Connex Cloud Office

La migration de vos communications vers
le nuage n'a jamais été aussi simple.

CONNEX
CLOUD OFFICE

CONNEX

Table des matières

Pourquoi passer à l'infonuagique 2
Qu'est-ce que Connex Cloud Office ? 3
Questions fréquemment posées 4
Caractéristiques de Connex Cloud Office 5
Forfaits Connex Cloud Office 6
Appareils téléphoniques Connex Cloud Office 7
Accessoires Connex Cloud Office 8
Services de mise en œuvre 9
Service et soutien 12
Services de conciergerie 12
Notre engagement. 13

Pourquoi passer à l'infonuagique

Coût, contrôle et consolidation

Les systèmes téléphoniques traditionnels viennent avec des coûts initiaux importants et des dépenses imprévisibles. De nombreuses technologies ou fonctionnalités ne sont pas natives dans les systèmes sur site, ce qui complique l'implémentation et augmente les coûts de maintenance.

Un système de téléphonie en nuage élimine téléphone, serveur, mise à niveau du réseau et coûts de mise en œuvre grâce à sa flexibilité et à son évolutivité.

Contrôlez votre système téléphonique sans avoir à être physiquement sur place.Apportez des modifications et des ajouts à votre système à distance par le biais du portail administrateur en ligne, éliminant ainsi le besoin de travailler en dehors des heures de bureau ou l'intervention de techniciens tiers.

Plus important encore, un système téléphonique en nuage permet de consolider tous vos canaux de communication dans un réseau unifié, résultant en une stabilité et des communications plus productives entre les clients et les employés.

Offrir aux utilisateurs leurs moyens de communication privilégiés, dans un environnement intuitif et convivial, assure la satisfaction à tous les points de contact.

Le défi d'une migration vous décourage ?

N'ayez plus peur de la migration vers le nuage ! Avec la bonne stratégie et la bonne équipe, votre migration peut se dérouler sans interruption et assurer la continuité du service tout au long du processus.Fini le temps des dépenses astronomiques et des points faibles de la sécurité, dues à d'une incompréhension de la technologie en nuage.

Chez Connex, nous nous engageons dans votre réussite. Nos experts certifiés prennent le temps de comprendre votre entreprise pour concevoir, mettre en œuvre et suivre la migration la plus appropriée pour des résultats optimaux. Si des problèmes surviennent après la migration, notre garantie post-déploiement assure une résolution rapide et une assurance qualité.

Alors, quelle est la différence avec Connex Cloud Office?

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Qu'est-ce que Connex Cloud Office ?

Connex Cloud Office est plus qu'un autre fournisseur de service téléphonique en nuage.

Connex Cloud Office est une solution complète de téléphonie en nuage avec toutes les fonctionnalités d'un PBX sur site. Il a été conçu pour aider les organisations de toutes tailles à moderniser leurs capacités de communication en remplaçant leur système téléphonique vieillissant sans nécessiter d'investissements majeurs.

Nous nous efforçons de fournir des services de communication unifiée d'entreprise tout en réduisant le coût total d'acquisition. Notre objectif est de compléter, et non dupliquer, les fonctionnalités de collaboration d'équipe déjà présentes dans Microsoft Office 365/Équipes, Google Docs, ou des solutions spécialisées comme Zoom et Slack.

Connex propose des solutions de communication évoluées qui répondent aux besoins d'affaires d'aujourd'hui. Nous nous concentrons à fournir la meilleure solution de téléphonie en nuage tout en évitant que les clients aient à débourser pour des fonctionnalités dont ils n'ont pas

besoin, ou à changer de manière significative leur façon de travailler.

Rationalisez vos communications, grâce à une technologie simplifiée !

Caractéristiques de la solution

- Appels illimités vers le Canada et les États-Unis
- Intégrations avec Microsoft Teams
- Sécurité renforcée
- Acheminement avancé des appels
- Réponse vocale interactive (RVI)
- Files d'attente et agents
- Portail pour l'administrateur et l'utilisateur

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Questions fréquemment posées

1. Mon système téléphonique fonctionne depuis des années, pourquoi changer maintenant ?

Ill est probable que votre système téléphonique ne soit pas adapté à l'environnement de travail hybride moderne. Le type, le rythme et le mode de communication ont considérablement évolué et il est essentiel que votre système téléphonique puisse évoluer et s'adapter en conséquence. Il est également de plus en plus coûteux d'acheter des pièces de rechange ou d'améliorer votre technologie existante.

2. J'utilise Microsoft Teams, suis-je un bon candidat pour Connex Cloud Office ?

Connex Cloud Office est conçu pour s'intégrér à Microsoft Teams. Vous pouvez utiliser Connex Cloud Office dans votre environnement Microsoft Teams. (Une licence Microsoft supplémentaire peut être requise).

3. Serai-je lié à un fabricant pour les téléphones de bureau ou les accessoires ?

Non, Connex Cloud Office prend en charge les téléphones de bureau de Grandstream et Yealink, et en ce qui concerne les accessoires, vous pouvez utiliser n'importe quel casque ou haut-parleur doté d'un port USB sur votre ordinateur portable ou de bureau.

4. Connex Cloud Office peut-il supporter une grande base d'utilisateurs ?

Connex Cloud Office peut évoluer à la demande pour prendre en charge des milliers d'utilisateurs simultanés. L'environnement informatique est évolutif de telle sorte que l'ajout de ressources de serveur se fait en quelques clics seulement.

5. Puis-je mélanger les types d'utilisateurs pour obtenir exactement les quantités dont j'ai besoin ?

Oui, vous pouvez attribuer des fonctionnalités de la plate-forme à différents utilisateurs. Si vous avez des utilisateurs qui utilisent la numérotation par extension, vous pouvez les combiner avec d'autres types de licences pour créer la bonne configuration pour votre entreprise.

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Caractéristiques de Connex Cloud Office

Des fonctionnalités conçues pour l'entreprise

Connex Cloud Office est doté de fonctionnalités que vous utiliserez. Si l'on considère que les utilisateurs habituels n'ont besoin que de 10 fonctions téléphoniques, Connex Cloud Office vous en offre encore plus. Intégrations Microsoft Teams, portails d'utilisateurs et d'administration, fonctions de centre de contact et bien plus encore. Demandez-nous de vous présenter notre gamme complète de fonctionnalités.

Appels illimités vers le Canada et les États-Unis

Nous ne fixons pas de limite pour vos appels. Il s'agit d'un service illimité. Passez et recevez des appels de n'importe où en Amérique du Nord. Il n'y a pas de limite d'utilisation des minutes. Nous demandons que vous respectiez la politique d'utilisation (appels de plus de 4 heures). C'est tout.

Conçu pour s'intégrer avec Microsoft Teams

Votre entreprise utilise-t-elle Microsoft Teams ? Plate-forme de collaboration très populaire. Connex Cloud Office fournit une intégration native à MS Teams. Vous pouvez passer et prendre des appels directement à partir de l'application Équipes.

Gestion proactive avec la Confiance Zéro Sécurité et surveillance 24/7

Pour garantir un environnement informatique sécurisé, Connex Cloud Office a mis en place une sécurité de confiance zéro. Cela signifie que les utilisateurs et les adresses IP doivent être mis sur liste blanche avant qu'ils avant de pouvoir accéder au service. Nous n'avons eu aucune violation de données à ce jour.

Hébergé au Canada. Les données restent au Canada.

Connex Cloud Office est hébergé au Canada dans des centres de données canadiens géo-redondants. Vos appels, vos enregistrements, vos données restent sécuriser et sont entièrement répliqués pour garantir la disponibilité.

Des fonctionnalités de centre de contact que vous utilisez

De nombreuses entreprises gèrent de petits départements de service à la clientèle. Ces groupes reçoivent les appels des clients directement et fournissent une assistance, des informations sur les produits, etc. Connex Cloud Office offre ces caractéristiques et permet la distribution automatique des appels, l'enregistrement et la création de rapports.

Portails administrateurs et portails utilisateurs

Permettez à votre personnel d'utiliser le libre-service du portail utilisateur. Permettez-leur de contrôler leurs numéros « Trouvez-moi, suivez-moi »de leur boîte vocale et de gérer leur téléphone logiciel.

Forfaits Connex Cloud Office

Forfait de base

L'édition parfaite pour débuter. Cette édition permet à vos utilisateurs d'être rejoints par composition simplifiée par poste. Offrez à vos utilisateurs l'accès à une boîte vocale et un téléphone logiciel.

Caractéristiques principales :

- Appels illimités vers le Canada et les États-Unis
- Messagerie vocale
- Messagerie vocale par courriel
- Accès au téléphone logiciel (sans frais)
- Un appareil enregistré

Forfait Prémium

Premium comprend toutes les fonctionnalités du forfait de base et donne aux utilisateurs la possibilité de disposer de leurs propres numéros (DID).

Caractéristiques principales :

- Appels illimités vers le Canada et les États-Unis
- Numéros de composition directe à l'arrivée
- Plusieurs appareils enregistrés
- Application pour téléphone intelligent
- Accès au portail utilisateur
- Pont de conférence personnel

Forfait Centre de contact

Améliorez votre expérience client avec le forfait Centre de contact. Basé sur l'ensemble des fonctionnalités du forfait Prémium,accédez à des logiciels et des fonctionnalités conçus pour améliorer l'expérience de vos clients.

Caractéristiques principales :

- Distribution automatisée des appels
- Logiciel pour agents et superviseurs
- Rapports en temps réel
- Rapports historiques
- Enregistrement des appels
- Compatible avec les tableaux muraux

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Appareils téléphoniques Connex Cloud Office

Grandstream GRP2616
6 lignes - Couleur, BT, Sans-fil - Téléphone exécutif

Yealink T46U
14 lignes - Couleur, BT, Sans-fil - Téléphone exécutif

Grandstream GRP2615
5-lignes - Couleur, BT, Sans-fil - Téléphone de direction

Yealink T43U
10-lignes - Gris, BT, Sans-fil - Téléphone de direction

Grandstream GRP2601/P
Téléphone IP essentiel
Utilisation quotidienne

Yealink T33G
Téléphone IP essentiel à 4 lignes
Utilisation quotidienne

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Accessoires Connex Cloud Office

Grandstream GAC2500
Téléphone de conférence
Android - entreprise

Grandstream GBX20
Module d'extension à 20 boutons

Yealink CP965
'La "boîte noire" Téléphone de conférence - entreprise

Yealink WH67
Casque d'écoute sans fil DECT

Grandstream GUV3050
Casque d'écoute sans fil
Bluetooth

Yealink CP900
Haut-parleur de conférence personnelle Bluetooth

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Services de mise en œuvre

Faites confiance aux services professionnels de Connex pour la mise en œuvre de votre service Connex Cloud Office. Nous vous proposons 2 types de services afin de vous assurer que vous bénéficiez du service d'installation dont vous avez besoin :

IMPLANTATION DE BASE - Si vous disposez d'une équipe informatique interne, cette solution d'implémentation peut vous convenir. Connex effectue une grande partie de la mise en œuvre à distance.

IMPLANTATION AMÉLIORÉE - Si vous recherchez un déploiement clé en main sur site effectué par l'équipe technique de Connex. Cette option est idéale pour les entreprises qui ne disposent pas de ressources informatiques internes pour assister le projet.

Tâches	Implantation de base	Implantation Améliorée
Évaluation du réseau	✗	✓
Collecte des données	✓	✓
Configuration et programmation des utilisateurs	✓	✓
Programmation du flux d'appels	✓	✓
Programmation des files d'attente et des groupes d'appel	✓	✓
Configuration E911	✓	✓
Déploiement de téléphones sur site	✗	✓
Déploiement de téléphones à distance	✓	✓
Intégration avec des applications tierces	✓	✓
Portabilité des numéros - (pendant les heures ouvrables)	✓	✓
Portabilité des numéros - (en dehors des heures ouvrables)	✗	✓
Services de mise en service à distance	✓	✓
Formation de l'administrateur à distance	✓	✓
Formation des utilisateurs à distance	✓	✓

CONNEX CLOUD OFFICE

CONNEX

Services de mise en œuvre

Connex Cloud Office est installé et configuré par les ressources techniques et de gestion de projet de Connex. Des étapes spécifiques sont nécessaires pour l'implantation de votre plate-forme Connex Cloud Office au service de votre entreprise. Connex assure une transition transparente et fournira une assistance après la mise en service pour garantir un déploiement réussi.

Évaluation du réseau

L'évaluation de la préparation du réseau est effectuée par une ressource technique de Connex. Un test de paquets réseau permet de s'assurer que votre réseau physique est configuré pour prendre en charge la qualité de service (QoS) pour le trafic vocal.

Collecte des données

La collecte de données comprend la collecte d'informations sur les utilisateurs, notamment les types d'utilisateurs et les extensions. Elle comprend également la collecte de données sur le flux d'appels, les files d'attente et la programmation des boutons de téléphone.

Configuration et programmation des utilisateurs

La configuration des utilisateurs à partir des données recueillies et la programmation du système en fonction de vos besoins spécifiques.

Programmation du flux d'appels

Les flux d'appels sont les étapes de routage spécifiques que votre entreprise a mises en place pour les appels entrants et internes. Ils doivent être répliqués, ou créés et programmés sur votre plate-forme Connex Cloud Office.

Programmation des files d'attente et des groupes d'appel

La file d'attente est une fonction du centre de contact qui permet de distribuer les appels parmi des groupes programmés. Les groupes d'appel permettent à votre entreprise de s'assurer que chaque appel est acheminé et qu'il est répondu par un ou plusieurs postes du personnel. Il est essentiel que ces groupes soient développés et programmés pour garantir que tous les appels soient traités aussi rapidement que possible.

Configuration E911

Connex testera votre configuration E911 et mettra à jour la base de données ANI avec les adresses actuelles de votre entreprise. Il s'agit d'une étape importante pour s'assurer que tout appel VoIP au 911 est associé à l'adresse à laquelle les premiers intervenants se rendront.

Services de mise en œuvre

Déploiement de téléphones de bureau sur site

Le personnel technique de Connex se rendra sur place pour programmer et placer des téléphones sur les bureaux du personnel, dans les zones communes et dans les salles de conférence.

Nous testons chaque configuration de téléphone, y compris les services E911, pour nous assurer que chaque téléphone déployé sur le réseau fonctionne comme il se doit.

Déploiement de téléphones de bureau à distance

Le personnel technique de Connex préprogramme les téléphones et les étiquettes en fonction de leur emplacement ou de leur utilisateur. Ces téléphones sont ensuite expédiés au client pour qu'il les place et les branche sur le réseau. Le test à distance des téléphones, y compris le test des services E911, est inclus.

Intégration avec des applications tierces

Il peut s'agir d'un portier, d'un interphone ou d'un système de radiomessagerie tiers. Connex recueillera tous les détails et s'assurera d'inclure l'équipement requis dans la commande.

Déploiements de téléphones logiciels

Le service de mise en service à distance est fourni aux clients par le technicien de Connex. Il s'agit d'un service de type concierge qui permet à votre organisation de bénéficier d'une ressource technique qui supervise la mise en service.

Portabilité de numéros et mise en service

Connex fournit des services de portabilité de numéros et de mise en service pour s'assurer que votre entreprise est opérationnelle et que tous les utilisateurs du système sont en mesure d'accéder au réseau pour passer et prendre des appels, à partir de n'importe quel appareil qu'ils utilisent.

Formation de l'administrateur à distance

Le personnel technique de Connex fournira une session de formation virtuelle aux administrateurs de la plate-forme Connex Cloud Office. Ces sessions porteront sur la gestion des utilisateurs, le routage de base et avancé, le dépannage et l'examen des logiciels clients.

Formation des utilisateurs à distance

Le personnel technique de Connex fournira une session de formation virtuelle pour les utilisateurs . Cette formation portera sur l'utilisation de vos appareil(s), de l'application client ainsi que les bases de l'utilisation de votre plate-forme de communication Connex Cloud Office.

Service et soutien

Le service de soutien est inclus dans votre forfait Connex Cloud Office

Connex est responsable de la disponibilité du système, des fonctionnalités du système et des services d'urgence. Tous les clients reçoivent une assistance de base pour la gestion fonctionnement du système et des fonctionnalités. Nous sommes disponibles pour des consultations et nous fournissons de nombreux manuels de formation en ligne pour votre commodité.

Surveillance 24/7

Connex s'assure de la disponibilité de la solution 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il s'agit d'une caractéristique essentielle du service. Comptez sur l'équipe technique de Connex pour assurer la continuité des affaires.

Surveillance de la sécurité

En plus de surveiller la disponibilité, Connex effectue une gestion proactive de la sécurité. La sécurité de confiance zéro est en place et aucune violation de la sécurité n'a été constatée à ce jour. Des environnements de serveurs renforcés et des pare-feux rigides protègent votre système et vos données.

Appel d'urgence (E911)

Il est essentiel que votre entreprise ait accès au service 911. Connex fournit cet accès dès la mise en œuvre et il est testé et vérifié. Si votre entreprise change d'adresse, ajoute ou supprime un bureau, Connex doit mettre à jour les services 911 pour refléter la bonne adresse et l'emplacement exacts.

Services de conciergerie

Service de conciergerie de Connex

Avec le service optionnel Concierge, Connex gère entièrement tous les éléments de votre système, en votre nom. Connex assurera les déplacements, les ajouts et les changements, les services de programmation, les services d'annonce et tous les aspects techniques de votre déploiement. Il s'agit d'un service optionnel gants blancs.

Notre engagement

Connex Cloud Office - Construit par Connex

Connex soutient les produits qu'elle développe et déploie sur le terrain.

Construit par Connex fait référence aux produits que Connex a développés spécifiquement pour ses clients et qui font la différence dans leurs activités. En plus de Connex Cloud Office, Connex a également développé :

Connex CATS – Test d'assurance pour les centres de contact et Connex IICE - Moteur de coaching interactif intelligent

Améliorations du produit

Connex Cloud Office est toujours en développement, les fonctionnalités et les livrables de la feuille de route du produit sont toujours en cours d'évaluation et de mise en œuvre. Si vous avez une idée pour l'ajout d'une fonctionnalité au produit ou si vous ne trouvez pas de réponse à vos interrogations, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Vos commentaires sont importants pour nous et votre contribution est d'une importance capitale.

Assurance qualité

Si vous n'êtes pas satisfait de votre solution Connex Cloud Office, n'hésitez pas à nous contacter afin que nous puissions être au courant de tout ajout de fonctionnalités pour les utilisateurs ou de toute stabilisation du produit dont bénéficieront les utilisateurs de Connex Cloud Office. Nous défendons les produits et services que nous déployons, et votre satisfaction est d'une importance capitale. Si vous pensez que vous n'obtenez pas les réponses dont vous avez besoin, vous pouvez vous adresser à la direction.

.