



# TRAVAIL EN ÉQUIPE ET PRODUCTIVITÉ : PLACER LA BARRE PLUS HAUT GRÂCE AUX CONVERSATIONS COLLABORATIVES

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE POUR  
MOYENNES ET GRANDES ENTREPRISES :  
ORIENTATIONS POUR L'EXPÉRIENCE DE  
CONVERSATION

NOTE D'APPLICATION

# TABLE DES MATIÈRES

Résumé / 1

Communications d'entreprise : mettre les conversations  
au coeur des pratiques d'entreprise / 1

Redéfinir l'espace de travail / 1

Réconcilier les équipes informatiques avec les  
exigences des différents secteurs d'activité / 2

Renforcer la productivité des équipes en  
environnement de travail virtuel / 2

La transformation Alcatel-Lucent OpenTouch :  
vers les conversations d'entreprise nouvelle génération / 2

L'expérience de conversation Alcatel-Lucent / 3

Les conversations collaboratives en environnement de travail virtuel / 4

Rendre la conversation possible quelle que soit l'interface / 4

De nouvelles normes pour le travail d'équipe / 6

Des conversations sociales et immersives / 7

Vers des pratiques d'entreprise basées sur les conversations / 8

Étendre l'expérience de conversation : les orientations futures / 9

Conclusion / 10

Acronymes / 11

Références / 11

# RÉSUMÉ

On assiste aujourd'hui à une redéfinition de l'environnement de travail, avec des espaces virtuels répartis sur les différents sites de l'entreprise. Les salariés sont de plus en plus nombreux à revendiquer la possibilité d'utiliser des applications personnelles et professionnelles et le BYOD (« Bring Your Own Device » ou, littéralement, « Apportez votre propre terminal ») devient la norme en matière de communications d'entreprise.

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises (MGE) repose sur une plateforme SIP (Session Initiation Protocol) virtuelle intégrée permettant, de façon native, les conversations collaboratives multi-participants, multi-équipements et multimédias (Multi3) sur n'importe quel terminal. Les collaborateurs peuvent accéder aux informations correspondant au contexte dans lequel ils se trouvent et profiter d'échanges d'une grande richesse sans que la sécurité ou la qualité ne soit compromise. Ils peuvent récupérer les fonctionnalités qu'ils utilisent pour leurs communications professionnelles ou personnelles sur l'équipement de leur choix, se créer des clouds personnels<sup>1</sup> et passer d'un équipement à un autre suivant le contexte de la conversation.

Les pratiques d'entreprise basées sur les conversations vont évoluer vers l'acheminement personnalisé, la mobilité accrue et la constitution d'un écosystème d'applications étendu pour les environnements de création de services.

## COMMUNICATIONS D'ENTREPRISE : METTRE LES CONVERSATIONS AU COEUR DES PRATIQUES D'ENTREPRISE

Du fait des récentes évolutions du domaine des communications, les collaborateurs deviennent des utilisateurs avertis de technologie. Les innovations permettent la mise en place de pratiques basées sur les conversations et de clouds personnels, créés par les employés via des équipements dotés de nombreuses fonctionnalités et simples à utiliser. Sans compromettre leur efficacité, les collaborateurs peuvent désormais accomplir leurs tâches professionnelles aussi aisément depuis leur smartphone que depuis leur PC de bureau.

### Redéfinir l'espace de travail

Les espaces de travail sont redéfinis en espaces virtuels distribués sur différents sites : bureau, domicile ou tout autre lieu lorsque le collaborateur est en déplacement. Le télétravail est maintenant une pratique courante qui évite aux salariés de perdre du temps dans les transports. Au Royaume-Uni, par exemple, les temps de trajet ont augmenté de 18 % entre 1997 et 2011 tandis que les télétravailleurs gagnaient en moyenne 38 minutes par jour.<sup>2</sup> Avantages immédiats d'une telle pratique : la réduction du stress, des frais de transport et de la consommation d'énergie.

Les entreprises profitent de cette évolution pour mettre à la disposition de leur personnel des bureaux ouverts partagés et des environnements de bureau virtuels, ce qui leur permet de réduire globalement leurs besoins en locaux. Elles peuvent en outre réduire leurs dépenses opérationnelles (OPEX), ayant moins à déboursier pour leurs loyers et les déplacements aux réunions.

« L'utilisation des smartphones et la technologie réseau avancée rend l'accès au bureau plus simple que jamais. Résultat, les entreprises sont plus nombreuses à proposer le télétravail et les collaborateurs plus nombreux à travailler à plein temps depuis leur domicile. »

Rosemary Haefner,  
CareerBuilder  
Vice-présidente,  
Ressources humaines

<sup>1</sup> On appelle cloud personnel un espace virtuel sur lequel le contenu et les applications privés et/ou publics sont disponibles en permanence et accessibles depuis n'importe quel endroit, ou équipement. <http://www.businessnewsdaily.com/1468-work-from-home-jobs.html>

<sup>2</sup> Economic and Social Data Service, *Quarterly Labour Force Survey*, Universities of Essex and Manchester, 2011

## Réconcilier les équipes informatiques avec les exigences des différents secteurs d'activité

Face à la maîtrise des coûts, aux politiques de sécurité et au cloisonnement des technologies propriétaires, les directeurs informatiques avaient souvent pour rôle de freiner l'accès du personnel aux technologies. Désormais, ce sont les nouvelles normes de la communication grand public qui dictent la manière dont les directeurs informatiques doivent servir les différents secteurs d'activité de l'entreprise.

La tendance BYOD est probablement le signe le plus visible de ce changement de paradigme fondamental qui s'opère au sein des entreprises. Les collaborateurs plébiscitent de plus en plus un mix d'applications professionnelles et personnelles disponibles sur l'appareil de leur choix, qui leur permettent de s'acquitter de leurs tâches professionnelles tout en restant en contact avec leurs communautés professionnelles et privées.

## Renforcer la productivité des équipes en environnement de travail virtuel

Les outils dont disposent les équipes informatiques n'ont jamais été aussi riches. Offrant plus de souplesse et plus simples à utiliser, ils permettent de renforcer la productivité en environnement de travail virtuel :

- Les projets à évolutivité importante permettent de concentrer l'intelligence réseau dans des centres de données.
- La virtualisation permet de gagner en souplesse et de réaliser des économies sur le matériel.
- Les nouveaux logiciels de communication améliorent l'adaptabilité aux impératifs professionnels.

Avec ces outils, les directeurs informatiques peuvent mettre en œuvre de nouvelles stratégies (cloud, sur site ou hybrides) qui permettent de dynamiser les modes de livraison de services auprès de leurs clients des divers branches d'activité. Des solutions unifiées et intégrées reposant sur des normes ouvertes permettent des conversations multimédias d'une grande richesse qui s'étendent à l'ensemble de l'entreprise sans compromettre la sécurité.

## LA TRANSFORMATION ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH : VERS LES CONVERSATIONS D'ENTREPRISE NOUVELLE GÉNÉRATION

Chef de file des technologies de communication d'entreprise<sup>3</sup>, Alcatel-Lucent innove en permanence pour accompagner en douceur les organisations tout au long de leur transformation. La virtualisation, la sécurité, la convergence voix et données et la logiciellisation constitueront les fondements de notre futur modèle de livraison CaaS (communications as a service, communications en tant que service).

<sup>3</sup> Classé dans le carré des « Leaders » dans le rapport intitulé *Magic Quadrant for Corporate Telephony*, par Jay Lassman, Steve Blood et Geoff Johnson, Gartner® Inc., 15 septembre, 2011

<sup>4</sup> Exemples de prix obtenus : Best of Interop 2012 Collaboration Winner, Frost & Sullivan 2011 « Most Innovative European Communications Product of the Year » (Produit de communication européen le plus innovant de l'année)

<sup>5</sup> Alcatel-Lucent, *Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises : Blueprint*, juillet 2012

<sup>6</sup> Alcatel-Lucent, *Enterprise Communications 2.0: Embracing the bring your own device trend to improve employee productivity* (en anglais), juillet 2012

La solution primée<sup>4</sup> Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises (MGE) place la barre plus haut en matière de communications en environnement de travail en permettant, de façon native, les conversations collaboratives multimédias et multi-participants sur n'importe quel équipement (Multi<sup>3</sup>)<sup>5</sup>. Les nouvelles technologies Multi<sup>3</sup> ouvrent la voie aux communications d'entreprise de prochaine génération et permettent de créer des architectures, des services et des solutions agiles.

Au niveau de l'architecture, Alcatel-Lucent prend en charge la convergence des solutions voix et données avec des réseaux adaptés au BYOD qui assurent une sécurité de bout en bout, une gestion transparente, une bonne stabilité et la capacité nécessaire pour la prise en charge des conversations d'entreprise<sup>6</sup>. Le réseau Application Fluent, qui offre une agilité inégalée en matière de distribution de solutions, ouvre la porte aux stratégies de transformation à long terme des entreprises.

En mettant en œuvre le modèle CaaS et les solutions Alcatel-Lucent, les départements informatiques peuvent créer leur propre « app store » d'entreprise et distribuer une large gamme de solutions flexibles à leurs clients internes, au sein des différentes branches d'activité. Avec la nouvelle génération de conversations professionnelles, les collaborateurs pourront créer leurs clouds personnels, et ainsi connecter leurs applications personnelles et leurs contenus aux applications professionnelles pour une productivité optimale.

Au niveau des applications, l'architecture ouverte Alcatel-Lucent permet des modèles de livraison hybrides et une intégration profonde dans l'écosystème de l'entreprise. Les informations de présence, de compétences et de localisation obtenues en contexte permettront d'améliorer la performance des conversations. Les innovations au niveau des médias et de la gestion des sessions, par exemple, la vidéo immersive et la capture de gestes, renforcera l'efficacité des interactions entre individus.

À l'avenir, les départements informatiques disposeront de portails d'applications de classe entreprise sur lesquels les collaborateurs pourront récupérer les services dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches sur les équipements de leur choix. Ils pourront ainsi accéder à des informations contextuelles et profiter d'échanges d'une grande richesse sans compromettre la sécurité ou la qualité.

## **L'EXPÉRIENCE DE CONVERSATION ALCATEL-LUCENT**

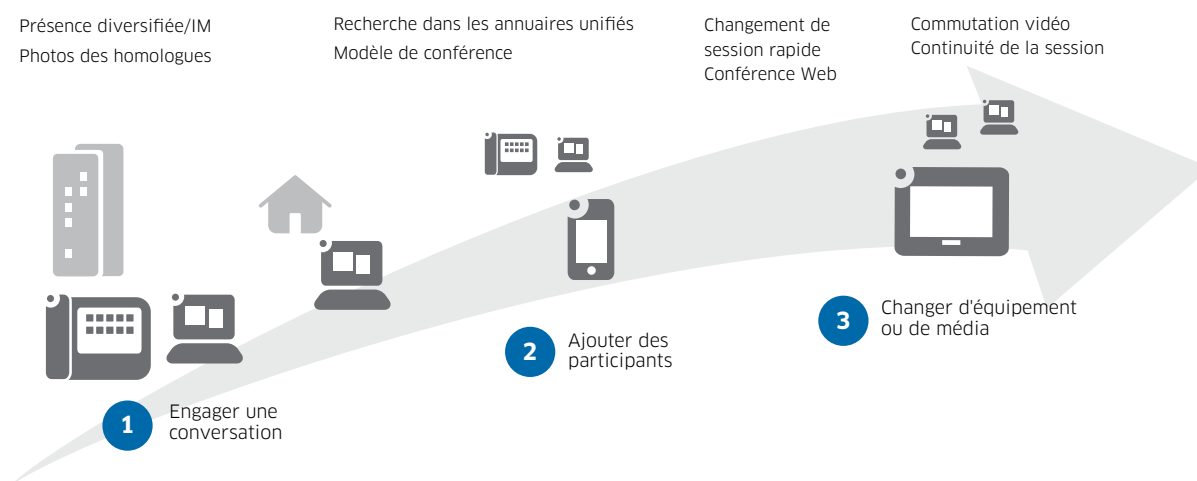
On peut définir le nouveau lieu de travail virtuel comme l'ensemble de lieux à partir desquels les collaborateurs peuvent aisément accéder à leurs applications professionnelles, notamment aux applications de communication en temps réel, sur les équipements de leur choix. La solution Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour MGE permet aux employés en milieu de travail virtuel d'échanger avec leur communauté professionnelle lors de conversations Multi<sup>3</sup>. Ils peuvent récupérer des fonctionnalités de leurs applications personnelles et professionnelles, créer leurs clouds personnels et passer d'un équipement à un autre en fonction du contexte.

## Les conversations collaboratives en environnement de travail virtuel

La Figure 1 illustre un exemple de conversation en 3 étapes en environnement de travail virtuel. Les collaborateurs peuvent initier une conversation professionnelle depuis n'importe quel lieu, en utilisant n'importe quel équipement. Leur expérience de conversation fait partie de leur cloud personnel d'expériences.

1. Engager une conversation : le salarié engage la conversation par téléphone, messagerie instantanée ou vidéo, sans se préoccuper de l'endroit où se trouve son correspondant. Via le client Alcatel-Lucent OpenTouch, tout utilisateur peut configurer sa disponibilité et appliquer la stratégie d'acheminement la plus appropriée à son profil, augmentant ainsi les possibilités du service à numéro unique.
2. Ajouter des participants : à tout moment, la conversation peut s'étendre à d'autres correspondants sans interruption.
3. Changer d'équipement ou de média : la conférence peut se poursuivre sur un autre équipement sans interruption. La conversation peut aussi être transférée sur un autre média pour s'adapter au contexte des utilisateurs et pour permettre l'accès à du contenu enrichi : elle peut ainsi évoluer vers la vidéo HD, le partage de document et le tableau blanc.

Figure 1. Mener des conversations professionnelles efficaces dans tous les lieux de travail virtuels



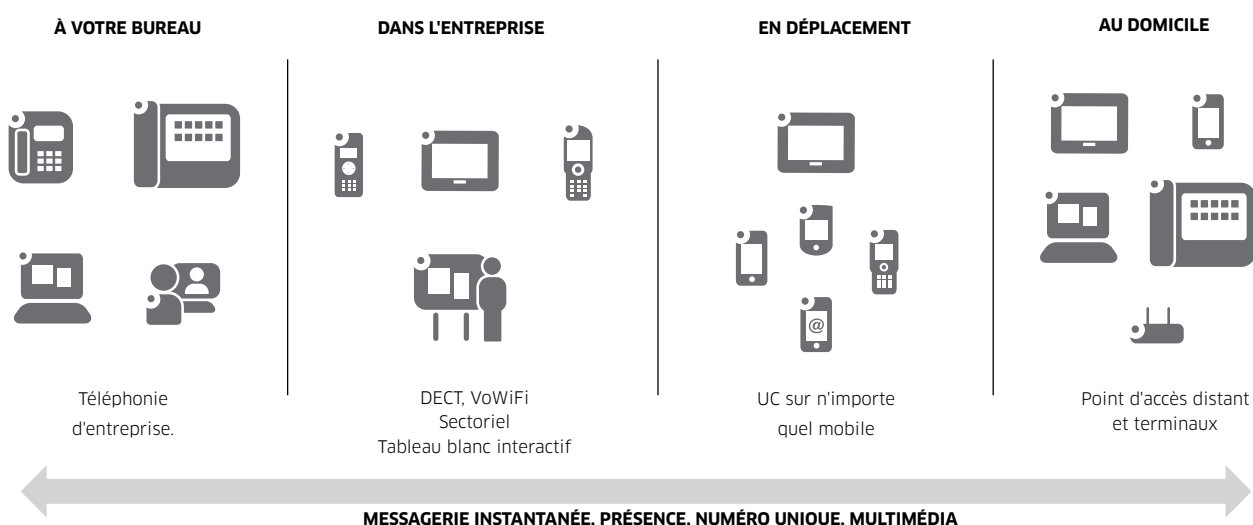
## Rendre la conversation possible quelle que soit l'interface

Alcatel-Lucent aide les employés à créer un environnement de travail efficace qui s'adapte à toutes les circonstances. La solution Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour MGE apporte à l'entreprise les applications de conversation en temps réel auquel elle a souscrit. Les conversations se déroulent entre utilisateurs, indépendamment de l'équipement qu'ils utilisent : l'équipement n'est qu'un outil — une interface qui permet d'interagir avec les autres — tandis que les conversations relèvent de la communication interpersonnelle — et non de machine à machine.

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour MGE simplifie les relations professionnelles car les utilisateurs assurent la gestion de leur propre interface et ne possèdent plus des identités multiples (numéros des équipements). L'interface qu'ils utilisent pour leurs conversations peut se trouver dans les locaux de l'entreprise, sur des appareils dédiés, à leur domicile ou sur des sites distants, ou dans tout autre lieu (voir la Figure 2) :

- Dans les locaux de l'entreprise : les téléphones fixes de bureau assurent en permanence des communications vocales de qualité dans les bureaux, les salles de réunion et d'autres lieux où la continuité des communications est essentielle. Les téléphones de bureau peuvent bénéficier de la connectivité analogique, TDM, IP ou SIP. Les téléphones mobiles DECT™ (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) ou LAN sans fil (WLAN) assurent la mobilité des collaborateurs itinérants sur site. D'autres appareils conçus pour des environnements spécifiques sont également disponibles — par exemple, les téléphones DECT antidéflagrants avec avertisseur de détresse — afin d'assurer la sécurité du personnel.
- Sur des appareils dédiés : les conversations n'étant pas limitées aux terminaux des utilisateurs, Alcatel-Lucent OpenTouch permet de passer sur d'autres équipements pour bénéficier de fonctionnalités enrichies. Il est ainsi possible, par exemple, de transférer les conversations sur des équipements vidéo et des tableaux blancs installés en salle.
- À domicile ou sur des sites distants : les télétravailleurs peuvent bénéficier du même environnement que dans les locaux de l'entreprise grâce à des points d'accès distants (RAP) dédiés ou via le logiciel Session Border Controller (SBC) de la plateforme Alcatel-Lucent OpenTouch.
- Depuis tout autre lieu via des applications dédiées : les applications client sont disponibles sur ordinateur personnel (Microsoft® Windows®, Apple® Mac OS®), sur smartphone (RIM® BlackBerry®, Google™ Android™, Apple iOS, Microsoft Windows Mobile®, Symbian®) et sur tablette (Apple iPad®).

**Figure 2. Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour MGE : interfaces pour conversations en environnement virtuel**





## **De nouvelles normes pour le travail d'équipe**

Les attentes des employés concernant le travail d'équipe et la collaboration ont complètement changé avec la redéfinition de l'espace de travail et l'émergence de nouvelles normes de qualité en matière de communications privées. Les employés peuvent désormais partager leurs réflexions et leurs contenus avec une communauté étendue via la vidéo HD, le support vidéo ou les messageries instantanées de groupe, comme ils le font avec les applications de réseaux sociaux populaires tels que Facebook, Twitter ou LinkedIn®.

Pour pouvoir travailler efficacement où qu'ils se trouvent, les employés doivent pouvoir accéder facilement à des outils multimédias et multiparticipants et pouvoir les utiliser tout aussi facilement. Pour favoriser un travail d'équipe efficace, Alcatel-Lucent OpenTouch offre la simplicité des services, la performance des médias et une connectivité aisée. Pour réussir, une collaboration d'entreprise qui intègre les nouvelles normes en matière de travail d'équipe doit reposer sur quatre éléments majeurs :

- La gestion et la mobilisation des communautés
- L'accès en tout lieu aux services de conférence
- Une capacité multimédia haute qualité
- La gestion des historiques de conversations

### **La gestion et la mobilisation des communautés**

Les employés peuvent gérer de nombreuses communautés en créant des listes de favoris, en récupérant leurs contacts personnels dans l'environnement de conversation Alcatel-Lucent OpenTouch et en effectuant des recherches simples dans l'annuaire de l'entreprise. Ils peuvent configurer, en toute transparence, leurs stratégies de présence et d'acheminement et les personnaliser pour chaque média ou équipement. Engager la conversation est très simple, les équipes virtuelles peuvent donc collaborer immédiatement. De plus, l'intégration de l'agenda permet une planification efficace.

### **L'accès en tout lieu aux services de conférence**

Les services de conférence audio, Web et vidéo Alcatel-Lucent OpenTouch peuvent être mis à la disposition de tous les employés sur le lieu de travail virtuel. Il n'y a pas besoin d'installer des serveurs supplémentaires sur la plateforme ni de matériel dédié côté client, sauf pour des utilisations spécifiques (salle de visioconférence, téléprésence, tableaux blancs).

### **Une collaboration multimédia haute qualité**

L'adoption d'outils de collaboration au sein des équipes dispersées sur plusieurs sites dépend de la capacité de la solution à éliminer les effets secondaires de la distance. Alcatel-Lucent OpenTouch combine les médias dans une session unique, permettant aux participants de partager des documents en temps réel tout en se voyant par vidéo. En utilisant les canaux de messagerie instantanée, de petits groupes ou la communauté entière peuvent ajouter des commentaires en temps réel. Grâce à la vidéo HD et à la capacité audio large bande, les conversations à distance peuvent être aussi puissantes que des réunions physiques.



## La gestion des historiques de conversations

Les employés ont besoin d'outils qui leur permettent de prendre rapidement des décisions et de gérer leurs conversations avec souplesse. Avec Alcatel-Lucent OpenTouch, ils peuvent engager une conversation, prévue ou non, avec plusieurs participants, ajouter ou retirer des participants et enregistrer ou récupérer les conversations. Lorsqu'une décision importante doit être prise, ils peuvent enregistrer des éléments de la réunion et tous les médias associés et les diffuser auprès d'un public plus large.

## Des conversations sociales et immersives

En proposant aux utilisateurs des modes d'accès simplifiés à leur espace collaboratif professionnel, on a redéfini l'environnement de travail. Au cours des prochaines étapes de cette transformation, les conversations vont devenir plus mobiles, sociales et simples. Alcatel-Lucent va innover dans la manière de simuler la réalité dans les collaborations visuelles et va améliorer la sensibilisation au contexte des applications.

La Figure 3 illustre un exemple d'expérience immersive dans laquelle l'intervenant et la présentation qu'il est en train de faire apparaissent simultanément à l'écran (« à la façon de monsieur météo »).

Figure 3. Exemple d'expérience de conversation immersive



## Intégration aux plateformes sociales

L'intégration aux plateformes de diffusion et aux plateformes communautaire de collaboration de classe entreprise telles que Jive™ va offrir de nouveaux moyens pour poster, partager, commenter et noter le contenu à caractère professionnel. À l'avenir, les employés pourront définir plus rapidement leur présence et leur disponibilité et réduire le nombre d'actions requises pour préparer une réunion, inviter des collègues, établir une conversation et enregistrer le contenu approprié.

Un cas d'utilisation type implique un médecin qui commence ses consultations, son Apple iPad à la main : le système sait, à partir de son agenda, qu'à ce moment précis il est uniquement disponible pour la messagerie instantanée. Le médecin entre dans la salle d'examen, et son statut passe automatiquement sur « occupé ». De retour dans le couloir, il passe un appel vidéo à un confrère spécialiste. Comme le fond de l'image bouge constamment et qu'il est inutile, le système le supprime. Par contre, les informations importantes et utiles échangées durant l'appel sont enregistrées et associées à un thème commun de sorte que les autres médecins puissent les récupérer.

## Vidéo immersive

Épurer le contenu partagé visuellement en éliminant les éléments de fond non essentiels va améliorer l'efficacité et réduire la consommation de bande passante. Des balises contenant des informations contextuelles seront ajoutées aux images vidéo brutes.

## Sensibilisation au contexte

Une intégration plus profonde dans les applications externes, telles que les agendas, permettra aux employés de trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée. La détection automatique de l'itinérance et des fonctionnalités réseau permettra aux applications d'adapter les flux de médias au contexte. Les équipements filaires et sans fil seront localisés et les informations de présence s'adapteront immédiatement.

## Vers des pratiques d'entreprise basées sur les conversations

Voici quelques exemples d'utilisation dans lesquels les applications de communication sont déployées pour répondre à des besoins métier très spécifiques :

- Communications pour les expériences multimédias dans le secteur de la banque de détail
- Communications d'urgence visant à assurer la sécurité des campus et des installations de service public
- Systèmes d'enregistrement à des fins de réglementation
- Applications d'accueil et d'automatisation des pièces pour le secteur de l'accueil

À l'avenir, les pratiques commerciales optimisées par les solutions Alcatel-Lucent reposeront sur le protocole SIP, elles profiteront aux PBX multifournisseurs, achemineront davantage de contenu multimédia, intégreront de nouvelles données de profil utilisateur obtenues à partir de capteurs IP et de bases de données, et amélioreront l'expérience utilisateur avec des applis destinées aux équipements intelligents et plus de gestion en libre-service.

Le Tableau 1 résume ces orientations.

**Tableau 1. Pratiques commerciales - Orientations Alcatel-Lucent Enterprise**

PRATIQUES COMMERCIALES	ORIENTATIONS ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE
Acheminement personnalisé	Étendre l'acheminement aux infrastructures PBX multifournisseurs, enrichi avec la collaboration visuelle et en fonction d'informations contextuelles plus riches
Services d'urgence, alarmes, communications de groupe	Prendre en compte la mobilité accrue et les cas d'utilisation multimédia pour ces services stratégiques
Environnements de création de services	Étendre l'écosystème d'applications grâce aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• SIP pour la connectivité multimédia</li><li>• API REST pour le contrôle de session et de gestion</li><li>• HTML5 pour les interfaces graphiques interactives</li></ul>

## Étendre la portée de l'acheminement personnalisé avec SIP

De nombreuses entreprises ont besoin de distribuer et d'acheminer les communications en fonction d'informations spécifiques, telles que le statut occupé/libre ou les données de gestion de la relation client (CRM). La transformation des applications de routage Alcatel-Lucent vers SIP permettra d'intégrer les PBX multifournisseurs et ajoutera des interactions visuelles en plus des interactions vocales. Les nouveaux critères d'acheminement incluront de plus en plus des informations autoconfigurées telles que le statut de l'agenda ou des informations provenant de systèmes CRM automatisés ou de détecteurs (localisation, équipements connectés).

## **Redéfinir les communications de sécurité et les communications de groupe instantanées grâce aux applis mobiles, à la messagerie instantanée et à la collaboration visuelle**

Les communications des groupes de travail interviennent souvent dans des circonstances particulières, telles que notifications d'urgence, demandes de paiement quotidiennes, réunions virtuelles des agents chargés de la sécurité aux portes des aéroports. Dans certaines configurations, les communications doivent être en permanence activées, notamment dans les centres d'urgence, dans les centres de contrôle en environnement industriel ou de transport et pour l'enregistrement des communications financières.

Alcatel-Lucent va faire évoluer ce type de communications grâce à un plus grand nombre d'applis personnalisées sur les tablette et smartphones destinés au personnel mobile. Les communications de groupe seront déclenchées par des notifications et des alertes provenant de détecteurs IP et de terminaux robustes. Les messageries instantanées, la vidéo et le partage de contenu ajouteront de la valeur à ces interactions. Le contenu, en direct ou enregistré, pourra être diffusé sur plusieurs équipements.

## **Intégrer les conversations avec les API REST et le SIP**

De nombreux fournisseurs et développeurs se forment à l'utilisation des interfaces de programmation d'applications (API) REST (Representational State Transfer) — plus légères que les services Web — et à SIP. Alcatel-Lucent publiera des API REST globales qui pourront s'intégrer aisément dans les applications métier.

La publication d'interfaces de gestion unifiée permettra l'intégration de conversations dans les hyperviseurs<sup>7</sup> et dans les portails en libre-service. Nous développerons le contrôle de conversation simple et le routage orienté utilisateur pour intégration dans les logiciels sociaux. Alcatel-Lucent utilisera le protocole SIP standard pour l'interface avec les terminaux dédiés au secteur de la santé, les terminaux robustes ou les terminaux sans fil. Les connexions SIP entre serveurs assureront les dérivations vers une infrastructure SIP dédiée — par exemple, pour l'enregistrement, la messagerie, et les salles vidéo existantes.

## **Personnaliser l'expérience de conversation avec l'appification**

La généralisation des écrans tactiles et du contenu multimédia sur les smartphones et les tablettes a conduit à de nouvelles normes en matière de conception d'applications Web. Les téléphones de bureau intelligents Alcatel-Lucent intègrent un environnement de développement d'applications personnalisées. Les premières applications permettent un affichage personnalisé et l'intégration dans les systèmes d'automatisation des pièces. Elles vont évoluer pour offrir des interactions accrues avec les fonctionnalités de conversation Multi<sup>3</sup> des terminaux.

## **Étendre l'expérience de conversation : les orientations futures**

Grâce à l'approche orientée utilisateur d'Alcatel-Lucent OpenTouch, les employés ne sont plus dépendants des équipements, ils peuvent donc accéder à leur profil professionnel librement depuis n'importe quelle interface. Les prochaines versions d'Alcatel-Lucent OpenTouch permettront plus de souplesse au niveau du choix des équipements et permettront aux employés d'accéder beaucoup plus efficacement à leurs applications professionnelles.

<sup>7</sup> Un hyperviseur, aussi appelé gestionnaire de machines virtuelles, est un programme qui permet à plusieurs systèmes d'exploitation de partager un hôte matériel unique.

### **De nouveaux équipements pour optimiser les communications d'entreprise**

Alcatel-Lucent proposera de nouveaux téléphones de bureau innovants qui intégreront les avantages de la technologie SIP et continueront de faire bénéficier l'entreprise des avantages des conversations entre employés.

L'évolution des téléphones mobiles destinés à une utilisation sur site optimisera les investissements existants dans les technologies DECT et/ou WLAN. La mise en œuvre de la technologie CAT-iq (Cordless Advanced Technology – internet and quality) améliorera les communications DECT (elle permettra notamment de disposer d'équipements compatibles large bande beaucoup moins énergivores). La technologie IP-DECT réduira les coûts de déploiement. La nouvelle génération d'équipements offrira des services basés sur les applications sur réseau WLAN pour compléter les conversations voix uniquement sur postes DECT.

### **Des clients Alcatel-Lucent OpenTouch sur n'importe quel équipement**

La portée de l'expérience de conversation Alcatel-Lucent OpenTouch s'étendra aux équipements des clients, tels que les smartphones et tablettes Android, les PC Mac OS et Windows.

### **Les services Alcatel-Lucent OpenTouch sur les équipements existants**

Avec la fédération d'applications SIP, les entreprises seront en mesure d'exploiter leurs équipements existants en offrant l'expérience Alcatel-Lucent OpenTouch sur les équipements et plateformes déjà installés.

Grâce à Alcatel-Lucent, les équipements des entreprises seront indépendants des serveurs et pourront tous être utilisés pour accéder à des services cloud de communication privée ou professionnelle. L'intégration étroite avec les plateformes de téléphonie existantes permettra d'offrir une expérience de conversation enrichie convergée.

## **CONCLUSION**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour MGE est une solution de communication IP souple qui répond aux besoins des moyennes et grandes entreprises en matière de téléphonie d'entreprise et de communications stratégiques. Offrant une expérience de conversation collaborative et immersive, cette solution repose sur une plateforme SIP virtualisée intégrée et un écosystème d'applications robustes. Les employés bénéficient de conversations transparentes et d'une expérience Multi<sup>3</sup> innovante depuis une interface unique. Le routage personnalisé, l'appification et l'intégration aisée des conversations à un large éventail d'applications professionnelles constitueront des atouts supplémentaires pour les entreprises.

## ACRONYMES

API	Application Programming Interface, interface de programmation d'applications
BYOD	bring your own device (littéralement, « Apportez votre propre terminal »)
CaaS	Communications as a Service, communications en tant que service
CAT-iq	Cordless Advanced Technology - internet and quality, technologie avancée sans fil - internet et qualité
CIO	Chief Information Officer, directeur informatique
CRM	Customer Relationship Management, gestion de la relation client
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunications, télécommunications numériques améliorées sans fil
HD	Haute Définition
HTML5	Hypertext Markup Language, revision 5
IM	Instant Messaging, messagerie instantané
IP	Internet Protocol
IT	Information Technology, technologie de l'information
LAN	Local Area Network, réseau local
MGE	Moyennes et Grandes Entreprises
Multi3	Multi-participant, multimédia, multi-équipement
OPEX	Operating Expenditures, coûts d'exploitation
PBX	Private Branch Exchange, autocommutateur privé
PC	Personal Computer, ordinateur personnel
RAP	Remote Access Point, point d'accès distant
REST	Representational State Transfer
SBC	Session Border Controller, contrôleur de session de périphérie
SIP	Session Initiation Protocol
TDM	Time Division Multiplexing, multiplexage temporel
UC	Unified Communications, communications unifiées
R-U	Royaume-Uni
URL	Uniform Resource Locator
VoWiFi	Voice over Wireless Fidelity, Voix sur Wi-Fi
WLAN	Wireless LAN, réseau local sans fil

## RÉFÉRENCES

1. Alcatel-Lucent. *Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises : Blueprint*. Juillet 2012.
2. Alcatel-Lucent. *Enterprise Communications 2.0 : Embracing the bring your own device trend to improve employee productivity (en anglais)*. Juillet 2012.
3. Economic and Social Data Service. *Quarterly Labour Force Survey (en anglais)*. Universities of Essex and Manchester. 2011. <http://www.esds.ac.uk/findingData/qlfs.asp>
4. Lassman, Jay, Blood, Steve, and Johnson, Geoff, Gartner® Inc. *Magic Quadrant for Corporate Telephony (en anglais)*. 15 septembre 2011.