



# Les nouveautés de Mitel Performance Analytics 3.1

Améliorez les performances  
de votre réseau pour booster  
votre activité.

Février 2020



# Ordre du jour

---

- Nouveautés de R3.1
- Avantages clés de MPA
- Réussite des clients
- Ressources supplémentaires



# **NOUVEAUTÉS DE MPA 3.1**



# Mitel Performance Analytics

A photograph of three business professionals in a meeting. A man in a blue shirt and glasses is pointing at a laptop screen displaying a complex performance analytics dashboard with various charts and graphs. A woman with long brown hair is looking at the screen, and another man is partially visible on the left, holding a pencil over a notebook. The setting is a modern office with a wooden desk, a coffee cup, and a window in the background.

**AVANTAGES CLÉS**

# Qu'apporte MPA ?

Les plates-formes Mitel ont besoin d'une gestion fiable des performances Mitel, *c'est pourquoi nous avons tout prévu !*

Les clients Mitel ont besoin de données exploitables pour évaluer rapidement la qualité vocale pour l'utilisateur final, ainsi que d'un rapport facile à partager. *C'est désormais possible !*

Les clients Mitel ont besoin de meilleures sondes matérielles, plus rapides et plus fiables, pour une surveillance continue des terminaux. *Vous l'avez compris !*

Les partenaires Mitel ont besoin d'une intégration plus facile et plus rapide pour connecter les clients MiCloud Flex à Google Cloud, ce qui peut être entièrement fait à partir de MPA. *Évidemment !*

Les clients Mitel veulent surveiller leurs téléphones analogiques avec MPA. *C'est maintenant possible aussi !*

MiVoice 5000

MiVoice Connect

MiCloud Flex

MiVoice MX-ONE

+ Prise en charge de terminaux supplémentaires

Rapports de qualité vocale et KPI améliorés

Nouvelles sondes matérielles MPA hautes performances

MPA pour MiCloud Flex sur Google Cloud

Passerelle analogique Mitel TA71XX



# Nouveautés de MPA 3.1



## Prise en charge de MiVoice 5000

Cette version prend en charge MiVoice 5000, notamment l'accès à distance sécurisé, la surveillance des services de téléphonie, de la qualité vocale, du processeur, de la mémoire, du disque et du réseau, ainsi que la gestion des alarmes.

## Rapports de qualité vocale basés sur des KPI

Outil de génération de rapports très détaillés permettant d'évaluer rapidement la qualité vocale. Ce rapport exploitable peut être partagé avec les responsables informatiques ou les clients finaux.

## MPA pour MiCloud Flex sur Google Cloud

Un seul tableau de bord pour le provisionnement, les mises à niveau et la surveillance des performances.

## Surveillance des terminaux SIP-DECT

Désormais prise en charge dans MPA. Les partenaires peuvent surveiller les performances et la disponibilité des terminaux SIP-DECT.



# Nouveautés de MPA 3.1



Passerelle analogique Mitel  
TA71XX

Surveillance des terminaux et rapports sur la qualité vocale.



Alertes d'urgence au 911

Disponible dans Mitel Performance Analytics Plus pour MX-ONE.

Prise en charge de SBC  
Ingate

Ajout de la prise en charge de SBC (Session Border Controller) Ingate pour la surveillance SNMP de base.

Nouvelles sondes  
matérielles

La puissante carte ESPRESSOBin est un ordinateur mono-carte 64 bits hautes performances basé sur ARM. Elle est dotée du nouveau chipset Armada 3700 de Marvell, un SOC à double cœur fonctionnant jusqu'à 1,2 GHz.

Système d'exploitation  
amélioré

Système d'exploitation MPA amélioré pour de meilleures performances et une plate-forme prise en charge en permanence.



# MPA pour MiVoice 5000

*Cette version inclut la prise en charge de MiVoice 5000.*

La prise en charge inclut :

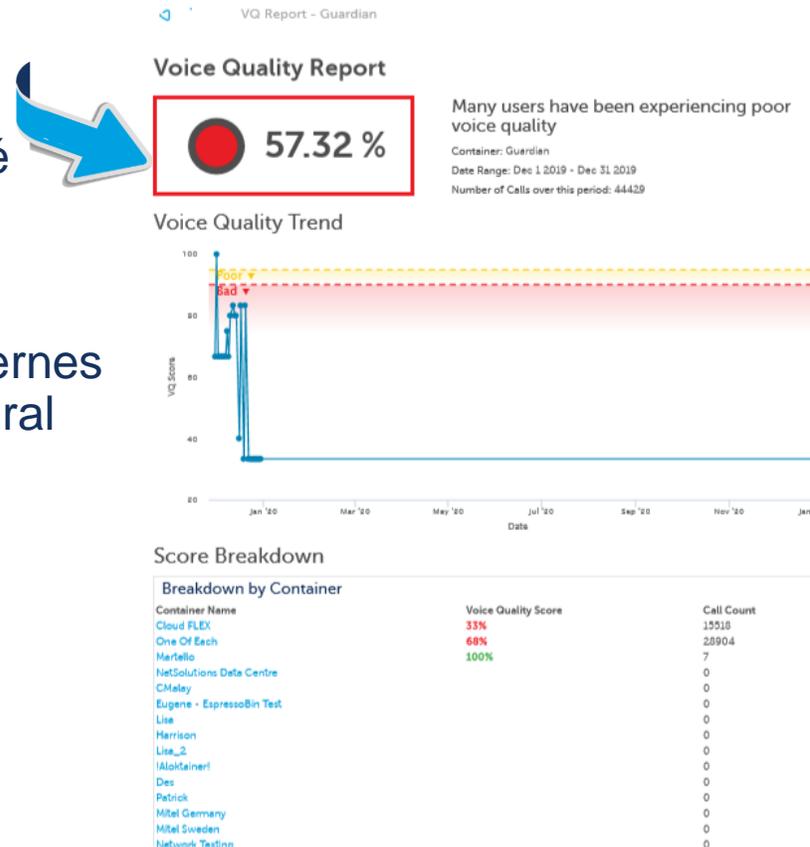
- ✓ Accès à distance sécurisé
- ✓ Surveillance des services de téléphonie
- ✓ Surveillance de la mémoire du processeur
- ✓ Surveillance des disques
- ✓ Surveillance du réseau
- ✓ Gestion des alarmes

Date	Site	Node	Application	Mult	Region	Action	Label	User	Comment
01/24/20 15:5							Connection to the appl	admin	
01/24/20 01:0							Start of campaign		

# Rapports de qualité vocale améliorés, basés sur des KPI

## Mitel Performance Analytics R3.1 ajoute de nouveaux rapports de qualité vocale spécifiques.

- ✓ Évaluation rapide de la qualité vocale pour le client
- ✓ Évolution tendancielle de la qualité vocale au fil du temps
- ✓ Origine des problèmes de qualité vocale
- ✓ Qualité des appels internes et externes
- ✓ Consultation rapide du score général de qualité vocale
- ✓ Qualité vocale du sous-réseau
- ✓ Combiné Teleworker ou sur site



#### Breakdown by Subnet

Subnet	Voice Quality Score	Call Count
10.20.37.0/24	4%	8933
192.168.2.0/24	8%	5225
192.168.4.0/24	33%	5724
192.168.3.0/24	33%	4579
10.20.39.0/24	100%	19969
10.10.100.0/24	100%	7
10.20.39.0/24	100%	2

#### Origin of Voice Quality Problems

##### External/Internal Calls Composition



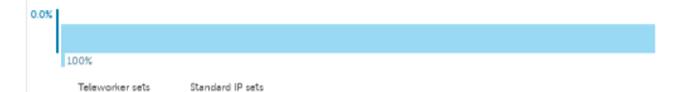
##### External Calls Voice Quality



##### Internal Calls Voice Quality



Voice Quality problems happen so frequently on internal and external calls. The problem is unlikely to be caused by...

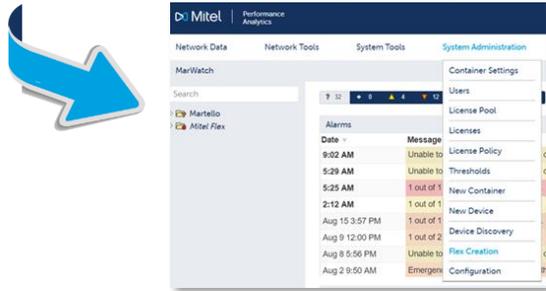


0.0% of voice quality problems come from Teleworker devices.  
Your voice quality problems are not caused by Teleworkers.

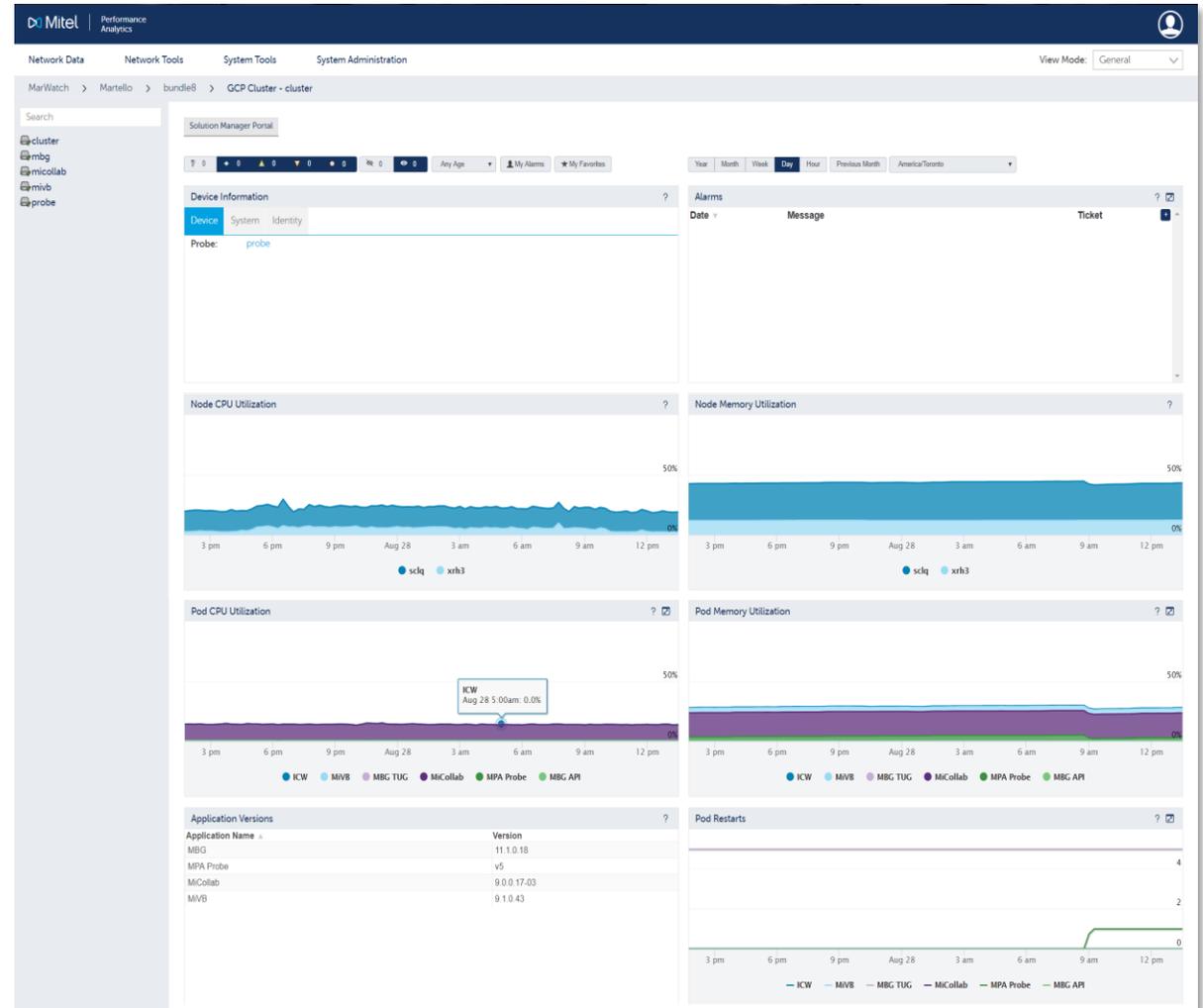
# Connexion GCP

## Réduction des coûts de déploiement de Mitel Flex.

- Les administrateurs peuvent maintenant sélectionner « Création Flex » lorsqu'ils veulent ajouter un nouveau client dans GCP



- Un nouvel assistant facilite et accélère le processus
- L'état des éléments suivants est indiqué :
  - Node CPU Util
  - Node Memory Util
  - Pod CPU Util
  - Pod Memory Util
- MPA crée des alarmes et avertit les techniciens lorsque les seuils CPU ou Memory sont atteints



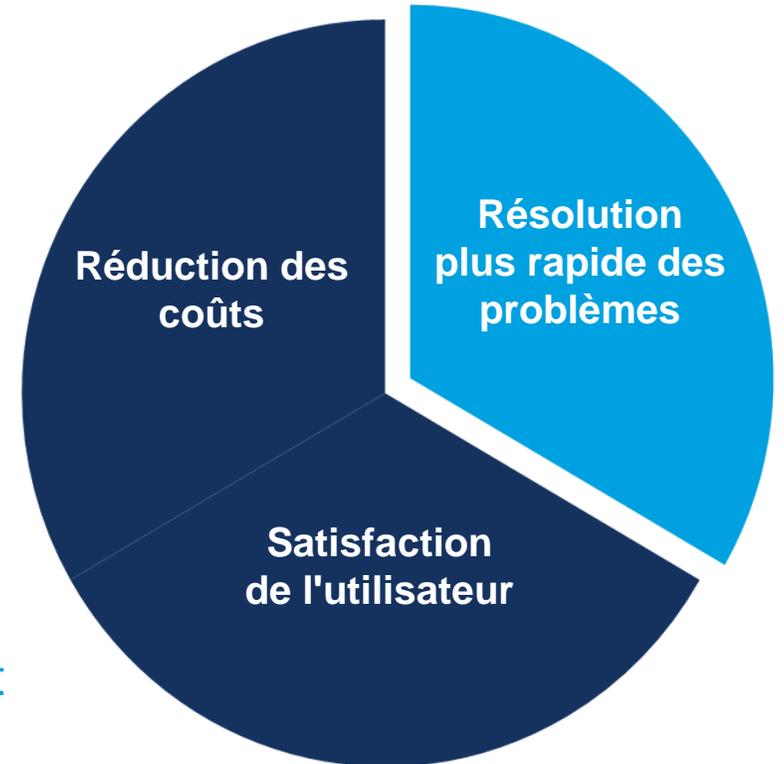
# AVANTAGES CLÉS DE MPA

---



# Détection et résolution plus rapide des problèmes

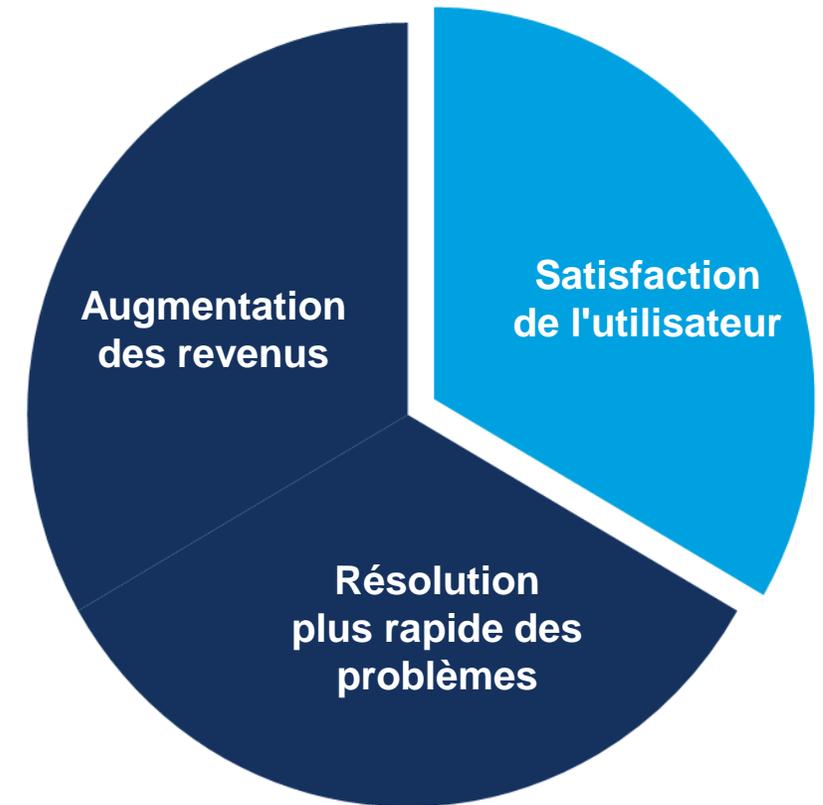
- ✓ Surveillance 24h/24 de la qualité vocale et d'autres paramètres de performances.
- ✓ La surveillance des systèmes Mitel et multifournisseurs offre une visibilité totale.
- ✓ Les alertes garantissent que la bonne personne reçoit des données concrètes au bon moment.
- ✓ Prévention des problèmes grâce aux informations tirées du test d'appel synthétique selon les agents et de la qualification du site.
- ✓ L'accès aux terminaux à distance sécurisé et les outils de test actif simplifient le dépannage.



# Satisfaction de l'utilisateur

---

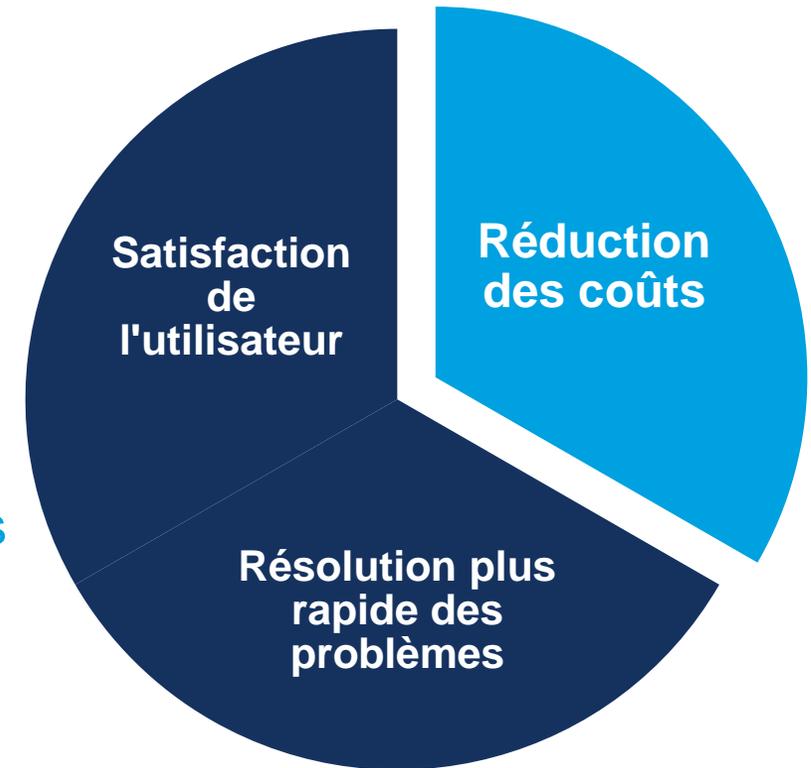
- ✓ Une qualité de service toujours élevée et moins de temps d'arrêt pour des utilisateurs satisfaits et de meilleurs taux d'adoption.
- ✓ La résolution des problèmes par un support de 1<sup>er</sup> niveau augmente la satisfaction des utilisateurs.
- ✓ Grâce à une détection précoce, les problèmes peuvent être résolus avant que l'utilisateur ne soit impacté.
- ✓ Les rapports indiquent les performances du réseau et aident à prévoir, planifier et équilibrer la charge.



# Réduction des coûts

---

- ✓ Accéder aux terminaux n'importe où pour le dépannage ou la maintenance, économisant ainsi le coût d'interventions sur site.
- ✓ Éviter les pertes liées aux temps d'arrêt.
- ✓ Regrouper les outils de gestion des communications unifiées et des performances du réseau dans une seule offre complète.
- ✓ Améliorer la planification des capacités grâce aux données d'utilisation des lignes réseau et du port MiCollab AWW.
- ✓ Options sur cloud ou sur site faciles à déployer.



# **RÉUSSITE DES CLIENTS**



« Une panne du serveur MiContact Center, en particulier lors de la période d'inscription critique, peut entraîner des pertes pour l'université. Grâce à l'outil de surveillance Mitel Performance Analytics, nous sommes sûrs de pouvoir éviter les temps d'arrêt. »

## Problème

Besoin d'une solution pour gérer et surveiller les systèmes de communication pendant les périodes de forte activité.

## Solution

MPA offre une surveillance des performances et de la disponibilité 24 h/24, 7 j/7, des alertes en temps réel par e-mail ou SMS et un accès à distance sécurisé à un grand nombre de terminaux.



## Firmdale Hotels

« L'hôtellerie offre un service 24 h/24, 7 j/7, et le modèle SaaS de Martello a permis à Firmdale d'anticiper les problèmes de performances de son réseau de communications unifiées depuis plus de quatre ans, améliorant ainsi notre expérience client. Mitel améliore et enrichit en permanence son offre, nous permettant ainsi de résoudre de plus en plus de nos problèmes de performances réseau, et ce à partir d'un seul tableau de bord. »

### Problème

Doté d'un réseau complexe de terminaux et d'applications, Firmdale souhaitait un meilleur contrôle de son réseau.

### Solution

Grâce à Mitel Performance Analytics, Firmdale peut gérer les terminaux de tous ses sites à partir d'un seul tableau de bord.



## ÉTUDE DE CAS

### Conseil scolaire du district de Pomperaug

« Une semaine après le déploiement, Mitel Performance Analytics a résolu un problème de qualité vocale que nous n'étions pas parvenus à résoudre depuis 6 mois. » Les données de qualité vocale détaillées dans la solution de Mitel la différencient des autres systèmes de gestion et garantissent la résolution définitive des problèmes de qualité vocale. »

## Problème

Problème persistant de qualité vocale (écho, audio saccadé) affectant les appels de l'établissement scolaire de Pomperaug. Les appels de test pour émuler le problème n'ont pas permis de déterminer sa cause sur une période de 6 mois.

## Solution

Avec Mitel Performance Analytic, les problèmes de qualité vocale sont détectés rapidement et peuvent être résolus avant que l'expérience utilisateur ne soit affectée. • Le dépannage est simplifié grâce à des données détaillées sur la qualité vocale et à un accès à distance sécurisé par Total Communications.



# RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES



## 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

# Formation commerciale Formation technique

## **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>

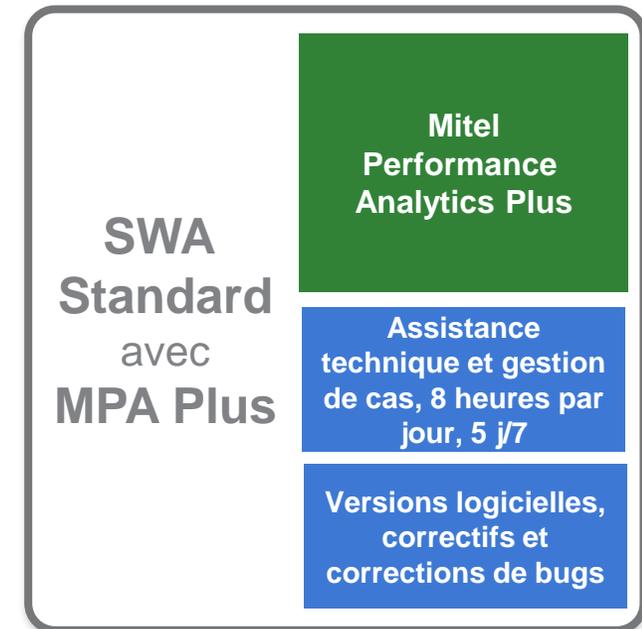
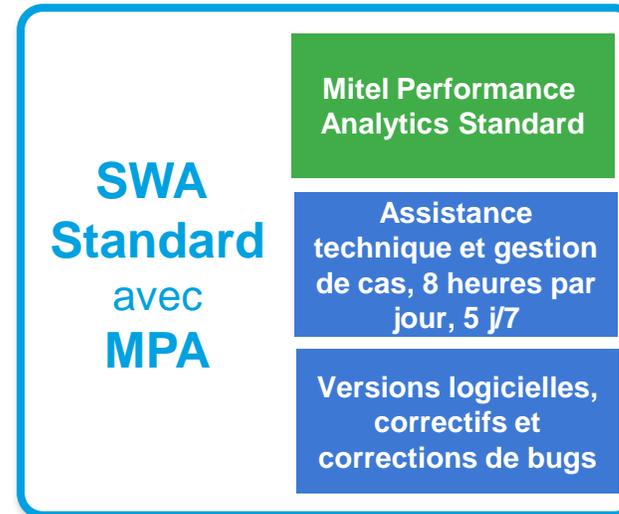
# MPA pour MiVoice 5000

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



# Démarrage : commander

---

## Commander Standard Software Assurance

### Commander Standard 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)





Powering connections