

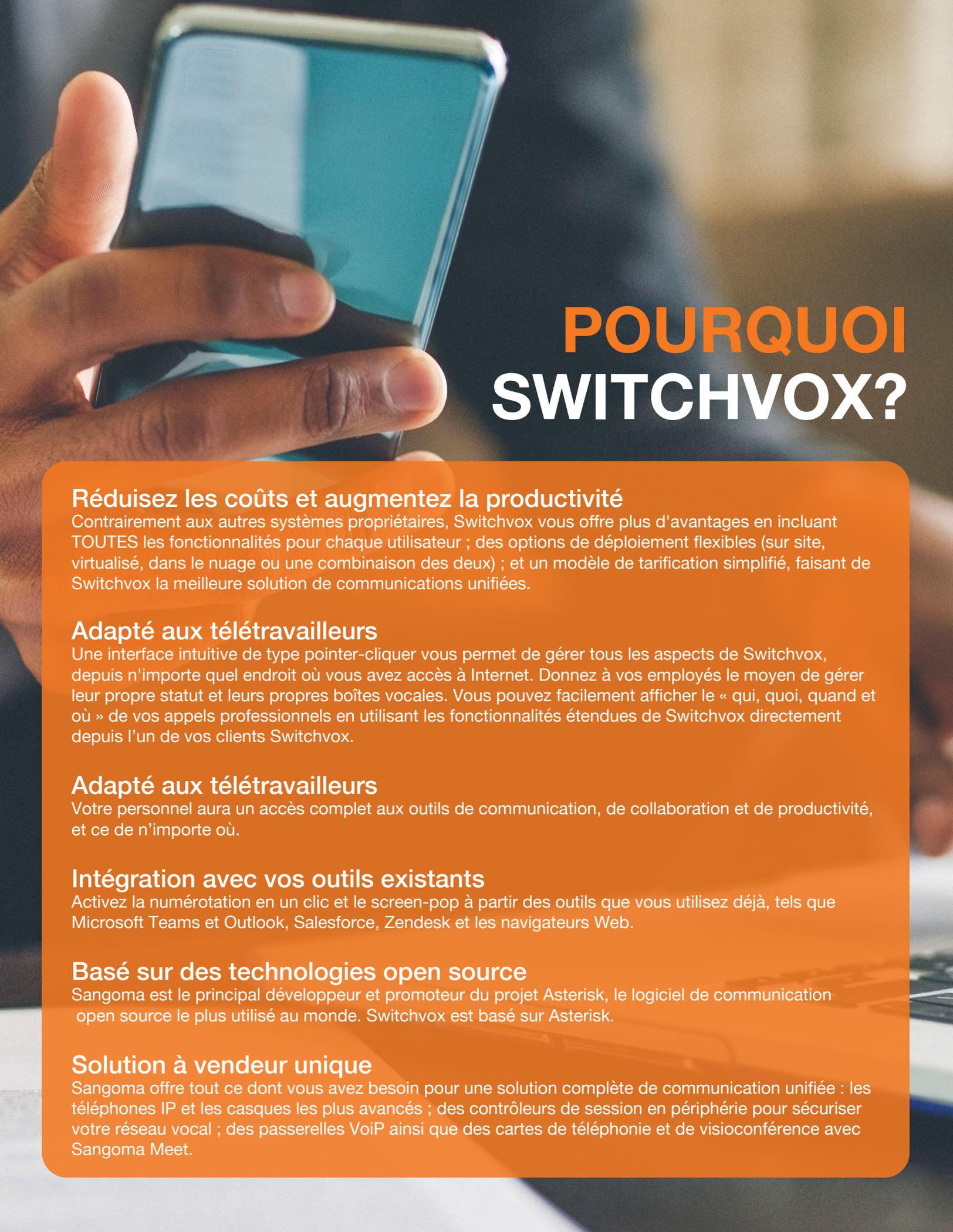


C'est bien plus qu'un système téléphonique. C'est une meilleure façon de communiquer.

Le système téléphonique professionnel de communications unifiées comme vous l'entendez

Déploiements Flexibles, Communications Flexibles, Licences Flexibles





# POURQUOI SWITCHVOX?

## Réduisez les coûts et augmentez la productivité

Contrairement aux autres systèmes propriétaires, Switchvox vous offre plus d'avantages en incluant TOUTES les fonctionnalités pour chaque utilisateur ; des options de déploiement flexibles (sur site, virtualisé, dans le nuage ou une combinaison des deux) ; et un modèle de tarification simplifié, faisant de Switchvox la meilleure solution de communications unifiées.

## Adapté aux télétravailleurs

Une interface intuitive de type pointer-cliquer vous permet de gérer tous les aspects de Switchvox, depuis n'importe quel endroit où vous avez accès à Internet. Donnez à vos employés le moyen de gérer leur propre statut et leurs propres boîtes vocales. Vous pouvez facilement afficher le « qui, quoi, quand et où » de vos appels professionnels en utilisant les fonctionnalités étendues de Switchvox directement depuis l'un de vos clients Switchvox.

## Adapté aux télétravailleurs

Votre personnel aura un accès complet aux outils de communication, de collaboration et de productivité, et ce de n'importe où.

## Intégration avec vos outils existants

Activez la numérotation en un clic et le screen-pop à partir des outils que vous utilisez déjà, tels que Microsoft Teams et Outlook, Salesforce, Zendesk et les navigateurs Web.

## Basé sur des technologies open source

Sangoma est le principal développeur et promoteur du projet Asterisk, le logiciel de communication open source le plus utilisé au monde. Switchvox est basé sur Asterisk.

## Solution à vendeur unique

Sangoma offre tout ce dont vous avez besoin pour une solution complète de communication unifiée : les téléphones IP et les casques les plus avancés ; des contrôleurs de session en périphérie pour sécuriser votre réseau vocal ; des passerelles VoIP ainsi que des cartes de téléphonie et de visioconférence avec Sangoma Meet.

# SWITCHVOX EST LE CHOIX LE PLUS INTELLIGENT POUR VOTRE PROCHAIN SYSTÈME DE COMMUNICATION



Avec Switchvox, jusqu'à 70% d'économies peuvent être réalisées sur les frais de téléphonie et services

## Déployez Switchvox comme vous le souhaitez

Switchvox peut être déployé de plusieurs manières, chacune d'elle ayant le même ensemble exhaustif de fonctionnalités et la même interface Web. Choisissez simplement la méthode de déploiement qui convient à votre organisation pour tirer le meilleur parti de votre système de communication.

Si vous recherchez un système de communications unifiées sans intervention de votre part qui ne nécessite pas de personnel informatique et s'intègre dans un modèle de dépenses OpEx, choisissez Switchvox Cloud.

Si vous préférez un contrôle complet, ou si vous devez avoir un déploiement sur site pour la conformité, par exemple lorsque les données client doivent être conservées localement, une plus grande capacité utilisateur et un modèle de dépenses CapEx, choisissez alors Switchvox sur un serveur dédié. Si vous gérez déjà votre entreprise dans un environnement virtuel, le logiciel Switchvox s'intégrera facilement à votre infrastructure existante.



### Cloud

- » Switchvox Cloud est la solution optimale pour fournir le meilleur service client
- » Aucun matériel sur site à maintenir et à contrôler
- » Accès simplifié aux outils de communication pour les ventes, le support et les agents
- » Location de téléphones IP possible



### Sur site

- » Gardez le contrôle total de votre solution
- » Matériel informatique dédié garanti par Sangoma
- » Aucun rack d'équipement spécialisé



### Virtualisé

- » Choisissez votre propre environnement virtualisé avec VMware et Hyper-V
- » Tirez parti du basculement des options de haute disponibilité et économisez sur les coûts des appareils autonomes

## Switchvox fonctionne avec votre environnement existant

Intégrez vos CRM Salesforce ou Zendesk afin de pouvoir collecter des données tout en offrant le meilleur service client en même temps. Intégrez votre environnement Microsoft pour activer la numérotation en un clic à partir de MS Outlook et de MS Teams. En outre, les écrans contextuels de MS Outlook permettent une communication efficace avec vos clients.

SWITCHVOX PERMET DE COMMUNIQUER

# ET DE COLLABORER OU ET COMME VOUS LE SOUHAITEZ, AU BUREAU OU A DISTANCE

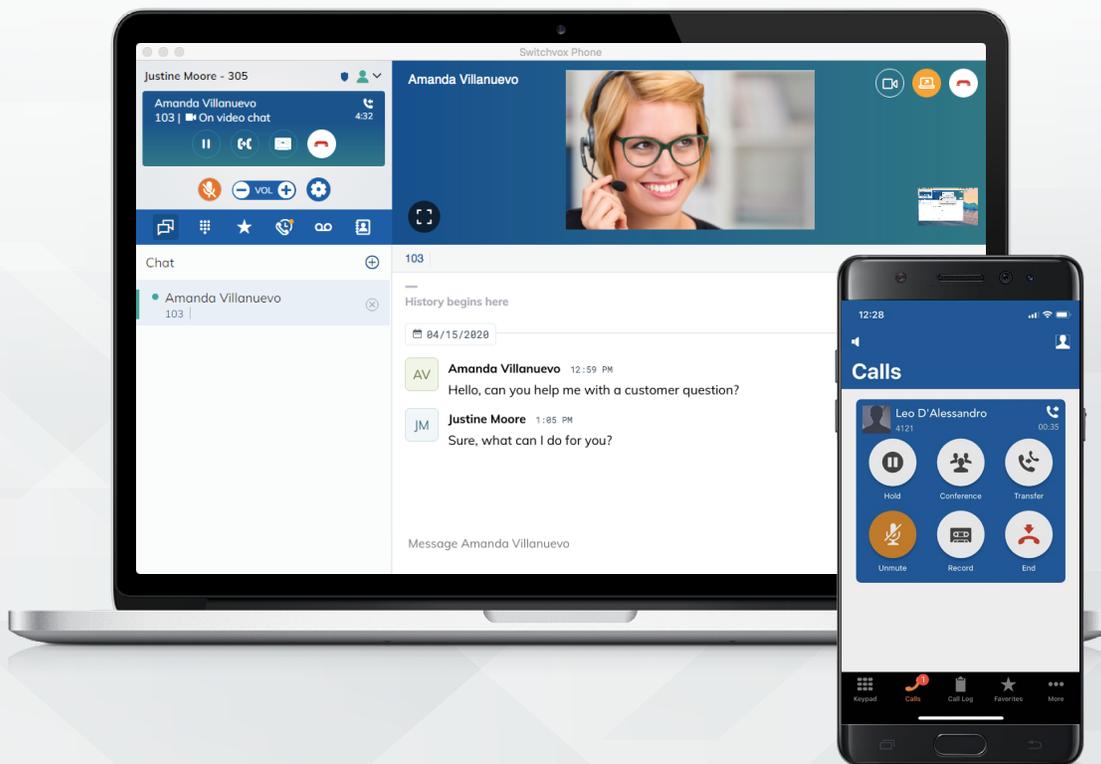
## Logiciel de bureau Switchvox

- » Améliorez l'engagement et la productivité sur le lieu de travail grâce à la visioconférence et au partage d'écran
- » Optimisez la collaboration avec le chat individuel et les salles de chat d'équipe
- » Les collaborateurs peuvent passer et recevoir des appels téléphoniques, en utilisant leur poste de travail
- » Le contrôle de présence permet une communication efficace
- » La messagerie vocale visuelle permet aux employés de traiter rapidement de leurs messages

## Logiciel Switchvox Mobile

Les professionnels sont devenus plus flexibles et font leur travail à tout moment de la journée et de n'importe où. De puissants terminaux iOS et Android permettent aux utilisateurs de rester connectés lors de leurs déplacements.

- » Passez/recevez des appels à l'aide de votre extension
- » Conférence à 3
- » Enregistrement d'appel
- » Envoyez / recevez des messages de chat avec des collègues à l'aide de l'application de chat et du logiciel de bureau Softphone



# FONCTIONNALITÉS DE SWITCHVOX

## Présence

Voyez qui est au bureau, en communication ou absent de son bureau, en utilisant le standard téléphonique, les clients pour ordinateurs de bureau et mobiles ou les téléphones IP de la série D. Les règles d'appel sont mises à jour automatiquement en fonction de la présence des employés.

## Messagerie instantanée

Améliorez la communication avec les employés grâce au chat intégré au moyen du téléphone logiciel pour ordinateur de bureau et de l'application mobile.

## Enregistrement et surveillance

Idéal pour la formation et l'audit des appels. Les managers peuvent facilement surveiller, filtrer, intercepter et enregistrer les appels à partir du standard téléphonique. Vous pouvez aussi enregistrer les appels directement depuis votre téléphone de la série D.

## Messagerie unifiée

Grâce à la messagerie vocale envoyée sur votre boîte de réception électronique ou sur vos postes de travail et terminaux mobiles, vous pouvez rester connecté où que vous soyez.

## Rapports et enregistrement des appels

Consultez les détails de tous les appels de votre système. Des rapports statistiques personnalisés peuvent être programmés et envoyés automatiquement par e-mail à votre adresse.

## Collaboration

Collaborer sur de longues distances n'a jamais été plus facile avec les appels vidéo intégrés, le partage d'écran et le chat en groupe intégré au softphone de bureau. Les applications de téléphonie mobile et de chat permettent aux employés de rester connectés lors de leurs déplacements.

## Support Multi-Langues

Toutes les interfaces pour administrateurs de systèmes, pour les opérateurs et usagers sont disponibles dans les principales langues européennes

## Interaction en temps réel

Le standard téléphonique de Switchvox dispose de l'appel en un clic, du transfert, et de nombreuses autres fonctionnalités qui facilitent plus que jamais une communication intuitive.

## Centre de contact / Files d'attente d'appels (Distribution d'appels automatisée)

Switchvox n'est pas seulement destiné au centre de contact, il apporte une puissante fonctionnalité de mise en file d'attente des appels, même à la plus petite entreprise qui souhaite traiter efficacement les appels entrants.

## Intégration de CRM

Switchvox offre une intégration native avec Salesforce et Zendesk1®, avec la capacité d'intégrer presque tout autre CRM via l'API Switchvox Extend. Votre service commercial et de service disposera d'informations sur les clients directement accessibles dès la réception d'un appel téléphonique.

## Réponse vocale interactive

Le vaste système de RVI intégré vous permet de fournir des informations aux appelants, de recueillir des informations sur les besoins du client et de transférer les appelants à la personne ou au service approprié. Les options multilingues, la musique d'attente personnalisée pour les annonces spéciales et le rappel améliorent encore davantage la RVI.

## Téléconférence

La téléconférence intégrée permet à tous vos employés de gérer leurs propres salles de conférence à la demande. Utilisez le widget Switchboard ou votre téléphone D80 pour voir qui participe à la conférence téléphonique et qui prend la parole, avec la possibilité de mettre en mode silencieux ou de renvoyer les participants. De plus, invitez facilement les clients aux conférences en utilisant un code PIN.

# LE STANDARD SWITCHVOX INTÈGRE L'ENSEMBLE DE VOTRE SYSTÈME DE COMMUNICATION DANS UN TABLEAU DE BORD CONVIVAL

Contrôle des appels, collaboration, fonctionnalités d'un centre de contact et outils de formation: interface Web tout-en-un, personnalisable par l'utilisateur, accessible de n'importe où dans le monde. Les utilisateurs peuvent facilement accéder à des fonctionnalités permettant de gagner du temps, telles que la numérotation en un clic, l'historique des appels, les statistiques d'appels en temps réel, et bien plus encore directement depuis l'interface Web du standard téléphonique avec la possibilité de travailler au bureau ou à distance. Tout ce dont vous avez besoin est un poste de travail avec accès à Internet pour bénéficier d'un contrôle total et d'une connectivité ininterrompue.

**Switchvox fournit toutes ces fonctionnalités avancées et plus encore dans chaque système pour chaque utilisateur : sans frais de licence supplémentaires!**

Switchboard

Enter a number

DIAL

My Calls

Calls Call Log Voicemail

ALABAMA CALL  
256-694-8733

HOLD TRANSFER PARK

RECORD END

Parked Calls

There are no calls parked.

Google Maps

ALABAMA CALL  
256-694-8733  
Eg. 35750

KENTUCKY

TENNESSEE

Nashville Chattanooga

Sales

MEMBER	CALLER	DURATION
Adam Cole	Earl Biermacher 312-555-9509	0:54
Brian Hassan	Orson Carte 202-555-3512	25:11
Chris Larsson	Harold Richmond 619-555-2503	38:16

Jessica Campas  
Account Executive  
HQ, Floor 3 Sales

Idle Available

Employee Primary Extensions, Sales All (Meta), Solutions Specialists

Extension: 305

Dial Transfer Dial VM Intercom

Chat Video

Support

MEMBER	CALLER	DURATION
Barb Seals	Sonny Day 473	-
Ben Lee	Katie McKay 471	-
Heather Czerwinska	470	-
Jenny Mouet	472	-
Koby Hulme-Moir	474	-
Michael Giordano	477	-
Nicholas Christoffersen	478	-
Rafael Fernandes	476	-
Riley Cathcart	475	-
Scott Bailey	475	-

All Contacts

Search

Start a guest chat

Adam Cole

Allen Hart

Allison Zimmer

Amanda King

Ashley Anderson

Barb Seals

Ben Lee

Bill White

Brett Anderson

Brian Hassan

Carol Pinto

Chris Jessop

Chris Larsson

Claud Rodriguez

Daniel Zeticci

Dean Bradley

Deanna Alexeeva

Demo Switchvox

Demo Switchvox

# SERVICE CLIENT EXCEPTIONNEL

## NE PERDEZ PLUS JAMAIS D'APPEL CLIENT

### Les clients satisfaits restent fidèles

Comme Switchvox est une plate-forme de communications unifiées complète, elle comprend des fonctionnalités de centre de contact intégrées conçues pour aider les entreprises à satisfaire leurs clients, à améliorer leurs opérations et à augmenter leurs résultats.



#### Contrôle complet des appels

- » Mettez en file d'attente et redirigez facilement les appels
- » Attente musicale : contrôlez vos messages d'attente et votre tonalité grâce à la musique et aux messages publicitaires; indiquez aux appelants le temps d'attente estimé et annoncez les positions d'attente
- » Rappelez lorsque la ligne est de nouveau disponible
- » Permettez aux appelants entrants de raccrocher sans perdre leur position en ligne
- » Priorité de file d'attente intégrée (permet à certains types d'appels d'être priorisés)
- » Règles de routage (telles que le routage selon l'heure ou le routage des services)



#### Les employés peuvent gérer les appels depuis différents emplacements physiques

- » Créez des règles d'appel (signalez-vous comme absent ou occupé)
- » Transférez facilement les appels afin qu'un client ne soit pas obligé d'appeler un autre numéro
- » Statut et présence, cette fonctionnalité signifie que les clients ne sont pas laissés en attente
- » Enregistrement des appels pour permettre la conformité avec les politiques de l'entreprise



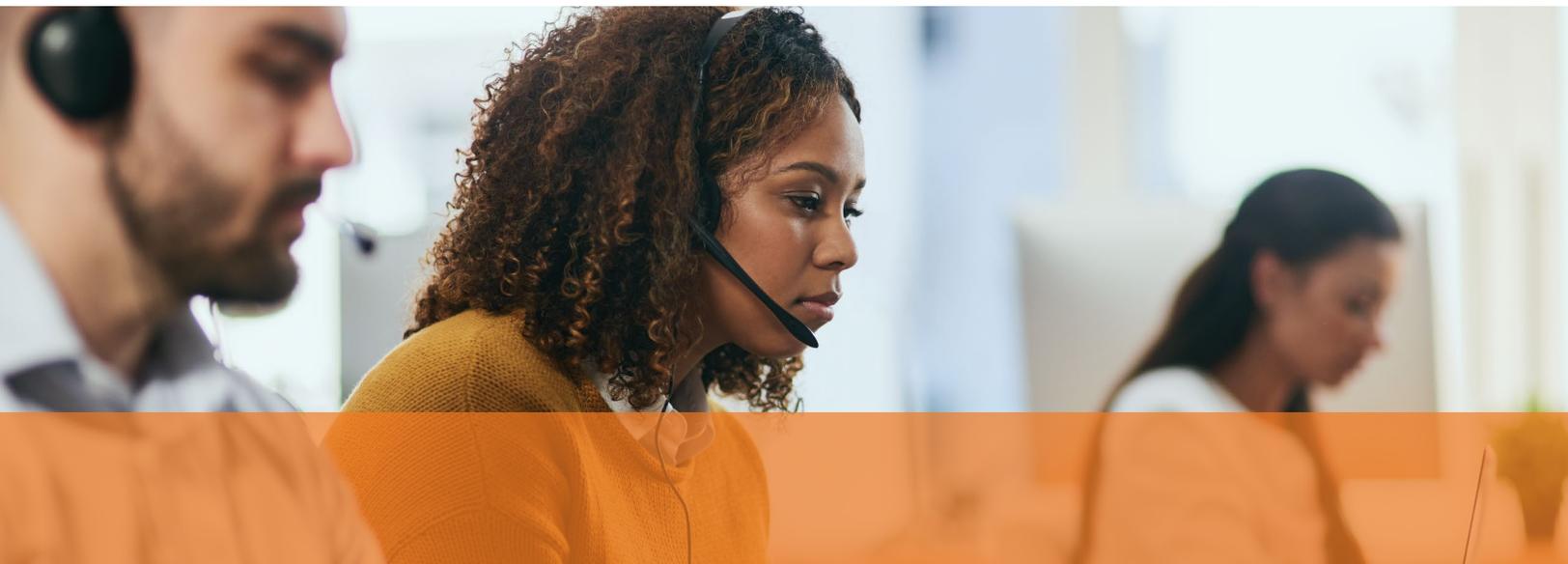
#### Réponse vocale interactive (RVI)

Les RVI, souvent qualifiées d'assistants automatiques, permettent de présenter un message cohérent tout en triant rapidement les appels vers leur destination optimale. Les utilisateurs déterminent les messages d'accueil que les appelants entendront, les options dont ils disposent et la destination de leur appel.



#### Gestion des appels entrants

Grâce à la visibilité des files d'attente d'appels, les utilisateurs autorisés peuvent voir qui gère les appels et qui est disponible pour prendre les appels, augmentant ainsi la productivité. Les managers peuvent afficher l'activité des appels et surveiller l'activité téléphonique des employés.



# UTILISEZ LES WIDGETS PERSONNALISABLES DU STANDARD TÉLÉPHONIQUE POUR VOUS AIDER À SURVEILLER ET À CONTRÔLER LA PERFORMANCE DES APPELS EN TEMPS RÉEL

Queue Calls Waiting - Sales			
CALLER	PHONE	WAIT	ASSIGNMENT
1	Frank Mangarelli	619-555-2501	0:04 Normal
2	Joey Grand	973-555-6517	0:04 Normal

Queue Member Activity - Sales			
MEMBER NAME	LOGIN	CALLER	
1	Laura Jackson	120 Laurie Smith	619-122 Elwood Monroe

Manipulation des appels

Queue Member Activity - Sales				
MEMBER NAME	LOGIN	CALLER	DURATION	
1	Laura Jackson	120 Laurie Smith	619-555-2500	4:27
2	Sara Tramel	121	-	-
3	Elwood Monroe	122	Allen Hart	256-555-4506 6:39
4	Joe Jackson	123	Bill White	256-555-4507 7:35
5	Adam Cole	124	Jack Horowitz	202-555-3515 2:06
6	Daniel Zetticci	125	-	-
7	Brian Hassan	126	Paula Diaz	414-555-0522 24:02
8	Chris Larsson	127	Michelle Graff	256-555-4505 5:14
9	Denis Griffin	128	-	-
10	George Ketilsson	129	Katie McKay	414-555-0521 0:32

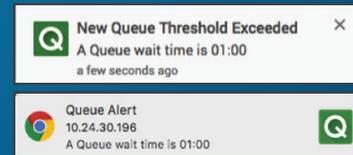
Visibilité en temps réel

3	Elwood Monroe	122	Monitor
4	Joe Jackson	123	Record
5	Adam Cole	124	Whisper
6	Daniel Zetticci	125	Barge
7	Brian Hassan	126	
8	Chris Larsson	127	
9	Denis Griffin	128	
10	George Ketilsson	129	James Coleman

Enregistrement et surveillance



Tableaux de bord



Alertes

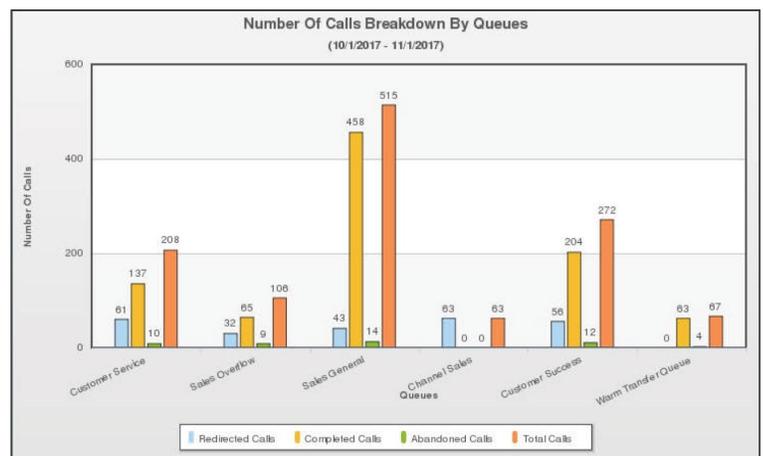
## Rapports pertinents

Le suivi des performances de vos ventes, de votre assistance et de vos appels de service est vital pour vos résultats et est réalisé à l'aide de rapports. Ils peuvent vous aider à identifier les inefficacités dans le routage des appels, à gérer les frais de ligne SIP et aider à comprendre quand se situent les périodes de pointe et quand apporter plus d'aide.

- » Effectuez facilement des rapports ponctuels ou programmés
- » Choisissez simplement votre ventilation, les champs de rapport et la plage de dates
- » Une fois que vous avez finalisé, choisissez le format HTML, XLS ou Graphique

## Programmez:

- » Des rapports mensuels visant à valider vos dépenses de marketing sur des numéros de téléphone spécifiques que vous utilisez pour la publicité et les promotions
- » Des rapports mensuels pour mesurer si vos appels de vente entrants ont tendance à augmenter ou à diminuer
- » Un rapport permettant de prévoir la quantité de personnel dont vous aurez besoin en fonction des fluctuations de votre activité
- » Un rapport pour valider si vos accords de niveau de service sont respectés afin de garantir que la satisfaction des clients reste élevée



# TÉLÉPHONES IP INTUITIFS

## CONÇUS POUR SWITCHVOX

Offrant l'intégration la plus étroite possible, ils incorporent une installation plug-and-play avec provisionnement automatique, ce qui vous fait gagner du temps.

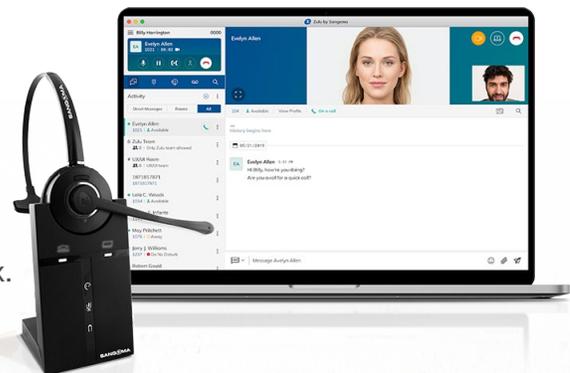


### Tous les modèles comprennent:

- » Écran d'affichage en couleur
- » HDVoice
- » Touches BLF (Busy Lamp Field) personnalisables
- » Alimentation électrique par câble Ethernet (POE)
- » Messagerie vocale interactive
- » Statut interactif en temps réel
- » Appels parqués
- » Contacts
- » Transfert et conférences téléphoniques
- » Enregistrement et surveillance des appels
- » File d'attente d'agent / de manager

### Déplacez-vous librement avec les casques sans fil

Les seuls casques conçus pour fonctionner avec Switchvox. Nos modèles H10 et H20 répondent à tous vos besoins, que vous souhaitiez être productif loin de votre téléphone de série D ou que vous ayez besoin d'une connexion USB pour utiliser le softphone Switchvox.



# CHOISISSEZ LA SOLUTION SWITCHVOX

## QUI VOUS CONVIENT

### La puissance de Switchvox dans le cloud

Accédez à de puissantes fonctionnalités de communication unifiée telles que la mobilité, les SVI, les files d'attente, les téléconférences et une intégration étroite avec les téléphones Sangoma de la série D. Toutes les fonctionnalités sont incluses avec Switchvox Cloud et aucuns frais de licence supplémentaire n'est requis. .

Switchvox Cloud vous donne accès à un système téléphonique de niveau entreprise tout en éliminant complètement les dépenses d'investissement coûteuses. Vous pouvez même ajouter des téléphones de la série D à votre facture mensuelle avec le programme de location de téléphones pour éviter de dépenser des capitaux en achats de matériel.

Switchvox Cloud facilite grandement la mise en route sans frais initiaux, sans tracas d'installation et sans maintenance continue.

## Que comprend Switchvox Cloud?

### Fonctionnalités du service

- » Apportez vos numéros existants ou choisissez-en de nouveaux\*
  - » Forfait de minutes inclus avec chaque siège\*
  - » Entièrement géré et soutenu par Sangoma
  - » Louez vos téléphones auprès du même fournisseur pour une seule facture mensuelle de frais d'exploitation
- \*Vérifiez la disponibilité dans votre pays.

### Fonctionnalités générales du système téléphonique

- » Standard téléphonique personnalisé pour chaque utilisateur
- » Messagerie vocale visuelle
- » Clients de softphone pour les appels et les chats
- » Files d'attentes d'appels
- » Softphone pour ordinateur de bureau pour chaque utilisateur
- » Rapports détaillés
- » Conférence téléphonique
- » RVI et standard automatique

# CONTRÔLE TOTAL AVEC LES APPAREILS SUR SITE SWITCHVOX

Le déploiement de Switchvox sur site garantit à votre administrateur système un contrôle direct sur le système téléphonique, y compris les mises à jour et toute intégration supplémentaire éventuellement nécessaire.

Les appareils Switchvox ont une empreinte de 1U ou moins et peuvent se connecter automatiquement aux passerelles Sangoma, contrôleurs de session en périphérie, téléphones IP et services de liaisons SIP.



	Switchvox E510	Switchvox E525	Switchvox E535	Switchvox E545
<b>Phones</b>	150	400	700	1000
<b>Concurrent Calls</b>	50	100	200	200
<b>Storage</b>	SSD	SSD	SSD	Mirrored SSD
<b>Internal Dell Remote Access Controller (iDRAC)</b>	No	No	iDRAC8 Enterprise	iDRAC8 Enterprise

## Passez au virtuel avec Switchvox VM

Switchvox peut également être déployé dans un environnement virtuel en utilisant la puissance, l'évolutivité et les outils de reprise après sinistre disponibles avec VMware ou Hyper-V. La virtualisation élimine le besoin d'un serveur PBX dédié et fournit un système téléphonique capable de répondre aux besoins d'une entreprise à une fraction du coût.



## Restez à jour avec les toutes dernières versions du logiciel

Le plan d'abonnement Platinum de Sangoma permet aux clients Switchvox sur site d'accéder à toutes les dernières versions de logiciel. Il offre également un soutien technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l'intermédiaire de l'équipe de service interne de Sangoma basée aux États-Unis, qui dispose d'équipes satellites dans le monde entier permettant d'assurer un soutien professionnel 24 heures sur 24.



[www.sangoma.com](http://www.sangoma.com)

UK et Siege Social Europe

**+44 1344 269220**

France et Bénélux

**+32 47 645 6135**

Allemagne

**+49 89 21539 1995**

Espagne

**+34 93 180 7006**

Italie

**+39 01851676510**