

## DES COMMUNICATIONS EFFICACES POUR UNE ENTREPRISE PLUS PERFORMANTE

Les applications de Communications Unifiées Cisco

### EN RESUME

Dans l'environnement mondial actuel, de plus en plus de membres de l'entreprise sont en déplacement loin de leurs bureaux ou de leurs équipes – ou sont parfois installés dans des sites éloignés de leurs collaborateurs. Toutes les organisations, des grandes entreprises jusqu'aux PME, ont dépensé sans compter pour fournir à ces employés des équipements et des applications de communication conçus pour qu'ils demeurent connectés. Toutefois, si vos clients ne peuvent pas joindre ces acteurs essentiels de l'entreprise, la productivité en souffre et les projets prennent du retard.

Les communications unifiées Cisco sont un ensemble d'applications et de services conçus pour améliorer les communications au sein de toute organisation moderne – afin de maintenir connectés les groupes de travail, de leur permettre de collaborer efficacement et de rationaliser les processus de l'entreprise.

En tant qu'acteur majeur des réseaux et des communications sécurisées d'entreprise, Cisco Systems® est positionné de façon unique pour vous apporter la solution à ces différents défis, à savoir le Système de Communications Unifiées, une famille de produits et d'applications de communications voix, vidéo et IP qui aide chaque organisation à communiquer plus efficacement.

Le Système de Communications Unifiées Cisco fait partie intégrante de la solution Cisco Business Communications, solution intégrée pour les organisations de toutes tailles qui comprend également l'infrastructure de réseau, des produits de sécurité et de gestion de réseau, la connectivité sans fil et une démarche de service tout au long du cycle de vie d'un projet, sans oublier des options souples de déploiement, des solutions de financement pour l'utilisateur final comme pour les partenaires, et des applications de communication fournies par des sociétés tierces.

Dans ce document, nous décrivons les applications du Système de Communications Unifiées Cisco dans le contexte des besoins émergents de l'entreprise et nous présentons les avantages mesurables – amélioration de la productivité, plus grande diversité de l'environnement de collaboration, réduction des coûts, etc. – que vous pouvez dégager en les déployant.

### LE PROBLEME : TROP D'APPAREILS, PAS ASSEZ DE DIALOGUE

En 1970, Peter Drucker, visionnaire du management, inventait le terme de «knowledge workers» pour qualifier les employés dont le travail dépend de l'accès à l'information. Le rôle le plus important de l'entreprise, prédisait-il, serait de «rendre la connaissance plus productive».

Cet objectif demeure à la pointe de l'organisation moderne où les «knowledge workers» – des cadres de direction jusqu'aux cadres intermédiaires et aux agents des centres de contact – sont régulièrement en déplacement ou travaillent dans des environnements mobiles ou distribués.

Selon une récente étude menée par le cabinet Sage Research pour Cisco Systems, 27 % du personnel des sociétés équipées IP voyage au moins une fois par mois. Parmi ces entreprises, 58 % déclarent qu'un de leurs employés sur cinq est en déplacement chaque mois et près d'un quart d'entre elles précisent que sur cette période, 40 % au moins de leurs employés travaillent au moins une fois par mois «sur la route».



La prévalence de la force de travail distribuée – installée dans divers campus ou bureaux de petite taille, souvent partout dans le monde – est un autre défi pour l'entreprise. Une étude du cabinet Nemertes Research a montré en 2005 que 90 % des employés travaillent loin du siège social de leur entreprise, dont 40 à 70 % sur un autre site que celui de leurs superviseurs. Nemertes a également constaté que le nombre de travailleurs «virtuels» – les personnes qui travaillent dans des bureaux géographiquement éloignés de leurs superviseurs – avait été multiplié par 800 depuis l'an 2000.

En fait, plusieurs millions de «knowledge workers» accomplissent leurs tâches depuis leur domicile. Les données publiées par In-Stat révèlent que 44 millions d'américains ont été, au moins à temps partiel, des télétravailleurs en 2004 et

qu'ils seraient 51 millions en 2008. La même étude estimait à 14 millions le nombre de télétravailleurs à temps plein en 2004.

Enfin, avec le recours croissant à l'externalisation et l'organisation virtuelle en réseau des PME et des sociétés intermédiaires – qui recentrent leurs activités sur leur cœur de métier et entretiennent des partenariats avec d'autres entités pour compléter la «chaîne de valeur» – il devient impératif que les membres d'une équipe projet puissent communiquer de manière transparente d'une organisation à l'autre.

Les décideurs technologiques et de l'entreprise donnent déjà la priorité maximale à l'optimisation des communications entre les «knowledge workers» géographiquement disséminés et leurs propres équipes. Il est clair que l'organisation moderne est déjà submergée d'équipements de communication. L'enquête de Sage Research (menée en septembre 2005 sur plus de 200 organisations) a montré que ces entreprises totalisaient en moyenne plus de six terminaux et près de cinq applications de communications par employé. Dans le même temps, les attentes en matière de «qualité d'interaction» ont progressé en même temps que la généralisation des «chats» et des conférences Internet, des vidéoconférences et des centres de contact multimédias.

Toutefois le problème essentiel demeure : comment créer et entretenir un environnement de communication efficace pour le personnel en déplacement et les groupes de travail disséminés ?

Comme le précise le rapport de Forrester Consulting commandé par Cisco et publié en août 2005, «la complexité des communications d'entreprises a augmenté. Malgré des investissements technologiques dans la messagerie instantanée et les appareils mobiles, par exemple, l'entreprise connaît toujours des difficultés à contacter rapidement ses décideurs clés.» (l'étude portait sur la quantification de l'impact des applications de communications unifiées dans l'entreprise.)

Pour résoudre ce problème, l'entreprise moderne doit surmonter deux grands obstacles en matière de communications :

- **rendre visibles la disponibilité**, les agendas ou la présence des décideurs clés et des principaux acteurs ;
- **collaborer efficacement** – de manière spontanée, productive, économique et continue – afin de produire des résultats tangibles et des bénéfices pour l'entreprise.

#### QUATRE PRINCIPAUX POINTS DOULOUREUX

L'entreprise qui faillirait à relever ces défis s'expose à de réels problèmes. Elle risque de prendre du retard dans ses projets : l'enquête de Sage Research a montré que 22 % des entreprises interrogées connaissaient chaque mois des retards dans leurs projets pour des raisons de communication. Pour 13 % d'entre elles, les retards interviennent chaque semaine. Les tentatives de simplification des processus métiers ou d'adoption de «pratiques exemplaires» échouent ou traînent en longueur. Les décisions et les projets n'aboutissent pas par manque d'accès instantané ou suffisamment rapide aux décideurs ou par manque de collaboration avec les collègues les plus importants, tandis que les ressources technologiques et de communication sont gaspillées.

Enfin, la rentabilité tout comme les relations avec la clientèle ou les partenaires sont compromises. Plus précisément :

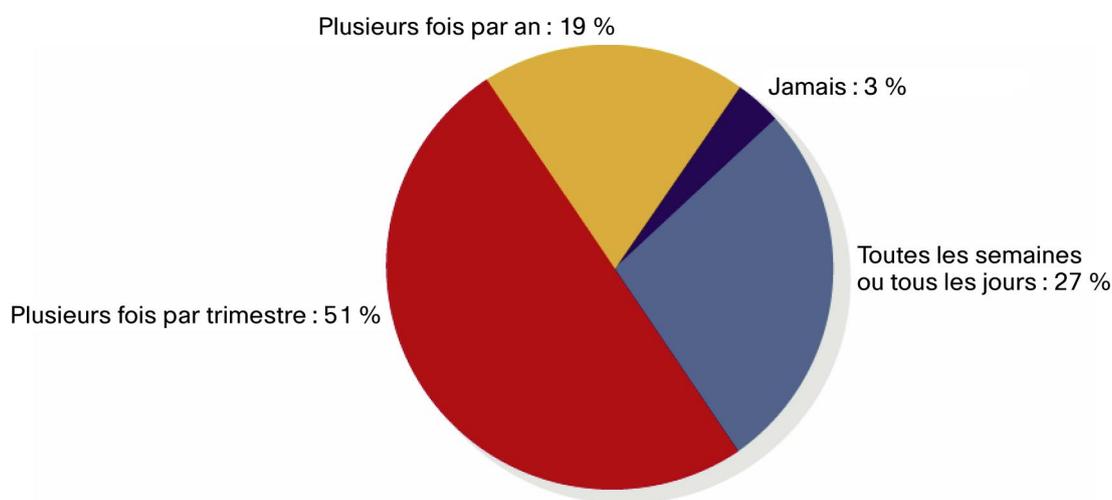
- **Les retards et les dysfonctionnements engendrés par de mauvaises communications sont omniprésents dans l'entreprise** – Dans son étude, Sage Research montre que la multiplicité des équipements de communication

n'est pas encore la solution au problème peut-être le plus évident des lieux de travail distribués ou mobiles : comment contacter, du premier coup et sur le bon terminal, un collègue important ou un décideur clé. De fait, 36 % des personnes interrogées déclarent qu'il est généralement impossible de joindre un collègue distant à la première tentative et 52 % précisent qu'elles doivent quotidiennement utiliser plusieurs moyens de contact.

L'étude du cabinet Forrester révèle que 78 % des 67 responsables informatiques interrogés connaissent, avec une fréquence au moins trimestrielle, des retards dans leurs projets en raison de l'incapacité à communiquer rapidement avec leurs homologues, leurs superviseurs ou leurs subordonnés. Parmi eux, 27 % subissent le problème chaque semaine, voire chaque jour

(voir la Figure 1).

Figure 1. «Vous arrive-t-il de subir des retards dans vos projets en raison des difficultés à contacter les principaux décideurs au moment où vous en avez besoin ?»



Source : Enquête réalisée par Forrester Consulting pour le compte de Cisco.

Par ailleurs, 63 % signalent un ralentissement des projets et 25 % un blocage complet des travaux en raison de ce même facteur. Pire encore, les communications qui n'aboutissent pas ont une incidence négative sur la productivité. L'appelant est obligé de laisser un message vocal ou d'envoyer un courrier électronique ou d'essayer d'autres moyens de contacter son homologue ou le décideur dont il a besoin. D'un autre côté, le destinataire doit gérer – examiner, supprimer, archiver ou répondre – plusieurs centaines de messages par jour ou par semaine.

- **La complexité des communications affecte la productivité à long terme, la réforme des processus métiers et les performances financières** – L'enquête réalisée par Forrester Consulting à la demande de Cisco a montré que de nombreuses entreprises finissent par trouver « normaux » les retards occasionnés par l'inefficacité des communications. Or, une mauvaise communication a des effets sur les initiatives stratégiques comme la fabrication à flux tendus ou « juste à temps », l'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, la gestion des relations clientèles et les méthodologies de type Six Sigma. Elle peut avoir des conséquences désastreuses dans les industries de biens périssables comme dans les environnements à rotation rapide du personnel et qui dépendent fortement du service clientèle. Elle peut également freiner l'expansion des centres de contact de prochaine génération qui dépend de la capacité à faire remonter les demandes clients, à les acheminer vers le spécialiste compétent – qui peut se trouver dans un autre lieu – et résoudre les problèmes rapidement en utilisant la combinaison optimale de supports.
- **L'aide à la décision souffre de l'impossibilité de contacter rapidement les principaux acteurs ou de collaborer efficacement avec eux** – Les « knowledge workers » doivent disposer des moyens de répondre aux questions urgentes pendant tout le cycle de vie d'un projet. Les décisions en amont affectent les décisions ultérieures et même, au final, la viabilité ou le succès relatif du projet lui-même. Pour l'entreprise dont le personnel est

mobile ou géographiquement disséminé, il est primordial que les principaux acteurs demeurent accessibles et qu'ils puissent communiquer efficacement – spontanément et pleinement – avec les membres de l'équipe. D'après l'enquête de Forrester Consulting, « lorsqu'un problème critique survient, beaucoup se plaignent qu'il est difficile de rassembler rapidement l'équipe pour en discuter. Tenter de programmer des conférences téléphoniques spontanées ou non programmées engendre le plus souvent des retards car il faut attendre que les autres réagissent. Comme l'indiquent 74 % des personnes interrogées, il faut parfois une journée entière pour programmer et confirmer une conférence téléphonique ». Jusqu'ici, les solutions de télé- et de vidéoconférence ont été incapables de supporter une collaboration spontanée, pleine et approfondie – tandis qu'elles se révèlent souvent coûteuses, restreintes par les silos de communication et trop difficile à administrer.

- **Les ressources sont sous-utilisées ou mal réparties en raison de la complexité des communications** – Conscientes de l'importance critique de fidéliser sa clientèle et de renforcer la valeur de leurs marques, les entreprises investissent lourdement dans le développement des talents humains et dans les technologies nécessaires à mieux gérer, par exemple, les demandes des clients sur un nouveau produit ou service. Toutefois, la sous-utilisation et le manque d'intégration des outils (téléphones fixes ou mobiles, pagers, ordinateurs de bureau ou portables, les ordinateurs de poche [PDA], etc.) et des applications (courrier électronique, messagerie vocale, messagerie instantanée, etc.) de communication sapent cet objectif stratégique et menacent de dilapider ces investissements. Dans notre exemple, si le client ne reçoit pas les informations demandées assez rapidement, la vente est perdue ; sur le long terme, l'entreprise ne parviendra pas à développer efficacement son activité ni à améliorer la satisfaction et la fidélisation de sa clientèle.

#### UN BESOIN EMERGENT : LES COMMUNICATIONS UNIFIÉES

De la PME à la grande entreprise, ces problèmes ont fait naître le besoin d'un système de communication professionnel qui permette de rationaliser les processus métiers, de contacter la bonne personne dès la première tentative et d'améliorer la rentabilité. Ce système porte un nom : *le Système de Communications Unifiées Cisco*.

Dans son enquête, Forrester Consulting a constaté l'apparition d'un «nouveau paradigme dans les communications d'entreprise» qui améliore le flux de l'information «et permet aux employés de se contacter mutuellement sans tomber sur un appareil qui sonne dans le vide».

Les communications unifiées permettent à chacun de trouver ses collègues ou des décideurs à partir d'un unique numéro de téléphone ou d'une unique adresse Internet. Elles intègrent le courrier électronique, la messagerie instantanée et les applications de gestion de calendrier aux équipements et aux applications de communications – téléphonie, messagerie vocale et conférence audio, vidéo et Internet. Les applications de communications unifiées supportent les fonctionnalités évoluées de présence et de recherche de personne, indépendamment du média. Grâce à leur interface intuitive et classique qui donne accès à de puissantes fonctions, elles sont faciles à utiliser. Enfin, elles permettent l'accès vocal aux applications et aux données.

La messagerie unifiée, l'une des pierres angulaires de toute application de communication unifiée, a déjà fait la preuve de ses hautes qualités de productivité. L'enquête de Sage Research a montré que les employés qui ne disposent pas de la messagerie unifiée passent plus de 75 minutes par jour à gérer leur courrier électronique, leurs messages vocaux et leurs télécopies. Toutefois, la gestion centralisée que réalise la messagerie unifiée permet à chacun de gagner, en moyenne, 43 minutes par jour – ce qui représente une amélioration de productivité de 57 %.

Sage Research a également constaté une réduction moyenne de 30 % des frais de conférence (dans les sociétés qui ont déployé ce type d'application) et une économie mensuelle de 1700 dollars sur les frais de déplacement grâce aux conférences multimédia, une autre application centrale des communications unifiées. L'enquête a aussi révélé que les communications unifiées permettaient aux employés de gagner 55 minutes par jour en moyenne et que les téléconférences, les téléphones logiciels et autres applications de communication unifiée réduisent de manière significative les frais de déplacement, de téléphonie longue distance et de services de vidéoconférence non intégrés. De plus, cette même enquête a prouvé que le déploiement d'une application de communication unifiée dépassait les attentes de ses utilisateurs.

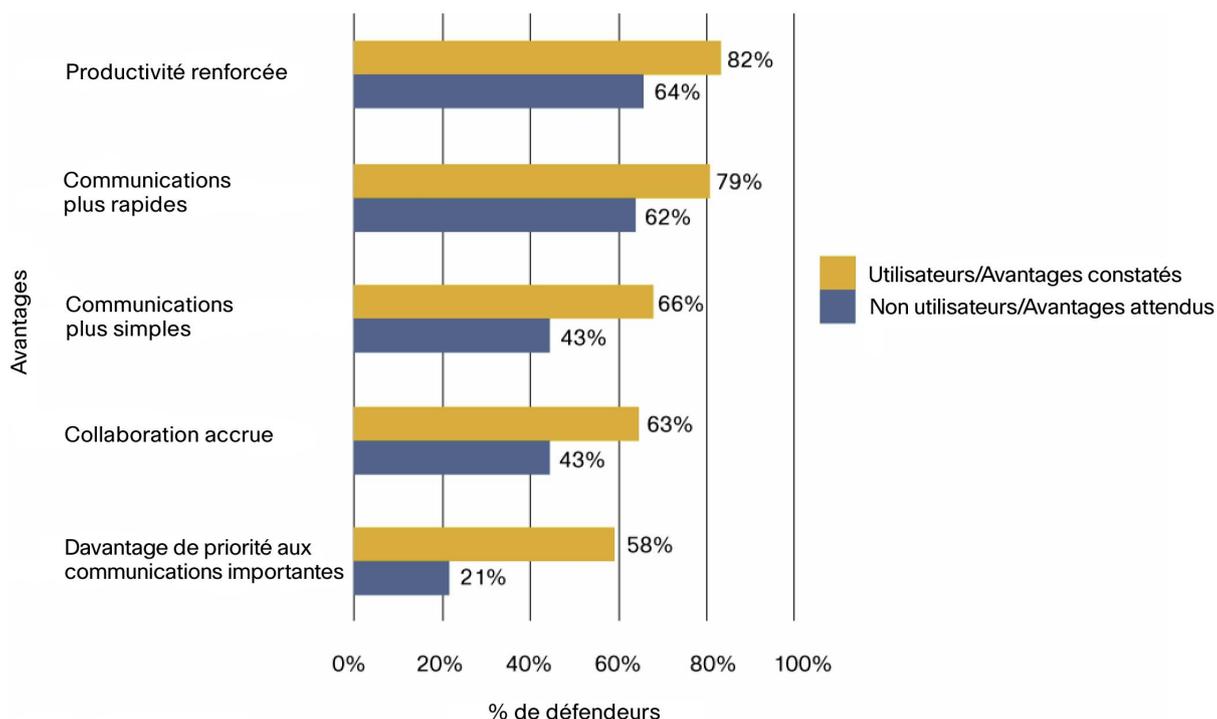
Figure 2. Avantages réels et perçus des communications unifiées

**Q1** : Quels sont les principaux avantages que vous tirez de la capacité à gérer vos applications de communication d'entreprise à partir d'une unique interface d'ordinateur de bureau ?

N = 38 (Personnes interrogées qui utilisent actuellement des clients de communication unifiée)

**Q2** : Quels sont les principaux avantages que vous estimeriez pouvoir tirer de la capacité à gérer vos applications de communication à partir d'une unique interface d'ordinateur de bureau ?

N = 165 (Personnes interrogées qui actuellement n'utilisent pas de client de communications unifiées)



Source : Sage Research

## CISCO SYSTEMS : UNE SOLUTION UNIQUE DE COMMUNICATIONS D'ENTREPRISE

Les communications unifiées exigent une stratégie et une architecture de communications intégrées qui permet l'association sécurisée des applications voix, vidéo et données collaboratives au sein d'un réseau robuste et intelligent. Cisco Systems, grâce à l'éventail et au leadership de ses solutions industrielles, à ses partenariats au niveau mondial et à son savoir-faire dans l'adaptation des technologies pour répondre aux défis de l'entreprise, peut ainsi offrir les solutions optimales de communications unifiées.

La solution Cisco Business Communications offre un ensemble complet d'applications de communication et de produits d'infrastructure, ainsi que la sécurité intégrée, une démarche de services tout au long du cycle de vie, des outils et les services personnalisés de financement nécessaires pour réaliser un système intelligent et effective de communication pour les entreprises de toute taille. Nos plates-formes réseaux ouvertes et extensibles sont autant de fondations solides et évolutives pour les communications voix, vidéo et données, sans fil et filaires. Notre démarche de service tout au long du cycle de vie permet à l'entreprise d'aligner son déploiement sur ses besoins métiers. Nos outils de gestion robustes facilitent l'administration et vous permettent d'intégrer étroitement les applications de communication à vos processus métiers.

La famille de produits du Système de Communications Unifiées fait partie intégrante de la solution Cisco Business Communications. Le système de Communications Unifiées Cisco apporte structure et intelligence aux communications d'entreprise pour aider l'entreprise à simplifier et à intégrer ses communications et, au final, de relier entre eux les utilisateurs plutôt que les appareils.

Exploitant la portée et l'intelligence du réseau pour fournir des informations de présence et de préférence, le

Système de Communications Unifiées Cisco renforce votre capacité à rester en contact pour garantir une collaboration plus naturelle et de meilleure qualité, des décisions plus rapides, des communications plus fluides et l'amélioration générale de votre rentabilité. C'est en permettant au service client d'être mieux informé et plus réactif que l'entreprise peut améliorer la fidélité de sa clientèle, son chiffre d'affaires et ses bénéfices.

#### LES APPLICATIONS DU SYSTEME DE COMMUNICATIONS UNIFIEES CISCO

Le Système de Communications Unifiées Cisco propose une gamme complète d'applications intégrées et sécurisées pour la communication et la collaboration, notamment la téléphonie intelligente, la gestion de la mobilité, la messagerie, les conférences vidéos et multimédias et les applications pour centres de contact. Ces applications, qui s'appuient sur des standards, s'intègrent en toute transparence avec les outils professionnels que l'utilisateur exploite chaque jour sur son ordinateur de bureau. La configuration automatisée accélère le déploiement et réduit les frais d'exploitation tandis que des offres de service robustes améliorent les principaux processus métiers et contribuent à garantir la haute disponibilité.

Voici les principales applications du Système de Communications Unifiées Cisco :

- **Les clients Cisco Unified Communications** : le téléphone logiciel («softphone») Cisco IP Communicator, peut devenir vidéophone en l'associant au logiciel Cisco Unified Video Advantage. Une autre option sur le poste de travail consiste en Cisco Unified Personal Communicator, un portail multimédia intuitif regroupant l'accès aux fonctions de téléphonie, vidéotéléphonie, messagerie, annuaire, travail collaboratif, indication de disponibilité des collaborateurs,..... En s'adaptant au besoin d'usage et améliorent la productivité, accélèrent la prise de décision et renforcent la collaboration L'enquête de Sage Research a montré que les utilisateurs des clients de la communication unifiée économisaient en moyenne 32 minutes par jour rien qu'en contactant leurs collègues dès la première tentative. Cisco propose une gamme de clients – des applications de téléphonie intelligentes jusqu'aux interfaces multimédias complètes qui intègrent la voix, la vidéo, les conférences Web, les fonctions de présence– afin de répondre aux besoins des PME comme à ceux des grandes entreprises et des multinationales ;
- **Les applications de présence et de mobilité**, notamment le serveur de présence Cisco Unified Presence Server – qui consolide et fournit les informations de présence et d'état aux applications de communication Cisco et aux applications tierces en s'appuyant sur des protocoles standards tels que SIP – permettent à l'utilisateur de savoir à tout moment quels sont les collaborateurs qui sont joignables et de quelle manière. Cisco Mobile Connect permet de vous appeler sur plusieurs terminaux à partir d'un unique numéro de téléphone. L'enquête réalisée par Sage Research a montré que les fonctionnalités de présence en fonction des équipements permettent de gagner jusqu'à 32 minutes par jour en moyenne. De plus, 50 % de leurs utilisateurs ont déclaré gagner de 15 à 30 minutes par jour et 47 % de 30 à 60 minutes par jour.
- **Les applications de messagerie vocale ou unifiée**, Cisco Unity®, Cisco Unity Connection et Cisco Unity Express, accroissent la productivité des employés, améliorent la réactivité et la satisfaction clientèle et exploitent au maximum les investissements réalisés dans les logiciels de travail en groupe et les équipements de téléphonie. L'enquête de Sage Research a montré que la messagerie unifiée permet de gagner en moyenne 43 minutes par utilisateur et par jour – et 55 minutes par jour par « knowledge worker » en déplacement – rien qu'en simplifiant la gestion des messages. Cisco propose trois plates-formes de messagerie conçues pour les organisations de toute taille.
- **Les solutions de conférence multimédia**, Cisco Unified MeetingPlace®, Cisco Unified MeetingPlace Express et Cisco Unified Videoconferencing, rendent la collaboration à distance aussi facile et aussi productive qu'une réunion en face à face. Elles offrent une gamme complète de solutions de conférences voix, vidéo et Web intégrées qui renforcent la productivité, optimisent les processus métiers et réduisent les coûts. Sage Research a constaté que les solutions de conférence permettent de réaliser une économie de 30 % sur les frais de téléconférence et réduisent de manière considérable les frais de déplacement.



- **Le centre de contact unifié Cisco** Unified Contact Center et ses solutions en service assisté ou en libre service. Les offres de services assistés – notamment Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Unified Contact Center Express et Cisco Unified Contact Center Hosted – permettent aux entreprises, aux fournisseurs de services et aux PME de réaliser un réseau d'interaction clientèle de prochaine génération. Elles sont conçues pour répondre aux besoins des centres de contact en matière de rentabilité opérationnelle, de développement du chiffre d'affaires, de productivité des employés et de satisfaction clientèle. Les offres en libre service comprennent Cisco Unified Customer Voice Portal et Cisco Unified IP IVR (serveur vocal interactif). Développé autour du standard VXML (Voice Extensible Markup Language), Cisco Unified Customer Voice Portal donne à l'entreprise les moyens d'exploiter au maximum ses déploiements Web en libre service pour garantir une expérience utilisateur cohérente quel que soit le moyen d'interaction choisi. Cisco Unified Customer Interaction Analyzer, un nouveau paradigme pour l'analyse statistique des centres de contact, convertit le contenu des appels, quelle que soit sa forme, en données clientèles structurées et exploitables. Capable d'analyser la totalité de la conversation entre le client et l'agent, il en extrait le contexte et le sens professionnel et utilise ces données pour transformer la manière dont l'entreprise sert et fidélise sa clientèle, ainsi que celle dont elle recrute, forme, évalue et conseille ses employés.

#### EN RESUME : RATIONALISEZ VOS PROCESSUS METIERS EN RENDANT VOS COMMUNICATIONS PLUS EFFICACES

Après avoir réalisé des investissements massifs dans les technologies et les équipements, l'entreprise exige les moyens de simplifier les communications de son personnel mobile et distribué afin d'améliorer l'échange d'informations, de contacter rapidement les décideurs clés, de renforcer la collaboration, d'augmenter sa productivité et de faire progresser ses activités.

Les applications du Système de Communications Unifiées Cisco vous donnent les moyens de gérer de manière souple et productive les communications dans un environnement mobile, distribué et où différents types de terminaux cohabitent . Elles offrent un accès plus rapide et renforcent les communications, s'intègrent aux nombreux modes de transmission des terminaux et aux différentes applications de communication, et améliorent de manière considérable la collaboration pour permettre à l'entreprise de rationaliser ses processus métiers, de contacter la bonne ressource à la première tentative et d'accroître la rentabilité.

Le Système de Communications Unifiées Cisco fournit la stratégie et l'architecture de communications intégrées qui permet l'association sécurisée des applications voix, vidéo et données collaboratives au sein d'un réseau robuste et intelligent. Cisco Systems, grâce à l'éventail et au leadership de ses solutions industrielles, à ses partenariats au niveau mondial et à son savoir-faire dans l'adaptation des technologies pour répondre aux défis de l'entreprise, est positionné de façon unique pour vous faire partager les bénéfices des communications unifiées.

**Siège social Mondial**

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 : 408 526-4100

**Siège social France**

Cisco Systems France  
11 rue Camilles Desmoulins  
92782 Issy Les Moulineaux  
Cédex 9  
France  
www.cisco.fr  
Tél. : 33 1 58 04 6000  
Fax : 33 1 58 04 6100

**Siège social Amérique**

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

**Siège social Asie Pacifique**

Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 to #29-01  
Singapour 068912  
www.cisco.com  
Tél. : +65 317 7777  
Fax : +65 317 7799

Cisco Systems possède plus de 200 bureaux dans les pays et les régions suivantes. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de télécopie à l'adresse suivante :

[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

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

 Copyright©2006 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and 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 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. (0601R)  
C11-332778-00 JD\_09/06