

GUIDES COMPARATIFS



**SOLUTIONS DE
COMMUNICATIONS
UNIFIÉES**
TÉLÉPHONIE,
VIDÉO
CONFÉRENCE...

A PROPOS DE CE GUIDE

Solutions de communications unifiées

1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

INTRODUCTION

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

Organisation multi-sites, développement du télétravail, nomadisme des collaborateurs... les habitudes de travail modernes remettent en question le poste de travail classique. De plus en plus mobiles, les utilisateurs ont besoin d'être joignables depuis plusieurs terminaux (smartphones, tablettes) et à n'importe quel moment.

Ces nouveaux besoins poussent les entreprises à se tourner vers des solutions de communications permettant d'unifier :

- Les moyens de communication interpersonnels (téléphonie fixe et mobile, vidéo conférence)
- Les outils de travail collaboratif (web conférence, chat et messageries instantanées, gestion documentaire)
- Les outils bureautiques tels que la messagerie électronique, les agendas et certains outils bureautiques tels que le traitement de texte ou le visionnage de présentations.

Enjeux et bénéfices des solutions de communications unifiées

Optimiser l'efficacité du contrôle, de la gestion, de l'intégration et de l'utilisation au quotidien de plusieurs formes de communications afin d'améliorer la productivité des collaborateurs... Tels sont les arguments présentés par la plupart des éditeurs. Pour rester sur des considérations plus fonctionnelles, une solution de communication unifiée doit permettre de :

- Simplifier la gestion des appels téléphoniques grâce à des fonctionnalités d'agendas permettant de joindre un interlocuteur en un seul clic
- Faciliter le transfert d'un document dans l'entreprise en évitant les multiples échanges d'emails à la fois chronophages et générateurs de coûts
- Améliorer l'efficacité des réunions de travail

SOMMAIRE

Solutions de Communications unifiées

1 CONTEXTE DU PROJET

- 1.1. Objectifs et motivations
- 1.2. Nombre d'utilisateurs concernés
- 1.3. Applications concernées
- 1.4. Environnement informatique
- 1.5. Déploiement

2 SERVICES DE TÉLÉPHONIE SUR IP

- 2.1. Service poste isolé
- 2.2. Services à l'entreprise
 - 2.2.1. Transfert d'appel
 - 2.2.2. Répondeur / boîte vocale
 - 2.2.3. VoiceMail
 - 2.2.4. Vidéo sur IP : Video conference, e-learning surveillance...
 - 2.2.5. Numéro d'urgence
 - 2.2.6. Services avancés pour l'entreprise

3 COUVERTURE FONCTIONNELLE DE LA SOLUTION

- 3.1. Couverture applicative
 - 3.1.1. Applications disponibles
 - 3.1.2. Gestion collaborative de projet
 - 3.1.3. Gestion de contenus
 - 3.1.4. Messagerie instantanée (chat)
 - 3.1.5. Réseau social
 - 3.1.6. Calendrier de groupe
 - 3.1.7. Réunion en ligne
 - 3.1.8. Forums
 - 3.1.9. Blogs
 - 3.1.10. Wikis
 - 3.1.11. Questionnaires
 - 3.1.12. Formulaires
 - 3.1.13. e-Learning

2.2.5. Numéro d'urgence

Le service de voix sur IP permet-t-il l'utilisation de numéros d'urgence ?

- Non
- Oui

Si Oui, gère-t-il la programmation de numéros d'urgence spécifiques ?

- Non
- Oui

2.2.6. Services avancés pour l'entreprise

Le service gère-t-il la notion de supervision (Apparition d'un signal lumineux sur un ou des postes tiers lorsque la ligne est occupée) ?

- Non
- Oui

Le service gère-t-il la notion de filtrage sélectif (Basculement de tous les appels sur un poste vers un poste tiers qui, lui seul, a la capacité d'adresser un appel ou de transférer un appel vers le poste) ?

- Non
- Oui

Transfert hiérarchique : Le service permet-il de transférer un appel vers un poste tiers et de renvoyer l'appel sur la messagerie vocale du possesseur du numéro initial si le poste tiers est occupé ou ne répond pas ?

- Non
- Oui

Transfert hiérarchique : Le service permet-il de transférer un appel vers un poste tiers et de renvoyer l'appel sur une ligne extérieure comme un portable, si le poste tiers est occupé ou ne répond pas ?

- Non
- Oui

A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 15 horizontal lines spaced evenly, providing a space for taking notes or answers.

La structure de la fiche contact est-elle modifiable par un administrateur ?

- Non
- Oui

Les contacts peuvent-ils modifier le contenu de leur propre fiche ?

- Non
- Oui
- Oui, si leur profil le permet

Quels sont les éléments possibles sur la fiche contact :

- Photo
- Coordonnées incluant :
 - Adresse
 - E-mail
 - Téléphones
 - Poste tenu dans l'entreprise
 - Département d'appartenance
 - Supérieur hiérarchique
 - Parcours professionnel
 - Projets réalisés, avec la liste des contacts participants
 - Centres d'intérêt
 - Liens (URL)
 - Autre(s) :

Quelles sont les fonctionnalités disponibles ?

- Calcul de distance
- Commentaires privés sur les contacts
- Etiquettes (tags) / mots-clés permettant la catégorisation des contacts
- Mise en relation
- Envoi de message
- Recommandation
- Petites annonces
- Autres :

3.1.6 Calendrier de groupe

La plate-forme permet-elle de définir des événements (avec sujet, date de début et de fin, lieu, participants) ?

- Non
- Oui

Si Oui, l'inscription aux événements peut-elle être laissée libre (ouverture potentielle à tous les utilisateurs) ?

- Non
- Oui

Le fil de discussion est-il restitué sous forme hiérarchique (réponses aux réponses, naissance de branches de discussion etc.) ?

- Non
- Oui

L'éditeur d'articles (ou de « posts ») offre-t-il les fonctions suivantes (plusieurs réponses possibles) ?

- Rendu « WYSIWYG » (visualisation en temps réel du rendu final de la page à partir du texte HTML en cours de rédaction)
- Formatage de texte (gras, italiques, souligné, choix de la police et de sa taille etc.)
- Reprise du texte d'un post précédent en mode « citation », avec un format différent du texte normal
- Insertions d' « émoticônes » (par clic dans une palette ou par interprétation de suites de caractères, comme par exemple « :-) » qui affiche « »)
- Insertion assistée de liens URL
- Insertion assistée de liens vers des fichiers ou des contenus de la plateforme
- Insertion d'images
- Autre(s) :

3.1.9. Blogs

La plateforme permet-elle aux utilisateurs de créer leurs propres blogs ?

- Non
- Oui

L'auteur d'un blog dispose-t-il d'un article nativement prévu pour se présenter ?

- Non
- Oui

La charte graphique d'un blog peut-elle être personnalisée par son auteur ?

- Non
- Oui

Les entrées (articles) de blogs sont-elles automatiquement horodatées ?

- Non
- Oui

Les entrées de blogs peuvent-elles contenir des images ?

- Non
- Oui, en utilisant une URL (ou un lien propriétaire) vers l'image préalablement stockée
- Oui, sans stockage préalable (les images sont téléchargées lors de la rédaction de l'entrée)

Est-il possible pour le propriétaire d'un blog d'obtenir des statistiques de fréquentation et des statistiques de lecture de chaque entrée ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'insérer dans le blog des questions soumises au vote des visiteurs ?

- Non
- Oui

Les visiteurs peuvent-ils commenter les entrées de blog ?

- Non
- Oui

3.1.10. Wikis

La plateforme offre-t-elle nativement la possibilité de développer des Wikis ?

- Non
- Oui

La solution offre-t-elle un éditeur HTML en ligne ?

- Non
- Oui

Si Oui, cet éditeur fonctionne-t-il en WYSIWYG (« What You Is What You Get », c'est-à-dire visualisation en temps réel du rendu final de la page à partir du texte HTML en cours de rédaction) ?

- Non
- Oui

Le texte d'un article peut-il être formaté (gras, italiques, souligné, choix de la police et de sa taille etc.) ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'enregistrer un article ou une modification sans publier immédiatement, afin de pouvoir l'écrire en plusieurs sessions de travail ?

- Non
- Oui

Les utilisateurs de la plateforme peuvent-ils modifier les articles du Wiki dont ils ne sont pas nécessairement auteur (ndlr : fonction essentielle d'un Wiki) ?

- Non
- Oui

Est-il possible de définir des protections sur certains articles sensibles, permettant de restreindre leur modification à un groupe d'utilisateurs identifié ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'attacher des fichiers à un article de Wiki ?

- Non
- Oui

Est-il possible de construire une bibliothèque de fichiers multimédia au sein du Wiki ?

- Non
- Oui

Si Oui, quels types de fichiers multimédia sont-ils indexables (plusieurs réponses possibles) ?

- Images
- Sons
- Vidéos

Les articles du Wiki sont-ils catégorisables, selon une taxonomie configurable ?

- Non
- Oui

Les modifications d'articles sont-elles historisées avec la date, l'heure et l'identification de l'auteur ?

- Non
- Oui

Est-il possible de restituer une version antérieure d'un article, en la sélectionnant dans l'historique ?

- Non
- Oui

A vertical dashed blue line runs down the left side of the form area. To the right of this line, there are 15 horizontal lines for writing answers, corresponding to the questions above. The lines are grouped as follows: 2 lines for the first question, 2 lines for the second, 2 lines for the third, 2 lines for the fourth, 3 lines for the fifth (due to multiple possible answers), 2 lines for the sixth, 2 lines for the seventh, and 2 lines for the eighth.

Est-il possible de comparer deux versions d'un même article afin de mettre en évidence les seules différences (fonction de type « Diff ») ?

- Non
- Oui

Est-il possible de configurer des alertes (e-mail ou autres) qui réagissent aux modifications de certains articles (par exemple, lorsqu'un article est modifié, son auteur reçoit une alerte) ?

- Non
- Oui

Est-il possible de s'abonner aux modifications d'un article par flux RSS ?

- Non
- Oui

3.1.11. Questionnaires

La plateforme permet-elle de réaliser des questionnaires interactifs ?

- Non
- Oui

Quelles sont les formes de réponses possibles aux questions qui composent le questionnaire (plusieurs réponses possibles) ?

- Oui/Non (ou case à cocher)
- Choix unique parmi une liste (ou dans une liste déroulante, ou par boutons radio)
- Choix multiple parmi une liste (ou liste déroulante à multi-sélection, ou collection de cases à cocher...)
- Choix multiple ordonné (par exemple, pour classer plusieurs éléments par ordre de préférence)
- Choix multiple pondéré (associer un pourcentage à chaque élément, le total devant être obligatoirement égal à 100%)
- Texte libre
- Nombre libre
- Nombre dans une fourchette donnée
- Pourcentage libre
- Pourcentage dans une fourchette donnée
- Image à zones cliquables
- Autre(s), préciser :

Est-il possible d'associer à chaque question une réponse correcte, de façon à obtenir une note globale sur le questionnaire ?

- Non
- Oui

Peut-on organiser les questionnaires en une suite logique (« cursus ») ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'illustrer chaque question avec une image ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'associer un fichier audio à une question ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'associer une vidéo à une question ?

- Non
- Oui

Est-il possible de configurer un questionnaire de façon à ce que les réponses soient anonymes ?

- Non
- Oui

Les utilisateurs peuvent-ils modifier leurs réponses une fois le questionnaire soumis ?

- Non
- Oui

Est-il possible d'interdire à un utilisateur de répondre plus d'une fois au même questionnaire ?

- Non
- Oui

Est-il possible de limiter l'ouverture d'un questionnaire sur une plage de temps ?

- Non
- Oui

A vertical dashed blue line runs down the left side of the form area. To its right, there are ten horizontal lines, one for each question, intended for the user to write their answer.

Sous quelle forme sont restitués les résultats des questionnaires (plusieurs réponses possibles) ?

- Analyse graphique (camemberts, histogrammes etc.)
- Fichier texte
- Fichier Excel
- Réponses consignées dans des tables interrogeables avec un outil tiers, le(s)quel(s) :
- Autre(s), préciser :

3.1.12. Formulaires

La plateforme permet-elle de définir des formulaires que les utilisateurs peuvent remplir en ligne ?

- Non
- Oui

De quelle façon les formulaires sont-ils mis en forme (plusieurs réponses possibles) ?

- Page HTML couplée à quelques fonctions propriétaires
- Editeur de formulaire intégralement propriétaire
- Formulaire MsOffice (préparés avec Word ou Excel)
- Autre(s), préciser :

Les formulaires peuvent-ils être agrémentés d'images ?

- Non
- Oui

Quels sont les types de zones supportés dans les formulaires (plusieurs réponses possibles) ?

- Texte libre
- Case à cocher
- Bouton radio
- Liste déroulante
- Liste à choix multiple
- Date
- Heure
- Recherche dans une table hébergée par la plateforme
- Recherche dans une table d'une base de données externe
- Autre(s), préciser :

Le formulaire peut-il être soumis à des contrôles configurables avant d'être soumis ou enregistré (zones obligatoires, cohérence entre zones etc.) ?

- Non
- Oui

Peut-on configurer chaque formulaire de façon à obtenir les comportements suivants (plusieurs réponses possibles) ?

- Un utilisateur ne peut soumettre qu'une seule fois un même formulaire
- Un utilisateur peut soumettre plusieurs fois le même formulaire, mais il s'agit toujours de la même soumission qui subit des modifications (stockage unique de la dernière soumission)
- Un utilisateur peut soumettre plusieurs fois le même formulaire, chaque soumission est stockée indépendamment des précédentes
- Autre(s), préciser :

Une alerte peut-elle être émise à l'attention de l'auteur (ou d'un autre utilisateur désigné) lorsqu'un utilisateur soumet un formulaire ?

- Non
- Oui

La soumission d'un formulaire peut-elle déclencher d'autres actions (workflow) ?

- Non
- Oui

Si Oui, donner quelques exemples de processus que l'on peut implémenter en s'appuyant sur cette possibilité :

Les réponses à un même formulaire peuvent-elles être visualisées sous forme de table ?

- Non
- Oui

La plateforme inclut-elle une restitution graphique des données statistiques issues des formulaires ?

- Non
- Oui

Si Non, quels sont les outils tiers qu'il est possible d'intégrer pour obtenir cette restitution graphique ?

3.1.13. e-Learning

La plateforme permet-elle de stocker du contenu pédagogique (un contenu pédagogique doit être associé à un « cours », lequel peut faire partie d'un « cursus » ou d'un « programme ») ?

- Non
- Oui

La plateforme permet-elle d'organiser des « classes virtuelles » (réunion virtuelle animée par un enseignant qui diffuse un cours) ?

- Non
- Oui

Les participants peuvent-ils interagir avec l'animateur durant la classe virtuelle ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

Les sessions virtuelles peuvent-elles être agrémentées de questionnaires ?

- Non
- Oui

La plateforme permet-elle d'organiser des examens virtuels ?

- Non
- Oui

Si Oui, les résultats des examens sont-ils conservés de façon permanente ?

- Non
- Oui

3.2. Fonctionnalités techniques

3.2.1 Fonctionnalités intégrées

Quelles sont les fonctionnalités intégrées entre les différentes applications (plusieurs réponses possibles) ?

- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de fichiers Cloud
- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de base de données Cloud
- Les applications Cloud s'appuient nativement sur l'annuaire des

utilisateurs Cloud

- La Business Intelligence Cloud exploite nativement les données des applications Cloud
- Le client de messagerie gère également les agendas et le traitement des demandes de réunion avec accès aux disponibilités des invités selon leurs agendas
- La gestion des réunions permet de réserver et d'utiliser le système de vidéoconférence
- La gestion des réunions permet d'utiliser le partage d'écran
- Autre(s), précisez :

3.2.2 Sauvegarde des données

La solution permet-elle d'enregistrer les fichiers de données dans des formats lisibles par d'autres suites bureautiques ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles :

- Microsoft Office
- Open Office
- Apple iWork
- IBM Lotus Symphony
- Autre(s), précisez :

3.2.3 Génération et import de fichiers

Les applications permettent-elles nativement de générer des fichiers au format PDF, sans licence additionnelle (et sans passer par une imprimante virtuelle PDF) ?

- Non
- Oui

Si la solution inclut des serveurs de bases de données, l'import direct de fichier depuis un poste utilisateur est-il possible sans devoir au préalable placer le fichier sur un serveur Cloud ?

- Non
- Oui

3.2.4 Assistance en ligne

Les applications ont elles une aide en ligne ?

- Oui, toutes
- Uniquement certaines précisez lesquelles
- Non

Si Oui, dans quelles langues cette aide en ligne est-elle disponible ?

- Français
- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Autre(s), précisez :

Le fournisseur de la solution maintient-il un forum sur Internet concernant ses applications et ouvert à tous les utilisateurs ?

- Non
- Oui

3.2.5 Accessibilité des données

La solution permet-elle d'organiser au sein du même contrat des espaces disjoints, de façon transparente pour les utilisateurs, pour refléter une organisation en filiales ou départements dont les données seraient confidentielles ?

- Non
- Oui

Si Oui, décrivez de quelle façon :

Quelles sont les applications disponibles sur terminal mobile (plusieurs réponses possibles) ?

- Messagerie d'entreprise
- Suite bureautique (tableur, traitement de texte, présentations)
- Téléchargement de fichiers (download)
- Réseau social d'entreprise
- Business Intelligence
- Agenda
- Messagerie instantanée
- Autre(s), précisez :

3.2.6 Langues et caractères supportés

Dans quelles langues les applications sont-elles disponibles (plusieurs réponses possibles) ?

- Français
- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Autre(s), précisez :

Les applications sont-elles compatibles avec les jeux de caractères autres que UTF-8 ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Cyrillique (KOI8-R, KOI8-U)
- Coréen (KSC 5601)
- Chinois (GB18030, Big5, GB2312...)
- Japonais (Shift-JIS)
- Bangladesh, Inde (ISCII)
- Autre(s), précisez :

4. Services intégrés

4.1. Gestion des utilisateurs

La plateforme comprend-elle sa propre gestion des utilisateurs ?

- Non
- Oui

Est-il possible de définir des profils utilisateurs ?

- Non
- Oui

L'accès des utilisateurs est-il sécurisé par un mot de passe ?

- Non
- Oui

La plateforme gère-t-elle les accès restreints ?

- Non
- Oui

Si Oui, pour quelle restriction ?

- Impression
- Consultation
- Annotation
- Modification
- Suppression
- Autre(s) :

A quel niveau la gestion de la restriction des accès peut-elle être paramétrée ?

- Au niveau d'un utilisateur
- Au niveau de groupes d'utilisateurs
- Autre(s) :

messaging supportés)

Autre(s), préciser :

4.3. Moteur de recherche

Les critères ci-dessous correspondent aux caractéristiques générales d'un moteur de recherche intégré à une plateforme de travail collaboratif. Pour des fonctionnalités plus avancées ou pour des besoins transverses à l'entreprise, nous vous invitons à télécharger le modèle de cahier des charges dédié à ce sujet « Corporate Search – Moteur de recherche d'entreprise ».

Sur quelle technologie est basé le moteur de recherche (plusieurs réponses possibles) ?

- Technologie tierce, laquelle :
- Recherche hypertexte
- Recherche sémantique
- Autre(s), préciser :

Le moteur de recherche explore-t-il les contenus des applications suivantes (plusieurs réponses possibles) ?

- Gestion de projet
- Bibliothèque de contenus
- Profils utilisateurs
- Entrées de calendrier
- Supports de réunions en ligne
- Forums
- Blogs
- Wikis
- Questionnaires
- Réponses aux questionnaires
- Formulaires
- Bases de données issues des formulaires
- Contenus pédagogiques d'e-Learning
- Etiquettes (Tags)
- Pages Web publiées sous forme de liens
- Répertoires de fichiers, personnels ou partagés
- Autre(s), préciser :

La recherche est-elle personnalisable ?

- Non
- Oui

Si Oui, comment ?

Form area with horizontal lines for answers, separated by a vertical dashed blue line.

Le moteur de recherche reconnaît-il les expressions régulières et/ou les caractères « jokers » dans les textes à chercher ?

- Non
- Oui

Le résultat d'une recherche montre-t-il les documents auxquels l'utilisateur n'a pas accès ?

- Non
- Oui

4.4. Etiquettes (« tags »)

La plateforme permet-elle aux utilisateurs d'apposer des étiquettes personnelles (« tags ») sur les éléments de contenu ?

- Non
- Oui, sur tous les éléments
- Oui, sur certains éléments. Lesquels :

4.5. Statistiques

4.5.1. Production de statistiques

La plateforme embarque-t-elle un module de statistiques des usages de la plateforme ?

- Non
- Oui

Si Oui, la plateforme dispose-t-elle de ce module :

- De manière native
- Via une extension ou un outil tiers, lequel :

Si un module de statistiques est disponible, détaillez les fonctionnalités et résultats produits par le module :

Quel est le niveau de précision pouvant être obtenu dans les statistiques pour un utilisateur identifié ?

4.5.2. Diffusion des statistiques

La solution permet-elle de gérer la diffusion de rapports de statistiques de fréquentation ou d'usage ?

- Non
- Oui

