



Client TWS v5

Fonctionnalités, architecture et évolutions

Août 2021

AKIO

Contenu

1. Présentation	3
1.1. TWS... en 3 points	4
1.2. Les fonctionnalités	5
CLICK TO CALL	5
PILOTAGE TÉLÉPHONIQUE	5
SELON TÉLÉPHONIE	5
GESTION DE PRÉSENCE	6
JOURNAUX & STATISTIQUES D'APPELS	6
COMMUNICATION UNIFIÉE	7
REMONTÉE DE FICHES	8
FILES D'ATTENTE PARTAGÉES	8
SELON TÉLÉPHONIE	8
GESTION DES RENVOIS TÉLÉPHONIQUES	8
SELON TÉLÉPHONIE	8
OPTION – SOFTPHONE SIP	8
APPLICATION MOBILE	9
CONFERENCE A PLUSIEURS	9
SECURITE	10
TWS TOOLKIT - ACCES AUX APIS DE DEVELOPPEMENT	10
2. Architecture fonctionnelle	11
2.1. Architecture technique	11
2.2. Architecture logicielle	13



1. Présentation

TWS (Telephony Web Services) est une suite logicielle riche offrant à ses utilisateurs toutes les fonctionnalités de Communication Unifiée, Collaboration, Mobilité & Relation Client dans une architecture middleware. Le serveur TWS s'inscrit dans l'environnement téléphonique de l'entreprise sans interférer dans le fonctionnement naturel de celui-ci.

La suite logicielle TWS (Telephony Web Services) est :

- certifiée et/ou validée avec les principaux constructeurs de téléphonie du marché.
- compatible avec les différents systèmes d'exploitation,
- interopérable avec vos applications métiers et serveurs de messagerie



1.1. TWS... en 3 points

① Multi PBX

② Multi OS & Client Léger

③ Multi CRM / ERP



La suite logicielle TWS est :

- 1- **Multi-PBX** : elle est capable de se connecter à plusieurs systèmes de téléphonie (PBX) de votre entreprise simultanément ou non et permettre une collaboration entre les utilisateurs de ces différents systèmes.
- 2- **Multi-OS** : les applications clientes fonctionnent sur Windows, Mac OS, Citrix ou en TSE. Les applications mobiles sont présentes sur IOS et Android.
- 3- **Multi-CRM/ERP** : elle est capable de se connecter à la quasi-totalité des bases de données d'entreprise soit en direct soit via un connecteur ODBC, ce qui permet d'offrir aux utilisateurs une recherche multi-annuaires rapide et des fonctionnalités de remontée de fiche.



1.2. Les fonctionnalités

Selon les offres proposées par AKIO, vous disposerez tout ou partie de ses fonctionnalités.

Les différences majeures entre TWS v4 et v5 sont celles-ci :

- Une nouvelle fenêtre de discussion et de collaboration est présente en v5 et évoluera de manière significative.
- TWS v5 consacre une belle part de ses fonctions à la gestion de la téléphonie en SIP et Softphonie.
- La « fenêtre de conversation » externe permettant la gestion de la téléphonie n'existe pas pour le client TWS v5.1. N'est présente que la gestion de la téléphonie dans la « sidebar ».
- Une nouvelle fenêtre de communication audio-vidéo sera présente pour les versions suivantes de TWS.

Voir le tableau ci-dessous pour plus de détails.

FONCTIONNALITES		
CLICK TO CALL	TWS V4	TWS V5.1
Depuis TWS	✓	✓
Copier / Cliquer	✓	✓
Glisser / Déposer	✓	✓
Raccourcis clavier (ctrl+F12)	✓	✓
PILOTAGE TÉLÉPHONIQUE <small>SELON TÉLÉPHONIE</small>	TWS V4	TWS V5.1
Fenêtre de gestion d'appels Plus de détails : décrocher, Mise en attente, Reprise, Alternier, Conférence, Transférer, Raccrocher	✓	✓
Intercepter les appels	✓	✓ (+ en SIP également)



Fenêtre de conversation externe	✓	
Gestion du poste courant	✓	✓
Softphone : Mode main libre, Refus d'appel	✗	✓
GESTION DE PRÉSENCE	TWS V4	TWS V5.1
Présence TWS	✓	✓
Personnaliser la présence TWS	✓	✓
Présence téléphonique	✓	✓
Présence Calendrier	✓	✓
Notifications sur présence téléphonique	✗	✓
Proposition de rappel automatique pour un appel sortant non abouti	✗	✓
JOURNAUX & STATISTIQUES D'APPELS	TWS V4	TWS V5.1
Appels entrants, sortants, manqués	✓	✓
Appels sortants non aboutis	✗	✓
Visualisations des appels des puits d'appels/files d'attente autorisé(e)s	✗	✓
Notification E-mail d'un appel manqué	✓	✓
Statistiques téléphoniques individuelles	✓	✓
Softphone SIP : Statistiques téléphoniques individuelles	✗	✓
Statistiques téléphoniques par groupe d'utilisateurs	✓	✓



Softphone SIP : Statistiques téléphoniques par groupe d'utilisateurs	✗	✓
Enregistrement de paramètres/filtres	✓	✗
Tableau de bord de statistiques préconfigurées	✗	✓
Statistiques en fonction d'un annuaire	✗	✓
Statistiques des puits d'appels/files d'attente autorisés : Appels décrochés ou manqués	✗	✓
COMMUNICATION UNIFIÉE	TWS V4	TWS V5.1
Interface moderne de discussion et de collaboration	✗	✓
Envoi d'e-mails	✓	✓
Chat point à point	✓	✓
Chat multi-points / en groupe	✓	✓
Sauvegarder les chats	✓	✓
Accès journaux d'évènements	✓	✓ (Nouvelle interface)
Vidéo point à point	✓	✓ (Nouvelle interface disponible en v5.2)
Vidéo HD point à point	✓	✓ (Nouvelle interface disponible en v5.2)
Partage de bureau point à point	✓	✓ (Nouvelle interface disponible en v5.2)
Envoi de SMS ⁽¹⁾	✓	✓ (disponible en v5.2)
Post-it Electronique / Note	✓	✓ (Nouvelle interface disponible en v5.2)
Partage de fichiers, de documents	✓	✓ (Nouvelle interface disponible en v5.2)



REMONTÉE DE FICHES	TWS V4	TWS V5.1
Pop-up des informations de l'appelant (2)	✓	✓ (Nouvelle interface)
Personnalisation des Pop-up	✓	✓
Moteur de remontée d'application métier (CRM, ERP, Intranet, Page web...) Plus de détails : Salesforce, Sugar, MS Dynamics CRM – NAV – AX, E-Deal CRM et plus de 80 autres. Nous consulter.	✓	✓ (Nouveau moteur – Ancien moteur conservé)
FILES D'ATTENTE PARTAGÉES <small>SELON TÉLÉPHONIE</small>	TWS V4	TWS V5.1
Files d'attente partagées	✓	✓
Présentation du nom de l'appelant	✓	✓
Affichage du temps d'attente, avec alertes sonores & visuelles	✓	✓
Supervision de poste SIP pour les files d'attentes	✗	✓
Diffusion d'annonce de pré-décrocher	✗	✓
Statistiques d'appels : Appels décrochés ou manqués	✗	✓
GESTION DES RENVOIS TÉLÉPHONIQUES <small>SELON TÉLÉPHONIE</small>	TWS V4	TWS V5.1
En fonction de sa présence TWS	✓	✓ (en fonction de sa présence personnalisée)
Renvoi intelligent Immédiat, sur occupation ou sur non réponse	✓	✓
En fonction de ses RDV calendrier	✓	✓
OPTION – SOFTPHONE SIP	TWS V4	TWS V5.1



Gérer une ligne SIP sur un PABX	✓	✓
Gérer une ligne SIP d'un opérateur (OVH...)	✓	✓
Fenêtre de gestion d'appels Plus de détails : Décrocher, Mise en attente, Reprise, Alternner, Conférence, Transférer, Raccrocher, Clavier DTMF	✓	✓
Intercepter appels	✓	✓
Décrocher/Raccrocher à partir d'un casque ⁽³⁾	✓	✓
Vidéo point à point	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)
Vidéo HD point à point	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)
Vidéo conférence à 3 (entre Softphones)	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)
Option Softphone pour TWS SmartAttendant	✗	✓
Support de ferme RDS (Remote Desktop Services)	✗	✓
APPLICATION MOBILE	TWS V4	TWS V5.1
Application Android/IOS Plus de détails : Présence, Recherche multi-annuaires, Journaux d'appels, Renvois téléphoniques, Listes de contacts	✓	✓ (Nouvelle interface)
Application Android/IOS avec Softphone SIP Plus de détails : Présence, Recherche multi-annuaires, Journaux d'appels, Renvois téléphoniques, Listes de contacts, Softphone SIP	✓ ⁽⁴⁾	✓ ⁽⁴⁾ (Nouvelle interface)
CONFERENCE A PLUSIEURS	TWS V4	TWS V5.1
Chat 49+1 participants max. par maître de conférence	✓	✓ (Nouvelle interface)
Vidéo	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)



8+1 participants max. par maitre de conférence		
Audio 15+1 participants max. par maitre de conférence	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)
Partage d'applications 15+1 participants max. par maitre de conférence	✓	(Nouvelle interface disponible en v5.2)
SECURITE	TWS V4	TWS V5.1
Accès complet SSL pour les applications clientes : WebSocket, Services Web, TCP, Web APIs, Accès mobile Plus de détails : moyennant configuration du certificat SSL lié au nom DNS du serveur	✗	✓
TWS TOOLKIT - ACCES AUX APIS DE DEVELOPPEMENT	TWS V4	TWS V5.1
APIs de click-to-call	✓	✓
APIs de click-to-call pour Softphone SIP	✓	✓

(1) Nécessite un provider SMS

(2) Nécessite une connexion annuaire avec association de numéro

(3) Casques validés :

- Tout casque USB récent Jabra (qui est supporté par le dernier Jabra Windows SDK V2) - conseillé
- Casques Jabra sans logiciel Jabra PC Suite :

Pro 9460, GN9350, Biz 620 USB, Pro 930, GN2000 + Link 280, UC Voice 550 Mono

- Tout casque récent Plantronics (qui est supporté par Spokes, l'API de pilotage des casques Plantronics)

(4) Nécessite l'option Softphone liée à l'utilisateur.



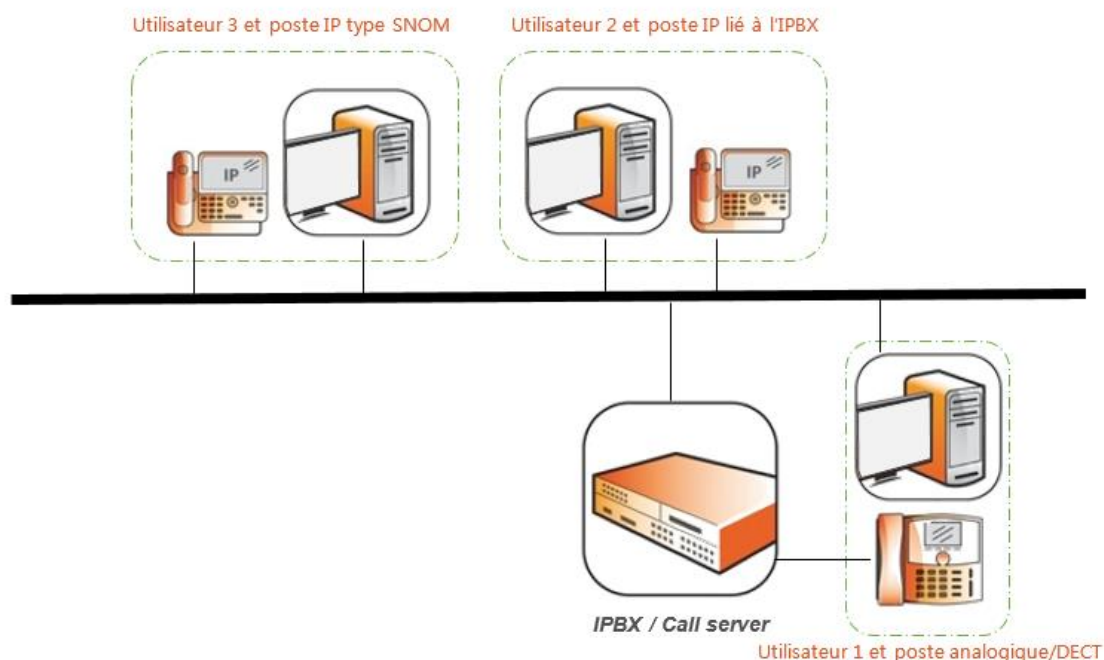
2. Architecture fonctionnelle

La suite logicielle TWS vient s'intégrer efficacement dans l'environnement téléphonique de votre entreprise. Pas de modification de l'existant ! TWS apporte une réelle valeur ajoutée à votre téléphonie.

2.1. Architecture technique

Par exemple, ci-dessous une installation téléphonique avec :

- Un système de téléphonie iPBX/Call Server
- L'utilisateur 1 disposant d'un poste téléphonique analogique ou DECT directement connecté au système
- L'utilisateur 2 disposant d'un poste téléphonique IP connecté au système par le réseau
- L'utilisateur 3 disposant d'un poste téléphonique IP type SNOM/YEALINK connecté au système par le réseau

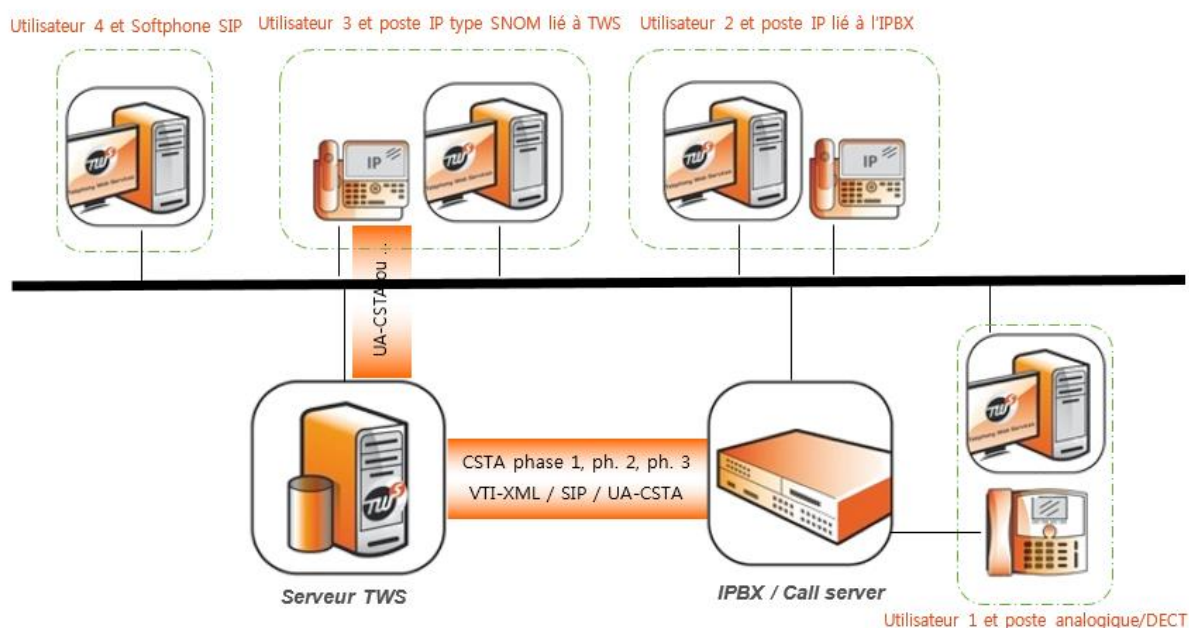




Lors de la mise en place dans votre entreprise de la solution TWS, ses applications clientes apportent toutes les fonctionnalités décrites plus haut à vos utilisateurs sans modifier la téléphonie.

Pour cela, TWS :

- Par le serveur, se connecte au système de téléphonie iPBX/Call Server via les protocoles de CTI (Convergence Téléphonie Informatique) qui correspondent pour superviser les postes connectés à ce système (Utilisateurs 1 et 2)
- Par le serveur, peut se connecter directement aux postes de type SNOM/YEALINK et proposer par l'application cliente une supervision téléphonique de ceux-ci (Utilisateur 3)
- Par l'application cliente Softphone SIP, peut superviser un poste virtuel et apporter toute la téléphonie sur le PC (Utilisateur 4)





2.2. Architecture logicielle

Le serveur TWS est composé de 3 niveaux principaux :

- 1- Un serveur web permettant de traiter toutes les requêtes web envoyées par les applications clientes TWS ainsi que l'administration ou encore toutes autres applications développées par un tiers
- 2- Une base de données performante permettant de stocker sans limite toute information nécessaire à la solution ainsi que tous les contacts synchronisés des différentes bases de données externes
- 3- Plusieurs services Windows exécutant des tâches diverses permettant entre autres de se connecter sur les différents systèmes de téléphonie, et de renvoyer aux applications clientes tous les évènements téléphoniques ou autres qui leur aient dû.

