



SOMMAIRE

Notes en vrac
p.2

Éditorial
p.3

S'informer pour
mieux former
p.4

WiFi : les systèmes
d'antennes
distribuées
p.8

La nouvelle
technologie
intégrée :
est-ce pour vous?
p.10

Les certificats
numériques
sont-ils
sécuritaires?
p.12

Télécom 2007 :
quoi de neuf?
p.15

Les télécommuni-
cations lors d'une
relocalisation :
les équipements
téléphoniques
p.20

Dans ce numéro :

CENTRES DE CONTACT

*La nouvelle technologie intégrée :
est-ce pour vous?*

FORMATION

S'informer pour mieux former

SÉCURITÉ IP

*Les certificats numériques
sont-ils sécuritaires?*

À NE PAS

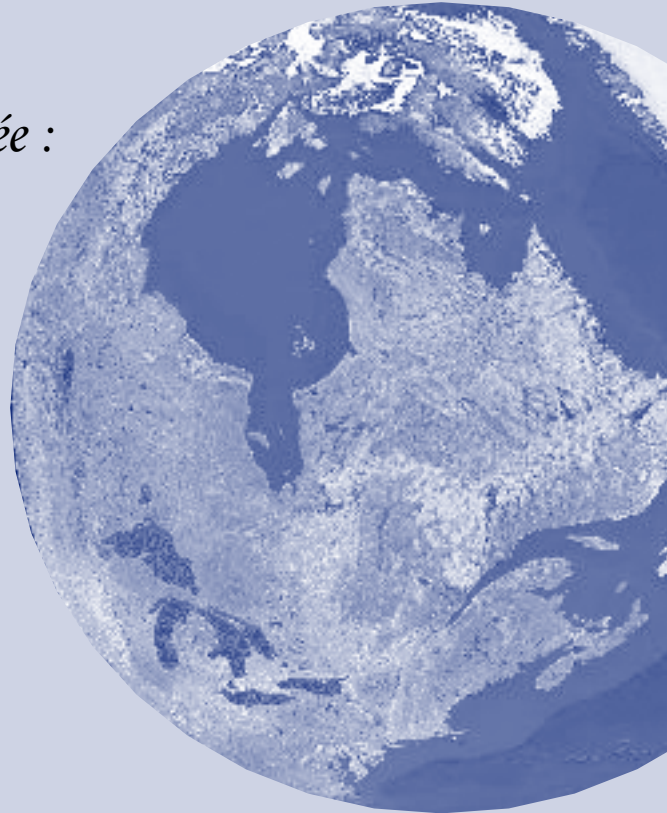
manquer

**LES TÉLÉCOMMUNICATIONS LORS D'UNE
RELOCALISATION : LES ÉQUIPEMENTS
TÉLÉPHONIQUES**

**WiFi : LES SYSTÈMES D'ANTENNES
DISTRIBUÉES**

TÉLÉCOM 2007 : QUOI DE NEUF?

LA MORT DU BOTTIN TÉLÉPHONIQUE



Solutions Oxilio
offre de
l'enregistrement
sur VoIP

Solutions Oxilio, un distributeur de solutions d'appoint, offre désormais un système d'enregistrement fonctionnant sur des systèmes téléphoniques IP, notamment Avaya, Cisco, Nortel et Mitel. Le système ASC EVOip est bien intégré avec les appareils Cisco et permet d'enregistrer au besoin les conversations désirées au moyen d'une seule touche.

Pour en savoir plus sur Solutions Oxilio, arrêtez-vous à leur kiosque lors du Cocktail de l'industrie du 24 avril prochain dans le cadre de la conférence Télécom 2007.

S'INFORMER

pour mieux former

CAROLYN MURPHY

Carolyn Murphy est consultante et présidente de la firme indépendante Parmonet, spécialisée dans l'implantation de systèmes téléphoniques et la formation des usagers, que ce soit des systèmes traditionnels ou IP, des messageries vocales ou des centres de contact client. Vous pouvez la joindre au (514) 726-1722 ou à cmurphy@parmonet.com.

S i ça coupe, vous allez rappeler n'est-ce pas?

Vous avez peut-être déjà vécu une telle situation ou vous vous reconnaîtrez possiblement. La semaine dernière, je m'entretenais au téléphone avec mon optométriste. Une fois notre discussion terminée, il devait me transférer à son assistante afin que je puisse prendre un rendez-vous. Avant de raccrocher, le professionnel me dit : « Bon... je vais essayer, mais je ne suis pas certain que ça va fonctionner. Si ça coupe, vous allez rappeler n'est-ce pas? » Pourtant, il utilisait son système téléphonique depuis plusieurs années.

Lorsque je donne une formation chez de nouveaux clients, je cite souvent un exemple semblable et, trop souvent, les gens me disent en riant : « J'ai déjà dit cela » ou encore, « cela m'est déjà arrivé. »

Depuis plus de dix ans, l'ère de l'informatique fait en sorte que les entreprises investissent une grande partie de leurs budgets afin d'améliorer leurs réseaux informatiques, leur matériel logistique et leurs systèmes téléphoniques. Nous nous assurons que la qualité du câble correspond aux besoins futurs, que le système informatique soit résilient ou même redondant. Nous voulons également être prêts pour l'avènement de la voix sur IP. Nous mettons en place des plans de contingence, dans le but de nous préparer à une catastrophe quelconque. En matière de technologie, nous nous assurons d'être à la fine pointe. Pour plusieurs entreprises, les gestionnaires doivent s'assurer ainsi d'avoir un avantage sur la concurrence!

Nous parlons également de l'importance du service à la clientèle. Nous achetons le meilleur système de reconnaissance vocale, le logiciel dernier cri en planification de personnel et nous désirons afficher les détails de notre client, avant qu'un agent ne réponde au téléphone. Ainsi, nous pouvons nous assurer d'avoir toutes les informations en main afin de répondre le plus efficacement possible.

Toutes ces préoccupations sont réelles, et surtout essentielles. La technologie évolue très rapidement. Il vaut mieux être en avance sur elle ou être prêt à l'installer au besoin, afin de s'assurer d'offrir la meilleure qualité de service à notre clientèle interne ou externe.

Les statistiques montrent que, d'ici la fin de la décennie, une grande partie des entreprises qui n'auront pas encore fait le saut vers ces nouvelles technologies le feront, par désir ou par besoin.

Mais que faisons-nous de la formation?

Lors de l'achat de nouveaux équipements, nous préparons un plan d'implantation. Puisque nous parlons généralement d'intégration avec le réseau informatique, nous planifions cette installation avec l'équipe du service des technologies de l'information (TI). Nous évaluons toute la partie informatique, nous nous assurons d'obtenir une sécurité adéquate et fiable. Bien entendu, ce sont des points clés, puisque ceux-ci représentent le succès de la partie physique de l'implantation.

Mais lorsque vient le moment de planifier la partie formation, il m'arrive parfois de me faire dire : « Mais c'est juste un téléphone, tu décroches et tu appelles. Quand il sonne, tu réponds. » Un autre commentaire qui revient souvent : « Les employés sont très occupés, il nous est impossible de leur donner une formation. Ils devront découvrir les fonctions du téléphone par eux-mêmes. »

Il est vrai que nous n'avons pas réinventé la roue toutefois, souvenez-vous de l'exemple du départ. Nous installons de nouveaux appareils téléphoniques, une nouvelle messagerie vocale et des applications virtuelles plus avancées. D'un système à l'autre, il peut y avoir de grandes différences. D'une messagerie vocale à une autre, les fonctions peuvent également diverger. Si les gens éprouvent des difficultés avec leur système, datant de plus de cinq ou dix ans, pourquoi ne pas profiter de cette nouvelle installation pour les former afin qu'ils utilisent de façon adéquate le nouveau système? L'entreprise vient d'investir une somme importante pour l'achat de ce nouvel équipement. Le vendeur vous a vanté ses multiples fonctions et c'est pourquoi vous avez choisi ce système plutôt qu'un autre. De plus, vous avez évalué et sélectionné des appareils spécifiques correspondant au besoin de chacun de vos employés ou d'un service. Sans oublier toutes les applications ajoutées que vous avez choisi d'intégrer, afin de rendre ce nouvel équipement encore plus rentable. Ne vaudrait-il pas la peine de bien les connaître?

FORMATION

Rogers : fin du réseau cellulaire analogique

Rogers Sans fil a confirmé qu'il cesserait le service sur ses réseaux analogique et numérique (TDMA) originaux le 31 mai prochain. Les clients actuels pourront conserver leurs numéros actuels et leurs plans tarifaires tout en recevant une mise à niveau à un nouvel appareil numérique fonctionnant sur le réseau numérique GSM, introduit en 2001.

Rogers avait décidé de convertir tout son réseau sur la norme GSM, compte tenu de la couverture mondiale offerte par cette technologie qui dessert plus de 75 % des appareils cellulaires à travers le monde.

Lors de l'installation, il y a plusieurs facteurs à considérer en ce qui a trait à la formation. Voici quelques points à retenir lorsque vous êtes plongés dans votre planification :

- **La préparation des documents de formation**

Afin d'éviter de parler de choses qui ne se réfèrent pas à vos besoins, le formateur vous prépare un document fait sur mesure et basé sur les besoins spécifiques de votre entreprise. Bien préparée, une page peut suffire pour cet aide-mémoire. Prévoyez un aide-mémoire pour chaque type d'équipement (une évaluation précise de vos besoins vous aidera à planifier convenablement les documents).

- **Planifier les formations par type d'appareil et par service**

Évitez d'inviter à une formation le personnel qui n'est pas concerné. Si vous avez choisi des applications telles que la messagerie unifiée ou des logiciels de télétravail, assurez-vous de planifier des formations spécifiques pour vous assurer que chacun de ces outils est utilisé de façon adéquate. Demandez à votre formateur de vous donner des suggestions afin de savoir comment inscrire les formations au programme, afin d'interrompre le moins possible le travail de chacun.

- **Planifier le meilleur moment pour offrir la formation**

Par exemple, les standardistes qui auront à gérer une grande partie des appels au moment de l'installation devraient être formés en dernier. Ainsi, l'information est fraîche dans leur mémoire au moment de la mise en service.

- **Offrez une nouvelle formation**

De nos jours, le roulement d'employés est parfois trop rapide au sein des entreprises. Les nouveaux employés doivent eux aussi avoir une formation adéquate. Après avoir utilisé le système durant quelque temps, certaines personnes peuvent avoir des questions sur des fonctions ou des applications particulières à leur travail. Quelques mois après l'installation initiale, prévoyez offrir une formation plus détaillée aux gens qui sont intéressés.

- **Profitez-en pour améliorer votre image**

Parlez d'étiquette téléphonique, de ventes ou des politiques de



téléphonie dans votre entreprise. Discutez-en avec votre formateur. Il pourrait consolider téléphonie technique et pratique.

Que vous planifiez l'implantation d'un nouveau système téléphonique ou que vous prévoyiez utiliser le même système durant encore quelques années, il est primordial de vous assurer que votre personnel l'exploite à son plein potentiel. Qu'ils datent de quelques années ou qu'ils soient tout nouveaux, tous les systèmes offrent une multitude de fonctionnalités, souvent inconnues ou mal utilisées. Plusieurs de ces fonctions peuvent s'avérer des outils forts utiles. Ils sont en mesure de simplifier efficacement la vie de

vos gens. Enfin, ces petits détails peuvent avoir un impact sur la qualité de vie au travail et sur les résultats de votre entreprise.

Nous vivons dans un monde en constante évolution, nous nous devons d'être concurrentiels. Toutefois, afin de dépasser la concurrence, ne serait-il pas à votre avantage de donner des formations de qualité?

Pour en savoir plus

Le sujet de cet article vous intéresse? Vous planifiez installer un nouveau système téléphonique, une nouvelle messagerie vocale ou une nouvelle plateforme de centre de contact prochainement?

L'auteure de l'article, Carolyn Murphy, donnera un atelier sur le sujet le mercredi, 25 avril prochain, dans le cadre de la conférence *Télécom 2007*. Dans son atelier *Implanter un nouveau système en minimisant les défis*, elle partagera avec vous ses années d'expérience recueillies dans des dizaines d'implantations faites au Canada et aux États-Unis.



PigisTelecom.ca
Consultant en télécommunications

Voire partenaire de choix pour vos projets en télécommunications !
Pierre Deguire, Consultant
Membre du : **ctca**

Orientation technologique sur :

- Solutions en téléphonie, traditionnelle ou IP
- Reconnaissance de la voix
- Mise en réseau multi-site
- Préparation d'appel d'offres & gestion de projet
- Processus de Plan d'Urgence / recouvrement en cas de désastre
- Audit et optimisation de vos coûts d'opération

450.419.8850

www.pigistelem.com.ca | pdeguire@pigistelem.com.ca

