

CallBox

LA SOLUTION DE  
TÉLÉPHONIE  
LA PLUS ÉVOLUÉE



Thinkro  System

Les entreprises s'équipent de solution de téléphonie IP pour améliorer leurs communications professionnelles, réduire les coûts d'exploitation et simplifier la gestion de leur équipement.

Le système CallBox vous permet de bénéficier de tous ces avantages avec fiabilité, sécurité, contrôle et ergonomie.

## CallBox

### DIMINUER LES COÛTS

La solution CallBox est un vecteur d'économies pour l'entreprise en offrant l'opportunité d'abaisser les coûts des communications téléphoniques (diminution des frais liés aux abonnements téléphoniques, gratuité des appels entre sites inter-connectés, réduction des tarifs des communications), de diminuer les frais de déplacement par l'utilisation de conférences téléphoniques ou de la visiophonie et l'optimisation des coûts fonciers pour les entreprises désireuses d'engager une décentralisation des services ou de développer le télé-travail.

Les coûts de l'infrastructure téléphonique sont également optimisés par la réduction des besoins en matériels (PABX, équipements réseaux, câblage), l'allègement du coût des licences logicielles et la diminution des coûts de déploiement et de maintenance.

### SÉCURISER ET FIABILISER LES COMMUNICATIONS

Contrairement à un système de type Centrex, la solution CallBox est intégrée à l'entreprise ce qui permet de réaliser une sécurisation complète et garantit la protection des communications internes.

Basée sur des technologies fiables, la CallBox offre à l'entreprise de bénéficier du suivi des accès à l'administration, d'un historique des opérations sensibles et surtout de la sauvegarde automatisée des configurations pour une restauration rapide du service en cas de besoin. La CallBox propose, en outre, un système de sauvegarde des données personnelles internalisé pour plus de confidentialité.

Pour une fiabilité sans compromis, la CallBox est dotée de la possibilité d'utiliser une connexion Internet redondante (en cas d'utilisation de lignes VoIP) ou de lignes classiques de secours. La redondance du serveur peut être mise en oeuvre à moindre coût grâce à l'emploi de matériels standards. De plus, la CallBox est une solution éprouvée et standardisée, bénéficiant d'une politique normée de déploiement des nouvelles versions logicielles et développée de manière très rigoureuse.



### GARANTIR L'ÉVOLUTIVITÉ

L'architecture multi-technologie (RTC, numérique, VoIP) et multi-fournisseurs de la solution CallBox assure l'adaptabilité de la solution aux besoins de l'entreprise. D'autre part, l'aspect modulaire du système, qui le rend ultra-flexible et sans limites, permet l'élaboration de scénarios évolués de routage des appels, la modification des lignes téléphoniques, l'ajout de nouveaux collaborateurs (locaux ou distants) ou l'intégration de nouvelles unités au sein du groupe. De plus, de nouvelles fonctionnalités, préalablement fiabilisées, sont régulièrement ajoutées à la solution grâce à un système piloté de mise à jour.

### MAÎTRISER ET CONTRÔLER L'INFRASTRUCTURE

La CallBox fonctionne avec tous les matériels de norme ouverte et est compatible avec les standards informatiques du marché (par ex. contacts au format vCard, remontées de fiches ou lancement d'appel via TAPI Windows, etc.). Le système bénéficie d'une administration centralisée permettant de contrôler, superviser, configurer, gérer les droits utilisateurs, accéder aux sauvegardes ainsi qu'aux logs d'accès de chaque unité du parc CallBox. La maîtrise de l'infrastructure téléphonique s'étend aussi aux lignes avec des outils automatisés d'analyse du taux d'occupation, de surveillance de disponibilité, de gestion des débordements et de sélection de lignes, etc.



## SIMPLIFIER L'UTILISATION ET L'ADMINISTRATION

La solution CallBox dispose d'une ergonomie d'utilisation inégalée grâce à une interface de supervision interactive permettant les transferts d'appel par glissé/déposé, la gestion visuelle de la messagerie vocale, le lancement d'appel via « click-to-call », la recherche intuitive de contacts, les favoris dynamiques, la visualisation temps réel des appels, les conférences téléphoniques, la présence ainsi que l'état des lignes. Le contenu du carnet d'adresses centralisé est dynamiquement diffusé sur les postes téléphoniques.

L'administration du système, réalisable à distance, bénéficie également de la même facilité d'utilisation pour plus d'autonomie.

L'ensemble des procédures de déploiement est industrialisé pour une intégration rapide et fiable de la solution et du matériel téléphonique.

## AMÉLIORER L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

La solution CallBox offre l'opportunité de communiquer via le support téléphonique en diffusant conditionnellement des annonces durant l'attente des appelants. Le dynamisme de la société est renforcé grâce à la simplicité de l'ajout/modification des annonces et/ou musiques qui permet d'afficher une image sans cesse actualisée.

De plus, l'orientation possible des flux d'appels à l'initiative des appelants (SVI), la distribution scénarisée des appels (possible aussi sur SDA) et le re-routage dynamique en fonction des disponibilités des personnels (renvoi d'appel vers GSM, autres collaborateurs, messagerie, etc.) contribuent à accroître la qualité de l'accueil téléphonique en fluidifiant les flux d'appels entrants.

Enfin, la personnalisation de l'accueil est améliorée par l'utilisation du CTI ou l'affichage dynamique du nom de l'appelant en liaison avec le carnet d'adresses centralisé de l'entreprise.

## ACCROÎTRE LA PRODUCTIVITÉ

L'intégration du système CallBox au sein de l'entreprise génère des gains de productivité considérables grâce au délestage du poste de standardiste, le lancement d'appel en un clic, la recherche dynamique des contacts, les rappels directs, les remontées de fiches ou la gestion moderne des fax. L'entreprise améliore également son organisation avec une meilleure planification des flux d'appels, la sollicitation opportune des collaborateurs et la centralisation de l'information (carnet d'adresses partagé, liste des appels manqués par l'entreprise, historique des fax envoyés et reçus).

Le travail collaboratif est renforcé par l'utilisation d'outils de communication actuels (conférence téléphonique, visiophonie, messagerie instantanée, présence).

L'intégration transparente des collaborateurs distants offre aux entreprises qui le souhaitent de développer efficacement le télé-travail.

Les outils d'analyse intégrés permettent d'optimiser les ressources humaines en supervisant l'activité et la mobilisation des équipes autour des flux d'appels (y compris les télé-travailleurs). Enfin, l'enregistrement des conversations assure une meilleure formation des personnels.

## DISPOSER D'UNE PUISSANCE INÉGALÉE

Les unités CallBox peuvent être interconnectées à l'infini en réseau neuronal\* afin d'unifier des sites géographiquement distincts au sein d'un même système de communication. De plus, la faculté de relier n'importe quelle branche de routage d'appel à un autre point de routage d'appel de n'importe quelle autre unité facilite la décentralisation des services et le redéploiement progressif des personnels. Le routage d'appel reste dynamique y compris au sein d'un réseau de CallBox interconnectées offrant des possibilités d'interaction illimitées.

Les interconnexions tout comme l'ensemble du parc sont administrables à distance.

Le système CallBox ne connaît pas de limites en terme de nombre de scénarios de gestion d'appel, lignes téléphoniques, utilisateurs, conférences téléphoniques, configurations sauvegardées, etc.

La solution CallBox dispose de l'ensemble des fonctionnalités des PABX classiques (carnet d'adresses centralisé, transfert d'appel direct ou supervisé, parking, pickup, intercom, supervision de poste, etc.) et propose également un nombre impressionnant de possibilités exclusives (interconnexion interactive de sites, interface visuelle de gestion des appels via glissé/déposé, lignes virtuelles internes, distribution automatique des appels conditionnée à la présence, enregistreur d'appel intégré, messagerie vocale visuelle, favoris d'appels dynamiques, sauvegarde automatique et historisation des configurations, statistiques d'occupation des lignes, etc.)

\*Réseau neuronal : réseau au sein duquel chaque unité peut être ou non reliée à chacune des autres, de façon non centralisée.

© 2016 THINKRO SYSTEM. Tous droits réservés.

THINKRO SYSTEM, CALLBOX et les autres produits et services THINKRO SYSTEM mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de THINKRO SYSTEM en France et dans d'autres pays. Tous les autres produits et services mentionnés sont des marques de leurs sociétés respectives.

Les données contenues dans ce document sont soumises à modification sans préavis. Elles sont fournies par THINKRO SYSTEM à titre d'information uniquement, sans responsabilité ni garantie d'aucune sorte, et THINKRO SYSTEM ne peut être tenu pour responsable des éventuelles erreurs ou omissions de ce document. Les seules garanties consenties, relativement aux produits et services de THINKRO SYSTEM, sont celles énoncées dans les éventuelles déclarations expresses de garantie qui accompagnent lesdits produits et services. Aucune information de ce document ne constitue une garantie d'aucune sorte.



Site Internet [www.thinkrosystem.com](http://www.thinkrosystem.com)

Siège social 351 chemin de Ferrié  
82000 Montauban  
France

Adresse email [commercial@thinkrosystem.com](mailto:commercial@thinkrosystem.com)

Téléphone +33 (0)9 72 29 68 58



<http://www.thinkrosystem.com/callbox>