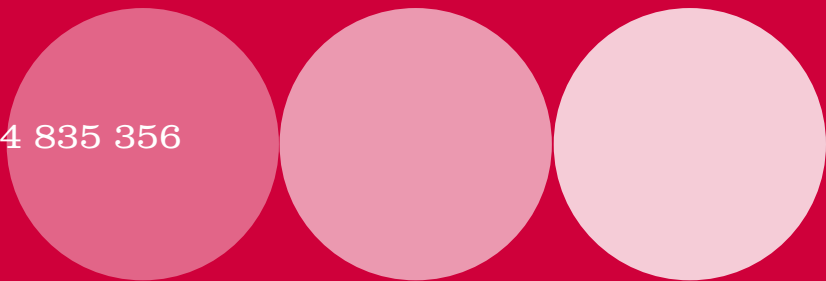


Nous sommes à votre écoute: Tél. 0844 835 356



# NEWSFLASH

Le magazine clients de Telekom & Netzwerk AG

**ECONOMISER DU CO<sub>2</sub>** avec les solutions de communications unifiées modernes

**MOBILITÉ** Extreme lance la mobilité des réseaux

**CENTRE DE SERVICES** au secrétariat, tous les fils se rejoignent

**AVAYA FLARE** c'est ainsi que l'on communique aujourd'hui

**DÉPASSER LES FRONTIÈRES** Caesar pense plus loin



**T&N**

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

**GO ON**  
STEP BY STEP

## PROGRESSER

Afin d'aller droit au but. Nous regroupons l'informatique, la téléphonie IP, les télécommunications et l'outsourcing afin d'obtenir des solutions intelligentes. Suivez-nous.

Nous progressons – STEP BY STEP – de manière sûre en direction du but.

**T&N**

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

Dietlikon Zürich Frauenfeld Olten Crissier

Tél. 0844 835 356 [www.t-n.ch](http://www.t-n.ch)

# NewsFlash

Matière à lire pour les curieux



Chères lectrices, chers lecteurs,

Nous atteignons les limites de nos infrastructures, notamment celles de notre réseau ferroviaire et routier. La croissance démographique de ces dernières années s'est accompagnée d'une hausse de la prospérité. L'infrastructure existante n'est plus en mesure de satisfaire aux exigences si nous ne modifions pas nos comportements actuels. Nous sommes bloqués dans les embouteillages le matin, aux heures de pointe ou restons debout dans le train parce qu'il n'y a plus de places assises, et ce même en 1ère classe. Ces circonstances ont à leur tour une influence négative sur l'économie.

Naturellement, il serait exagéré de prétendre que nous avons déjà la solution face à cette situation. Il existe toutefois dans le domaine de la communication mobile quelques réponses qui, selon nous, vont dans le bon sens.

Le véritable moteur du développement des solutions mobiles en environnement commercial est principalement issu des applications privées. Les nouveaux terminaux, notamment l'iPad, l'iPhone et diverses tablettes dotées des systèmes d'exploitation Android ou Windows, semblent tout bonnement avoir été conçus pour y exploiter des applications commerciales avec la sécurité nécessaire.

C'est un véritable plaisir que de voir la dynamique créée par ces nouvelles possibilités dans certains processus commerciaux. De nouveaux modèles de travail peuvent tout d'un coup devenir réalité et éviter que les pendulaires se déplacent tous en même temps sur nos infrastructures surchargées. À l'avenir, la question de savoir quel appareil est utilisé pour l'application prévue (applications, téléphonie, vidéo, etc.) ne sera plus primordial. Le véritable défi sera de sécuriser et de gérer les systèmes, les données et les applications.

Dans ce numéro de Newsflash, nous vous montrons comment réduire votre consommation d'énergie – et nous ne parlons pas seulement de l'électricité – avec des solutions de communications unifiées mobiles et modernes. Par exemple Avaya Flare qui apporte un monde nouveau de la communication sur les terminaux mobiles. Ou encore Extreme qui aguerrit ses réseaux pour l'ère de la mobilité. Et CAESAR, la solution CTI multitalent, vous montre comment dépasser les frontières.

Suivez-nous dans le nouveau monde de la communication mobile! Je vous souhaite de passer quelques minutes intéressantes à lire le nouveau Newsflash et d'avoir beaucoup de bonnes idées.

Hermann Graf  
Directeur

**Aller de l'avant! Et ensemble, faire un peu bouger les choses.  
Appelez le 0844 835 356 si vous avez des questions ou si vous souhaitez  
explorer le domaine inconnu qu'est pour vous T&N. Merci.**

## **Aimez-vous être pris dans les embouteillages?**

Économiser du CO<sub>2</sub> et davantage avec les solutions de Communications Unifiées 4

## **La nouvelle mobilité nécessite des réseaux ad hoc**

Extreme Networks lance la mobilité des réseaux 6

## **Le centre de services du prestataire de services**

Au secrétariat, tous les fils se rejoignent 8

## **C'est ainsi que l'on communique aujourd'hui**

Avaya Flare Experience 10

## **Penser plus loin et dépasser les frontières**

T&N fait évoluer les entreprises avec une plateforme de Communications Unifiées 12

## **Aller de l'avant**

T&N a misé sur l'aiciti 2011 – avec succès 14

Impressum:  
Telekom & Netzwerk AG  
Industriestrasse 2  
8305 Dietlikon  
Téléphone 0844 835 356  
Courriel info@t-n.ch

## Aimez-vous être pris dans les embouteillages?

Économiser du CO<sub>2</sub> et davantage avec les solutions de communications unifiées



Les bouchons font perdre du temps, gaspillent de précieuses ressources et sont nocifs pour l'environnement. Les solutions TIC modernes en sont la clé.

**Il s'agit de l'utilisation efficace de l'énergie, mais pas seulement. Il s'agit aussi des réseaux de communication qui atteignent leurs limites et il s'agit encore de faire économiser de l'argent à votre entreprise et à vos collaborateurs tout en réduisant les risques d'accident. Mais prenons les choses dans l'ordre.**

Peu d'autres sujets ont suscité ces derniers mois des débats aussi nombreux et virulents que le climat et les émissions de CO<sub>2</sub>. Nous pensons déjà maîtriser le problème énergétique qui s'annonce en construisant quelques nouvelles centrales nucléaires, puis il y a eu Fukushima. Retour à la case départ. L'énergie nucléaire n'est plus à l'ordre du jour, de nouvelles centrales électriques à combustibles fossiles ne sont tolérables que sur une courte période de transition. Ce qu'il nous reste à faire, c'est de prendre des mesures durables visant à améliorer l'efficacité énergétique et à réduire la consommation.

### Aussi nuisible que le trafic aérien

Le WWF a réalisé une enquête sur le potentiel d'optimisation de la consommation énergétique issu de l'utilisation intelligente des technologies de l'information et de la communication (TIC). Le résultat est impressionnant: avec la suppression des déplacements en avion, en voiture et en train grâce aux rencontres virtuelles par vidéoconférence, la gestion intelligente des bâti-

ments, l'aménagement de postes de travail mobiles, la mise en place de nouvelles technologies de virtualisation des serveurs et l'amélioration de l'exploitation et du refroidissement optimal des centres de calcul, nous pourrions économiser chaque année près d'un milliard de tonnes de CO<sub>2</sub>.

### Désengorger le trafic routier et ferroviaire

Parallèlement aux impacts strictement liés à la consommation d'énergie, nous constatons que l'expansion démographique, qui entraîne l'augmentation des mouvements pendulaires, pousse nos infrastructures à leurs limites capacitives. Dans ce domaine également, nous avons urgemment besoin de solutions valables à long terme, car ce type de projets d'infrastructure ne se réalise pas du jour au lendemain.





## Devenez champion de l'énergie!

Les mesures/solutions suivantes vous aident à réduire votre consommation d'énergie, à gagner du temps et à économiser de l'argent dans le cadre de votre stratégie d'information et de communication.

### Vidéoconférence au poste de travail

Les solutions de communication unifiée modernes telles que Microsoft Lync ou Avaya Flare offrent d'excellentes solutions de vidéoconférence et peuvent être mises en place à peu de frais sur chaque poste de travail individuel. Les réunions et les séminaires, ou tout simplement la communication en général, deviennent plus personnels et plus efficaces.

### Vidéoconférence en salle de réunion

Grâce aux solutions de Polycom, les salles de réunion peuvent être aménagées en salles de vidéoconférences d'où l'on peut en outre communiquer avec chaque poste de travail équipé de la technologie vidéo. L'efficacité du travail de projet à distance ou des formations de groupe s'en trouve nettement amélioré, notamment grâce à la suppression du temps de déplacement.

### HomeOffice

Permettez à vos collaborateurs de travailler à la maison! Grâce à des solutions de communication modernes, vous garantes les mêmes fonctions de communication et d'accès aux données requises. Ces solutions protègent également votre infrastructure informatique et vos données.

### Virtualisation des serveurs

La virtualisation de l'infrastructure des TIC, voire leur hébergement dans un environnement professionnel, permet d'économiser encore plus d'énergie. Dans le même temps, la sécurité et la disponibilité des données s'en trouvent améliorées.

### Alimentation électrique et climatisation des centres de calcul

Dans les entreprises, il n'est pas rare de voir les équipements informatiques les plus modernes et performants côtoyer des concepts d'alimentation électrique et de climatisation issus d'une époque révolue. La mise en œuvre de solutions modernes engendre des économies d'énergie substantielles.

### Terminaux modernes

Les terminaux modernes, comme par exemple les téléphones, les écrans et les ordinateurs, sont nettement moins gourmands en électricité que les appareils plus anciens. Quant aux téléphones VoIP, ils peuvent être mis dans un mode proche de celui de veille par le biais d'un réseau intelligent avec fonction spéciale de déconnexion de l'alimentation électrique. Ceci permet de réduire considérablement la consommation énergétique en dehors des heures de bureau.

## Croissance de la productivité: un potentiel illimité

Si nous comptons le temps passé dans les embouteillages, et donc perdu en termes de travail, ou plus fondamentalement de qualité de vie, nous découvririons un gigantesque potentiel d'augmentation de la productivité.

## Les communications unifiées comme élément clé

La technologie moderne des communications joue un rôle clé dans notre évolution vers une utilisation efficace de l'énergie et la solution de nos problèmes capacitifs. La mise en œuvre de solutions de vidéoconférence, désormais peu coûteuses et faciles à installer sur chaque poste de travail, permet d'éviter les déplacements et d'économiser beaucoup de temps et d'énergie. Le 19 mai, le HomeOfficeDay a eu lieu pour la seconde fois en Suisse. Durant cette journée, plus de 40'000 personnes ont travaillé chez elles et ont permis d'économiser plus de 9000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Dans le même temps, les participants ont réalisé un gain de temps de pas moins de 908 jours, ce qui équivaut à près de 7 % du temps de travail fourni. Ces données mettent en évidence une amélioration considérable de la qualité de vie et de la productivité.

### ÉCONOMISER DE L'ÉNERGIE AVEC T&N

Il existe encore bien d'autres possibilités pour consommer moins d'énergie. T&N vous accompagne sur le chemin d'un environnement TIC pauvre en émissions CO<sub>2</sub>. N'hésitez pas de nous demander un entretien conseil en la matière! Téléphone 0844 835 356

IT & COMMUNICATION SOLUTIONS

## La nouvelle mobilité nécessite des réseaux ad hoc

Extreme Networks lance la mobilité des réseaux



**L'apparition et la prolifération rapide des appareils mobiles comme l'iPad ainsi que la croissance fulgurante des services virtuels et de «cloud computing» créent une nouvelle ère de la mobilité. Une constellation variée d'individus, d'appareils, d'applications et de machines virtuelles constamment en mouvement définit le nouveau mélange de services en termes de réseaux, qualité, sécurité et performance.**

L'utilisateur est susceptible d'employer une tablette, un smartphone, un portable, un téléphone VoIP ou une station de travail. Ces appareils nécessitent tous un accès rapide et sécurisé à des applications dont la plupart sont fournies par des machines virtuelles dans des centres de calcul. Nous nous fions donc inconditionnellement au réseau, qui doit assurer la continuité de la qualité et de la sécurité des services.

Les réseaux classiques ne sont généralement pas en mesure de satisfaire à ces exigences. Jusqu'à présent, le serveur et les applications étaient statiques, et la mobilité de l'utilisateur s'étendait tout au plus aux connexions passant par un réseau local sans fil (WLAN) ou un réseau privé virtuel (VPN). Aujourd'hui, nous avons besoin d'une solution d'automatisation pour gérer la nouvelle mobilité des utilisateurs, des machines et des applications, le mode d'accès toujours changeant par divers médias – par exemple la troisième ou quatrième génération de téléphonie mobile (3G/4G), WLAN ou le réseau local sans fil (LAN) –, ainsi que l'utilisation d'applications dont le site d'implantation est inconnu.

Le but est de permettre à l'utilisateur d'éprouver la cohérence de ses applications, indépendamment du lieu, du temps et du mode d'accès.

Après que les entreprises ont fourni des années d'efforts pour standardiser les applications ainsi que les terminaux câblés et mobiles pour limiter au maximum les frais de gestion de l'infrastructure informatique, la tendance est désormais à l'individualisation. Les collaborateurs sont supposés travailler avec les appareils qu'ils maîtrisent le mieux. Cela augmente leur productivité et également celle de l'entreprise.

Pour soutenir les entreprises sur le chemin de cette nouvelle ère de la mobilité, Extreme Networks propose une solution continue pour le nombre toujours croissant d'utilisateurs mobiles, d'appareils et de machines virtualisées. Le système d'exploitation unique, continu et modulaire XOS permet le traitement automatisé et individuel de chaque utilisateur ou terminal dans le réseau, indépendamment du mode d'accès.



Principales caractéristiques de l'architecture d'Extreme Networks:

- Chaque utilisateur ou chaque machine virtuelle s'accompagne d'une configuration de réseau virtuelle, personnelle et sécurisée, de manière à ce que l'utilisateur puisse travailler efficacement à tout moment et quel que soit son emplacement.
  - Les machines virtuelles au sein de centres de calcul sont directement reliées aux commutateurs des centres de données, sans l'intervention de commutateurs virtuels. Cette architecture augmente la sécurité, la disponibilité et la performance des applications, et réduit considérablement le nombre de composants de réseau à gérer.
  - Le trafic de données est analysé en temps réel sans que cela n'influence la performance. Dans le même temps, les menaces sont automatiquement détectées et désamorcées.
- Les configurations de réseau s'effectuent de manière dynamique selon l'importance du trafic, l'application ou les droits d'utilisateur, ce qui permet de réduire à un minimum les configurations manuelles.
  - Avec la nouvelle technologie, les niveaux de réseau dans les centres de calcul peuvent être réduits de cinq à une ou deux couches seulement. Ceci offre de nombreux avantages comme:
    - une architecture claire et simple
    - la diminution de la taille des armoires réseau
    - la réduction considérable du courant consommé
  - L'administrateur du réseau obtient le contrôle en temps réel de l'infrastructure du réseau.

## Nos spécialistes réseaux



Remo Curiger



Micha Schönenberger



Peter Dreher



André Förster



## Le centre de services du prestataire de services

Au secrétariat, tous les fils se rejoignent



**Les feux des projecteurs sont braqués sur les réalisateurs de projets, les informaticiens, les télématiciens et les spécialistes en applications. À peine perçoit-on derrière les coulisses une activité frénétique. On y voit des mains travailleuses en train de créer les documentations, de transmettre les demandes au bon service, de rédiger les factures, de réaliser le suivi de la base de données clients ou de saisir et d'entretenir les données d'assistance technique.**



Sibylle Schubnell, Responsable du secrétariat

Chez T&N, le secrétariat est véritablement au cœur de l'action. Fidèle à notre devise « nous voulons être numéro un en expérience client », notre équipe se concentre chaque jour sur les contacts clients. Un des faits marquants est certainement l'accueil aimable, ouvert et sympathique qui est réservé au visiteur qui franchit la porte de l'entreprise. Le premier contact, qu'il soit téléphonique ou visuel, à lieu dans la plupart des cas avec le secrétariat. Véritable carte de visite de l'entreprise, ces premiers contacts fixent la première impression, qui sera déterminante pour le développement de la relation client. Par la suite, le secrétariat sera régulièrement amené à être en contact avec le client, que ce soit lors de la soumission d'une offre, de la coopération à un projet, de la facturation ou de l'établissement du dossier client.

Dans ce contexte, la collaboration avec les divers services lors de la création de concepts et d'offres joue un rôle particulier. Les documentations des diverses sections spécialisées aboutissent au secrétariat où elles sont examinées sous toutes les coutures puis uniformisées et regroupées. Ces opérations sont effectuées dans un souci essentiel: la qualité du produit final. Ce travail est très exigeant, ce d'autant plus puisqu'il faut souvent l'accomplir dans l'urgence.

Tous les trois ans, T&N et Unitel prennent chacune en charge la formation d'une apprentie de commerce. Marione Anno effectue sa 1ère année d'apprentissage chez Unitel, Nicole Manetsch sa 2e année d'apprentissage chez T&N. Les deux apprenties ont la possibilité de se familiariser avec tous les domaines administratifs importants d'une PME. « Les tâches sont très variées et, en tant qu'apprentie, je peux déjà prendre l'entière responsabilité pour certains processus partiels. La collaboration avec les divers services et collègues est formidable. J'apprends beaucoup de choses et jamais je n'aurais imaginé pouvoir comprendre des sujets techniques aussi compliqués! », déclare Nicole Manetsch.





Nicole Furrer



Patricia Kern



Roman Schneider



Nicole Manetsch



Annabel Tschirley



Marione Anno

«Si une présentation ou une offre a suscité l'intérêt du client, nous partageons l'enthousiasme du responsable de clientèle et des autres participants. Lorsque notre travail débouche finalement sur le résultat souhaité, nous en sommes fiers, car nous avons contribué à ce succès avec notre engagement», dit Sibylle Schubnell, responsable du secrétariat. «Ensuite, nous élaborons les contrats et accompagnons le processus de préparation du projet. Lorsque le projet est transféré à l'exploitation, cela ne signifie pas pour autant que notre travail est terminé. Même après la réalisation du projet, nous fournissons encore d'importantes contributions à l'arrière-plan. Nous nous occupons encore des «détails», notamment de la constante mise à jour de la base de données clients, des facturations, des administrations de maintenance et de garantie, ce qui est loin d'être négligeable.»

Le travail au secrétariat exige une grande résistance au stress, un degré élevé de souplesse et la faculté de prendre en charge et de résoudre les problèmes de façon simple et efficace. «On ne s'ennuie jamais. Le matin, on ne sait pas toujours ce qui nous attend. Certaines tâches ont une échéance claire ou reviennent régulièrement. Mais chaque journée apporte son lot d'imprévus. C'est très varié et passionnant de toujours apprendre de nouvelles choses, mais cela exige aussi de chacun de nous une bonne dose de souplesse.», dit Nicole Furrer.

Outre l'accompagnement des questions administratives des divers services, le quotidien est marqué par des tâches multiples et variées. «Personnellement, ce que je préfère, c'est de collaborer à différents projets et de prendre des responsabilités. C'est toujours un défi particulier et passionnant», selon Annabel Tschirley.

Le secrétariat est le centre de services de l'exploitation. C'est ici que les fils se rejoignent: d'importantes unités de processus dans la chaîne de création de valeur sont implantées dans ce service. «L'interaction entre les affaires

commerciales et techniques donne sans cesse une nouvelle poussée d'adrénaline. De nos jours, la technique est tellement vite obsolète que nous sommes régulièrement confrontés à de nouveaux appareils et à de nouvelles innovations», nous dit Roman Schneider.

«J'apprécie beaucoup le fait que nous prenons en charge des clients de toutes les régions de la Suisse. Cette constellation idéale me permet d'appliquer mes connaissances linguistiques.», se réjouit Patricia Kern. La communication interne entre les sites de Dietlikon, Frauenfeld, Olten et Crissier favorise elle aussi le développement des connaissances linguistiques et culturelles. «L'excellente collaboration entre les membres de l'équipe – également entre les différents sites – est une condition sine qua non pour atteindre nos buts communs, en particulier durant les périodes mouvementées», nous confie Sibylle Schubnell.

# C'est ainsi que l'on communique aujourd'hui

## Avaya Flare Experience



Avaya Flare Experience combine fiabilité et beauté à la communication (voix et vidéo) et à la collaboration en temps réel à un prix abordable.

**Le travail ne peut être productif que si les collaborateurs, les clients et les fournisseurs peuvent communiquer rapidement et simplement, quelque soit l'emplacement de chacun. Grâce aux fonctions vidéo, voix et SMS entièrement intégrées de la nouvelle famille de produits Avaya Flare, la communication est plus efficace et plus simple que jamais. Lors de l'élaboration de ces produits, les développeurs ont principalement pris en considération les besoins de communication de l'utilisateur. La nouvelle solution collaborative Avaya Flare propose une nouvelle dimension de communication.**

Grâce à Avaya Flare Experience, la stricte démarcation entre les différents canaux de communication appartient désormais au passé. L'utilisateur accède depuis son poste de travail à des applications voix et vidéo, à des médias sociaux, ainsi qu'à la messagerie électronique et instantanée par le biais d'une interface unique en son genre. Il dispose en outre de nombreuses solutions de conférences vocales, vidéo et Web, ainsi que de divers répertoires et historiques des contacts. La zone centrale «Spotlight» permet d'initialiser des conférences en un tour de main et de lister et gérer les conférences téléphoniques ou vidéo planifiées. L'utilisateur peut ajouter des contacts à partir du carnet d'adresses tout aussi intuitivement. Pour rédiger et envoyer des SMS, il suffit de cliquer sur l'icône correspondante située sous la photo du contact permettant d'accéder au clavier. Avaya Flare Experience est basé sur le système d'exploitation Android™ et offre les fonctions suivantes:

- Une interface utilisateur tactile «touch and swipe», qui permet à l'utilisateur de communiquer comme il le souhaite (vidéo, voix et texte), de lire des messages, d'organiser son calendrier et ses rendez-vous ainsi que de programmer des alarmes et rappels.
- Les solutions «drag-and-drop» simplifient la téléphonie et les conférences vocales et vidéo. Elles permettent aux utilisateurs de communiquer avec d'autres personnes par courriels, messages vocaux ou instantanés lors d'une conférence active sans interrompre la réunion en cours.

- Le fichier rotatif virtuel offre une vue d'ensemble harmonisée de divers répertoires, à savoir le répertoire des entreprises, les contacts privés ainsi que les activités sur Facebook, Twitter et autres plateformes de médias sociaux. Les utilisateurs peuvent ainsi feuilleter les répertoires pour chercher et sélectionner les personnes qu'ils souhaitent contacter, vérifier la disponibilité et les préférences de chacun en matière de modes de contact et initier la communication.
- La possibilité de télécharger d'autres applications commerciales, y compris un nombre croissant d'outils logiciels basés sur Android.

## Solutions

La nouvelle famille de produits s'étend des solutions pour le bureau individuel aux systèmes de conférence à plusieurs écrans. Grâce au faible besoin en bande passante, les solutions collaboratives par vidéo, qui par ailleurs offrent une transmission vidéo en qualité HD, sont devenues intéressantes pour un plus grand nombre d'entreprises et de collaborateurs. Il est avéré que les coûts d'exploitation sont trois fois moins élevés avec des produits Avaya par rapport aux autres solutions disponibles en ce moment sur le marché, en premier lieu grâce au faible besoin en bande passante.

La nouvelle solution repose sur l'architecture Avaya Aura™, elle-même basée sur Session Initiation Protocol (SIP). Étant donné que les communications vidéo et les vidéoconférences sont basées sur la même plateforme, l'utilisation de ces applications devient aussi simple qu'un appel téléphonique. L'intégration de la communication vidéo en temps réel dans l'infrastructure de base d'Avaya Aura permet de mieux contrôler les coûts, la qualité des services (QoS) ainsi que l'administration et la gestion des applications. Comme aucun réseau supplémentaire n'est nécessaire, la fonction vidéo s'intègre généralement dans le réseau existant sans autre adaptation.

## Desktop Device

Pour le moment, l'application Avaya Flare Experience ne peut être exploitée qu'avec Avaya Desktop Video Device. **Des solutions fonctionnant sous d'autres environnements, comme par exemple sur ordinateurs portables, tablettes et smartphones, seront disponibles sous peu (sur iPhone: déjà à partir d'août 2011).**

Le terminal Avaya Desktop Video a été conçu pour la famille de produits Avaya Flare Experience. Il permet aux utilisateurs de communiquer entre eux à un prix abordable, que ce soit depuis leur poste de travail ou sous forme de pont de téléconférence en salle de réunion. De plus, cette technologie peut servir de terminal d'information dans l'espace de vente d'un magasin: les clients peuvent alors consulter des informations complémentaires sur les produits par le biais de ce terminal. Le terminal se distingue par un écran tactile HD de 11,6 pouces et une caméra HD offrant une résolution de 720 pixels. La transmission vocale en qualité HD se fait par deux microphones intégrés. Grâce au protocole SIP et au réseau WLAN, l'appareil peut être mis en œuvre de façon mobile sur l'ensemble du site de l'entreprise. Les deux interfaces USB permettent de raccorder au choix un clavier optionnel, un écouteur ou un modem 3G/4G, ainsi qu'un support de données externe. Les versions suivantes prendront en charge l'accès à distance via une connexion VPN et l'accès aux réseaux de téléphonie mobile de la quatrième génération.

### VIVRE AVAY FLARE

<http://www.youtube.com>  
 Recherche «Avaya Flare deutsch»



Avaya Flare Experience avec Dockingstation pour Smartphones.

## Penser plus loin et dépasser les frontières

T&N fait évoluer les entreprises avec une plateforme de communications unifiées



Les frontières ne furent jamais un obstacle pour l'empereur Julius Caesar. Aujourd'hui, 2000 ans plus tard, un autre Caesar s'attelle à franchir toutes les frontières.

**Aucune frontière n'a jamais empêché l'empereur romain Jules César d'avancer. Eh bien maintenant, plus de 2000 ans plus tard, un autre César se met à franchir toutes les frontières, mais cette fois-ci dans une mission absolument pacifique: avec la solution logicielle CAESAR, la société CASERIS propose de relier divers canaux et plateformes de communication à différentes applications, ce qu'elle a décidé de considérer comme un défi et non comme un obstacle. Le succès montre que l'on peut aller au-delà des limites, interconnecter des systèmes et créer ainsi la messagerie unifiée entièrement intégrée.**

CAESAR, le système de communications unifiées avant-gardiste, est intuitif et s'adapte aisément à l'infrastructure de votre entreprise. Permettant aussi bien la simple intégration fax que celle des applications CTI (couplage téléphonie-informatique) et des solutions de communications unifiées, ce système est apte à créer des paysages de sys-

tème complexes avec un haut degré d'intégration. Application d'infrastructure modulaire, CAESAR relie toutes les installations téléphoniques VoIP et RNIS avec les serveurs mail disponibles (IBM Lotus Notes, Microsoft Exchange, Novell Group Wise, serveurs mail SMTP quelconques) et les programmes de pilotage de l'entreprise ou, en l'occurrence, les systèmes de gestion des relations clients (ERP/CRM). Pour ce faire, CAESAR utilise les données d'adresses stockées dans quelque base de données que ce soit. Cela permet d'identifier rapidement les clients et de saisir leurs demandes de façon efficace et qualifiée. Résultat: clients satisfaits, gain de temps et d'argent, déroulements améliorés, processus de communication plus efficaces et collaborateurs motivés, que ce soit dans l'environnement d'une PME ou d'un grand groupe.

### Intégration MS Office 2010

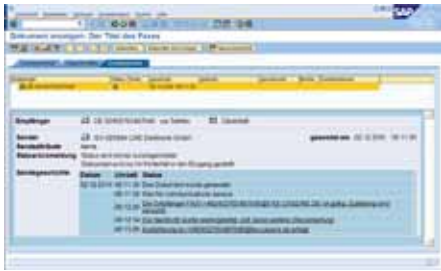
CAESAR se laisse parfaitement intégrer dans MS Office 2010 (même les versions plus anciennes). Outlook permet de plus d'intégrer un affichage aisé des fax offrant la possibilité



de générer des messages fax tant au format TIFF que PDF. D'autres outils sont disponibles pour traiter les documents fax entrants (fonction note, tampon, gomme).

Grâce à un lecteur multimédia innovant, il est possible d'écouter les messages vocaux présentés dans Outlook, par le biais du haut-parleur de l'ordinateur ou du téléphone. Les fonctions de téléphonie de la solution CTI CAESAR ont été intégrées dans une barre de menu à part et peuvent être utilisées par simple clic. Les appels peuvent être initiés directement à partir des contacts Out-





look, d'un courriel ou d'un navigateur Web.  
**Intégration dans SAP**

CAESAR CTI pour SAP crée un lien fonctionnel entre le téléphone et l'ordinateur avec SAP Client. Cela permet d'exécuter des fonctions téléphoniques comme la composition du numéro, le transfert d'appel, la conférence, le va-et-vient, l'affichage du numéro des appels entrants, etc. directement à partir de SAP Client. Les appels sont répertoriés dans un journal. Pour ce faire, on peut par exemple utiliser le dossier d'entrée de SAP R/3 ou mySAP. Ceci permet à l'utilisateur de visualiser l'ensemble des échanges téléphoniques, fax, courriels et SMS dans un ordre chronologique et voir naître ainsi le monde des communications unifiées.



**Intégration dans Lotus Notes**

Courriel, calendrier, partage d'informations, pilotages de processus, workflow, etc.: les fonctions de Lotus Notes/Domino sont multiples et variées. Les services de télécommunication utiles tels que le répondeur automatique, l'envoi et la réception de télécopies, les messages SMS et l'utilisation de carnets d'adresses pour téléphoner (CTI) ne sont pas ou insuffisamment implémentés dans Lotus Notes. CAESAR Connector pour Lotus Notes remédie à ce défaut en installant les services de télécommunication tels que boîte vocale, SMS, fax et CTI sur chaque poste de travail. Conçu en tant que solution de connexion à haut degré d'intégration, CAESAR Connector utilise pour Lotus

**L'ÉQUIPE APPLICATIONS T&N CONSTRUIT LE MONDE DES COMMUNICATIONS UNIFIÉES**



«Mon équipe et moi avons déjà réalisé beaucoup de projets avec Caesar, dont certains très notables qui nous remplissent de fierté. Les nombreuses réactions positives et l'enthousiasme des utilisateurs motivent mon équipe pour de futurs projets. Que Caesar fonctionne aussi à 100 % sous Citrix, c'est génial!»

Notes des interfaces API directes. De par son architecture client/serveur, le système CAESAR, dont l'installation est centralisée, fait le lien entre votre installation téléphonique (ISDN ou VoIP) et votre système de courriel.

L'administration et la gestion des utilisateurs s'effectuent directement dans Lotus Notes. Les données des messages réceptionnés par CAESAR sont stockées dans les bases de données courriel correspondantes ou, sur demande, dans CAESAR Directory ou un répertoire LDAP situé en dehors de Lotus Notes. Des compressions vocales spéciales (MP3) génèrent des fichiers vocaux de petite taille. Grâce à l'extension spéciale de la base de données courriel CAESAR Client, l'utilisation des services de télécommunication fournis par CAESAR est intuitive et ne requiert aucune formation approfondie.

**CAESAR soutient vos processus**

L'exemple de SAP illustre bien l'énorme influence que peut exercer CAESAR sur l'optimisation des processus: Étant donné que l'utilisateur peut exécuter des fonctions téléphoniques à partir de son environnement SAP habituel, les frais de formation pour un système supplémentaire peuvent être économisés. Lorsqu'un appel entre, les données de l'appelant telles que le nom, la société, etc. s'affichent sur l'écran dès que le téléphone sonne. En outre, lors d'un appel entrant, des

actions automatiques peuvent être exécutées, comme par exemple ouvrir une base de données clients, une liste de commande, une note de réunion ou démarrer un processus workflow.

Puisqu'il n'est plus nécessaire de rédiger des comptes-rendus à la main pendant la conversation ni de les consigner par la suite dans une base de données clients, une note ou un workflow, le travail est considérablement facilité. En cas d'absence, les appels entrants sont enregistrés dans une liste qui permet ensuite des rappels aisés. En combinaison avec Unified Messaging, chaque utilisateur peut disposer d'un répondeur automatique personnel. Les appels sortants peuvent être initiés au moyen de SAPphone, du pavé numérique, du poste de travail ou à l'aide du carnet d'adresses. L'utilisateur économise ainsi du temps de travail précieux. Ce temps précieux que l'on perdrait en temps normal à chercher le numéro, à sélectionner manuellement et à recomposer si la ligne est occupée.

Plusieurs utilisateurs peuvent être intégrés dans une conférence téléphonique par un simple clic. Durant une conversation téléphonique, l'utilisateur peut être en mode double appel comme à l'accoutumée ou passer d'un interlocuteur à l'autre (va-et-vient). La conversation peut être transférée en deux clics seulement à un partenaire, celui-ci ayant par exemple été sélectionné directement dans la base de données d'adresses. Et ce n'est pas tout: actuellement, dans le cadre d'un projet, la société CASERIS développe l'intégration de SAP CIC (Customer Interaction Center) dans CAESAR.

**DES PARTENAIRES FORTS – T&N ET CASERIS**

«Avec T&N, CASERIS dispose d'un partenaire-intégrateur, ayant plus de 4 ans d'expérience et bénéficiant d'une vaste connaissance du secteur d'activité et des produits. T&N est leader suisse de nos logiciels CASERIS. Nous sommes heureux de collaborer étroitement avec T&N!», selon les propos de Manfred Hoffmann, directeur des ventes Key Account chez CASERIS. Avec CEASAR, T&N améliore vos processus quelque soit la plateforme de communication ou les applications que vous utilisez. N'hésitez pas à contacter Urs Meier en appelant le 044 835 36 70 ou par courriel à l'adresse u.meier@t-n.ch



## Aller de l'avant

T&N a misé sur l'aiciti 2011 – avec succès!



L'Équipe T&N à l'aiciti 2011 en «tenue de randonnée»

**Après quelques difficultés initiales, l'aiciti 2011, le nouveau salon suisse des TIC, s'est tenu du 10 au 12 mai à la Foire de Zurich. T&N a participé à l'évènement avec une contribution originale, largement applaudie.**

Fin janvier 2011, l'organisateur du salon a informé les participants de maintenir les dates de l'aiciti inchangées. Avec un calendrier ambitieux, T&N a décidé de se présenter différemment – loin du «daily business dresscode» – en plongeant dans un univers complètement nouveau: celui de la mobilité.

La nouvelle présentation, qui devait être hors du commun, a été conçue en collaboration avec le paysagiste et le standiste. Le but était de concevoir un stand qui surprend les visiteurs à coup sûr. En amont de la manifestation, il a fallu préciser de nombreux détails pour que tout soit prêt le jour du montage. Dimanche, l'équipe de montage a commencé l'aménagement du stand avec des travaux de base comme la pose du sol, du toit, etc. pour que le paysagiste puisse, le même jour, livrer le gravier, poser les dalles de pierre naturelle et installer les troncs d'arbre. Lundi, l'équipe a attaqué les points de détail. Les bouleaux, fraîchement coupés, ont été directement livrés sur le stand. Les arbres ont été stabilisés à l'aide d'une fixation spéciale, puis arrosés. Parallèlement à cela, l'équipe des techniciens de T&N a finalisé toutes les installations ayant trait à la mobilité.

Lundi soir, notre stand, réalisé dans les délais, avait de quoi nous remplir de fierté. Le stand était tel que nous l'avions imaginé. Grâce à une planification et une mise en œuvre minutieusement préparées par toute l'équipe, l'ensemble de la technique a fonctionné d'emblée.

Adaptée à l'environnement du stand, l'équipe de vente s'est présentée aux visiteurs en habits de randonnée, ce qui a fait sensation et parler de nous. Notre équipe montrait aux visiteurs comment exécuter des fonctions d'information, de téléphonie et de communication sur un appareil quelconque, p. ex. Avaya Flare, iPad, tablettes Android, notebooks ou smartphones, de façon à pouvoir accomplir les tâches liées au travail quotidien.

«Même si, en nombre, les contacts sont restés en dessous de nos attentes, une grande partie d'entre eux ont été très intéressants, au regard de cette première aiciti. À mes yeux, la tenue des deux salons en parallèle, celui de l'aiciti et de topsoft, a eu des retombées positives», explique Hermann Graf.

ALLER DE L'AVANT – il est toujours difficile d'évaluer le succès et les avantages d'une participation à un salon. L'expérience nous montre cependant que la pensée à long terme finit par porter ses fruits.

Le succès de cette première édition à Zurich trouve sa continuation logique en Romandie. L'«aiciti» et le «topsoft» ont lieu pour la première fois ensemble à Lausanne, les 8 et 9 novembre 2011!

Après trois jours de salon couronnés de succès, notre paysage a été démonté. Nous nous réjouissons de l'aiciti 2012 du 8 au 10 mai 2012. Réservez d'ores et déjà cette date!





It's time  
to redefine  
mobility.



Sécurité.

Vitesse.

Fiabilité.



*Make Your Network Mobile*

Nous sommes seulement orienté à ce que vous avez besoin.

Extreme Networks GmbH | Jörg Hofmann | Tél.: +41.31.721.01.58 | [jhofmann@extremenetworks.com](mailto:jhofmann@extremenetworks.com)

[www.extremenetworks.com](http://www.extremenetworks.com)