



Cisco Unified Department Attendant Console

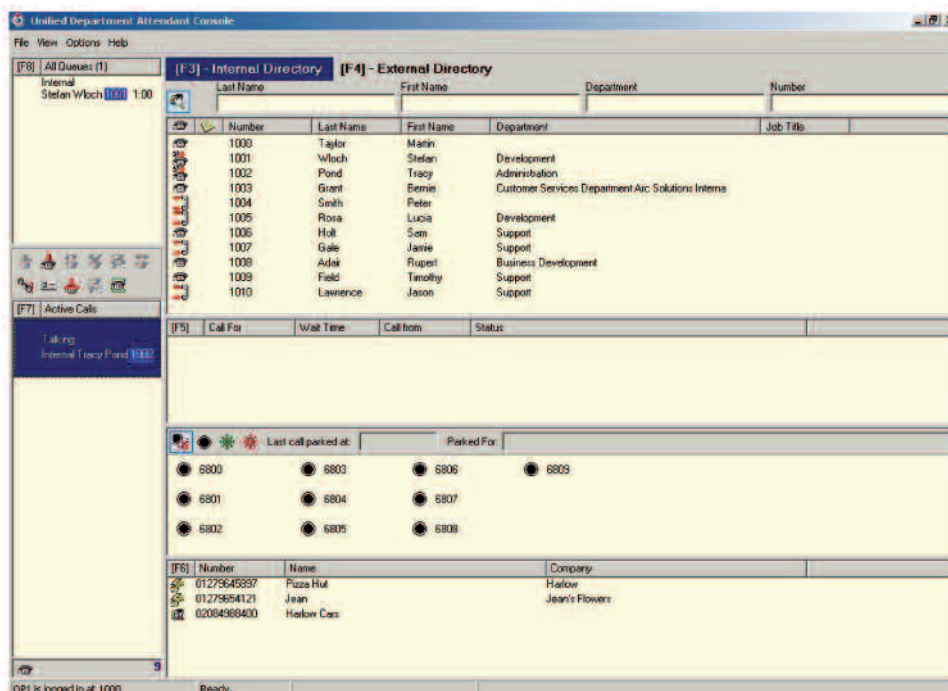
Cisco Unified Communications est un système étendu de communications IP, d'applications et de produits voix, vidéo, données et mobilité. Il rend les communications plus efficaces, plus sécurisées et plus personnelles, ayant un impact direct sur le volume des ventes et sur la rentabilité. Il favorise 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 Department Attendant Console est une console de standardiste conçue spécialement pour être utilisée au sein d'un département avec le produit Cisco Unified Communications Manager. Cette application prend en charge jusqu'à 150 téléphones IP et deux opérateurs (clients) par département. Associée à un téléphone IP Cisco Unified, cette application permet à un standardiste de département (opérateur) d'accepter rapidement des appels, de déterminer facilement l'état d'occupation et de diriger efficacement les appels entrants en prenant en charge les transferts aveugles ou consultatifs vers les utilisateurs de l'entreprise. Cisco Unified Department 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.

L'application Cisco Unified Department Attendant Console peut être installée sur un serveur matériel dédié ou peut être chargée sur un PC de bureau. Si le serveur matériel dédié est employé, jusqu'à cinq départements incluant chacune 150 téléphones IP et deux clients d'opérateurs peuvent être pris en charge avec un seul serveur PC. Un utilitaire d'installation Web guide les utilisateurs dans la configuration du serveur d'applications avec Cisco Unified Communications Manager. Pour chaque client d'opérateur, le logiciel client Cisco Unified Department Attendant Console est chargé sur le PC de bureau de l'opérateur.

Figure 1. Cisco Unified Department Attendant Console



Fonctionnalités et avantages

L'application Cisco Unified Department Attendant Console utilise un moteur de mise en file d'attente pour diriger les appels vers l'opérateur du service et fournit à ce dernier plusieurs fonctions de surveillance garantissant l'efficacité du traitement des appels entrants. L'application fournit une file d'attente d'appels et trois options d'interrogation de répertoire qui permettent à l'opérateur en charge du département de trouver rapidement des destinations d'appel et de diriger efficacement les appels. Ces options de recherche incluent le nom, prénom et le poste. Une fois que ce dernier a localisé la désignation cible, le téléphone IP Cisco Unified et le numéro de téléphone de l'utilisateur associé peuvent être répertoriés dans l'application. Comme Cisco Unified Department Attendant Console est intégré à Cisco Unified Communications Manager, l'opérateur du service peut également voir l'état d'occupation des téléphones IP Cisco Unified, ce qui permet le transfert de l'appel directement sur le poste, vers la messagerie vocale ou vers toute autre destination.

Tableau 1. Fonctionnalités et avantages

Fonctionnalité	Avantages
Fonctionnalités de file d'attente	
Prise en charge d'une file d'attente	Cette fonction permet à l'administrateur de division de recevoir et de filtrer les appels.
Vues de l'opérateur de file d'attente	L'administrateur de division peut afficher tous les appels de la file d'attente. S'il constate la présence de nombreux appels dans la file d'attente, l'administrateur de la division peut en déduire qu'il doit traiter les appels plus rapidement. S'il y a peu d'appels dans la file d'attente, il peut passer plus de temps avec chaque appelant pour fournir un service à la clientèle de meilleur niveau.
Options de débordement	Le débordement de la file d'attente est pris en charge pour mieux traiter les appels entrants.

Fonctionnalité	Avantages
Fonctionnalités de répertoire	
Prise en charge d'un nombre maximum de 150 utilisateurs de téléphone IP	L'administrateur de division peut répondre aux appels et voir l'état d'occupation d'un maximum de 150 utilisateurs de téléphones IP. Les numéros de téléphone IP Cisco Unified et de téléphone portable peuvent être répertoriés.
Intégration de l'annuaire	L'application Cisco Unified Department 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.
Options de recherche	Trois options d'interrogation de répertoire sont fournies. Celles-ci permettent à l'administrateur de division de rechercher rapidement des destinations d'appels et de gérer efficacement les appels. Les options de recherche incluent le nom, prénom et le poste.
Fonctionnalités téléphoniques	
Inversion de transfert (Rappel d'appel)	Cette fonction permet à un appel transféré de revenir à l'administrateur de division afin d'obtenir une réponse et d'être transféré vers une nouvelle destination.
Mise en garde d'appel	Avec la fonction Mise en garde, un appelant peut être mis en attente pendant que l'administrateur de division annonce la présence d'un appel en attente pour une personne ou un groupe particulier. N'importe quel téléphone peut répondre à l'appel en utilisant un code d'accès. La mise en garde dirigée et la mise en garde non dirigée sont toutes deux prises en charge.
Rappel en cas de mise en garde	Si aucune réponse n'est obtenue, cette fonction permet à un appel mis en garde de revenir à l'administrateur de division afin de pouvoir être transféré vers une autre destination.
Basculement d'appels	Permet à l'administrateur de division d'alterner entre appelants.
Conférence	Permet à l'administrateur de division d'établir un appel de conférence à trois.
Accessibilité	Destinés aux malvoyants, le texte agrandi et les lecteurs d'écran JAWS sont pris en charge.
Localisation	Anglais, français, allemand, italien, portugais et espagnol

Tableau 2. Caractéristiques techniques

Compatibilités du Cisco Unified Communications Manager
Cisco Unified Department Attendant Console est pris en charge sur Cisco Unified Communications Manager 4.3, 5.1 et 6.0. Cisco Unified Communications Manager Express n'est pas pris en charge.

Cisco Unified Department Attendant Console est pris en charge dans les versions suivantes de Cisco Unified Communications Manager.

Tableau 3. Configuration requise du serveur

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

Le logiciel serveur pour Cisco Unified Department Attendant Console peut être installé sur un serveur matériel dédié ou peut être chargée sur un PC de bureau. Si le serveur matériel dédié est employé, jusqu'à cinq départements incluant chacune 150 téléphones IP et deux opérateurs (clients) peuvent être prises en charge avec un seul serveur

PC. Pour les installations stratégiques, un serveur matériel dédié est recommandé étant donné que l'arrêt du serveur PC fait perdre à Cisco Unified Department Attendant Console la connectivité avec Cisco Unified Communications Manager.

Tableau 4. Configuration requise du client pour l'administrateur de division

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

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

Références pour commande

L'application Cisco Unified Department Attendant Console est commandée sur la base d'un opérateur par département. Jusqu'à deux standardistes sont pris en charge par département avec 150 téléphones IP. À la commande, le premier client inclut la licence logicielle du serveur Cisco Unified Department Attendant Console. Après la commande, le logiciel Cisco Unified Department Attendant Console et les clés de licence sont fournis par le site Cisco Software Center.

Tableau 5. Références pour commande

Nom du produit	Référence
Cisco Unified Department Attendant Console	CUD-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 Department 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
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
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
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.

©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)