

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

MODELE DE CAHIER DES CHARGES

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

1. Contexte du projet

1.1 Objectifs et motivations

Quelles sont les principales motivations du projet ?

- Moderniser les outils bureautiques
- Equiper les collaborateurs (premier équipement)
- Réduire les coûts sur le poste de travail (réduction du TCO, « Total Cost of Ownership »)
- Améliorer la flexibilité des coûts, par un transfert de coûts immobilisés en coûts d'exploitation (CAPEX vers OPEX)
- Réduire les coûts fixes, par une diminution des infrastructures de serveurs internes
- Alléger les tâches d'administration et d'exploitation
- Résoudre un problème de compatibilité applicative sur les serveurs ou sur les postes des utilisateurs, ou éviter des mises à jour en cascade par pure contrainte technique
- Autre(s), précisez :

1.2 Nombre d'utilisateurs concernés

Combien d'utilisateurs sont concernés ?

- Moins de 10
- 10 à 49
- 50 à 199
- 200 à 499
- 500 à 1999
- Plus de 2000

Quelle est la répartition géographique des utilisateurs (pays, sites) ?

Quelle est la répartition des utilisateurs selon leur sédentarité ?

- Utilisateurs sédentaires
- Utilisateurs occasionnellement nomades
- Utilisateurs intégralement nomades

A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 15 horizontal lines for taking notes, corresponding to the sections above.

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 handwritten notes or answers.

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) :

Form area with horizontal lines for answers.

La plateforme s'intègre-t-elle avec des solutions de SSO (Single Sign On) ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles :

Avec quels types d'annuaire la plateforme s'intègre-t-elle (plusieurs réponses possibles) ?

- Propriétaire
- LDAP (Open Source)
- Microsoft
- Sun
- Oracle
- Novell
- Autre(s), préciser :

Dans le cas où l'annuaire est-il compatible avec le protocole LDAP, à quel niveau l'est-il ?

- En accès
- En réplication
- En API
- Autre(s) :

4.2. Intégration avec la messagerie

La plateforme offre-t-elle son propre client de messagerie (application permettant de recevoir et d'émettre des e-mails) ?

- Non
- Oui

Si Oui, cette application est-elle full Web ?

- Non
- Oui

Le serveur de la plateforme s'intègre-t-il avec un serveur de messagerie ?

- Non
- Oui

Si Oui, de quelle façon (plusieurs réponses possibles) :

- La plateforme inclut son propre serveur de messagerie
- La plateforme inclut sa propre passerelle SMTP
- Couplage avec une passerelle SMTP tierce
- Couplage avec un serveur de messagerie (Lister les serveurs de

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

