



Présentation générale

Orienté web 2.0, TALK est indépendant du matériel, des logiciels et non intrusif pour garantir une mise en œuvre et une utilisation aisée et sans risque.

Avantages et caractéristiques

TALK permet de rechercher un ou des individus à l'aide de filtres étendus et extensibles au sein de vos annuaires entreprise tout en complétant les informations utiles (téléphones, mail, localisation) par la notion de présence. A partir des résultats d'une recherche, il est possible de contacter un correspondant (fixe, GSM ou mail) et même de lui transférer un appel si son état de présence le permet.

Les journaux d'appels sont encore plus cohérents et plus efficace grâce à la présence et l'identification des appelants.

Recherche

Nom

Prénom

Téléphone

Chercher

Résultats

Nom	Téléphone	Présence	Téléphone (externe)	Mobile	Site	Mail
BARRE, David	5162		06.33.33.33.33	06.33.33.33.33	test@barre.com	David.Barre@musica.com
BARRE, Didier	2463		06.33.33.33.33		test@barre.com	Didier.Barre@musica.com
BARRE, Marie-Christine	3248		06.33.33.33.33		test@barre.com	Marie-Christine.Barre@musica.com
BARRE, Christine	7126		06.33.33.33.33		test@barre.com	Christine.Barre@musica.com
BARRE, Sébastien	3911		06.33.33.33.33		test@barre.com	Sébastien.Barre@musica.com
BARRE, Philippe	2543		06.33.33.33.33		test@barre.com	Philippe.Barre@musica.com
BARRE, Caroline	5268		06.33.33.33.33		test@barre.com	Caroline.Barre@musica.com

Journaux d'appels et présence

Appels manqués	Rafraîchir
Appels passés	
Appels reçus	

Nom	Téléphone	Présence	Heure
Inconnu			vendredi 19 février 2010 12:02:11
Patrice, Roger	6992	✓	vendredi 19 février 2010 11:49:08
Alain, Claude	2426	✗	vendredi 19 février 2010 11:24:03
Marie, Frédéric	2283	✓	vendredi 19 février 2010 11:10:47
Inconnu			vendredi 19 février 2010 11:00:04
Marie, Frédéric	2283	✓	vendredi 19 février 2010 10:49:21
Patrice, Roger	6992	✓	vendredi 19 février 2010 10:48:39
Patrice, Roger	7124	✓	vendredi 19 février 2010 10:35:44
Patrice, Roger	7124	✓	vendredi 19 février 2010 10:25:00
Patrice, Roger	7124	✓	vendredi 19 février 2010 09:49:44
1 2			

Gestion des communications

Muni d'un bandeau téléphonique web 2.0, vos collaborateurs peuvent contrôler leur téléphone à partir d'un simple navigateur ou d'un gadget Windows Vista ou 7. Il intègre les fonctions les plus courantes comme la prise d'appel, le raccroché, la composition d'un numéro, la mise en attente, le transfert (aveugle ou consultatif), le renvoi tout appel, l'accès à la messagerie vocale ainsi que l'accès à la fonction « ne pas déranger ».

Le bandeau téléphonique s'intègre dans la majorité des applications web (intranet, CRM, etc....).

Bandeau web 2.0



Gadget



Autres fonctionnalités spécifiques

- La connexion / déconnexion automatique du profil téléphonique

Selon l'environnement rencontré il est possible d'augmenter le confort de l'utilisateur en lui proposant la connexion automatique (fonction mobilité). L'utilisateur n'a plus à s'identifier pour pouvoir utiliser son téléphone, l'ouverture d'une session sur son poste de travail est suffisante.

Cette fonctionnalité est aussi proposée aux administrateurs qui ont parfois besoin de déconnecter et reconnecter un utilisateur pour traiter des demandes de configuration particulière.

- La gestion des numéros abrégés

L'utilisateur peut retrouver ses numéros favoris n'importe où, les gérer facilement tout en profitant de l'information de présence.

Numéros abrégés

Numéro	Présence	Etiquette	Position		
7164		Wife	1	Modifier	Supprimer
2149		Adrien	7	Modifier	Supprimer
		Mme	8	Modifier	Supprimer
		Mme Luchessa	9	Modifier	Supprimer
		Mme	10	Modifier	Supprimer
		M. Luchessa	14	Modifier	Supprimer
		Mme	15	Modifier	Supprimer
		Mme Luchessa	12	Modifier	Supprimer
		Rudy	6	Modifier	Supprimer
		Pilar	4	Modifier	Supprimer

Fonctionnalités à venir prochainement

- *Assistant personnel étendu*
Gérer des groupes de présence, configurer des règles de routage en fonction de son statut et du numéro appelant. L'utilisateur n'est plus à la merci de son téléphone.
- *Présence étendue / messagerie unifiée*
Enrichir l'information de présence à l'aide des outils collaboratifs (agenda) de l'entreprise pour un service client encore plus adapté et une gestion des communications plus efficace. Accéder à ses messages vocaux depuis son client de messagerie et synchroniser les informations entre messagerie classique et messagerie vocale.
- *Mini ACD*
Faciliter la prise en charge des communications entrantes pour des équipes de gestionnaires tout en offrant une qualité de service irréprochable au client.

Spécifications

TALK est compatible avec tous les équipements qui implémentent les technologies JTAPI et TAPI (Cisco entre autres), un connecteur pour la solution open source Asterisk sera bientôt disponible.

Il est éprouvé sur les plateformes Cisco UCM v 5 et v 6, ainsi que certains PABX Aastra.

Compatibilité matérielle et logicielle

Matériel préconisé

Processeur	3Ghz dual core
RAM	3 Go
Disque	1 Go d'espace disque libre

Pré requis logiciels (composants serveurs)

OS	Windows Server 2003, 2008
Composants	.Net Framework 3.5 SP1, IIS 6 minimum, Tomcat (selon l'environnement)

Résumé des fonctionnalités

	Version communauté	A venir	Module complémentaire
Fonctions téléphoniques			
Contrôle d'appel basique	X		
Contrôle d'appel étendu (conférences, interception)		X	
Annuaire étendu	X		
Journaux d'appels	X		
Identification des appelants	X		
Gestion de règle de routage personnalisé		X	
Connexion automatique			X
Gestion des numéros abrégés			X
Ne pas déranger	X		
Ecoute discrète	X		
Mini ACD		X	
Fonctions collaboratives			
Présence	X		
Présence étendue (couplée aux outils de collaboration)		X	
Messagerie unifiée		X	
Console opératrice web évoluée		X	
Fonctions haute disponibilité			
Connecteurs haute disponibilité		X	
Répartition de charge		X	

Références

Reunica

Contexte : 3500 téléphones

Objectifs

Fournir un portail téléphonie dans lequel l'utilisateur peut

-gérer ses identifiants

-rechercher un collaborateur, connaître son statut et l'appeler en cliquant sur son numéro (présence et click to call)

Couplage CTI sur leur CRM Selligent et Vue 360 pour remontée de fiche et click to call (environ 1800 utilisateurs)

Purina France

Contexte : nouveau centre d'appels de 15 personnes

Objectifs :

Couplage CTI sur leur ERP déjà couplé avec un système Alcatel et Siemens, sans impacts sur l'ERP. Il a fallu émuler le CTI de la solution Alcatel (OTUC, ICWS)



**BNP PARIBAS
PERSONAL
FINANCE**

Contexte : Montée de version Siebel, 500 utilisateurs

Objectifs :

Fournir un environnement permettant de simuler des montées en charges sur les environnements Siebel et Cisco IPCC Entreprise. Les API T.A.L.K. ont permis de gagner du temps sur le développement et les équipes BNP PF ont été formées sur le toolkit.

Pour plus de renseignements

Pour plus d'informations sur TALK, visiter le site web <http://www.wybecom.com> ou contacter votre interlocuteur WYBECOM local.