

# MiVoice Office 400

Pour une communication d'entreprise optimale



## Bien plus que de la téléphonie

Bénéficiant de dizaines d'années d'expérience en matière de communication d'entreprise ainsi que d'un sens aigu des nouvelles tendances, la gamme de produits MiVoice Office 400 est parfaitement adaptée aux besoins des PME : qu'il s'agisse d'industrie et de commerce, d'hôtellerie, d'établissements de retraite ou de soins ou bien d'administrations et d'organisations – MiVoice Office 400 est à l'aise partout.

# MiVoice Office 400

Outre la téléphonie classique, MiVoice Office 400 prend également en charge d'autres formes novatrices de communication. L'objectif, ici, consiste à faire converger les divers services (voix, e-mail, vidéo, messagerie instantanée, etc.) et de les proposer sur une interface d'utilisateur unique (communications unifiées). Les collaborateurs travaillant sur différents sites tirent grand parti de la vidéotéléphonie. La possibilité de travailler en commun sur des documents grâce au Desktop Sharing (collaboration) constitue également un grand avantage.



## Les atouts

- Amélioration de l'efficacité (entre autres : couplage téléphonie-informatique, annuaires)
- Simplification des procédures
- Amélioration de la collaboration
- Intégration avec les applications de bureautique
- Intégration de solutions métier spécifiques et de la téléphonie

## De 4 à 400 utilisateurs

Avec une capacité d'extension maximale de 400 utilisateurs, la gamme MiVoice Office 400 convient aussi bien à une utilisation par les PME que par des administrations. Par ailleurs, le système de communication peut être adapté ou étendu rapidement et simplement en fonction de l'évolution des procédures de l'entreprise.

## Des technologies de pointe

MiVoice Office 400 est basé sur l'IP : la transmission de la voix passe par le réseau de données de l'entreprise (LAN). Comme des PC, les téléphones sont connectés directement au réseau. Pierre angulaire des différentes technologies, MiVoice Office 400 facilite les transitions : même des terminaux analogiques comme les téléphones

d'ascenseur ou les télécopieurs peuvent continuer à être utilisés avec leur câblage existant. Les possibilités de raccordement aux réseaux téléphoniques publics sont multiples, que vous préfériez des lignes réseau analogiques ou numériques (RNIS) ou que vous souhaitiez profiter des dernières technologies des prestataires SIP.

## Quelques points forts de la gamme MiVoice Office 400

- *Les technologies les plus modernes comme la voix sur IP (VoIP) et CAT-iq, ainsi que les protocoles SIP et XML permettant des solutions de communication novatrices*
- *Une joignabilité sans faille dans toute l'entreprise (DECT, SIP-DECT et WLAN) et à l'extérieur (FMC) grâce à des solutions de mobilité intégrées professionnelles*
- *Une gamme étendue de terminaux*
- *Une interface utilisateur intuitive, commune à tous les terminaux intégrés au système de communication (téléphone fixe, terminal sans fil, softphone, téléphone mobile)*
- *L'intégration et la convergence de tous les services de communication (communications unifiées et collaboratives)*
- *Des solutions métier spécifiques pour :*
  - *L'hôtellerie, les hôpitaux et les établissements de soins (pack Hospitality p. ex.)*
  - *Les centres d'appels*
  - *La gestion domotique*
  - *Les secteurs industriels sensibles*
- *L'indépendance technologique et la pérennité grâce à une architecture système ouverte et à l'utilisation de standards internationaux (SIP)*
- *De nombreuses possibilités d'interconnexion pour les entreprises possédant plusieurs sites*

## Collaboration

Les technologies modernes permettent une collaboration indépendante du lieu, chose indispensable par exemple pour les différentes équipes d'un même projet. Parmi celles-ci, citons notamment la vidéophonie et le partage d'applications et de documents qui offrent une très grande utilité.

Les communications unifiées et collaboratives (UCC) sont le mot-clé de la communication moderne. Chez Mitel, cela signifie que divers médias comme l'e-mail, le fax, la vidéo et, bien entendu, la téléphonie sont intégrés en une solution globale.

## Fonctions de collaboration

Les solutions de communications unifiées et collaboratives de Mitel favorisent la productivité et la collaboration, quel que soit l'endroit où l'on se trouve. Des fonctions pratiques de gestion de présence permettent de cerner la communication de l'entreprise.

Grâce à la possibilité d'afficher séparément les membres de l'équipe et leurs données de disponibilité, les collaborateurs ont toujours sous les yeux les principales informations sur leurs collègues et leur état – aucun appel ne se perd.

Les utilisateurs d'un terminal MiVoice 5380 avec module d'extension peuvent définir eux-mêmes leurs touches de Team. Lorsque la ligne d'un collègue est occupée, la LED associée à son nom s'allume (en vert pour les appels internes, en rouge pour les externes). Mais les touches de supervision peuvent davantage encore : il suffit d'appuyer dessus pour passer des appels ou y répondre, les transférer ou y mettre fin.

## Accès commun

Un raccordement collectif offre de nombreux avantages, notamment aux collaborateurs travaillant en bureaux paysagers n'ayant que peu de besoins en téléphonie. Si on le souhaite, chaque collaborateur dispose de son propre terminal, mais un même numéro est utilisé par plusieurs collègues.

La fonction «pick-up» offre un avantage supplémentaire : tous les collaborateurs peuvent répondre à un appel entrant en appuyant sur une touche, et cela quel que soit le terminal qui sonne. Les derniers téléphones Mitel permettent en outre d'afficher certaines informations client à l'écran. Toutes les données essentielles apparaissent au moment où arrive l'appel.

Les équipes peuvent bien entendu configurer des boîtes vocales communes. Tous ses membres possèdent alors les mêmes droits d'accès : lorsqu'un nouveau message est enregistré, il est signalé sur tous les terminaux de l'équipe. Les utilisateurs de téléphones mobiles équipés du Mitel Mobile Client sont, eux aussi, informés de l'arrivée d'un nouveau message.



## Messagerie unifiée

Les solutions de messagerie unifiée de Mitel facilitent la gestion des messages au quotidien, de manière intelligente, flexible et intuitive. Elles permettent aux utilisateurs d'accéder aux services de messagerie indépendamment de l'heure et du lieu où ils se trouvent.

Le point d'accès centralisé est un facteur d'efficacité et de productivité : tous les messages vocaux, les fax et les e-mails peuvent être consultés confortablement depuis un PC ou un téléphone mobile. Il est possible, par exemple, de consulter ses messages vocaux en déplacement ou à son domicile dès que l'on dispose d'un accès aux e-mails.

## Conférences

Dans de nombreuses entreprises, les conférences téléphoniques comptent parmi les fonctions les plus utilisées du système de communication. Il est important de pouvoir les mettre en place de manière simple et rapide, sans pertes de communication, surtout lorsque des partenaires externes ou des clients y prennent part.

Consulter un troisième collègue pendant une conversation et lui demander son avis ? Avec MiVoice Office 400, chaque appel peut être étendu en une conférence incluant jusqu'à six personnes sur un mode intuitif, indépendamment du média utilisé.

Lorsque des conférences ont régulièrement lieu avec un même groupe de personnes, il est possible par exemple de définir les réglages correspondants sur l'une des touches de fonction. Il suffit alors d'appuyer une fois sur cette touche pour établir automatiquement la communication avec l'ensemble des collègues en question.



## Mitel BluStar Ecosystem™

Rassembler régulièrement des collaborateurs au même lieu et autour d'une même table induit des déplacements onéreux et chronophages pour votre organisation. Mitel propose avec le BluStar Ecosystem un ensemble homogène de modules de communication unifiée, de collaboration et de visiophonie permettant d'éviter ces déplacements tout en assurant efficacité et authenticité à vos réunions.

La visiophonie en temps réel est la fonction centrale du Mitel BluStar Ecosystem, qui va cependant bien plus loin en intégrant des solutions de collaboration intelligentes.

### UNE STRUCTURE MODULAIRE

La structure modulaire du système permet de constituer une solution UCC individuelle qui répond aux besoins de l'entreprise, est adaptée aux activités des collaborateurs et peut évoluer quand on le désire.

### LES MODULES

Le Mitel BluStar Ecosystem comprend un téléphone multimédia ainsi qu'un client PC pour ordinateurs de bureau et portables. De plus, les clients BluStar pour iPad et iPhone permettent de passer des appels vidéo via le réseau de l'entreprise de façon moderne et mobile.

## FAX

Si, aujourd'hui, la communication d'entreprise est essentiellement numérique, en particulier sous la forme du courrier électronique, la télécopie reste indispensable.

De fait, dans de nombreux pays, le fax est un document reconnu juridiquement et par les autorités.

En réalité, dans la plupart des cas, les télécopieurs analogiques ont depuis longtemps cédé la place à des fonctions de télécopie sur PC. On ne s'étonnera donc pas que le fax reste volontiers utilisé dans les infrastructures IP-VoIP modernes.

MiVoice Office 400 supporte le fax traditionnel, le fax sur PC et permet également d'envoyer et de recevoir des télécopies via SIP.

### FAX SUR PROTOCOLE SIP

Grâce au Fax sur protocole SIP, recevoir et envoyer des fax ne présente aucune difficulté sur un système entièrement conçu pour l'IP comme MiVoice Office 400.

Si vous possédez un raccordement au réseau public IP, les informations de fax sont transportées par SIP au sein de l'entreprise et par le protocole de transmission standard ouvert T.38 pour l'environnement IP.

Avec Fax Mail, les entreprises et les organisations peuvent profiter des avantages de nombreuses options de fax. L'envoi et la réception peuvent être effectués à partir du PC.

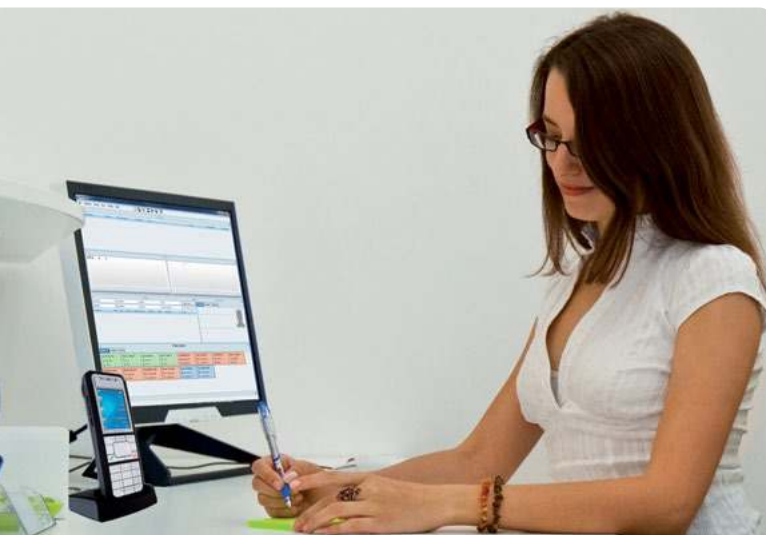
# La joignabilité redéfinie

Être joignable pour ses clients, ses fournisseurs et ses partenaires est un facteur clé de la réussite d'une entreprise. Si, à l'heure actuelle, on dispose de nombreux médias, le téléphone reste le plus souvent le premier choix des clients et des clients potentiels. Il est donc indispensable d'être joignable de cette manière !

Il faut toutefois ici faire la distinction entre être accessible et être disponible à tout moment! Les solutions Mitel garantissent que les appels passés aux moments où vous ne voulez ou ne pouvez y répondre ne soient pas perdus, mais pris en charge par votre suppléant ou votre boîte vocale personnelle.

## Un routage performant des appels

Un message d'accueil personnel et une transmission rapide au bon correspondant donnent au client le sentiment d'être traité avec professionnalisme, un point tout particulièrement important lorsqu'un client désire faire part d'un problème ou d'une réclamation.



## MiVoice 1560 PC Operator

MiVoice 1560, le poste opérateur sur PC, réunit les principaux éléments du bureau : le PC et le téléphone. Les appels peuvent être reçus, mis en attente ou transférés à l'aide du PC ou de l'un des téléphones propriétaires MiVoice Office 400. Les collaborateurs bénéficient ainsi, outre de nombreuses informations directement consultables, d'un pilotage flexible et très simple des appels.

Avec MiVoice Office 400, aucun problème : le poste opérateur affiche le nom de l'appelant dès la signalisation d'appel (phase de sonnerie), ce qui permet de le saluer de manière personnelle. L'opérateur étant toujours informé de la disponibilité de tous les collaborateurs (état de conversation, entrées de calendrier, etc.), il peut transmettre l'appel au bon correspondant ou à son suppléant de manière ciblée.

Si aucun des deux n'est disponible, l'opérateur peut envoyer, en quelques clics, un e-mail contenant les principales informations de l'appel (appelant, numéro de téléphone, date, heure, objet). Dès que le correspondant recherché rejoint son poste de travail, il dispose de toutes les données nécessaires dans sa boîte de réception d'e-mails et peut rappeler le client.

## Affichage de présence

Comment savoir si un collègue se trouve à son poste ou est en réunion avant de l'appeler ? Avec les solutions d'affichage de présence MiVoice Office 400, toutes les personnes de l'entreprise peuvent connaître la disponibilité actuelle de leurs collègues.

L'affichage de présence peut en outre être intégré à des applications sur PC (Microsoft par exemple). «L'intégration à Exchange» assure la synchronisation automatique du calendrier avec l'affichage de présence. En d'autres termes, les collègues ont toujours accès aux informations de disponibilité et de joignabilité de l'équipe entière, bien entendu dans le cadre des droits d'accès individuels.

La présence ou l'absence de l'interlocuteur recherché au poste de travail est indiquée dès la recherche du nom. Ici, cela n'a aucune importance que l'on utilise un téléphone fixe, un terminal sans fil, un téléphone mobile ou une application de couplage téléphonie-informatique (CTI) comme Mitel OfficeSuite. Si l'interlocuteur recherché est en réunion, le système indique aussi quand elle sera terminée.

Les utilisateurs du Mitel Mobile Client s'affichent comme étant occupés lorsqu'ils sont en ligne sur leur téléphone mobile !



Les messages vocaux qui n'ont pas encore été écoutés sont affichés – ici sur l'écran du MiVoice 5380.

## Transfert d'appel

Chaque collaborateur a la possibilité de définir ses propres transferts d'appels et de les activer ou de les désactiver en appuyant sur une touche. Les appels peuvent par exemple être renvoyés à la boîte vocale personnelle pendant une réunion, tandis qu'ils seront redirigés vers un collègue ou un suppléant les jours de congé.

Il est également possible de définir des règles de transfert d'appels : les appels d'un certain groupe de numéros définis peuvent par exemple être renvoyés à un collègue précis. De même, on peut définir que les appels d'un numéro donné soient redirigés sur le téléphone mobile, même pendant les réunions.

Les appels peuvent en outre être renvoyés à la boîte vocale.

## Messagerie vocale : aucun appel perdu

L'appel n'est pas perdu : même si l'interlocuteur recherché n'est pas joignable ou si sa ligne est occupée, il est automatiquement envoyé à la boîte vocale. L'appelant peut alors laisser un message et demander éventuellement à être rappelé.

La boîte vocale peut aussi être paramétrée individuellement. On peut par exemple définir que les appelants peuvent laisser des messages en dehors des horaires de travail, mais seulement écouter une annonce pendant les périodes de congé.

Le système de messagerie vocale MiVoice Office 400 se pilote très simplement par un menu sur les terminaux propriétaires. Elle est facile à configurer, ses possibilités d'application sont flexibles et s'adaptent sans problème aux besoins de chaque utilisateur.

Vous pouvez en outre décider individuellement de la manière dont vous désirez être informé des nouveaux messages :

- par affichage sur l'écran du terminal
- propriétaire
- par message sur un terminal DECT
- par SMS sur un téléphone mobile
- ou par un e-mail auquel est joint le message sous la forme d'un fichier

## Droit au but avec «One Number»

Le concept «One Number» de Mitel permet d'affecter un seul et même numéro d'appel à plusieurs terminaux (téléphone fixe, softphone, terminal DECT, téléphone mobile p. ex.) enregistrés dans le système de communication MiVoice Office 400.

Quel que soit le terminal que vous ayez avec vous, vous êtes toujours joignable à votre numéro d'appel habituel (pour vos collègues et les clients). Synchronisées automatiquement, les modifications apportées à l'annuaire ou à la liste d'appels sont immédiatement visibles sur tous les terminaux. Vous communiquez donc un seul numéro d'appel à vos partenaires professionnels et décidez, selon le cas, quel terminal vous souhaitez utiliser pour appeler ou recevoir des appels.

Dès que vous quittez votre bureau et retirez le téléphone sans fil de son socle de charge, le téléphone DECT devient automatiquement l'appareil actif.

## Transfert d'appels

Pratiques, les fonctions de transfert d'appels des produits MiVoice Office 400 garantissent qu'aucun appel ne reste sans réponse.

# La liberté de se déplacer sur l'entreprise

Grâce au transfert d'appel et à la messagerie vocale, les collaborateurs peuvent quitter leur poste de travail sans crainte. Mieux encore : avec les solutions Mitel DECT et SIP-DECT, ils peuvent tout simplement emporter leur téléphone quand ils se déplacent sur le site de l'entreprise.

Il existe différentes solutions de communication mobile optimales pour les différents domaines d'activités des entreprises et le profil d'exigences. Que ce soit dans le bâtiment de l'entreprise, sur le site de cette dernière ou en dehors, avec FMC, SIP-DECT, WLAN ou d'autres solutions Mitel, vous êtes toujours joignable, tout en bénéficiant d'une liberté de mouvement totale, et pouvez vous consacrer pleinement à vos activités professionnelles.

## DECT

La technologie DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) offre toujours une liaison fiable avec la station de base, même lorsque la densité de communications est élevée dans un espace très restreint. Transmises en large bande, les communications DECT offrent une bien meilleure qualité vocale que les téléphones mobiles par exemple.

L'installation d'un réseau radio multicellulaire couvrant le site vous permet d'être joignable dans l'ensemble du bâtiment et sur le terrain de l'entreprise. Le chiffrement DECT intégré garantit un haut niveau de sécurité : l'appareil mobile doit en effet se connecter à la station de base avec une clé secrète à chaque nouvelle communication.

La solution DECT Mitel est insensible au mauvais temps, la pluie, le brouillard et la neige n'ont aucune prise sur elle. Il existe une variante spéciale extérieure, conçue pour une utilisation en plein air ou dans des locaux humides.

Du point de vue des fonctionnalités, il n'y a plus guère de différences entre les terminaux DECT modernes comme la gamme Mitel 600 et les téléphones fixes conventionnels. De fait, ils sont équipés d'un écran couleur, d'un grand choix de sonneries et de menus intuitifs. Les collaborateurs mobiles n'ont donc plus besoin d'un téléphone fixe séparé à leur poste de travail. Quant à leur excellente qualité vocale, c'est un atout de chaque jour.

Le DECT utilisant une bande de fréquences réservée. Les appareils peuvent ainsi être déployés là où les téléphones mobiles ne sont pas recommandés en raison du potentiel de perturbation des ondes radio – par exemple dans les hôpitaux et les cabinets médicaux.



## LES ATOUTS DE SIP-DECT

- Une qualité vocale et une transmission des données exceptionnelles
- Un concept homogène de communication mobile vocale et de données par un réseau unique
- La possibilité d'interconnecter plusieurs sites simplement et à des coûts optimaux ainsi que d'étendre les réseaux existants
- Itinérance (roaming) entre les sites reliés par un WAN (Wide Area Network, réseau étendu)
- Une extension simple du réseau existant en cas de besoin

## SIP-DECT

La technologie SIP-DECT apporte le confort du mobile dans les réseaux VoIP. Elle est idéale pour toutes les entreprises qui utilisent déjà la technologie VoIP et souhaitent par exemple assurer la communication de l'entreprise sur une superficie étendue. Ici, les possibilités supplémentaires qu'offre MiVoice Office 400 notamment constituent une véritable plus-value : elles permettent par exemple d'intégrer des systèmes de localisation des personnes.

## WLAN

La voix sur WLAN permet d'intégrer la téléphonie sans fil dans une infrastructure WLAN existante. Elle offre un avantage majeur, dans la mesure où elle ne nécessite plus d'installation technique supplémentaire pour la transmission radio. La voix et les données utilisent ainsi le même système. Des frais d'installation et d'administration distincts sont donc inutiles et les coûts de maintenance s'en trouvent réduits.

# Toujours connecté, même à l'extérieur

Pouvoir répondre à ses e-mails ou à des demandes de clients dans le train est pratique et fait gagner du temps. Toutefois, un collaborateur en déplacement est souvent contraint de demander des précisions à la collègue des ventes. Avec MiVoice Office 400, les collaborateurs en déplacement ou qui travaillent à domicile peuvent être pleinement intégrés à la communication de l'entreprise. L'équipement des terminaux répond à toutes les attentes.

## Convergence mobile-fixe

Si être joignable en permanence par ses clients et ses fournisseurs peut être une vraie bénédiction, lorsque vos partenaires professionnels ont connaissance de votre numéro de portable, vous pouvez dire adieu à un repos bien mérité le week-end ou en vacances.

Une fois Mitel Mobile Client installé sur un téléphone mobile, celui-ci se comporte comme n'importe quel terminal connecté au système de communication MiVoice Office 400. L'utilisateur dispose alors de toutes les fonctionnalités de MiVoice Office 400, notamment de la possibilité d'établir une conférence, de passer d'un interlocuteur à l'autre en va-et-vient et de transférer les communications, même en dehors du site de l'entreprise.

## NUMÉRO UNIQUE

Les abonnés internes sont joignables tout simplement par leur numéro d'appel interne. Les appels entrants et sortants passant par le numéro de fixe de l'entreprise (concept One Number), le numéro du téléphone mobile reste «secret».



*Mobile mais joignable : avec Mitel, c'est possible.*

Tous les appels aboutissant en parallèle sur le téléphone fixe et sur le portable, il n'est plus nécessaire de s'interroger sur le lieu où se trouve l'interlocuteur désiré et sur le numéro d'appel à composer – il n'y en a plus qu'un ! Vous avez oublié d'activer le renvoi des appels ? Les profils de transfert peuvent même être configurés a posteriori et depuis un téléphone mobile.

Avec la convergence fixe-mobile (FMC), l'utilisateur décide quand et où il souhaite être joignable.

## MITEL MOBILE CLIENT

Avec Mitel Mobile Client, le téléphone mobile se comporte comme un terminal propriétaire. Pendant une communication, il est affiché comme étant «occupé» au central et sur la touche de supervision des collègues. Toutes les fonctions principales de téléphonie comme le

renvoi d'appels, le double-appel ou la conférence sont proposées dans un menu et s'utilisent comme depuis un téléphone fixe. Même l'accès à la boîte vocale du système est réalisé par un menu.

## TAKE

La fonction «take» permet de poursuivre, sur un téléphone fixe, des conversations entamées sur un mobile, et cela sans interruption.

De même, une conversation commencée au bureau peut être transférée directement sur un téléphone mobile si nécessaire et y être poursuivie. Le correspondant ne se rend compte de rien.

Pour ne pas être dérangé, il suffit d'activer la fonction «Ne pas déranger» ou le renvoi vers la boîte vocale sur le MMC. Dès lors, l'abonné ne peut être joint que par les personnes qui connaissent son numéro de mobile.



## LA SÉLECTION AUTOMATIQUE D'ACHEMINEMENT

La sélection automatique d'acheminement (Least Cost Routing LCR) permet de faire des économies de coûts de manière simple et directe. Elle tire profit du fait que les opérateurs de télécommunications proposent parfois des tarifications très variables pour les appels sur le réseau mobile, les communications longue distance ou internationales.

La sélection automatique d'acheminement détermine la voie de liaison prédéfinie la plus économique pour chaque communication externe et dirige l'appel en conséquence. En cela, elle établit des relations entre le numéro appelé et d'autres paramètres (jour de la semaine, heure etc.) à l'appui de tables d'acheminement prédéfinies.

Ici, la qualité de la communication et des aspects de sécurité peuvent aussi être pris en compte. On peut ainsi décider que les appels émis par les membres de la direction ne soient pas établis par la sélection automatique d'acheminement via le fournisseur d'accès à l'Internet le plus économique, mais par l'opérateur standard de téléphonie.

## SOFTPHONES

Outre l'intégration de téléphones mobiles dans le système de communication, les softphones innovants de Mitel sont un autre moyen de communication mobile. Que vous soyez dans une filiale, dans un lieu public comme une gare ou un aéroport, ou encore à la maison, si un accès à l'Internet est disponible par une connexion réseau ou WLAN, vous pouvez téléphoner avec les softphones Mitel, exactement comme au bureau. Vous avez, pour ainsi dire, toujours votre téléphone fixe sur vous, avec toutes les fonctions habituelles. Les softphones Mitel conviennent aussi bien pour les collaborateurs fréquemment en déplacement que pour ceux qui travaillent à domicile.

Le softphone MiVoice 2380 offre, outre l'intégralité des fonctionnalités du téléphone fixe MiVoice 5380, des fonctions supplémentaires permettant par exemple de profiter pleinement des fonctions de collaboration. Outre la téléphonie, le Mitel BluStar for PC offre la vidéo HD en combinaison avec de nombreuses fonctions UCC. Sur tous les softphones Mitel, la connexion locale à Microsoft Outlook permet d'accéder aux contacts personnels qui y sont enregistrés. Les utilisateurs peuvent alors passer des appels directement depuis leurs contacts Outlook et enregistrer leurs conversations sur leur ordinateur s'ils le souhaitent.



*Les solutions de mobilité relient le téléphone et le PC. Outre les fonctions de téléphonie classique, les nombreuses options pratiques – en premier lieu la vidéo – offrent une plus-value et facilitent la collaboration indépendamment du lieu où l'on se trouve.*

## LE BUREAU À DOMICILE

Les collaborateurs ayant un très long trajet jusqu'au site de l'entreprise ou les employés à temps partiel pour lesquels le temps de transport est trop élevé par rapport au temps de travail peuvent disposer d'un bureau à domicile.

Toutefois, s'ils ne bénéficient pas d'une bonne intégration à l'infrastructure de l'entreprise, de tels postes de travail n'offrent qu'une efficacité limitée.

MiVoice Office 400 les intègre entièrement et de manière transparente au sein de la communication de l'entreprise. Toutes les fonctions du poste de travail au bureau (répondre aux appels ou les transférer, établir des conférences téléphoniques, afficher les membres de l'équipe présents et leur situation) sont disponibles à l'identique et sans restriction au poste de travail à domicile.

La seule condition est une connexion Internet (DSL) permettant l'utilisation du téléphone IP propriétaire ou du softphone Mitel. Si les applications PC du télétravailleur sont reliées par une liaison de données sécurisée d'un réseau privé virtuel (VPN), ce dernier peut aussi être utilisé pour les liaisons vocales et vidéo, ce qui accroît la sécurité des données lors des communications.

# Le confort, c'est l'absence de concessions

Le temps est un bien précieux, surtout dans le monde du travail. Mitel s'est fixé pour objectif de soutenir les entreprises au quotidien et de rendre leurs procédures plus efficaces grâce à des solutions de communication intelligentes. Pour cela, il est important que tous les terminaux et les applications offrent un usage simple et confortable.

## Un concept d'utilisation unique

Téléphone fixe ou terminal mobile DECT, application sur PC ou même le Mitel Mobile Client pour l'intégration de téléphones mobiles : l'utilisation du menu se fait sans effort et vous avez accès à toutes les fonctions désirées. Vous pouvez bien entendu gérer tous les profils personnels depuis tous les terminaux, à tout moment – avec Mitel, l'utilisateur est toujours au premier rang !

Le concept d'utilisation du Mitel se caractérise par un grand confort et des menus intuitifs sur tous les terminaux. Inutile pour cela de passer des heures à étudier les manuels. La structure intelligente, qui repose sur le concept de touche Fox, propose automatiquement les fonctions adaptées à l'état actuel. Résultat : 90 pour cent des fonctions souhaitées peuvent ainsi être atteintes dès le premier affichage. Les principales options sont indiquées en haut de la liste.



*Avec son grand écran tactile couleur, le téléphone SIP Mitel 6739 apporte tout le confort de la téléphonie sur votre bureau.*

## Personnalisation

Ce n'est pas à vous de vous adapter aux terminaux, mais aux terminaux de s'adapter à vous! Qui, en effet, est mieux placé que vous pour savoir quelles fonctions vous apportent confort et plus-value? Les options de personnalisation sont nombreuses et leur sélection, d'une simplicité enfantine. De la programmation personnalisée des touches et des libellés aux sonneries : avec Mitel, la communication s'adapte à vos habitudes et à vos besoins personnels en quelques gestes.

C'est dans cette optique notamment que Mitel a équipé ses terminaux de touches librement programmables auxquelles vous pouvez affecter des fonctions selon vos désirs et vos préférences personnels. Très appréciée des équipes par exemple, la fonction de touche «transfert d'appels» permet de transférer un appel et d'y mettre fin automatiquement en appuyant simplement sur une touche.

## Jeu d'enfant

Paramétrer sa présence individuellement et créer soi-même différents profils d'acheminement des appels : Avec MiVoice Office 400, c'est un jeu d'enfant.



## La liberté de se déplacer

Avec les solutions de mobilité MiVoice Office 400, vous pouvez téléphoner depuis presque n'importe où dans le monde. Outre le connecteur de casque intégré dont sont équipés pratiquement tous les terminaux de la gamme MiVoice Office 400, la fonction mains libres offre une pleine liberté de mouvement. Elle permet par exemple de poser brièvement le téléphone pour chercher quelque chose dans un dossier, sans interrompre sa conversation. Avec les terminaux de la gamme MiVoice Office 400, il suffit pour cela d'appuyer sur une touche.

Grâce à la technologie novatrice Hi-Q, les terminaux MiVoice 5300 et les téléphones Mitel SIP, par exemple, se caractérisent par une excellente qualité vocale, même en mode mains libres.

La fonction mains libres en full-duplex, qui est également disponible sur presque tous les téléphones propriétaires Mitel, assure que la qualité acoustique ne diminue pas, même en cas de conférences réunissant plusieurs abonnés.

## Annuaire

L'annuaire contient ce que vous ne pouvez ou ne voulez pas retenir. Il est directement intégré au système de communication et accessible à tous les utilisateurs sur tous les terminaux de l'entreprise. Pour les sociétés possédant plusieurs sites, l'annuaire d'entreprise commun peut bien entendu contenir toutes les filiales, y compris leur indicatif téléphonique international.

## Avec MiVoice Office 400, flexibilité et confort s'écrivent en lettres majuscules :

- Une gamme homogène et un logiciel toujours identique
- Des terminaux s'utilisant tous de la même manière
- Les mêmes fonctionnalités pour les entreprises petites et moyennes, les filiales et les bureaux à domicile
- Une extensibilité importante de 4 à 400 utilisateurs (avec possibilité d'intégration de 600 abonnés via le réseau)
- Diverses possibilités d'interconnexion garantissant l'extensibilité du système (même à l'international et sur de nombreux sites)

Il existe un annuaire séparé pour les contacts personnels et privés, par exemple sur les terminaux MiVoice 5300 et Mitel 600 DECT. Vous pouvez attribuer plusieurs numéros à un correspondant – au cas où certains de vos contacts ne bénéficieraient pas encore du «One Number».

L'annuaire vous permet de saluer tous vos interlocuteurs personnellement. Lorsque le numéro d'appel entrant peut être associé à un nom y figurant, le nom de l'appelant s'affiche. C'est le cas aussi bien pour les contacts privés enregistrés que pour les annuaires téléphoniques intégrés.



## Tout en main

Pour un grand nombre d'entreprises, accroître l'efficacité des coûts tout en améliorant ses processus est une bonne raison de s'interroger sur son infrastructure. Dotées par exemple d'un concept d'administration homogène, les solutions VoIP de Mitel s'intègrent parfaitement à l'infrastructure informatique de votre entreprise. Il devient ainsi possible de réunir des réseaux de filiales, y compris par-delà les frontières et dans le monde entier.

### Une interconnexion intelligente

Les entreprises possédant des filiales peuvent relier jusqu'à 40 sites par le réseau de données en un système de communications homogène. Pour les collaborateurs, le système se présente toujours de la même manière, et même les collègues implantés à l'étranger sont joignables comme s'ils travaillaient en interne.

Le trafic vocal entre les sites passant par le réseau de données de l'entreprise, ne génère aucuns frais. Autre avantage, le raccordement au réseau public (accès réseau) est réalisé uniquement au siège, ce qui permet une réduction supplémentaire des coûts fixes.

De même, les postes de travail des opérateurs peuvent être centralisés ou répartis sur différents sites et se suppléer réciproquement selon les exigences spécifiques de l'entreprise.

Mais ce sont surtout la maintenance et la gestion centralisées du réseau qui permettent des économies significatives. Les utilisatrices et utilisateurs peuvent être gérés au niveau central, évitant par là des travaux en double sur plusieurs sites.

Au cas où les systèmes de communication seraient coupés du système principal suite à une défaillance du réseau, ils redémarrent avec une configuration de secours après un délai prédéfini. Les connexions sont alors dirigées par des liaisons locales vers le réseau public, par exemple par des lignes RNIS ou SIP. La continuité des activités de l'entreprise est donc garantie.

Les possibilités intelligentes de mise en réseau avec MiVoice Office 400 contribuent considérablement à réduire les coûts.

## Mise en réseau SIP

La mise en réseau sur la base du protocole SIP ouvert et global est le moyen le plus universel de relier plusieurs systèmes de communication via le réseau de données privé ou l'Internet. SIP est pris en charge par de nombreux fabricants dans le monde entier.

Les plateformes de communication MiVoice Office 400 permettent l'interconnexion de plus de 100 autres systèmes Mitel ou systèmes tiers compatibles SIP.

### LES PRINCIPAUX AVANTAGES :

- *La mise en réseau SIP offre davantage de fonctions que les connexions normales par numérotation via le réseau public.*
- *Des réductions de coûts considérables, la téléphonie par Internet étant généralement bien plus économique que les connexions par numérotation correspondantes dans le réseau public.*

Grâce à une implémentation poussée du protocole SIP, les systèmes de communication MiVoice Office 400 sont des composants clés pour :

- la connexion de terminaux IP et WLAN;
- un réseau voix professionnel et mobile;
- le raccordement au réseau public;
- l'interconnexion de divers systèmes de communication compatibles avec SIP;
- l'intégration d'applications basées sur SIP (pour centres d'appels, postes d'opératrice, softphones, etc.)

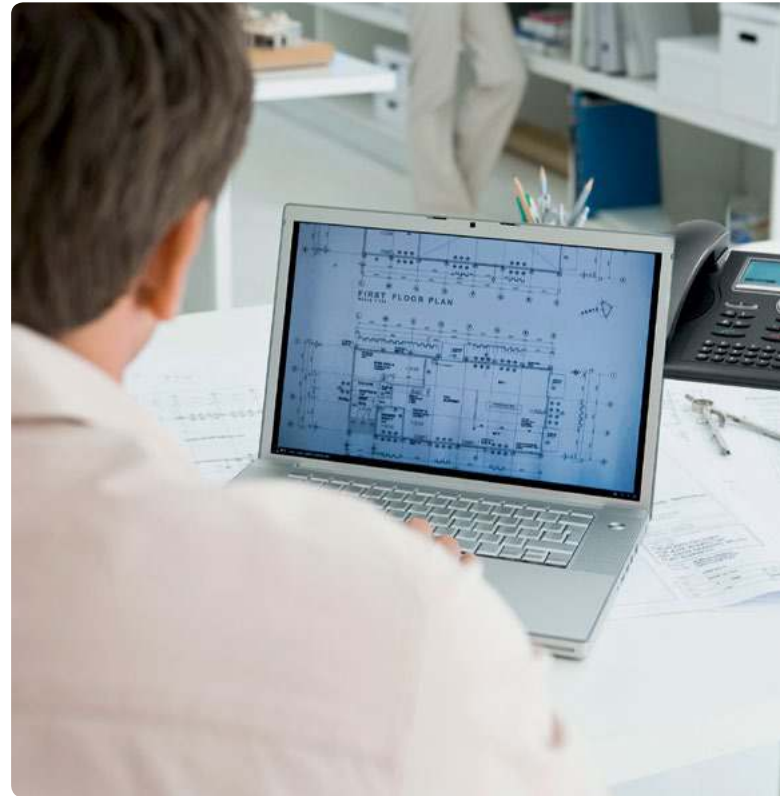
## Mise en réseau virtuelle

Une mise en réseau virtuelle est une bonne solution notamment pour les entreprises ayant des sites dispersés géographiquement, non interconnectés par un réseau de données. À plus forte raison lorsque les divers sites n'ont qu'un faible volume de communications réciproques, de sorte qu'une location de lignes ou la mise en place d'un réseau de données privé ne serait pas rentable.

Le réseau virtuel est configuré de manière à ce que les collaborateurs d'autres sites puissent être appelés par leur numéro d'appel interne. Le système établit automatiquement la communication via le réseau public. De nombreux opérateurs de réseau proposent des offres spéciales aux entreprises ayant des filiales, ce qui contribue également à améliorer l'efficacité des coûts.

### LES AVANTAGES

- *Des numéros d'appel internes pour les différents sites*
- *Des services centralisés, par exemple l'opératrice*
- *Des frais minimaux d'installation et d'entretien du réseau*
- *Aucuns frais mensuels de lignes fixes*



# Exploitation et entretien

MiVoice Office 400 est un système de communication moderne qui se caractérise avant tout par sa flexibilité et sa polyvalence. Afin que l'exploitation et l'entretien – notamment l'extensibilité, mais aussi l'adaptation à de nouvelles circonstances – ne bloquent pas la communication quotidienne, mais lui bénéficient, MiVoice Office 400 est au dernier état de la technologie.

Le système de communication est également doté d'une surveillance intégrée en arrière-plan. Celle-ci contrôle son comportement en permanence. Si des situations de défaut définies se présentent, par exemple des problèmes de synchronisation sur les lignes réseau RNIS, le centre de télémaintenance est prévenu automatiquement – donc avant que le défaut n'ait un effet sur l'utilisateur du système.

## Entretien du système

Mitel met à votre disposition une application basée sur le web, spécialement destinée à faciliter l'entretien des principales données de l'entreprise. Certaines adaptations (changements de nom, corrections de l'annuaire système, etc.) peuvent être réalisées à l'aide cette application web d'un usage simple et conçue spécifiquement à cet effet. L'utilisateur possédant les droits requis peut procéder aux adaptations en quelques clics, sans avoir besoin de suivre une formation importante

## Des standards ouverts

L'architecture système ouverte et la mise en oeuvre de standards mondiaux garantissent l'indépendance technologique et la pérennité de la gamme MiVoice Office 400.

C'est dans cette optique notamment que le protocole SIP a été implémenté à de nombreux niveaux :

- Pour le raccordement au réseau public
- Pour le raccordement de terminaux SIP
- Pour l'interconnexion de systèmes Mitel
- Pour l'intégration d'applications

Outre SIP, des protocoles tels que XML, LDAP, CSTA, TAPI et KNX assurent l'intégration tant simple qu'efficace, mais surtout parfaite, des solutions les plus diverses. notamment d'applications spécifiques au client, mais aussi l'interconnexion avec d'autres systèmes.



*Mitel mise sur des standards ouverts pour vous donner toute liberté d'intégrer des solutions métier et sectorielles sans difficulté au système de communication MiVoice Office 400.*

## Extensibilité et flexibilité

Les entreprises sont en perpétuelle évolution. De nouveaux collaborateurs arrivent, un service est déplacé, de nouveaux sites sont ouverts : MiVoice Office 400 s'adapte en souplesse aux nouvelles circonstances. Le système de communication peut être étendu quand on le veut; il suffit de quelques manipulations et saisies pour ouvrir de nouveaux postes de travail.

Ainsi, quelques petits réglages seulement permettent d'intégrer un terminal IP supplémentaire pour une nouvelle collègue. La maintenance des applications est tout aussi rapide et, de plus, largement uniformisée.



## Portail web utilisateur : Self Service Portal

Avec le Portail Web Utilisateur, Mitel fournit une aide à ses clients. Cette application web permet de paramétrer facilement les renvois d'appels et la boîte vocale, ainsi que d'en modifier les fonctions ou les touches programmables des postes selon les besoins. Conçu de manière à permettre une utilisation intuitive, ce portail offre un usage simple.

## Intégration à l'environnement informatique existant

La large gamme d'interfaces standardisées permet un raccordement simple de tous les terminaux courants pour la voix et les données.

MiVoice Office 400 s'intègre tout aussi simplement à l'infrastructure informatique existante :

- *Un seul réseau (LAN) pour la transmission de la voix et des données*
- *Des commutateurs intégrés pour l'installation simple de téléphones IP*
- *Des standards IP pour l'intégration native de la communication vocale*
- *Une «qualité de service» qui garantit la meilleure qualité vocale*
- *Une installation simple et rapide des terminaux IP Mitel par configuration automatique*
- *Détection automatique : lorsqu'un collaborateur change de poste de travail, il suffit de brancher le terminal IP au nouvel emplacement; les réglages ne changent pas*

## Sécurité

La protection contre les accès indésirables revêt une importance considérable, à plus forte raison lorsque l'on utilise la téléphonie moderne par Internet.

Mitel a intégré les normes internationales de sécurité et développé ses propres solutions pour être en mesure de garantir une sécurité maximale de votre communication et de vous-même :

- *Chiffrement des données vocales et de la signalisation d'appel basé sur les standards internationaux TLS et SRTP*
- *L'accès à distance au système est protégé grâce à l'usage d'HTTPS*
- *Lors des opérations de télémaintenance dans le Mitel 400 Network, l'accès aux nœuds de satellite via le réseau est protégé de sorte qu'aucun tiers ne puisse se connecter au réseau du client*
- *La norme DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) offre une sécurité maximale, le terminal mobile devant se connecter à la station de base avec une clé secrète pour chaque communication*
- *Les terminaux Mitel peuvent aussi être protégés contre les accès indésirables par un code personnel*
- *Le chiffrement de la messagerie vocale garantit que les messages ne puissent pas être écoutés par des tiers*

