



## Cisco Unified Business Attendant Console

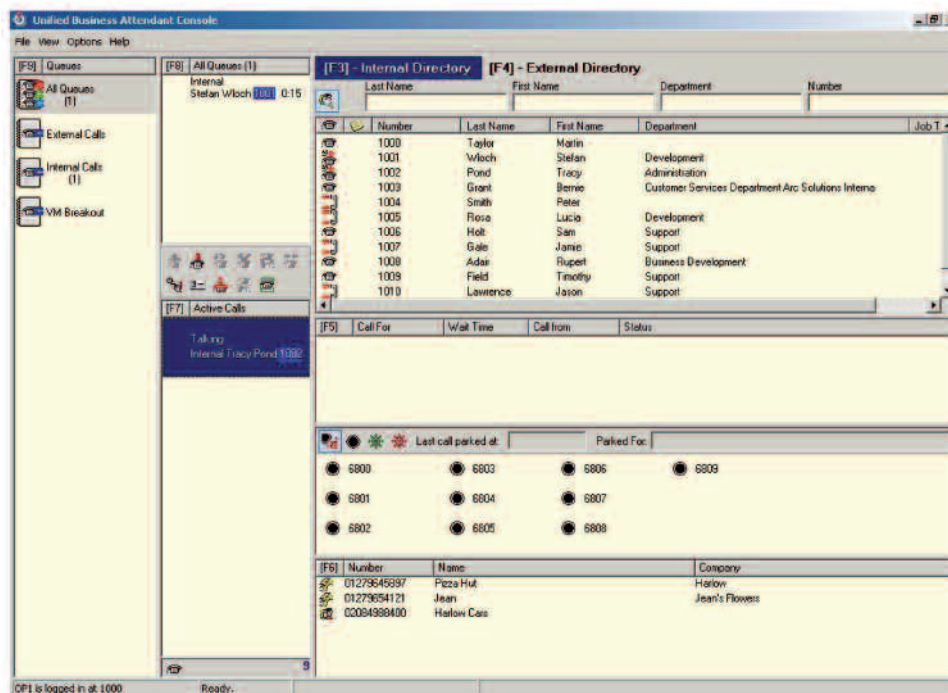
Cisco Unified Communications est un système étendu de communications IP, d'applications et de produits voix, vidéo, données et mobilité. Il rend les communications plus efficaces, plus sécurisées et plus personnelles, ayant un impact direct sur le volume des ventes et sur la rentabilité. Il favorise le rapprochement des individus en introduisant un nouveau mode de communication grâce auquel votre entreprise est mobile, la sécurité est garantie en tout point et les informations sont toujours disponibles. Cisco Unified Communications fait partie d'une solution intégrée qui inclut des produits d'infrastructure réseau, de sécurité, de mobilité et de gestion de réseau, des prestations disponibles tout au long du cycle de vie du produit, des options souples de déploiement et de gestion externalisée, des produits de financement pour utilisateur final et partenaire, et des applications tierces parti de communication.

### Description du produit

L'application Cisco Unified Business Attendant Console est une console de standardiste spécialement conçue pour les clients de plus en plus nombreux de Cisco Unified Communications Manager disposant d'un maximum de 500 téléphones IP. Associée à un téléphone IP Cisco Unified, cette application permet à l'opérateur d'une console de standardiste d'accepter rapidement des appels entrants et de les diriger vers des utilisateurs d'entreprise. Cisco Unified Business Attendant Console offre un ensemble étendu de fonctionnalités, notamment un moteur de mise en file d'attente d'appels, un état d'occupation et des possibilités d'interrogation de répertoire, qui sont intégrées dans le répertoire de Cisco Unified Communications Manager. Cisco Unified Business Attendant Console peut prendre en charge jusqu'à deux opérateurs (clients) par cluster de Cisco Unified Communications Manager.

L'application Cisco Unified Business Attendant Console peut être installée sur un serveur matériel dédié ou peut être chargée sur un PC de bureau. Un utilitaire d'installation Web guide les utilisateurs dans la configuration du serveur d'applications exécutant Cisco Unified Communications Manager. Le logiciel client Cisco Unified Business Attendant Console est chargé sur l'ordinateur de chaque opérateur.

Figure 1. Cisco Unified Business Attendant Console



## Fonctionnalités et avantages

L'application Cisco Unified Business Attendant Console utilise un puissant moteur de file d'attente pour diriger les appels vers l'opérateur et fournit à ce dernier plusieurs fonctions de surveillance garantissant l'efficacité du traitement des appels entrants. L'application fournit trois files d'attente d'appels avec gestion des priorités. Par exemple, la fonctionnalité de mise en file d'attente de Cisco Unified Business Attendant Console permet à un client de Cisco Unified Communications Manager d'établir une file d'attente des ventes, une file d'attente des services et une file d'attente d'activités générales. Les appels concernant la partie ventes pourraient ainsi être prioritaires et recevoir une réponse en premier, avant les appels de service et d'activités générales.

Cisco Unified Business Attendant Console fournit quatre options d'interrogation de répertoire qui permettent à l'opérateur de trouver rapidement des destinations d'appel et de diriger efficacement les appels. Ces options de recherche incluent le nom, prénom, le département, et le poste.

Une fois que l'opérateur a identifié la personne cible, les numéros de téléphone IP Cisco Unified et de téléphone mobile peuvent être répertoriés dans l'application. Comme Cisco Unified Business Attendant Console est intégré à Cisco Unified Communications Manager, l'opérateur peut voir l'état d'occupation des téléphones IP Cisco Unified, ce qui permet d'optimiser le transfert de l'appel en sélectionnant soit directement le poste, la messagerie vocale ou bien toute autre destination.

Tableau 1. Fonctionnalités et avantages

Fonctionnalité	Description et avantage
<b>Fonctionnalités de file d'attente</b>	
<b>Prise en charge de trois files d'attente avec gestion des priorités</b>	Des noms de files d'attente peuvent être configurés en fonction des besoins du client, et les appels d'une file d'attente peuvent être déclarés prioritaires et recevoir une réponse avant les autres files d'attente. Par exemple, un client de Cisco Unified Communications Manager pourrait ainsi avoir une file d'attente des ventes, une file d'attente des services et une file d'attente d'activités générales. Les appels de ventes pourraient être prioritaires et recevoir une réponse en premier, avant les appels de service et d'activités générales.
<b>Vues de la file d'attente pour l'opérateur</b>	L'opérateur peut afficher tous les appels d'une file d'attente ou tous les appels des trois files d'attente. S'il constate la présence de nombreux appels dans la file d'attente, l'opérateur peut en déduire qu'il doit traiter les appels plus rapidement. S'il y a peu d'appels dans la file d'attente, l'opérateur peut passer plus de temps avec chaque appelant et offrir ainsi un meilleur niveau de service client.
<b>Options de débordement</b>	Les fonctions de débordement de l'opérateur et de débordement de la file d'attente sont prises en charge pour améliorer le traitement des appels entrants.
<b>Fonctionnalités de répertoire</b>	
<b>Prise en charge d'un nombre maximum de 500 utilisateurs de téléphone IP</b>	Les opérateurs peuvent répondre aux appels et afficher l'état d'occupation pour un maximum de 500 utilisateurs de téléphone IP. Les numéros de téléphone IP Cisco Unified et de téléphone portable peuvent être répertoriés.
<b>Intégration du répertoire</b>	L'application Cisco Unified Business Attendant Console dérive son répertoire du répertoire de Cisco Unified Communications Manager. L'application inclut un utilitaire pour maintenir la synchronisation avec le répertoire de Cisco Unified Communications Manager.
<b>Options de recherche</b>	Quatre options d'interrogation de répertoire sont fournies. Celles-ci permettent à l'opérateur de trouver rapidement des destinations d'appel et de diriger efficacement les appels. Les options de recherche incluent le nom, prénom, la division et le poste.
<b>Fonctionnalités téléphoniques</b>	
<b>Inversion de transfert (Rappel d'appel)</b>	Cette fonction permet à un appel transféré de revenir à l'opérateur afin d'obtenir une réponse et d'être transféré vers une nouvelle destination.
<b>Mise en garde d'appel</b>	Avec la fonction Mise en garde, un appelant peut être mis en attente pendant que l'opérateur annonce la présence d'un appel en attente pour une personne ou un groupe particulier. N'importe quel téléphone peut répondre à l'appel moyennant un code d'accès. La mise en garde dirigée et la mise en garde non dirigée sont toutes deux prises en charge.
<b>Rappel en cas de mise en garde</b>	Si aucune réponse n'est obtenue, cette fonction permet à un appel mis en garde de revenir à l'opérateur afin de pouvoir être transféré vers une autre destination.
<b>Basculement d'appels</b>	Permet à l'opérateur de basculer entre des appelants.
<b>Conférence</b>	Permet à l'opérateur d'établir un appel de conférence à trois.
<b>Commutation en mode d'urgence</b>	Cette fonction permet d'effectuer une commutation manuelle dans l'application afin de rediriger tous les appels vers une destination d'urgence. Cette fonction pourrait, par exemple, servir à signaler aux appelants une urgence, comme une tempête de neige, et la fermeture de l'entreprise jusqu'à nouvel ordre.
<b>Service en mode nuit</b>	Une commutation planifiée (heure/jour) ou manuelle peut être utilisée pour activer le service mode nuit. Cette fonction peut servir à alerter les utilisateurs qu'ils sont en dehors des heures ouvrables et que l'entreprise est fermée.
<b>Accessibilité</b>	Destinés aux malvoyants, le texte agrandi et les lecteurs d'écran JAWS sont pris en charge.
<b>Localisation</b>	Anglais, français, allemand, italien, portugais et espagnol

## Caractéristiques du produit

Tableau 2. Compatibilité avec Cisco Unified

<b>Cisco Unified Business Attendant Console is supported on the following Cisco Unified Communications Manager releases.</b>	
<b>Cisco Unified Communications Manager compatibility</b>	Cisco Unified Business Attendant Console is supported on Cisco Unified Communications Manager 4.3, 5.1 and 6.0. Cisco Unified Communications Manager Express is not supported.

Tableau 3. Configuration requise du serveur

Configuration matérielle requise du serveur
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentium IV 1 GHz ou plus puissant</li> <li>• Mémoire vive de 1 Go</li> <li>• Disque dur de 80 Go</li> <li>• Carte 100/1000 N/w</li> <li>• Carte d'affichage SVGA (1024x768) avec les pilotes appropriés</li> <li>• Carte son</li> <li>• Windows 2000 Server avec SP2 avec des paramètres régionaux Windows anglais</li> </ul>

L'application Cisco Unified Business Attendant Console peut être installée sur un serveur matériel dédié ou peut être chargée sur un PC de bureau. Pour les installations stratégiques, un serveur matériel dédié est recommandé car l'arrêt du serveur PC entraîne la perte de connectivité entre Cisco Unified Business Attendant Console et Cisco Unified Communications Manager.

Tableau 4. Configuration requise du client

Configuration matérielle requise du client
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentium II / III 700MHz</li> <li>• Mémoire vive de 512 Mo</li> <li>• 3 Go disponible sur le disque dur</li> <li>• Carte 100 N/w</li> <li>• Carte d'affichage SVGA (1024x768) avec les pilotes appropriés</li> <li>• Carte son</li> <li>• Windows 2000 Professionnel avec SP2 ou Windows XP avec SP2</li> </ul>

Le client d'opérateur pour l'application Cisco Unified Business Attendant Console nécessite la configuration PC suivante. Le logiciel client de Cisco Unified Business Attendant Console peut être installé sur de nombreux PC, mais seuls deux d'entre eux peuvent être actifs et communiquer avec le serveur au même instant (deux licences client doivent être achetées).

## Références pour commande

L'application Cisco Unified Business Attendant Console se commande sur la base d'un client d'opérateur. Chaque cluster de Cisco Unified Communications Manager peut prendre en charge jusqu'à deux clients d'opérateur. À la commande, le premier client inclut la licence logicielle du serveur Cisco Unified Business Attendant Console. Après la commande, le logiciel Cisco Unified Business Attendant Console et les clés de licence sont fournis par le site Cisco Software Center.

L'application Cisco Unified Business Attendant Console peut être installée sur un serveur matériel dédié ou peut être chargée sur un PC de bureau. Pour les installations stratégiques, un serveur matériel dédié est recommandé car l'arrêt du serveur PC entraîne la perte de connectivité entre Cisco Unified Business Attendant Console et Cisco Unified Communications Manager.

Tableau 5. Références pour commande

Nom du produit	Référence
Cisco Unified Business Attendant Console	CUB-ATT-CON

## Services et support de la plate-forme Cisco Unified Communications

S'appuyant sur l'approche Lifecycle Services de Cisco, Cisco et ses partenaires proposent une large gamme de services tout au long du cycle de vie de votre système Cisco Unified Communications. Ces services sont le fruit de méthodologies éprouvées qui facilitent le déploiement, l'exploitation et l'optimisation des solutions de communication IP. Nos services de planification et de conception préalables, par exemple, vous aident à déployer votre système dans des délais très réduits et à minimiser l'indisponibilité du réseau pendant l'installation. Nos services d'exploitation et l'assistance assurée par nos techniciens spécialisés diminuent les risques d'interruption des communications. Parallèlement, nos services d'optimisation améliorent les performances de la solution pour garantir un fonctionnement sans faille. Enfin, Cisco et ses partenaires vous proposent une offre de service et d'assistance conçue pour vous aider à créer et gérer un réseau convergé fiable qui réponde aux besoins de votre entreprise.

### Pour en savoir plus

Pour plus d'informations sur Cisco Unified Business Attendant Console, contactez votre responsable de compte (Account Manager).



**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).

©2007 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. (0708R)