



# Mitel Performance Analytics (MPA) pour MiVoice 5000

---

Améliorez les performances de votre réseau pour booster votre activité.

Février 2020



# Comment utiliser cette présentation

Il s'agit d'un diaporama complet pour Mitel Performance Analytics.

Ce diaporama comprend les sections suivantes :

- Aperçu de la prise en charge de MiVoice 5000
- Présentation de Mitel Performance Analytics
- Aperçu de la prise en charge de MiVoice 5000
- Réussites des clients
- Ressources MPA



# MPA POUR MIVOICE 5000

---





## MiVoice 5000

---

Reconnue comme une technologie éprouvée, MiVoice 5000 est une solution de communication présentant une grande richesse de fonctionnalités, comme une collaboration de groupes de travail et un centre de contact en temps réel.

### Principales fonctionnalités

- Excellente expérience client
- Déploiement flexible
- Un large choix d'application à valeur ajoutée
- Ouverture et facilité d'intégration



# Assistance pour MiVoice 5000

Jusqu'à présent, seul Standard Software Assurance était proposé pour MiVoice 5000

À partir d'avril 2020, Premium Software Assurance, qui inclut Mitel Performance Analytics, sera proposé pour MiVoice 5000

## Software Assurance Premium

- ✓ Support technique 24h/24 et 7j/7
- ✓ Mitel Performance Analytics

## Mitel Performance Analytics

- ✓ Prise en charge des produits Mitel
- ✓ Signalement des défauts
- ✓ Surveillance des performances, qualité vocale et trafic
- ✓ Indicateurs du serveur
- ✓ Génération de rapports : à la demande ou automatisée
- ✓ Prise en charge du déploiement dans le cloud ou sur site

## Mitel Performance Analytics Plus

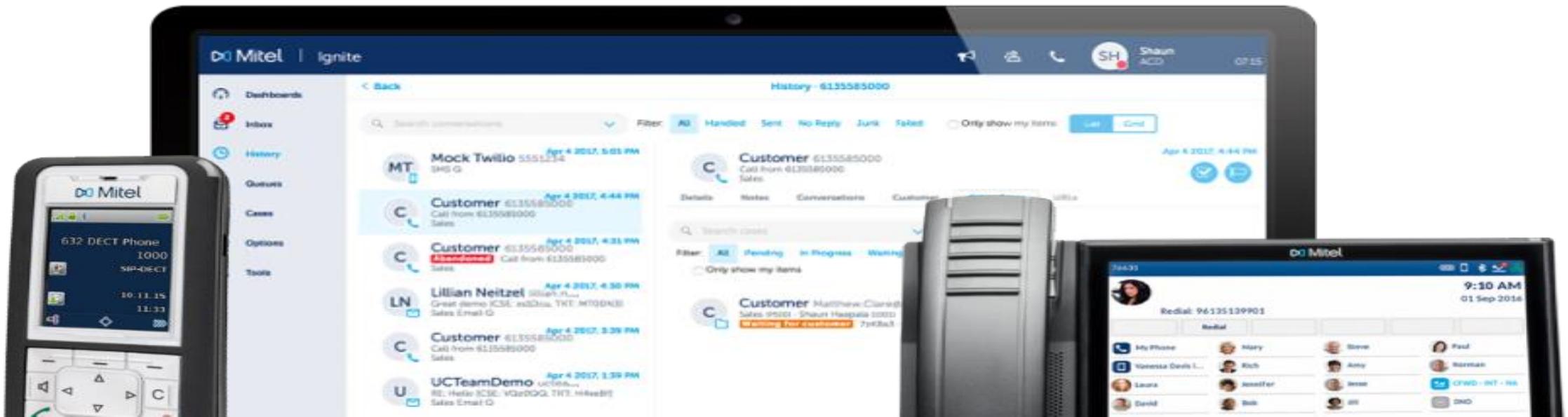
- ✓ Tests avancés du réseau de communications unifiées
- ✓ Inventaire du matériel, des logiciels et des licences
- ✓ Prise en charge de produits tiers
- ✓ Prise en charge du déploiement sur système isolé

Produit	SWA Premium	MPA Plus
MiVoice 5000	Oui	Oui
MiVoice 5000 Manager	Oui	Non
MiCollab	Oui	Non
MiVoice Border Gateway	Oui	Non
MiContact Center Business	Oui	Non
Mitel 5000 Contact Center	Non	Non
Mitel InAttend	Non	Non
VTPro	Non	Non



# Mitel Performance Analytics pour MiVoice 5000

Les partenaires de distribution Mitel peuvent désormais surveiller les performances et la disponibilité de systèmes **MiVoice 5000 multiples** à partir de leur instance Mitel Performance Analytics, et s'assurer que les problèmes peuvent être détectés et résolus **AVANT** qu'ils n'affectent le client.



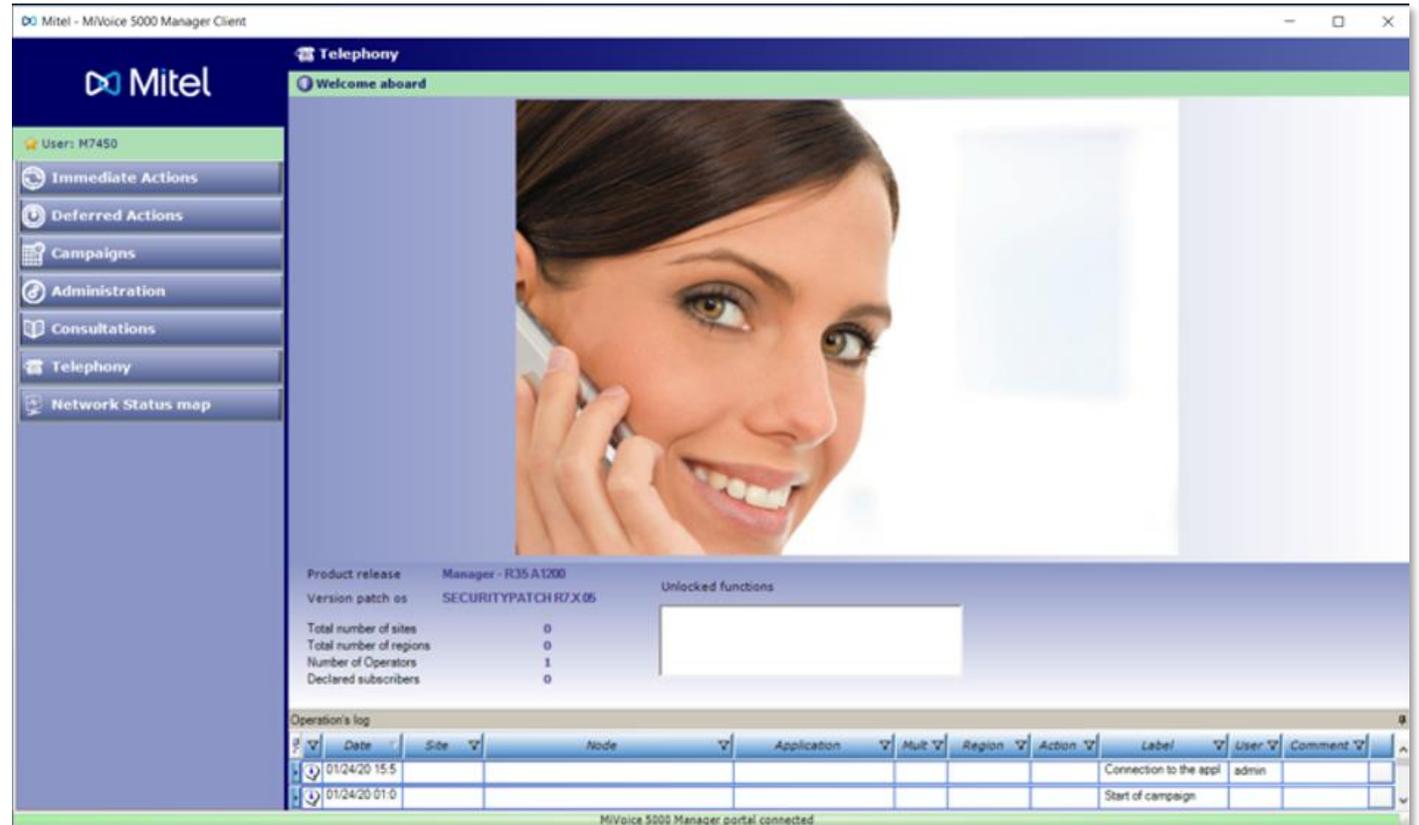
# Mitel Performance Analytics pour MiVoice 5000

## Mitel Performance Analytics 3.1 inclut la prise en charge pour MiVoice 5000

Surveillez les performances et la disponibilité des **systems MiVoice 5000 multiples** à partir de leur instance MPA, afin de vous assurer que les problèmes peuvent être détectés et résolus **AVANT** qu'ils n'affectent le client.

La prise en charge inclut :

- ✓ Accès à distance sécurisé
- ✓ Surveillance des services de téléphonie
- ✓ Surveillance de la mémoire du processeur
- ✓ Surveillance des disques
- ✓ Surveillance du réseau
- ✓ Gestion des alarmes



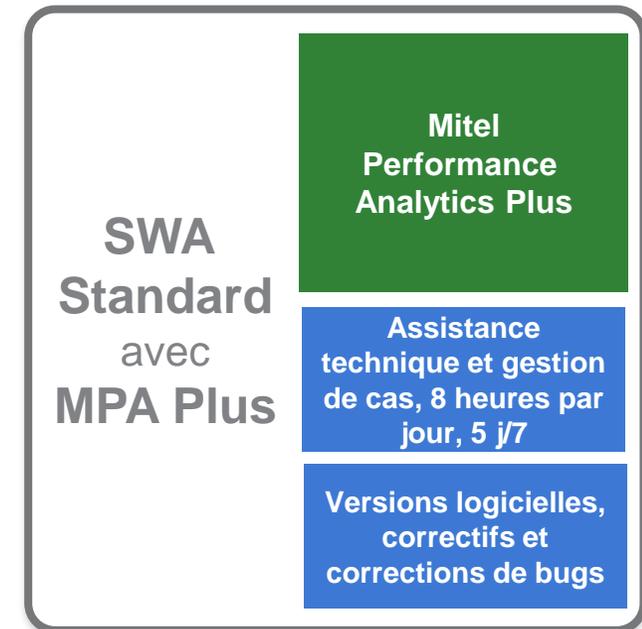
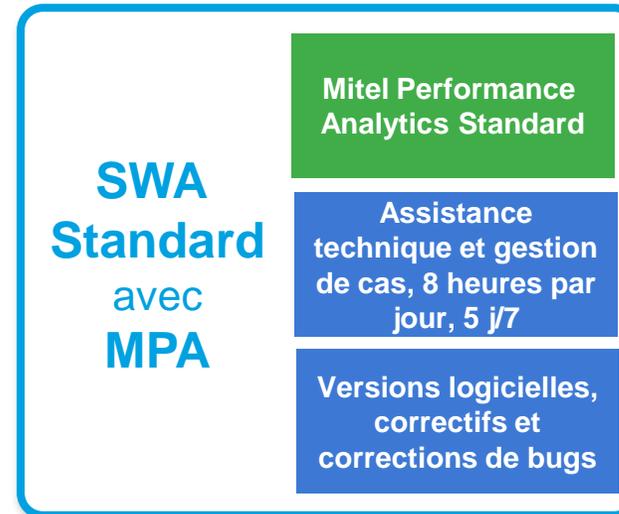
# MPA pour MiVoice 5000

Sur MiVoice 5000, les abonnements MPA et MPA Plus comprennent toujours SWA Standard. Les trois niveaux suivants de Software Assurance sont donc proposés pour MiVoice 5000 :

SWA Standard

SWA Standard avec MPA

SWA Standard avec MPA Plus



# Mitel Performance Analytics - Fonctions par plateforme

Fonctionnalité	Niveau SWAS	Distribution/VAR sur site/Cloud					Fournisseur de service - Cloud	
		Plateforme Mitel					MiCloud Flex	MiCloud Connect
		MiVoice Business	MiVoice MX-ONE	MiVoice Connect	Mitel 250	Mitel 5000		
Support technique 24h/24 et 7j sur 7	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
MiVoice Business et MX-ONE - Formation en ligne	Premium	O	O	O	O	N	O	N
Informations sur le terminal	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Indicateurs de performance des serveurs	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Accessibilité	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Alarmes de terminaux	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Alarmes de seuil de performances	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
ID de licence MPA System	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Licences utilisées/Disponibles - Systèmes Mitel	Premium	O	O	O	O	MPA 3.1	O	N
Surveillance de la qualité vocale - Dépannage de base	Premium	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Utilisation des lignes réseau SIP et numériques	Premium	O	O	O	N	N	O	N
Cliquez une fois sur accès à distance	Premium	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Option de déploiement sur site ou dans le cloud	Premium	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Rapport d'inventaire	Premium	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Alarmes de réponse d'urgence	Plus	O	MPA 3.1	N	N	N	O	N
Surveillance de la liaison SD-WAN	Plus	O	O	O	O	O	O	N
Rapports de VQ avancés	Plus	O	O	O	O	N	O	
Utilisateur/Set/Inventaire de service	Plus	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Tableau de bord utilisateur IPT	Plus	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Analyse du trafic réseau - Recommandations	Plus	O	O	O	N	N	O	N
Rapports VQ MBG/Rapports VQ des lignes réseau SIP	Plus	O	N	N	N	MPA 3.1	O	N
Opérations de groupes de dispositifs programmées	Plus	O	O	O	N	N/A	O	N
Récupération d'enregistrement SMDR	Plus	O	N	N	N	N	O	N
Sauvegarde du système, stockage local ou sur le cloud	Plus	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N
Opérations avancées des utilisateurs (gestion des utilisateurs du cluster MiVB)	Plus	O	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Tests avancés du réseau de communications unifiées	Plus	O	O	O	N	MPA 3.1	O	N



# Mitel Performance Analytics - Fonctions par plateforme

Fonctionnalité	Niveau SWAS	Distribution/VAR sur site/Cloud					Fournisseur de service - Cloud	
		Plateforme Mitel					MiCloud Flex	MiCloud Connect
		MiVoice Business	MiVoice MX-ONE	MiVoice Connect	Mitel 250	Mitel 5000		
Plateforme - Prise en charge de terminaux NON dépendants	Plus	○	○	○	○	○	○	○
Prise en charge de terminaux tiers - Services SNMP	Plus	○	○	○	○	○	○	○
UPS	Plus	○	○	○	○	○	○	○
Enregistrement d'appels Red Box	Plus	○	○	○	○	○	○	○
Innovation InnLine - Messagerie vocale d'accueil	Plus	○	○	○	○	○	○	○
PathSolutions	Plus	○	○	○	○	○	○	○
Windows Servers	Plus	○	○	○	○	○	○	○
IP des routeurs/commutateurs	Plus	○	○	○	○	○	○	○
Enregistrement des appels ASC	Plus	○	○	○	○	○	○	○



# Comparaison des fonctionnalités MPA et de Voice 5000 Manager

Fonctionnalité	Niveau SWAS	Définition de la fonctionnalité	MPA 3.1	MiVoice 5000 Manager
Support technique 24 h/24 et 7 j/7	Premium	Une assistance disponible à tout moment	✓	Forum d'assistance lorsque Nagios est installé
Informations sur le terminal	Premium	Toutes les informations sur les conteneurs, comme la date d'expiration de la maintenance, l'identifiant de compte de service, etc.	✓	Certaines informations sont disponibles lorsque Nagios est installé
Indicateurs de performance des serveurs	Premium	Vérification d'intégrité du matériel/système	✓	Certaines fonctionnalités de surveillance de l'hôte sont disponibles lorsque Nagios est installé et en cours de fonctionnement
Accessibilité	Premium	4 tests visant à déterminer l'état du réseau (Ping, Trace Route, MTR, ifTop) et recherche DNS	✓	✗
Alarmes de terminaux	Premium	Créer des alarmes pour tous les paramètres	✓	Uniquement lorsque Nagios est installé et en cours de fonctionnement
Alarmes de seuil de performances	Premium	Créer des alarmes de seuil pour divers paramètres	✓	✗
ID de licence MPA System	Premium	Indique les licences dont le client dispose	✓	✗
Licences utilisées/disponibles - Systèmes Mitel	Premium	Indique les licences dont le client dispose et l'utilisation des licences	✓	✗
Surveillance de la qualité vocale - Dépannage de base	Premium	Fournit de la visibilité sur la qualité des appels	✓	✗
Utilisation des lignes réseau SIP et numériques	Premium	*connexion à MCD uniquement Maximisation des lignes réseau en déterminant l'utilisation maximale	✓	✗
Accès à distance en un clic	Premium	Accès à distance à l'ensemble des clients d'un réseau (ainsi, le service informatique d'Hyatt peut accéder à l'ensemble de ses propriétés dans le monde entier)	✓	✗
Option de déploiement sur site ou dans le cloud	Premium	MPA dans le cloud ou derrière un pare-feu	✓	✗
Alarmes de réponse d'urgence	Plus	Rapport sur le nombre d'appels d'urgence effectués (911 ou autres numéros d'urgence)	✓	✗
Tableau de bord utilisateur IPT	Plus	Tableau de bord associé à l'utilisateur	✓	✗
Analyse du trafic réseau - Recommandations	Plus	Affiche une comparaison des performances des lignes réseau et des délais, et propose des recommandations basées sur des algorithmes. Offre également des prévisions de performance en fonction des données historiques.	✓	✗
Rapports VQ MBG/rapports VQ des lignes réseau SIP	Plus	*utilisé uniquement avec les boîtes MBG. Identique à l'utilisation des lignes réseau, avec une analyse supplémentaire de la qualité vocale	✓	✗
Opérations de groupes de dispositifs programmées	Plus	Déplacement de terminaux entre différents conteneurs (voir Opérations sur les terminaux)	✓	✗



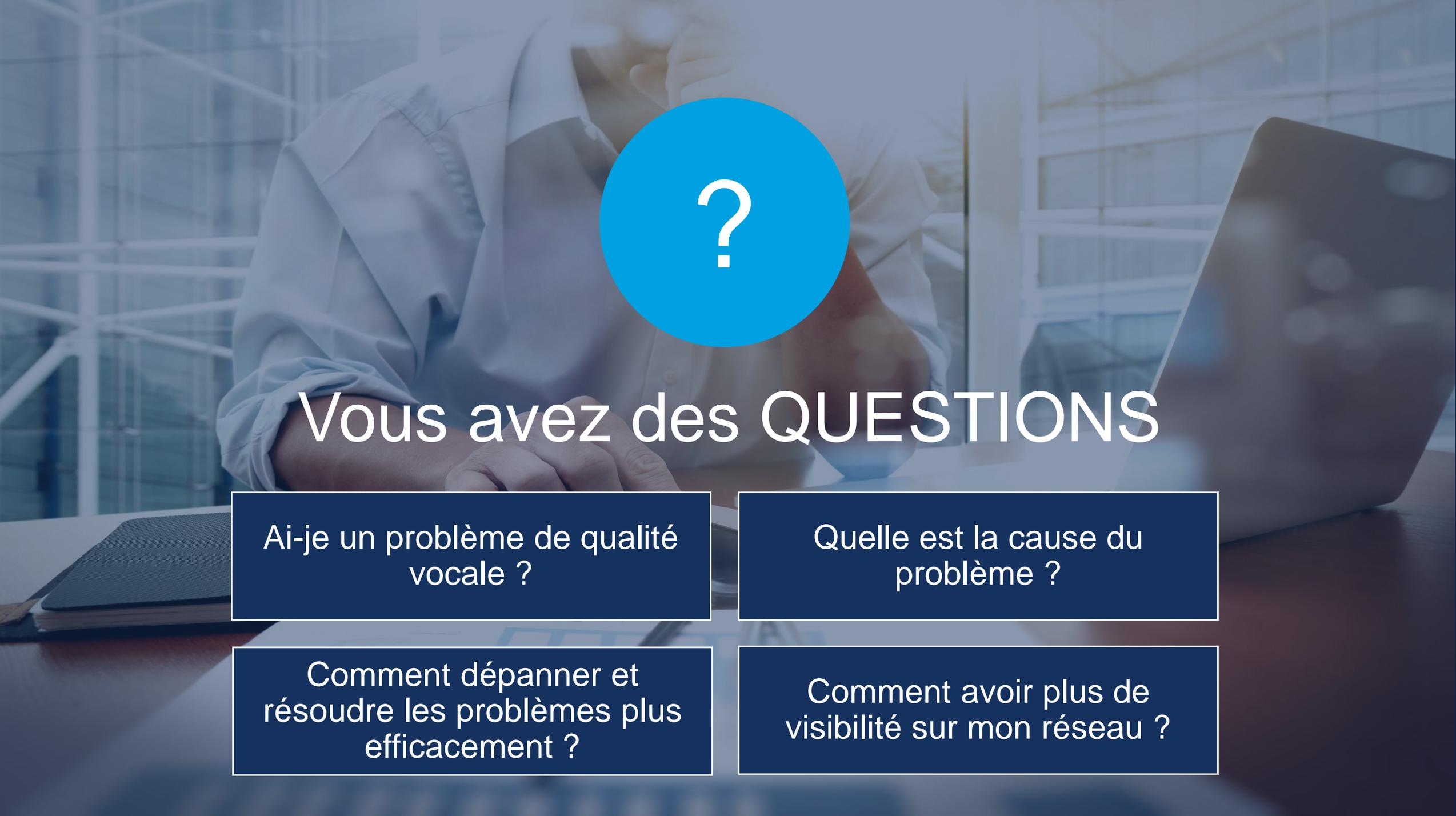
# Comparaison des fonctionnalités de MPA et de MiVoice 5000 Manager (suite)...

Fonctionnalité	Niveau SWAS	Définition de la fonctionnalité	MPA 3.1	MiVoice 5000 Manager
Récupération d'enregistrement SMDR	Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit et rapport sur toutes les transactions</li> <li>Analyse rapide des éléments suivants :                      Informations sur le terminal ; informations sur le système ; identité ; versions</li> <li>Alarmes</li> <li>Qualité vocale</li> <li>Appels/heure</li> <li>Flux d'événements</li> <li>Taux d'erreur SDS</li> <li>Inventaire des combinés IP</li> <li>Interfaces</li> <li>Redirections de port</li> <li>Utilisation des licences des nœuds</li> <li>Ping</li> <li>Processus MiVoice Business</li> </ul>	✓	x
Sauvegarde du système, stockage local ou dans le cloud	Plus	Sauvegardes dans le cloud ou en local. Le stockage dans le cloud est inclus au service Plus et propose des données illimitées.	✓	Local uniquement
Tests avancés du réseau de communications unifiées	Plus	Teste l'intégrité du réseau : 1. Traceroute 2. Test d'appel SIP 3. Test d'appel de poste 4. Test d'enregistrement SIP	✓	x
Capacité de gestion d'un site ou de plusieurs	-		illimité	jusqu'à 2 000
Capacité de gestion des abonnés	-		illimité	jusqu'à 300 000



# **PRÉSENTATION DE MPA**





?

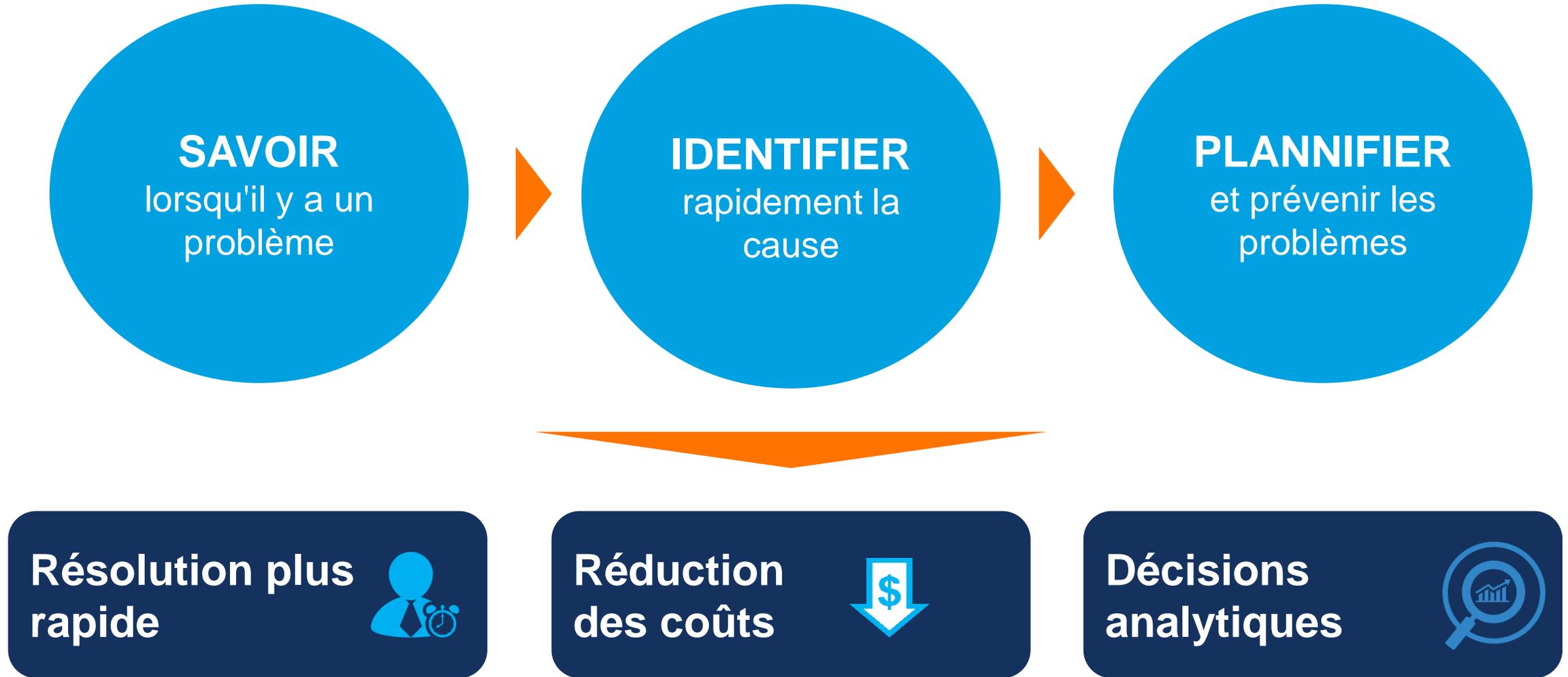
# Vous avez des QUESTIONS

Ai-je un problème de qualité vocale ?

Quelle est la cause du problème ?

Comment dépanner et résoudre les problèmes plus efficacement ?

Comment avoir plus de visibilité sur mon réseau ?



# Présentation de Mitel Performance Analytics



## Prévenir et détecter les problèmes

Surveillance des performances  
24h/24, 7j/7  
(communications unifiées, qualité vocale,  
réseau, système)

Alarmes et alertes e-mail, SMS,  
SNMP

Seuil

Journaux d'audit



## Résoudre les problèmes

Accès à distance sécurisé

Outils de test  
(Ping, Traceroute, MTR)

Tableau de bord utilisateur IPT

Tests du réseau de  
communications unifiées



## Gérer pour obtenir des informations

Mode maintenance et  
sauvegardes programmables

Rapports  
(performances, inventaire et requêtes)

Analyse

Affichages NOC



# Mitel Performance Analytics - Avantages clés

## Résolution plus rapide des problèmes

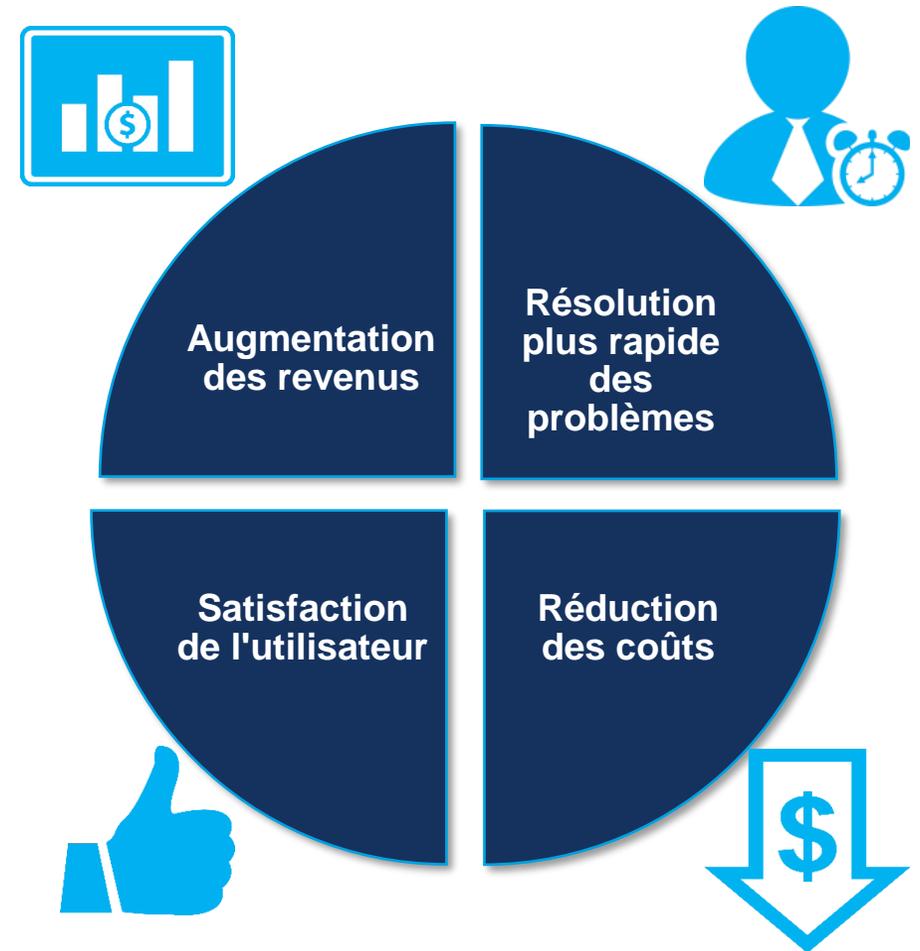
- ✓ Surveillance 24h/24 et 7j/7 de la qualité vocale et d'indicateurs de performance.
- ✓ Surveillance de Mitel et visibilité du réseau 100 % multifournisseurs.
- ✓ Alertes intelligentes avec données exploitables.
- ✓ Accès à distance sécurisé aux terminaux et outils de test actifs.

## Augmentation des revenus et coûts réduits

- ✓ Augmentez les taux de renouvellement des contrats d'assistance pour la croissance des revenus des partenaires.
- ✓ Dépannage simplifié et rentable.
- ✓ Proposez des ressources INFORMATIQUES moins coûteuses pour résoudre les problèmes.
- ✓ Les rapports permettent de prévoir, de planifier et d'équilibrer la charge.

## Satisfaction de l'utilisateur

- ✓ Qualité de service élevée et temps d'arrêt réduits = utilisateurs satisfaits.
- ✓ De meilleures performances entraînent une adoption accrue.
- ✓ Grâce à une détection précoce, les problèmes sont résolus *avant* que l'utilisateur ne soit impacté.
- ✓ Les rapports permettent de prévoir, de planifier et d'équilibrer la charge.



# RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES



## ÉTUDE DE CAS

# Université du Massachusetts à Boston

« Le logiciel de Mitel nous indique la qualité vocale de chaque appel pour chaque utilisateur, ce qui permet de résoudre les problèmes signalés plus rapidement et plus facilement », a déclaré McKeon.  
« Notre MiVoice MX-ONE et notre MiContact Center sont essentiels à la réussite des opérations de l'université. »

## Problème

Tous les jeudis à 8 heures, une MiVoice MX-ONE générait une alarme, ce qui entraînait le non-envoi des appels au système de facturation des appels de l'université pendant environ 10 minutes.

## Solution

Une fois mis en œuvre, MPA a commencé à surveiller les performances du MiVoice MX-ONE et du MiContact Center de l'université, et a rapidement détecté et résolu le problème. Au-delà de la résolution de ce mystère, la solution MPA Plus a donné à l'université la visibilité dont elle a besoin pour éviter les problèmes de qualité vocale et comprendre ce qui se passe sur son réseau de communications unifiées.



# Kit d'activation pour partenaire Mitel Performance Analytics



Inscrivez-vous AUJOURD'HUI  
<https://martellotech.com/mpa-partner-enablement-kit/>

# Formation commerciale et technique sur MPA

## Mitel University

Formation commerciale (autoformation)

Module n° 222905

Formation technique (autoformation)

Installation et maintenance (Module n° T-MPA  
2.0-IM-SS)

Administrateur système

Formation dirigée par un animateur

Contactez [sales@martellotech.com](mailto:sales@martellotech.com)

Sur site ou en ligne

<http://mitel.absorbtraining.com>

# Démarrage : commander

---

## Commander Software Assurance Standard

### Commander Premium Software Assurance

- Mitel Performance Analytics inclus

### Commander Performance Analytics Plus

- SWA Premium est un prérequis
- Les frais d'abonnement sont basés sur une mise à niveau par utilisateur IP sur MiVoice Business

### Pour commander :

- a) **Nouvelle** configuration de produit : acheter SWA Premium ou MPA Plus dans **CPQ**
- b) Mise à niveau d'un client **EXISTANT** vers SWA Premium ou MPA Plus dans **AMC**

Intégration

[fulfillment@martellotech.com](mailto:fulfillment@martellotech.com)



## InfoChannel

- Présentations
- Brochures
- Vidéos de démonstration
- Réussites des clients

[InfoChannel Worldwide](#) >  
[Services & Support](#) > [Software Assurance – Premium & Performance Analytics \(MPA\)](#)

## Mitel.fr

- Brochures
- Vidéos de démonstration
- Réussites des clients
- Blogs

<http://www.mitel.fr/services-et-support/software-assurance>

## Formation et documentation

[edocs.mitel.com](http://edocs.mitel.com)

- Consignes techniques
- Guide du système
- Guide de démarrage rapide
- Guides d'installation/mise à jour

[mitel.absorbtraining.com](http://mitel.absorbtraining.com)

### Mitel University

- Installation et maintenance (autoformation)
- Administrateur système (autoformation)
- Formation commerciale



Powering connections