

Alcatel-Lucent OpenTouch Multimedia Services

Version 2.6

L'application [Alcatel-Lucent OpenTouch® Multimedia Services \(OTMS\)](#) offre un large choix de services de communications unifiées sur une plateforme évolutive qui permet aux employés de travailler ensemble où qu'ils se trouvent et quel que soit le terminal utilisé.

OTMS améliore la réactivité des communications professionnelles en rendant les fonctions : messagerie unifiée, messagerie instantanée d'entreprise, appel téléphonique en un clic, conférence et collaboration visuelle, disponibles à tous les employés via une interface utilisateur unifiée.



OpenTouch Multimedia Services vient compléter et enrichir le serveur de communication (CS) Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise pour les communications d'entreprise.

OTMS répond aux besoins en communication des entreprises employant jusqu'à 20 000 salariés en proposant une large gamme de services de communications unifiées d'entreprise.

Fonctionnalités	Avantages
Intégration de la messagerie unifiée avec des solutions de messagerie professionnelles de premier plan.	Fournit un moyen supplémentaire de recevoir des messages vocaux provenant d'appels importants grâce à une notification par e-mail.
OpenTouch Conversation : clients logiciels sur PC, Mac, tablette (Microsoft) et smartphones (Android et iOS) avec services d'appels, gestion des contacts, messagerie instantanée, partage d'écran et plus encore.	La disponibilité multi-plateforme permet aux utilisateurs de rester en contact avec l'entreprise depuis n'importe quel terminal. Elle réduit les coûts d'appel en utilisant la technologie VoIP et augmente les interactions entre les équipes et les clients.
Conférences logicielles avec VoIP, vidéo et partage de documents.	Interagissez avec des clients et des collègues à l'intérieur et à l'extérieur du pare-feu de l'entreprise.
Déployez en version logicielle uniquement exécutée sur VMware.	Intégrez les services de communications unifiées (UC) à votre infrastructure actuelle. C'est adapté à ce que vous avez déjà.
Peut servir jusqu'à 5 000 utilisateurs par machine virtuelle. Il est possible d'empiler des serveurs OpenTouch supplémentaires pour davantage de capacité, jusqu'à 20 000 utilisateurs.	Adaptable aux besoins de votre entreprise et à votre plate-forme pour proposer des solutions de communications unifiées à tous les employés.

Spécifications techniques

Expérience utilisateur

Employés au bureau et en déplacement

Services applicatifs courants

- Client logiciel avec interface utilisateur graphique (GUI) intuitive
 - Notifications de mode arrière plan
- Lancer et accepter des sessions voix et MI, gérer des conférences
- Ajouter des participants pour discuter et appeler
- Présentation du nom et de la photo du collaborateur appelant
- Services en cours d'appel : renvoi, demande, attente/reprise, va-et-vient, transfert, conférence, enregistrement, demande de rappel, signalisation multi-fréquence à double tonalité (DTMF)
- Identité unique sur l'ensemble des terminaux
 - Sélectionner des règles d'acheminement définies par l'utilisateur
- Passage des communications d'un terminal à un autre en un clic
- Consulter la disponibilité de collègues en temps réel à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau d'entreprise, contrôler et publier des statuts de présence
- Gestion des contacts
 - Recherche multicritères dans les annuaires
 - Rechercher des contacts locaux ou de l'entreprise
 - Afficher la photo et la disponibilité d'un contact
 - Démarrer une conversation en un clic
 - Ajouter un contact à une liste de contacts favoris unifiée sur tous les terminaux
- Consulter des conversations passées (IM et appels), les événements manqués et la messagerie visuelle
- Afficher et rejoindre des réunions OpenTouch programmées
- Messagerie unifiée : Microsoft Exchange Server 2010/2013/2016/2019/Office 365, Google Gmail
- Utiliser une connectivité sans VPN (via des éléments de frontière réseau : Reverse Proxy et OpenTouch Session Border Controller)

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour PC (système d'exploitation Windows, Mac OS X)

Services applicatifs courants et :

- Contrôle de téléphone de bureau, contrôle de téléphone
- Mode softphone
 - SIP sécurisé, RTP sécurisé et services Web
 - Réunions vidéo HD (système d'exploitation Windows)
- Commencer par une discussion à deux, puis ajouter de la voix et du partage de contenu
- Groupware : superviser et intercepter des appels
 - Intégration des services CCD
 - Support des groupements de postes
 - Supervision de groupe et prise d'appel
 - Support Manager/Assistant
 - Sonneries personnalisées pour notifications de supervision
- Programmer et gérer des réunions OpenTouch en utilisant les profils de réunions prédéfinis
 - Afficher, envoyer et annoter des présentations
 - Afficher et partager (système d'exploitation Windows) des écrans
 - Accorder des privilèges de partage et d'annotation à des invités
- Intégrations bureautiques
 - Microsoft (système d'exploitation Windows) : Office 2010/2013/2016/2019, Lync 2013, Skype entreprise 2015/2016, Office 365 (Exchange Online, Microsoft Teams/Skype for Business Online)
 - Google : messagerie unifiée (Gmail), « cliquez pour appeler » (système d'exploitation Windows) pour Gmail, contacts Google et navigateur Chrome
- Citrix Virtual Apps et Desktops 7.9 à 7.19
- Microsoft Remote Desktop Services 2016/2019: Virtual Machine based deployment/Desktop publication

- MS RDS 2012/2012R2/2016 & 2019: Session based deployment/Desktop publication and Application publication
- VDI (Virtual Desktop Infrastructure) supporté avec optimisation RealTime
- VMWare Horizon 7.0 à 7.9
- Systèmes d'exploitation Microsoft : Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- Apple OS: 10.13 (High Sierra), 10.14 (Mojave), 10.15 (Catalina)
- Tablette Microsoft Surface Pro

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour iPhone et smartphone Android

Services applicatifs courants et :

- Appels cellulaires ou VoIP
- Connexion/deconnexion aux groupements d'appels
- Connexion/déconnexion de la supervision de groupe
- Directeur/Assistant
- Programmer et gérer des réunions OpenTouch
- Commencer par une discussion à deux
- Ajouter des participants pour discuter et appeler
- iOS : nouvelle application OTC+ disponible sur l'App Store. Version iOS 12+ recommandée
 - Support CallKit
- Android : application OTC disponible sur le Play Store. Android 5.0+ recommandé

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour PC One

- Application Freemium pour tous les abonnés
- Démarrer des conversations point à point
 - Passer des appels audio via un téléphone de bureau ou un téléphone
 - Démarrer une conversation
 - Partager un document, annoter
- Utiliser les contacts favoris
- Rechercher des contacts de l'entreprise
- Publier et consulter les indications de présence
- Maintenir une identité professionnelle unique

- Revoir des conversations passées et consulter les nouveaux messages vocaux
- Connectivité sans VPN
- Dérivé de PC OTC
- Mise à niveau transparente de la version freemium à la version complète
- Conférences Web avec des clients, partenaires et collègues

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour Web

- Interface utilisateur de conférence Web
 - Accès sécurisé pour les invités à l'extérieur du pare-feu de l'entreprise
 - Connexion ou déconnexion de n'importe quel téléphone
 - Voix WebRTC à partir de navigateurs Web compatibles
 - Visualisation de la personne qui parle
 - Activer/désactiver un micro, ajouter/supprimer un participant
 - Afficher, présenter et annoter des documents
 - Afficher et partager des écrans
 - Échanger des messages instantanés
- Technologie multi-plateforme (Microsoft Windows, Mac OS X, Google Chrome OS, Linux)
- Application basée sur le Web, déploiement zero-touch (sauf pour le partage d'écran)
 - Navigateur Microsoft Internet Explorer

- Navigateur Google Chrome
- Navigateur Mozilla Firefox
- Navigateur Apple Safari
- Microsoft Edge - basé sur Chromium

Messagerie

Services de messagerie

- Messagerie intégrée ou unifiée
 - Stockage local avec Accès Internet Message Access Protocol (IMAP)
 - Stockage unifié basé sur Microsoft Exchange, ou Google Gmail
- Intégration aux postes de travail Microsoft
- Contrôle avancé d'enregistrement et de consultation
- Indication de message en attente et messagerie visuelle
- Enregistrement en ligne
- Boîte vocale partagée

Opérations

Kit d'outils de gestion

- Outil d'installation silencieuse de machine virtuelle
- Portail de maintenance

Infrastructure

Architecture

- Peut être déployé en version logicielle uniquement ou sous forme de machine virtuelle :
 - Un outil de Préviation de capacité dédié est disponible pour concevoir le dimensionnement du serveur d'un appareil physique dans le cas d'une version logicielle uniquement.

- Hyperviseurs:
 - VMware ESXi 6.0 et au-delà
 - Microsoft Hyper-V 2016/2019
 - Hyper-V HA(high Availability) support

- Communications SIP ouvertes
- G.711, G.729
- H.264
- Serveurs de machines virtuelles embilables
- Serveur de communication recommandé : OmniPCX Enterprise Communication Server R12.4
- Application de gestion recommandée : Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System 4.2
- Accès invité et hors site :
 - Applications Web et smartphone : reverse proxy tiers
 - VoIP et vidéo : OpenTouch Session Border Controller 2.3.x recommandé

Sécurité et haute disponibilité

- Compatible avec OmniPCX Enterprise CS :
 - Redondance spatiale
 - Survie sur site distant avec passive communication server (PCS)
- Compatible avec VMware H.A.
- HDD double (RAID1)
- Cryptage de la messagerie et des conférences
- Transport Layer Security(TLS) 1.2+

Ouverture complète

- Services Web : API REST

Limites système

Capacité	Limite système	OTMS
Téléphonie, MI, présence et accès aux conférences	Utilisateurs (instance OpenTouch MS unique)	5000
	Utilisateurs (mise en réseau OpenTouch MS)	20000
	Équipements (téléphone de bureau, ordinateur, smartphone) par instance OpenTouch MS	10000
	Nombre maximum de participants dans les conférences avec audio, MI et partage de contenu	1000
	Nombre maximum de participants dans les conférences avec audio, vidéo, MI et partage de contenu	500
Architecture	Nombre maximum d'OmniPCX Enterprise CS par réseau OpenTouch	20