

## 8x8 – Série X

Voix, vidéo, clavardage et centre d'appels sur une seule plateforme en nuage.

Les communications font partie intégrante de votre entreprise. Il est temps de les accélérer au moyen de la Série X.

### Êtes-vous à la recherche d'un nouveau système téléphonique?

Essayez les solutions de la Série X de Lobby à X4.

### Avez-vous besoin d'une solution de centre d'appels?

Essayez les solutions de la Série X de X5 à X8.

### Avez-vous besoin d'une solution de conférence audio et vidéo?

C'est compris, sans coût supplémentaire. Pouvez-vous cesser de payer pour l'administration et la maintenance de toutes les autres applications de conférence audio et vidéo? Oui.

### Seriez-vous intéressé par une solution de messagerie d'équipe avec un répertoire mondial qui réunit toutes vos solutions de messagerie existantes?

C'est compris, sans coût supplémentaire. Est-ce que cela signifie que vos utilisateurs peuvent continuer à utiliser Slack, Hangouts, Skype for Business, Webex Teams ou autre, et commencer à communiquer entre eux? Oui.

### Analytique avancée, apprentissage automatique, intelligence artificielle?

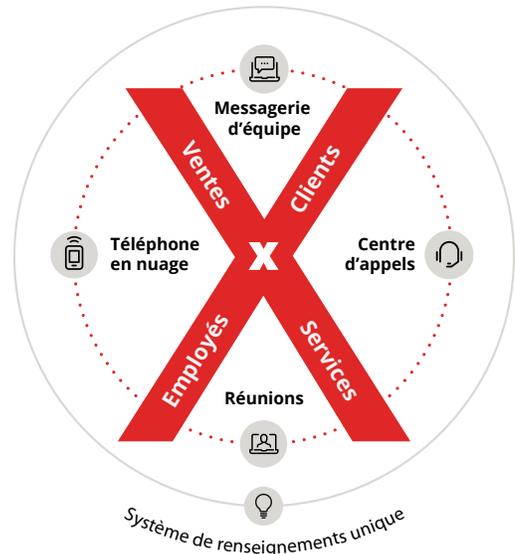
Oui, il y a même une fonction d'analyse de la parole. Cette fonctionnalité peut être activée en quelques minutes, sans engagement coûteux ou fastidieux pour des services professionnels, tant au niveau des communications d'entreprise que du centre d'appels pour vous fournir des données sur toutes les interactions.

Nous ajouterons l'administration centrale pour faciliter l'installation, l'administration et la maintenance.

Comment cela peut-il être si facile? Tout fonctionne sur une seule plateforme infonuagique intégrée, conçue pour la sécurité et la fiabilité.

Chaque forfait a été conçu pour les différents rôles dans votre entreprise, de sorte que vous ne payez que pour les fonctionnalités dont vous avez besoin. Car dans ce domaine, il n'y a pas de taille unique.

Quels que soient vos besoins actuels en matière de communication, la Série X propose un forfait conçu pour y répondre, tout en vous offrant un moyen facile d'élargir vos options de communication dans le futur.



### Voici la Série X

Vous cherchez un système téléphonique qui fonctionne, tout simplement? Comment pouvez-vous communiquer par voix de manière uniforme sur Internet? Ce n'est pas possible à moins d'utiliser une technologie brevetée qui optimise le routage et la surveillance des appels sur Internet. La technologie brevetée de 8x8 trouve le meilleur chemin et achemine votre appel au centre de données le plus proche. Votre appel ne sera pas acheminé à l'autre bout du monde juste pour se rendre à George à l'étage d'en haut.

8x8 est né dans le nuage. Il a fallu 17 ans pour créer une infrastructure solide qui fonctionne parfaitement chaque fois que vous décrochez le téléphone. Nous croyons si fortement en notre solution que nous fournissons des analyses de chaque appel.

Avec la Série X, vous pouvez instantanément voir la qualité d'appel dans l'ensemble de votre entreprise, voir tous les appels de mauvaise qualité et obtenir des informations immédiates sur la cause profonde du problème.

Comment? Tout cela est possible, car la technologie nous appartient. Le fait d'être propriétaire de la technologie est si important que Gartner en a récemment fait un critère obligatoire dans sa comparaison des fournisseurs de logiciel-service de communications unifiées.

Tous les forfaits de la Série X sont basés sur cette infrastructure brevetée, sûre et fiable.



## Lobby

### Le hall d'entrée

- Voix HD
- Appel d'un poste à l'autre
- Numéro de téléphone et poste



## X1

### Le magasin de détail ou l'atelier de fabrication

- Lobby+ :
- Communiquez au moyen d'une application de bureau, une application mobile ou un téléphone de bureau
  - Appels illimités vers les États-Unis et le Canada
  - Enregistrement d'appel
  - Touches configurées (voyant d'occupation de ligne - VOL)
  - Messagerie d'équipe
  - Sameroom (messagerie d'équipe multiplateforme avec Chatter, Slack et plus de 20 autres systèmes)
  - Authentification unique



## X2

### Pour les employés

- X1+ :
- Appels illimités vers 14 pays
  - Conférences audio-vidéo avec une qualité vidéo HD, le partage d'écran et plus encore
  - Analyse des appels personnels
  - Intégration avec G Suite, Office 365, Salesforce et NetSuite
  - Textos d'affaires
  - Fax Internet
  - Call Queues
  - Stockage supplémentaire pour les enregistrements



## X3

### Appels internationaux

- X2+ :
- Appels illimités vers 32 pays
  - Réceptionniste pro
  - Stockage supplémentaire pour les enregistrements



## X4

### Le superviseur ou l'analyste

- X3+ :
- Appels illimités vers 47 pays
  - Surveiller-chuchoter-intervenir
  - Analyses pour le superviseur
  - Rapports sur la qualité de l'appel
  - Stockage supplémentaire pour les enregistrements

## Série X – Modèle Cloud PBX de calibre entreprise



### Accès indépendant de l'IP

Niveaux de service pour la disponibilité et la qualité sur le réseau Internet public



### Accès RTCP

Plus de 20 fournisseurs RTCP assurent une couverture mondiale



### Service 911

Renseignements d'emplacement E911 modifiables par l'utilisateur et vérifiables par le fournisseur CTSP



### Géoroutage

Signalisation et communication vocale automatisées et localisées



### 15 centres de données

Des centres de données de haute qualité placés stratégiquement pour fournir une couverture mondiale



### Reprise après sinistre

Basculement entre POP en moins de 30 secondes



### Sécurité/conformité

Fournisseur unique avec système de sécurité basé sur VeraCode

## Recherchez-vous une solution de centre d'appels qui habilite les agents?

Que vous soyez une jeune ou une grande entreprise, la Série X offre les capacités de communication dont vos agents ont besoin pour répondre plus rapidement à vos clients, grâce à un accès instantané aux informations pertinentes et aux experts en la matière. Quatre forfaits de centre d'appels Série X vous sont offerts pour que vous payiez uniquement pour ce dont vous avez besoin.



**X5**  
Le centre d'appels vocaux avec composeur prédictif

- X4+ :
- Centre d'appels vocaux
  - Composeur sortant prédictif basé sur l'IA
  - RVI configurable par un glisser-déposer



**X7**  
Le centre d'appels multicanal avec rapports avancés

- X6+ :
- Centre d'appels multicanal
  - Courriel, clavardage et médias sociaux
  - Conavagation



**X6**  
Le centre d'appels vocaux avec rapports avancés

- X4+ :
- Centre d'appels vocaux
  - Rapports en temps réel et historiques du centre d'appels
  - Infographie du parcours client
  - Panneaux de renseignements et tableaux de bord personnalisables



**X8**  
Le centre d'appel multicanal avec analyses avancées et composeur prédictif

- X7+ :
- Gestion de la qualité
  - Analyse de la parole
  - Composeur sortant prédictif basé sur l'IA

## Centre d'appels dans le nuage 8X8



### Multicanal

Courriels, clavardage, médias sociaux, textos



### Système RVI intégré

Routage par compétence, script simple



### Gestion de la qualité

Collaborations par mentions @



### Analyse de la parole

Transcription complète, sujets prédéfinis



### Infographie du parcours client

Déroulement pas-à-pas de chaque interaction



### Tableaux de bord et panneaux de renseignements

Filtres étendus, widgets personnalisés



### Intégrations faciles

Intégrations CRM prêtes à l'emploi, API ouvertes

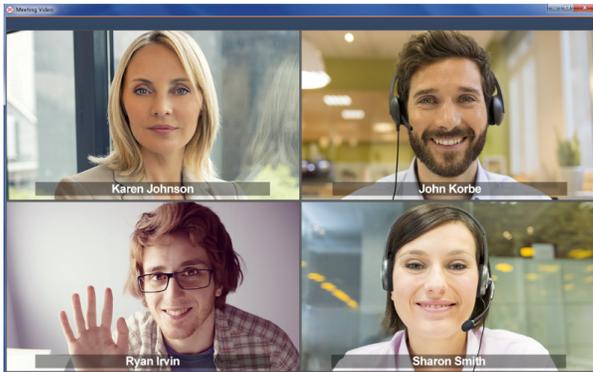


### Prévision et planification

Fonctionnalités WFM étendues

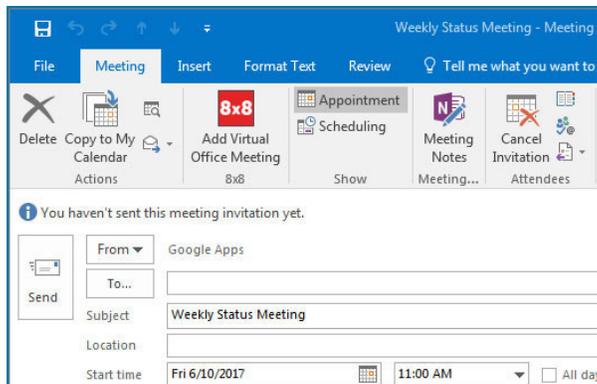
## **Vous voulez une solution de conférence audio-vidéo? C'est compris.**

Les forfaits allant de X2 à X8 comprennent la fonction de conférence audio-vidéo.



## **C'est comme si vous y étiez**

À moins d'être là en personne, c'est la meilleure solution. Il suffit d'un clic pour accéder à une réunion ou en démarrer une à partir de votre ordinateur, appareil mobile ou un téléphone de salle de conférence. Les participants n'ont même pas besoin d'une application pour y accéder.



## **Tenez des conférences audio-vidéo fiables et claires**

Les conférences Web sont améliorées grâce à la vidéo et à la voix HD. Soyez assurés que le niveau de qualité sera toujours élevé grâce à notre technologie brevetée. De plus, toutes vos données sont protégées par des fonctions de sécurité et de conformité parmi les plus rigoureuses.

## **Connectez des équipes décentralisées**

Aidez votre personnel à collaborer peu importe où ils se trouvent. 8x8 s'intègre à votre système de calendrier et vous permet de planifier une réunion en un seul clic. Partagez instantanément votre écran pour que tout le monde soit sur la même page. Enregistrez la réunion pour la consulter plus tard ou pour l'envoyer à ceux qui n'ont pas pu y assister.

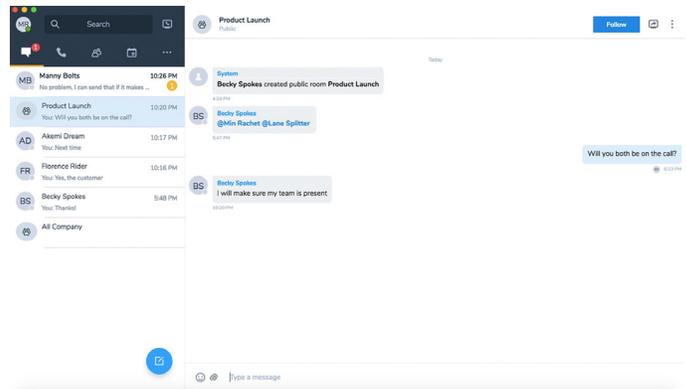
## Besoin de fonctions de collaboration à l'échelle de l'entreprise?

La messagerie d'équipe 8x8 offre des fonctions de communication en temps réel qui s'adaptent aux petites comme aux grandes équipes. Conçue pour la collaboration à l'échelle de l'entreprise, la messagerie d'équipe 8x8 permet aux unités commerciales, aux équipes de projet et aux collaborateurs internes et externes de partager du contenu et de communiquer ensemble grâce à un accès direct et instantané à un répertoire contenant tous vos employés du monde entier. La messagerie d'équipe 8x8 est conçue pour organiser les conversations par sujet et par groupe de travail tout en favorisant une communication d'équipe ouverte.

Offrant une expérience bureau et mobile unifiée, la messagerie d'équipe 8x8 effectue des transitions transparentes entre votre bureau et votre appareil mobile, vous permettant de travailler n'importe où, à partir de n'importe quel appareil. La messagerie d'équipe 8x8 prend également en charge les salles publiques et privées, et permet aux membres de l'équipe de partager des documents sensibles ainsi que du contenu public. La possibilité de suivre ou de ne plus suivre du contenu, et l'utilisation des mentions @ aident à limiter les perturbations dues aux notifications et aux discussions à volume élevé.

## Communication de groupe en temps réel pour tous les employés

Grâce à votre outil de gestion des identités et des authentifications, tous les employés sont automatiquement configurés et peuvent ajouter ou inviter des collègues à l'application de messagerie. Cet accès prêt à l'emploi à l'échelle de l'entreprise, combiné à une expérience utilisateur intuitive, permet aux employés de collaborer plus efficacement dès maintenant.



## Partagez des salons de clavardage sur plusieurs plateformes

Différentes équipes utilisent différentes applications selon leurs flux de travail spécifiques. Dans ces scénarios, les collaborateurs proches n'ont d'autre choix que d'utiliser plusieurs applications, ce qui crée une fragmentation, une perte de données et une mauvaise expérience utilisateur. Avec la messagerie d'équipe 8x8, il est possible de partager du contenu entre les applications, ce qui permet aux équipes qui utilisent différentes applications de rester dans l'application de leur choix tout en travaillant en collaboration.

## Rassembler le tout

La Série X vous donne la possibilité de commencer avec un système téléphonique tout en jetant les bases d'une plateforme de communication multicanale.

Voici comment chacun des forfaits de la Série X se compare à l'autre :

Caractéristiques	X2	X4	X6	X8
<b>Voix</b>				
Conçu pour :	Employés	Superviseur/ analyste	Centre d'appels vocaux	Centre d'appels multicanal
Appels internationaux illimités	14 pays		47 pays	
Numéro de téléphone et numéro de poste de niveau 1	•	•	•	•
Voix HD	•	•	•	•
Appels sécurisés (TLS et SRTP)	•	•	•	•
Messagerie vocale	•	•	•	•
Enregistrement d'appel	•	•	•	•
Composition en un clic à partir d'un navigateur	•	•	•	•
Touches configurées (voyant d'occupation de ligne – VOL)	•	•	•	•
Applications mobiles	•	•	•	•
Application de bureau	•	•	•	•
Partage de bureaux	•	•	•	•
ID de l'appelant	•	•	•	•
Portage de numéro : libre-service ou géré	•	•	•	•
Appel en attente	•	•	•	•
Transfert d'appel	•	•	•	•
Appel d'un poste à l'autre	•	•	•	•
Mise en garde par indicatif	•	•	•	•
Pagination (appareils Polycom seulement)	•	•	•	•
Musique d'attente	•	•	•	•
Stockage multimédia CU pour enregistrements de réunion et d'appel	1 Go		10 Go	

Caractéristiques	X2	X4	X6	X8
<b>Centre d'appels</b>				
Système de réception automatique	•	•	•	•
Groupes de sonnerie/de recherche	•	•	•	•
Call Queues	•	•	•	•
Surveiller-chuchoter-intervenir		•	•	•
Réceptionniste pro		•	•	•
Recours à un expert			•	•
Zone d'appel du centre d'appels			4 000 minutes dans 47 pays	
Composeur de campagne sortant avec aperçu				•
Composeur sortant prédictif basé sur l'IA				5 000 minutes
Messagerie de réponse vocale interactive			•	•
Routage des appels entrants par compétence			•	•
Infographie sur le flux d'appel			•	•
Sondages post-appel			•	•
CRM natif			•	•
Base de connaissances			•	•
Rappel en file d'attente			•	•
Rappel par Internet			•	•
Canaux de clavardage, de courriel et de médias sociaux				•
Conavigation				•
Archivage et enregistrement d'écran et de la voix dans les centres d'appels			\$	\$
<b>Messagerie d'équipe</b>				
Messagerie instantanée individuelle	•	•	•	•
Messagerie d'équipe	•	•	•	•
Sameroom (messagerie d'équipe multiplateforme avec Chatter, Slack, etc.)	•	•	•	•
Textos d'affaires	•	•	•	•
Détection de présence	•	•	•	•
Fax Internet illimité	•	•	•	•

Caractéristiques	X2	X4	X6	X8
<b>Réunions</b>				
Vidéoconférence HD	•	•	•	•
Audioconférence HD	•	•	•	•
Partage d'écran instantané sur plusieurs fenêtres et moniteurs	•	•	•	•
Un seul clic pour démarrer ou joindre des réunions sur n'importe quel appareil, n'importe quand, n'importe où	•	•	•	•
Un clic pour passer d'un appel au clavardage, puis à la vidéoconférence	•	•	•	•
Planification intégrée avec le plugiciel Microsoft Office 365/ Microsoft Outlook	•	•	•	•
Planification intégrée avec l'extension Google Agenda	•	•	•	•
Enregistrement des réunions	•	•	•	•
Accès à une réunion par appel entrant ou sortant	•	•	•	•
Options de numéro de téléphone d'accès pour 145 pays ou numéros sans frais	•	•	•	•
Ajout de co-hôtes aux réunions	•	•	•	•
Mettre en sourdine tous les participants ou certains d'entre eux	•	•	•	•
Présence synchronisée dans les réunions, le poste téléphonique et la messagerie d'équipe	•	•	•	•
Accès sans avoir à télécharger l'application	•	•	•	•
Accès à partir d'appareils mobiles	•	•	•	•
Accès à partir d'un navigateur Web	•	•	•	•
Accès à partir d'un système de salle de conférence	•	•	•	•
<b>Analytique avancée</b>				
Analytique – Essentiel	•	•	•	•
Analytique – Qualité de service		•	•	•
Analytique – Superviseur		•	•	•
Panneaux d'informations		•	•	•
Analyse du centre d'appels			•	•
Analyse de l'expérience client			•	•
Gestion de la qualité			\$	•
Transcription et analyse des conversations			\$	•
Gestion des effectifs			\$	\$

Caractéristiques	X2	X4	X6	X8
<b>Intégrations</b>				
Active Directory – authentification	•	•	•	•
Authentification unique	•	•	•	•
Okta	•	•	•	•
Applications de calendrier (Google Calendar, Outlook)	•	•	•	•
G Suite	•	•	•	•
Outlook <sup>3</sup>	•	•	•	•
Skype for Business <sup>3</sup>	•	•	•	•
Office 365	•	•	•	•
Salesforce	•	•	•	•
Zendesk, NetSuite	•	•	•	•

Vous voulez en apprendre davantage? Communiquez avec un expert en solutions au **1-877-291-9279** ou visitez le site [8x8.com/ca](http://8x8.com/ca).



Les solutions infonuagiques 8x8, inc. (NYSE:EGHT) aident les entreprises à transformer l'expérience de leurs clients et de leurs employés. Grâce à un système d'engagement unique pour la voix, la vidéo, la collaboration et le centre d'appels et à un système de renseignements sur une plateforme unique, les entreprises peuvent désormais communiquer plus rapidement et plus intelligemment pour dépasser les attentes de leurs clients. Pour de plus amples renseignements, visitez [www.8x8.com](http://www.8x8.com) ou suivez 8x8 sur LinkedIn, Twitter et Facebook.

© 8x8, Inc. Tous droits réservés. Sauf indication contraire, toutes les marques identifiées par ®, ™ ou SM sont respectivement des marques déposées, des marques de commerce ou des marques de service de 8x8, Inc.

