

Table des matières

L'offre Microsoft	3
L'attente des entreprises	4
L'alliance Microsoft/Nortel autour des communications unifiées.....	6
Détail de l'offre ICA	7
Les quatre solutions logicielles issues de l'Alliance.....	7
Intégration de Nortel Communication Server 1000 et Microsoft Office Communications Server 2007	7
Interopérabilité entre Communication Server 1000 et la messagerie unifiée Microsoft Exchange Server 2007	9
Solution « Integrated Branch » pour les Communications Unifiées.....	9
Conférence Multimédia.....	10
La gamme de services proposée par ICA.....	11
Des <i>Collaboration Centers</i> pour maquetter les solutions.....	11
Services d'intégration et de support	11
Quelques références significatives	12
Pour aller plus loin.....	13
Contact Microsoft	13



L'offre Microsoft

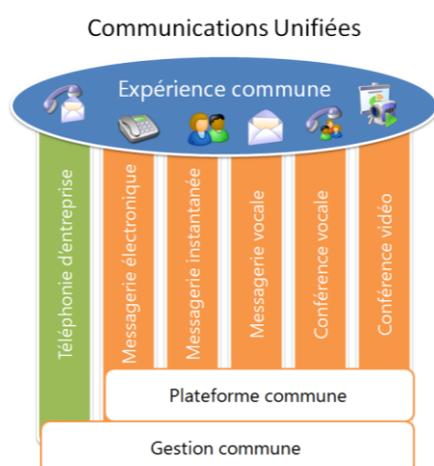
En 2010, 80% des entreprises qui auront déployé des processus métier communicants auront acquis pour cette raison un avantage significatif sur leurs concurrents, avec un impact direct sur leur chiffre d'affaires (Gartner Group, mai 2006).

Cette prévision est à mettre en perspective de ce que vivent quotidiennement les entreprises : en l'occurrence une demande toujours plus exigeante de la part des utilisateurs et des divisions métier pour des services de communications fiables, et fonctionnellement évolués.

De fait, pratiquement tous les professionnels disposent aujourd'hui d'un poste téléphonique fixe, d'un terminal mobile et d'une messagerie électronique. À ces « basiques » s'ajoutent de plus en plus une messagerie instantanée, la téléphonie par Internet, des services de vidéoconférence...

Or ces services sont le plus souvent considérés comme des silos fonctionnels isolés, ce qui génère une déperdition importante en terme de productivité, et un contrôle des coûts peu optimum.

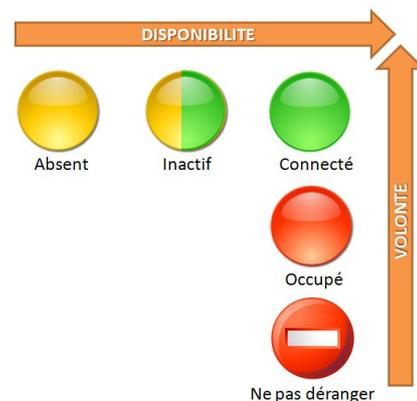
En réponse à ces challenges, les communications unifiées visent à agréger l'accès aux différents services de communications au travers d'interfaces communes, quels que soient le terminal et le contexte de travail (au bureau, en clientèle, en déplacement).



Microsoft innove sur ce marché, en adoptant une démarche consistant à placer les personnes au cœur du dispositif, en leur fournissant des outils et des interfaces simples d'emploi, masquant toute complexité technique. En pratique, cela signifie que la notion de présence électronique joue le rôle de point d'entrée vers l'ensemble des moyens de communications : messagerie électronique, messagerie instantanée, conférence audio/vidéo, conférences web, et tous les scénarios voix en

entreprise, avec notamment l'intégration à la téléphonie d'entreprise.

Comme nous l'évoquions, les fonctions de présence électronique sont considérées dans la vision Microsoft comme un catalyseur des différentes fonctions de communications, en fournissant aux utilisateurs une synthèse claire de la disponibilité de leurs interlocuteurs, mais aussi de leur volonté ou non d'être contactés : les informations d'agendas d'Exchange Server sont ainsi agrégées.



La notion de présence est également banalisée à l'ensemble du poste de travail (bureautique, portail, applications métier), mais aussi aux différents *devices* (PC, client Web, périphériques sous Windows Mobile).

En terme de technologie, Microsoft se différencie en proposant une plate-forme logicielle intégrée : l'ensemble des scénarios de communications temps réel, portés par l'offre Office Communications Server 2007, s'intègre aux services de communications «asynchrones » apportés par Exchange Server 2007, à savoir la messagerie électronique et la messagerie unifiée, la gestion des agendas, tâches et contacts.

Quant aux scénarios de téléphonie, Microsoft propose un large éventail de possibilités, allant des scénarios RCC (Remote Call Control) dans lesquels le client Office Communicator interagit avec le PABX d'entreprise jusqu'aux scénarios dans lesquels l'utilisateur reçoit et émet des appels téléphoniques sur des périphériques aussi diversifiés que son poste de travail, un mobile, un combiné USB, etc.

L'interopérabilité est particulièrement clé dans les scénarios de téléphonie, car il est indispensable que l'infrastructure Office Communications Server 2007 s'intègre dans l'existant de chaque entreprise.

Grâce à l'engagement des partenaires Microsoft, l'ensemble de ces promesses peut devenir réalité pour votre organisation !

L'attente des entreprises

En corollaire d'une volonté forte des entreprises pour l'adoption des scénarios de communications unifiées, celles-ci s'interrogent sur la façon de conduire avec succès le projet de mise en œuvre en capitalisant sur leur existant, ou encore sur la façon de mener la gestion du changement. Les entreprises se trouvent ainsi confrontées à des questions auxquelles il est difficile de répondre sans faire appel à un partenaire de confiance :

- Puis-je trouver un partenaire disposant d'un savoir-faire sur la convergence voix-données, capable de prendre en charge la solution de la phase de conception à la phase de production ?
- Est-il possible de capitaliser sur mon infrastructure voix, et de l'intégrer dans une solution Communications Unifiées Microsoft ?
- Comment intégrer les nouveaux services de communications unifiées et de travail collaboratifs dans mon Système d'Information, et en maîtriser la migration éventuelle ?
- De quelle manière assurer le niveau de qualité de services offerts aux utilisateurs ?
- Comment gérer l'intégration des services de Communications Unifiées dans mes applications métier ?
- Comment maîtriser les coûts de la solution, et gérer le niveau de sécurité ?
- Quel accompagnement au changement auprès des utilisateurs ?

L'étendue de ces questions est légitime, tant le chemin menant à l'unification des communications peut sembler délicat aux entreprises. Par exemple en raison des questions relatives à l'avenir de l'infrastructure voix de l'organisation, ou d'une inquiétude sur l'impact des changements sur les utilisateurs.

Pour toutes les questions liées à la technologie, deux principes sont clés :

interopérabilité et intégration à l'existant, qui permettront :

- De mener en douceur la transition, tout en capitalisant sur les investissements passés.
- De tirer parti des opportunités offertes par les nouveaux scénarios, par exemple par l'intégration aux applications métier (ex : centre de contacts), ou par la synergie entre services de communications (ex : messagerie électronique et messagerie instantanée).

Quant aux aspects utilisateurs, l'augmentation de leur efficacité collective est conditionnée par :

- La fourniture de services de communications intuitifs, intégrés dans leurs différents environnements de travail usuels : poste de travail bureautique, portail métier, mobiles, etc. Microsoft s'y est employé, au travers notamment d'une large déclinaison des clients Office Communicator.
- Une conduite du changement active, garante d'une bonne appropriation des nouveaux usages par les utilisateurs.

L'ensemble de ces questions constitue autant de points sur lesquels va s'exprimer la complémentarité de Nortel et Microsoft.

L'alliance Microsoft/Nortel autour des communications unifiées

Lorsque Microsoft a annoncé sa stratégie long terme autour des Communications Unifiées, durant l'été 2006, Nortel est devenu dans le même temps son premier partenaire stratégique sur ce domaine.

Les deux sociétés ont ainsi constitué en août 2006 « l'**Innovative Communications Alliance (ICA)** », porteuse d'une vision partagée autour des solutions de Communications Unifiées et de l'intégration de systèmes. Son objectif est de proposer aux entreprises une meilleure transition entre les systèmes téléphoniques classiques et une plate-forme logicielle de télécommunications unifiée Microsoft/Nortel.

« Certes nous avons des partenariats avec d'autres constructeurs... mais l'alliance avec Nortel est bien plus étroite » a indiqué Kim Akers (General Manager des solutions de Communications Unifiées chez Microsoft Corp.) à Réseaux & Telecoms de juin 2007

Pour atteindre cet objectif, trois volets de collaboration sont prévus par l'alliance :



- ➔ Nortel est amené à proposer des solutions venant compléter la plate-forme de Communications Unifiées de Microsoft, notamment les applications professionnelles de centre de contacts, les fonctions téléphoniques vitales, les fonctions de mobilité avancées et l'infrastructure des réseaux de données.
- ➔ Les deux entreprises mènent des activités de recherche & développement communes, intégrant des échanges croisés de propriété intellectuelle.
- ➔ En tant que partenaire Microsoft, Nortel a la capacité de mener à bien les projets d'intégration pour les entreprises, et de prendre en charge le support global des solutions mises en place, via un guichet unique.

Le marché pourra ainsi bénéficier de la synergie offerte par deux sociétés leaders des Communications Unifiées, acteurs de longue date sur des domaines complémentaires :

- Microsoft est le leader du marché de la messagerie d'entreprise et du travail collaboratif, grâce à sa plate-forme

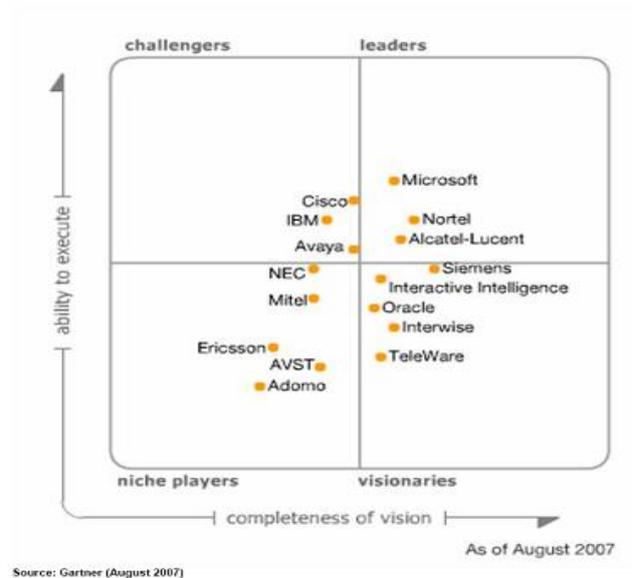
« Plus les solutions sont intégrées nativement, plus elles sont simples à déployer » explique Jean-Marc Odet, Directeur Entreprises de Nortel en France.

Office system 2007, intégrant notamment Exchange Server 2007, Office SharePoint Server 2007 et bien sûr Office Communications Server 2007.

- Nortel, précurseur des solutions de travail collaboratif basées sur le protocole SIP dispose aujourd'hui d'un savoir-faire unique sur les projets de convergence voix-données.

Selon le Gartner Group, Nortel et Microsoft sont idéalement placés pour répondre à cette évolution des services de communications dans l'entreprise.

Figure 1. Magic Quadrant for Unified Communications, 2007



Détail de l'offre ICA

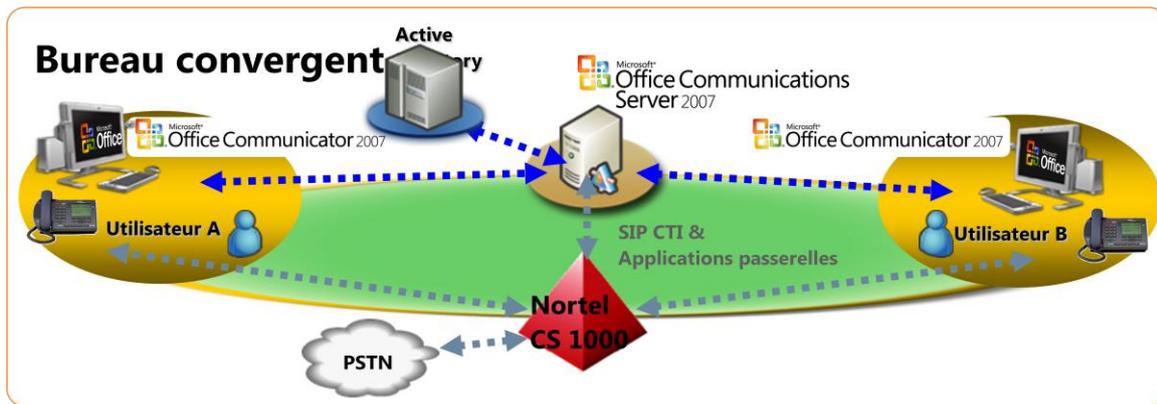
Nortel et Microsoft collaborant très en amont sur l'interopérabilité de leurs produits et leurs évolutions, l'Alliance est à même de proposer un plan produit, découlant principalement de l'intégration des applications téléphoniques dans l'environnement Microsoft.

Les entreprises bénéficient de quatre solutions, annoncées en 2007.

Les quatre solutions logicielles issues de l'Alliance

Intégration de Nortel Communication Server 1000 et Microsoft Office Communications Server 2007

Le travail de Nortel et de Microsoft au travers du partenariat ICA ne propose pas qu'une simple interopérabilité, mais un certain nombre d'atouts majeurs dus à une véritable intégration. Apparaît ainsi le concept de « **bureau convergent** », permettant à l'utilisateur de répondre au choix aux appels téléphoniques depuis le client Office Communicator 2007 ou bien depuis le poste téléphonique.



Les bénéfices pour l'utilisateur du bureau convergent sont multiples :

- Au bureau, le téléphone gère la voix, tandis que le poste de travail commande les appels téléphoniques, et propose les services de communications évolués au travers de la présence électronique : vidéo, transfert de fichiers, messageries et journal des appels... En mode nomade, le PC devient le téléphone dès lors qu'il dispose d'une connexion Internet.
- Une seule interface pour la Messagerie Instantanée, la présence, et les fonctions de téléphonie d'entreprise (via un simple *clac to call*), intégrée dans les outils bureautiques Microsoft Office usuels.
- Une intégration des capacités téléphoniques du PABX IP Nortel CS1000 dans l'environnement Microsoft, avec une capitalisation autour de l'annuaire Active Directory, désormais annuaire unique pour l'ensemble des services de communication.
- Contrôle du transfert d'appel à la volée d'un poste Nortel vers le poste mobile, ou la messagerie vocale par exemple.
- Transfert d'appel sur non réponse, extension des fonctions de la téléphonie d'entreprise sur le client mobile, utilisation des fonctions identique avec un téléphone IP ou un téléphone traditionnel numérique ou analogique.
- L'utilisateur bénéficie enfin de fonctions *dual-mode* client SIP pour couverture WIFI/GSM.

Les architectes et administrateurs bénéficient de leur côté des bénéfices suivants :

- Une facilité de déploiement à travers une intégration logicielle simple, ne nécessitant aucune installation spécifique sur le PC, mis à part le client Office Communicator 2007.
- Une facilité de déploiement des serveurs, car la communication a lieu nativement via le protocole SIP et SIP CTI entre le PABX IP et l'environnement Microsoft Office Communications Server 2007.
- La possibilité de facturer les utilisateurs Office Communications Server 2007, en permettant la génération de ticket de taxation en cas d'appel via le client Microsoft Office Communicator 2007 ou de la fonction de « least cost routing » pour des communications à moindre coût.

Enfin, la solution intégrée bénéficie d'un niveau de disponibilité sans égal grâce à :

- Une connectivité sans point de rupture entre les serveurs Nortel Communication Server 1000 et Office Communications Server 2007, du fait d'une interopérabilité SIP CTI native.
- Une redondance des services de gestion du plan de numérotation : Office Communications Server 2007 s'intègre en effet au serveur d'appel Nortel, bénéficiant d'une redondance en cas de défaillance.
- Les produits *Application Switch* permettent de répartir intelligemment les sessions utilisateurs Microsoft Office Communicator 2007 sur des serveurs Office Communications Server 2007 en local ou sur un site distant et d'assurer une continuité de service en cas de dysfonctionnement d'un serveur Office Communications Server 2007 ou d'un des *Application Switch*.

Interopérabilité entre Communication Server 1000 et la messagerie unifiée Microsoft Exchange Server 2007

La plate-forme de messagerie électronique de Microsoft propose en standard des scénarios de messagerie unifiée poussés, grâce auxquels l'utilisateur bénéficie d'une seule boîte aux lettres, pour ses e-mails, ses messages vocaux et ses fax.

Dans un environnement de PABX IP Nortel CS1000, **l'intégration à Exchange Server 2007 s'effectue nativement en SIP**. Du fait de l'homogénéité globale de l'architecture, les entreprises peuvent **diminuer les coûts de possession** de la solution globale grâce aux bénéfices suivants :

- Consolidation de l'infrastructure de messagerie sur une seule technologie.
- Réduction de la complexité via le support natif de SIP.
- Simplification de la gestion avec des outils standard (annuaires, sauvegardes, ...).
- Annuaire unique pour gérer les messages mails et vocaux.
- Pas d'installation de logiciel Nortel sur les postes de travail pour accéder à la messagerie vocale.

Solution « Integrated Branch » pour les Communications Unifiées

Les grandes entreprises disposant de sites géographiques multiples, ou typiquement d'un réseau d'agences, sont confrontées à des problèmes de complexité des plans de routage d'appels téléphoniques.

La solution « Integrated Branch » de Nortel s'adresse à ces entreprises.



Il s'agit d'une intégration *plug & play* de la téléphonie IP Nortel et de l'un des rôles de Microsoft Office Communications Server 2007 sur une plate-forme matérielle. Le résultat : une passerelle intégrée supportant les fonctionnalités de routage IP, des fonctionnalités de passerelle (media gateway) pour la connectivité traditionnelle analogique numérique et l'accès au réseau téléphonique commuté. L'élément clé de cette solution est l'intégration du rôle *mediation server* d'Office Communications Server 2007 dans la plate-forme matérielle, apportant aux infrastructures de communications unifiées Microsoft les bénéfices suivants :

- Pour les utilisateurs : de meilleures performances dans les environnements distribués, assurant une meilleure qualité des communications multimédia.
- Pour les administrateurs :
 - Mise en œuvre rapide et simple du couplage téléphonie/UC, simplification de la gestion.
 - Réduction des coûts importante par rapport à une solution traditionnelle sur les fonctions de routage.
 - Pas de nécessité d'installation de serveurs Microsoft Office Communications Server 2007, la fonction de médiation étant hébergée dans la passerelle.
 - Nombreuses fonctionnalités de filtrage, garantissant dans le même temps les performances.

Conférence Multimédia

Grâce au pont de conférence Multimédia (Nortel Multimedia Conference), les conférences téléphoniques peuvent être mises en œuvre très simplement, et faciliter ainsi la communication à plusieurs.

Ce pont de conférence, basé sur un serveur, offre tous les services d'un pont de conférence audio et vidéo, avec la simplicité de l'utilisation quel que soit le terminal initiant la conférence.

Il apporte les bénéfices suivants aux utilisateurs :

- Création de conférence téléphonique sans réservation.
- Chaque utilisateur possède un numéro pour créer ses conférences.
- Le pont de conférence est accessible de l'interne et de l'externe, aussi bien pour l'administrateur que pour les participants.
- Chaque utilisateur pilote sa conférence (mise en silence, blocage de la conférence, comptage des participants, annonce, ...).
- La création de conférence se fait depuis le client Microsoft Office Communicator 2007, mais aussi depuis un téléphone analogique, GSM, ...

L'administrateur bénéficie quant à lui des atouts suivants :

- Économies sur les mises en œuvre de ponts de conférence, qui s'avèrent souvent externalisés.
- Toutes les personnes de l'entreprise se connectent gratuitement sur le pont, sans coût de communication, au travers du réseau IP.
- Le système est extrêmement évolutif, et permet de rajouter des serveurs en fonction des besoins d'accès simultanés, sans complexifier la solution.
- Le système peut être rendu redondant.

La gamme de services proposée par ICA

Des Collaboration Centers pour maquetter les solutions

Pour faciliter les explications autour des possibilités technologiques des scénarios de Communications Unifiées, d'en expliquer la valeur, voire de former des personnes, l'Innovative Communications Alliance met en place des showrooms, appelés « centres de collaboration » (ou « collaboration center »).

Les entreprises peuvent venir y tester la compatibilité, l'interopérabilité, l'intégration de leurs applications. Elles ont même la possibilité de construire une maquette, afin de vérifier tous les critères de faisabilité avant le déploiement effectif de la solution.

Services d'intégration et de support

Les solutions ICA peuvent être vendues par des partenaires qualifiés ayant reçu une accréditation commune à Nortel et Microsoft. Les partenaires sont à même de fournir les services d'intégration et de support complets. Au-delà, les partenaires non accrédités ICA

peuvent s'appuyer sur une base de services commercialisée sous le nom de "Nortel Express service" spécialement conçue à cet effet par Nortel.

De par son savoir-faire historique, Nortel possède depuis des années une expérience unique dans la fourniture de services d'intégration, et plus spécifiquement autour des environnements de communications ToIP et de Communications Unifiées.

Aujourd'hui, au travers d'ICA, Nortel a enrichi son offre avec des services d'expertise, de consultation, d'évaluation, de planification et d'intégration des solutions de communications unifiées intégrant à la fois les technologies Nortel et Microsoft.

Pour enrichir cette capacité de services, Nortel et Microsoft ont bâti des *centres de Collaboration* de Nortel, permettant de créer un réel centre de « R & D Services » : au sein de ces centres, Nortel optimise notamment les opérations de formation et de développement de solutions personnalisées, par le biais :

- D'atelier de design,
- D'atelier de maquettage (« proof of concept »).

Enfin, lorsque les solutions sont déployées au sein des organisations, Nortel est à même de fournir un support en mode « **Guichet Unique** » 7 jours/7 et 24h/24, c'est-à-dire avec un seul point de contact pour le support technique, assurant aussi bien le support des solutions Microsoft que des solutions Nortel dans les environnements de communications unifiées.

Quelques références significatives

Parmi les références les plus significatives de la valeur des offres ICA, peuvent être retenues les organisations suivantes :

- Shell
 - British Telecom
 - Fred Weber Construction
 - Thomas College
 - Indiana University
 - Worcester Health
 - 4ward
-

Pour aller plus loin...

Vous avez un projet mettant en œuvre ces technologies ?

Vos contacts en France pour l'alliance ICA :

- Responsable commercial France de l'alliance ICA :
 - **Stéphane Guez** ☎ (+33) 1 69 55 32 16
- Responsable partenaire :
 - **Didier Finance** ☎ (+33) 1 69 55 12 87
- Marketing et produits :
 - **Jean Luc Kauss** ☎ (+33) 1 69 55 81 07
- Ingénieur avant-vente :
 - **Cyril Jaillet** ☎ (+33) 1 69 55 77 24

Nortel propose un programme promotionnel pour favoriser la mise en œuvre des scénarios de Communications unifiées :

UC 1-2-3 Package

Simplifiez votre évolution vers les Communications unifiées avec des remises importantes sur notre package promotionnel UC 1-2-3.

Ce package comporte notre serveur de communication IP CS1000 release 5.0 et un kit de départ pour une mise en œuvre de la communication unifiée avec la solution Microsoft.

Contact Microsoft

Gwénaél FOURRE
Chef de Produits Communications Unifiées
gwenael@microsoft.com
www.microsoft.com/france/office/uc