

Information

OpenScape Office MX et OpenScape Office LX La solution de communications unifiées destinée aux PME

OpenScape Office propose aux entreprises des services voix, un serveur de conférence, des messageries vocale et fax, un service de notification, la mobilité, un centre de contact multimédia et des fonctions d'états de présence. Jusqu'à 500 utilisateurs sur un système autonome et 1000 utilisateurs sur des systèmes en réseaux.

Une nouvelle manière de travailler s'ouvre à vous.

Communication for the open minded

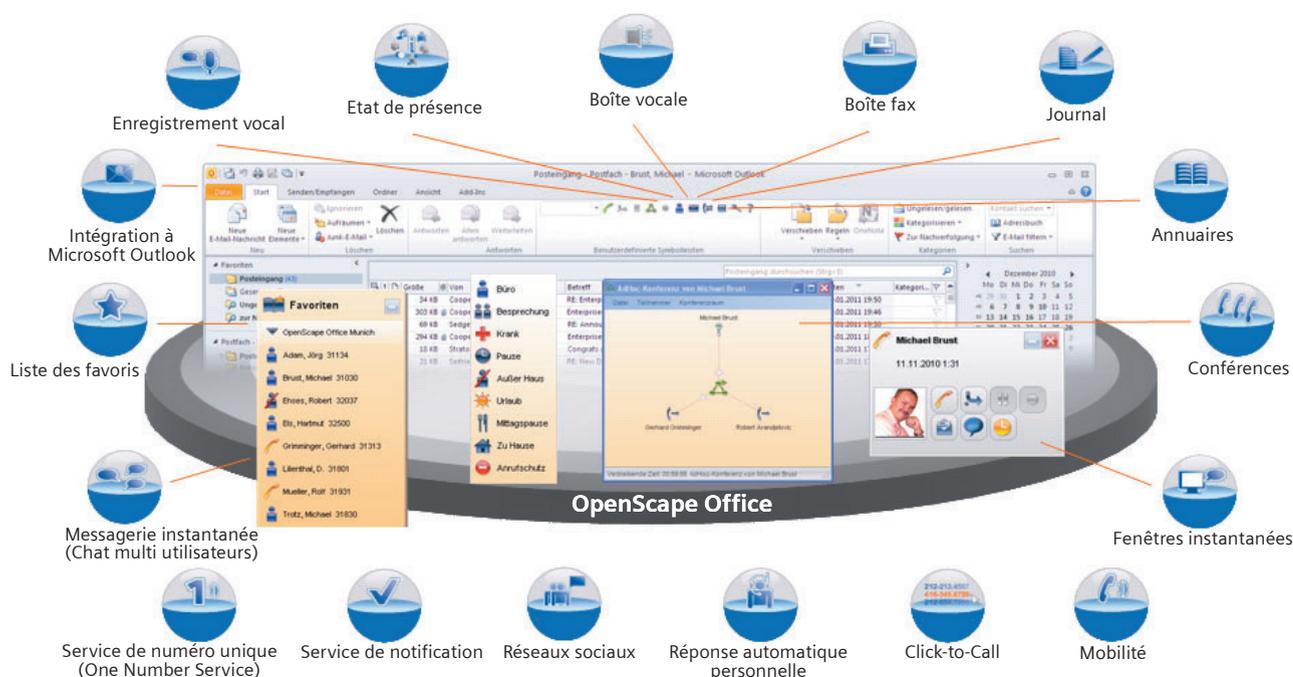
Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

SIEMENS

Unified Communications

Les technologies de l'information ont révolutionné l'échange d'idées entre entreprises. Jour après jour, vous êtes inondés d'appels téléphoniques, d'e-mails, de messages vocaux et de fax, ce qui affecte votre productivité. L'utilisation d'un grand nombre de moyens de communication risque d'entraîner l'inefficacité, la frustration ainsi qu'une hausse des frais d'exploitation.

OpenScape Office est une solution de communications unifiées (Unified Communications, UC) réunissant tout type de communications (appels classiques, conférences téléphoniques, messagerie électronique, messagerie instantanée, fax, etc.) sur une même interface. Le passage gênant d'un programme à l'autre, d'une liste de contacts à l'autre et d'un compte de messagerie à l'autre n'est plus nécessaire. OpenScape Office permet à nouveau aux entreprises de mieux se concentrer sur leurs clients, d'améliorer leur productivité et de réduire davantage leurs frais de communication.



OpenScape Office – La solution UC tout-en-un pour vos besoins de communication

Fonctionnalités UC

Etat de présence

L'état de présence d'autres abonnés signale à un utilisateur, par le biais de divers icônes, si ces abonnés sont, par exemple, en réunion ou en congé. Réciproquement, un utilisateur peut signaler son propre état.

L'état de présence permet également de commander les annonces que l'appelant entend, lorsque l'utilisateur est absent. Ceci permet de travailler de manière plus performante et professionnelle, car les clients sont aussi avisés de la disponibilité de leur correspondant.

Un utilisateur peut modifier son état de présence actuel par le biais de son client OpenScape Office ou de son téléphone.

Il peut décider des abonnés de l'annuaire interne autorisés à voir son état de présence et à entendre l'annonce de la boîte vocale ainsi que des détails de contact visibles pour d'autres abonnés.

Le calendrier d'Outlook permet d'activer automatiquement l'état de présence à l'issue de l'inscription de certains mots-clés dans le Calendrier d'Outlook, tels que « Réunion » ou « Congé ». Le système recherche, à intervalles réguliers, de nouvelles entrées dans le Calendrier d'Outlook et enregistre l'état de présence en conséquence.

Conférences

Un serveur de conférence intégré permet d'établir des conférences de 16 participants au plus (MX : 8 conférences maxi, LX : 16 conférences maxi.). Le serveur de conférence met à disposition l'administration, les fonctionnalités de conférence, la modération et une surveillance en temps réel. La gestion de conférence de myPortal for Desktop et myPortal for Outlook permet au modérateur de conférence d'établir et de modérer une téléconférence spontanée ou planifiée. Les abonnés participant à la conférence peuvent être sélectionnés à partir des annuaires disponibles ou manuellement.

Messages instantanés multi utilisateurs (Multi User Chat)

Le Multi User Chat permet à un utilisateur d'échanger des textes sous forme de messages instantanés avec plusieurs abonnés internes et un correspondant externe (via le protocole XMPP). Les messages instantanés sont affichés sous forme de dialogue dans une fenêtre séparée. Des fonctions de glisser-déposer (drag & drop) permettant la sélection et l'affichage de l'état de présence concerné du correspondant permettent un échange d'informations performant, par exemple, pour clarifier un point rapidement au cours d'une conférence téléphonique. Cette fonction est disponible pour tous les utilisateurs de myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myAttendant.

Liste de favoris

A partir des annuaires disponibles, un utilisateur peut établir une liste de ses contacts favoris et gérer ces derniers en groupes et sous-groupes. Les contacts de l'annuaire interne (y compris les contacts de systèmes OpenScape Office en réseau) apparaissent accompagnés de leur état de présence.

Journal

Dans le journal d'un utilisateur, le système enregistre tous les appels en fonction de divers critères :

Chaque appel apparaît accompagné de la date, de l'heure, du numéro d'appel, du nom, du prénom, de la société, du faisceau (entrant ou sortant) et de la durée de communication.

Les appels importants peuvent être planifiés à l'avance en indiquant le numéro d'appel, la date et l'heure. Tous les appels entrants manqués et les appels sortants sont saisis de manière centralisée et peuvent être traités automatiquement.

Réponse automatique personnelle

Un utilisateur peut configurer sa boîte vocale de sorte qu'un appelant puisse par exemple laisser un message ou que l'appel en question soit renvoyé. Dans ce cadre, la configuration peut être réalisée de sorte que le système prenne l'état de présence actuel de l'utilisateur en considération.

Le répondeur automatique personnel prévoit une fonction d'enregistrement vocal pour permettre de modifier aisément les annonces.

Standard automatique centralisé

A l'appui de plannings et des règles qui y sont définies (CCVs = Call Control Vectors), l'administrateur peut commander la manière dont les appels du standard automatique doivent être traités à certaines

heures ou certains jours, par exemple l'annonce que l'appelant doit entendre ou la destination du renvoi de l'appel. Il peut établir lui-même des plannings pour le service de jour, de nuit ou de fin de semaine ainsi que pour les congés. Des textes d'annonces déjà disponibles ou des annonces générées individuellement peuvent être importés en format WAV.

Renvoi d'appel en fonction de l'état de présence

Un utilisateur peut renvoyer des appels en fonction de son état de présence (sauf Bureau, CallMe et Ne pas déranger) vers l'un de ses autres numéros d'appel ou vers la boîte vocale. Si son état de présence change, OpenScape Office active le renvoi d'appel vers la destination définie à cet effet. Pour l'état de présence « En déplacement », le renvoi d'appel peut être configuré vers un téléphone mobile.

CallMe

Le service CallMe permet à tout utilisateur de faire d'un téléphone quelconque son téléphone de bureau et ainsi de téléphoner au même tarif qu'au bureau. Le système affiche toujours le numéro d'appel du téléphone de bureau pour les appels sortants. CallMe permet aux télétravailleurs de gérer confortablement leur joignabilité.

Click-to-Call

Un utilisateur de myPortal for Desktop ou myPortal for Outlook peut, à partir d'une application du Bureau (application Microsoft Windows standard), sélectionner un numéro et le composer. Ce numéro d'appel peut, par exemple, figurer dans un e-mail, un fichier Word ou Excel.

Boîte vocale

La fonction « boîte vocale » est comparable à celle d'un répondeur, sauf que chaque utilisateur n'a pas besoin de posséder son propre appareil.

L'accès aux messages vocaux est possible par le biais des clients OpenScape Office ou par téléphone.

Boîte fax

La boîte fax permet de recevoir directement des messages fax sans télécopieur, directement par le biais de myPortal for Desktop ou de myPortal for Outlook.

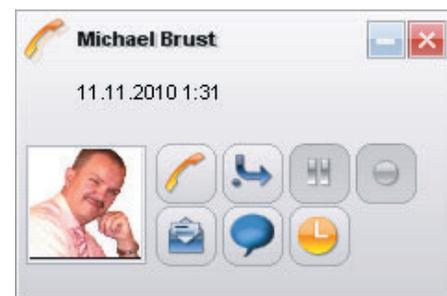
La mise en mémoire de plusieurs adresses fax au niveau de l'imprimante fax permet l'envoi de fax en série.

Service de notification

Un utilisateur peut être avisé par e-mail, par SMS ou par téléphone de nouveaux messages reçus. Le type de notification peut être activé et désactivé séparément pour chaque type de présence.

Fenêtres instantanées (Pop-up)

Les fenêtres instantanées permettent à l'utilisateur de réagir confortablement, par un clic, par exemple, à des appels entrant ou de nouveaux messages vocaux. L'acceptation, le transfert, la mise en garde, l'enregistrement d'appels ainsi que la libération de la ligne sont possibles, entre autres.



Au cours d'une communication, un utilisateur peut envoyer des e-mails ainsi que des messages instantanés et planifier l'appel suivant par le biais de fenêtres instantanées.

Enregistrement vocal

Un utilisateur peut enregistrer des appels et, en tant que modérateur de conférence, également des conférences. Les enregistrements sont munis d'un point rouge au niveau de la boîte vocale et affichent, s'il est disponible, le numéro d'appel de l'interlocuteur ou du premier abonné participant à la conférence.

Accès protégé

L'utilisation des clients OpenScape Office nécessite une activation par le biais du poste supplémentaire interne. Un mot de passe individuel de 6 caractères doit être entré à cet effet.

Connexion à des bases de données externes (LDAP)

Les informations utilisateurs mises à disposition sur un serveur LDAP séparé peuvent être interrogées et sont affichées en tant qu'annuaire externe au niveau des clients OpenScape Office. Dans le cadre d'appels entrants, le système affiche le nom de l'abonné, s'il est connu. Le mappage de zones implémenté permet des adaptations aux exigences du client.

Clients OpenScape Office

OpenScape Office MX et OpenScape Office LX supportent les clients suivants :

- myPortal for Desktop
- myPortal for Outlook
- myPortal for Mobile
- myPortal for OpenStage
- myAttendant

myPortal for Desktop

myPortal for Desktop permet d'accéder aux fonctions UC d'OpenScape Office.

La particularité de myPortal for Desktop réside dans le fait que les abonnés inscrits dans l'annuaire interne soient affichés accompagnés de leur état de présence. Ceci permet à un utilisateur de voir à tout moment si d'autres abonnés sont, par exemple, au bureau, en réunion ou en congé. Les contacts Outlook peuvent être repris automatiquement dans l'annuaire personnel.

Multi User Chat permet à plusieurs abonnés internes et un correspondant externe d'échanger simultanément des messages instantanés (via le protocole XMPP).

Une personnalisation de l'interface utilisateur permet d'organiser la Liste des favoris et les onglets «Journal», «Messages vocaux», «Messages fax» et «Annuaire» chacun dans une fenêtre séparée sur le Bureau.

myPortal for Outlook

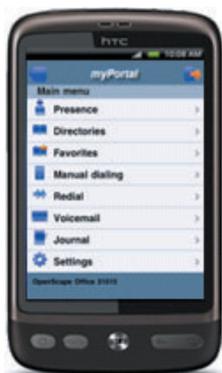
Les fonctions de myPortal s'intègrent parfaitement à Microsoft Office Outlook. Ceci permet à chaque utilisateur de pouvoir accéder à tous les moyens de communication par le biais d'une seule fenêtre. L'interface Outlook, si familière aux employés puisqu'ils l'utilisent au quotidien, est l'application qui leur permet de lire, gérer et répondre aux e-mails, messages vocaux, messages fax et messages instantanés avec Multi User Chat.

Dans le cadre d'appels entrants, l'utilisateur peut sélectionner si le système doit afficher la fenêtre du contact d'Outlook ou une fenêtre instantanée ou les deux.

myPortal for Outlook permet à un utilisateur de composer un numéro directement à partir de ses contacts, de recevoir des e-mails dans sa boîte aux lettres et d'enregistrer des communications, sans avoir à exécuter d'application supplémentaire.

Fonctionnalités	myPortal for Desktop	myPortal for Outlook	myPortal for Mobile	myPortal for OpenStage
Etat de présence	X	X	X	X
Conférences	X	X		
Multi User Chat	X	X		
Liste des favoris	X	X	X	
Journal	X	X	X	
Standard automatique	X	X		
Renvoi d'appel en fonction de l'état	X	X		
Messages vocaux	X	X	X	X
Messages fax	X	X		
Annuaire	X	X	X	
Service de notification	X	X		
Fenêtres instantanées	X	X		

myPortal for Mobile



myPortal for Mobile est l'interface utilisateur d'OpenScape Office pour les employés itinérants possédant des smartphones.

Les smartphones dotés d'un accès Internet (forfait de données recommandé) peuvent utiliser les fonctions OpenScape Office.

Les frais de communication diminuent si – en fonction des taxes en vigueur des fournisseurs réseau – la procédure de numérotation la plus économique (Callback, GSM ou Call through) a été configurée.

L'installation de logiciels supplémentaires sur le téléphone mobile n'est pas nécessaire étant donné qu'il s'agit d'une application de navigation Web.

myPortal for OpenStage

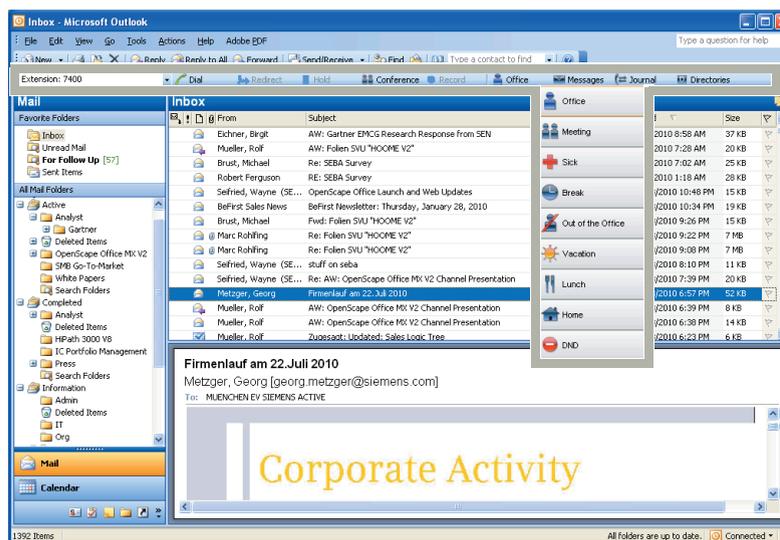
myPortal for OpenStage constitue l'application XML d'OpenScape Office pour les utilisateurs de téléphones OpenStage 60 et OpenStage 80. Cette application permet l'accès à l'état de présence et à la boîte vocale.

myAttendant

myAttendant est un poste opérateur convivial avec fonction téléphonique affichant les appels actifs, parqués, en garde ou transférés. De plus, le système affiche l'état de présence de chaque abonné. L'état de présence de chaque abonné est modifiable par le biais de myAttendant.

Le centre de gestion des messages permet l'enregistrement dans un journal et la gestion de messages vocaux, fax et instantanés. La gestion des messages d'autres abonnés est possible en présence d'une autorisation accordée par les abonnés concernés.

myAttendant prévoit les modes de jour, de nuit et de secours. Jusqu'à 20 postes myAttendant peuvent être configurés.



myPortal for Outlook

Centre de contact multimédia

Fonctionnalités de l'application Contact Center

Distribution intelligente

Les appels, les fax et les e-mails entrants sont affectés automatiquement à l'abonné (agent), dont la phase de repos a été la plus longue et ayant le niveau de compétence le plus élevé. Les abonnés n'obtiennent que les fax et les e-mails pour lesquels ils disposent d'une autorisation correspondante.

- Skill Based Routing – Distribution en fonction des compétences
- Group Based Routing – Distribution en fonction du groupe

Agent membre de plusieurs groupes

Un agent peut être affecté à plusieurs files d'attente (groupes) avec des compétences différentes.

Agent préféré

Cette fonction permet de toujours affecter au client un même interlocuteur (agent) au niveau de l'application Contact Center.

Encadrement VIP

Pour chaque file d'attente, il est possible de définir séparément si certains clients doivent recevoir un traitement préférentiel et donc joindre plus rapidement un agent libre.

Post-traitement

Le temps de post-traitement disponible pour tout centre de contact peut être défini. Les codes Wrap-up permettent d'affecter des appels entrants à certains thèmes (passation de commande, réclamation, SAV etc.).

Files d'attente

Les files d'attente constituent la base de tout centre de contact. En fonction du niveau de compétence, de la priorité et de la durée d'attente, les appels, les fax et les e-mails peuvent être traités lorsque tous les agents sont occupés. Les appelants en file d'attente peuvent entendre des annonces.

Rappel

Si un appelant trouve que la durée en file d'attente est trop longue, il peut demander à être rappelé. Ce souhait de rappel est communiqué aux agents sous la forme d'un message vocal.

Annonces de position

La position d'attente actuelle peut être communiquée aux appelants par le biais d'une annonce.

Niveau d'autorisation

A partir des autorisations, l'application Contact Center prévoit les rôles Agent, Superviseur et Administrateur.

Portails utilisateurs

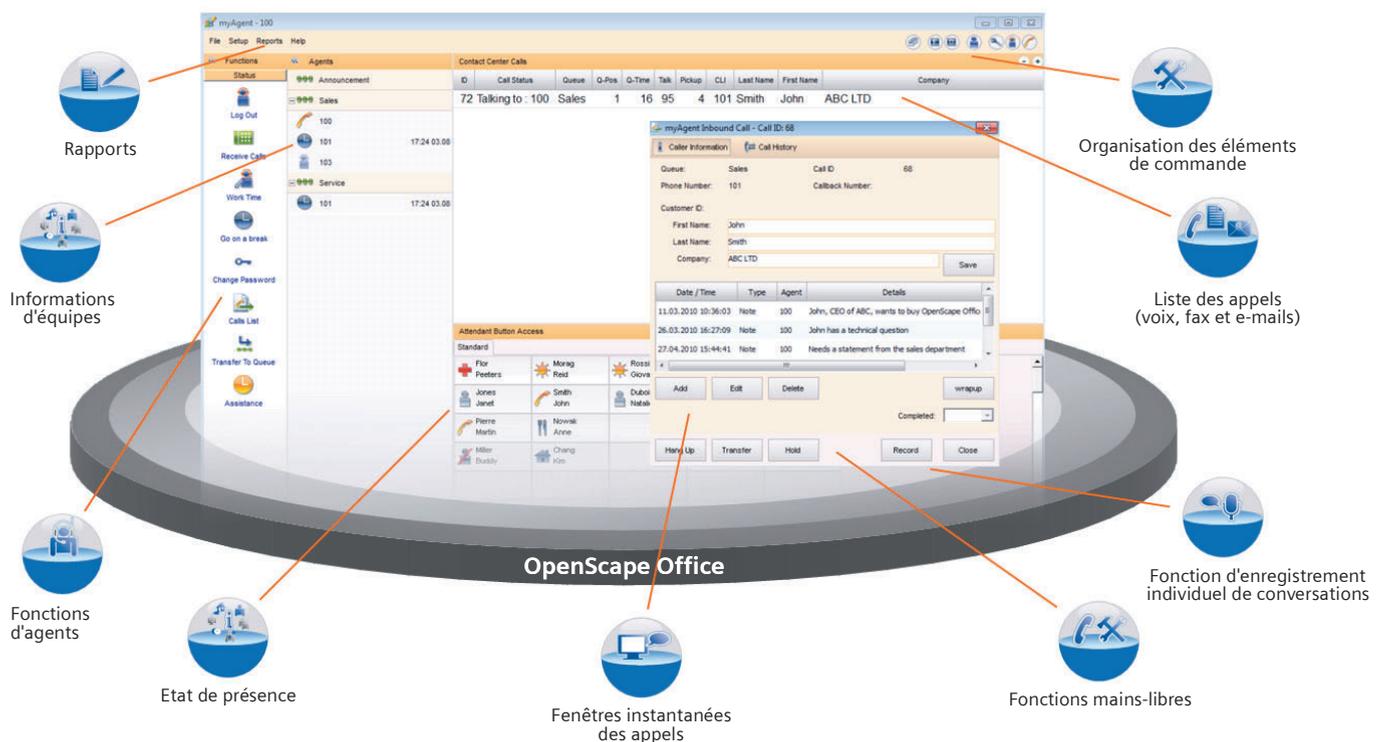
Le portail utilisateur myAgent met à la disposition des agents des fonctions conviviales de traitement et de post-traitement des appels, des fax et des e-mails.

Le portail utilisateur myReports permet à l'utilisateur de créer des statistiques sur l'utilisation des ressources du centre de contact en fonction de différents critères.

Outil d'administration

Suivant le rôle affecté (niveau d'autorisation), l'utilisateur a la possibilité d'administrer les fonctions suivantes :

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



Centre de contact multimédia – amélioration du taux de déclenchement de premier contact et du S.A.V.

Fonctionnalités myAgent

Le portail utilisateur myAgent met à la disposition des agents des fonctions conviviales de traitement et de post-traitement des appels, des fax et des e-mails.

Niveau d'autorisation «Agent»

- Ouverture de session OpenScape Office par le biais d'un portail utilisateur myAgent quelconque
- Configuration individuelle de la langue à l'ouverture de session
- Libre choix d'un téléphone au niveau du poste de travail
- Affichage de l'état des agents au niveau de la file d'attente et de l'état de présence des abonnés internes
- Affichage de l'état de connexion des agents au niveau de la file d'attente et de l'état de présence des abonnés internes
- Affichage des propriétés de tous les agents (affectations des agents) au niveau des files d'attente affectées
- Traitement d'appels et de contacts par le biais d'une fenêtre instantanée et d'une barre de téléphonie
- Sélection de pauses définies
- Entrée de codes de post-traitement pour des thèmes et des temps de post-traitement définis
- Liste des appelants accompagnée du détail de toutes les données de contact des files d'attente affectées pour une durée sélectionnable
- Enregistrement d'appels à titre de documentation et de formation
- Accès à l'annuaire interne (abonnés internes, y compris l'état actuel de présence de ces derniers) et à l'annuaire externe (contacts issus d'un annuaire d'entreprise hors ligne)
- Edition de données de contacts (prénom, nom, société et numéro d'appel) de l'annuaire externe
- Echange de textes sous forme de messages instantanés avec des abonnés internes (chat)
- Demande d'aide au superviseur en cours de communication
- Programmation individuelle d'abonnés internes sur les boutons d'abonnés
- Affichage détaillé de file d'attente (tableau avec des informations statistiques en temps réel) pour les files d'attente affectées, par ex le temps moyen passé sur une file d'attente, la durée moyenne de communication

Niveaux d'autorisation «Superviseur» et «Administrateur»

Les niveaux d'autorisation «Superviseur» et «Administrateur» prévoient les fonctions suivantes:

- Affichage des propriétés de tous les agents (affectations des agents) de toutes les files d'attente
- Affichage des détails de toutes les files d'attente

- Edition de données de contacts (exception faite des ID clients) de l'annuaire externe
- Réponse à la demande d'aide
- Activation d'une alarme lors d'un dépassement du nombre d'appels en attente ou de la durée d'attente d'un appel en file d'attente
- Entrée en tiers en cours de communication d'un agent
- Exécution de l'outil d'administration OpenScape Office en vue de la configuration de l'application Contact Center
- Affectation d'agents à des files d'attente
- Suppression d'agents de files d'attente

Reports - Rapports

Suivant le rôle affecté (niveau d'autorisation), plus de 20 rapports prédéfinis peuvent être créés par le biais de MyAgent.

Affichage mural - Wallboard

Les détails de files d'attente peuvent, le cas échéant, être affichés sur grand écran ou par le biais d'un projecteur.

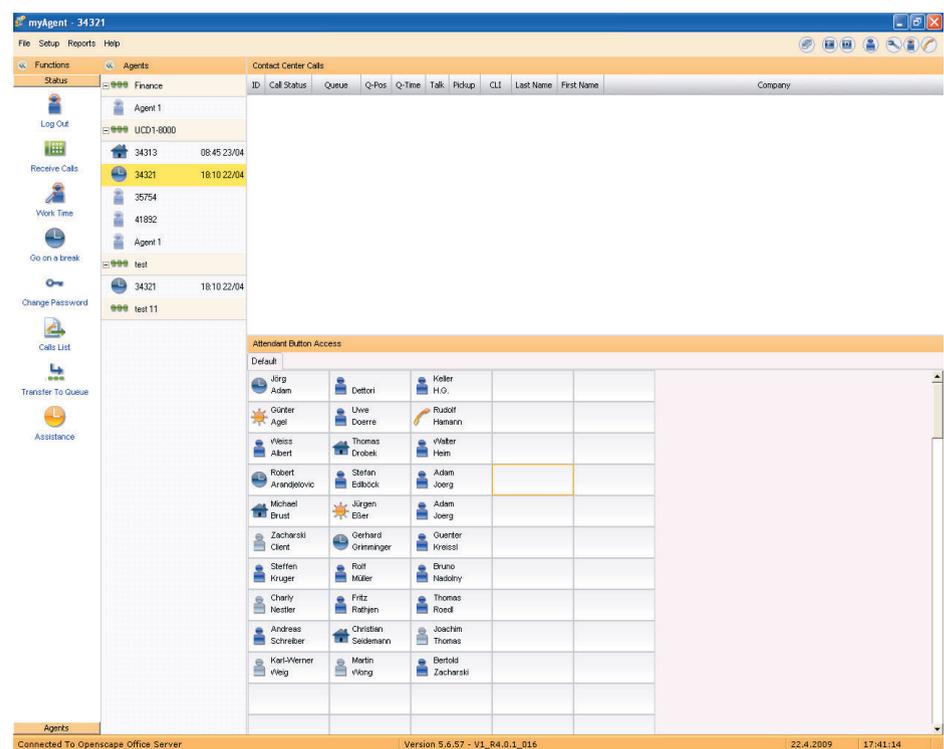
Liste des appelants

Dans la liste des appelants de l'application Contact Center figurent des informations détaillées sur tous les appels, fax et e-mails gérés jusqu'à présent pour les files d'attente affectées pendant une période sélectionnable au choix.

Fonctionnalités myReports

Le portail utilisateur myReports prévoit:

- Création de rapports par le biais du Schedule Manager avec sélection du rapport parmi plus de 100 modèles de rapports prédéfinis différents
- Affichage de tous les modèles de rapports disponibles par groupes au niveau de l'explorateur de rapports
- Gestion des modèles de rapports par le biais du Report Manager avec la possibilité de modifier les groupes et d'ajouter ou de supprimer de nouveaux modèles de rapports créés
- Gestion de plannings de création de rapports, y compris de la création périodique pendant des périodes définies
- Gestion personnalisée d'interrogations déjà créées, sous forme de modèle, en vue d'utilisations ou d'adaptations ultérieures
- Personnalisation de modèles de rapports par le biais de l'outil BIRT (Business Intelligence Reporting Tool)
- Possibilités de réglages personnalisés séparés de l'interface, du mot de passe, de modèles d'e-mail, ainsi que de préfixes de numéros d'appel pour certaines analyses.



myAgent

Solutions de mobilité

OpenScape Office intègre des solutions de mobilité pour chaque entreprise. Ceci va, par exemple, de l'intégration de smartphones, l'utilisation de téléphones sans fil et WLAN jusqu'au partage de bureau et le télétravail. La solution englobe la mobilité en déplacement, la mobilité au bureau et la mobilité à domicile.

Mobilité en déplacement

La «mobilité en déplacement» est obtenue par le biais de l'intégration de téléphones mobiles de myPortal for Mobile ou Mobility Entry. Le service de numéro unique (One Number Service) permet à l'utilisateur

d'être joignable à un seul numéro dans le monde entier. La téléphonie bimode permet de réduire encore plus les frais lorsque les abonnés sont à la portée d'un WLAN.

Mobilité au bureau

La «mobilité au bureau» est réalisée par le biais du partage de bureau (Desk Sharing), des téléphones sans fil et des téléphones WLAN. Pour le partage de bureau, IP Mobility (ouverture de session mobile et Flex Call) permet de proposer des fonctionnalités aux abonnés mobiles souhaitant utiliser le téléphone d'un autre poste de travail comme s'il était le leur.

Mobilité à domicile

La «mobilité à domicile» est réalisée par le biais du télétravail et des fonctionnalités de communications unifiées telles que «CallMe». Le télétravail est rendu possible grâce à l'IP Mobility (ouverture de session mobile) et le raccordement de télétravailleurs par VPN. En complément, la «mobilité à domicile» est gérée par les mêmes fonctionnalités que pour la «mobilité en déplacement» (intégration de téléphones mobiles et service de numéro unique).

Mise en réseau d'OpenScape Office

OpenScape Office permet de mettre en place un réseau comportant plus de 1000 abonnés intégrant OpenScape Office MX et OpenScape Office LX. Dans le cadre de cette solution de communications unifiées (UC), les utilisateurs peuvent se servir de fonctionnalités, telles que l'état de présence, la messagerie vocale et le serveur de conférences. A cela viennent s'ajouter les fonctionnalités complètes du réseau voix permettant ainsi de disposer d'une solution fournissant aux PME un éventail de fonctionnalités disponible jusqu'à présent la plupart du temps uniquement pour les grandes entreprises.

En complément de la mise en réseau homogène de systèmes OpenScape Office MX et OpenScape Office LX, des systèmes ou réseaux HiPath 3000 existants peuvent être intégrés par le biais d'une mise en réseau voix pure.

Fonctionnalités UC sur l'ensemble du réseau

Les clients OpenScape Office myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Desktop et myPortal for Outlook gèrent en réseau OpenScape Office MX et OpenScape Office LX principalement les fonctions suivantes:

- Gestion de l'état de présence avec gestion voix (l'état de présence visible)
- Supervision dans tout le réseau (sonnerie, lors d'un appel, terminal mobile actif...)
- Interception d'appel par le biais de myPortal for Desktop
- Messages instantanés multi utilisateurs (Multi User Chat)
- Conférences réseau par glisser-déposer (Drag & Drop)
- myAttendant – modification de l'état de disponibilité de tous les abonnés en réseau
- Répertoire interne et favoris dans tout les systèmes
- Répertoires externes via LDAP

- Intégration au calendrier Microsoft Exchange et aux dossiers publics
- Renvoi de messages vocaux dans le réseau
- Gestion de la disponibilité XMPP et chat avec des correspondants externes

Les clients myAgent sont raccordés localement à un système OpenScape Office MX ou OpenScape Office LX en réseau.

Fonctionnalités voix en réseau

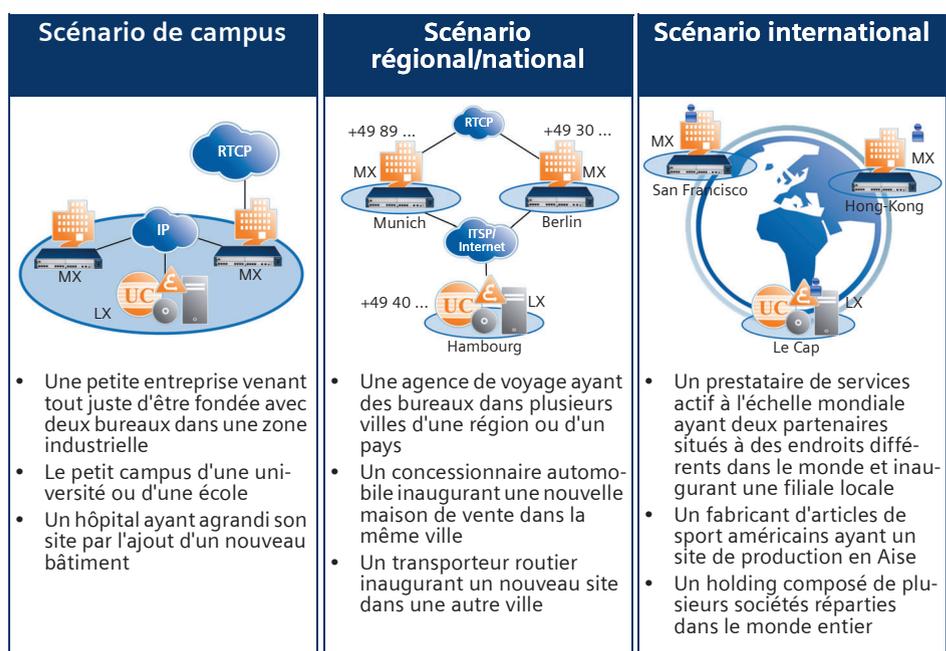
Lors d'une mise en réseau via SIP-Q, des fonctionnalités voix complètes, telles que rappel, entrée en tiers et renvoi d'appel, sont prises en charge pour OpenScape Office MX, OpenScape Office LX et HiPath 3000.

Poste opérateur centralisé

Pour les principales fonctions de poste opérateur, telles que l'acceptation et le transfert d'appel, le renvoi centralisé et le retour d'appel, le client OpenScape myAttendant peut être utilisé dans l'ensemble du réseau.

Administration centralisée dans le réseau

Une gestion centralisée est disponible pour les réseaux d'OpenScape Office MX et OpenScape Office LX. Le noeud central permet à l'administrateur d'accéder à tous les abonnés en réseau pour modifier des numéros d'appel ou des noms d'abonnés, par exemple. Les bases de données des divers noeuds sont synchronisées automatiquement lors de modifications.



Scénarios d'utilisation et exemples de mise en réseau d'OpenScape Office

Technique système

OpenScape Office MX

OpenScape Office MX est une solution tout-en-un de communications unifiées dans un rack 19 pouces avec software préinstallé. Cette solution peut être utilisée en tant que système autonome ou en tant que passerelle pour OpenScape Office LX.

L'accès à Internet a lieu par liaison haut débit. La liaison haut débit peut être réalisée par accès DSL ou par un branchement par câble coaxial. Ceci permet donc une transmission rapide de données ainsi que la téléphonie sur IP. Les procédures NAT, DynDNS, DHCP sont utilisées.

Les fonctions suivantes sont prises en charge avec OpenScape Office MX:

- Pare-feu à filtrage dynamique avec déblocage ciblé des ports, bloqueur d'URL, bloqueur Web et système de détection des intrusions (IDS), NAT, STUN
- VPN IPSec, fonctionnalité de connexion VPN pour les télétravailleurs
- LAN
 - Port montant Gigabit
 - Gestion de VLAN (Virtual LAN)
 - Routage de couche 3
 - QoS L2 802.1p
- WAN
 - Accès à Internet jusqu'à 50 Mbit/s
 - Routeur intégré
 - Zone démilitarisée (DMZ) pour une intégration sécurisée des serveurs de messagerie et Web au réseau client.

OpenScape Office LX

OpenScape Office LX constitue la solution UC serveur multi-plateforme pouvant être installée sur un serveur Linux. OpenScape Office MX ou HiPath 3000 peuvent être utilisés en tant que passerelle vers le central.

La virtualisation VMware vSphere permet aux clients d'OpenScape Office LX d'économiser du temps et de l'argent tout en améliorant la disponibilité de leur solution de communication.

- Réduction du parc serveurs physique
- Réorganisation en raison de l'ordre hiérarchique croissant des serveurs
- Nécessité d'une administration centralisée en raison du nombre élevé d'applications
- Fiabilité élevée
- Sauvegarde et récupération de données confortables
- Evolutivité
- Possibilité de surveillance
- Réutilisation de systèmes d'exploitation plus ou moins anciens dans un environnement virtuel
- Avantages écologiques (un serveur consomme moins de courant)
- Durées de maintenance réduites

Téléphonie sur IP (Voix sur IP)

OpenScape Office permet de téléphoner via des infrastructures IP. Les signaux nécessaires à la communication sont transmis via des protocoles IP sur les réseaux IP utilisés pour la transmission de données. Des PC et des téléphones IP peuvent être utilisés.

Afin d'assurer une transmission sans perte de données et une bonne qualité de parole, une compression des signaux voix est réalisée par le biais de codecs audio, marquant (QoS) ainsi la transmission de la voix pour qu'elle ait priorité sur la transmission de données.

La téléphonie sur IP peut avoir lieu via LAN et via Internet (pour les fonctionnalités SIP normalisées).

Les codecs audio ci-dessous sont utilisés:

- G.729A et G.729AB: codage 8 Kbit/s de la voix
- G.711 (a-law et μ -law): codage 56 ou 64 Kbit/s de la voix

Connexion d'applications

Le raccordement centralisé d'applications est possible via TAPI 170 (également dans les réseaux OpenScape Office). Le raccordement local de postes de travail aux terminaux est possible via TAPI 120. Cette connexion utilise le protocole CSTA. Une solution de taxation intégrée ou Teledata Office V4 est disponible pour l'analyse des données de taxation.

Maintenance et administration

Pour l'administration d'OpenScape Office, des outils web d'administration ont été prévus pour les fonctions de gestion du système. L'accès aux fonctions de gestion est convivial. Ceci permet à l'administration de ne nécessiter aucune connaissance système spécifique.

L'administrateur peut également gérer les données utilisateurs des clients OpenScape myPortal de manière centralisée et définir des profils d'abonnés pour l'entreprise ou individuels, parex. pour l'affichage de numéros d'appel, les renvois d'appel ou le répondeur automatique personnel.

Le système prévoit une gestion des erreurs. La surveillance et la vérification des composants système est possible grâce à des programmes de contrôle et de diagnostic exécutés automatiquement. En cas de défaillance, le système est capable de diagnostiquer l'anomalie de fonctionnement, de l'éliminer automatiquement et de créer des messages système pouvant être envoyés localement mais aussi transmis à un centre de télémaintenance.

Les outils d'administration permettent la télémaintenance et le téléchargement de logiciels via Internet.

Téléphones

<p>Téléphones IP</p> <ul style="list-style-type: none">• OpenStage 15, 20 E, 20 G, 40, 40 G, 60, 60 G, 80, 80 G Les optiPoint 410/420 existants sont pris en charge.• Satellites :<ul style="list-style-type: none">– OpenStage key module uniquement pour les OpenStage 15, 40, 60 et 80– OpenStage BLF 40 (Busy Lamp Field) uniquement pour l'OpenStage 40	
<p>OpenStage Gate View : Fournit une image vidéo de l'entrée sur un téléphone OpenStage ou un iPhone.</p>	

<p>Téléphone Wi-Fi</p> <p>Le téléphone optiPoint WL2 professional peut être utilisé au choix avec les points d'accès suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • HiPath Wireless Standalone Access Point AP 2630 (sans fil avec antenne interne) ou AP 2640 (sans fil avec antenne externe). Il est possible d'utiliser six WL2 professional par point d'accès (AP) et 10 points d'accès au maximum. • HiPath Wireless Convergence Software (solution de contrôleur WLAN) pour les configurations de plus ou moins grande taille. 	
<p>Téléphones DECT</p> <p>HiPath Cordless IP est une solution de mobilité de campus avec les combinés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gigaset S3 professional • Gigaset S4 professional • Gigaset SL3 professional • Gigaset M2 professional <p>Les téléphones DECT sont raccordés par SIP.</p>	
<p>Téléphones SIP/adaptateurs AP</p> <p>Les clients OpenScape Office myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myAttendant peuvent être utilisés avec des téléphones SIP gérant la recommandation RFC 3725.</p> <p>Le fonctionnement complet de toutes les fonctionnalités dépend du téléphone SIP utilisé et ne peut pas être garanti. L'essai réussi des fonctionnalités a été réalisé avec un téléphone OpenStage 15 S.</p> <p>Mediatrix 4102S : Permet le raccordement de téléphones ou télécopieurs analogiques.</p>	
<p>Clients PC</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenScape Personal Edition (HFA) et OpenScape Personal Edition S <p>Les optiClient 130 existants sont pris en charge.</p> <p>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 utilisateur familière, au bureau comme en déplacement. OpenScape Personal Edition S permet l'utilisation de liaisons vidéo.</p>	
<p>Sont également compatibles avec OpenScape Office MX : téléphones et fax analogiques, téléphones et fax RNIS ainsi que des appareils supplémentaires du type interphone/portier via un adaptateur TFE-S.</p>	

Caractéristiques techniques

OpenScape Office MX

<p>Variante d'installation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Montage stationnaire (modèle bureau) ou en rack 19 pouces, espace requis par un boîtier système dans le rack 19 pouces = 1,5 unité de hauteur • Système autonome comprenant 3 boîtiers système au maximum (système à plusieurs boîtiers)
<p>Abonnés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 150 abonnés maxi. dont 148 configurables • 50 abonnés maxi. par boîtier système • 1000 abonnés maxi. par mise en réseau • 150 abonnés maxi. avec intégration de téléphones mobiles
<p>Modules passerelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 3 emplacements par boîtier système pour l'utilisation de différents modules passerelle • Modules passerelle optionnels : <ul style="list-style-type: none"> – GMS (à l'exception des Etats-Unis et du Canada) = module passerelle avec quatre interfaces S_0 pour le raccordement RNIS du réseau public ou d'abonnés – GMSA (à l'exception des Etats-Unis et du Canada) = module passerelle avec quatre interfaces S_0 pour le raccordement RNIS du réseau public ou d'abonnés et quatre interfaces a/b pour le raccordement analogique d'abonnés – GME (à l'exception des Etats-Unis et du Canada) = module passerelle avec une interface S_{2M} pour l'accès primaire RNIS – GMT (seulement pour les Etats-Unis et le Canada) = module passerelle avec une interface T1 pour l'accès primaire RNIS – GMAA = module passerelle avec quatre interfaces a/b pour le raccordement analogique du réseau public et deux interfaces a/b pour le raccordement analogique d'abonnés – GMAL = module passerelle avec huit interfaces a/b pour le raccordement analogique d'abonnés

Interfaces standard (carte-mère)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 carte mère par boîtier système dotée d'un processeur AMD Sempron puissant et d'1 Go de mémoire de travail • Interfaces standard: <ul style="list-style-type: none"> – 4 ports LAN Gigabit internes – 1 port DMZ Gigabit – 1 port WAN Gigabit externe (par ex. pour l'accès Internet) – 1 serveur USB – 1 contrôle USB
Système d'exploitation	Linux (embedded)
Liaison Internet	<ul style="list-style-type: none"> • 1 fournisseur de services Internet (ISP) • 4 fournisseurs de services de téléphonie par Internet (ITSP)
Dimensions	<ul style="list-style-type: none"> • Largeur = 440 mm • Hauteur = 66,5 mm • Profondeur = 350 mm
Alimentation	<p>OpenScape Office MX est conçu en version standard pour un fonctionnement sur secteur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tension d'entrée nominale : 110 V à 240 V, plus tolérance (+/-10%) -> 99 V à 264 V • Fréquence nominale: 50/60 Hz
Consommation	4 A maxi. à 99 V
Puissance consommée	Suivant la configuration, 80 W à 250 W maxi. par boîtier système (en fonction de la configuration)
Alimentation de secours	<p>UPS pour 110 V à 240 V, capacité : 4 Ah (à 110 V)</p> <p>Une interface UPS comme pour le PC n'est pas disponible.</p>
Conditions environnementales	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'exploitation : +5 à +40 °C (41 à 104 °F) • Humidité relative : 5 à 85%
Couleur	<p>Bleu acier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant: argenté

OpenScape Office LX

Variante d'installation	Serveur Linux certifié pour SUSE Linux Enterprise 11
Abonnés	<ul style="list-style-type: none"> • 500 abonnés maxi. • 1000 abonnés maxi. par mise en réseau • 500 abonnés avec intégration de téléphones mobiles pour OpenScape Office LX • 150 abonnés maxi. avec intégration de téléphones mobiles pour chaque noeud OpenScape Office MX en réseau
Système d'exploitation	Linux
Liaison Internet	<ul style="list-style-type: none"> • 1 fournisseur de services Internet (ISP) • 4 fournisseurs de services de téléphonie par Internet (ITSP)
Exigences matérielles serveurs	<p>Exigences minimales requises en matière de matériel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveur Linux, certifié pour le système d'exploitation SUSE Linux Enterprise Server 11 (SLES 11) par le constructeur PC, tel que Fujitsu PRIMERGY TX150 S7 • OpenScape Office est la seule application autorisée sur le serveur Linux • Processeur à 2 coeurs cadencé à 2,0 GHz par coeur au moins • 2 Go de mémoire RAM • Disque dur de 200 Go • Clavier et souris • Lecteur DVD • Résolution de 1024x768 pixels <p>En option, deux disques durs en miroir (recommandé via SLES SW RAID) et un onduleur permettent d'améliorer la résistance aux pannes.</p> <p>SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits) fait partie de la livraison du logiciel OpenScape Office LX.</p>
Exigences requises pour la virtualisation VMware vSphere	<p>Les exigences matérielles requises en matière de serveurs physiques correspondent à celles de serveurs recommandés ou certifiés par VMware.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processeur de type Intel Xeon (à partir de Xeon E5520) • Charge CPU maxi. 70 % (surveillance via ESX) <p>Les exigences minimales requises en matière de VMware sont liées à OpenScape Office LX:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processeur à 2 coeurs cadencé à 2,0 GHz par coeur ou plus • 2 Go de mémoire RAM (réservée à OSO-LX) ou plus • Disque dur de 200 Go (Thin provisioning autorisé) ou plus

myPortal for Mobile

Un smartphone doit remplir les exigences suivantes :

- Ecran tactile pour une utilisation conviviale
- Résolution de 240x320 pixels au moins
- Navigateur Internet
- L'utilisation simultanée de liaisons voix et données doit être possible.

- Une liaison de données 3 G (p. ex. EDGE, UMTS, HSPDA) est recommandée pour la connexion à OpenScape Office. 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.
- Suivant le comportement d'utilisation, des volumes de plusieurs centaines de Mo par mois peuvent être occasionnés pour myPortal for Mobile. C'est la raison pour laquelle un forfait de données est recommandé.

Les systèmes d'exploitation et les appareils de référence ayant déjà été testés :

- Apple iOS : iPhone 3GS, iPhone 4
- Android : HTC Desire
- Symbian : N97, C7-00
- Blackberry OS : Storm 9500

Les modifications sont disponibles à l'adresse suivante : <http://wiki.siemens-enterprise.com>.

myPortal for Mobile est à même de fonctionner sur de nombreux smartphones. Le smartphone et le système d'exploitation utilisés risquent d'influer sur la convivialité ou le fonctionnement.

Centre de contact multimédia

- Agents
 - OpenScape Office MX
Système monoboîtier:
10 agents maxi.
 - OpenScape Office LX
Système à plusieurs boîtiers:
64 agents maxi.
- Appels par heure à destination du centre de contact
 - Système monoboîtier:
200 appels par heure maxi.
 - Système à plusieurs boîtiers:
500 appels par heure maxi.
- 50 files d'attente/groupes maxi.
- 64 superviseurs maxi.
Le nombre total d'agents et de superviseurs ne doit pas dépasser 64.
- 1 myReports maxi.

Exigences logicielles et matérielles

Intégration à des environnements Microsoft

Les clients d'OpenScape Office myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myAttend et myAgent peuvent être aisément intégrés à des environnements Microsoft.

Matériel - Exigences minimales requises (clients)

- Processeur cadencé à 2 GHz
- RAM : 2 Go
(Microsoft Windows XP SP3 : 1 Go)
(Microsoft Windows 2003 Server SP2 : 1 Go)
- LAN 100 Mbit/s
- Résolution :
 - XGA (1024x768)
 - myPortal for Outlook, myAgent:
SVGA (800x600)

Clients OpenScape Office

- Microsoft Windows 7 SP1 (32 bits, 64 bits)
- Microsoft Windows Vista SP2 (32 bits, 64 bits)
- Microsoft Windows XP SP3 (32 bits, 64 bits)

Microsoft Office

- Microsoft Office 2010 SP1 (32 bits)
- Microsoft Office 2007 SP2 (32 bits)
- Microsoft Office 2003 SP3 (32 bits)

Outlook (pour myPortal for Outlook)

- Microsoft Outlook 2010 SP2 (32 bits)
- Microsoft Outlook 2007 SP2 (32 bits)
- Microsoft Outlook 2003 SP3 (32 bits)

Navigateurs web supportés

- Microsoft Internet Explorer V7, V8
- Mozilla Firefox V3

Environnements Exchange Server

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2007
- Microsoft Exchange 2003 SP2

Logiciel supplémentaire

Java 1.6 ou plus

Utilisation en environnement Terminal Server

- Exigences logicielles:
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bits) avec Citrix XenApp 6.0 Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bits) bits Citrix XenApp 5.0 Server
 - Microsoft Windows 2008 R2 Server SP1 (64 bits) en tant que Microsoft Terminal Server
 - Microsoft Windows 2008 Server SP2 (32 bits, 64 bits) en tant que Microsoft Terminal Server
 - Microsoft Windows 2003 Server SP2 (32 bits, 64 bits) en tant que Microsoft Terminal Server
- Exigences matérielles :

Le nombre de clients OpenScape Office pouvant être installés dépend des performances du Terminal Server et de la mémoire de travail disponible. En cas d'utilisation d'applications supplémentaires sur le Terminal Server, la mémoire de travail dont elles ont besoin doit être prise en compte en complément.

Normes supportées

Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- 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

NAT

- RFC 2663 NAT

IPSec

- RFC 2401 Security Architecture for IP
- RFC 2402 AH - IP Authentication Header
- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2405 IPsec Encryption - DES
- RFC 2406 ESP - IPsec encryption
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap
- RFC 2412 OAKLEY

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)

Services

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

Codecs

- G.711 ; G.729

VoIP sur SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data
- RFC 3237 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 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header

Autres

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

Emissions parasites / brouillages radio (classes CEM)

- Class B (EN 55022) pour le marché international
- Class A (EN 55022) uniquement pour les Etats-Unis et le Canada. Les appareils de classe A risquent de provoquer des brouillages radio en milieu résidentiel. Dans un tel cas, l'exploitant de l'OpenScape Office peut être tenu de prendre des mesure anti-parasites.

Démonstration d'OpenScape Office MX et LX

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à vous rendre sur notre site Internet ou à demander à un partenaire de distribution de vous fournir une démonstration d'OpenScape Office MX et OpenScape Office LX.

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG is a Trademark Licensee of Siemens AG

Hofmannstr. 51, D-80200 München, 03/2011

Reference No.: A31002-P1030-D100-1-7729

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 en conclusion du contrat. Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques. Les marques utilisées sont propriétés de la Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ou du propriétaire respectif.