



Sommaire

- 1 [Introduction](#)
- 2 [Choisir son numéro](#)
- 3 [Portabilité](#)
- 4 [Gestion de vos appels sortants](#)
- 5 [Options](#)
 - 5.1 [Routage intelligent](#)
 - 5.2 [Routing manager](#)
 - 5.3 [IN reports](#)
 - 5.4 [SVI \(serveur vocal interactif\)](#)
 - 5.5 [IN Géo](#)
- 6 [Tarif](#)
- 7 [Conclusion](#)
- 8 [Faq numéros spéciaux](#)



IN Numéros spéciaux

faites de votre communication une source de revenu

1 Numéros spéciaux : pour une meilleure gestion de la qualité de l'accueil téléphonique

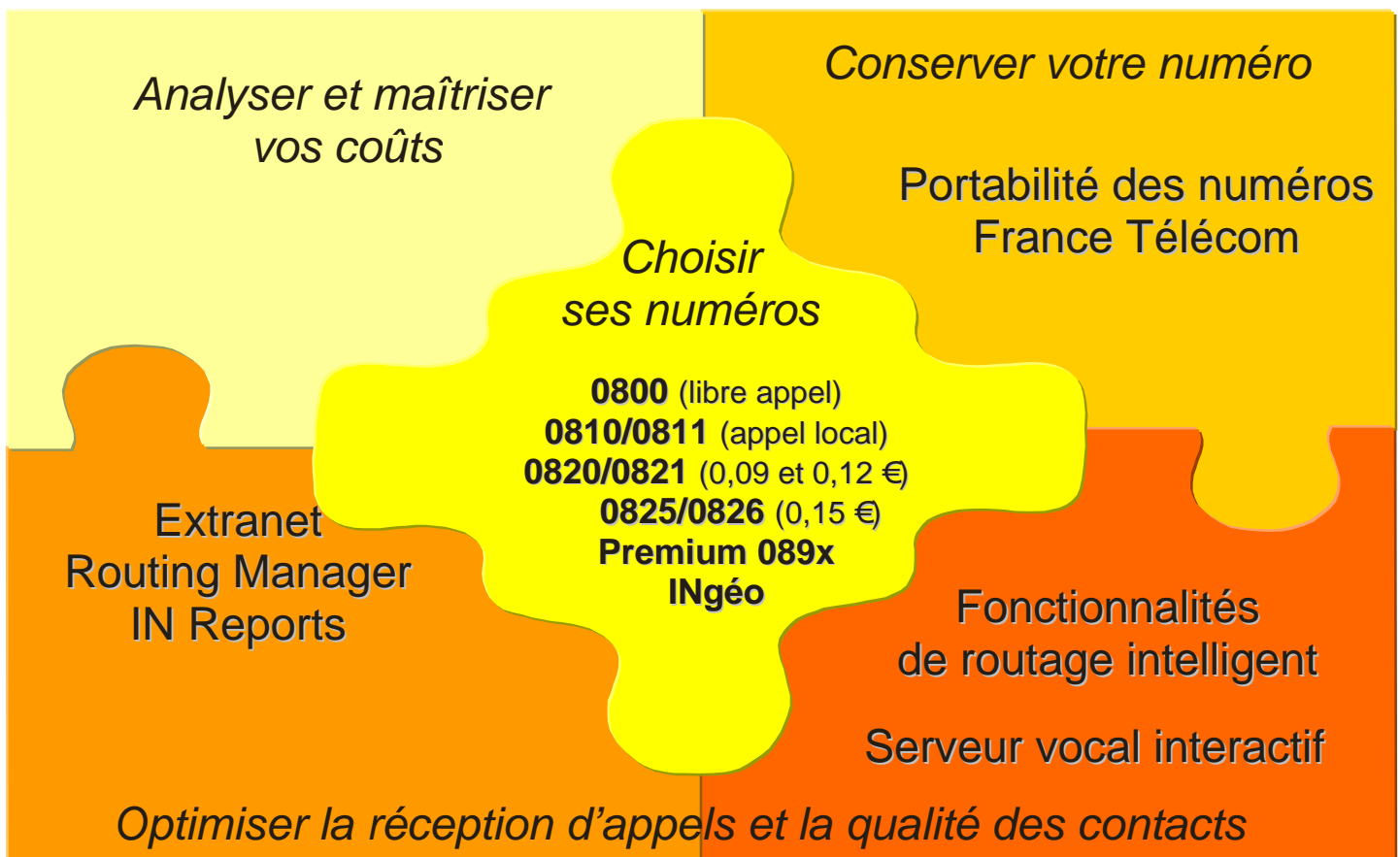
Les numéros spéciaux consistent en la fourniture de numéros dédiés à la gestion de l'accueil téléphonique.

Ces numéros sont acheminés à travers des technologies de routage intelligent sur les site(s) de destination.

3 types de numéros sont disponibles répondant à différents besoins dont :

- la conquête de nouveaux clients ou de nouveaux marchés,
- la mise en place de services de fidélisation des clients existants,
- la mise en place d'une relation commerciale privilégiée,
- La création d'un service client ou d'une hotline technique,

La mise en place d'un numéro spécial permet de mieux contrôler l'image ainsi que la qualité de l'accueil téléphonique, tout en dotant l'entreprise d'une dimension nationale.





2 Choisir son numéro :

numéros	Coût pour l'appelant	Coût pour l'appelé*	Reversement
0800	Gratuit	à partir de 0,045 € HT/mn	Non
0810/0811	tarif local	à partir de 0,02 € HT/mn	Non
0820/0821	0,12 € TTC par minute	Gratuit	Oui nous contacter
0825/0826	0,15 € TTC par minute	Gratuit	Oui nous contacter
0891 65	0,225 € TTC par minute	Gratuit	Oui nous contacter
0892 23	0,34 € TTC par minute	Gratuit	Oui nous contacter
Ingéo	tarif local, national	Nous contacter	NON

* routage sur un numéro géographique France, facturation à la seconde, pas de crédit temps ou de mise en relation.

Nous proposons une gamme complète de numéros spéciaux du libre appel au revenu partagé. Ces services peuvent être déployés sur des architectures classiques et livrés en France ou à l'international. Ce service s'appuie sur l'infrastructure de COLT Telecom, 1^{er} opérateur pan européen.

Les numéros gratuits dits « Libre Appel » de type 0800/0805 (numéro vert)

L'appel est gratuit pour l'appelant et il est intégralement pris en charge par l'appelé.

La mise en place d'un numéro gratuit sert à répondre aux besoins d'informations commerciales des clients et prospects, il aide à bâtir des campagnes de conquête commerciale. Il est également utilisé pour faciliter la participation et l'information par les collectivités. L'appel est gratuit uniquement à partir d'un poste fixe.

Les numéros dits « appel local » de type 0810/0811 (numéro azur)

L'appelant paye le prix d'une communication locale au tarif de France Telecom,

Ce service permet à moindre coût de donner une exposition nationale et d'offrir aux clients la possibilité de joindre la société au tarif local quelque soit leur localisation géographique.

Les numéros dits « numéros à revenus partagés1 » de type 0820/0821/0825/0826 (numéro indigo)

Deux tarifications sont disponibles pour ce type de paliers. (0,12€, 0,15€ TTC)

Ce type de tarification est particulièrement bien adapté à la mise en place de services clients (hot line, sav, réservation, conseils.....). Ces numéros bénéficient d'un reversement pour l'appelé, ce qui permet de rentabiliser le service fourni. Il donne également une visibilité nationale à votre entreprise.

Les numéros dits « numéros à revenus partagés2 » de type 0891/0892 (numéro surtaxé)

Ce type de tarification est particulièrement bien adapté à la mise en place de services à forte valeur ajoutée (jeux, voyages, rencontres.....)

Les numéros In GEO type 01, 02, 03, 04, 05xxxxxxxx

Ces numéros virtuels permettent d'assurer une présence régionale liée à la zone géographique. Ces numéros sont routés vers le numéro géographique de votre entreprise en France ou à l'international.

[Retour au sommaire](#)





3 La portabilité des numéros

Il vous est possible de conserver votre (ou vos) numéro (s) FT en demandant leur portabilité.

Il suffit de nous donner mandat de portabilité pour faire les démarches.

Elle n'a pas impact sur votre service. Vos clients conservent leurs habitudes.

Vous pouvez garder en l'état vos supports de communication utilisant la charte graphique « Numéro vert » de France Telecom.

Information sur la portabilité

Les numéros concernés par le service de portabilité sont, à ce jour (réglementation française), les numéros de la forme 0800 XX XXXX, (à l'exception des tranches 0891, 0892, 0897, 0899)

4 Gestion de vos appels sortants :

Nous pouvons si vous le souhaitez faire une présélection sur vos appels sortants. Les économies générées par ce service vous rentabiliseront par exemple la mise en place d'un numéro 0800. Sans abonnement, sans modification de votre installation, vous conservez vos abonnements avec l'opérateur historique et vos coûts de communication sont facturés par nos services. Faites nous parvenir votre dernière facture téléphonique et nous vous ferons parvenir une étude gratuite.

Nous pouvons également proposer des solutions de voix sur IP. Le service numéros spéciaux est également disponible dans ce cas. .

Fax 01 73 04 02 28

Retour au sommaire





5 Les options

Vous souhaitez gérer efficacement les pics d'appels avec le renvoi en débordement et ainsi ne perdre aucun appel ?

Vous souhaitez être libre de modifier vos plans de routage afin de gérer efficacement les ressources humaines de vos Call Centers ?

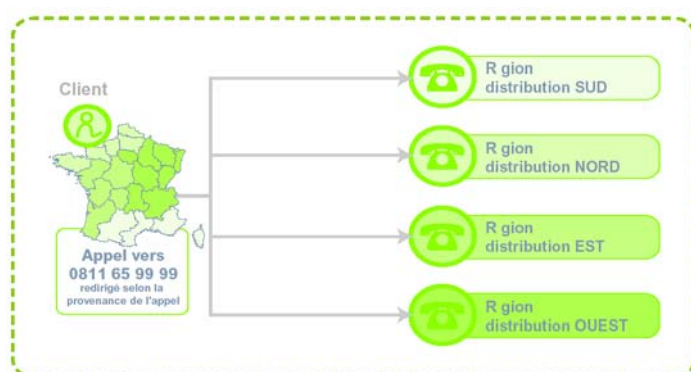
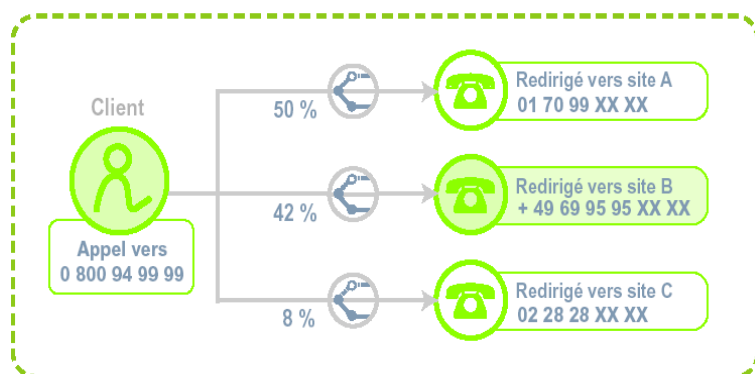
Nous avons intégré une riche palette de fonctionnalités de routage et mettons à votre disposition des outils de personnalisation et de statistiques

- ▶ l'acheminement de vos appels suivant vos critères : le routage « intelligent »
- ▶ La maîtrise de vos plans de routage : le Routing Manager
- ▶ Le suivi de l'efficacité de vos plans de routage : IN Reports*

5.1 Le routage intelligent

Choisissez vos critères de routage ...

- ▶ Le routage géographique des appels, vers des destinations différentes en fonction de l'origine de l'appel (le département par exemple),
- ▶ Le routage horaire des appels, vers des destinations différentes en fonction de l'heure et/ou la date de l'appel,
- ▶ Le partage de charge, vers des destinations différentes en fonction de pourcentages que vous définissez,
- ▶ La répartition systématique des appels, achemine un appel sur X (X est un nombre que vous définissez) vers une destination ; les autres appels sont réacheminés vers une autre destination,
- ▶ Le renvoi d'appel en cas de non réponse du numéro nominal de destination,
- ▶ Le renvoi d'appel en cas d'occupation du numéro nominal de destination,
- ▶ Le renvoi d'appel sur erreur du numéro nominal de destination ou sur congestion
- ▶ Le limiteur d'appels, pour optimiser le flux d'appels en fonction du dimensionnement de votre Call Center
- ▶ Liste de numéros autorisés - liste blanche
- ▶ Liste noire permettant de refuser les appels provenant de numéros à partir desquels des appels malveillants sont émis



Vous **pouvez combiner tous ces critères** en fonction de vos besoins, en optimisant ainsi le traitement de vos appels entrants

Retour au sommaire



5.2 Routing Manager Choisissez vos critères de routage puis modifiez vous-mêmes vos plans de routage grâce au Routing Manager !

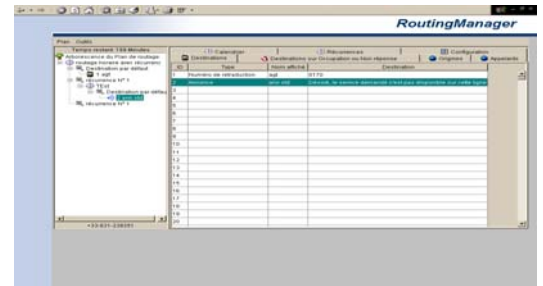
- ▶ Vous pouvez ainsi programmer le traitement de vos appels lors d'événements exceptionnels,
- ▶ Prévoir des plans de secours !

- ▶ Gérer au mieux vos ressources humaines.
- ▶ Faire face à une modification de votre organisation
- ▶ Cet outil est accessible simplement via un portail et s'utilise avec une connexion standard à Internet

Il offre :

- ▶ la création et le stockage de plans de routage (jusqu'à 10)
- ▶ l'activation programmée d'un plan de routage de votre choix
- ▶ tous les routages intelligents sont accessibles via le Routing Manager

Partage de charge, Routage horaire et géographique, Renvoi sur non réponse, occupation



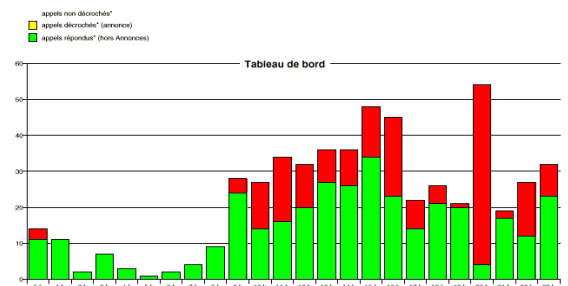
5.3 IN reports

- Via le portail Online, des statistiques sur vos appels dont certaines mesures seront "en temps réel":

- ▶ Analyse de succès d'appel : Nombre de tentatives d'appel, Nombre d'appels décrochés, Pourcentage (%) de décrochés, Durée totale des appels (sur la période sélectionnée), Moyenne de la durée des appels
- ▶ Analyse de qualité : Appels non décrochés
- ▶ Analyse de performance : Nombre de tentatives d'appels, Durée moyenne de la sonnerie avant décroché, Nombre d'appels décrochés, Nombre de reroutages/cascades (en cas d'utilisation de routages intelligents)
- ▶ Analyse en fonction de la destination de l'appel

Nombre d'appels décrochés classés par :

- Numéro de destination final,
- Nombre de tentatives d'appel,
- Nombre d'appels décrochés, durée de l'appel,
- Nombre de reroutages/cascades.



5.4 SVI MANAGED

Service voix interactif (SVI) qui supporte des applications sophistiquées de gestion des appels pour traiter les appels entrants sur vos numéros

5.5 IN GEO

Permet d'utiliser un numéro géographique virtuel en 01,02,03,04,05 avec vos services IN et vos appels sont traduits et acheminés vers le numéro de votre choix. On utilise la plateforme IN pour retraduire un n° géographique en un autre.

- > IN Geo bénéficie des mêmes fonctionnalités que les services IN
 - > Routage horaire
 - > Routage dépendant de l'origine
 - > Transfert d'appel
 - > Partage de charges
 - > Blacklist / whitelists Routing Manager et IN Reports sont disponibles

Retour au sommaire



**TARIF**

Tarif dégressif selon votre volumétrie

**TARIF****Abonnements mensuels numéros :**

Numéro simple :	30 € HT
Numéro Ingeo : nous contacter	
Numéro porté : nous contacter	
Numéro mnémotechnique : nous contacter	

Mise en place : sans frais : la mise en place d'un numéro est transparente et ne nécessite aucune modification de votre installation. Vous devez nous fournir au minimum un numéro géographique. Un délai d'une semaine est nécessaire pour la mise en production.

Abonnements mensuels options

Routing manager	50 € HT
In reports	50 € HT

Services ponctuels

Frais d'accès au service routage intelligent sans routing manager	80 € HT
---	---------

Facturation : facturation à la seconde dès la première seconde sans coût annexe.

Numéro 800
A partir de 0,045 € HT/mn

Numéro 810/811
A Partir de 0,02 € HT/mn

Reversement sur les numéros

Numéro 820/821
Numéro 825/826 Nous contacter
**Numéro 891 65
**Numéro 892 23
** il n'existe pas de portabilité sur ces numéros

Numéros INGEO : nous contacter

Portail Online : service gratuit

Avec Portail Online, en début de mois vous téléchargez de façon simple et rapide :

- ▶ une copie de votre facture ou de votre état de reversement
- ▶ vos détails d'appels du mois

[Retour au sommaire](#)



Nous contacter  0811 65 10 20

prix d'un appel local



Pourquoi choisir nos services

Evolutivité : des options vous permettant d'adapter votre communication en fonction de votre évolution.

Performance : des prix de communications et des reversements parmi les plus concurrentiels du marché.

Transparence : *facturation des communications à la seconde dès la première seconde sans coût supplémentaire (pas de crédit de temps, pas de mise en relation).

* hors numéros de type 089xx

Qualité de service : un service client dédié aux Entreprises. Un réseau contrôlé 24h sur 24, 7jours sur 7. Une transmission de la voix de haute qualité. Livraison du trafic sur votre site de réception d'appels soit au travers du réseau COLT, soit au travers du réseau commuté de France Télécom

Complémentarité : des services télécoms et Internet complémentaires que nous proposons : gestion de vos communications fixes et mobiles, voix sur ip, réseau privé virtuel (VPN), liens Internet, sécurisation de vos données, messagerie, email security.

NTIC WAPPI

Services Télécoms et Internet

Agrée par COLT Télécom pour distribuer IN numéros spéciaux

www.nticwappi.com

**A chaque entreprise, sa solution
A chaque solution, des services**

Retour au sommaire



NTIC WAPPI

PARTENAIRE DE



Page 8



FAQ Numéros spéciaux

1. Qu'est-ce qu'un numéro géographique fixe ?

Les numéros géographiques fixes sont les numéros qui commencent par 01, 02, 03, 04 ou 05.

2. Qu'est ce qu'un numéro 0 800 ?

Les numéros de la forme 0 800 sont des numéros dits " non géographiques ". Ils permettent d'accéder au marché des services dits " spéciaux " tels que les numéros libre appel de type Numéros Verts, Numéros Indigo, etc.

3. Sur quel type de numéro peut-on router un numéro 0800

Sur tous numéros géographiques en France et à l'étranger

4. Peut-on router un numéro 0800 sur un numéro étranger

Oui mais une tarification supplémentaire en fonction du pays sera facturée à l'appelé.

5. La mise en place d'un numéro spécial nécessite t'elle une modification de l'installation existante

Non : aucune installation ou modification sur votre site n'est à prévoir. Il suffit simplement d'un numéro géographique sur lequel aboutiront les appels.

6. Peut on appeler à partir d'une box

Généralement oui : se référer aux conditions générales des opérateurs.

7. Peut-on appeler des 0800 de l'étranger

Non

8. Peut-on appeler à partir d'un portable

Oui. Ces appels sont généralement facturés hors forfaits.

9. Pour les numéros géographiques virtuels ingéo, a-t-on la même répartition que FT

OUI : le préfixe en, 01, 02, 03, 04, 05 est le même mais chaque opérateur bénéficie d'une plage de numérotation différente.

Ex : si vous habitez Lille : avec FT vous avez un 03 20, avec nous vous aurez un 03 xx.

10. Peut-on router appel 0800 sur un portable

OUI: 1) Si vous avez la fonction transfert d'appel par votre opérateur ou central téléphonique, vous pouvez l'utiliser, le coût de la communication supplémentaire sera à votre charge. 2) directement par routage nous consulter pour la tarification.

11. Peut-on choisir son numéro 0800

Généralement chaque opérateur possède des tranches de numérotations différentes. Les 6 premiers chiffres sont imposés par les tranches de numérotations affectées à chaque opérateur. Si vous souhaitez un numéro mnémotechnique, le choix se fera sur les 4 derniers numéros.

12. Je possède un numéro 0800 et je veux changer d'opérateur

Nous assurons la portabilité de ces numéros uniquement venants de France telecom. Vous pouvez garder en l'état la charte graphique de FT jusqu'à épuisement de vos stocks documentations. Vous pouvez dans tous les cas utiliser les marques numéros verts, azurs. Vous pouvez personnaliser votre charte graphique.

13. Je désire maîtriser mes plans de routage en fonction de mes besoins

Avec l'option routing manager, modifiez vous-mêmes vos plans de routage et adapter votre réception d'appels en fonction de votre organisation. L'outil est accessible via une connexion Internet 24h /24 7j/7.

14. Je désire mettre en place un serveur vocal interactif

Nous sommes en mesure de proposer ce genre de solution de la plus simple à la plus complexe. Donnez nous votre arborescence, vos souhaits.

15. Je désire mettre en place un numéro géographique français routé sur un numéro géographique par exemple Italien

Oui avec IN géo, nous traduisons votre numéro IN géo vers le numéro choisi. Le tarif pour l'appelant ne change pas, par contre pour vous nous appliquons un tarif supplémentaire lié à la destination finale.

16. Je désire que mon numéro vert soit routé différemment le week end ou jours fériés des jours de la semaine

Oui avec Routing manager vous définissez vos plans de routage et vous les appliquez via un calendrier quand vous voulez.

Sans routing manager, à la demande selon notre tarification.

17. Je désire que mon numéro 0826 soit routé vers l'Italie le week-end et jours fériés.

Oui avec Routing manager vous définissez vos plans de routage et vous les appliquez via un calendrier quand vous voulez.

Sans routing manager, à la demande selon notre tarification.

Une tarification différente est appliquée dans ce cas pour l'appelé. Elle reste inchangée pour l'appelant.

[Retour au sommaire](#)

