



# Cisco Unified Communications System, version 7.0



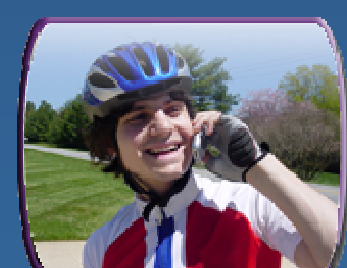
**Yves Torjman**  
**CSE Emerging Market**

# Programme

Pourquoi Cisco Unified Communications ?

Cisco Unified Communications System, version 7.0

- Systèmes ouverts
- Expérience utilisateur améliorée
- Coût total de possession optimisé





L'ancien espace  
de travail

# Le espace de travail unifié

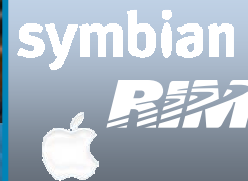
## Equipements



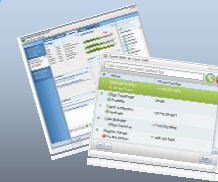
## Réseaux



## Systèmes d'exploitation



## Applications d'entreprise





### Communications unifiées

- Téléphonie IP
- Centre d'appels
- Visioconférences
- Mobilité
- Messagerie unifiée



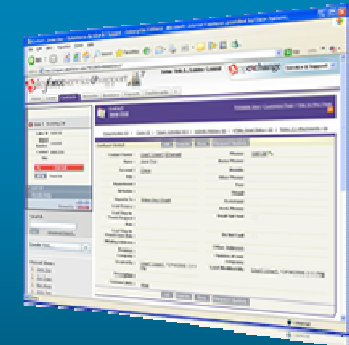
### Vidéo d'entreprise

- Téléprésence
- Vidéo de bureau
- Visioconférence



### Applications Web 2.0

- Espaces d'équipe
- Développement d'applications

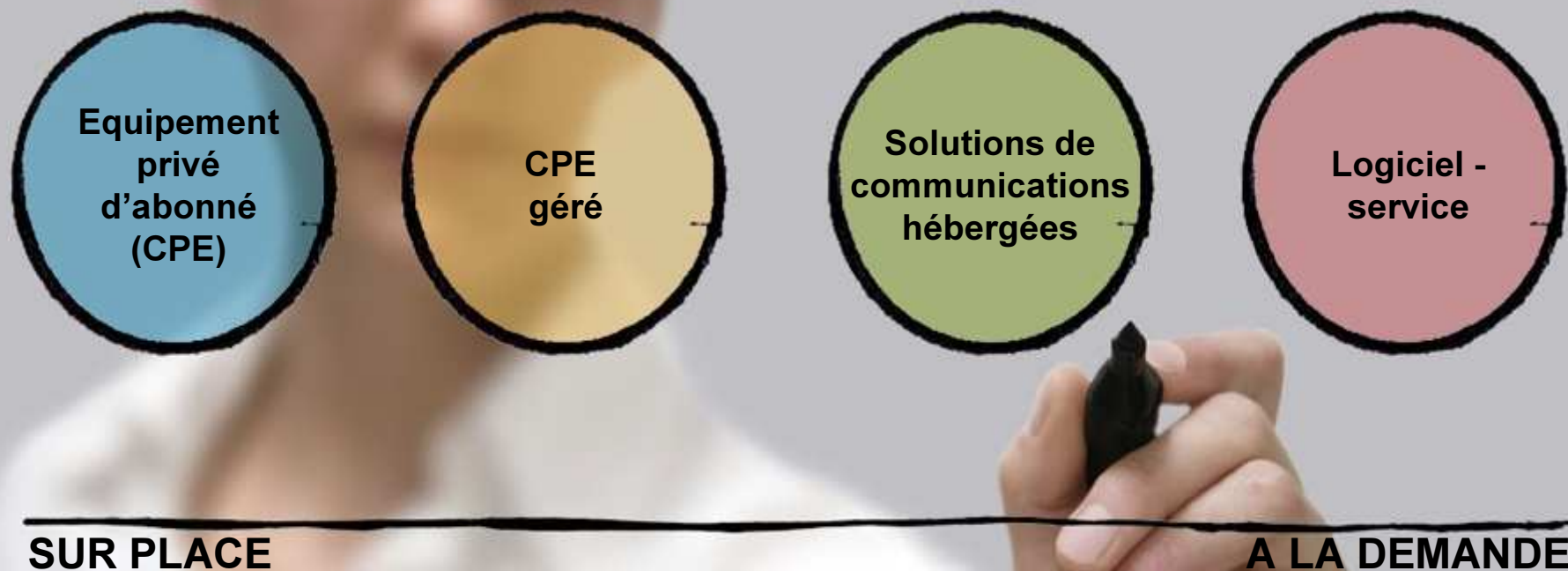


### Applications d'entreprise

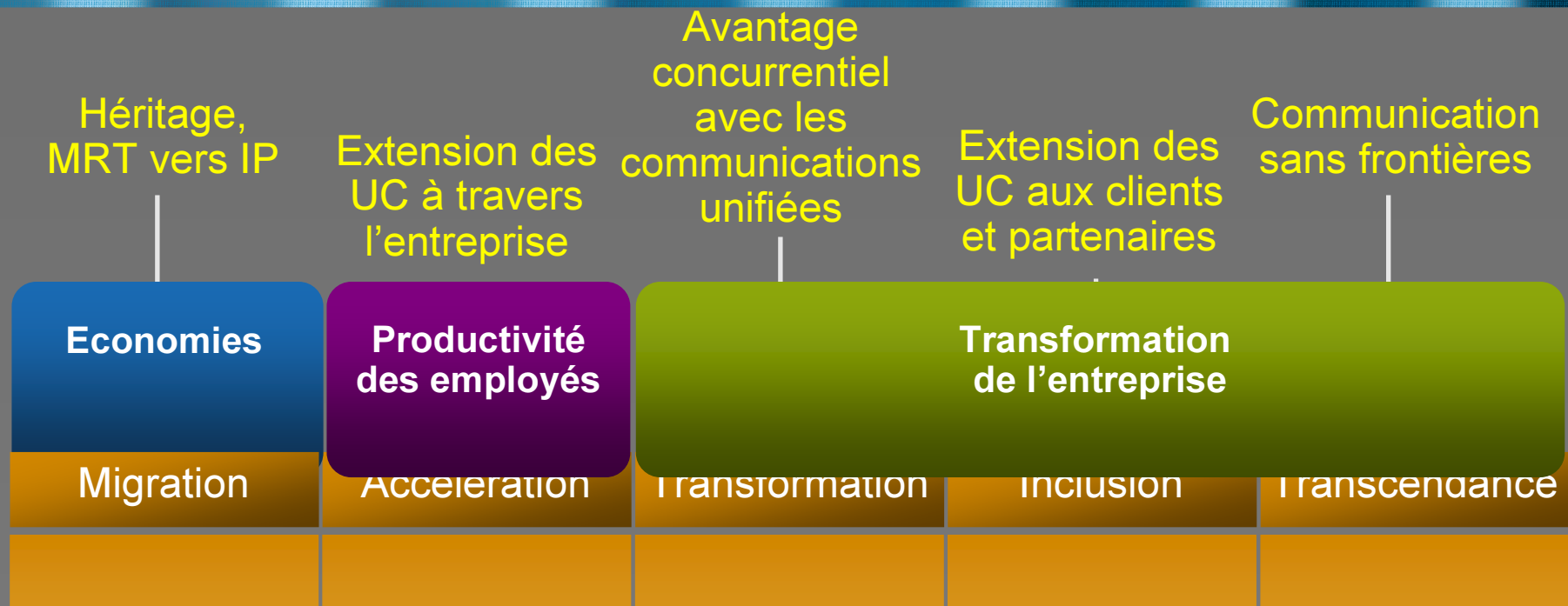
- Applications composites
- 3 intégrations d'applications tierces
- Présence/IM
- Courriels

**La collaboration  
affaires  
... et le réseau intelligent de Cisco  
renforce la collaboration**

# Seul Cisco peut satisfaire le choix des clients



# Programme en cinq phases de Cisco pour des communications unifiées



# Version 7.0 du système



# Mettre l'accent sur les priorités des clients

Pour permettre aux personnes dans le  
Human Network  
de collaborer efficacement et élégamment  
tout le temps, partout et avec tous

**Systemes  
ouverts**

**Expérience  
utilisateur**

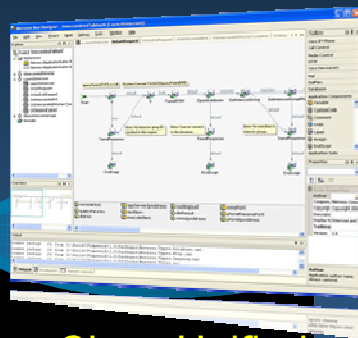
**Amélioration  
du coût total  
de  
possession  
(TCO)**

# Exploitation du potentiel des systèmes ouverts



# Permettre l'innovation et la transformation

Sur site



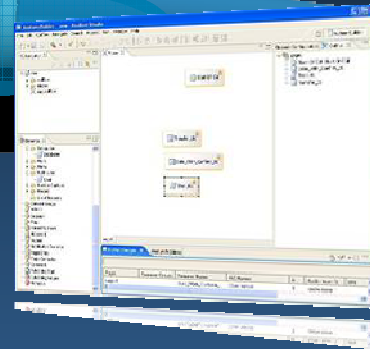
Cisco Unified  
Application  
Environment

Sur demande



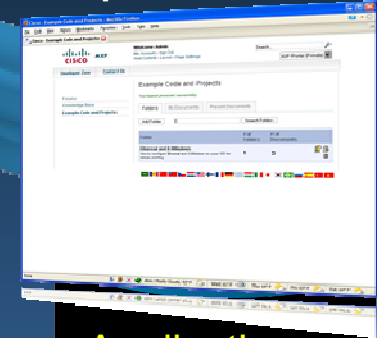
WebEx Connect

Centre d'appels



Portail vocal client

Agence/bureau à  
capacité réseau

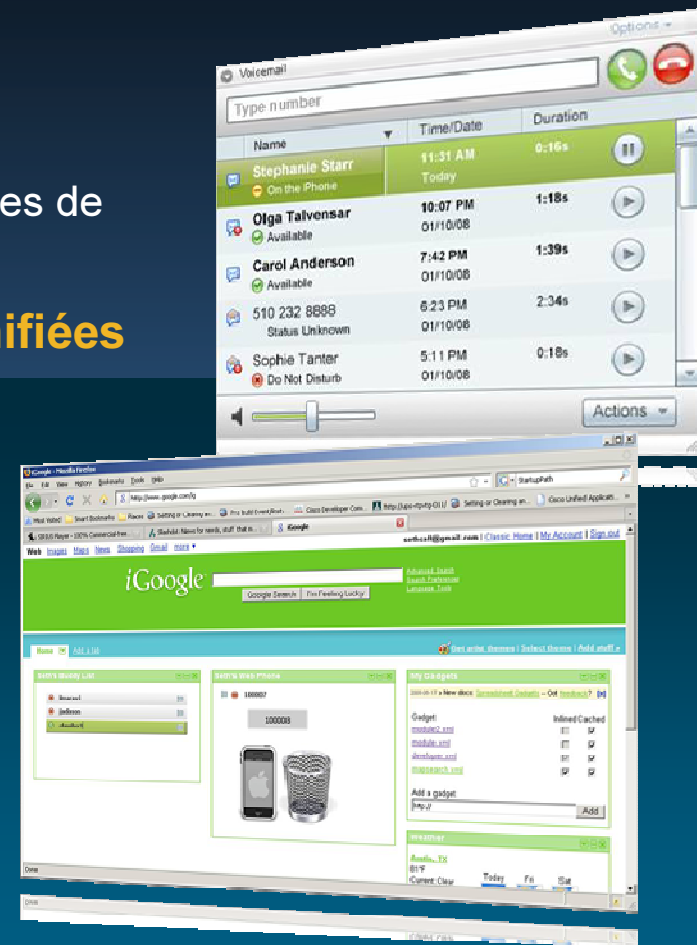


Application  
eXtension  
Platform

# Permettre la transformation de l'entreprise

## Cisco Unified Application Environment version 2.5

- **Architecture ouverte**
  - Technologie centrale open source
  - Prise en charge d'une variété d'outils et langages de développeurs
- **Intégration facile des communications unifiées dans les applications Web 2.0**
- **Nouveaux modules d'extension des communications unifiées**
  - Cisco Unity, Cisco Unity Connection
- **Riche portefeuille d'applications prêtes à l'emploi**
  - Radianta, Gold Systems, McKesson, Workbrain, Litescape, ...

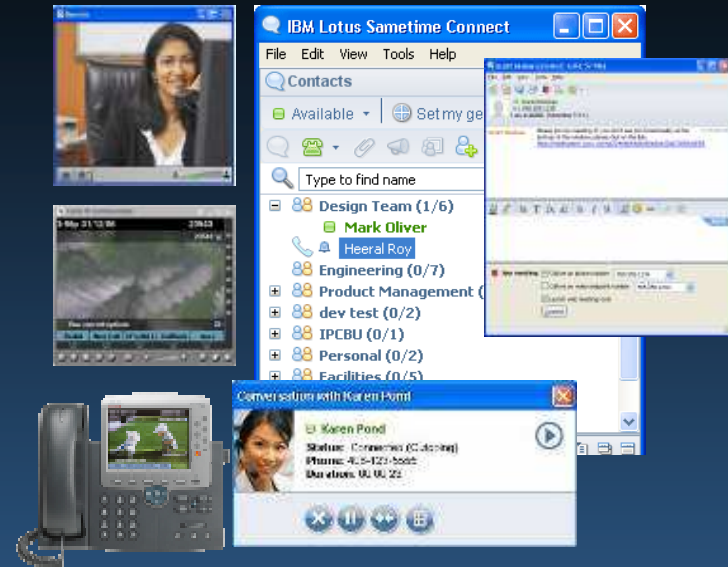


# Assurer la protection des investissements et renforcer la collaboration avec IBM et Microsoft

## Permettre les communications unifiées pour Sametime et MOC

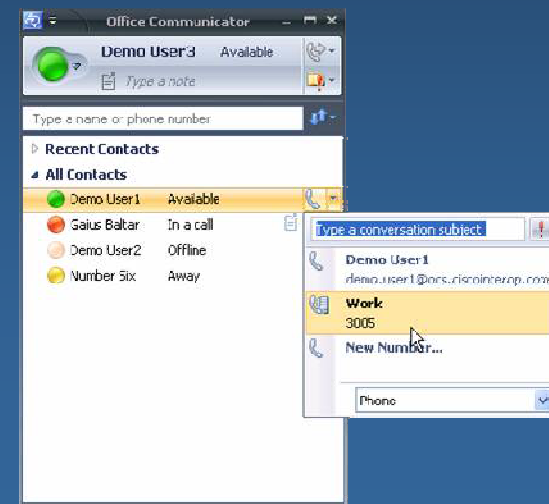
### ■ IBM - Nouveaux modules d'extension pour Lotus Sametime

- Contrôle des téléphones et téléphones logiciels audio/vidéo de Cisco
- Perception de présence au téléphone
- « Click-to-conference » : voix, web et vidéo
- Ajout de vidéo intégrée dans Sametime



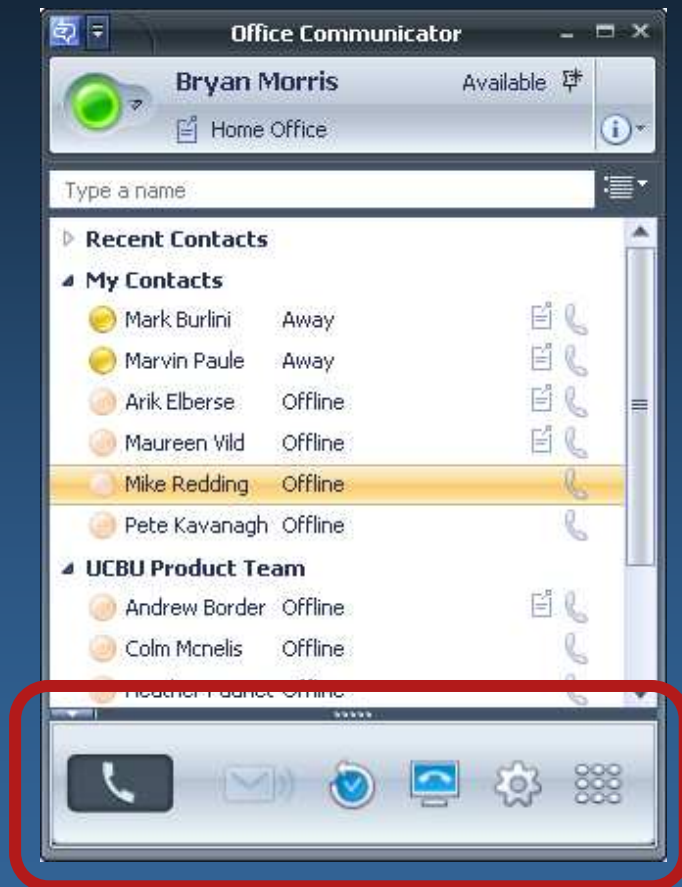
### ■ Microsoft

- Sonnerie simultanée : les appels Unified Communications Manager sonnent simultanément sur le client MOC
- Fédération interentreprises (B2B) entre MOC et Cisco Unified Personal Communicator
- Unified Mobile Communicator sur Windows Mobile
- Click-to-Call à partir d'Office, IE, Outlook, SharePoint
- Ajout de vidéo intégrée dans MOC



# Cisco UC Integration™ for Microsoft Office Communicator

## The Communication Pane



- Users generally interact with CUCIMOC via the Communications Pane
- Users initiate calls by dragging contacts from the contact list to call icon
- Users can also right click a contact to make a call

**Communications  
Pane**

# Expérience homogène au bureau comme en déplacement

## Cisco Unified Mobile Communicator 7.0

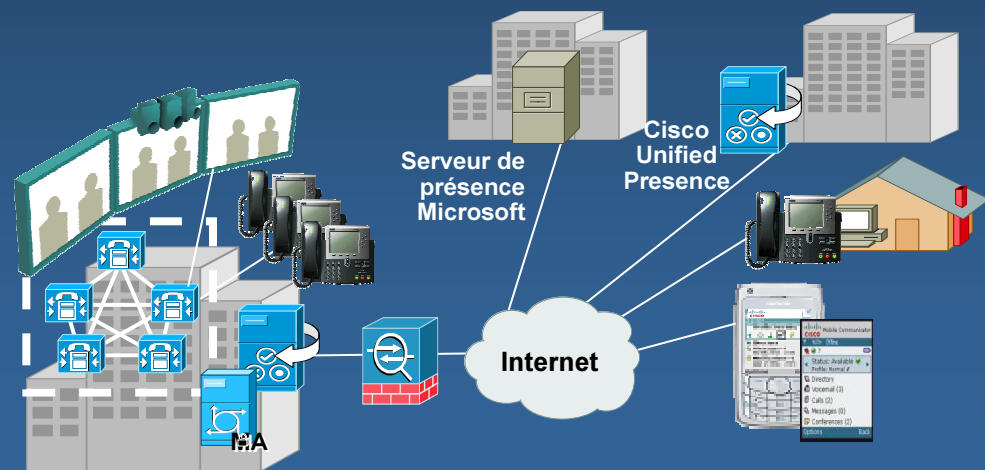
- **Prise en charge étendue du système d'exploitation pour plateforme mobile et du téléphone intelligent**
- **Etats de présence mobile avec Cisco Unified Presence**
- **Numérotation via Office**
- **Activation/désactivation de Single Number Reach (SNR)**
- **Messagerie vocale visuelle**
  - Messagerie sécurisée Cisco Unity, Connexion Cisco Unity
- **Cisco ASA en tant que serveur mandataire**



# Déploiement simplifié et sécurisé des téléphones distants, clients et architectures de présence

Le serveur Adaptive Security Appliance (ASA) 8.0(4) fournit une architecture de prise en charge unique pour simplifier et sécuriser le déploiement des architectures de présence, clients et téléphones distants

- Sécurise les communications entre les serveurs de présence Microsoft et Cisco pour une collaboration efficace entre les organisations
- Simplifie et sécurise le déploiement des téléphones IP distants et des téléphones logiciels sans équipements RPV supplémentaires
- Sécurise le trafic entre le logiciel Cisco Unified Mobile Communicator et le serveur Cisco Unified Mobility Advantage
- Les nouvelles signatures IPS inspectent le trafic entrant pour stopper les attaques connues contre les serveurs d'application et le contrôle d'appels UC

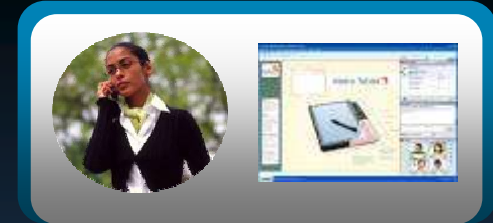


# Améliorer l'expérience utilisateur



# Associer le meilleur de la visioconférence sur site et à la demande

La conférence vocale Unified MeetingPlace avec WebEx web réduit les coûts et améliore la productivité



- Participation et configuration intégrées
  - Interfaces MeetingPlace ou WebEx
  - Point d'accès unique pour l'ensemble de la collaboration vocale et Web
- Ouverture de session unique à travers les solutions
  - Point de gestion utilisateur unique pour Unified MeetingPlace et WebEx
- Expérience intégrée
  - A partir de l'interface utilisateur Web de WebEx
  - Contrôle de la voix (par ex. appel sortant, silencieux)
  - Enregistrement web vocal

☒ Make this a MeetingPlace meeting.  
☐ Use my Reservationless ID (9023803)

---

 **Date:** Tuesday, January 15, 2008 10 AM [Check Availability](#)  
**Duration:** 30 Minute(s)  
**Frequency:** Once  
**# of Occurrences:** 1  
**Meeting Name:**

---

 **Meeting ID:**   
**Web conference provider:**   
**Meeting:**

Join Teleconference

 Please enter the phone number at which you want to receive a call back.

Select a phone:

Number:

☒ Remember phone number on this computer  
[Clear phone numbers](#)

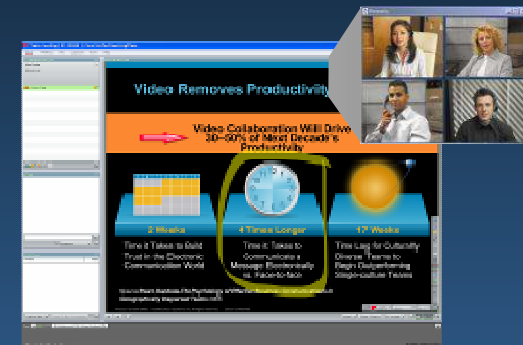
# Cisco Unified MeetingPlace 7.0

Améliorer la productivité et diminuer les déplacements et les coûts avec une collaboration multimédia riche



## ■ Expérience exceptionnelle

- Participation et configuration simples à partir de nombreuses applications et équipements pour ajouter la collaboration aux processus d'entreprises
- Vidéo avancée : bureau à Telepresence
- Collaboration Web : options sur site et WebEx



## ■ Solution sur site flexible

- Nouvelle architecture et nouveau serveur multimédia vidéo et voix unifiées : plus évolutif, coût total de possession plus faible
- Fonction vocale sur site pour WebEx
- Rentable et sécurisée



# Cisco Unified Videoconferencing 5.6

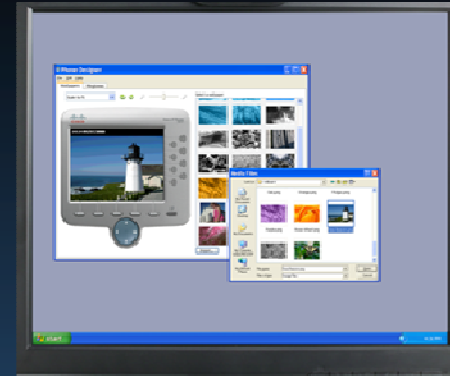
## Infrastructure vidéo complète pour les communications unifiées de Cisco

- Collaboration améliorée avec les communications visuelles
- Du bureau à la téléprésence via la haute définition
  - Basée sur les normes pour une interopérabilité étendue
  - Visiophonie à plusieurs
  - Interopérabilité vidéo pour Cisco TelePresence
- Solution modulaire, distribuée et intelligente
- Unified Videoconferencing 5.6
  - Ajout de vidéo intégrée à MOC et Sametime : affiche la vidéo à partir des points d'extrémité traditionnels et de la technologie TelePresence
  - Enregistrement vidéo

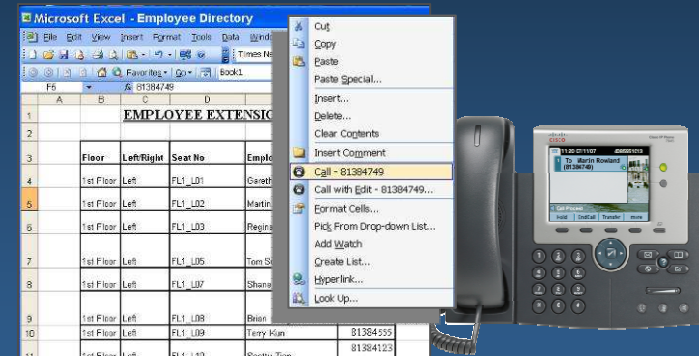


# Améliorer l'expérience utilisateur dans chaque espace de travail avec les widgets de communications unifiées

- Personnalisation des communications d'entreprise avec l'application Phone Designer



- Rationalisation des communications d'entreprise avec l'application d'appel immédiat Click-to-Call



- Riche expérience de messagerie sur le téléphone Cisco Unified IP Phone avec application Visual Voicemail



# Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0

**Plus rapide** et expérience de l'appelant plus intuitive

**Plus riches** interactions immersives de l'appelant

- **Libre-service vocal**
- **Environnement de développement intégré graphique intuitif**
- **Nouvelles fonctionnalités vidéo :**
  - Menus de vidéos en libre-service
  - Mise en file d'attente des vidéos
  - Agent vidéo (interface utilisateur vidéo de l'agent affichée à droite)
- **Prend en charge la vidéo mobile 3G et les kiosques vidéo**
- **Améliorations essentielles de l'expérience utilisateur**
  - La vidéo offre une activité de démonstration
  - Donne un visage humain au centre d'appels
  - Permet d'offrir des services dans des environnements bruyants et pour les sourds et malentendants



# Transformer le processus d'entreprise avec Expert Advisor

**Solution Cisco  
Unified Contact  
Center Enterprise**

**Serveur Cisco  
Unified Presence**



- Offre un service à la clientèle plus rapide, plus efficace et plus soigné
- Les techniciens disposant de Presence deviennent des conseillers-experts
- Permet la résolution dès le premier appel → meilleurs niveaux de service
- Facile à déployer et à utiliser
- Flexible : déploiement avec ou sans le centre d'appels

# Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted 7.5

- **Générer des expériences centrées clients exclusives**

- Permet aux entreprises et aux fournisseurs de services de proposer un service à la clientèle efficace et soigné

- **Améliorer la résolution dès le premier appel**

- Trouver des experts rapidement et facilement pour aider les agents lorsque les questions vont au-delà de leurs compétences : résolution au premier appel

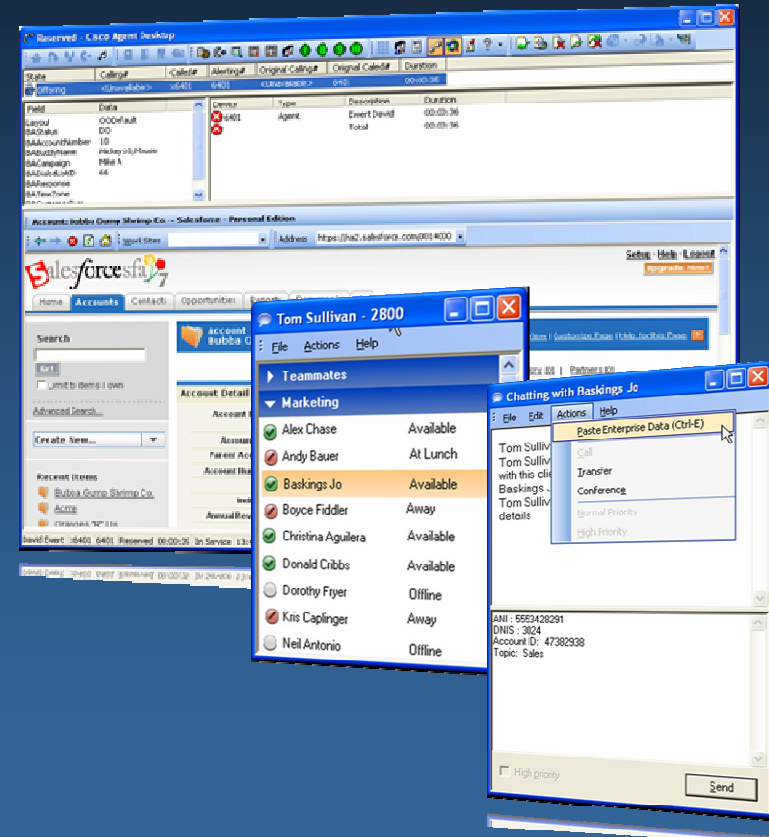
- **Plus efficace et soigné**

- Réduit le coût total de possession (TCO) grâce à des meilleures performances et à une évolutivité supérieure
- Nouvelles options avancées de reporting
- Interactions vidéo riches avec les clients



# Cisco Unified Contact Center Express 7.0

- **Générer des expériences centrées clients exclusives**
  - Offre des solutions rentables, faciles à gérer et à déployer pour PME, succursales et départements d'entreprises
- **Nouvelles fonctions : meilleur service à la clientèle**
  - Cisco Agent Desktop avec capacité Presence
  - Courriel de base pour les agents
  - Améliorations d'Unified Workforce Optimization
  - Nouvelles fonctions de gestion de la qualité
  - Cisco Agent Desktop Browser Edition
  - Rapports d'historiques améliorés



# Cisco Unified Intelligence Suite 7.5

- **Une vue de l'entreprise pour le reporting du centre d'appels**

- Plateforme de reporting ouverte et haute technologie offrant une vue à 360° exclusive de l'entreprise

- **Des données immédiatement disponibles**

- Tableaux de bord historiques/en temps réel et rapports ad-hoc
- Distribution d'informations personnalisées
- Intègre les données relatives au centre d'appels à l'entreprise

- **Ouvert et sécurisé**

- Les normes ouvertes permettent une intégration souple dans l'environnement existant
- Sécurité à niveaux multiples avec capacités de gestion des rôles et permissions



## Coût total de possession amélioré



# Cisco Unified Communications Manager 7.0

- **Améliorations des performances et de la convivialité pour optimiser la maintenance et l'administration**

- Environnement de déploiement sur serveur monofonctionnel
- Améliorations aux lignes de jonction et lignes SIP
- Options de sécurité renforcées avec des points TRP (points de relais fiables)

- **Poursuite du développement d'une base importante de fonctionnalités destinées aux utilisateurs finals**

- Assurer des communications efficaces avec : les améliorations de Prise d'appels sélective (Directed Call Pickup) et Ne pas déranger (Do Not Disturb)
- Améliorations des communications unifiées mobiles pour une expérience utilisateur homogène au bureau comme en déplacement

**Règles selon l'heure** : règles d'extension d'appel et de blocage d'appel définies par l'utilisateur ou l'administrateur selon l'heure du jour



# Cisco Unified Communications Manager Appliance

- **Optimisation du déploiement pour les communications en temps réel**
  - Solution prête à l'emploi complète
  - Complexité réduite
  - Facile à installer et à mettre à niveau
  - Sécurité et résilience renforcées
- **Améliore la vitesse de commercialisation des fonctionnalités**



# Cisco Unified Communications Manager Business Edition 7.0

- **Renforcement de la flexibilité de migration :**
  - Serveur 7828 remanié pour le passage à Cisco Unified Communication Manager
- **Extensibilité améliorée**
  - Capacité de site augmentée à 20 sites Unified SRST Cisco
- **Nouveau modèle de déploiement :** Acheminement à Unified CM, Unified CM Business Edition ou Unified CM Express
- **Accès facile aux applications :** Capacité de développement via une intégration avec Cisco Unified Application Environment et les applications disponibles horizontales/verticales tierces prêtes à l'emploi
- **Mise à niveau pour une prise en charge des versions 7.0 d'Unified Communications Manager et Unity Connection**
- **Couverture accrue des partenaires de distribution grâce au nouveau programme revendeur « Cisco Authorized Business Edition Reseller Program »**



# Cisco Unified Presence et Cisco Unified Personal Communicator 7.0

## Prise en charge basée sur les normes pour Rich Presence

- **Fiabilité, redondance et extensibilité améliorées**
  - Mise en clusters multi-nœuds avec possibilité de prise en charge de 30 000 utilisateurs
- **Capacités de présence étendues via des applications tierces**
  - Fédération B2B avec les serveurs Live Communications et Office Communications Server Microsoft
  - Nouvelles interfaces API pour l'intégration de présence avec les applications Web et d'entreprise
- **Intégré étroitement à Cisco Unified Communications pour fournir des communications compatibles Rich Presence**
  - Prise en charge de messagerie sécurisée avec Cisco Unity, Cisco Unity Connection et Cisco Unified Personal Communicator
  - Etat Do Not Disturb (DND) synchronisé avec le téléphone Unified IP Phone et Cisco Unified Personal Communicator



# Cisco Unified Presence – Unified Communication Mode

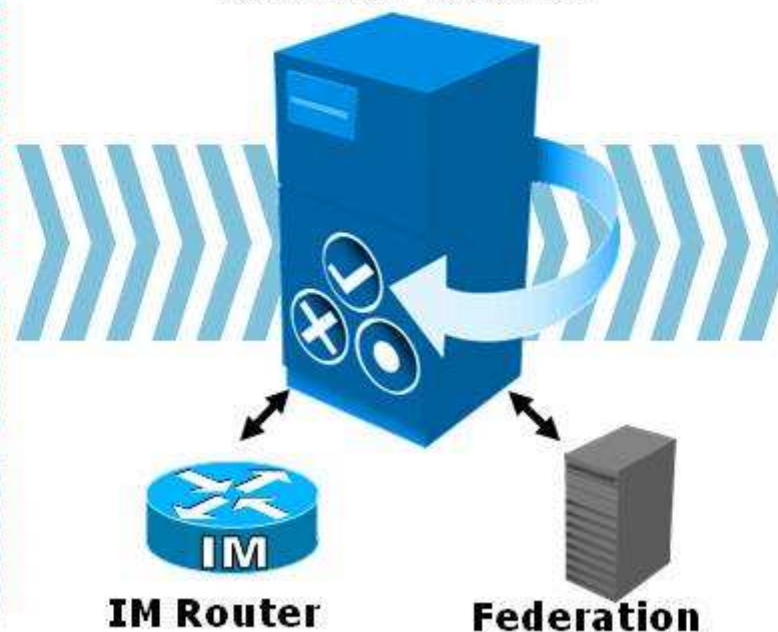
## Presence Sources



## Presentity Data Store



## Derived Presence



## Presence Consumers

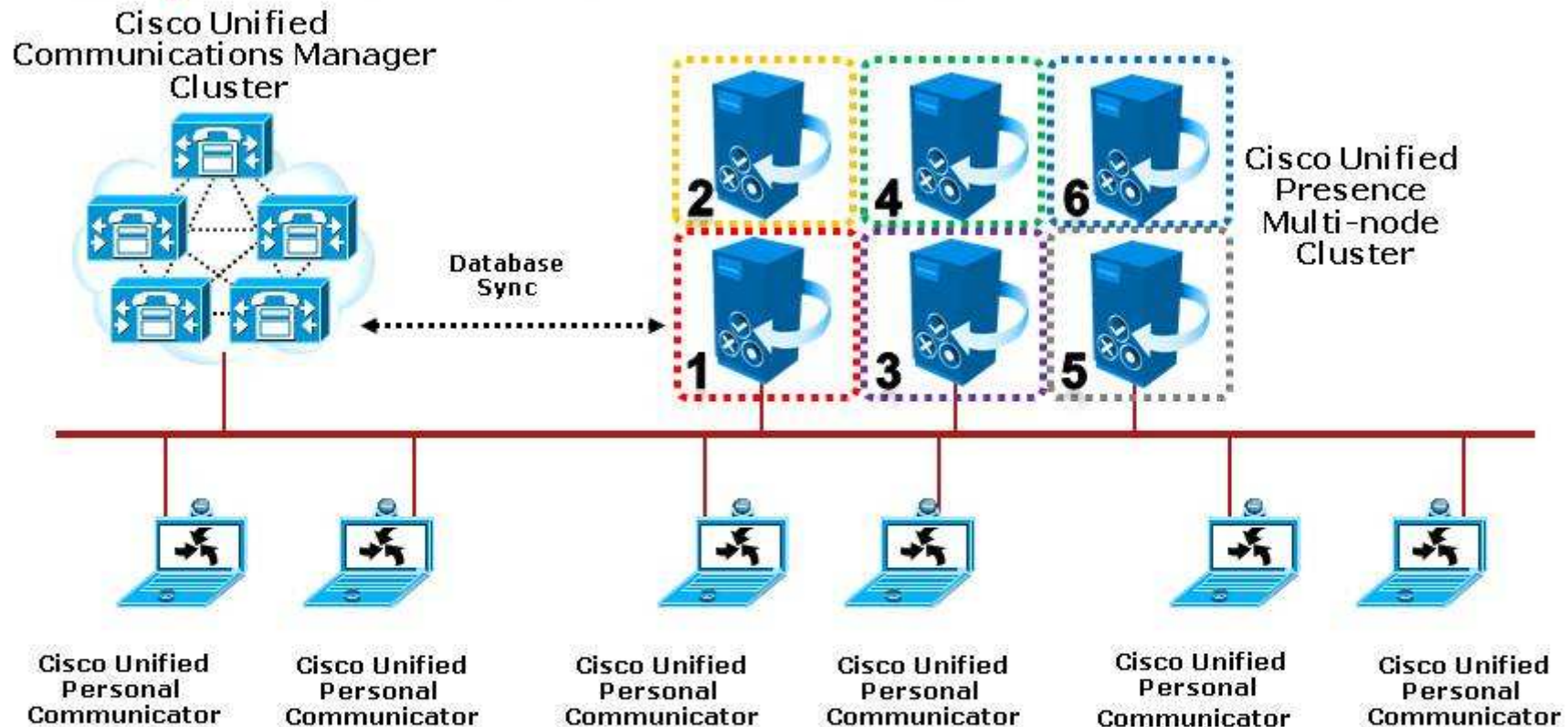


**Publish (Subscribe)**

**Subscribe/Notify**

# How do we build a Presence Solution

## Example 1 : Multi-Node Cluster



**This example deployment would support up to 30,000 Users.**

**6 x Sub-Clusters (5000 users per Server)**

# Messagerie unifiée et vocale de Cisco

## Réduire les coûts tout en maximisant la productivité

### ■ Cisco Unity 7.0 :

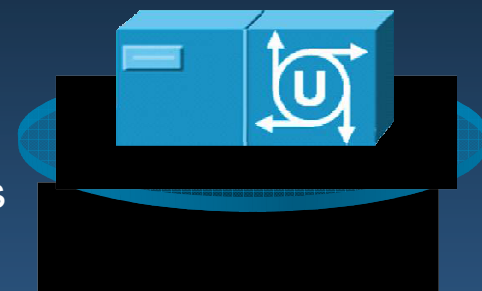
- Nouvelle extensibilité : systèmes à 200 ports, 15 000 utilisateurs individuels
- Adressage amélioré de l'interface utilisateur de téléphonie (Telephony User Interface, TUI)
- Reconnaissance automatisée des extensions alternatives

### ■ Cisco Unity Connection 7.0 :

- Extensibilité améliorée : 10 000 utilisateurs et 144 ports sur un serveur unique
- Groupage actif-actif de 2 serveurs pour la redondance
- Jusqu'à 50 000 utilisateurs sur un seul réseau de messagerie

### ■ Cisco Unity Express 7.0 :

- Capacité de messagerie vocale centralisée, accueil automatique et gestion pour 10 sites Cisco Unified CME
- Fonctions d'authentification, d'autorisation et d'audit
- Synchronisation de mot de passe entre Cisco Unified CME et Unity Express



# Faire évoluer son système



# Six bonnes raisons pour se maintenir à jour

1. Augmenter la productivité
2. Réduire la complexité IT
3. Accéder à un ensemble plus large de possibilités d'application
4. Pousser l'innovation
5. Gérer les services, la migration et la protection des investissements
6. Financement spécial de Cisco Capital pour bénéficier immédiatement de ces solutions



# Comment se maintenir à jour

- **Octroi de licences Cisco Unified Workspace Licensing**
  - Tirer pleinement parti des communications unifiées tout en maximisant le coût total de possession
- **Abonnement au logiciel Cisco Unified Communications**
  - Se maintenir à jour et rester compétitif et rentable avec les nouveaux logiciels et fonctionnalités
- **Dynamique de migration**
  - Abandonner l'ancien matériel pour une solution Cisco Unified Communications
- **Financement avec l'offre Cisco Capital**
  - Une migration et des options de mise à jour souples qui protègent de l'obsolescence et permettent des modifications au fur et à mesure des besoins



# Octroi de licences Cisco Unified Workspace Licensing

Le moyen le plus simple d'acheter des applications de communications unifiées

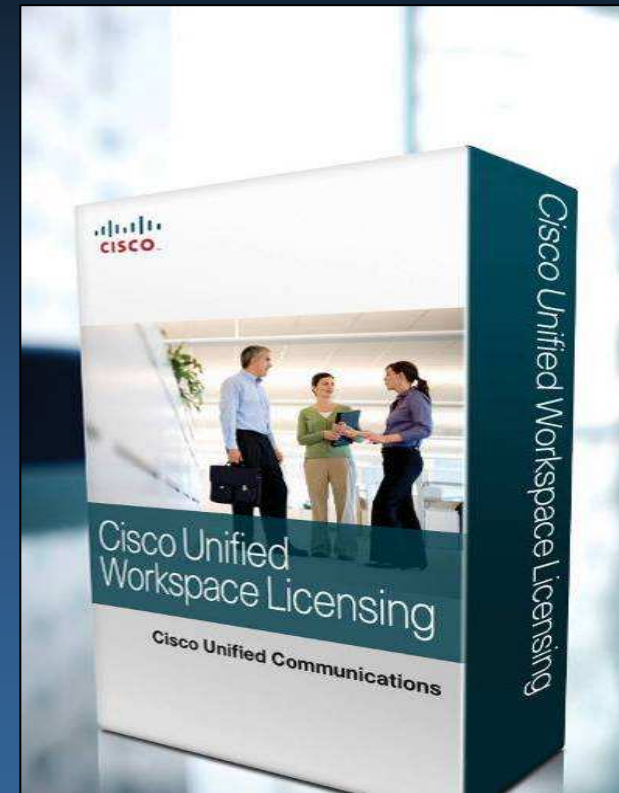
*« ...les applications sont proposées sous la forme d'un logiciel prêt à l'emploi, avec des coûts prévisibles et un calendrier de mise à jour, et le programme d'assurance sur le logiciel permet aux responsables IT de gérer leurs portefeuilles IT avec plus de sérénité » - IDC*

## Solution

- Associe mises à jour, service, obtention de licences de logiciel de serveur et de client de communications unifiées
- Disponible en trois versions : Business, Standard et Professional Editions
- Comprend : contrôle des appels, messagerie unifiée, mobilité, centre d'appels, présence, téléconférence audio, vidéo et Web, et assistance pour les équipements d'espaces publics

## Avantages

- **Souplesse** pour répondre à vos besoins professionnels
- **Rentabilité** pour proposer des communications unifiées à chaque utilisateur
- Nouvelles possibilités pour **se maintenir à jour**



# What is Cisco Unified Workspace Licensing

| Functionality                     | Included in the Cisco Unified Workspace Licensing                                                       |                                                                                       |                                                                                       |                                                                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Video Conferencing                | Cisco Unified MeetingPlace Express (25 CUWL=1 Port)                                                     |                                                                                       |                                                                                       |    |
| Web Conferencing                  | Cisco Unified MeetingPlace/MeetingPlace Express Port (25 CUWL=1 Port)                                   |                                                                                       |                                                                                       |    |
| Audio Conferencing                | Cisco Unified MeetingPlace/MeetingPlace Express Port (25 CUWL=1 Port)                                   |                                                                                       |                                                                                       |    |
| Contact Center                    | Unified Contact Center Express (25 CUWL = 1 Std Agent)                                                  |                                                                                       |                                                                                       |    |
| Mobile Phone Client               | Cisco Unified Mobile Communicator Client                                                                |                                                                                       |                                                                                       |    |
| Presence                          | Cisco Unified Presence Profile                                                                          |    |    |    |
| Mobility (with Sim Ring services) | Cisco Unified Mobility Profile                                                                          |  |  |  |
| Soft Client                       | Cisco Unified Personal Communicator or Cisco Unified IP Communicator with Cisco Unified Video Advantage |  | IPC                                                                                   |  |
| Messaging                         | Cisco Unity or Cisco Unity Connection                                                                   | Unity Connection                                                                      |                                                                                       |  |
| Phone/Call Control                | License for One or Unlimited Cisco IP Phones per User                                                   | One                                                                                   | One                                                                                   | One Unlimited                                                                         |

 Business Edition
  Entry Edition
  Standard Edition
  Professional Edition

# Abonnement au logiciel de communications unifiées de Cisco (Unified Communications Software Subscription, UCSS)

**Augmentez votre retour sur investissement et la valeur de votre solution de communications unifiées de Cisco grâce à une approche économique d'évolution vers les nouvelles versions des applications et solutions Cisco**

- Conservez un avantage concurrentiel en ayant un accès immédiat aux dernières fonctionnalités et capacités logicielles
- Profitez d'une baisse des frais généraux grâce aux rabais pluriannuels et à la couverture à terme
- PREDISEZ et PLANIFIEZ les budgets de communications IP sur plusieurs années et/ou budgétisez une seule fois au lieu de réinvestir à chaque fois qu'une mise à niveau est nécessaire
- L'offre complète les services Cisco® Unified Communications Operate Services (Essential et Select) pour offrir des services sur la totalité du cycle de vie
- Simple et commode à administrer : tarification par utilisateur via Cisco Unified Workspace Licensing



# WHY CISCO ??

- Pioneers (when the rest was not even aware of the trend)
- Local Installed base
- More than 10 years of local experience
- Cisco and partners have done the most complex projects in Emerging Market
- Market leader (only company appearing in the upper right on every Gartner quadrant)
- Unparallel R+D

# On a l'expérience pour vous assister

20 000 000

15 000 000

10 000 000

5 000 000

## ■ Install base

- 100,000+ Cisco Unified Communication clients

## ■ Telephony , and application

- 23 M+ Cisco Unified IP phones
- 15 M+ Cisco Unity seats (Messaging)
- 1.5 M+ Cisco Unified Contact Center agents
- 300 K+ Cisco Unified MeetingPlace licenses
- 1 M+ de Licenses CUWL

## ■ the biggest install base

- 100 K+ Cisco Unified Communications Manager
- 140 K+ Cisco Unified Communications Manager Express & G
- 50 M+ VoIP gateway ports
- 



Q100

Q300

Q101

Q301

Q102

Q302

Q103

Q303

Q104

Q304

Q105

Q305

Q106

Q306

Q107

Q307

Q108

Q308

