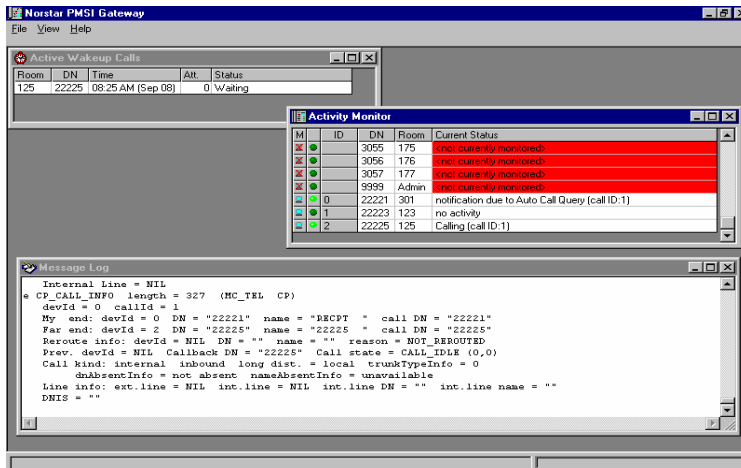


## Marché de l'entreprise

Dans le monde des technologies informatisées en constante évolution, les entreprises font maintenant face à de nouveaux défis de communication. La recherche de nouvelles opportunités de marché ainsi que l'ajout constant d'outils de communication et de nouvelles fonctionnalités ont obligé les gestionnaires de télécommunications à trouver des façons innovatrices d'intégrer ces outils avec un maximum de fluidité.

La passerelle CTI pour Norstar / BCM de CDS a été conçue pour fonctionner en tant que valeur ajoutée à la vaste suite d'applications du marché affaires et hôtelier du **Groupe de Communications CDS**. Sa fonction principale est d'agir comme traducteur/contrôleur de l'unité de système à clés Norstar (KSU).

## Interface pour l'entreprise



La passerelle CTI pour Norstar / BCM effectue la supervision en temps réel de toutes les activités téléphoniques. Chaque action réalisée par l'utilisateur ou par le système à clés peut être utilisée pour fournir un contrôle supérieur ainsi qu'une gestion de toutes les fonctions téléphoniques. En outre, la Passerelle devient un portail de communication permettant à tous les modules de la série entreprise de CDS d'interagir avec le système téléphonique. Certaines caractéristiques telles que, la sécurité, le contrôle des appels, les rapports détaillés ainsi que les fonctions de comptabilité, font maintenant partie de la vaste gamme de fonctions du Norstar.

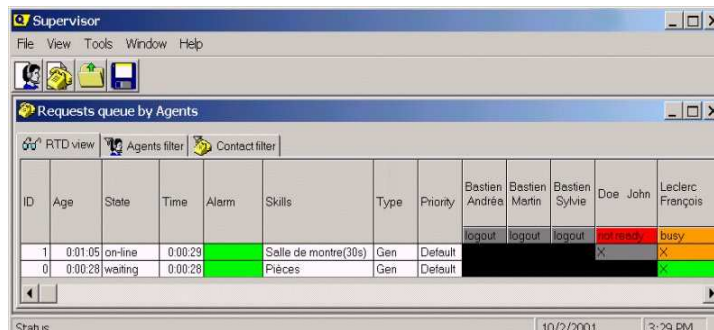
## Interface pour DAA, messagerie vocale et RVI

Le serveur de la Passerelle CTI fonctionne sous Windows XP / 2003 Serveur et s'interface au **PBX** ou le système à clés par le billet du réseau Windows. La passerelle fournit une interface permettant à plusieurs applications **CTI** et autres applications telles que les Distributeurs d'Appels Automatisés (ACD), Les systèmes de Réponses Vocales Interactives (IVR) ainsi que les systèmes de messagerie vocale ( STAT-HVS) d'interagir avec les systèmes téléphoniques ou PBX.

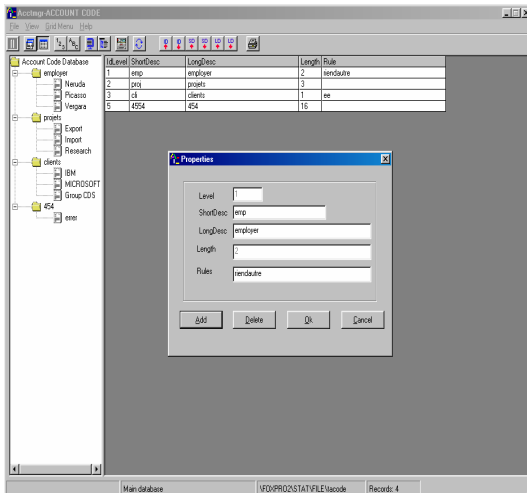
## Quelques exemples de caractéristiques

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Information de l'appelant pour accès aux bases de données</li> <li>Gestion de flux d'appel flexible et personnalisé</li> <li>Identification de la source de l'appel</li> <li>Supervision téléphonique en temps réel</li> <li>Identification de codes de comptabilité</li> <li>Gestion de trafic</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Association de données d'appel pour la création de fenêtres instantanées</li> <li>Interaction avec module ACD</li> <li>Identification du numéro de l'extension de l'appelant</li> <li>Surveillance par l'agent ou le superviseur</li> <li>Ouverture et fermeture de session</li> </ul> |
|---|---|

## Exemple de moniteur de superviseur du système ACD



## Codes comptables forcés et vérifiés



Les codes forcés et vérifiés de comptabilité ou codes de projet sont largement utilisés par les sociétés professionnelles telles que les avocats, les comptables et les ingénieurs pour refacturer les appels faits pour le bénéfice d'un client ou projet.

Les fonctions de gestion de temps du Norstar / BCM utilisées de concert avec les codes forcés et vérifiés de projets permettent aux entreprises professionnelles d'évaluer le temps investi sur chaque projet en utilisant les fonctions du Norstar / BCM. Utilisés conjointement avec la base de données **STAT**, les codes forcés et vérifiés permettent une pleine flexibilité pour ajouter des majorations et surtaxes aux appels et produire des rapports sommaires et détaillés pour facturer un nouveau client ou projet.

Le format des codes de projet de client est définissable par l'utilisateur. Ces codes peuvent être entrés à l'aide du clavier téléphonique à n'importe quel moment de l'appel. Le système peut aussi être configuré pour accepter des codes avec ou sans, une validation en temps réel.

Les rapports incluent tout information reliées à chaque appel, incluant les charges (disponible avec le module de comptabilité d'appels STAT).

## Codes d'autorisation forces et vérifiés

Les codes d'autorisation sont employés pour contrôler ou limiter l'utilisation des téléphones à l'intérieur d'une entreprise et aident à réduire le potentiel de fraude par le personnel non autorisé. Ceci empêche en grande partie les fraudes interurbaines ainsi que les fraudes de numéros 976. Les utilisateurs doivent composer leur code personnel afin d'obtenir l'accès à certains types d'appels. Le format des codes d'autorisation peut être défini par l'utilisateur, et celui-ci peut imposer l'utilisation de codes valides seulement.

## Compatibilité Norstar / BCM

La version courante de la Passerelle CTI pour Norstar peut être utilisée avec une les unités d'équipements communs (KSU) suivants: Les logiciels de commutateurs Nord américains allant de DR5 jusqu'au MICS 4.1 ainsi que le CICS 4.1. Les Logiciels de commutateurs UK allant de DR6 DASS2/E jusqu'au UK Norstar Plus ainsi qu'au UK Turbo. La passerelle CTI pour Norstar peut aussi être utilisée (avec certaines restrictions) sur les versions précédentes du DR5 ainsi que les logiciels de commutateurs australiens, brésiliens et de marque CALA.

## Caractéristiques

<p><b>Générales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support de deux langues (français anglais,) sur afficheur</li> <li>▪ Support de téléphones analogues et digitaux</li> <li>▪ Blocage et restrictions pour ACD</li> <li>▪ Indicateur lumineux pour messages en attente</li> <li>▪ Identification et recherche d'appel</li> <li>▪ Accès aux fonctions de téléphonie</li> <li>▪ Accès aux fonctions de dispositif</li> <li>▪ DNIS</li> <li>▪ Accès et émulation des fonctions du PBX et ACD</li> <li>▪ Alarmes lors de perte de connexion du lien CTI</li> <li>▪ Production de rapports (CDR/SMDR) détaillés</li> <li>▪ Restrictions téléphoniques</li> </ul>	<p><b>Codes comptables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support de codes comptables jusqu'à 64 chiffres</li> <li>▪ Support de 64 niveaux de groupement of</li> <li>▪ Rapports multiples</li> <li>▪ Recherche de groupes via afficheur</li> </ul> <p><b>Codes d'autorisations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messages texte sur téléphone de chambre</li> <li>▪ Rapports détaillés de trafic forcés et/ou vérifiés</li> </ul> <p><b>Messagerie vocale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Messagerie vocale expresse (avec STAT-HVS)</li> <li>▪ Réception automatisée</li> <li>▪ IVR</li> <li>▪ Communications unifiées</li> </ul>
--	--