



Service Communication - SV02

Description

Services de communication d'entreprise intégrés comprenant des services vocaux (VoIP), des communications unifiées et de la collaboration (UCC) et un centre d'appels (Contact center).

Les services de communication mettent à la disposition des utilisateurs les solutions suivantes :

1. **SV02.01 – VOIP** : service de téléphonie VoIP avec fonctionnalités téléphoniques étendues
SV02.01 – VOIP Teams : utilisation d'un numéro de téléphone dans Teams
2. **SV02.02 - Fax/SMS par mail** :
service eFax par mail
service eSMS par mail
3. **SV02.03 - Réception téléphonique** : réception téléphonique 'Concierge' / service de téléphonie VoIP pour les centres d'appels « Contact Centers »
4. **SV02.04 - Gestion de l'enregistrement** : enregistrement de la communication VoIP
5. **SV02.05 - Téléphonie sécurisée** : communication sécurisée
6. **SV02.06 - Communications unifiées et collaboration (UCC)** : UCC (United Communication & Collaboration) avec fonctions softphone, messagerie instantanée, appels audio/vidéo et collaboration en ligne

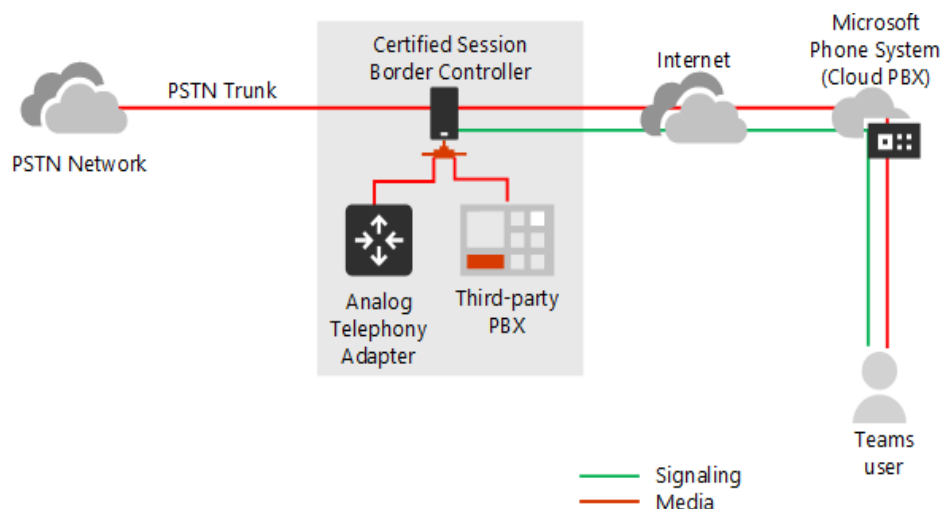
Fonctionnalités

1. SV02.01 – VOIP :

SV02.01 – Service de téléphonie VoIP avec des fonctionnalités téléphoniques étendues.

- basé sur le protocole de transport SIP natif, qui fournit des fonctions vocales complètes dans tout le réseau IP ;
- application de réception « Concierge » pour opérateur téléphonique (voir options) ;
- accès à l'annuaire de l'entreprise ;
- call forwarding, call pickup, hunt group ;
- routage par groupe d'appels entrants, IVR (Interactive Voice Response) ;
- prend en charge les équipements analogiques (téléphones, télécopieurs) avec l'adaptateur analogique « mediatrix » ;
- chiffrement des appels entre téléphones connectés à la centrale (protocole SRTP) ;
- fonction One Number Service (ONS) ;
- invitation à un appel audio via un numéro de téléphone avec code PIN.

SV02.01 – VOIP TEAMS : Utilisation du routage direct pour effectuer des appels téléphoniques ENTRANTS/SORTANTS via un « Sessions Border Controller »



- Utilisation/liaison d'un numéro de téléphone pour les appels sortants et entrants via SIP Trunking
- Transfert d'appel, prise d'appel, recherche de groupe
- Possibilité d'utiliser des téléphones de bureau certifiés Teams



2. SV02.02 - Fax/SMS par mail

SV02.02 - Fax par mail : Service eFax par mail

- Envoi de fax : en utilisant le champ du destinataire dans le mail.
- Possibilité de convertir l'efax reçu en fichier au format « pdf/A-1a », c'est-à-dire un fichier pdf qui sera automatiquement converti en fichier texte et pourra être archivé à long terme. Le processus OCR convertit l'image texte en texte PDF, permettant ainsi des recherches par mots-clés.
- Le chiffrement du fax est effectué initialement selon le protocole T38 et ensuite selon le protocole G711.

SV02.02 - SMS to mail : Service eSMS par mail

- Envoi de SMS : via le champ destinataire du mail.

3. SV02.03 - Réception téléphonique

SV02.03 Concierge :

- Application de réception « Concierge » pour opérateur.

SV02.03 Contact center :

- Service centre d'appels téléphonie « Contact Center »
- routage intelligent des appels entrants, IVR (Interactive Voice Response) ;
- opérateur automatique avec menus, notifications et formules de politesse ;
- messages intelligents avec p. ex. le temps d'attente estimé ou le numéro dans la file d'attente ;
- disponibilité de rapports statistiques standards et personnalisés sur le Contact center, en temps réel ou dans son historique ;
- possibilité d'intégration avec le CRM.

4. SV02.04 - Gestion de l'enregistrement

- Capacité à utiliser une application pour enregistrer la communication VoIP.

5. SV02.05 - Téléphonie sécurisée

Threema Work est une solution de messagerie électronique hautement sécurisée et simple pour les entreprises et les organisations. L'application de chat professionnelle est idéale pour la communication professionnelle via messagerie instantanée et garantit l'échange confidentiel d'informations entre équipes.

Threema Work est entièrement conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Toute communication (y compris les discussions de groupe, appels audio et vidéo, etc.) est toujours protégée de manière optimale par un chiffrement complet end-to-end. Disponible sur le web client, iOS et Android.

- Envoi de sms et messages vocaux.
- Appels audio et vidéo sécurisés.
- Envoi de toutes sortes de fichiers (PDF, documents Office, etc.).
- Partage de photos, vidéos et localisations.
- Création de groupes de discussion pour la collaboration en équipe.
- Discussions depuis votre PC via Threema Web.



- Vérifie l'identité des contacts via un code QR.
- Confidentialité des données grâce au chiffrement end-to-end.

**6. SV02.06 - Service de Communications Unifiées et Collaboration (UCC) SaaS UCC
(Communication Unifiée et Collaboration) SaaS Teams O365**

- création d'équipes, membres, propriétaires, invités, public-privé, paramètres-droits ;
- organisation du contenu via des canaux de discussion ;
- création de canaux de discussion : salon de discussion d'équipe ;
- favori, suivi d'un canal ;
- gestion des équipes et des canaux (paramètres) ;
- intégration avec le package O365 : fichiers en ligne, client Office, création de co-création ;
- messagerie instantanée intégrée (chat), transfert de fichiers, etc. ;
- partage d'écran ;
- collaboration web : tableau blanc (élaborer des documents, dessiner et apporter des modifications comme si vous étiez dans la même pièce) ;
- gestion du contenu (création de dossiers, ajout de fichiers pour l'équipe, etc.) ;
- planifier un appel depuis le calendrier Outlook ;
- invitation à un appel audio via un numéro de téléphone avec code PIN (voir option) ;
- appel vidéo d'invitation pour l'invité ;
- enregistrement des conversations ;
- possibilité de combiner les appels entrants et sortants depuis les numéros de téléphone via le trunking SIP (voir options).



Plateforme

1. SV02.01 – VOIP :

Service de téléphonie vocale avec fonctionnalité téléphonique étendue :

- Voip Openscape Atos Unify.

SV02.01 – VOIP Teams :

- Utilisation du routage direct avec le « Session Border Controller » de « Audiocodes ».

2. SV02.02 - Fax/SMS par mail :

- **SV02.02 - Fax par mail :** OpenScape Expressions Atos Unify pour recevoir et envoyer des e-fax et Autostore pour la conversion en fichiers texte
- **SV02.02 - SMS to mail :** OpenScape Expression Atos Unify.

3. SV02.03 - Réception téléphonique :

- « Concierge » OpenScape Unify Atos
- Contact center : OpenScape Unify Atos

4. SV02.04 - Gestion de l'enregistrement :

- Enregistrement ASC

5. SV02.05 - Téléphonie sécurisée :

- L'infrastructure de confiance est gérée par Threema, une société suisse qui héberge ses propres serveurs en Suisse, du développement logiciel au support client.

6. SV02.06 - Communications unifiées et collaboration (UCC) :

- SaaS TEAMS Microsoft O365



Conditions supplémentaires

- Pour la VoIP, le partenaire doit prévoir une connexion au centre de données de la Chancellerie ;
- Si vous utilisez des numéros de téléphone :
- Le partenaire doit fournir les plages nécessaires à l'opérateur télécom ;
- Prévoir le « number range porting » au trunk SIP de la Chancellerie ou utiliser votre propre fournisseur de trunks SIP ;
- Les coûts du « number range » et les coûts de communication sont à charge du partenaire (= facturation directe de l'opérateur télécom au partenaire).
- ICT Chancellerie sera responsable de la gestion de la plateforme ;
- Gestion de la console partenaire (disponibilité selon le service utilisé) : le partenaire s'assure de posséder les connaissances nécessaires en téléphonie VoIP s'il souhaite accéder à la console de gestion de son partenaire (possibilité de commander une formation auprès du fournisseur) ;
- Si nécessaire, la gestion des consoles peut être déléguée à la Chancellerie ;
- La gestion des téléphones et la formation des utilisateurs seront assurées par le partenaire (installation physique/dépannage des utilisateurs finaux et formation à l'utilisation des softphones) ;
- Le partenaire accepte de suivre l'évolution de la plateforme ;
- La Chancellerie supervisera le lancement du projet avec le nouveau partenaire selon ses besoins (assistance au pouvoir adjudicateur).
L'installation doit être commandée et payée par le partenaire ;
- Pour pouvoir utiliser le « single sign one », le partenaire prévoit un service Active Directory (AD) connecté à la Chancellerie ou utilise la forêt de la Chancellerie. Le nom de domaine AD peut être choisi librement ;
- Pour Threema :
 - Le client doit être en possession d'une invitation pour accéder aux services Threema ;
 - L'utilisateur doit posséder un téléphone mobile compatible avec IOS, Android et avoir accès aux réseaux de données ;
 - L'application Threema Work doit être téléchargée à l'avance sur son smartphone par l'utilisateur final.

Sauvegarde des données

- **Option d'enregistrement vocal** : sauvegarde des données VoIP enregistrées.
- **Option efax par mail** : La sauvegarde des fax se fait en fonction de la sauvegarde de la mailbox, c.à.d. qu'ils sont conservés pendant trois mois.
- **Pour Threema** : la gestion des sauvegardes se fait localement sur l'appareil via un mot de passe.

Sécurité des données

- **Pour le SaaS UCC** : Possibilité d'utiliser l'authentification multifacteur (MFA).
- **Pour la téléphonie VoIP** : Confidentialité des données journalières, la plateforme VoIP Openscape est hébergée dans les centres de données de la Chancellerie.
Chiffrement end-to-end des appels entre téléphones VoIP connectés à la plateforme Openscape (pour les appels internes et les intersites).
- **Pour Threema** : chiffrement end-to-end des données échangées.



Packs standards

Nous proposons les packs d'utilisation suivants :

Pack de téléphonie VoIP

- Voip P0-pack : Fournit les fonctions de base de la téléphonie VoIP en utilisant votre ligne téléphonique existante, si elle est compatible avec la centrale VoIP Openscape.
- Voice P1 pack : Offre les fonctionnalités classiques de la téléphonie VoIP avec un téléphone Unify (que vous devez acheter).

Pack SaaS UCC

- Pack SaaS UCC Teams.

Pack UCC + numéros de téléphone

- Utilisation de SaaS UCC pour effectuer des appels téléphoniques IN/OUT via la centrale voip IPBX.

Pack du Contact center

- Propose une application aux utilisateurs d'un centre d'appels multicanal (Contact center) pour délivrer des informations et répondre aux questions des utilisateurs (fonctions IVR = Réponse vocale interactive ou serveur vocal interactif).
- Routage intelligent des appels entrants.

Pack eFax par mail

- Utilisez votre e-mail pour envoyer et recevoir des fax rapidement et facilement.
- Cela réduit ou élimine le besoin de télécopieurs et de leurs fournitures, vous permet de gérer facilement vos actifs et de disposer d'une solution de sauvegarde et de stockage pour vos fax.
- Le service inclut la fourniture de la plateforme Fax Openscape Expression, qui est intégrée au service Mail.
- Il est possible de transférer automatiquement une copie des fax entrants (par exemple vers SharePoint) depuis la boîte aux lettres.

Pack eSMS par mail

- Utilisez votre mail pour envoyer des sms à un groupe d'utilisateurs.
- Condition : Utilisation du service Mail de ICT Chancellerie.

Pack Threema

- Offre de base : envoyer des messages, passer des appels audio, échanger des fichiers, créer des chats, etc.

Options

Enregistrement vocal

Possibilité d'utiliser une application pour enregistrer la communication VoIP.

Appel audio

Possibilité d'organiser des appels audio (pack téléphonie).

Support sur site pour les utilisateurs finaux

Possibilités de solliciter un support sur site : installation des téléphones et gestion, gestion des utilisateurs finaux et formation.



Audit

Statistiques détaillées d'appels (TEM).

Conversion eFax par mail en PDF/A-1a (Autostore)

Possibilité de convertir l'efax reçu en fichier au format « pdf/A-1a », c'est-à-dire un fichier pdf qui sera automatiquement converti en fichier texte et pourra être archivé à long terme. Le processus OCR convertit l'image texte en texte PDF, permettant des recherches par mots-clés