



## DESCRIPTION DE LA SOLUTION

# Plate-forme de communications unifiée ShoreTel

UNE ARCHITECTURE UNIQUE QUI DISTRIBUE L'INTELLIGENCE À TRAVERS LE SYSTÈME ET OFFRE UNE ADAPTABILITÉ MODULAIRE

Au cœur de la solution de communications unifiées de ShoreTel se trouve une plate-forme distribuée unique qui fournit les principales fonctions de communications au système. Spécialement conçue pour le protocole IP, cette plate-forme ouverte hautement fiable s'adapte parfaitement à votre infrastructure existante, fonctionne de façon transparente avec vos applications de gestion et vos processus opérationnels, et facilite le déploiement et la gestion des communications de l'entreprise.

Facilement extensible, le système de communications unifiées de ShoreTel est idéal pour les entreprises multisite, car il agit comme un système unifié unique doté d'un autocommutateur privé, d'une messagerie vocale et d'un assistant automatique.

### AVANTAGES

- Facile à déployer, à utiliser et à gérer
- Hautement fiable : disponibilité de 99,999 % pour des performances de niveau entreprise
- Basée sur des normes ouvertes pour une intégration complète des fonctions de communication et une image système unique
- Plate-forme souple pour une adaptabilité modulaire

### Une solution de communication distribuée

La plate-forme de communications unifiées intègre de multiples facettes de communication au sein d'une architecture distribuée unique pour fournir une série de fonctions puissantes.

- Le contrôle des appels est la base de la plate-forme et la fonction phare de l'architecture ShoreTel. Intégré dans les commutateurs vocaux ShoreTel hautement fiables, le contrôle des appels est assuré par une véritable application distribuée. Chaque commutateur vocal héberge l'application, fournit un service à tous les utilisateurs et interfaces réseau associés, et fonctionne avec tous les autres commutateurs vocaux pour créer une solution complète.
- Les applications, notamment la messagerie unifiée et les codes de compte, sont intégrées à la plate-forme principale et déployées sur un site central ou distribuées à l'ensemble des sites.
- La fonction de groupes de travail distribuée et intégrée de ShoreTel, qui

fournit des services de distribution automatique des appels, est idéale pour les centres d'appels informels. Les fonctions d'acheminement des appels, de débordement, d'annonce, de rapport historique et d'alerte en temps réel sont intégrées à la plate-forme principale.

- Les fonctions de messagerie instantanée (MI), collaboration et conférence sont fournies par le logiciel Converged Conferencing, en complément des fonctions de la plate-forme de communications unifiées de ShoreTel.

Les fonctions de la plate-forme ShoreTel sont facilement accessibles via les téléphones IP ShoreTel et la suite logicielle ShoreTel Communicator (anciennement ShoreTel Call Manager), qui comprend des fonctions intégrales de mobilité. Étant donné que la plate-forme est basée sur des normes ouvertes, il est possible d'intégrer aisément d'autres solutions, telles que Microsoft Outlook, les systèmes de réponse vocale interactifs, la messagerie vocale vers texte et les solutions de CRM, pour répondre aux besoins de chaque entreprise.

## Technologie de pointe

Selon de récentes études indépendantes<sup>1</sup>, ShoreTel se distingue par le haut niveau de sa technologie de téléphonie IP. L'avance technologique de ShoreTel dans des domaines tels que l'annulation d'écho, les tampons de gigue, le traitement de l'affaiblissement du signal et les codecs audio à large bande lui permet d'offrir aux utilisateurs professionnels les plus exigeants des communications vocales d'une qualité exceptionnelle.

Conçus pour améliorer l'efficacité énergétique et testés par des organismes indépendants<sup>2</sup>, les commutateurs vocaux ShoreTel permettent de réduire la consommation d'énergie, l'un des facteurs clés du coût total de possession de ShoreTel.

<sup>1</sup> Récompenses PilotHouse : Meilleur fournisseur, Téléphonie IP, Nemertes Research, automne 2009

<sup>2</sup> ShoreTel, Inc. Unified Communications Systems Evaluation of Power Consumption vs. Cisco Unified Communications Systems, The Tolly Group, octobre 2008

## Contrôle d'appel distribué

L'architecture logicielle distribuée de ShoreTel permet de déployer des fonctions de communication vocale essentielles sur chaque site. Cette architecture implique un système unique capable de servir plusieurs sites tout en offrant à chacun une fiabilité autonome dans le cas d'une défaillance du réseau étendu.

Le résultat est un système à image unique facilement extensible à tous les sites, qui offre des fonctionnalités transparentes et une fiabilité sans faille à tous les utilisateurs.

## Applications vocales distribuées

Les applications vocales, à savoir la messagerie vocale, l'assistant automatique et la distribution automatique des appels standard, sont distribuées uniformément à travers l'entreprise en tant que composants à part entière de la plate-forme de communications intégrées.

- Les fonctions de messagerie unifiée de la plate-forme de communications intégrées de ShoreTel peuvent être centralisées au siège de l'entreprise ou distribuées via un réseau sur des serveurs standard ou au sein des commutateurs vocaux de ShoreTel. En tant que système autonome, ShoreTel propose à toutes les entreprises une solution de messagerie vocale dotée de nombreuses fonctions, ainsi que des stratégies d'acheminement des appels permettant aux employés de personnaliser le mode de gestion de leurs appelants. Lorsque ce système est associé aux interfaces de bureau et aux interfaces mobiles de ShoreTel, les utilisateurs peuvent bénéficier d'une messagerie vocale visuelle facile à utiliser, intégrer leur messagerie vocale à leur boîte de réception Microsoft Outlook et acheminer aisément leurs appels en fonction de leur calendrier.
- La plate-forme de communications unifiées de ShoreTel inclut un assistant automatique permettant de répondre automatiquement aux appels et de les réacheminer 24 h/24 h pour améliorer le service et l'image de marque de l'entreprise. Il est possible de personnaliser les guides vocaux en fonction de l'heure et/ou jour de la semaine. Les groupes individuels peuvent disposer de leurs propres menus avec des messages d'accueil et des options personnalisés.
- La fonction standard de distribution automatique des appels est par défaut intégrée à la plate-forme de communications unifiées de ShoreTel. La solution de distribution automatique des appels de ShoreTel (ou « groupe de travail ») dispose d'une fonction standard de centre d'appels pour améliorer l'expérience client et signaler les comportements des agents ou des clients. L'expérience intégrée via ShoreTel Communicator optimise la

productivité des agents et des superviseurs, et leur permet de superviser en temps réel les activités de la file d'attente ou des agents. La fonctionnalité de groupe de travail distribuée améliore encore plus l'expérience client en garantissant la disponibilité des agents sur les sites distants, même si le réseau est indisponible.

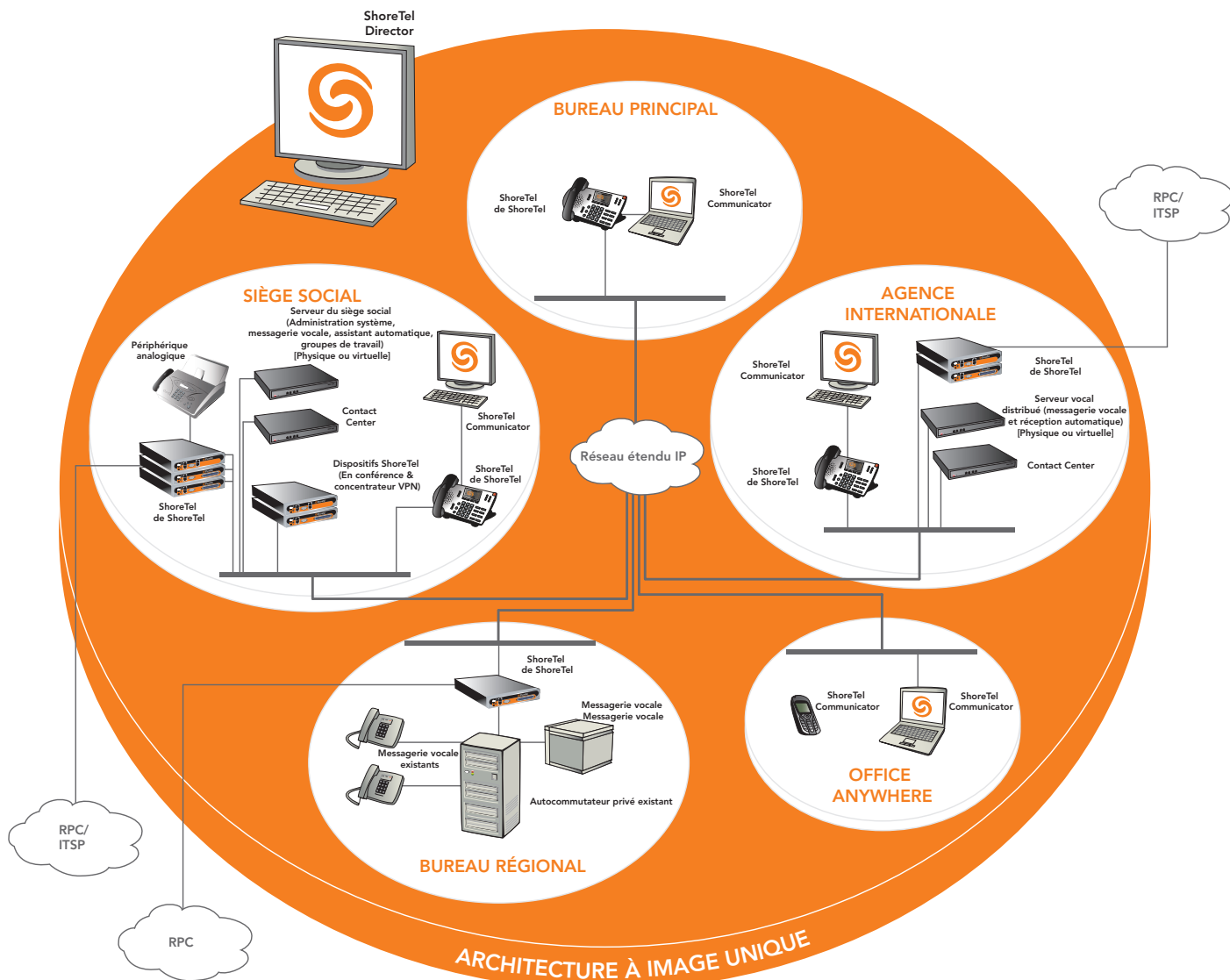
- La plate-forme de communications unifiées est également équipée d'un système intégré de rapports détaillés sur les appels (CDR) et d'un système de comptabilisation des appels. Grâce au CDR, le système effectue le suivi des appels par utilisateurs, lignes réseau et groupes de travail. Le système intégré de comptabilisation des appels permet de gérer de façon optimale le coût des communications en associant les comptes du client ou du projet à tous les appels ou en activant l'accès par mot de passe aux autorisations d'appel avancées.

## Commutateurs vocaux et dispositifs ShoreTel

Les commutateurs vocaux ShoreTel hébergent le logiciel de contrôle des appels distribué de ShoreTel et prennent en charge les téléphones IP, les dispositifs SIP ou les combinaisons de dispositifs analogiques de ShoreTel. Ils sont disponibles dans plusieurs formats : sièges sociaux, bureaux régionaux et PME. Les commutateurs vocaux ShoreTel disposent également d'interfaces réseau qui permettent d'étendre la portée de vos communications au-delà de l'entreprise en prenant en charge les systèmes de jonction SIP, analogiques et RNIS.

Les commutateurs vocaux ShoreTel 50V, ShoreTel 90V et ShoreTel 90BRIV disposent d'une messagerie vocale et d'un assistant automatique intégrés qui offrent de puissantes fonctions distribuées aux services fournis sur les sites distants.

Le concentrateur VPN et InGate SIParator sont des composants clés de la plate-forme de communications unifiées de ShoreTel ; ils fournissent en effet une solution sécurisée pour connecter les téléphones des utilisateurs ou les fournisseurs de service au réseau IP. Le concentrateur VPN permet le déploiement sécurisé et à distance des téléphones IP ShoreTel installés chez l'utilisateur, chez le client ou sur des sites plus petits de l'entreprise. InGate SIParator fournit une connectivité sécurisée aux fournisseurs de services basés sur le réseau pour les appels entrants et sortants.



## Fiabilité essentielle pour l'entreprise

L'architecture distribuée de ShoreTel offre des fonctions de communications unifiées simples et hautement fiables sur tous les sites d'une entreprise. Le logiciel de ShoreTel est hébergé sur des commutateurs vocaux intégrés afin d'accroître la fiabilité du système global.

Les commutateurs vocaux ShoreTel, avec une fiabilité de 99,999 %, dépassent les exigences des entreprises les plus intransigeantes, notamment grâce aux fonctionnalités suivantes :

- Redondance N+1 : si un commutateur vocal ShoreTel présente un dysfonctionnement ou se trouve isolé suite à une défaillance du réseau, les téléphones pris en charge par ce commutateur basculent automatiquement sur un autre commutateur vocal (soit sur le site, soit sur une ressource partagée au siège de l'entreprise).
- Processeurs qui n'ont pas besoin et n'utilisent pas de disques durs mécaniques, ce qui élimine le facteur de défaillance du système le plus fréquent.
- Système d'exploitation intégré en temps réel et architecture unique de contrôle des appels leur permettant de communiquer entre eux et de répartir le traitement des appels sur l'ensemble du réseau.

Une fiabilité accrue grâce aux fonctions suivantes :

- **Basculement vers le RTC** : si le réseau étendu est inutilisable ou surchargé par un trafic vocal intense, ou si la bande passante restreint les appels d'un poste à un autre entre les sites, les appels sont automatiquement réacheminés vers le réseau téléphonique commuté (RTC) afin de ne pas interrompre les communications.
- **Basculement vers le port Ethernet** : les commutateurs vocaux de ShoreTel disposent de liaisons réseau Ethernet redondantes. Si un dysfonctionnement se produit sur une interface, les commutateurs vocaux basculent automatiquement sur la liaison redondante pour assurer un fonctionnement continu.
- **Alimentation de secours** : chaque commutateur vocal de ShoreTel dispose d'une fonction de transfert sur panne secteur. Si une coupure de courant totale se prolonge au-delà de l'autonomie d'alimentation, un circuit analogique du commutateur vocal de ShoreTel se connecte automatiquement à un téléphone analogique afin de fournir une tonalité d'urgence.
- **Présence et MI** : ShoreTel Converged Conferencing fournit aux clients une solution de MI et de présence intégrée. Les clients peuvent afficher la présence et échanger des messages de texte avec tous les employés de l'entreprise à partir de l'environnement de communications intégrées fourni par le logiciel ShoreTel Communicator.
- **Conférence audio et conférence Web** : ShoreTel Converged Conferencing dispose de fonctions de conférence et de collaboration faciles à utiliser. Les utilisateurs peuvent organiser et diriger des conférences vocales standard, partager des présentations ou leur bureau, ou échanger des fichiers. Les utilisateurs peuvent mettre en place des conférences de façon ponctuelle, notamment lors d'un appel standard pour partager un document, ou les programmer à l'avance.
- **Création de rapports et archivage** : le suivi de l'activité des conférences est assuré à l'aide de fonctions de rapport vous permettant d'analyser l'usage des conférences. Vous pouvez enregistrer les appels de conférence et archiver les sessions de MI pour étendre vos capacités de communication et de gestion.

## Communications unifiées

Le logiciel ShoreTel Converged Conferencing offre des fonctions de MI, de présence et de conférence sur la plate-forme de communications unifiées. Hébergées sur un dispositif intégré basé sur Linux, ces fonctions multimédias avancées sont combinées à celles du système vocal pour répondre aux exigences de chaque utilisateur.

---

## À propos de ShoreTel

ShoreTel est un fournisseur de solutions de communications unifiées d'une simplicité remarquable qui reposent sur un système primé de téléphonie IP. Nous offrons aux entreprises de toutes tailles des solutions de communications intégrées, vocales, vidéo, de données et mobiles basées sur une architecture IP distribuée qui permet de réduire de façon significative la complexité et les coûts normalement associés à d'autres solutions. Facile à déployer, à gérer, à développer et à utiliser, ce système intégral de communications unifiées ShoreTel offre le coût total de possession le plus faible du marché et un taux de satisfaction client enviable. Les entreprises du monde entier cherchent de plus en plus à remplacer leurs processus métiers traditionnels par des solutions innovantes, et un grand nombre d'entre elles choisissent ShoreTel pour gérer leurs communications intégrées. La société ShoreTel est basée à Sunnyvale, Californie, et dispose de bureaux régionaux et d'un réseau de partenaires dans le monde entier. Pour obtenir de plus amples informations, visitez [shoretel.com](http://shoretel.com).

---

SIÈGE SOCIAL	960 Stewart Drive, Sunnyvale, CA 94085 USA. <a href="http://shoretel.com">shoretel.com</a> +1 (800) 425-9385 (gratuit en Amérique du Nord) Tél. : +1 (408) 331-3300 Fax : +1 (408) 331-3333
EUROPE	+800 408 33133 (appel gratuit au Royaume-Uni) Tél. : +44 (1628) 826300
ASIE PACIFIQUE	Tél. : +61 (0)2 9959 8000

