

Solution IP Complète Shoretel **"ShoreGear, ShoreWare, ShorePhone et Voice Switches"**

La nouvelle solution IPBX pour PME et Grands Comptes !

Présentation :

La solution ShoreTel se base sur une plate forme de téléphonie modulaire qui utilise le réseau IP existant de l'entreprise et qui délivre les services de téléphonie les plus sûrs et les plus fiables du marché. Le système a été conçu pour répondre aux configurations les plus exigeantes des Grands Comptes.

L'architecture de la solution est simple : un module central appelé "Advanced Call Control" communique avec des switchs voix ou passerelles intelligentes qui sont indépendantes du système central. Ces switchs sont appelés "Voice Switches" et sont répartis sur les différents sites du réseau de l'entreprise.

Avantages :

Fiable : Le module central "Call Manager" gère toutes les fonctions évoluées vers les voice switchs Shoregear. Une fois la configuration chargée dans les voice switchs, ceux-ci fonctionnent indépendamment du Call Manager. Aussi, si le Call Manager vient à tomber, il n'y aura pas de coupures et chaque site pourra continuer à appeler. Même si le serveur vient à défaillir, le système continuera à accepter les appels entrants sans coupures. Un Call Manager serveur redondant peut prendre le relais et permettre aux fonctionnalités : Voice mail, SVI (Serveur Vocal Interactif) ou CDR de continuer à fonctionner.

Facile à utiliser : La nouvelle architecture ShoreTel remplace les architectures complexes des systèmes traditionnels de téléphonie. L'architecture modulaire permet une installation très simple de type "plug and play" et une administration du système très performante via une interface web. Des applications clientes permettent aux utilisateurs d'accéder à partir de leur PC aux services de messagerie unifiée (répondeur téléphonique et fax dans la boîte mail) et de bénéficier des avantages du couplage téléphonie informatique avec Microsoft Outlook par exemple. La conception modulaire du système permet d'ajouter facilement de nouveaux Voice Switchs, donc de supporter un plus grand nombre d'utilisateurs uniquement en les connectant au réseau. L'Administration est aisée grâce à des outils web et des interfaces intuitives. Un seul administrateur peut manager d'où qu'il soit toute la téléphonie de l'ensemble des sites d'une entreprise. Facile d'usage pour les collaborateurs, les fonctionnalités du ShoreTel Call Manager se révèlent vraiment puissantes et utiles pour le travail quotidien.

Qualité de voix : Les tests et essais d'organismes* indépendants prouvent la haute qualité de voix du système comparé à d'autres installations téléphoniques concurrentes. Avec un temps de latence de seulement 64ms sur le WAN IP, ShoreTel fait bien mieux que tous les autres constructeurs d'IPBX. En effet, les tests ont montré que tous les autres fabricants ne descendent pas au dessous de 100ms de temps de latence sur le WAN. Des tests internes ont même permis de descendre avec le Switch ShoreGear-24 à un temps de latence inférieur à 20ms !!!

**"High-End IP-PBXs: VoIP Powerhouses", Business Communications Review Best-in Test, Janvier, 2006.*

Economie : Les systèmes de téléphonie traditionnels ont des coûts directs et indirects importants car il faut inclure dans un prix de revient total les frais de l'infrastructure, des

contrats de services après la première année, des outils d'administration, des accessoires qu'il faut intégrer, des applications propriétaires et des ressources spécifiques. Avec ShoreTel, l'infrastructure intégrée "tout en 1" simplifie le système, tout est standard et le coût de possession en est diminué. Par exemple, l'infrastructure réseau unifiée supporte à la fois la voix et la data. L'unification et la réduction des équipes technique ainsi que les économies réalisées sur les coûts de communication et d'exploitation positionnent la solution ShoreTel comme une des plus économiques du marché. Le rapport de l'Institut d'études indépendant Némertes en Février 2006 indique "...le système ShoreTel par sa conception même permet de diminuer les coûts à tous les niveaux : installation, infrastructure réseau, service et support après vente, connectivité du WAN, management quotidien, formation et développement d'applications..."

*** "Convergence & Next-Generation WANs Technologies", Nemertes Research, February, 2006.*

Compatible : ShoreTel est une entreprise majeure des télécoms. Tous les standards de l'industrie sont supportés par le système ShoreTel aussi bien pour les normes DATA que les normes Réseau. ShoreTel supporte tous les standards tels que RTP (Transport de la voix), G.711 etand G.729 (pour la compression de la voix sur le WAN), MAPI (pour l'intégration de la messagerie unifiée), SNMP (pour l'administration et la supervision), et SQL (pour l'accès aux bases de données).

Evolutif : Une plate forme ShoreTel est capable de supporter plus de 10 000 utilisateurs. A la fois flexible et modulaire, la plate forme peut s'agrandir facilement avec de nouveaux sites, de nouveaux utilisateurs ou de nouvelles applications.

Un système "tout en 1" : Avec ShoreTel chaque utilisateur, quelque soit sa localisation géographique peut être connecté et administré à distance. C'est le même système qui gère à la fois les applications, les utilisateurs et les différents sites. La plate forme ShoreTel autorise aussi les standards "public" SNMP MIBs qui peuvent être intégrés avec des programmes comme HP OpenView. L'application "ShoreTel's Director Management" peut aussi être lancée directement depuis le module OpenView pour permettre une meilleure visibilité et une meilleure administration des terminaux.

Productivité accrue : Le "Personal Call Manager" de ShoreTel offre à chaque utilisateur la possibilité de gérer sa téléphonie directement depuis son PC. Vos employés tirent un réel profit de ses fonctionnalités évoluées comme les messages vocaux dans leur boite mail, les services de répondeur évolués, les outils de statistiques et de reporting. Les utilisateurs ShoreTel disposent d'un accès permanent à une mise à jour du répertoire et ont la possibilité d'avoir un accès direct pour s'identifier, se localiser ou localiser un utilisateur ou un téléphone donné.

La caractéristique du "ShoreTel's Office Anywhere™" est d'être très simple d'utilisation pour s'identifier où que l'on se trouve et travailler de chez soi ou lors de vos déplacements. C'est un grand avantage pour des nomades ou des commerciaux en déplacement de pouvoir garder la même productivité qu'au bureau.

La productivité concerne aussi les équipes techniques qui utilisent le ShoreTel Director. L'interface d'administration est simple et accessible par le Web. Un système unique pour administrer toutes les fonctions d'applications, la gestion de tous les utilisateurs et tous les sites.

Applications de convergence : ShoreTel propose une plate forme téléphonique qui fait converger la data et la voix avec des fonctionnalités supplémentaires de call center et de conférence.

ShoreTel offre aussi plusieurs applications clientes performantes pour la gestion des appels, la messagerie unifiée, les renvois automatiques, une "boite à outils" d'intégration avec les applications CRM les plus connues, des outils pour les télétravailleurs ou les filiales et les sites distants.

La Plate forme IP de ShoreTel répond aussi aux besoins d'intégration avec les applications métier : celles qui combinent voix sur IP et base de données, celles qui autorisent les sociétés à enregistrer des données dans des process commerciaux pour mieux gérer les relations client et la réception des appels.

L'architecture de la plate forme autorise la collaboration c'est à dire le partage d'informations au sein de l'entreprise et même à l'extérieur c'est à dire avec les télétravailleurs. Cela permet à l'entreprise d'assigner les bonnes ressources au bon moment à destination des bons clients.