

OpenScape Office

Présentation destinée au Client Final
V3R2



Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

3 Deploiement

4 Scénarii

5 L'avis de clients

6 Résumé

Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

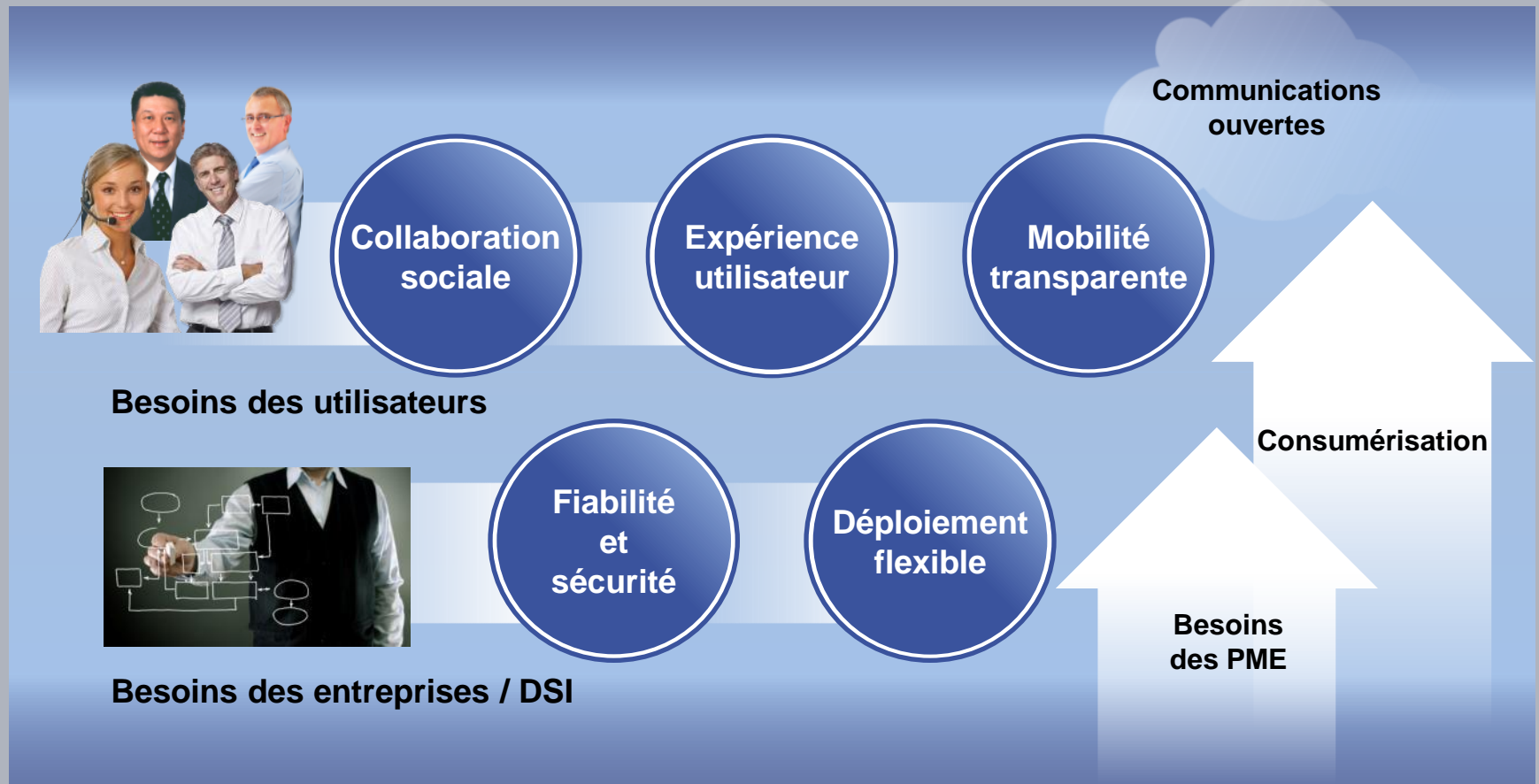
3 Deploiement

4 Scénarii

5 L'avis de clients

6 Résumé

Cinq mégatendances



Journée type d'un utilisateur d'une PME



08h00

T'Chat au bureau avec un partenaire et entame une collaboration vocale et vidéo avec son équipe



10h00

Pour répondre à une question lors d'une réunion sur le site d'un client, vérifie les disponibilités de chacun et organise aussitôt une conférence avec le spécialiste de l'équipe



11h30

Sur le chemin retour, modifie son état de présence depuis son smartphone, vérifie le journal d'appels et contacte son assistante pour coordonner la fin de la journée



TERMINAL

OpenStage 80, PC

Tablette mobile

Smartphone

APPLICATION

Voix, vidéo, collaboration, FMC

Voix, UC, VPN, collaboration

Voix, UC, Directory Access

RÉSEAU

WLAN/LAN d'entreprise

Wi-Fi public

Cellulaire

L'utilisateur est en mesure de passer rapidement et facilement d'un terminal à un autre via différents médias.

Les réseaux permettent un accès synchronisé aux informations et applications d'entreprise par le biais d'une interface utilisateur commune.

Répondre aux besoins des PME

SIEMENS

OpenScape Office – Sur la voie des communications unifiées (UC)

Multi-tâche ✓

Rationaliser les communications et favoriser la productivité avec des solutions UC intégrées simples d'utilisation



Mobilité ✓

Garantir la productivité en tout lieu avec l'accès instantané aux principales applications de communication professionnelles sur n'importe quel terminal



Croissance rapide ✓

Rapprocher les utilisateurs de différents sites pour qu'ils communiquent et collaborent ensemble quel que soit le modèle de déploiement



Attentes des utilisateurs ✓

Utiliser les communautés des médias sociaux, intégrer des terminaux "maison" gages de productivité et accéder aux applications à la demande



Augmentation des coûts ✓

Lutter contre la hausse des coûts via la téléphonie IP (ex. SIP Trunking) et contre la complexité grâce à un système de communication flexible et facile à déployer



Attentes des clients ✓

Proposer une gamme complète d'options – voix, e-mail, chat, médias sociaux... –, ainsi qu'un centre de contact intégré



Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

3 Deploiement

4 Scénarii

5 L'avis de clients

6 Résumé

OpenScape Office

Collaboration et communications unifiées (UCC) pour PME

SIEMENS

OpenScape Office

simplifie considérablement les communications grâce à une solution UCC « tout-en-un » dédiée aux PME mono et multi-sites

Solution UCC la plus complète

Présence, téléphonie, mobilité, collaboration Web, conférences, messagerie instantanée, messagerie vocale, annuaire, fax, centre de contact

Simplicité d'accès et d'utilisation

Clients intuitifs intégrés à MS Outlook en toute transparence, quel que soit le lieu où vous vous trouvez ou le terminal utilisé

Sécurité, fiabilité, facilité d'installation et de gestion

Installations mono et multi-sites, déploiements virtualisés

OpenScape Office est un investissement intelligent qui permet de :



Gagner en productivité



**Mieux servir
vos clients**



**Réduire vos coûts de
communication**

OpenScape Office

Vue d'ensemble de la solution

SIEMENS



Système tout-en-un

OU



Serveur



Google talk



Voix

Contrôle de session



Vidéo

Fédération de la présence



Messagerie

Gestion de la mobilité



UC

Services réseau

Enreg. des données d'appel



Collaboration

Administration et licences



Mobilité

Gestion des utilis. à l'échelle du réseau



Centre de contact



Système UC tout-en-un OpenScape Office MX

- Système UC tout-en-un
- Jusqu'à 150 utilisateurs
- ITSP, SIP Trunking, BRI, PRI et analogique

Sol. logicielle UC virtualisée OpenScape Office LX

- Logiciel UC basé sur un serveur , virtualisation avec VMware
- Jusqu'à 500 utilisateurs
- SIP Trunking

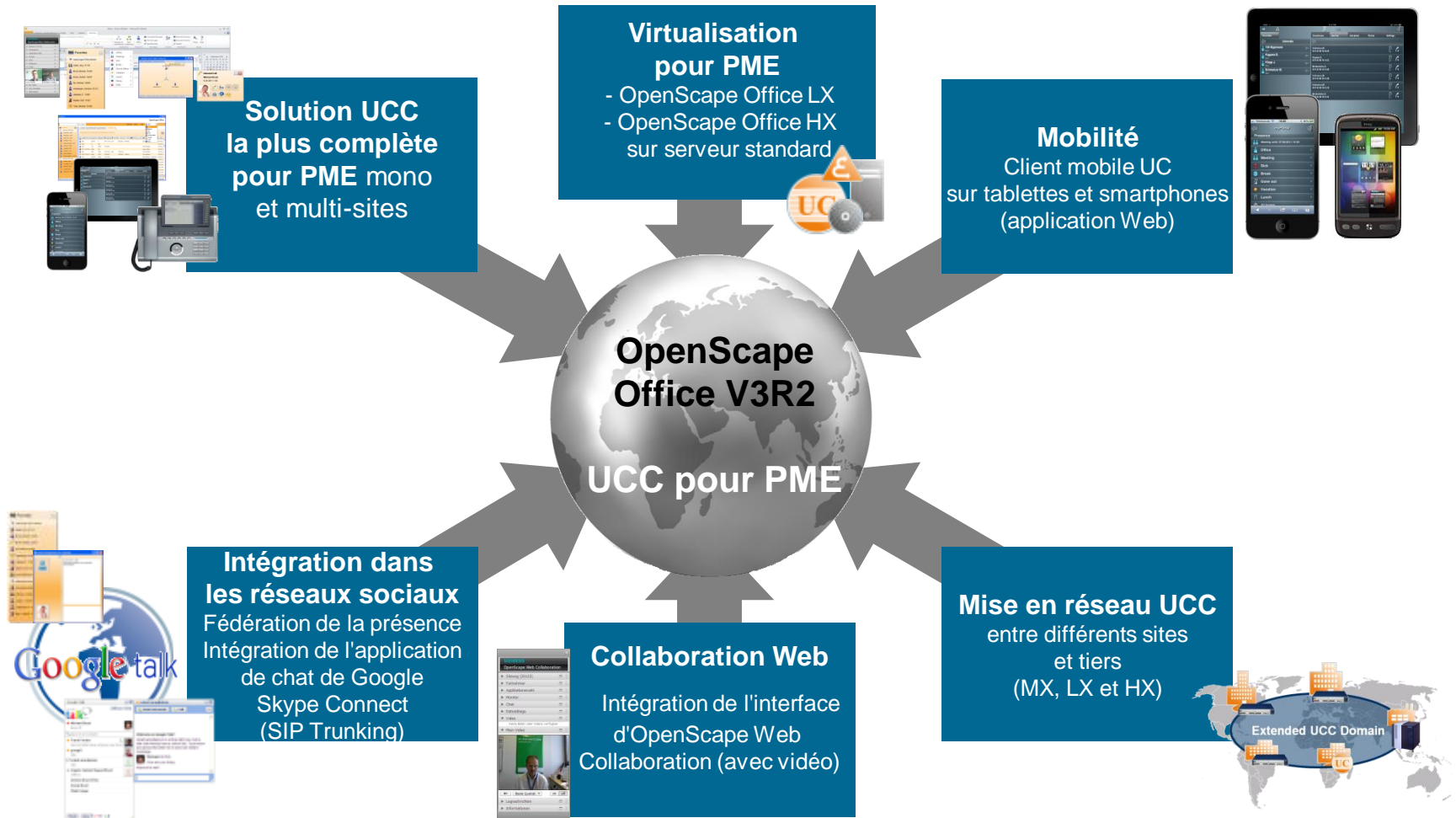
Sol. UC pour HiPath 3000 OpenScape Office HX

- Solution UC basée sur un serveur ou virtualisée pour HiPath 3000
- Jusqu'à 500 utilisateurs
- SIP Trunking, BRI, PRI et analogique

OpenScape Office – Mise en réseau professionnelle de communications unifiées et de collaboration pour tout types d'architecture et de déploiement

OpenScape Office

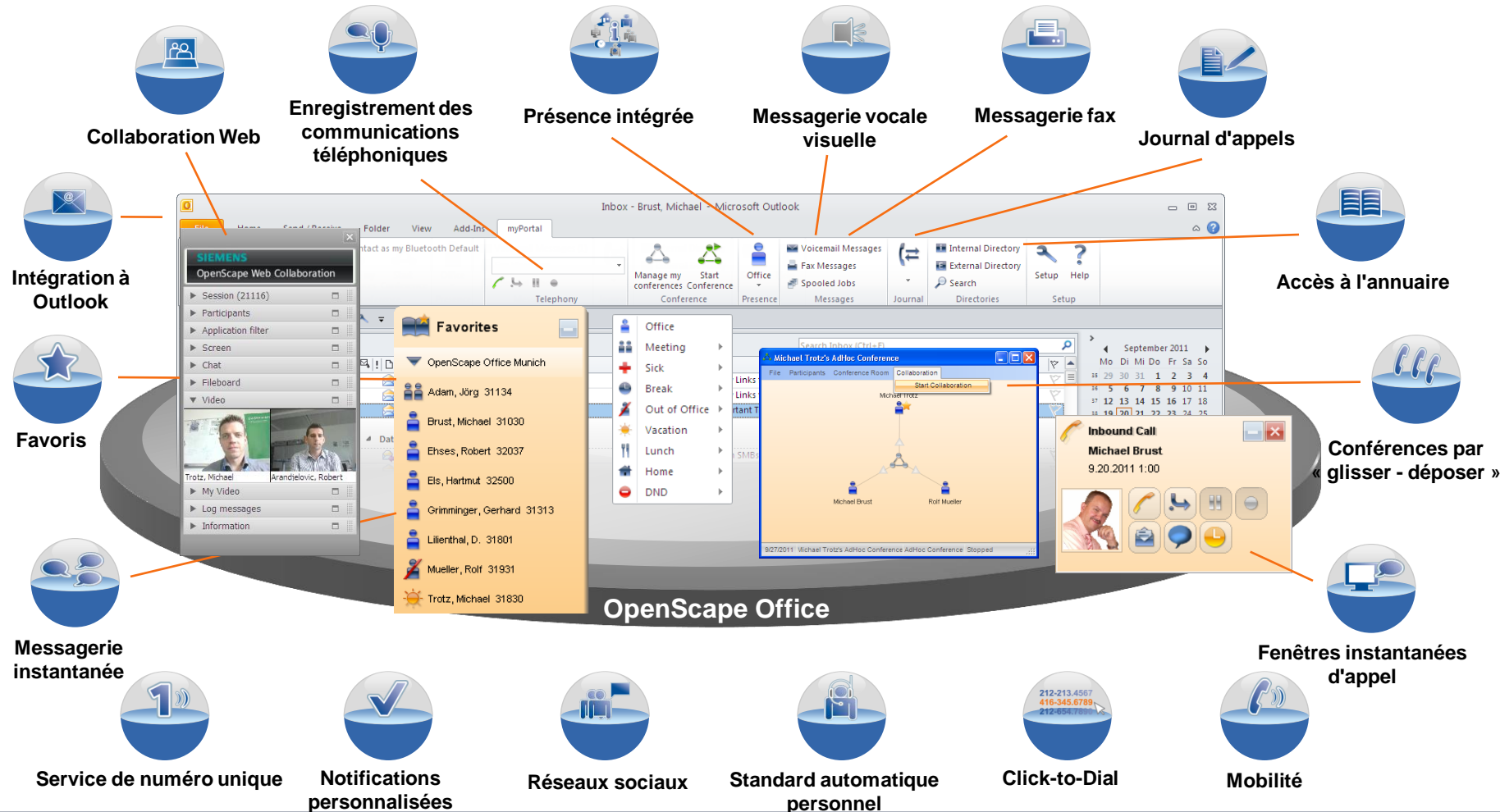
Un pas de plus dans le futur



OpenScape Office

La solution UC tout-en-un pour toutes vos communications !

SIEMENS



OpenScape Office

Centre de contact – Résolution au premier appel et service aux clients amélioré

SIEMENS

The screenshot shows the OpenScape Office interface with several call management features highlighted by callouts:

- Rapports**: Reports icon pointing to the top menu bar.
- Informations sur l'équipe**: Team information icon pointing to the left sidebar.
- Fonctions liées aux agents**: Agent-related functions icon pointing to the left sidebar.
- Présence intégrée**: Integrated presence icon pointing to the left sidebar.
- Fenêtres instantanées d'appel**: Instant call windows icon pointing to the bottom center.
- Commandes mains-libres**: Hands-free commands icon pointing to the bottom right.
- Enregistrement individuel des appels du centre de contact**: Individual call recording icon pointing to the bottom right.
- Appels, fax et e-mails du centre de contact**: Call, fax, and email icon pointing to the right side.
- Outils de bureau agent**: Agent desktop tools icon pointing to the right side.

The interface includes a menu bar (File, Setup, Reports, Help), a status bar (Agents, Contact Center Calls), a call list table, a call details window, and an attendant button access grid.

ID	Call Status	Queue	Q-Pos	Q-Time	Talk	Pickup	CLI	Last Name	First Name	Company
72	Talking to :	100	Sales	1	16	95	4	101	Smith John	ABC LTD

Date / Time	Type	Agent	Details
11.03.2010 10:36:03	Note	100	John, CEO of ABC, wants to buy OpenScape Office
26.03.2010 16:27:09	Note	100	John has a technical question
27.04.2010 15:44:41	Note	100	Needs a statement from the sales department

Attendant Button Access		
Standard		
Flor Peeters	Morag Reid	Rossi Giova
Jones Janet	Smith John	Duboi Natali
Pierre Martin	Nowak Anne	
Miller Buddy	Chang Kim	

OpenScape Office

Nouveautés de V3R2 – Détails

Expérience utilisateur étendue

- Multi musique d'attente
- myPortal for Outlook - nouveau plugin dans Office 2010
- Support multilingue pour standard automatique et centre de contact – routage en fonction du CLIP
- Fonctions de recherche avancées via une meilleure connectivité aux bases de données

Mobilité améliorée

- Client UC OpenScape Office pour tablettes (ex. iPad)
- Fonctionnalités d'appel améliorées pour clients mobiles UC OpenScape Office (avec conférences)

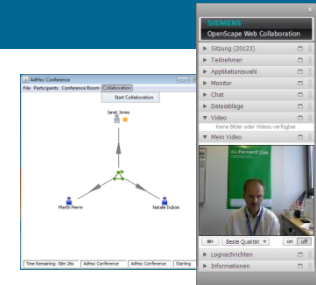


Déploiements flexibles

- Mise en réseau UCC et voix entre MX, LX et OpenScape Office HX / HiPath 3000 V9
- Fonctionnalités UC à l'échelle du réseau (PO centralisé, présence, messagerie et conférences)
- Virtualisation d'OpenScape Office LX et HX basée sur VMware vSphere

Collaboration

- OpenScape Web Collaboration
 - Intégration de l'interface avec conférences par cliquer-glisser
 - Version économique pour OpenScape Office MX et LX



Facilité de maintenance étendue

- Gestion centralisée des utilisateurs sur les réseaux (MX, LX et HX)
- Config. logicielle LX/HX commune – 1 DVD d'installation
- Destinations de renvois d'appel spécifiques aux appels internes

Fonctionnalités d'intégration améliorées

- Connectivité aux bases de données améliorées – OpenScape Office Directory Service pour intégration des processus commerciaux (ex. ODBC)
- Prise en charge de Microsoft SBS et terminal serveur de Citrix XenApp 6
- Prise en charge de Microsoft Office 2010 64 bits

Possibilités de déploiement étendues

HiPath 3000 V9 fournit une plateforme de base à OpenScape Office HX pour sa connexion aux réseaux MX/LX

Fonctionnalités étendues de HiPath 3000 V9 :

- Connectivité OpenScape Office HX V3
- Améliorations réseau pour domaine UCC étendu
- Implémentation de « stacks » SIP sécurisées à des fins de protection contre les attaques
- Prise en charge de SSDP via un plug-in Shiva pour la gamme HiPath 3000
- Amélioration des appels parqués pour optiClient Attendant
- Amélioration de HiPath Cordless, avec indication des messages en attente



HiPath 3000 V9

Serveur de communications puissant, fiable, sécurisé pour PME, qui simplifie le passage de la voix aux communications unifiées et à la collaboration (UCC)

OpenScape Office

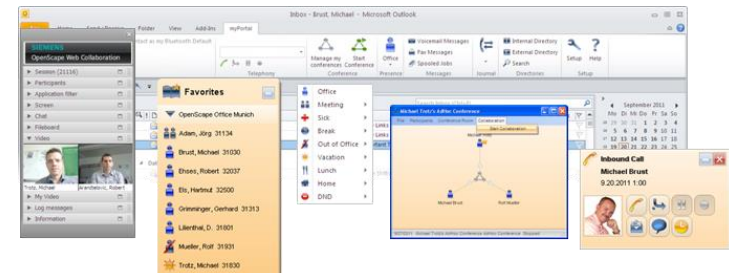
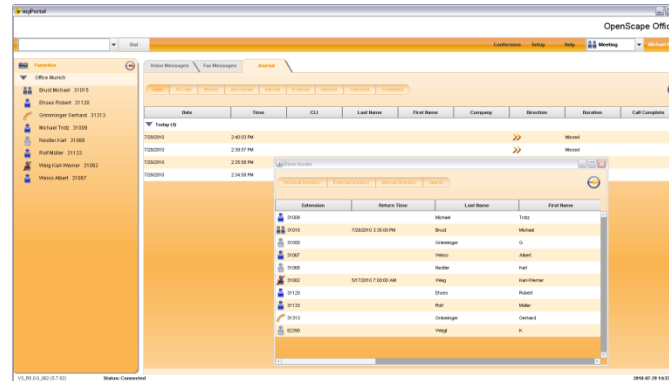
Ensemble étendu de clients utilisateur UC



Clients UC intégrés pour les utilisateurs

myPortal, le client UC d'OpenScape Office, est disponible en plusieurs versions

- **myPortal for Mobile/Tablet**
destiné aux collaborateurs mobiles n'ayant pas accès à leur client PC
- **myPortal for OpenStage**
permet aux collaborateurs sur site de rapidement modifier leur état de présence et de consulter leur messagerie vocale
- **myPortal for Desktop**
dédié aux collaborateurs sur site
- **myPortal for Outlook**
la solution idéale intégrée à Microsoft Outlook



myPortal for Mobile

Mobilité UC d'OpenScape Office pour smartphones

SIEMENS

myPortal for Mobile, la solution pour téléphone mobile basée sur un navigateur

- **myPortal for Mobile** est l'interface utilisateur d'OpenScape Office pour les collaborateurs mobiles équipés d'un smartphone doté d'une interface utilisateur graphique, notamment :
 - iPhone, Blackberry, Nokia, Android et Windows Mobile
- **Approche ouverte exploitant un navigateur pour tous les autres téléphones mobiles** – Aucune application dédiée à charger sur le téléphone
- **Ensemble étendu de fonctionnalités UC** pour la gestion des appels directement depuis un smartphone (avec conférence, consultation et transfert des appels)
- **Choix du mode d'appel** (rappel, GSM, via le système ou SIP) selon la connectivité réseau existante, pour optimiser les frais de communication



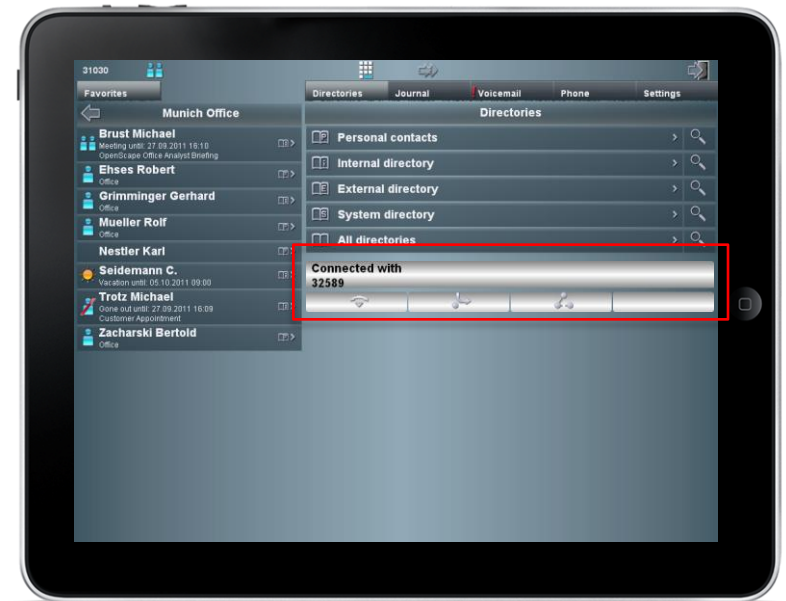
myPortal for Tablet

Mobilité UC d'OpenScape Office pour tablettes



myPortal for Tablet, la solution pour tablette basée sur un navigateur

- **myPortal for Tablet** est l'interface utilisateur d'OpenScape Office pour les collaborateurs mobiles équipés d'une tablette (navigateur Safari, Firefox, IExplorer, etc.)
- **Approche ouverte exploitant un navigateur pour toutes les autres tablettes** – Aucune application dédiée à charger sur la tablette
- **Ensemble étendu de fonctionnalités UC** pour la gestion des appels directement depuis une tablette (avec conférence, consultation et transfert des appels)
- **Choix du mode d'appel** pour le contrôle et la gestion des appels directement depuis une tablette
 - **Numérotation associée** pour téléphone fixe
 - **SIP privilégié** pour l'utilisation du client SIP installé sur la tablette
 - **GSM**



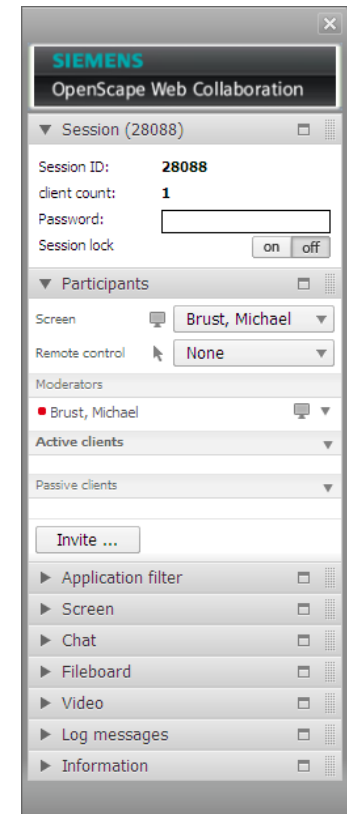
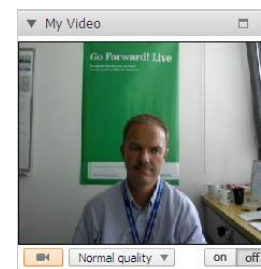
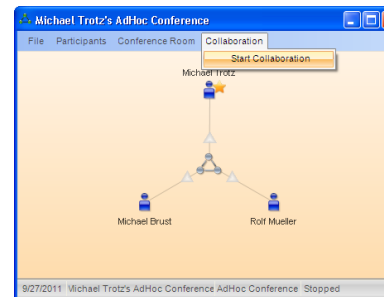
OpenScape Office UCC

Intégration de services OpenScape Web Collaboration

SIEMENS

Lancement d'OpenScape Web Collaboration via l'interface utilisateur d'OpenScape Office (MX / LX)

- Solution complète spécialement conçue et intégrée à l'interface utilisateur pour les PME
- Pack de base dédié* avec
 - 2 salles de conférence (licences supplémentaires disponibles)
- Lancement via le service de conférences par glisser-déposer d'OpenScape Office
- Interface simple et intuitive avec accès d'un clic à toutes les fonctionnalités
- Fonctionnalités intégrées de conférences (texte et données), de conférences en ligne et de visioconférences multi-utilisateurs H.264
- Client mobile s'exécutant sur iPhone, iPad, iPod Touch.
- Cryptage AES 256 bits hautement sécurisé
- Modèle de déploiement sur site : installation rapide, économique et limitant le recours aux ressources IT



* nécessite un serveur séparé

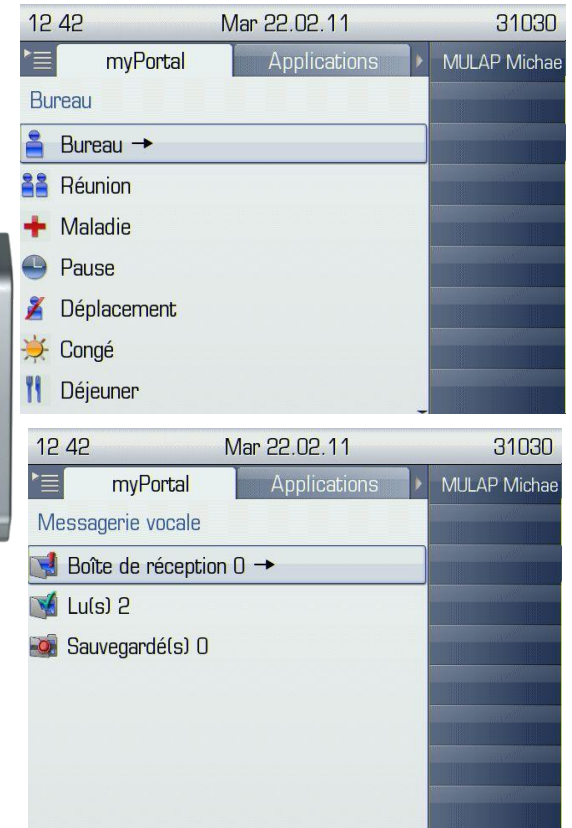
Plus d'informations sur OpenScape Web Collaboration disponibles sur le portail SEBA

myPortal for OpenStage

Accès UC via OpenStage 60 et 80

myPortal for OpenStage – Accès aux fonctionnalités UC clés sur votre terminal OpenStage

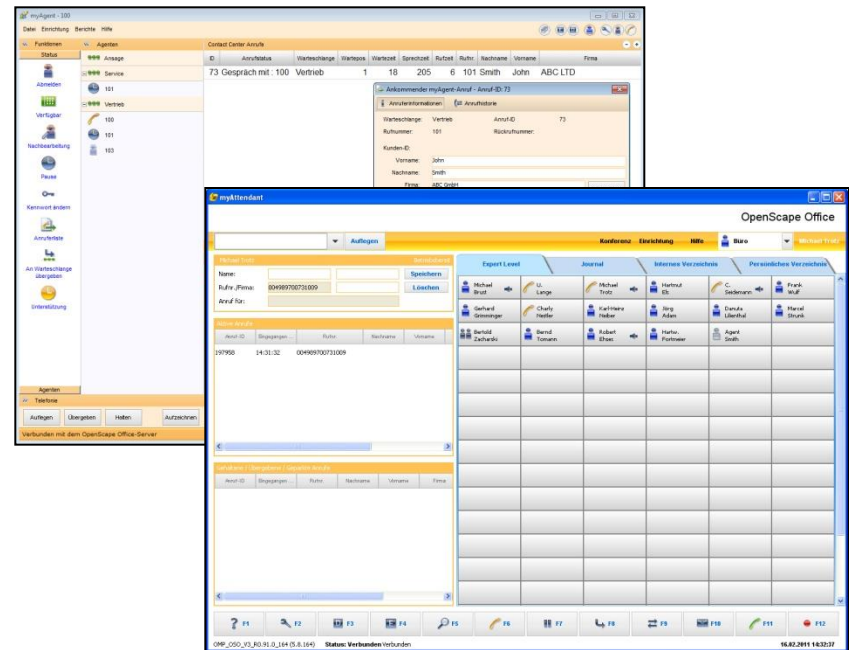
- **myPortal for OpenStage** est l'application OpenScape Office XML **gratuite** offrant aux utilisateurs d'OpenStage 60 et 80 un accès aux fonctions de :
 - **Présence**
 - **Messagerie vocale visuelle**
- **Présence** – Les utilisateurs peuvent modifier leur état de présence directement via l'interface utilisateur OpenStage
- **Messagerie vocale visuelle** – Les utilisateurs peuvent visualiser et gérer leur boîte de messages vocaux entrants et écouter ces derniers selon leur priorité
- **Intégration complète** – myPortal for OpenStage peut être directement lancé à partir d'OpenScape Office sans logiciel supplémentaire



Clients UC intégrés pour utilisation spécifique...

Clients pour agents/superviseurs de centres de contact et standardistes

- **myAgent**
utilisé par les agents des centres de contact et leurs superviseurs
- **myAttendant**
utilisé par les standardistes/réceptionnistes et pour la coordination des équipes



OpenScape Office

Un choix riche de terminaux et clients UC



OpenStage 15



OpenStage 20



OpenStage 40



OpenStage 60



OpenStage 80

TDM, HFA et SIP - téléphones évolués sûrs et fiables



Clients mobiles UC et FMC



DECT WLAN et IP DECT



Clients logiciels

Solutions UCC orientées logiciel – Intégration et interfaces

Intégration au client des utilisateurs

- Intégration des UCC aux applications clientes éprouvées des utilisateurs. Gestion des communications quotidiennes depuis une seule interface

Déploiements flexibles

- Virtualisation au niveau bureau et système d'exploitation/application réduisant le matériel tout en augmentant la disponibilité et la fiabilité



Connectivité aux bases de données

- Intégration des processus commerciaux via Open Directory Services afin d'améliorer la productivité et les services aux clients

Collaboration sociale

- Extension de la portée des communications avec des interfaces XMPP et SIP ouvertes exploitant les réseaux de médias sociaux (ex. Google et Skype Connect)

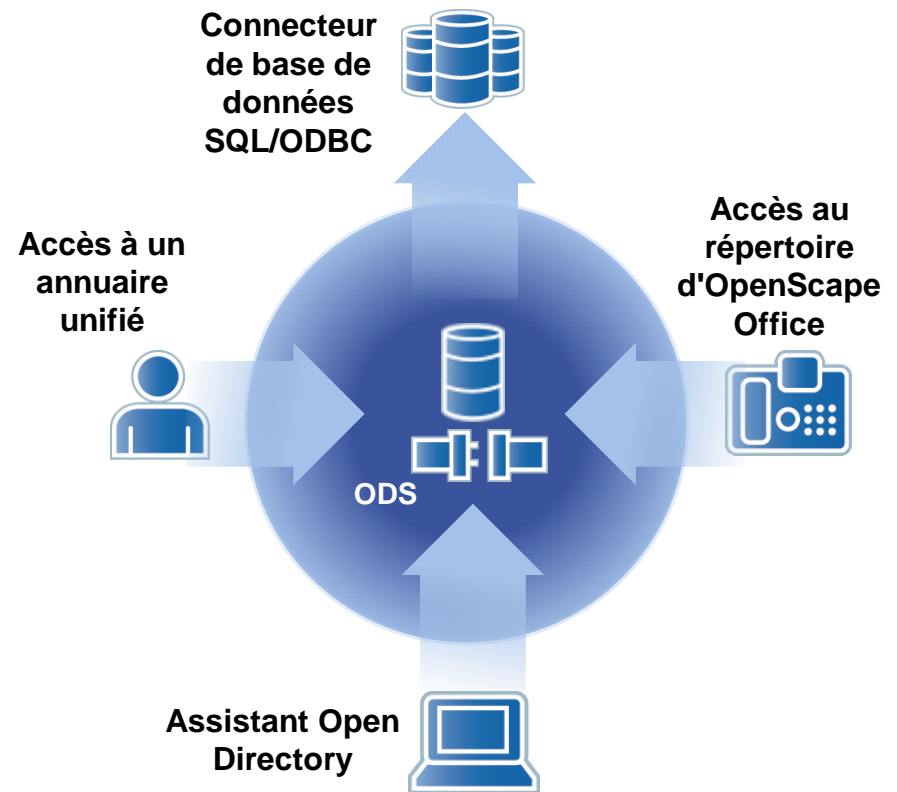
« Approche ouverte favorisant la flexibilité IT »

Solutions UCC basées sur des interfaces standard, garantissant aux clients et Partenaires une intégration transparente dans leur infrastructure IT

Open Directory Service pour l'intégration des processus commerciaux

Open Directory Service (ODS) est une solution intégrée à OpenScape Office qui offre une connectivité flexible aux applications clientes et bases de données utilisateur externes

- Accès à tous les annuaires d'OpenScape Office depuis des applications tierces ou des téléphones OpenStage via une interface serveur LDAP intégrée
- Connexion à plusieurs bases de données externes :
 - PostgreSQL
 - mySQL
 - Microsoft SQL Server 2000 / 2005 / 2008
 - Sybase SQL Server V10 et ultérieures
- Association d'annuaires OpenScape Office internes et de bases de données externes au sein d'une seule interface de moteur de recherche unifiée
- Gestion et configuration simples, basées sur le Web



- **Le SIP trunking est efficace et plus économique** que l'ISDN pour la connexion de votre PBX au réseau téléphonique public commuté (PSTN).
- **Le protocole SIP** est internationalement reconnu, mais autorise **différentes implémentations** concernant les éléments de protocole, le flux de messages et les fonctionnalités.
- Pour garantir une interopérabilité transparente et un large éventail de fonctionnalités, au-delà des appels basiques, nous réalisons **des tests complets** avec des fournisseurs VoIP / ITSP **en amont** afin d'éviter toute surprise.
- Notre **implémentation SIP** respecte les **SIPconnect Technical Recommendations** :
 - approche normative industrielle visant l'interconnexion IP directe entre les PBX IP SIP et les réseaux des fournisseurs de services VoIP
- **Siemens Enterprise Communications figure parmi les leaders – Plus de 55 fournisseurs VoIP** (ITSP) ont déjà été testés et approuvés pour HiPath 3000 ou OpenScape Office.



[Plus d'informations sur les fournisseurs testés et approuvés et la procédure associée](#)

Faites tester votre ITSP !



OpenScape Office prend en charge l'envoi de fax via trunks SIP.

Prise en charge de fonctionnalités supplémentaires pour les abonnés SIP

**Communications unifiées pour les terminaux SIP standard**

Les terminaux SIP prenant en charge le contrôle des appels tiers peuvent être supervisés par OpenScape Office.

**Affichage du nom de l'appelant**

Pendant la sonnerie et la connexion.

**Transfert aveugle**

Ce mode de transfert SIP standard est désormais pris en charge.

**Renvoi d'appel**

Cette fonction standard est désormais prise en charge.

**Mise en attente**

Cette fonction standard est désormais prise en charge.

**Indication des messages en attente**

La fonction SIP standard de notification de messages en attente est désormais prise en charge (signalisation de nouveaux messages vocaux, p. ex.).

**Sonnerie distinctive**

La sonnerie est différente suivant le type d'appel : appel interne, appel externe, rappel...

Faites certifier vos terminaux SIP tiers via le programme « OpenScape Ready »



[Pour plus d'informations sur la connexion des terminaux SIP, consultez la page WIKI SEN.](#)

Remarque : SIP est un protocole fonctionnel. Toute l'intelligence réside dans les terminaux. Ceux-ci doivent donc également prendre en charge les fonctionnalités concernées.

OpenScape Office

Interfaces et intégration en détail

SIEMENS

OS de bureau

Windows XP
Windows Vista
Windows 7
(32 et 64 bits)



MS Terminal Server

Windows Server
2003 et 2008
(32 et 64 bits)



CITRIX Prise en charge



Citrix Presentation
Server 4.5,
XenApp 5.0 et 6.0

Open Directory Service



ODBC,
mySQL, PostgreSQL,
MS SQL, Sybase SQL

Microsoft Outlook Intégration



Outlook 2003
2007 et 2010 (32 et 64 bits)

Microsoft Office



Numérotation à partir de
toute application
Office 2003
2007 et 2010

Navigateur mobile



Prise en charge
Firefox
Internet Explorer
Safari

Microsoft SBS



Small Business Server
2011

VMware Virtualisation



VMware Server
vSphere

Navigateur Prise en charge



Firefox
Internet Explorer 6, 8 et 9

Microsoft Exchange Connectivité



Exchange 2003
2007 et 2010

OS serveur Linux



Prise en charge

Novell SUSE
Linux Enterprise 11

Interfaces ouvertes et SDK



CSTA, TAPI,
LDAP, XMPP



Prise en charge
permanente des
dernières versions

Siemens Enterprise Communications



1 Tendances aux sein des PME

2 Notre offre

3 **Deploiement**

4 Scénarii

5 L'avis de clients

6 **Résumé**

OpenScape Office

Modèles de déploiement



**Système
Tout-en-un**

OU



Serveur

OpenScape Office



Voix

Video

Messagerie

UC

Collaboration

Mobilité

CC



Network services

Contrôle de session

Fédération de La présence

Gestion de la mobilité

Enreg. Des données d'appels

Administration et licences

Gestion des utilisateurs à l'échelle du réseau

OpenScape Office MX

- Système UC tout-en-un pré-installé
- Jusqu'à 150 utilisateurs
- Mise en réseau UCC avec MX, LX et HX
- Solution pure IP/UC
- OpenScape Office Multimedia Contact Center de 4 à 64 Agents

OpenScape Office LX

- Logiciel UC basé sur un serveur, virtualisable via VMware
- Jusqu'à 500 utilisateurs
- Mise en réseau UCC avec MX, LX et HX
- OpenScape Office Multimedia Contact Center de 4 à 64 Agents

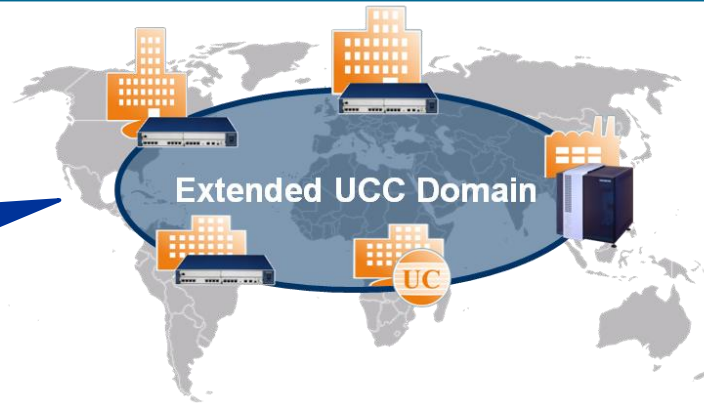
OpenScape Office HX

- Solution UC basée sur serveur ou virtualisée, pour le HiPath 3000 (TDM, analogique ou IP)
- Jusqu'à 500 utilisateurs
- Idéal pour intégrer les UC sur un système HiPath existant
- OpenScape Office Multimedia Contact Center sur HiPath 3800

OpenScape Office – Mise en réseau professionnelle de communications unifiées et de collaboration pour tout types d'architecture et de déploiement

Principe de la mise en réseau UCC

Collaboration
à l'échelle du réseau
Annuaire unique
Gestion unifiée



« La mise en réseau UCC suppose que plusieurs sites exécutent OpenScope Office comme s'il n'existait qu'un seul et même système. »

Intérêt de la mise en réseau UCC pour les PME

- De nombreuses entreprises disposent de plusieurs sites (succursales, agences, etc.) ou de plusieurs bureaux sur un même site
- La croissance des PME entraîne généralement l'extension de leur site
- Pour concurrencer les grandes entreprises, les petites structures doivent pouvoir communiquer et collaborer de manière unifiée

Avantages

- Connaître à tout moment la disponibilité de ses collaborateurs d'autres sites et le moyen de les joindre
- Rester joignable par ses collaborateurs et clients en tout lieu à partir de n'importe quel terminal
- Tirer parti de l'intégration des médias sociaux pour développer la portée de ses communications
- Gérer un seul domaine UCC plutôt que plusieurs déploiements autonomes redondants

OpenScope Office

Fonctionnalités UCC au sein du réseau



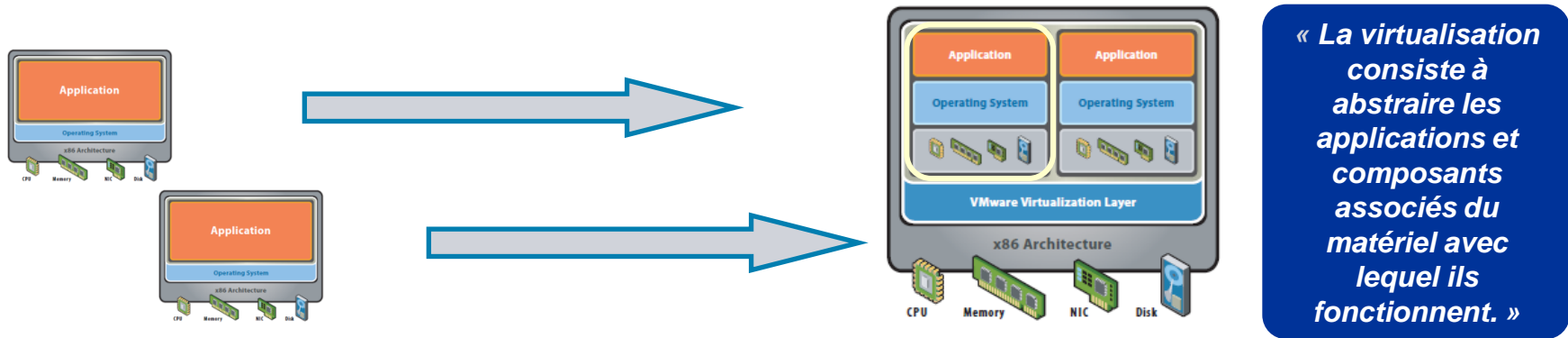
Domaine UCC étendu pour tous les utilisateurs

- Gestion de la présence avec prise en charge vocale (visibilité de la présence)
- État des appels à l'échelle du réseau (sonnerie, en ligne, terminal mobile actif)
- Interception d'appels via myPortal
- Messagerie instantanée avec chats multi-utilisateurs
- Conférences par cliquer-glisser au sein du réseau (MX / LX)
- Collaboration Web à l'échelle du réseau (avec partage de bureau et vidéo)
- Renvoi de messagerie vocale sur le réseau
- Modif. des états de présence via myAttendat pour tous les utilisateurs
- Annuaire interne et favoris à l'échelle du système
- Annuaire externes via Open Directory Services
- Intégration au calendrier et aux dossiers publics MS Exchange
- Prise en charge de présence et chat XMPP pour les Partenaires externes

Virtualisation

L'informatique sans interruption

Présentation de la virtualisation pour PME par VMware, le leader du marché



Virtualisation pour PME

...et non plus uniquement pour les sociétés du Fortune 500 !

Les PME sont confrontées à un grand nombre de défis informatiques auxquels font face les grandes entreprises, et elles doivent essayer de répondre à la demande accrue de nouveaux services et fonctionnalités IT.

Les PME accordent souvent davantage d'importance aux réductions de coûts et à la protection des systèmes et des données stratégiques. En effet, la diminution des effectifs et des budgets informatiques...

Améliorations spécifiques constatées par les PME :

- Gain de temps sur les tâches IT admin. de routine
- Sauvegarde et protection des données
- Disponibilité des applications
- Capacité à répondre à l'évolution des besoins
- Continuité garantie des activités
- Rentabilité et croissance de l'entreprise

Source : enquête VMware sur les PME

Virtualization

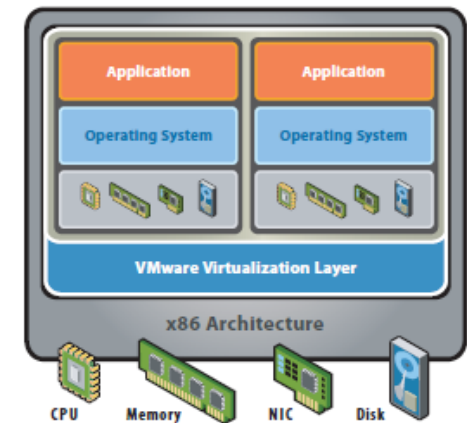
Enabling Always On IT

OpenScape Office LX and OpenScape Office HX

software based SMB UCC solutions allowing virtualization services

Benefits and Motivation of virtualized environments

- Reduction of physical Server-Parks -> HW costs, Space
- Re-organization due to server rank-growth (server farms got out hand)
- Need of Centralized Management due to high number of applications
- Enhanced reliability
- Ease of Data Backup and Restore
- Scalability
- Monitoring
- Re-use of old OS systems in a virtual environment
- Green IT aspects (One Server needs less power)
- Reduced Service Hours



OpenScape Office LX/HX
supports virtualization
with
VMware vSphere

Capacité de survie d'OpenScape Office – Le choix vous appartient

Serveurs haute disponibilité

- Serveur industriel standard dédié
- Alimentation redondante
- Disques durs exécutant des logiciels Linux (RAID) – deux DD physiques recommandés
- RAM ECC pour détecter et corriger les erreurs de RAM

Basculement vers MX – Capacité de survie

- Scénario de basculement d'OpenScape Office LX vers MX lorsque OpenScape Office MX est utilisé comme passerelle
- En cas de situation critique touchant le LX, les terminaux IP OpenScape se réenregistrent automatiquement via un paramètre de secours sur le système MX existant
- Les fonctionnalités vocales restent disponibles en mode de secours
- Les extensions du pack de base d'OpenScape Office peuvent être utilisées pour garantir la disponibilité des personnes clés

VMware – Haute disponibilité

- Surveille et détecte les dysfonct. des systèmes d'exploitation hôtes des machines virtuelles et redémarre automatiquement ces dernières
- Détecte automatiquement les dysfonctionnements des serveurs grâce à des « pulsations »
- Redémarre les machines virtuelles presque instantanément sans intervention humaine sur un serveur physique distinct
- En cas de basculement, le LX redémarre immédiatement selon la configuration existante ; aucune licence supplémentaire nécessaire

Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

3 Deploiement

4 Scénarii

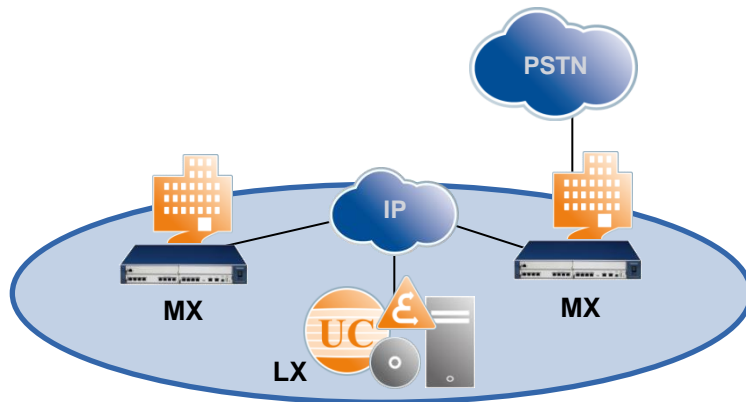
5 L'avis de clients

6 Résumé

Mise en réseau d'OpenScape Office

Scénario d'utilisation – Local

OpenScape Office Scénario local



Local

- Exemples de déploiement local :
- Petite startup disposant de deux bureaux dans un centre d'affaires
- Petit campus universitaire ou établissement scolaire
- Clinique étendant ses activités à d'autres bâtiments

Solution

- OpenScape Office dans chaque bureau / bâtiment
 - Interconnexion via LAN Ethernet, un seul accès au PSTN (numérique ou trunk SIP)
- Clients myPortal (Desktop, Outlook, Mobile, OpenStage)
- myAttendant (standard)
- Téléphones OpenStage / OpenScape Personal Edition
- Téléphones mobiles intégrés pour mobilité UC

Fonctionnalités

- Présence, chat et collaboration Web intégrés
- Conférences par cliquer-glisser
- Annuaire unique à l'échelle de l'entreprise
- Service de standard
- Messagerie vocale visuelle centralisée

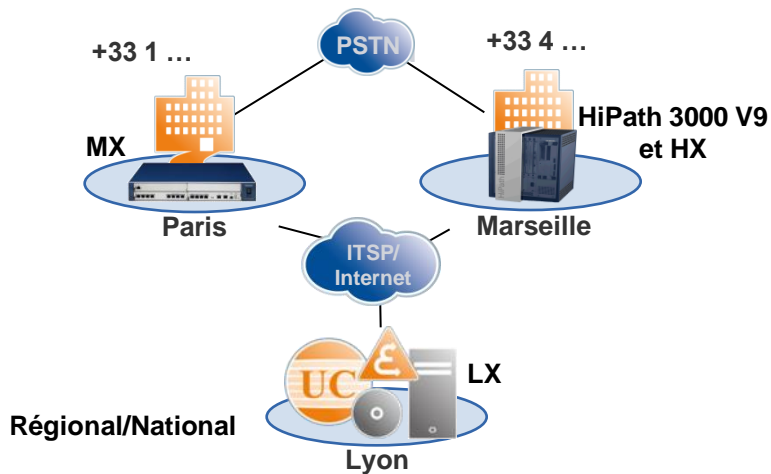
Avantages

- Connaître en permanence la dispo. des membres de son équipe
- Utiliser le terminal de son choix grâce à l'intégration du client UC
- Rester joignable par ses collaborateurs quel que soit le terminal utilisé
- Réduire les coûts par le biais du service de standard ou de répondeur automatique

Mise en réseau d'OpenScape Office

Scénario d'utilisation – Régional / National

OpenScape Office Scénario régional / national



Exemples de déploiement régional/national :

- Agence de voyage disposant de bureaux dans différentes villes d'un pays ou d'une région
- Concessionnaire automobile ouvrant une succursale dans la même ville
- Transporteur routier ouvrant une succursale dans une autre ville

Solution

- OpenScape Office sur chaque site (ville, région)
 - Interconnexion via ITSP ou Internet, plusieurs accès au PSTN (numérique ou trunk SIP)
- Clients myPortal (Desktop, Outlook, Mobile, OpenStage)
- myAttendant (standard) / myAgent (centre de contact)
- Téléphones OpenStage / OpenScape Personal Edition
- Téléphones mobiles intégrés pour mobilité UC

Fonctionnalités

- Présence et chat intégrés
- Conférence à l'échelle du réseau
- Annuaire unique à l'échelle de l'entreprise
- Service de standard
- Centre de contact intégré

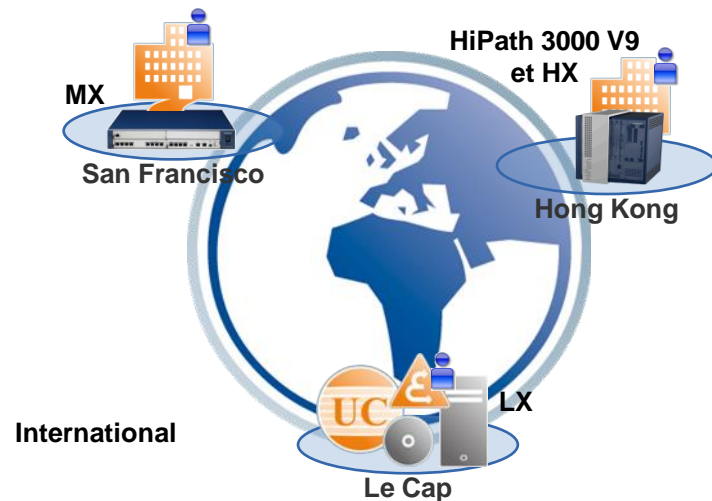
Avantages

- Connaître en permanence la dispo. des membres de son équipe
- Utiliser le terminal de son choix grâce à l'intégration du client UC
- Réduire les frais de déplacement par le biais des conférences intégrées
- Rester joignable par ses collaborateurs quel que soit le terminal utilisé

Mise en réseau d'OpenScape Office

Scénario d'utilisation – International

OpenScape Office Scénario international



Exemples de déploiement international :

- Société de services internationale utilisant des prestataires locaux dans le monde entier
- Fabricant américain d'équipements sportifs disposant d'une usine en Asie
- Groupe possédant plusieurs entreprises dans le monde

Solution

- OpenScape Office dans chaque pays / bureau / bâtiment
 - Accès Internet (interfonctionnement des UC via un service XMPP)
 - Connexion vocale via le réseau public
 - (Option : mise en réseau SIP-Q)
- Clients myPortal (Desktop, Outlook, Mobile, OpenStage)
- myAttendant (standard)
- Téléphones OpenStage / OpenScape Personal Edition

Fonctionnalités

- Présence intégrée
 - Messagerie instantanée
 - Listes de favoris avec visibilité de la présence
 - Conférence à l'échelle du réseau
- (Option : mise en réseau SIP-Q autorisant des fonctionnalités étendues)

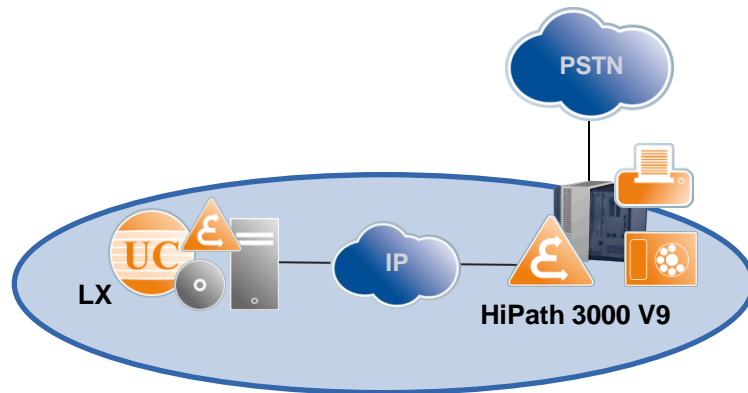
Avantages

- Connaître la disponibilité de ses principaux contacts
- Répondre rapidement à ses Partenaires commerciaux via le chat
- Organiser des conférences par cliquer-glisser avec ses Partenaires internationaux afin de gagner du temps et de réduire les coûts

Mise en réseau d'OpenScape Office

Scénario d'utilisation – HiPath 3000 en tant que passerelle

OpenScape Office HiPath 3000 en tant que passerelle



HiPath 3000 en tant que passerelle

Exemples de déploiement de réseau voix
HiPath 3000 V9 :

- Société de transport dont les télécopieurs et terminaux analogiques sont fortement sollicités
- Usine dont une partie de l'infrastructure IT est compatible VoIP
- Entreprise utilisant son HiPath 3000 V9 comme passerelle unique et dont l'activité évolue/se développe

Solution

- OpenScape Office et HiPath 3000 dans le bureau / bâtiment
 - Interconnexion via LAN Ethernet à HiPath 3000 V9 (1 passerelle avec accès au PSTN)
- Pour utilisateurs d'OpenScape Office MX/LX :
 - Clients myPortal (Desktop, Outlook, Mobile, OpenStage)
 - myAttendant (standard)
 - Téléphones OpenStage / OpenScape Personal Edition
 - Téléphones mobiles intégrés pour mobilité UC

Fonctionnalités

- Réseau voix SIP-Q pleinement fonctionnel entre OpenScape Office MX/LX et HiPath 3000 V9
- Accès opérateur étendu via les modules PSTN de HiPath 3000
- Fonctionnalités UC complètes pour les utilisateurs d'OpenScape Office MX/LX

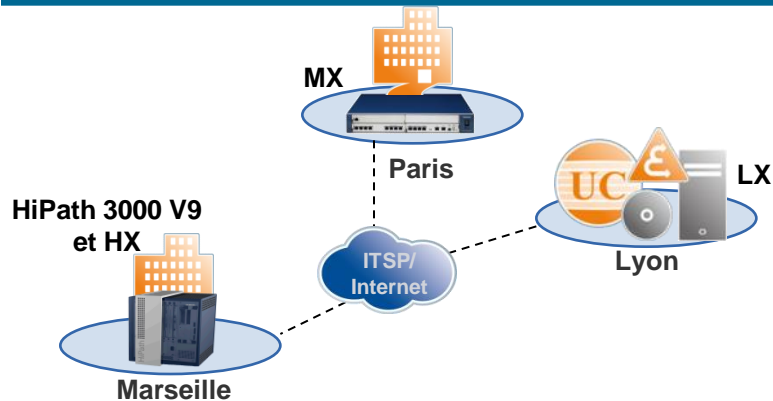
Avantages

- Économiser des coûts matériels et pérenniser les investissements en utilisant HiPath 3000 comme passerelle unique pour l'accès opérateur
- Réutiliser les télécopieurs et terminaux analogiques existants avec HiPath 3000 V9

Mise en réseau d'OpenScape Office

Scénario d'utilisation – Réseau UCC avec un système HiPath 3000 existant

OpenScape Office Réseau UCC avec HiPath 3000 V9



Réseau UCC avec un HiPath 3000 existant

Exemple de déploiement pour la mise en réseau de HiPath 3000 dans un domaine UCC :

- Société de transport souhaitant développer ses activités en renforçant ses effectifs et ses infrastructures
- Entreprise déménageant
- Entreprise utilisant son HiPath 3000 V9 et se tournant vers les UCC pour développer/faire évoluer son activité

Solution

- OpenScape Office HX / HiPath 3000 V9 dans un bureau
 - Interconnexion via WAN à d'autres systèmes MX et LX (avec accès au PSTN)
- Pour utilisateurs d'OpenScape Office MX/LX/HX :
 - Clients myPortal (Desktop, Outlook, Mobile, OpenStage)
 - myAttendant (standard)
 - Téléphones OpenStage / OpenScape Personal Edition
 - Téléphones mobiles intégrés pour mobilité UC

Fonctionnalités

- Mise en réseau UCC complète entre OpenScape Office MX, LX et HX (connexion à HiPath 3000 V9)
- Accès opérateur étendu via les modules PSTN de HiPath 3000
- Fonctionnalités UC complètes pour les utilisateurs d'OpenScape Office MX/LX/HX

Avantages

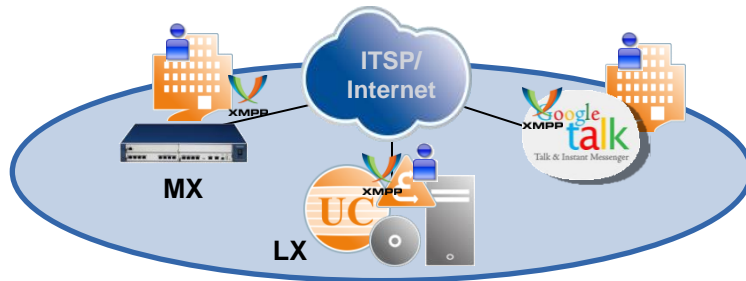
- Économiser des coûts matériels, pérenniser les investissements et continuer à utiliser HiPath 3000 dans des environnements UCC en réseau
- Réduire les coûts liés aux infrastructures en utilisant un même réseau pour la voix et les données

Mise en réseau d'OpenScape Office

SIEMENS

Scénario d'utilisation – Intégration des médias sociaux (avec XMPP*)

OpenScape Office Intégration des médias sociaux



Intégration des médias sociaux

Exemples de déploiement XMPP public :

- Entreprise de télécom. ayant recours à des prestataires travaillant temporairement sur des projets
- Cabinet de conseil travaillant avec plusieurs free-lances
- Société de services disposant de plusieurs bureaux équipés de MX/LX et faisant appel à des prestataires externes

Solution

- OpenScape Office dans chaque bureau (entreprise)
 - Accès Internet (interfonct. des UC via un service XMPP)
 - Connexion vocale via le réseau public
- Client (prestataire, free-lance, partenaire)
 - Accès Internet avec fournisseur de services de messagerie instantanée (XMPP)
 - Connexion vocale via le réseau public
- Clients myPortal (Desktop, Outlook)
- myAttendant (standard)
- myAgent (centre de contact)

Fonctionnalités

- Présence intégrée
- Messagerie instantanée
- Conférences par cliquer-glisser

Avantages

- Connaître en permanence la disponibilité des membres de son équipe, prestataires, free-lances et Partenaires
- Répondre rapidement à ses Partenaires commerciaux via le chat
- Organiser des conférences par cliquer-glisser avec ses Partenaires internationaux

* XMPP : Extensible Messaging and Presence Protocol (protocole extensible de messagerie et de présence)

Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

3 Déploiement

4 Scénarii

5 L'avis de clients

6 Résumé

OpenScape Office

L'avis des clients

SIEMENS

« **OpenScape Office MX est très intuitif et nécessite peu de formation ... Ce produit est vraiment étonnant. Il est bien plus simple et plus pratique. Nos clients sont ravis.** »

Wendy Marks, Analyste LAN et support IT - Member Insurance Agency.



Mieux servir les clients



Gagner en productivité

« **En cas d'événement imprévu, en particulier, nos clients exigent une grande réactivité— comme nous l'avons constaté lors de l'éruption du volcan islandais qui a cloué les avions au sol. Grâce à OpenScape Office, nous avons pu immédiatement adapter les capacités de notre service clients à la situation. Un atout indispensable pour tous nos clients professionnels.** »

Alexandra Beital, DG - Merkana Reisen GmbH & Co. KG



« **OpenScape Office MX apporte une valeur ajoutée à nos clients des PME car il offre tous les avantages d'une solution UC de bout en bout tout en restant abordable pour les petites structures.** »

Sam Wood, VP ventes UC - Innovative Technology Group



Investissement intelligent

« **OpenScape Office MX est incontournable. Il s'agit du meilleur produit UC tout-en-un du marché. Il répond à nos besoins tout en affichant la flexibilité nécessaire pour satisfaire aux futures exigences engendrées par une hausse du volume d'affaires ou d'appels.** »

Iain Simpson, DG - Active Voice and Data (AV&D)



Mieux servir les clients

Siemens Enterprise Communications



1 Tendances au sein des PME

2 Notre offre

3 Deploiement

4 Scénarii

5 L'avis des clients

6 Résumé

OpenScape Office

L'avis des analystes



Gartner – Forte position de SEN

- En Europe de l'Ouest, les PME cherchant un fournisseur réputé doté d'une solide offre de solutions de communication tout-en-un virtualisables devraient se tourner vers Siemens.
- Siemens vend de longue date des applications de communication vocale et avancées, jouit d'une remarquable reconnaissance de sa marque et dispose d'une solide base client de PME en Europe.
- OpenScape Office MX et LX sont conçus comme des plateformes UC tout-en-un complètes offrant de larges possibilités. Orientée logiciel, la solution LX permet à Siemens de nouer des relations avec des entreprises d'intégration de logiciels et de nouveaux Partenaires.
- Siemens bénéficie d'un vaste réseau de Partenaires de PME et d'excellentes capacités de livraison, notamment en Europe de l'Ouest.

Notation : positive



	RATING				
	Strong Negative	Caution	Promising	Positive	Strong Positive
Aastra			x		
Alcatel-Lucent				x	
Avaya			x		
Cisco				x	
Digium			x		
Microsoft			x		
Mitel			x		
NEC			x		
ShoreTel			x		
Siemens Enterprise Communications				x	

Au 20 juillet 2011

Source : Gartner (juillet 2011)

OpenScape Office
Excellente position pour la 2^e année
consécutive

OpenScape Office

La meilleure solution de communications et de collaboration unifiées pour PME !

SIEMENS

Offre UC la plus complète pour PME

voix, présence, conférences, collaboration Web, messagerie, messagerie instantanée, fax et centre de contact

Déploiement le plus flexible et évolutif

solution autonome, mono ou multi-site, convergence ou full IP, serveur standard ou dédié, environnements virtualisés...

Expérience utilisateur la plus innovante

PC, MS Outlook, Smartphones / tablettes, téléphones fixes / IP DECT

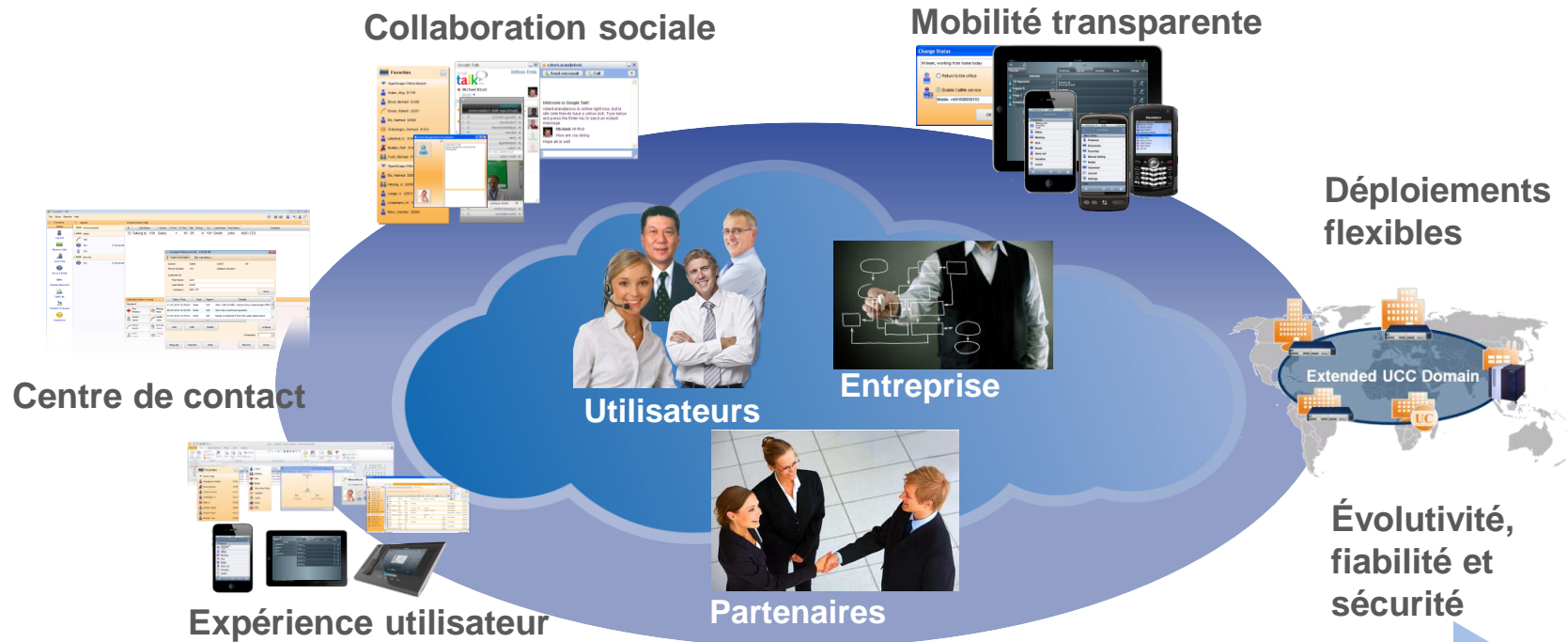


OpenScape Office

Une solution pour PME tournée vers l'avenir

SIEMENS

OpenScape Office répond aux besoins des PME en leur offrant une expérience utilisateur cohérente en termes de collaboration, médias sociaux, centres de contact et mobilité avec des solutions de déploiement flexibles



Premier fournisseur mondial de solutions de communication, SEN propose un portefeuille spécialement conçu pour les PME.

Le choix idéal pour les Partenaires et les clients !

SIEMENS

Siemens Enterprise Communications



Merci