



OpenScape Business

La solution de communications unifiées
tout-en-un pour les PME

Améliorez vos performances et faites passer
votre entreprise à la vitesse supérieure
grâce aux communications unifiées.



Découpler les opportunités

Le succès d'une entreprise, quelle que soit sa taille, dépend de l'efficacité de ses communications.

Mais avec la tendance croissante à la virtualisation des équipes et à la mobilité des employés, rester en contact avec les collègues, les clients et les partenaires devient un défi majeur.

“Le temps est venu de galvaniser le travail collectif et d'améliorer considérablement les performances avec la solution de communications unifiées de Unify.”

Selon une étude récente menée par Unify, les employés sont submergés par la multitude d'options de communication mises à leur disposition (téléphone, e-mail, fax, messagerie instantanée, sans oublier les médias sociaux). C'est une source de frustration qui peut avoir un impact important sur les performances et la productivité des équipes, ainsi que sur le service à la clientèle.

Coûts des communications

Avec la prolifération des options de communication et la virtualisation galopante des équipes, les frais de déplacement sont en hausse, tout comme les coûts nécessaires pour maintenir le contact entre les employés et avec les clients.

Les entreprises doivent garantir l'efficacité des communications avec un nombre croissant de collaborateurs itinérants. Elles doivent être en mesure d'offrir aux employés travaillant à domicile les mêmes outils et fonctions qu'au bureau. Et elles doivent désormais supporter les coûts de gestion et de sécurisation liés aux nouvelles stratégies BYOD (Bring Your Own Device - utilisation du matériel personnel).

Par ailleurs, les coûts des conférences audio et vidéo sont en augmentation car le personnel distant et les équipes virtuelles cherchent à collaborer plus efficacement. Et bien entendu, l'intégration de tous ces appareils et technologies au réseau accroît encore la complexité et les dépenses.

Offrir un service de qualité aux clients

En parallèle, les clients deviennent de plus en plus exigeants. Ils veulent interagir avec les entreprises à leurs propres conditions, par le biais d'un réseau social, d'un chat Web en direct ou par téléphone. L'efficacité de la mise à disposition de ces options par les entreprises et leur réactivité face aux demandes de renseignements font souvent la différence entre la fidélisation et la perte de clients.

Les communications unifiées (UC) apportent une solution à cette problématique.

Une approche unifiée

Avec les communications unifiées, tous les modes de communication de vos collaborateurs (e-mail, téléphone, fax, messagerie instantanée, vidéoconférence, collaboration Web, etc.) sont regroupés à un seul et même endroit. Nul besoin de naviguer entre les écrans, programmes, listes de contacts, comptes de messagerie et tous les autres éléments susceptibles de ralentir les communications même les plus simples.

Améliorez les performances de votre entreprise avec OpenScape Business, la solution UC tout-en-un dédiée aux PME.

La solution OpenScape Business a été conçue pour répondre aux différents impératifs de communication des PME dynamiques d'aujourd'hui. Qu'il s'agisse de déployer une technologie voix classique ou des fonctions UC complètes, OpenScape Business fournit une solution tout-en-un facile à gérer permettant de réduire les coûts.

Elle est préconfigurée avec des fonctions UC de base prêtes à l'emploi. Facile à déployer et totalement évolutive, la solution permet de mettre en œuvre des fonctions UC complètes basées sur la technologie IP en toute simplicité pour l'ensemble des utilisateurs de l'entreprise.

Valeur ajoutée de la solution OpenScape Business

Aider les entreprises à offrir une qualité de service encore meilleure aux clients et aux employés: en donnant un coup d'accélérateur aux communications pour résoudre les problèmes des clients, en renforçant la collaboration entre les équipes pour améliorer le processus décisionnel et en introduisant la mobilité pour éviter que les collaborateurs absents ne soient « hors du coup ».

Dynamiser la productivité des employés et en faire plus: en offrant un accès à des applications de communication performantes, de l'organisation de conférences en un seul clic aux outils de collaboration sociale, au bureau, sur la route ou à domicile.

Profiter de l'indépendance offerte par la mobilité et collaborer partout: en établissant des communications efficaces et sécurisées entre les différents sites et les télétravailleurs, quel que soit l'appareil, le lieu ou le réseau.

Optimiser les budgets limités et réduire les coûts opérationnels élevés: en offrant le choix entre une solution sur site ou un service virtualisé qui s'appuie sur l'infrastructure existante.

Cela nécessite aucun matériel supplémentaire et permet de passer en toute simplicité de la technologie voix aux communications unifiées grâce à un modèle de déploiement intelligent. Les fonctions UC réduisent les frais de déplacement et éliminent les coûts liés aux services de conférence externes.

Une solution unique dédiée aux PME

- Offre plus de fonctionnalités de téléphonie et de communications unifiées en un seul système que les autres fournisseurs, pour tout réseau existant – quelle que soit l'infrastructure de communications
- Modèles de déploiement flexibles pour tout type d'infrastructure, appliance ou solution purement logicielle - disponibles sur site, hébergées ou en mode Cloud
- Satisfaction totale pour l'acheteur qui n'a pas besoin de remplacer l'équipement existant ou d'y renoncer pour déployer les fonctionnalités UC ou prendre en charge davantage d'utilisateurs
- Communications VoIP (voix sur IP) de qualité sur les réseaux existants pour des coûts réduits
- Le moyen le plus simple et le plus économique de passer de la technologie voix aux communications unifiées
- Communications unifiées disponibles sur les principales plate-formes mobiles ; prend en charge Android, iOS, Windows et bien d'autres systèmes d'exploitation mobiles
- Prise en charge transparente et simple par le biais d'outils de gestion Web

Droits de mise à niveau logicielle

OpenScape Business garantit la protection et la stabilité de votre investissement avec des droits de mise à niveau logicielle valables pendant 3 ans. Vous êtes ainsi assuré de pouvoir faire évoluer votre solution de communication vers le niveau le plus élevé d'innovation technologique.

“OpenScape Business est conçu spécifiquement pour répondre aux différents besoins de communication des petites et moyennes entreprises dynamiques d'aujourd'hui.”



OpenScape Business

Des fonctions de communications unifiées spécialement conçues pour les petites et moyennes entreprises

- Plate-forme UC tout-en-un la plus complète du marché : présence, téléphonie, téléconférence, messagerie instantanée, boîte vocale, annuaire, fax, centre de contact.
- Fonctions UC facilement accessibles en quelques clics grâce à l'intégration transparente dans MS Outlook.
- Conception architecturale constituant un socle solide de sécurité, de fiabilité, de facilité de service et de simplicité de gestion exploitable instantanément.
- Seul système de communications unifiées intégrant une solution de surveillance.

Enregistrement des appels en direct

Captez tous les détails des appels importants sans être distrait par la prise de notes.

Liste des favoris

Gardez les coordonnées et les informations de présence des collègues importants sous la main et contactez-les d'un simple clic.

Fonction de présence intégrée

Tenez-vous informé de la disponibilité des membres de l'équipe et de la meilleure façon de les contacter, et utilisez la fonction de présence pour transférer automatiquement les appels vers un téléphone mobile en cas d'absence du bureau.

Fonction de collaboration Web (Web Collaboration)

Participez aux réunions quel que soit l'endroit où vous vous trouvez (tout en bénéficiant de la vidéo), et partagez des documents en vue d'une collaboration efficace avec les autres participants*.

Intégration Outlook

Intégrez les fonctionnalités UC à votre système groupware via myPortal for MS Outlook.

Service Numéro unique

Restez joignable à un seul numéro, quel que soit le lieu ou l'appareil. Il vous suffit de communiquer le numéro de bureau et le système s'occupe du reste.

Notifications personnelles

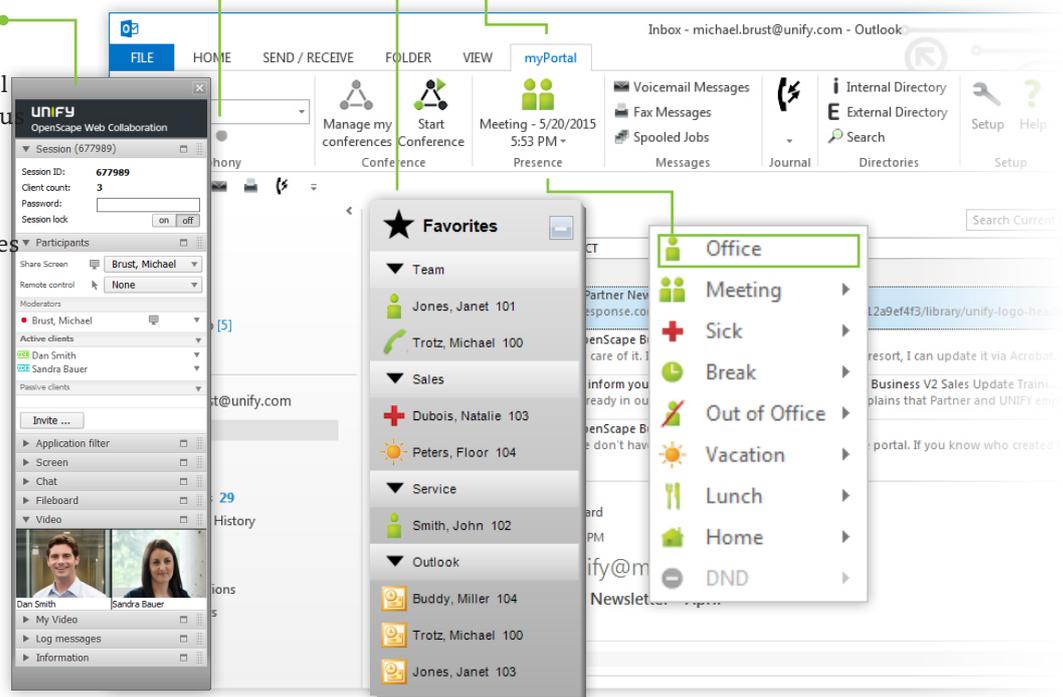
Vous pouvez recevoir des notifications automatiques par e-mail, SMS ou téléphone à l'arrivée de fax et de messages vocaux.

Messagerie instantanée

Communiquez avec vos collègues en temps réel si la messagerie électronique n'est pas assez rapide ou si le poste téléphonique est occupé.

Collaboration sociale

Interagissez avec les collègues et clients sur les réseaux sociaux disponibles, au moyen du chat, de la messagerie instantanée et de la fonction de présence.



Renforcer la mobilité des collaborateurs

OpenScape Business offre aux PME dynamiques d'aujourd'hui la mobilité dont elles ont besoin pour assurer la productivité de leur personnel en tout lieu et sur n'importe quel type d'appareil.

OpenScape Business' myPortal To Go offre des fonctionnalités UC à partir de toutes les principales plates-formes mobiles de d'Android et iOS à Windows.

Boîte vocale visuelle

Parcourez, trie et réécoutez tous les messages vocaux dans MS Outlook, et améliorez votre efficacité en accédant à votre boîte vocale et en consultant le message le plus important en premier.

Boîte de fax

Gagnez du temps grâce à votre boîte de fax personnelle qui vous permet de lire les fax entrants dans MS Outlook et de les envoyer aussi simplement que si vous imprimiez un document.

Journal des appels

Consultez l'historique des appels et faites un tri ; vérifiez les listes d'appels ouverts avant de quitter le bureau et effectuez le suivi des communications des clients.

Accès aux annuaires

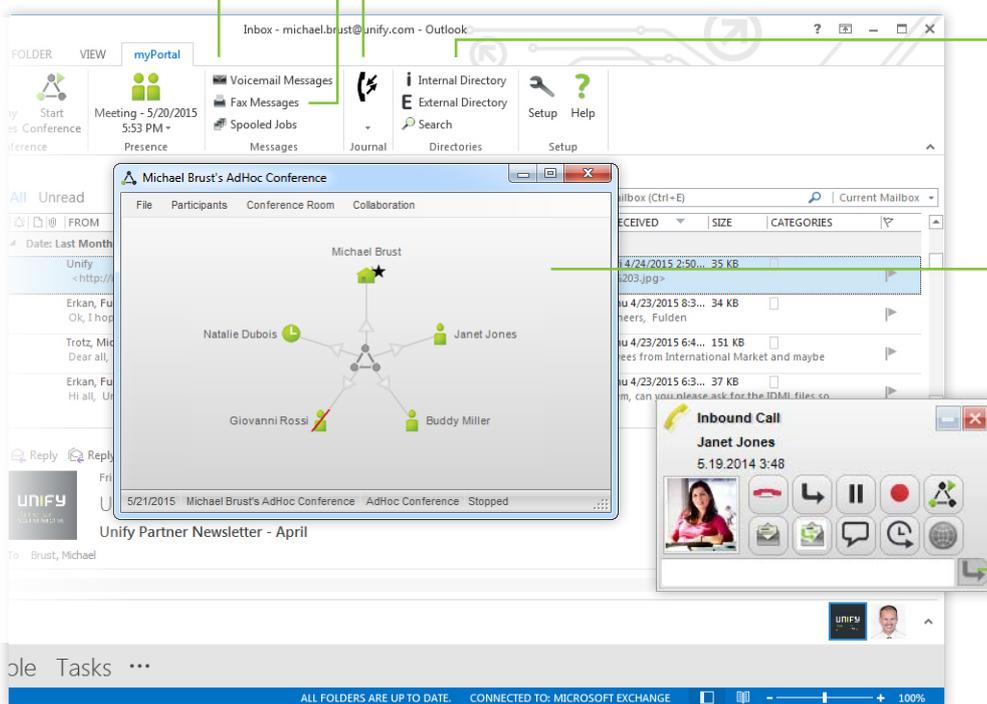
Recherchez des collègues dans les annuaires Exchange ou LDAP et contactez-les avec facilité.

Conférence en mode « glisser-déposer »

Organisez des conférences téléphoniques en quelques secondes en faisant simplement glisser les contacts à partir de l'annuaire.

Fenêtres contextuelles pour appels entrants

Les appels entrants s'affichent sur votre PC. Vous pouvez y répondre ou les transférer, les enregistrer, envoyer un e-mail ou un message de chat à la personne qui appelle ou lancer une session de collaboration Web, le tout par un simple clic de souris.



Standardiste automatique personnel (Personal AutoAttendant)

Les clients qui appellent disposent d'un choix d'options professionnelles et personnalisées lorsqu'ils ne peuvent pas joindre leur interlocuteurs.

Composition du numéro par un simple clic

Cliquez sur le numéro de téléphone d'un contact à partir de n'importe quel site Web ou application pour l'appeler rapidement sans aucun risque d'erreur.

Mobilité - Call Me!

Quel que soit le téléphone configuré pour recevoir les appels entrants, vous pouvez faire en sorte que le numéro affiché pour les appels sortants soit celui de votre bureau. Tous les appels (via un terminal mobile ou le téléphone du domicile) sont acheminés sur le réseau d'entreprise.



Une expérience unique, partout

OpenScape Business offre une expérience utilisateur cohérente quel que soit le mode choisi pour accéder à ses services : sur un ordinateur de bureau, via un système groupware ou sur un smartphone / une tablette.

Améliorer la qualité des services de communications unifiées

myPortal Smart simplifie l'accès à toutes les fonctions UC Smart : annonce du statut de présence, listes de favoris, recherche rapide des contacts, annuaire téléphonique, messagerie instantanée, organisation de conférences ad hoc, boîte vocale et journaux d'appels.

Le client UC s'adapte à l'ordinateur de bureau et peut être installé sur les systèmes d'exploitation les plus courants, comme Windows et Mac OS.



Suite UC complète pour les ordinateurs de bureau

myPortal for Desktop étend les fonctionnalités disponibles dans myPortal Smart. myPortal for Desktop prend en charge les systèmes d'exploitation Windows et Mac OS et fournit l'ensemble des fonctions UC OpenScape Business dans une seule et même fenêtre sur l'ordinateur de bureau de l'utilisateur, notamment:

- Conférence en mode « glisser-déposer », boîte de fax personnelle, numérotation en un clic et CallMe!
- Numérotation en un clic avec réception, acheminement, journalisation et enregistrement des appels sur l'ordinateur de bureau
- Listes de favoris et envoi de messages instantanés
- Gestion de la présence des utilisateurs et consultation du statut de tous les autres utilisateurs du système
- Intégration directe avec le calendrier et le répertoire de contacts Microsoft Outlook



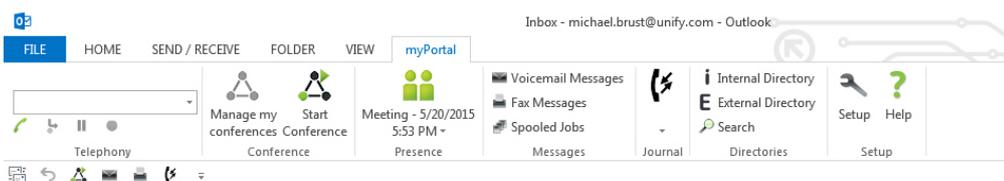


“Accès à tous les modes de communication - voix, téléconférence, boîte vocale, fax, messagerie instantanée, e-mail et contacts - directement dans Microsoft Outlook”

Intégration des fonctions UC dans le système groupware

myPortal for Outlook intègre en toute transparence l'ensemble des fonctions UC de myPortal for Desktop dans Microsoft Outlook, avec un accès par le biais d'une barre d'outils intuitive permettant aux utilisateurs de bénéficier des avantages suivants:

- Accès à tous les modes de communication - voix, téléconférence, boîte vocale, fax, messagerie instantanée, e-mail et contacts - directement dans Microsoft Outlook
- Composition d'un numéro en un clic à partir de n'importe quelle application





Mobilité en toute simplicité

La nouvelle application mobile myPortal to go, est l'interface OpenScape Business pour les smartphones et tablettes

“Accès à toutes les fonctions OpenScape Business à partir de smartphones et tablettes en ligne, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur”

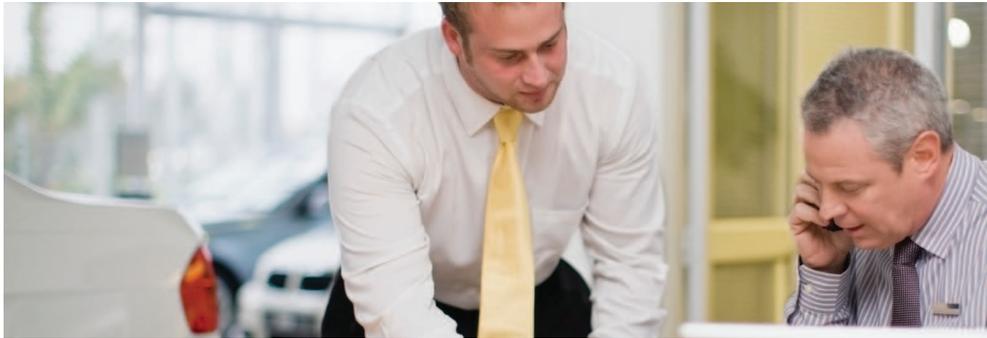
En intégrant les terminaux mobiles dans les systèmes de communications d'entreprise, myPortal to go pour les smartphones et tablettes permet:

- Accès à toutes les fonctions OpenScape Business à partir de smartphones et tablettes en ligne, quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur
- Accès aux annuaires, favoris, messages vocaux et journaux d'appels
- Gestion du statut de présence par chaque utilisateur et consultation du statut de tous les autres utilisateurs du système
- Contrôle de connexion du poste de l'utilisateur
- Méthode de numérotation configurable (via VoIP intégrée, mode rappel, mode GSM ou Via le système) permet de réduire les coûts de communication

myPortal to go avec VoIP intégrée

La nouvelle application myPortal to go allie des services VoIP intégrés avec des fonctions puissantes de communications unifiées pour les travailleurs mobiles indépendamment de leur localisation ou du type de terminal utilisé.





“myAgent, l’interface client du centre de contacts, offre une gamme complète de fonctionnalités dédiée au centre de contacts dans une seule et unique vue à partir de son PC.”

Services spécialisés

Centre de contact

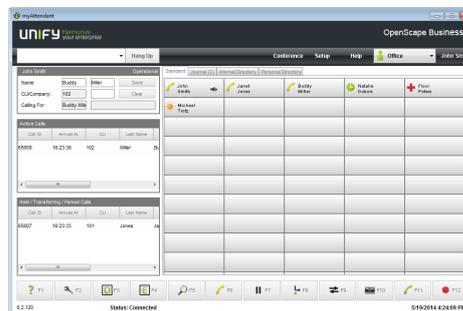
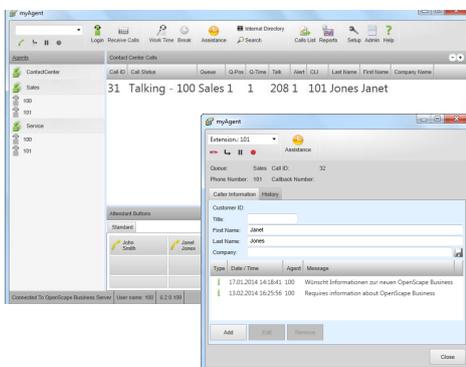
myAgent, le client de centre de contact multimédia OpenScape Business, fournit l’ensemble des fonctions de centre de contact sur un seul et même écran.

Cela englobe aussi bien les informations sur les files d’attente des appels et les fenêtres „pop-up“ qui accompagnent les appels entrants, que l’accès aux données sur les clients et à l’historique des appels. Les fonctionnalités avancées sont notamment les suivantes:

- Gestion des files d’attente en fonction des priorités des clients
- Collaboration et transfert des appels à des experts pour accélérer la résolution des problèmes
- Possibilité de lancer une application tierce durant l’appel en cours
- Accès aux annuaires sur des bases de données tierces au moyen du service OpenDirectory via LDAP ou SQL

Standard téléphonique

OpenScape Business myAttendant est une application de standard téléphonique avec gestion de présence qui présente une vue unifiée de tous les utilisateurs de l’entreprise et de leur statut de présence, ce qui facilite le transfert des appels aux employés disponibles.





Facilité de déploiement et évolutivité

OpenScape Business s'accompagne de modèles de déploiement flexibles et évolutifs, pour les PME autonomes ou multisites.

“Avec des fonctionnalités UC disponibles immédiatement, la mise en route nécessite une expertise informatique limitée.”

OpenScape Business est une solution de communications unifiées tout-en-un dédiée aux PME, conçue pour être facile à déployer, à gérer et à utiliser

Grâce à des fonctionnalités UC prêtes à l'emploi, la mise en route nécessite une expertise informatique interne limitée, et les interfaces de gestion optimisées garantissent une administration et une maintenance efficaces.

La solution OpenScape Business peut être déployée sur les infrastructures réseau existantes - sur site (pack matérielle et logicielle), sous la forme d'une solution logicielle pure ou d'un logiciel exécuté dans un environnement virtualisé - pour une installation à moindre coût et à faible risque.

De par son évolutivité, elle peut répondre aux besoins des entreprises en pleine croissance. Il n'est pas nécessaire de remplacer la technologie voix existante ou d'y renoncer pour passer à une solution UC, grâce aux mises à niveau par cartes UC Booster pour 150 utilisateurs (au maximum) ou par un serveur UC Booster pour 500 utilisateurs (au maximum).

En outre, OpenScape Business prend en charge les différents sites et plates-formes comme s'il s'agissait d'un seul et même système, ce qui garantit le coût total de possession le plus faible pour les entreprises dispersées géographiquement.

Portfolio OpenScape Business

Facilité d'installation et de support

Utilisation d'une architecture commune pour tous les déploiements

Système UC tout-en-un

OpenScape Business X1/X3/X5/X8

Jusqu'à 500 utilisateurs

UC Smart embarqué

jusqu'à 150 utilisateurs UC pour la carte UC Booster

jusqu'à 500 utilisateurs UC pour le serveur UC Booster

Suite UC approuvée via

Carte UC Booster / Serveur UC Booster



OU

Software UC virtualisé

OpenScape Business S

Jusqu'à 1500 utilisateurs

UC sur serveur avec voix

Virtualisation avec VMware

UC Software



Architecture de solutions commune pour tous les déploiements



Adoption aisée des communications unifiées

Le déploiement de fonctions UC dans les PME accroît les performances et la productivité des équipes, améliore les interactions avec les clients pour renforcer leur fidélité et réduit considérablement les frais de communication.

Accessible avec tout type d'appareil, partout et à tout moment, OpenScape Business permet de faire évoluer les réseaux existants vers de véritables communications unifiées en toute simplicité.

Ce système totalement intégré se caractérise par la facilité de déploiement et de support et son extrême évolutivité. Nul besoin de remplacer l'infrastructure existante ou d'y renoncer car il s'appuie dessus, en toute transparence et de façon efficace.

Pour de plus amples informations, visitez le site:
www.unify.com

Prenez contact avec votre partenaire pour mettre en place une évaluation gratuite d'OpenScape Business pendant 90 jours.

À propos de Unify

Unify est l'une des principales entreprises de logiciels et services de communication au monde. Elle fournit des solutions de communication intégrées à environ 75 % des 500 plus grandes entreprises mondiales. Nos solutions regroupent une multitude d'équipements, de terminaux et d'applications au sein d'une seule et même plateforme facile à utiliser. Celle-ci permet aux équipes d'entretenir des conversations à la fois riches et efficaces. Cela résulte en une transformation du mode de communication et de collaboration de l'entreprise, renforçant par là même l'effort collectif, stimulant l'activité et améliorant les performances commerciales. Unify s'appuie sur un solide héritage caractérisé par la fiabilité de ses produits, l'innovation, le respect des normes ouvertes et la sécurité.

unify.com



Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2016
Mies-van-der-Rohe-Strasse 6, 80807 Munich, Allemagne
Tous droits réservés

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées dans les termes du contrat. La disponibilité et les spécifications techniques sont susceptibles de modification sans information préalable.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

UNIFY Harmonize
your enterprise