

Catalogue Services Professionnels Mitel pour Communications Unifiées et Collaboratives

JUILLET 2015

SUISSE

EDITION 1.0



TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DES SERVICES	3
1. CONSEIL ET CONCEPTION TECHNIQUES.....	5
2. ÉVALUATION DU RÉSEAU	7
3. MIGRATION.....	8
4. APPLICATIONS COMPLEXES ET INTÉGRATIONS	9
5. IMPLÉMENTATION STANDARD ET COMPLEXE	10

PRÉSENTATION DES SERVICES

Ce document est une présentation des Services professionnels Mitel pour les solutions de Communications Unifiées et Collaboratives sur le marché suisse. Il décrit une gamme d'options de fourniture de services répondant à la fois aux besoins des clients finaux et des partenaires.

Ce document a pour objectif de permettre aux partenaires et aux équipes commerciales Mitel de répondre à chaque opportunité client avec efficacité et pertinence, de sorte que les besoins exprimés par les clients soient satisfaits en conformité avec l'enveloppe budgétaire énoncée. Les options de services nécessaires à l'atteinte de cet objectif peuvent être fournies conjointement par Mitel et le partenaire ou en suivant le modèle clé en main de Mitel.

Les Services Professionnels Mitel sont conçus de manière à répondre aux besoins de nouvelles solutions de communications unifiées, ainsi qu'à d'autres besoins plus complexes.

La gamme d'options de services que propose Mitel est conçue de manière à compléter l'offre de nos partenaires et les aider à répondre à chaque projet.

Les Services Professionnels Mitel aident les clients et les partenaires de Mitel à répondre à leurs besoins, qu'il s'agisse d'implémentation standard de produits ou des défis techniques les plus ardues à relever à l'aide de solutions Mitel. Ils facilitent l'implémentation de solutions, les mises à niveau et les extensions de capacité, les intégrations réseaux et la résolution de dysfonctionnement. Que votre solution implique un grand nombre d'utilisateurs, qu'elle inclue des fonctionnalités complexes, qu'elle intègre des solutions tierces, que votre infrastructure soit ancienne ou que vous rencontriez des problèmes de performance, Mitel vous conseille en matière d'architecture et d'ingénierie, de conception de solutions, d'audit réseau, d'implémentation de fonctions avancées, d'applications complexes, d'interopérabilité et de déploiement de maquettes.

Les sections suivantes de ce document développent chaque type de service et en précisent les options et les avantages.

Tableau 1 : Exigences client/partenaire par phase

PHASE PROJET	TYPE DE SERVICE	OPTION DE SERVICE
Analyse et conception	1. Conseil et conception techniques	Audit du système
		Architecture de la solution
		Conception de la solution
	2. Évaluation du réseau	Audit du réseau de communications IP
		Ingénierie du réseau sans fil
		Audit du réseau sans fil
	3. Migration	Mise à niveau
		Migration vers le Cloud
	Développement et déploiement	4. Applications complexes et intégrations
Intégration d'applications tierces		
5. Implémentation standard et complexe		Configuration standard
		Configuration avancée
		Chef de projets

Les Services Professionnels pour Communications Unifiées et Collaboratives présentés dans ce document complètent les offres Services Professionnels Mitel pour Centres de Contacts et fourniture de Services évolués en environnement Cloud. Pour permettre la composition de services de projets, les services pour Communications Unifiées et Collaboratives et les services pour Centres de Contact sont structurés de la même manière.

Comme le montre le tableau 2, les demandes liées aux projets clients sont regroupées par besoin stratégique. Il est possible de traduire ces demandes en phases de projet et en types de services, comme le montre le tableau 1. Le représentant commercial, avec l'aide de l'interface Mitel en charge du chiffrage des Services Professionnels, peut sélectionner les options de services permettant de répondre aux demandes du client.

Tableau 2 : Demandes du client en matière de solution

BESOIN STRATÉGIQUE DU CLIENT	DEMANDES DU CLIENT EN MATIÈRE DE PROJET (EXEMPLE)
Opérations de modernisation / Rationalisation	<ul style="list-style-type: none"> • Audit du réseau de données pour la voix et la vidéo sur IP • Migration à partir de technologies anciennes • Migration vers le Cloud • Consolidation de l'infrastructure grâce à la centralisation et à la virtualisation
Evolutivité	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout de sites et d'utilisateurs • Modification de la redondance système • Extension de capacités
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout de fonctionnalités • Intégration d'applications tierces pour améliorer l'expérience utilisateur

Pour bénéficier de Services professionnels Mitel, contactez votre représentant commercial Mitel.

1. CONSEIL ET CONCEPTION TECHNIQUES

Les services de conseil et de conception techniques sont effectués par des experts Mitel.

Ces services ont pour objet l'audit des solutions opérationnelles, la coordination des attentes des parties prenantes sur la solution cible, l'aide à la décision en matière de définition d'architecture et du conseil sur les principes fondamentaux de conception, la planification de la mise en œuvre de la solution par phase et par site, et la configuration associée. Des services supplémentaires sont proposés, tels que le suivi de la conformité de l'architecture pendant la mise en œuvre des solutions. Ce suivi permet de garantir que les problèmes techniques sont gérés avec efficacité et que la solution est déployée telle que prévue.

Ces services intéressent en particulier les partenaires qui ont besoin de l'assistance de Mitel pour répondre à des besoins complexes en termes d'évolutivité, de fonctionnalités et d'intégrations. Ils s'avèrent également utiles en cas de manque de consensus sur la solution cible.

Les partenaires peuvent bénéficier des recommandations des experts Mitel pour optimiser les solutions en place. Ils peuvent répondre de manière rapide et ciblée aux besoins de leurs clients et à leurs contraintes environnementales, tout en maîtrisant le risque technique.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BÉNÉFICES
Audit du système	<p>Pour accompagner les clients qui souhaitent mieux maîtriser leurs solutions, Mitel identifie les besoins techniques, documente le synoptique système, la configuration, les versions et correctifs en place, examine les journaux de bord, met en évidence les déficiences système et établit un résumé des actions conseillées.</p> <p>Remarque : Le cas échéant, il est possible d'évaluer les performances du réseau de données sous-jacent.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir le socle technique de la solution • Identifier les manquements • Éditer les recommandations sur l'amélioration ou l'évolution de votre solution
Architecture de la solution	<p>Lorsque les clients sont prêts à définir leur solution cible, qu'il s'agisse d'une nouvelle implémentation ou de l'évolution d'une solution existante, Mitel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifie les demandes techniques du client et leur séquençement en phase ; • oriente et coordonne les parties prenantes du projet en expliquant les avantages et les limites des décisions clés en matière d'architecture ; • répertorie les composants système par site et par phase ; • définit les principaux paramètres de configuration ; • dimensionne les systèmes pour atteindre les niveaux de performance escomptés ; • évalue la faisabilité de l'intégration et de l'interopérabilité des solutions tierces ; • énonce les bonnes pratiques en matière de conception ; • évalue les zones de risques et conçoit des stratégies de réduction de ces risques. <p>Remarque : Les services d'audit du système et d'évaluation du réseau peuvent être nécessaires dans le cadre de solutions existantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une solution qui répond aux besoins actuels et futurs du client • Optimiser la valeur de la solution pour le client, tout en protégeant les investissements existants • Maîtriser le risque technique • Se prémunir contre les imprévus

Conception de la solution	Lorsque les clients ont choisi l'architecture de leur solution, qu'elle soit standard ou sur mesure, Mitel définit la configuration détaillée de chaque système et site, pour les phases initiales de la mise en œuvre. Mitel intègre toutes les bonnes pratiques, de sorte à limiter les risques liés à l'implémentation. Une fois la phase de conception terminée, l'implémentation est réalisée par l'équipe Mitel ou du partenaire.	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir un plan détaillé de la mise en œuvre de la solution du client• Utiliser les fonctionnalités avancées du produit en toute confiance• Implémenter la solution en minimisant les risques techniques
---------------------------	---	--

2. ÉVALUATION DU RÉSEAU

Ces services ont pour objet de tester les réseaux existants de clients finaux ou de valider que les évolutions répondent au niveau de performance requis pour le trafic voix et vidéo sur IP. Le client reçoit un rapport qui recense les limitations en termes de performance et les recommandations de Mitel pour lever les éventuels problèmes techniques qui impactent cette dernière.

Les services concernent les réseaux filaires WAN (MPLS, ligne privée, Internet partagé) et les réseaux LAN (routés/commutés), ainsi que les réseaux de campus sans fil utilisant des technologies telles que DECT et WLAN.

Ces services sont nécessaires pour le déploiement ou l'évolutivité de solutions d'audio et visioconférence sur IP sur des réseaux WAN et LAN existants ou nouveaux. Lorsqu'un partenaire Mitel a déjà les certifications et l'expérience requises pour réaliser ces services, il peut demander une exemption.

Les clients finaux peuvent ainsi avoir l'assurance que leur nouvelle solution d'audio et visioconférence fonctionnera comme prévu, tout problème de performance ayant été résolu avant la mise en œuvre de leur nouvelle technologie de communication.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BÉNÉFICES
Audit du réseau de communications IP	<p>Mitel évalue la conformité du réseau IP en suivant les prérequis Mitel, tels que les vérifications de la configuration pour le trafic VoIP/vidéo, de la configuration de QoS et du contrôle des appels. En outre, Mitel répertorie les manques et recommande les actions à mettre en œuvre pour y remédier.</p> <p>Cette évaluation s'applique à tous les clients qui souhaitent déployer leur première solution voix ou vidéo ou qui ajoutent des sites ou de nouveaux utilisateurs en grand nombre ou encore de nouveaux services de communications, tels que la vidéo, à un déploiement existant.</p> <p>Cette démarche s'applique également à tous les clients qui rencontrent une détérioration de la qualité de la voix ou une instabilité et qui ont besoin d'aide pour en identifier les causes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre votre nouvelle solution de communications en toute confiance • Prévenir ou traiter efficacement les problèmes complexes ayant des conséquences sur le service • Établir les bases d'une relation de confiance avec les clients
Ingénierie du réseau sans fil - DECT ou WLAN	<p>Certains clients souhaitent savoir si un système de visioconférence fonctionnera correctement sur leur réseau existant ou sur celui qu'ils envisagent de mettre en place. Pour les y aider, le service Ingénierie du Réseau Sans Fil de Mitel intervient pour planifier et concevoir ou pour résoudre les problèmes d'une solution existante. Il détermine si l'emplacement et les paramètres de configuration des points d'accès sont adaptés. Dans le cas contraire, il fournit des recommandations pour y remédier (par exemple en modifiant des zones de couverture, l'emplacement des points d'accès, le plan des canaux de transmission, les paramètres de sécurité) et éviter les conflits avec des systèmes tiers.</p> <p>Cette démarche s'applique aux réseaux sans fil et à ceux dont la couverture et la conformité aux réglementations en matière de sécurité sont cruciales à la mission du client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faire de son réseau sans fil un atout déterminant • Obtenir des conseils sur les problèmes à résoudre en amont de la mise en œuvre • Réduire de façon importante le risque de démarrage d'un nouveau service de mauvaise qualité (entraînant par exemple, une phase de résolution coûteuse après la mise en œuvre, un réseau non sécurisé, des utilisateurs déçus, une utilité non avérée, des dépenses en assistance élevées)
Audit du réseau sans fil - DECT ou WLAN	<p>Pour les clients disposant d'un réseau et qui souhaitent avoir un état de référence de leur niveau de couverture pour gérer au mieux leur solution. Les clients obtiennent un schéma de couverture du service, ainsi qu'une évaluation et des recommandations pour atteindre le niveau de service souhaité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir une base de référence du réseau actuel et les recommandations pour remédier aux problèmes

3. MIGRATION

Ces services permettent aux utilisateurs Mitel de migrer d'une solution ancienne de téléphonie vers la technologie Mitel actuelle, avec option de centralisation, de modification de la redondance et de virtualisation de la solution. Les services sont également proposés pour une migration d'une solution Mitel à base site vers une solution Mitel en environnement Cloud, public, privé ou hybride.

Ces services sont particulièrement intéressants pour les partenaires qui souhaitent bénéficier des compétences techniques de Mitel sur des technologies plus anciennes ou qui doivent simplement migrer un nombre important d'utilisateurs. Les services de migration peuvent être fournis conjointement par Mitel et le partenaire, ou en suivant le modèle clé en main de Mitel.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BÉNÉFICES
Mise à niveau	<p>Ingénierie de la solution visant à définir une procédure de migration douce d'une solution Mitel actuelle vers une solution cible.</p> <p>La migration peut être une opportunité pour le client d'enrichir sa solution (centralisation, virtualisation, modification de la redondance).</p> <p>La phase d'ingénierie peut inclure des tests en environnement Mitel.</p> <p>Remarque : Si une assistance sur site pendant la mise à niveau est souhaitée, il est possible de faire appel aux services Implémentation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les clients disposant d'anciennes solutions voix Mitel et souhaitant revenir à une version maintenue, moderniser leur solution de communication ou préparer une migration vers le Cloud. • Pour les partenaires recherchant une migration en douceur, dans un contexte où l'évolution vers la nouvelle solution induit une reconfiguration importante, un impact planning fort et un risque de démobilisation du client. • Faire évoluer la solution vers la cible
Migration vers le Cloud	<p>Ce service s'applique aux PME et aux grandes entreprises qui ont besoin de continuité de service, de faire évoluer leur infrastructure, d'en déléguer l'administration, et de simplicité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Migrer vos clients vers le Cloud, tout en leur permettant de conserver leurs fonctionnalités et plan de numérotation

4. APPLICATIONS COMPLEXES ET INTÉGRATIONS

Ces services Mitel visent à permettre l'intégration de la solution Mitel à des systèmes et bases de données tiers. Ils aident également les partenaires et les clients à développer des applications et des interfaces personnalisées à l'aide d'API (interfaces de programmation d'applications) et de SDK (kits de développement de logiciels) Mitel.

Ces services sont particulièrement intéressants pour les partenaires et les clients finaux qui souhaitent bénéficier des compétences techniques spécifiques de Mitel pour adapter la technologie Mitel.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BÉNÉFICES
<p>Développement d'applications sur mesure</p>	<p>Ce service s'applique à toute solution voix ou de communication unifiée nécessitant le développement d'applications en utilisant les API ou SDK Mitel.</p> <p>Mitel se charge du développement ou propose des journées de conseil aux équipes de développement du partenaire ou du client.</p> <p>Remarque : Si une assistance pendant la phase d'implémentation est souhaitée, il est possible de faire appel aux services Implémentation Mitel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personnaliser la solution pour répondre à un besoin spécifique d'une entreprise
<p>Intégration d'applications tierces</p>	<p>Ce service s'applique aux applications tierces qui offrent des services supplémentaires spécifiques aux utilisateurs finaux ou à l'équipe en charge de l'administration.</p> <p>Les solutions généralement intégrées comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soins de santé (appel d'infirmière filaire, WLAN ou radio, serveur d'alarme) • Hôtellerie (connexion front-office, IPTV, WLAN public, serveur d'alarme, évacuation) • Connectivité Lync <p>Il concerne également les entreprises qui migrent vers la technologie Mitel et qui souhaitent conserver des applications spécifiques.</p> <p>Ce service intègre généralement une phase de test chez le client.</p> <p>Remarque : Si une assistance pendant la phase d'implémentation est souhaitée, il est possible de faire appel aux services Implémentation Mitel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le service aux utilisateurs en optimisant les flux de traitement

5. IMPLÉMENTATION STANDARD ET COMPLEXE

Les services Implémentation recouvrent des prestations de conception et de configuration de plateformes et d'applications Mitel. Ils permettent de répondre à tout type de projet de Communications Unifiées et Collaboratives, des configurations les plus simples aux environnements multi-sites les plus complexes.

Ces services intéressent en particulier les partenaires qui souhaitent bénéficier de compétences techniques spécifiques sur la technologie Mitel, qui doivent mettre en service un nombre important d'utilisateurs ou lorsqu'un client final souhaite que Mitel s'implique dans son projet. Les partenaires ont la possibilité de choisir leur option de service à base site.

Les services Implémentation sont co-fournis par Mitel et le partenaire. En fonction de la nature du service et des souhaits du partenaire, il est possible de fournir ces services sur site ou à distance. Le périmètre de la prestation Mitel est à convenir au plus tard lors de la phase de Conception d'un projet.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BÉNÉFICES
Configuration standard	<p>Lors de projets d'implémentation, les partenaires peuvent impliquer Mitel pour prendre en charge la configuration d'un sous-système, d'une application ou assurer la formation des utilisateurs.</p> <p>Le service est fourni sur site ou à distance.</p> <p>Il est du ressort du partenaire de fournir les informations et les accès adéquats pour permettre à Mitel de délivrer le service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficier de l'expérience de Mitel en matière d'implémentation de solutions • Former des utilisateurs pour un usage efficace et optimal des produits Mitel
Configuration avancée	<p>Lors de projets d'implémentation intégrant des fonctionnalités évoluées de solutions Mitel, les services d'expertise Mitel peuvent répondre aux besoins suivants : configuration de services Trunk SIP, de clusters, redondance, migration de messagerie vocale, programmation pour centre de contacts, programmation de fonctionnalités avancées, telles que mobilité, télétravail, visioconférence.</p> <p>Ce service s'applique à toute solution voix ou communication unifiée et collaborative avec des fonctionnalités avancées.</p> <p>En fonction de la complexité de la demande, Mitel peut constituer une équipe projet pour mieux traiter et gérer la demande de prestation.</p> <p>Par convention, ce qui reste à réaliser dans le cadre de l'implémentation relève du périmètre du partenaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'adjoindre les services Mitel pour les aspects les plus sensibles d'un projet
Chef de projets	<p>L'implémentation de certaines solutions peut exiger un niveau de gestion des projets complexes qui dépasse les capacités et l'expérience du partenaire. Mitel peut nommer un Chef de Projet qui travaille en collaboration avec l'équipe d'implémentation du partenaire et gère un projet donné, de sa création à sa réalisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tirer profit de l'expertise et de l'expérience de Mitel sur les projets complexes et de grande taille