

DESCRIPTION DE LA SOLUTION

# Gestion du système ShoreTel

GESTION DES BESOINS EN COMMUNICATION DE L'ENTREPRISE  
À PARTIR D'UN POINT UNIQUE



Les groupes informatiques subissent une pression constante pour fournir des solutions technologiques capables de mener à bien de nouvelles initiatives commerciales, d'optimiser la productivité et de respecter des budgets serrés. Or, l'introduction de nouveaux systèmes augmente souvent la complexité du système existant et entraîne des coûts de maintenance élevés. Le système de communications unifiées de ShoreTel a été conçu pour simplifier la gestion des communications IP tout en proposant un tout total de possession faible.

## AVANTAGES

- Vue unique et centralisée accessible partout à partir d'un navigateur Web
- Gestion simplifiée des tâches pour réduire le coût total de possession
- Rapide et facile à déployer ; transferts, ajouts et modifications rapides
- Maintenance proactive permettant d'assurer des niveaux de service élevés
- Alertes automatiques et rapports intégrés pour une vue d'ensemble détaillée

## ShoreTel Director

ShoreTel Director est un outil de gestion de réseau basé sur le navigateur doté d'une interface de gestion unique pour les applications vocales sur tous les sites. Plutôt que d'utiliser un système de gestion distinct pour l'autocommutateur privé, la messagerie vocale et le système d'assistant automatique, ShoreTel Director propose un système tout-en-un simple et intuitif. Son interface unique est extrêmement facile à apprendre, et vous permet d'améliorer votre efficacité sans aucune connaissance spécifique en programmation. Le coût total de possession du système est ainsi réduit et vos ressources informatiques peuvent se consacrer à d'autres projets.

Grâce à la fonctionnalité « prêt à l'emploi », ShoreTel Director détecte et configure automatiquement tous les téléphones IP de ShoreTel IP sur le réseau, ce qui évite d'avoir à ajouter et supprimer manuellement des téléphones via une interface de gestion. Une fois les nouveaux utilisateurs ajoutés, on leur attribue automatiquement un numéro de poste et une boîte de réception. Ils peuvent par ailleurs recevoir automatiquement des instructions sur le téléchargement de leur logiciel bureautique. Lors de l'ajout de téléphones ou de l'augmentation de la capacité de la ligne réseau, ShoreTel Director détecte automatiquement un nouveau

commutateur vocal ShoreTel. Cette fonction, ainsi que les autres fonctions de détection automatique, permettent de réduire les frais d'assistance et de garantir un fonctionnement optimal du système.

## Maintenance proactive simple

ShoreTel Director est doté d'un écran unique pour visualiser l'ensemble du système de l'entreprise et fait appel à des indicateurs pour informer graphiquement les administrateurs des performances de tous les composants clés. Enfin, il est possible d'envoyer à un ou plusieurs administrateurs des avertissements par courriel avec une garantie de réponse en 24 heures.



Figure 1 : Les fonctions d'installation graphiques facilitent l'ajout automatique de nouveaux commutateurs au réseau.

## Gestion de l'utilisation du réseau et des performances de base de distribution automatique des appels (ACD)

Une fonction de génération de rapports détaillés sur les appels (CDR) est intégrée au système. Les outils intégrés mesurent l'utilisation de la ligne réseau pour réduire les coûts liés au fournisseur de services, effectuer le suivi des performances réseau sur les liens du réseau étendu et fournir des informations détaillées sur les activités des utilisateurs finaux. Par ailleurs, les rapports intégrés permettent d'obtenir des informations sur les performances des groupes ACD de base. Les utilisateurs peuvent obtenir des informations détaillées facultatives grâce aux rapports ACD améliorés de ShoreTel ou intégrer l'interface des fichiers de texte du système aux progiciels comptables tiers.

## ShoreTel Conference Director

ShoreTel Converged Conferencing Director est un module Web en option permettant de gérer le système de conférences de l'entreprise, notamment les conférences audio et les conférences Web, ainsi que les fonctions de messagerie instantanée (MI). Les administrateurs peuvent afficher la configuration système, gérer les utilisateurs, définir des alertes et accéder aux fonctions avancées de génération de rapports du système.

### Fonctions de ShoreTel Director

#### Gestion

- Intégration de Microsoft Active Directory
- Interface basée sur le navigateur
- Gestion centralisée
- Contrôle des appels
- Messagerie vocale
- Assistant automatique
- Groupements
- Groupes de travail
- Débordement des groupes de travail
- Surcharge des groupes de travail
- Génération de rapports détaillés sur les appels
- Accès à plusieurs utilisateurs
- Contrôle d'accès à plusieurs niveaux
- Protection de l'ID d'utilisateur et du mot de passe
- Groupes d'utilisateurs
- Autorisations d'appel
- Autorisations de téléphonie
- Autorisations de messagerie vocale
- Groupes de lignes réseau
- Plans de numérotation
- Configuration dynamique
- Synchronisation automatique
- Redémarrage sans assistance
- Aide en ligne
- Guides d'utilisateur en ligne
- Outil d'importation utilisateur

- Listes des postes
- Utilitaire de mise à jour par lot
- Codes de compte
- Points d'acheminement
- Listes de distribution système
- Notifications utilisateur
- Converged Conference Bridge
- Services d'acheminement distribués
- Profils des préférences administrateur

#### Maintenance

- Surveillance en temps réel
- Rapports d'événements
- Notification d'événements par courriel
- SNMP
- Aide en ligne
- Outil d'évaluation de la ligne réseau

#### Génération de rapports détaillés sur les appels

- Base de données CDR
- Archivage intégré
- Rapports groupés :
  - Statistiques de flux de données multimédia
  - Activité de l'utilisateur
  - Activité de la ligne réseau
  - Activité des agents du groupe de travail
  - Activité de la file d'attente du groupe de travail

- Appels d'exception du groupe de travail (facultatif)
- Niveau de service du groupe de travail (facultatif)
- Détails des agents du groupe de travail (facultatif)
- Activité du réseau étendu
- Intégration tierce
- Sortie CDR délimitée par des espaces
- Interface d'envoi CDR sur SMDR
- Affichage CDR à distance
- Sortie CDR

### Fonctions de ShoreTel Conference Director

#### Gestion

- Navigateur, aucune installation d'applications
- Tout IP : aucune intégration de ligne de jonction
- Accès protégé par mot de passe
- Ports exécutifs réservés
- Alertes sur le niveau d'utilisation des ports
- Envoi d'alertes par courriel à l'administrateur
- Configuration automatique des ports
- Sauvegardes à une touche de la base de données
- Fourniture en masse pour ajout utilisateurs initiaux

- Intégration LDAP pour l'authentification
- Invites vocales configurables
- Affichage de la disponibilité des ressources
- Niveaux de classe de service utilisateur

#### Génération de rapports détaillés sur les appels

- Rapports prédéfinis de l'utilisateur final
- Rapports administrateurs prédéfinis
- Rapport par code de projet ou de département
- Exportation des informations détaillées sur les appels (CSV ou XML)
- Statistiques trafic et réseau
- Journaux des alarmes et des événements

#### Sécurité

- Transport HTTPS facultatif
- Authentification individuelle des utilisateurs
- Authentification base de données locale
- Base de données LDAP/LDAPS LDAP/LDAPS
- Privilèges individuels des utilisateurs
- Texte IM consigné selon SMTP
- SNMP v3 avec secret

## À propos de ShoreTel

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

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

