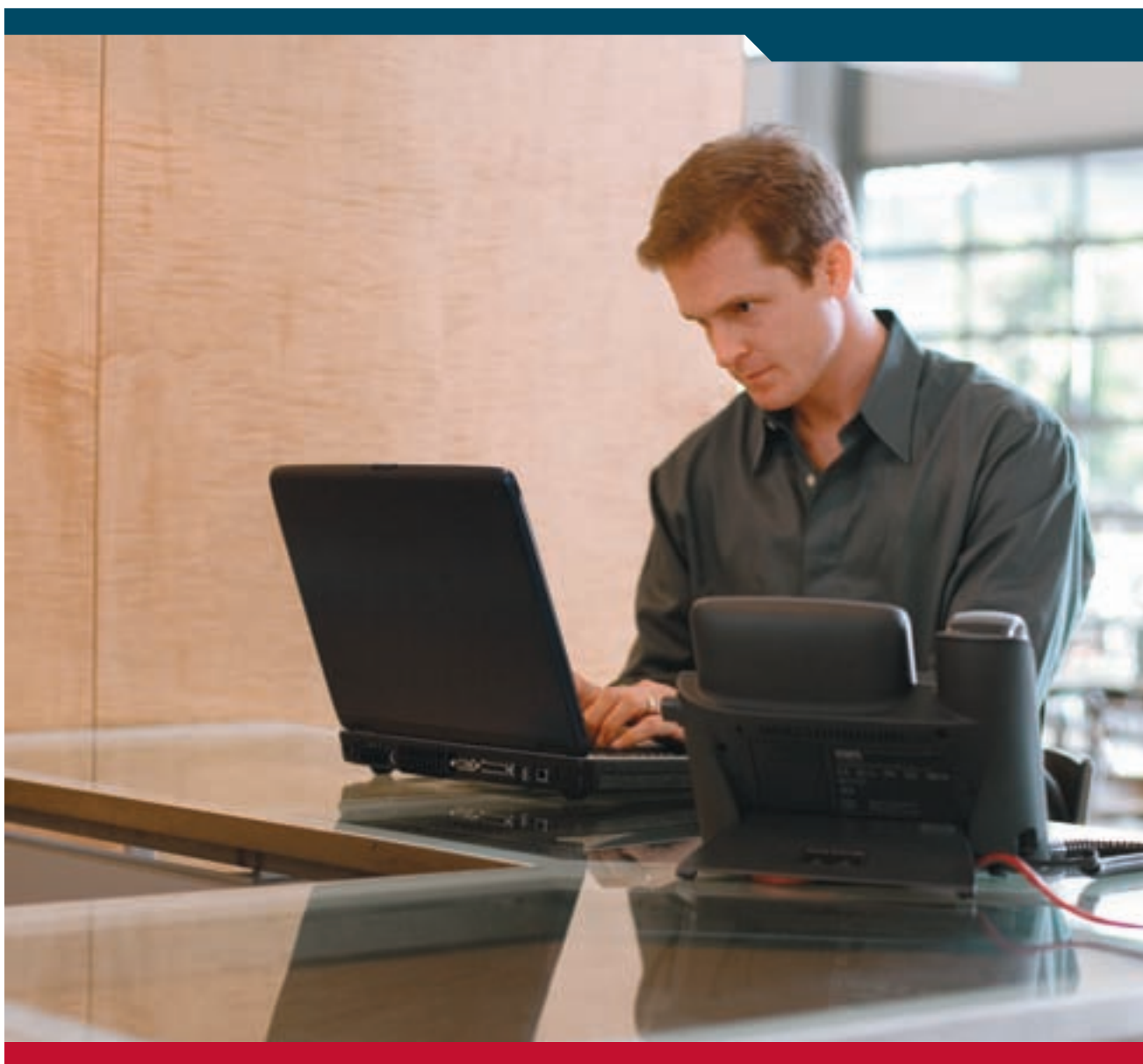




Cisco

Business Communications Solution





La solution Cisco Business Communications : un atout supplémentaire pour votre entreprise

« Cisco est le premier, et à ce jour, le seul constructeur de solution de téléphonie IP à obtenir la plus haute distinction attribuée par Miercom dans le domaine de la sécurité, pour sa capacité démontrée à protéger les services de téléphonie IP contre les attaques malveillantes. Malgré trois jours de tentatives ininterrompues, l'équipe de pirates expérimentés, réunie et supervisée par Miercom, n'a pas réussi à interrompre ou même à altérer les services et les fonctionnalités téléphoniques de la solution Cisco. » – *Network World*, mai 2004.

L'entreprise doit aujourd'hui faire face à un environnement en constante évolution : ses clients deviennent chaque jour plus exigeants et la concurrence plus acharnée. En confiant ses processus les plus importants aux réseaux, elle se crée de nouvelles opportunités mais doit également relever de nouveaux défis. La sécurité de ses réseaux est une préoccupation croissante alors que ses employés en dépendent plus que jamais. Dans le même temps, l'entreprise est confrontée à des problématiques de limitation de ressources, de réduction de son personnel et de pression sur sa trésorerie. Dans ce contexte comment répondre à ces exigences croissantes ? La réponse : la solution Cisco® Business Communications.

La solution Cisco Business Communications vous apporte les fondations réseau et les applications dont vous avez besoin pour simplifier la manière dont vous travaillez. Réunissant des produits de réseau voix et données, une assistance technique et des options de financement parmi les meilleurs du marché, la solution Cisco Business Communications est spécifiquement conçue pour répondre aux besoins très particuliers des Petites et Moyennes Entreprises (PME).

Vos clients attendent toujours plus de vous et souhaitent des réponses immédiates lorsqu'ils vous contactent par téléphone ou par courrier électronique. Capable d'optimiser votre messagerie, de supporter des applications téléphoniques intelligentes et de rendre vos collaborateurs plus efficaces – même lorsqu'ils ne sont pas dans vos locaux – la solution Cisco Business Communications vous permet d'améliorer vos communications voix et données en les consolidant sur une même infrastructure IP (Internet Protocol). Vous réduisez ainsi vos frais d'exploitation tout en associant vos communications et vos processus opérationnels comme vous ne l'aviez jamais imaginé jusqu'ici.

La solution Cisco Business Communications est le premier système de communication voix, vidéo et données, intégré, intelligent, simple et sécurisé, techniquement conçu et financièrement adapté aux PME en pleine croissance. Cette solution Cisco permet à votre PME de migrer vers un réseau IP convergent afin de renforcer votre efficacité opérationnelle, d'améliorer vos relations clients, de maîtriser vos coûts et de répondre plus rapidement et efficacement à l'évolution de votre environnement professionnel.

AMÉLIOREZ VOS OPÉRATIONS ET RENFORCEZ LA SATISFACTION DE VOS CLIENTS

La solution Cisco Business Communications améliore votre efficacité opérationnelle en simplifiant la manière dont vos employés sont reliés à leurs interlocuteurs et aux informations dont ils ont besoin. Le routage intelligent des appels permet de diriger les appels entrants de vos clients vers le correspondant le plus qualifié pour répondre à leurs demandes. La messagerie unifiée vous laisse organiser la priorité des messages vocaux et relever le courrier électronique depuis un ordinateur ou un téléphone. De plus, le numéro de contact unique permet à vos employés en déplacement de passer



D'après une enquête de Sage Research en 2005, les sociétés qui disposent d'une solution convergente de téléphonie IP économisent au moins cinq heures d'assistance technique par semaine grâce à leurs applications de téléphonie. Ces chiffres traduisent une amélioration de la productivité des utilisateurs et une diminution pour le personnel informatique de la charge de travail, liée à l'activité d'assistance. Ces sociétés constatent également un gain de temps dû à la simplification des interventions de déplacement, d'ajout et de modification, une meilleure mobilité de leur personnel, une amélioration de la productivité des différents sites et une optimisation de la gestion des appels. Voici quelques-unes des améliorations les plus marquantes en terme de productivité :

	Avantage en %	Temps moyen gagné
Simplification des opérations de déplacement, d'ajout et de modification	56 %	1,6 heure par déplacement
Amélioration de la productivité des employés nomades	48 %	4,3 heures par semaine et par employé nomade
Amélioration de la productivité des employés des sites distants	46 %	4,0 heures par semaine et par employé distant
Optimisation de la gestion des appels téléphoniques pour tous les employés	46 %	3,9 heures par semaine et par employé
Amélioration de la productivité des employés du siège social	45 %	3,9 heures par semaine et par employé

Dans le monde entier, de nombreuses sociétés en pleine expansion ont déjà déployé des solutions convergentes voix et données Cisco Systems avec un retour sur investissement significatif et rapide. La City National Bank of West Virginia, par exemple, a intégré la solution Cisco Business Communications dans le cadre de son récent projet d'ouverture de succursales dans les magasins Wal-Mart. Pour supporter ces agences et fournir à ses clients, comme à son personnel, une gamme complète de services financiers, la banque avait besoin d'un système téléphonique économique, à la fois simple et fiable. Facile à déployer et à administrer, la solution Cisco Business Communications supporte efficacement les fonctions de téléphonie IP, de messagerie vocale, de standard automatique, de routage des données, de commutation et de sécurité de ces agences.

« Certains de nos sites se trouvent à six heures de notre siège social : vous imaginez combien la fonction d'administration à distance du réseau Cisco est cruciale pour moi », explique Laura Hudson, Directrice informatique de la City National Bank. « Je ne perds pas mon temps à me déplacer et j'ai la possibilité de voir rapidement tout ce qui se passe sur le réseau. » Les fonctionnalités robustes d'administration de la solution ont également permis à la City National Bank de gagner du temps et de rationaliser la gestion du réseau au point que la banque est actuellement en train de déployer la solution Cisco Business Communications sur l'ensemble de ses sites.

automatiquement leurs appels sortants comme s'ils utilisaient leur propre téléphone IP tout en conservant l'aspect pratique du téléphone mobile.

La consolidation des communications sur un réseau IP autorise le déploiement de nouvelles applications métiers à forte productivité. Avec leurs applications souples et personnalisées, les téléphones IP Cisco peuvent devenir des systèmes de gestion des inventaires, donner immédiatement accès aux chiffres des ventes ou transmettre des informations importantes à vos employés. Grâce aux fonctions intégrées de Microsoft CRM (Customer Relationship Management), chaque collaborateur devient pratiquement un « agent de centre d'appels ». Il peut ainsi fournir des informations à vos clients tout en mettant à jour leurs dossiers en temps réel et accroître leur satisfaction.

Les téléphones sans fil Cisco permettent à vos collaborateurs de bénéficier de communications voix intelligentes en restant mobiles sur leur lieu de travail – ils n'ont plus besoin d'être physiquement à leur bureau pour rester connectés. A l'aide d'un téléphone, d'un PDA ou encore d'un ordinateur portable équipé d'un logiciel de téléphonie, ils peuvent recevoir ou passer des appels, consulter leur messagerie et même participer à une conférence téléphonique, où qu'ils se trouvent dans l'entreprise. De plus, certains partenaires proposent un grand nombre d'applications téléphoniques à valeur ajoutée : depuis un site distant ou son domicile, un collaborateur peut accéder à partir d'un téléphone, à une multitude d'informations utiles, comme les chiffres de vente, le répertoire téléphonique de la société ou des contenus Web.

UNE SOLUTION FACILE À UTILISER ET À ADMINISTRER

Avec la solution Cisco Business Communications, vos collaborateurs prennent eux-mêmes en charge leur environnement de communication grâce à des outils simples et intuitifs de gestion pour les opérations de téléphonie, de routage, de commutation et de sécurité.

Ils peuvent sans difficulté mettre à jour les fonctions de numérotation rapide et les autres options des téléphones pour les adapter à leurs besoins. De plus, les téléphones Cisco sont de type « plug and play » : jamais les mouvements du personnel n'ont été aussi faciles et économiques. Pour changer de bureau, il suffit de débrancher le téléphone et de le raccorder à la prise du nouveau poste de travail – inutile de tirer de nouveaux câbles ou de reprogrammer l'installation. Le numéro de poste et les fonctions du téléphone restent inchangés.

PROTÉGER LES INVESTISSEMENTS DE L'ENTREPRISE

Les PME en pleine croissance dépendent plus que jamais du réseau pour atteindre leurs objectifs métiers. Mais, à mesure qu'elles s'appuient sur les possibilités offertes par Internet, comme le e-commerce, le service clientèle, la gestion de la chaîne d'approvisionnement et la collaboration extranet, elles s'exposent également aux risques liés à ces réseaux.

Les réseaux actuels et les ressources métiers qu'ils supportent sont la cible d'attaques internes et externes très variées comme les virus, les « cheval de Troie » ou le piratage. Pour combattre ces menaces, la solution Cisco Business Communications vous apporte une solution globale de sécurité puissante et évolutive protégeant votre réseau de façon continue.

RÉDUIRE LES COÛTS ET ÉVOLUER AVEC LA CROISSANCE

Développée autour des standards de l'industrie, la solution Cisco Business Communications vous apporte la souplesse nécessaire pour déployer économiquement des applications innovantes et de nouveaux équipements à mesure que vos besoins métiers évoluent. Grâce à la solution Cisco Business Communications, vous pouvez

réduire le coût de déploiement de vos solutions voix sur l'ensemble de vos sites. Avec le traitement centralisé des appels, vous n'avez plus besoin d'un PABX par site. Cisco SRST (Survivable Remote Site Telephony) vous assure l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques essentielles en cas de panne de réseau, ce qui réduit le risque d'interruption de service.

En consolidant vos communications voix et données sur le même réseau, vous optimisez le nombre d'équipements que vous devez acheter, exploiter et administrer, diminuant ainsi vos frais d'exploitation. Les communications entre sites ne sont plus facturées au tarif longue distance. Les fonctions élémentaires d'administration comme les déplacements, les ajouts et les modifications s'effectuent en self-service. L'alimentation en ligne PoE (Power over Ethernet) rend encore plus simple et économique le déploiement de vos téléphones IP ou d'autres équipements PoE. Une étude indépendante réalisée par Sage Research a montré que les organisations qui optent pour une stratégie mono-constructeur réalisent d'importantes économies ainsi qu'un gain de temps précieux sur leur activité de maintenance.

« Cette solution nous offre la possibilité d'effectuer nous-mêmes les fonctions d'administration tout en s'adaptant à notre rythme de croissance : c'est un avantage considérable ! Cisco Unity nous a facilité le travail en permettant l'installation et les mises à niveau à distance. A ce jour, j'ai déjà réalisé trois mises à niveaux sur deux sites sans quitter mon bureau. Vous imaginez le gain de temps et d'argent ? » – John Cooper, Directeur MIS, Aether Software.

MOINS DE DÉFAILLANCES ET UNE RENTABILISATION OPTIMALE DES INVESTISSEMENTS RÉALISÉS

La solution Cisco Business Communications s'intègre harmonieusement à vos PABX et systèmes de messagerie vocale existant et vous laisse libre de les remplacer à votre rythme. Vous déterminez tranquillement le calendrier d'installation qui s'adapte le mieux à votre budget et à vos activités car vous savez que les deux systèmes travailleront de concert durant la transition. Les téléphones IP Cisco sont si faciles à utiliser que vos employés pourront rapidement bénéficier de leurs nouvelles fonctionnalités et des gains de productivité associés, moyennant une formation minimale. De plus, si vous utilisez déjà des routeurs et des commutateurs Cisco, vous disposerez des fondations solides pour déployer aisément les services de Communications IP en bénéficiant de fonctionnalités de sécurité, de qualité de service et de résilience avancées.

UNE LARGE GAMME DE PRODUITS

Il n'y a pas de solution unique. C'est pour cela que la solution Cisco Business Communications propose une gamme étendue de produits qui vont de l'infrastructure de réseau intelligent, au contrôle d'appels évolué, jusqu'aux équipements d'extrémité comme les téléphones IP. La solution comprend également plusieurs applications téléphoniques et bureautiques visant à renforcer l'efficacité opérationnelle de l'entreprise et à améliorer la satisfaction de ses clients. En voici quelques exemples :

Communications évolutives et fiables

- Traitement d'appels Cisco CallManager avec Cisco SRST pour les sites distants
- Cisco Unity® ou Cisco Unity Connection pour la messagerie vocale et électronique
- Cisco CallManager Express pour le traitement d'appels des petites agences ou des sites distants
- Cisco Unity Express pour la messagerie vocale et les fonctions de standard téléphonique des petites agences ou des sites distants
- Les routeurs à services intégrés (Cisco ISR) avec services de téléconférence, de communication sans fil, de sécurité, d'alimentation en ligne (PoE) et de commutation
- Les commutateurs des gammes Cisco Catalyst® Express 500 ou Catalyst 3560, 3750 ou 4500 avec alimentation en ligne PoE
- Les téléphones IP Cisco et notamment les nouveaux Cisco 7941G, 7961G et 7985G
- Cisco VG224 pour le support des systèmes voix analogiques traditionnels
- Cisco Mobile Connect pour l'appel par numéro unique



Une solution facile à configurer, à déployer et à administrer

- Cisco Network Assistant pour une administration de réseau « tout en un »
- Cisco Router et Security Device Manager (SDM)
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager pour le provisionnement du système
- CiscoWorks IP Communications Service Monitor pour le contrôle de la qualité de la voix
- Cisco Voice Provisioning Tool pour faciliter et accélérer les déplacements, ajouts et modifications

Solution d'aide à la productivité

- Cisco IP Contact Center (IPCC) Express pour le service client
- Cisco MeetingPlace® Express pour les téléconférences vocales et via le Web
- Cisco VT Advantage pour les téléconférences multimédias
- Cisco IP Communicator pour un accès téléphonique « n'importe où, n'importe quand »
- Cisco CRM Communications Connector pour un service client plus performant
- InformaCast IP Phone Application avec SolutionsPlus
- Applications personnalisées ou standard pour les téléphones IP

EXPÉRIENCE, MAINTENANCE ET ASSISTANCE TECHNIQUE

Cisco Systems et ses partenaires certifiés vous apportent leur savoir-faire technique et les services clients nécessaires au bon déploiement de votre réseau et à son exploitation efficace. La gamme des services Cisco s'étend de l'assistance technique quotidienne jusqu'aux services évolués et hautement spécialisés qui protègent vos investissements et vous garantissent une excellente fiabilité opérationnelle. A chaque étape de son cycle de vie, votre solution réseau requiert un service d'assistance adapté. Le concept Cisco Lifecycle Services répond précisément à ces besoins. Quelle que soit la phase de développement de votre réseau (préparation, planification, conception, mise en œuvre, exploitation ou optimisation) Cisco et ses partenaires ont mis en place la stratégie d'assistance spécifique qui vous aidera à profiter plus rapidement de vos déploiements technologiques présents et futurs.

Cisco et ses partenaires affichent un taux de satisfaction clients très élevé ; leurs compétences sont reconnues dans le déploiement et la gestion de solutions réseau auprès des PME comme des grandes entreprises dans le monde entier. Le programme d'assistance Cisco SMB Support Assistant propose des services techniques spécifiquement conçus pour les PME et prennent en charge les produits Cisco CallManager Express et Cisco Unity Express sur les routeurs Cisco ISR supportant l'option voix.

FINANCEMENT

Pour financer l'acquisition des technologies nécessaires, certaines sociétés préfèrent l'achat direct. Beaucoup d'autres profitent toutefois de la souplesse offerte par la location qui permet de contrôler leurs dépenses et de préserver leurs fonds de roulement. Cisco Systems Capital® Corporation propose une large gamme de services de financement conçus spécifiquement pour les besoins des PME. Avec ses options simples et souples de location évolutive, ses taux compétitifs et ses réponses rapides aux demandes de crédit, Cisco Systems Capital est en mesure d'aider n'importe quelle PME à acquérir la solution essentielle à son développement.





Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : 408 526-4100

Siège social Europe
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : 31 0 20 357 1000
Fax : 31 0 20 357 1100

Siège social Amérique
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : 408 526-7660
Fax : 408 527-0883

Siège social Asie Pacifique
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Cisco Systems compte plus de 200 bureaux dans les pays et régions suivantes. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de fax sur le **site Internet Cisco à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices**

Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • République populaire de Chine • Colombie • Costa Rica • Croatie
Chypre • République tchèque • Danemark • Dubaï, Émirats Arabes Unis • Finlande • France • Allemagne • Grèce • Hong Kong SAR • Hongrie
Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Corée • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Pays-Bas • Nouvelle Zélande • Norvège • Pérou
Philippines • Pologne • Portugal • Porto Rico • Roumanie • Russie • Arabie Saoudite • Écosse • Singapour • Slovaquie • Slovénie • Afrique du Sud
Espagne • Suède • Suisse • Taiwan • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Royaume-Uni • États-Unis • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing, et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, et Learn, et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales citées dans ce document ou sur le site Internet appartiennent à leur propriétaire respectif. L'emploi du terme « partenaire » n'induit pas un partenariat entre Cisco et une autre société. (0502R)