

Colt Intelligent Network (IN) Services Guide du service

Remarque : ce document n'a aucune valeur contractuelle.

Sommaire

1	Présentation	4
2	Avantages.....	4
2.1	Routage et gestion des appels efficaces	4
2.2	Tarifification souple et compétitive	5
2.3	Reporting et analyse.....	5
2.4	Qualité et service	5
2.5	Portabilité des numéros.....	5
3	Description.....	6
3.1	Couverture du réseau de Colt.....	6
3.2	Accès réseau.....	6
3.2.1	Types d'accès offerts par Colt	7
3.2.2	Types d'accès partenaires.....	8
3.3	Routage d'appels.....	10
3.4	Colt Freephone	11
3.5	Colt Shared Cost	11
3.6	Numéro à revenu partagé Colt	12
3.7	Numéro personnel Colt.....	12
3.8	Numéro plein tarif/unique Colt	12
3.9	Colt IN Geo	13
4	Fonctionnalités	13
4.1	Managed IVR.....	13
4.2	Fonctionnalités de routage avancées	14
4.3	Route Activator	18
4.4	Rapport sur la gestion à la demande.....	20
5	Sécurité	21
5.1	Nouvelle commande de service.....	21
5.2	Installation Fast Track.....	21

5.3	Modification d'un service existant	22
5.4	Cessation ou annulation du service	22
5.5	Point de démarcation	22
6	Garantie de service	22
6.1	Service client	23
6.2	Colt Online	23
6.3	Suivi du service	24
6.4	Maintenance planifiée	25
7	Informations commerciales	25
7.1	La facturation	25
7.2	Les frais d'installation	25
7.3	Les frais de location	25
7.4	Les frais d'appel	25
7.5	Le partage des recettes	26
7.6	Fonctionnalités annexes	26
8	Colt Professional Services	26
Appendix A	Colt Online	27
Appendix B	Délais des prestations de service	29
Appendix C	Récapitulatif : de la commande à l'exécution du service	30

1 Présentation

Colt Intelligent Network (IN) Services est un portefeuille managé de services voix entrants vers des numéros géographiques et non géographiques, dotés de fonctions de routage des appels et d'options de livraison variées. Parfaitement adaptés aux centres de contact et aux applications connexes, Colt IN Services optimise à la fois la satisfaction du client quand il vous contacte et l'efficacité de vos agents.

Par exemple, vous pouvez acheminer les appels en fonction de l'importance de l'appelant pour votre entreprise, en fonction de l'heure du jour ou du volume d'appels. Vous améliorez ainsi l'efficacité des agents et l'interaction avec les clients, ce qui rationalise vos coûts et accroît la fidélité des clients.

Vous pouvez également bénéficier de fonctions supplémentaires du portefeuille IN Services, telles que la réponse vocale interactive managée (IVR, Interactive Voice Response), et accroître ou diminuer les opérations de votre centre de contact en fonction de la demande. Vous optimisez ainsi la productivité et donnez une longueur d'avance à votre entreprise. De plus, en utilisant la plage de numéros IN la mieux adaptée à votre application, vous pourrez peut-être transformer un centre de coûts en un centre de revenus.

2 Avantages

2.1 Routage et gestion des appels efficaces

Les fonctionnalités de routage avancées vous permettent de minimiser les appels manqués et de répartir efficacement les appels entrants sur l'ensemble des centres de contact et des agents, en fonction d'un vaste éventail de critères. Vous pouvez par exemple tenir compte de l'heure de la journée, de l'origine de l'appel et de la distribution des appels entrants sur les sites en fonction des capacités.

Vous contrôlez la configuration et la gestion de vos plans de routage, si bien que vous pouvez réagir rapidement en fonction des besoins changeants de votre entreprise et veiller à offrir à vos appelants un service d'une qualité immuable.

Grâce aux fonctionnalités de routage avancées, vous pouvez également garantir la continuité des opérations en cas de sinistre sur l'un des sites et rediriger les appels rapidement vers une autre destination.

2.2 Tarification souple et compétitive

La solution Colt IN Services propose des tarifications adaptées aux divers besoins commerciaux en Europe. Notre vaste gamme de types de numéros vous permet de choisir le tarif le plus approprié à vos clients et aux services proposés, du numéro gratuit au numéro à revenu partagé.

Notre réseau est physiquement implanté sur chacun des pays Colt. Nous pouvons ainsi minimiser les coûts de liaison avec les autres opérateurs et offrir nos services IN à des prix compétitifs. En outre, notre offre de facturation souple nous permet d'appliquer des remises sur le volume pour vos services IN dans plusieurs pays. Vous bénéficiez ainsi des meilleurs tarifs qui soient.

Vous n'avez pas besoin d'être directement connecté au réseau Colt pour bénéficier des services IN. Vous rationalisez ainsi vos coûts d'entrée et augmentez le volume de numéros IN pris à coût minimal.

2.3 Reporting et analyse

Des rapports détaillés de gestion en ligne sont disponibles à la demande. Vous avez ainsi accès aux informations de campagne en temps voulu, ce qui vous permet de contrôler les coûts et de planifier la dotation du personnel des centres de contact plus efficacement.

2.4 Qualité et service

Nous assurons l'assistance et le contrôle des services IN en permanence, afin de garantir de hauts niveaux de disponibilité et une grande qualité d'appel.

2.5 Portabilité des numéros

En général, vous pouvez transférer vos numéros non géographiques de votre ancien fournisseur vers Colt. Vous économisez ainsi sur le temps et les coûts habituellement consacrés à modifier documents marketing et commerciaux, sites Web et annuaires. Vous pouvez également transférer vos numéros géographiques, que nous transformons en numéros IN Geo Colt, de sorte que vous puissiez acheminer les appels entrants vers ces numéros à l'aide des fonctions Intelligent Network.

3 Description

3.1 Couverture du réseau de Colt

Colt est un fournisseur majeur de services données et voix qui propose également des services gérés pour les entreprises privées et publiques d'Europe. Notre réseau fiable et sécurisé offre une couverture sans pareille à travers 19 pays, avec une connexion directe couvrant plus de 17 000 bâtiments en Europe.

Les services IN Colt sont disponibles dans l'ensemble des pays Colt, mais certains services ou fonctionnalités peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays. Votre représentant Colt vous donnera le détail des disponibilités pour votre région.

3.2 Accès réseau

Colt propose une gamme complète d'options de connexion des sites clients aux services de Colt. Quelle que soit la méthode d'accès utilisée, la solution est mise en œuvre et gérée par Colt de A à Z, conformément aux conditions d'un engagement de qualité de service (SLA) unique.

La bande passante maximale des services Colt basés sur les technologies DSL et EFM dépend de la distance de la ligne cuivre. Pour tous les types de DSL (par exemple, les technologies ADSL et SDSL), la bande passante maximale dépend de la longueur de la ligne cuivre entre le central téléphonique et le site client. La bande passante maximale est inversement proportionnelle à la longueur de la ligne cuivre. Par conséquent, la bande passante maximale est optimale lorsque le site client se trouve à proximité du central. La bande passante maximale indiquée par Colt correspond toujours à la bande passante maximale obtenue avec une distance de ligne cuivre minimale. Il est donc possible que la bande passante maximale soit inférieure à la bande passante indiquée.

Dans le cas de la technologie ADSL, ce sont surtout les bandes passantes descendantes (du réseau de Colt vers le site client) supérieures à 2 Mbit/s qui sont affectées par la longueur de la ligne cuivre. Dans le cas de la technologie SDSL, les bandes passantes montantes et descendantes identiques sont toutes deux affectées par la longueur de la ligne cuivre. De manière générale, il est possible d'obtenir des bandes passantes allant jusqu'à 2 Mbit/s si la longueur de la ligne cuivre est inférieure à 2 km.

3.2.1 Types d'accès offerts par Colt

Le réseau européen de Colt connecte les réseaux métropolitains (MAN : Metropolitan Area Network) par fibre optique de 34 grandes villes réparties dans 19 pays. Plus de 17 000 bâtiments sont directement connectés à ce réseau.

Afin d'étendre la couverture de ce réseau et de permettre le raccordement de bâtiments supplémentaires, Colt a investi dans le dégroupage de la boucle locale (connexion à la paire de cuivre de l'opérateur historique), s'appuyant sur pas moins de 600 centraux dans 45 villes de 12 pays différents.

Les sites client peuvent être connectés directement à ce réseau à l'aide des types d'accès suivants :

- [Fibre optique](#)
- [Dégroupage de la boucle locale \(ULL\)](#)
- [Ethernet sur paire de cuivres \(EFM\)](#)

3.2.1.1 Fibre optique

Les MAN de Colt fournissent des services de bande passante à haut débit et haute capacité vers les principaux centres d'affaires européens, dont l'interconnexion est assurée par un réseau fibre optique européen offrant des services de porte-à-porte fiables et de première qualité.

3.2.1.2 Dégroupage de la boucle locale (ULL : Unbundled Local Loop)

Colt utilise le dégroupage de la boucle locale pour doter les sites client de connexions SDSL. Colt est propriétaire de l'équipement SDSL, la paire de cuivre étant fournie par l'opérateur téléphonique historique. La bande passante fournie est dédiée (elle n'est pas partagée avec les autres clients et est par conséquent constante) et symétrique (elle est la même dans les deux directions).

3.2.1.3 Ethernet sur paire de cuivres (EFM)

Colt utilise également le dégroupage de la boucle locale pour fournir des connexions Ethernet natives sur paire de cuivre (EFM) à vos sites. L'EFM est une technologie d'accès Ethernet économique qui permet des connexions haut débit sur des lignes cuivre de l'opérateur de boucle locale. Nous proposons des bandes passantes maximales de 40 Mbit/s, en fonction du service Colt et de la longueur de la ligne cuivre.

En plus du nombre minimal de paires de cuivre requis pour les bandes passantes respectives, Colt propose une paire de cuivre supplémentaire. Cela offre une résilience bien plus grande en cas d'écart de qualité de la ligne ou de défaillance d'une ligne cuivre isolée. Cette option est appelée résilience EFM améliorée. Si la bande passante ou la résilience ne subissent pas de demande accrue, le déploiement standard suffit. Le choix de la règle d'approvisionnement à appliquer à chaque site peut être spécifié sur le bon de commande.

3.2.2 Types d'accès partenaires

Le réseau de Colt est connecté aux réseaux de plus de 85 partenaires, que Colt gère afin de permettre la connexion de bâtiments situés en dehors de sa zone de couverture du réseau en Europe ou dans d'autres régions du monde.

Colt commande un ou plusieurs circuits auprès de l'OLO pour le compte du client et reste à tout moment l'interlocuteur direct du client. Colt prend également en charge le test de l'interface entre son réseau et le circuit de l'OLO afin de garantir au client le bon fonctionnement du service Colt Intelligent Network.

Les sites client peuvent être connectés via les réseaux des partenaires à l'aide des types d'accès suivants :

- [Fibre optique](#)
- [Wholesale DSL \(wDSL\)](#)
- [Lignes louées \(SDH\)](#)
- [Circuits Ethernet](#)

3.2.2.1 Fibre optique

Colt peut fournir une connectivité réseau fibre optique Off-Net sur demande (sous réserve de disponibilité) en connectant le service du client à l'infrastructure fibre optique et aux services de plusieurs partenaires.

3.2.2.2 Wholesale DSL (wDSL)

Le réseau de Colt est connecté aux réseaux de 17 partenaires fournissant la technologie wDSL, que Colt gère afin d'offrir une couverture Off-Net dans 12 pays européens. La technologie wDSL peut être utilisée pour offrir un accès SDSL et ADSL aux sites Off-Net.

Remarque : si la description de la bande passante n'inclut pas le taux de contention, ce dernier n'est pas garanti. En d'autres termes, le service est fourni suivant le principe de l'effort maximum.

3.2.2.3 Lignes louées (SDH)

Les lignes louées sont des circuits ou des combinaisons de circuits conçus pour être en permanence à la seule disposition d'un abonné donné. Les interconnexions avec les réseaux de nos partenaires se font sous la forme de connexions réseau à réseau (NNI : Network-to-Network Interface) basées sur le protocole SDH.

3.2.2.4 Circuits Ethernet

Des circuits Ethernet protégés et non protégés peuvent être utilisés pour étendre le réseau de Colt à vos sites. Les services partenaires font l'objet d'une validation technique de mise en conformité avec les principales normes Ethernet et les propres spécifications de produit de Colt.

L'intégration est accomplie à l'aide de connexions croisées point-à-point simples et de connexions NNI Ethernet. Ces dernières offrent de nombreux avantages en termes de souplesse de gestion, de coût et de déploiement. Colt participe à l'élaboration de normes MEF et dispose désormais de connexions NNI Ethernet au Royaume-Uni, en France, en Autriche, en Espagne et en Suisse.

Colt utilise des dispositifs de démarcation Ethernet pour fournir une administration et une maintenance des opérations (OAM pour Operations Administration and Maintenance) de bout en bout.

3.3 Routage d'appels

Colt IN Services est fourni au travers de notre réseau Intelligent Network (IN). Le détail des options de routage d'appels que vous avez choisies est stocké dans une base de données externe appelée SCP (Service control point). Quand une personne compose votre numéro IN (également appelé numéro d'appel ou SAN - Service Access Number), l'appel est identifié par le réseau public comme un appel vers un numéro Colt (ou comme un numéro qui a été porté vers Colt) et il est transmis au réseau Colt. Le réseau Colt identifie le numéro comme un numéro d'appel et ouvre le plan de routage d'appels du réseau Intelligent Network. L'appel est ensuite acheminé jusqu'à sa destination en fonction des paramètres définis dans votre plan.

Pour de plus amples informations sur les options de routage, consultez la section [Fonctionnalités de routage avancées](#). Pour savoir comment gérer votre propre plan de routage, consultez la section [Route Activator](#).

La figure suivante présente la manière dont les appels sont acheminés par le réseau Colt Intelligent Network.

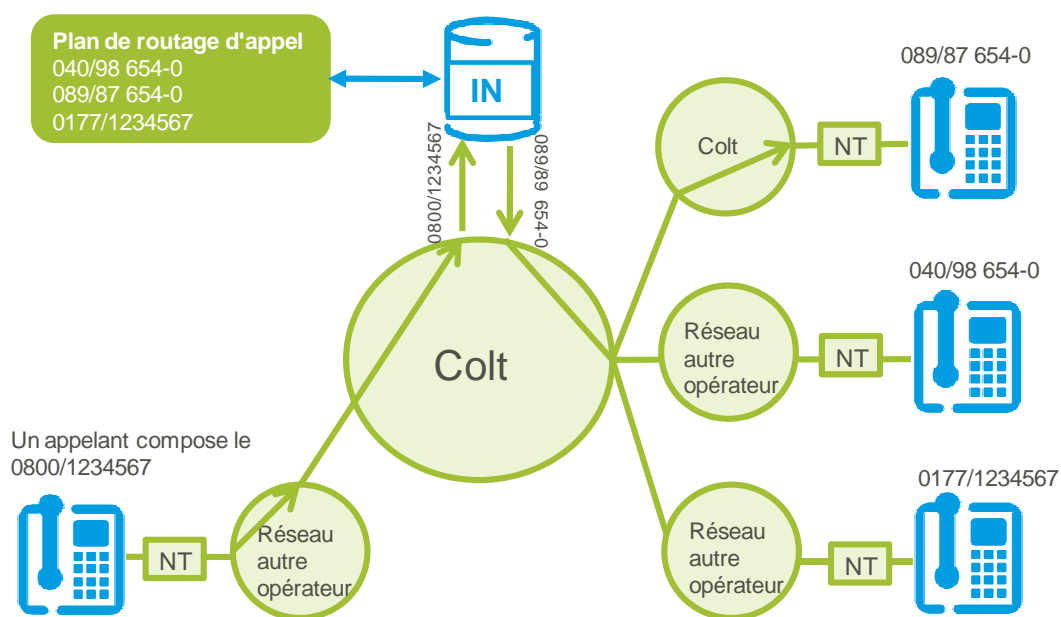


Figure 1 : routage des appels via le réseau Colt IN

3.4 Colt Freephone

Les appels vers le numéro gratuit Colt sont gratuits pour l'appelant (bien que certains opérateurs facturent ce type d'appel). Vous, le fournisseur de services, prenez en charge la totalité du coût de l'appel. C'est la solution idéale pour les services client ou les campagnes publicitaires. Un numéro gratuit peut vous aider à améliorer la réponse aux campagnes et à renforcer la notoriété de l'entreprise, et ainsi à fidéliser de nouveaux clients.

Vous pouvez utiliser le service national, au sein de votre propre pays ou encore opter pour des numéros gratuits dans d'autres pays afin d'étendre vos activités marketing. Ainsi, vos clients peuvent vous appeler depuis leur pays respectifs au moyen d'un numéro local gratuit : les appels sont acheminés jusqu'à votre centre de contact national ou à la destination de votre choix. Par exemple, si vous êtes implanté en France, vous pouvez prendre des numéros gratuits au Royaume-Uni, en Allemagne et en Espagne et gérer l'ensemble des appels depuis votre centre de contact situé sur le territoire français.

3.5 Colt Shared Cost

Ce service permet de partager le coût de l'appel entre l'appelant et l'appelé. Vous pouvez éventuellement recevoir une partie des recettes selon des seuils de dépense. Vous pouvez effectuer votre sélection à partir d'une gamme de tarifs (chacun doté d'un pourcentage de partage du coût différent), variables en fonction des pays. Votre représentant Colt vous donnera davantage d'informations à ce sujet. En demandant à vos clients de payer une partie du coût de l'appel, vous leur signifiez la valeur du service que vous offrez et vous pouvez réduire le nombre d'appels inutiles vers vos centres de contact.

À l'instar du service Colt Freephone, le service Shared Cost peut vous aider à améliorer la fidélisation des clients et l'efficacité de vos centres de contact. Vous pouvez prendre des numéros Shared Cost pour votre propre pays ou pour d'autres pays, de sorte que les appelants internationaux puissent composer un numéro Shared Cost local et contacter vos centres partout en Europe.

3.6 Numéro à revenu partagé Colt

Une personne qui appelle un numéro à revenu partagé paie l'intégralité du coût de l'appel et Colt vous verse une part des recettes. Vous pouvez définir le tarif acquitté par l'appelant en sélectionnant à partir d'un tarif prédéterminé.

Dans certains pays, certains numéros à revenu partagé n'ont pas de tarif fixe. Vous pouvez donc, en tant que fournisseur de service, établir votre propre tarif et le modifier à votre convenance, dans le respect des réglementations locales.

3.7 Numéro personnel Colt

Le numéro personnel Colt est essentiellement conçu comme un service qui vous suit partout, mais il peut également servir pour d'autres applications. Le numéro personnel Colt permet de rediriger vos appels depuis votre plateforme vocale vers votre domicile, votre téléphone mobile ou un autre bureau. Les appels vers les numéros personnels sont généralement facturés plus cher. Aussi pouvez-vous recevoir une part des recettes si le volume des appels atteint un seuil prédéfini.

3.8 Numéro plein tarif/unique Colt

Avec ce service, l'appelant acquitte la totalité du coût de l'appel, mais à un tarif non surtaxé. Dans certains pays desservis par Colt, vous pouvez éventuellement effectuer votre sélection à partir d'une plage de tarifs, en fonction des disponibilités. Renseignez-vous auprès de votre représentant Colt.

3.9 Colt IN Geo

Colt IN Geo vous permet d'utiliser des numéros géographiques pour vos services entrants, tout en bénéficiant de l'ensemble des capacités de routage IN. IN Geo est proposé sous forme de service national (un numéro géographique dans un pays où vous opérez habituellement) et sous forme de service international (un numéro géographique dans un pays où vous n'êtes pas nécessairement représenté). Vous pouvez ainsi utiliser des numéros IN Geo pour conférer une présence virtuelle à votre entreprise dans une région où vous n'avez pas de bureaux, que ce soit au niveau national ou international.

Les appels vers les numéros IN Geo sont acheminés jusqu'au numéro de destination de votre choix, de la même manière que les appels passés vers des numéros non géographiques. Les fonctions et options disponibles sont les mêmes.

Les clients qui composent un numéro IN Geo dans leur propre pays connaissent précisément le coût de l'appel, puisqu'il s'agit d'un numéro national normal. Les appelants peuvent composer un numéro IN Geo quel que soit le type de téléphone et quelle que soit la région du monde. Ainsi, vous n'avez pas besoin d'avoir des numéros différents pour chaque pays que vous desservez. Par contre, les personnes qui appellent de l'étranger sont facturées au tarif international. Néanmoins, en achetant des numéros IN Geo dans d'autres pays, vous permettez à vos clients d'appeler un numéro géographique national au tarif local ou national.

Certains pays appliquent des restrictions au portage de plages de numéros et à la prise de numéros locaux dans les villes où vous n'avez pas de siège social. Votre représentant Colt pourra vous conseiller à ce sujet.

4 Fonctionnalités

4.1 Managed IVR

Colt Managed IVR est un service réseau de reconnaissance vocale interactive managé (SVI) qui permet un traitement avancé des appels et la mise en place d'applications en libre-service pour les appels vers vos numéros Colt IN. Vous pouvez utiliser ce service pour établir un centre de contact virtuel et regrouper plusieurs numéros IN en une seule application SVI managée. Vous pouvez ainsi gérer vos activités au niveau national ou européen, quel que soit le nombre de sites et leur emplacement.

4.2 Fonctionnalités de routage avancées

Nous proposons un vaste éventail de fonctionnalités de routage avancées qui vous permettent de paramétrer la livraison des appels vers les numéros IN, notamment en fonction de l'heure du jour ou de l'origine de l'appel. Ces fonctionnalités sont présentées dans le tableau suivant. Votre représentant Colt vous conseillera sur les fonctionnalités qui sont disponibles dans chaque pays.

Tableau 1 : fonctionnalités de routage avancées

Fonctionnalité	Description	Avantage
Routage horaire	Permet de transmettre les appels en fonction d'un ou de plusieurs des facteurs suivants : heure du jour, jour de la semaine, jour de l'année. Vous pouvez également tenir compte de dates spéciales telles que les jours fériés.	Vous pouvez transmettre les appels en fonction de vos heures ouvrées. Quand vos bureaux sont fermés, vous pouvez rediriger l'ensemble des appels vers un service de répondeur externe ou vers vos propres bureaux situés dans un fuseau horaire différent.
Distribution au pourcentage	Les appels sont répartis entre les différents sites en fonction d'un pourcentage donné.	Vous pouvez configurer le routage de telle sorte que les sites dotés d'un nombre important d'opérateurs reçoivent une proportion supérieure d'appels. Chaque centre de contact peut ainsi fournir le même niveau de service.
Distribution des appels au <i>n</i> ième	Si vous ne voulez pas que tous les appels soient transmis à un agent, vous pouvez par exemple choisir de laisser passer un seul appel sur cent, tandis que les autres sont dirigés vers une annonce enregistrée.	Cette fonctionnalité peut notamment être utile dans le cadre d'un concours téléphonique ou d'une campagne marketing, qui ne permettent pas aux agents de prendre chaque appel.
Routage dépendant de	Les appels entrants sont transmis en fonction de	Vous permet de proposer un seul numéro non géographique et de

Fonctionnalité	Description	Avantage
l'origine (ODR)	l'identifiant d'appelant (Calling Line Identifier, CLI) ou d'une partie de l'identifiant, ou selon la région géographique d'origine de l'appel. Vous pouvez définir des routages par défaut pour les appels de téléphones mobiles ou d'autres préfixes dont l'origine est impossible à identifier.	transmettre les appels vers les bureaux régionaux appropriés. Le routage en fonction de l'identifiant de l'appelant vous permet d'offrir un service personnalisé à vos clients les plus précieux.
Redirection des appels	Si un appel n'est pas pris, si la ligne est occupée ou si la destination est défectueuse, l'appel peut être redirigé vers un message enregistré ou vers une autre destination.	Garantit que les appels des clients sont pris systématiquement, ne serait-ce que par un répondeur. Ainsi, vos clients ne tombent jamais sur une ligne occupée ou une tonalité de numéro non accessible.
Liste noire	Permet de refuser les appels s'ils figurent sur une liste d'identifiants d'appelants prédéfinie.	Vous pouvez refuser les appels provenant de zones problématiques ou de zones non compatibles avec votre campagne actuelle (par exemple, les zones où vous n'êtes pas représenté).
Liste blanche	Transmet uniquement les appels provenant d'une liste d'identifiants d'appelants prédéfinie.	Vous pouvez limiter vos appels entrants à une liste prédéfinie ou à un groupe cible, par exemple à une zone géographique qui fait l'objet d'une promotion ou encore aux clients existants uniquement.
Distribution d'appels par identifiant d'appelant	Permet de distribuer les appels en fonction d'une liste prédéfinie sur la base des identifiants d'appelants.	Les appels peuvent être répartis sur diverses destinations en fonction de listes prédéfinies de groupes cibles. Par exemple, vous pouvez avoir classé vos clients en fonction du montant de leurs dépenses ou des produits et

Fonctionnalité	Description	Avantage
Annonce enregistrée	Redirige l'ensemble des appels vers une annonce standard ou enregistrée de votre choix, plutôt que de les transmettre aux agents. Généralement utilisée en conjonction avec la fonction de redirection des appels.	services qu'ils vous achètent. Vous avez la garantie que vos clients obtiennent une réponse, même si vos bureaux sont fermés ou si votre centre de contact connaît des perturbations.
Routage SVI standard	Redirige les appels vers les destinations spécifiées ou en fonction d'autres critères de routage, selon les menus choisis par l'appelant en réponse à une annonce enregistrée.	Vous pouvez enregistrer vos propres annonces, les charger dans le plan de routage et créer un menu de réponse DTMF, notamment en cas d'erreur de routage ou d'absence de routage. Un menu type invite par exemple l'appelant à appuyer sur la touche 1 pour parler à l'équipe de Ventes ou sur la touche 2 pour obtenir une assistance technique. Des fonctionnalités SVI managées avancées sont également disponibles dans la suite de produits SVI managés.
Interruption des appels	Redirige les appels vers une tonalité prédéfinie.	Vous pouvez choisir la tonalité que vos clients entendent si vous n'êtes pas en mesure de prendre leur appel (par exemple, occupée ou numéro non accessible).
Blocage des appels	Permet de bloquer les appels en provenance de réseaux mobiles ou de l'étranger.	Vous pouvez éviter les frais additionnels parfois induits par ce type d'appel. Si vous n'êtes pas en mesure de servir les clients qui appellent de l'étranger, le fait de bloquer ces appels évite à vos agents de perdre du temps inutilement.

Fonctionnalité	Description	Avantage
Filtrage des postes téléphoniques payants	Vous pouvez bloquer les appels en provenance des postes téléphoniques payants, les rediriger vers une annonce ou les transférer vers une destination spécifique.	Permet d'éviter les frais additionnels parfois induits par les appels en provenance de postes téléphoniques payants.
Arrêt par groupement de postes	Vous pouvez interrompre les appels sur un groupement de postes plutôt que sur une seule destination.	Les groupements de postes peuvent être configurés de manière séquentielle, de sorte que la première destination reçoive toujours l'appel si elle le peut, ou de manière cyclique, de sorte que le prochain agent disponible prenne l'appel. Vous bénéficiez ainsi d'une plus grande souplesse pour l'acheminement des appels.
Code de sélection du routage	Dirige les appels en fonction des derniers chiffres du numéro d'appel.	Permet d'attribuer des numéros d'appel différents pour les diverses fonctions ou campagnes et de rediriger les appels en fonction du numéro que le client a composé. Par exemple, vous pouvez avoir un numéro d'appel pour votre service clientèle et un autre pour votre service des ventes.
Call offering treatment indicator (COTI)	Garantit que les clients ne puissent pas composer directement le numéro de destination associé à un numéro d'appel. Peut s'appliquer à un seul numéro de destination.	Particulièrement utile pour les numéros à revenu partagé Colt, car si les appelants passent outre votre numéro d'appel, vous ne recevez aucune recette pour les appels.
Autorisation par code PIN	Permet d'acheminer les appels en fonction d'un code que l'appelant saisit sur le	Garantit que seuls les appelants autorisés (les abonnés à votre service ou les membres de votre

Fonctionnalité	Description	Avantage
	clavier du téléphone.	personnel) peuvent vous joindre. Souvent utilisée pour les services de pont de conférence.
Limitation des appels	Limite le nombre d'appels simultanés pouvant joindre un numéro de destination particulier.	Évite la saturation de votre centre de contact. Utile quand vous devez faire face à un événement générateur d'appels en masse tel qu'une campagne de publicité ou une promotion.
Limite de la durée de l'appel	Permet de limiter la durée d'un appel (en secondes ou en minutes), à l'aide d'un chronomètre intégré à la plateforme Colt IN.	Les numéros à revenu partagé sont souvent soumis par la loi à une limite de durée des appels, de sorte que les appelants ne subissent pas de frais excessifs.

4.3 Route Activator

Route Activator, accessible par le biais du portail d'outils Web Inbound Active Services, permet de gérer les plans de routage des appels sur le Web. Route Activator est un outil en option, proposé moyennant un forfait mensuel, qui permet d'apporter autant de modifications que nécessaire aux plans de routage. Route Activator offre un contrôle total et une souplesse optimale en matière de gestion des numéros d'appel. Vous pouvez ainsi modifier vos plans de routage sans avoir à contacter Colt.

Route Activator est un récent éditeur de plan d'appels graphique intuitif et convivial qui permet de créer des plans rapidement dans le flux logique de l'appel. L'application est fournie avec un *Guide de mise en route rapide* qui regroupe l'ensemble des informations dont vous avez besoin pour l'utiliser. Route Activator est accessible depuis tout ordinateur équipé d'une connexion Internet IE 8 ou Firefox, version 3.5.3 ou ultérieure.

Route Activator permet :

- de modifier le plan de routage en fonction des besoins changeants de l'entreprise ;
- de rediriger le trafic rapidement afin de s'assurer que les clients bénéficient d'un service homogène ;
- de recourir à un plan d'urgence prédéfini afin de s'assurer que les appels sont toujours pris, même quand la destination subit une interruption inopinée du service.

Il existe quatre versions de Route Activator :

- **Translation** : pour un contrôle du routage de base vers un numéro de destination unique
- **Direct Call Plan Editor** : propose un ensemble de fonctionnalités principales avec l'éditeur de plan d'appels graphique
 - Création de cinq plans d'appels stockés au maximum par numéro d'appel, dont l'activation peut être immédiate ou programmée à une date ultérieure
 - Blocage des appels provenant de mobiles ou de l'étranger, de postes téléphoniques payants et d'appelants sans identifiant CLI
 - Fonctionnalités de liste noire et liste blanche
 - Routage en fonction de pourcentages
 - Modifications stockées dans le journal des activités pendant 90 jours maximum
- **Advanced Editor** : comprend des fonctionnalités plus complexes, notamment :
 - Routage dépendant de l'origine
 - Routage en fonction de l'identifiant d'appelant
 - Limitation des appels
 - Distribution des appels au énième
- **Advanced Editor + IVR** : comprend l'ensemble des fonctionnalités avancées disponibles dans la version Advanced Editor, plus la fonctionnalité standard d'IVR avec annonces enregistrées par l'utilisateur

4.4 Rapport sur la gestion à la demande

Une gamme exhaustive de rapports de gestion accessibles via Colt Online vous permet d'analyser le volume d'appels vers vos numéros IN et de contrôler les coûts et les ressources humaines de votre centre de contact. Les rapports sont conçus pour vous aider à :

- planifier les ressources humaines en fonction des heures de pointe ;
- disposer d'informations en temps voulu sur les résultats des promotions marketing et ventes en cours ;
- prendre des décisions averties en matière de ressources humaines et du développement à venir de votre centre de contact.

Nous proposons les rapports suivants :

- **Rapport sur le nombre d'appels** : recense les appels fructueux.
- **Rapport sur les résultats de l'appel** : indique les raisons de l'échec des appels infructueux.
- **Rapport sur la durée moyenne** : contient des statistiques sur les durées moyennes de différents paramètres d'appel.
- **Rapport sur le routage alternatif** en cas d'absence de réponse, de tonalité occupée, de limiteur d'appels et de congestion.
- **Analyse des appelants ayant recomposé le numéro avec succès** : analyse les séquences d'appels recomposés par une même personne jusqu'à obtention d'une réponse.
- **Analyse des appelants ayant recomposé le numéro sans succès** : analyse les séquences d'appels recomposés par une même personne sans obtenir de réponse.
- **Rapports sur le temps d'acceptation des appelants** : appelants qui ont essayé de joindre un numéro donné plusieurs fois, pour finalement réussir à le joindre dans la journée.
- **Rapports d'analyse d'origine globale** : aperçu des activités téléphoniques en fonction de la situation géographique des appelants.
- **Rapports d'analyse du type de jour** : activités téléphoniques en fonction des types de jours définis dans le calendrier personnalisé de l'utilisateur utilisé pour acheminer les appels.

Vous pouvez afficher les rapports en ligne ou les télécharger et partager facilement l'information au sein de votre entreprise ou avec des tiers.

L'outil Colt Call Analyser permet d'analyser les coûts des appels vers vos numéros IN.

5 Sécurité

La sécurité physique de nos bâtiments est strictement contrôlée, et leur accès est rigoureusement limité au personnel autorisé. Au sein des bâtiments de Colt, chaque zone est sécurisée par un système électronique de contrôle d'accès. Toutes les personnes qui travaillent dans les locaux de Colt doivent être munies d'un laissez-passer conforme. Aucune personne qui n'est pas membre de notre personnel ne peut pénétrer dans l'enceinte des locaux de Colt, à moins d'avoir obtenu préalablement une autorisation spécifique. Les personnes invitées à pénétrer dans les locaux doivent avoir été recommandées par un membre du personnel de Colt ou avoir fait l'objet d'un contrôle de sécurité.

5.1 Nouvelle commande de service

Une nouvelle commande de service est la prestation de service initiale dans les locaux du client, qui inclut la configuration initiale du réseau conformément aux spécifications fournies dans le bon de commande.

Les délais de livraison des services Colt IN sont indiqués dans l'engagement de qualité de service (SLA), de même que le détail des pénalités applicables en cas de retard de livraison.

5.2 Installation Fast Track

Fast Track vous permet d'accélérer la livraison de vos commandes et de recevoir vos services à une date que vous avez spécifiée (généralement avant le délai d'exécution standard), ou, le plus tôt possible si cette date spécifiée n'est pas possible.

L'installation Fast Track est réalisable sur tous les sites On-Net et dans toutes les zones géographiques desservies par Colt. Si Fast Track est possible, Colt fournit une date de livraison Fast Track basée sur la faisabilité technique, que vous pouvez accepter ou refuser. En cas d'acceptation, l'option Fast Track est facturée en supplément des frais d'installation standard.

Pour de plus amples informations, contactez un responsable de compte Colt.

5.3 Modification d'un service existant

La modification d'un service existant consiste à activer ou à désactiver certaines fonctions et interfaces, et concerne également les modifications de service survenant après l'installation initiale, moyennant des frais supplémentaires.

5.4 Cessation ou annulation du service

La cessation de service intervient dans les 30 jours ouvrés qui suivent la demande du client. Aux termes des conditions générales de Colt, la demande de cessation de service peut être facturée. Si le client décide d'annuler sa commande pendant l'installation, Colt se réserve le droit de facturer cette prestation.

5.5 Point de démarcation

Le point de démarcation pour la livraison des services de Colt est l'interface client sur les équipements d'accès Colt (qui se situe en principe à la base du boîtier Colt). Si le client le souhaite, Colt peut fournir le câblage interne entre le boîtier Colt et les équipements du client, moyennant des frais supplémentaires.

Si Colt procède à l'installation du câblage pour le client, le point de démarcation reste localisé à la base du boîtier Colt. Il n'incombe pas à Colt de repérer d'éventuelles anomalies sur le câblage interne.

6 Garantie de service

Les appels vers les numéros IN sont acheminés par le biais d'une plateforme IN entièrement redondante. L'engagement de qualité de service relatif aux services Colt IN comprend des accords de disponibilité du service et de gestion des défaillances, assortis de dédommagements, qui sont applicables si les objectifs ne sont pas atteints.

Colt fournit d'excellentes garanties de service :

- Le réseau d'infrastructure est supervisé de façon proactive.
- Un centre de service client assure une assistance en plusieurs langues, 24 h/24 et 7 j/7.
- Colt Online offre un portail Web qui permet aux clients de consulter leurs factures ainsi que leurs suivis d'incident.

La garantie de service inclut les éléments suivants :

- [Service client](#)
- [Colt Online](#)
- [Suivi du service](#)
- [Maintenance planifiée](#)

6.1 Service client

Colt possède un réseau fibre optique paneuropéen de haute qualité, grâce auquel il peut prévoir un taux de disponibilité annuel. Le taux de disponibilité prévu dépend du service souscrit et de l'emplacement des sites du client. Le service d'assistance technique est disponible 24 h/24 et 7 j/7. Les clients peuvent signaler un dysfonctionnement à tout moment en contactant le Centre de service client. Ils seront pris en charge par un représentant parlant leur langue.

Une fois le service mis en œuvre, les clients se voient remettre une référence de service unique pour chaque circuit. Ils doivent toujours veiller à se munir de ce numéro avant de signaler un dysfonctionnement. Le numéro à contacter pour signaler un dysfonctionnement est indiqué dans le pack remis au client.

6.2 Colt Online

Colt Online est une application intuitive et conviviale qui donne à tous les clients de Colt la possibilité d'interagir avec Colt par l'intermédiaire d'une connexion Internet sécurisée, sans passer par un représentant du service client ou un responsable de compte.

Chaque client Colt Online a accès à un compte administrateur, qui est confié à un utilisateur précis dans son entreprise. Cet administrateur peut accéder à toutes les fonctions de chaque compte et sous-compte client, et peut notamment :

- Rechercher et consulter n'importe quelle facture émise au cours des six derniers mois (format .pdf)*

* Cette fonction n'est pas disponible en Suisse en raison de la législation locale sur la confidentialité des données

- Consulter le statut de toute commande en cours de traitement
- Consulter en temps réel le statut des tickets ouverts (tickets d'incident technique, demandes de renseignement administratif, requête de service)
- Rechercher et consulter tous les services en direct
- Consulter un tableau de bord de compte synthétisant les quatre fonctions présentées ci-dessus.

Consultez la section Colt Online pour obtenir un aperçu des fonctions correspondantes.

6.3 Suivi du service

Le réseau de Colt est supervisé et entretenu de façon proactive par Colt.

Nous assurons activement la surveillance et la gestion du réseau et mettons en place des mesures correctives dans l'éventualité d'un problème, sans nécessairement informer nos clients chaque fois que cela se produit.

Vous pouvez signaler un dysfonctionnement à tout moment en contactant l'assistance technique Colt. Un représentant parlant votre langue répondra à votre appel. Des informations exhaustives sont fournies avec la documentation du service. En cas de défaillances signalées par les clients, notre processus de gestion des défaillances implique de fournir aux clients des informations de retour et des mises à jour.

6.4 Maintenance planifiée

Quand des travaux planifiés sont nécessaires, le client sera généralement informé à l'avance, comme suit :

- **Cinq jours ouvrables** : travaux planifiés n'affectant pas le service et travaux planifiés standard (maintenance de routine) ;
- **15 à 17 jours** : travaux planifiés affectant le service.

Généralement, les travaux planifiés ont lieu après 20 h GMT en semaine. Dans le cas d'interventions urgentes, Colt fait tout son possible pour avertir ses clients au moins quatre jours ouvrés avant la date des travaux. Dans certains cas, cela n'est cependant pas possible, et les travaux sont effectués dans un laps de temps bien plus court, justifications à l'appui.

7 Informations commerciales

7.1 La facturation

Colt vous envoie par courrier postal une facture mensuelle pour vos services Intelligent Network. La facture comprend les coûts d'installation, de location et des appels, ainsi que tout autre frais, crédit ou remise applicable.

En outre, nous vous proposons un outil logiciel gratuit, Call Analyser, qui permet d'analyser le détail des appels et des coûts de vos services IN en fonction des relevés d'appels détaillés (CDR). Ces CDR comprennent des informations sur la date, l'heure et la durée des appels, ainsi que le numéro de destination. Les CDR peuvent être téléchargés depuis Colt Online ou reçus par e-mail dans certains pays.

7.2 Les frais d'installation

Les frais d'installation relatifs au numéro d'appel sont facturés une fois l'installation terminée, en tout ou en partie.

7.3 Les frais de location

Les frais de location du numéro d'appel sont facturés mensuellement et à l'avance.

7.4 Les frais d'appel

Les frais d'appel sont facturés mensuellement et rétroactivement.

7.5 Le partage des recettes

Dans le cas des services Colt IN comprenant des frais de partage des recettes au fournisseur de service (par exemple pour des numéros à revenu partagé ou certains services Shared Cost dans certains pays), Colt vous paie mensuellement le montant approprié.

7.6 Fonctionnalités annexes

La location de fonctionnalités par pack, Route Activator et Managed IVR sont facturés mensuellement et à l'avance.

8 Colt Professional Services

Colt Professional Services est une équipe d'experts dédiée à la conception et à la gestion de solutions qui soutiennent la transformation de l'entreprise de nos clients. Nos consultants sont à votre disposition pour :

- étudier de A à Z vos besoins actuels et futurs en termes de communications ;
- concevoir des projets complexes, satisfaisant à des normes rigoureuses ;
- gérer les déploiements de projets ;
- s'assurer que le service fourni est conforme aux attentes du client.

Colt possède quatre domaines d'expertise : gestion de projet, prestation de services, services de conseil et services de conception. Pour de plus amples informations sur ces services, contactez un responsable de compte Colt.

Appendix A Colt Online

Rechercher et consulter n'importe quelle facture émise au cours des six derniers mois (format .pdf)*

* Cette fonction n'est pas disponible en Suisse en raison de la législation locale sur la confidentialité des données.

Trouver une facture

Trouver une facture spécifique avec le numéro de facture.

Numéro de facture :

OU

Rechercher des factures

Pour rechercher des factures, utilisez une combinaison des critères suivants

Mois de facturation :

Nov 2009 Déc 2009
 Jan 2010 Fév 2010
 Mar 2010 Avr 2010

Factures ?

Sur cet écran, vous pouvez afficher, télécharger et imprimer les factures des 6 derniers mois. La facturation en ligne n'est qu'un service supplémentaire. Vous recevrez toujours une facture imprimée pour tous les services.

Les factures sont au format PDF. [Téléchargez Acrobat Reader](#) pour afficher les factures.

Figure 2 : consultation des factures

Consulter le statut de toute commande en cours de traitement

Détails de la commande ?

[Imprimer la commande](#)

◀ Retour aux résultats de la recherche | / 2 | [NEXT ▶](#) | [LAST ▶▶](#)

Il s'agit d'une commande principale.

Présentation	Informations sur le client	Détails de la commande	
1. Ouvert 	Validation de la commande 	3. Mise en œuvre 	4. Commande complétée 
✓	✓	Approved - In Progress	
Order Received Date 29/03/2010	Validation terminée 31/03/2010 Enregistrement des commandes 31/03/2010	Date promise définie le 31/03/2010 Date de livraison promise 30/04/2010	Date requise par le client 29/04/2010

Figure 3 : détails d'une commande

Consulter en temps réel le statut des tickets ouverts (tickets d'incident technique, demandes de renseignement administratif, requête de service)

< Retour aux résultats de la recherche | 1 / 17 | NEXT ► | LAST ►►

Imprimer un ticket

Présentation Détails

1. Ouvert	2. Diagnostic & Résolution	3. Fermeture
✓	✓	Closed
Date & heure (GMT) 29/03/2010 17:52	Date & heure de diagnostic (GMT) 29/03/2010 17:53	Date & heure de restauration (GMT) 29/03/2010 17:53

Figure 4 : détails des tickets

Rechercher et consulter tous les services en direct

Détails du service ⓘ

< Retour aux résultats de la recherche | Service 2 / 19 | Suivant ► | Dernier ►►

Informations sur le client Service Details Détails du service - Facturation

Détails du service - Facturation

The amount shown on the invoices may include other services in addition to the one you are viewing on this page. Please view the invoice to check which orders are included.

Total des frais de location mensuels	0.0
Date de début de la facturation	Fri Feb 19 00:00:00 GMT 2010
Date d'expiration de la facturation	

Numéro de facture	Montant	Date d'émission
2009201079916	78366.56	02-11-2009
2010201001523	77141.92	02-01-2010
2009201091032	75097.17	01-12-2009
2010201012302	75146.02	02-02-2010
2010201023054	75071.51	02-03-2010

Figure 5 : détails du service

Consulter un tableau de bord de compte synthétisant les quatre fonctions présentées ci-dessus.

Appendix B Délais des prestations de service

Type de circuit d'accès

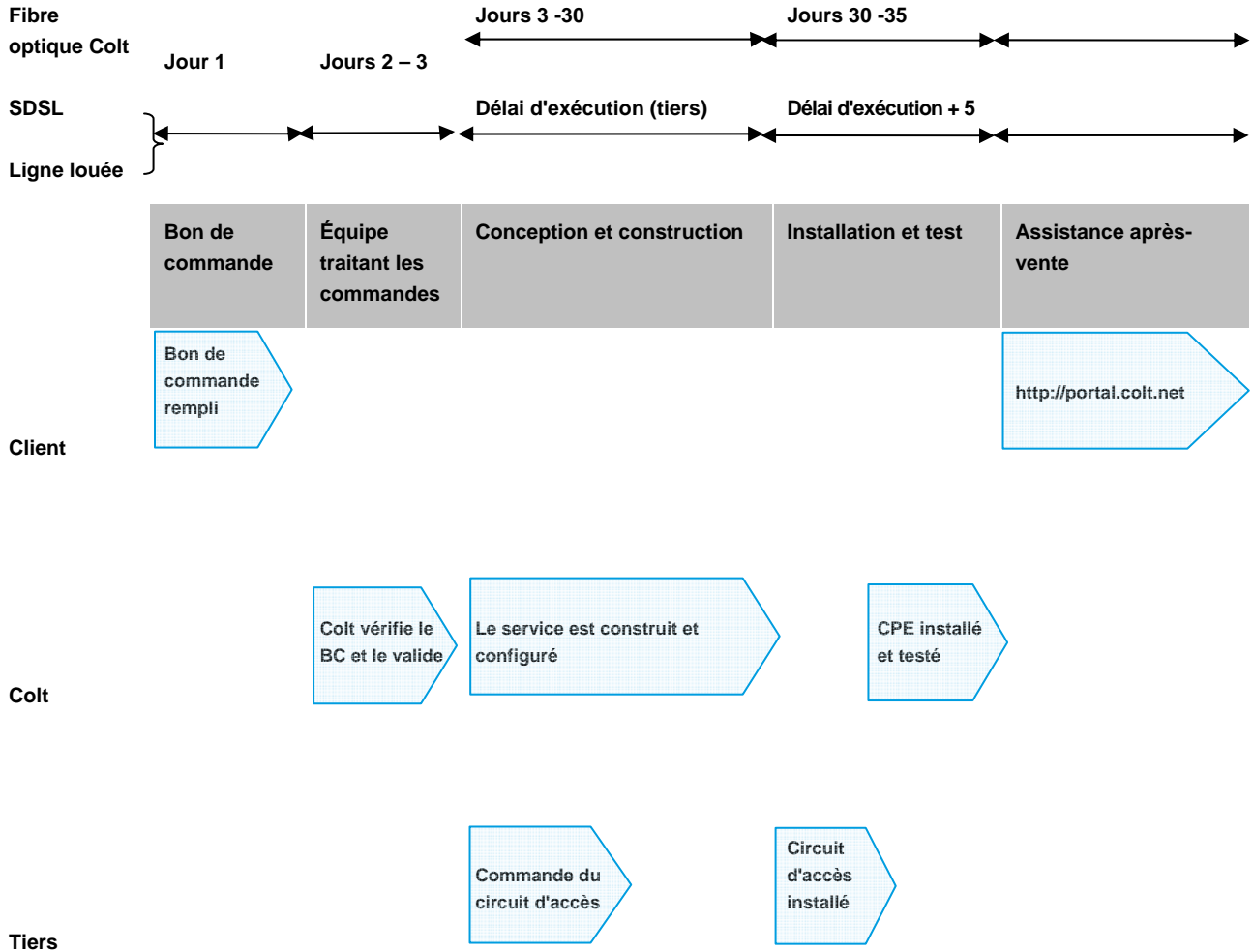


Figure 6 : délais

Appendix C Récapitulatif : de la commande à l'exécution du service

Contact chez
Colt

Chronologie des activités

Support ventes	Étape 1 Jour 1 Le bon de commande est complété
Représentant Nom Tél.	Une commande pour le service Colt Intelligent Network est établie avec l'aide d'un représentant.
	Étape 2 jours 2 -3 La commande est validée La commande est désormais validée par Colt ; toutes les questions et tous les problèmes en suspens ont été réglés. Les clients recevront une lettre confirmant réception et acceptation de leur commande.
	Étape 3 Conception et construction Le service et les fonctionnalités optionnelles requises sont configurés. Le circuit d'accès sera commandé et les clients recevront une lettre confirmant la date d'installation par Colt.
Processus d'installation	Étape 4 (a) Installation du circuit d'accès Un technicien est envoyé sur le site du client pour procéder à l'installation du circuit d'accès. Veuillez vous assurer que le technicien ait bien accès aux locaux du client.
	Étape 4 (b) Installation de l'équipement L'équipement commandé par le client est testé par Colt. Le circuit d'accès et les services Internet sont testés.
	Étape 5 Activation et portage Le service est prêt à être activé et (si nécessaire), Colt procède au portage des numéros. Les clients reçoivent un pack de prise en main avec tous les éléments à connaître sur le nouveau service.
