



Unified Communications pour les entreprises



Introduction

La présente brochure est consacrée aux communications unifiées, Unified Communications, une technologie qui vous permet d'intégrer toutes les formes de communication : téléphonie fixe, téléphonie mobile, messagerie vocale, e-mail, messagerie instantanée. Vous pouvez même préciser de quelle façon vous êtes joignable, le système vous "suit". Cela permet d'augmenter la productivité de vos collaborateurs et d'améliorer le service à la clientèle. Cette brochure vous informe des avantages de la technologie Unified Communications.

Cisco Smart Business Communications System: bien plus que téléphoner

Le système Cisco Smart Business Communications regroupe toutes les formes de communication - voix, données, vidéo et mobile - dans une même plateforme complète et abordable conçue pour un maximum de sécurité et de fiabilité.

Cisco Unified Communications s'intègre aux applications que vous utilisez déjà actuellement, comme l'e-mail, l'agenda électronique ou encore le système de gestion des relations clients (CRM). Toutes ces applications et ces formes de communications sont regroupées sur un seul réseau IP. Outre l'augmentation des fonctionnalités, ce regroupement se traduit également par une gestion plus aisée, des coûts d'exploitation et un coût total de possession (Total Cost of Ownership, TCO) réduits. Pour mieux vous servir, Cisco travaille en collaboration avec des partenaires sélectionnés qui vous aident à choisir et à installer la solution qui vous convient. Cisco et ses partenaires proposent également des possibilités de financement attrayantes.

Cisco est un leader mondial sur le marché des technologies de réseau. Concrètement, cela signifie que Cisco aide les entreprises et les particuliers à travailler plus intelligemment, plus efficacement et de façon plus sûre. En mettant vos problèmes au centre de nos préoccupations, nous sommes en mesure de développer une technologie qui aide votre entreprise à se développer.

Nous commençons toujours par analyser les problèmes rencontrés par votre entreprise, et c'est sur cette base que nous déterminons quelles technologies se prêtent le mieux à améliorer ces aspects. C'est dans ce but précis que Cisco a développé l'approche 'Smart Business Communications', une approche par étapes qui vous aide à atteindre pas à pas quatre objectifs essentiels : augmentation de la productivité, réduction des coûts, meilleure réaction aux questions des clients et sécurisation de vos informations critiques.

La brochure "Approche Smart Business Communications" vous apprendra tout sur cette approche destinée aux PME. D'autres brochures concernant des solutions spécifiques sont également disponibles : Sécurisation pour les entreprises, Communication sans fil pour les entreprises et Routage & Switching pour les entreprises.



Objet

- 5 Votre communication est-elle efficace ?
- 8 Qu'est-ce qui est possible ?
- 10 Composants des solutions
Cisco Unified
Communications
- 16 Exemples de solutions
Cisco Unified
Communications
- 22 Nos services



Votre communication est-elle efficace ?

La communication n'est souvent ni efficiente, ni efficace

Aujourd'hui, nous sommes joignables de toutes les façons possibles : téléphonie fixe, téléphonie mobile, SMS, e-mail, messagerie instantanée, fax et parfois même vidéoconférence. Mais cela ne facilite pas nécessairement la communication. C'est justement cette pléthore de moyens de communication qui fait qu'on ne sait pas toujours quelle est la meilleure façon de contacter quelqu'un. Autrefois, les collaborateurs passaient la journée au bureau et étaient toujours joignables via leur extension fixe. Cela n'est plus le cas aujourd'hui. Les travailleurs de la connaissance sont devenus mobiles, ce qui les rend moins joignables. Le bureau d'étude Sage a estimé que 32% des tentatives de joindre une personne en une fois échouent. Ceci provoque une perte de temps non négligeable.

Nombreux sont ceux qui pensent trouver leur salut dans l'utilisation de l'e-mail. La personne peut ainsi répondre au moment qui lui convient. C'est effectivement le cas pour les questions simples et ponctuelles. Mais dans la pratique, on s'échange souvent trois ou quatre e-mails avant de conclure une discussion. Dans de tels cas, un coup de fil aurait sans doute été plus rapide.



Mobilité accrue

Dans bien des cas, malgré ce large éventail de moyens de communications, l'efficacité de la communication n'a pas augmenté. L'augmentation de la mobilité provoque également des pertes de temps dans la mesure où la durée des voyages n'est pas utilisée de façon productive. Combien de fois vous est-il arrivé de devoir attendre un quart d'heure parce que vous étiez à l'avance pour un rendez-vous, ou parce que votre interlocuteur était en retard ? Cette mobilité accrue a également pour conséquence qu'on ne sait pas où se trouvent les collaborateurs. Il est souvent difficile de savoir comment les joindre. Vous perdez ainsi souvent un temps précieux pour contacter un collaborateur mobile.

Difficile à joindre

Les collègues ne sont pas les seuls à avoir du mal à joindre un collaborateur mobile, c'est aussi un problème pour les clients. Dans la pratique, il arrive encore trop souvent que la ligne téléphonique ne soit pas déviée. Les clients sont renvoyés d'une personne à l'autre. Combien de fois vous est-il arrivé d'être transféré trois fois avant de tomber à nouveau sur la réceptionniste, qui vous suggère alors de rappeler demain ? Combien de commandes perdues à cause de cette confusion ?

Coûts élevés

D'autre part, les coûts liés au télétravail et au travail en voyage peuvent vite devenir conséquents. Lorsqu'ils sont chez eux, la plupart des collaborateurs utilisent leur téléphone mobile au lieu d'une ligne fixe. Les personnes qui travaillent régulièrement à l'étranger entraînent parfois des factures téléphoniques équivalents à un mois de leur salaire. Par ailleurs, la plupart des entreprises possèdent deux réseaux : un pour la téléphonie, l'autre pour le transfert de données. Dans certains cas, il existe même un réseau distinct pour la vidéosurveillance. Cela entraîne rapidement des coûts considérable d'administration et de maintenance.

Conclusions

Les développements technologiques font qu'en théorie, nous sommes joignables partout et à tout moment. En pratique cependant, les arbres finissent par cacher la forêt. Les collaborateurs en ont assez de devoir gérer tous ces moyens de communication -- combien de fois le téléphone mobile ne sonne-t-il pas alors que vous êtes en ligne sur le téléphone fixe ? Et les clients ne savent plus comment contacter leur personne de contact dédiée. La communication a finalement davantage perdu que gagné en efficacité, alors que les coûts liés à la communication augmentent considérablement. N'est-il pas possible de faire autrement ?



Qu'est-ce qui est possible ?

Une vision d'avenir... ou la réalité ?

Imaginons que vous deviez faire demain une présentation chez un client sur un nouveau service développé par votre entreprise. Au bureau vous êtes toujours dérangé par l'agitation de tous les jours, et vous décidez donc de travailler tranquillement chez vous aujourd'hui. Seules deux personnes ont le droit de vous déranger : votre chef - le directeur des ventes qui a développé ce nouveau service - et votre collègue vendeur qui a parlé au client la semaine passée. Vous notez tout cela dans votre agenda électronique.

Votre collègue appelle dès le matin ; votre chef se connecte un peu plus tard et vous demande, par la messagerie instantanée, si vous avez le temps pour une vidéoconférence. Il aimerait vous montrer une application dont il ne sait pas si vous la connaissez. Fort utile, vous ignorez effectivement son existence, et vous voyez immédiatement l'intérêt que les clients pourront tirer de cette application. Vous intégrerez certainement cette démonstration dans votre présentation.

Le système transmet un message instantané. La secrétaire indique via le "statut de présence" que vous n'êtes pas joignable sur votre téléphone, et vous transmet brièvement le message. Elle signale que le client vient d'appeler pour se plaindre du service dont il bénéficie actuellement. Le nouveau service permet justement de régler le problème dont se plaint le client. Parfait, vous allez pouvoir en profiter dans votre présentation.

Votre entreprise a développé ce nouveau service avec un partenaire. Vous pensez soudain à une question importante à poser à votre entreprise partenaire. Étant donné que vous appréciez le contact personnel mais que vous n'avez pas le temps de vous rendre sur place, vous proposez par téléphone d'organiser une vidéoconférence afin de partager la présentation PowerPoint.



Vous obtenez rapidement une réponse à votre question et votre partenaire et vous-même pouvez continuer à travailler. Magnifique, cela permet d'éviter le stress et de gagner du temps. Après votre vidéoconférence de ce matin, votre chef est parti pour un congrès en Allemagne, mais il aimerait savoir où vous en êtes avec votre présentation. Son téléphone mobile lui indique, via votre "statut de présence", que vous n'êtes pas en ligne, et il vous appelle directement. Vous aimeriez parcourir la présentation avec votre chef, et vous organisez donc une téléconférence avec soutien de PowerPoint. Vous parcourez ensemble la présentation, que vous voyez tous deux à l'écran et que chacun peut modifier. Encore une touche finale, et la présentation est prête. Il ne reste plus qu'à convaincre le client.

De la science-fiction ? Non, tout cela est possible dès aujourd'hui grâce à Cisco Unified Communications.

Composants de la solution Cisco Unified Communications

Regroupement de toutes les formes de communication

Cisco Unified Communications regroupe toutes les formes de communication – voix, données, vidéo et mobile – dans un seul système. Il s'agit d'une plateforme de communication qui réunit toutes les formes de communication et qui permet de voir de quelle façon une personne est joignable. Cela rend la communication plus rapide, plus simple et moins stressante tant pour son destinataire que pour celui qui l'initie. Cela permet d'augmenter la productivité de vos collaborateurs et d'améliorer le service à la clientèle.

Cisco Unified Communications utilise les applications avec lesquelles vous travaillez déjà actuellement : l'agenda électronique, l'e-mail ou encore le système de gestion des relations clients (CRM). Toutes ces applications et ces formes de communications sont regroupées sur un seul réseau : le réseau IP (Internet Protocol, protocole Internet). De la même façon que, chez vous, une seule connexion ADSL ou câblée permet de regrouper la téléphonie, la télévision et l'Internet, votre réseau d'entreprise peut lui aussi prendre en charge diverses formes de communication. Outre l'augmentation des fonctionnalités, ce regroupement se traduit également par une gestion plus aisée. Vous n'avez en effet qu'un seul réseau au lieu de deux, voire parfois trois.



Communications efficiente et efficace

Les principaux composants de Cisco Unified Communications sont les suivants :

- **Intégration de toutes les formes de téléphonie :**

Au lieu d'être joignable via trois numéros différents (ligne fixe au bureau, ligne fixe à domicile et téléphone mobile), vous n'aurez désormais qu'un seul numéro. Le système se charge de transférer l'appel vers l'appareil sur lequel vous êtes joignable. Il peut s'agir d'une application de téléphonie (softphone) sur votre ordinateur portable, qui vous permet d'utiliser votre portable comme téléphone au moyen d'un casque avec micro, de votre téléphone mobile ou d'un poste téléphonique au bureau.

Vous spécifiez vous-même la façon de vous joindre. Vos clients et collègues ne devront plus jamais être transférés vers votre mobile ni appeler un autre numéro, le système s'en charge automatiquement. Cela vous permet d'économiser non seulement du temps, mais aussi bien des irritations.

- **Intégration de la voix et de l'e-mail :**

Vous pouvez regrouper sur une seule plateforme tous les messages entrants, qu'il s'agisse de messagerie vocale, d'emails ou de fax. Vous pouvez accéder à ces messages depuis n'importe quel appareil : téléphone mobile, PDA, ordinateur portable, PC fixe ou téléphone IP. Grâce à la gestion sur une seule plateforme de tous vos messages, vous gardez une meilleure vue d'ensemble et vous risquez moins d'oublier un message.

- **Information de présence :**

La version moderne du tableau des présences. Un coup d'œil suffit pour savoir comment joindre quelqu'un. Fini de perdre du temps en coups de fil auxquels personne ne répond.

- **Vidéocommunication :**

Le langage corporel représente 55% de la communication interpersonnelle. Lors d'une discussion téléphonique normale, ce mode de communication est impossible. Unified Communications permet de réaliser une vidéoconférence de la même façon qu'un simple appel téléphonique. Il est également facile d'établir une vidéoconférence entre plusieurs participants. Cela permet de réduire la fréquence des réunions en face à face, ce qui permet d'économiser du temps et de l'argent sur les voyages. En outre, les recherches montrent qu'une vidéoconférence d'une demi-heure permet de couvrir autant qu'une réunion 'physique' d'une heure, parce que les participants ont tendance à être plus concrets et attentifs.

- **Travail à distance :**

Unified Communications permet de travailler à plusieurs sur un même document en même temps qu'une vidéoconférence. Dans le cas de projets complexes nécessitant de concertations fréquentes, cette façon de travailler permet de gagner un temps considérable.

- **Fonctionnalité intégrée de centre de contact :**

Rares sont les PME qui proposent un service clientèle centralisé via un centre de contact, mais elles possèdent souvent une ligne de support technique, surtout dans le cas d'entreprises vendant des produits techniques. Ces spécialistes du produit ont pour tâche d'aider les clients à régler leurs problèmes (techniques).



La fonctionnalité intelligente de centre de contact permet de créer un centre de contact virtuel afin de centraliser le service à la clientèle et d'organiser plus efficacement le contact avec la clientèle. Les collaborateurs du helpdesk ne doivent plus travailler à un endroit fixe et peuvent aider le client depuis n'importe où. Et pourtant, le service à la clientèle reste organisé centralement. Ceci permet d'aider plus rapidement et plus efficacement les clients.

Économies de coûts

En regroupement sur une seule plateforme toutes les formes de communication, les entreprises peuvent réaliser des économies à plusieurs niveaux :

- Au lieu de gérer des réseaux séparés pour le téléphone et l'informatique, et parfois même pour la vidéosurveillance, tout passe désormais par le réseau IP. Cette approche permet non seulement de réduire les coûts liés à l'achat et à la maintenance, mais présente également des avantages en matière de sécurisation, de gestion, d'évolutivité et de flexibilité. Ceci vous permet de réduire considérablement les coûts liés à l'achat et à la gestion de votre infrastructure ICT.
- En cas de contacts téléphoniques fréquents entre les différents sites de votre entreprise ou entre vos télétravailleurs et le bureau, vous pouvez réaliser des économies importantes sur le téléphone en faisant passer ces appels via un réseau IP et non plus via un réseau téléphonique traditionnel. Vous ne payez plus alors que pour la connexion, et plus pour les appels eux-mêmes.
- Si votre entreprise reçoit des factures de GSM élevées parce que certains collaborateurs utilisent systématiquement leur téléphone mobile alors qu'une ligne fixe est disponible, vous serez surpris des factures de téléphonie mobile que vous recevrez après la mise en place de Cisco Unified Communications. En traitant tous les appels via une seule plateforme, le système choisit automatiquement la forme de communication la plus avantageuse économiquement.



Trajet de croissance

Ce chapitre décrit les composants d'une solution Cisco Unified Communications complète. Vous travaillez certainement déjà avec différents éléments de Cisco Unified Communications, mais ces éléments ne sont souvent pas encore intégrés. Un trajet de croissance permet de réaliser cette intégration avant d'ajouter de nouvelles fonctionnalités. Si par exemple vous avez besoin d'une nouvelle centrale téléphonique, optez pour la téléphonie IP et intégrez-y les applications existantes comme l'agenda électronique. Laissez à vos collaborateurs le temps de s'habituer à la nouvelle solution, et ajoutez progressivement de nouvelles fonctionnalités en fonction de vos besoins.

Un trajet de croissance peut également correspondre à la croissance de votre entreprise. Dans ce cas également, Cisco Unified Communications vous offre la flexibilité nécessaire. Cette solution est évolutive aussi bien en ce qui concerne le nombre de collaborateurs que l'ajout de fonctionnalités. Tous les produits bénéficient en outre d'une sécurisation intégrée.

Exemple de solution Cisco Unified Communications

Vous trouverez ci-dessous un exemple de solution Unified Communications à 16 utilisateurs. Cette vue d'ensemble vous donnera une idée des produits servant de base à cette solution et des fonctionnalités qui peuvent y être ajoutées. Cisco propose également des solutions Unified Communications destinées aux entreprises jusqu'à 8, 24, 32 et 48 utilisateurs. Pour définir la solution qui convient à votre entreprise, nous vous recommandons de contacter un Cisco Business Partner PME. Il vous fera volontiers profiter de son expertise.



PME jusqu'à 16 collaborateurs

Cisco a développé la combinaison UC520 et CE520 pour les entreprises de 16 salariés maximum. Cette solution Unified Communications propose les fonctionnalités de base suivantes :

- Infrastructure réseau pour 16 téléphones et PC
- Fonctionnalité de téléphonie avec connexion au réseau ISDN ou aux réseaux SIP modernes
- Messagerie vocale
- Fonctionnalité VPN permettant aux utilisateurs d'accéder au réseau interne depuis Internet en toute sécurité
- 4 ports analogiques pour le fax et les téléphones analogiques
- Pare-feu offrant aux utilisateurs une connexion sécurisée à Internet
- Support de la ligne téléphonique complète Cisco

Les éléments suivants peuvent être ajoutés à cette solution :

- Video Advantage, une téléphonie vidéo avec des caméras de qualité permettant des liaisons vidéo en toute simplicité
- Fonctionnalité "présence" permettant d'intégrer les applications de téléphonie et de disponibilité pour un travail plus efficace via le Call Connector
- Prise en charge Wifi pour la téléphonie et les réseaux PC sans fil
- Écran avec prise en charge d'applications XML (spécifiques au secteur)
- Click-to-dial

Une configuration jusqu'à 16 utilisateurs se compose des éléments suivants :

Pour la téléphonie analogique :	
Type / numéro	Description
UC520-16U-4FXO-K9 + WS-CE520-8PC-K9	Configuration de base pour 16 utilisateurs, convient pour 4 lignes téléphoniques analogiques
UC520W-16U-4FXO-K9 + WS-CE520-8PC-K9	Configuration de base pour 16 utilisateurs, convient pour 4 lignes téléphoniques analogiques et Wifi
Pour ISDN et Wifi :	
Type / numéro	Description
UC520-16U-2BRI-K9 + WS-CE520-8PC-K9	Configuration de base pour 16 utilisateurs, convient pour 2 lignes téléphoniques ISDN-2
UC520W-16U-2BRI-K9 + WS-CE520-8PC-K9	Configuration de base pour 16 utilisateurs, convient pour 2 lignes téléphoniques ISDN-2 et Wifi

Les licences téléphoniques sont comprises dans l'UC520. Voir page suivante pour une vue d'ensemble des téléphones disponibles.



Appareils et licences



521G

Modèle d'entrée de gamme sans switch intégré avec 1 touche de ligne
CP-521G Cisco IP Phone 521G



524G

Modèle d'entrée de gamme sans switch intégré avec 4 touches de ligne
CP-524G Cisco IP Phone 524G



7906G

Appareil sans switch intégré
Destiné aux ascenseurs, cuisines et bureaux d'accueil
CP-7906G Cisco IP Phone 7906G



7911G

Téléphone de base avec port switch intégré pour PC
CP-7911G Cisco IP Phone 7911G



7931G

Appareil typique à 24 touches pour PME
CP-7931G Cisco IP phone 7931G



7941G

Téléphone de milieu de gamme
CP-7941G Cisco IP Phone 7941



7961G

Appareil destiné aux téléphonistes (y compris module d'extension), cadres et secrétaires.
CP-7961G Cisco IP Phone 7961

La bonne solution pour votre entreprise

Vous recherchez une solution Unified Communications pour 8, 24, 32 ou 48 utilisateurs ? Le tableau ci-dessous reprend les différentes possibilités pour votre entreprise.

	Modèles				
	8	16	24	32	48
Boîtier	desktop		19 pouces		
Téléphonie IP					
Nombre d'utilisateurs de la téléphonie	8	16	24	32	48
Appareils analogiques	4	4	4	4	4
Lignes ISDN-2 / analogiques*	2 / 4	2 / 4	2 / 4	2 / 4	-
ISDN-30	optionnel	optionnel	optionnel	optionnel	1
Trunk SIP	√	√	√	√	√
Messagerie vocale	√	√	√	√	√
Annuaire électronique	√	√	√	√	√
Switching et commutation					
Ports PoE intégrés	8	8	8	8	8
Switch externe	√	√	√	√	√
Sans fil					
Wifi intégré	optionnel	optionnel	-	-	-
Solution Wifi externe	√	√	√	√	√
Sécurité					
Serveur VPN intégré	√	√	√	√	√
Pare-feu intégré	√	√	√	√	√
Mise à niveau de licence vers	16	-	32 ou 48	48	-
Flexitravail	√	√	√	√	√

* Lignes ISDN-2 ou lignes analogiques

PME de plus de 48 collaborateurs

Pour les PME de plus de 48 collaborateurs, Cisco propose une gamme de solutions de communication intégrée. C'est le cas par exemple de Communications Manager Business Edition, une solution destinée aux entreprises possédant jusqu'à 500 collaborateurs. Cette solution comprend entre autres l'application Cisco Call Manager Business Edition, mais également un pare-feu, un VPN (ASA) et une messagerie vocale avec mise en relation avec l'e-mail (Unity Connection). De nombreuses autres solutions Unified Communications sont également disponibles. En collaboration avec notre réseau national de Select Partners PME, nous vous aiderons volontiers à trouver une solution qui réponde à vos besoins.



Nos services

Cisco PME Select Partners

Cisco travaille avec un réseau national comptant au total 110 Select Partners PME régionaux. Nos Select Partners PME sont là pour vous assurer une expérience optimale en tant que client. Leurs services vont des formations utiles au soutien fiable et précieux.

Les partenaires de Cisco sont des spécialistes qui savent exactement comment tirer le meilleur de votre infrastructure réseau en matière de routage et de switching, de travail sans fil, de Unified Communications et de sécurisation. Ils possèdent également une connaissance et une expertise approfondies dans les domaines de la conception, de l'installation, de l'entretien et de la maintenance. Ils peuvent vous aider à configurer votre infrastructure de façon à répondre parfaitement aux exigences spécifiques de votre entreprise. Pour vous aider à atteindre vos objectifs.

Services Cisco : SMARTnet & PME

Support Assistant Cisco vous propose deux services : SMARTnet en PME Support Assistant. SMARTnet signifie Software Maintenance Advance Replacement et Technical assistance. Cela signifie qu'en cas de défaillance d'une machine, celle-ci est remplacée le jour ouvrable suivant. Vous profitez en permanence des mises à jour et des mises à niveau logicielles. Nos clients sous contrat SMARTnet bénéficient d'un support en ligne 24 heures sur 24 depuis notre Technical Assistance Centre de Bruxelles. Votre Business Partner PME connaît les conditions applicables.

Le PME Support Assistant Cisco est un programme avantageux et facile à utiliser qui vous aide à faire face aux problèmes les plus fréquents et qui assure en permanence la disponibilité et la sécurité de votre réseau. Il signale en temps utile où des problèmes sont apparus, comment les résoudre et quand il convient de commander un nouveau composant.

Le portail Cisco PME Support Assistant est une série d'outils en ligne permettant aux clients de restaurer des mots de passe, de consulter la documentation de soutien, de contrôler le réseau, de télécharger des patches logiciels et de créer des dossiers de support si nécessaire.

Solutions de financement Cisco

Vous savez que vous avez besoin d'un réseau pour en faire plus pour votre entreprise, pour réagir aux besoins de vos clients, pour maximiser votre efficacité, minimaliser vos coûts et assurer la protection de vos données et de vos communications. Mais vous souhaitez réaliser ces objectifs tout en limitant vos investissements en capital. Grâce aux conditions de financement de Cisco Capital EasyLease, vous répondrez aux besoins de votre entreprise sans bloquer votre capital.

Les principaux avantages d'une solution de financement via Cisco Capital EasyLease sont les suivants :

- Maintien du capital. Les paiements prévisibles et abordables vous aident à conserver vos liquidités et vos lignes de crédit.
- Pas d'obsolescence technologique. Le contrat de leasing peut prévoir une option de mise à niveau technologique. Vous pouvez ainsi passer aux dernières technologies à un certain moment de votre période de leasing.
- Flexibilité maximale. Choisissez et implémentez une solution en fonction des besoins de votre entreprise et non de restrictions budgétaires éventuelles. Votre technologie reste ainsi récente et en ligne avec les besoins de vos utilisateurs.

Cisco Capital EasyLease propose des solutions de financement qui garantissent que la technologie utilisée reste en phase avec les besoins imprévisibles de vos utilisateurs et clients. Elles présentent un plan de paiement prévisible et abordable sans nécessité de payer d'avance et en une fois pour l'ensemble de l'investissement.



Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam Pays-Bas
www.europe.cisco.com
Tél.: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Plus d'informations via 0800 73639
www.cisco.be/pme

08/2008