



Téléphonie d'entreprise



Conseils + Centraux téléphoniques + Téléphones + Helpdesk + Maintenance + Garantie

Pulsar VoIP - Automation Design - chemin des aux 18 - 1228 Genève - www.pulsarvoip.ch TEL + 41 22 510 20 10 info@pulsarvoip.ch



Présentation

Pulsar VoIP ?

Nous sommes un **fabricant de centrales téléphoniques en VoIP** (Voice Over Internet Protocol), situé à Plan les Ouates, Genève.

Fabricant en « open source »

Pulsar fait partie d'un réseau international de sociétés spécialisées dans le développement de logiciels VoIP libres. Le partage et la publication des codes permet de garantir la haute qualité du logiciel. Ce mode de fonctionnement, le contrôle des procédures et de la qualité très stricte offre une **fiabilité et une stabilité exceptionnelle aux produits**. Ce réseau de développeurs s'étend de plusieurs dizaines à plusieurs milliers de spécialistes software en fonction des produits.

Système ouvert

La modularité de nos solutions permet **une grande flexibilité** pour s'implanter dans une infrastructure existante. On parle de système ouvert.



Particularités

Fabricant + Open source + Interopérabilité = PERSONNALISATION

Licences

Nous avons fait le choix de distribuer tous nos produits sans licences.

Adaptation

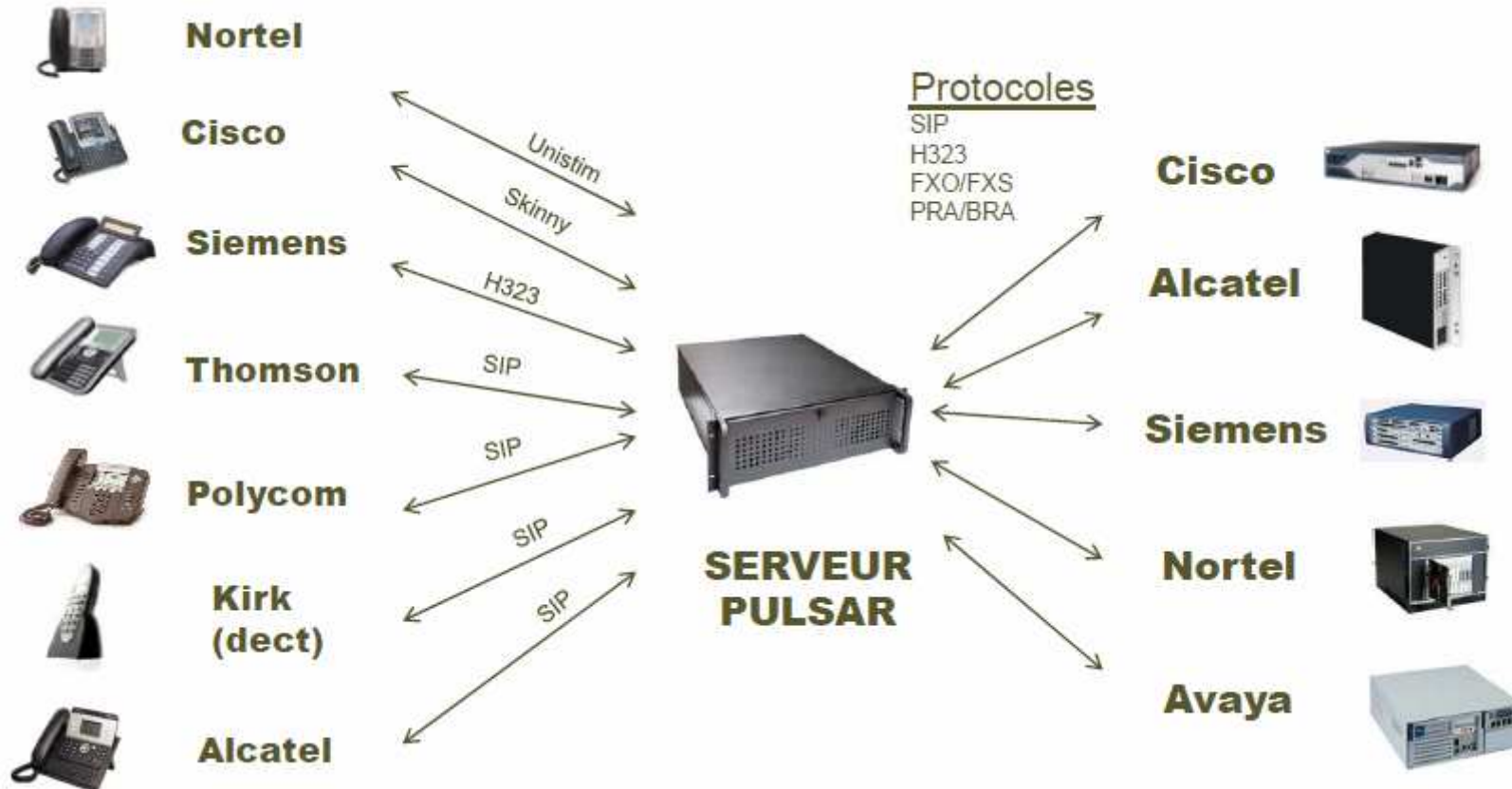
Nous nous adaptons à votre environnement.

Interopérabilité

Nous maîtrisons l'interopérabilité avec la plupart des fabricants de téléphones, de serveurs mais aussi de logiciels (schéma ci-après)

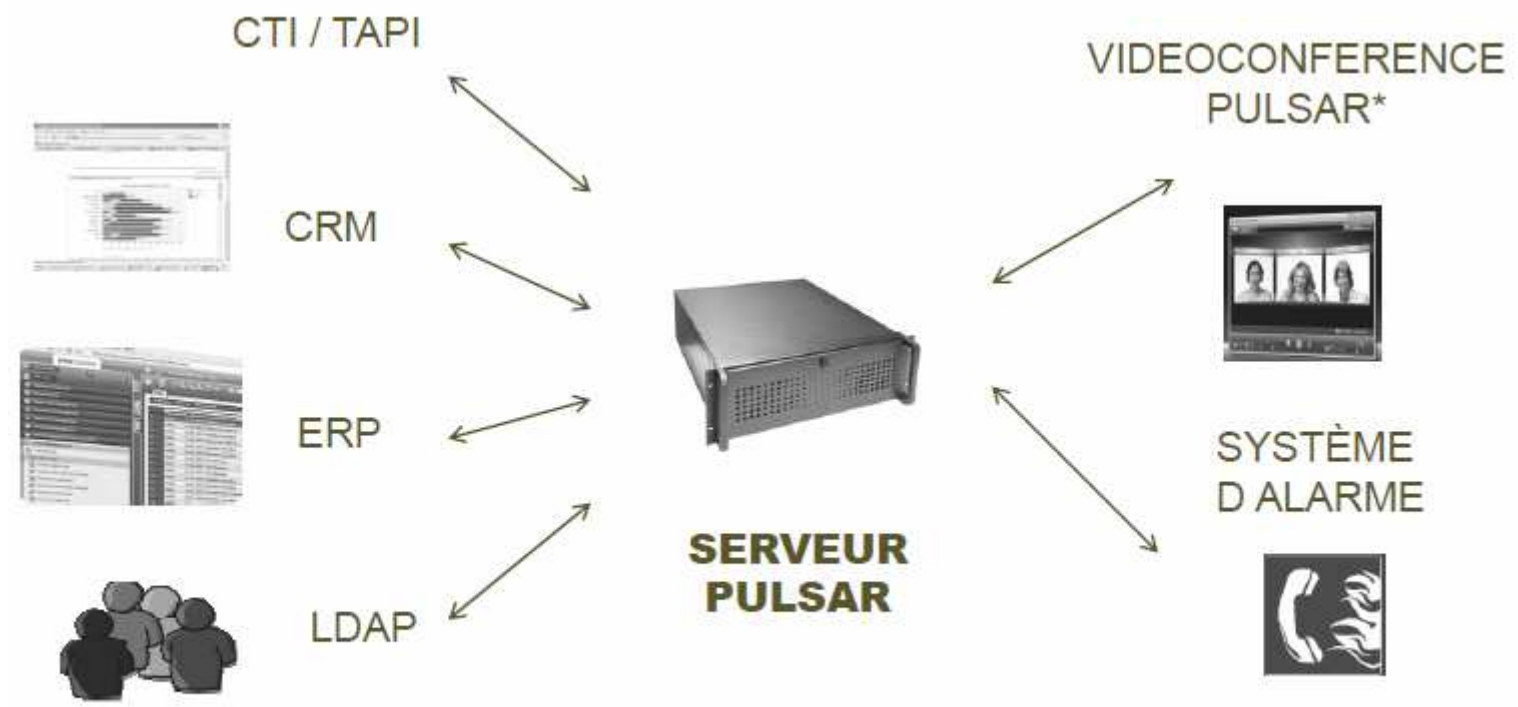


Interopérabilité de nos Serveurs





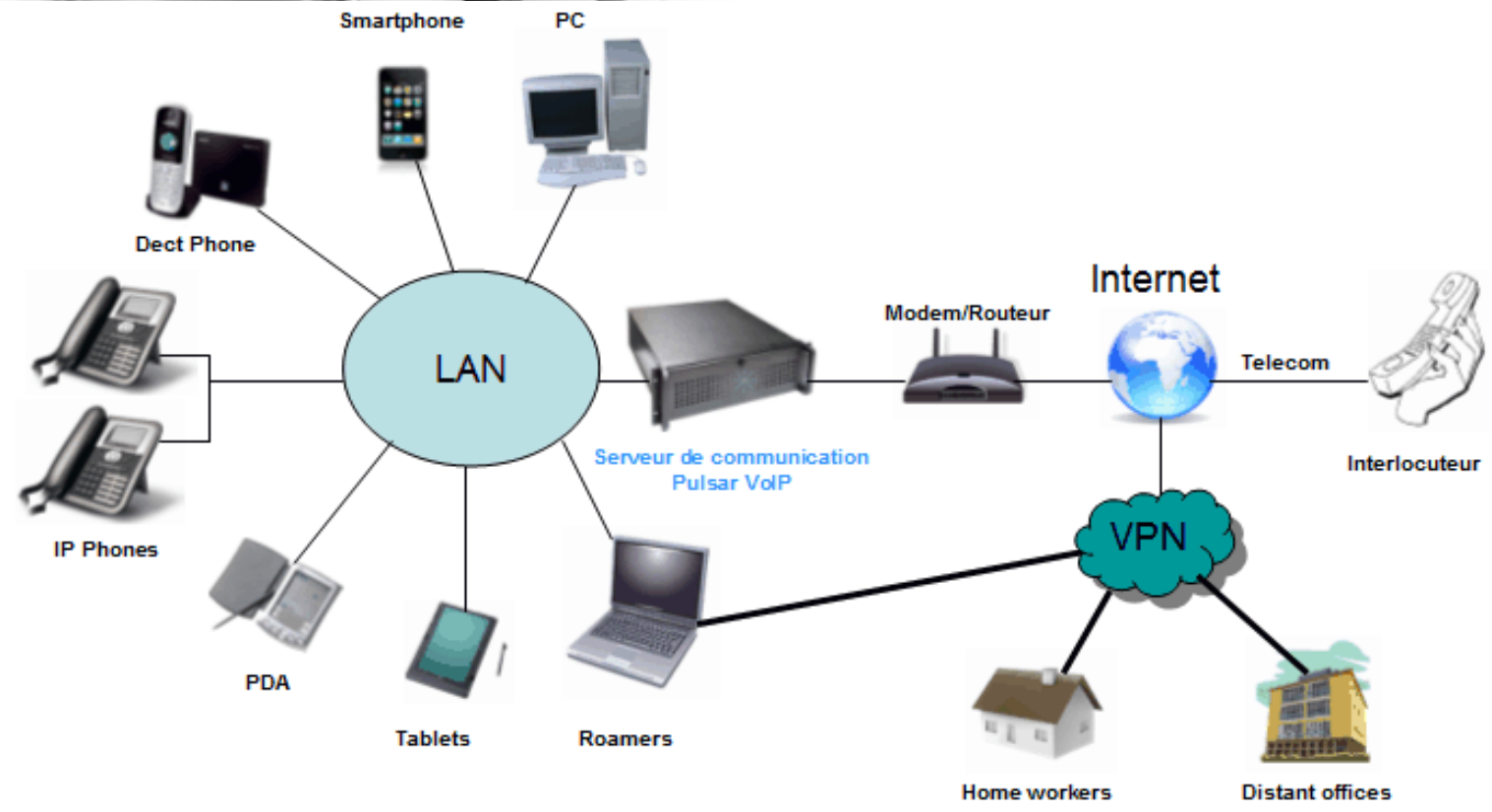
Interopérabilité de nos Solutions



* A partir de Sept 08

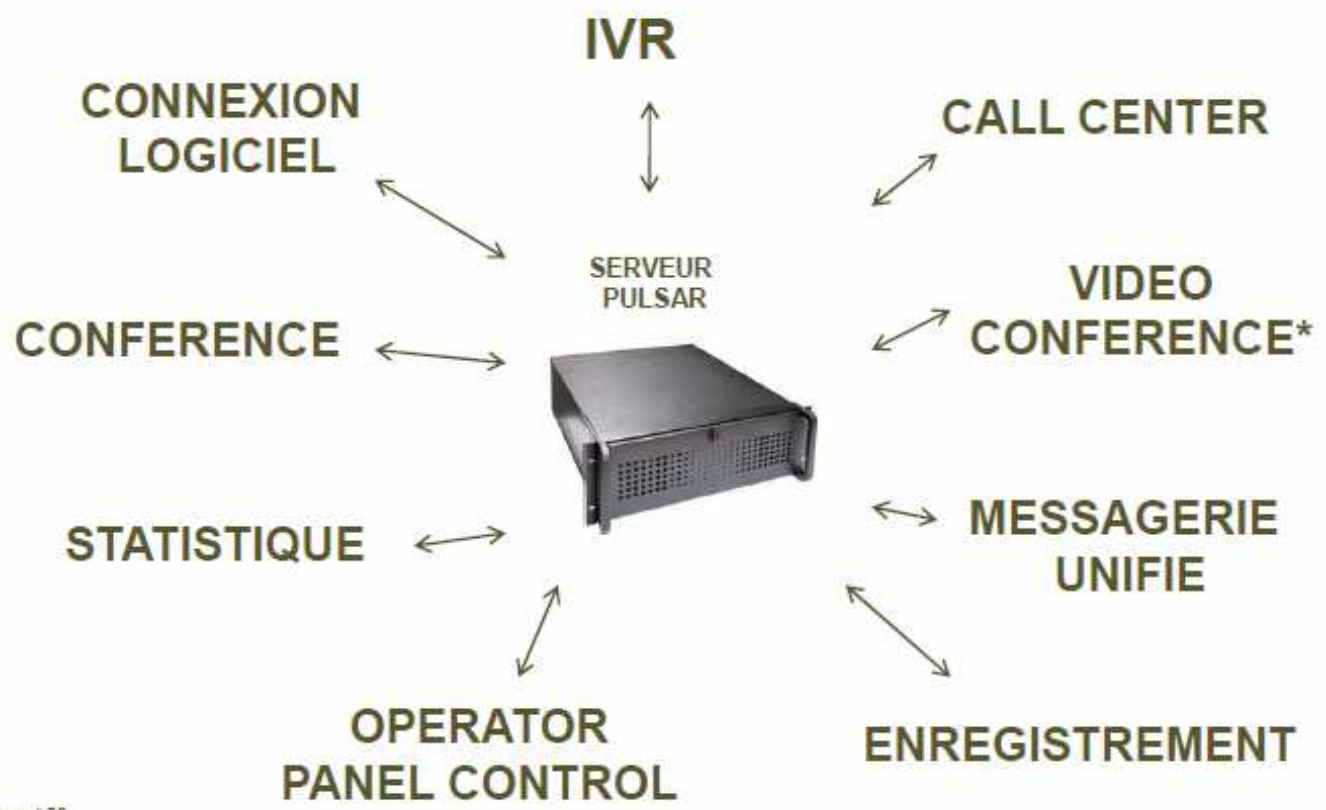


Schéma d'installation





Les fonctionnalités



*A partir de sept 08



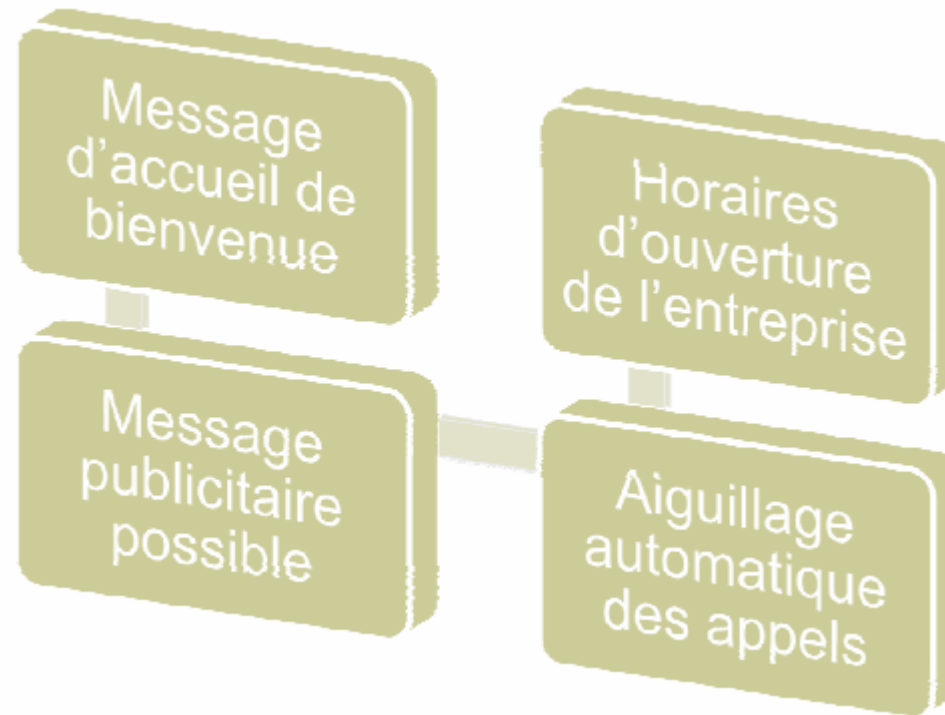
Amélioration de la gestion et de l'organisation des appels

Efficacité:

- Amélioration de la prise en charge des appels
- Grande flexibilité dans la gestion des appels
- Système de queue d'attente
- Recherche de l'interlocuteur optimisé
- Accueil client personnalisé



IVR Interactive Voice Response





Operator Panel Control

Vue d'ensemble des
télécommunications

Aiguillage des appels
vers des collaborateurs
disponibles

Operator
Panel Control

Un téléphone qui sonne
moins dans l'entreprise

Optimisation du temps
de travail de vos
collaborateurs



C.T.I.

Connexion entre la téléphonie et les logiciels:

- Intégration ERP/SAP
- Composition automatique des numéros depuis CRM, Outlook, Lotus, Etc.
- Ouverture automatique de la fiche client
- Accueil personnalisé
- Édition de statistiques



Enregistrement

OUTIL D'AIDE A LA DECISION

Outil
formation
continue

Maintenir et
développer
une qualité
irréprochable

Prise de
commandes
ou briefs
rapides par
téléphone

Règlement de
certains litiges

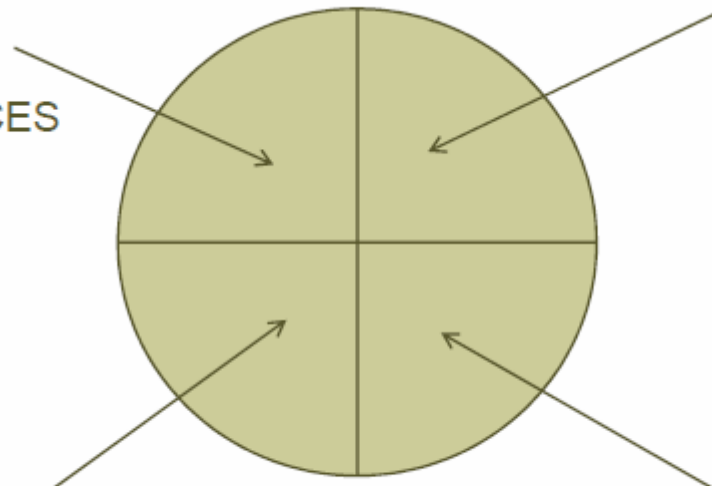
Outil d'aide à
la décision



Statistiques

EVALUER ET
CONNAITRE
LES PERFORMANCES

MESURER VOS
CAMPAGNES
PUBLICITAIRES



EVALUER LA
CAPACITE
DE VOS LIGNES

EVALUER LE
NOMBRE D'APPELS
MANQUES, RECUS



Pulsar Personal

Chaque utilisateur a accès à sa propre page web, lui offrant la possibilité de gérer ses déviations, messages et annonces d'absence, d'une façon conviviale et cela même à distance.

« Pulsar Personal » donne aussi la liste des ses appels manqués, entrants et sortants, avec la possibilité de faire des recherches ou d'appliquer un filtre. Un espace spécifique est réservé pour la gestion des touches raccourcies de son téléphone et le répertoire personnel. Extrait de l'interface « Pulsar Personal » (disponible en plusieurs langues):

Calls Detail Report - SIP/24
 Last refreshed: Last loaded

Result - Page 1
 This is the list of the calls resulting from the search.

Call Date	Call	Duration
17-07-2007 14:05:05	→ 720* <20>	00:10
17-07-2007 14:30:04	→ 0225102015	00:42
17-07-2007 14:35:00	→ 0225102015	00:42
17-07-2007 10:34:58	→ 20	00:05
17-07-2007 10:29:20	→ 720* <20>	00:04
17-07-2007 10:21:44	→ 720* <20>	00:08
17-07-2007 09:59:54	→ 721* <23>	00:13
17-07-2007 09:59:10	→ 721* <23>	00:09
17-07-2007 09:50:47	→ 721* <23>	00:10
17-07-2007 09:07:20	→ 721* <23>	00:09

Search Panel
 Fill all the filter to find your calls

Type: All AB Received Dropped

Search:

From:

To:

Order: Date: Desc Asc
 Duration: Desc Asc

DND (Do Not Disturb)
 Ignore any incoming calls

DND: ON OFF

Call Forwarding
 Route calls to some other destination

CFU: ON OFF (Call Forward Unconditional) calls are forwarded to number:

CFB: ON OFF (Call forward on Busy) calls are forwarded to number:

CFNR: ON OFF (Call forward on No Reply) calls are forwarded to number:

VoiceMail
 This is the list of the voicemail messages

Message	Date	Caller	Group	Duration
1	17-07-2007 19:29:12	72* <24>	2001	00:04

INBOX
 Old
 Family
 Friends
 Work

Answer Messages
 Select an audio file or record your personal answer message

Message:

Unavailable:

Unavailable message will be played when your client application is reachable but you can't accept the call.

Busy:

Busy message will be played when your client application is reachable but you can't accept the call.

Temporary Greeting:



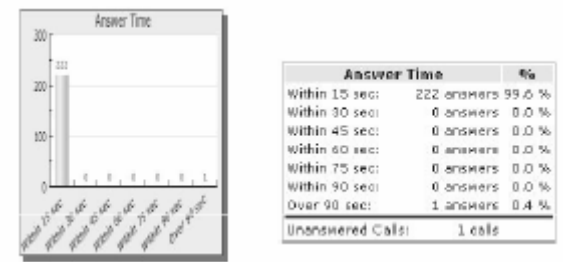
Configurateur

Les outils des « super-users »

Les superviseurs des groupes du centre d'appels peuvent consulter les statistiques du nombre d'appels répondus et perdus, du temps d'appel, du délai de réponse, afin d'optimiser le fonctionnement de leur groupe d'agents

Quelques exemples de rapports:

La direction a la possibilité de tirer des rapports détaillés afin d'améliorer et de corriger les stratégies mises en place.



L'outil de configuration de l'administrateur

L'administrateur a à chaque instant le contrôle de sa centrale téléphonique. Ajouter, modifier et enlever des extensions devient un jeu d'enfant via l'interface web intuitive.

Les queues d'attentes, conférences, annonces, lignes sortantes et les règles de gestion des appels se configurent entièrement via l'interface web. Un puissant système de macros permet de créer des nouvelles règles ou de changer le comportement de la centrale dans des conditions spécifiques. L'interface web facilite l'organisation de la configuration et permet à tout moment de garder une vue globale.





Qualités

Fabrication:

La fabrication des produits Pulsar VoIP est basée sur un choix spécifique de composants issus du secteur informatique. Chaque composant est constamment évalué et testé pour sa performance.

L'assemblage des systèmes est fait dans un environnement d'électricité statique contrôlé (ESD) pour assurer une fiabilité optimale et constante des produits.

L'implémentation du software Pulsar VoIP est faite d'une façon totalement automatisée sans intervention humaine pour éviter toute faute aléatoire ou incohérence dans les systèmes.

Inventaire Centralisé:

Détermination du parcours des composants grâce à notre ERP.

Maintenance:

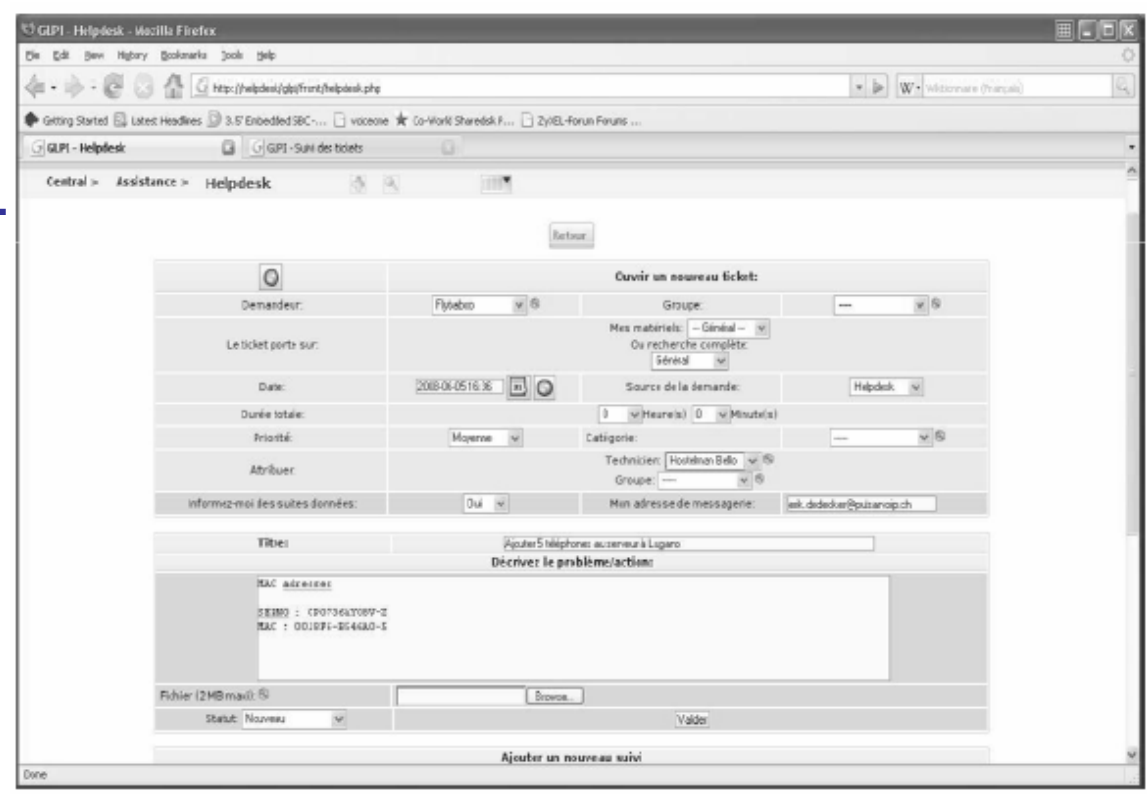
Distribution automatique d'Upgrades et maintenance par VPN.



Helpdesk

Processus du suivi des interventions.

Émission de rapport mensuel, suivi permanent de nos actions par nos clients, via un accès web et email.





Monitoring

Nos installations
sont surveillées
24h/24h.

ALERTE SMS



ALERTE EMAIL



ALERTE TELEPHONE





Nos partenaires

Le téléphone reste l'outil principal de communication dans l'entreprise. Les téléphones et systèmes Pulsar offrent toutes les fonctionnalités d'un téléphone moderne et plus encore :

- Transfert d'appel
- Répondeur
- Indication du numéro de l'appelant
- Mise en attente
- Interception Mains libres
- Déviation d'appels
- Etc.

NOS PARTENAIRES

Via des codes et des menus vocaux, l'agent active ou désactive ses déviations, écoute sa boîte vocale, joint ou quitte une queue du centre d'appel. A travers des codes il peut modifier des paramètres de fonctionnement de la centrale, comme par exemple activer le mode « nuit » ou « jour de congé ». Ces activations de codes et de menus vocaux sont réalisables aussi à partir de l'Interface web. Les systèmes Pulsar permettent de programmer des codes et des fonctionnements supplémentaires pour répondre à vos besoins spécifiques.

Nous disposons de toute une gamme de produits vous permettant de répondre à vos attentes, nos partenaires sont :





Les avantages

- ➔ IMAGE DE MARQUE RENFORCEE
- ➔ RESEAU UNIFIE
- ➔ ADMINISTRATION ET UTILISATION SIMPLE
- ➔ MEILLEURE PRODUCTIVITE
- ➔ TELE TRAVAIL OU SITE SATELLITE
- ➔ SERVICE CLIENT AMELIORE



Nos références clients





Contacts

Directeur Général

M. Erik De Decker

erik.dedecker@pulsarvoip.ch

Tel : + 41 22 510 20 19

Natel : + 41 79 509 07 44

Business Development

M. Christophe Ravel

Christophe.ravel@pulsarvoip.ch

Tel : + 41 22 510 20 10

Natel : + 41 76 376 55 21