
Technologie de fax de réseau: Une introduction

Choisir le bon logiciel et matériel de serveur fax

Guide de l'acheteur de serveur fax, ce document décrit les fonctionnalités auxquelles il faut faire attention avec les serveurs fax et quelles en sont les raisons. Il décrit aussi les types de périphériques de serveur fax (cartes de fax) disponibles et lesquelles choisir.

Introduction

Ce livre blanc offre des informations utiles sur la technologie de fax de réseau. Il vous aidera à décider si vous avez besoin d'une solution de fax de réseau et quelle sera la meilleure solution pour votre société.

| | |
|---|---|
| Introduction..... | 2 |
| Pourquoi vous avez besoin d'un serveur fax | 2 |
| Intégration email, intégration email, intégration email..... | 3 |
| Administration minimale | 4 |
| Routage de fax entrant..... | 4 |
| Périphériques de fax | 5 |
| Intégration aux applications back-office via serveur fax API..... | 6 |
| Fax Internet/ fax par rapport à IP/ routage à moindre frais | 6 |
| A propos de GFI FAXmaker for Exchange/SMTP..... | 7 |
| A propos de GFI Software..... | 8 |

Pourquoi vous avez besoin d'un serveur fax

La télécopie manuelle est dépassée. Un serveur fax professionnel vous fait économiser des montants substantiels, tout en vous permettant ainsi d'améliorer la qualité du service clientèle et l'image de votre entreprise. Les avantages par rapport à la télécopie manuelle sont :

- L'envoi de fax en cliquant simplement un bouton au lieu d'avoir à imprimer chaque page, d'aller au fax, attendre son tour et éventuellement attendre pour un rappel quand la ligne est occupée
- L'enregistrement des numéros de fax dans un annuaire centralisé, éliminant ainsi le besoin de chercher le numéro
- L'envoi de fax plus lisibles et de meilleure qualité, vu qu'ils sont envoyés depuis votre poste de travail, des techniques de hautes résolutions sont utilisées
- Distribution automatique des fax entrants vers leur destinataire dès leur arrivée. Cela vous assure une réception rapide et sécurisée des documents
- Suivi électronique des communications par fax et usage d'un gestionnaire des coûts d'appel
- L'assurance que vous êtes le seul à voir les fax sortants et entrants
- L'envoi de fax comme des emails
- Tentative automatique de rappel d'envoi de fax si la ligne est occupée
- L'envoi facile de fax à des groupes de personnes.

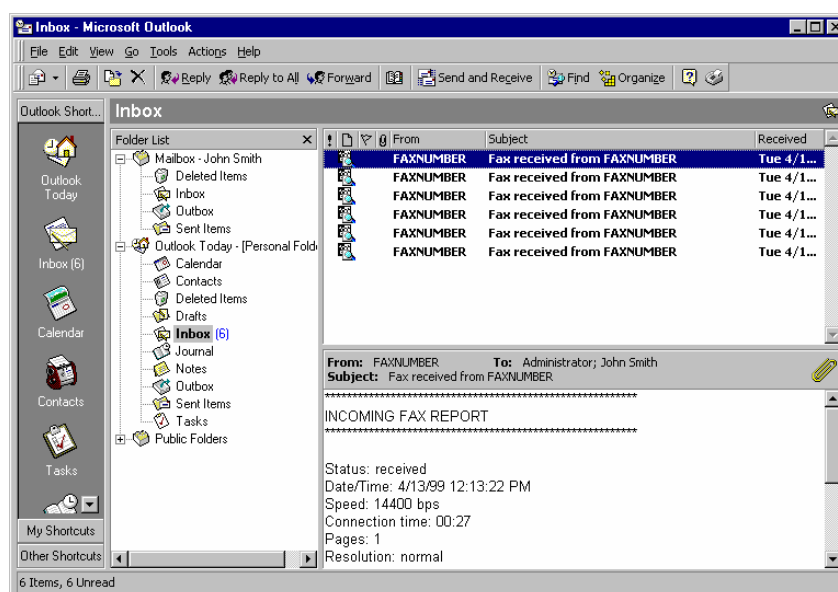
Ces avantages se traduisent en termes d'économies. Le tableau suivant est une estimation des

économies faites par une société qui utilise une solution de fax de réseau.

| | Télécopie manuelle | GFI FAXmaker |
|-----------------------------------|--------------------|--------------|
| Envoi de fax en minutes | 5 | 0.5 |
| Nombre de fax par semaine | 500 | 500 |
| Coût moyen d'un employé par heure | \$30 | \$30 |
| Coût par semaine | \$1250 | \$125 |
| Economies par semaine | | \$1125 |

Intégration email, intégration email, intégration email

Le futur du fax informatique se profile en tant qu'ajout à l'infrastructure d'email. Celle-ci constitue une option idéale pour l'intégration des fax. Mise à part la simplification de l'administration, cela rend les choses bien plus simples pour les utilisateurs. Ils sont déjà habitués à ouvrir leur boîte aux lettres et à envoyer et recevoir des emails : l'intégration du serveur fax aux emails fait de l'envoi et de la réception de fax l'extension naturelle du système email et est donc plus facile à gérer pour l'utilisateur. De cette façon, l'utilisateur n'a pas besoin de formation et conserve une seule boîte de réception à vérifier, un carnet d'adresses qui permet l'enregistrement des emails et aussi des numéros de fax, et ainsi de suite.



Les fax sont reçus directement dans le client email

Les avantages inclus sont :

- Les utilisateurs n'ont pas besoin d'apprendre à utiliser une autre application pour envoyer et recevoir des fax

- Les utilisateurs peuvent vérifier leurs fax à partir de leur client email
- Si votre email est basé sur le web, alors les utilisateurs peuvent envoyer des fax via le web
- Il n'est pas nécessaire de passer par un autre programme pour envoyer un fax
- Moins d'administration dû au fait que les administrateurs n'ont pas besoin de s'occuper d'une base de données distincte des utilisateurs de fax
- Les administrateurs reçoivent moins de demandes de support
- Puisque le serveur fax n'a pas de système de communication propriétaire, il y a moins de trafic de réseau et moins d'erreurs
- Intégration de l'application par la commande « envoi » des postes de travail
- Installation facile, le serveur fax a été spécialement conçu pour les serveurs de messagerie

En bref : le protocole de fax de réseau doit être à email intégré !

De nos jours, la plupart des serveurs fax offrent une intégration email. Toujours est-il qu'avec beaucoup d'entre eux il s'agit seulement d'une étiquette – c'est-à-dire qu'ils conservent leur système de base de données propriétaire, leurs propres bases de données d'utilisateurs et ainsi de suite. Vérifiez bien que le serveur fax s'intègre nativement avec votre serveur de messagerie, soit en utilisant un Exchange Connector ou le protocole SMTP/POP3.

Administration minimale

Lorsque vous choisissez un serveur fax, pensez soigneusement à la quantité d'administration que le logiciel requiert. Un logiciel de serveur fax à haute maintenance finira par ne pas être utilisé, ou vous fera perdre un temps précieux. D'où, il est essentiel d'insister sur les fonctionnalités réductrices du temps d'administration telles que :

1. Une intégration complète à l'Active Directory (même si vous n'utilisez pas Windows 2000, investissez dans une solution qui soit toute prête). L'intégration à l'Active Directory doit directement utiliser l'Active Directory et non ses propres bases de données d'utilisateurs ; il est déconseillé d'opter pour une solution qui extrait et synchronise les utilisateurs
2. Interface basée sur les règles. Il est important que vous puissiez prendre une approche de règles – de cette façon vous pourrez appliquer les règles – par exemple, routage entrant ou page de présentation – aux groupes d'utilisateurs et réduire le temps d'administration
3. Essayez de choisir des produits qui ne modifient pas trop les schémas de l'Active Directory. Si un serveur fax ajoute des « onglets » aux réglages de l'utilisateur dans l'Active Directory, alors le schéma est modifié. Remarquez que cela peut filtrer vers d'autres domaines ou causer des maux de tête lors de mises à niveau d'une version plus récente de Windows ou lors de l'installation des services packs. Evitez de telles solutions fax.

Routage de fax entrant

Une fonction importante des packs de fax de réseau est la possibilité de router

automatiquement le fax entrant vers son destinataire au sein de votre société. Cette fonction de routage de fax automatique permet de faire des économies de temps et d'argent et garde le statut confidentiel du fax car il n'est plus nécessaire de le faire manuellement.

De plus, si le routage de fax entrant est installé, il devient facile de créer des numéros de fax distincts selon les fonctions, par exemple, un numéro de fax pour les commandes, un pour les ventes et ainsi de suite.

La meilleure façon de router les fax entrants est d'utiliser des numéros SDA ou MSN. Si vous utilisez RNIS (recommandé si vous avez accès à RNIS) vous pouvez choisir entre les numéros SDA et MSN ; si vous avez seulement des lignes analogues, vous devez alors baser votre routage sur SDA/DTMF. Si vous utilisez soit une ligne RNIS soit un tronc SDA, vous pouvez assigner un numéro de fax personnel aux utilisateurs sans avoir à installer de lignes fax physiques pour chaque numéro. Le numéro est transmis à GFI FAXmaker lors de la réception du fax, ce qui permet ensuite à GFI FAXmaker de communiquer le fax au bon utilisateur.

Systemes de routage requis

1. Pour routage sur RNIS-SDA
 - a. Une ligne RNIS avec numéros Msn ou SDA.
 - b. Une carte active RNIS CAPI 2.0 telle que le serveur EICON BRI (coût approximatif \$500).
2. Pour routage base sur Analog-SDA
 - a. Une ligne SDA avec X numéros.
 - b. Une carte Brooktrout TR114 SDA (coût approximatif \$2000).

Pour plus d'informations sur le routage, <http://kbase.gfi.com/showarticle.asp?id=KBID001349>.

Périphériques de fax

Il est important de bien choisir le périphérique de fax que vous allez utiliser pour votre serveur de fax. Les périphériques suivants sont disponibles sur le marché :

- Cartes fax (par exemple Brooktrout)
- Cartes fax actives RNIS (par exemple EICON ou AVM)
- Modems fax (soit de classe 1 ou classe 2 ou classe 2.0)

Quel périphérique de fax choisir ?

Il est fortement recommandé d'investir dans un périphérique de serveur de fax professionnel tel que Brooktrout TR 114, TR 1034 ou une carte de télécopie Trufax, EICON DIVA PRO/SERVER RNIS ou une carte AVM B1 RNIS.

Ces périphériques sont bien plus supérieurs à un modem ou un modem multi port en termes de fiabilité et de vitesse de transmission. Les modems ne sont pas toujours fiables, ils doivent être régulièrement réglés, et souvent ne sont pas compatibles avec tous les télécopieurs,

entraînant des échecs d'envoi de fax. Le jeu de puces utilisé est un facteur important, cependant, puisque les fabricants les changent constamment, il est difficile de recommander un modèle ou une marque particulière. Ceci est un problème de matériel et n'a rien à voir avec le logiciel de serveur de fax.

En termes de coût, une carte Brooktrout Trufax, EICON ou AVM n'est pas chère. Vous pouvez acheter une carte à 2 ports pour environ \$300-\$500. Le coût par port est de \$150-\$250 et est donc légèrement plus cher que d'utiliser 2 modems. Selon la carte que vous choisissez, vous pouvez aussi avoir plus de fonctionnalités de fax – par exemple routage entrant ou envoi de fax plus rapide à 33.6. Une légère augmentation du prix est facilement justifiable en termes de fiabilité et réduction de l'administration!

Intégration aux applications back-office via serveur fax API

En plus d'être un fax de poste de travail facile à utiliser, votre serveur fax s'intègre aisément à vos applications back-office, telles que CRM, ERP ou de progiciel de comptabilité. Assurez-vous que le serveur fax ait une interface de programmation (API) facile à utiliser.

Une façon très simple de rendre presque tous les logiciels compatibles à un serveur fax est d'insérer le numéro de fax dans le document et que la saisie du serveur fax envoie le numéro à partir du document. Cette méthode est également facile à appliquer en réseau, du moment que l'imprimante fax qui saisit le flot des impressions puisse aussi être une imprimante de réseau. Grâce à cette méthode les utilisateurs impriment sur l'imprimante fax de réseau à partir de l'application back-office, après quoi le serveur fax saisit le numéro de fax et envoie le document. Cette solution n'a besoin ni de programmation ni d'adaptation de l'application back-office !

Fax Internet/ fax par rapport à IP/ routage à moindre frais

Fax Internet, fax par rapport à IP et routage à moindre coût sont 3 technologies conçues afin de réduire les dépenses relatives aux communications fax de l'entreprise. Beaucoup d'efforts ont été faits par rapport aux économies éventuelles offertes par ces technologies : toujours est-il que la plupart des pays ont des télécoms différents, les prix de connexion à la minute ont beaucoup chutés. Les arguments qui étaient en faveur de ces technologies ont par conséquent perdu de leur influence.

Fax Internet : le fax Internet est limité aux applications de diffusion de fax vu qu'il offre peu ou pas d'avantages par rapport aux emails. Le but du fax est d'avoir une livraison du message immédiate et sécurisée. Cela n'est pas garanti par le fax Internet. Autant envoyer un email à la

place !

Fax par rapport à IP : l'inconvénient principal de cette technologie est le lourd investissement dans l'équipement et la maintenance. Dans beaucoup de cas les frais d'amortissement et d'administration annuels sont bien plus importants que les économies faites sur l'envoi du fax même. Le fax par rapport à IP est avantageux seulement pour les grandes entreprises qui possèdent déjà le matériel et l'infrastructure nécessaires. Il est quand même possible de s'interroger quant au total des économies faites.

Routage à moindre coût : La plupart des logiciels de fax de réseau sont supportés, grâce à un routage à moindre coût, à un système propriétaire ou en égalant l'infrastructure email disponible. Nous recommandons fortement de ne pas utiliser de système propriétaire si vous pouvez utiliser une infrastructure email pour un routage à moindre coût. Toutefois, cela engendrera toujours une administration supplémentaire importante et est donc seulement appropriée pour des entreprises de plus grande taille.

A propos de GFI FAXmaker for Exchange/SMTP

GFI FAXmaker for Exchange/SMTP est une solution de fax de réseau basée sur Windows, qui offre une option de fax email intégré pour les environnements de serveurs Exchange et SMTP/POP3. L'option fax mise à part, GFI FAXmaker a aussi la possibilité de recevoir et d'envoyer des SMS/textes. Pour les utilisateurs de serveur Exchange, GFI FAXmaker comprend un connecteur fax natif pour Microsoft Exchange Server. Pour les utilisateurs de serveur SMTP, GFI FAXmaker inclut une passerelle fax SMTP.

Les utilisateurs peuvent recevoir et envoyer des messages SMS (textes) directement à partir de Microsoft Outlook, Outlook Web access ou tout autre client email, rendant l'usage et l'apprentissage de GFI FAXmaker facile.

GFI FAXmaker comprend un serveur fax multi lignes, routage des fax entrants, pilotes d'impression pour Windows, support pour conversion de documents Office au niveau du serveur, et fonctionnalités de management de fax.

Pour obtenir de plus amples informations sur ce produit et télécharger une version d'essai gratuite, allez à la page <http://www.gfsfrance.com/fr/faxmaker/>.

A propos de GFI Software

GFI est l'un des leaders dans le domaine de la réalisation de logiciels qui fournit une seule source intégrée permettant aux administrateurs de résoudre les problèmes de sécurisation de réseaux, de contenu et de messageries. Grâce à sa technologie innovatrice, une stratégie agressive de commercialisation et sa concentration sur le marché de petites et moyennes entreprises, GFI répond aux besoins de continuité d'affaires et de productivité des entreprises et d'autres organisations sur une grande échelle. Fondée en 1992, GFI est une entreprise internationale qui possède des bureaux à Malte, à Londres, Raleigh, Hong Kong, Adelaïde et à Hambourg avec plus de 200.000 installations de ses logiciels à travers le monde. GFI est une entreprise spécialisée et possède un réseau de plus de 10.000 partenaires à travers le monde. Partenaire stratégique de Microsoft, GFI est membre certifié du partenariat Microsoft Gold Certified Partner. Pour plus d'informations à propos de GFI, visitez le site <http://www.gfsfrance.com>.

© 2007 GFI Software. Tous droits réservés. L'information contenue dans ce document représente le point de vue actuel de GFI sur les questions abordées à la date de sa publication. Etant donné que GFI doit répondre aux conditions dynamiques du marché, il ne devrait pas être interprété comme un engagement de la part de GFI, et GFI ne peut pas garantir l'exactitude d'aucune information présentée après la date de la publication. Ce livre blanc est seulement à titre informationnel. GFI NE FAIT AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS CE DOCUMENT. GFI, GFI EndPointSecurity, GFI EventsManager, GFI FAXmaker, GFI MailEssentials, GFI MailSecurity, GFI MailArchiver, GFI LANguard, GFI Network Server Monitor, GFI WebMonitor et leurs logos de produit sont des marques déposées ou des brevets commerciaux de GFI Software aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Tous les noms de produit ou d'entreprises mentionnés ci-dessus peuvent être les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.