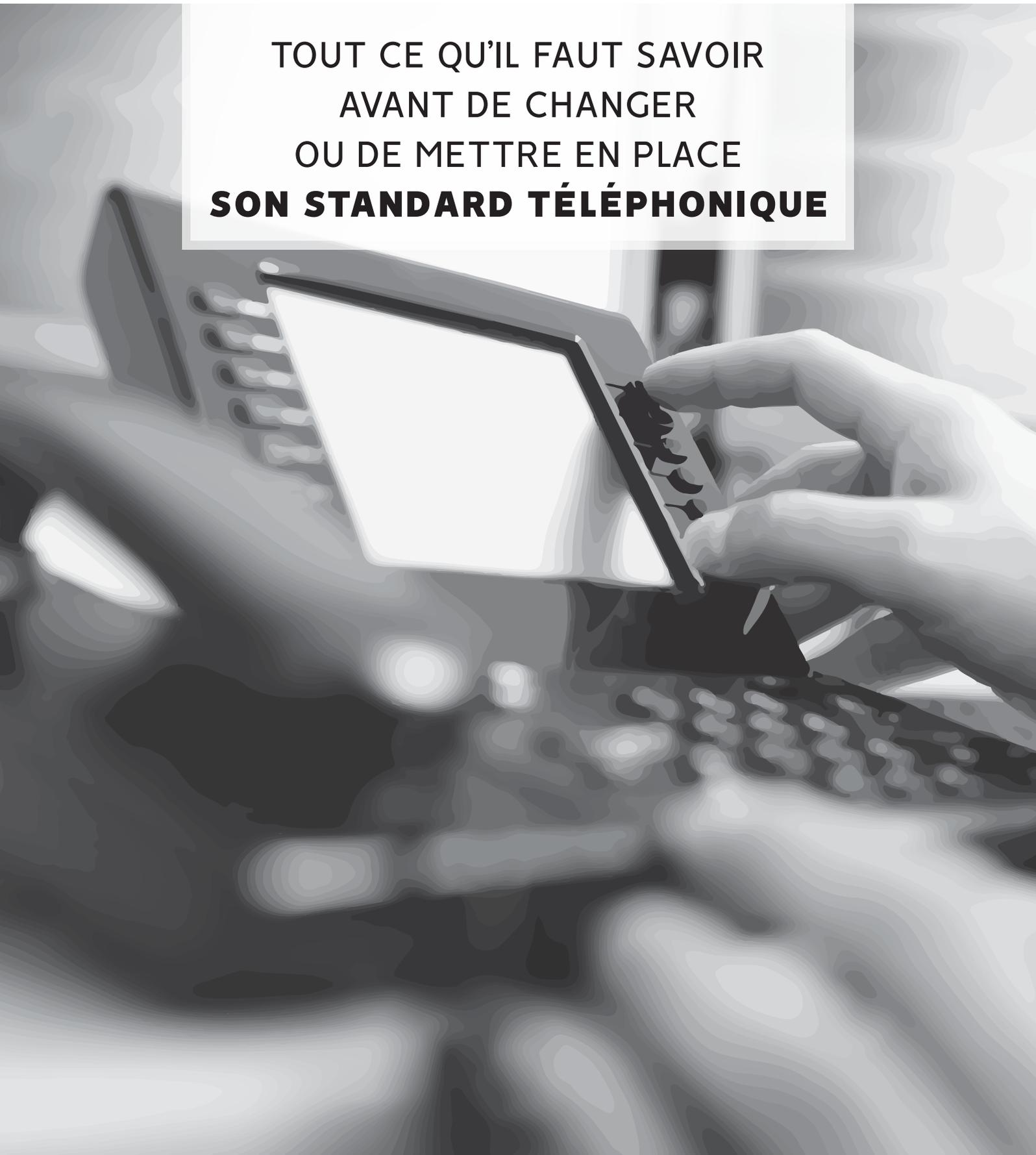


TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR
AVANT DE CHANGER
OU DE METTRE EN PLACE
SON STANDARD TÉLÉPHONIQUE



TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT DE CHANGER OU DE METTRE EN PLACE **SON STANDARD TÉLÉPHONIQUE**

Toutes les entreprises ont pour impératif d'être joignables et de proposer un accueil téléphonique optimal à leurs clients. Les standards téléphoniques endossent cette responsabilité et tiennent ce rôle.

Un standard téléphonique désigne les dispositifs visant à émettre des appels vers des correspondants en passant par un opérateur et à recevoir des appels en provenance de l'extérieur, de les router vers leur destinataire ou de leur appliquer un traitement entièrement automatisé.

Voici donc un détail des besoins qui justifient la mise en place d'un standard téléphonique au sein d'une entreprise.

Les divers types de standards vous seront présentés, ainsi que les critères de sélection d'une solution adaptée.

Enfin, il vous sera possible de découvrir les principaux services à valeur ajoutée mis à disposition des entreprises grâce à la dernière génération de standards téléphoniques et les avantages qu'il est possible d'en tirer.

SOMMAIRE

Un standard téléphonique : pour quoi faire ?	4
Les différents types de standards téléphoniques	5
Tableau récapitulatif des différentes formes de standards téléphoniques	8
La nouvelle génération de standards téléphoniques	9
Conclusion	10

Un standard téléphonique : quelle utilité ?

Un standard téléphonique permet de répondre de manière simple et efficace à deux objectifs distincts.

L'amélioration de la relation client

Les entreprises de toutes tailles ont le besoin de soigner la relation qu'elles entretiennent avec les clients et prospects. Le standard téléphonique les aide à y parvenir. Si vous vous trouvez en ligne et qu'un appel survient, le standard permet de faire patienter votre émetteur en lui diffusant une musique ou divers messages informatifs.

Le standard téléphonique permet aussi d'aiguiller les appels selon deux principales modalités :

- L'appelant est actif et sélectionne le service avec lequel il souhaite être mis en relation avec le SVI (Serveur Vocal Interactif) ;
- Le standard route l'appel en se basant sur des règles prédéfinies comme le numéro de l'appelant, l'heure d'appel, la disponibilité des collaborateurs de l'entreprise...

Gain de productivité et d'efficacité

Le standard téléphonique dispose également de fonctionnalités supplémentaires à l'image du double appel et de la messagerie vocale. Cela permet aux collaborateurs de l'entreprise de perdre un minimum d'appels en proposant des solutions alternatives de rappel et de prise de message. Les professionnels qui se trouvent souvent en déplacement peuvent y voir une solution très utile, mais aussi ceux qui se trouvent souvent en réunion et donc dans l'impossibilité de recevoir des appels. Enfin, ceux dont la ligne est souvent occupée pourront ainsi prendre connaissance des appels ratés et leur donner une suite rapide.

D'autre part, le standard téléphonique peut aussi être intégré aux outils informatiques ce qui permet la remontée rapide de fichier lors d'appels en provenance des clients. Il s'agit de la convergence téléphonie-informatique aussi appelée CTI. Le standard peut ainsi simplifier le travail collaboratif en mettant en place une organisation aisée de conférences téléphoniques



LES DIVERS TYPES DE STANDARDS TÉLÉPHONIQUES

On distingue trois grands types de standards téléphoniques : le physique, l'externalisé et le logiciel.

Le standard physique : PABX

En règle générale, ils se trouvent sous la forme d'autocommutateurs privés aussi appelés PABX (Private Automatic Branch eXchange). Ces standards se composent alors d'un câblage reliant les différents postes de l'entreprise et d'une armoire de brassage. Cela permet de connecter les diverses lignes internes entre elles, mais aussi de les connecter au réseau extérieur afin de bénéficier des services détaillés ci-dessus.

Mettre en relation les bonnes personnes au bon moment

Messagerie vocale, double appel, mise en attente, appel en simultané, pré décroché, autant de fonctionnalités qu'offre le standard téléphonique.

Vos clients ont des attentes énormes, le service client doit être impeccable.

Imaginons que vous êtes en ligne avec un client pour encaisser une commande et qu'un autre client appelle en parallèle, vous êtes dans l'incapacité de gérer les deux appels.

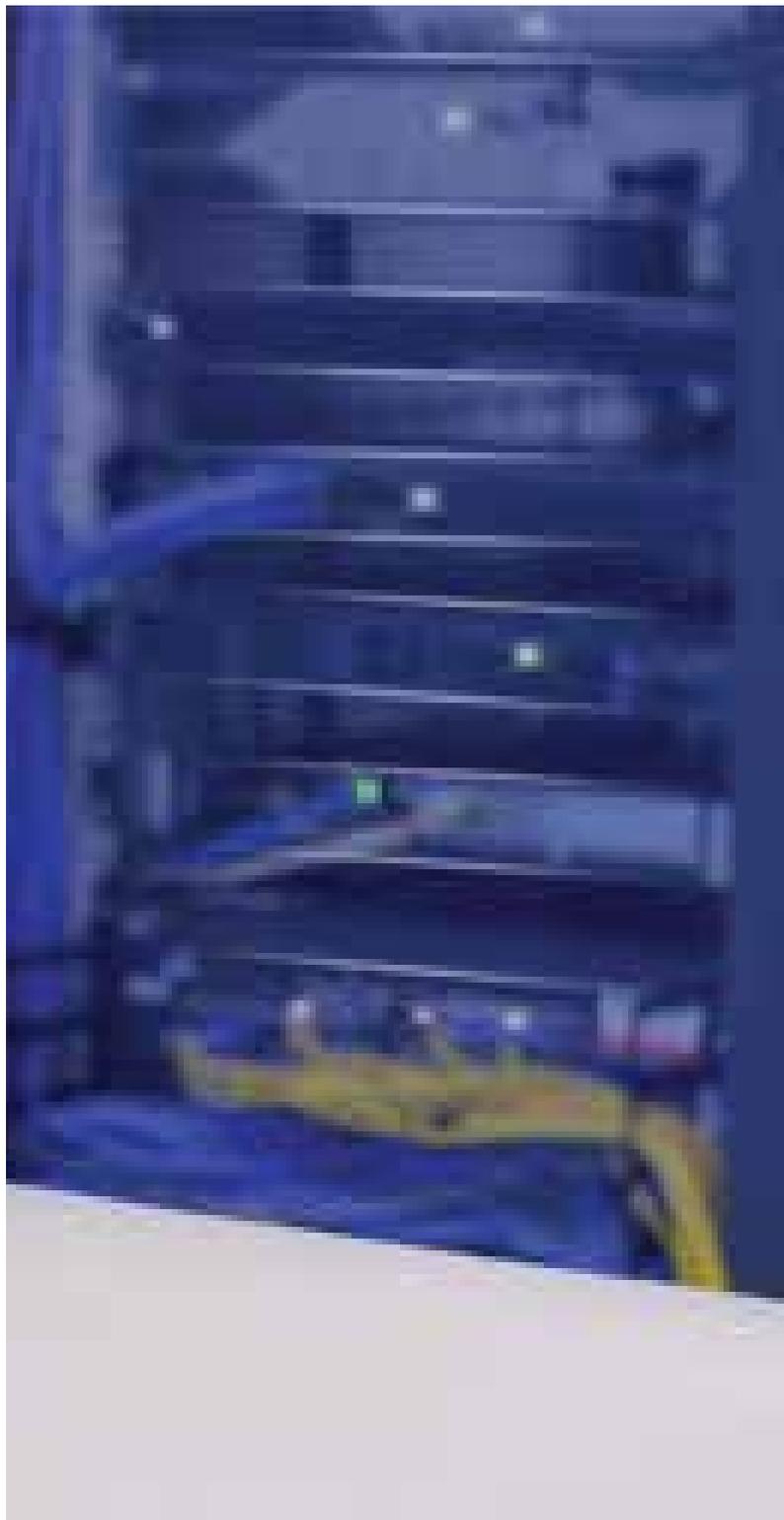
Lorsque vous souscrivez à une offre grand public, vous êtes limité.

Simplifiez vous la vie

Les offres pros vous permettent d'être plus efficaces, d'avoir les services adaptés donc d'augmenter votre chiffre d'affaire.

Imaginons que vous êtes une entreprise qui doit mettre en place plusieurs téléphones mobiles.

N'est ce pas un réel confort pour un gérant que de ne faire appel qu'à un seul opérateur fixe et mobile et donc de profiter d'une solution globale à budget maîtrisé avec un seul interlocuteur ?



Le standard téléphonique externalisé ou centrex IP

Le centrex IP est un standard téléphonique particulier. Il s'agit de la déclinaison de la téléphonie par IP qui se trouve être entièrement décentralisée et externalisée chez un prestataire. Une telle solution peut présenter plusieurs avantages comme sa simplicité (aucun câblage nécessaire). Pour le mettre en place, il suffit de relier les téléphones IP au réseau interne à l'entreprise puis de connecter ce dernier au prestataire.

Ce type de solution peut être déployé de manière très rapide. Dès qu'un besoin émerge, le prestataire apporte son support à l'entreprise. La solution repose le plus souvent sur un système d'abonnement. De ce fait, aucune immobilisation financière n'est nécessaire pour mettre en place le standard téléphonique et acquérir le matériel. Cet avantage est un véritable atout pour de nombreuses entreprises.



Les softphones : le standard téléphonique logiciel

Une troisième solution totalement interne repose sur un autre modèle : le logiciel. Cette solution appelée softphone nécessite l'installation d'un logiciel sur un ou plusieurs ordinateurs de l'entreprise.

Ces derniers joueront alors le rôle de standard. Le softphone a l'avantage de proposer un couplage étroit avec le système d'information de l'entreprise. Par exemple, il est tout à fait possible de passer un appel en cliquant sur l'icône correspondante dans une fiche du gestionnaire de contacts (ou l'annuaire de l'entreprise).

En règle générale, les appels peuvent être passés grâce à des micros-casques directement connectés à l'ordinateur. Il existe aussi des téléphones pouvant être branchés sur le port USB-C de l'ordinateur.



Quelle solution choisir ?

En termes de standard téléphonique, il n'existe pas de solution idéale.

Définir ses besoins

Les entreprises devront se baser sur leurs besoins et leur mode de fonctionnement pour trouver la solution qui leur convient le mieux. Pour cela, elles pourront se poser plusieurs questions telles que :

- L'entreprise part-elle de zéro ou existe-t-il une base installée ? Création d'entreprise, équipement d'un site nouveau...
- Combien de lignes téléphoniques sont nécessaires à l'entreprise ?
- L'entreprise a-t-elle un fort besoin d'évolutivité ?
- La société dispose-t-elle d'une équipe interne capable de réaliser les travaux de maintenance ?

Ces questions ne sont pas exhaustives, mais y répondre permet de cerner ses besoins, de qualifier l'importance de chacun d'entre eux ainsi que son degré d'autonomie dans la mise en place des solutions possibles.

	Standard téléphonique	Softphone
Modalité d'accès	Achat / location	Achat / licence
Equipement sur site	Oui	Au choix
Paramétrage	Oui	Oui
Ajout utilisateur	possible	possible avec achat de licences
Qualité de service de niveau opérateur	Oui	non
Technologie opérateur	RNIS ou VOIP	Réseaux IP
Structure	Achat matériel Abonnement opérateur	Achat licence Abonnement opérateur
Nombre d'interlocuteur	2	2

Conseils

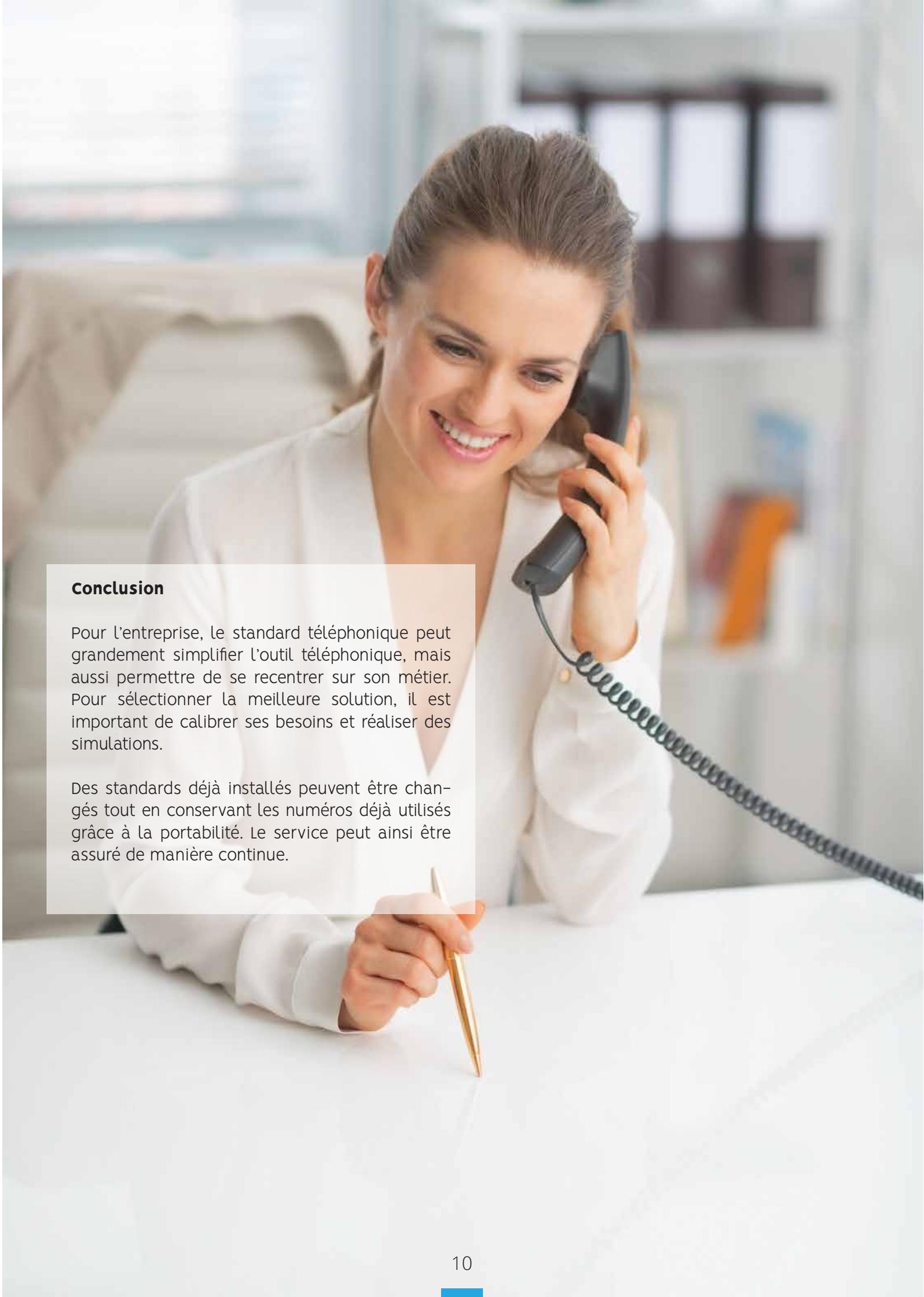
L'histoire des standards téléphoniques en entreprises remonte aux années 1960. C'est à cette époque que les premiers PABX ont fait leur apparition. Dans les années 1990, les standards ont nettement progressé notamment en raison de l'émergence des technologies numériques.

Si vous choisissez de vous tourner vers un PABX, il vous sera possible de bénéficier de divers services synchronisés entre les appareils téléphoniques et informatiques. Des standards de plusieurs capacités (d'un poste à plusieurs centaines) pourront alors être mis en place en fonction de vos besoins. Il est aussi possible de choisir un mini-standard d'une capacité de trois cents postes pour des structures petites et moyennes.

D'autre part, si vous préférez acquérir un autocommutateur PABX (et tout l'équipement qui l'accompagne), il faudra prévoir un investissement de départ. Mais celui-ci sera rapidement rentabilisé notamment si l'entreprise compte de nombreux postes. Les solutions centrex par abonnement nécessitent de payer des forfaits pour chaque poste.

Une entreprise qui nécessite de mettre dix lignes en fonction aura tout intérêt à se tourner vers une solution PABX interne. Il vous est possible de demander des devis gratuits grâce au formulaire dédié.





Conclusion

Pour l'entreprise, le standard téléphonique peut grandement simplifier l'outil téléphonique, mais aussi permettre de se recentrer sur son métier. Pour sélectionner la meilleure solution, il est important de calibrer ses besoins et réaliser des simulations.

Des standards déjà installés peuvent être changés tout en conservant les numéros déjà utilisés grâce à la portabilité. Le service peut ainsi être assuré de manière continue.

Ce livre blanc vous est proposé par Agence Premium.

Depuis 2011, Agence Premium s'est imposé comme l'opérateur télécom expert du forfait professionnel, offrant à nos clients la garantie d'un interlocuteur unique et d'un véritable service de proximité garantissant souplesse et réactivité. Devenu une référence des télécoms, Agence Premium propose des solutions clefs en main pour votre téléphonie d'entreprise.

Notre trajectoire depuis le départ repose sur trois axes majeurs : notre proximité avec nos clients, le savoir-faire de nos collaborateurs, et l'innovation. Nous proposons à nos clients le meilleur des innovations technologiques, adaptées à leurs besoins professionnels.

Agence Premium place la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations. En tant qu'opérateur télécom pour professionnels, nous nous efforçons de fournir des solutions innovantes à prix attractifs sans jamais délaissier la qualité de service associé. En plus de la qualité du réseau fourni, Agence Premium accompagne chacun de ses clients en leur offrant un service client joignable par e-mail et téléphone.

Notre but est de vous conseiller et de vous épauler dans votre choix. Nous mettons la lumière sur ces choix qui améliorent votre productivité.

Il est important pour nous d'être votre partenaire dans un monde technologique qui évolue sans cesse et qui a besoin d'être compris pour en faire des avantages par rapport à la concurrence.

Pour en savoir plus, contactez le

01 86 95 00 11

www.agence-premium.com