

OpenScape Business

OpenScape Business est une solution innovante pour les services de Communications Unifiées et de Collaboration, spécialement conçue pour répondre aux exigences des PME, mono-site ou multi-sites.



Table des matières

Description de l'offre	4
Communications Unifiées & Collaboration – les services offerts	
1. Etat de présence.....	5
2. Conférences par « Drag&Drop »	6
3. Liste des favoris.....	6
4. Répertoires.....	7
5. Numéroter en un clic (click to call)	7
6. Journal des appels	7
7. Renvoi d'appel en fonction de l'état.....	7
8. CallMe!.....	7
9. AutoAttendant (standard automatique) personnel.....	7
10. Fenêtres instantanées (Pop-up).....	8
11. Messagerie vocale et fax.....	8
12. Notifications.....	8
13. Messagerie instantanée	8
14. Enregistrement vocal	9
15. Web Collaboration	9
16. Accès protégé.....	9
Les clients UC OpenScape Business	10
1. myPortal Smart.....	10
2. myPortal for Desktop	10
3. myPortal for Mobile / for Tablet.....	11
4. myPortal for Outlook.....	11
5. myPortal for OpenStage.....	11
Tableau récapitulatif des fonctionnalités UC	12
Centre de contact multimédia	
1. Répartition intelligente des appels	12
2. Options de files d'attente flexibles.....	12
3. Agent membre de plusieurs groupes	12
4. Agent préféré	13
5. Assistance VIP	13
6. Annonce vocale en fonction du numéro d'appel.....	13
7. Post-traitement	13
8. Niveau d'autorisation	13
9. Wallboard – panneau mural.....	13
10. Liste des appelants	13
11. Administration du Centre de Contact	13
Les logiciels clients du Centre de Contact	
1. myAgent	14
2. Les rapports avec myReports	14

Postes opérateurs sur PC (PO/PC) et Standard Automatique pour l'entreprise	
1. Business Attendant	15
2. myAttendant	15
3. Standard Automatique	16
Configurations requises pour les clients UC de OpenScape Business	
1. Systèmes d'exploitation Windows	16
2. Systèmes d'exploitation Apple.....	16
3. Microsoft Outlook myPortal for Outlook	16
4. Environnements Exchange Server	16
5. Logiciel supplémentaire	16
6. Utilisation en environnements Terminal Server	16
7. Mobility Clients	16
Solutions Mobility – les différents modes de mobilité	
1. Mobilité en déplacement	17
2. Mobilité au bureau	17
3. Mobilité à domicile.....	17
Mise en réseau d'OpenScape Business	
1. Description.....	18
2. Fonctionnalités voix et UC sur l'ensemble du réseau.....	18
Les différentes variantes Hardware d'OpenScape Business	
1. Versions Hardware : OpenScape Business X3/X5/X8	19
2. Version purement logicielle OpenScape Business S	20
3. Capacités commerciales des différentes variantes	20
Les terminaux supportés	21
Interfaces pour l'intégration aux applications professionnelles	
1. Couplage CTI.....	23
2. Interfaces et protocoles	23
OpenStage Gate View	23
Maintenance et administration	24
Classes CEM d'OpenScape Business	24
Normes supportées	24
1. Ethernet	24
2. NAT	25
3. SNMP.....	25
4. Services	25
5. Codecs	25
6. VoIP Security	26
7. Autres.....	26
Montage et conditions environnementales	27

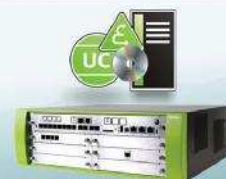
Description de l'offre

Flexible, évolutive et performante

OpenScape Business offre aux petites et moyennes entreprises la réponse à leurs nombreuses exigences spécifiques concentrée dans une solution flexible et évolutive. L'architecture d'OpenScape Business lui permet d'être implémenté dans l'infrastructure téléphonique existante, qu'elle soit classique, via IP ou DECT.

De la téléphonie performante à l'application de Communications Unifiées (UC) complète, OpenScape Business fournit la solution parfaitement adaptée aux entreprises dont le réseau compte jusqu'à 500 abonnés en standalone ou 1000 abonnés en réseau.

OpenScape Business Voice & Unified Communication



OpenScape Business est la solution tout-en-un pour PME, et propose :

- Des services voix intégrés, la gestion des présences (état de présence), les conférences par "Drag&Drop", une messagerie vocale visuelle (boîtes vocales), le standard automatique AutoAttendant, un centre de contact multimédia, la messagerie instantanée (IM, c'est-à-dire la réception instantanée de messages), la mobilité, l'accès aux annuaires avec intégration de bases de données, la messagerie fax, l'intégration dans les processus professionnels, et bien d'autres fonctions à découvrir.
- Des clients UC adaptés au poste de travail et au mode de travail
- L'intégration des interfaces d'OpenScape Web Collaboration
- Des solutions pour les clients possédant un seul site ou des solutions pour réseau sur plusieurs sites

OpenScape Business offre une solution avec une architecture homogène :

- Différents modèles d'OpenScape Business sont disponibles en fonction de la structure existante et de la capacité nécessaire (X3/X5/X8).
- Une autre solution consiste à exploiter le logiciel OpenScape Business sur un serveur standard (Softswitch), bien sûr également dans des environnements entièrement virtuels.
- Chaque modèle, quel qu'il soit, peut prendre en charge 500 abonnés (tous les abonnés IP, analogiques et numériques confondus).
- Concept matériel optimisé : les modules VoIP et de données sont déjà intégrés sur la carte mère. La carte mère est également prééquipée UC jusqu'à 50 utilisateurs (UC Smart). Si le nombre d'utilisateurs UC et le nombre de fonctionnalités UC dépassent cette capacité, il existe des extensions permettant d'installer une UC Booster Card (jusqu'à 150 utilisateurs) ou un UC Booster Server (jusqu'à 500 utilisateurs).
- Logiciels et matériel UC, avec conférence "Drag&Drop" et centre de contact multimédia pour tous les modèles
- Toutes les interfaces de communication ont été prévues pour satisfaire aux exigences les plus variées : IP, numériques, analogiques et DECT, ainsi que toutes les interfaces courantes pour la communication voix sur les lignes réseaux.

Communications Unifiées & Collaboration – les services offerts

La Communication Unifiée (UC) est une technologie qui permet d'améliorer la communication dans l'entreprise et qui intègre différents supports de communication dans un environnement d'utilisation homogène.

OpenScape Business simplifie les processus de travail dans l'entreprise, entre autres par une gestion totale de la présence ; vous pouvez par exemple renvoyer automatiquement les appels sur un téléphone mobile lorsque vous n'êtes pas joignable au bureau.

Mais cette solution unifiée également la mise à disposition de fonctions comme les conférences téléphoniques, la messagerie vocale personnelle (boîte vocale), une boîte de réception de fax personnels, la messagerie instantanée (IM), l'utilisation des téléphones portables comme extension de l'installation téléphonique, le centre de contact, la vidéo et Web Collaboration.

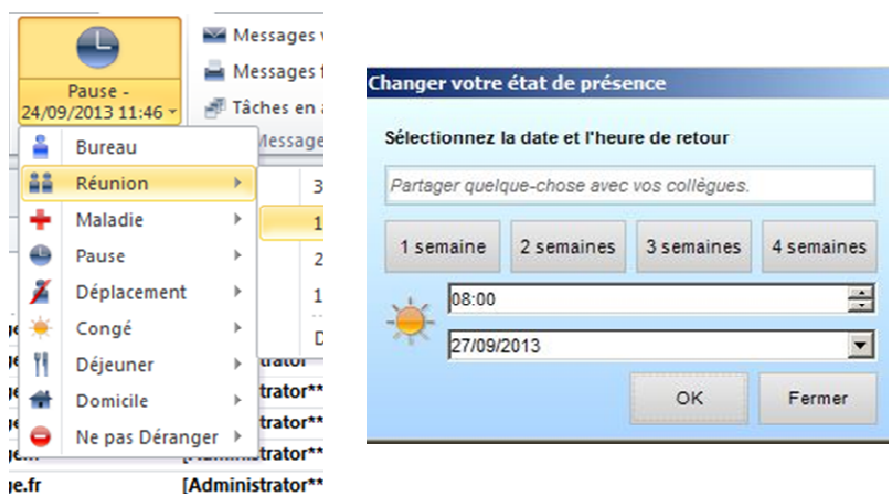
La communication unifiée optimise les processus professionnels, optimise le temps de travail, les employés sont plus satisfaits et les entreprises augmentent leur productivité et donc, leurs bénéfices.

1. Etat de présence

Gardez une vue d'ensemble sur la disponibilité et la joignabilité de votre équipe, même si elle est dispatchée sur plusieurs sites !

Des annonces générées automatiquement, p.ex. «En réunion jusqu'à midi» avertissent les appelants externes de votre état de présence.

Ceci permet de travailler efficacement car vos clients peuvent décider de ce qu'ils peuvent faire : laisser un message ou contacter un autre collègue, par exemple. Modifiez l'état de présence via votre client UC ou votre téléphone. Le raccourci au Calendrier d'Outlook et du calendrier pour Mac (iCal) permet d'activer automatiquement l'état de présence lors de la saisie de certains mots-clés dans le libellé d'un rendez-vous.



2. Conférences par « Drag&Drop »

Pour économiser sur les frais de déplacement et échanger rapidement et efficacement des informations : utilisez les fonctions de conférence d'OpenScape Business !

Pas besoin d'établir manuellement une conférence sur le téléphone : configurez simplement les conférences en quelques clics dans votre client UC. En tant que maître de conférence, vous pouvez choisir de démarrer une conférence téléphonique spontanée ou planifiée, avec ou sans Web Collaboration.



3. Liste des favoris

Enregistrez les numéros d'appel de vos partenaires et collègues les plus importants dans votre liste de favoris personnelle.

Vous pouvez ainsi établir des contacts rapidement sans devoir chercher longuement les numéros.



4. Répertoires

Avec une seule commande de recherche, consultez automatiquement tous les annuaires associés (répertoires du système, Exchange, connectés via LDAP ou OpenDirectory Service). Le temps passé pour trouver un contact est ainsi réduit à son minimum.

5. Numéroté en un clic (click to call)

Vous trouvez le numéro d'appel d'un client dans un e-mail ou sur Internet et souhaitez le contacter. Aucun problème, mettez le numéro d'appel en surbrillance et composez-le automatiquement. Vous ne perdez pas de temps à taper les touches de votre téléphone

6. Journal des appels

Qui a appelé ? Quand ? Et qui n'ai-je pas pu contacter ? Le journal des appels vous informe à tout moment et vous permet de prendre contact en un clic.

Date de début	Heure de début	CLI	Nom de famille	Prénom	Société	Sens	Durée	Domaine	Communication terminée
mardi dernier (11)									
24/09/2013	08:58	100	Delon	Alain		>>	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	09:01	100	Delon	Alain		<<	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	10:46	101	Depardieu	Gerard		>>	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	10:49	100	Delon	Alain		>>	00:03:26		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	10:56	100	Delon	Alain		>>	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:00	100	Delon	Alain		<<	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:07	100	Delon	Alain		>>	00:00:22		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:08	100	Delon	Alain		>>	00:00:12		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:15	100	Delon	Alain		<<	Manqué		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:15	1400				>>	00:00:01		<input type="checkbox"/>
24/09/2013	11:30	100	Delon	Alain		>>	00:00:16		<input type="checkbox"/>
lundi dernier (4)									
23/09/2013	15:45	0608568766	Cycos		SERVICE	<<	00:00:03		<input type="checkbox"/>
23/09/2013	15:47	0608568766	Cycos		SERVICE	<<	00:00:06		<input type="checkbox"/>
23/09/2013	15:48	0608568766	Cycos		SERVICE	<<	00:00:03		<input type="checkbox"/>
23/09/2013	15:52	0608568766	Cycos		SERVICE	<<	00:00:10		<input type="checkbox"/>
La semaine dernière (17)									
Il y a 2 semaines (31)									
Il y a 3 semaines (17)									
Le mois dernier (3)									

7. Renvoi d'appel en fonction de l'état

Vous renvoyez votre téléphone (p.ex. sur votre téléphone portable) lorsque vous n'êtes pas au bureau ? Est-ce qu'il vous arrive d'oublier de le faire ? Alors le renvoi automatique des appels peut vous aider. Après avoir défini un état de présence, p.ex. «En déplacement», vos appels sont renvoyés automatiquement (p.ex. vers votre téléphone portable). Le client mobile vous permet de le faire facilement même quand vous êtes en déplacement.

8. CallMe!

Vous êtes à l'hôtel, devez encore passer des appels professionnels, mais vous n'osez pas en raison des coûts supplémentaires ? Aucun problème, utilisez le «CallMe!».

Avec la fonction «CallMe!» activée, sélectionnez votre contact dans le client UC. OpenScape Business vous appelle alors dans votre chambre d'hôtel et vous met en relation avec votre interlocuteur. L'entreprise prend en charge les coûts de la communication et vous gagnez du temps.

9. AutoAttendant (standard automatique) personnel

Donnez aux appelants plus d'options pour leur permettre d'augmenter leur joignabilité : «Pour me joindre sur mon portable, appuyez sur la touche 1. Pour laisser un message, appuyez sur la touche 2, ...».

10. Fenêtres instantanées (Pop-up)

Les appels entrants s'affichent immédiatement sur l'ordinateur dans une fenêtre instantanée. Vous décidez de ce que vous voulez faire : prendre l'appel ou le renvoyer directement, et tout ceci par un seul clic de votre souris. Une fois la conversation acceptée, les options proposées changent automatiquement. Vous pouvez p.ex. lancer Web Collaboration (voir plus bas.).



11. Messagerie vocale et fax

Utilisez votre boîte vocale personnelle de manière plus efficace, envoyez vos messages vocaux par email, accédez rapidement aux messages importants via le client UC.

Épargnez-vous les trajets jusqu'au télécopieur. Votre boîte fax personnelle vous permet d'envoyer et de recevoir des fax directement via votre ordinateur.

12. Notifications

La réception de messages vocaux et fax peut être notifiée automatiquement par e-mail, SMS ou par un appel (p.ex. sur votre téléphone portable).

13. Messagerie instantanée

Communiquez en temps réel avec un collègue via votre messagerie instantanée, p.ex. si son téléphone est occupé mais qu'il vous faut joindre ce collègue rapidement car vous avez un client important au téléphone.

Bien entendu, la messagerie instantanée peut se faire avec plusieurs abonnés, ce qui est idéal pour se concerter en cas de conférence téléphonique notamment.



14. Enregistrement vocal

Enregistrez tout simplement et en direct une conversation ou une conférence. Vous ne perdrez ainsi aucun détail. Un message vocal est diffusé au début de l'enregistrement

15. Web Collaboration

Web Collaboration permet à plusieurs abonnés, où qu'ils se trouvent, de travailler simultanément sur un seul document. Pour cela, vous n'avez besoin que d'un ordinateur avec un accès à Internet.

La solution propose des conférences par Internet sûre et en multimédia et est parfaitement intégrée à l'interface d'OpenScape Business.

OpenScape Web Collaboration améliore la coopération dans votre entreprise et entre vos partenaires. Grâce aux fonctions intégrées comme le partage de bureau/de fichiers, le tableau blanc et les vidéoconférences, vous pouvez, par exemple, effectuer des réunions de projets ou commerciales, des formations et des présentations de produits sans devoir planifier un voyage d'affaires coûteux. Cette fonction nécessite un serveur séparé.



16. Accès protégé

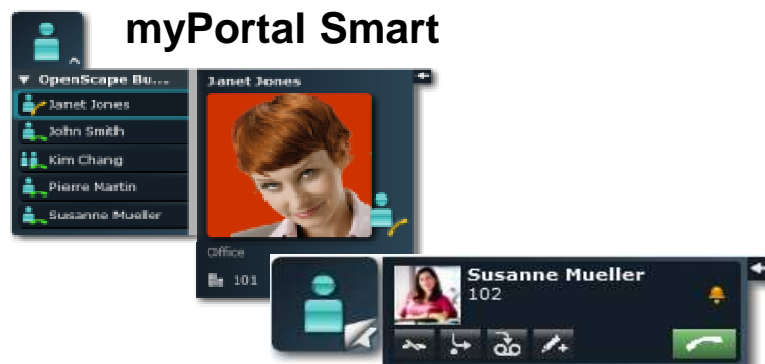
La sécurité maximale! Un mot de passe à 6 caractères sécurise l'accès au client et à la messagerie vocale. Bien entendu, les codes par défaut doivent être modifiés lors du premier accès. Cela augmente la sécurité de manière significative.

Les clients UC OpenScape Business

En fonction de la solution UC sélectionnée (UC Smart ou UC Suite), vous disposez de différents clients UC dotés de différentes fonctions et possibilités d'intégration. Choisissez le client UC OpenScape Business optimal pour votre mode de travail afin de faciliter votre communication au quotidien et améliorer le service clients.

1. myPortal Smart

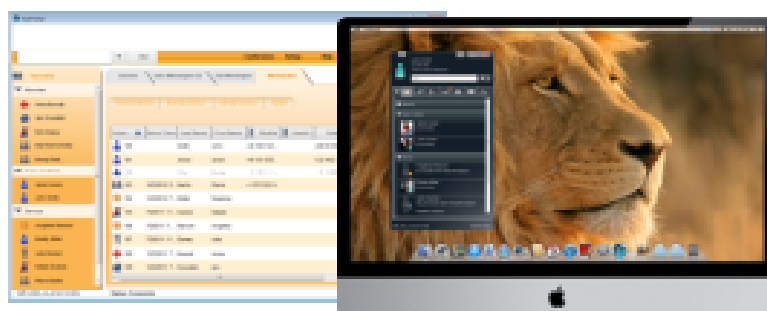
myPortal Smart propose un accès extrêmement aisé à toutes les fonctions UC Smart, telles que l'affichage de la présence, la recherche rapide de contacts, l'annuaire, la messagerie instantanée, la messagerie vocale et les journaux d'appels. Le client UC s'adapte à votre bureau et peut être installé sur tous les systèmes d'exploitation courants (Windows et Mac).



2. myPortal for Desktop

myPortal for Desktop permet d'accéder à toutes les fonctions UC de la suite OpenScape Business. Par comparaison avec myPortal Smart, il propose des fonctions supplémentaires comme les conférences par « Drag&Drop », la boîte de réception fax personnelle, la numérotation en un clic et le « CallMe! ».

myPortal for Desktop est disponible en plusieurs variantes.



3. myPortal for Mobile / for Tablet

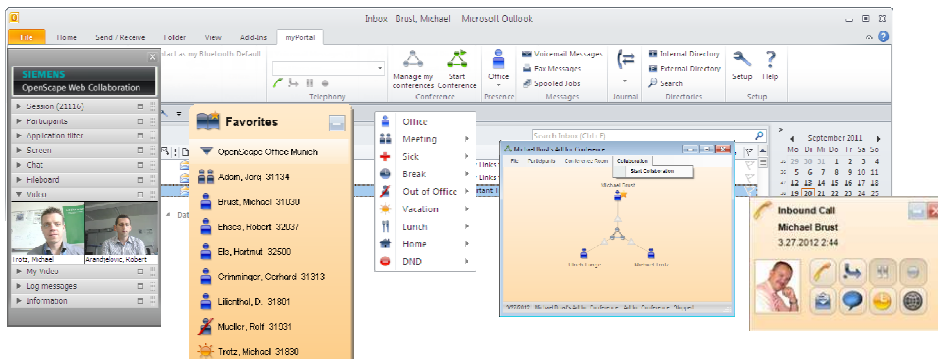
myPortal for Mobile/Tablet est l'interface utilisateur par navigateur Web d'OpenScope Business pour les employés mobiles possédant des Smartphones et des tablettes. Les employés mobiles ont ainsi accès aux fonctions UC comme p.ex. l'état de présence, les messages vocaux, quels que soient l'endroit et l'heure où ils se trouvent en déplacement. Le terminal mobile est ainsi parfaitement intégré à la communication dans l'entreprise.

Les différents procédés de numérotation paramétrables au choix par l'utilisateur (Callback, GSM ou Call-Through) permettent de réduire les coûts liés aux appels via les mobiles.



4. myPortal for Outlook

Avec myPortal for Outlook, toutes les fonctions UC de myPortal for Desktop s'intègrent parfaitement à Microsoft Office Outlook. Chaque utilisateur a ainsi accès direct à ses messages vocaux et fax personnels et peut composer un numéro directement à partir de ses contacts Outlook ou les utiliser pour planifier ses conférences téléphoniques.



5. myPortal for OpenStage

Avec myPortal for OpenStage, les utilisateurs des téléphones OpenStage 60/80 ont accès à la messagerie

Tableau récapitulatif des fonctionnalités UC

	UC Smart		UC Suite		
	myPortal Smart	myPortal for Mobile/Tablet	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook	myPortal for Mobile/Tablet
Etat de présence	x	x	x	x	X
Conférences par « Drag&Drop »	–	–	x	x	–
Liste des favoris	x	x	x	x	X
Annuaire	x	–	x	x	X
Numéroter en un clic	–	–	x	x	–
Journal des appels	x	x	x	x	X
Renvoi d'appel en fonction de l'état	x	x	x	x	–
CallMe!	–	–	x	x	–
AutoAttendant (standard automatique) personnel	–	–	x	x	–
Fenêtres instantanées (Pop-up)	–	–	x	x	–
Messagerie vocale	x	x	x	x	X
Messagerie Fax	–	–	x	x	–
Notifications	–	–	x	x	–
Messagerie instantanée	x	–	x	x	–
Enregistrement vocal	–	–	x	x	–
Web Collaboration	–	–	x	x	–

* Les clients UC Smart et UC Suite ne peuvent pas fonctionner simultanément. La migration d'UC Smart vers UC Suite est possible.

Centre de contact multimédia

Améliorer la joignabilité et le service auprès de vos clients

1. Répartition intelligente des appels

Le centre de contact multimédia intégré d'OpenScape Business vous permet d'améliorer le service auprès de vos clients et donc la satisfaction de ces derniers.

Grâce à la répartition intelligente des communications, vos clients sont servis rapidement et de manière compétente ; ils sont toujours mis en relation avec le collaborateur (agent) approprié.

Outre la répartition des appels, vous pouvez également proposer à vos clients de prendre contact par e-mail ou par fax. Exactement comme pour les appels, les demandes formulées via ces médias sont toujours et automatiquement envoyées au bon agent. Si tous les agents sont occupés, les appelants peuvent laisser des messages vocaux pour que vos collaborateurs puissent les rappeler. Aucune demande ne sera perdue.

2. Options de files d'attente flexibles

Si tous les collaborateurs (agents) sont en communication, les options de files d'attente individuelles offrent aux clients différentes possibilités, p.ex. l'annonce individuelle ou le transfert à d'autres groupes de service.

Pour réduire leur temps d'attente, les clients peuvent également laisser un message. Vos collaborateurs rappellent ensuite lorsque le volume d'appels entrants est moindre

3. Agent membre de plusieurs groupes

Pour tirer le meilleur parti possible des compétences de vos collaborateurs, ceux-ci peuvent également être actifs dans plusieurs groupes du centre de contacts. Ainsi, un collaborateur (agent) reçoit en premier toujours les appels du groupe dont il a obtenu le niveau de compétences le plus élevé, p.ex. 100 % des appels du groupe «Ventes» mais seulement 80 % du groupe «Service technique». Le collaborateur reçoit donc en priorité les appels des ventes.

4. Agent préféré

Pour améliorer l'accompagnement personnalisé, le Centre de Contact peut être paramétré pour qu'un client soit automatiquement transféré au même interlocuteur.

5. Assistance VIP

Les clients VIP peuvent être transférés vers des agents libres sans devoir patienter dans une file d'attente. Vous êtes alors assuré que vos clients VIP sont servis rapidement et que vous ne perdez aucune commande importante.

6. Annonce vocale en fonction du numéro d'appel

En fonction du numéro d'appel de l'appelant, OpenScape Business peut lire des annonces personnalisées. Par exemple, si vous avez des clients étrangers, l'appelant peut être accueilli dans sa langue, ce qui le met en confiance.

7. Post-traitement

OpenScape Business donne à vos collaborateurs le temps nécessaire pour effectuer correctement le post-traitement des appels de clients qu'ils ont reçus. Le temps de post-traitement peut être personnalisé pour chacun. Des options avancées comme la raison de l'appel (commande, informations, réclamation, etc.) peuvent être saisies et analysées ultérieurement.

8. Niveau d'autorisation

En fonction de la structure de votre Centre de Contact, il est possible d'attribuer différentes autorisations pour le rôle d'agent (collaborateur), de superviseur (chef d'équipe) ou d'administrateurs.

9. Wallboard – panneau mural

Pour que les agents soient toujours informés du volume d'appels du centre de contacts, certaines informations comme le nombre d'appelants se trouvant dans la file d'attente peuvent être affichées en temps réel sur un grand écran ou projetées.

10. Liste des appelants

La liste des appelants du centre de contacts contient des informations détaillées sur tous les appels, fax et e-mails de clients traités jusqu'à présent. Des fonctions de recherche et de tri permettent de retrouver facilement certaines informations.

11. Administration du Centre de Contact

En fonction du rôle attribué (niveau d'autorisation), l'utilisateur a la possibilité de paramétrer simplement et individuellement différentes options :

- Files d'attente
- Plannings
- Pauses
- Codes de post-traitement
- Annonces
- Répertoire externe

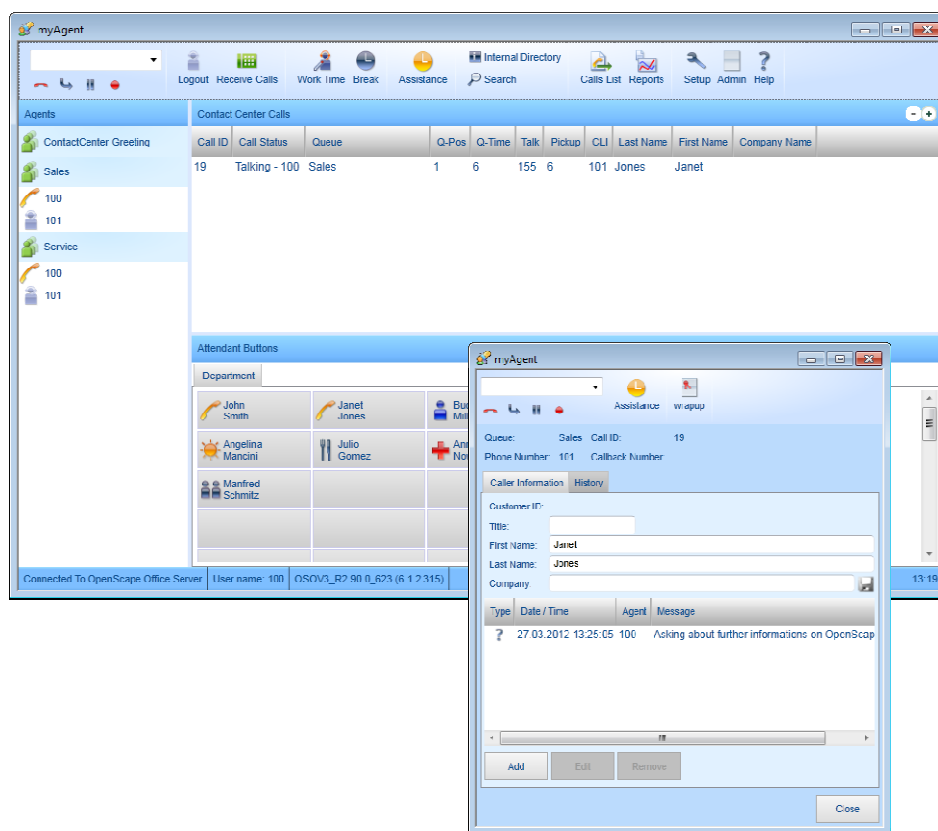
Les logiciels clients du Centre de Contact

1. myAgent

Le client myAgent est l'interface qui permet aux collaborateurs (agents) de répondre aux appels des clients avec les compétences nécessaires. Grâce à l'affichage de présence intégré, les agents peuvent rapidement faire appel à d'autres experts car l'agent voit immédiatement qui est disponibles et en mesure de l'aider.

myAgent permet également aux agents de toujours connaître le nombre d'appels dans la file d'attente, ce qui leur permet de réagir de manière appropriée.

En fonction du rôle attribué (niveau d'autorisation), il est possible d'établir plus de 20 rapports prédéfinis pour p.ex. voir le nombre d'appels que chaque agent a pris.



2. Les rapports avec myReports

myReports permet d'établir des statistiques sur l'utilisation de votre Centre de Contact, triées selon différents critères et propose plus de 100 modèles de rapports différents. Bien sûr, il est également possible de créer ses propres rapports ou d'adapter les existants.

Postes opérateurs sur PC (PO/PC) et Standard Automatique pour l'entreprise

En fonction de la solution UC que vous avez choisie (UC Smart ou UC Suite), vous avez à votre disposition différents PO sur PC.

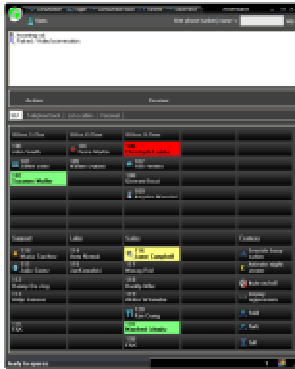
« Business Attendant » est le PO/PC pour UC Smart et « myAttendant » est le PO/PC recommandé pour UC Suite (il est possible d'utiliser « Business Attendant », en option pour UC Suite).

« Company AutoAttendant » est le standard automatique qui facilitera le traitement des appels entrants dans votre entreprise.

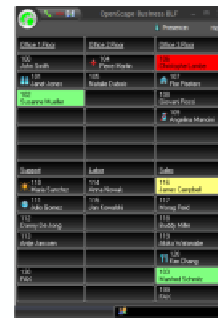
1. Business Attendant

Business Attendant est le poste opérateur classique, idéalement intégré sur un PC : les appels présents, les conversations actives, en attente et parquées s'affichent sous forme de vue d'ensemble. Des informations supplémentaires comme l'état occupé des extensions et l'état de présence des abonnés sont également disponibles. L'état des abonnés peut être modifié via Business Attendant. Toutes les fonctions peuvent être exécutées par le biais du clavier du PC ou à l'aide de la souris. Les champs de supervision des abonnés peuvent être personnalisés, ce qui optimise les processus.

Poste opérateur OpenScape Business Attendant



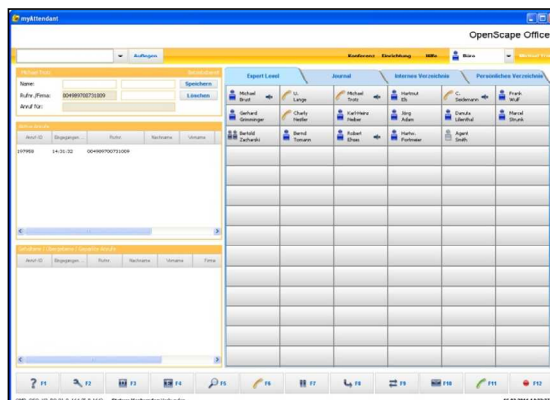
Satellite virtuel de supervision OpenScape Business BLF (Busy Lamp Field)



2. myAttendant

myAttendant est un poste opérateur intuitif qui allie de manière optimale les fonctions d'un téléphone aux fonctions UC d'OpenScape Business. Outre les fonctions d'opérateur classiques, un autre rôle essentiel est la gestion UC Suite. L'état de présence des abonnés s'affiche et peut être géré.

Toutes les fonctions d'UC sont regroupées dans le centre de messages et viennent compléter les accès centralisés aux messages vocaux, fax et instantanés (bien entendu, toujours avec l'accord préalable de chaque abonné).



3. Standard Automatique

Transférez automatiquement les appels entrants sur le numéro central de l'entreprise. Profitez des possibilités des annonces combinées à l'acheminement automatique par la saisie de chiffres par l'appelant.

Le standard automatique permet d'adapter aux besoins de chacun le traitement des appels dans votre entreprise, qu'il s'agisse d'une annonce commerciale ou une annonce de redirection individuelle (Composez le 1 pour les ventes ou le 2 pour le service technique...). En fonction du type (Standard auto UC Smart ou UC Suite), les plannings disponibles complètent les possibilités d'occupation : en fonction du jour de semaine et du moment de la journée, le traitement des appels entrants se fait automatiquement, p.ex. ils peuvent être transférés automatiquement vers un poste de nuit.

Configurations requises pour les clients UC de OpenScape Business

1. Systèmes d'exploitation Windows

pris en charge pour myPortal Smart, myPortal for Desktop, Business Attendant, myAttendant, myAgent, myReports

- Microsoft Windows 8 Basic, Pro et Enterprise (32/64 bits)
- Microsoft Windows 7 SP1 (32/64 bits)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32/64 bits)
- Microsoft Windows XP SP3 (32/64 bits)

2. Systèmes d'exploitation Apple

pris en charge pour myPortal Smart, myPortal for Desktop

- Apple Mac OS X (Lion/10.7)
- Apple Mac OS X (Mountain Lion/10.8)

3. Microsoft Outlook pour myPortal for Outlook

- Microsoft Office 365
- Microsoft Outlook 2013 SP2 (32/64 bits)
- Microsoft Outlook 2010 SP1 (32/64 bits)
- Microsoft Outlook 2007 SP2 (32 bits)

4. Environnements Exchange Server

- Microsoft Office 365
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2010 SP2

5. Logiciel supplémentaire

- Java 1.6 (32 bits) minimum
- Microsoft .NET Framework 3.5 pour Outlook 2007 minimum
- Microsoft .NET Framework 4.0 pour Outlook 2010/2013 et myAgent minimum

6. Utilisation en environnements Terminal Server

- Microsoft Windows 2012 Server comme Microsoft Terminal Server
- Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bits) avec Citrix XenApp 6.0 Server
- Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bits) en tant que Microsoft Terminal Server

7. Mobility Clients

Pour myPortal for Mobile/Tablet, un Smartphone/une tablette doit présenter la configuration requise suivante :

- Ecran tactile pour une utilisation conviviale
- Navigateur Internet
- L'utilisation simultanée de la voix et des données dépend du fournisseur, mais doit être possible.
- Une connexion WiFi
- Une liaison de données 3 G (p.ex. EDGE, UMTS, HSPDA) est recommandée pour la connexion à OpenScope Business. Avec les liaisons de données GPRS, des temps de chargement plus ou moins longs risquent de se produire pour les pages de myPortal for Mobile/Tablet.
- Suivant le comportement d'utilisation, des volumes de plusieurs centaines de Mo par mois peuvent être occasionnés pour myPortal for Mobile/Tablet. C'est la raison pour laquelle un forfait de données est recommandé.

Solutions Mobility – les différents modes de mobilité

Le monde du travail et les modes de travail en entreprise ainsi que pour leurs collaborateurs ont fondamentalement changé. Les collaborateurs ont leur poste de travail mais sont également souvent en déplacement, et même dans ce cas, ils doivent avoir accès aux outils de communication de leur entreprise. OpenScope Business offre à votre entreprise des solutions de mobilité intégrées et flexibles adaptées à la communication mobile, quel que soit le lieu. Elles comprennent p.ex. l'intégration des Smartphones et des tablettes, l'utilisation de téléphones sans fil/DECT et WLAN et même l'intégration des collaborateurs qui travaillent à domicile et qui ont eux aussi accès à tout moment aux outils de communication professionnels.

1. Mobilité en déplacement

Les collaborateurs souvent en déplacement doivent toujours rester joignables pour vos clients et avoir accès aux outils de communication de votre entreprise.

Avec myPortal for Mobile/Tablet, ils restent toujours joignables pour vos clients, au même numéro, celui du bureau (One Number Service). Ils n'ont plus qu'un seul numéro à communiquer.

Grâce à l'étendue des fonctions UC sur le Smartphone, comme la présence, l'affichage des favoris, l'accès à la boîte vocale, les journaux d'appels et bien d'autres fonctions, votre collaborateur itinérant est parfaitement intégrée à la communication de votre entreprise.

Grâce à l'ingénierie basée sur navigateur Web, il est possible d'intégrer pratiquement n'importe quel Smartphone via un simple navigateur.

2. Mobilité au bureau

Pour être joignable à chaque instant par téléphone sur le site de l'entreprise, des solutions sans fil adaptées sont à votre disposition. Il est possible de déployer des infrastructures DECT / IP-DECT et WiFi

Les téléphones DECT et WLAN permettent d'adapter la communication mobile aux besoins de votre entreprise. Qu'ils soient dans leur bureau, en production ou en mouvement sur le site, vos collaborateurs restent joignables en permanence pour les clients et les collègues.

Afin d'économiser sur les coûts et pour les personnes qui ne viennent pas chaque jour au bureau, OpenScope Business Desk Sharing offre la possibilité de partage de téléphones par plusieurs collaborateurs. Quand elle travaille au bureau, chaque personne se connecte sur le téléphone à l'aide d'un code PIN et dispose alors de sa configuration personnelle sur le téléphone

3. Mobilité à domicile

OpenScope Business propose différentes options pour intégrer les collaborateurs qui travaillent à domicile («Home Office»). La fonction «CallMe!» permet de joindre le collaborateur via son numéro professionnel sur son poste personnel, par exemple, et les appels de l'entreprise sont automatiquement transférés. Si ce collaborateur souhaite lui-même passer un appel professionnel, il sélectionne simplement le contact souhaité dans son client UC, et OpenScope Business l'appelle sur son poste privé pour établir la connexion avec l'abonné cible dès que le collaborateur a pris l'appel. Les avantages : l'appelé voit uniquement le numéro professionnel (One Number Service) et les coûts de la communication sont facturés à l'entreprise.

Grâce à OpenScape Business, vos collaborateurs qui travaillent à domicile ont un accès total aux outils de communication professionnels, comme s'ils travaillaient au bureau.

Mise en réseau d'OpenScape Business

1. Description

OpenScape Business offre des possibilités étendues pour améliorer la collaboration des équipes et des employés sur les différents sites de l'entreprise.

Jusqu'à 1000 (2000 avec PSR) collaborateurs peuvent être mis en réseau et travailler comme s'ils étaient connectés à un seul système de communication de grande capacité. Les connexions réseau via IP peuvent être utilisées pour la téléphonie simultanément à l'échange de données. Outre la téléphonie, des services UC couvrant le réseau entier sont également disponibles. Grâce à l'affichage de la présence, vos collaborateurs voient si leurs collègues d'un autre site sont déjà en ligne, ou encore en réunion. Ces informations améliorent la joignabilité et font gagner un temps de travail précieux en évitant les appels inutiles.

Avec les conférences téléphoniques planifiées, vous pouvez organiser très simplement et tout aussi efficacement des réunions entre différents sites. Les collaborateurs se connectent à la conférence téléphonique comme s'ils entraient dans une salle de réunion. Grâce à OpenScape Web Collaboration, chacun voit les documents présentés sur son propre écran.

Les messages vocaux reçus peuvent être transférés simplement sur tout le réseau jusqu'au collaborateur approprié. De nombreuses fonctions sont possibles afin d'assister la coopération entre équipes.

2. Fonctionnalités voix et UC sur l'ensemble du réseau

- Annuaire téléphonique global du système avec affichage de présence («Au bureau», «Réunion», «En congé», «En déplacement», etc.)
- État d'appel visible sur l'ensemble du réseau (poste occupé ou appel en cours)
- Prise d'appels sur l'ensemble du réseau, c'est-à-dire que les appels d'un autre site qui appartient à la même équipe peuvent être pris.
- Échange de messages instantanés (Instant Messaging), même entre groupes
- Conférences spontanées ou planifiées par « Drag&Drop » sur le réseau
- Coopération sur tout le réseau (Web Collaboration), p.ex. partage d'écran (Desktop-Sharing) pour l'échange d'informations et transmission vidéo
- Poste opérateur myAttendant : vue totale sur le réseau des états de présence des collaborateurs (qui est joignable, et qui ne l'est pas).
- Intégration d'annuaires téléphoniques externes p.ex. pour pouvoir utiliser des bases de données comme annuaire central
- Intégration au calendrier Microsoft Exchange et aux dossiers publics
- Transfert de messages voix sur tout le réseau d'OpenScape Business
- Intégration de partenaires professionnels via les réseaux sociaux (via XMPP) pour l'échange d'informations de présence et de messagerie instantanée

Les différentes variantes Hardware d'OpenScape Business

OpenScape Business propose différentes variantes qui s'intègrent parfaitement à une infrastructure de téléphonie ou via IP existante.

Peu importe si elle est matérielle, logicielle, virtuelle ou installée sur son propre serveur.

OpenScape Business satisfait à toutes ces exigences grâce à son architecture de solution unifiée.

1. Versions Hardware : OpenScape Business X3/X5/X8

Toutes les versions prennent en charge 500 abonnés au maximum. Les interfaces d'abonnés suivantes sont disponibles : IP, numérique (UP0E), ISDN (BRI), analogique (a/b) et sans fil (DECT/WLAN).

L'intégration au réseau public se fait via ITSP (protocole SIP), RNIS (T0/BRI et T2/PRI), lignes réseaux analogiques ou, dans certains pays, CAS.

Les systèmes peuvent être utilisés en mode standalone / en mise en réseau ou comme Gateway multi médias de OpenScape Business S. Elles sont aussi utilisées comme gateway de secours dans le cas d'une solution basé sur serveur

Les versions matérielles sont :

- OpenScape Business X3
(pour installation murale ou en rack)



- OpenScape Business X5
(pour installation murale ou en rack)



- OpenScape Business X8
(pour installation au sol ou en rack)



Toutes les versions permettent d'utiliser les fonctions intégrées UC Smart pour 50 abonnés max.

Il est possible sinon d'utiliser UC Suite :

- max. 150 abonnés avec UC Booster Card
- max. 500 abonnés avec UC Booster Server, également en version virtuelle avec VMware vSphere (serveur Linux connecté)

2. Version purement logicielle OpenScape Business S

OpenScape Business S est une solution logicielle pour max. 500 abonnés IP qui propose la fonctionnalité UC-Suite pour tous les abonnés.

Les connexions au réseau public se font par ITSP (protocole SIP). OpenScape Business S Software s'installe sur un serveur Linux ou en version virtuelle sur VMware vSphere.



Pour l'intégration de lignes principales numériques et analogiques, OpenScape Business X3/X5/X8 est utilisé comme passerelle.

La UC Booster Card, le UC Booster Server ou OpenScape Business S peuvent être utilisés pour OpenStage Gate View et OpenDirectory Service (qui permet d'intégrer des bases de données externes) ainsi que pour l'intégration d'applications tierces via CSTA.

3. Capacités commerciales des différentes variantes

OpenScape Business	X3		X5		X8	S (serveur)
	rack	mural	rack	mural		
Intégration à un fournisseur de services / accès réseau						
Canaux ITSP (fournisseur SIP)	60	60	60	60	60	128
RNIS S0 (BRI)	20	20	52	52	128	–
RNIS S2M (PRI)	0	0	30	30	128	–
Nombre max. de ligne	250	250	250	250	250	250
Abonnés						
Analogique	20	20	56	68	384	–
Numérique	24	24	56	56	384	–
Abonnés IP	500	500	500	500	500	500
Borne DECT	7	7	7	7 / 16	64	–
Combiné sans fil/DECT	32	32	32	64	250	–
Nombre max. d'abonnés	500	500	500	500	500	500
Communication Unifiée (UC Smart)						
myPortal Smart	50					–
Smart VoiceMail	320					–
myPortal for Mobile	50 configurables / 30 actifs simultanément					–
Business Attendant	8					8
Communication Unifiée (UC Suite)						
myPortal for	500					500
Messagerie vocale	500					500
myPortal for Mobile	50 configurables / 30 actifs simultanément					200/30
myAgent	64					64
myReports	1					1
myAttendant	20					20

* L'extension dépend p.ex. du nombre d'emplacements disponibles et des sous-groupes utilisés.

Les terminaux supportés

Téléphones OpenStage (UP0E, IP)

- OpenStage 5, 15, 20, 20 E, 20 G, 40, 40 G, 60, 60 G, 80, 80 G (HFA ou SIP)



- OpenScape Desk Phone IP 35G / 55G (SIP)



- OpenStage 10 T, 15 T, 20 T, 30 T, 40 T, 60 T, 80 T



- Les optiPoint 410/420/500 existants sont pris en charge.

- Options :

OpenStage key module uniquement pour les OpenStage 15, 40, 60 et 80

Téléphone WLAN

- OpenStage WL3



Téléphones sans fil/DECT

- OpenStage S4, SL4, M3



Téléphones SIP/adaptateurs a/b

Les clients OpenScape Business myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myAttendant peuvent être utilisés avec des téléphones SIP gérant la recommandation RFC 3725.

Le fonctionnement complet de toutes les fonctionnalités dépend du téléphone SIP utilisé et ne peut pas être garanti.

Mediatix 4102S: Permet le raccordement de téléphones ou télécopieurs analogiques.

Clients PC

- OpenScape Personal Edition (HFA) et OpenScape Personal Edition SIP

Le PC avec casque et microphone ou micro-casque devient l'instrument central de communication pour la voix, les données, le courrier électronique et Internet. Installé sur l'ordinateur de bureau ou le portable, ce client logiciel permet de disposer de toutes les fonctions téléphoniques, même sur le WLAN, et offre la même interface familière, au bureau comme en déplacement.

OpenScape Personal Edition SIP permet l'utilisation de liaisons vidéo.



Interfaces pour l'intégration aux applications professionnelles

Pour intégrer OpenScape Business dans une infrastructure IT et des applications professionnelles existantes, de nombreuses interfaces et applications sont disponibles :

- Application Launcher pour une interaction active avec les applications CRM/ERP.
- Accounting-Software pour l'analyse des coûts. Le système peut enregistrer jusqu'à 20 000 ensembles de données.
- Directory Services pour les informations sur les appelants, mis à disposition depuis des annuaires/bases de données internes et externes.
- Connexion de la gestion interne de présence et de la messagerie instantanée (Instant Messaging) avec les partenaires professionnels ou les réseaux sociaux via XMPP.

1. Couplage CTI

- Fournisseur de services TAPI de 1st-Party ou 3rd-Party pour la gestion des appels provenant d'applications CTI ou CRM/ERP. Il existe un SDK pour des développements basés sur XML

2. Interfaces et protocoles

- CSTA pour la surveillance et la gestion des téléphones au moyen d'applications diverses.
- SIP pour la connexion à des applications voix.
- LDAP pour la connexion à des annuaires externes ou des clients LDAP externes pour la mise à disposition d'informations sur les appelants ou pour sélectionner rapidement des contacts.
- HTTP et HTTPS pour l'accès par des applications externes aux fonctionnalités UC d'OpenScape Business.
- TCP/IP comme protocole de base pour toutes les connexions Ethernet.
- Connecteur SQL pour la connexion de bases de données SQL permettant de rechercher des informations sur des contacts :
 - Microsoft SQL Server
 - mySQL
 - PostgreSQL
 - Sybase SQL Server
- Connecteurs LDAP pour serveurs LDAP externes comme p.ex. Active Directory

OpenStage Gate View

OpenStage Gate View affiche l'image vidéo d'une caméra (p.ex. des portiers ou d'autres caméras de surveillance installées sur le site de l'entreprise) sur l'écran d'un téléphone OpenStage, de votre iPhone ou sur un PC. La fonctionnalité OpenStage Gate View est entièrement intégrée dans OpenScape Business. Seule une caméra basée sur IP et un OpenStage 60 (IP/HFA) sont nécessaires.



Consultez l'adresse suivante pour obtenir des informations sur les caméras testées avec OpenStage Gate View : <http://wiki.unify.com>

Maintenance et administration

La gestion en ligne via Web et ses nombreux assistants pratiques sont disponibles pour l'administration d'OpenScape Business. En outre, il est aussi possible d'effectuer la gestion via un logiciel sous Windows : Manager E.

La gestion en ligne permet à l'administrateur de gérer de manière centralisée les informations des clients UC des utilisateurs. Des profils d'abonnés configurables facilitent la mise en place de profils UC unifiés (mêmes réglages dans les clients UC), p.ex. pour la visibilité des numéros d'appel, le renvoi automatique ou le standard automatique (AutoAttendant) personnel pour les groupes ou tous les utilisateurs.

Le système est doté d'une gestion intégrée des services. Des programmes de contrôle et de diagnostics qui s'exécutent de manière autonome surveillent les différents composants du système et consignent les événements et messages système qui surviennent dans les fichiers journaux. L'analyse peut se faire aussi bien au niveau local que via un accès à distance sécurisé. En complément, les événements importants peuvent également être notifiés à un centre de services à distance.

La plateforme de services à distance mise à disposition par Unify permet un accès sécurisé à distance via Internet. Les nouvelles versions des logiciels système peuvent être téléchargées automatiquement via Internet. Cela réduit le temps des interventions et augmente la disponibilité de la solution chez le client.

Classes CEM d'OpenScape Business

- Classe B (EN 55022) pour le marché international
- Classe A (EN 55022) pour les Etats-Unis et le Canada.

Normes supportées

1. Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- IEEE 802.3ab Gigabit Ethernet
- IEEE 802.3X Full Duplex Operation IP / Routage
- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP
- RFC 2822 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- RFC 1334 PPP Authentication Protocols
- RFC 1618 PPP over ISDN
- RFC 1661 The Point-to-Point Protocol (PPP)

- RFC 1877 PPP Internet Protocol Control Protocol
- RFC 1990 The PPP Multilink Protocol (MP)
- RFC 1994 PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP)
- RFC 2516 A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE)
- RFC 3544 IP Header Compression over PPP

2. NAT

- RFC 2663 NAT IPsec
- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-2
- RFC 2405 IPsec Encryption 3DES
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Road-map

- RFC 2412 OAKLEY
- RFC 3602 IPsec encryption with AES
- RFC 4301 Security Architecture for the IP
- RFC 4303 IP Encapsulating Security Payload (ESP)

3. SNMP

- RFC 1213 MIB-II QoS
- IEEE 802.1p Priority Tagging
- RFC 1349 Type of Service in the IP Suite
- RFC 2475 An Architecture for Differentiated Services
- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

4. Services

- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

5. Codecs

- G.711 ; G.729 CTI
- CSTA Phase III
- Fournisseur TAPI pour TAPI 2.1 VoIP sur SIP
- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication : Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)

- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol
- RFC 3310 HTTP Digest Authentication
- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP)UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks
- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3489 STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method
- RFC 3550 RTP : Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3725 Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3842 A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header
- RFC 4040 RTP Payload Format for a 64 kbit/s Transparent Call

6. VoIP Security

- RFC 2246 TLS V1.0
- RFC 2459 X.509 PKI Certificate and CRL Profile
- RFC 3711 SRTP
- RFC 3830 MIKEY XMPP
- RFC 3920 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP): Core
- RFC 3921 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP): Instant Messaging and Presence

7. Autres

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLATE

Montage et conditions environnementales

	X3R	X3W	X5R	X5W	X8
Montage	Rack	Système mural	Rack	Système mural	Système standard (peut être
Dimensions (h x l x p en mm)	89 x 440 x 380 (2	450 x 460 x 130	155 x 440 x 380 (3,5	450 x 460 x 200	490 x 440 x 430
Poids	env. 6 kg	env. 6 kg	env. 8 kg	env. 8 kg	env. 34
Alimentation	Par défaut, les modèles sont conçus pour un fonctionnement en réseau. Les pannes de courant éventuelles peuvent être évitées par un système d'alimentation sans coupure (UPS) en option. <ul style="list-style-type: none"> • Tension d'entrée nominale (CA) : 100 à 240 V • Fréquence nominale: 50/60 Hz 				
Puissance consommée	En fonction de la plateforme matérielle et de la structure				
Conditions environnementales	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions de fonctionnement : de +5 à +40 °C • Humidité relative: 5 à 85 % 				
Couleur du boîtier	Gris/vert	Blanc	Gris/vert	Blanc	Gris/vert

Type de déploiement	X3R	X3W	X4R	X5W	X8	Business S
Canaux B / T0	20 2 ^e SL3M4	20 2 ^e SL3K4	52 6 ^e ST SL3M4	52 5 ^e ST SL3M4	64 4 ^e ST MD3	X3M/X8 Gateway
Canaux B / T2	0	0	30 1 ^{er} TS2	30 1 ^{er} TS2	180 3 ^e DT LT2	X5M3 Gateway
Canaux ITSP	60	60	60	60	60	128
Terminaux analogiques	20 2 ^e SL3Q8	20 2 ^e SL3Q8	52 6 ^e SL3Q3 + 4ME	88 6 ^e SL3DT15	384 16 ^e SL3M4	Via X3M/X8 Gateway
Terminaux numériques	24 2 ^e SL3U8	24 2 ^e SL3U3	56 6 ^e SL3U8	56 6 ^e SL3U8	384 15 ^e SL3MD2	Via X3M/X8 Gateway
Terminaux IP	500	500	500	500	500	500
Terminaux DECT	32	32	32	64 1 ^{er} SL3CFM	250 4 ^{es} SL3CH	DECT IP
Bases DECT	7	7	7	16	64	via BS IP
Canaux Max.	250	250	250	250	250	250
Utilisateurs Max.	500	500	500	500	500	500

