

**TOSHIBA**  
À la pointe de l'innovation >>>

**IPedge™**

VIVEZ L'EXPERIENCE IP

**EDGE**



# IPedge™

## Le choix avisé pour votre entreprise

Un de vos principaux actifs commerciaux est votre système de communication IP. Le bon système vous permet d'attirer les clients, d'accroître la productivité, d'économiser de l'argent, d'améliorer votre image et d'augmenter la satisfaction de la clientèle. C'est pourquoi de nombreuses entreprises chef de file optent pour Toshiba.

IPedge de Toshiba offre une architecture IP axée sur le rendement, des communications unifiées intégrées, la gestion centralisée et plus encore. Les solutions de communication IPedge sont conçues pour intégrer les processus commerciaux et les communications pour créer de la valeur, de l'efficacité, maximiser le rendement sur votre investissement et minimiser le coût total de possession.

Que votre entreprise soit en démarrage, en croissance ou ajoute de nouveaux emplacements, la communication est la clé permettant de garder votre clientèle, vos employés et vos fournisseurs connectés. La technologie réseau de Toshiba vous permet de brancher en réseau de multiples systèmes. Vous pouvez améliorer considérablement la capacité d'expansion et l'intégration entre des emplacements décentralisés.

Pour répondre à vos besoins commerciaux, IPedge de Toshiba offre trois modèles :



**IPedge EP**  
Prend en charge jusqu'à 40 utilisateurs par serveur.



**IPedge EC**  
Prend en charge jusqu'à 200 utilisateurs par serveur.



**IPedge EM**  
Prend en charge jusqu'à 1 000 utilisateurs par serveur.





## L'avantage IPedge

### Simplicité à un seul serveur

En déployant plusieurs applications dans un serveur unifié, plutôt qu'une application par serveur, vous faites des économies importantes sur l'équipement et sur les coûts de maintenance.

Voici les applications standard :

- Traitement des appels
- Boîte vocale et messagerie unifiée
- Administration de système centralisée

Voici les applications facultatives :

- Appel conférence « Meet-me » et collaboration web et vidéo
- Call Manager — application client de communications unifiées

### Conçu pour les performances

Grâce à sa technologie IP et ses normes ouvertes, la solution IPedge de Toshiba offre un grand nombre d'avantages importants :

- Le système d'exploitation Linux offre un niveau de sécurité plus élevé que tout autre système d'exploitation.
- La survie à l'intérieur d'un réseau assure la continuité des affaires.
- L'utilisation de liens SIP est prise en charge de manière native par le serveur IPedge et ne nécessite pas de passerelle.
- L'utilisation d'une seule adresse IP permet un déploiement économique.
- La plateforme utilise des normes ouvertes, ce qui signifie que les applications et les dispositifs de l'avenir seront compatibles avec le système, ce qui protège votre investissement.
- Le châssis de serveur mince et élégant, au format 1U, occupe un espace minime dans le bâti.

### Des dispositifs pour répondre à tous les besoins

IPedge vous aide à rester connecté à vos clients, peu importe où vous vous trouvez. Chaque utilisateur peut sélectionner le type de dispositif répondant à ses besoins. Choisissez des téléphones Toshiba parmi les téléphones IP de bureau ou muraux, les appareils logiques sur ordinateur portable (SoftIPT™), les téléphones IP sans fil pour les utilisateurs connectés à votre réseau sans fil ou à votre service cellulaire, les modules accessoires, les consoles de standardiste, les téléphones SIP et les téléphones analogiques.

### Communications unifiées

L'application Call Manager de Toshiba vous permet de combiner les capacités de votre ordinateur et d'un téléphone Toshiba, pour en faire un puissant outil de communication. Utilisez votre souris pour composer, répondre à un appel, transférer un appel et plus encore — sans avoir à décrocher le combiné de votre téléphone.

L'intégration avec les logiciels CRM permet d'afficher des fenêtres contextuelles dans des logiciels tels SalesForce.com, Act!®, Microsoft® Outlook™ et d'autres encore. Utilisez votre ordinateur pour échanger des messages instantanés avec plusieurs utilisateurs et ouvrir plusieurs séances de clavardage simultanées.

L'affichage de la présence permet aux utilisateurs de connaître l'état actuel de leurs collègues, de transmettre rapidement des informations importantes et de mieux servir les clients grâce à une interface de communications unifiées conviviale.

### Des outils de gestion simplifiés

Les outils de gestion intégrés au serveur IPedge simplifient la tâche. Il suffit d'y accéder à l'aide d'un fureteur Web. La gestion centralisée et uniformisée de tous vos emplacements est plus efficace et élimine les erreurs de bases de données entre les nœuds réseau.

- L'administration système par navigateur Web est offerte par l'application Enterprise Manager, ce qui permet l'installation et la maintenance centralisées de tous les systèmes IPedge accessibles par votre réseau local et votre réseau étendu, à partir de tout emplacement.
- Une gestion personnalisée à l'aide du navigateur Web est offerte par l'application Enterprise Manager, ce qui permet aux utilisateurs de programmer les boutons, de personnaliser les fonctions du téléphone et de libérer l'administrateur système, qui peut ainsi accomplir d'autres tâches.

### Solution intégrée IPedge

Traitement des appels	Serveur multimédia
Conférence/Collaboration Web/Vidéo	
Messaging	Webmin/Bacula
Enterprise Manager	Java/Apache/MySQL
(UC) avec Call Manager	Linux

### Utilisez votre téléphone intelligent pour en apprendre plus sur IPedge!

Lisez ce code à l'aide de votre téléphone intelligent à l'aide du lecteur MS-Tag Reader gratuit disponible à l'adresse <http://gettag.mobi>





## Collaborez, communiquez, connectez-vous

Les relations d'affaires ne peuvent pas se passer des communications personnelles. Les solutions de communication conviviales de Toshiba peuvent vous aider à rapprocher vos clients et vos employés comme jamais auparavant.

### Relever le défi de la collaboration

L'application IPedge Meeting permet d'organiser des conférences audio accessibles par téléphone et la collaboration web et vidéo intégrée au calendrier Outlook, le partage de bureau, l'enregistrement des conférences, des rapports sur l'utilisation et plus encore. Il s'agit d'une solution en ligne, ce qui permet aux utilisateurs de se joindre à une séance de collaboration de partout sur la planète, par Internet, et d'accéder à la conférence audio par téléphone de partout à l'aide du réseau téléphonique public commuté. De plus, les utilisateurs n'ont pas à installer de logiciel client sur leur ordinateur personnel; ils n'ont qu'à utiliser leur accès Internet.

### Flexibilité de la messagerie vocale

Les applications de traitement de la voix vous aident à améliorer le service à la clientèle en offrant aux appelants une attention immédiate et un accès à l'information. La messagerie vocale est intégrée à IPedge et aucun équipement supplémentaire n'est nécessaire. La messagerie vocale est flexible et vous permet de personnaliser le traitement de la voix pour répondre à vos besoins.

Des fonctionnalités complètes :  
(Certaines fonctions nécessitent l'activation d'une licence.)

- Les options de messagerie unifiée permettent de gérer la messagerie vocale et les courriels à l'aide de votre ordinateur ou de votre téléphone.
- Le renvoi temporaire permet aux appels importants de vous atteindre, peu importe où vous travaillez.
- La gestion de la messagerie vocale simplifiée à l'aide d'un téléphone IP Toshiba avec écran ACL et des touches programmables.
- L'enregistrement des appels directement dans la boîte de messagerie vocale en appuyant sur un bouton sur le téléphone.
- Le filtrage des appels demande à l'appelant de se nommer, puis annonce le nom enregistré à l'utilisateur, qui peut accepter l'appel ou le réacheminer.
- Un puissant langage de programmation de scripts vous permet de personnaliser le fonctionnement de votre messagerie vocale, d'effectuer des fonctions du système de réponse vocale interactif; d'ajouter ou améliorer des fonctions telles l'enregistrement et la lecture, les fichiers audio ou encore, d'utiliser les informations d'appel de l'appelant pour ajouter des données à la réponse ou pour effectuer un acheminement spécial des appels.

## Puissance et productivité

IPedge intègre de nombreuses fonctionnalités de communication sur votre réseau IP, ce qui vous permet d'étendre toutes les fonctionnalités de téléphonie mobiles aux utilisateurs locaux et distants.

### Mobilité sur place et à distance

Les téléphones IP sans fil de Toshiba vous permettent de répondre aux appels, d'accéder à la messagerie vocale et d'utiliser presque toutes les fonctionnalités avancées du système, partout où votre réseau local sans fil (WLAN)

est accessible. L'appareil logique SoftIPT est déployé sur votre ordinateur portable ou sur votre tablette et se connecte sur votre réseau local sans fil ou par Internet.





## Effacité sur mesure

Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, doivent gérer efficacement les appels entrants vers leurs départements et vers les autres groupes. Les solutions de centre d'appels\* Toshiba permettent de servir les clients rapidement, efficacement et économiquement, en vous offrant de nombreux avantages concurrentiels.

### Effacité du centre d'appels

L'application Contact Center Suite de Toshiba s'assure de traiter et d'acheminer efficacement les appels, pour répondre aux besoins de vos clients. Exécutée en tant qu'application sur le serveur Media Application Server de Toshiba connecté à IPedge, elle offre des fonctionnalités sophistiquées, dont l'acheminement des appels entrants vers les agents appropriés, l'équilibrage de la répartition des appels, la gestion de la priorité des files d'attente et plus encore. Elle offre le mariage parfait de la puissance et de la simplicité.

### Des économies multisite

Les applications ACD (Automatic Call Distribution) de Toshiba permettent aux centres d'appels de plusieurs sites de fonctionner en tant que système unique.

- L'acheminement des appels par anticipation vérifie l'état des agents dans les autres nœuds réseau avant d'acheminer l'appel vers ces agents.
- Les fonctionnalités de l'application Call Manager sont étendues dans tout le réseau pour, par exemple, partager l'état de présence et permettre le clavardage entre utilisateurs de plusieurs nœuds réseau.

### Une bonne nouvelle pour les rapports

Les statistiques d'appels et les rapports de gestion sur tous les sujets, du rendement des agents répondant aux appels aux outils de prévision, et les rapports périodiques peuvent être accédés facilement à l'aide d'une interface utilisant un navigateur.

### Des outils pour la productivité

Les agents du centre d'appels offrent un meilleur service grâce à l'application de communications unifiées Call Manager. Produisez des fenêtres contextuelles lorsque des appels sont reçus, grâce à l'intégration avec les logiciels de gestion de la relation client et leurs bases de données.

### Enregistrer. Stocker. Relaxer.

Les systèmes d'enregistrement et de stockage des appels peuvent améliorer vos activités commerciales, par exemple dans la formation, dans le contrôle de la qualité et dans le service à la clientèle. Enregistrez, stockez, organisez et réécoutez les appels aux fins de protection légale.



\* Certaines applications peuvent nécessiter l'installation de serveurs supplémentaires. Communiquez avec votre revendeur autorisé Toshiba pour obtenir plus d'informations.



## **Toshiba du Canada Limitée**

Toshiba représente la qualité, la fiabilité, l'innovation et un parcours sans risque vers l'avenir de ses clients. Avec nos revendeurs autorisés, nous nous engageons à soutenir la transition des entreprises vers les technologies IP, grâce à nos solutions de communication et nos services de calibre mondial orientés vers les clients.

## **Philosophie et engagement**

Notre sens du devoir envers la société, l'environnement et notre futur collectif est solidement implanté chez les hauts dirigeants de Toshiba. Respect des droits humains. Agir avec intégrité, transparence et sens des responsabilités. Planifier le cycle de vie des produits pour réduire les effets sur l'environnement. Se joindre au Pacte Mondial des Nations Unies. Chez Toshiba, nous savons qu'avec les interactions complexes à l'échelle mondiale, le succès commercial, la prospérité personnelle et un monde plus vert sont des objectifs tout à fait conciliables.

## **Agir avec nos cœurs, nos têtes et de la détermination**

Toshiba est une entreprise mondiale avec un chiffre d'affaires est de 60 milliards de dollars et 200 000 employés dans 30 pays. Toutefois, avec notre engagement envers la responsabilité sociale de l'entreprise, nous pensons et agissons comme le ferait une entreprise locale; nous nous soucions du bien-être des gens, de l'état de l'environnement et de l'avenir des communautés où nous sommes actifs.





## Réseau de revendeurs autorisés Toshiba

Toshiba du Canada Limitée vend des solutions de communication IP, des téléphones IP et numériques, des outils de collaboration vidéo, des produits de mobilité professionnels et des systèmes de messagerie vocale primés, à l'aide de son réseau de revendeurs autorisés. Les revendeurs Toshiba travaillent d'arrache-pied pour offrir la meilleure expérience client qui soit. Avec plus de 40 années d'expérience, le Groupe des Produits de Bureau Toshiba et le réseau de revendeurs autorisés peuvent offrir à votre entreprise des solutions de communication IP de calibre mondial.

## Assumer notre responsabilité en tant qu'entreprise de calibre mondial

Toshiba s'engage à jouer un rôle de premier plan dans les efforts visant à développer une société durable. Chez Toshiba, nous reconnaissons que la Terre est une richesse irremplaçable et nous croyons que l'humanité a pour responsabilité de remettre la Terre aux générations futures dans l'état où nous l'avons trouvée ou, mieux encore, en meilleur état. Par conséquent, Toshiba fait la promotion de pratiques de gestion environnementales robustes, dans tous les processus liés aux produits et aux services, en se concentrant sur : la prévention du réchauffement global, le contrôle des substances chimiques et l'utilisation efficace des ressources. Chez Toshiba, nous sommes très fiers de notre engagement et de nos activités de protection de l'environnement. Nous sommes fermement convaincus de l'importance d'avoir un engagement ferme envers l'excellence environnementale et de bien comprendre les effets de nos actions sur notre environnement. Dans cette optique, Toshiba cherche en tout temps à créer des produits ayant un effet minimal sur l'environnement au cours de leur cycle de vie. Les produits de Toshiba sont soumis à des critères environnementaux rigoureux et nous sommes fiers de vous offrir une large gamme de produits certifiés « Vert ».



# TOSHIBA

À la pointe de l'innovation >>>

Utilisez votre téléphone intelligent pour en apprendre plus sur IPedge!

Lisez ce code à l'aide de votre téléphone intelligent à l'aide du lecteur MS-Tag Reader gratuit disponible à l'adresse <http://gettag.mobi>



Toshiba du Canada Limitée,  
Groupe des Produits de Bureau

191, rue McNabb, Markham, ON. L3R 8H2 (905) 470-3500  
21 060, rue Daoust, Sainte-Anne-de-Bellevue, QC. H9X 4C7 (514) 390-7766  
6932, rue Greenwood, Burnaby, BC. V5A 1X8 (604) 303-2500

[www.toshiba.ca/telecom](http://www.toshiba.ca/telecom)

© 2012 Toshiba du Canada Limitée, Inc. Tous les produits, services et noms d'entreprise sont des marques de commerce, des marques de commerce enregistrées ou des marques de service appartenant, à part entière, à leur propriétaire respectif. Les informations présentées dans ce document, y compris, sans restriction, les spécifications techniques, la disponibilité, le contenu des services et les informations de contact, peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

N° commande littérature : TCL-IPE-BR-IPedge-VB-F