



## TWS : Couplage Téléphonie Informatique et Communication Unifiée 100% web pour Cisco Unified Communication Manager (CUCM)



L'éditeur Algoria a intégré sa suite logicielle TWS (Telephony Web Services) avec le CUCM, en tirant pleinement partie de l'ouverture des API

Cisco : cette intégration a été validée l'été dernier par Cisco dans le cadre des tests IVT (Interoperability Verification Testings), et **certifiée dans l'écosystème Cisco** via le programme CDN (Cisco Developer Network).

**TWS, solution de Couplage Téléphonie Informatique (CTI) et de Communication Unifiée, est réputée pour la fluidité et l'agilité de son interface**, qui en font l'assistant téléphonique idéal de tout utilisateur d'une station de travail informatique : numérotation automatique par "click to call", glisser/déposer ("drag and drop"), ou copier/cliquer ; recherches multi-annuaires ; présentation du nom ; gestion de présence (téléphonique, informatique, calendrier, ...) ; chat, SMS, remontée de fiche... Toutes ces fonctions sont disponibles à partir d'une "sidebar" escamotable et personnalisable, qui s'intègre harmonieusement dans l'espace de travail de l'utilisateur.



Numéroter d'un clic, sans se préoccuper du format du numéro de téléphone... Joindre un contact en quelques secondes, quelque soit l'endroit où ses coordonnées sont stockées... Savoir d'un coup d'oeil qui est en ligne, en réunion, absent... L'efficacité et le confort dans le travail sont vraiment renforcés.

S'appuyant sur les API ouvertes - et gratuites - de Cisco, tous les modules de la suite TWS tirent pleinement partie des avantages du CUCM : **TWS Softphone**, par exemple, est un téléphone logiciel client léger qui supporte la fonction "**extension mobility**" du CUCM, réduisant ainsi le coût de possession (TCO - Total Cost of Ownership) de la solution.

**Bâtie sur architecture 100% web basée sur les standards**, TWS présente les avantages spécifiques suivants, lui permettant de s'intégrer dans un existant informatique de façon harmonieuse et non intrusive :

- **client léger** : pas de déploiement sur la station de travail de l'utilisateur ;

- **multi-OS** : disponible sur Windows, Mac, Linux, Citrix, TSE ;

- **multi-PBX** : supporte des infrastructures téléphoniques mixtes Cisco, Alcatel, Aastra (A5000, Intelligate, Ericsson, NeXspan), Mitel, Siemens (précieux dans le cadre d'environnements multi-sites hétérogènes, ou lors de phases de migration graduelle vers une infrastructure téléphonique Cisco).

- **Connecteurs multi-annuaires** : annuaire du CUCM, annuaires LDAP, Active Directory, dossiers contacts Exchange/Outlook ou Notes Domino, bases accessibles en ODBC ou en SQL.

- **Connecteur de présence multi-agendas** : calendriers Exchange/Outlook ou Notes Domino.



### **Disponibilité de TWS sur Cisco : une annonce stratégique pour Algoria**

Depuis sa création en 2002, Algoria suit une stratégie résolument ouverte, basée sur les standards (CSTA, SIP, IP, Services Web XML...) et sur le support des principales plateformes de téléphonie du marché français, puis international. Selon Marc Chartier, Directeur Commercial d'Algoria : *"la disponibilité de TWS sur Cisco est pour Algoria une annonce stratégique, qui correspondait d'ailleurs à une demande de plus en plus pressante de la part de nos distributeurs. Cette annonce marque une étape décisive dans la prise en compte par Algoria des leaders mondiaux de la téléphonie d'entreprise : elle confirme notre orientation multi-plateformes et nous ouvre des perspectives nouvelles de développement."*

Pour François Moïse (Responsable de l'activité Collaboration chez Cisco France : *"cette annonce est une nouvelle traduction concrète de l'ouverture de la plateforme CUCM, et de sa capacité à intégrer des solutions tierces pour répondre au plus près des besoins de nos clients grandes comptes ou PME. Avec TWS, nos clients existants et futurs ont désormais accès à une solution ouverte, client léger, et facilement intégrable avec leur existant informatique."*

### **TWS (Telephony Web Services) : basée sur les services web XML**

TWS (Telephony Web Services), la suite logicielle d'Algoria, est entièrement basée sur les Services Web XML. TWS ne nécessite pas d'installation sur la station de travail des utilisateurs, et leur apporte dans une interface web des fonctions avancées de couplage téléphonie informatique, de communication unifiée, et de travail collaboratif : les coûts de déploiement et d'exploitation sont réduits, accélérant le retour sur investissement.

Grâce aux services web XML, TWS s'intègre de façon simple et souple avec les applications métiers en place, ce qui permet de capitaliser sur les investissements déjà réalisés dans le système d'information.

### **TWS validé dans l'éco-système Cisco : programme CDN (Cisco developer Network)**

Pour intégrer TWS avec Cisco Unified Call Manager, Algoria s'est appuyée sur les interfaces ouvertes mises gratuitement à disposition par Cisco : JTAPI (pour toutes les fonctionnalités de téléphonie), et AXL (pour la connexion à l'annuaire du CUCM). Pour Jocelyn Azière, Directeur R&D d'Algoria, *"c'était la garantie de proposer une solution pérenne, évolutive, capable d'accompagner dans le temps l'évolution rapide de l'offre de téléphonie Cisco"*.

Cette intégration a été validée par Cisco à travers le programme CDN (Cisco Developer Network) qui certifie la bonne interopérabilité entre TWS et CUCM, et valide les process de support de la solution.

**Dans ce cadre, TWS a notamment passé avec succès les tests IVT (Interoperability Verification Testing) dans les labs Cisco de Dublin** : ces tests rigoureux mettent la solution en situation de contraintes d'exploitation fortes, garantissant ainsi sa fiabilité d'exploitation dans le cadre de solutions missions critiques ou traitant de gros volumes.

## TWS, synthèse des points forts



- **Interface utilisateur performante** (bâtie sur les concepts RIA - Rich Internet Application)  
Numéroteur universel (par drag&drop ou click2call), prise en compte automatique de tous les formats de numéros de téléphone, "sidebar" configurable et escamotable, fenêtres pop up personnalisables... TWS propose une richesse fonctionnelle importante (CTI, softphone, remontée de fiche, gestion de présence, travail collaboratif, statistiques...) dans une interface utilisateur conviviale et performante.
- **Intégration forte avec le CUCM** Basée sur les protocoles standards de Cisco (JTAPI et AXL), TWS procure un niveau d'intégration optimal avec le CUCM, permettant par exemple à TWS Softphone de supporter la fonction "Extension Mobility" de Cisco.
- **Intégration facile avec les applications informatiques** 100% basée sur les Services Web XML, TWS s'intègre facilement et rapidement avec les applications métiers, ou les développements spécifiques.
- **Architecture puissante, coût de possession réduit, et retour sur investissement rapide**  
Basée sur un serveur de Services Web XML, multi-connexions, multi-domaines, multi-entreprises... TWS s'adapte de la plus petite solution en PME sur une dizaine de postes, jusqu'à de grandes solutions multi-sites, missions critiques, sur plusieurs centaines de site et plusieurs milliers de postes. Client léger, sans déploiement sur la station de travail de l'utilisateur, TWS réduit le coût de possession (TCO - Total Cost of Ownership), et accélère le retour sur investissement.
- **Ouverture multi-OS** Les applications TWS s'exécutent indifféremment en environnement Windows, Citrix, TSE, Mac, ou Linux. Une seule contrainte : disposer d'un navigateur avec le plugin Flash. Quant au serveur TWS, aujourd'hui disponible en environnement .NET (sur Windows 200X Server), il est annoncé sur Linux pour le 1er semestre 2010.
- **Connecteur multi-annuaires, multi-bases, et multi-agendas** TWS se connecte à l'annuaire du CUCM, mais aussi aux annuaires LDAP ou Active Directory, aux dossiers contacts Exchange/Outlook ou Notes/Domino, aux bases de données joignables en ODBC ou en SQL. TWS supporte également les calendriers Exchange/Outlook et Notes/Domino via son connecteur de présence multi-agendas.
- **Ouverture multi-PBX**  
TWS supporte les principaux acteurs de la téléphonie d'entreprise dont Cisco CUCM bien sûr. Pour les utilisateurs, c'est la possibilité de bénéficier d'une solution unique, quelle que soit l'infrastructure téléphonique en place : un serveur TWS peut piloter simultanément des environnements téléphoniques différents, et diffuser ses services à la fois vers des utilisateurs de postes analogiques ou numériques derrière un PABX traditionnel et des utilisateurs de postes ip Cisco ou SIP pilotés par un CUCM. Cet avantage de TWS a récemment convaincu de grands clients Cisco d'opter pour la solution.

## Pour en savoir plus

- **Contacts Marketing/Vente Algoria :**  
Marc Chartier - Directeur Associé - Ventes Internationales - [marc.chartier@algoria.fr](mailto:marc.chartier@algoria.fr) - +33 1 34 34 40 32 / +33 6 84 21 91 77  
Jérôme Remars - Responsable Commercial France - [jerome.remars@algoria.fr](mailto:jerome.remars@algoria.fr) - +33 1 34 34 40 38 / +33 6 13 06 54 98
- **Contact technique Algoria :**  
Jocelyn Azière - Président - Directeur R&D - [jocelyn.aziere@algoria.fr](mailto:jocelyn.aziere@algoria.fr) - +33 1 34 34 40 31
- **Web Algoria :** [www.algoria.fr](http://www.algoria.fr)



Contactez-nous :

[www.cisco.fr](http://www.cisco.fr)

0800 907 375

**Siège social Mondial**

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 : 408 526-4100

**Siège social France**

Cisco Systems France  
11 rue Camille Desmoulins  
92782 Issy Les Moulineaux  
Cedex 9  
France

[www.cisco.fr](http://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](http://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](http://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 • États-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 © 2009 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 États-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. (0502R) 205534.E\_ETMG\_JD\_10/09