

## Maximisez votre productivité et améliorez votre service clientèle avec **Cisco Unity for Microsoft Exchange**

Cisco IP Communications est un système complet de solutions puissantes pour l'entreprise comprenant la téléphonie IP, les communications unifiées, les conférences audio et vidéo sur IP et le centre de contact IP ; Cisco IP Communications vous aide à réduire vos coûts d'exploitation, à augmenter votre productivité et à améliorer la satisfaction de vos clients et garantit un retour sur investissement significatif. Compatibles avec l'architecture Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data), les solutions Cisco IP Communications vous apportent la puissance dont vous avez besoin pour gérer vos communications de manière rapide et simple, et vous laissent ainsi davantage de temps pour gérer vos autres activités.

Cisco Unity™ – composant intégré au système Cisco IP Communications – est la première solution de communications unifiées à l'échelle de l'entreprise. Cisco Unity met à votre disposition les fonctions puissantes de messagerie unifiée (messages e-mail, voix et fax envoyés vers la même boîte de réception) et de messagerie vocale intelligente (messagerie vocale complète offrant des fonctionnalités évoluées) qui vous permettront d'améliorer vos communications, de stimuler votre productivité et d'accroître les possibilités de votre service clientèle dans toute votre entreprise.

Cisco Unity fournit des services de communication évolués et convergents et les intègre à l'application que vous utilisez quotidiennement sur votre ordinateur de bureau. Grâce à Cisco Unity Unified Messaging, vous pouvez écouter vos e-mails par téléphone, consulter vos messages vocaux par Internet et – si vous l'intégrez avec un serveur de fax validé – faire suivre vos fax à l'endroit où vous vous trouvez. Cisco Unity Voice Messaging dispose de fonctionnalités robustes de standard automatique comprenant le routage intelligent et des options aisément personnalisables de filtrage d'appels et de notification de messages.

### **Messagerie vocale intelligente**

Par conception, Cisco Unity est un système puissant et intelligent de messagerie vocale. Chaque utilisateur interagit avec le système de la manière qui lui semble la plus pratique et la plus conviviale. Le dialogue d'enregistrement automatique est si facile à suivre que quelques minutes suffisent à un nouvel employé pour personnaliser sa boîte vocale et commencer à utiliser Cisco Unity.

Cisco Unity présente toutes les options de menu qui permettent de guider l'utilisateur à travers ses nombreuses fonctionnalités. A mesure que celui-ci se familiarise, il peut, s'il le souhaite, passer aux menus simplifiés pour naviguer plus rapidement. Quel que soit son niveau de connaissances ou de familiarisation avec le logiciel, le système d'aide contextuelle est toujours disponible en appuyant sur une simple touche.

Dès que de nouveaux messages arrivent, Cisco Unity peut en annoncer le nombre, le type et la priorité, donner la date et l'heure de leur émission ou les transférer vers un autre poste, un téléphone mobile ou un lieu distant. Quand vous écoutez vos messages, le clavier du téléphone vous permet de régler le volume sonore et la vitesse de lecture, de faire défiler les messages en avant et en arrière ou de passer en mode pause.



Pour permettre à vos collaborateurs et à vos clients de vous joindre plus efficacement, vous pouvez enregistrer jusqu'à cinq annonces d'accueil différentes : l'une, par exemple, quand vous êtes en déplacement, une autre quand votre ligne est occupée, etc.

### **La puissance de la messagerie unifiée**

Par le passé, les messages e-mail, voix ou fax étaient transmis en tant que supports distincts en différents endroits. Seul le téléphone vous permettait d'accéder à vos messages vocaux et ne pouvait vous les restituer que dans l'ordre reçu.

Récupérer un fax se faisait manuellement sur le télécopieur le plus proche.

Cisco Unity s'intègre de manière transparente à votre client de messagerie électronique Microsoft Outlook pour gérer tous vos messages – e-mail, voix et fax – une opération simple et pratique, que vous soyez au bureau ou en déplacement. Son interface intuitive vous offre, à partir de votre PC de bureau, un accès simplifié à vos messages e-mail, voix ou fax. Chaque type de message est caractérisé par une icône facilement identifiable et, tous vos messages étant déposés dans la même boîte de réception, vous en connaissez d'un seul coup d'œil le nombre, le type et la priorité. D'un simple clic de souris, vous pouvez également répondre, faire suivre et sauvegarder vos messages – quel que soit le type de support – dans des dossiers Microsoft Exchange ou Microsoft Outlook publics ou personnels.

Grâce aux fonctions de synthèse vocale de Cisco Unity, vous obtenez par téléphone les informations concernant tous vos messages – et vous pouvez même entendre la partie texte de vos e-mails. Vous avez ensuite la possibilité de répondre par un message vocal et, en fonction des capacités de votre serveur de fax, d'imprimer les e-mails, les pièces jointes et les fax reçus sur un télécopieur proche.

### **La boîte de réception de Cisco Unity Inbox**

Cisco Unity Inbox – console d'accès de type navigateur aux messages Cisco Personal Communications Assistant – est une boîte de réception dédiée à la messagerie vocale. Elle offre des fonctionnalités de messagerie unifiée aux utilisateurs et aux entreprises qui n'utilisent pas Microsoft Exchange dans des environnements groupware ou client de messagerie électronique. Cisco Unity Inbox vous permet de recevoir une notification des nouveaux messages e-mail directement dans votre boîte de réception. Cette notification s'accompagne d'une liaison HTML qui, d'un simple clic, vous donne accès à la console Cisco Unity Inbox et vous permet d'écouter vos messages vocaux au format WAV.

### **Administration Web personnelle**

Cisco Unity offre aux abonnés la possibilité de personnaliser leurs paramètres à partir d'Internet Explorer version 5.5 ou supérieure, en utilisant Cisco Unity Assistant, interface dynamique de type navigateur du Cisco Personal Communications Assistant.

Cisco Unity Assistant réduit la charge de travail des administrateurs de système et apporte aux abonnés une souplesse supplémentaire en leur permettant de personnaliser Cisco Unity pour s'adapter à l'évolution de leurs exigences dans leur environnement de travail. L'abonné peut, d'une manière simple et rapide, définir ou modifier ses paramètres personnels : options de messagerie vocale, code de sécurité, listes personnelles de diffusion ou options de remise de messages. Pour une plus grande facilité d'administration comme pour des raisons de sécurité, l'administrateur de système décide des fonctions auxquelles peut accéder chaque abonné ou chaque membre d'une classe de service.



## **Localisations pour les clients internationaux**

Cisco Unity est localisé pour répondre aux besoins de nos clients dans le monde entier. Les versions localisées sont disponibles dans de nombreuses langues : deux variantes du chinois (mandarin continental et mandarin de Taiwan), danois, néerlandais, quatre variantes de l'anglais (australien, néo-zélandais, américain, britannique), français, allemand, italien, japonais, coréen, norvégien, portugais brésilien, deux versions de l'espagnol (colombien et européen) et suédois.

De plus, en fonction de la langue, ces versions sont complètes : des invites systèmes et des messages aux abonnés jusqu'aux consoles d'administration avec navigateur, sans oublier la documentation produit dans la langue choisie.

## **Capacités de mise en réseau**

Cisco Unity propose, en option, un module de mise en réseau numérique qui permet au système de se connecter aux autres serveurs Cisco Unity sur le même site par l'intermédiaire du réseau local (LAN) ou sur des sites distants par un réseau étendu (WAN) ou par Internet. La mise en réseau numérique permet d'accélérer et de rentabiliser les communications avec les collaborateurs des sites distants en vous donnant la possibilité d'envoyer partout dans le monde des messages d'abonné à abonné.

La mise en réseau numérique vous permet d'utiliser la fonction d'adressage global – en listant tous les abonnés du système dans un répertoire central – pour expédier, de manière rapide et pratique, un message à l'un de vos collaborateurs dans un autre fuseau horaire. Les messages d'abonné à abonné offrent au destinataire un plus grand choix d'options de réponse : il devient par exemple plus facile de répondre à un e-mail par un message vocal. De plus, lorsque vous récupérez vos messages par téléphone, les messages vocaux des abonnés du système sont lus avec le nom enregistré de l'expéditeur pour vous permettre de mieux l'identifier.

Cisco Unity propose également une puissante option d'interconnexion de messagerie : Cisco Unity Bridge. Avec Cisco Unity Bridge, vous pouvez envoyer des messages d'abonné à abonné à toute personne de votre entreprise reliée à un système de messagerie vocale Avaya ou Octel compatible TDM et supportant le système Octel Analog Networking. En outre, il vous permet, à partir d'une simple touche de votre téléphone, de répondre à un message du réseau. Avec Cisco Unity Bridge, l'utilisateur administre des fonctionnalités de messagerie évoluées sur les deux systèmes à mesure qu'ils migrent vers Cisco Unity.

Cisco Unity fournit également, en option, des modules de mise en réseau VPIM (numérique) et AMIS (analogique) qui permettent l'échange de messages entre des systèmes de messageries incompatibles mais capables de supporter ces protocoles de messagerie normalisés. Grâce à VPIM ou à AMIS, nos clients qui migrent vers Cisco Unity peuvent continuer d'échanger des messages avec les abonnés du système interne qui opèrent à partir d'un système de messagerie tiers, ce qui garantit une transition harmonieuse.

## **Caractéristiques de Cisco Unity**

- Les messages e-mail, voix et fax <sup>1</sup> sont organisés dans la boîte de réception de votre messagerie électronique pour vous permettre un contrôle centralisé de vos communications.
- Les messages voix et fax <sup>1</sup> sont accessibles à partir d'un PC de bureau, d'un ordinateur portable équipé d'un modem – par Internet– ou de n'importe quel téléphone à touche.
- Un module à synthèse vocale lit vos messages e-mail par téléphone dans un français clair.



- Flex Stack permet à l'abonné de préciser l'ordre dans lequel il désire que les messages lui soient présentés au téléphone : par type de message (voix, fax, e-mail), par priorité ou en commençant par le plus récent ou le plus ancien.
  - Cisco Unity Inbox – console d'accès de type navigateur aux messages Cisco Personal Communications Assistant (supporté par Internet Explorer, version 5.5 ou supérieure) – est une boîte de réception dédiée à la messagerie vocale qui offre des fonctionnalités de messagerie unifiée indépendamment de votre environnement groupware.
  - Live Reply permet à l'abonné de répondre immédiatement aux messages provenant d'autres abonnés en les rappelant directement par l'intermédiaire de l'interface utilisateur téléphonique.
1. Pour disposer de ces fonctions, Cisco Unity doit être intégré à un serveur de fax tiers pris en charge

- Le support VPIM offre une interopérabilité numérique avec les systèmes de messagerie vocale traditionnels : il apporte des fonctionnalités d'interopérabilité évoluée, offre une plus grande rapidité dans la remise des messages et permet de réaliser des économies en optimisant la transmission des messages.
- Cisco Unity Bridge assure l'échange évolué de messages avec les systèmes de messagerie vocale traditionnels Avaya et Octel –pour permettre une migration vers les systèmes IP ouverts normalisés par rapport aux réseaux propriétaires.
- Vous pouvez envoyer des messages voix et fax <sup>1</sup> à toute personne capable de recevoir des e-mails par Internet.
- Une interface de type « magnétoscope » vous offre toutes les options de consultation de vos messages – lecture, marche arrière, pause, avance rapide – en quelques clics de souris.
- Vous pouvez transférer vos fax <sup>1</sup> sur n'importe quel télécopieur à partir d'un téléphone à clavier.
- Cisco Unity Assistant – l'administrateur personnel de type navigateur de Cisco Personal Communications Assistant – simplifie la personnalisation de vos options de notification de messages pour vous permettre de répondre à vos messages aussi rapidement que vous le souhaitez.
- La fonctionnalité composition de messagerie vous permet d'associer différents supports – par exemple de joindre un fichier Word à un message vocal – dans un même message.
- L'adressage global vous offre un puissant avantage en accélérant le processus de communication.
- Vous pouvez télécharger n'importe quel type de message et répondre à un message ou en créer un nouveau en restant hors ligne.
- Vous pouvez sauvegarder vos messages voix ou fax <sup>1</sup> avec vos e-mails dans des dossiers Microsoft Exchange ou Microsoft Outlook publics ou personnels pour conserver des enregistrements complets de vos communications.
- Vous pouvez appliquer les règles Microsoft Exchange Inbox Assistant aux messages voix ou fax <sup>1</sup>.
- Entièrement localisé en anglais américain, en français, en allemand et en japonais – invites systèmes, messages aux abonnés, consoles d'administration de type navigateur et documentation produit.
- Les invites localisées du système téléphonique sont disponibles dans de nombreuses langues : quatre variantes de l'anglais (australien, néo-zélandais, américain, britannique), deux variantes du chinois (mandarin continental et mandarin de Taiwan), danois,



néerlandais, italien, coréen, norvégien, portugais brésilien, deux variantes de l'espagnol (colombien et européen) et suédois.

### **Services et Support Cisco de Communications IP**

Les Services et Support Cisco de Communications IP permettent de réduire le coût, les délais et la complexité de la mise en œuvre d'un réseau convergent. Cisco et ses partenaires ont conçu et déployé les réseaux de Communications IP les plus importants et les plus complexes actuellement en service, une preuve de leur capacité à intégrer une solution de Communications IP à votre réseau.

Des outils et des règles optimales de conception élaborés par Cisco garantissent une adaptation parfaite et immédiate à vos exigences commerciales, éliminant de ce fait les pannes et les changements de conception coûteux. Grâce à ses méthodes éprouvées, Cisco offre une mise en œuvre rationnelle qui vous apportera les fonctions et les caractéristiques que vous attendez – et dans les délais prévus. Les services d'assistance comprennent l'exploitation à distance du réseau, les utilitaires d'administration qui permettent de gérer l'application et l'infrastructure de réseau convergentes ainsi que les services d'assistance technique.

Ces services vous permettent de profiter de l'expérience acquise par Cisco et ses partenaires. En choisissant de profiter de ce précieux savoir-faire, vous pouvez créer et administrer un réseau convergent évolutif qui répondra aux besoins actuels et futurs de votre entreprise.



Figure 1

Cisco Unity Unified Messaging vous permet de connaître, d'une simple vision, le nombre, le type et la priorité de tous vos messages e-mail, voix et fax.

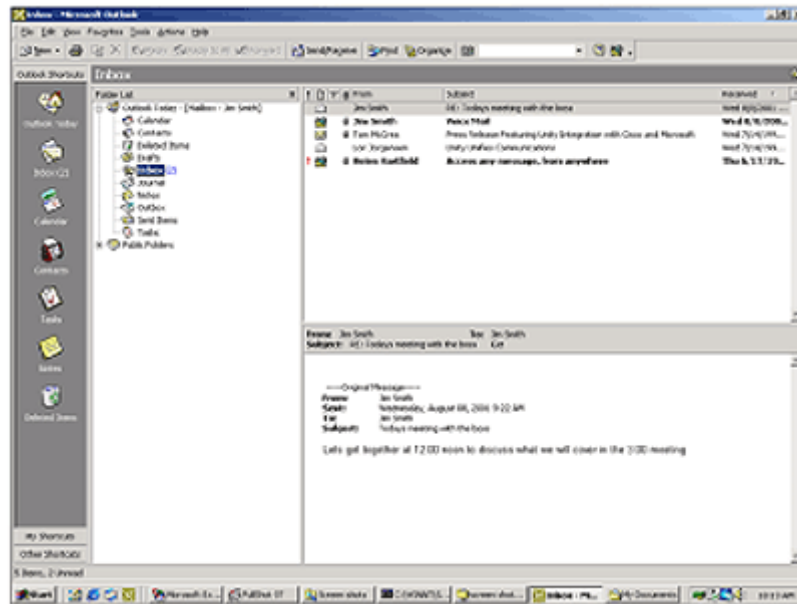


Figure 2

La boîte de réception Cisco Unity Inbox vous permet d'accéder et de répondre à tous les messages vocaux à partir d'une console d'accès aux messages intuitive et de type navigateur.

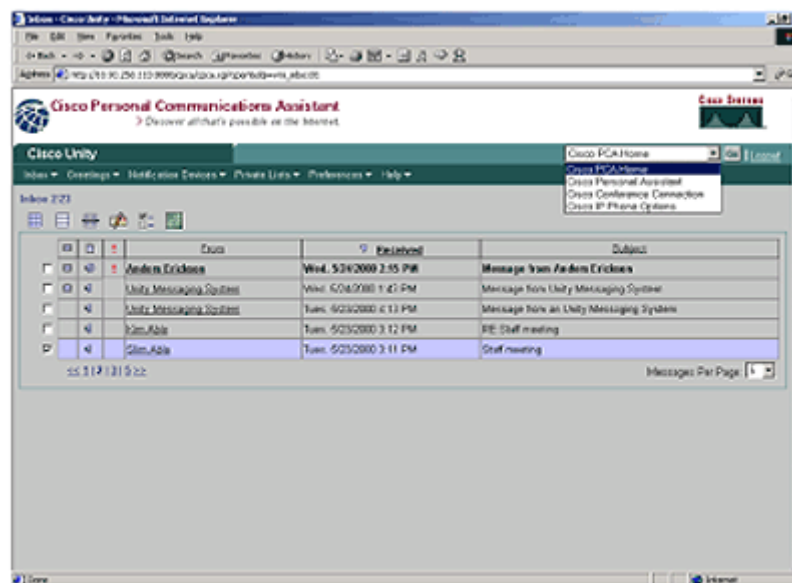
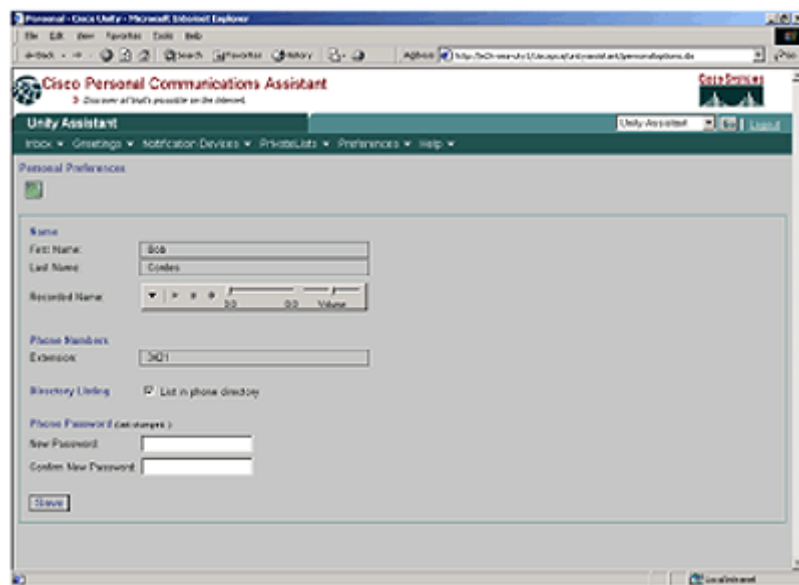




Figure 3

Cisco Unity offre aux abonnés la possibilité de personnaliser leurs propres paramètres à partir d'Internet Explorer version 5.5 ou ultérieure grâce à Cisco Unity Assistant, interface dynamique de type navigateur du Cisco Personal Communications Assistant





#### Siège mondial

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax : 408 526-4100

#### Siège Europe

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
Pays-Bas  
www-europe.cisco.com  
Tél. : 31 0 20 357 1000  
Fax : 31 0 20 357 1100

#### Siège Amériques

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-7660  
Fax : 408 527-0883

#### Siège Asie-Pacifique

Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 à #29-01  
Singapour 068912  
www.cisco.com  
Tél. : +65 6317 7777  
Fax : +65 6317 7799

Cisco Systems compte plus de 200 bureaux dans les pays et régions suivants. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de fax sur le site Web de Cisco à l'adresse suivante :

[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

Afrique Du Sud • Allemagne • Arabie Saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Colombie • Corée du Sud • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Émirats arabes unis • Écosse • Finlande • France • Grèce • Hong Kong RAS • Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle-Zélande • Norvège • Pays-Bas • Pérou • Philippines • Pologne • Porto Rico • Portugal • République populaire de Chine • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Russie • Singapour • Slovaquie • Suisse • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Contenu entièrement protégé par Copyright © 1992-2003 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCIP, CCSP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco *Powered Network*, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy et ScriptShare sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, et iQuick Study sont des marques de services de Cisco Systems, Inc. et Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, TransPath, et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et / ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » ne suppose pas l'existence d'une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société.