

Client Cisco Smart CallConnector Advanced



Dans le contexte économique et concurrentiel actuel, pour pouvoir communiquer de manière efficace avec les fournisseurs et les clients, les collaborateurs des PME doivent disposer d'un accès immédiat aux informations, mises à jour en temps réel. Ils doivent également être connectés en permanence, à la fois les uns aux autres, mais également aux applications professionnelles qu'ils utilisent dans leur travail quotidien. Avec la solution adéquate, votre entreprise est à même de collaborer plus efficacement et de mieux faire face aux problèmes.

Présentation de la solution

Le client Cisco® Smart CallConnector Advanced (SCC-Advanced) vise à rationaliser les communications professionnelles de vos employés en fournissant des informations en temps réel sur la disponibilité de leurs contacts et en offrant plusieurs méthodes pour qu'ils puissent communiquer avec eux. La solution permet aux employés de savoir qui est disponible et d'identifier la meilleure méthode de connexion. Avec le client Smart CallConnector Advanced, les utilisateurs peuvent :

- localiser rapidement les contacts et se connecter à ces derniers en utilisant la voix, la messagerie instantanée (MI), des messages texte (SMS) ou le courrier électronique ;
- savoir qui appelle et cliquer pour répondre, passer des appels ou accéder aux fonctionnalités de téléphone à partir de l'ordinateur ;
- obtenir des alertes lorsque des contacts sont disponibles et en présence de nouveaux messages vocaux ;
- afficher les messages vocaux, cliquer pour répondre en premier aux messages importants, répondre ou rappeler ;
- envoyer des messages instantanés, des messages texte et des messages électroniques à des collègues et des contacts externes ;
- utiliser la barre d'outils CallConnector dans Outlook pour localiser les contacts, gérer des appels et envoyer des messages instantanés.

Cisco Smart CallConnector Advanced est une application de communications unifiées de poste de travail qui intègre les données de contacts dans vos applications d'ordinateur avec les fonctions de Cisco Smart Business Communications System (SBCS). Solution client/serveur facile à déployer, à configurer et à utiliser, cette application offre un accès intégré à la gestion des appels, la messagerie vocale visuelle, l'état de présence et téléphonique, une messagerie instantanée sécurisée et fédérée, et une intégration avec Outlook et d'autres applications Windows.

Le client SCC-Advanced nécessite Cisco Smart CallConnector Server. Le serveur SCC maintient les connexions aux services de la gamme Cisco Unified Communications 500 Series for Small Business (UC 500) et aux données de configuration de l'utilisateur. Il rend ses services accessibles à tous les clients Smart CallConnector, notamment le client SCC-Advanced. Le serveur SCC inclut une licence pour huit clients SCC-Advanced. Pour les plus grands déploiements, des licences SCC-Advanced supplémentaires peuvent être achetées par incréments de huit utilisateurs.

Utilisez l'option de recherche puissante pour localiser des contacts dans les répertoires CallConnector

Le répertoire de Cisco SCC-Advanced affiche une liste de noms avec des services de messagerie instantanée, d'appel et d'envoi par simple clic à partir de plusieurs répertoires de contacts. Les utilisateurs peuvent afficher et localiser rapidement des contacts et appeler ou envoyer des messages (par messagerie instantanée [MI], messages texte [SMS] ou messages électroniques). Des icônes graphiques affichent l'état du téléphone (inactif, sonnerie ou connecté) ainsi que la disponibilité (disponible, occupé ou en déplacement) et l'emplacement actuel (travail, domicile, déplacement ou en vacances) des contacts pour lesquels ces informations sont disponibles. L'option de recherche puissante permet aux utilisateurs de localiser des contacts en entrant simplement les premières lettres de toute information visible sur ces contacts, par exemple le prénom ou le nom, le service ou le numéro de téléphone. Le tableau 1 répertorie certaines des fonctions prises en charge par le répertoire SCC-Advanced.

Tableau 1. Fonctions du répertoire Smart CallConnector Advanced

Fonction	Description
Accéder à plusieurs répertoires	Les utilisateurs peuvent accéder à des informations de contact provenant de quatre répertoires : entreprise, personnel, externe et Outlook. Les utilisateurs peuvent également sélectionner le dossier des contacts Outlook pour afficher le dossier personnel ou public.
Créer des affichages personnalisés	Les utilisateurs peuvent personnaliser le mode de présentation des informations du répertoire en sélectionnant les champs d'informations à afficher et le style d'affichage, c'est-à-dire tabulaire ou hiérarchique, et contacts sur une seule ligne ou affichage sur deux lignes avec photo ou avatars.
Effectuer une recherche globale	Les utilisateurs peuvent rapidement localiser un contact dans tous les répertoires en entrant les premières lettres. La recherche peut porter sur des noms, des services ou des numéros de téléphone de toute entrée visible du répertoire.
Entrer plusieurs numéros	Plusieurs numéros de téléphone sont pris en charge par entrée, notamment deux numéros professionnels, ainsi qu'un numéro du domicile et un numéro mobile.
Glisser-déplacer :	Les utilisateurs peuvent faire glisser des entrées pour passer un appel, transférer un appel, prendre un appel qui sonne, ajouter une personne à une conférence ou créer un groupe de conversation.
Afficher l'état du téléphone	Les contacts associés à la fonction présence montrent l'état du téléphone (inactif, sonnerie ou connecté). Les contacts dans le répertoire d'entreprise affichent l'état de disponibilité et du téléphone.
Afficher l'état de présence	Les utilisateurs peuvent afficher la disponibilité et l'emplacement de leurs collègues et contacts de MI externes en temps réel.
Gérer les contacts	Les utilisateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer les informations de contact dans le répertoire personnel.
Appel intégré	Les utilisateurs peuvent composer des numéros, transférer des appels et établir des conférences à partir du répertoire.
Envoyer des messages	Les utilisateurs peuvent envoyer des messages rapides par messagerie électronique, SMS ou messagerie instantanée.

Gérer les appels actifs

La fenêtre d'appel affiche les appels actifs, avec les noms des utilisateurs lus à partir des répertoires. Les utilisateurs peuvent cliquer sur un contact, composer automatiquement à partir d'Outlook ou faire glisser un numéro pour passer un appel, transférer un appel ou établir une conférence téléphonique. Les fonctions du téléphone sont disponibles dans la barre d'outils contextuelle. Les fenêtres contextuelles fournissent des notifications et des informations sur l'appelant pour vos appels. Dans la fenêtre d'appel, les utilisateurs peuvent :

- afficher la liste des appels en cours sur leur téléphone ;
- passer des appels ou répondre à des appels, et composer à partir de la fenêtre du clavier ;
- accéder aux fonctionnalités avancées du téléphone pour transférer des appels, établir une conférence téléphonique, parquer des appels, prendre des appels ou rechercher des personnes ;
- faire glisser des numéros à partir d'autres applications pour passer des appels.

La fenêtre d'appel prend en charge les fonctionnalités indiquées au tableau 2.

Tableau 2. Fonctions disponibles dans la fenêtre d'appel de Smart CallConnector Advanced

Fonction	Description
Afficher tous les appels	Afficher tous les appels actifs avec les noms des appelants issus du répertoire.
Cliquer pour composer, transférer et établir une conférence téléphonique	Utiliser les listes du répertoire pour passer un appel, mettre un appel en conférence ou transférer un appel connecté.
Glisser-déplacer :	Faire glisser un numéro de toute application Windows pour passer des appels, transférer des appels ou établir des conférences téléphoniques.
Accéder aux fonctions du téléphone	La barre d'outils contextuelle donne accès aux fonctions téléphoniques du Cisco UC 500 par un simple clic de souris.
Recevoir des notifications d'appels entrants par fenêtre contextuelle	Une fenêtre de notification contextuelle fournit des informations sur les appels entrants, avec les noms des appelants provenant du répertoire et des boutons pour répondre à un appel ou l'acheminer vers la messagerie vocale.

Communiquer par messages instantanés

Avec le client Cisco SCC-Advanced, vous pouvez afficher l'état de présence et envoyer des messages instantanés à vos collègues au travail et à des contacts externes sur des serveurs de messagerie instantanée compatibles. SCC-Advanced fournit un accès à la messagerie instantanée contrôlé par administrateur et une fédération de présence avec des serveurs de messagerie instantanée XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol), tels que WebEx Connect, Google Talk et Facebook. Lorsque votre compte est ajouté au client SCC-Advanced, il télécharge vos listes de contacts, vous permettant de voir leur état de présence, de cliquer et d'envoyer des messages instantanés.

Pendant une session de messagerie instantanée, vous pouvez :

- voir l'état de vos contacts MI et voir leur saisie de texte en temps réel ;
- envoyer des émoticônes et changer la taille, la couleur et le type de police ;
- envoyer des documents et des fichiers instantanément à votre contact ;
- ajouter des correspondants supplémentaires pour créer une session de conversation à plusieurs ;
- transformer une session de messagerie instantanée en appel vocal ;
- afficher les appels récents, les sessions de messagerie instantanée et les messages électroniques échangés avec ce correspondant.

Afficher et écouter des messages vocaux sur un ordinateur

Le client SCC-Advanced affiche un message d'alerte contextuel lorsque vous avez de nouveaux messages vocaux, indiquant le nombre de nouveaux messages. Vous pouvez afficher tous les messages vocaux nouveaux et enregistrés, les écouter dans n'importe quel ordre, répondre, rappeler ou envoyer un message instantané/message électronique. Vous pouvez également télécharger des messages vocaux et les transférer par messagerie électronique.

Le client SCC-Advanced vous permet d'enregistrer et de changer vos messages d'accueil manuellement ou de prévoir leur changement automatique en fonction de votre état de disponibilité.

Dans la fenêtre VoiceView, les utilisateurs peuvent :

- afficher le nombre de messages en attente et la notification contextuelle de message vocal ;
- afficher les nouveaux messages vocaux et les messages vocaux enregistrés dans la boîte aux lettres Cisco Unity[®] Express ;
- lire, suspendre, rembobiner, déplacer, transférer et supprimer des messages vocaux ;
- afficher le nom et l'état de présence (si disponible) de l'appelant ;
- changer l'annonce d'accueil de la messagerie vocale.

Découvrir l'intégration améliorée d'Outlook

Le client Cisco SCC-Advanced fournit une barre d'outils et un menu contextuel dans Outlook pour vous permettre d'accéder à tous vos services de communication directement dans Outlook. Vous pouvez localiser des contacts, gérer des appels et envoyer des messages instantanés sans quitter Outlook. En outre, les utilisateurs peuvent synchroniser leur disponibilité avec le calendrier Outlook afin que leur état soit actualisé en fonction du contenu de leur calendrier Outlook. Avec l'intégration Outlook, vous pouvez :

- cliquer avec le bouton droit sur un contact Outlook et composer automatiquement pour passer des appels ;
- utiliser la barre d'outils pour localiser des contacts à partir de tout répertoire ;
- gérer des appels à partir de la barre d'outils dans Outlook sans devoir changer d'applications ;
- mettre à jour votre état de disponibilité et votre emplacement à partir de menu déroulant ;
- mettre en surbrillance et faire glisser tout numéro dans la fenêtre d'appel.

Afficher un historique des appels et des messages instantanés

Tous les historiques d'appels et messages instantanés des utilisateurs sont archivés sur le serveur SCC et sont disponibles pour affichage dans la fenêtre du journal. Dans cette fenêtre, les utilisateurs peuvent :

- afficher les appels entrants, les appels manqués et les appels sortants à partir de leur téléphone ;
- rechercher et localiser des appels dans la liste d'appels ;
- afficher toutes les sessions de messagerie instantanée ;
- cliquer pour afficher les détails des messages envoyés en cours de session ;
- rappeler ou envoyer des messages instantanés à partir d'entrées de journal.

Déploiement de Smart CallConnector Advanced

Cisco Smart CallConnector Advanced est une application client/serveur et impose l'installation de SCC Server. Le serveur SCC simplifie le déploiement et l'utilisation d'applications avec les fonctions suivantes :

- configuration des paramètres du client sur le serveur ;
- gestion de toutes les licences ;
- configuration de plans de numérotation sur le serveur et non sur chaque client individuel ;
- importation d'informations de contact à partir d'Active Directory ou d'Exchange ;
- initialisation de mises à jour logicielles du client.

Les serveurs peuvent être installés dans des environnements de machine virtuelle pour en simplifier la gestion. Une interface utilisateur d'installation facile à utiliser assure la connexion au Cisco UC 500 pour les informations de configuration, importe les informations de contact de l'utilisateur et définit les paramètres de contrôle d'appel de SCC-Advanced.

Le tableau 3 présente des options de licence du client Cisco SCC Advanced.

Tableau 3. Options de licence pour Cisco Smart CallConnector Advanced

Description	Avantage
SCC Server (inclut 8 clients SCC-Advanced)	La licence du serveur inclut 8 licences de clients SCC-Advanced. Cela simplifie la mise en œuvre et réduit le coût des petits déploiements.
Packs de 8 licences d'utilisateur	Des licences SCC supplémentaires sont proposées par jeux de 8.

Configuration système requise

Le tableau 4 indique la configuration d'ordinateur requise pour le client Cisco SCC-Advanced, le tableau 5 indique la configuration requise pour le serveur SCC et le tableau 6 précise la version logicielle requise pour Cisco UC 500.

Tableau 4. Configuration requise du client Cisco Smart CallConnector Advanced

Paramètre	Description
Espace disque	200 Mo d'espace disque Prévoir 100 Mo supplémentaires pour les mises à niveau
Matériel	Processeur cadencé à 3,2 GHz ou plus rapide pour une station de travail
Mémoire	Mémoire vive d'une capacité minimale de 2 Go
Système d'exploitation	Microsoft Windows XP avancé (Service Pack 2 ou version ultérieure), Windows Vista ou Windows 7
Téléphone IP	Téléphones IP Cisco Unified 794xG, 796xG, téléphones IP série 797xG ou téléphones IP Cisco série SPA 500

Tableau 5. Configuration système minimale requise de Cisco Smart CallConnector Server

Paramètres	Description
Espace disque	Petits sites (jusqu'à 25 utilisateurs) : 1 Go d'espace libre sur le disque dur Sites de 25 à 75 utilisateurs : 3 Go d'espace libre sur le disque dur Sites de 75 à 250 utilisateurs : 5 Go d'espace libre sur le disque dur
Matériel	Petits sites (jusqu'à 25 utilisateurs) : processeur multicœur cadencé à 2,66 GHz ou plus rapide Sites de 25 à 75 utilisateurs : processeur quatre cœurs cadencé à 2,66 GHz ou plus rapide Grands sites de 75 à 250 utilisateurs ; processeur quatre cœurs dédié cadencé à 3 GHz ou plus rapide
Mémoire	Petits sites (jusqu'à 25 utilisateurs) : mémoire système d'une capacité de 2 Go Sites de 25 à 75 utilisateurs : mémoire système d'une capacité de 4 Go Grands sites de 75 à 250 utilisateurs : mémoire système d'une capacité de 8 Go
Système d'exploitation	Microsoft Windows XP Professionnel (SP 2 ou version ultérieure) Windows Vista Windows Server 2003 ou 2008 (recommandé) Windows Small Business Server Prise en charge du mode 32 ou 64 bits pour les composants du serveur et les clients avec serveur
Téléphone IP	Téléphones IP Cisco Unified 794xG, 796xG, téléphones IP série 797xG ou téléphones IP Cisco SPA série 500 pour la gestion des médias
Applications	Microsoft Internet Explorer 6.0 avec Service Pack 2 ou Internet Explorer 7.0-8.0
Multisite	Jusqu'à 5 sites, 250 utilisateurs au maximum par serveur

Tableau 6. Configuration requise pour la gamme Cisco Unified Communications 500

Version logicielle d'UC 500
Software Pack 7.1 ou version ultérieure

Informations relatives aux commandes

Pour soumettre une commande, contactez votre représentant Cisco local, visitez la [Page d'accueil de commande](#) sur le site Web Cisco, ou reportez-vous au tableau 7.

Tableau 7. Informations relatives aux commandes

Nom du produit	Référence
Cisco Smart CallConnector Server	L-SW-SCC-SERVER
Cisco Smart CallConnector Advanced (8 PAK)	L-SW-SCC-8ADVANCED

Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur la solution SBCS, incluant Cisco Smart CallConnector Advanced, visitez la page : www.cisco.com/go/smartcallconnector.

Services d'assistance Cisco Small Business Pro

Le nouveau service Cisco Small Business Pro vous offre la tranquillité d'esprit à un prix abordable et vous permet de tirer le meilleur parti de votre solution Cisco Small Business Pro Series. Ce service de niveau périphérique sur abonnement inclut les mises à niveau et mises à jour logicielles, l'accès étendu au centre d'assistance Cisco Small Business et le remplacement, le cas échéant, du matériel sous 24 heures. Il offre également une assistance via la communauté des utilisateurs, ce qui permet aux petites entreprises de partager des connaissances et de collaborer via des forums et des wikis en ligne pour stimuler leur efficacité, identifier et réduire les risques, et mieux servir leurs clients.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)