

Microsoft franchit un nouveau pas vers la communication unifiée

Auparavant, et jusqu'en 2003, la communication entre postes de travail en environnement Windows s'effectuait via Exchange, puis via un serveur Live Communication Server qui s'accompagnait sur le poste client de l'application Communicator avec ses extensions pour Exchange et Outlook.

Microsoft a revu son approche de la communication unifiée et propose désormais Office Communication Server 2007 et un nouveau client Communicator. Nous faisons le point sur la stratégie de l'éditeur avec Gwénaél Fourré, chef de produit Microsoft communication unifiée.

« Aujourd'hui, l'approche de Microsoft a évolué et reprend désormais la philosophie de Live Messenger en apportant à l'écran un visu des contacts, ordonnés par groupe, et une information en temps réel sur la disponibilité des collaborateurs. »

« C'est un élément clés dans l'usage des outils de communication, qui apporte des information sur la présence au quotidien. Et il va se généraliser car il y a une forte demande qui vient en particulier du grand public, avec Live Communication par exemple. »

Pourquoi choisir cette solution plutôt que d'adopter des produits grand public comme Live Messenger ?

« Nous apportons des plus importants. En particulier les conversations sont sécurisées, même avec des solutions partenaires comme AOL ou Yahoo Messenger. Nous profitons également de l'annuaire d'entreprise. Et on peut s'intégrer avec les outils de communication de l'entreprise. »

Les outils de communication en ligne permettent de communiquer de PC à PC à l'aide de la VoIP (voix sur IP). Avec Office Communication Server, Microsoft va plus loin, comme par exemple de s'intégrer au système téléphonique de l'entreprise, s'intégrer au PABX afin de communiquer non plus de PC à PC mais de téléphone à téléphone.

« L'intégration avec la visioconférence de l'entreprise est aussi possible, mais elle reste une option. Nous proposons, nous même ou nos partenaires, des briques supplémentaires. »

Vous annoncez la version bêta publique d'Office Communication Server, qu'apporte-t-elle de plus ?

« Tout est intégré sur le même serveur. Le problème avec les services classiques c'est qu'ils concernent peu d'utilisateurs et qu'ils ne relèvent pas du poste de travail. »

« Avec Office Communication Server 2007, la copie sur le poste de travail par un simple 'drag-and-drop' suffit par exemple pour engager une conférence téléphonique, avec beaucoup plus d'interactivité et la possibilité de partager les données. Nous apportons une véritable simplicité d'usage. »

« De plus, nous misons sur l'intégration métier. Par exemple un simple clic droit dans un ERP ou un CRM

ouvre une fenêtre pour communiquer. »

Microsoft mise également sur des innovations complémentaires, avec par exemple RoundTable (un équipement vidéo de table), des téléphones de bureau avec une interface de communication identique que nous développons avec nos partenaires, des terminaux sur port USB, des téléphones avec haut parleur, des téléphones sans fil, ou encore des oreillettes Bluetooth.

Comment cohabitez-vous avec les messageries d'entreprise concurrentes, comme Lotus Notes ?

« Nous assurons la compatibilité et l'interopérabilité avec Lotus Notes, mais inévitablement certaines fonctionnalités ne seront pas reconnues sur Notes. Par exemple, on pourra voir la disponibilité des gens, s'ils sont présents ou non, mais pas le détail de leur disponibilité. »

« Parmi les plus qu'apporte Microsoft, il y en particulier la finesse de l'information. Par exemple, on pourra définir une grappe d'interlocuteurs, lui associer des personnes, définir des règles de présence et détailler les disponibilités. »

Et pour les administrateurs ?

« Pour le paramétrage, l'administrateur dispose d'une console pour définir les autorisations, suivre le positionnement sur l'organigrammes dans Active Directory, filtrer vers l'extérieur, ou encore filtrer le contenu des messageries instantanées. Un contenu pédophile, par exemple, sera repéré, coupé et archivé ! »

« La question de l'archivage dépend la politique de l'entreprise. Elle peut si elle le souhaite archiver toutes les communications sur un point central, pour y accéder sous Outlook. C'est important pour les commerciaux qui peuvent conserver des traces des échanges avec leurs clients. »

« Nous proposons pour cela une API ouverte pour faire de l'intégration dans n'importe quoi, dont les applications de CRM. Nous proposons également un client temps réel pour Office Communication Server. Le serveur, plus le client asynchrone associent messagerie électronique et vocale via Exchange. »

Les contraintes de stockage doivent être fortes ?

« Oui, si on est contraint de mettre en place une politique d'archivage, comme c'est le cas avec SOX, la loi sur la sécurité financière ou autre... On peut cependant choisir d'enregistrer ou non les événements. Si c'est le cas, et que l'archivage se révèle important, il faut mettre en place un serveur SQL. Il peut être utile également d'enregistrer les appels téléphoniques pour facturer ces appels, ou même pour contrôler la facturation des opérateurs. »

« Office Communication Server présente également l'avantage d'être une solution de serveur interne à l'entreprise. Le partage de documents et d'applications, comme sur le service Live Meeting, est alors autorisé sur le serveur, qui est parfaitement adapté aux petites réunions internes, par son coût, sa facilité, mais aussi sa confidentialité. »