

BroadWorks Anywhere

Il peut arriver que la qualité du réseau WLAN ou du réseau de données mobile ne répond pas aux exigences de la communication en temps réel. Cela peut se traduire par une mauvaise qualité de voix, l'inaccessibilité ou même la coupure de l'appel. Avec BroadWorks Anywhere, la Business Communication App offre une bonne alternative face à de telles situations.

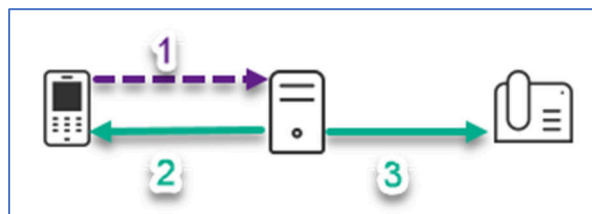
Fonctionnement

Si BroadWorks Anywhere est activé, la Business Communication App n'est utilisée que pour piloter l'appel. La transmission de la voix passe par le réseau de téléphonie mobile (GSM). Le numéro d'entreprise sera quand même affiché au correspondant appelé.

Les appels sortants sont établis avec un appel bidirectionnel.

La Business Communication App est utilisée pour composer le numéro souhaité (WLAN ou réseau de données mobile).

1. Depuis La Business Communication App composer le numéro souhaité (WLAN ou réseau de données mobile).
2. La plate-forme Swisscom appelle votre propre téléphone portable ; vous répondez à l'appel. (Réseau vocal mobile GSM)
3. Dès que vous avez répondu à l'appel entrant, la plate-forme Swisscom compose le numéro souhaité que vous avez composé au point 1 et connecte les deux appels.

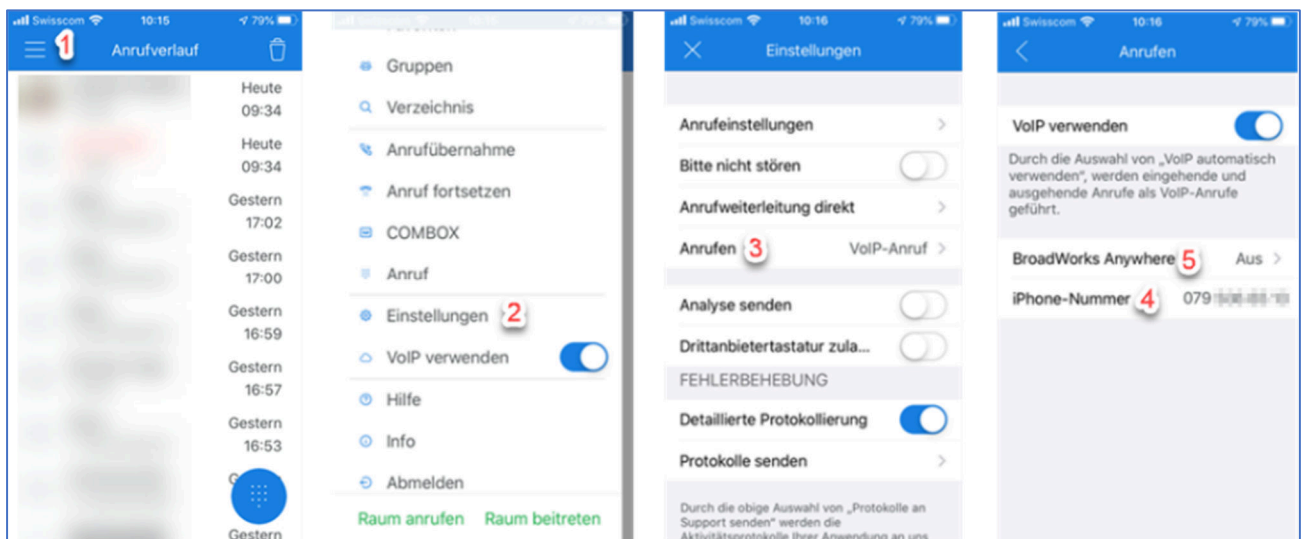


Les appels entrants sont directement acheminés vers le numéro de téléphone mobile (réseau vocal mobile GSM).

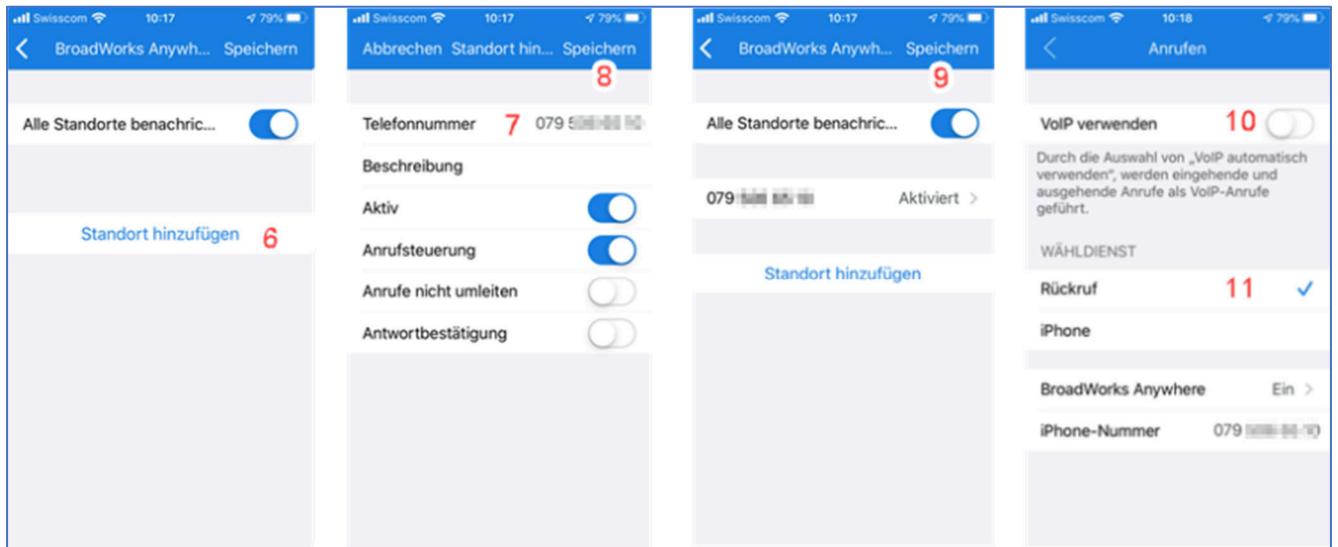
Que ce soit un appel entrant ou sortant, La Business Communication App permet de gérer l'appel. Par exemple : mettre l'appel en attente, effectuer un transfert d'appel avec ou sans annonce et transférer l'appel.

Configuration

1. Menu
2. Paramètres
3. APPEL
4. Ce numéro de téléphone : renseigner le numéro de votre GSM ; Format 079 xxx xx xx
5. BroadWorks Anywhere

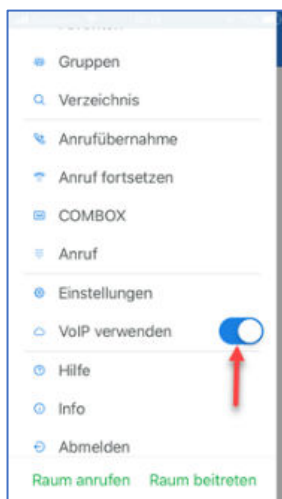


6. Ajouter un emplacement
7. Renseigner votre numéro de GSM Format 079 xxx xx xx
8. Enregistrer
9. Enregistrer
10. Utiliser VoIP : Désactiver
11. Rappel : Activer



BroadWorks Anywhere Enclencher/Déclencher

Une fois la configuration terminée, BroadWorks Anywhere peut facilement être activé ou désactivé depuis le menu en activant ou en désactivant "Utiliser VoIP".



Utiliser VoIP **off** = BroadWorks Anywhere enclenché :

Appels par le téléphone GSM en utilisant l'appel bidirectionnel.

Utiliser VoIP **on** = BroadWorks Anywhere déclenché :

Appels par la Business Communication App via WLAN ou données mobile GSM.

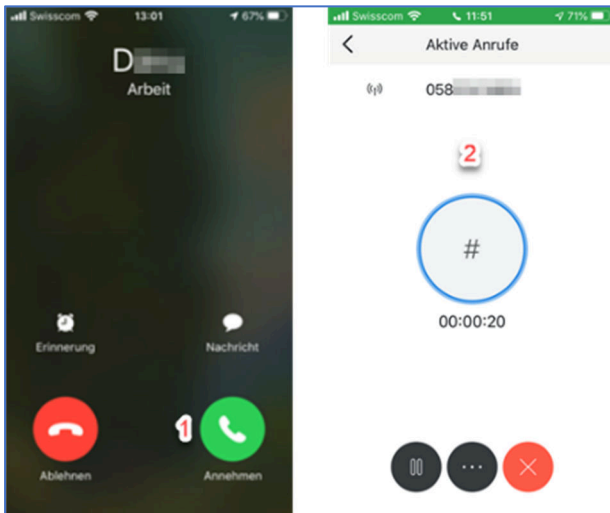
Appels sortants

1. Depuis la Business Communication App composer le numéro désiré soit par le clavier ou choisir un Contact. Il est possible de composer les numéros internes de votre propre entreprise.
2. Un message "En attente de rappel" est affiché.
3. Vous recevez un appel entrant sur votre propre téléphone GSM. Votre numéro d'entreprise est affiché. Répondez à l'appel. Si le numéro composé peut-être appelé, vous entendez la tonalité d'appel sortant.
4. Retournez à la Business Communication App, vous voyez la communication en cours qui peut être gérée ici. Pour plus d'informations, voir la rubrique Gestion des appels.



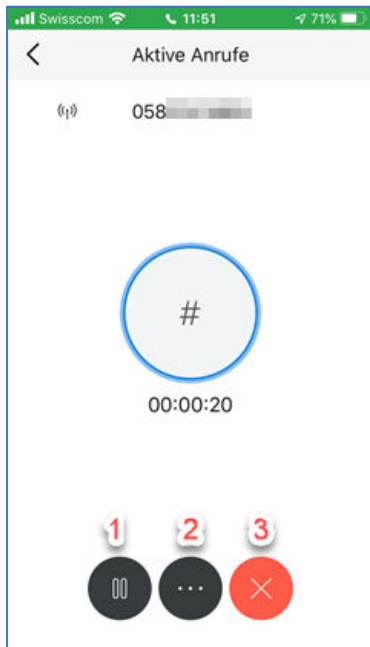
Appels entrants

1. L'appel entrant arrive directement sur le téléphone GSM.
2. Retournez à la Business Communication App, vous voyez la communication en cours qui peut être gérée ici. Pour plus d'informations, voir la rubrique Gestion des appels.



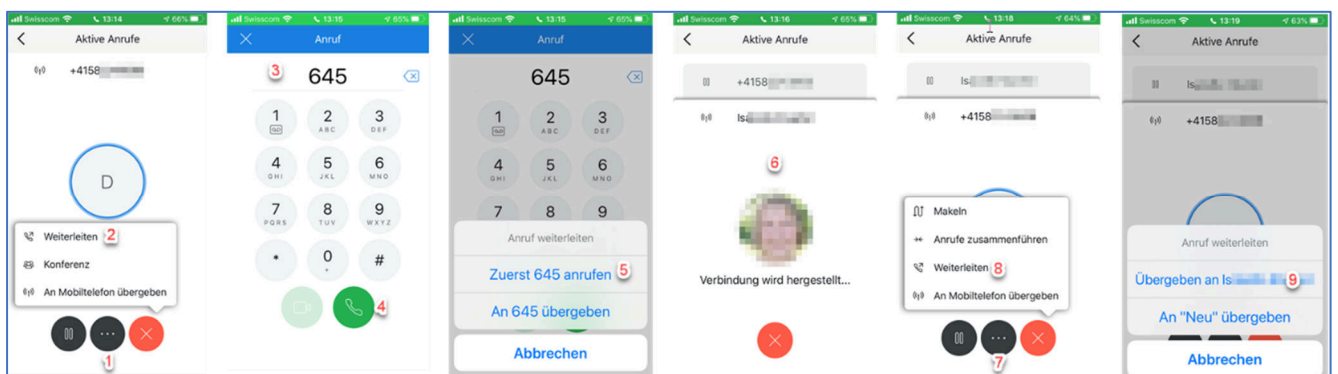
Gestion des appels

1. Mettre ou reprendre l'appel en attente, l'appelant entend la musique d'attente, si elle a été configurée.
2. Autres options (transfert, conférence)
3. Raccrocher, terminer l'appel.



Transférer un appel

1. Retourner sur la Business Communication App : Autres options
2. Transférer
3. Choisir un contact ou choisir le clavier pour composer manuellement
4. Sélectionner
5. Choisir si vous désirez effectuer un transfert avec annonce ou direct.
Appeler d'abord = vous attendez que le correspondant vous réponde et vous lui annoncez le transfert (continuez au point 6).
Transférer vers = l'appel est transféré directement (procédure terminée).
6. Sélectionner le service de composition : Rappeler
7. L'appelant est mis en attente et vous appelez le but du transfert.
8. Une fois la communication établie, pour transférer choisir "autre option, transférer".
(Fusionner = conférence ou X = arrêter le transfert reprendre la communication) .
9. Pour transférer vers le numéro composer choisir transférer vers xxx ou "transférer vers nouv" pour choisir un autre numéro.



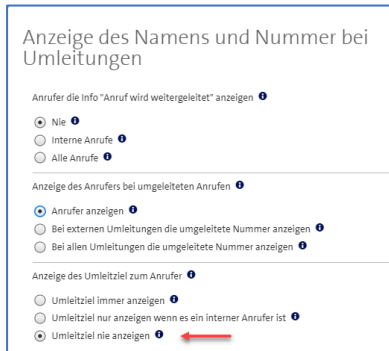
FAQ

Mon propre numéro de téléphone GSM est-il transmis à l'appelé ?

Non, c'est le numéro d'entreprise (repris depuis la Business Communication App) qui est transmis au correspondant.

Un appelant peut-il voir mon numéro de téléphone GSM ?

Le numéro transmis en cas de déviation est défini par votre partner depuis l'espace client.



Puis-je savoir si l'appel entrant est destiné à l'entreprise ou s'il s'agit d'un appel privé ?

Ce n'est malheureusement pas possible. Par contre, l'option "Confirmation de réponse" dans BroadWorks Anywhere vous permettrait de déterminer de manière acoustique si l'appel est destiné à l'entreprise.

Menu/Paramètres/Appel/Broadworks Anywhere/Activé/Confirmation de réponse : activer



Si la confirmation de réponse est active, lors de la réponse à un appel entrant, le texte "Appuyez sur n'importe quelle touche pour mettre fin à l'appel" est entendu. Il faudra dès lors pour répondre valider en appuyant sur n'importe quel chiffre. Donc si le texte est entendu lorsque vous répondez, il s'agit d'un appel professionnel. Sinon, il s'agit d'un appel direct au numéro de téléphone GSM.

Est-ce que cela engendre des frais sur mon téléphone GSM ?

Il n'y a aucun frais d'appel sur l'appareil mobile, car les appels sont toujours entrants.

Toutefois, des frais d'itinérance peuvent s'appliquer à l'étranger.

Selon l'abonnement mobile, il peut également y avoir des coûts pour la connexion Internet de l'application pour contrôler les appels. Cependant, la quantité de données est faible.

Y a-t-il des coûts pour l'entreprise ?

Les appels entrants sont soumis à des frais de redirection de l'entreprise vers le téléphone GSM.

Pour les appels sortants, il y a des coûts pour l'appel de la plate-forme vers le téléphone GSM et de la plate-forme vers le numéro qui a été composé, appelé. Ces coûts sont inclus dans un forfait (Suisse flat / International flat) et également dans le cas d'un tarif à la minute si l'appareil mobile est enregistré comme appareil professionnel. Des coûts supplémentaires ne sont encourus que si le forfait utilisateur hébergé utilise le tarif à la minute et que l'appareil mobile n'est pas enregistré dans le groupe d'appareils de l'entreprise.

Cela fonctionne-t-il également avec un téléphone GSM d'un autre fournisseur ?

Oui.