

MD Evolution R7.0

Lancement d'Offre de Produit

Des systèmes de communication
pour les entreprises qui vont de l'avant



Un système de communication pour les petites et moyennes entreprises

MD Evolution R7.0 — Des systèmes de communication qui font aller de l'avant les entreprises

Nous sommes fiers de vous annoncer la nouvelle version R7.0 du Système de Communication MD Evolution, conçue pour les marchés des petites et moyennes entreprises (PME). La solution MD Evolution 7.0 permettra à ces entreprises d'utiliser des moyens d'exploitation encore plus simples et leurs ressources seront davantage efficaces. Cette version est révolutionnaire dans les domaines de la mobilité et de la téléphonie IP. Les personnes en déplacement vont pouvoir bénéficier d'un niveau de performances et de fiabilité tout à fait exceptionnel.

Poste Mobile : la fonction révolutionnaire qui permet au personnel mobile d'exploiter au mieux les solutions proposées par le système PBX lui-même. Les utilisateurs peuvent accéder à tout moment et de tout site au réseau de l'entreprise et profiter des services tels que la numérotation abrégée, l'attente, l'intrusion, le rappel automatique ainsi que les services améliorés tels que l'Intégration Téléphonique Informatisée.

Messagerie Unifiée Intégrée : un point d'accès unique à la messagerie vocale. Les utilisateurs peuvent désormais transférer un message vocal vers des groupes, accéder à des messages vocaux à distance via Internet et même lorsqu'ils sont en déplacement. De plus, la Messagerie Unifiée est maintenant totalement intégrée, rendant ainsi inutile l'acquisition de PC supplémentaires équipés de cartes vocales onéreuses. Le produit offre bien d'autres avantages pour les utilisateurs.

Gamme de téléphones Dialog 4000 Ericsson : Nous proposons un portefeuille complet de produits conçus dans le respect de l'environnement, depuis les modèles de téléphones analogiques de base aux modèles IP. Aucun boîtier commutateur externe n'est requis car les téléphones sont équipés de connecteurs pour kit mains-libres et de fonctions intégrés. De nombreux accessoires sont disponibles.

Solutions de Téléphonie IP : MD Evolution utilise le routage direct des médias pour fournir une qualité vocale ainsi qu'une communication de voix sur IP exceptionnelles. Les téléphones IP Ericsson incluent le Dialog 4422 Office, Dialog 4425 Vision, et les applications de voix sur IP **BackStage 6.0**.

Votre réussite est aussi la nôtre, aussi notre priorité est-elle d'assurer une collaboration étroite avec vous. Ensemble, faisons de ce produit exceptionnel un leader sur son marché.

**La solution MD Evolution R7.0 sera disponible à partir
du 1er mars 2004.**

Sincères salutations,

Eric Lundgren

Directeur Marketing International
Ericsson Enterprise AB

Gerhard Kloeb1

Directeur Gestion Produit
Design Center Vienna
Ericsson Enterprise AB

Sommaire en bref

1	STRATEGIE ET POLITIQUE.....	6
2	MARKETING	10
3	TARIFICATION.....	11
4	COMMANDES	12
5	DONNEES TECHNIQUES.....	15
6	DISPOSITIONS LEGALES	42
7	FORMATION	42
8	ASSISTANCE	43
9	SERVICES D'ENTREPRISE DE PRE-VENTE.....	44
10	LISTE DES CONTACTS ET SUPPORT.....	45

Sommaire détaillé

1	STRATEGIE ET POLITIQUE.....	6
1.1	STRATEGIE ET VISION	6
1.2	POSITIONNEMENT	6
1.3	MIGRATION ET MISE A NIVEAU	8
1.4	MARCHES PRIORITAIRES	9
1.5	OBSOLESCENCE/ DUREE DE VIE	9
2	MARKETING	10
2.1	INFORMATIONS MARKETING.....	10
2.1.1	<i>Documentations Marketing</i>	<i>10</i>
2.1.2	<i>Présentations</i>	<i>11</i>
2.2	LOCALISATION	11
2.2.1	<i>Détail de la localisation</i>	<i>11</i>
3	TARIFICATION.....	11
4	COMMANDES	12
4.1	MODELE DE PREVISIONS	12
4.2	PROCEDURE DE COMMANDE.....	12
4.3	INFORMATIONS DE COMMANDE.....	13
4.4	OUTILS DE VENTE	15
5	DONNEES TECHNIQUES.....	15
5.1	APERÇU DES NOUVELLES FONCTIONNALITES.....	15
5.2	POSTE MOBILE	16
5.2.1	<i>Les scénarios de déploiements.....</i>	<i>17</i>
5.2.2	<i>Services fournis avec les Postes Mobiles.....</i>	<i>17</i>
5.2.3	<i>Conditions de mise en place de postes mobiles.....</i>	<i>19</i>
5.2.4	<i>Avantages pour le client.....</i>	<i>21</i>
5.3	MESSAGERIE UNIFIEE INTEGREE	21
5.3.1	<i>Mise en place de la Messagerie Unifiée</i>	<i>24</i>
5.3.2	<i>Avantages</i>	<i>25</i>
5.4	PASSERELLE D'ACCES INTERNET INTEGRE	25
5.5	SERVEUR WEB INTEGRE POUR L'ADMINISTRATEUR ET L'UTILISATEUR FINAL	27
5.5.1	<i>Services fournis à l'utilisateur final</i>	<i>27</i>
5.5.2	<i>Services fournis au Responsable de l'Administration</i>	<i>28</i>
5.5.3	<i>Conditions de mise en place de MD Evolution.....</i>	<i>29</i>
5.6	POSTE IP.....	30
5.6.1	<i>Support pour les clients H.323.....</i>	<i>30</i>
5.6.2	<i>Configurations basées sur un Poste IP.....</i>	<i>31</i>
5.6.3	<i>Disponibilité, Sécurité, Largeur de bande et Qualité de Service</i>	<i>31</i>
5.6.4	<i>Conditions de service pour les Postes IP.....</i>	<i>33</i>
5.6.5	<i>Fonctions disponibles pour les clients IP H.323.....</i>	<i>34</i>
5.6.6	<i>Activer les téléphones Dialog IP Vision et IP Office.....</i>	<i>37</i>
5.6.7	<i>BackStage 6.0 voix sur IP Version 6.0.....</i>	<i>37</i>
5.6.8	<i>Téléphone Dialog 4425 IP Vision.....</i>	<i>38</i>

5.6.9	<i>Téléphone Dialog 4422 IP Office</i>	39
5.7	AUTRES SERVICES FOURNIS AVEC LA VERSION R7.0	40
5.7.1	<i>Améliorations apportées à la gamme des terminaux D4000</i>	40
5.7.2	<i>Transfert de messages pour terminaux sans affichage</i>	40
5.7.3	<i>Numéros d'appels directs multiples (SDA)</i>	41
6	DISPOSITIONS LEGALES	42
6.1	ESSAIS SUR SITE.....	42
6.2	ACCREDITATION DE PRODUIT	42
7	FORMATION	42
7.1	FORMATION DELTA	42
7.2	FORMATIONS TECHNIQUES	42
7.3	FORMATION EN VENTE.....	43
8	ASSISTANCE	43
8.1	ASSISTANCE TECHNIQUE	43
8.1.1	<i>Assistance technique Niveau 2</i>	43
8.2	SERVICE PARTNER	43
8.2.1	<i>Modèle de niveau un</i>	44
8.2.2	<i>Modèle de niveau deux</i>	44
9	SERVICES D'ENTREPRISE DE PRE-VENTE	44
9.1	OUTILS ET SERVICES.....	44
10	LISTE DES CONTACTS ET SUPPORT	45

1 Stratégie et Politique

1.1 Stratégie et Vision

Nos produits continuent d'occuper la position stratégique de plate-forme de communications de l'avenir et optimisent les opportunités de services allant au-delà de la téléphonie traditionnelle dans les domaines de la mobilité et des communications IP. Le développement continu du portefeuille des produits MD Evolution conduit à une solution qui, d'une part, offre des fonctionnalités élevées répondant à de nombreux besoins des clients et, d'autre part, repose sur les toutes dernières technologies.

La stratégie consiste à employer une **architecture convergente** qui utilise des synergies rentables et efficaces dans la convergence de services vocaux, de données et de gestion. Dans un monde de plus en plus mobile, **les solutions de mobilité** constituent le second pilier. Elles permettent un accès simple et sécurisé aux services à valeur ajoutée.

Des fonctions très sophistiquées répondant aux besoins de nombreux clients ne sont utiles que grâce à une **simplicité d'utilisation**. La Messagerie Unifiée Intégrée ainsi que l'outil navigateur de l'utilisateur permettant de prendre en charge les messages vocaux, font partie de cette évolution. Des produits faciles à utiliser, mais aussi à vendre et à déployer sont les moteurs garantissant une amélioration continue.

De nombreux clients possèdent déjà des installations de téléphone Ericsson, aussi prenons-nous toujours en compte la capacité de **migration** des produits afin que nos clients continuent d'utiliser leurs équipements existants. Cette capacité d'utilisation des équipements existants est la clé de relations sur le long terme avec des clients satisfaits.

Ericsson prévoit une migration commune à toutes les offres pour PME. Ericsson aura pour objectif d'intégrer les applications et les produits des PME dans notre effort de développement de l'Entreprise Mobile.

La stratégie de PME que poursuit Ericsson consiste à fournir des solutions permettant aux petites et moyennes entreprises d'avoir leur place dans le monde des solutions mobiles.

1.2 Positionnement

Le système de communication MD Evolution offre dans un coffret abordable des fonctionnalités spécifiques aux grands systèmes pour les petites et moyennes entreprises nécessitant entre 8 et 200 postes. Le système propose entre autres une connectivité RNIS, des postes mobiles, des postes sans fil, une messagerie vocale intelligente, des systèmes pour les centres d'appels, de meilleures applications de communication avec la téléphonie informatisée, ainsi que la possibilité de créer des réseaux privés utilisant MD Evolution et autres PBX.

Une passerelle IP intégrée permet la création de réseaux privés via le réseau IP de l'entreprise. MD Evolution propose également des services de téléphonie IP évolués pour les clients IP d'Ericsson.

En tant que **système modulaire**, MD Evolution peut être personnalisé afin de répondre à de nombreuses exigences en matière de communication. Le client détermine le niveau de fonctionnalité requis. Même le coffret de base comporte des fonctions clés en main comme les Postes Mobiles, la Messagerie Unifiée, la Téléphonie Informatisée et la Gestion en Réseau. Il est évolutif à tout moment avec de nouvelles fonctionnalités. Ainsi, les investissements du client sont protégés.

Le choix de trois coffrets fournit une flexibilité optimale et le choix de la mise en oeuvre et de l'installation:

- **MD Evolution M**, logé dans un coffret compact et optimisé pour les systèmes de téléphone jusqu'à 32 postes fixes, 60 mobiles DECT-GAP, 128 Postes Mobiles et 100 Postes IP.
- **MD Evolution XL**, optimisé pour les systèmes de téléphone jusqu'à 176 postes fixes, 120 mobiles DECT-GAP, 128 Postes Mobiles et 100 Postes IP.
- **MD Evolution XLi**, coffret 19 pouces conçu pour s'adapter au rack et au câblage de l'infrastructure de données, avec jusqu'à 128 utilisateurs fixes, 120 mobiles DECT-GAP, 128 Postes Mobiles et 100 Postes IP.

Le logiciel système est identique pour toutes les gammes de produits MD Evolution, et fournit les mêmes services et terminaux. Tout le matériel et tous les logiciels système de la solution MD Evolution sont modulaires. Il est ainsi adaptable à un vaste ensemble d'exigences en matière de capacité et de fonctionnalité. Il permettra également l'augmentation en capacité du système et l'amélioration des fonctions à tout moment. De plus, sont disponibles de nombreux modules optionnels pour accroître la fonctionnalité, comme l'intégration téléphonique informatisée, les postes sans fil, la mise en réseau multi-sites, la distribution automatique des appels et les postes IP.

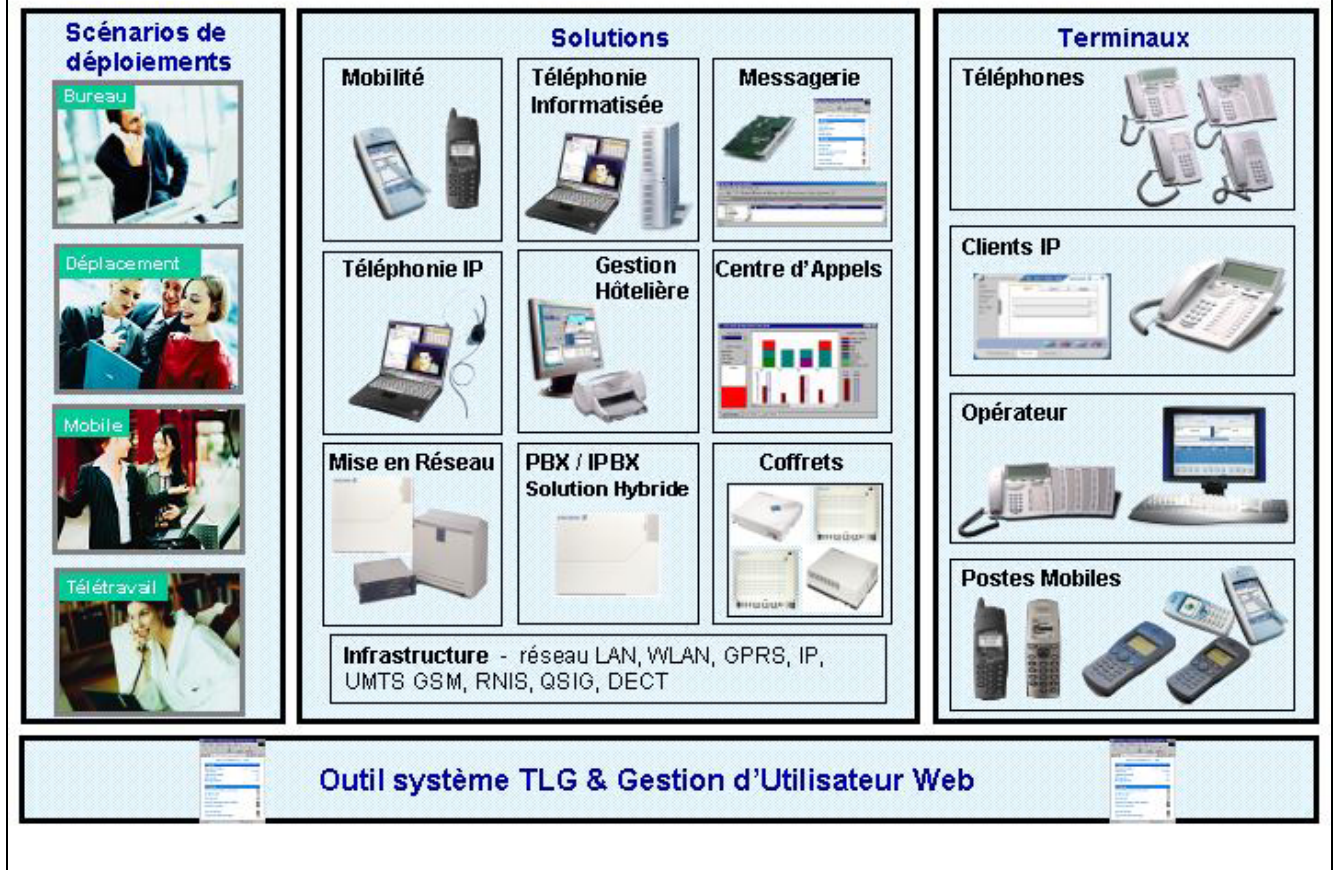
La solution MD Evolution est construite sur plate-forme ouverte. Outre la fonctionnalité étendue que procure le système MD Evolution même, celui-ci permet d'accéder à un vaste ensemble d'applications tierces rendant les opérations plus efficaces et rentables.

La gamme des produits MD Evolution est disponible en néerlandais, anglais, français, italien, norvégien, portugais et espagnol. En 2003, Ericsson Enterprise a vendu plus de 62 000 systèmes, ce qui représente 1,5 millions de lignes installées.

Cette gamme de solutions cible les petites et moyennes entreprises de 8 à 200 postes sur un site unique et les plus grandes structures dans lesquelles les solutions MD Evolution sont utilisées dans le cadre d'un réseau de communications d'une succursale.

Portefeuille de produits MD Evolution

MD Evolution R7.0 – Les Différentes Solutions



1.3 Migration et Mise à Niveau

Mise à Niveau de la Version 6.1

Le passage à la Version 7.0 s'effectue avec facilité et ne nécessite pas le remplacement du matériel principal. Toutes les mises à niveau sont associées au Logiciel Central et au logiciel sur les cartes XMV.

La procédure détaillée de mise à niveau, y compris tous les éléments qui doivent être mis à niveau, est décrite dans le document Ordering Information MD Evolution 7.0. La procédure technique est décrite dans la Documentation Technique de l'Utilisateur DTU.

Mise à Niveau des versions précédentes

Il est possible de mettre à niveau les systèmes de version antérieure à la version 6.1. Toutefois, ceci peut nécessiter l'installation de matériel nouveau afin de garantir la prise en charge des fonctions ajoutées dans les versions ultérieures.

La Politique Entreprise de Nouvelle Version consiste à ce que les la base installée accepte les dernières versions. Ceci permet d'assurer que nos clients sont toujours à jour et disposent de la toute dernière technologie.

1.4 Marchés Prioritaires

La version R7.0 sera introduite sur tous les marchés sur lesquels MD Evolution est actuellement présent. Le lancement aura lieu le 1er mars 2004.

1.5 Obsolescence/ Durée de vie

La version 7.0 de MD Evolution remplace la version 6.1. Cela signifie qu'une fois cette nouvelle version 7.0 disponible, la version 6.1 ne sera plus vendue. Toute commande comportant la version précédente remplacera cette dernière par la nouvelle version une fois qu'elle sera disponible. L'introduction de la version 7.0 au 1^{er} mars 2004 remplacera définitivement la version 6.1. La version 6.1 ne sera plus vendue.

Cycle de vie de la version 7.0 de MD Evolution

Activité	Date
Disponibilité générale de la version 7.0	1er mars 2004
Fin des commandes de toute nouvelle vente de la version 6.1	1er mars 2004
Fin des commandes de tout élément d'extension à la version 6.1	1er mars 2004
Fin de disponibilité du support passif à la version 6.1	1er mars 2005
Assistance technique non disponible. Fin du produit, les pièces détachées ne sont plus disponibles et aucun support n'est disponible.	29 février 2008

2 Marketing

2.1 Informations Marketing

2.1.1 Documentations Marketing

Vous pouvez télécharger la documentation de marketing au format imprimé sur <https://infochannel.ericsson.net/>

Domaine Produit	Désignation	Référence produit	Description
Brochure	Des systèmes de communication qui font aller de l'avant les entreprises	EN/LZT 102 3521 RC	Une excellente présentation produit pour le public non technique. Présentation des Principales Innovations, de la Mobilité, des Applications CTI, de la mise en réseau IP et bien plus encore.
Fiches techniques	Centre d'Appels MD Evolution	EN/LZT 102 3520 RC	Présentation des options de gestion des appels et de réponse aux appels.
	Garantie d'un service 5 étoiles	EN/LZT 102 3525 RC	Présentation de la solution de gestion hôtelière de MD Evolution
	Plate-forme CTI pour MD Evolution	EN/LZT 102 3523 RB	Présentation de la liaison CTI permettant l'intégration du système informatique et de téléphones de bureau.
	MD Evolution BackStage 6.0	EN/LZT 102 3493 RE <i>Disponible en mai 2004</i>	Décrit comment Backstage permet le traitement efficace de l'intégration des appels et des données.
	Spécifications générales	EN/LZT 102 3524 RC	Décrit les fonctionnalités de chaque terminal
	Téléphones Analogiques Dialog 4000	EN/LZT 102 XXXX RA	Présente la nouvelle gamme de téléphones analogiques Dialog 4000.
	Téléphones IP Dialog 4000	EN/LZT 102 3631 RC	Présente la nouvelle gamme de téléphones IP Dialog 4000.
Affiche	Des systèmes de communication pour les entreprises qui vont de l'avant	FR/LZT 102 3645 RA	Affiche conceptuelle

2.1.2 Présentations

Les présentations suivantes, y compris les commentaires, sont disponibles au format PDF ou PowerPoint :

- Présentation Technique de la solution MD Evolution R7.0, EN/LZD 104 474 RB

Veillez vous reporter à Info Channel pour télécharger les présentations.

2.2 Localisation

2.2.1 Détail de la localisation

Les composants de la solution MD Evolution R7.0 sont localisés de la façon suivante :

- Guides utilisateur
- Guides vocaux et messages système pour la messagerie vocale intégrée
- Interface Utilisateur Graphique pour outil d'Administration TLG
- Documentation d'informations marketing, y compris brochures, fiches techniques et présentations.

Tous les documents sont fournis en anglais US par défaut.

Pays	Documenta- tion Marcom <i>Brochure Fiche Technique Présentation</i>	Guides utilisateur	Administration Interface Utilisateur Graphique	Textes de dialogues	Guide vocal Messagerie vocale	Autre / Com- mentaires
France	Français	Français	Français	Français	Français	
Norvège	Norvégien	N/A	Anglais	Norvégien	Norvégien	
Belgique	Français Anglais	Français Anglais Néerlandais	Français Anglais	Français Anglais Néerlandais	Français Anglais Néerlandais	
Portugal	Anglais	Anglais	Anglais	Portugais	Portugais	Aucune localisation de Marcom
Autres	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	Anglais	

3 Tarification

Les prix seront disponibles par l'intermédiaire du Partner selon les procédures de Tarification normales.

4 Commandes

4.1 Modèle de Prévisions

Les Divisions Ericsson Enterprise Partner sont chargées de recueillir les prévisions auprès des Sales Partners d'Enterprise. Les Sales Partners doivent soumettre des prévisions mensuelles à la Division Partenaire, conformément aux instructions remises par chacune de ces Divisions.

Des prévisions continues sur 12 mois et couvrant les éléments de prévision sont recueillies chaque mois.

Aujourd'hui, il y a environ 40 éléments de prévision représentant la majorité du portefeuille de produits d'Enterprise. La liste des éléments de prévision est continuellement actualisée de façon à couvrir la plupart des ventes d'Enterprise tout en restreignant au minimum le nombre d'éléments de prévision pour réduire les tâches administratives.

Les prévisions sont à soumettre à la Division Enterprise Partner sur feuille de calcul Excel ou à saisir directement dans l'outil de prévision sur Web d'Enterprise (SPT).

Dans chaque Division Partner, une personne est chargée de traiter les prévisions des Sales Partners. Pour obtenir plus d'informations ou d'instructions détaillées, veuillez contacter :

Pays Nordic	Benny Juhl Thaarup Benny.Juhl.Thaarup@ericsson.com
Europe	Ton Kleemans Ton.Kleemans@ericsson.com
CEMA	Ursula Rai Ursula.Rai@ericsson.com
Asia Pacific Americas	Jörgen Boström Jorgen.B.Bostrom@ericsson.com

4.2 Procédure de commande

Pour obtenir plus d'informations, veuillez vous reporter au guide de procédures de commande. Y sont décrits les processus de commande, les activités clés associées ainsi que les exigences et normes auxquelles Ericsson Enterprise AB et ses Partners doivent se conformer.

Vous pouvez consulter le Guide de procédures de commande dans la section Approvisionnement d'Info Channel.

4.3 Informations de Commande

Veillez vous reporter au document Ordering Information MD Evolution 7.0.

De nouvelles licences associées aux nouveaux services sont ajoutées au portefeuille de licences de MD Evolution 7.0.

- Logiciel Central version 7.0
- Poste Mobile
- Poste IP
- Messagerie Unifiée

Système MD Evolution	Type de licence	Référence produit	Désignation
MDE-M	Logiciel Central	FALBS 102 55	Licence – logiciel M - R7.0
	Poste Mobile	FALBS 102 56/8	Licence - M – Postes Mobiles 3/8 utilisateurs
		FALBS 102 56/16	Licence - M – Postes Mobiles 3/16 utilisateurs
		FALBS 102 56/32	Licence - M – Postes Mobiles 3/32 utilisateurs
		FALBS 102 56/128	Licence - M – Postes Mobiles 3/128 utilisateurs
		FALBS 102 56/E16	Licence Poste - M – Postes Mobiles 9/16 utilisateurs
		FALBS 102 56/E32	Licence Poste - M – Postes Mobiles 17/32 utilisateurs
		FALBS 102 56/E128	Licence Poste - M – Postes Mobiles 33/128 utilisateurs
	Poste IP	FALBS 102 57/4	Licence - M – Postes IP 1/4 voies
		FALBS 102 57/8	Licence - M – Postes IP 1/8 voies
		FALBS 102 57/16	Licence - M – Postes IP 1/16 voies
		FALBS 102 57/32	Licence - M – Postes IP 1/32 voies
		FALBS 102 57/E8	Licence Poste - M – Postes IP 5/8 voies
		FALBS 102 57/E16	Licence Poste - M – Postes IP 9/16 voies
		FALBS 102 57/E32	Licence Poste - M – Postes IP 17/32 voies
	Messagerie Unifiée	FALBS 102 58/16	Licence - M – Messagerie Unifiée 3/16 utilisateurs
		FALBS 102 58/32	Licence - M – Messagerie Unifiée 3/32 utilisateurs
		FALBS 102 58/64	Licence - M – Messagerie Unifiée 3/64 utilisateurs
		FALBS 102 58/A	Licence - M – Messagerie Unifiée, tous utilisateurs
		FALBS 102 58/E32	Licence Poste - M – Messagerie Unifiée 17/32 utilisateurs
		FALBS 102 58/E64	Licence Poste - M – Messagerie Unifiée 33/64 utilisateurs
		FALBS 102 58/EA	Licence Poste - M – Messagerie Unifiée 65/tous utilisateurs

Suite du tableau à la page suivante.

Système MD Evolution	Type de licence	Référence produit	Désignation
MDE XL	Logiciel Central	Licence – logiciel M - R7.0	Licence XL – logiciel - R7.0
	Poste Mobile	FALBS 101 41/8	Licence - XL – Postes Mobiles 3/8 utilisateurs
		FALBS 101 41/16	Licence - XL – Postes Mobiles 3/16 utilisateurs
		FALBS 101 41/32	Licence - XL – Postes Mobiles 3/32 utilisateurs
		FALBS 101 41/128	Licence - XL – Postes Mobiles 3/128 utilisateurs
		FALBS 101 41/E16	Licence Poste - XL – Postes Mobiles 9/16 utilisateurs
		FALBS 101 41/E32	Licence Poste - XL – Postes Mobiles 17/32 utilisateurs
		FALBS 101 41/E128	Licence Poste - XL – Postes Mobiles 33/128 utilisateurs
	Poste IP	FALBS 101 42/4	Licence - XL – Postes IP 1/4 voies
		FALBS 101 42/8	Licence - XL – Postes IP 1/8 voies
		FALBS 101 42/16	Licence - XL – Postes IP 1/16 voies
		FALBS 101 42/32	Licence - XL – Postes IP 1/32 voies
		FALBS 101 42/E8	Licence Poste - XL – Postes IP 5/8 voies
		FALBS 101 42/E16	Licence Poste - XL – Postes IP 9/16 voies
		FALBS 101 42/E32	Licence Poste - XL – Postes IP 17/32 voies
	Messagerie Unifiée	FALBS 101 43/16	Licence - XL – Messagerie Unifiée 3/16 utilisateurs
		FALBS 101 43/32	Licence - XL – Messagerie Unifiée 3/32 utilisateurs
		FALBS 101 43/64	Licence - XL – Messagerie Unifiée 3/64 utilisateurs
		FALBS 101 43/A	Licence – XL – Messagerie Unifiée, tous utilisateurs
		FALBS 101 43/E32	Licence Poste – XL – Messagerie Unifiée 17/32 utilisateurs
		FALBS 101 43/E64	Licence Poste – XL – Messagerie Unifiée 33/64 utilisateurs
		FALBS 101 43/EA	Licence Poste – XL – Messagerie Unifiée 65/tous utilisateurs

La tarification des nouveaux services de Postes Mobiles, Postes IP et de Messagerie Unifiée est la même pour MD Evolution M et MD Evolution XL. Il est important de ne pas oublier que les licences attribuées dans le cadre de ces nouveaux services optionnels ne sont pas attribuées dans le cadre de la licence du Logiciel Central, c'est-à-dire que lorsque ces licences sont souscrites avec le MD Evolution Version 7.0, elles restent valides avec toute version ultérieure à la version 7.0.

Le service de Postes Mobiles ne requiert aucun matériel supplémentaire. La tarification est établie sur la base de l'utilisateur. Le service de Postes Mobiles est fourni gratuitement (et sans licence) pour les deux premiers utilisateurs. Cette mesure est destinée à promouvoir le service.

Le service de Postes IP requiert une passerelle IP et un port IP fournis par la carte CMV/SMV/EMV. La tarification est établie sur la base de la voie IP. Aucune licence supplémentaire sur la base utilisateur-IP. Pour l'achat d'une licence pour 8 voies IP, le nombre d'utilisateurs IP est déterminé selon les tableaux Erlang.

Le service de Messagerie Unifiée est basé sur la messagerie vocale intégrée fournie par la carte CMV/SMV/EMV remise avec le logiciel actualisé. Aucun matériel ni logiciel supplémentaire n'est requis. Le service de Messagerie Unifiée est fourni gratuitement (et sans licence) pour les deux premiers utilisateurs. Cette mesure est destinée à promouvoir le service et à comprendre comment l'efficacité de l'utilisateur est améliorée.

4.4 Outils de vente

Amore et eShop sont les outils permettant de commander les produits MD Evolution R7.0. Les systèmes de référence doivent être commandés sur eShop.

5 Données techniques

5.1 Aperçu des Nouvelles Fonctionnalités

Les nouvelles fonctions du MD Evolution 7.0 couvrent les domaines suivants :

- Poste Mobile
- Messagerie Unifiée Intégrée
- Solutions de Téléphonie IP
- Téléphones Dialog 4000
- BackStage 6.0
- Routeur d'appels d'accès aux ISP
- Outils administration et navigateur de l'utilisateur
- Licence basée sur le logiciel
- Divers



5.2 Poste Mobile

Poste Mobile est une fonction révolutionnaire qui permet au personnel mobile de profiter au mieux des solutions proposées par le système PBX. Ces solutions contiennent des services PBX de base tels que les fonctions transfert, conférence, affichage du numéro mais également des fonctions améliorées à valeur ajoutée comme l'intégration téléphonique informatisée à l'aide de BackStage.

Cette solution est indépendante de l'opérateur mais l'ajout de services supplémentaires s'avère plus pratique.

Les abonnés mobiles, qu'ils soient sur des systèmes 2G, 2.5G ou 3G ou qu'ils utilisent des téléphones standard GSM, GPRS, D-AMPS ou UMTS, peuvent être configurés comme un poste MD Evolution.

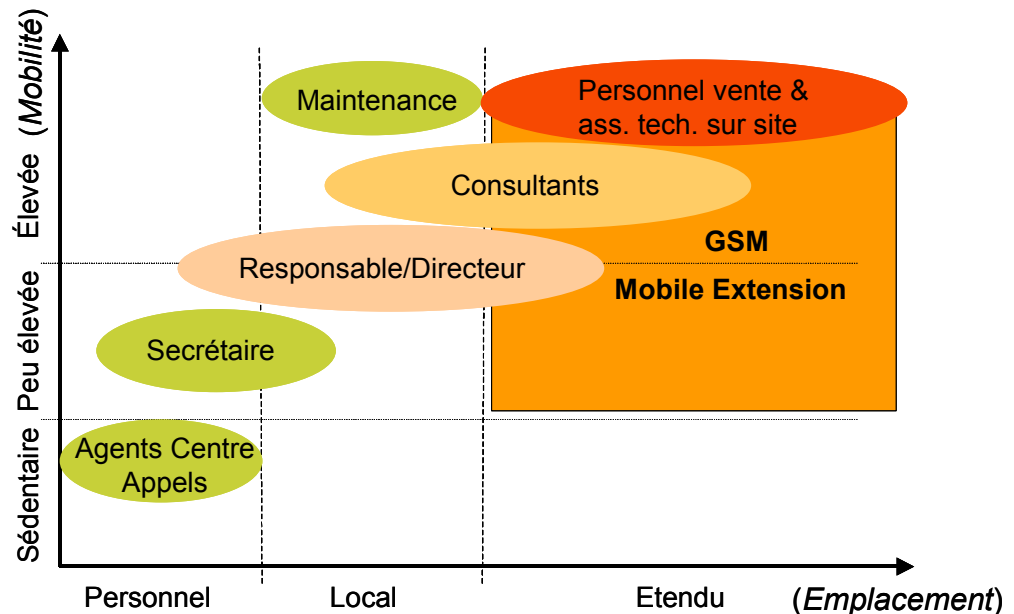
Le trafic vers et depuis l'utilisateur mobile passe par la solution MD Evolution qui permet au système de relier les services aux appels. Les utilisateurs de Poste Mobile sont définis dans la solution MD Evolution comme pour les autres postes standard. Cela signifie que l'utilisateur mobile peut avoir accès au réseau d'entreprise. L'utilisateur mobile pourra aussi accéder à d'autres services comme la numérotation abrégée, l'attente, l'intrusion et le rappel automatique.

MD Evolution d'Ericsson est la première solution en son genre pour les PME.

La mise en place de ces services ne requiert aucun matériel supplémentaire.

5.2.1 Les scénarios de déploiements

Les Postes Mobiles peuvent être utilisés pour différents groupes cibles (voir graphique ci-dessous). Le personnel de ventes et d'assistance technique sur le terrain sont les personnes qui requièrent le degré de mobilité le plus élevé. Grâce aux Postes Mobiles, ils restent connectés aux services d'entreprise PBX même lors de leurs déplacements.



Un autre scénario serait celui de complément à une installation DECT existante pour servir d'autres domaines qui ne peuvent bénéficier d'une couverture efficace. Les Postes Mobiles font le lien entre le système DECT et le Réseau Opérateur Mobile.

Un autre scénario de déploiement se concentre plus particulièrement sur le personnel ou les groupes de travail à distance. En général, un travailleur à domicile peut être connecté à la commutation d'entreprise en utilisant les Postes Mobiles. De même, une succursale peut être équipée de Postes Mobiles uniquement. La commutation centrale située au bureau central fournira tous les services centraux.

5.2.2 Services fournis avec les Postes Mobiles

Appels depuis un poste mobile : réception d'un numéro CLIP

L'utilisateur mobile compose un numéro d'accès appelé A1. Le numéro CLIP reçu est validé dans MD Evolution. Après approbation, le terminal mobile peut accéder à toutes les fonctions depuis le PBX.

Le format de numérotation peut être :

A1 (tonalité) + numéro à composer

Ou A1 (tonalité) + procédure d'activation pour la fonction PBX

Si le numéro CLIP n'est pas reçu, l'appel est acheminé vers un opérateur.

Remarque : le numéro à composer ou l'activation PBX peuvent être reçus dans l'adresse secondaire.

Appels depuis un poste mobile : non-réception d'un numéro CLIP

Si aucun numéro CLIP ne va être reçu (ou en cas d'incertitude quant à sa réception) dans MDE, l'utilisateur mobile compose un numéro d'accès appelé A2. L'utilisateur mobile est invité à saisir son numéro d'annuaire interne ainsi que son mot de passe. Après approbation, le terminal mobile peut accéder à toutes les fonctions depuis le PBX.

Le format de numérotation peut être :

A2 (tonalité) + numéro d'annuaire interne * mot de passe #
(tonalité) + numéro à composer

ou A2 (tonalité) + numéro d'annuaire interne * mot de passe #
(tonalité) + procédure d'activation de la fonction PBX

Si le numéro d'annuaire interne et le mot de passe sont incorrects, l'appel est acheminé vers un opérateur.

Appels vers un poste mobile

Lors d'un appel vers un poste mobile (c'est-à-dire un appel entrant externe ou un appel PBX interne vers le N° d'annuaire associé au poste mobile), l'appel est acheminé vers le terminal public via le réseau public. Un numéro public est associé au poste mobile.

Les appels passés vers un poste mobile sont traités de la même manière que les appels vers un poste DECT avec un niveau de service identique.

Le terminal public reçoit le numéro CLIP du PBX.

Conflits d'appels depuis et vers un poste mobile

Si les appels depuis et vers un terminal public entrent en conflit avec le MDE, l'appel effectué depuis le terminal public est prioritaire sur les appels vers ce terminal public, sauf si un appel vers le terminal public est déjà en cours.

Ce cas de figure se produit lorsque MDE établit un appel vers ME (Poste Mobile) alors que ME essaie d'effectuer un appel sortant via MDE. Le ME sera mis en communication avec l'appel entrant et l'appel sortant sera annulé.

Services

Un poste mobile fournit tous les services et comporte des fonctionnalités complètes identiques aux téléphones analogiques DECT et DTMF. Par exemple, il peut faire partie d'un groupe personnel ou recherché. Il dispose des droits associés à la classe de service de son numéro d'annuaire et l'utilisateur peut accéder normalement à sa boîte vocale.

Le poste mobile peut composer de la même manière un numéro public directement ou via le PBX. Par exemple, l'utilisateur compose les 10 chiffres du numéro national du destinataire. Si le PBX reçoit un appel avec préfixe national, il doit pouvoir reconnaître les numéros internes et externes. Pour ce faire, MDE utilise le routage privé sans licence de réseau. Si le PBX reçoit un appel sans préfixe national, MDE analyse ce numéro dans son plan de numérotation.

Lorsqu'il est connecté au PBX, le poste mobile envoie au DTMF des codes numériques pour accéder au numéro souhaité ou à la procédure souhaitée.

Une fois la communication établie, l'utilisateur du poste mobile peut envoyer un Rappel pour la mise en attente de son appel. Ceci peut être réalisé en appuyant sur la touche étoile pendant plus de 2 secondes. Ensuite, le MDE doit interroger chaque poste mobile en communication pour détecter ce Rappel en utilisant un détecteur DTMF. Une fois le rappel détecté, MDE attend le suffixe suivi des chiffres possibles avec un autre détecteur pour que :

- Le détecteur d'interrogation puisse être utilisé pour un autre appel.
- L'utilisateur n'a pas à appuyer sur chaque touche pendant plus de deux secondes, une seule pression brève suffit.

En fonction des performances du DSP, un détecteur DTMF libre peut interroger jusqu'à 4 appels de postes mobiles en cours.

Le mécanisme d'interrogation n'est activé que lorsque le nombre de postes mobiles en communication est supérieur au nombre de détecteurs DTMF programmés pour l'interrogation. Les détecteurs DTMF sont attribués en priorité à l'établissement des appels.

5.2.3 Conditions de mise en place de postes mobiles

La fonction de Poste Mobile permet aux commerciaux itinérants d'utiliser leur téléphone mobile en tant qu'extension normale du PBX de leur entreprise. Vous pouvez utiliser les fonctions PBX comme si vous étiez au bureau.

Ce service requiert la prise en charge de la version R7.0 par l'une des unités centrales suivantes :

- La carte CPJ4 avec la carte CAP pour MD Evolution M (aucun port BRA dans le faisceau réseau associé).
- La carte CPJ3 version G avec la carte CAP pour MD Evolution M (aucun port BRA dans le faisceau réseau associé).
- La carte CPJ5 pour MD Evolution M.
- La carte MPM avec la carte MEX2 et configuration de fond EFP pour MD Evolution XL (compatible avec les cartes MPS et MPP).

Le trafic de poste mobile est acheminé dans les canaux NIS des accès PRA+BRA disponibles.

MD Evolution M fournit 12 récepteurs DTMF avec la carte CPJ5, 4 récepteurs DTMF avec la carte CPJ3/CPJ4. MD Evolution XL/Xli fournit 6 récepteurs DTMF avec la carte MPM. Le nombre des récepteurs DTMF qui supervisent le poste mobile en communication est programmable.

Les restrictions suivantes s'appliquent :

Jusqu'à **128 postes mobiles** peuvent être activés dans le système MD Evolution. Toutefois, les critères suivants doivent être pris en compte dans le calcul du nombre possible de postes mobiles:

- Le trafic ME (0.2 Erlang)
- Le nombre maximum de Postes Mobiles en appel simultané (32 pour MD Evolution M et 16 pour MD Evolution XL). (nombre maximum = détecteurs maximum pour interrogation * 4).

Ceci fournit 100 Postes Mobiles pour MDE-M CPJ5 (28 avec la carte CPJ4) et 40 pour MDE-XL.

Le nombre de postes mobiles est limité par les **licences logicielles à quatre niveaux : 8, 16, 32 ou 128 utilisateurs.**

Chaque système MD Evolution est fourni avec **2 Postes Mobiles GRATUITS.**

Configuration de service avec l'outil d'administration TLG

- Chaque utilisateur de poste mobile possède un numéro d'annuaire défini. Il est associé au numéro public mobile GSM ainsi qu'à la classe de service et aux fonctions correspondantes.
- Une licence logicielle est requise pour le niveau du système. Le serveur de Poste Mobile est défini par un numéro d'annuaire et un mode d'authentification A1/A2 (CLIP/mot de passe). D'autres paramètres sont requis : le nombre de récepteurs DTMF dédiés au service, le type de format du numéro d'appelé reçu, et les paramètres de modification du numéro d'appelé reçu avant de composer ce numéro.

- Deux serveurs de poste mobile sont définis pour répondre aux appels entrants de ME, l'un lorsque le numéro CLIP de l'appelant est disponible et l'autre lorsque le mot de passe de l'appelant est requis.

5.2.4 Avantages pour le client

- Une plus grande mobilité
- Un téléphone, une boîte vocale, un numéro.
- Une satisfaction clientèle plus élevée.
- Une meilleure disponibilité grâce aux fonctions de rappel et de filtrage des appels par la secrétaire.
- Maîtrise des coûts sur les communications mobiles par codes d'accès ou par autorisations d'appels spécifiques aux projets.
- Compatibilité avec tout téléphone mobile et réseau public mobile si un CLIP est fourni
- Fonctions de transfert et de conférence possibles (fonctionnalités PBX via téléphone GSM)

Avantages pour le partenaire

- Première solution dans le segment SME
- Intégration complète
- Des solutions de mobilité haut de gamme sont proposées au client
- Facile à déployer

Services d'opérateur optionnels

- Tarifs transparents, tarifs fixes, coûts mensuels fixes + temps de conversation gratuit, tarif appel local ou appeler un ami + routage au prix le moins élevé
- Routage automatique ou appels à préfixes depuis un téléphone mobile vers le point d'accès de poste mobile, soit automatiquement soit en composant un préfixe prédéfini.

5.3 Messagerie Unifiée Intégrée

La Messagerie Unifiée Intégrée dans MDE 7.0 est conçue pour les personnes qui souhaitent accroître leur rendement. MDE fournit déjà le service de Serveur Vocal Intégré Contact. Avec l'adresse e-mail du client, nous créons un nouveau service de Messagerie Unifiée Intégrée.

Cette fonction vous permet d'accéder à votre messagerie et à vos messages e-mail à tout moment où que vous soyez.

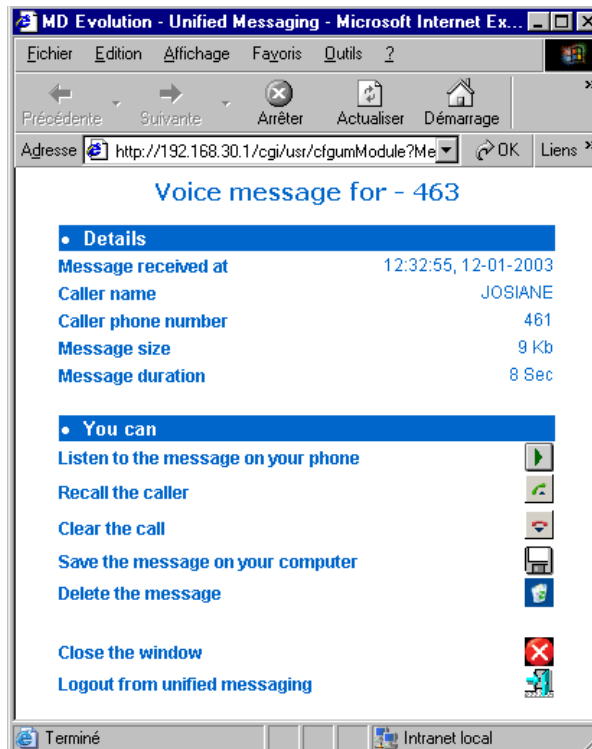
Un seul outil est nécessaire : votre propre programme e-mail (MS Outlook, Lotus Notes), pour accéder à la messagerie ou aux e-mail, ce qui vous procure un environnement de travail très agréable. Le système e-mail peut être tout serveur e-mail générique, MD Evolution intégrant un client SMTP générique.

L'utilisateur final possède un numéro d'annuaire interne associé à une adresse e-mail. En cas d'absence d'adresse e-mail, les opérations sont réalisées normalement. L'utilisateur peut écouter ses messages vocaux de deux manières :

- Via le téléphone associé à l'annuaire interne. L'utilisateur doit cliquer sur le lien dans le message e-mail et sélectionner la fonction souhaitée.
- Ou via la fonction son du PC de l'utilisateur, en cliquant sur le fichier audio joint.

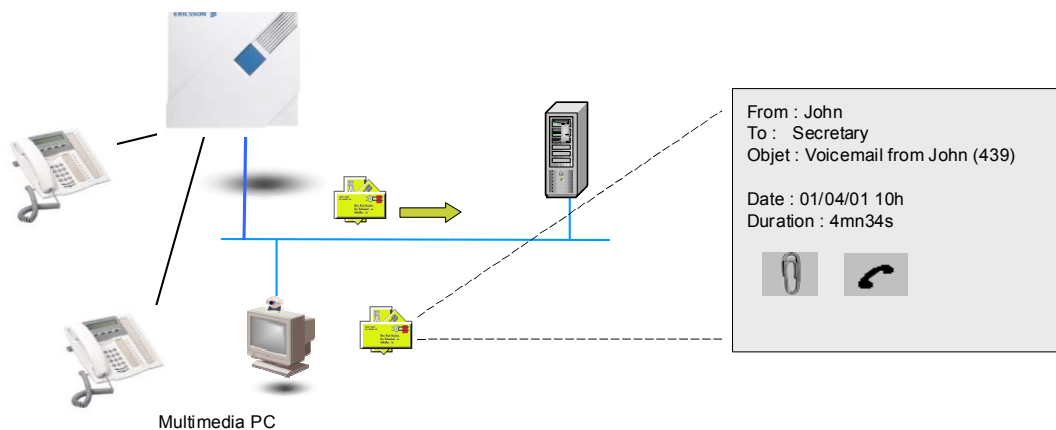
L'utilisateur peut utiliser la Messagerie Unifiée de trois façons différentes selon les paramètres qu'il peut définir dans la Configuration de la Messagerie Unifiée (accès via le navigateur web de MDE) :

- Depuis le serveur vocal, sélectionnez « Supprimer les messages vocaux » pour les messages vocaux. Les messages vocaux seront ensuite enregistrés uniquement dans le serveur e-mail. Dans ce cas, aucune notification n'apparaît sur le téléphone, uniquement dans le système e-mail de l'utilisateur. L'utilisateur peut écouter la messagerie vocale uniquement via la carte son du PC, mais la fonction de rappel automatique est possible en cliquant sur le lien dans le message e-mail.
- Depuis le serveur vocal, sélectionnez « Archiver le message vocal comme lu ». La notification apparaît uniquement dans le message e-mail de l'utilisateur. L'utilisateur peut écouter les messages vocaux soit depuis l'e-mail soit via le téléphone. Lorsque l'utilisateur traite les messages vocaux depuis son PC, la fenêtre suivante s'affiche indiquant les détails associés à la messagerie vocale et toute action comme celle d'écouter les messages, les rappels automatiques, la suppression d'un message, l'enregistrement d'un message comme message e-mail uniquement.
- Depuis le serveur vocal, sélectionnez « Marquer le message vocal comme non lu ». La notification apparaît simultanément sur le téléphone de l'utilisateur et via e-mail. Une notification externe est possible. Lorsque l'utilisateur traite les messages vocaux depuis son PC, la fenêtre suivante s'affiche indiquant les détails associés à la messagerie vocale et un ensemble d'actions comme celle d'écouter les messages, les rappels automatiques, la suppression d'un message, l'enregistrement d'un message comme message e-mail uniquement.



Grâce aux possibilités que procure l'e-mail, l'utilisateur peut écrire des commentaires et transférer le message e-mail vers d'autres utilisateurs. Le message peut également être supprimé. Il peut aussi être enregistré et une liste peut être affichée indiquant tous les messages vocaux reçus anciens et nouveaux.

L'utilisateur peut utiliser la messagerie vocale pour enregistrer une dictée.



Le service est disponible en appelant la boîte vocale de la secrétaire. Le message vocal est enregistré soit dans la boîte à lettres de la secrétaire soit sur le serveur e-mail, selon l'organisation de la secrétaire.

Ce service nécessite une mémoire importante pour l'enregistrement des messages vocaux. Si le message n'est pas enregistré sur le serveur vocal, un PC multimédia peut être utilisé pour le stockage, mais le message vocal intégré nécessite malgré tout une mémoire importante, aussi la carte XMV doit-elle être équipée d'une **Flashcard 128 Mo, avec au moins 40 heures de stockage**. Si le message n'est pas enregistré sur le serveur vocal, l'utilisateur devra utiliser un PC multimédia.

5.3.1 Mise en place de la Messagerie Unifiée

- Matériel et logiciel requis. La carte XMV qui prend en charge le serveur vocal doit être mise à niveau avec la toute dernière Flash ATA 32 Mo et la version CMV 3.0.1. Le logiciel central doit être la version R7.0.
- **Licences système** : quatre niveaux de licence UM sont disponibles, **jusque 16 utilisateurs, 32 utilisateurs, 64 utilisateurs UM, et utilisateurs illimités**. Pour les ventes d'éléments d'extension supplémentaires, des licences utilisateur étendues sont disponibles pour 32 utilisateurs, jusque 64 utilisateurs, et utilisateurs illimités. Chaque solution MD Evolution est fournie avec **2 Licences Utilisateur de Messagerie Unifiée GRATUITES**.
- Sélection du serveur e-mail. La solution MD Evolution fonctionne en tant que client SMTP et elle est conforme à tout serveur e-mail générique tel que Outlook Exchange de Microsoft ou Lotus Notes INM d'IBM.
L'administrateur du réseau doit fournir l'adresse IP du serveur e-mail. Il est important de ne pas oublier que ce service est protégé par mot de passe de l'utilisateur, le code standard « 1234 » doit être personnalisé par l'utilisateur pour garantir une sécurité totale.
- Sélection du mode utilisateur. Choix parmi « Supprimer le message vocal », « Archiver le message vocal comme lu » ou « Marquer le message vocal comme non lu ». Action réalisée par l'administration et/ou l'utilisateur via le serveur web MDE intégré.
- Le téléphone associé peut être un téléphone analogique, un terminal filaire D3/D4, un terminal DECT, un téléphone IP D4 ou un numéro de Mobile Extension. Chaque numéro d'annuaire comporte une boîte vocale associée (jusqu'à 248 boîtes vocales).
- Mémoire de stockage. Selon la configuration multimédia, tous les messages vocaux sont enregistrés sur le serveur de l'entreprise. Dans une configuration non-multimédia, tous les messages vocaux sont enregistrés dans la messagerie vocale intégrée, avec la Flashcard de la carte XMV. La capacité de stockage d'enregistrement pour le package standard est de 9 heures. Lorsque le service de dictée est utilisée, une Flashcard optionnelle est requise et procure un stockage maximum de 40 heures.
-

5.3.2 Avantages

La Messagerie Unifiée Intégrée accroît le rendement, un seul outil commun étant nécessaire (« point d'accès unique »).

Nouvelles fonctionnalités

- L'utilisateur peut afficher **tous** ses messages vocaux avec l'identification de l'appelant. Ceci est un moyen simple de trier les messages vocaux par nom et/ou numéro de l'appelant.
- L'utilisateur peut ensuite sélectionner les messages les plus importants, les écouter dans n'importe quel ordre, les enregistrer ou les supprimer, et transférer tout message vers un e-mail interne (dans la configuration multimédia), etc.
- Un message vocal peut être transféré avec des commentaires sous forme de texte vers des groupes (dans la configuration multimédia).
- Accès à distance à la messagerie vocale via Internet
- Accès à la messagerie vocale mobile (par ex. écoute de messages vocaux téléchargés pendant un déplacement). Voir la solution Ericsson M800 mobile avec l'offre France Telecom.

Avantages supplémentaires

- Solutions complètement intégrées. Aucune carte de ligne ni carte vocale externe supplémentaires requises.
- Tous les messages peuvent être enregistrés en un même endroit.
- Intégration dans les applications de messagerie leaders sur le marché comme MS Outlook.
- Premier pas vers une suite de Communication Unifiée pour des applications complètes.
- Concept de licence facile à comprendre, la messagerie unifiée évolue selon vos besoins.
- Permet d'utiliser avec convivialité les outils commerciaux quotidiens.

5.4 Passerelle d'Accès Internet Intégré

Le PC de l'utilisateur final peut accéder à des serveurs web ISP via la connexion de réseau local de MD Evolution et les connexions RNIS publiques de MD Evolution (ports T0/T2). MD Evolution agit comme Passerelle d'Accès Internet Intégrée, établissant une connexion Internet par l'intermédiaire du composeur PPP intégré (dial-up) et permettant aux clients multiples de partager la connexion Internet via le service de Translation d'Adresse de Réseau (NAT).

Avantages :

- Capacité d'établir des communications PPP sur l'ISP
- Fonctionne depuis tout PC sur un réseau local Enterprise,
- Via le routeur d'accès IP intégré et le réseau RNIS public.
- Capacité d'appeler une autre solution MD Evolution pour l'administration TLG IP (plus d'adaptateur RNIS)

Caractéristiques :

- Numérotation et filtrage de protocole sortant
- Translation de l'adresse IP locale en adresse IP fournie par l'ISP, en utilisant la translation de nom et de protocole NAT.
- Pas de port public dédié : appels PPP via les ports T0/T2 de MD Evolution.
- Sécurité : identification de l'appelant basée sur une liste (numéro RNIS + adresse IP)
- Intégration totale dans MD Evolution : aucun dispositif externe, alimentation de secours.

Restrictions :

- Un seul canal B 64 Kbps (protocole MLPPP non disponible)
- 4 ISP maximum sont programmables (3 ISP peuvent être prédéfinis si le premier ISP n'est pas disponible)

Fonctions supplémentaires de la Passerelle d'Accès Intégré :

Serveur DHCP utile pour éviter la configuration manuelle des terminaux IP sur réseau local. Il fournit l'adresse IP, les paramètres communs et les paramètres dédiés pour le profil de téléphone IP. Veuillez noter que le serveur DHCP intégré sera désactivé lorsqu'un serveur DHCP externe est déjà disponible.

Serveur DNS utile pour la passerelle d'accès Internet : la mémoire cache et le relais du serveur DNS de l'ISP (800 entrées possibles) ; fonction de résolution du nom local.

5.5 Serveur web intégré pour l'administrateur et l'utilisateur final

Cette section présente les services fournis par le serveur web intégré de MDE pour la gestion de l'intervention automatisée et le serveur de messagerie vocale accessible via un navigateur web. La plupart de ces services existent déjà et on peut y accéder via un téléphone en utilisant les commandes DTMF. De nouveaux services sont ajoutés pour faciliter l'utilisation et l'administration du serveur vocal tel que : liste de boîtes vocales des utilisateurs, liste de messages enregistrés dans une boîte vocale, etc.

5.5.1 Services fournis à l'utilisateur final

Cet **accès MDE sur le web** est très utile à l'utilisateur final qui peut ainsi afficher tous les **messages vocaux** anciens et nouveaux de la boîte vocale. Tout message vocal peut être écouté sans devoir suivre la procédure DTMF et séquentielle depuis son téléphone. L'utilisateur peut enregistrer ou supprimer tout message selon les besoins. L'interface conviviale du navigateur web est un avantage supplémentaire.

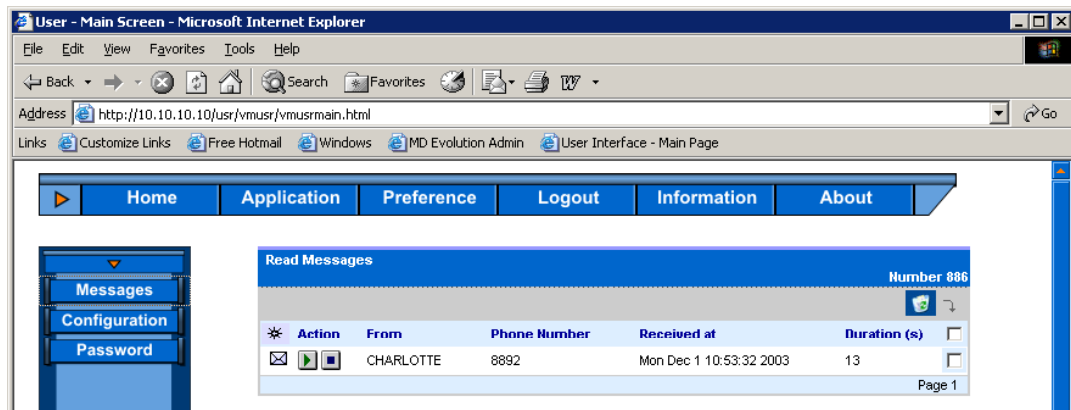
A l'aide du navigateur web, l'utilisateur peut accéder aux services grâce à son mot de passe téléphone. Les services utilisateur sont disponibles pour tous les utilisateurs qui possèdent une boîte vocale définie dans le système MDE.

Plusieurs pages peuvent être sélectionnées : application, préférences, déconnexion et informations.

La page « Messages » affiche une liste des messages vocaux enregistrés dans la boîte à lettres actuelle. Les premiers messages sont affichés. Le bouton Suivant affiche les messages suivants. Les informations suivantes sont disponibles pour chaque message :

- Identification de message
- Date et heure d'enregistrement du message
- Nom et numéro de téléphone de l'appelant qui a laissé le message
- Etat du message (lu/non lu)
- Durée du message

Lorsque l'utilisateur clique sur l'un des boutons « Action », l'action correspondante est exécutée :



- Ecouter le message. Après avoir écouté un message, plusieurs fonctions peuvent être exécutées, comme répéter, pause, enregistrer ou supprimer le message.

La page « Configuration » permet la personnalisation de la boîte vocale de l'utilisateur et le traitement de la Messagerie Unifiée :

- Activer/Désactiver l'option de réception des appels transférés de l'assistant automatisé à la boîte vocale de l'utilisateur.

- Activer/Désactiver la notification externe et changer le numéro de notification externe.

- Sélectionner le mode de la boîte vocale (répondeur / répondeur + enregistrement / assistant personnel). Passage au numéro d'assistant personnel lorsque le mode d'assistant personnel est sélectionné.

La page « Mot de passe » permet le changement du mot de passe de téléphone de l'utilisateur.

5.5.2 Services fournis au Responsable de l'Administration

Tout comme l'utilisateur final, l'**administrateur** peut traiter des services de messagerie vocale via le **navigateur web** MDE. Plusieurs pages peuvent être sélectionnées : application, réseau, préférences, déconnexion et système.

La sélection de « Application » affiche tous les détails associés aux boîtes vocales partagées et individuelles :

- Numéro de boîte vocale,
- Mode de la boîte vocale (répondeur / répondeur + enregistrement / assistant personnel).
- Numéro personnel lorsque le mode d'assistant personnel est activé,
- Activation de la notification externe et du numéro de notification externe.

- Adresse e-mail lorsque la messagerie unifiée est en cours d'utilisation,
- Nombre d'anciens et de nouveaux messages
- Création et suppression d'une boîte vocale individuelle,
- Création et suppression d'une boîte vocale partagée,
- Changement dans la liste des utilisateurs associés à une boîte vocale partagée
- Changement du mot de passe du responsable du serveur vocal
- Redémarrage ou mise à jour du serveur vocal

La page « Standard Automatique » offre plusieurs possibilités : la configuration des paramètres SA (mode de travail SA, numéro associé à des services spécifiques, etc.). L'administrateur peut ajouter un ou plusieurs utilisateurs à une liste de membres d'une boîte vocale ou supprimer un ou plusieurs utilisateurs de cette liste.

Seul le responsable du serveur vocal est autorisé à accéder à ces services.

L'administrateur peut réaliser les tâches suivantes via la page Système :

- Changer le mot de passe du responsable
- Redémarrer ou mettre à jour le serveur vocal

La sélection de l'onglet Réseau permet également à l'administrateur de programmer tous les paramètres requis pour le serveur web (serveur HTTP), le serveur DHCP, DNS, les paramètres TCP/IP qui permettent à MD Evolution de prendre en charge le navigateur web de l'utilisateur final, la passerelle d'accès Internet et les services d'extension IP. Veuillez noter que le serveur DHCP intégré sera unique au réseau local, c'est-à-dire que lorsqu'un serveur DHCP externe est disponible, le serveur DHCP intégré est désactivé.

5.5.3 Conditions de mise en place de MD Evolution

- Matériel et logiciel requis : la carte XMV prenant en charge le serveur vocal doit être mise à niveau avec la toute dernière Flash ATA 32 Mo et la version CMV 3.0.1. Le logiciel central doit être la version R7.0 minimum.
- **Aucune licence logicielle système requise.**

5.6 Poste IP

5.6.1 Support pour les clients H.323

Conformément à la stratégie de migration MD Evolution, la version 7.0 est équipée d'une fonction de contrôleur d'accès introduite dans la solution MD Evolution, notamment sur la carte CMV/SMV/EMV.

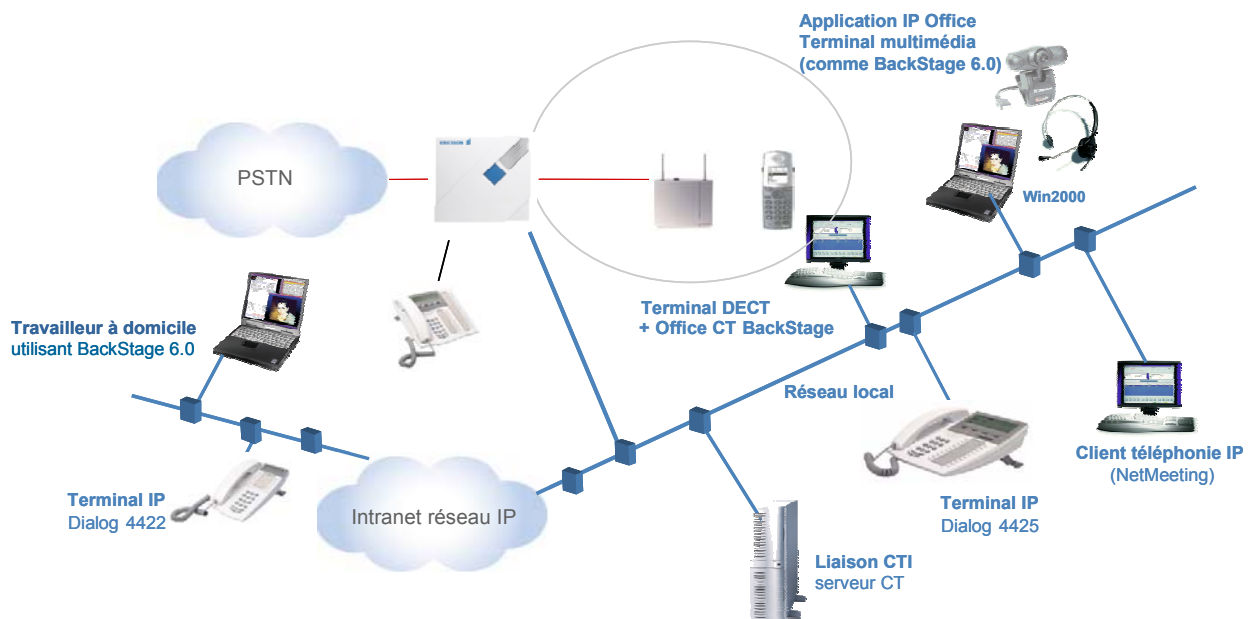
Pour intégrer les Postes IP dans MD Evolution, les deux fonctionnalités de passerelle et de contrôleur d'accès H.323 ont été incluses. La mise en place est basée sur la norme H.323 version 4, complétée par une amélioration propriétaire, permettant la prise en charge de clients haut de gamme IP Ericsson.

Les clients suivants ont été testés :

- Dialog 4425 IP Vision et Dialog 4422 IP Office,
- BackStage 6.0
- Microsoft NetMeeting 3.01 sous Windows 95/ Windows NT (non disponible sous Windows 2000)

Veuillez noter que le support pour la fonctionnalité de poste IP sera fourni uniquement en association avec les clients IP testés susmentionnés.

5.6.2 Configurations basées sur un Poste IP



La configuration illustrée ci-dessus fournit un aperçu complet des diverses possibilités et notamment de terminaux IP connectés au réseau local du système MD Evolution et de terminaux IP situés à distance et interconnectés via un réseau étendu à un réseau local du système MD Evolution. Pour éviter tout problème, le réseau étendu (intranet de réseau IP) doit être privé. Un réseau de données d'un opérateur public nécessiterait des pare-feux. Et les pare-feux ne sont pas totalement transparents aux communications IP H.323.

5.6.3 Disponibilité, Sécurité, Largeur de bande et Qualité de Service

Disponibilité :

Le trafic d'appels à l'heure chargée de MD Evolution (BHCC - Busy Hour Call Completion) est d'un appel par seconde (nombre des appels pouvant être traités pendant les heures chargées). Le trafic par poste se fait avec 0.2 Erlang.

En cas de perte de connexion de réseau étendu entre les différents sites, les communications de téléphonie IP seront interrompues. Toutefois, le système MD Evolution prend en charge la redondance du contrôleur d'accès grâce à la fonction « Adresse IP d'urgence du contrôleur d'accès » des téléphones IP Ericsson. Les téléphones IP de la succursale seront enregistrés sur le contrôleur d'accès local pour établir la « Survie à distance » dans le système MD Evolution de la succursale. Le contrôleur d'accès d'urgence peut faire partie d'un autre MD Evolution local/à distance ou système MD110.

Sécurité :

La fonction de protection de l'**accès au réseau local externe** est fournie par les fonctions de routeur d'accès, où toute intrusion entrante est filtrée par le pare-feu.

De plus, plusieurs autres services de téléphonie MD Evolution sont accessibles depuis le réseau PSTN outre les appels entrants via téléphone. Les services DISA et Poste Mobile fournissent une protection par l'utilisation du service CLIP ou du numéro d'annuaire interne associé (4 chiffres) + le mot de passe personnel (4 chiffres). L'accès à la messagerie vocale nécessite le numéro de boîte à lettres + le mot de passe personnel (4 chiffres).

En interne, tous les postes ont un service de Verrouillage (mot de passe à 4 chiffres). De plus, les mobiles DECT incluent une sécurité intégrée basée sur le protocole DECT radio avec identification personnelle intégrée.

L'administration de MD Evolution via le réseau étendu/PSTN utilise l'outil PC TLG Ericsson. Lors de l'ouverture d'une nouvelle session, le technicien doit saisir un mot de passe (jusqu'à 10 caractères alphanumériques). Toutes les données échangées sont cryptées par codes propriétaires. Un enregistrement des sessions permet de faire le suivi de toutes les sessions avec la date et l'heure dans la mémoire protégée.

La protection contre les virus ne s'applique pas à la plate-forme MD Evolution connectée au réseau local de l'entreprise. Les programmes de traitement des appels et des fonctions IP sont accessibles uniquement depuis l'outil TLG de mise à jour. De plus, l'architecture du système interne, le type sélectionné de microprocesseurs et leur système d'exploitation en temps réel limitent les risques.

Qualité de Service et Largeur de bande :

Les téléphones IP Ericsson et le système MD Evolution prennent en charge TOS/Diffserv. Les PC équipés d'applications de téléphonie comme BackStage doivent initialiser TOS/Diffserv via l'écran « Configuration IP » ou avec W2000 via les changements dans les registres.

D'autres mécanismes supplémentaires, comme MPLS, RSVP/IntServ, etc., peuvent être mis en place sur les équipements utilisés sur réseau local et étendu.

Largeur de bande utilisée pour un appel vocal unilatéral avec des paramètres optimaux : 9,3 Kbps avec G.729ab, 9 Kbps avec G.723, et 89 Kbps avec G.711.

Un appel vocal passé entre un téléphone IP et un terminal filaire/ mobile DECT nécessite la passerelle (téléphonie sur IP 32 canaux voix maximum).

Les téléphones IP Ericsson et la passerelle IP de MD Evolution procurent une gigue tampon auto-adaptative ou statique selon la configuration.

Les ponts de conférence vocale font partie du système MD Evolution et nécessitent des canaux voix de la passerelle IP. Aucun pont de conférence n'est disponible sur le réseau local pour les communications vidéo.

Le portier (gatekeeper) H.323 est défini **uniquement** sur l'une de ces cartes.

Routage direct des médias

En acheminant les appels téléphoniques entre les postes IP directement via le réseau IP de l'entreprise, aucune ressource de commutation de MD Evolution n'est utilisée. De plus, cette fonction de routage direct qui supprime les délais de codage permet d'améliorer la qualité du son de la voix. Enfin, aucun canal voix de la passerelle IP n'est utilisée, ce qui procure une solution rentable.

5.6.4 Conditions de service pour les Postes IP

Configuration du contrôleur d'accès et de la passerelle IP H.323

Les cartes XMV prennent en charge le portier et la passerelle IP H.323 avec le logiciel CMV 3.0.1. Ce logiciel propose plusieurs fonctions, serveur vocal (messagerie vocale et intervention automatisée), liaisons IP, IP H.323, flux de données (flux d'imprimante, échanges administration, échanges liaison CTI). Une carte XMV ne supporte pas simultanément le serveur vocal et les portier et passerelle IP H.323. Dans ce cas, deux types de configuration sont possibles :

- La carte XMV exécute toutes les fonctions sauf le portier et la passerelle IP H.323,
- Ou la carte XMV exécute toutes les fonctions sauf le serveur vocal.

Sur une même carte XMV, les canaux voix disponibles peuvent être définies sur une base individuelle comme :

- Un canal voix dédié aux communications de liaison IP Trunking,
- Ou un canal voix dédié aux communications IP H.323.

Chaque canal voix utilise le codec intégré conforme à G.711/ G.723/ G.729ab.

La passerelle H.323 est requise pour interconnecter les clients H.323 aux terminaux câblés, terminaux DECT ou le réseau public via les ports RNIS ou les liaisons analogiques. La passerelle H.323 consiste en plusieurs voies vocales dédiées aux communications H.323. Le nombre de voies est défini selon le nombre de clients H.323 sur le réseau local qui sont simultanément en communication. Les voies H.323 peuvent nécessiter plusieurs cartes XMV ; le maximum de voies IP H.323 étant de 32.

Restrictions :

Jusqu'à **100 postes IP** peuvent être définis dans le système MD Evolution.

Une licence logicielle de Poste IP est requise pour les fonctions portier et passerelle IP-H.323.

La **licence logicielle** sélectionnée fournit le nombre maximum de voies IP-H323 disponibles dans la **passerelle IP-H323 : 4/8/16/32 voies IP-H323 maximum.**

La carte XMV prend en charge la version CMV 3.0.1 minimum et la carte d'unité centrale prend en charge la version R7.0 ou ultérieure.

5.6.5 Fonctions disponibles pour les clients IP H.323.

La liste des deux pages suivantes énumère les fonctions actuelles de terminal selon le type de terminal choisi. Certaines limitations de fonctions sur les téléphones IP résultent du protocole H.323 restreint.

Les téléphones IP peuvent être supervisés sur les modules Satellite des Dialog DTS (ligne libre/occupée/signal d'appel). Les tickets de communication des postes IP sont disponibles de la même manière que pour les autres terminaux.

Fonctionnalité	Analogique	Numérique	IP H323	Prop. H.323	BackStage	Remarques
Services de base						
Appel sortant interne/externe	X	X	X	X	X	
Appel entrant interne/externe	X	X	X	X	X	
Consultation d'appel	X	X	X	X	X	
Reprise d'appel	X	X	**	X	X	** Si le client offre le service hook flash
Mise en attente	X	X	X	X	X	
Va-et-vient	X	X	X	X	X	
Verrouillage terminal	X	X	X	X	X	
Transfert sur demandé occupé ou libre	X	X	X	X	X	Pour les téléphones IP, transferts sur ligne destinataire libre
Renvoi d'appel fixe	X	X	X	X	X	
Renvoi d'appel fixe vers boîte vocale	X	X	X	X	X	
Renvoi d'appel variable défini par l'utilisateur	X	X	X	X	X	
Renvoi d'appel sur occupation ou non-réponse	X	X	X	X	X	
Déviation d'appel sur présentation d'appel		X			X	
Suivez-moi	X	X	X	X	X	
Renvoi d'appel avec différenciation d'appel interne/externe	BS	BS	BS	BS	X	
Aucun routage vers poste opérateur par utilisateur	X	X	X	X	X	Par classe de service
Aucun routage vers poste opérateur pour tous utilisateurs	X	X	X	X	X	Par classe de service
Conférence à 3	X	X	X	X	X	Téléphone IP ne peut pas initier conférence
Nombre de personnes maximum en conférence (MDE-M/MDE-XL)	4/5	4/5	4/5	4/5	4/5	
Intrusion confidentielle	X	X				
Réveil /Rappel rendez-vous	X	X				
Rappel auto sur poste libre/occupé	X	X				
Rappel auto sur faisceau réseau occupé						
Numérotation abrégée avec nom - Numéros communs	X	X	X	X	X	
Numérotation abrégée avec nom - Numéros individuels via clavier	X	X	X	X	X	
Numérotation abrégée avec nom - Numéros individuels via touche programmée	X	X	X	X	X	Pour Prop.IP/Backstage, non enregistré dans MDE
Numérotation abrégée ouverte	X	X	X	X	X	
Rappel du dernier numéro externe composé	X	X	X	X	X	
Substitution de poste	X	X				Se reporter à Implantation libre pour les téléphones IP
Portabilité du terminal	X	X	X	X	X	
Implantation libre (Free seating)			X	X	X	
Ne pas déranger	X	X	X	X	X	
Interception d'appels - individuel	X	X				
Interception d'appels – groupement de postes	X	X				
Interception d'appels – sonnerie générale	X	X				
Accès menus boîte vocale	X	X		X	X	
Numérotation DTMF de bout en bout	X	X	X	X	X	Quand l'appel passe via la passerelle IP ou les téléphones IP
Appel au décroché immédiat/temporisé	X	X				
Sonnerie coupée avec présentation appel lumineux		X		X	X	
Services Numériques						
Appel par le nom depuis clavier		X		X	X	Pour Prop.IP, 50/100 numéros
Supervision du demandé (libre/sonnerie/occupée/renvoi d'appel)		X	X	X	X	Contrôle uniquement sur terminaux numériques
Voyant Message en Attente	X	X				

Des systèmes de communication pour les entreprises qui vont de l'avant
MD Evolution R7.0
Lancement d'Offre de Produit

Fonctionnalité	Analogique	Numérique	IP H323	Prop. H.323	BackStage	Remarques
Horloge et journal				X	X	Si pris en charge par l'appareil. Non associé à la date et heure de MD Evolution.
Applications CTI	X	X	X	X	X	Par exemple, BackStage
Interphone (réponse)			*			* Uniquement si le client offrela numérotation par suffixe
Téléphone de chambre d'hôtel	X	X	X	X	X	
Téléphone de réception d'hôtel						
Guides vocaux – nombre maximum	7	7	7	7	7	Programmable à distance
Diffusion – individuelle/groupe		X				
Multilignes (plusieurs appels sur le même numéro)		X				
Numéros multiples (plusieurs numéros sur le même terminal)	X	X	X	X	X	N° /groupe personnel virtuel
Liste d'appels						
Appels entrants sans réponse		X		X	X	
Appel entrant sur ligne occupée		X		X	X	
Nombre d'appels enregistrés		20		50	Outlook	
Identification de l'appelant enregistré		X		X	X	
Date et heure enregistrées		X		X	X	
Enregistrement d'appel sortant				X	X	
Classe de service						
Profils utilisateur	X	X	X	X	X	
Profils selon le plan horaire	D/N	D/N	D/N	D/N	D/N	Jour/ Nuit
Profils selon le plan hebdomadaire						
Transfert profil vers un autre téléphone	X	X	X	X	X	Implantation libre / Substitution
Services du système						
Groupements de postes	X	X	X	X	X	
Téléphone agent ACD	X	X				
Groupe personnel	X	X	X	X	X	
Poste opérateur	X	X			X	
Réception d'hôtel	X	X				
Acheminement par l'itinéraire le moins coûteux (LCR)	X	X	X	X	X	
Accès à la Messagerie vocale intégrée	X	X	X	X	X	
Accès à la Messagerie Unifiée Intégrée	X	X	X	X	X	
Musique de fond	X	X				
Discrimination sur appels sortants	X	X	X	X	X	Fonctions identiques pour tous les terminaux
CIL tickets de communication	X	X	X	X	X	
Identification des appelants et appelés						
Appel sortant – vers appelé interne	X	X	X	X	X	
Appel sortant – vers RNIS externe appelé avec n° appel direct (SDA) appelant	X	X	X	X	X	
Appel sortant – vers RNIS externe appelé avec autre n° appel direct (SDA)	X	X	X	X	X	
Appel sortant – vers N° appelant (privé)						Par classe de service
Appel entrant- appelant interne/externe	X	X	X	X	X	Quand affichage disponible sur le terminal IP H323.

5.6.6 Activer les téléphones Dialog IP Vision et IP Office

Les terminaux IP peuvent être activés des deux façons suivantes :

- Soit en les connectant à l'alimentation secteur individuelle locale,
- Soit en utilisant un hub d'alimentation centralisée. PowerDsine Inc. a certifié les nouveaux téléphones Dialog 4425 IP Vision et Dialog 4422 IP Office pour la gamme de solutions PowerDsine 6000.
- Les deux types de téléphones Dialog IP sont conformes aux normes d'alimentation sur réseau local selon IEEE802.3AF.

5.6.7 BackStage 6.0 voix sur IP Version 6.0

D'un point de vue technique, la Téléphonie Informatisée peut contrôler les postes IP de MD Evolution. D'un point de vue de l'utilisation pour un client IP, il est non seulement possible d'exécuter la fonctionnalité de Voix sur IP mais aussi d'intégrer la plus grande partie de la fonctionnalité pratique de Téléphonie Informatisée. BackStage Version 6.0 fusionnera ces technologies afin de déployer une fonctionnalité de téléphone améliorée en mode Voix sur IP.



Une description détaillée est fournie dans l'Offre de Produit pour BackStage Version 6.0, sur Info Channel.

5.6.8 Téléphone Dialog 4425 IP Vision



Le téléphone Dialog 4425 IP Vision est un téléphone IP complet qui associe des fonctions évoluées à la simplicité d'un téléphone ordinaire. Idéal dans tout environnement professionnel et de fonctions bureautiques exigeantes, il procure des communications de données et une téléphonie de classe professionnelle.

Présentation du téléphone Dialog 4425 IP Vision :

- Commutateur Ethernet intégré à deux ports, avec un port pour le téléphone et l'autre pour l'alimentation sur réseau local PC selon IEEE802.3af.
- Affichage graphique de 6 lignes
- 20 touches de fonction et voyants DEL Au moins 10 touches programmables (selon le contrôleur d'accès), 4 touches interactives dynamiques et 3 touches de navigation
- Mains libres avec duplex intégral avec suppression d'écho (AEC)
- Fonctionnalité et sortie casque intégré. Le casque peut être raccordé directement au téléphone. La commutation entre le combiné et le casque est simple et s'effectue au moyen d'une touche dédiée.
- Compatible avec les aides auditives et avec protection contre les ondes de chocs acoustiques
- Téléchargement de micro-programme depuis un serveur web http
- Enregistreur d'appels (50 entrées pour les appels entrants et sortants).
- Annuaire local (100 entrées)
- Codecs vocaux pris en charge : G.711, G.723, G.729a, G729ab, et compression vocale GSM efr.
- Qualité de service : hiérarchisation de paquets vocaux et signalisation selon Diffserv. Qualité de service couche 2 selon IEEE802.1q
- Signalisation de réseau local virtuel selon IEEE 802.1p & q
- Matériel prêt à recevoir les accessoires (par ex. unité en option). Pour le support, une actualisation ultérieure du micro-programme sera requise.

5.6.9 Téléphone Dialog 4422 IP Office



Le téléphone Dialog 4422 IP Office est un téléphone IP de qualité qui associe une fonctionnalité IP évoluée à la simplicité d'un téléphone ordinaire. Idéal dans un environnement professionnel et les secteurs visiteurs et services.

Le téléphone Dialog 4422 IP Office comprend un affichage graphique souple à 2 lignes, 10 touches de fonction avec voyants DEL et un haut-parleur pour le contrôle. Un casque peut être raccordé directement au téléphone et contrôlé par une touche spéciale pour casque. Les fonctions principales du téléphone Dialog 4422 IP Office sont les suivantes :

- Commutateur Ethernet autosense 10/100 BaseT intégré à deux ports, avec un port pour la connexion de réseau local de téléphone et l'autre pour un PC.
- Affichage graphique de 2 lignes
- Le serveur web intégré prend en charge une interface web pour une maintenance simple depuis le navigateur web de votre PC, par exemple pour la configuration des paramètres du téléphone tel que : afficher et modifier le caractère de la sonnerie, le volume, la liste d'appels, les données attribuées aux touches programmables.
- Téléchargement de micro-programme depuis un serveur web http
- Alimentation sur réseau local selon IEEE802.3AF.
- Fonctionnalité et port casque intégré. Le casque peut être raccordé directement au téléphone. La commutation entre le combiné et le casque est simple et s'effectue au moyen d'une touche dédiée.
- Haut-parleur pour le contrôle, par exemple écoute des téléservices (système vocal interactif, infos ou météo).
- Produit leader dans son secteur respectant l'environnement. Des matériaux et des composants écologiques ont été utilisés autant que possible. Toutes les pièces en plastique sont marquées pour le recyclage.
- Compatible avec les aides auditives selon ITU-T P.370 (8/96) et FCC Partie 68, section D de la norme américaine.
- Protection contre les ondes de chocs acoustiques selon ETS 300 245-2.
- Liste d'appels – locale avec 50 entrées pour les appels entrants et sortants).
- Codecs vocaux pris en charge : G.711, G.723, G.729a, G729ab et compression vocale GSM efr.
- Qualité de service : hiérarchisation de paquets vocaux et signalisation selon DiffServ. Qualité de service couche 2 selon IEEE802.1q.
- Signalisation de réseau local virtuel selon IEEE 802.1p & q.

5.7 Autres services fournis avec la Version R7.0

5.7.1 Améliorations apportées à la gamme des terminaux D4000

Nombre de panneaux de touches (KPU) par terminal :

Terminaux D4	MDE version R6.1	MDE version R7.0
	Nombre de KPU	Nombre de KPU
D4220	0	0
D4222	0	1
D4223	3	4

Application des touches

- Aucun changement pour D4220 et D4222
- Changements pour D4223 + 1/2/3 KPU
 - o Sur le combiné principal, 4 touches de fonction et 6 touches de trafic comme pour D4223 sans KPU
 - o Outil TLG affichant le nombre exact de KPU
 - o Dans la version Hôtel, la configuration opérateur de base est D4223+1 KPU. Le changement se situe dans le positionnement des touches de service Hôtel sur le premier KPU. Veuillez utiliser la nouvelle carte d'identification Hôtel fournie dans le CD-ROM Administration

5.7.2 Transfert de messages pour terminaux sans affichage

Jusqu'à la version R6.0, seuls les téléphones D4222 et D4223 pouvaient initier le transfert de messages en utilisant les touches de menu et l'affichage sur écran à cristaux liquides. Ce service est conçu pour afficher le message pour les utilisateurs dont les téléphones sont équipés d'un affichage sur écran à cristaux liquides. La version R7.0 introduit ce service pour tous les terminaux sans affichage :

- Dialog D4220
- Terminaux analogiques
- Terminaux sans fil DECT DT290, DT590, DT412, DT422

Ce service de messagerie est également utilisé dans la configuration de mise en réseau avec le service Information/Interception (se reporter à la Version R6.1 POL).

La procédure est la suivante : à l'état de repos, composer la séquence de chiffres suivante :

61# + (1 chiffre entre 0-9 pour le nombre de messages) + (4 chiffres supplémentaires, si requis)+ #

Vous pouvez programmer et personnaliser jusqu'à 10 messages. Six messages sont disponibles en mode standard. Les messages peuvent être personnalisés (se reporter au CD Administration, au document DTU, Vol 1, section 2, Administration et Maintenance MDE/MD30, section Administration du Système, Mini-messages préenregistrés).

N° de message	Message texte (texte standard)	Informations supplémentaires
Message 1	VOUS A RAPPELE	
Message 2	RAPPELLERA	
Message 3	SOUHAITERAIT VOUS VOIR	
Message 4	EN REUNION JUSQU'A **.**	HH:MM (4 chiffres)
Message 5	ABSENT JUSQU'AU **_** **.**	DDMM HH:MM (8 chiffres)
Message 6	EN CAS D'URGENCE COMPOSER LE **** ****	8 chiffres

L'utilisateur doit connaître le numéro et les informations correspondant au message qu'il souhaite laisser.

5.7.3 Numéros d'appels directs multiples (SDA)

Le format de numéro SDA est en général basé sur le même préfixe. Seuls les 2/3/4 derniers chiffres changent pour obtenir des numéros SDA. Par exemple, le site utilise le numéro principal 01 6447 5000 et les 100 utilisateurs du site ont les numéros SDA suivants :

De 01 6447 5100 à 01 6447 5149

De 01 6447 5240 à 01 6447 5289

Ici les chiffres de préfixe 01 6447 sont associés au même central public. Par le passé, seuls les 4 derniers chiffres changeaient et MD Evolution utilisait le même préfixe du site pour créer les numéros appelés et les envoyer pour les rappels. Aujourd'hui, le site peut posséder divers SDA avec des préfixes différents. Par exemple,

De 01 6447 5100 à 01 6447 5119

De 01 5447 4230 à 01 5447 4259

De 01 4747 8620 à 01 4747 8669

Ce service est fourni avec la Version R7.0

6 Dispositions légales

6.1 Essais sur site

Des essais sur site ont été réalisés en Belgique, en France, en Norvège et au Portugal. Ces marchés sont automatiquement des Marchés Validés.

6.2 Accréditation de produit

La version R 7.0 de MD Evolution M et MD Evolution XL est conforme à R&TTE (1999/5/CEE, Directive sur les Terminaux de Télécommunications).

La déclaration de conformité du fournisseur fera partie de la documentation d'accréditation du produit (fichier technique) et il y sera fait référence dans la documentation de produit.

La déclaration de conformité du fournisseur est valide pour tous les pays de l'UE et de l'EFTA et sera disponible sur le site Ericsson Enterprise :
<http://www.ericsson.com/enterprise/library/sdoc.shtml>

7 Formation

7.1 Formation Delta

Cette formation aborde toutes les nouvelles fonctions et différences entre MD Evolution 6.1 et MD Evolution R7.0.

- Formation Delta LZU 102 1335

7.2 Formations techniques

Il existe deux formations techniques pour MD Evolution R 7.0 :

- MD Evolution R 7.0 Installation & Gestion, niveau 1 LZU 102 1336
- MD Evolution R 7.0 Installation & Gestion, niveau 2 LZU 102 1337

7.3 Formation en vente

La formation en vente sur web, LZU 102 1338, est un aperçu général des fonctions et avantages de MD Evolution.

Disponibilité

La formation en vente, une description de la formation et les programmes de la formation sont disponibles sur :

<http://ericsson.tripnet.se/learn/portal/index2.jsp>

Pour les utilisateurs qui ne suivent pas la formation, les descriptions des programmes peuvent également être consultées sur la page d'accueil suivante :

Gsd.France@ericsson.com

8 Assistance

8.1 Assistance technique

Ericsson Enterprise fournit aux Service Partners les supports suivants :

- Assistance à distance
- Assistance sur site
- Essais sur site
- Audits

8.1.1 Assistance technique Niveau 2

- L'assistance technique est assurée par MCS.
(Système de Communication Mobility, c'est-à-dire une file d'attente Metrix)
- Les ingénieurs sont basés en France
- Langue : anglais ou français

8.2 Service Partner

Une assistance technique de niveau 1 est fournie par nos Service Partners qui possèdent tous un mot de passe à utiliser pour contacter le Support Center en cas d'urgence.

Pour contacter le service d'assistance Ericsson, les Service Partners doivent utiliser l'adresse e-mail suivante :
support.mdevolution@esf.ericsson.se

8.2.1 Modèle de niveau un

Le personnel faisant partie du modèle de niveau un utilise Metrix pour soumettre leurs requêtes à l'assistance technique. Il possède un mot de passe à utiliser pour contacter le Support Center en cas d'urgence.

8.2.2 Modèle de niveau deux

Conformément aux instructions fournies par le Service Partner, le personnel de niveau deux peut faire appel à l'assistance technique Ericsson uniquement en cas d'urgence ou pour des problèmes liés au produit.

Le personnel de niveau deux doit utiliser l'adresse e-mail suivante :
support.mdevolution@esf.ericsson.se

9 Services d'entreprise de pré-vente

9.1 Outils et services

Lorsque vous avez besoin d'une assistance, consultez en premier lieu Info Channel qui fournit la plupart des informations requises en matière de pré-vente.

Commercial Helpdesk (CHD)

Le bureau d'assistance commerciale (Commercial Helpdesk – CHD) est un service utile lorsque vous avez besoin d'obtenir des informations de pré-vente supplémentaires que vous ne trouvez pas sur Info Channel. Pour les requêtes plus complexes, nous vous recommandons de contacter votre équipe locale de pré-vente et solution.

Le Commercial Helpdesk sert également d'interface qui répond à vos questions concernant par exemple l'accès et l'utilisation de nos applications de vente – Amore.

Contactez le CHD via le lien Commercial Helpdesk situé dans la barre d'outils supérieure Info Channel.

10 Liste des contacts et support

Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre responsable des ventes.

Partenaire : Pays Nordiques

Personne à contacter : M. Knut Heimdal

Tél : +47 452 49107

Fax : +47 672 51026

E-mail : Knut.Heimdal@ericsson.com

Partenaire : Europe

Personne à contacter : M. Gerald Fancoj

Tél : +43 1 81100 6562

Fax : +43 1 81100 11 6562

E-mail : Gerald.Fancoj@ericsson.com

Copyright © 2004. Ericsson Enterprise AB. Tous droits réservés.

Ce document contient des informations propriétaires protégées par les lois sur les droits d'auteur. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ni transmise de quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, y compris par photocopie, enregistrement ou tout système de récupération et de stockage d'informations, ni traduite dans une autre langue sans l'accord écrit préalable de Ericsson Enterprise AB, Stockholm, Suède.

AVIS

Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans avis préalable.

ERICSSON EXCLUT TOUTE GARANTIE CONCERNANT LE CONTENU DE CE DOCUMENT, Y COMPRIS, MAIS SANS AUCUNE LIMITATION, LES GARANTIES IMPLICITES DU CARACTERE ADEQUAT POUR LA COMMERCIALISATION OU UN USAGE PARTICULIER. Ericsson ne sera pas responsable de toute erreur contenue dans ce document ni pour tout dommage spécial, incident indirect ou conséquent en rapport avec l'application, les performances ou l'utilisation de ce document.

Ericsson Enterprise AB
SE-131 89 Stockholm

Téléphone +46 8 568 67 000, Fax +46 8 719 65 60