

# Intégration d'Avaya Agile Communication Environment™ au logiciel Microsoft® Desktop

## Intégration de systèmes existants multi constructeurs (téléphonie et vidéo) aux applications Microsoft

L'une des nombreuses applications prêtes à l'emploi offertes par Avaya Agile Communication Environment™ (ACE) nécessite l'intégration de systèmes de téléphonie et vidéo multi constructeurs au logiciel Microsoft Desktop. Toutes les entreprises peuvent bénéficier de cette application, quel que soit le stade de leur mise en œuvre des communications unifiées. D'un simple clic sur un nom, une adresse email, ou un numéro de téléphone, émettez un appel depuis votre téléphone de bureau simplement grâce aux compléments (Office et Navigateur web) de la solution d'entrée de gamme ACE™ d'Avaya. Pour les sociétés dont le déploiement des communications unifiées est plus avancé, Avaya ACE™ permet l'intégration des systèmes existants de téléphonie et vidéo multi constructeurs à Microsoft Office Communications Server.

## Avantages pour le client

### Productivité optimisée

Elle permet aux utilisateurs de se connecter, de communiquer et de collaborer rapidement avec d'autres personnes directement à partir des applications Microsoft Office et de leur téléphone de bureau habituel. Plus besoin de perdre du temps à rechercher les numéros de téléphone ou à essayer de trouver la personne appropriée pour répondre à vos questions. La productivité des employés est optimisée car ils ne manquent plus d'appel (grâce à une application

de présence évoluée) et peuvent joindre leurs collègues, partenaires et clients plus rapidement.

### Meilleur service client

Identifier et communiquer plus efficacement avec les personnes pertinentes permettent de répondre plus rapidement aux questions des clients. La possibilité d'avoir immédiatement recours à des spécialistes en la matière et de transmettre rapidement ces informations aux clients peut engendrer une meilleure satisfaction de la clientèle et permettre d'établir une relation commerciale durable.

### Réduction des coûts

Les investissements dans les systèmes de téléphonie et vidéo multi constructeurs existants, y compris les téléphones de bureau, les fonctions logicielles et les lignes de réseau, sont protégés. Contrairement aux solutions concurrentes, il est possible d'éviter la mise à niveau nécessaire, et les coûts associés à cette dernière, vers la dernière version logicielle PBX pour intégrer le contrôle des appels à distance à Microsoft Office Communications Server (OCS). Lors de la mise à niveau du logiciel Microsoft OCS, Avaya ACE maintient l'intégration pour éviter d'avoir à mettre à jour le PBX.

### Adoption et déploiement accélérés des communications unifiées

Commencez à déployer les communications unifiées dans votre entreprise en permettant à vos employés de cliquer pour appeler d'autres personnes à partir de pages web et des applications Microsoft Office, tout

en continuant à utiliser leurs périphériques de communication préférés. Combinez les téléphones de bureau existants des utilisateurs aux fonctions Cliquer pour communiquer et de disponibilité de la présence de Microsoft OCS pour une adoption plus rapide des communications unifiées. La satisfaction des employés n'en est que meilleure lorsqu'ils ont la possibilité de choisir entre un téléphone de bureau PBX, un visiophone ou le client Microsoft Office Communicator pour interagir avec les autres.

## Applications communicantes

### Cliquer pour appeler avec le complément de navigateur web d'Avaya ACE™

Le complément de navigateur web d'Avaya ACE™ permet aux utilisateurs de cliquer sur les numéros de téléphone ou de poste ou sur les adresses électroniques présents dans des pages web internes et externes pour appeler ces personnes en un seul clic. L'application initie alors un appel sur le périphérique de prédilection de l'utilisateur, comme un téléphone de bureau ou le client Microsoft Office Communicator. Bien qu'il ne soit pas obligatoire, le logiciel client Microsoft OCS permet d'améliorer la solution en offrant des fonctions avancées de présence et Cliquer pour initier une session de messagerie instantanée avec les contacts des pages web. Le complément de navigateur web prend également en charge les postes AJAX permettant aux utilisateurs de cliquer pour appeler à partir des fenêtres contextuelles des pages web. Cette application est actuellement prise en charge sur les versions 6, 7 et 8 d'Internet Explorer.

### Cliquer pour appeler avec le complément Office d'Avaya ACE™

Le complément Office d'Avaya ACE™ permet d'ajouter la fonction Cliquer pour appeler à la suite applicative Microsoft Office. Il suffit aux utilisateurs de cliquer sur le nom d'un contact dans Microsoft Outlook (dans

un courrier électronique, le calendrier, les contacts, les tâches ou les éléments du journal) pour effectuer un appel à partir de leurs téléphones de bureau existants. Le complément Office prend également en charge les Smart Tags permettant aux utilisateurs de cliquer pour appeler les numéros de téléphones des applications Word, Excel, PowerPoint de Microsoft Office 2007, ainsi que de cliquer dans le corps du texte des courriers électroniques d'Outlook. L'utilisateur clique simplement sur le numéro à appeler, ce qui décroche le téléphone de bureau et compose le numéro. Le complément Office permet d'éviter toute erreur de numérotation et de considérablement réduire le temps perdu à rechercher les numéros de téléphone. Aucun logiciel client Microsoft Office Communicator n'est requis.

### **Intégration de téléphones de bureau et des visiophones multi constructeurs à Microsoft Office Communications Server**

Avaya ACE™ permet d'ajouter à Microsoft Office Communications Server les fonctions suivantes :

**Client unique :** l'intégration des systèmes de téléphonie et vidéo multi constructeurs au client Microsoft Office Communicator rend la solution plus facile à utiliser et plus intuitive pour les utilisateurs finaux. Aucun logiciel de bureau Avaya supplémentaire n'est nécessaire. Les employés bénéficient ainsi d'une identité de contact unique, étant donné que chaque nom d'utilisateur peut être associé à plusieurs numéros de téléphone représentant les différents périphériques, voix et vidéo.

**Contrôle des appels à distance (RCC) :** intégrer Microsoft OCS aux systèmes multi

constructeurs de téléphonie et vidéo à l'aide de la fonction de contrôle des appels à distance (RCC) pour offrir les fonctions du système PBX et la commande Cliquer pour appeler aux téléphones de bureau à partir du client Office Communicator. RCC est compatible avec les téléphones analogiques, numériques, IP et vidéo multi constructeurs existants. Les fonctions RCC compatibles sont : répondre à l'appel, libérer l'appel, renvoyer l'appel, mettre en attente et récupérer l'appel, transférer l'appel (avec ou sans supervision), appel en attente, la prise en charge d'autres appels et des numérotations DTMF, toutes activées à partir du client Microsoft Office Communicator.

**État de la présence du téléphone de bureau :** intègre l'état de la présence du téléphone de bureau multi constructeur aux clients Microsoft Office Communicator pour vous permettre de voir facilement si une personne est déjà en ligne avant d'essayer de l'appeler. Grâce à l'intégration d'Avaya ACE à Microsoft OCS, l'utilisateur n'a plus besoin de se connecter à son client Office Communicator pour que les autres voient s'il est déjà en ligne.

**Étendre l'expérience de l'utilisateur de Microsoft OCS aux pages web :** ajoutez l'icône de présence et la commande Cliquer pour communiquer du menu utilisateur de Microsoft OCS dans les pages web à l'aide du complément de navigateur web d'Avaya ACE™.

### **Autres avantages**

#### **Intégration des communications multi constructeurs**

Le complément de navigateur web, Office et les applications d'intégration de Microsoft Office Communications Server d'Avaya

ACE™ sont conçus pour être compatibles avec des environnements voix et vidéo mono ou multi constructeur, y compris Avaya (anciennement Nortel) Communication Server 1000 Version 4.5 ou supérieure, ainsi qu'Avaya Aura™ Communication Manager, Tandberg et Cisco Unified Communications Manager Version 6.0 ou supérieure. Des adaptateurs pour d'autres systèmes de communications sont également en cours de développement.

### **Ajoutez d'autres applications pour accélérer votre retour sur investissement**

Les applications d'intégration de Microsoft sont créées à l'aide de la plateforme logicielle Agile Communication Environment™ d'Avaya offrant une boîte à outils aux développeurs et une suite d'applications pour simplifier le processus d'intégration des systèmes de communications multi constructeurs aux applications de l'entreprise. Les entreprises utilisent cette plateforme pour ajouter des applications pour les processus de mobilité et d'entreprise communicants afin d'obtenir des retours financiers plus élevés et une rentabilité plus rapide de l'investissement.

### **Pour en savoir plus**

Pour de plus amples informations sur la manière dont Avaya Agile Communication Environment™ peut aider votre entreprise à devancer la concurrence en intégrant ses processus aux systèmes de communications existants, contactez votre chargé d'affaires Avaya, un partenaire agréé d'Avaya ou consultez le site [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).

## **À propos d'Avaya**

Avaya est leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en œuvre des solutions de communications unifiées, de centres de contacts, et de services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde, en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service clients et la compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).

© 2010 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques commerciales d'Avaya Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont respectivement des marques déposées, des marques de fabrique ou des marques de service d'Avaya Inc.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Avaya peut également détenir des droits de marque de fabrique sur d'autres termes utilisés dans le présent document.

Les références à Avaya incluent la société Nortel Enterprise, acquise le 18 décembre 2009.  
07/10 • UC5089FR



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr)