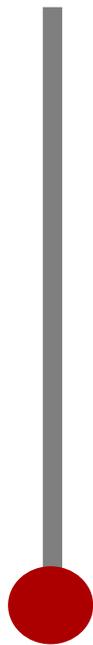


CAS CLIENTS

Telephony over IP by



Opérateur

Entreprise

Campus

Télé-secretariat

Cabinet médical



CAS CLIENT – Add On Telecom

• PROFIL DU CLIENT

Opérateur de télécommunication proposant des offres allant de la connectivité ADSL, SDSL et Fibre Optique (FTTB) pour entreprises, aux offres de téléphonie IP avec garantie de débit et qualité de services.

• BESOIN DU CLIENT

Add On Telecom désirait offrir une solution qui soit la plus performante et souple possible comprenant la gestion de centaines d'utilisateurs et d'appels concurrents, utilisant tous les types de matériels du marché (PABX, IPBX).

Celle-ci est également la première offre du marché pour les entreprises, polyvalente sur le choix de l'équipement, avec une garantie de service passant par un secours en temps réel des appels sur RNIS, la portabilité des numéros, la présentation ou non des numéros appelants et un abonnement unique pour un nombre illimité d'utilisateurs.

• LA SOLUTION DE M2Msoft

Un système Softswitch M2Msoft couplé à un contrôleur de sessions sécurisé (SBC) permettant une très grande capacité d'appels et une très grande finesse de services de routages avec plusieurs niveaux de services ainsi que le support avancé de matériels hétérogènes.

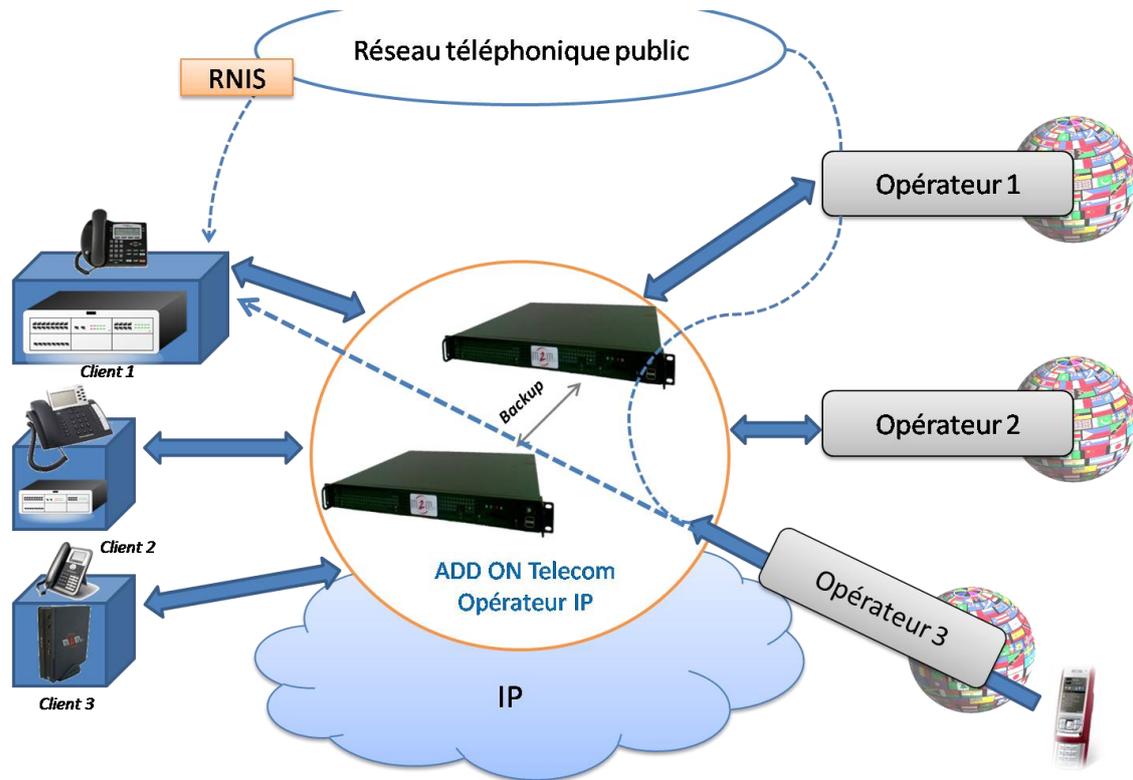
Le système est conçu pour s'adapter à l'expansion de l'activité.

« M2MSOFT nous a livré un Sofswitch correspondant en tous points à notre cahier des charges initial en terme de disponibilité et de transparence à l'utilisateur quant aux fonctions de routage vers les liens secours de nos clients.

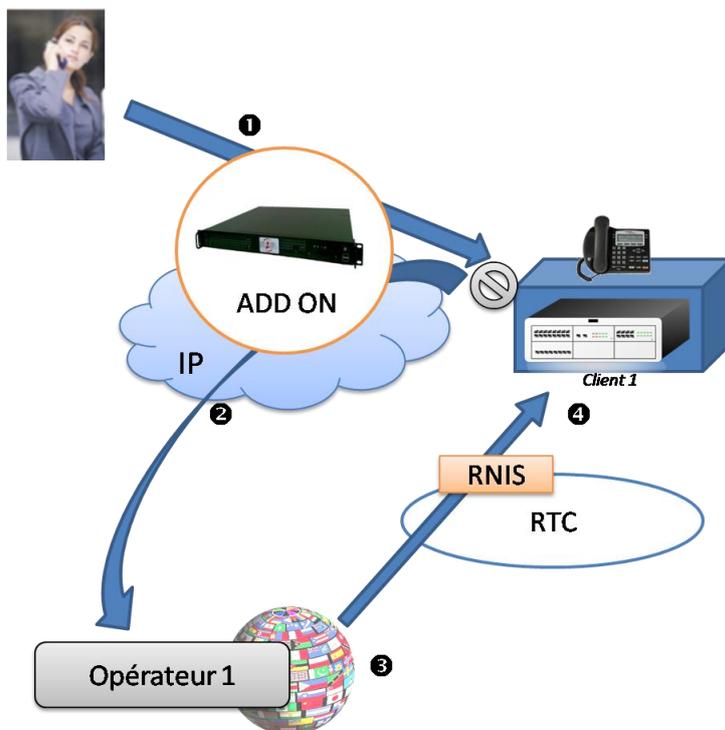
Après 2 ans d'utilisation, il nous faut reconnaître un haut niveau de satisfaction. »

Monsieur Christian Effoudou – Associé, Responsable commercial

• ARCHITECTURE GLOBALE



• CAS CONCRET



❶ Un appel est émis pour le 05.61.47.48.49, Add On Telecom reconnaît l'appartenance de ce numéro au client 1

❷ La ligne IP du client 1 est indisponible, Add On Telecom via le Softswitch M2Msoft, rebascule l'appel vers un opérateur partenaire

❸ L'appel émis est transféré sur le 05.74.32.48.97 (numéro RNIS du Client 1)

❹ L'appelant entre en contact téléphonique avec le Client 1 sans ressentir aucune perturbation liée au renvoi



CAS CLIENT – ALLTUB

• PROFIL DU CLIENT

Alltub est un groupe implanté au niveau international. Son siège social se situe en France ainsi que deux de ses usines employant 300 employés.

L'entreprise est présente sur différents secteurs du marché, les cosmétiques, l'alimentaire, la pharmaceutique et l'industrie pour lesquels elle produit des tubes, des aérosols et des cartouches.

• LE BESOIN DU CLIENT

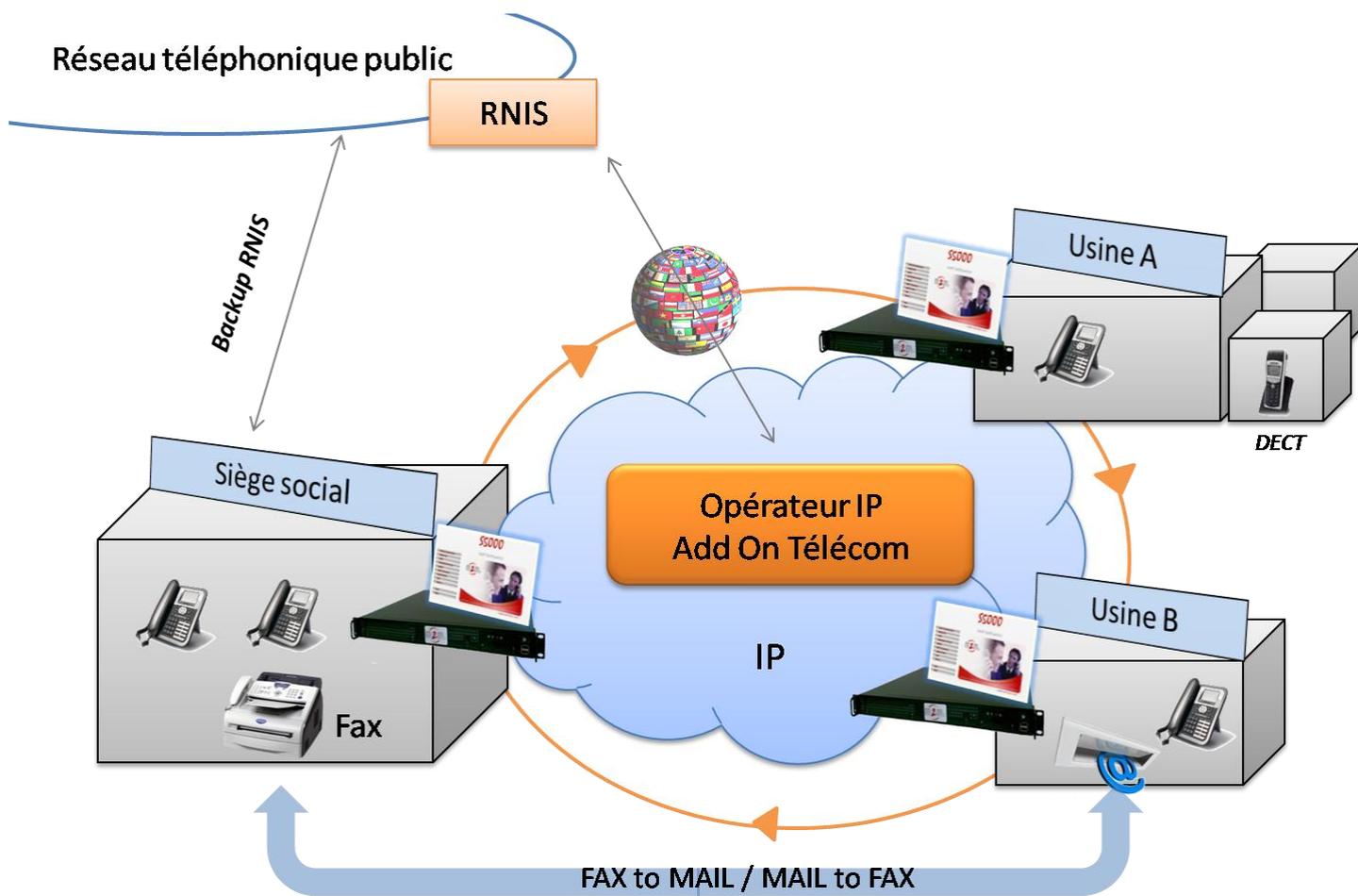
Unifier les trois sites, le siège social et les deux usines, leur permettant de réduire leurs dépenses en ne souscrivant qu'un seul abonnement auprès d'un opérateur IP annulant notamment les frais liés aux appels internes, mais aussi par souci d'économie et d'écologie en supprimant leurs télécopieuses grâce à l'option Mail to Fax.

• LA SOLUTION DE M2Msoft

Trois IPBX S5000 répartis sur chacun des sites avec 300 postes téléphoniques IP ainsi qu'une passerelle G4000 prévue pour le secours RNIS et le service de fax. Chaque site est relié à l'opérateur Add On Télécom par une connexion SDSL leur offrant la gratuité des appels entre les sites.

L'autonomie de chacun est conservée tout en bénéficiant des mêmes services de qualité. Enfin, le nombre d'appels simultanés et les coûts de communication sont optimisés.

• ARCHITECTURE GLOBALE





CAS CLIENT – CRIC

• PROFIL DU CLIENT

Le CRIC, ou Centre de Rééducation des Invalides Civils, accueille, dans le cadre d'une prise en charge de l'Assurance Maladie, les personnes reconnues Travailleurs Handicapés (TH), orientées par les Maisons Départementales pour les Personnes Handicapées (MDPH).

Chaque année, 1200 personnes en situation de handicap sont accueillies pour concrétiser un projet socioprofessionnel tant vers le milieu ordinaire que vers le milieu protégé.

Aujourd'hui, le CRIC dispose de deux sites accueillant 300 étudiants et 50 employés administratifs.

• LE BESOIN DU CLIENT

Unifier les différents établissements que constituent le CRIC, le centre de formation, l'administration et l'internat.

Réaliser aussi une économie de coûts en ne disposant plus que d'un seul abonnement à un opérateur IP.

Enfin, rendre les étudiants autonomes en leur administrant des lignes téléphoniques prépayées leur permettant de communiquer vers l'extérieur.

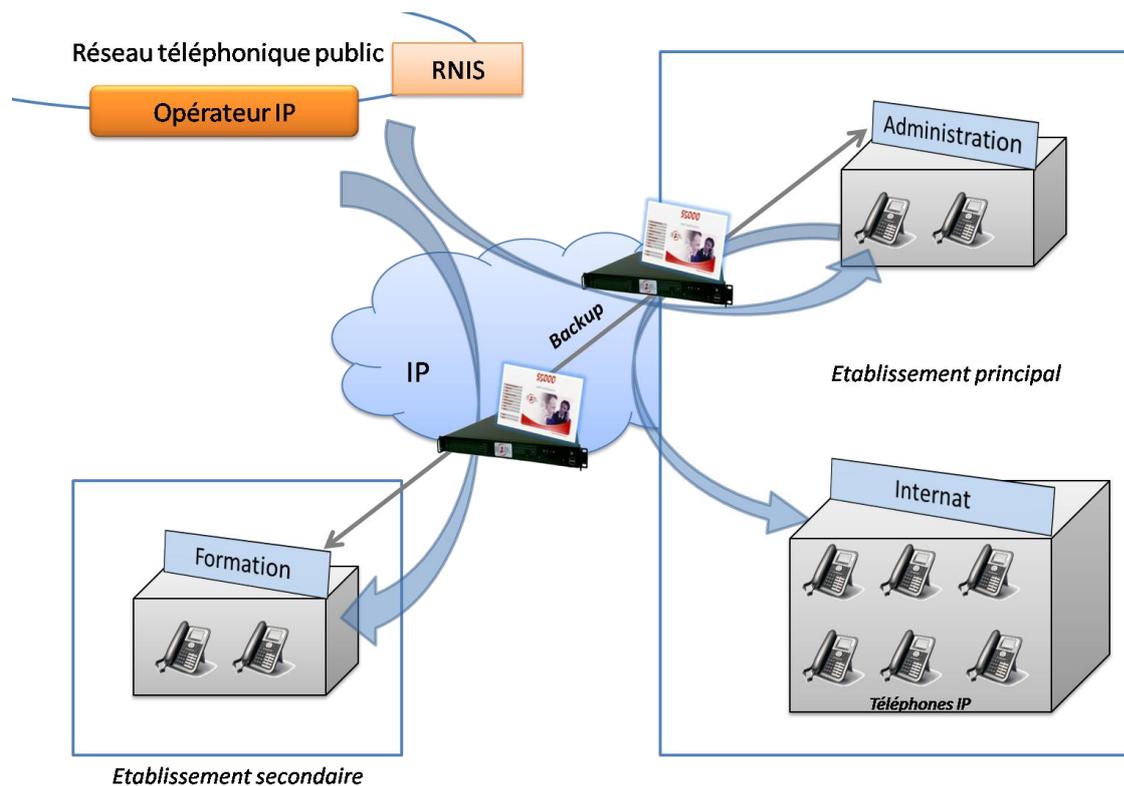
• LA SOLUTION DE M2Msoft

Deux serveurs IPBX, l'un au sein de l'établissement principal et le second au niveau de l'administration avec un total de 50 postes IP.

Enfin, l'internat dispose de 300 postes téléphoniques avec une administration contrôlée et simplifiée.

L'architecture n'a nécessité qu'une seule souscription auprès d'un opérateur IP : des communications en full IP permettant d'optimiser les coûts.

• ARCHITECTURE GLOBALE



• CAS CONCRET

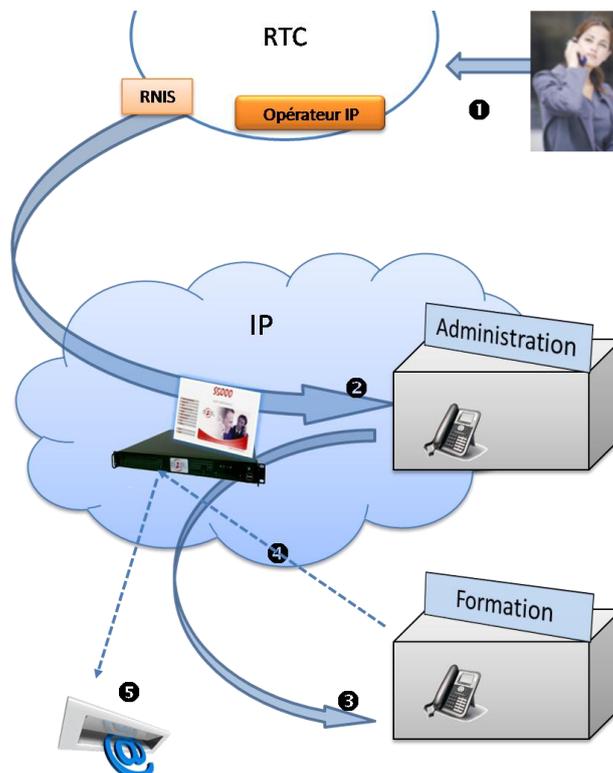
❶ Le 06.07.08.09.10 émet un appel à l'attention de Monsieur X.

❷ L'appel arrive sur son poste principal (à l'administration).

❸ Au bout d'un certain temps de non réponse, l'appel est automatiquement redirigé sur son poste secondaire (à la formation).

❹ Monsieur X ne répond pas, l'appel finit sur sa messagerie.

❺ Monsieur X peut consulter son message vocal depuis n'importe quel poste des deux bâtiments et recevra un mail grâce auquel il pourra écouter l'enregistrement laissé par le 06.07.08.09.10.





CAS CLIENT – XXB Consulting

• PROFIL DU CLIENT

XXB Consulting est le secrétariat externalisé de plusieurs entreprises, une quinzaine au total, avec une influence nationale.

• LE BESOIN DU CLIENT

Faciliter le travail des secrétaires de XXB Consulting afin qu'elles soient à même de rediriger les appels en connaissant d'un coup d'œil sur leur écran, l'émetteur et la société destinatrice. Elles peuvent ainsi décrocher les combinés en se présentant au nom de l'une de leurs entreprises clientes.

• LA SOLUTION DE M2Msoft

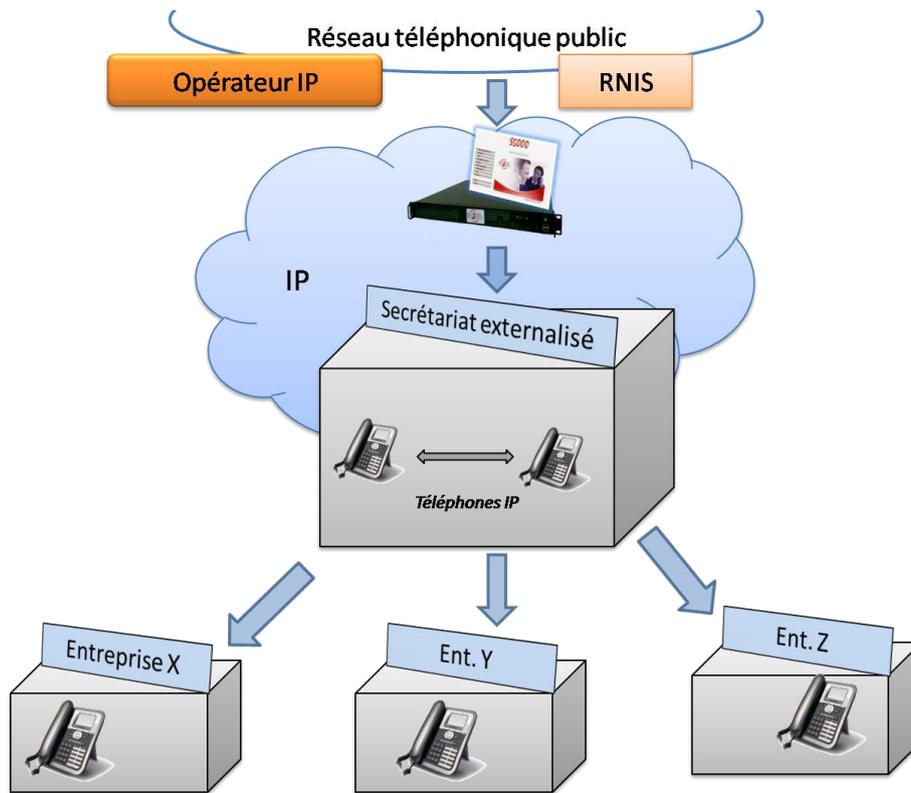
Le bureau principal est équipé d'un IPBX, (S5000 de M2Msoft), de deux postes téléphoniques IP par secrétaire, l'un en soutien de l'autre.

Au total 50 postes IP ont été déployés.

L'entreprise n'a souscrit qu'à un seul abonnement auprès d'un opérateur IP lui permettant d'effectuer ses appels sur lignes IP mais aussi via le réseau public si elle en a le besoin.

Le logiciel Agent Panel de M2Msoft permet d'un seul clic de gérer les appels entrants ou d'en émettre grâce à l'annuaire intégré ainsi que d'effectuer des transferts par simple clic. Sont ainsi visibles sur l'écran de la secrétaire, à la fois, l'annuaire des clients, l'état des appels (en conversation ou en attente), et l'accès aux fiches de renseignements des clients.

• ARCHITECTURE GLOBALE



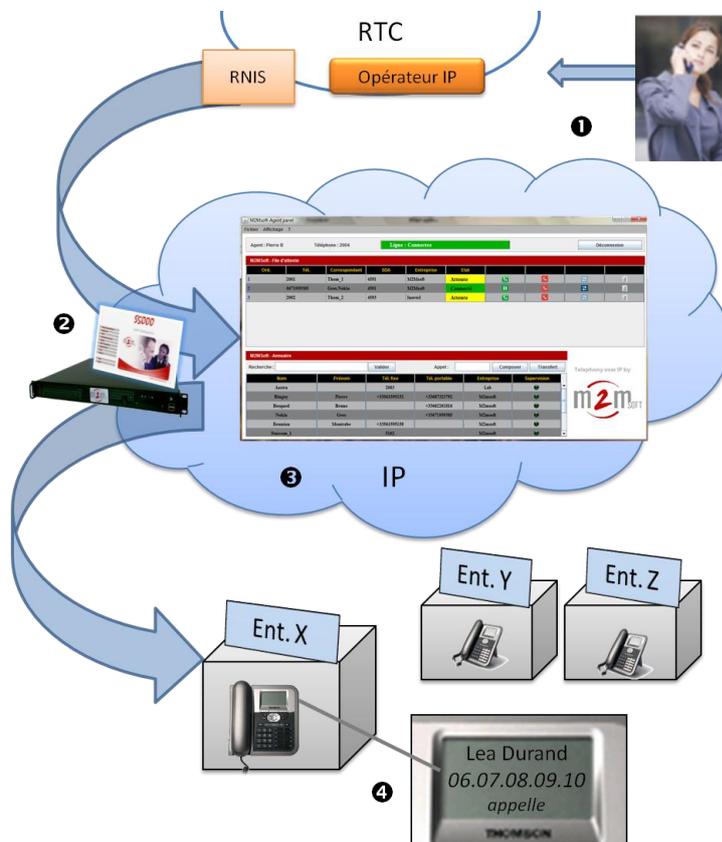
• CAS CONCRET

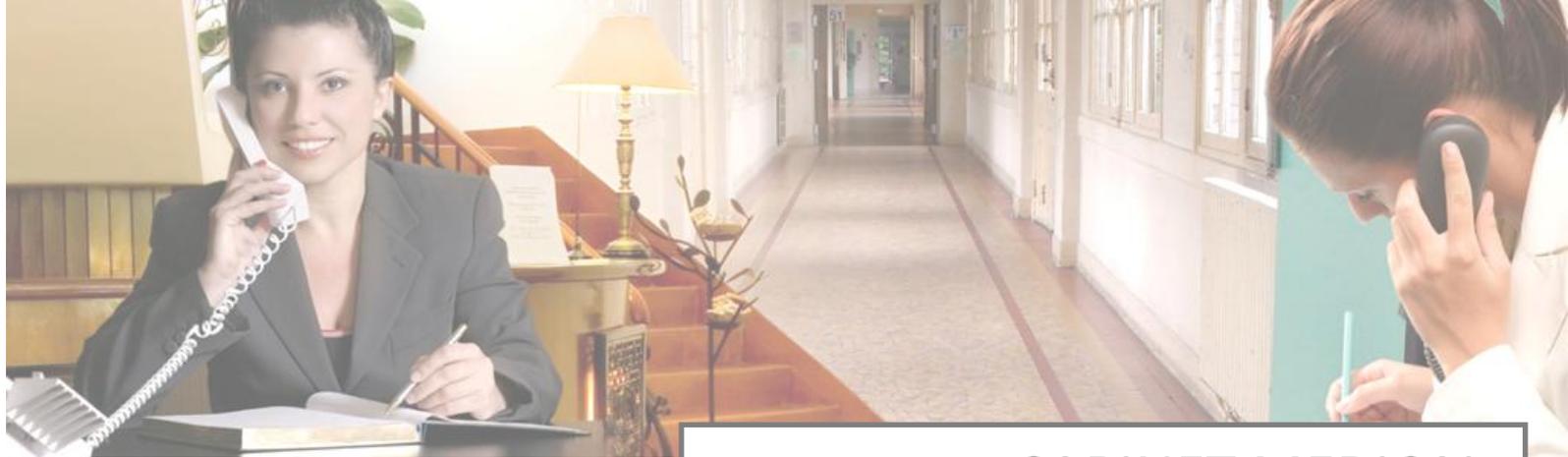
❶ Le 06.07.08.09.10 émet un appel pour la société X

❷ Le pack M2Msoft associe le numéro appelé à l'entreprise qui lui est propre et affiche donc le nom de l'entreprise sur l'écran de l'ordinateur de la secrétaire

❸ Celle-ci est capable d'un simple clic de gérer les appels entrants en connaissant les émetteurs et destinataires de ceux-ci

❹ Sur l'écran du poste téléphonique de l'entreprise X, le numéro et le nom de l'appelant ont été propagés





CAS CLIENT – CABINET MEDICAL

• PROFIL DU CLIENT

Le cabinet médical regroupe trois praticiens, chacun équipé de GSM et de postes fixes leurs bureaux. Le secrétariat est externalisé et deux assistantes y sont affectées. En moyenne, on comptabiliser 350 appels quotidiens.

• LE BESOIN DU CLIENT

Rendre les médecins joignables à tout moment et par tous moyens, tant sur les postes fixes que sur leurs GSM. Leur permettre de prioriser, intercepter, et enfin transférer des communications.

Le secrétariat étant externalisé, il est important de fluidifier les liens entre celui-ci et le cabinet médical.

• LA SOLUTION DE M2Msoft

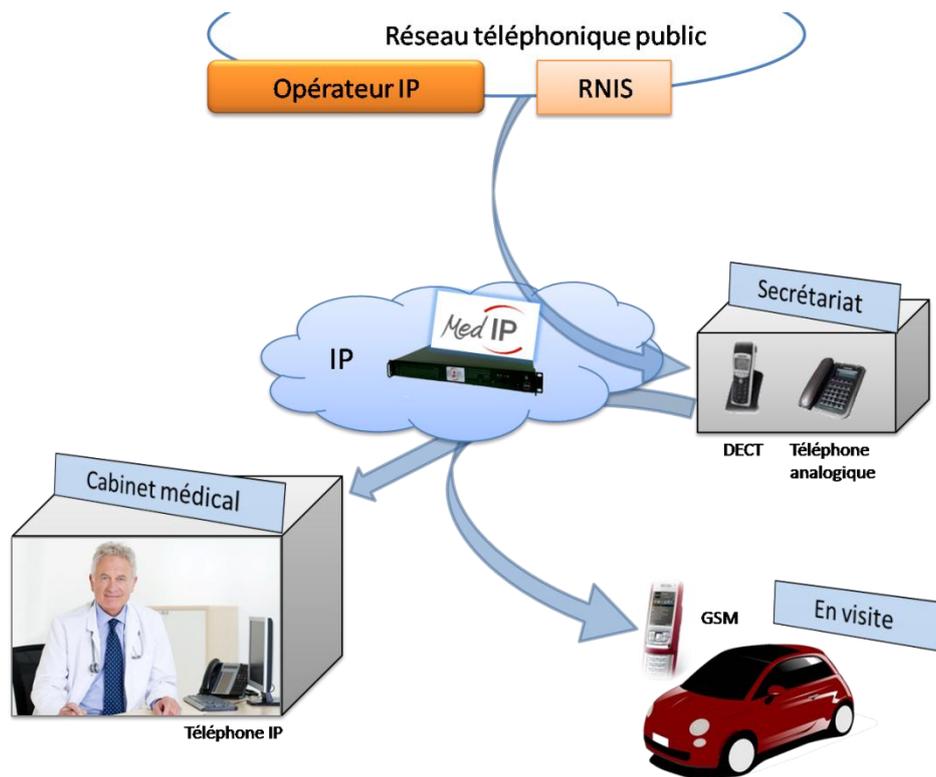
Un IPBX S5000 est au cœur de l'installation mise en place entre le cabinet et son secrétariat, les deux établissements disposant chacun de postes téléphoniques IP (deux pour les assistantes, ainsi que des DECT et trois pour les médecins).

Enfin, ces derniers disposent chacun d'un GSM WIFI-SIP de type Nokia ou Android HTC et sont ainsi joignables même lorsqu'ils sont en déplacement via une recherche automatique ou en passant par son assistance.

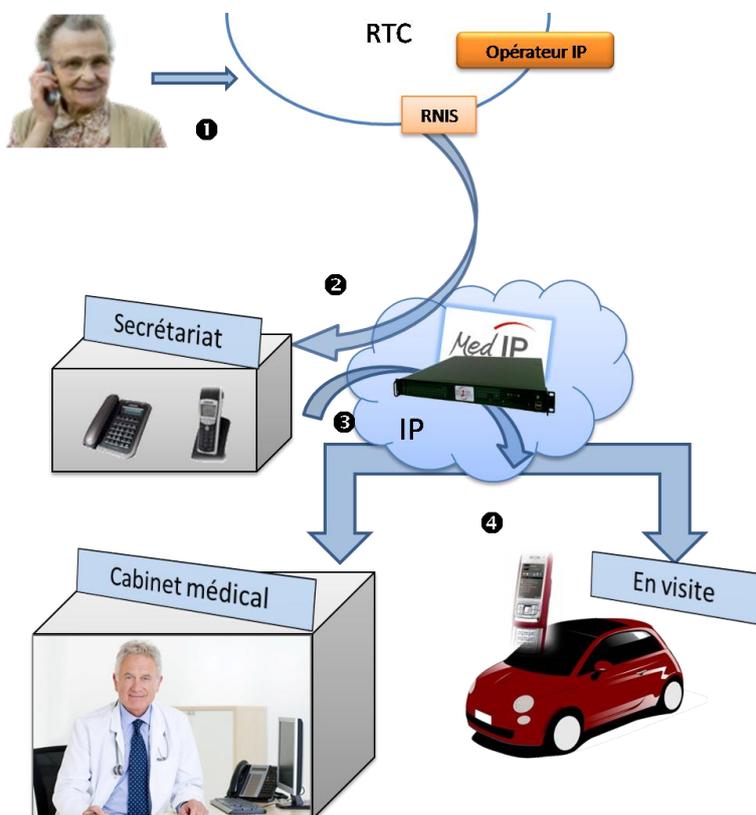
L'architecture en place n'a nécessité la suscription qu'à un seul abonnement auprès d'un opérateur IP du marché.

Le système permet une personnalisation des règles et des messages, l'utilisation de liens sécurisés (sur les lignes IP ou en passant par le réseau public), avec un filtre intelligent (n'autorisant que les appels importants ou ceux provenant des épouses des praticiens), avec une gestion très simplifiée (depuis n'importe quel lieu, l'utilisateur dispose des mêmes droits) et enfin, une optimisation des coûts.

• ARCHITECTURE GLOBALE



• CAS CONCRET



❶ Une patiente appelle son médecin

❷ L'appel est automatiquement redirigé vers le secrétariat externalisé du cabinet médical

❸ La secrétaire peut transférer l'appel au médecin si son intervention est nécessaire (hors prise de RDV par exemple)

❹ Le téléphone du praticien sonnera, qu'il soit au cabinet ou en déplacement (sur son GSM) et ainsi il pourra s'occuper de son patient.