L'IMPORTANCE DE BIEN COMMUNIQUER

ScopServ, c'est la force d'une équipe composée de développeurs, d'experts en télécommunications et en technologies de l'information instaurée en 2002 qui poursuit le développement technologique continuel d'un IPBX de téléphonie d'affaires VoIP.

La commercialisation du produit phare SCOPTEL IPBX, un progiciel multi-sociétés, a débuté en 2006 et, depuis, ScopServ est présent partout dans le monde avec plus de 250 000 points de connexion répartis dans 54 pays.

Lancé en 2018, SCOPCLOUD, le service infonuagique entièrement géré par ScopServ, dispose de toute la puissance de SCOPTEL IPBX et procure également une interconnexion robuste, fiable et sécurisée au réseau téléphonique Nord-Américain.

SCOPTEL IPBX est destiné aux PME et grandes entreprises publiques ou privées et qui se démarque par l'intégration de toutes les fonctionnalités dans une seule instance pour faciliter l'installation, l'opération et l'entretien que se soit en entreprise ou d'un centre de données.

La version ITSP de SCOPTEL IPBX, tarifée selon l'utilisation mensuelle "Pay As You Grow", est l'outil idéal destiné aux fournisseurs de services de téléphonie par Internet (ITSP), aux revendeurs de services à valeur ajoutées (VAR) ou aux fournisseurs de services gérés (MSP).

SCOPTEL IPBX a plus de 300 API pour relier les systèmes d'entreprise, dispose de connecteurs d'intégration CRM/ERP et ajoute des fonctionnalités multi canales telles que envoi/réception de SMS, appels provenant d'applications, de réseaux sociaux ou d'un site Web.

commercialisation
DEPUIS 2006

SCOPTEL IPBX

TÉLÉPHONIE D'AFFAIRES VOIP
TOUT EN UN
POUR PME,
GRANDE ENTREPRISE
ET INSTITUTIONS

SCOPTEL ITSP

IPBX MULTI-SOCIÉTÉS
ILLIMITÉES
OFFERT EN OPEX
"PAY AS YOU GROW"

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scoptel IPBX

POLYVALENCE, STABILITÉ ET EFFICACITÉ

SCOPTEL IPBX est une application logicielle offrant une multitude de conceptions architecturales allant de serveurs virtuels ou physiques sur site d'un client à celui d'un environnement hébergé dans un centre de données centralisé.

SCOPTEL est disponible sous deux versions: soit en mode licence perpétuelle avec un frais d'assurance logiciel annuel; soit en mode récurrence mensuelle de type "Pay As You Grow".

SCOPTEL a le plus grand nombre de fonctionnalités standard de l'industrie, tels le Centre de contact client et l'enregistrement des appels, qui sont souvent facturées séparément chez certains concurrents.

Toutes les fonctionnalités et les outils de gestion sont accessibles par par le biais d'une interface unifiée, en simple ou multi-sociétés, procurant cohésion et gains de productivité aux administrateurs et intégrateurs.

Aussi inclus, SCOPSTATS fournissant une série de données statistiques affichables pour la supervision d'un centre d'appel et la gestion des postes avec une panoplie d'options de rapport en temps réel.

SCOPTEL comprend plus de 350 API permettant de s'intégrer de manière transparente à des applications tierces et assurer l'échange de données avec les systèmes d'entreprise.

SCOPTEL pour des installations de 2 à 5000+ postes, une stabilité dans tous les types d'environnement et une efficacité hors pair en téléphonie d'affaires.

POUR TOUS TYPES D'INDUSTRIES

DE PME À GRANDE ENTREPRISE

INCLUS ÉGALEMENT

CENTRE DE CONTACT CLIENT

ÉCOSYSTÈME SCOPTEL

+ 350 API POUR INTÉGRATION AVEC LOGICIELS D'ENTREPRISE

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scoptel IPBX

SURVOL GÉNÉRAL DES FONCTIONNALITÉS

- Double appel, renvoi, transfert, etc.
- E-Voice Mail IMAP évolué
- Fax to mail/Mail to fax
- Outil de taxation
- Salle de conférence virtuelle
- Enregistrement des appels programmable
- Click to call
- Intégration avec systèmes tiers par API (EPR, CRM, PMS)
- Support vidéo
- Gestion du follow me
- Serveur vocal interactif (SVI)
- Fonctionnalités ACD complètes
- Gestion des files d'attentes avec routage intelligent des appels
- Fonction de bureau virtuel (en s'identifiant, l'utilisateur accède sur un poste en libre-service à l'environnement et aux fonctionnalités liées à son activité)
- Musique en attente personnalisable (fichiers MP3) ou ShoutCast /SlimServer streaming
- Appel par le nom
- Indicateurs visuels et sonores de messages en attente de consultation
- Supervision (permet de savoir qui est en ligne, qui est disponible et d'intercepter les appels)
- Annuaire intégré avec CTI
- Connexion à distance grâce au bureau virtuel (hot desking)
- Calendriers multiples pour le traitement différencié des appels
- Gestion multi sociétés avec degré d'étanchéité programmable
- Serveur vocal interactif pour navigation automatisée
- Fonction Suivez-moi, pour gestion intelligente de renvoi des appels entrants
- Ponts de conférences intégrés permettant un nombre illimité de conférences virtuelles
- Distribution d'appels automatisée et intelligente (ACD), avec rapports

LOGICIEL IPBX

IPBX LE PLUS **COMPLET** DU MARCHÉ INTÉGRANT À LA BASE TOUTES LES FONCTIONNALITÉS

POUR TOUS LES TYPES D'INDUSTRIES DE LA PME À LA GRANDE ENTREPRISE

- Interface intuitive
- Facilité d'utilisation
- Fiabilité éprouvée

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scopcloud

TÉLÉPHONIE D'AFFAIRES POUR PME

Avec SCOPCLOUD, initiez et recevez des appels d'une qualité sonore haute définition sur tous vos appareils que ce soit ordinateur, téléphone mobile, tablette ou téléphone de bureau.

SCOPCLOUD, le service polyvalent qui fourni un environnement multi canal, un centre de contact client performant, plus de 350 API, les outils de communication avec les systèmes CRM/ERP et toutes les fonctionnalités de téléphonie d'affaires dont vous avez besoin.

Ne payez que pour ce dont vous avez besoin grâce à une tarification mensuelle par utilisateur, ainsi vous profitez de tous les avantages d'une solution évolutive pour entreprise, sans les frais d'acquisition d'équipement de technologie téléphonique.

Le service SCOPCLOUD permet aux utilisateurs d'être rejoints sur un ou plusieurs appareils, il comprend les appels vocaux illimités au Canada et aux États-Unis et l'accès aux messages vocaux lors de déplacements partout dans le monde.

UN SERVICE OFFERT PAR:

scopserv

> **Avec SCOPCLOUD et le téléphone logiciel SCOPCOMM installé sur un ordinateur ou un téléphone mobile, vous pourrez communiquer avec vos interlocuteurs de n'importe où, composer à partir du répertoire de contact de l'entreprise, appeler ou texter une extension d'un collègue, consulter votre messagerie vocale et bien plus!**

ENREGISTRÉ

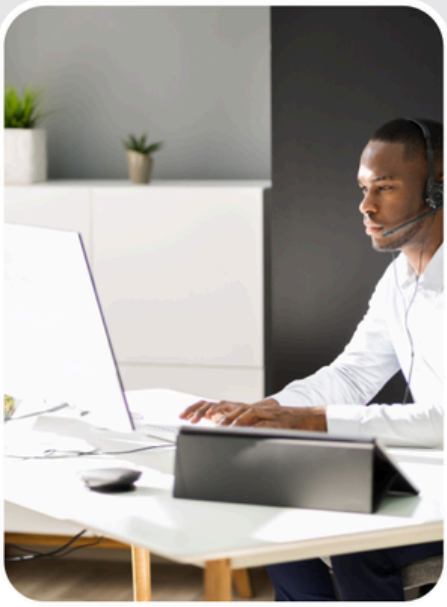
CRTC

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scoplink-upa



PORTAIL WEB USAGER ACCESSIBLE DE PARTOUT

SCOPLINK UPA - PORTAIL USAGER

ScopLink UPA est un téléphone logiciel associé à une extension téléphonique de ScopTel IPBX ou de ScopCloud accessible par un navigateur Web. Il comprend un ensemble de fonctionnalités avancées et d'informations propres à chaque utilisateur à l'intérieur d'une même fenêtre dont l'apparence visuelle peut être personnalisée selon les spécifications de chacun.

ScopLink UPA regroupe dans une seule page un clavier numérique pour composer et recevoir des appels à partir des répertoires téléphoniques de l'entreprise ou personnel et d'Office 365. Il comprend un calendrier, l'historique des appels, les messages vocaux et des commandes de contrôle du poste téléphonique tels que Suivez-moi, Ne Pas Déranger, Tranfert, Parkage d'appel, Gestion des renvois d'appel, etc.

optez pour
SCOPTEL IPBX
SCOPCLOUD

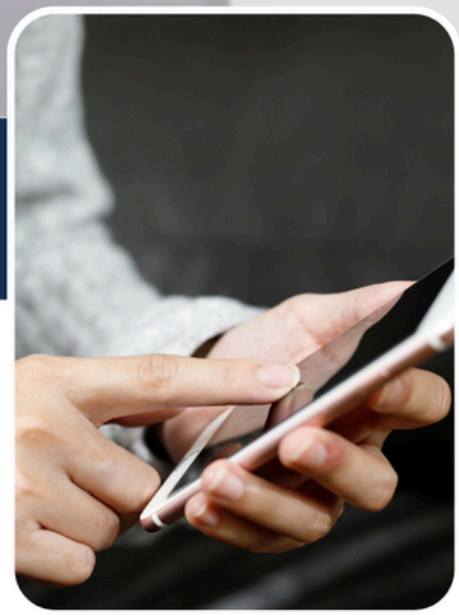
- Conçu pour une utilisation professionnelle au bureau ou en télétravail
- Convient autant à un poste usager que de réceptionniste
- Drag & Drop pour le Parkage et le Transfert d'appel
- Agencement visuel avancé adaptable aux téléphone, tablette et ordinateur
- Réécoute des conversations de l'historique des appels
- Retranscription des messages vocaux par IA

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

APPLICATION TÉLÉPHONIQUE LOGICIELLE QUI AUGMENTE LA PRODUCTIVITÉ DES EMPLOYÉS EN MOBILITÉ OU EN TÉLÉTRAVAIL



SCOPCOMM Mobile est un logiciel installé sur un téléphone intelligent Android ou iOS et est l'outil idéal pour des employés en déplacement chez les clients et fournisseurs.

SCOPCOMM Desktop est un logiciel installé sur un ordinateur Windows ou macOS pour les employés au bureau ou en télétravail.

SCOPCOMM AGIT COMME COMPLÉMENT, OU REMPLACEMENT, D'UN POSTE DE BUREAU FIXE

- tous les appels externes à destination d'une extension téléphonique sont acheminés vers SCOPCOMM et/ou un poste fixe
- tous les appels émis avec SCOPCOMM vers l'externe affichent le numéro d'affaire de l'entreprise aux destinataires
- tous les appels internes émis vers/par SCOPCOMM affichent le numéro et le nom de l'extension téléphonique

LA PUISSANCE DE SCOPTEL IPBX DERRIÈRE TOUS LES SCOPCOMM

- enregistrement des conversation
- statistiques, CDR et monitoring des appels
- conférences, renvois et transferts d'appels
- intégration des contacts de SCOPTEL IPBX et de Microsoft Office
- communications internes en mode Chat
- approvisionnement automatique simplifié pour l'utilisateur

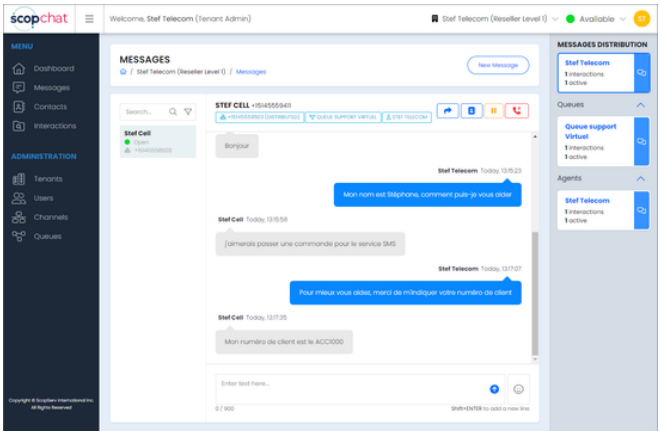
SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

GRÂCE À NOTRE SERVICE SMS POUR ENTREPRISE, LES EMPLOYÉS N'ONT PLUS À PARTAGER LEUR NUMÉRO DE TÉLÉPHONE CELLULAIRE PERSONNEL

Envoyez et recevez des SMS avec SCOPCHAT depuis votre numéro d'affaire principal

- Terminé les messages non surveillés et des clients qui attendent une réponse si un agent est en absent
- Le service SMS SCOPCHAT est accessible via une interface Web sur Desktop ou sur appareils iOS et Android
- Les messages entrants peuvent être assignés à un ou plusieurs usagers ou envoyé sur une file d'attente vers un centre de contact client



FONCTIONNALITÉS CLÉS :

Service SMS depuis votre numéro de téléphone d'affaires

- Gérez les réponses aux SMS/MMS professionnels de votre entreprise
- Dirigez les SMS entrants directement vers des files d'attente à distribution automatisée
- Envoyez par SMS vos promotions et offres spéciales

Non divulgation de numéro de téléphone cellulaire personnel

- Contactez les clients via le service SMS de l'entreprise au lieu d'applications personnelles
- Envoyez des messages et des liens personnalisés

Gestion des messages

- Gestion centralisée des messages SMS, Clickatell, Bandwidth et Twillio
- Priorisation des messages dans les files d'attente pour des réponses rapides
- Inclut des rapports pour mesurer l'efficacité des SMS
- Importation de listes de distribution pour envoi de masse de SMS ciblés par types de clientèle

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scopteams

Compatible Microsoft Teams

TOUTES LES FONCTIONNALITÉS DE SCOPTEL IPBX DISPONIBLES POUR LES APPLICATIONS TÉLÉPHONIQUES LOGICIELLES MS TEAMS

SCOPTEAMS est un service infonuagique qui relie SCOPTEL IPBX à l'environnement de MS Teams pour connecter dans un même ensemble les utilisateurs Teams à tous les membres d'une entreprise.

L'inclusion des utilisateurs MS Teams s'effectue sur le portail SCOPTEAMS qui associe un compte Office 365 à une extension téléphonique de SCOPTEL IPBX.

Avec SCOPTEAMS, les applications logicielles Teams deviennent une extension téléphonique de SCOPTEL.

- Permet les communications internes d'extensions Teams et non Teams
- Supporte l'application Teams pour passer et recevoir des appels professionnels depuis des téléphones intelligents configurés Android et iOS
- Teams compose des appels externes sur les liens téléphoniques de l'entreprise
- Teams agit comme poste téléphonique de remplacement / complément d'un téléphone

Teams est entièrement compatible avec les produits intégrés de la famille SCOPLINK qui visent à améliorer l'expérience utilisateur ou à augmenter les performances d'un Centre de contact client.

AU BUREAU OU EN TÉLÉTRAVAIL RESTEZ À L'ÉCOUTE DE VOS PARTENAIRES D'AFFAIRES :

OPTEZ POUR SCOPTEAMS

CERTAINS N'ONT PAS BESOIN DE PASSER D'APPELS VIDÉO :

CRÉEZ UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL HYBRIDE

OPTEZ POUR TEAMS ET SCOPCOMM

scopcomm

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

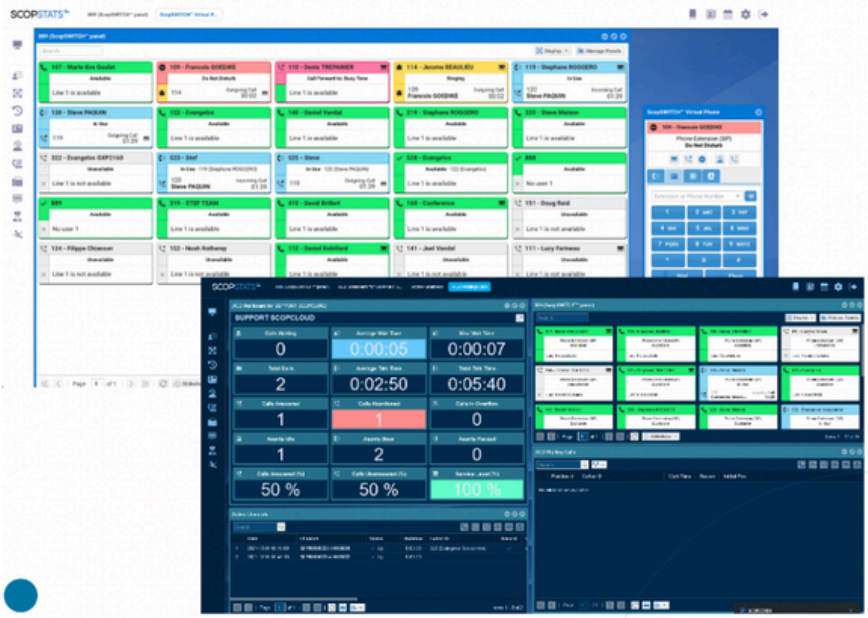
scopstats

LOGICIEL EXPERT EN STATISTIQUES

Notre engin de statistiques SCOPSTATS procure un environnement de gestion complet basé sur des données historiques et en temps réel et fournit une variété de rapports statistiques de SCOPTEL IPBX.

Il se démarque grâce à un système de liens hiérarchiques entre données parentes. Une grande variété de rapports à la fois texte et graphique sont offerts pour permettre d'analyser rapidement les serveurs, les extensions téléphoniques et l'utilisationdes lignes.

Accès rapide à l'historique des CDR d'entreprise et des rapports ACD de Centre de contacts clients (CCC) incluant les enregistrements vocaux en format .WAV.



INFORMATIONS PRIMORDIALES POUR VOTRE CENTRE DE CONTACT CLIENT SCOPTEL IPBX

Rapports CDR/ACD pour analyser tous les appels en temps réel

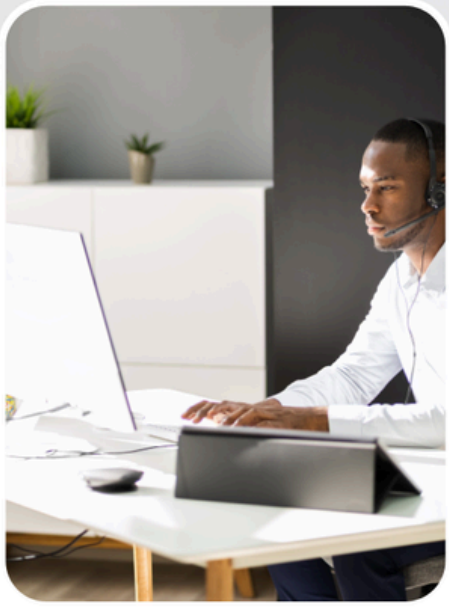
- Résumé graphique en temps réel des appels
- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels abandonnés
- Durée d'appel
- Rapports sur le volume d'appels
- Journaux d'appels: rapports du journal de tous les appels (sortants et entrants) sur votre IPBX

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

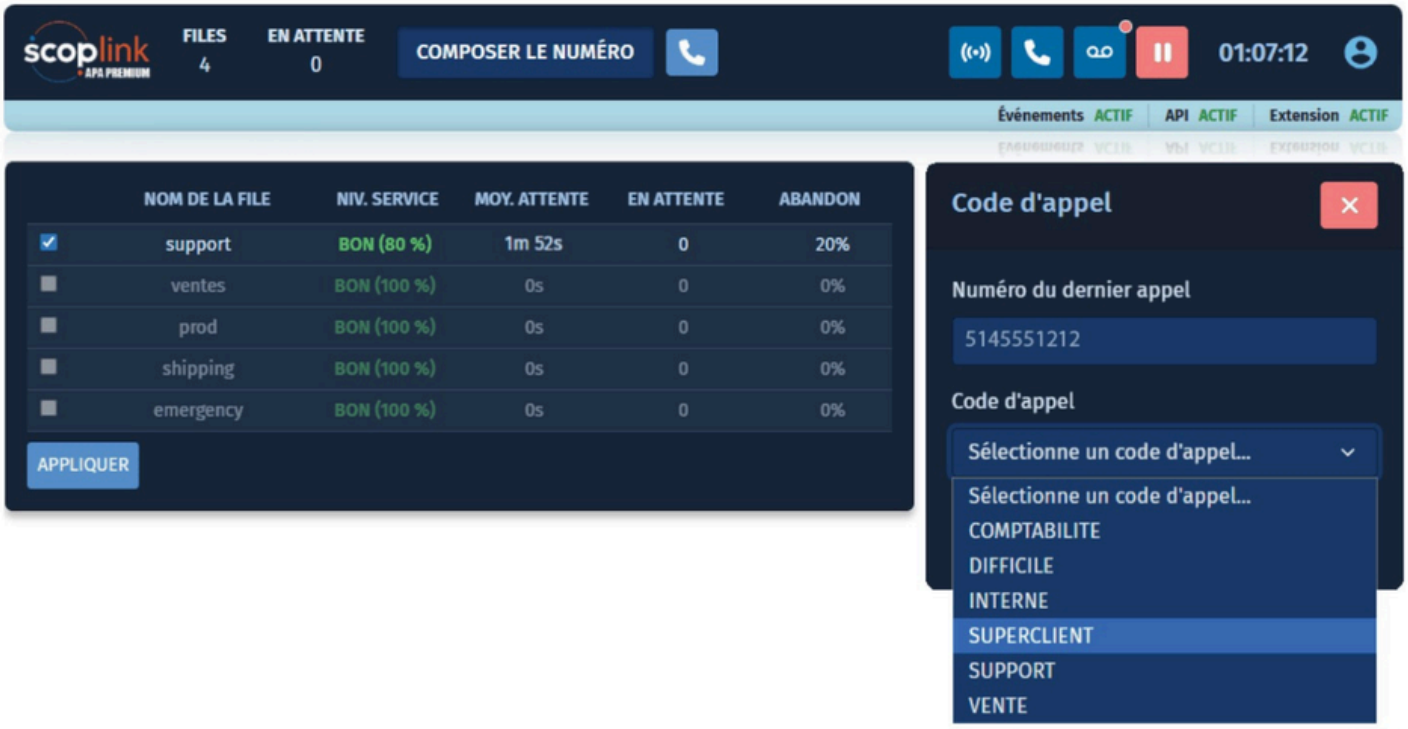
scoplink-apa



PORTAIL AGENT DE CENTRE DE CONTACT CLIENT

SCOPLINK APA

ScopLink APA Premium est une application conçue pour le personnel de centres d'appels utilisant le Distributeur Automatique d'Appels (ACD) de ScopTel qui permet d'offrir une interaction directe sur plusieurs fonctionnalités associées aux files d'attentes, livrer des statistiques et améliorer la performance des agents.

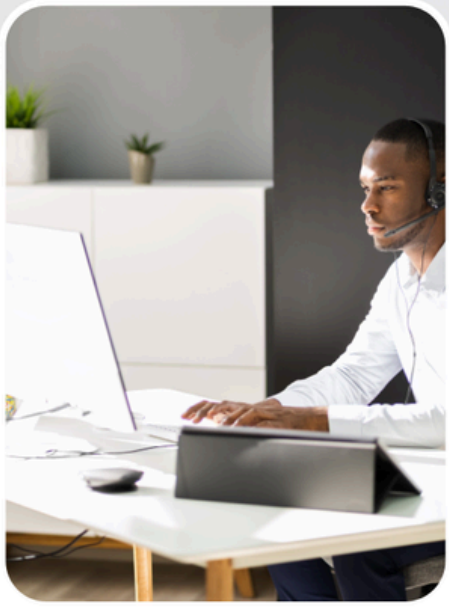


CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scoplink-apa

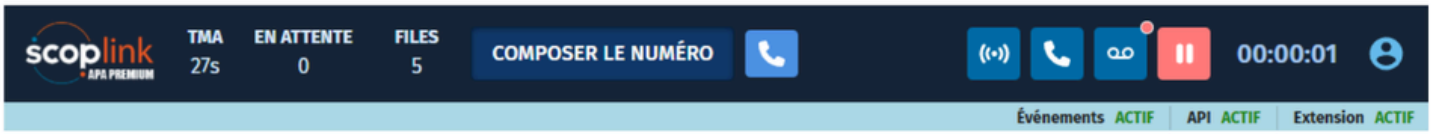


DYNAMISATION DES TÂCHES POUR AGENTS

SCOPLINK APA

Une application à l'interface intuitive qui fournit les outils nécessaires pour dynamiser les tâches des équipes de centres d'appels :

- Positionnement ou retrait de différentes files d'appels
- Affichage de données statistiques en temps réel
- Composition de Tags descriptifs personnalisés pour la qualification d'appels
- Codes de pause selon l'état de la condition (Formation, Repas...)



Centre d'appel sortants

- Gestion des listes d'appels par le ScopStats via le menu "Calling Lists"
- Gestion de plusieurs files d'appels
- Wrap-up
- Rapports sur les listes

Le panneau de contrôle de ScopLink APA Premium a la forme d'un bandeau qui est localisé au sommet d'un écran et qui est doté de menus déroulants pour faire apparaître aux agents toutes les informations pertinentes en seul et même endroit.

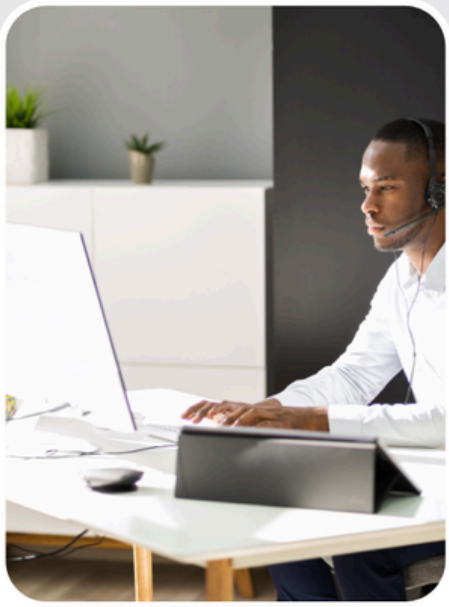
ScopLink APA Premium synchronise un casque d'écoute avec un téléphone de bureau ou un téléphone logiciel pour assurer le traitement efficace des appels entrants en plus de permettre la sélection dynamique de files d'attentes et d'afficher des informations sur l'état global des opérations d'un centre d'appel.

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

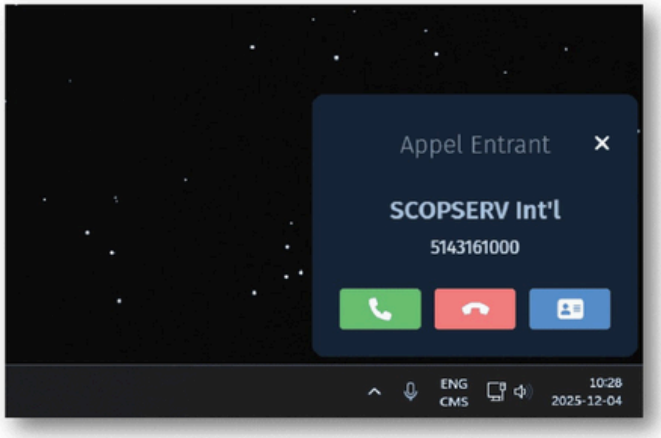
scoplink-apa



PORTAIL AGENT CENTRE DE CONTACT CLIENT + CRM

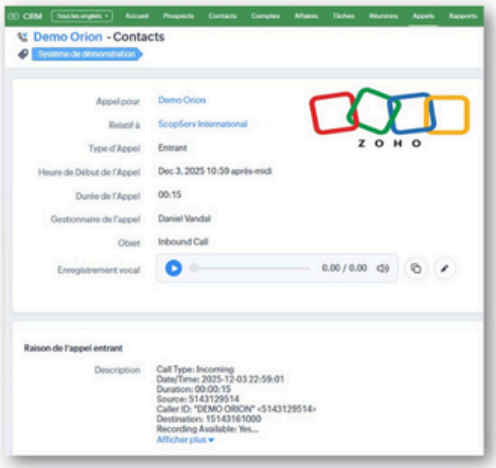
SCOPLINK APA Premium

SCOPLINK Premium procure une connectivité entre SCOPTEL IPBX et les logiciels spécialisés d'entreprise CRM/ERP pour augmenter pleinement l'expérience client, la performance d'agents et le rendement d'un centre de contact client.



PRÉSENTEMENT DISPONIBLE

ZOHO



Lorsque ScopTel reçoit un appel entrant, le système interroge le CRM afin de rechercher le nom du client. S'il est trouvé, le nom de l'appelant est affiché dans le client Web et la fiche contact inclut un lien permettant d'ouvrir le contact dans le CRM.

SCOPLINK Premium peut s'intégrer à tout CRM disposant d'une API afin de faire correspondre une adresse e-mail ou un numéro de téléphone à un compte client dans votre CRM, votre outil de helpdesk ou votre système de gestion de tickets. Le nom de l'appelant est affiché dans le client Web et la fiche contact inclut un lien permettant d'ouvrir le contact dans le CRM.

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292

scoplink-apa

INTEGRATION CRM TRANSPARENTE

SCOPLINK APA Premium

L'intégration d'un CRM à votre ScopTel transforme chaque appel en une opportunité de vente.
Vos équipes disposent en temps réel des informations clientes pour personnaliser leurs discours, améliorer l'expérience et conclure plus rapidement.
Le suivi automatique des appels dans le pipeline permet de ne rater aucune relance ni opportunité.
Résultat : des interactions plus ciblées, une hausse du taux de conversion, une fidélisation renforcée et une meilleure rentabilité de vos efforts de vente.

Avantages stratégiques

- Regroupement des données de communication dans un seul outil
- Appels entrants et sortants automatiquement journalisés dans le CRM
- Accès à l'enregistrement vocal des conversations
- Statistiques détaillées sur les appels par client, agent ou campagne
- Suivi et rapports centralisés des performances (durée d'appel, statut, etc.)

Avantages opérationnels

- Affichage instantané de la fiche client lors d'un appel (pop-up)
- Accès direct à l'historique des appels, des courriels et des interactions
- Automatisation des tâches chronophages
- Création automatique de fiches clients ou de tickets de support
- Réduction des erreurs de saisies manuelles

BIENTÔT DISPONIBLES

salesforce

Zoho Desk

vtiger

zendesk

ET AUTRES

CONÇU AU QUÉBEC

SCOPSERV INTERNATIONAL INC.
580 Boul. Curé-Boivin, Boisbriand (QC) J7G 2A7

www.scopserv.com — info@scopserv.com — 1-866-722-3292