

## Maximisez votre productivité et améliorez votre service clientèle avec **Cisco Unity** pour **Lotus Domino**

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™ Unified Messaging for Lotus Domino – composant intégré au système Cisco IP Communications – est la première solution de communications unifiées à l'échelle de l'entreprise et 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 Unified Messaging fournit des services de communication évolués et convergents et les intègre à l'application que vous utilisez quotidiennement sur votre ordinateur de bureau. Cisco Unity Unified Messaging for Lotus Domino est le fruit de la collaboration entre Cisco Systems et IBM/Lotus. Pour cette raison, Lotus a modifié les clients Notes et iNotes Web Access pour permettre une interopérabilité harmonieuse avec Cisco Unity Unified Messaging.

### **Utilisation de Cisco Unity Unified Messaging for Domino**

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 à une solution tierce supportée de serveur fax – faire suivre vos fax à l'endroit où vous les trouvez. Cisco Unity Unified 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.

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 Unified Messaging 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 Unified Messaging 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 des 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 Unified Messaging s'intègre de manière transparente à votre client de messagerie électronique Lotus Notes 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 publics ou personnels Lotus Notes.

Grâce aux fonctions de synthèse vocale de Cisco Unity Unified Messaging, 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.

### **Administration Web personnelle**

Cisco Unity Unified Messaging 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 Unified Messaging 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 variantes 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 Web, sans oublier la documentation produit dans la langue choisie.



## **Capacités de mise en réseau**

Cisco Unity Unified Messaging propose, en option, un module de mise en réseau numérique qui permet au système de se connecter aux autres serveurs Cisco Unity Unified Messaging 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.

## **Caractéristiques de Cisco Unity Unified Messaging**

- 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.
- Vous pouvez envoyer des messages voix et fax <sup>1</sup> à toute personne capable de recevoir des e-mails par Internet.
- 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.
- 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.
- 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 Lotus Domino ou Notes publics ou personnels pour conserver des enregistrements complets de vos communications.
- Vous pouvez appliquer les règles de la boîte de réception de Lotus Notes aux messages voix ou fax <sup>1</sup>.
- Vous pouvez transférer vos fax <sup>1</sup> sur n'importe quel télécopieur à partir d'un téléphone à touche.
- Cisco Unity Unified Messaging est entièrement localisé en anglais américain, en français, en allemand et en japonais – invites systèmes, messages aux abonnés, consoles d'administration avec navigateur et documentation produit.

1. Pour disposer de ces fonctions, Cisco Unity Unified Messaging doit être intégré à une solution tierce supportée de serveur de fax

- 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.

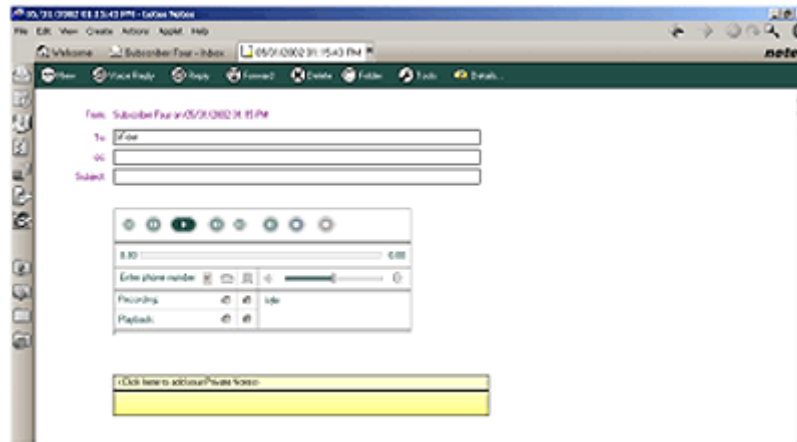


Figure 2

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

