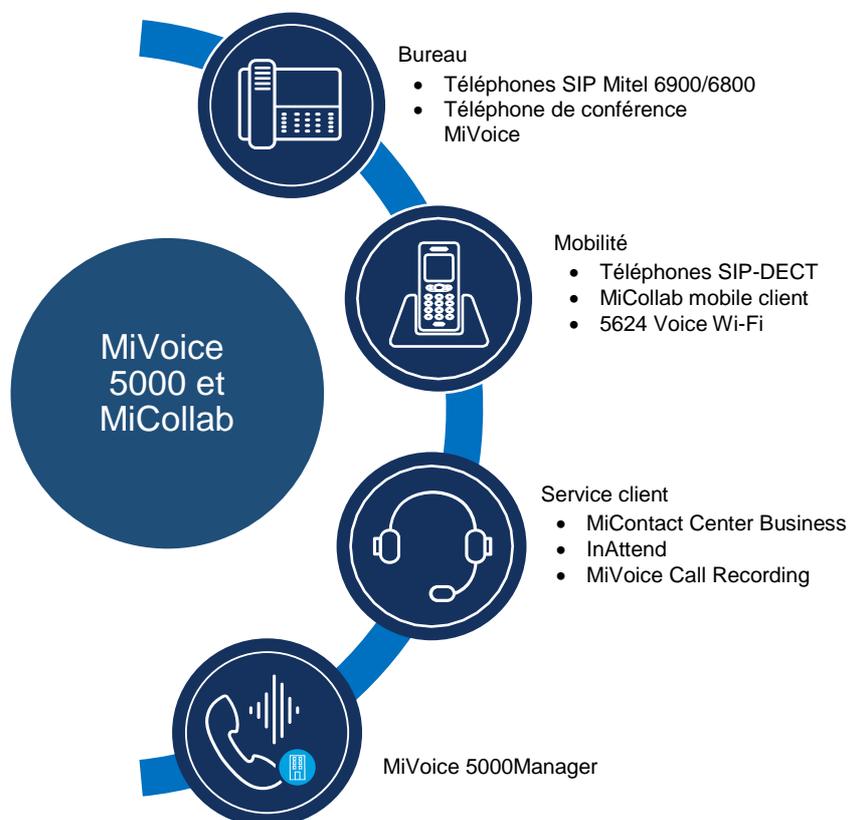


Solution MiVoice 5000

Une solution de communication complète

Fonctionnalités principales

- Communications unifiées et fluides avec mobilité intégrée
- Options de déploiement hautement personnalisées
- Vaste portefeuille de terminaux
- Solution basée sur des normes ouvertes
- CAPEX ou OPEX
- Intégration totale aux applications à valeur ajoutée de Mitel :
 - Mitel Dialer
 - MiCollab (suite d'applications pour communications unifiées)
 - MiContact Center Business
 - InAttend (console opérateur)
 - MiVoice Call Recording
 - VT PRO facturation



Pour la communication d'entreprise

MiVoice 5000 est une solution de communication à la technologie éprouvée, destinée au segment de marché des moyennes et grandes entreprises. Offrant des communications professionnelles sécurisées et évolutives grâce à ses fonctionnalités sophistiquées et en temps réel de centre de contact et de collaboration de groupes de travail, la solution MiVoice 5000 peut être déployée sur site ou dans des environnements de cloud privé. MiVoice 5000 offre une grande variété d'options pour répondre aux besoins de systèmes de différentes tailles, dispersés géographiquement et disposant de diverses options de résilience.

Avantages de la solution

- Une solution de communication unifiée polyvalente, sécurisée et à grande échelle pour les moyennes et grandes entreprises : centralisée ou distribuée, redondante et durable, jusqu'à plus de 100 000 utilisateurs
- Un large choix d'applications à valeur ajoutée : communications unifiées et collaborations, centre de contacts, console opérateur, enregistrement des appels, facturation, etc.
- Système basé sur des normes ouvertes permettant une intégration complète avec des produits tiers et un fort potentiel de personnalisation pour les clients finaux
- Solution de mobilité interne et externe entièrement intégrée basée sur les téléphones SIP DECT, WLAN, téléphones mobiles et applications
- Solution SIP et logicielle entièrement adaptée à de nombreuses options de déploiement, y compris plusieurs variantes de cloud privé

Vue d'ensemble des applications de la solution MiVoice 5000

MiVoice 5000 est une solution sur mesure qui peut être adoptée par tous types de client dans différents secteurs d'activité, en fonction des besoins des clients et de leurs demandes.

COLLABORATION

Grâce à Mitel MiCollab, MiVoice 5000 réunit des outils de voix, vidéo, chat, messagerie, conférence Web et collaboration d'équipe en une seule solution, ce qui facilite la communication entre employés.



CENTRE DE CONTACT

MiContact Center Business Multimedia permet aux clients d'interagir avec leur entreprise via le mode de communication de leur choix, que ce soit de vive voix, par e-mail, fax, sur les réseaux sociaux, par webchat, en libre-service, ou par des médias non traditionnels, comme WebRTC, les alarmes IoT ou les messageries des réseaux sociaux*. Grâce à cette expérience positive et pratique, les clients assureront votre promotion par le bouche à oreille, et vous aidant à saisir les opportunités des réseaux sociaux.

CONSOLE OPERATEUR

Réunissant une gestion performante des appels et des files d'attente basée sur SIP, des options de recherche de contacts, l'intégration du calendrier, les informations de présence de MiCollab, la messagerie instantanée et les informations de présence de Microsoft Skype for Business ainsi que des indications d'activité et d'état de ligne, InAttend de Mitel propose un large éventail de fonctions intégrées garantissant des performances de standard élevées.

ENREGISTREMENT DES APPELS

MiVoice Call Recording permet aux dirigeants, superviseurs et employés disposant de différents outils de surveiller, analyser et améliorer les performances individuelles et collectives. Les organisations bénéficient d'une visualisation d'ensemble de leurs interactions en temps réel ou en mode historique.

FACTURATION

La solution MiVoice 5000 comprend un serveur de facturation et d'analyse du trafic (VT PRO) qui comprend les fonctionnalités suivantes :

- Rapports de facturation et des coûts des appels vocaux basés sur des tickets de décompte générés par MiVoice 5000
- Analyse du trafic pour les communications internes et externes
- Supervision de la qualité de service sur les lignes réseau SIP

Gestion de la solution MiVoice 5000

MiVoice 5000 Manager est un outil puissant s'appuyant sur une architecture client/serveur, qui permet aux administrateurs de gérer un ou plusieurs systèmes Mitel 5000 de tout type. Ces systèmes peuvent être autonomes, multisite ou mises en cluster. Manager fournit également des services à valeur ajoutée tels que l'intégration d'annuaires, la gestion des pannes, les mises à jour automatisées, la collecte des sauvegardes, etc.

GESTION DES PANNES

- Gestion des alarmes système, des équipements de données et des serveurs d'applications MiVoice 5000
- Surveillance du système, de l'équipement de données et des serveurs d'applications MiVoice 5000 via un mappage SNMP
- Envoi d'interruptions SNMP et d'états de site vers une application de surveillance SNMP externe
- Envoi d'alertes par e-mail
- Gestion des journaux des systèmes MiVoice 5000

GESTION DE LA CONFIGURATION

- Accès au plan de numérotation des terminaux MiVoice 5000
- Gestion des paramètres de téléphonie
- Gestion des numéros abrégés
- Gestion des utilisateurs et programmation de leurs touches, des renvois d'appels et des comptes de messagerie vocale
- Gestion simplifiée des utilisateurs par profil
- Gestion des groupes de recherche
- Gestion des connexions utilisateur/terminal
- Journal des opérations
- Gestion d'inventaires
- Gestion du répertoire
- Collecte des tickets d'appel et des répertoires internes de sites éloignés
- Accès au WebAdmin local des systèmes MiVoice 5000

SERVICES DE MAINTENANCE

- Sauvegarde des terminaux MiVoice 5000
- Restauration des terminaux MiVoice 5000
- Mise à niveau des logiciels
- Annulation de la mise à niveau de MiVoice 5000 et restauration d'une version précédente de MiVoice 5000
- Gestion des terminaux, logiciels et fichiers de configuration MiVoice 5000

GESTION DE LA SECURITE

- Gestion des droits des utilisateurs
- Gestion des certificats MiVoice 5000

SIP-DECT et mobilité

MiVoice 5000 répond aux exigences les plus strictes et, grâce à une solution SIP-DECT spécialement développée ainsi qu'à des applications, il est employé avec succès dans de nombreux projets dans les secteurs de la santé, de l'hôtellerie, de l'industrie militaire et d'autres secteurs ayant des exigences strictes en matière de mobilité et de sécurité.

Mitel SIP-DECT permet de bénéficier d'une excellente qualité vocale, quel que soit l'environnement, même dans les magasins de grande hauteur, à proximité de grandes structures métalliques ou dans les salles de machines où les signaux radio peuvent être perturbés. Au fur et à mesure que la charge de trafic augmente, les entreprises peuvent augmenter leur capacité grâce à des stations de base supplémentaires afin de rester indépendantes et flexibles.

Sécurité élevée et redondance

Le système peut être facilement personnalisé et entièrement adapté aux besoins des clients en matière de sécurité, de redondance et de leurs préférences de déploiement quant au cloud traditionnel ou privé.

L'administration à distance du système se fait à partir d'un simple navigateur Web et se base sur des normes : HTTPS pour un accès sécurisé, annuaire LDAP intégré pouvant être synchronisé avec un annuaire d'entreprise, surveillance SNMP du système, etc.

La sécurité est garantie à chaque phase : pour les abonnés stratégiques, le logiciel propose un cryptage d'appel (voix et signalement) sans matériel supplémentaire. Le serveur est protégé par la duplication de l'espace (à l'aide d'un deuxième serveur

local ou distant). Ainsi, en cas de panne d'un serveur, l'autre prend automatiquement le relai, sans interrompre les appels.

Différentes options de livraison

MIVOICE 5000 COMPACT - SIP TOUT-EN-UN

MiVoice 5000 Compact est une plate-forme d'entrée de gamme pouvant accueillir jusqu'à 300 utilisateurs (500 utilisateurs en cas de dual homing) avec pré installation du logiciel serveur MiVoice 5000. Il s'adresse aux petits sites, pour une installation monosite ou multisite ou pour un déploiement en cluster pour des raisons de sécurité (dual homing).

Il peut être élargi par une passerelle Mitel GX pour connecter des ports FXS.



Mitel Compact

MiVoice 5000 Compact comprend un contrôleur SBC des lignes réseau SIP et peut être combiné avec toutes les applications compatibles MiVoice 5000 pour offrir une solution de communication et de collaboration complète.

MITEL EX - APPLIANCE SIP AVEC PORTS TDM INTEGRES



Mitel EX

Le **contrôleur Mitel EX** est un contrôleur multi-services professionnel capable d'exécuter MiVoice 5000. Le contrôleur Mitel EX affiche une capacité de 1 500 utilisateurs IP et dispose d'une capacité de survie locale et d'un accès RTC par PRI et FXO ainsi que pour des ports analogiques. Il peut également être élargi par une passerelle Mitel GX pour connecter des ports FXS. Le contrôleur EX dispose d'une capacité de processeur et de mémoire permettant d'exécuter un serveur MiVoice 5000 virtualisé dans la boîte. Le MiVoice 5000 peut être configuré en tant que serveur distant ou

comme un nœud système autonome sur réseau distant gérant les terminaux SIP et analogiques ainsi que les lignes réseau locales (commutation comprise).

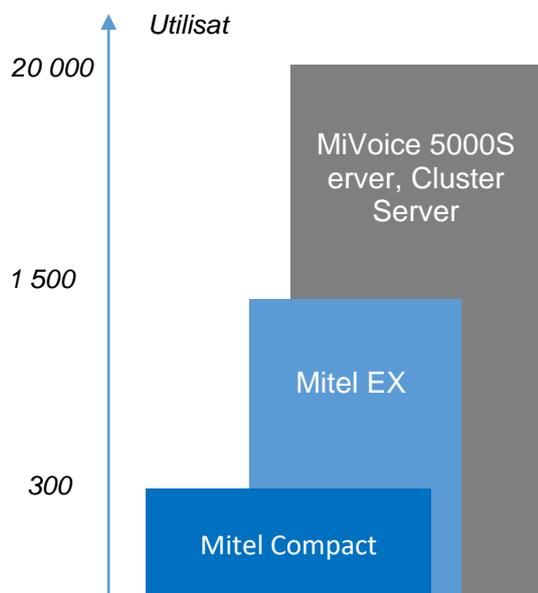
S'appuyant sur les toutes dernières innovations, Mitel EX est la solution idéale pour une migration en douceur vers le cloud, offrant ainsi aux clients un haut niveau de protection de leurs investissements.

SERVEUR MIVOICE 5000 (LOGICIEL UNIQUEMENT) - POUR APPLIANCE EXCLUSIVEMENT SIP

Le serveur MiVoice 5000 est une option exclusivement logicielle pour les déploiements de moyenne et grande envergure, entièrement basée sur SIP. La solution peut être élargie par la passerelle Mitel GX pour connecter des ports FXS.

Le logiciel MiVoice 5000 Server peut être déployé sur différentes plates-formes matérielles : châssis d'appliances, environnement indépendant du serveur ou environnement KVM, VMWare ou Hyper-V.

Cette option de livraison MiVoice 5000 se distingue par son niveau de service élevé, ses fonctions intrinsèques, son évolutivité (de 10 à plus de 100 000 utilisateurs) et ses options haute disponibilité.



Dimensionnement SIP MiVoice 5000

DÉPLOIEMENTS MULTISITE ET EN CLUSTER

ARCHITECTURE MULTISITE

La mise en réseau multisite permet de connecter plusieurs gestionnaires d'appels ou passerelles Mitel 5000, offrant ainsi une transparence des services communs de communication d'entreprise.

Chacun de ces appareils peut gérer un ensemble d'accès réseau et d'abonnés et dispose de ses propres capacités de traitement pour les abonnés associés.

Le multisite offre de nombreux avantages en termes de mobilité, comme le placement libre ou la possibilité de déménager sans changer de numéro. La fonction Dual Homing permet la sauvegarde sur différents gestionnaires d'appels.

Le réseau multisite MiVoice 5000 peut être basé sur différents types de contrôleurs d'appels, tels que Mitel Compact, Mitel EX, MiVoice 5000 Server et même Mitel 5000 Gateway.

ARCHITECTURE EN CLUSTER MIVOICE 5000

MiVoice 5000 Cluster Server centralise tous les abonnés (jusqu'à 20 000 abonnés) et toutes les licences grâce à une configuration centralisée des fonctions de cluster communes. MiVoice 5000 Cluster Server est un réseau contrôlant un ensemble de nœuds esclaves (jusqu'à 230) : MiVoice 5000 Compact, Mitel EX, MiVoice 5000 Server, Mitel 5000 Gateway. Ces nœuds peuvent connecter certains abonnés analogiques ou numériques, ainsi que certains accès opérateur. Les nœuds peuvent sauvegarder certains abonnés en mode Dual Homing, mais en exploitation normale, tous les abonnés IP, SIP, analogiques et numériques sont gérés à partir du Cluster Server.

Tous les appareils d'un cluster sont gérés par MiVoice 5000 Manager.

Lors d'un déploiement MiVoice 5000 en cluster, le serveur et les nœuds de cluster sont considérés comme un seul site selon la logique MOVACS. Le cluster peut également être élargi par 250 passerelles Mitel GX maximum pour connecter des ports FXS directement au maître de cluster. Il peut donc s'intégrer à un réseau multisite (architecture XXL).

Interfaces standard

Ensembles

- SIP, SIP TLS

Mobilité

- SIP-DECT
- Wi-Fi

Sécurité

- SIP TLS
- Security SBC (DOS, DDOS Attack)
- Single Sign On

Qualité de service

- G.711, G.729A, G.723.1, G.722, H.264
- Loi de codage BTIP
- VLAN, définition de priorités 802.1p/Q
- Définition de priorités DiffServ

Réseau

- Ligne réseau SIP
- RNIS
- QSIG

Système d'information

- Système de messagerie IMAP4/POP3
- Annuaire LDAP
- Configuration DHCP
- Mise à jour FTP/TFTP
- Réglage de l'heure NTP
- MIB SNMP et interruptions

Application vocale et CTI

- XML
- CSTA
- SIP

Capacité MiVoice 5000 (par serveur)	Compact	Mitel EX	Serveur	Cluster Server
Nœuds	-	-	-	230
Nombre max. de Mitel GX	9	9	250	250
Utilisateurs	300	1 500	20 000	20 000
Utilisateurs Dual Homing	300	1 500	20 000	20 000
Option duplex	-	-	OUI	OUI
Terminaux IP	300	1 500	30 000	30 000
Messagerie vocale vidéo et e-mail	30	60	250	250
Canaux de lignes réseau SIP	30	180	3 000	3 000
Appels simultanés	50	180	2 400	2 400
Appels par heure	500	5 400	57 000	57 000
IVR (canaux)	15 (30)	15 (120)	15 (250)	15 (250)
Taille de l'annuaire (en nombre d'entrées)	100 000	100 000	300 000	300 000
Accès Media Server (canaux)	60	200	1 000	1 000
Ports FXS sur EX/GX	216 sur GX	244 sur EX et GX	6 000 sur GX	6 000 sur GX + sur chaque nœud EX/XS/XL/XD
T2	-	8	-	Sur les nœuds EX/XS/XL/XD uniquement
FXO	-	28	-	Sur les nœuds EX/XS/XL/XD uniquement



Terminaux MiVoice 5000 pris en charge

Terminal	Type	
Téléphones SIP	Série Mitel 6900 Série Mitel 6800	
SIP-DECT	Série Mitel 600	
Téléphone WLAN	Mitel 5624	
Téléphones de conférence	Téléphone de conférence MiVoice	
Téléphones analogiques	Mitel 6710 et 6730	
Softphone	Softphone MiCollab	
Téléphones numériques	Mitel 5300	
Téléphones tiers	Téléphones SIP* Téléphones analogiques*	

* (les fonctionnalités peuvent varier en fonction de la compatibilité)

© Copyright 2019, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Le mot et le logo Mitel sont des marques commerciales de Mitel Networks Corporation. Les marques commerciales tierces sont mentionnées à titre de référence uniquement et Mitel ne fait aucune déclaration quant à la propriété de ces marques.

37319-37321-324636 VS190715 FR