

Annexe 1

Description technique



www.beip.be • info@beip.be

Parc scientifique Fleming
Fond Jean Pâques 4
B-1348 Louvain-La-Neuve

{	+32 10 60 87 87
TVA	BE 0806.661.007
Fortis	BE05 0015 6477 2775
CBC	BE94 7320 5073 7014

Table des matières

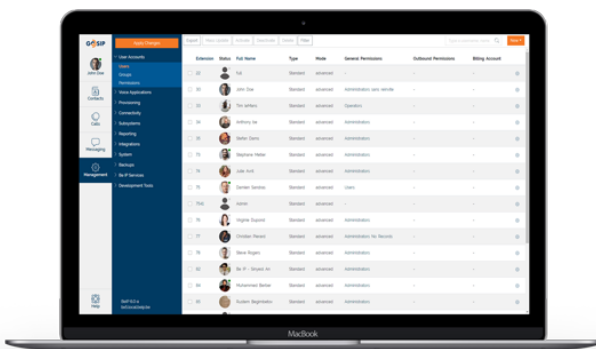
1. Gosip.....	3
1. Suite logicielle Gosip.....	3
1.1. Généralités.....	3
1.2. Modes d'installation.....	4
1.3. Fonctionnalités.....	5
1.3.1 Fonctionnalités de base.....	8
1.3.2 Fonctionnalités annexes.....	11
2. Les périphériques.....	18
2.1. Description générale.....	18
2.2. Passerelles.....	19
2.2.1 Passerelles ISDN et analogiques.....	19
2.3. Terminaux SIP.....	19
2.3.1 Gamme Poly Edge E.....	21
2.3.2 Gamme Poly CCX.....	25
2.3.3 Softphones WebRTC.....	27
2.3.4 Softphones pour mobiles et tablettes.....	28
2.3.5 Stations de conférence et haut-parleurs.....	30
2.3.6 Gamme Audility.....	31
3. Casques.....	32
2. Intégration avec vos logiciels métiers.....	33
1. Fonctionnalités natives.....	33
1.1. Remontée de fiches.....	33
1.2. Champs dynamiques dans les fiches de contact.....	33
1.3. Remontée d'événements via API.....	33
1.4. Routage d'appels conditionnel via API.....	34
1.5. Cliquer-pour-appeler et autres opérations.....	34
2. Plugins complémentaires.....	34
2.1. Plugins tiers.....	34
2.1.1 Plugin TAPI.....	34
2.1.2 Plugins Edge / Firefox / Chrome.....	35
3. Fonctionnalités de centres d'appels.....	35
1. Description générale.....	35
2. Fonctionnalités.....	35
2.1. La distribution automatique d'appels.....	35
2.2. Les campagnes de rappels.....	37
2.3. Le Dashboard des agents.....	38
2.4. Le dashboard des files d'attente.....	39
3. Statistiques disponibles.....	40

1. Gosip

1. Suite logicielle Gosip

1.1. Généralités

La suite logicielle **Gosip** est une solution de **communications unifiées et de collaboration** entièrement développée par **Be IP** qui fournit en standard toutes les fonctionnalités proposées par les systèmes les plus complets mais à un prix compétitif et avec un système de configuration *simple et intuitif*.

Le système vous propose un maximum de *fiabilité* et *flexibilité* afin de toujours mieux satisfaire vos demandes.

Il permet une intégration de la téléphonie avec le réseau IP et supporte ainsi :

- les **télé-travailleurs** ;
- les **bureaux distants** ;
- la **mobilité des employés** ;
- un nombre de **lignes internes** virtuellement **illimité** ;
- la **téléphonie traditionnelle** vers le national ou l'international à **moindre coût** via des fournisseurs de téléphonie IP ou via des fournisseurs traditionnels ;

Il permet également une intégration poussée de la téléphonie avec les différents outils informatiques :

- 👉 **intégration** avec vos CRM et ERP ou vos bases de données SQL ;
- 👉 **intégration** avec les différents outils Microsoft

Il repose sur une interface Web intuitive qui permettra aux administrateurs de configurer rapidement et simplement leur système pour en tirer le meilleur parti, et aux utilisateurs d'avoir accès directement aux fonctions essentielles.

Étant basé sur des standards, il vous permettra de faire **évoluer** votre système téléphonique de concert avec les besoins de votre entreprise, **sans contrainte**.

Les mises à jour, tant des téléphones que du central se font de manière planifiée et automatisée et apportent automatiquement les nouvelles fonctionnalités récemment développées.

De plus, l'intégration de la technologie **WebRTC** audio dans notre produit, permet à tout utilisateur du système de passer et prendre ses appels en utilisant un simple navigateur Web moderne. Que l'origine de l'appel ou sa destination soit un autre utilisateur **WebRTC** ou un poste fixe ou encore un numéro externe !

Il n'est dès lors plus nécessaire de disposer d'un poste fixe ou d'installer physiquement un softphone sur les PC des utilisateurs puisqu'un simple navigateur pointé vers l'interface utilisateur **Gospip** suffit.



De plus, si vous optez pour l'installation en Cloud de notre produit, vous pourrez souscrire à l'option « **Gospip Everywhere** » qui permet d'avoir accès à l'interface utilisateur Gospip et à sa composante **WebRTC** de partout sans nécessiter d'accès VPN.

1.2. Modes d'installation

Gospip peut fonctionner dans différents environnements, afin de s'adapter à tout type de besoin. Les fonctionnalités sont identiques dans tous les cas.

Le logiciel peut ainsi être installé :

- 👉 **En mode « On Premise »**
 - sur une plate-forme matérielle fournie par **Be IP**
 - ✓ soit la plate-forme matérielle **L50**, conçue comme solution légère
 - ✓ soit la plate-forme matérielle **L700**, pour les déploiements de grande taille
 - sur une plate-forme de virtualisation fournie par le client
- 👉 **En mode « Cloud »**
 - sur une plate-forme de virtualisation Cloud située dans notre centre de données via notre **offre Cloud** adaptée aux besoins modernes de flexibilité

1.3. Fonctionnalités

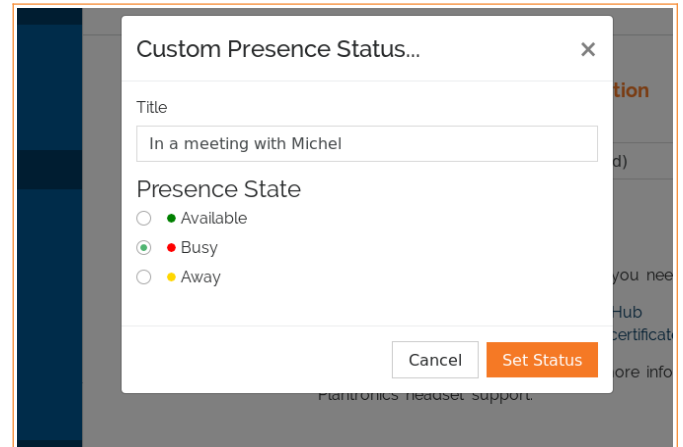
Les fonctionnalités principales sont décrites dans cette section. Toutes les fonctionnalités décrites dans cette section sont disponibles avec tout système fourni par **Be IP**.

L'accès aux fonctionnalités additionnelles est contrôlé par l'administrateur du système en fonction des profils utilisateurs.

Chaque utilisateur a accès à son propre portail lui permettant de gérer ses communications, de passer et prendre des appels, etc.

Un dashboard lui est présenté au login afin de synthétiser les dernières communication.

Chaque administrateur a accès à un système de configuration simple et intuitif ne nécessitant pas de connaissances particulières en téléphonie ou en informatique.



Veillez noter que l'ensemble du logiciel est [entièrement traduit en Français](#) mais est également disponible dans les langues suivantes :

- ↪ le néerlandais
- ↪ l'anglais

L'écran d'accueil :

be ip

Muhammed Berber

New Call New Message Addressbook

Contacts

Calls

Messaging

Management

Help

Consider well the proportions of things. It is better to be a young June-bug than an old bird of paradise.

— Mark Twain, "Pudd'nhead Wilson's Calendar"

Last Contacts Add Contact

	Walter White	+356608254400	wht.walter@kgd.lu	
	Elliot Manier	+3274589690	manier.elliot@dsu.com	
	Anne Burgeon	+3271258953	anne.b@mj.fr	
	Park wook	+3281511109	ms@lobor.be	
	Vincent Demeaker	+32474854614	vnt.stm@gears.be	

Le carnet d'adresses :

be ip

Muhammed Berber

Contacts

Calls

Messaging

Management

Help

Favourites

More Contacts...

Filter

type for search

New Contact

Fav.	Status	Full Name	Ext.	Mobile	E-mail	
☆		Be IP - Sinyeol An	83	+32478830760	sa@beip.be	
☆		Damien Sandras	75	+32477771143	dsandras@beip.be	
☆		Muhammed Berber	84	00479332650	kikool@beip.be	
☆		Rustem Begimbetov	85		rb@beip.be	
☆		Steve Fréciniaux	78	00477771608	sfréciniaux@beip.be	
☆		Virginie Delvaux	76	00479380010	vdelvaux@beip.be	

La gestion des groupes pour l'administrateur :

Edit Group

Name*
Support Second-Line

Service
 Pickup Group

Group Members

Start typing to search users Add

- Damien Sandras (dsandras - 75)
- Christian Allardos (callardos - 77)
- Sinyeol 신열 An (san - 83)
- Steve Frexinaux (sfricinaux - 78)
- Steven Deferme (sdf - 74)

La gestion des utilisateurs :

Export	Mass Update	Activate	Deactivate	Remove	Filter				
<input type="checkbox"/>	73		Stéphane Clajot	Standard	Users	Standard Outbound	default		
<input type="checkbox"/>	74		Steven Deferme	Standard	Administrators	Standard Outbound	admin		
<input type="checkbox"/>	75		Damien Sandras	Standard	Administrators	Standard Outbound	default		
<input type="checkbox"/>	76		Virginie Delvaux	Standard	Users	Standard Outbound	default		
<input type="checkbox"/>	77		Christian Allardos	Standard	Administrators	Standard Outbound	Residents		
<input type="checkbox"/>	78		Steve Frexinaux	Standard	Administrators	Standard Outbound	default		
<input type="checkbox"/>	79		Stijn Everaert	Standard	Administrators	Standard Outbound	-		
<input type="checkbox"/>	81		User 81	Standard	Users	Standard Outbound	-		
<input type="checkbox"/>	83		Sinyeol 신열 An	Standard	Administrators	Standard Outbound	default		
<input type="checkbox"/>	84		Muhammed Berber	Standard	Administrators	Standard Outbound	-		
<input type="checkbox"/>	85		Rustem Begimbetov	Standard	Administrators	Standard Outbound	-		

Notre politique de licences consiste à ne pas facturer les fonctionnalités du système mais à facturer une licence *par utilisateur* (un fax virtuel étant considéré comme utilisateur également).

Un même utilisateur peut avoir autant de terminaux qu'il le souhaite (un téléphone mobile, un téléphone fixe, un téléphone sans fil, un softphone sur PC, tablette ou encore smartphone, son softphone WebRTC) sans pour autant nécessiter de licence supplémentaire, que le logiciel soit installé en mode « **On Premise** » ou en mode « **Cloud** ».

La licence utilisateur ouvre l'accès, sans restriction, à l'ensemble des fonctionnalités de téléphonie et de communications unifiées fournies par la suite logicielle **Gosip**.

Outre les *fonctionnalités standard* de communications unifiées et de collaboration, des *fonctionnalités complémentaires* sont également fournies sans supplément de coût, elles sont détaillées ci-après :

- Plusieurs connecteurs :
 - des connecteurs permettant l'intégration calendrier tels que Exchange / Office 365, Google Calendar, CalDAV
 - des connecteurs permettant l'authentification et/ou l'import d'utilisateurs et/ou l'import de contacts via LDAP, Active Directory, MySQL ou PostgreSQL, JSON ou encore Excel
- Plusieurs modules :
 - un module de facturation
 - un module de statistiques d'appels
 - un module serveur de FAX virtuel
 - un module de messagerie instantanée
- Un **softphone WebRTC** intégré
- Un **softphone pour smartphone** en supplément
- Une **console opératrice WebRTC** intégrée

De plus, il est intéressant de noter que toute une gamme de logiciels annexes peuvent s'interfacer avec la suite logicielle **Gosip**.

1.3.1 Fonctionnalités de base

Les éléments expliqués ci-dessous ne constituent pas une liste exhaustive mais plutôt un résumé.

Fonctionnalités classiques

La suite logicielle **Gosip** offre toutes les fonctionnalités classiques offertes par les centraux traditionnels, citons de manière non exhaustive :

- appeler, et être appelé, avec *affichage* du numéro appelant,
- la *redirection d'appel*, conditionnelle (en ligne, pas de réponse) et inconditionnelle avec distinction appels internes et externes, et ceci également en fonction de l'état de présence (absent, occupé, en congé),
- le *suivez-moi*,
- le *transfert d'appel* aveugle et consultatif,
- la *suspension d'appel*,

- ↪ le support pour *plusieurs lignes et communications* simultanées par téléphone,
- ↪ les *groupes d'appels*, avec possibilité d'*interception d'appel* (dirigée ou groupe),
- ↪ la *musique d'attente et de transfert* (via des fichiers mp3),
- ↪ la possibilité d'*intercom* avec ou sans annonce préenregistrée,
- ↪ le *parking d'appel*, avec récupération d'un appel en parking à partir d'un poste distant.

Fonctionnalités avancées

Elle propose en outre des fonctionnalités avancées (liste non exhaustive) :

- ↪ support pour le *HD Voice*,
- ↪ support **SIP avancé**,
- ↪ support de la **virtualisation** et des environnements de type **Cloud**,
- ↪ *files d'attente*, avec *musique d'accompagnement* et *messages vocaux* paramétrables,
- ↪ *distribution automatique des appels*, parmi les membres d'un *groupe* associé à une *file d'attente*, selon une stratégie définie,
- ↪ *supervision de canal* (de conversation) et *intrusion d'appel*
- ↪ *menus vocaux interactifs*, multilingues, avec prise en charge automatisée de l'appelant, permettant d'associer des actions précises à des pressions de touche,
- ↪ *messaging vocale personnalisée*, avec signalisation des messages vocaux sur les téléphones,
- ↪ possibilité d'organiser des *salons de conférence*, avec protection possible par code *PIN*,
- ↪ *routage intelligent des appels*, en entrée, ou en sortie, sur base de préfixes ou de scripts sur-mesure et en fonction de périodes de temps,
- ↪ définition possible de *politiques d'appel*, permettant de modifier les restrictions en fonction du contexte de l'appel,
- ↪ définition possible de *politiques d'accès* aux fonctionnalités (du logiciel, du central, des redirections, ...)
- ↪ **enregistrement des appels** automatique ou manuel,
- ↪ *configuration automatique* des téléphones,
- ↪ support évolué de la **redondance**,
- ↪ plateforme Cloud de **monitoring** avec statistiques avancées relatives au protocole SIP et à la santé du système à des fins de **maintenance prédictive** (l'accès à cette plateforme peut être sujet à un coût additionnel),
- ↪ *carnets d'adresses* partagé avec catégories et tags, accessible via LDAP,
- ↪ *supervision* de lignes,
- ↪ *convergence fixe / mobile, intégration avec les GSM* : concept de numéro unique et possibilité de transfert d'appel assisté par le central vers des postes internes,
- ↪ support pour le *multi-sites* avec limitation automatique du nombre d'appels inter-sites et choix du meilleur codec en fonction du chemin de l'appel (**call admission control**),
- ↪ support pour le *suivi d'appel* au sein du système : enregistrement des actions prises par

l'appelant dans les menus vocaux interactifs, suivi des transferts, ...

- ↪ support pour le *hot desking* : mobilité des employés au sein de l'entreprise via un login/logout sur les postes,
- ↪ support des *communications vidéo* (hors WebRTC),
- ↪ visualisation de l'*état de présence* de ses collègues dans le carnet d'adresses (en ligne, hors ligne, en conversation, en mode ne pas déranger, absent, occupé, en congé, ...)
- ↪ **gestion des états de présence** (*absent, occupé, en congé*), avec adaptation automatique du flux d'appel en conséquence (support SIP, ne nécessitant pas d'installation de logiciel spécifique),
- ↪ **support WebRTC audio** complet permettant de prendre et passer les appels à partir de l'interface de gestion sans devoir installer de softphone,
- ↪ ...

Fonctionnalités IP, de CTI / Messagerie Unifiée

Citons de manière non exhaustive :

- ↪ possibilité de passer ses appels en voix sur IP, via un fournisseur SIP, avec le terminal le plus adapté au besoin du travailleur : son navigateur Web compatible **WebRTC**, son poste fixe, son softphone, son mobile, ...
- ↪ facilités pour le *télé-travail*, via la composante **WebRTC**, ou via tout autre terminal SIP, ...
- ↪ *regroupement* de sites distants en un seul site global virtuel, avec téléphonie *intégrée*,
- ↪ *intégration* avec l'informatique (CTI) : messages vocaux transmis par e-mail, intégration avec les outils de bureautique traditionnels, avec les bases de données, avec les CRM, avec les ERP, avec l'annuaire LDAP de l'entreprise, intégration Outlook, possibilité d'intégration complète de la solution avec vos applications métier via une **API REST complète** permettant de gérer la plupart des aspects du système, ...
- ↪ *messagerie unifiée* : envoi et réception de FAX en PDF, via le logiciel utilisateur
- ↪ *extensibilité* et *évolutivité*

La solution **Gosip** est validée et recommandée (entre autres) pour les fournisseurs SIP belges suivants :

- ↪ **Proximus**
- ↪ **Orange**
- ↪ **Nethys Voo / WIN**
- ↪ **Infrac**

Fiabilité et redondance

Serveurs L50 et L700

Que la suite **Gosip** soit installée sur une plate-forme matérielle **L50** ou **L700**, le serveur matériel a été pensé pour la fiabilité.

Le serveur **L700** propose deux disques en RAID-1 enfichables à chaud et une alimentation redondée et remplaçable à chaud également. Le modèle **L50** se base quant à lui sur un disque SSD. Les deux

modèles disposent d'une interface réseau de secours, permettant ainsi une continuité du service malgré une défaillance au niveau de l'apport énergétique ou au niveau de la connectique réseau.

Installation en mode « On Premise »

Toutes les déclinaisons de la suite logicielle peuvent se voir placées dans une configuration redondante « actif-passif ». Ceci signifie que deux serveurs seront placés côte à côte (préférentiellement connectés à des sources d'électricité différentes et sur des switches différents), et qu'en cas de défaillance de l'un des serveurs, l'autre serveur prendra le relais, de façon totalement transparente pour tous les utilisateurs.

Un mode de redondance « actif-actif » est également disponible pour les déploiements de taille importante, qui nécessitent de nombreuses ressources mais ne veulent pas transiger sur la sécurité. Dans ce mode de fonctionnement, l'ensemble des téléphones et applications est réparti de manière homogène sur deux instances. En cas de défaillance de l'un des serveurs, les téléphones et applications gérés par ce serveur seront prises immédiatement en charge par le second serveur hébergeant la suite **Gosip**, de façon transparente, en attendant la réparation du serveur défaillant.

Afin d'aller plus loin en terme de capacité, il est également possible d'opter pour une architecture basée sur plusieurs unités logiques, chacune pouvant être redondante ou pas. Dans un tel mode, le nombre d'utilisateurs pouvant être géré est virtuellement illimité. Ceci permet également d'implémenter une solution de survivabilité grâce à laquelle un (ou plusieurs) site(s) critique(s) pourra(pourront) continuer à fonctionner en cas d'isolement par rapport au reste de l'infrastructure. Ceci reste transparent tant en termes de fonctionnalités pour les utilisateurs qu'en termes de gestion pour les administrateurs.

Parce que la sécurité de vos données n'a pas de prix et que toute la technologie du monde ne nous mettra jamais à l'abri d'un incendie, d'un dégât des eaux ou d'une erreur humaine, la suite logicielle **Gosip** propose également un système de sauvegardes automatisé qui se chargera de mettre vos données en lieu sûr, permettant une récupération très rapide d'un système configuré selon vos besoins et pleinement fonctionnel si d'aventure un désastre se produisait.

La redondance en mode « actif-actif » ou en mode « actif-passif » peut être activée que la suite logicielle soit installée sur une plate-forme matérielle dédiée ou dans une infrastructure de virtualisation.

Installation en mode « Cloud »

Lorsque le choix de travailler en mode « **Cloud** » plutôt qu'en mode « **On Premise** » est effectué, soyez assuré que tous les mécanismes modernes de redondance sont implémentés au niveau de notre infrastructure de centre de données par l'intermédiaire, notamment, d'une plate-forme de virtualisation en haute disponibilité répartie dans deux bâtiments différents du centre de données.

1.3.2 Fonctionnalités annexes

Cette section décrit quelques fonctionnalités annexes aux communications unifiées et qui sont néanmoins possibles avec toute installation de notre logiciel sans supplément de coût.

Connecteur LDAP / Active Directory

Le connecteur LDAP / Active Directory est un connecteur de données et d'authentification qui permet :

- aux utilisateurs de se connecter au portail Web en utilisant leurs authentifiants LDAP / Active Directory ;
- l'import automatique des contacts et de leurs numéros de téléphone au sein du carnet d'adresses de notre logiciel ;

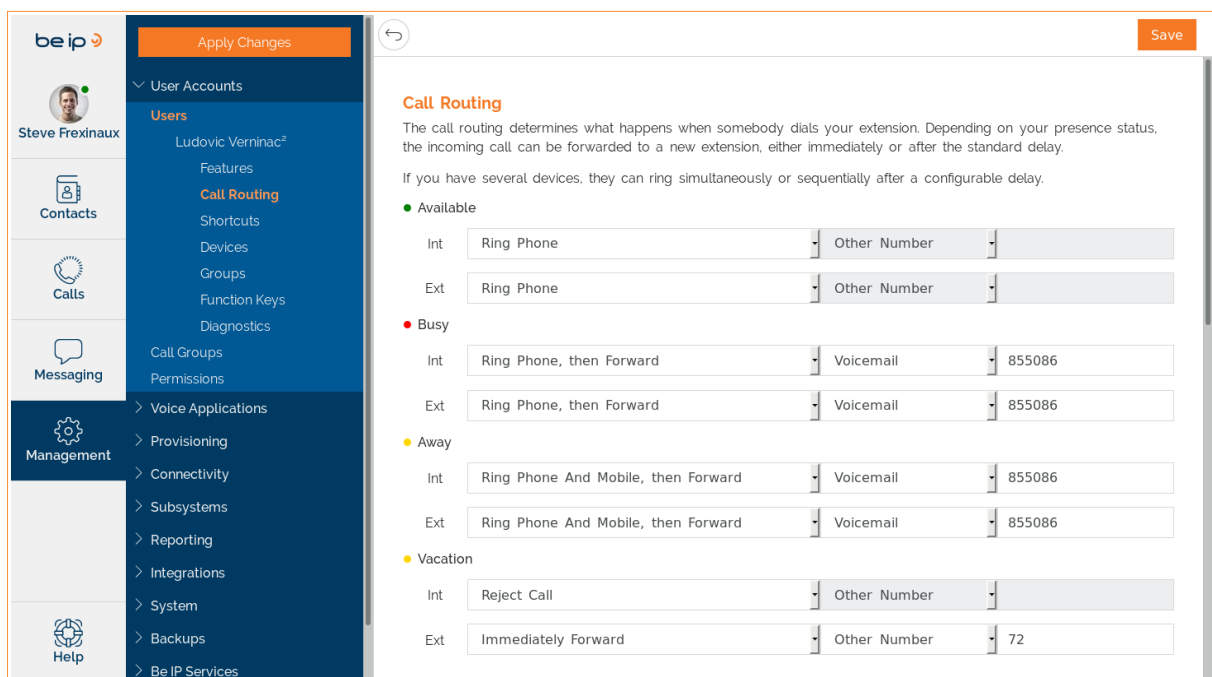
- l'import automatique des utilisateurs du système à partir du serveur LDAP / Active Directory : cela permet d'éviter la nécessité de définir les différents utilisateurs du système pour chaque service auquel ils ont accès.

La synchronisation de certaines des données peut être automatique ou manuelle.

Connecteurs Google Calendar et Microsoft Exchange / Office 365

Les connecteurs calendrier Google Calendar et Microsoft Exchange / Office 365 permettent de synchroniser l'état de présence d'un utilisateur en fonction de ses rendez-vous et de ses congés.

Le flux d'appel peut s'en retrouver adapté suivant que la personne est en rendez-vous au bureau, ou en déplacement, ou encore en congé pour une période donnée (à noter que tous les serveurs de calendrier ne permettent pas une distinction entre plusieurs états de présence différents).



Call Routing

The call routing determines what happens when somebody dials your extension. Depending on your presence status, the incoming call can be forwarded to a new extension, either immediately or after the standard delay.

If you have several devices, they can ring simultaneously or sequentially after a configurable delay.

- Available

Int	Ring Phone	Other Number	
Ext	Ring Phone	Other Number	
- Busy

Int	Ring Phone, then Forward	Voicemail	855086
Ext	Ring Phone, then Forward	Voicemail	855086
- Away

Int	Ring Phone And Mobile, then Forward	Voicemail	855086
Ext	Ring Phone And Mobile, then Forward	Voicemail	855086
- Vacation

Int	Reject Call	Other Number	
Ext	Immediately Forward	Other Number	72

La compatibilité est assurée avec tout système supportant la norme CalDAV ou avec les versions de Microsoft Exchange 2007 et plus récentes ou encore avec Office 365 ou Google Calendar.

Connecteurs SQL, JSON et Excel

Les connecteurs de données SQL (MySQL et PostgreSQL), JSON et Excel permettent :

- l'import automatique des contacts et de leurs numéros de téléphone au sein du carnet d'adresses de notre logiciel
- l'import automatique des utilisateurs du système

Dans le cas des connecteurs JSON et Excel, les fichiers peuvent être téléchargés automatiquement à partir d'un serveur Web.

La synchronisation de certaines des données peut être automatique ou manuelle.

Modules

Module de facturation

Nous proposons également un outil de facturation.



Billing Accounts			
	Defined Users	Defined Guest Codes	Associated pricelist
admin	1	0	
default	10	0	default
Résidents	1	0	default
Test	1	0	default

Price Lists				
	Defined Accounts	Defined Rates	Daily Rate Type	Daily Rate
default	3	3	No Daily Rate	0 €

Sur base de l'historique des appels et de tables de coûts prédéfinies, il permettra de sortir une facture prévisionnelle établie en fonction de filtres de recherches spécifiques (appels à l'étranger de plus de 30 minutes, appels effectués vers un numéro donné, ou à partir d'un numéro donné, ...).

Les tables de coûts peuvent être introduites via un fichier CSV à importer. Le coût est calculé en temps réel lorsque l'appel se termine.

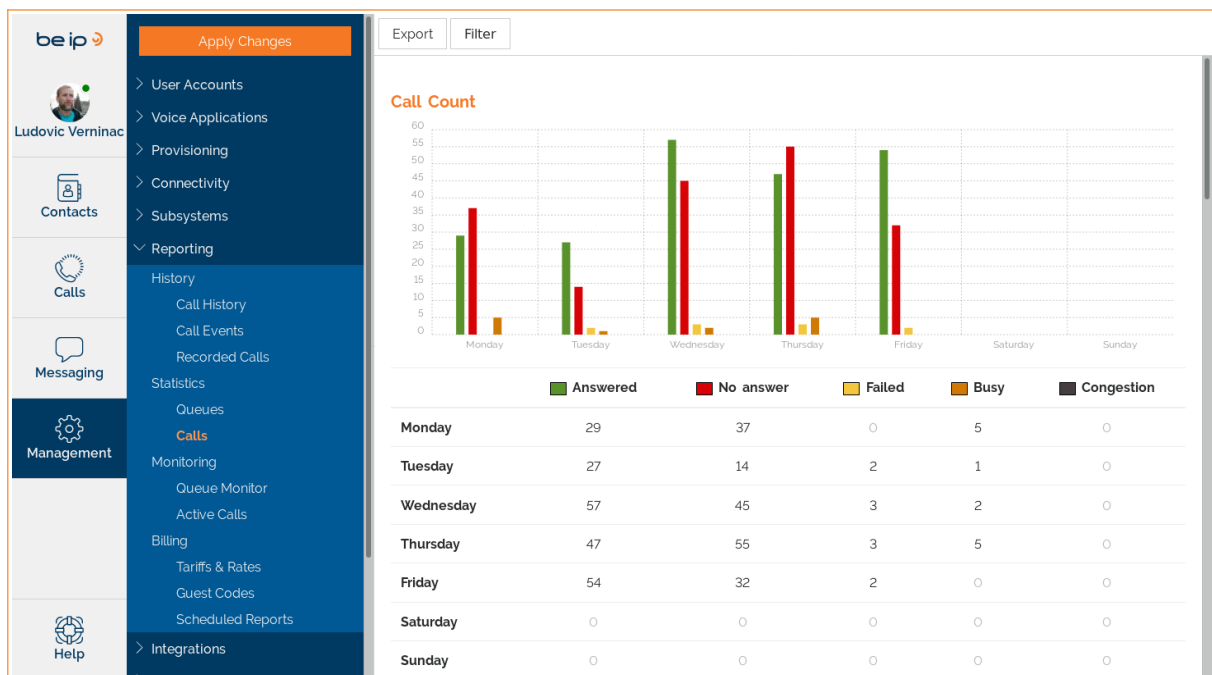
Le module de facturation propose également un **système prépayé** avec support pour des **comptes invités**. Lorsque ce système est configuré, il permet aux utilisateurs disposant d'un compte invité et ayant chargé leur compte avec une balance de crédit suffisante d'émettre des appels à partir de n'importe quel poste téléphonique configuré avec la fonctionnalité. Un système de facturation permet alors de sortir une facture reprenant l'activité du compte (recharge, appels, etc.) à tout moment. Ceci peut être particulièrement intéressant en secteur hospitalier, de maison de repos, etc.

Module de statistiques

Notre outil de statistiques permet d'établir des statistiques d'appels relatives à l'ensemble des appels des différentes files d'attente.

Il permet de déterminer par exemple :

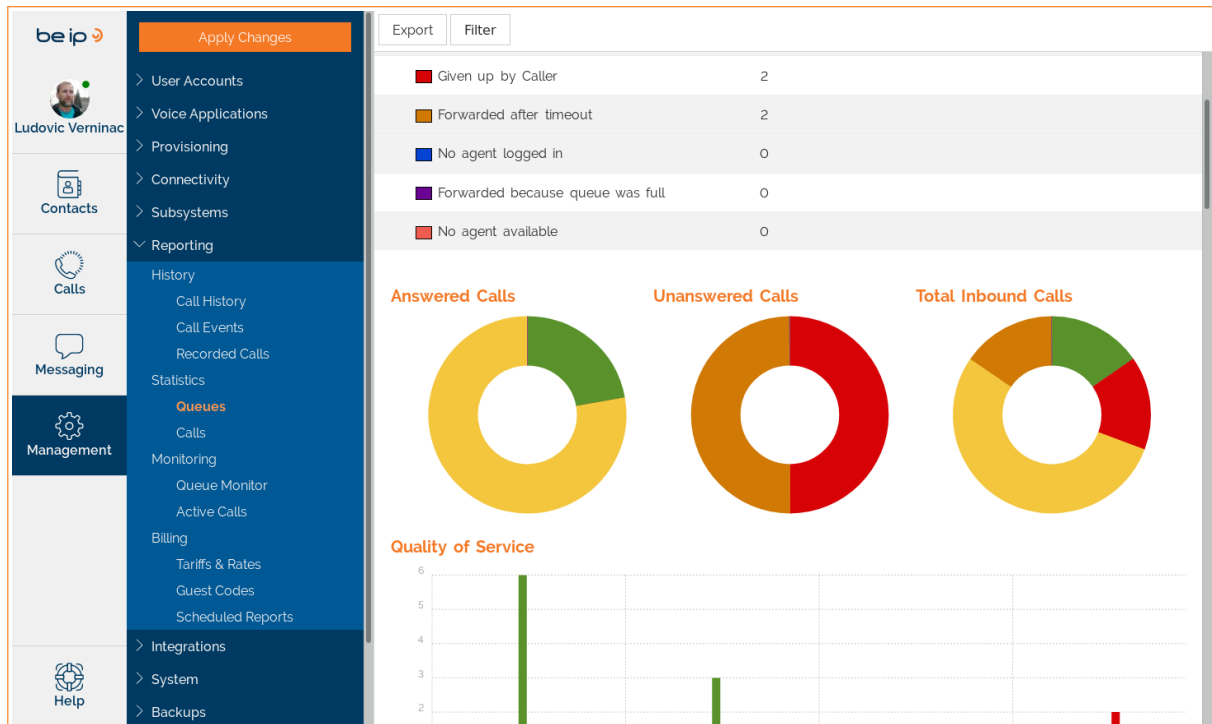
- les volumes d'appels,
- les agents les plus actifs,
- les périodes de la journée les plus chargées,
- ...



La liste des statistiques mesurée est assez complète.

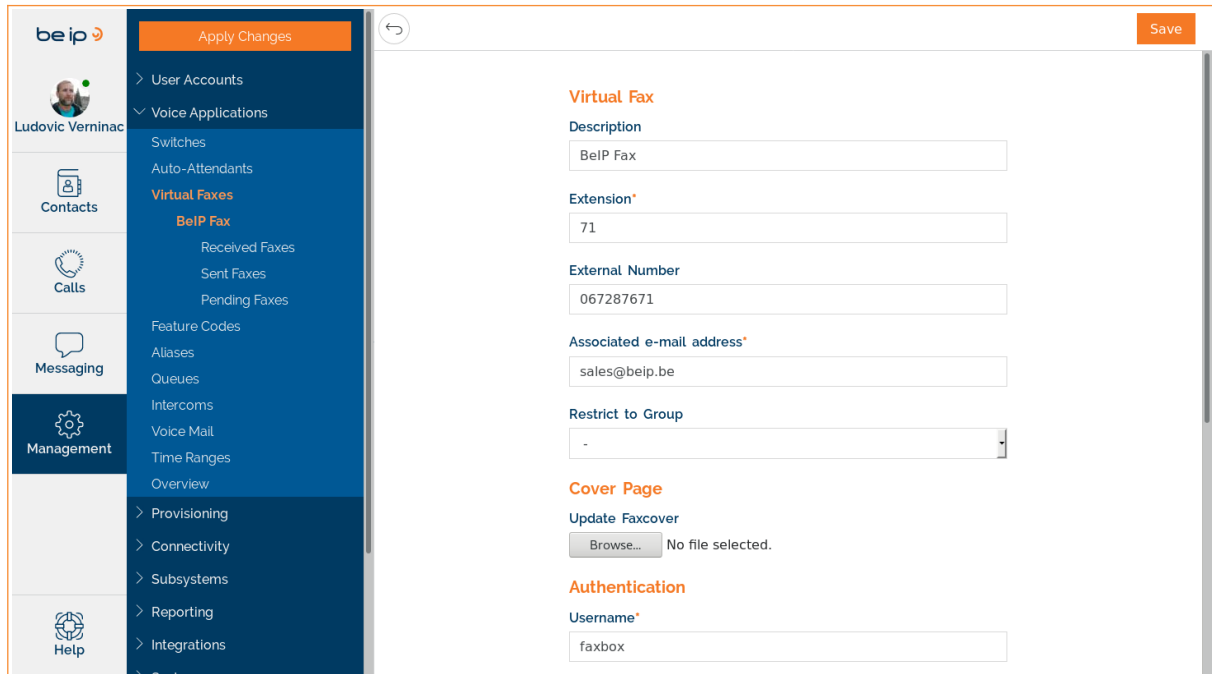
Les **graphiques** sont affichés de manière intuitive et donnent une représentation claire et précise de la situation pour une période de temps donnée.

La visualisation temps-réel ou l'accès à des statistiques plus complètes requièrent des licences **Gossip Advanced** pour les profils concernés (voir point « Fonctionnalités de centres d'appels »).



Module de FAX virtuel

Nous fournissons également un serveur de FAX virtuel, tant en émission qu'en réception.



The screenshot displays the BeIP management interface for configuring a Virtual Fax. The left sidebar shows the 'Management' menu with options like User Accounts, Voice Applications, and Virtual Faxes. The main panel is titled 'Virtual Fax' and contains the following configuration fields:

- Description:** BeIP Fax
- Extension*:** 71
- External Number:** 067287671
- Associated e-mail address*:** sales@beip.be
- Restrict to Group:** -
- Cover Page:** Update Faxcover button, Browse... button, No file selected.
- Authentication:** Username* (faxbox)

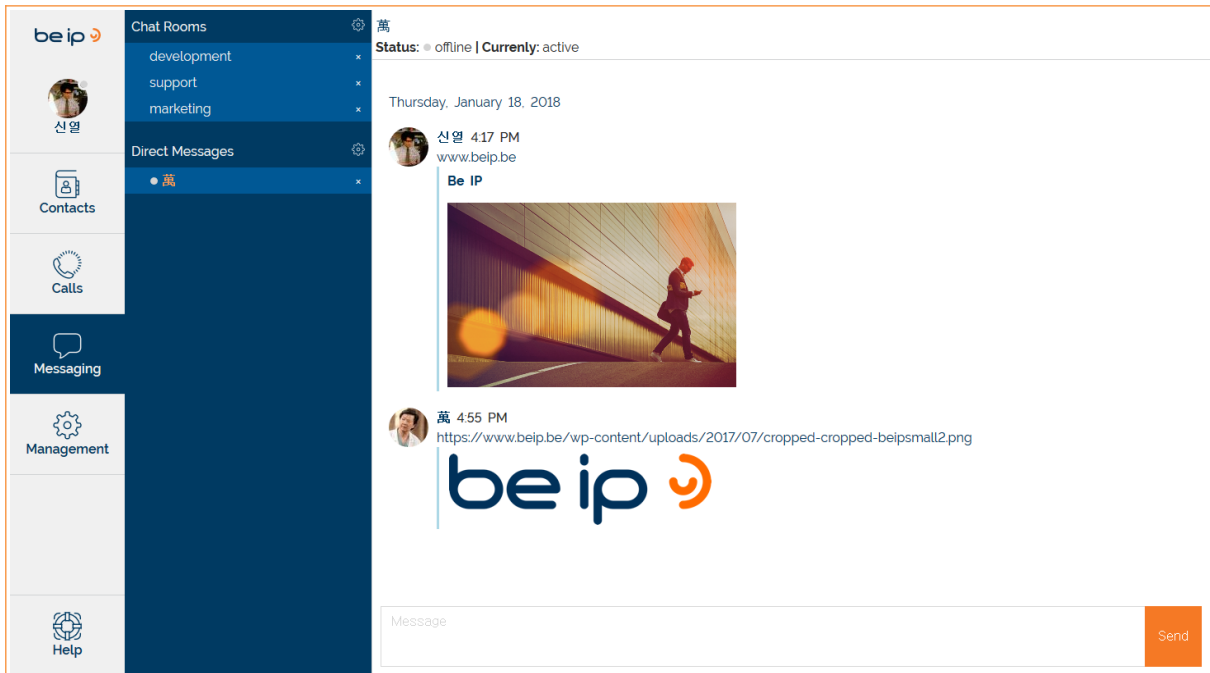
En entrée, tout FAX entrant est converti en PDF et envoyé par e-mail en pièce jointe.

En sortie, tout mail envoyé à une adresse de courrier électronique particulière est converti en FAX et envoyé au destinataire. Ce mode permet de recevoir les accusés de réception par retour d'e-mail.

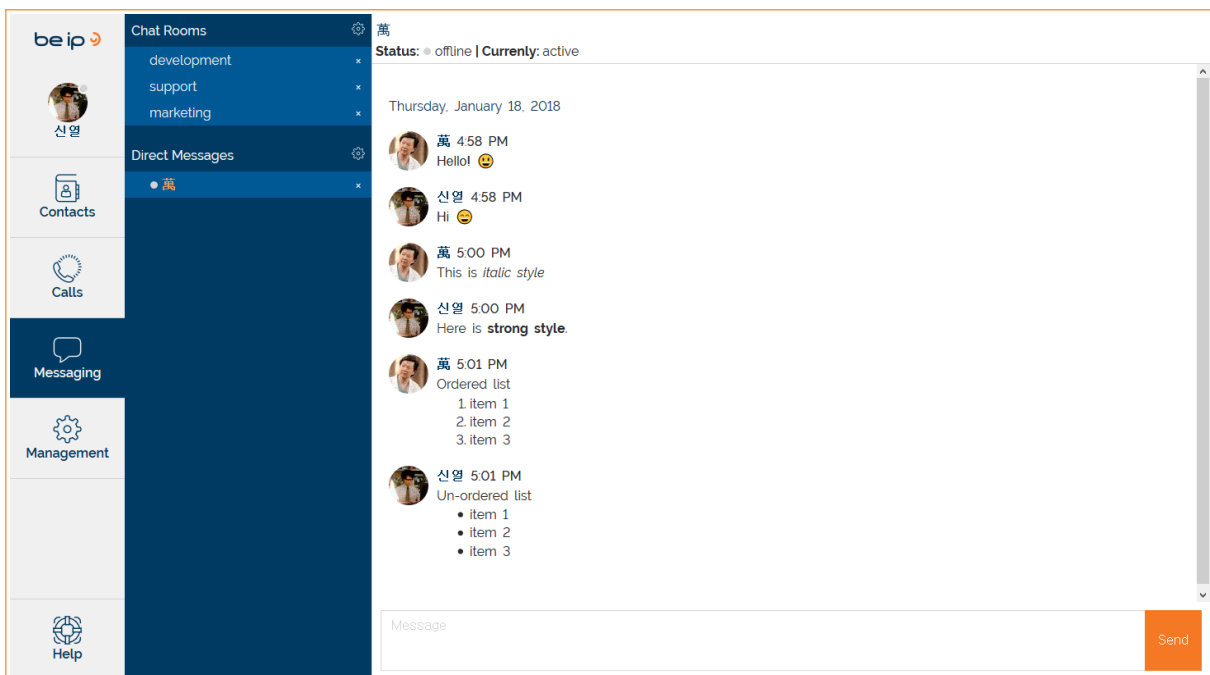
Le module de FAX supporte le **protocole T.38** permettant une transmission fiable des FAX sur IP.

Module de messagerie instantanée

Le système **Gossip** est également fourni avec un module de messagerie instantanée qui permet aux différents collaborateurs de communiquer entre eux par échange de messages textes.



Il existe deux possibilités d'échanger des messages : messages directs entre deux collaborateurs et messages dans des groupes de discussions entre collaborateurs intéressés par une même



problématique.

2. Les périphériques

2.1. Description générale

Bien que compatible avec n'importe quel périphérique SIP, notre offre propose une sélection de téléphones IP et de périphériques divers alliant *flexibilité* et *robustesse* afin de communiquer avec le **Gosip**, tout en maximisant l'*intégration* avec ce dernier.

Nous proposons entre autres :

- des téléphones IP ;
- des téléphones IP WIFI ;
- des téléphones et passerelles DECT IP ;
- des passerelles analogiques (PSTN) et numériques (ISDN BRA, ISDN PRA, ...) ;
- des stations de conférence ;
- des SIM-Boxes ;

Chacun de nos téléphones IP se raccorde au LAN, permettant d'utiliser le réseau DATA pour effectuer ses appels. Ils possèdent en standard les fonctionnalités classiques tels que transfert d'appel, redirection conditionnelle et inconditionnelle des appels, signalisation des messages vocaux, suspension d'appel, support de plusieurs lignes, écran LCD, mode mains libres... Ils comprennent également un *switch* intégré, permettant de raccorder son ordinateur de bureau au téléphone afin d'obtenir l'accès au LAN, ce qui permet de réduire le nombre de prises réseaux nécessaires. De plus, la plupart des modèles proposés sont équipés de *Power over Ethernet*, permettant à chaque poste de prendre son alimentation via le câble réseau. Tous les modèles proposés fonctionnent de manière *Plug-and-Play* avec notre système.

Outre les téléphones IP filaires, nous proposons également des téléphones IP fonctionnant en WIFI ou en DECT.

Dans le cas d'une installation DECT, nous travaillons avec la technologie DECT IP, agissant comme une passerelle SIP – DECT qui permet une interconnexion transparente avec le logiciel **Gosip**. Chaque employé peut avoir en sa possession un téléphone IP et un combiné DECT.

Le matériel suivant est nécessaire en cas de déploiement DECT :

- un serveur SIP - DECT
- des antennes (et répéteurs)
- des téléphones DECT

Dans le cas d'un déploiement DECT, un audit préalable est nécessaire.

Finalement, nous proposons également des passerelles vers le monde analogique et numérique ISDN.

Les passerelles analogiques permettent de raccorder un ou plusieurs appareil(s) analogique(s) traditionnel(s) tels qu'un fax ou un téléphone analogique/DECT et d'effectuer la traduction de signalisation afin de les faire apparaître au système en tant que périphériques de « voix sur IP ». Dans le cas des FAX, le protocole T.38 est supporté permettant d'assurer une fiabilité de transmission sans faille.

Les passerelles numériques permettent d'effectuer la traduction entre le monde numérique traditionnel (ISDN BRA ou PRA) et le monde SIP.

Finalement, il vous est possible de raccorder au système des passerelles GSM/SIP permettant d'effectuer les communications vers des GSM au tarif GSM, et ce de manière transparente pour vos utilisateurs.

Nous vous invitons à découvrir les fiches techniques de nos différents modèles en annexe de ce document.

2.2. Passerelles

Le logiciel **Gosip** peut se connecter aux réseaux fonctionnant avec des technologies traditionnelles via des passerelles dédiées. L'utilisation d'une passerelle permet une granularité plus importante au niveau du système globale et donc une redondance plus élevée.

2.2.1 Passerelles ISDN et analogiques

Nous travaillons avec la marque Patton pour les passerelles analogiques et ISDN.



Patton fabrique des équipements de communication de voix et de données pour les réseaux d'opérateur, d'entreprise et industriels du monde entier depuis 1984.

Les passerelles VoIP Patton peuvent s'interfacer avec tous les types d'interfaces téléphoniques du marché, incluant l'ISDN PRI & BRI, T1, E1, FXS et FXO et même plus.

Conjuguées à la technologie **Be IP**, la compatibilité SIP est assurée, ainsi que la compatibilité avec le protocole T.38, prérequis majeur pour une transmission de FAX fiable.

Les solutions VoIP de Patton sont le choix préféré de beaucoup d'entreprises ou d'opérateurs à travers le monde.

En termes de passerelles analogiques, la marque Poly propose également des solutions de connectivité intéressantes destinées à connecter un nombre de ports analogiques moins élevé. Cette solution est idéale pour connecter un fax dans un couloir ou un poste analogique distant.



2.3. Terminaux SIP

Notre offre est compatible avec des téléphones de marques diverses. L'utilisation de protocoles standard au niveau de la suite logicielle **Gosip** assure la compatibilité avec de nombreux modèles de marques différentes.

Pour votre facilité, nous avons regroupé les téléphones disponibles en diverses catégories adaptées à tout type de besoin. Les conseils donnés dans cette section sont basés sur notre avis, consécutivement à une expérience longue de plusieurs années.

Nous proposons principalement une gamme de téléphones fixes :

- ↪ La gamme Poly Edge E, idéale pour une utilisation standard

Tous les téléphones Poly sont PoE et sont fournis sans alimentation mais avec un câble réseau.



Les téléphones **Poly** (anciennement Polycom) sont des téléphones de haute qualité, offrant beaucoup de fonctionnalités, ainsi qu'un confort d'écoute et une aisance de manipulation difficiles à égaler.

La nouvelle gamme **Poly Edge E** est particulièrement adaptée aux dernières évolutions technologiques en matière de téléphonie IP et de communications unifiées. La gamme Poly propose par ailleurs la technologie **HD Voice** totalement compatible avec notre solution et offrant une **qualité audio supérieure**.

2.3.1 Gamme Poly Edge E

	<p>Le Poly Edge E100 supporte deux lignes (4 via la pagination).</p> <p>Il possède un écran couleurs de 2,8" et 4 touches soft sensibles au contexte. Il propose deux touches de raccourcis permettant de monitorer jusqu'à 7 contacts grâce à un système de défilement.</p> <p>Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, 1 port USB-C et est compatible HD Voice.</p> <p>Il supporte la norme NFC.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Le **Poly Edge E220** supporte quatre lignes (16 via la pagination).

Il possède un écran couleurs de 2,8" et 4 touches soft sensibles au contexte. Il propose quatre touches de raccourcis permettant de monitorer jusqu'à 15 contacts grâce à un système de défilement.

Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, 1 port USB-C et est compatible HD Voice.

Il supporte en outre la norme NFC et est compatible Bluetooth.



Les **Poly Edge E300 / E320 / E350** supportent huit lignes (32 via la pagination).

Ils possèdent un écran couleurs de 3,5" et 4 touches soft sensibles au contexte. Ils proposent huit touches de raccourcis permettant de monitorer jusqu'à 31 contacts grâce à un système de défilement.

Ils possèdent un switch interne 10/100/1000 Mbps, 1 port USB-C et sont compatibles HD Voice.

Ils supportent la norme NFC.

Le E320 et le E350 sont en outre compatibles Bluetooth.

Le E350 ajoute le support Wi-Fi.



Les **Poly Edge E400 / E450** supportent huit lignes (32 via la pagination) + six lignes (12 via la pagination).

Ils permettent l'adjonction d'un module d'expansion.

Ils possèdent un écran couleurs de 3,5" principal, un écran secondaire de 2,4" et 4 touches soft sensibles au contexte. Ils proposent quatorze touches de raccourcis permettant de monitorer jusqu'à 43 contacts grâce à un système de défilement.

Ils possèdent un switch interne 10/100/1000 Mbps, 1 port USB-C et sont compatibles HD Voice.

Ils supportent la norme NFC.

Le E450 est compatible Bluetooth et ajoute le support Wi-Fi.



Les **Poly Edge E500 / E550** supportent douze lignes (48 via la pagination).

Ils permettent l'adjonction de deux modules d'expansion.

Ils possèdent un écran couleurs de 5" et 4 touches soft sensibles au contexte. Ils proposent douze touches de raccourcis permettant de monitorer jusqu'à 47 contacts grâce à un système de défilement.

Ils possèdent un switch interne 10/100/1000 Mbps, 2 ports USB-C et sont compatibles HD Voice.

Ils supportent la norme NFC.

Le E350 est en outre compatible Bluetooth et ajoute le support Wi-Fi.



Le **Poly Edge E EM** supporte vingt-deux lignes (66 par module via la pagination).

Il possède un écran couleurs de 5”.

2.3.2 Gamme Poly CCX

	<p>Le Poly CCX 400 supporte vingt-quatre communications simultanées.</p> <p>Il possède un écran couleur LCD de 5 pouces permettant d'afficher la vidéo.</p> <p>Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, et est compatible HD Voice. Il supporte le PoE.</p>
	<p>Le Poly CCX 500 supporte vingt-quatre communications simultanées.</p> <p>Il possède un écran couleur LCD de 5 pouces permettant d'afficher la vidéo.</p> <p>Il existe avec et sans combiné.</p> <p>Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, et est compatible HD Voice. Il supporte le PoE.</p>
	<p>Le Poly CCX 600 supporte cinquante-quatre communications simultanées.</p> <p>Il possède un écran couleur LCD de 7 pouces permettant d'afficher la vidéo.</p> <p>Il existe avec et sans combiné.</p> <p>Une caméra intégrée peut être ajoutée séparément.</p> <p>Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, et est compatible HD Voice. Il supporte le PoE.</p>



Le **Poly CCX 700** supporte cinquante-quatre communications simultanées.

Il possède un écran couleur LCD de 7 pouces permettant d'afficher la vidéo.

Il possède une caméra intégrée.

Il existe avec et sans combiné.

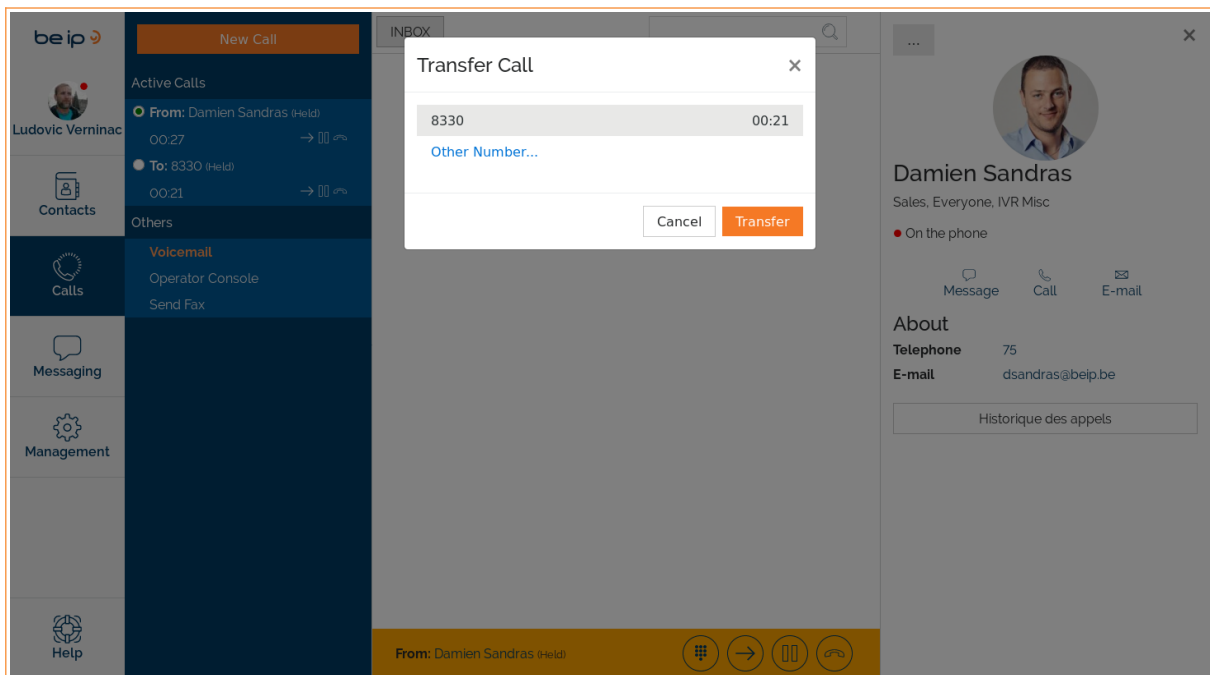
Il possède un switch interne 10/100/1000 Mbps, et est compatible HD Voice. Il supporte le PoE.

2.3.3 Softphones WebRTC

Ces téléphones logiciels font partie intégrante du produit Be IP et de son logiciel **Gospip**, sans supplément de coût.

Utilisateurs standards

Chaque utilisateur du système peut prendre et passer des appels à partir de son navigateur Web compatible avec la norme.



Lorsque la solution est installée en « **mode Cloud** », elle peut même profiter de l'option « **Gospip Everywhere** » qui permet, sans accès VPN, d'émettre et recevoir ses appels à partir de n'importe où moyennant une connexion réseau.

L'option « **Gospip Everywhere** » est sujette à un coût d'utilisation par canal de communication souhaité.

Le softphone permet de réaliser toutes les opérations classiques d'un terminal telles que la *mise en attente*, le *transfert aveugle ou consultatif* en utilisant le carnet d'adresses de la solution.

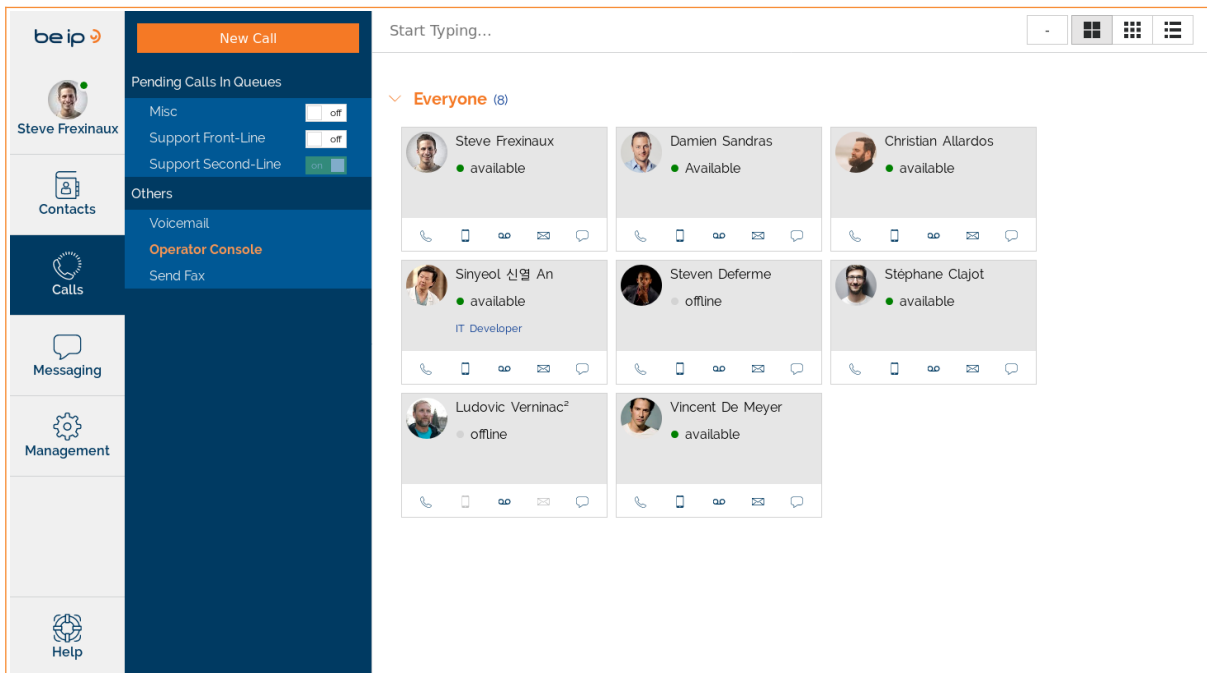
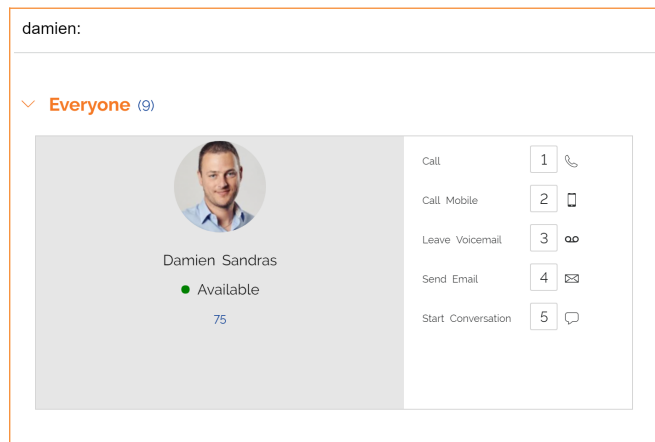
Nous recommandons l'utilisation d'un casque Poly ou d'un haut-parleur Poly Sync pour une meilleure qualité de communication.

Opératrices

Chaque utilisateur du système peut également prendre et passer des appels à partir de son navigateur Web compatible avec la norme et utiliser la console opératrice fournie à cet effet.

Contrairement au softphone WebRTC décrit ci-dessus, celle-ci présente une vue adaptée pour les opératrices et permettant un transfert rapide des appels vers le correspondant adéquat, notamment par l'intermédiaire de séquences de codes clavier.

Elle présente également une vue synthétique adaptée aux opératrices.



Lorsque la solution est installée en « **mode Cloud** », l'opératrice peut même profiter de l'option « **Gospip Everywhere** » qui permet, sans accès VPN, d'émettre et recevoir ses appels à partir de n'importe où moyennant une connexion réseau.

L'option « **Gospip Everywhere** » est sujette à un coût d'utilisation par canal de communication souhaité.

2.3.4 Softphones pour mobiles

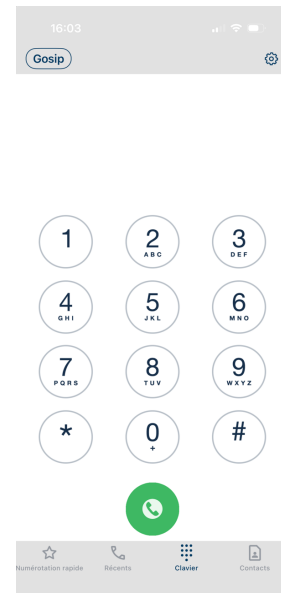
Pour les utilisateurs de smartphones, nous avons développé softphone **Gospip Mobile**.

Il dispose des fonctionnalités suivantes :

- Transfert d'appels
- Mise en pause
- Pavé numérique
- Liste de contacts
- Messagerie vocale
- Intégration voice mail

A noter qu'il nécessite la présence d'un SBC en cas d'installation « On Premises » ainsi qu'une licence additionnelle par utilisateur.

Il est téléchargeable sur Google Play et Apple Store.



2.3.5 Stations de conférence et haut-parleurs

Notre offre peut être agrémentée de stations de conférence ou encore de hauts-parleurs compatibles avec notre solution WebRTC.

Ces périphériques permettent d'effectuer des réunions impliquant plusieurs personnes tout en offrant une qualité audio optimale. Nous recommandons vivement la marque Poly, leader en la matière.

	<p>Le Trio C60 possède les caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portée du microphone : 6,1 mètres ➤ Supporte Ethernet, le Wi-Fi et le Bluetooth ➤ Supporte l'ajout de microphones externes supplémentaires <p>Les Sync 20, 40 et 60 sont des haut-parleurs intelligents USB et Bluetooth aux caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portée du microphone : 2 à 3 mètres ➤ Chaînage possible des Sync 40 et 60
------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3.6 Gamme Audility

Notre offre comprend également des téléphones spécialement conçus pour les personnes âgées. Ils présentent un format simplifié où toutes les fonctionnalités inutiles ont été supprimées.

	<p>Le TOPIC Senior IP est un excellent produit disposant des fonctionnalités essentielles pour une personne âgée :</p> <ul style="list-style-type: none">  3 touches de raccourcis avec photos  10 touches mémorisables <p>Il dispose d'un switch interne.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Casques



Nous travaillons également avec la gamme Poly pour couvrir l'ensemble de vos besoins en casques et hauts-parleurs, qu'ils soient sans fils ou avec, Bluetooth, avec 1 oreillette ou deux, mais aussi quel que soit le port du casque : tour de tête, tour de nuque, etc.

A noter que certains modèles de casques permettent une utilisation conjointe du GSM et de notre softphone WebRTC.

Nous recommandons l'utilisation d'un casque dès lors que notre softphone est utilisé.

2. Intégration avec vos logiciels métiers

Notre suite logicielle est intégrable avec plusieurs logiciels disponibles soit gratuitement, soit sous forme payante. Les licences **Gossip Advanced** ouvrent en outre des fonctionnalités supplémentaires.

En voici une liste non exhaustive. N'hésitez pas à discuter de vos besoins avec nos équipes afin que nous puissions vous proposer la solution la plus adaptée.

1. Fonctionnalités natives

1.1. Remontée de fiches

Les profils disposant d'une licence **Gossip Advanced** ont la possibilité de profiter de la remontée de fiches.

Ceci nécessite une ou plusieurs licences en complément de la licence utilisateur **Gossip** en fonction du nombre d'intégrations à réaliser.

Cela permet d'afficher des pages ou composants Web lors d'appels entrants et permet donc une intégration avec tout type d'application métier suffisamment ouverte.

Par exemple, il est ainsi possible d'afficher une fiche client ou patient et d'interagir avec cette dernière. Cette fiche peut présenter un résumé lié au numéro appelant, et interagir avec le logiciel métier du client selon la programmation désirée.

Le développement des pages ou composants Web ainsi que de l'éventuel « middleware » permettant d'interagir avec votre applicatif métier ne fait pas partie de nos offres. Veuillez en discuter avec votre commercial.

1.2. Champs dynamiques dans les fiches de contact

Une licence **Gossip Advanced** ajoute également la possibilité d'avoir des champs « sur-mesure » dans les contacts de l'application.

Les valeurs de ces champs peuvent être :

- un champ texte,
- un lien Web,
- un numéro de téléphone,
- un email,
- une liste de champs clef/valeur correspondant aux types précédents,
- une table reprenant des valeurs correspondant aux types définis ci-dessus.

L'ensemble peut être organisé en sections.

1.3. Remontée d'événements via API

Une licence **Gossip Advanced** ajoute également la possibilité de remontée d'événements via des

appels à des APIs REST (Webhooks) vers vos applicatifs métiers. Ces événements peuvent être interprétés par votre logiciel métier pour y être consignés ou afficher une fiche client sur base du numéro appelant directement au sein de ce dernier.

En outre, une intégration avec Zapier (<https://zapier.com/>) est également possible, ouvrant des possibilités quasiment illimitées d'intégration avec plus de 6 000 applications.

Ceci nécessite une ou plusieurs licences en fonction du nombre d'intégrations à réaliser.

Le développement de l'éventuel « middleware » permettant d'interagir avec votre applicatif métier ne fait pas partie de nos offres. Veuillez en discuter avec votre commercial.

1.4. Routage d'appels conditionnel via API

Une licence **Gossip Advanced** ajoute la possibilité de router les appels en fonction du résultat renvoyé par des APIs REST (Webhooks) vers vos applicatifs métiers à qui notre système peut fournir le numéro appelant, des séquences de DTMFs entrées par l'utilisateur, etc... Le résultat renvoyé via les APIs peut servir à router l'appel différemment.

En outre, une intégration avec Zapier (<https://zapier.com/>) est également possible, ouvrant des possibilités quasiment illimitées d'intégration avec plus de 6 000 applications.

Ceci nécessite une ou plusieurs licences en fonction du nombre d'intégrations à réaliser.

Le développement de l'éventuel « middleware » permettant d'interagir avec votre applicatif métier ne fait pas partie de nos offres. Veuillez en discuter avec votre commercial.

1.5. Cliquer-pour-appeler et autres opérations

La suite logicielle **Gossip** met à disposition une API REST permettant, entre autres choses, d'ajouter la fonctionnalité de cliquer-pour-appeler dans vos propres logiciels par appel simple d'URL.

Elle permet également de configurer la quasi totalité des éléments du système sans passer par notre interface WEB. Ceci afin de mieux s'intégrer avec vos logiciels métiers.

Un support pour les URLs de type « tel:// » permet d'ajouter un support natif dans tous les applicatifs compatibles, entraînant la possibilité de cliquer-pour-appeler à partir de n'importe où.

Cette fonctionnalité est gratuite et fait partie intégrante de notre produit de base.

3. Fonctionnalités de centres d'appels

1. Description générale

Les licences **Gossip Advanced** permettent aux utilisateurs associés d'aller plus loin que le module de distribution d'appels standard de **Gossip** et que les statistiques standard décrites ci-dessus. Ces licences peuvent être activées via l'achat des licences avancées en complément de la licence utilisateur **Gossip** standard.

Une licence **Gossip Advanced** est requise par agent, superviseur ou intégration (voir ci-dessus). Elle requiert par contre une utilisation exclusive du softphone WebRTC si on souhaite disposer de l'éventail complet des fonctionnalités.

2. Fonctionnalités

2.1. La distribution automatique d'appels

La distribution automatique d'appels permet d'organiser les appels entrants en files et de les distribuer selon différentes stratégies d'appels aux différents agents du centre d'appels.

De nombreuses fonctionnalités sont paramétrables :

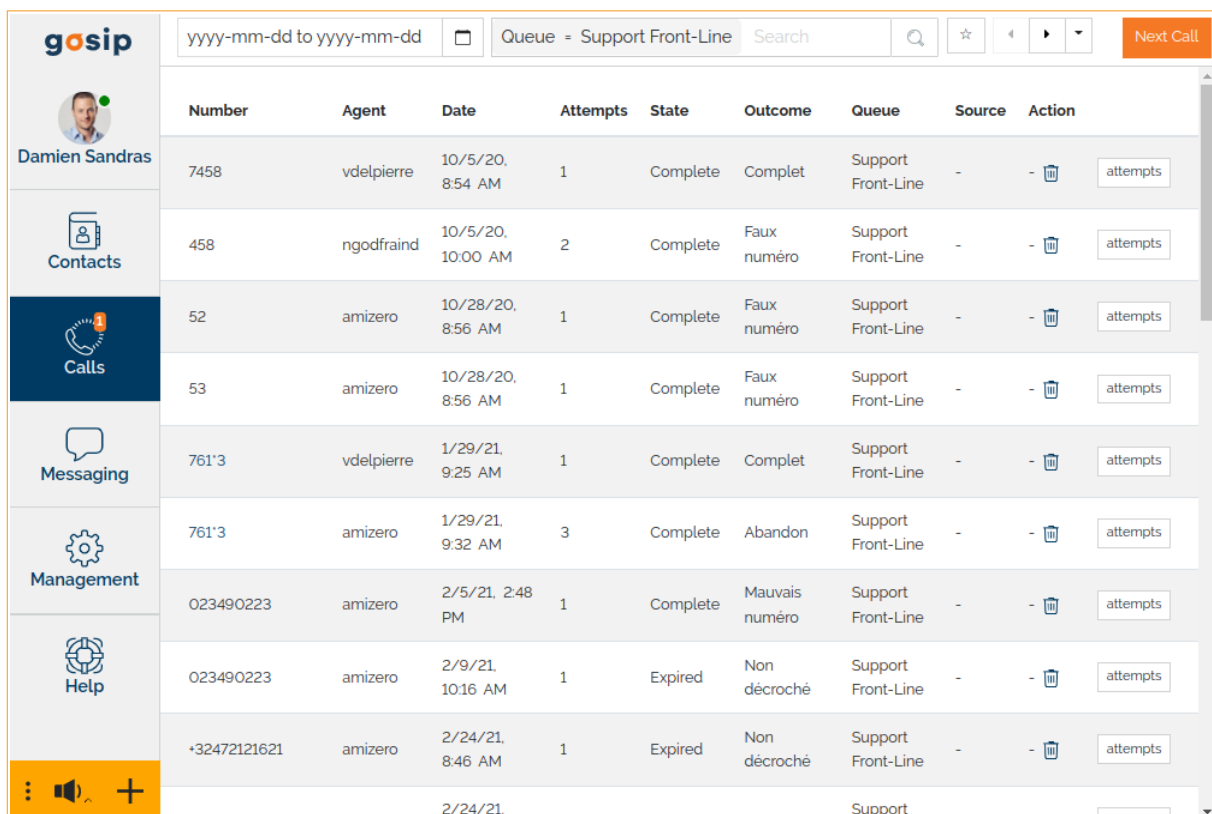
- la diffusion d'annonces,
- la priorisation des appels d'une file par rapport à une autre,
- les priorités des agents dans une file,
- la redirection en cas de débordement ou de temps d'attente trop important,
- l'intégration avec des APIs REST,
- la configuration de temps de temporisation,
- la mise en pause d'agents,
- la possibilité pour les appelants d'introduire une demande de rappel ;
- ...

2.2. Les campagnes de rappels

Chaque file d'attente peut également être associée à des campagnes de rappels.

Ces dernières peuvent être alimentées automatiquement par le système de distribution automatique d'appels ou provisionnées.

Ceci permet une utilisation du module dans un modèle de réalisation de campagnes d'appels sortants.



Number	Agent	Date	Attempts	State	Outcome	Queue	Source	Action
7458	vdelpierre	10/5/20, 8:54 AM	1	Complete	Complet	Support Front-Line	-	- [attempts]
458	ngodfraind	10/5/20, 10:00 AM	2	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- [attempts]
52	amizero	10/28/20, 8:56 AM	1	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- [attempts]
53	amizero	10/28/20, 8:56 AM	1	Complete	Faux numéro	Support Front-Line	-	- [attempts]
761*3	vdelpierre	1/29/21, 9:25 AM	1	Complete	Complet	Support Front-Line	-	- [attempts]
761*3	amizero	1/29/21, 9:32 AM	3	Complete	Abandon	Support Front-Line	-	- [attempts]
023490223	amizero	2/5/21, 2:48 PM	1	Complete	Mauvais numéro	Support Front-Line	-	- [attempts]
023490223	amizero	2/9/21, 10:16 AM	1	Expired	Non décroché	Support Front-Line	-	- [attempts]
+32472121621	amizero	2/24/21, 8:46 AM	1	Expired	Non décroché	Support Front-Line	-	- [attempts]
		2/24/21,				Support		

2.3. Le Dashboard des agents

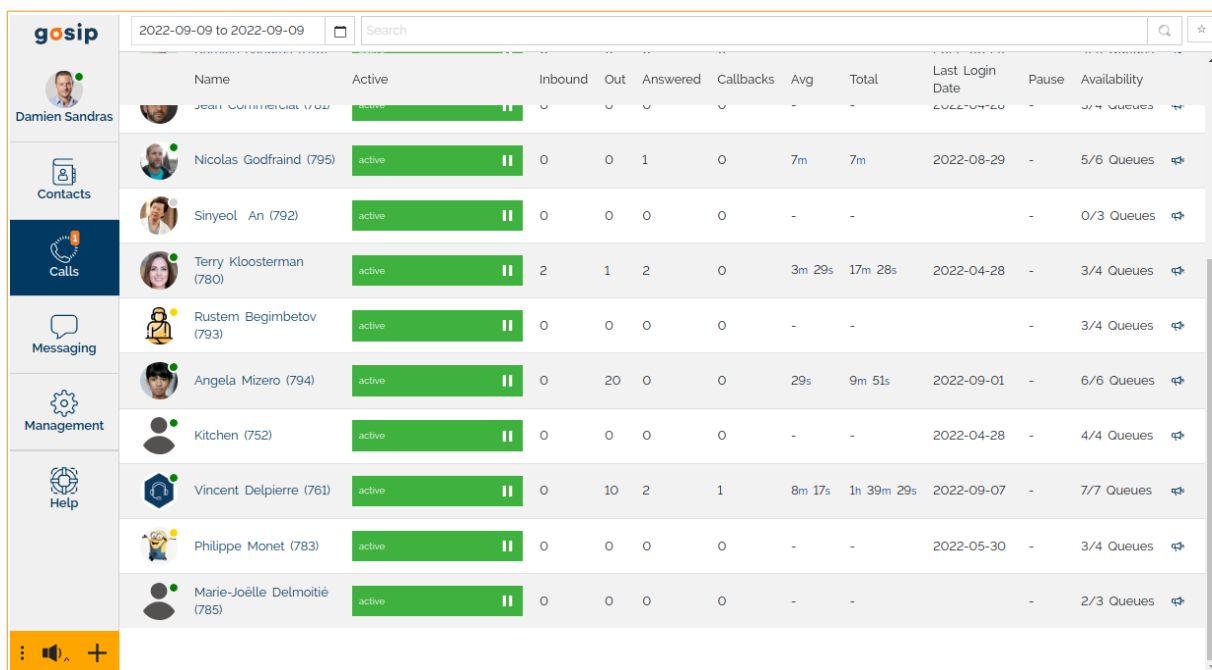
Le Dashboard des agents présente, pour une période donnée (par défaut, la journée en cours) et agent par agent, de nombreuses statistiques qui permettent de tirer des conclusions sur l'activité et l'efficacité d'un centre d'appels du point de vue des agents.

Le Dashboard est rafraîchi en temps réel de manière à permettre une action rapide.

Pour *chacun des agents*, toutes files confondues ou file par file, il résume les statistiques suivantes :

- **appels directs** : le *nombre d'appels entrants* et *sortants* ;
- **appels associés à des files** : le *nombre d'appels entrants répondus* et de *rappels effectués* ;
- **durée** de conversation : *moyenne* et *totale* ;
- plusieurs informations utiles concernant la **disponibilité** de l'**agent** : l'*heure* et la date de la *dernière connexion* à une file, le *temps de pause*, le *nombre de files* auxquelles l'*agent* est actuellement *connecté*, le *temps de session*, la *durée de disponibilité*, ... ;

La vue permet également au *superviseur* d'agir sur l'*état de pause* des agents, mais aussi de *connecter* ou *déconnecter* l'agent de chacune des files présentées ainsi que d'indiquer l'*état de connexion* actuel.



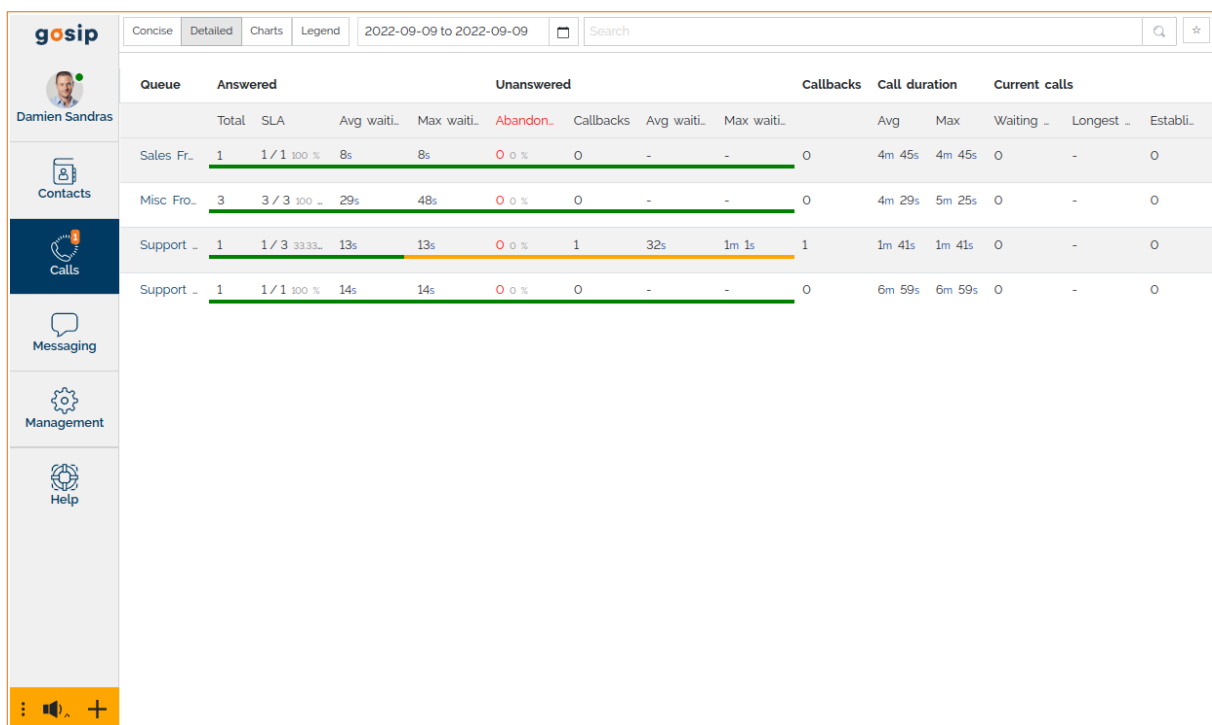
gosip		2022-09-09 to 2022-09-09		Search							
Name	Active	Inbound	Out	Answered	Callbacks	Avg	Total	Last Login Date	Pause	Availability	
Jean Commercial (792)	active	0	0	0	0	-	-	2022-09-09	-	3/4 Queues	
Nicolas Godfraind (795)	active	0	0	1	0	7m	7m	2022-08-29	-	5/6 Queues	
Sinyeol An (792)	active	0	0	0	0	-	-	-	-	0/3 Queues	
Terry Kloosterman (780)	active	2	1	2	0	3m 29s	17m 28s	2022-04-28	-	3/4 Queues	
Rustem Begimbetov (793)	active	0	0	0	0	-	-	-	-	3/4 Queues	
Angela Mizero (794)	active	0	20	0	0	29s	9m 51s	2022-09-01	-	6/6 Queues	
Kitchen (752)	active	0	0	0	0	-	-	2022-04-28	-	4/4 Queues	
Vincent Delpierre (761)	active	0	10	2	1	8m 17s	1h 39m 29s	2022-09-07	-	7/7 Queues	
Philippe Monet (783)	active	0	0	0	0	-	-	2022-05-30	-	3/4 Queues	
Marie-Joëlle Delmoitié (785)	active	0	0	0	0	-	-	-	-	2/3 Queues	

2.4. Le dashboard des files d'attente

Le Dashboard des files d'attente présente, pour une période donnée (par défaut, la journée en cours) et file par file, de nombreuses statistiques qui permettent de tirer des conclusions sur l'activité et l'efficacité d'un centre d'appels du point de vue des files d'attentes, c'est-à-dire du point de vue de la distribution automatique des appels.

Pour *chacune des files*, les statistiques suivantes sont présentes :

- **appels entrants** répondus et non-réponds : leur *nombre et répartition* par type de conclusion d'appel, le *temps d'attente* moyen, le nombre d'appels *en attente* et *en cours*, le pourcentage d'appels respectant le SLA ;
- **durée** de conversation : *moyenne* et *totale* ;
- plusieurs informations utiles concernant la **capacité** de la file: le nombre d'agents *disponibles* et le nombre d'agents *connectés*, le nombre d'*appels en attente*, le nombre d'*appels en cours*, le *temps d'attente* de l'appel le plus ancien ;
- le *temps d'attente* de l'appel le plus ancien
- **campagne de rappels** ou **d'appels sortants** : le nombre de rappels *en attente* et rappels *terminés* ;



Queue	Answered			Unanswered				Callbacks	Call duration		Current calls			
	Total	SLA	Avg waiti.	Max waiti.	Abandon.	Callbacks	Avg waiti.	Max waiti.	Avg	Max	Waiting	Longest	Establi.	
Sales Fr..	1	1 / 1 100 %	8s	8s	0 0 %	0	-	-	0	4m 45s	4m 45s	0	-	0
Misc Fro..	3	3 / 3 100 %	29s	48s	0 0 %	0	-	-	0	4m 29s	5m 25s	0	-	0
Support ..	1	1 / 3 33.33 %	13s	13s	0 0 %	1	32s	1m 1s	1	1m 41s	1m 41s	0	-	0
Support ..	1	1 / 1 100 %	14s	14s	0 0 %	0	-	-	0	6m 59s	6m 59s	0	-	0

3. Statistiques disponibles

Les statistiques sont disponibles à travers les différents dashboards, des rapports au format CSV mais également nos APIs.

La liste complète des statistiques et graphes implémentés est disponible sur demande.