de service
- Groupe de sonnerie commune
- Conférence
- Surveillance CSTA
- Stockage de l'identité du client (CID)
- Confidentialité des données
- Ne pas déranger
- Catégorie urgente
- Rappel numéro extérieur
- Retour de sonnerie
- Suivez-moi
- Services à trois correspondants
 - Concertation
 - Retour à l'appel précédent
 - Renvoi
 - Transfert d'appel
 - Conférence
- Groupement de distribution interne
- Intrusion
- Pistage d'appels malveillants
- Renvoi de message
- Hot-line
- Recherche de personnes
- Mise en attente
- Numéro personnel
- Surveillance par le secrétariat
- Renvoi en cascades (RID)
- Interception simplifiée

Visitez notre site web
www.ericsson.com/enterprise

Europe
Ericsson Enterprise
Avenue du Bourget 44 Bourgetlaan
1130 Bruxelles
BELGIQUE
Telephone: +32 (0)2 745 12 11
enterprise.europe@ericsson.com

Produit en Février 2004
FR/LZT 102 3393 RE
© Ericsson Enterprise AB 2004