



Des communications d'entreprise unifiées,  
plus rapides et plus économiques



**Le succès de votre entreprise repose entre autres sur une bonne communication avec vos clients et entre vos collaborateurs. Ce partage d'informations peut prendre différentes formes - appels sur des téléphones filaires et mobiles, e-mails et messages instantanés ou visioconférence. C'est pourquoi, quelle que soit leur taille, les entreprises adoptent des réseaux « unifiés » pour utiliser simultanément tous ces types de communication : données, voix ou vidéo.**

Cisco® offre des solutions puissantes pour vous aider à mettre en œuvre un réseau unifié qui donnera plus de pouvoir à vos employés et améliorera grandement le service aux clients.

Les Communications Unifiées Cisco apportent à votre entreprise l'infrastructure nécessaire pour une communication immédiate partout et à tout moment, avec les caractéristiques de sécurité, de fiabilité et de coût modéré essentielles pour les PME.

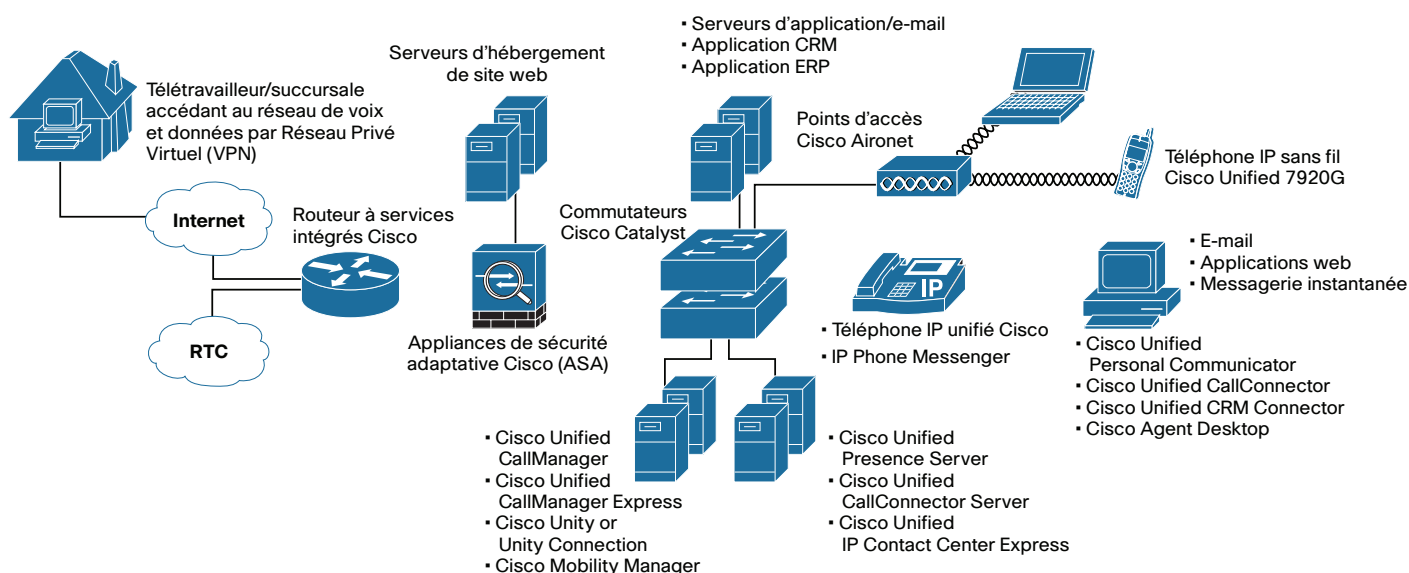


## Avantages de la convergence voix-données sur un réseau unique

Les Communications Unifiées Cisco combinent des systèmes de voix et données en un réseau unique, véritable fondation sur laquelle les PME s'appuieront pour optimiser leurs méthodes de travail. Cette technologie prend en charge les téléphones filaires et sans fil, les e-mails, les fax, la visioconférence et les centres d'appels, tout cela sur un même réseau de bout en bout.

La figure 1 illustre un déploiement de Communications Unifiées Cisco. Les succursales éloignées utilisent un réseau IP pour se connecter au routeur à services intégrés Cisco ISR, une technologie puissante spécialement conçue pour ce type de structure. Le routeur se connecte à son tour au commutateur Cisco Catalyst®, qui fait le lien entre différentes technologies telles que téléphones, centres d'appels, serveurs d'applications et d'e-mail, périphériques sans fil et dispositifs de sécurité au service de votre activité.

Figure 1 Déploiement des Communications Unifiées Cisco



## Des services d'appel essentiels

Le « traitement des appels » est à la base de tous les services de téléphonie que vous utilisez quotidiennement : tonalité, transfert d'appels, mise en attente, conférence téléphonique, gestion de file d'attente, etc. Cisco Unified CallManager et Cisco Unified CallManager Express offrent ces fonctionnalités élémentaires et des centaines d'autres options qui faciliteront la gestion de votre téléphonie.

Cisco Unified CallManager Express est une composante du logiciel Cisco IOS® installé dans le routeur ISR. Selon le routeur installé, vous pouvez traiter les appels de 24 à 240 téléphones ou autres terminaux. A plus grande échelle, le Cisco Unified CallManager peut évoluer pour prendre en charge jusqu'à 30 000 téléphones ou terminaux sur un même réseau téléphonique. Les deux solutions peuvent également être reliées en réseau pour former un ensemble complètement intégré.

Leur prise en charge est assurée par un serveur unique ou par plusieurs serveurs. D'une manière générale, il est préférable de disposer d'au moins deux serveurs, afin qu'en cas de défaillance ou de panne, vos téléphones et autres systèmes basculent automatiquement vers le système secondaire sans interruption de fonctionnement.

Toutefois, il n'est pas toujours possible de mettre en place le traitement des appels sur un site distant. Pour mieux protéger vos appels et vos données, Cisco a développé la technologie Unified SRST (Survivable Remote Site Telephony), intégrée dans le logiciel Cisco IOS. En cas de besoin, Cisco Unified SRST peut prendre le relais du traitement des appels sur un site local. Cisco Unified CallManager Express peut également se comporter comme la solution SRST, offrant à l'utilisateur final davantage d'options et de fonctionnalités lors d'une panne.

## Messagerie vocale enrichie

Cisco vous propose différentes options de messagerie vocale.

Ces options sont les suivantes :

- **Cisco Unity® Express** - messagerie vocale intégrée et services d'opérateur automatique pour petites entreprises, comprenant VoiceView Express, une solution qui permet aux utilisateurs de parcourir visuellement leurs messages vocaux sur l'écran de leur téléphone.

- **Cisco Unity Connection** - messagerie vocale, messagerie unifiée, fonctions de reconnaissance vocale et règles de routage d'appels pour entreprises moyennes comptant jusqu'à 3000 utilisateurs.
- **Cisco Unity Unified Messaging** - messagerie unifiée (e-mails, messages vocaux et fax arrivant sur une même boîte de réception) et messagerie vocale intelligente pour entreprises de taille plus conséquente.

Les fonctionnalités élémentaires et avancées des solutions de messagerie vocale Cisco permettront à vos employés de gagner en souplesse et en productivité. Avec la fonction de messagerie vocale intégrée, les utilisateurs peuvent relever leurs messages vocaux sur un téléphone, un PDA ou un ordinateur portable. Enfin, la messagerie unifiée transmet les messages vocaux et les fax sous forme d'e-mail via Microsoft Exchange ou IBM Lotus Notes.

Autre fonctionnalité utile, la « gestion de présence » indique la disponibilité, la localisation et les informations de contact de chaque employé à ses collègues connectés. Par exemple, lorsqu'un commercial n'est pas au bureau, il peut paramétrer son statut « hors ligne » et fournir d'autres informations de contact pour permettre à ses collaborateurs de le joindre rapidement et facilement. Ce procédé non seulement augmente l'efficacité des utilisateurs et les aide à contacter immédiatement la personne compétente, mais il crée également un flux de communication plus flexible et plus personnel, directement contrôlé par les utilisateurs. Il est possible d'appeler un contact directement à partir de l'affichage à l'écran, en cliquant simplement sur son numéro - bien plus rapide que la numérotation manuelle. La même fonctionnalité affiche les informations de contact des appels entrants, donnant le choix aux utilisateurs de prendre ces appels ou de les rediriger selon les cas. Elle est optimisée par un outil de messagerie rapide qui envoie des messages courts aux autres employés.

## Visioconférence complète

Les entreprises sont conscientes des avantages d'intégrer la vidéo à leur solution de téléphonie. Avec les solutions Cisco, c'est aussi simple qu'un appel téléphonique. Plus besoin de vous rendre physiquement dans les succursales éloignées, vous pouvez avoir des conversations « face à face » avec vos collègues. La fonction Cisco Unified CallManager prend en charge les appels vidéo point à point et la visioconférence complète.

Plus puissante encore, la solution Cisco Unified MeetingPlace Express enrichit la visioconférence. Ses options de conférence multimédia intègrent voix, données et vidéo, et permettent aux participants de partager leurs informations via une interface web conjointe facile d'emploi. En outre, des partenaires ou des consultants extérieurs peuvent même se joindre à la conférence.

## Puissants centres de contact

Votre première préoccupation est de répondre efficacement aux demandes de vos clients ; Cisco aide votre société à se centrer davantage sur ses clients et à être plus réactive, grâce à des solutions complètes de centre de contact. Disponible sous forme de fonctionnalités de base ou de systèmes avancés, Cisco Unified Contact Center Express peut évoluer pour prendre en charge jusqu'à 300 agents, et Cisco Unified Contact Center, jusqu'à plusieurs milliers. Ces solutions puissantes et flexibles permettent à vos clients de vous joindre par téléphone, mais également par d'autres canaux tels que des salons de discussion web, des déclencheurs HTTP (grâce auxquels les clients peuvent utiliser votre site web pour demander à un agent physique de les guider à travers le site), le fax à la demande ou la messagerie vocale intégrée.

Cette technologie améliore la satisfaction des clients en accélérant l'accès aux ressources dont ils ont besoin. Les fonctionnalités de présence sont particulièrement utiles dans une application de centre de contact pour mettre le personnel à la disposition des clients. Pour établir une conférence téléphonique ou vidéo, rien de plus simple : il suffit de faire glisser un contact à l'écran.

## Maîtrise des coûts

Le contrôle des coûts est une préoccupation majeure pour la plupart des entreprises. Votre investissement dans les Communications Unifiées Cisco vous aidera à résoudre des problèmes clés de maîtrise des coûts : réduction de la facture téléphonique, réduction des coûts de gestion de votre réseau vocal et amélioration de la productivité de vos employés. Avec les Communications Unifiées Cisco, vous pouvez mettre en œuvre des technologies économiques telles que les appels gratuits tout en réduisant le coût des déplacements, des ajouts et des modifications des postes. La possibilité de gérer votre réseau de voix et de communication depuis n'importe quel site facilite également la maîtrise des coûts d'assistance informatique.

## Efficacité opérationnelle

Améliorer l'efficacité opérationnelle de votre entreprise est un processus continu. Dans la plupart des cas, l'efficacité opérationnelle couvre l'amélioration de l'accès des employés aux données et aux informations critiques de l'entreprise, le recours à la technologie pour aider l'entreprise à évoluer afin de répondre à une demande croissante et l'amélioration de vos processus métiers. Les Communications Unifiées Cisco permettent à vos employés de travailler partout et à tout moment, en utilisant les canaux audio, vidéo et autres de l'entreprise pour garantir la continuité indispensable de l'activité.

## Réactivité vis-à-vis des clients

Une faible réactivité vis-à-vis des clients peut compromettre le succès de votre activité ; à l'inverse, une excellente réactivité est un avantage concurrentiel majeur. Vos employés doivent être faciles à joindre et disposer de plusieurs moyens pour rester connectés et répondre aux clients. Les clients veulent pouvoir joindre rapidement et facilement la personne la plus compétente pour les aider, quel que soit l'endroit où se trouve cette personne.

Cisco Mobility Manager permet aux utilisateurs de réacheminer les appels IP entrants vers quatre périphériques client différents spécifiés : par exemple des appels du PBX IP de l'entreprise vers des téléphones cellulaires ou des téléphones IP.

## Etape suivante

Pour vous aider à exploiter au mieux cette solution, Cisco a développé **Smart Business Roadmap**. Ce guide explique comment tirer pleinement avantage d'une infrastructure de réseau unifiée et des technologies associées. Une procédure détaillée vous aidera à tirer parti des fondations de votre réseau pour mettre en œuvre les Communications Unifiées Cisco et d'autres solutions adaptées à vos besoins.

La puissante suite de Communications Unifiées Cisco offre à votre entreprise tous les outils dont elle a besoin pour des communications de voix et de données productives, flexibles et de qualité optimale. Riche de ces technologies avancées, votre entreprise se positionnera comme un acteur majeur sur son marché, quelle que soit sa taille. Pour en savoir plus sur les Communications Unifiées Cisco, visitez le site :

[www.cisco.fr/go/communicationsunifieesPME/](http://www.cisco.fr/go/communicationsunifieesPME/)

**Siège Etats-Unis**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
Etats-Unis  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tél. : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax : 408 527-0883


**Siège Asie Pacifique**

Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
[www.cisco.com](http://www.cisco.com)  
Tél. : +65 6317 7777  
Fax : +65 6317 7799

**Siège Europe**

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
Pays-Bas  
[www-europe.cisco.com](http://www-europe.cisco.com)  
Tél. : +31 0 800 020 0791  
Fax : +31 0 20 357 1100

Cisco possède plus de 200 agences dans le monde. Vous trouverez les adresses, numéros de téléphone et de fax de ces agences sur le site web de Cisco à l'adresse [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 ©2006 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCVP, le logo Cisco et le logo Cisco Square Bridge, sont des marques de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, est une marque de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FollowMe Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath 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 mentionnées dans ce document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot partenaire n'implique pas nécessairement une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0609R)

C02-378294-00 11/063