

Modèle politique de téléphonie pour les entreprise



INTRO

Modèle de politique téléphonique

Bonjour ! Voici un modèle de politique téléphonique que vous pouvez copier-coller pour l'utiliser dans votre entreprise. L'objectif est de vous fournir une politique compréhensible, simple et intelligente à appliquer dans votre activité.

La politique téléphonique vous aidera à bien communiquer avec vos clients, à surveiller votre utilisation du téléphone et à transférer les appels correctement lorsque vous êtes en réunion, au déjeuner ou en vacances.

Que vous soyez directeur des systèmes d'information, travaillez au service client, ou que vous soyez un consultant temporaire, il est pratique d'avoir une politique téléphonique à suivre. Ainsi, tout le monde dans l'entreprise adopte les mêmes pratiques.

Nous, avons créé ce modèle pour faciliter les choses pour vous et vos collègues. Si vous achetez un système complet ou mettez en place un nouveau standard téléphonique, c'est le moment idéal pour mettre à jour votre politique téléphonique !

Bon amusement,
l'équipe Telavox.



L'OBJECTIF

Contexte

Dans cette section, il est judicieux de préciser pourquoi vous avez une politique de téléphonie et qui va l'utiliser.

Voici un exemple :

La politique téléphonique de [L'Entreprise] s'applique à tous les employés et consultants engagés dans l'organisation. La téléphonie est stratégiquement essentielle pour nous permettre de communiquer correctement entre nous, avec nos clients, partenaires et le monde extérieur.

Par conséquent, l'objectif de notre politique téléphonique est de soutenir et d'aider tous les employés à communiquer de manière simple, efficace et correcte.



POURQUOI

Stratégie téléphonique

Dans la section Stratégie téléphonique, précisez comment vous utilisez les numéros fixes et mobiles dans l'organisation. Expliquez pourquoi cela doit être fait d'une certaine manière et comment cela simplifie les choses pour les clients et les collègues.

Chez [L'Entreprise], nous utilisons principalement notre numéro fixe direct [XXX-XXX-XXX] pour communiquer avec nos clients, partenaires, fournisseurs et autres. Nous utilisons notre numéro fixe quotidiennement et le mentionnons dans nos contacts avec des personnes extérieures à l'entreprise. Si quelqu'un n'est pas disponible, nous utilisons le renvoi d'appels, ce qui permettra à nos clients d'obtenir rapidement et correctement des informations sur la manière dont ils peuvent obtenir de l'aide.

Votre numéro de mobile ne doit être utilisé qu'en cas d'exception, afin de différencier votre rôle professionnel et votre rôle privé. Pendant les heures de travail, ce numéro doit principalement être utilisé pour des appels privés uniquement.

En utilisant systématiquement notre numéro fixe direct, nous garantissons qu'il y a toujours quelqu'un pour répondre au téléphone ou suivre la communication, même si une personne est en congé maladie, en vacances ou a quitté l'entreprise. En même temps, nous évitons que les employés soient distraits après le travail en ne divulguant pas leurs numéros mobiles aux clients et aux contacts professionnels.

En cas de cessation d'emploi, il est interdit de transférer ou d'emporter votre numéro de téléphone (appelé portage) sans autorisation spécifique de [L'Entreprise]. Votre responsable le plus proche gère les éventuelles déviations de la politique téléphonique.



OUTILS

Le petit dictionnaire de la téléphonie

Avec ce dictionnaire, vous vous assurerez que chaque collègue parle le même langage en matière de téléphonie. De plus, c'est un outil utile pour leur apprendre à utiliser un nouveau standard téléphonique ou un système de téléphonie, et pour les aider à comprendre le contenu de la politique téléphonique !

Fonction	Description
Administrateur	Une personne autorisée à gérer et modifier les autorisations des utilisateurs dans la file d'attente, par exemple.
Destinations mises en liste grise	Une liste de pays à partir desquels vous ne pouvez pas recevoir d'appels ou vers lesquels vous ne pouvez pas passer d'appels.
Renvoi d'appels	Options pour l'appelant lorsque vous ne pouvez pas répondre au téléphone.
Options du clavier	Différents choix que l'appelant peut faire en appuyant sur un numéro du clavier.
Système de file d'attente / Groupe de recherche	Comment et dans quel ordre l'appel sera reçu dans la file d'attente.
Connexion Mobile	Un numéro auquel on répond via un téléphone mobile avec une carte SIM.



Caller ID	Le numéro affiché lorsqu'un utilisateur appelle. Celui-ci peut varier en fonction du profil, du mobile, du téléphone fixe, etc.
Profils	Paramètres individuels pour chaque utilisateur. Contrôle le fonctionnement de la téléphonie.
Routage des appels	Gestion des appels pour chaque utilisateur, tels que les numérotations abrégées ou les destinations.
Service de réponse	Un partenaire externe qui répond en notre nom et reçoit des messages.
Messagerie vocale	Une voix automatique qui informe de la fonction de renvoi active, telle qu'une messagerie vocale, un autre numéro ou l'option de recevoir un appel à un moment ultérieur.
Groupe de recherche	Un numéro de téléphone auquel un groupe d'utilisateurs de l'entreprise répond.
Rechargement	Ajout de données mobiles moyennant un coût.



Contacts

Ici, dressez la liste des personnes clés de votre organisation responsables de votre système de téléphonie et de standard téléphonique (PBX). **Par exemple:**

Function/Rôle	Nom	Responsabilité
Responsable / Administrateur de la téléphonie	[Prénom & Nom]	Administre les fonctions du PBX. Ajoute et supprime des utilisateurs.
Manager IT	[Prénom & Nom]	Administre les fonctions du PBX. Ajoute et supprime des utilisateurs. Administre les services complémentaires.
Responsable marketing	[Prénom & Nom]	Le responsable de la politique téléphonique dans le cadre de la stratégie de communication. Chargé de partager la politique en interne (en collaboration avec les ressources humaines).



Connections Mobiles

Décrivez comment l'entreprise gère les téléphones mobiles. Quel est leur statut ? Est-ce qu'un numéro de mobile fonctionne de la même manière qu'un numéro fixe ? Quand et comment faut-il utiliser le numéro de GSM ? Et dans quelle mesure le message de votre répondeur doit-il être personnalisé ?

Les téléphones mobiles de chaque collaborateur de [l'entreprise] sont intégrés au système téléphonique. Un téléphone mobile est considéré comme une connexion classique dans le PBX, au même titre qu'un numéro fixe.

Astuces !

Configurez un profil ou utilisez la fonction de transfert dans votre système téléphonique pour offrir le meilleur service à vos clients. Par exemple, définissez des horaires pour vos heures de travail afin que l'appelant reçoive des messages spécifiques, comme « En pause déjeuner » entre midi et 13h, ou « Absent pour la journée » après 17h en semaine.

Paramètres par défaut pour les connexions mobiles

- 1 Le numéro affiché pour les appels sortants doit être le numéro fixe de l'entreprise.
- 2 Si l'utilisateur est occupé, l'appel doit être renvoyé vers la boîte vocale.
- 3 Si l'utilisateur est occupé pour une autre raison (réunion ou autre), l'appel doit être transféré à un réceptionniste.





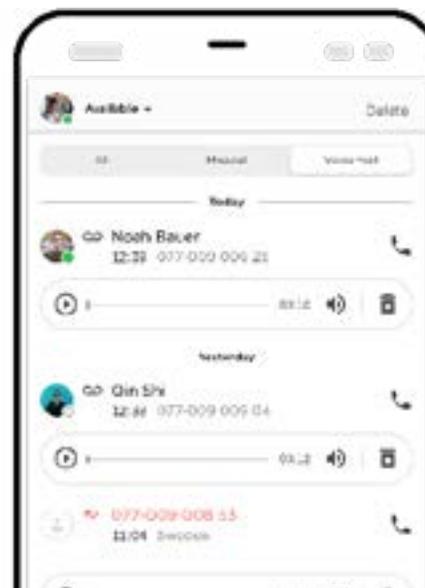
Boîte vocale

Décrivez ici comment vous travaillez avec les répondeurs et la messagerie vocale. Doit-il être le même pour toute l'organisation et quel doit être le contenu du message ?

Chaque employé de [l'entreprise] doit enregistrer un message personnel sur votre répondeur selon le modèle suivant :



« Bonjour ! Vous avez joint [Prénom Nom] à [Entreprise]. Je ne peux pas prendre votre appel pour l'instant, mais laissez un message et je vous rappellerai dès que possible. Merci d'avoir appelé ! »



Psst!

Saviez-vous que 80 % des gens appellent un concurrent si vous n'avez pas de message d'accueil personnel ? L'absence de messagerie vocale peut vous faire perdre de nombreux clients potentiels !



Des réglages uniques pour des rôles différents

Dans les entreprises où les rôles, les services ou les équipes sont très différents, il peut être nécessaire de définir des paramètres spécifiques pour les téléphones portables. Voici deux exemples de postes différents :

Ventes

- Le numéro de portable personnel doit être affiché pour les appels sortants.
 - Si la personne est déjà au téléphone, l'appel doit être transmis à la réceptionniste.
- Si la personne est occupée pour une autre
- raison (comme une réunion), l'appel doit être transféré dans la file d'attente du service des ventes.
- Le message « Parti pour la journée » s'affiche à partir de 17h00.

Service Technique

- Le numéro de l'équipe du service technique doit être affiché lors des appels sortants.
- Si la personne est déjà au téléphone, l'appel doit être transféré dans la file d'attente du service technique.
- Si la personne est occupée pour une autre raison (comme une réunion), l'appel doit être transféré à la réceptionniste.

Important !

Les exigences varient en fonction des fonctions occupées. Toutefois, il est tout aussi important de faire la différence entre le travail et le temps libre, tant pour les responsables que pour les collègues. Vous devez pouvoir choisir quand (et comment) vous souhaitez être contacté.



Pack Data

Dressez ici la liste de vos abonnements et de la quantité de données disponibles pour les différents employés, équipes ou départements.

Lorsque vous êtes dans les bureaux [de l'entreprise], vous devez utiliser notre réseau sans fil. Si vous vous trouvez à l'extérieur du bureau, dans des lieux dotés d'un réseau sans fil, vous devez utiliser celui-ci en priorité.

Rôle	Montant	Peut en acheter d'autres	Données à l'étranger
Le bureau	1 GB	Non	Max 50 Euro
Service commercial	10 GB	Oui	Max 50 Euro
Chef de projet	5 GB	Non	Max 50 Euro
Management	10 GB	Oui	Pas de limite
Service technique	5 GB	Nno	Max 50 Euro

Qu'est-ce que la bonne quantité de données, en fait ?

En Belgique, l'utilisation moyenne n'est que de 3,4 Go par mois, vous pouvez donc probablement renoncer aux abonnements de 50 Go. Personne n'a l'intention de regarder des films en 4K au travail ?



Téléphones portables

Quels sont les téléphones portables que vos employés peuvent choisir ?

Faites-en la liste ci-dessous !

Rôle	Modèle
Le bureau	Mobile 1
Service commercial	Mobile 2
Chef de projet	Mobile 3
Management	Mobile 4
Service technique	Mobile 5

Astuce !

En ne proposant que quelques modèles sélectionnés, vous économiserez du temps et de l'argent sur l'assistance et les gadgets supplémentaires.

Aucun employé ne doit avoir le dernier iPhone !



Téléphones privés

Ici, vous décrivez ce qui s'applique aux téléphones qui n'appartiennent pas à l'entreprise. Acceptez-vous les téléphones privés sur le lieu de travail et, si oui, comment cela fonctionnera-t-il ?

Dans certains cas, un téléphone privé n'appartenant pas à [l'entreprise] peut être connecté à notre système de téléphonie et à notre PBX. Il s'agit toutefois d'une exception qui s'applique principalement au personnel temporaire, aux employés horaires, aux consultants, ou avant qu'un nouvel employé n'ait reçu sa carte SIM.

Attention !

Le fait d'avoir des téléphones privés connectés au PBX pendant une période prolongée peut devenir gênant. Par exemple, si quelqu'un est bloqué par son abonnement, un téléphone privé peut être la meilleure solution pour le moment.



DESCRIPTION

Les lignes fixes

Vous décrivez ici ce qui s'applique aux numéros de téléphone fixes des employés. Existe-t-il des numéros partagés qui sont propres à des services ou à des équipes spécifiques ? Y a-t-il des employés qui ne devraient pas avoir de téléphone ? Comment les connexions fixes sont-elles gérées ?

Psst!

Aujourd'hui, il n'y a pas de grande différence entre une connexion fixe ou mobile - ni pour l'utilisateur, ni pour l'appelant. L'expérience est la même, que vous soyez devant votre ordinateur avec un softphone ou que vous parliez sur un téléphone portable. C'est pourquoi les lignes directrices pour les connexions fixes et mobiles peuvent être assez similaires.

Réglages par défaut pour les connexions fixes

- 1 Le numéro direct de la connexion fixe doit s'afficher pour les appels sortants.
- 2 Si l'utilisateur est en train d'effectuer un autre appel, celui-ci doit être transféré vers la boîte vocale.
- 3 Si l'utilisateur est occupé pour une autre raison (comme une réunion), l'appel doit être transféré à la réceptionniste.

Messagerie vocale

Les messageries vocales sont gérées de la même manière que les numéros de téléphone mobile.

Des réglages uniques pour différents rôles

Ils sont gérés de la même manière que les numéros de téléphone mobile.



Astuce !

Pour de nombreuses entreprises, il est important de communiquer avec les clients et les partenaires, principalement par le biais de la connexion fixe, afin de maintenir un profil d'entreprise et de rassembler tous les appels entrants en un seul endroit. C'est la raison pour laquelle le numéro direct est souvent affiché lors des appels sortants et transféré lors des communications avec les clients.

L'unité prime !

ROUTINES

File d'attente téléphonique/groupe de chasse

Dans la file d'attente téléphonique ou le groupe de recherche de personnes (selon l'appellation de votre système), clarifiez votre politique en matière de temps d'attente, d'invite de boutons et de réponse à l'appel. Les files d'attente téléphoniques peuvent avoir des routines différentes en fonction du service ou de l'équipe.

Routines partagées pour la file d'attente

- Aucun client ne devrait avoir à faire plus de deux choix/IVR* pour parler à un employé.
- Aucun client ne doit attendre plus de trois minutes dans la file d'attente téléphonique pendant nos heures d'ouverture (en semaine, de 08h00 à 17h00)..
- Chaque client doit être informé de sa place dans la file d'attente et recevoir le message « Merci d'avoir attendu »..
- Chaque client doit avoir la possibilité de laisser un message, quelle que soit l'heure de la journée..
- La musique diffusée dans la file d'attente téléphonique doit être instrumentale.

Attention!

Un système de téléphonie est souvent fourni avec de la musique, mais si vous choisissez une musique externe, assurez-vous qu'elle est libre de droits afin d'éviter de violer les droits d'auteur..

* **IVR = Interactive Voice Response (réponse vocale interactive), un renvoi d'appel vocal.**



Accueil

Tous les employés qui répondent à la file d'attente téléphonique doivent accueillir l'appelant de la manière suivante :



Bonjour et bienvenue à [Entreprise], vous vous adressez à [Nom]. En quoi puis-je vous aider ?

Paramètres par défaut de la file d'attente téléphonique

- Le numéro principal [de la société] [XXX-XXX-XXX] s'affiche pour les appels sortants.
- Répondre aux appels entrants dans l'ordre chronologique..
- Toute personne qui répond à la file d'attente téléphonique prend les appels entrants.
- Les heures d'ouverture sont en semaine de 08h00 à 17h00.
- Les appels entrants avant ou après les heures d'ouverture sont transférés vers la boîte vocale sélectionnée.
- Les appels qui arrivent avant 17h00 doivent être traités, même s'il est plus tard que 17h00.



Routines additionnelles

Pour la file d'attente spécifique « Service Commercial »

- Le numéro affiché partagé pour les appels sortants est « Service Commercial ».
- La personne qui est disponible depuis le plus longtemps doit prendre les appels entrants.
- Les heures d'ouverture sont en semaine de 08h00 à 17h00.
- Les appels entrants avant ou après les heures d'ouverture sont transférés à un service de réponse téléphonique externe.

Pour la file d'attente téléphonique spécifique « Service Technique »

- Le numéro direct de l'utilisateur concerné s'affiche pour les appels sortants.
- Répondre aux appels entrants en priorité (numéros VIP et clients d'entreprise d'abord).
- Les heures d'ouverture sont en semaine de 07h00 à 17h00.
- Les appels entrants avant ou après les heures d'ouverture sont transférés à un service de réponse téléphonique externe.



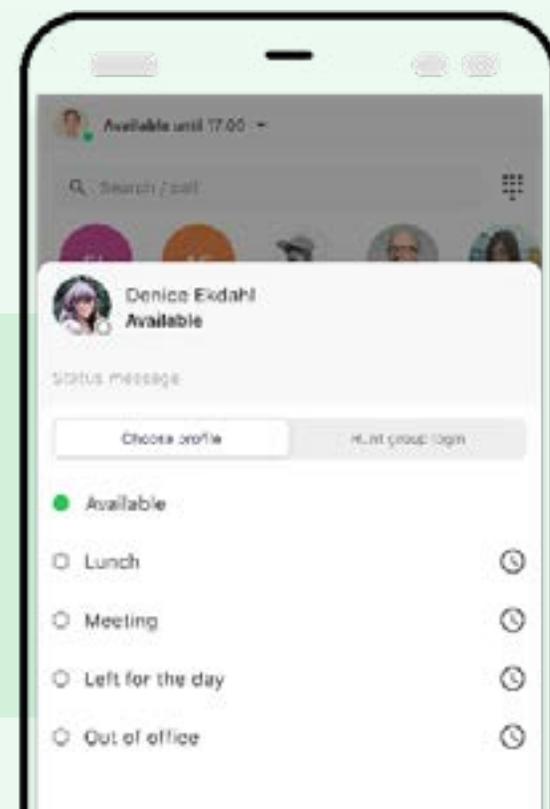
Gestion des profils/transfert

Grâce à la gestion des profils ou au transfert (selon l'appellation utilisée dans votre système), vous pouvez facilement gérer la disponibilité de chaque employé, en fonction de la situation. Voici quelques exemples de profils standard, ainsi que quelques profils individuels qui peuvent s'appliquer à votre entreprise.

Nous utilisons la gestion des profils pour fournir aux clients et aux collègues les informations correctes et le meilleur service. Dans notre solution PBX, un administrateur peut créer et modifier des profils. Ces profils sont faciles à sélectionner par chaque employé à différents moments, en fonction de la situation.

Astuce !

Offrez au client différentes options lorsque vous n'êtes pas disponible. Par exemple, donnez-lui la possibilité de laisser un message, d'être rappelé plus tard ou d'être transféré vers le numéro de son choix. Cela permet au client d'avancer directement dans son dossier, au lieu d'attendre dans une file d'attente. **C'est le service en toute simplicité !**



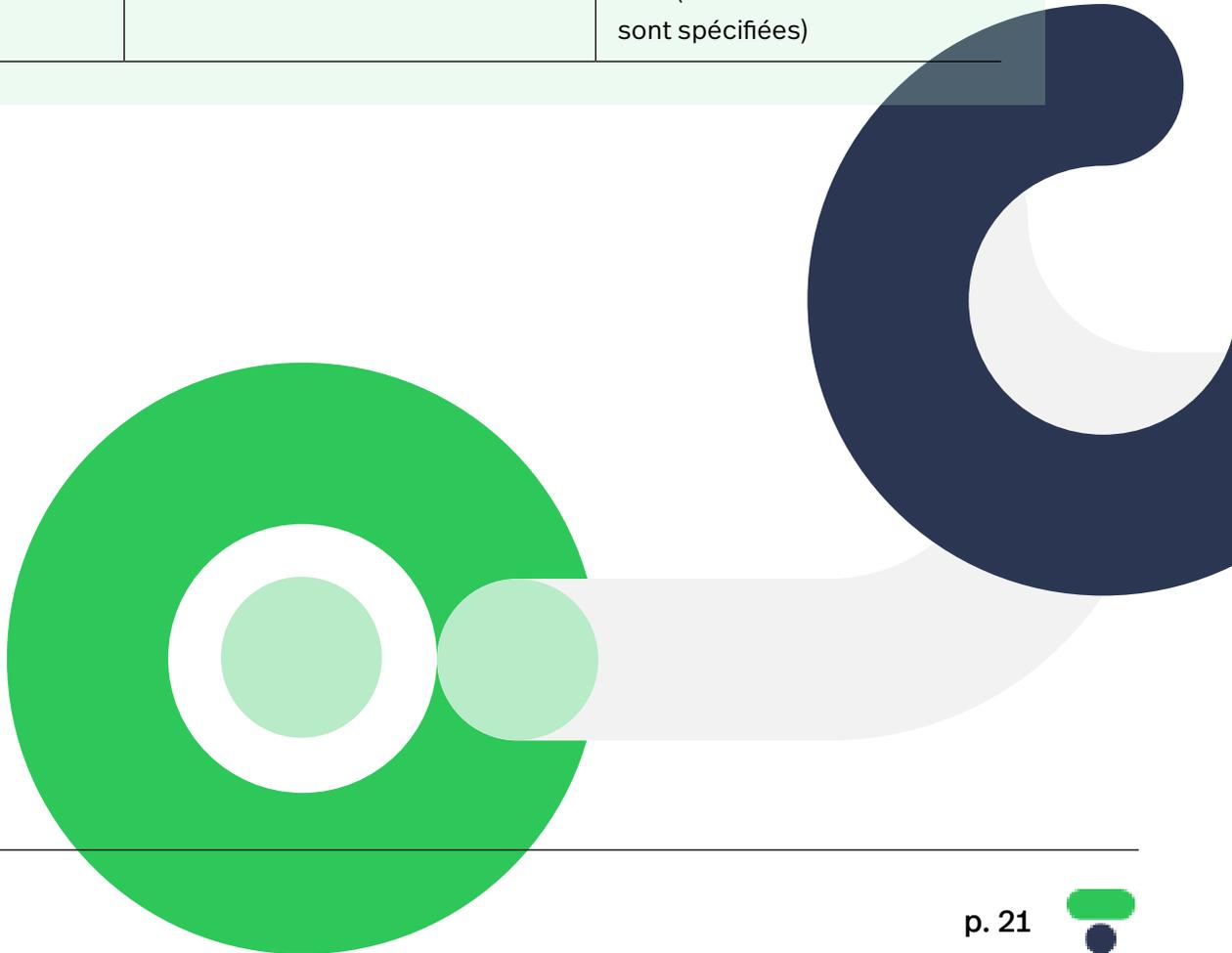
Profils standard et transfert

Il s'agit des profils et des itinéraires de renvoi d'appel les plus courants qui devraient être utilisés dans [l'entreprise]. Les appels entrants sont connectés à différents numéros et récepteurs, et le numéro affiché pour les appels sortants est différent.

Nom du profil	Ligne fixe	Téléphone portable	Valable
Disponible	Peut répondre aux appels Montrer la ligne fixe	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	En semaine, de 08h00 à 17h00
Pas disponible	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Transfert d'appels	Durée indéterminée
Dans un meeting	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : 1 heure (sauf si le temps est spécifié)
Partie pour la journée	Les appels se connectent au transfert	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées)
Voyage d'affaires	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées)
Conger maladie	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées).



Déjeuner	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : 1 heure (sauf si le temps est spécifié)
Vacances	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées)
À la maison avec un enfant malade	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Les appels se connectent à la ligne fixe Transfert d'appels	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées)



Profils spécifiques

Il s'agit des profils spéciaux de [l'entreprise] utilisés par les groupes et les départements, en fonction des rôles et des besoins.

Nom	Ligne Fixe	Téléphone Portable	Valable
Disponible	Peut répondre aux appels Afficher le numéro de téléphone mobile	Peut répondre aux appels Afficher le numéro de téléphone mobile	Jours de la semaine 08:00-17:00
Dans une réunion	Les appels se connectent au numéro de mobile Transfert d'appels	Les appels se connectent au numéro de mobile Transfert d'appels	Durée standard : 2 heures (sauf si le temps est spécifié)
Durée du projet	Les appels se connectent au service de file d'attente téléphonique Afficher la ligne fixe	Peut répondre aux appels Afficher le numéro de téléphone mobile	Durée standard : Jusqu'à 08h00 le jour de semaine suivant (sauf si l'heure et la date sont spécifiées)
Support	Réception d'appels sur le service de file d'attente téléphonique Afficher le numéro dans la file d'attente	Réception d'appels sur le service de file d'attente téléphonique Afficher le numéro dans la file d'attente	User logs in to Phone queue service

Les profils spéciaux peuvent être différents types de renvoi d'appels qui ne s'appliquent pas à l'ensemble de l'entreprise.

Précisez ici ce qui s'applique aux rôles spécifiques à l'industrie - si un enseignant donne un cours ou si un médecin est occupé operating, par exemple.



DETAILS

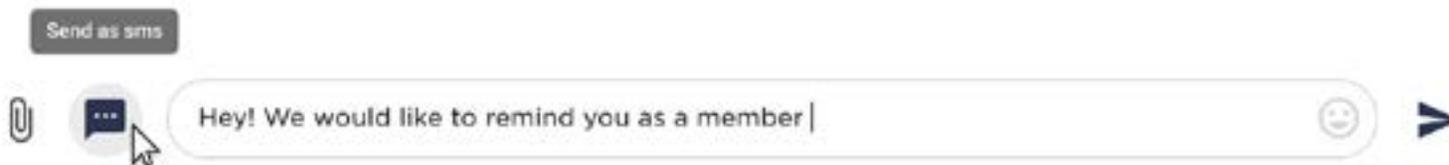
Autres

Indiquez ici les autres détails qui s'appliquent à la politique téléphonique de l'entreprise.

Cela peut concerner les messages textuels sortants, le blocage de certains numéros ou destinations pour éviter les appels frauduleux, ou ce qui s'applique aux appels enregistrés. Votre système téléphonique contient probablement un grand nombre de fonctions mineures mais importantes qui peuvent nécessiter des routines et des directives spéciales. **Décris-les ici !**

Messages écrits

Lorsque nous envoyons des SMS à nos clients et partenaires, l'expéditeur doit être [l'entreprise] et non un numéro de téléphone. Les clients ne doivent pas pouvoir répondre aux SMS et les numéros de téléphone des employés ne doivent pas être affichés.



- **Appels internationaux bloqués**

Nous avons activé un filtre pour bloquer les appels frauduleux en provenance de certains pays. Cette liste, appelée « destinations sur liste grise », est fréquemment mise à jour pour empêcher les appels sortants vers des numéros que vous ne devriez pas pouvoir composer.

- **Appels enregistrés**

Si vous avez accès au service « Appels enregistrés », vous devez enregistrer tous les appels vers les lignes fixes, ainsi que vers les numéros mobiles, les jours ouvrables de 08:00 à 17:00. Vous ne pouvez pas enregistrer d'appels si vous êtes absent.



Bonne chance avec votre politique téléphonique !



