

PASSER LES COMMUNICATIONS D'ENTREPRISE À LA VITESSE SUPÉRIEURE

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE EN ATTÉNUANT LES RISQUES DES SYSTÈMES VIEILLISSANTS

LIVRE BLANC

RÉSUMÉ

Les systèmes de communications vieillissants rendent les entreprises vulnérables face aux menaces qui pèsent sur la sécurité et défaillances du système, et limitent souvent la capacité d'une organisation à développer des processus métier qui répondent aux exigences opérationnelles et objectifs commerciaux. Les coûts d'exploitation et de fonctionnement imprévus continuent à se multiplier, car ces systèmes restent en service au-delà de leurs contrats de support et durée de vie prévue. En outre, la défaillance de ces systèmes limite considérablement la capacité d'une organisation à s'occuper des clients. En analysant les risques existants, en identifiant les nouvelles exigences des systèmes et en adoptant des solutions centralisées et virtualisées qui exploitent les éléments d'infrastructure existants, chaque organisation peut limiter les risques et éliminer les coûts imprévus associés au maintien de l'exploitation et de l'entretien de systèmes vieillissants. En même temps, elle peut poser les bases de l'introduction de nouvelles possibilités, fonctionnalités et fonctions qui amélioreront les processus métier, augmenteront la productivité des employés et offriront un meilleur retour sur les investissements dans le réseau de communications.

TABLE OF CONTENTS

Les systèmes de communications vieillissants engendrent des risques / 1

Les systèmes de communications vieillissants sont coûteux / 1

Les coûts sous-estimés des attaques de fraude téléphonique / 1

Les coûts sous-estimés de la réparation d'une défaillance du système / 2

Les coûts sous-estimés des évolutions du système / 2

Éviter les coûts imprévus / 3

Identifier les facteurs internes de changement / 3

Identifier les facteurs externes de changement / 4

Identifier et mettre en œuvre une stratégie de transformation / 5

Approche d'Alcatel-Lucent Enterprise concernant les systèmes vieillissants / 6

Obtenir un logiciel à jour qui exploite les investissements existants / 6

Passer aux communications IP / 7

Communications virtualisées et centralisées / 7

Obtenir des évolutions sur plusieurs années / 8

Conclusion / 8

Sigles et acronymes / 8

LES SYSTÈMES DE COMMUNICATIONS VIEILLISSANTS ENGENDRENT DES RISQUES

Les systèmes de communications en service depuis longtemps continuent généralement de fonctionner comme prévu. Les coûts d'exploitation associés à ces systèmes semblent être sous contrôle. Toutefois, les systèmes vieillissants sont très vulnérables face à trois risques majeurs :

- menaces qui pèsent sur la sécurité du système, telles que la fraude téléphonique ;
- défaillances du système, qui perturbent l'activité quotidienne de l'entreprise ;
- incapacité d'évoluer pour s'adapter aux besoins émergents de l'entreprise ou des segments d'activités.

En règle générale, les coûts d'exploitation et de fonctionnement générés par ces risques augmentent à mesure que les systèmes vieillissent :

- Les politiques de sécurité obsolètes augmentent la vulnérabilité face à des attaques de fraude téléphonique coûteuses.
- Les pièces détachées étant chères et plus difficiles à trouver sur les vieux systèmes, la durée des interruptions de service augmente fortement pendant les pannes.
- L'absence de contrats de service et de support du constructeur quand les systèmes atteignent leur fin de vie aboutit souvent à des réparations onéreuses pour chaque panne.
- Les employés chargés de la maintenance des systèmes ayant les compétences appropriées étant partis ou à la retraite, les coûts d'exploitation des systèmes augmentent.
- Des fonctionnalités ou options du système non disponibles relatives à la prise en charge de nouvelles exigences ne peuvent être ajoutées qu'en achetant un nouveau système, généralement synonyme de coûts élevés à payer d'avance.

En plus de ces coûts imprévus, ceux des perturbations des activités et de la perte de la satisfaction des clients peut être exorbitant si les services de téléphonie sont en panne pendant plusieurs heures ou jours. Par conséquent, pour éviter d'éventuelles perturbations et des augmentations des budgets d'exploitation, toutes les organisations avec des systèmes de communications vieillissants doivent identifier les risques auxquels elles sont confrontées et agir pour les éviter avant qu'ils n'affectent les résultats financiers.

LES SYSTÈMES DE COMMUNICATIONS VIEILLISSANTS SONT CÔUTEUX

En dépit de l'apparente stabilité d'un vieux système de communications, la plupart des organisations sous-estiment les coûts pour l'entretien et l'exploitation d'un système qui a dépassé sa durée de vie. Chaque organisation doit connaître les trois secteurs qui peuvent entraîner des augmentations considérables des coûts d'exploitation et les traiter avant qu'ils n'affectent les budgets d'exploitation.

Les coûts sous-estimés des attaques de fraude téléphonique

Les responsables IT ont l'habitude de dire en parlant des anciens systèmes :
« Nous ne pouvons pas être piratés. Le système a été sécurisé pendant l'installation. »

Toutefois, la mise en place d'une politique de sécurité pour les systèmes de communications est un processus d'amélioration continue. Malheureusement, les systèmes vieillissants ne peuvent pas toujours être conformes aux dernières normes en vigueur en matière de sécurité, car ils ont été installés avec des règles de sécurité qui sont devenues obsolètes et ne bénéficient pas de protections suffisantes. Pour cette raison, les systèmes PABX (Private Automatic Branch eXchange) vieillissants sont des cibles de choix pour la fraude téléphonique. Les pirates profitent des failles de sécurité connues dans les anciens systèmes, par exemple les contrôles de mots de passe peu sécurisés ou l'absence de mécanique anti-rejeu, pour utiliser de manière frauduleuse le PABX. Par exemple, un pirate peut utiliser des fonctionnalités de transfert pour revendre des minutes d'appel ou passer des appels vers des numéros internationaux surtaxés qui lui appartiennent. Cette fraude téléphonique survient habituellement en dehors des heures de travail et n'est détectée qu'à la réception de la facture téléphonique. Elle peut générer de lourdes pertes financières en quelques heures et peut atteindre un montant compris entre 4 000 et plus de 150 000 EUR.

Les coûts sous-estimés de la réparation d'une défaillance du système

Les responsables IT ont également l'habitude de dire en parlant des anciens systèmes :
« Notre système de télécommunication ne tombe jamais en panne. »

Malheureusement, tôt ou tard, une défaillance se produira. L'objectif ne consiste pas à déterminer le moment, mais à limiter son impact. Sur les systèmes vieillissants, le temps nécessaire à la réparation des pannes augmente à mesure que le système vieillit, en particulier si celui-ci a atteint la fin de son contrat de support. L'interruption de service due à une panne dure plus longtemps parce que : 1- il n'y a pas d'engagement du fournisseur quant au temps de résolution et 2- les solutions de contournement sont souvent difficiles à mettre en œuvre.

Le coût de réparation de ces pannes augmente avec l'âge du système :

- Sans contrat de service, l'entreprise n'a aucune garantie quant au délai de résolution ou au niveau de priorité que lui accordera le constructeur en cas de problème. Si l'équipe informatique doit faire intervenir le constructeur, elle devra payer le prix fort pour ouvrir un incident. Dans notre secteur, une intervention peut coûter entre 4 000 et 10 000 EUR, selon la complexité du problème.
- Quand un constructeur arrête de vendre un produit, les pièces détachées nécessaires se font rares. Il est ainsi difficile de trouver de nouvelles pièces de rechange et très coûteux d'acquérir des pièces d'occasion en parfait état. Même si des pièces sont vendues sur des sites en ligne, par exemple eBay®, elles peuvent être livrées sans garantie sur le matériel.

Les coûts sous-estimés des évolutions du système

Les entreprises avec des vieux systèmes téléphoniques partent souvent du principe que ceux-ci offrent suffisamment de fonctionnalités téléphoniques pour répondre aux besoins de communication de l'entreprise. En règle générale, ces entreprises affirment :
« Notre système de télécommunication répond à nos besoins actuels. »

Cependant, ce point de vue ne tient pas compte de l'évolution des besoins de l'entreprise. Les fonctionnalités présentes dans le système au moment de son achat peuvent ne pas suffire à la prise en charge des changements postérieurs nécessaires au fonctionnement actuel de l'entreprise :

- De nouvelles fonctionnalités répondant aux besoins de l'entreprise, par exemple des applications de mobilité dans l'entreprise pour les employés ou l'intégration de la téléphonie dans les processus métier, peuvent être requises.
- Avec l'évolution des nouvelles normes et la mise à jour des systèmes d'entreprise, l'équipe informatique ne sera pas en mesure de mettre en place des services avancés sur le système vieillissant, par exemple des applications d'enregistrement et de notification.
- Quand le système fonctionne en limite de capacité, il peut ne pas être possible d'ajouter des licences ou du matériel nécessaires pour les nouveaux utilisateurs.

L'incapacité d'adaptation de l'ancien système aux nouveaux processus métier engendre des coûts supplémentaires :

- Technologie de repli : les salariés risquent d'utiliser leur téléphone portable professionnel au lieu du système de communications de l'entreprise dans leurs activités quotidiennes et ainsi d'augmenter les factures de téléphonie mobile de l'entreprise.
- Mises à jour lourdes vers une nouvelle technologie : les nouveaux systèmes destinés à remplacer les anciennes infrastructures sont accompagnés de coûts initiaux élevés pour les systèmes de communications ainsi que pour le câblage, l'équipement de réseau LAN, l'infrastructure sans fil, les téléphones de bureau et sans fil, ainsi que la formation coûteuse des employés et du service informatique.

En bref, les systèmes vieillissants exposent les entreprises à des risques et des coûts supplémentaires. Par conséquent, chaque organisation doit prendre des mesures proactives pour éviter ces coûts dès que possible.

ÉVITER LES COÛTS IMPRÉVUS

Dans la plupart des cas, l'équipe informatique d'une entreprise sera en mesure de mettre en œuvre des processus tactiques de son côté, ce qui permet à l'entreprise d'éviter les coûts imprévus associés aux systèmes vieillissants. Toutefois, l'implication d'autres secteurs d'activités peut être nécessaire quand la continuité des activités, les applications pour améliorer l'efficacité des utilisateurs et les nouvelles normes renforcent le besoin d'un système de communications à jour. Dans ces cas, une approche de groupe de travail mixte peut être requise.

Identifier les facteurs internes de changement

Plus précisément, une approche d'équipe conjointe peut être utilisée pour évaluer à quel point le système est actuellement exposé aux attaques de fraude téléphonique et pour déterminer s'il est compatible avec les mesures de sécurité à prendre. Le tableau 1 présente un exemple de questions de sécurité typiques permettant de procéder à cette évaluation.

Tableau 1 : Exemple d'évaluation de la sécurité

QUESTION	OUI	NON
Est-ce que la politique de sécurité a été mise à jour au cours de cette année ?		
Est-ce que les mêmes mots de passe système ont été utilisés pendant plus d'un an ?		
Est-ce que les utilisateurs finaux utilisent les mots de passe de messagerie vocale par défaut ?		
Est-ce que l'équipe d'administration du système a récemment subi des changements de personnel ?		

Remarque : une majorité de réponses « oui » requiert une action immédiate.

Une équipe conjointe peut également évaluer l'importance du système de communications pour l'entreprise et ce que devrait être le niveau de service idéal. Si un système est vital, la fiabilité et la sécurité sont les critères prioritaires à considérer. Il s'agit d'un élément important à prendre en compte dans les organisations reposant essentiellement sur les processus métiers, les usines par exemple. Le tableau 2 présente un exemple de questions typiques relatives à l'évaluation du niveau de service.

Tableau 2 : Exemple d'évaluation de l'accord de niveau de service

QUESTION	OUI	NON
Est-ce que le système de communications n'est plus pris en charge par le constructeur ?		
Est-ce que les utilisateurs se plaignent d'un manque de services standardisés dans les équipes ou sur les sites ?		
Les utilisateurs remarquent-ils une baisse des performances ? Les collaborateurs se plaignent-ils de ne pas pouvoir joindre leurs collègues parce que les lignes sont occupées ?		
Le système fonctionne-t-il proche de sa limite de capacité (par exemple, vous ne pouvez pas ajouter des dizaines de nouveaux utilisateurs) ?		
Les coûts d'exploitation sont-ils en hausse ?		
Le nombre d'incidents ou leur gravité sont-ils en augmentation ?		
Est-ce que le système de communications bloque le logiciel d'exploitation, les serveurs et les mises à jour de l'infrastructure de réseau, car il n'est pas compatible avec les technologies récentes ?		

Remarque : une majorité de réponses « oui » requiert une action immédiate.

Enfin, une équipe conjointe peut évaluer la contribution des technologies innovantes à l'efficacité des opérations et le niveau d'adoption de la nouvelle technologie par les utilisateurs. Les réactions des utilisateurs déterminent souvent la réussite d'un projet et les organisations sont plus efficaces quand les utilisateurs adoptent plus rapidement les nouvelles technologies. Il s'agit d'un élément important à prendre en compte dans les entreprises dans le milieu de la création qui reposent largement sur le comportement des collaborateurs. Le tableau 3 présente un exemple de questions permettant de procéder à l'évaluation des attentes des utilisateurs finaux.

Tableau 3 : Exemple d'évaluation des nouvelles attentes

QUESTION	OUI	NON
Est-ce qu'une acquisition récente peut nécessiter des communications régulières entre collaborateurs de différents sites ?		
Est-ce que les utilisateurs demandent à pouvoir utiliser plusieurs terminaux – éventuellement les leurs – et à télétravailler ?		
Est-ce qu'un nouveau modèle de gouvernance peut augmenter le nombre de décideurs ?		
Existe-t-il une forte demande de services de mobilité cellulaire d'entreprise ?		
Vos concurrents ont-ils changé leur mode de communication avec leurs clients ?		

Remarque : une majorité de réponses « oui » requiert une action immédiate.

Identifier les facteurs externes de changement

Il existe également de nombreux facteurs externes de changement à prendre en compte. Ils sont tactiques ou stratégiques et peuvent inclure notamment :

- de nouvelles menaces envers les logiciels du système d'exploitation Linux qui rendent nécessaire une mise à jour de la version du logiciel ;
- des contrats de support et de service qui peuvent être sur le point d'expirer, ce qui augmente le risque de pannes système, des coûts de service élevés et des retards dans la résolution des problèmes ;

- de nouvelles obligations pour l'entreprise, par exemple de nouveaux contrats qui peuvent nécessiter l'obtention de licences logicielles supplémentaires ;
- des modifications législatives et réglementaires, telles que la loi Sarbanes-Oxley aux États-Unis, qui peuvent nécessiter de nouveaux processus et de nouveaux équipements ;
- de nouveaux projets à l'échelle de l'entreprise, tels que la construction d'un nouveau bâtiment, le déploiement d'une nouvelle application métier, la mise en place d'une nouvelle infrastructure de réseau ou l'acquisition d'une société, qui offrent la possibilité de réduire les coûts et de fournir de nouveaux services.

Identifier et mettre en œuvre une stratégie de transformation

Une fois que les facteurs internes et externes de changement ont été identifiés, l'entreprise peut développer une stratégie de transformation efficace. Le plan idéal propose des moyens pour effectuer les opérations suivantes :

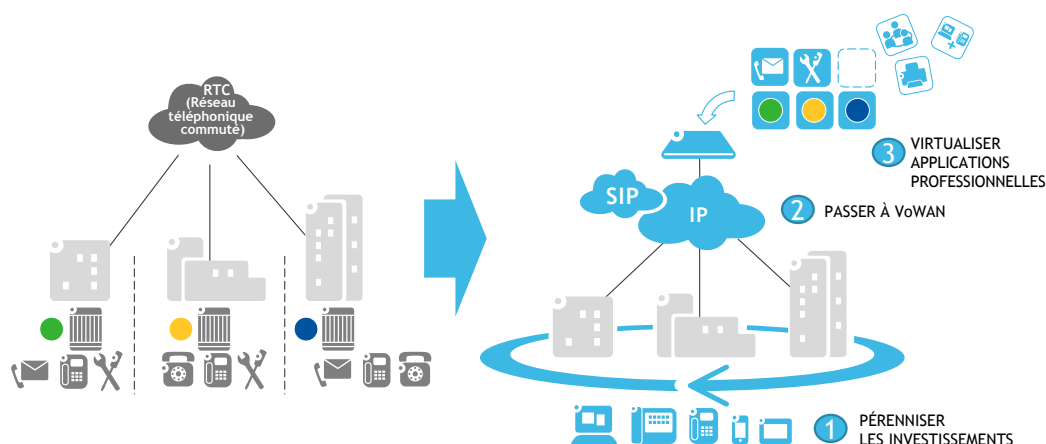
- Diminuer le niveau de risque, restreindre les coûts de maintenance et réduire les dépenses d'exploitation.
- Exploiter autant que possible les éléments du système de communications existants, car une mise à jour lourde peut aboutir à des coûts supplémentaires extrêmement élevés ainsi qu'à des dépenses supplémentaires. Par exemple, la formation des équipes informatiques sur un nouveau système peut aller jusqu'à 25 jours par ingénieur (moyenne du secteur). De la même manière, les utilisateurs passent trois heures en moyenne pour se familiariser avec une nouvelle interface. En comparaison, la modernisation d'un système existant ne nécessite que deux à cinq jours de formation pour le personnel informatique et a un impact positif sur les employés, car les changements ne sont liés qu'à de nouvelles fonctionnalités et applications.
- Réinjecter les économies réalisées au niveau de l'exploitation dans les budgets consacrés à l'innovation, présenter une feuille de route de l'évolution du système et anticiper les coûts des prochaines modernisations (par exemple, les services de mobilité, la collaboration, les programmes BYOD).
- Fournir des services de communications aux différents domaines d'activités ou directement aux utilisateurs finaux.

APPROCHE D'ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE CONCERNANT LES SYSTÈMES VIEILLISSANTS

Comme illustré à la figure 1, Alcatel-Lucent Enterprise peut offrir aux organisations une prise en charge complète pour une transition en douceur des infrastructures existantes vers les nouveaux systèmes avec un processus en trois étapes qui :

- atténue les risques à l'aide d'un logiciel à jour qui exploite les investissements existants ;
- maîtrise les coûts de maintenance et réduit considérablement les factures des communications à l'aide de communications centralisées et VoWAN (Voice over WAN) ;
- virtualise les applications pour réduire les coûts associés à l'exploitation et obtenir des budgets pour les innovations qui répondent aux attentes des entreprises.

Figure 1. Modèle Alcatel-Lucent Enterprise pour la transformation



Obtenir un logiciel à jour qui exploite les investissements existants

Alcatel-Lucent Enterprise aide les organisations à exploiter les composants de leur système de communications qui ont de la valeur et à ne moderniser que ceux qui ne peuvent plus répondre aux objectifs opérationnels. Un système Alcatel-Lucent existant, tel qu'un serveur Alcatel-Lucent OmniPCX™ 4400 ou un Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS), peut être transformé en dernière version d'OmniPCX Enterprise CS. Il est possible de réutiliser des équipements précieux, tels que les postes téléphoniques, l'infrastructure sans fil et les câbles existants, et des systèmes tiers peuvent être interconnectés avec le protocole SIP (Session Initiation Protocol) ou QSIG (Q-Signaling).

En outre, des programmes commerciaux peuvent aider à transformer des licences TDM (Time Division Multiplexing) en licences utilisateur IP (Internet Protocol) ou SIP pour améliorer l'expérience utilisateur avec les dernières fonctionnalités de téléphonie d'entreprise. Cela comprend l'audio haute définition, les téléphones de bureau à écran tactile, les clients logiciels sur PC et MAC, la mobilité, le partage de postes de travail et les fonctionnalités de conférence intégrées.

L'installation du logiciel le plus récent atténue également le risque d'attaques de fraude téléphonique et répond à d'autres exigences en matière de continuité des activités. Les capacités de redondance d'OmniPCX Enterprise CS assurent la continuité des activités pour les data centers et les sites distants, et des plans de reprise d'activité peuvent être mis en place pour respecter les exigences de l'entreprise.

Avec les derniers logiciels et matériels, la solution de communication est compatible avec la plupart des normes et réglementations de l'industrie, telles que la directive sur la restriction des substances dangereuses (RoHS, Restriction of Hazardous Substances), ou les normes de sécurité imposées par la loi Sarbanes-Oxley qui est largement utilisée dans les grandes banques.

Autre aspect et non des moindres, le nouveau logiciel devient le point de départ d'une évolution future, car il constitue la base de l'offre Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite.

Passer aux communications IP

La flexibilité TDM/IP de l'OmniPCX Enterprise CS offre une transformation en douceur à partir des systèmes hautement distribués sur le réseau téléphonique public vers des serveurs de communications qui sont mis en réseau sur IP. Cette transformation permet à un volume important de trafic sur le réseau public d'être transformé en appels VoIP (Voice over IP). La réduction de vos factures de communications peut atteindre 20 %. En outre, les abonnements téléphoniques au réseau public peuvent être centralisés, optimisés et convertis en SIP pour réduire davantage les factures téléphoniques. De nouveaux sites peuvent être équipés de téléphones IP qui permettent de mutualiser le câblage IP.

Enfin, grâce aux postes de travail partagés, à la VoIP sur PC, aux smartphones ou tablettes avec numéro unique, les exigences des différents secteurs d'activités concernant le partage de bureau pour optimisation des mètres carrés et les nouvelles pratiques en matière de mobilité et de déplacement peuvent être satisfaites. Les services de communication des entreprises sont ainsi disponibles au travail, au domicile et en déplacement.

Communications virtualisées et centralisées

OmniPCX Enterprise CS permet la centralisation et la virtualisation des fonctions de communications. La haute capacité du logiciel du CS permet de contrôler centralement un très grand nombre de sites distribués. Par conséquent, les équipes informatiques peuvent réaliser des économies substantielles sur les opérations en réduisant le nombre de systèmes requis et en limitant les investissements en matériel. Le logiciel centralisé permet également de fournir des services normalisés et une assistance technique de qualité supérieure sur tous les sites, ce qui améliore le niveau de service (par exemple passer d'un temps de réponse d'une journée à 4 heures pour un site éloigné).

Un point de gestion unique et centralisé simplifie les opérations. Il permet aux équipes informatiques de gérer d'autres applications virtualisées, telles que la collaboration multimédia et les services de mobilité. Les communications peuvent être virtualisées sur n'importe quel serveur compatible. Par conséquent, les équipes informatiques peuvent optimiser les déploiements et la maintenance du logiciel de communication, et répondre aux besoins spécifiques des métiers de l'entreprise concernant la messagerie, la collaboration et la mobilité en ajoutant une machine virtuelle OpenTouch Multimedia Services. Grâce à cette virtualisation et à la gestion centralisée, la réduction des charges de travail administratives peut atteindre 60 %.

Avec Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite, les employés peuvent collaborer depuis n'importe quel endroit — leur domicile, leur bureau ou en déplacement — en utilisant l'appareil de leur choix, sans interruption ni compromis vis-à-vis de la qualité ou de la sécurité. Cette suite leur permet d'interagir aisément en temps réel avec leur communauté professionnelle et de partager en temps réel des documents pour travailler ensemble dessus, ainsi que d'utiliser la vidéo à leur bureau ou dans les salles de conférence. Ils améliorent ainsi leur productivité et réagissent plus rapidement pour répondre aux besoins de l'entreprise.

Pour garantir que chaque organisation obtient une solution sur mesure pour répondre à ses besoins spécifiques, Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite propose des modèles de déploiement souples. Les services informatiques peuvent ainsi proposer des expériences de collaboration de grande qualité depuis le data center de l'entreprise ou via des services cloud.

Obtenir des évolutions sur plusieurs années

Enfin, pour garantir autant que possible une transition en douceur et éliminer les risques générés par les systèmes vieillissants, les solutions Alcatel-Lucent Enterprise sont offertes avec des contrats d'évolution pluriannuels. Ceci permet à chaque organisation de choisir une voie d'optimisation ou d'innovation avec une tarification prévisible qui répond à des objectifs spécifiques de l'entreprise.

CONCLUSION

Même si les systèmes de communications vieillissants peuvent continuer à fournir le niveau de service et les fonctionnalités que leur configuration leur permettait d'offrir quand ils ont été initialement conçus et installés, une entreprise peut être confrontée à des coûts imprévus au fil du temps. Les menaces de sécurité, telles que la fraude téléphonique, les défaillances du système, qui génèrent de sérieuses perturbations dans les processus métier quotidiens, et l'incapacité d'adaptation aux besoins en matière d'évolution de l'entreprise ou des segments d'activités peuvent gravement compromettre toute activité de l'entreprise.

Pour éviter d'éventuelles perturbations des processus et une augmentation du budget d'exploitation, toutes les organisations avec des systèmes de communications vieillissants doivent identifier les risques auxquels elles sont confrontées et agir pour les éviter avant qu'ils n'affectent les résultats financiers. Une analyse approfondie effectuée par toutes les parties prenantes de l'entreprise permet d'identifier les facteurs internes et externes de changement, ainsi qu'une voie vers une transformation du système qui répond à tous les besoins de l'entreprise. La solution idéale :

- atténue les risques potentiels à l'aide d'un logiciel à jour qui exploite les investissements existants ;
- maîtrise les coûts de maintenance et réduit considérablement les factures des communications à l'aide de communications centralisées et sur le WAN ;
- centralise et virtualise les applications pour réduire les coûts associés à l'exploitation et libérer des fonds pour les innovations qui répondent aux attentes des entreprises.

Alcatel-Lucent Enterprise aide les organisations à exploiter les composants de leur système de communications qui ont de la valeur et à ne moderniser que ceux qui ne peuvent plus répondre aux objectifs opérationnels. Une solution de communications d'entreprise basée sur Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise CS peut atténuer le risque de menaces de sécurité, de défaillances du système et de sérieuses perturbations qui peuvent affecter gravement les opérations quotidiennes. En outre, elle peut fournir toutes les fonctions et fonctionnalités avancées dont une entreprise a besoin pour répondre aux exigences en termes de services pour ses collaborateurs et ses clients aujourd'hui, tout en établissant des bases solides pour une évolution vers les nouvelles fonctions OpenTouch Suite quand elles seront requises demain.

SIGLES ET ACRONYMES

BYOD	Bring Your Own Device	RoHS	Restriction of Hazardous Substances
IP	Internet Protocol	SIP	Session Initiation Protocol
IT	Information Technology (informatique)	TDM	Time Division Multiplexing (Multiplexage temporel)
LAN	Réseau LAN	VoIP	Voice over IP (Voix sur IP)
PBX	Private Branch Exchange	VoWAN	Voice over Wide Area Network
QSIG	Q-Signaling		

