



Solution de communications unifiées XiVO
Présentation générale des fonctionnalités

Date : 27/09/2013

Référence : Annexe-Presentation Solution XiVO-20130115.docx

Version 1.0

Sommaire

1	Introduction	3
2	Fonctionnalités téléphoniques	4
3	L'interface d'administration et de supervision	5
4	Le poste opérateur	7
5	L'application bureautique XIVO Client	8
6	Push Mail des Messages Vocaux	9
7	Fax to Mail	10
8	Audio de conférence	11
9	Fonctionnalités avancées de Centre de contacts	12
10	Focus sur les indicateurs statistiques	14
11	Déploiement simplifié des terminaux téléphoniques	15

1 Introduction

XiVO est une solution de communication unifiée IP libre sous licence GPLv3 pour les entreprises basée sur le logiciel Asterisk. Elle est interopérable avec la plupart des systèmes de téléphonie du marché et elle permet à tous les utilisateurs de bénéficier d'un ensemble de services évolués.

Le logiciel XiVO est intégré et validé sur du matériel industriel dépendant des capacités demandées.

XiVO supporte toute les fonctionnalités classiques en matière de téléphonie administrative et de messagerie vocale. Il offre également des services évolués comme :

- un serveur d'auto configuration de terminaux téléphoniques de constructeurs différents
- un système complet de routage d'appels adapté aux besoins des centres d'appels
- un service d'unification des communications permettant la réception des messages vocaux et des fax dans sa messagerie électronique
- le service de pont conférence multi-utilisateurs permettant à tout abonné de disposer de ce service, de le superviser et d'administrer les personnes invitées à sa conférence.

2 Fonctionnalités téléphoniques

La solution XiVO intègre un ensemble complet de fonctionnalités de téléphonie administrative répondant aux besoins des entreprises et collectivités. Ci-après la liste non exhaustive des fonctionnalités offertes :

- Gestion des utilisateurs
- Gestion des groupes
- Transfert d'appel
- Renvoi d'appel
- Messagerie vocale
- Import de fichiers sons
- Ne pas déranger
- Filtrage d'appel
- Interception d'appel
- Chuchotement
- Parcage d'appel
- Mise en attente
- Annuaire
- Pré-décroché
- Droit d'appel
- Historique des appels
- Répertoire.

Un détail complet des fonctionnalités offertes par XiVO sont disponibles au travers du lien ci-après : <http://documentation.xivo.fr/>

L'interface d'administration :

- permet de configurer l'ensemble de la solution
- donne accès à l'ensemble des paramètres disponibles sur Asterisk
- donne accès directement au noyau Asterisk en facilitant l'intégration de nouvelles fonctionnalités

The screenshot displays the Asterisk administration interface. On the left is a navigation menu with categories like 'IPBX', 'Paramètres globaux', 'Gestion des appels', and 'Système de contrôle'. The main content area is titled 'Propriétés des messageries vocales' and contains various configuration options such as 'Nombre maximum de tentatives pour s'authentifier', 'Annoncer la date et l'heure', and 'Contexte interne'. A 'Sauvegarder' button is located at the bottom of the configuration area.

Les données de configurations sont stockées en base de données et elles sont accessibles directement via des services WEB.

A noter que la création de différents type de profils administrateurs (ex : délégation) permettent de délimiter les périmètres administrables par un utilisateur.

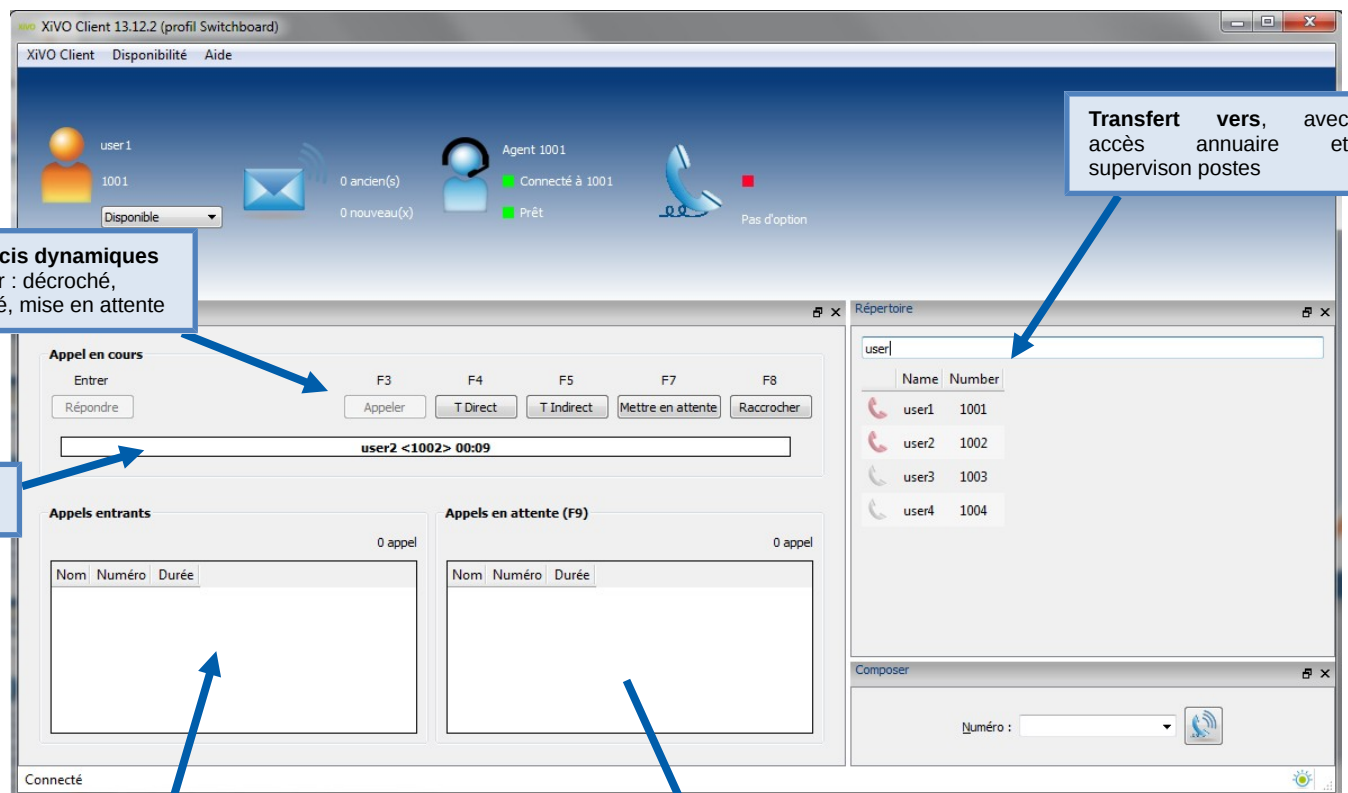
4 Le poste opérateur

La fonction opérateur est réalisée par une application installée sur le poste de travail et qui fonctionne en dualité avec les postes téléphonique Aastra 6755i ou 6757i. Cette application permet de piloter complètement le poste téléphonique.

Cette application met en œuvre des mécanismes de file d'attente et de distribution d'appels permettant de définir des horaires d'ouvertures et de fermetures automatiques ou manuels, des mécanismes de débordements ou de dissuasions.

La gestion des appels est simplifiée au travers de cette application puisqu'elle donne un accès simplifiée à la supervision des postes, la gestion des appels en cours, la gestion des appels en attente et le transfert avec recherche dynamique vers les contacts présents dans les annuaires d'entreprise (Annuaire LDAP par exemple)

La fenêtre POPC est présentée ci-dessous :



Raccourcis dynamiques du clavier : décroché, raccroché, mise en attente

Transfert vers, avec accès annuaire et supervision postes

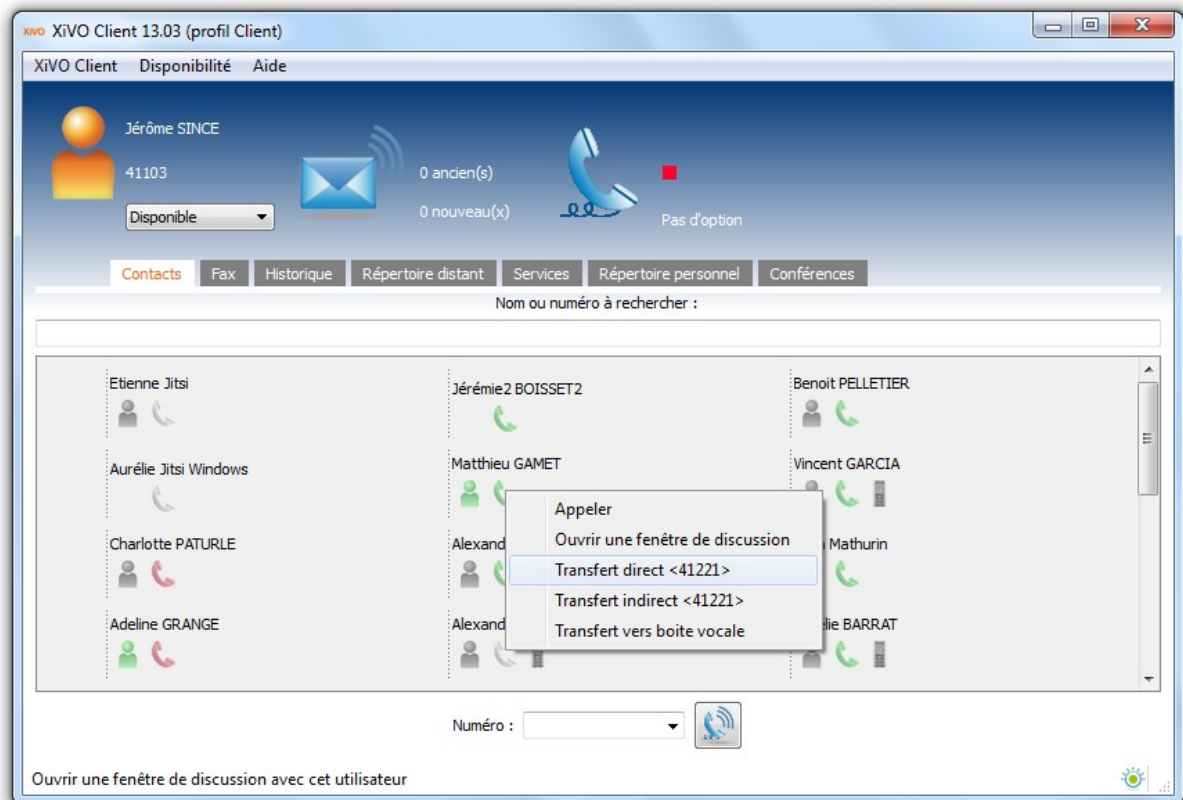
Appel en cours

File d'attente des appels entrants avec sélection des appels à décrocher

File d'attente des appels mis en attente avec sélection des appels à décrocher

5 L'application bureautique XiVO Client

XiVO est doté d'un serveur CTI donnant accès à des fonctionnalités évoluées à partir de l'application XiVO Client installé sur le poste de travail.

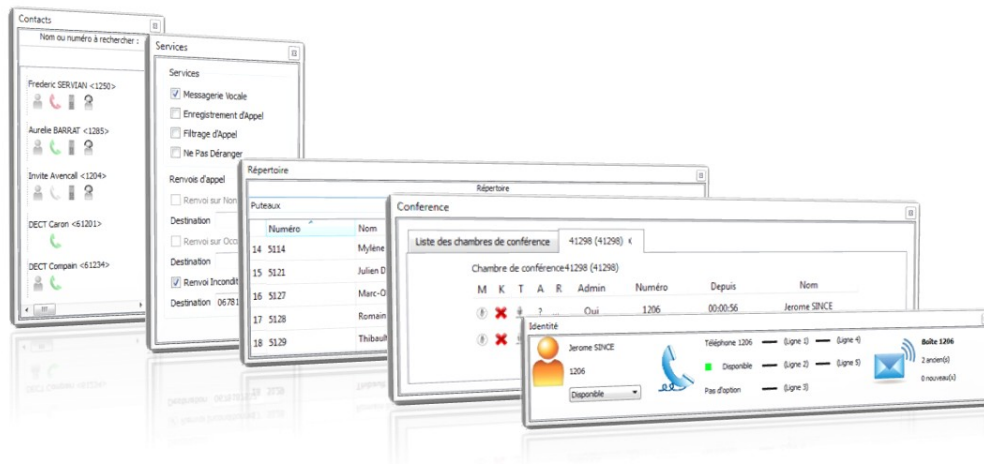


L'interface **XiVO Client** est disponible sous **Windows/MAC/Linux** et fonctionne en duo avec le téléphone. Elle est entièrement personnalisable : chaque service est un « plug-in » décliné comme un onglet ou une fenêtre autonome. Les droits d'accès à ces services sont définis par profil (ex : utilisateur, opératrice, agent, ...). L'ouverture applicative de XiVO client laisse la liberté d'ajouter de nouveaux services.

Quelques services proposés par **XiVO Client** :

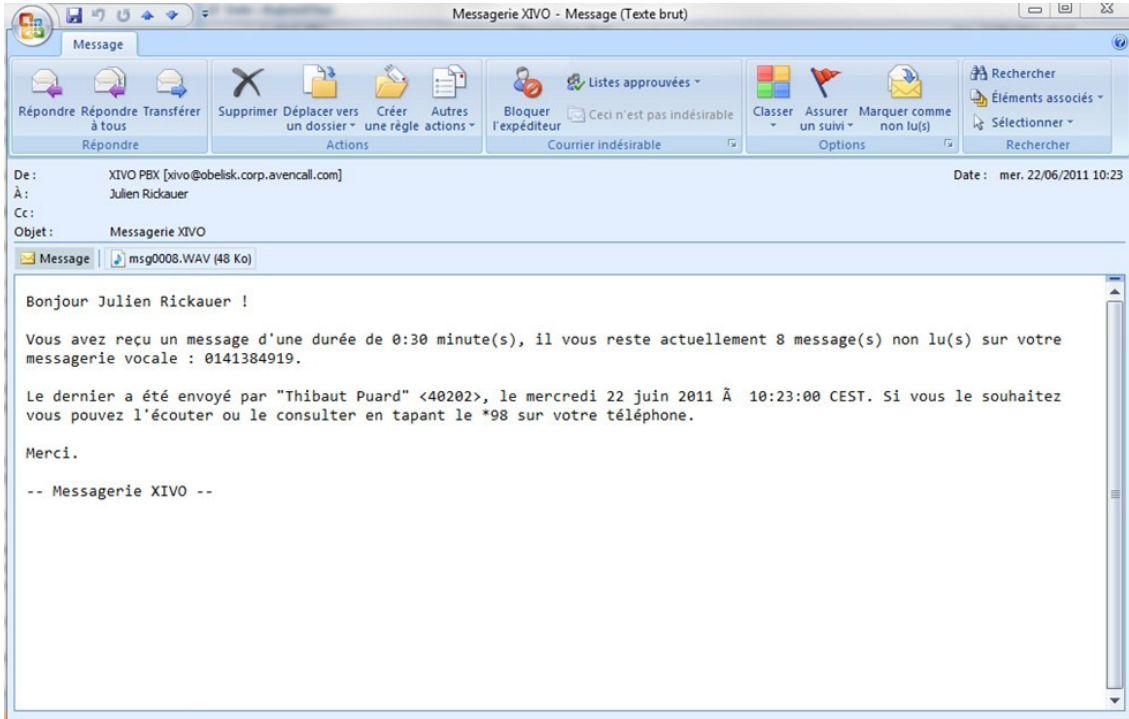
- Visualisation du statut de la personne, du statut des lignes, des messages vocaux
- Gestion de la présence (téléphoniques et poste de travail) des utilisateurs
- Messagerie instantanée
- Gestion des appels : appeler, transférer, raccrocher
- Statut des postes, des personnes et des agents avec fonction recherche
- Parcage des appels, interception, transfert direct ou accompagné, transfert vers la messagerie vocale
- Annuaire entreprise (Synchronisation avec des annuaires LDAP)

- Annuaire personnel
- Historique des appels
- Envoi de fax
- Accès aux chambres de conférence :
 - o Supervision des participants
- Gestion des renvois selon l'état de présence :
 - o Activation de la messagerie
 - o Renvoi sur non-réponse ou occupation
 - o Renvoi direct.



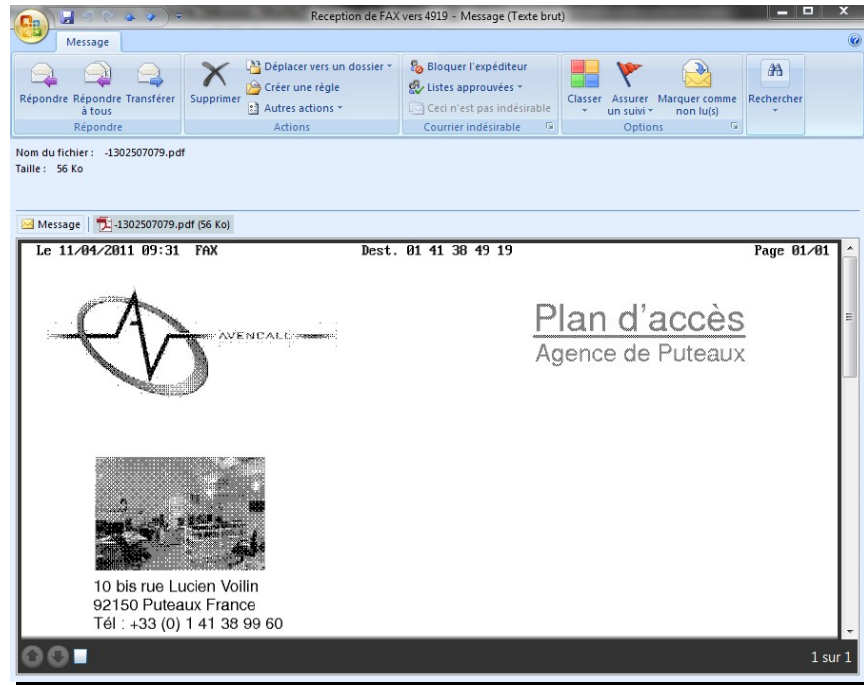
6 Push Mail des Messages Vocaux

La solution XiVO intègre une fonction Push Mail pour les messages vocaux. Cela vous permet de recevoir vos messages vocaux dans tout type d'application de messagerie mail.

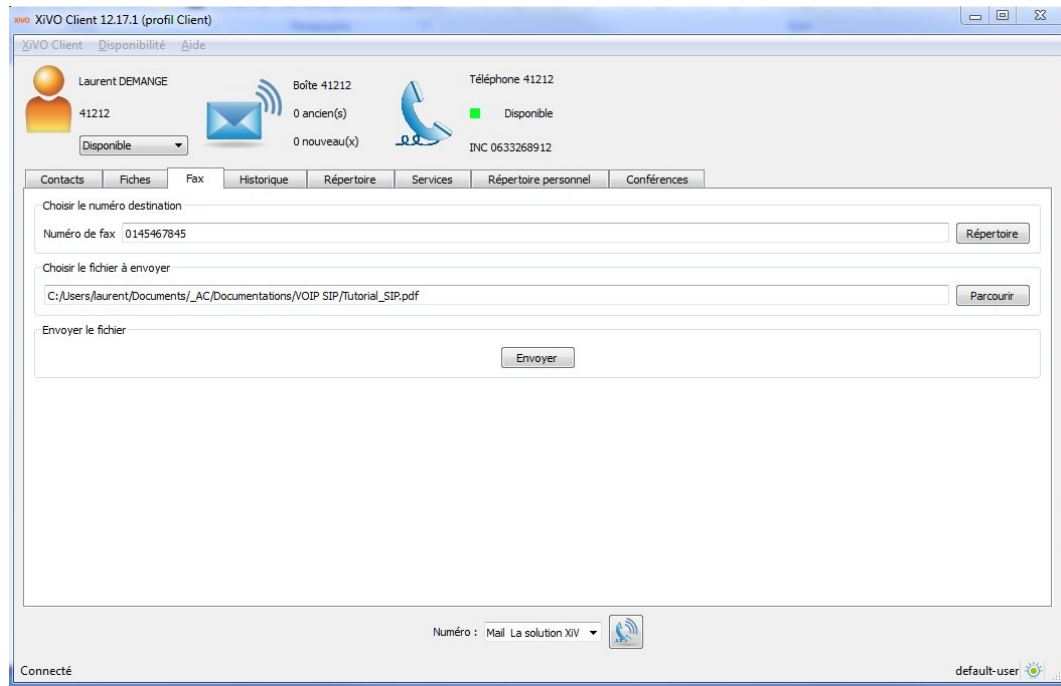


7 Fax to Mail

La solution XIVO permet la réception des fax directement dans sa boîte mail.



L'émission des fax se fait directement depuis le client XIVO



8 Audio de conférence

La solution intègre nativement et sans coût de licence complémentaire une solution de pont de conférence. Elle s'administre depuis l'interface web d'administration de XiVO.

Cette solution de pont de conférence audio permet de définir :

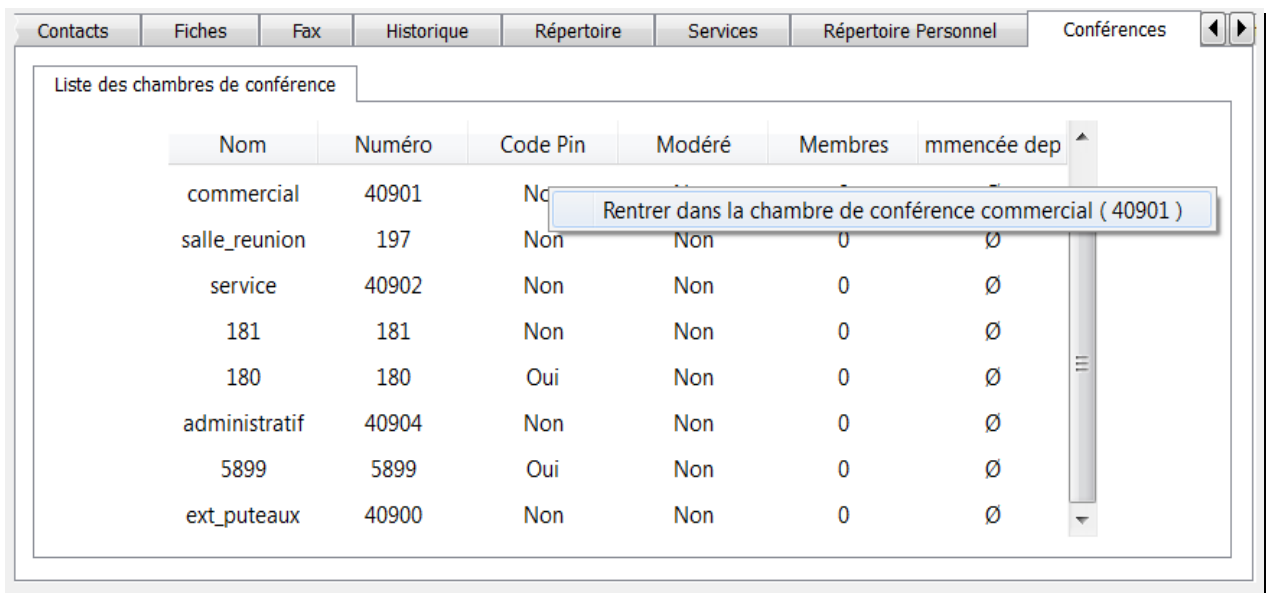
- Un mot de passe pour les utilisateurs
- Un message d'accueil personnalisé par pont de conférence

Cette fonctionnalité de pont de conférence permet à des utilisateurs internes et/ou externes d'échanger verbalement de manière simultanée ; chaque échange est réalisé dans un espace virtuel appelé chambre de conférence.

Les chambres de conférence sont joignables aussi bien en interne qu'en externe (utilisation de ressources SIP et RNIS) sans limite d'utilisation.

L'accès au service depuis l'extérieur sera limité au nombre de canaux RNIS disponibles et à la capacité de traitement d'appels de chaque serveur de communication.

Les journaux d'appel de la solution XiVO pourront être exploités pour remonter des statistiques d'utilisations de ce service.



Contacts Fiches Fax Historique Répertoire Services Répertoire Personnel Conférences

Liste des chambres de conférence

Nom	Numéro	Code Pin	Modéré	Membres	mmencée dep
commercial	40901	Non	Non	0	∅
salle_reunion	197	Non	Non	0	∅
service	40902	Non	Non	0	∅
181	181	Non	Non	0	∅
180	180	Oui	Non	0	∅
administratif	40904	Non	Non	0	∅
5899	5899	Oui	Non	0	∅
ext_puteaux	40900	Non	Non	0	∅

Rentrer dans la chambre de conférence commercial (40901)

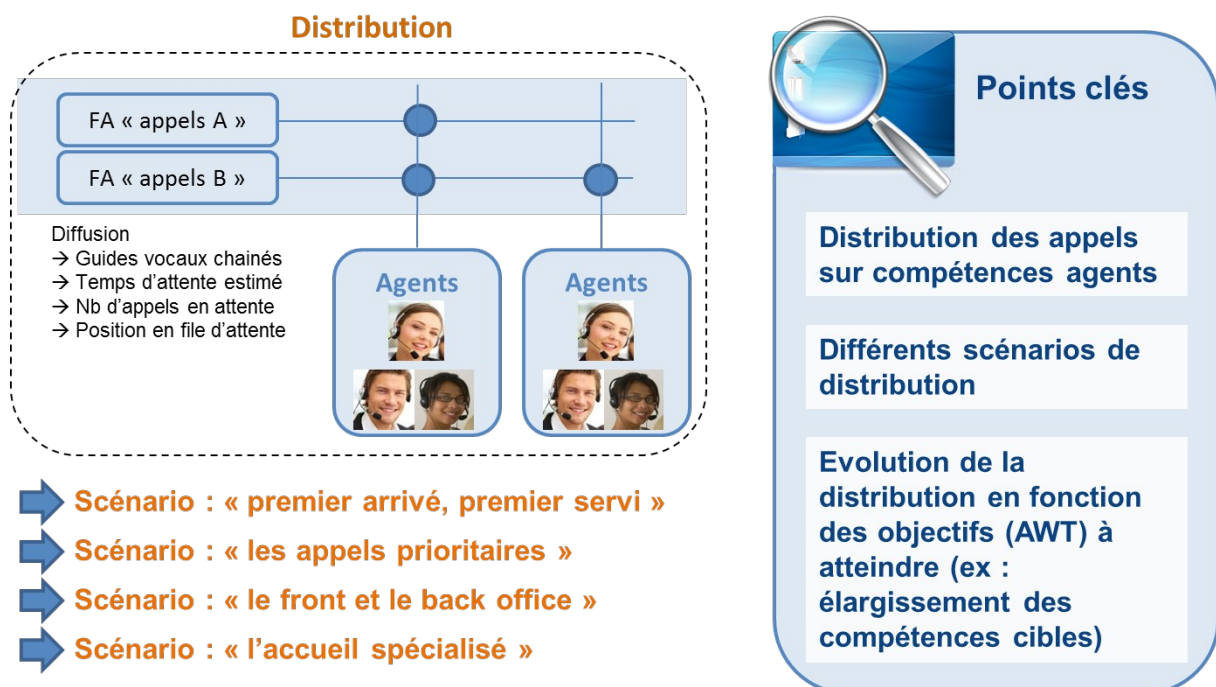
9 Fonctionnalités avancées de Centre de contacts

XiVO dispose également de fonctions de centre d'appels permettant de gérer des scénarios de distribution téléphonique évolués comme :

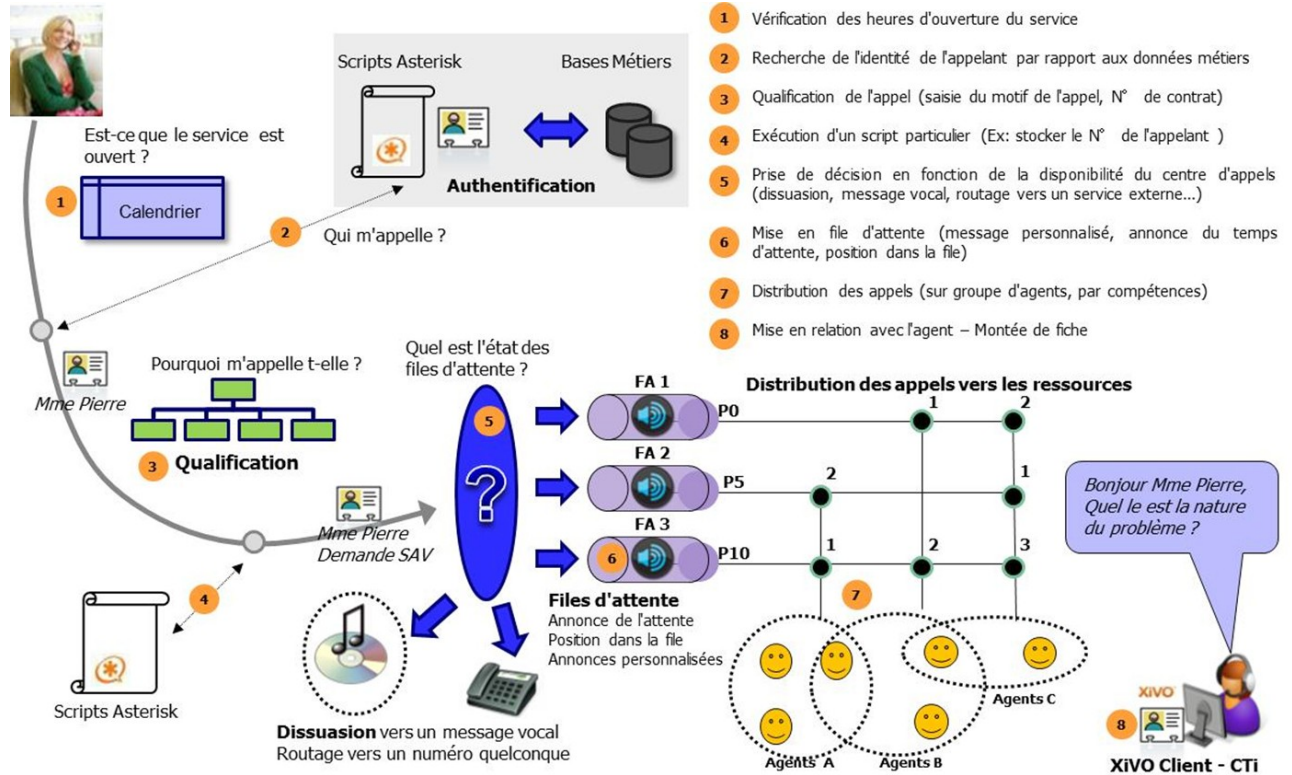
- la gestion de services vocaux évolués (SVI)
- la gestion de calendriers horaires d'ouverture et fermeture
- la gestion de files d'attentes et de dissuasion
- la gestion de priorités
- le routage des appels sur compétence
- un accès aux données métiers pour enrichir le contexte de l'appel
- la gestion des agents et groupes d'agents « login/logout/retrait » pour s'inscrire dans les files d'attente
- l'enregistrement des communications
- la supervision temps réel de l'activité du centre d'appels est intégrée à l'interface XiVO Client (voir exemple ci-dessous)

	Files d'attente	Appels en attente	TAE	Plus longue attente	En conversation	Logués	Disponibles	Reçus	Répondus	Abandonnés	Tps Moy Attente	Tps Attente Max	Efficacité	QOS
	Commercial	4	00:00	01:31	0	2	0	5	0	2	01:59	03:12	-	-
	Technique	--	00:00	00:00	0	2	0	0	0	0	-	-	-	-
	Technique VIP	2	00:00	01:06	0	2	0	3	0	2	01:18	01:53	-	-
	lpo-test	0	00:01	00:00	0	0	1	1	1	0	00:07	00:07	100 %	100 %

La distribution des interactions en tant que telles présente différents mécanismes synthétisés ci-après :



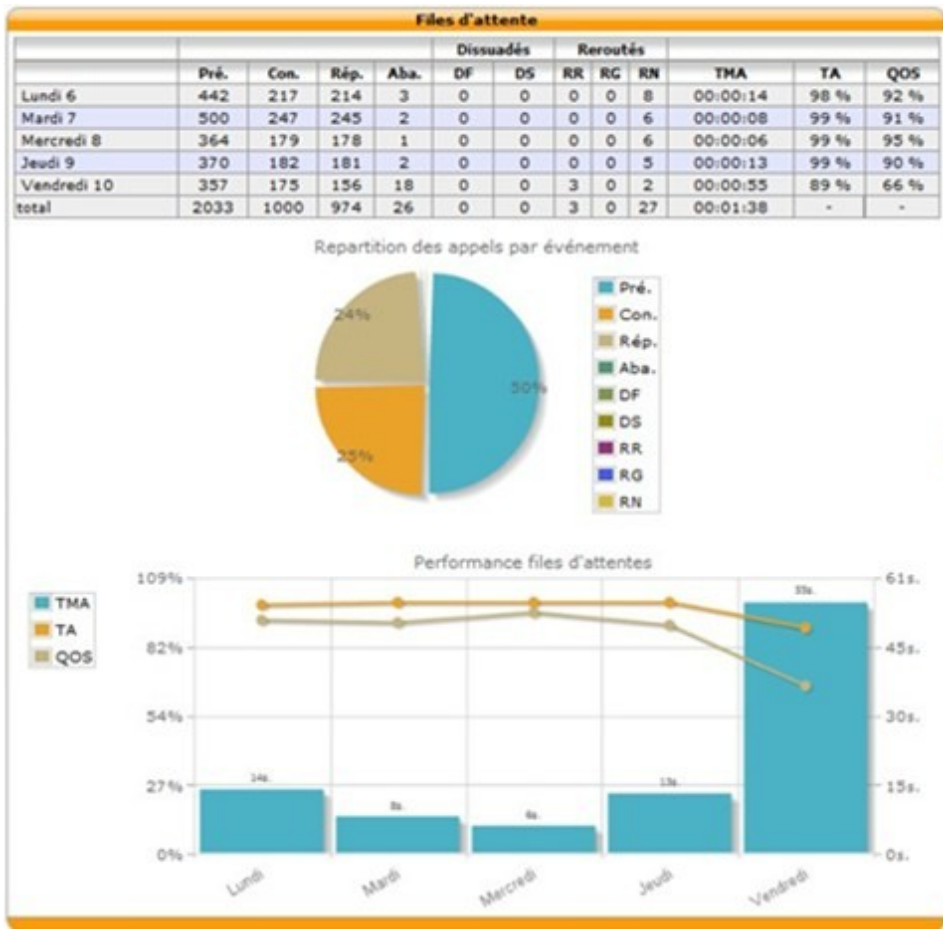
Les fonctionnalités offertes par la suite XiVO permettent de créer des centres de contacts évolués, et intégrés aux environnements applicatifs clients. Vous trouverez ci-après une représentation globale de ces fonctionnalités au travers d'un scénario de traitement de contacts complet.



10 Focus sur les indicateurs statistiques

La solution XiVO intègre nativement un ensemble complet de statistiques temps réel et historique, présentées ci-après. On notera également qu'en fonction des besoins des statistiques sur mesure peuvent être mises à disposition par nos équipes de services professionnelles.

- Les données statistiques historiques du centre d'appels sont consultables via un navigateur Web et exportables au format tableur.



11 Déploiement simplifié des terminaux téléphoniques

XiVO bénéficie d'un serveur de « provisioning » permettant de déployer automatiquement un ensemble de téléphones SIP supportés.

XiVO supporte une quarantaine de terminaux téléphoniques issus de différents constructeurs.

Lors du déploiement des terminaux, le « firmware » du téléphone et la configuration propre à chaque utilisateur sont téléchargés automatiquement depuis le serveur au premier démarrage du poste sur le réseau.

