

## DESCRIPTION DE LA SOLUTION

# ShoreTel Communicator

REPENSER LA FAÇON DE TRAVAILLER GRÂCE À UNE SOLUTION DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES INCROYABLEMENT SIMPLE

Avec des emplois du temps de plus en plus chargés et des employés situés aux quatre coins de la planète, les entreprises ont besoin de simplifier leurs opérations grâce à des solutions de communication capables de relier rapidement et efficacement les personnes et les informations.

ShoreTel Communicator est une application de communications unifiées puissante à l'usage des utilisateurs d'une entreprise, qu'ils soient opérateurs, agents d'un centre d'appels, professionnels de l'information ou utilisateurs nomades. Disponible sur de multiples systèmes d'exploitation, ShoreTel Communicator facilite la communication entre les personnes, quel que soit le support : vidéo, voix (câblée ou sans fil), messagerie instantanée (MI), etc.

## AVANTAGES

- Application entièrement intégrée conçue pour répondre aux besoins de tous les utilisateurs
- Commandes efficaces et modulables au sein d'une interface unique conçue pour simplifier les communications
- Intégration solide avec les processus opérationnels
- Options de déploiement modulables pour les périphériques mobiles et basés sur le Web
- Interface unique pour simplifier la formation et réduire la charge de travail des informaticiens

## Optimisez votre productivité grâce à un accès rapide

ShoreTel Communicator permet aux utilisateurs d'accéder immédiatement aux annuaires en ligne ou à leurs contacts personnels de Microsoft Outlook pour joindre rapidement la personne souhaitée. Cette solution leur permet en outre de contacter facilement leurs collègues de travail via la MI ou la messagerie électronique. Les utilisateurs sont donc en mesure d'accroître leur productivité grâce à un accès rapide et facile au mode de communication le mieux adapté à chaque circonstance.



Figure 1 : Recherche de contacts et présence en temps réel

## Gagnez du temps avec Microsoft Outlook

L'intégration de Microsoft Outlook permet aux utilisateurs de gérer leurs messages vocaux et leurs contacts grâce à un ensemble de fonctions flexibles qui améliorent la productivité.

Les utilisateurs peuvent appeler leurs contacts directement à partir de l'application Microsoft Outlook et définir leur mode de gestion des appels en fonction des réunions et rendez-vous programmés.

**Personal Access** est par défaut configuré sur le système de communications unifiées ShoreTel et propose un ensemble de fonctions puissantes conçues pour faciliter l'utilisation au niveau du bureau.

**Professional Access** propose des fonctions avancées, telles que la messagerie instantanée, Softphone, la gestion personnalisée des appels et des appels vidéo de grande qualité.

**Workgroup Agent Access** permet aux agents des centres d'appels d'utiliser des fonctions de distribution automatique des appels (DAA), telles que l'affichage des appels en attente, la connexion à la file d'attente et l'accès aux boîtes vocales de l'équipe.

**Workgroup Supervisor Access** permet aux superviseurs des centres d'appels de gérer l'ensemble de leurs agents, ainsi que l'activité de la file d'attente. Les superviseurs peuvent également gérer, effectuer un coach et intervenir dans les sessions de leurs centre d'appels.

**Operator Access** propose aux opérateurs, aux administrateurs et aux réceptionnistes plusieurs fonctions telles que la prise d'appel et la gestion des Call Appearance occupées.

**Mobile Access** permet aux utilisateurs mobiles d'accéder à des fonctions standard telles que ShoreTel QuickDialer, l'annuaire d'entreprise, l'annuaire des contacts et la messagerie vocale visuelle. Les utilisateurs peuvent convertir sur-le-champ leur téléphone portable en poste d'entreprise et modifier facilement leur présence.

## Créez un travail d'équipe

ShoreTel Communicator est une solution unique qui combine des fonctions de présence MI et des fonctions téléphoniques. Les utilisateurs peuvent ajouter un contact et afficher immédiatement l'état de leur téléphone et de leur MI afin de sélectionner le mode de communication le mieux adapté. Lors d'interactions de groupe, les utilisateurs peuvent accéder à la console ShoreTel Converged Conferencing (en option) afin de lancer instantanément une session de collaboration.

## Ajoutez de l'intelligence à vos appels

Grâce à ShoreTel Communicator, les utilisateurs définissent le mode d'acheminement des appels entrants en fonction de la personne qui appelle, de l'heure de l'appel et du mode de gestion des appels actuellement sélectionné. Les appels peuvent être transférés vers la messagerie vocale ou vers un autre numéro de téléphone ; il est en outre possible de définir une sonnerie spécifique en fonction de l'appelant.

## Convertissez vos PC en téléphones

ShoreTel Communicator convertit votre PC Microsoft Windows en téléphone, que vous pouvez utiliser dans votre bureau ou en déplacement. Grâce à une interface entièrement intégrée, les utilisateurs n'ont besoin d'aucune formation supplémentaire.

## Équipez les opérateurs et les adjoints de direction de votre entreprise

ShoreTel Communicator permet aux employés en contact direct avec la clientèle, notamment aux opérateurs et aux adjoints de direction, de réacheminer leurs appels de façon précise et rapide. Il leur suffit en effet de transférer leurs appels par glisser-déplacer. Ils peuvent également savoir si le directeur est ou non absent, ou envoyer un MI pour savoir s'il est possible de transférer l'appel en cours. Ils peuvent par ailleurs ajouter des commentaires aux appels pour identifier les correspondants importants.

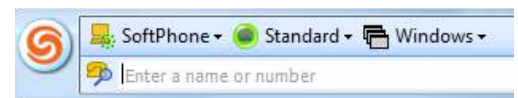
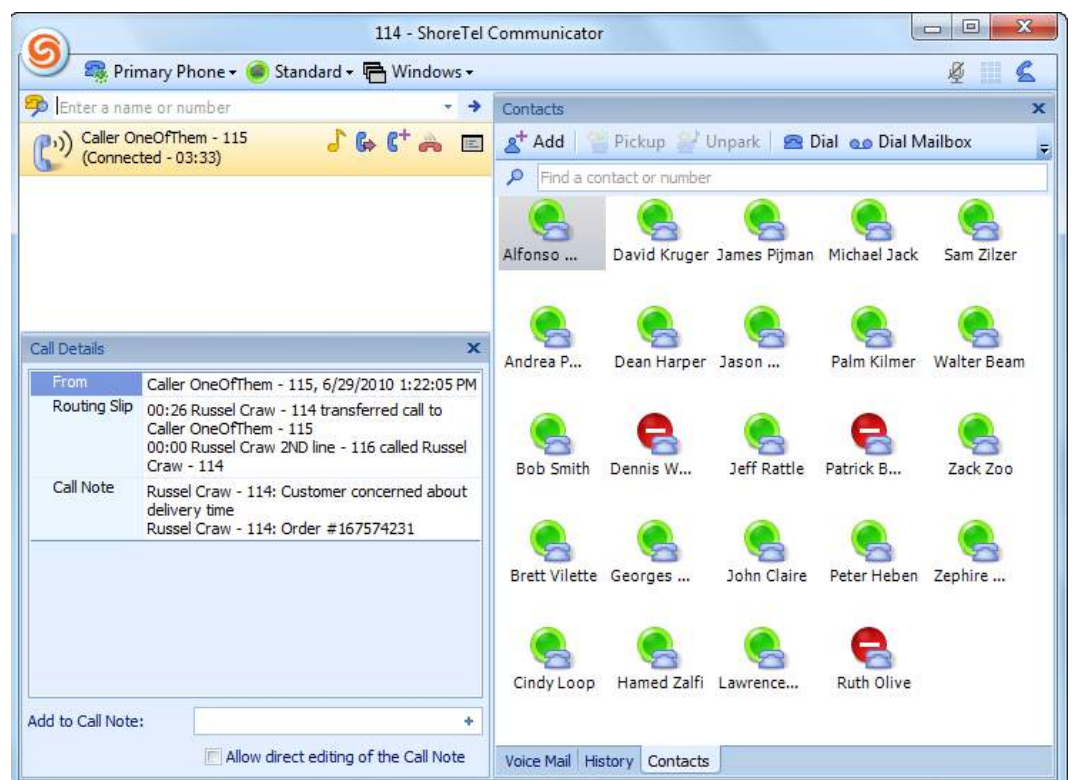


Figure 3 : SoftPhone intégré

L'opérateur peut personnaliser l'interface polyvalente et multitâche de ShoreTel. Il peut, par exemple, choisir un mode d'affichage grand écran ou un mode d'affichage plus compact.



## Convertissez vos appels téléphoniques en conférences Web

ShoreTel Communicator simplifie les opérations en reliant efficacement les personnes et les informations. Les utilisateurs peuvent facilement et instantanément convertir un appel téléphonique en session de partage Web en vue de travailler sur un document avec leur correspondant et d'accélérer la collaboration. La console de conférence (en option) simplifie également les communications en unifiant les commandes de conférence audio, le partage de présentations, l'enregistrement de présentations, la classification de documents et le partage de fenêtres.

## Réduisez les déplacements grâce à la vidéo

ShoreTel Communicator simplifie au maximum les appels vidéo : en un seul clic, les utilisateurs peuvent améliorer la collaboration et le travail d'équipe. Associé à une webcam prête à l'emploi, l'appel vidéo haute qualité devient aussi simple qu'un appel téléphonique.

## Répondez aux besoins de vos employés itinérants

ShoreTel Communicator avec Mobile Access permet aux utilisateurs itinérants de rester connectés en installant une application allégée sur leurs téléphones intelligents BlackBerry, iPhone ou Nokia, entre autres.

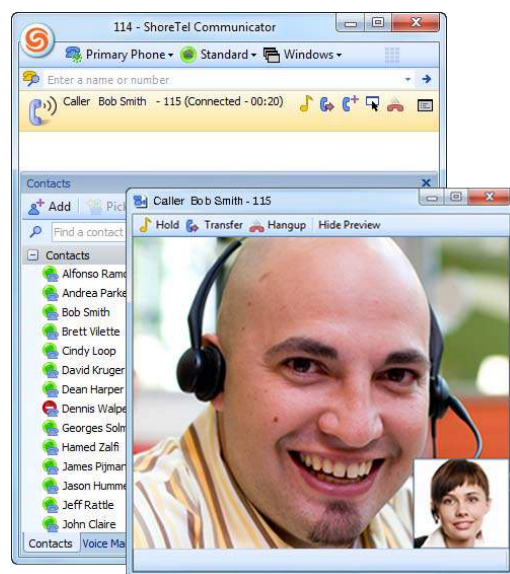


Figure 4 : Vidéoconférences

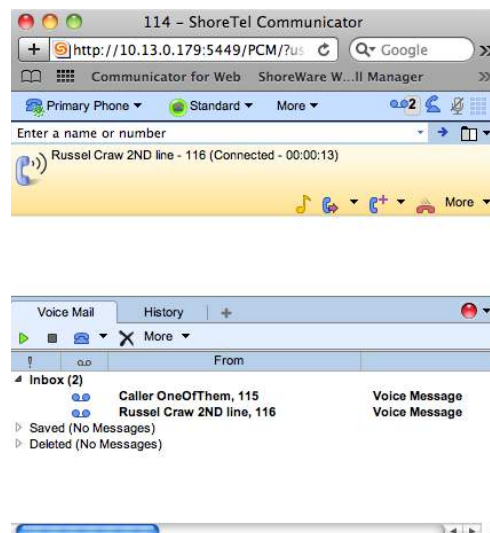


Figure 5 : ShoreTel Communicator pour Web

Cette application améliore la productivité des utilisateurs de téléphones portables grâce à un accès distant fluide à la messagerie vocale, aux annuaires de l'entreprise et aux carnets d'adresses personnels, à l'historique des appels, aux paramètres d'affectation de postes et à la logique de réacheminement des appels.

Les utilisateurs itinérants peuvent instantanément transférer leur poste vers un téléphone portable en fonction de leur activité et du lieu où ils se trouvent.\*\*



Figure 6 : ShoreTel Communicator pour iPhone

ShoreTel Communicator prend en charge de nombreux environnements :\*

SE Windows

Internet Explorer

Firefox

Safari

Citrix

Windows Terminal Server

BlackBerry

iPhone

Symbian OS

\* Consultez la fiche technique de ShoreTel Communicator pour plus de détails

\*\* Selon le modèle du téléphone portable

Les chargés de comptes d'entreprise peuvent personnaliser les modes de gestion des appels pour les rendre accessibles à leurs meilleurs clients. Les cadres peuvent rapidement accéder à leurs messages importants dans l'ordre de leur choix à l'aide de la messagerie vocale visuelle et y répondre rapidement dans toutes les situations.

Les utilisateurs itinérants peuvent rapidement localiser un contact dans l'annuaire de l'entreprise ou dans leur carnet d'adresses personnel, et remplacer les numéros de téléphone de leurs destinataires par un numéro de téléphone portable, un numéro de téléphone personnel ou tout autre numéro de téléphone.



Figure 7 : ShoreTel Communicator pour Mobile

## À propos de ShoreTel

ShoreTel est un fournisseur de solutions de communications unifiées d'une simplicité remarquable qui reposent sur un système primé de téléphonie IP. Nous offrons aux entreprises de toutes tailles des solutions de communications intégrées, vocales, vidéo, de données et mobiles basées sur une architecture IP distribuée qui permet de réduire de façon significative la complexité et les coûts normalement associés à d'autres solutions. Facile à déployer, à gérer, à développer et à utiliser, ce système intégral de communications unifiées ShoreTel offre le coût total de possession le plus faible du marché et un taux de satisfaction client enviable. Les entreprises du monde entier cherchent de plus en plus à remplacer leurs processus métiers traditionnels par des solutions innovantes, et un grand nombre d'entre elles choisissent ShoreTel pour gérer leurs communications intégrées. La société ShoreTel est basée à Sunnyvale, Californie, et dispose de bureaux régionaux et d'un réseau de partenaires dans le monde entier. Pour obtenir de plus amples informations, visitez [shoretel.com](http://shoretel.com).

SIÈGE SOCIAL 960 Stewart Drive, Sunnyvale, CA 94085 USA. [shoretel.com](http://shoretel.com)  
+1 (800) 425-9385 (gratuit en Amérique du Nord) Tél. : +1 (408) 331-3300 Fax : +1 (408) 331-3333  
EUROPE +800 408 33133 (appel gratuit au Royaume-Uni) Tél. : +44 (1628) 826300  
ASIE PACIFIQUE Tél. : +61 (0)2 9959 8000

