



# Plateformes de téléphonie professionnelle connectées et protection des données

Le respect de vos données client.  
Notre service certifié ISO 27001.

L'architecture cloud hybride d'Alcatel-Lucent Enterprise pour les plateformes de téléphonie professionnelle (gamme Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise et Alcatel-Lucent OXO Connect) vous permet d'offrir aux clients une expérience de communication innovante en connectant leur système sur site au cloud. Rainbow™ par Alcatel-Lucent Enterprise, un exemple de cette nouvelle expérience, apporte des services de collaboration faciles à mettre en œuvre, accessibles à tous les employés et de partout.

Les plateformes de téléphonie professionnelle connectées offrent également des capacités de support uniques grâce à une surveillance et des opérations à distance simples et sécurisées avec **Cloud Connect** par Alcatel-Lucent Enterprise. En complément, **Fleet Dashboard** d'Alcatel-Lucent Enterprise est un portail cloud pour nos partenaires intégrateurs qui garantit une visibilité et une accessibilité instantanées et sécurisées sur la flotte de systèmes déployés.

## **Fleet Dashboard : supervisez et exploitez les systèmes**

Fleet Dashboard est un tableau de bord qui fournit une vue d'ensemble des systèmes ALE connectés chez tous vos clients. Il vous permet de visualiser instantanément des informations pertinentes telles que la date du dernier incident, l'état de la connexion aux services cloud Rainbow, la date de fin du contrat de support et la version du logiciel. En quelques clics, vous pouvez également lister tous les joncteurs SIP de votre parc ainsi que leur état de fonctionnement, avoir une vue des postes connectés, des cartes enfichées et bien d'autres informations.

### Questions fréquentes

Plateformes de téléphonie professionnelle connectées et protection des données

## Cloud Connect : effectuez les installations à distance

Gagnez du temps et réalisez des économies grâce à la technologie intégrée Cloud Connect. L'installation de licences logicielles n'a jamais été aussi simple : à partir de la demande d'achat , Cloud Connect automatise la mise à niveau. Les licences sont instantanément ajoutées dans le système (gamme OXO Connect ou OmniPCX Enterprise à partir de Purple R100). La récupération des informations nécessaires peut être effectuée très facilement par le représentant commercial depuis Fleet Dashboard. Le tableau de bord transmet également des avertissements sur les systèmes devant être mis à niveau et peut recommander la version logicielle la plus appropriée pour un système donné. Quelques clics suffisent pour envoyer une nouvelle version logicielle à un ensemble de systèmes (gamme OXO Connect ou OmniPCX Enterprise à partir de Purple R100).

## La sécurité et la protection des données, un enjeu majeur

### Sécurité certifiée pour Cloud Connect

Cloud Connect est une technologie dite « Plug and Play » ne nécessitant pas de compétences spécifiques. Le système se connecte au cloud Alcatel-Lucent Enterprise de manière autonome à l'aide de la connexion Internet existante de l'entreprise. Cette connexion est sécurisée et ne nécessite pas de reconfigurer le routeur d'accès à Internet.

L'utilisation de Cloud Connect n'augmente pas l'exposition de l'entreprise aux attaques venant de l'Internet car aucun port spécifique n'a à être ouvert sur le routeur d'accès. En outre, ALE met en œuvre son expertise pour protéger ses clients des risques liés aux nouvelles technologies, conformément à la norme internationale ISO 27001 pour la mise en œuvre, le maintien et l'amélioration continue d'un système de gestion de la sécurité de l'information.

### La confidentialité de vos données

Fleet Dashboard a été créé pour apporter à nos partenaires intégrateurs des services gestion et de maintenance, ainsi que de publier des données d'inventaire et d'usage liés à leur flotte de systèmes. Seules des données techniques sur les systèmes sont recueillies. Les services de Fleet Dashboard ne collectent aucune donnée personnelle. Ils sont également conformes au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union Européenne.

Seules les personnes autorisées peuvent accéder au tableau de bord Fleet Dashboard sur la base de normes de sécurité strictes en matière de contrôle d'accès. Ainsi, un partenaire ne peut accéder à Fleet Dashboard que pour sa propre flotte. ALE possède un accès à l'ensemble de Fleet Dashboard mais qui n'est accordé qu'aux seules personnes en charge du support technique et de la production de rapports statistiques. ALE ne fera, en aucun cas, un usage de cet accès pouvant être contraire aux intérêts de ses partenaires intégrateurs et de ses clients.

## Questions fréquentes

La technologie Cloud Connect est-elle sécurisée ?

- Oui, Cloud Connect utilise des technologies robustes et éprouvées pour sécuriser les échanges entre les systèmes, les services cloud ALE et les utilisateurs (TLS 1.2, SOCKS5, IPSEC notamment).
- Tous les échanges sont chiffrés, et chaque élément est authentifié à l'aide d'un certificat.
- Aucun port spécifique du routeur d'accès de l'entreprise ne doit être ouvert pour exploiter la technologie Cloud Connect, évitant ainsi la création d'un point de vulnérabilité pour l'entreprise.

### Questions fréquentes

## Quelles données sont collectées au travers de Cloud Connect et où sont-elles stockées ?

- Seules sont collectées des données techniques et d'usages utiles à la fourniture des services de gestion, de maintenance, d'inventaire et de statistiques. Toutes les données collectées sont rendues visibles sur le portail Fleet Dashboard (et au travers des pages OXO Connectivity pour la gamme OXO Connect). Aucune donnée collectée n'est cachée aux utilisateurs.
- L'infrastructure Cloud Connect et les données collectées sont hébergées dans des centres de données en France.

## Est-ce qu'ALE exploite les données collectées sur mes systèmes ?

- ALE n'exploite les données collectées qu'à des fins de statistique à usage interne.
- ALE ne communique aucune donnée collectée à des tiers autres que le partenaire assurant la maintenance du système sur lequel ces données ont été collectées.
- ALE ne fait aucun usage de ces données qui pourraient aller contre les intérêts de ses partenaires et de ses clients.
- Aucune donnée personnelle n'est collectée. Seules des statistiques anonymes peuvent être produites.

## Pourquoi ALE recommande d'identifier les clients ou leurs équipements dans Fleet Dashboard ?

- ALE vous recommande de renseigner Fleet Dashboard avec des informations vous permettant d'identifier votre client final. Cela vous permettra, par la suite, de retrouver aisément celui-ci dans Fleet Dashboard afin de consulter ses données ou d'agir sur ses équipements. Toutefois, si vous préférez ne pas fournir le nom du client, il est également possible de laisser les champs « Client » vides et de ne renseigner que le champ « Installation ID » avec une référence client issue de votre propre système d'information. Ainsi, Fleet Dashboard ne contiendra que cette référence et seule votre organisation saura faire le lien avec le client concerné.

Pour en savoir plus, consultez les [Conditions générales de Cloud Connect et la documentation technique](#).