

# Catalogue Services Professionnels Mitel pour Communications Unifiées et Collaboratives

AOUT 2015

EDITION 1.0

FRANCE



## TABLE DES MATIERES

PRESENTATION DES SERVICES .....	3
1. CONSEIL ET CONCEPTION TECHNIQUES.....	5
2. ÉVALUATION DU RESEAU .....	7
3. MIGRATION.....	8
4. APPLICATIONS COMPLEXES, INTEGRATION, INTEROPERABILITE.....	9
5. IMPLEMENTATION STANDARD ET COMPLEXE .....	10

## PRESENTATION DES SERVICES

Ce document est une présentation des Services professionnels Mitel pour les solutions de Communications Unifiées et Collaboratives sur le marché français. 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.

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.

Afin d'illustrer les services décrits dans ce catalogue, Mitel présente un certain nombre de témoignages clients. Ils mettent en évidence les défis auxquels ces derniers ont été confrontés, ainsi que l'intérêt d'avoir fait appel à Mitel.

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 inclut des fonctionnalités complexes, qu'elle intègre des solutions tierces, que vous fassiez appel à un fournisseur de service Trunk SIP, 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, intégration, interopérabilité
Intégration d'applications tierces		
Interopérabilité avec des fournisseurs de services		
5. Implémentation standard et complexe		Configuration standard
		Configuration avancée
		Responsable technique de l'implémentation

Les Services Professionnels pour Communications Unifiées et Collaboratives présentés dans ce document complètent les offres Services Professionnels Mitel et fourniture de Services évolués en environnement Cloud **pour Centres de Contacts et fourniture de Services évolués en environnement Cloud.**

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**

<b>BESOIN STRATEGIQUE DU CLIENT</b>	<b>EXIGENCES DU CLIENT EN MATIERE DE PROJET (EXEMPLE)</b>
Opérations de modernisation / Rationalisation	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
Évolutivité	Ajout de sites et d'utilisateurs Modification de la redondance système Extension de capacités
Intégration	Ajout de fonctionnalités Intégration d'applications tierces pour améliorer l'expérience utilisateur Évaluation de l'interopérabilité avec des fournisseurs de services pour sécuriser la mise en œuvre

Pour bénéficier de Services professionnels Mitel, contactez votre représentant commercial ou l'équipe Mitel Services Professionnels à l'adresse suivante : [Technical-Services\\_fr@mitel.com](mailto:Technical-Services_fr@mitel.com).

## 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	BENEFICES
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"> <li>• Concevoir le socle technique de la solution</li> <li>• Identifier les manquements</li> <li>• Editer les recommandations sur l'amélioration ou l'évolution de votre solution</li> </ul>
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"> <li>• identifie les demandes techniques du client et leur séquençage en phase ;</li> <li>• oriente et coordonne les parties prenantes du projet en expliquant les avantages et les limites des décisions clés en matière d'architecture ;</li> <li>• répertorie les composants système par site et par phase ;</li> <li>• définit les principaux paramètres de configuration ;</li> <li>• dimensionne les systèmes pour atteindre les niveaux de performance escomptés ;</li> <li>• évalue la faisabilité de l'intégration et de l'interopérabilité des solutions tierces ;</li> <li>• énonce les bonnes pratiques en matière de conception ;</li> <li>• évalue les zones de risques et conçoit des stratégies de réduction de ces risques.</li> </ul> <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"> <li>• Elaborer une solution qui répond aux besoins actuels et futurs du client</li> <li>• Optimiser la valeur de la solution pour le client, tout en protégeant les investissements existants</li> <li>• Maîtriser le risque technique</li> <li>• Se prémunir contre les imprévus</li> </ul>
Conception de la solution	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir un plan détaillé de la mise en œuvre de la solution du client</li> <li>• Utiliser les fonctionnalités avancées du produit en toute confiance</li> <li>• Implémenter la solution en minimisant les risques techniques</li> </ul>

***Témoignage client : Modernisation avec la solution de communications unifiée et collaborative Mitel***

Une entreprise nationale du secteur de l'énergie souhaitait moderniser la solution Mitel en place et avait besoin du savoir-faire de Mitel pour définir une architecture dans les règles de l'art. Mitel a analysé les exigences et les contraintes du client, puis défini la solution cible pour dix-huit sites répartis sur le territoire national. Mitel s'est concentré sur l'optimisation de la création de valeur pour le client, tout en protégeant son investissement existant. Pendant la phase de conception de l'architecture de la solution, Mitel a évalué les zones de risques. Dans le cadre de la stratégie de réduction de ces risques, il a été recommandé que l'équipe Expertise Services professionnels de Mitel soit impliquée dans le projet pendant la phase opérationnelle. La confiance du client dans la technologie et dans les services Mitel s'est trouvée renforcée par ce travail conjoint. Le déploiement de la solution est planifié sur plusieurs années. La modernisation de plusieurs sites a été réalisée. Chacun de ces sites recouvre plusieurs milliers d'utilisateurs.

## 2. ÉVALUATION DU RESEAU

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.

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.

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	BENEFICES
Audit du réseau de communications IP	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. Cette démarche s'applique 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir ou traiter efficacement les problèmes complexes ayant des conséquences sur le service</li> <li>• Établir les bases d'une relation de confiance avec les clients</li> </ul>
Ingénierie du réseau sans fil	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. 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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire de son réseau sans fil un atout déterminant</li> <li>• Obtenir des conseils sur les problèmes à résoudre en amont de la mise en œuvre</li> <li>• 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)</li> </ul>
Audit du réseau sans fil	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir une base de référence du réseau actuel et les recommandations pour remédier aux problèmes</li> </ul>

### ***Témoignage client : Bénéficiaire du service Mitel Expertise Mobilité***

Un hôpital souhaitait déployer un réseau sans fil et s'assurer au préalable de la bonne couverture sur un site très étendu. Le service Expertise Mobilité de Mitel a réalisé une étude de couverture pour définir précisément l'emplacement des points d'accès et a émis des recommandations de paramétrage. L'analyse a permis de mettre en évidence des risques liés à la présence de matériaux spécifiques dans certaines zones, ainsi qu'à de possibles interférences provenant d'un système tiers. Les experts Mitel ont émis des préconisations quant à la gestion de ces risques. Le partenaire a réalisé l'installation de 1 200 bornes dans les différents sites du département. Depuis, le personnel de l'hôpital bénéficie pleinement d'un service sans fil stable et fiable.

### 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.

OPTION DE SERVICE	DESCRIPTION	BENEFICES
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 Mitel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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 démobilitation du client.</li> <li>• Faire évoluer la solution vers la cible</li> </ul>
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"> <li>• Migrer vos clients vers le Cloud, tout en leur permettant de conserver leurs fonctionnalités et plan de numérotation.</li> </ul>

**Témoignage client : Évolution d'une infrastructure avec les services Expertise Infrastructure Voix Mitel**

Une société de transport avait besoin de mettre 800 systèmes à niveau dans une version supportée et de bénéficier des fonctionnalités du mode cluster. Elle souhaitait réaliser une migration maîtrisée à partir d'une technologie ancienne et avoir une configuration cohérente entre les différents sites. L'équipe Expertise Services Professionnels Mitel a accompagné les équipes techniques du client dans la définition de l'architecture pour intégrer le mode cluster et la redondance. Mitel a ensuite reproduit l'environnement client en environnement de test et effectué la migration d'un sous-ensemble de systèmes représentatifs. Ceci a permis de valider la nouvelle configuration. Les services professionnels Mitel se sont rendus sur site pour une phase de maquettage et pour former les administrateurs client. Puis l'équipe Mitel de gestion de projet, responsable de l'implémentation, a supervisé l'ensemble de la mise en œuvre, en prenant en compte la forte demande client d'assurer la continuité de service pour les utilisateurs.



## 4. APPLICATIONS COMPLEXES, INTEGRATION, INTEROPERABILITE

Ces services Mitel visent à permettre l'intégration de la solution Mitel à des réseaux opérateurs, ainsi qu'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	BENEFICES
Développement d'applications sur mesure	Ce service s'applique à toute solution voix ou de communication unifiée nécessitant le développement d'applications en utilisant les API ou SDK Mitel. Mitel se charge du développement ou propose des journées de conseil aux équipes de développement du partenaire ou du client. Remarque : Si une assistance pendant la phase d'implémentation est souhaitée, il est possible de faire appel aux services Implémentation Mitel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnaliser la solution pour répondre à un besoin spécifique d'une entreprise</li> </ul>
Intégration d'applications tierces	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. Il concerne également les entreprises qui migrent vers la technologie Mitel et qui souhaitent conserver des applications spécifiques. Ce service intègre généralement une phase de test en environnement Mitel ou chez le client, le cas échéant. Remarque : Si une assistance pendant la phase d'implémentation est souhaitée, il est possible de faire appel aux services Implémentation Mitel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer le service aux utilisateurs en optimisant les flux de traitement</li> </ul>
Interopérabilité avec des fournisseurs de services	Pour les clients disposant d'un contrat ou envisageant d'en signer un avec un fournisseur de services Trunk SIP spécifique, Mitel effectue des tests d'interopérabilité en environnement de test et identifie les restrictions possibles de fonctionnalités. Les tests contribuent à une mise en œuvre maîtrisée et à la satisfaction globale de l'utilisateur final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire le risque de service dégradé lors de l'activation de nouveaux services trunk SIP</li> <li>Valider les fonctions, fonctionnalités et applications</li> </ul>

### ***Témoignage client : Répondre à des besoins spécifiques grâce à des applications enrichies***

Un organisme public avait besoin d'un système de conférence sécurisé et fiable pour un nombre important de participants réparti sur le territoire national. Mitel a développé une application évoluée sur la solution MiVoice Communication Unifiée et Collaborative basée sur une gestion intuitive du service de conférence téléphonique, par écran tactile sur terminaux SIP propriétaires. Le client souhaitait également disposer de fonctionnalités spécifiques pour ses utilisateurs et son équipe en charge de l'administration, pour être en conformité avec ses règles de fonctionnement internes. L'équipe Expertise Services Professionnels de Mitel a rédigé les spécifications liées à l'expression de besoin client, a fourni une version logicielle préalable pour son évaluation par le client dans l'environnement de test Mitel, ainsi qu'une assistance technique pendant l'installation et les tests du partenaire sur site. L'application évoluée a été intégrée dans une architecture virtualisée et hautement redondante.

## 5. IMPLEMENTATION 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	BENEFICES
Configuration standard	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. Le service est fourni sur site ou à distance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénéficier de l'expérience de Mitel en matière d'implémentation de solutions</li> <li>• Former des utilisateurs pour un usage efficace et optimal des produits Mitel</li> </ul>
Configuration avancée	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. Ce service s'applique à toute solution voix ou communication unifiée et collaborative avec des fonctionnalités avancées. En fonction de la complexité de la demande, Mitel peut constituer une équipe projet pour mieux traiter et gérer la demande de prestation. Par convention, ce qui reste à réaliser dans le cadre de l'implémentation relève du périmètre du partenaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adjoindre les services Mitel pour les aspects les plus sensibles d'un projet</li> </ul>
Responsable technique de l'implémentation	Si Mitel a été impliqué dans les phases de définition d'architecture et d'ingénierie de la solution et si le partenaire le demande, Mitel peut alors proposer l'implication d'un Responsable Technique Implémentation. Ce service intègre la participation à des réunions de projets, la validation de la solution, l'identification et la résolution de problèmes techniques par l'équipe projet étendue aux revendeurs de produits inclus dans la solution Mitel, tels que VMware, et la mise à jour de la documentation d'ingénierie. Cette prestation se décline en nombre de jours par semaine et est fonction de la durée du déploiement. Mitel constitue une équipe projet disposant de compétences dans différents domaines de savoir-faire en lien direct avec le projet. Ce service s'applique à toute solution voix ou communication unifiée et collaborative avec des fonctionnalités avancées, une adjonction conséquente de sites ou d'utilisateurs, ou des intégrations spécifiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplification et réduction du risque dans des projets complexes en disposant d'une autorité technique unique qui peut rapidement résoudre tout problème technique ou intégrer une modification imprévue au niveau de la conception et éviter tout retard dans le déploiement</li> </ul>

***Témoignage client : Migration vers une solution virtualisée et sécurisée dans un Cloud privé***

Une entreprise du secteur de la distribution de détail souhaitait effectuer la migration de ses 6 500 utilisateurs vers une solution Mitel de Communications Unifiées et Collaboratives virtualisée dans un Cloud privé. Mitel a constitué une équipe projet, disposant de compétences dans différents domaines de savoir-faire en lien direct avec le projet, qui est intervenue en phase d'ingénierie de la solution et d'implémentation. Un responsable technique Mitel a validé la solution et s'est assuré de la résolution des problèmes techniques rencontrés. Les services professionnels Mitel ont également participé à la programmation d'un plan de numérotation complexe et à la configuration d'un réseau sans fil étendu. Grâce à ce travail conjoint, le partenaire Mitel a pu démarrer la phase de mise en production et de migration dans de bonnes conditions.