



Service Communication – SV02

Description

Ensemble de services de communications d'entreprise intégrée avec services de voix (voip), communications unifiées et collaboratives (UCC), et centre d'appel (Contact Center).

Le services Communications met à la disposition des utilisateurs des possibilités de solutions suivantes :

1. Service de téléphonie voip comprenant les fonctionnalités de téléphonie étendue ;
2. Service UCC (Unified Communication & Collaboration) comprenant les fonctionnalités de softphone, de messageries instantanées, de réunions audio/vidéo et de collaboration en ligne ;
3. Service de téléphonie voip pour les centres d'appels 'Contact Center' ;
4. Service eFax by mail;
5. Service eSMS by mail;
6. Communications Sécurisées :
 - a. Threema : Threema Work est la solution de messagerie hautement sécurisée et simple à utiliser pour les entreprises et les organisations. L'application de chat professionnelle est parfaite pour les communications en entreprise par messagerie instantanée et garantit l'échange confidentiel des informations entre les équipes. Threema Work est entièrement conforme au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Toutes les communications (y compris les chats de groupe les appels audio et vidéo etc.) sont toujours protégées de la meilleure façon possible grâce à un chiffrement de bout en bout intégral. Disponible sur client web, iOS et Android.

Caractéristiques

1. **Service de téléphonie voip comprenant les fonctionnalités de téléphonie étendue.**
 - Basé sur le protocole SIP, natif et de classe transporteur, fournissant des fonctionnalités vocales complètes dans tout le réseau IP ;
 - Application 'Concierger' de réception pour opérateur téléphonique (voir options) ;
 - Accès à l'annuaire téléphonique de l'entreprise ;
 - Call forwarding, call pickup, hunt group ;
 - Routage par groupe des appels entrants, IVR (Interactive Voice Response) ;
 - Supporte les matériels analogiques (téléphones, machines fax) avec l'adaptateur analogique 'médiatrix' ;
 - Encryptions des appels entre téléphones connectés à la centrale (protocole SRTP) ;
 - Fonctionnalité One Number Service (ONS) ;
 - Invitation à la conférence audio par numéro de téléphone avec code pin.
2. **Service SaaS UCC (Unified Communication & Collaboration)**
 - a. SaaS Circuit
 - Application de collaboration multiplateforme (Windows, Appel Mac OS, Android, iPhone, d'un iPad ou via un lien web)
 - Création d'équipes, membres, propriétaires, invités, public-privée, paramètres-Droits
 - Organisation des contenus par des canaux de conversation



- Création de Canaux de conversation : salle de conversation d'équipe
 - Favori, suivi d'un canal > Gestion des équipes et canaux (paramétrer)
 - Messagerie instantanée intégrée (chat), transfère de fichier, ...
 - Partage d'écran
 - Web collaboration : Tableau blanc (Rédigez des documents, dessin, et apportez des modifications comme si vous étiez dans la même salle)
 - Planifier un événement de conférence depuis le calendrier Outlook
 - Invitation à la conférence audio par numéro de téléphone avec code pin
 - Invitation à la conférence audio vidéo pour les guest
 - Enregistrement des conférences
 - Possibilité d'associer les appels sortants et entrants des numéros de téléphone à travers du SIP trunking (voir options)
 - Fonctionnalité One Number Service (ONS)
- b. SaaS Teams (O365 E3)
- création d'équipes, membres, propriétaires, invités, public-privée, paramètres-droits.
 - Organisation des contenus par des canaux de conversation.
 - Création de canaux de conversation : salle de conversation d'équipe.
 - Favori, suivi d'un canal.
 - Gestion des équipes et canaux (paramétrer).
 - Intégration avec la suite O365 : création de fichiers en ligne, client Office, co-création.
 - Messagerie instantanée intégrée (chat), transfère de fichier, ...
 - Partage d'écran.
 - Web collaboration : Tableau blanc (Rédigez des documents, dessin, et apportez des modifications comme si vous étiez dans la même salle).
 - Gestion des contenus (création des dossiers, ajout des fichiers à l'équipe, ...)
 - Planifier un événement de conférence depuis le calendrier Outlook.
 - Invitation à la conférence audio par numéro de téléphone avec code pin (voir option).
 - Invitation à la conférence audio vidéo pour les guest.
 - Enregistrement des conférences.
 - Possibilité d'associer les appels sortants et entrants des numéros de téléphone à travers du SIP trunking (voir options).
- 3. Service de téléphonie de centre d'appel 'Contact Center'**
- Routages intelligents des appels entrants, IVR (Interactive Voice Response).
 - Opérateur automatique avec invite de menus, annonces et salutations.
 - Messages intelligents tels que temps d'attente estimé ou rang dans la file d'attente.
 - Disponibilité des rapports statistiques standards et personnalisés, en temps réel ou historiques sur le Contact Center.
 - Possibilité d'intégration avec du CRM.
- 4. Service eFax by mail**
- Envoi de fax : via le champ destinataire du mail.
 - Possibilité que l'efax reçu soit converti sous la forme d'un fichier au format « PDF/A-1a », c'est-à-dire un fichier PDF ocrisé et archivable sur le long terme. L'ocrisation transforme l'image d'un texte en texte-PDF et permet donc les recherches par mots-clefs.



- Le codage fax est assuré le protocole T38 en première instance G711 dans un deuxième instance.

5. Service eSMS by mail

- Envoi de SMS : via le champ destinataire du mail.

6. Communications Sécurisées :

a. Threema

- Envoyez des messages textuels et des messages vocaux.
- Passez des appels audios et vidéo sécurisés.
- Envoyez des fichiers de tout type (PDF documents Office, etc.)
- Partagez photos, vidéos et positions.
- Créez des chats de groupe pour une collaboration en équipe.
- Chattez depuis votre PC en utilisant Threema Web.
- Vérifiez l'identité des contacts par Code QR.
- Confidentialité des données par encryptions end to end

Plateforme

1. Service de téléphonie voip comprenant les fonctionnalités de téléphonie étendue :
 - Voip Openscape Damovo.
2. Solution UCC (Unified Communication & Collaboration) :
 - SaaS Circuit Unify.
 - SaaS TEAMS Microsoft
3. Solution de centre d'appel 'Contact Center' :
 - voip Openscape Contact Center Unify.
4. Service eFax by mail :
 - OpenScape Expressions pour la réception et l'envoi d'efax et Autostore pour l'océrisation
5. Service eSMS by mail :
 - OpenScape Expressions (Unify)
6. Communications Sécurisées :
 - a. Threema
 - Infrastructure de confiance opérée par Threema, entreprise suisse qui héberge ses propres serveurs en Suisse, du développement de logiciels au support client.

Conditions supplémentaires

- Pour le voip Partenaire doit prévoir une liaison avec le data center de la Chancellerie ;
- Si utilisation des numéros de téléphones :
- Le partenaire doit prévoir les ranges nécessaire auprès de l'opérateur télécom ;
- Prévoir le portage des ranges de numéros vers le sip trunk de la Chancellerie ou utilisez votre propre fournisseur de sip trunk ;
- Les coûts des ranges de numéros et coûts des communications sont à la charge du Partenaire (= facturation directe de l'opérateur télécom vers le Partenaire).
- L'administration centrale de la plateforme sera elle prise en charge par ICT Chancellerie ;
- L'administration de la console tenant Partenaire (disponibilité selon le service utilisé) : le partenaire s'assure de disposer de la connaissance nécessaire en matière de téléphonie voip s'il souhaite pouvoir accéder à la console d'administration de son tenant (possibilité de commander des formations au fournisseur) ;
- L'administration de la console peut être délégué à la Chancellerie dans le cas échéant ;



- La gestion des téléphones et formations des utilisateurs sera effectuée par le Partenaire (installation/dépannage physique auprès des utilisateurs finaux et des formations à l'utilisation des softphones) ;
- Le Partenaire accepte de suivre les évolutions de la plate-forme ;
- La Chancellerie accompagnera la mise en place du projet avec le nouveau partenaire en fonction de ces besoins (assistance à maîtrise d'ouvrage).
Le setup devra être commandé et payé par le Partenaire ;
- Afin de pouvoir utiliser le 'single sign one', le Partenaire prévoit un service Active Directory (AD) lié à la Chancellerie ou utilise la forêt de la Chancellerie. Le nom de domaine AD choisi est libre ;
- Pour Threema :
 - Le client doit disposer d'une invitation pour accéder aux services Threema ;
 - L'utilisateur doit disposer d'un GSM compatible avec, IOS, Android et accès aux réseaux data ;
 - L'application Threema Work doit être téléchargé au préalable par l'utilisateur final sur son smartphone.

Sauvegarde des données

- **Option Voice recording** : Backup des données d'enregistrements voip.
- **Option eFax by mail** : Backup des fax est conforme au backup de la boîte mail, c'est-à-dire une période de rétention de 3 mois.
- **Pour Threema** : Gestion des sauvegardes se fait en local sur l'appareil via password.

Sécurité des données

- **Pour UCC SaaS** : Possibilité d'utiliser l'authentification multi facteurs (MFA).
- **Pour la téléphonie voip** : Confidentialité des données de log, la plateforme voip Openscape est hébergé dans les data center de la Chancellerie.
Encryptions des appels end to end entre les téléphones voip connectés à la plateforme voip Openscap (pour les appels internes et intersites).
- **Pour Threema** : Chiffrement des données échangées de bout en bout

Packs standards

Nous vous proposons les packs d'utilisations suivantes :

Pack téléphonie voip

- Pack voip P0 : Fournit les fonctionnalités de base de la téléphonie voip en utilisant votre téléphonie existante, si elle s'avère compatible avec la centrale voip Openscape.
- Pack voip P1 : Fournit les fonctionnalités classiques de la téléphonie voip avec l'utilisation d'un téléphone Unify (que vous devez acheter).

Pack SaaS UCC

- Pack SaaS UCC Circuit.
- Pack SaaS UCC Teams.

Pack UCC + Numéro téléphone

- Utilisation du SaaS UCC pour effectuer des appels téléphoniques IN/OUT à travers la centrale voip IPBX.



Pack Contact Center

- Fournit une application destinée aux utilisateurs d'un centre d'appel (Contact Center) multicanal afin de fournir des informations et de répondre aux questions des utilisateurs (fonctionnalités IVR = Interactive Voice Response ou Serveur Vocal Interactif).
- Routage intelligent des appels entrants.

Pack eFax by mail

- Utilisez votre mail pour envoyer et recevoir simplement et rapidement des fax.
- Vous pouvez ainsi réduire, voire supprimer, les appareils fax et leurs consommables, gérer facilement votre parc et disposer d'une solution de sauvegarde et de stockage pour vos fax.
- Le service comprend la mise à disposition de la plateforme Fax Openscape Expression intégrée au service Mail.
- Une fonction de renvoi automatique d'une copie des fax entrants (p.ex. vers SharePoint) à partir de la boîte mail est possible.

Pack eSMS by mail

- Utilisez votre mail pour envoyer des SMS à un groupe d'utilisateurs.
- Condition : Utiliser le service Mail de ICT Chancellerie

Pack Threema

- Offre de base : Envoie de messages, appels audio, échange des fichiers, création des chats, ...

Options

Voice recording

Possibilité d'utiliser une application pour enregistrer les communications d'appels voip.

Conférence audio

Possibilité d'organiser des conférences audio (Pack téléphonie).

Support end-user sur site

Possibilités de demander un support sur site : installation des téléphones et administration, gestion des utilisateurs finaux et des formations.

Auditing

Statistiques détaillées des appels (TEM).

Conversation eFax by mail en PDF/A-1a (Autostore)

Possibilité que l'efax reçu soit converti sous la forme d'un fichier au format « PDF/A-1a », c'est-à-dire un fichier PDF océrisé et archivable sur le long terme. L'océrisation transforme l'image d'un texte en texte-PDF et permet donc les recherches par mots-clés.