



## Introduction

Les PME doivent se développer dans un monde des affaires qui évolue de plus en plus vite et où elles sont donc contraintes de réagir rapidement. L'anticipation devient un atout majeur. Les clients sont eux même beaucoup plus exigeants que par le passé et désirent obtenir des solutions parfaitement adaptées à leurs besoins. Les PME doivent donc échanger avec eux des informations de manière personnalisée, et au travers de différents moyens de communications. La pression de la concurrence demeure une grande préoccupation et il est plus que jamais fondamental de pouvoir se différencier en proposant des services innovants. Si les technologies sont à même de répondre aux défis actuellement posés aux entreprises, elles deviennent également de plus en plus complexes. Les entreprises nécessitent des technologies plus simples à déployer et à gérer, ainsi que des solutions pérennes et évolutives.

Cisco Smart Business Communications a pour objectif d'aider les petites et moyennes entreprises à accroître leur business en proposant une plateforme unique de communications, qui permettra d'optimiser les échanges avec les clients, les collaborateurs, les partenaires et les fournisseurs en offrant un accès immédiat et sécurisé à l'information requise. Cette plateforme permettra également de réduire les coûts opérationnels tout en diminuant la complexité technologique.

Smart Business Communications donne à la PME l'avantage compétitif au sein de l'économie globale en rendant possible l'accès à toute l'information - voix, internet, données, vidéo – partout et à tout moment.

## Cisco Smart Business Communications : ses composants

Cisco Smart Business Communications se compose de différents éléments :

- Cisco Unified Communications 500 pour les PME/PMI
  - Avec un module optionnel sans fil
- Commutateur Cisco Catalyst Express 520
- Solution Cisco Mobility Express
  - Point d'accès sans fil Cisco 500 Wireless Express
  - Contrôleur Cisco 500 Wireless Express
- Gestion du système
  - Cisco Smart Assist
  - Cisco Configuration Assistant
  - Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director

## Cisco Unified Communications 500 pour les PME/PMI

Cisco Unified Communications 500 est équipé de 8 ports Ethernet PoE (Power over Ethernet) pour la prise en charge des postes de travail et téléphones IP. Cette configuration peut être étendue à 16 postes de travail et téléphones IP. Cisco Unified Communication 500 offre un large éventail de fonctionnalités, parmi lesquelles :

- Traitement des appels, standard automatique, routage des appels en fonction de règles pré-établies
- Stockage en local des messages vocaux
- Huit ports Ethernet avec prise en charge de PoE, ce qui permet d'alimenter des téléphones IP conformément à la norme IEEE 802.3af
- Connexion WAN (Ethernet uniquement)
- Connectivité au réseau téléphonique public commuté pour passer et recevoir des appels vers/de l'extérieur
- Ports FXS pour la connexion de périphériques analogiques, comme un fax par exemple
- Connectivité sans fil disponible en option
- Sécurité pour la connexion à Internet

## Point d'accès sans fil intégré optionnel

Cisco Unified Communications 500 permet d'intégrer dans le système un point d'accès sans fil optionnel. Cette option s'avère particulièrement utile lorsque le site client est unique et que la solution est placée dans un endroit central

Ce point d'accès unique intégré au niveau du Cisco Unified Communications 500 fournit un accès sans fil semblable à celui d'un point d'accès autonome. Cette solution est idéale, en l'occurrence, pour déployer des téléphones IP dans un local peut étendu et sans cabler.

Si vous désirez étendre votre couverture sans fil de façon homogène vous pouvez ajouter jusqu'à deux points d'accès Express sans fil Cisco 500 supplémentaires configurés en mode autonomes.

Remarque : le point d'accès sans fil intégré au Cisco Unified Communications 500 ne fait pas partie de la solution Cisco Mobility Express. Il ne peut pas être mis à niveau vers une architecture centralisé, gérée avec contrôleur.

## Commutateur Cisco Catalyst Express 520

Le Cisco Catalyst Express 520 est un commutateur Ethernet de 8 ports PoE (Power over Ethernet) 10/100, il permet d'étendre le système Smart Business Communications à 16 utilisateurs.

Le commutateur Cisco Catalyst Express 520 offre les fonctionnalités suivantes :

- Huit ports Ethernet avec prise en charge de PoE, ce qui permet d'alimenter des téléphones IP conformément à la norme IEEE 802.3af
- Sécurité intégrée - le trafic lié à l'administration peut être crypté à l'aide des protocoles SSL (Secure Sockets Layer) et SNMPv3 (Simple Network Management Protocol version 3)
- Connectivité Gigabit Ethernet et Fast Ethernet « wire-speed »
- 2 ports SFP (Small Form-Factor Pluggable)
- Configuration logicielle prédéfinie pour une compatibilité instantanée avec Cisco Unified Communications 500

## Solution Cisco Mobility Express

La solution réseau sans fil de Smart Business Communications a été conçu à la fois pour un fonctionnement autonome ou avec contrôleur. Il se compose des éléments suivants :

- Points d'accès sans fil Cisco 500 Wireless Express : les points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express peuvent fonctionner dans 2 modes différents :
- Mode autonome : les points d'accès sont directement connectés au réseau local et fournissent une connectivité sans fil aux utilisateurs situés dans la zone couverte. La configuration et l'administration doivent être assurées au niveau de chaque point d'accès.
- Mode avec contrôleur : les points d'accès sont connectés au réseau local et s'associent à un contrôleur de réseau sans fil. Le contrôleur de mobilité Cisco Wireless Express gère les configurations de tous les points d'accès depuis une seule et même interface.
- Contrôleur de mobilité Cisco 500 Wireless Express : le contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express collecte les informations radios fournies par les points d'accès, les analyse, puis prend les mesures nécessaires pour assurer une couverture optimale. Il garantit au responsable du réseau la visibilité et le contrôle requis pour une gestion efficace et sécurisée du réseau sans fil.

## Gestion du système

Cisco Smart Business Communications est géré par une suite d'applications qui offrent les fonctionnalités et avantages suivants :

- Installation et configuration
- Optimisation
- Intégration transparente
- Gestion locale
- Gestion distante par un fournisseur de services géré (revendeur, intégrateur, consultant ou prestataire de services)

Chaque application fait partie de la solution globale destinée à configurer, optimiser et gérer Smart Business Communications.

## Cisco Smart Assist

Cisco Smart Assist est un ensemble de fonctionnalités qui permettent une configuration automatique et l'activation des services entre les produits et les applications Cisco. Les fonctionnalités de Cisco Smart Assist, prises en charge dès le départ sur les produits Smart Business Communications, sont exceptionnelles. Elles offrent une assistance sur les points suivants :

- Simplicité accrue pour la configuration et le déploiement des produits Cisco
- Optimisation des performances et de la sécurité du réseau
- Fonctionnement constant des réseaux Cisco au fur et à mesure de leur expansion

## Cisco Configuration Assistant

Cisco Configuration Assistant simplifie les opérations de configuration, de déploiement et d'administration des solutions réseau Cisco. Cet assistant fournit tous les outils nécessaires pour mettre en place, rapidement, un petit réseau d'entreprise. Conçu pour les réseaux à site unique desservant entre 8 et 250 utilisateurs, cette application PC, dotée d'une interface graphique utilisateur simple, détecte tous les périphériques connectés au réseau et configure, de manière dynamique, tous les routeurs, commutateurs et points d'accès sans fil, ainsi que les systèmes de messagerie vocale et d'acheminement des appels de communications unifiées Cisco.

Cisco Configuration Assistant a été développé dans le but d'offrir une prise en charge complète pour la configuration, le déploiement et l'administration quotidienne des réseaux, sur l'ensemble de la gamme de produits Cisco Smart Business Communications.

Cisco Configuration Assistant offre les avantages suivants :

- Aperçu holistique à l'échelle du réseau par le biais de différents écrans réseau
- Simplification de la conception et du déploiement des réseaux grâce à une détection dynamique
- Séparation claire des services par mise en évidence du VLAN
- Meilleure visibilité du réseau avec contrôle en continu de la santé du réseau
- Gestion simplifiée des rapports concernant le réseau
- Sécurité renforcée pour les opérations de configuration et de supervision
- Efficacité accrue du personnel informatique grâce à des mises à jour simplifiées pour les logiciels
- Sécurité et performances du réseau renforcées avec mises à jour dynamiques des applications
- Sécurité et performances accrues grâce à la synchronisation des réseaux
- Dépannage simplifié grâce au Troubleshooting Advisor
- Configuration plus rapide et meilleures performances du réseau grâce à une configuration intelligente des ports avec la fonction Cisco Smartports Advisor

La figure 1 illustre Cisco Configuration Assistant.

Figure 1. Cisco Configuration Assistant permet de configurer l'ensemble de la solution Smart Business Communications

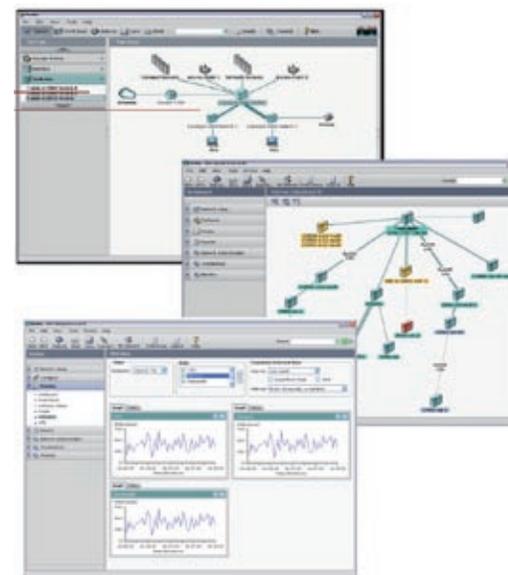


## Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director

Les fonctions Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director permettent une gestion en temps réel du Smart Business Communications. Que votre entreprise, petite ou moyenne, gère son propre réseau ou, comme partenaire, celui de ses clients à distance, ces deux produits offrent la solution idéale.

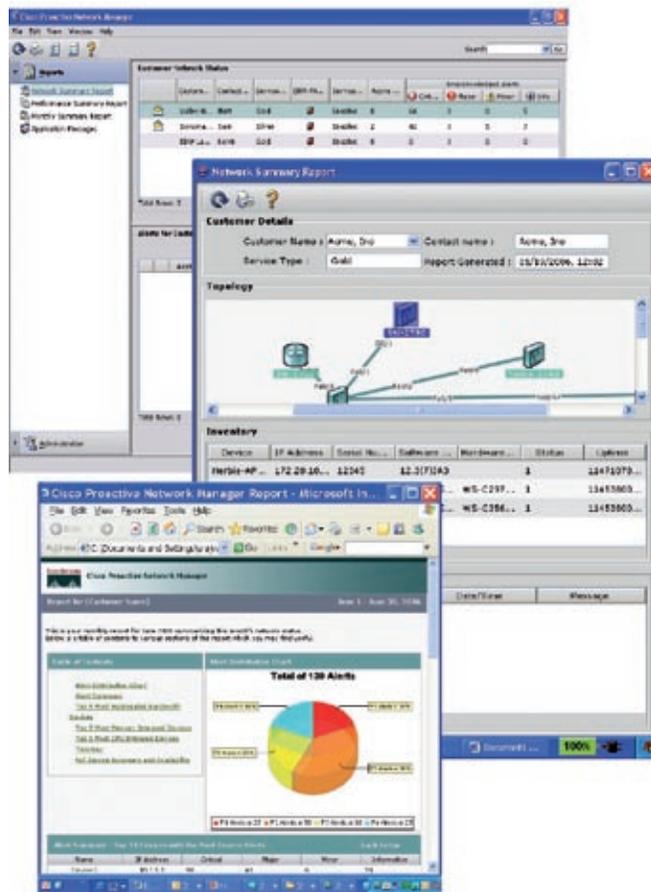
- Cisco Monitor Manager : la fonction Cisco Monitor Manager offre des fonctions d'administration pour le site principal et les filiales des PME (figure 2). Cette application permet aux clients de gérer leur propre infrastructure réseau, voix et données comprises. Il prend, notamment, en charge les fonctionnalités suivantes :
  - Détection du réseau
  - Inventaire des périphériques
  - Archivage des configurations
  - Contrôle des performances
  - Gestion des pannes
  - Historique des performances et des pannes
  - Génération de rapports
  - Alertes

Figure 2. La fonction Cisco Monitor Manager offre des fonctions d'administration pour le site principal et les filiales des PME



- Rapports de fin de commercialisation
- Détection, inventaire, topologie, contrôle et supervision, génération de rapports, y compris pour les périphériques de téléphonie IP
- Supervision de Cisco Unified Communications Manager Express
- Supervision de Cisco Unity Express
- Contrôle des téléphones IP
- Contrôle des passerelles vocales

Figure 3. Cisco Monitor Director permet à vos partenaires de gérer 50 clients simultanément



- Cisco Monitor Director : la fonction Cisco Monitor Director permet à vos partenaires de gérer 50 clients simultanément (figure 3). Vos partenaires apprennent à connaître plus étroitement leurs clients (PME), avec la possibilité de migrer vers le modèle de revenus mensuels récurrents MSP (managed service provider, fournisseur de services managé). Ils peuvent alors gérer les sites de leurs clients à l'aide de fonctionnalités telles que :
  - Alertes et notifications en temps réel
  - Adresses électroniques et de radiomessagerie configurables à partir de paramètres temporels
  - Courriers électroniques envoyés automatiquement aux applications les plus courantes de gestion des incidents
  - Filtrage des alertes multicouche
  - Notifications et références aux bases de données de fin de cycle de vie/fin de commercialisation
  - Rapports HTML automatisés, programmés et transmis par courrier électronique, incluant un récapitulatif des alertes réseau, une analyse de la disponibilité des périphériques, des rapports de performances Top Number (TopN) et une topologie réseau.

### Conception de réseaux

Cisco Smart Business Communications est polyvalent : il peut être adapté à différents besoins et satisfaire de nombreux clients. Les projets d'infrastructures et d'applications présentés dans cette section peuvent servir de point de départ pour développer n'importe quel système client.

- Infrastructures
  - Smart Business Communications 8 utilisateurs
  - Smart Business Communications 16 utilisateurs
  - Smart Business Communications avec accès sans fil
- Applications
  - Smart Business Communications avec fonctionnalités intégrées de gestion d'appels avancée et de présence
  - Smart Business Communications avec gestion intégrée de la relation client

## Projets d'infrastructures

Les projets d'infrastructures sont des architectures de référence qui peuvent servir de point de départ lors de la conception d'un réseau voix et données avec Smart Business Communications.

### Smart Business Communications 8 utilisateurs

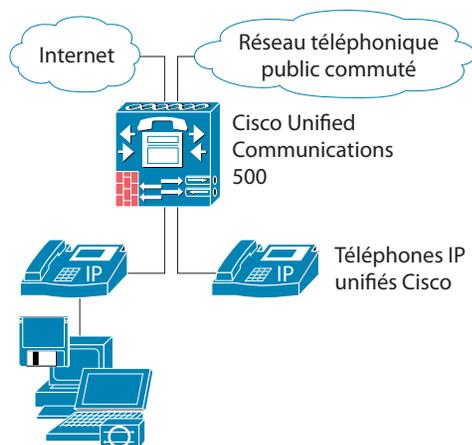
La solution pour 8 utilisateurs inclut les produits suivants :

- Cisco Unified Communications 500
  - Cisco Unified Communications Manager Express
  - Cisco Unity Express
- Cisco Configuration Assistant
- Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director
- Téléphones IP unifiés Cisco

Les téléphones IP sont connectés au Cisco Unified Communications 500 et alimentés directement par celui-ci. Les stations de travail peuvent être directement reliées aux téléphones IP, ce qui permet d'utiliser une seule et même infrastructure de câblage. La figure 4 illustre la connectivité réseau pour les téléphones IP et les stations de travail.

Cisco Unified Communications 500 peut être connecté directement à Internet, ce qui permet à l'utilisateur final d'accéder à Internet. Il est également possible de configurer un pare-feu Cisco IOS sur Cisco Unified Communications 500 afin de protéger la solution.

Figure 4. Smart Business Communications 8 utilisateurs



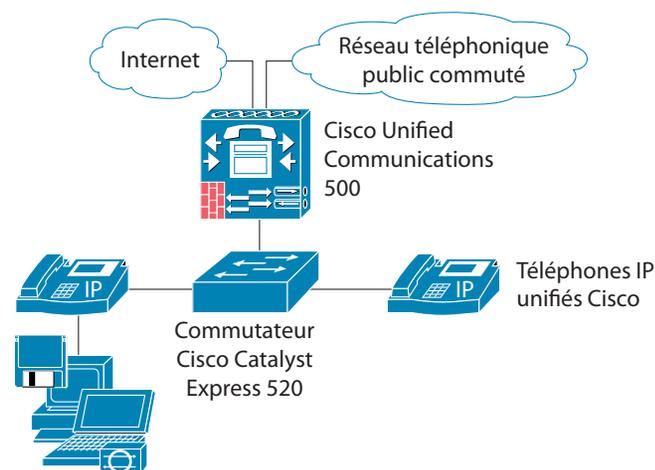
### Smart Business Communications 16 utilisateurs

Smart Business Communications est disponible dans une version 16 utilisateurs, avec commutateur Cisco Catalyst Express 520. Ce commutateur permet d'ajouter 8 ports pour 8 téléphones IP supplémentaires. La figure 5 illustre la connexion des téléphones IP et des stations de travail au commutateur Cisco Catalyst 520, ce qui permet d'utiliser une seule et même infrastructure de câblage.

La solution pour 16 utilisateurs inclut les produits suivants :

- Cisco Unified Communications 500 (Cisco Unified 500)
- Cisco Unified Communications Manager Express
- Cisco Unity Express
- Commutateur Cisco Catalyst Express 520
- Cisco Configuration Assistant
- Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director
- Téléphones IP unifiés Cisco

Figure 5. Smart Business Communications 16 utilisateurs



## Smart Business Communications avec accès sans fil

L'accès sans fil permet au client de tirer pleinement parti de la solution Smart Business Communications et d'utiliser chacune des fonctionnalités de la solution, d'un réseau voix et données câblé à une solution sans fil facilitant la mobilité sur l'ensemble du site.

L'accès sans fil au Smart Business Communications peut être assuré de deux manières différentes :

- En utilisant un module sans fil autonome fourni en option dans la solution Cisco Unified Communications 500, que l'on peut éventuellement compléter par l'ajout de deux points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express. Cette configuration est conseillée pour les zones de couverture limitées..
- En utilisant la solution Cisco Mobility Express dans une architecture autonome ou avec contrôleur. L'architecture avec contrôleur intègre la fonction dynamique de la gestion de la radio (Cisco Radio Resource Management), laquelle optimise en permanence la bande passante et la couverture afin notamment d'apporter la qualité de service à la téléphonie sur Wi-Fi. La solution Cisco Mobility Express est conçue pour les entreprises comptant moins de 250 employés.

Chaque point d'accès peut prendre en charge entre 8 et 10 téléphones IP sans fil conjointement avec la connexion des PCs portables de l'entreprise (selon les applications utilisées). Chaque contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express peut prendre en charge jusqu'à 6 points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express.

La solution Cisco Mobility Express peut être mise en œuvre avec ou sans la solution Cisco Unified Communications 500, ce qui permet aux clients de doter leurs réseaux d'une solution sans fil sécurisée et évolutive en fonction de leurs besoins.

## Solutions Unified Communications et Mobility Express

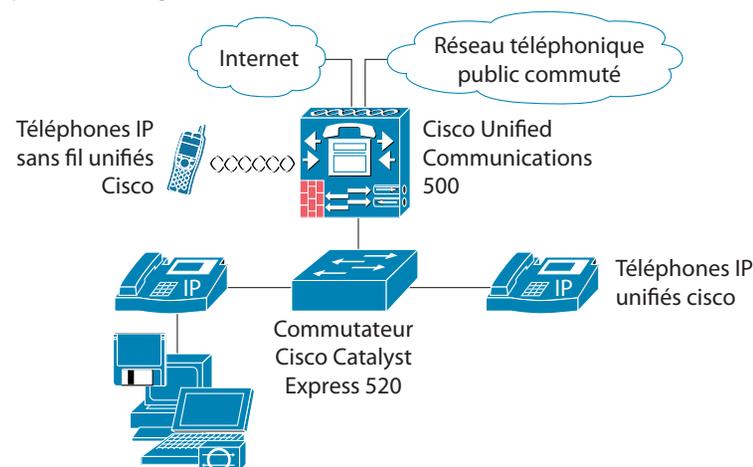
Les produits suivants sont utilisés pour l'accès sans fil :

- Cisco Unified Communications 500
  - Cisco Unified Communications Manager Express
  - Cisco Unity Express
  - Option sans fil intégrée
- Commutateur Cisco Catalyst Express 520 (version 16 utilisateurs)
- Cisco Configuration Assistant
- Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director
- Téléphones IP unifiés Cisco
- Solution Cisco Mobility Express

- Point d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express
- Contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express

L'option sans fil intégrée ne nécessite aucun matériel réseau supplémentaire pour la connectivité voix et données sans fil. En cas de déploiement d'un seul point d'accès, aucune itinérance n'est requise, comme l'illustre la figure 6.

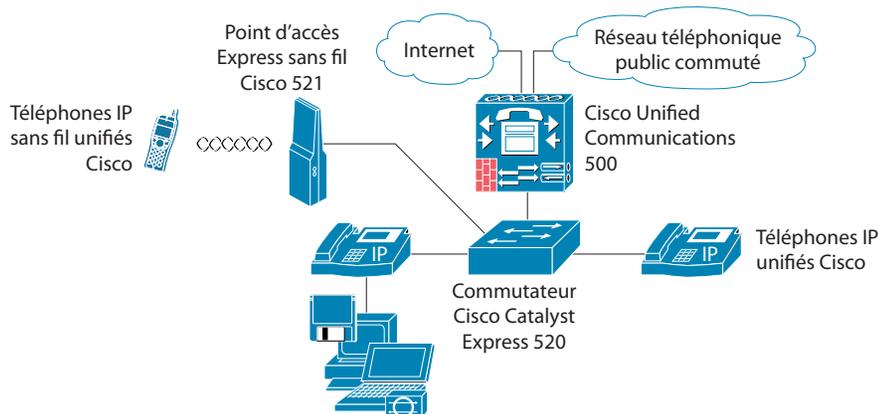
Figure 6. Option sans fil intégrée



Même lorsqu'un seul point d'accès est requis, il est parfois impossible d'utiliser l'option sans fil intégrée, en raison de l'emplacement du système Cisco Unified Communications 500. Dans ce cas, un point d'accès sans fil externe est nécessaire, le point d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express, peut être intégré à cette solution et placé n'importe où sur le site, afin d'assurer une connectivité sans fil là où elle est requise. Cette solution est illustrée dans la figure 7.

Lorsque plusieurs points d'accès sont nécessaires pour assurer la couverture et la bande passante souhaitées, l'entreprise a la possibilité d'ajouter deux points d'accès supplémentaires (points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express) en plus du point d'accès intégré. Ces points d'accès sont mis en œuvre en mode autonome.

Figure 7. Accès sans fil par le biais d'un point d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express



Une autre solution consisterait à déployer trois points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express en mode avec contrôleur. Dans cette configuration, un contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express peut gérer jusqu'à six points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express et offre de nombreuses fonctions avancées, parmi lesquelles :

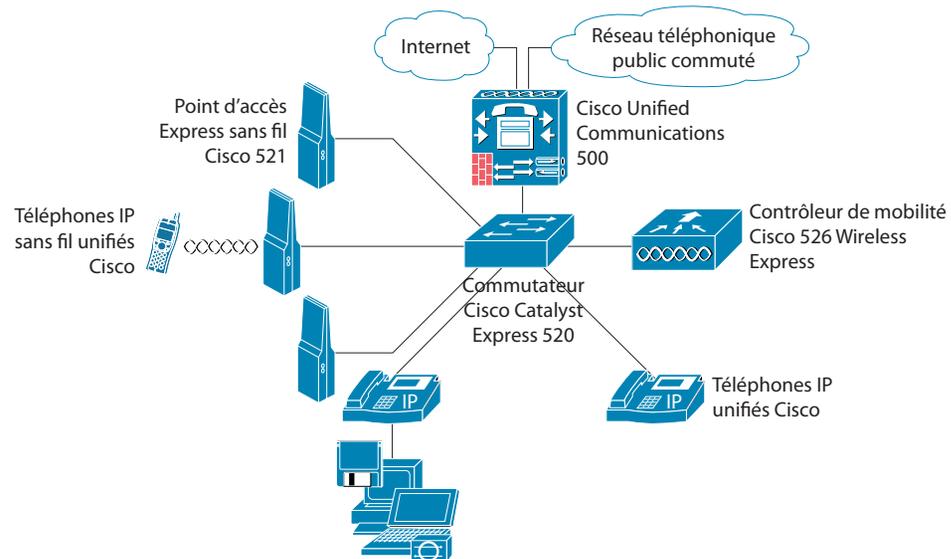
- Gestion centralisée des utilisateurs, des points d'accès ou des règles
- Gestion automatisée des ressources radio
- Configuration simple de plusieurs réseaux locaux virtuels (jusqu'à huit VLAN)
- Gestion de la Téléphonie sur IP Wifi
- Accès sans fil sécurisé pour les invités

La solution Cisco Mobility Express peut être mise en œuvre avec ou sans Cisco Unified Communications 500, vous assurant une connectivité sans fil immédiate et sécurisée pour votre réseau d'entreprise. Vous pouvez ensuite ajouter les fonctions de Téléphonie ultérieurement. Cette solution est illustrée dans la figure 8.

Pour des performances optimales, il est conseillé de réaliser des une étude et tests préparatoires sur le site où vous souhaitez installer un environnement sans fil.

L'accès sans fil permet au client de tirer pleinement parti de Smart Business Communications et d'utiliser chacune des fonctionnalités de la solution, d'un réseau voix et données filaire à une solution sans fil facilitant la mobilité sur l'ensemble du site.

Figure 8. La solution Cisco Mobility Express offrant la gestion de la mobilité pour la voix sur Wi-Fi



### Solution Mobility Express uniquement

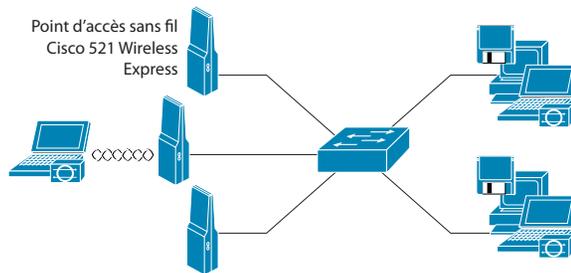
Même si les fonctionnalités voix existent déjà sur un site client, il est essentiel de toujours se préparer pour l'avenir. La solution sans fil Cisco fournie par Smart Business Communications offre précisément ce type de préparation. Cette solution se compose des produits suivants :

- Commutateur Cisco Catalyst Express 520 (en option)
- Cisco Configuration Assistant
- Cisco Monitor Manager et Cisco Monitor Director (en option)
- Solution Cisco Mobility Express
  - Point d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express
  - Contrôleur de mobilité sans fil Cisco 500 Wireless Express

Ces produits font tous partie de Smart Business Communications, ce qui facilite le déploiement et l'utilisation des fonctions de téléphonie et son extension au sein du réseau sans fil. La solution Cisco Mobility Express est évolutive, elle peut inclure jusqu'à 250 utilisateurs.

Lorsque les fonctions du contrôleur ne sont pas requises, une architecture autonome peut être déployée. Les points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express installés en mode autonome peuvent, par la suite, être mis à niveau et utilisés dans une architecture avec contrôleur, ce qui vous permet de pérenniser vos investissements. Dans une architecture autonome, le réseau sans fil peut être conçu avec les points d'accès disséminés sur le site afin de garantir une couverture complète. Aucun contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express n'est alors déployé. Dans cette configuration, la capacité du réseau sans fil est limitée à trois points d'accès maximum. La figure 9 illustre la solution Cisco Mobility Express dans une architecture autonome.

Figure 9. Solution Cisco Mobility Express dans une architecture autonome



Au fur et à mesure que le nombre d'utilisateurs et la bande passante nécessaire augmentent et que les fonctions telles que la gestion centralisée, la gestion automatisée des ressources radio, la gestion de la mobilité ou l'accès sans fil sécurisé des invités sont requises, des points d'accès peuvent être déployés dans une architecture avec contrôleur. Dans cette configuration, il est possible de gérer jusqu'à deux contrôleurs de mobilité Cisco 526 Wireless Express. Un contrôleur de mobilité Cisco 526 Wireless Express est capable de gérer jusqu'à six points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express.

La figure 10 illustre la solution Cisco Mobility Express dans une architecture avec contrôleur.

Cette solution assure la mobilité des entreprises comptant jusqu'à 250 employés. La couverture du réseau peut être encore étendue davantage en cas de besoin de capacités supplémentaires ou pour des motifs environnementaux. Cette expansion impliquerait l'ajout d'un contrôleur de mobilité sans fil Cisco 526 Wireless Express supplémentaire dans la solution, couvrant ainsi jusqu'à 12 points d'accès disséminés sur le réseau. La figure 11 décrit comment 12 points d'accès sans fil Cisco 521 Wireless Express peuvent être gérés par deux contrôleurs de mobilité Cisco 526 Wireless Express.

Figure 10. Solution Cisco Mobility Express dans une architecture avec contrôleur

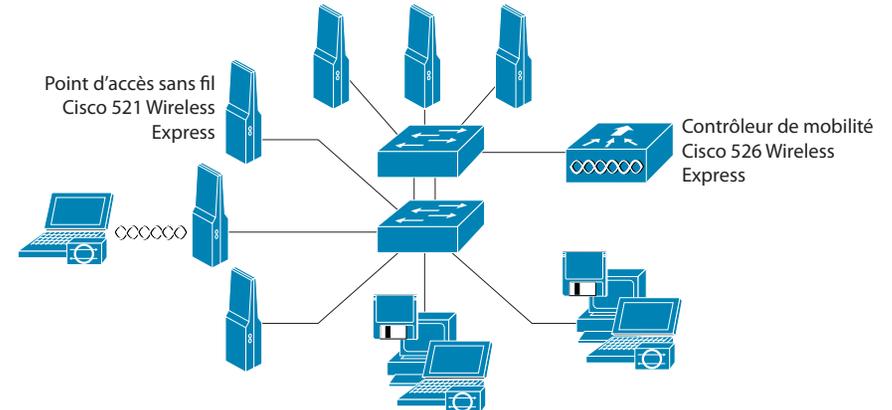
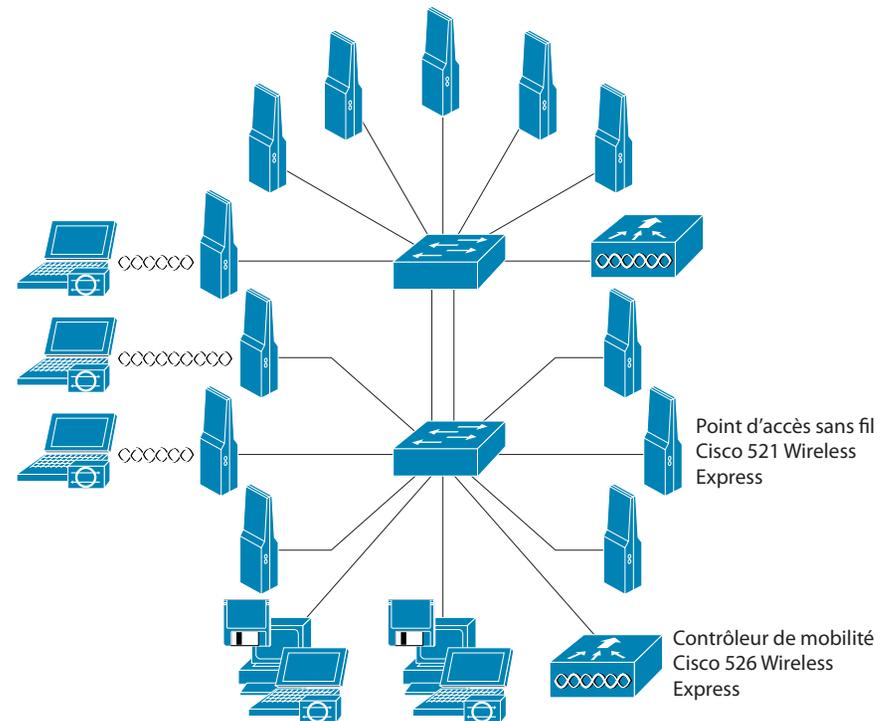


Figure 11. Solution Cisco Mobility Express dans une architecture avec contrôleur à capacité maximale



Lors de la conception d'un environnement sans fil, quel qu'il soit, il est primordial de procéder à des études et des essais de réseau sans fil sur le site. Ces essais permettront de créer un réseau sans fil qui couvrira toutes les zones de ce site en tenant compte d'une série de facteurs environnementaux. Ces facteurs peuvent inclure, entre autres, la présence de poutrelles en acier, les micro-ondes et l'éclairage fluorescent. Sans essais de ce type, le service ne pourra pas être garanti sur l'ensemble du site.

### Ajouts d'applications

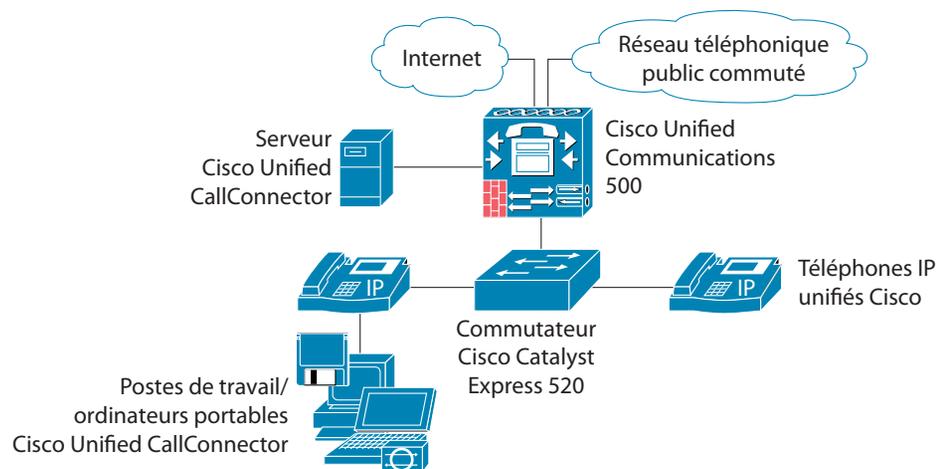
Différentes applications peuvent être intégrées à la solution Smart Business Communications. Voici quelques exemples de fonctionnalités supplémentaires qu'il est possible d'ajouter grâce à l'intégration d'applications :

- Fonctionnalités d'appel avancées
- Gestion de la présence
- Intégration avec des applications de gestion de la relation client (GRC)

### Smart Business Communications avec fonctionnalités intégrées de gestion d'appels avancée et de présence

Grâce à Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Office, Smart Business Communications System peut prendre en charge plusieurs fonctionnalités d'appel avancées, parmi lesquelles la gestion de présence (figure 12).

Figure 12. Intégration de la présence



Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Office est disponible dans trois configurations différentes :

- Cisco Unified CallConnector Personal : cette application client ne nécessite aucun serveur supplémentaire. Cette solution offre les avantages suivants :
  - Barre d'outils dans Microsoft Outlook ou Internet Explorer qui permet de gérer les appels
  - Numérotation rapide (sur simple clic) à partir des contacts personnels ou Outlook ou à partir de n'importe quel texte surligné dans une application Microsoft
  - Messages contextuels à l'écran sur appels entrants avec identification du numéro et du nom issus de la liste de contacts Outlook, avec possibilité de prendre ou rejeter l'appel par simple clic
  - Possibilité de contrôler toutes les fonctionnalités téléphoniques du Cisco Unified Communications Manager Express depuis Outlook ou Internet Explorer, comme le transfert, la conférence ou la fin d'appel
- Cisco Unified CallConnector Server : solution serveur prenant en charge de multiples utilisateurs et offrant les fonctionnalités suivantes :
  - Même barre d'outils dans Microsoft Outlook ou Internet Explorer que dans la version Personal
  - Simple à déployer : par simple envoi, à tous les utilisateurs, d'un courrier électronique avec un lien d'installation
  - Mêmes fonctionnalités que dans la version Personal avec, en plus, la présence dynamique affichant la disponibilité, l'emplacement, le statut des téléphones (occupé ou libre) et, en option, des messages personnalisés destinés aux collègues
  - Quick Message : service de messagerie instantanée
  - Capacité pour l'opérateur ou l'administrateur de modifier le statut des utilisateurs
- Cisco Unified CallConnector Mobility : en plus des fonctionnalités offertes par CallConnector Server, CallConnector Mobility intègre une fonction d'acheminement des appels basé sur des règles personnelles et la fonction de numéro unique (single number reach) avec les avantages suivants :
  - Possibilité d'acheminer les appels vers un téléphone portable ou fixe et de transférer les appels non répondus sur la boîte vocale de Cisco Unity Express, ce qui permet aux utilisateurs de se limiter à une seule boîte de réception
  - Possibilité de va-et-vient entre les appels fixes et mobiles, avec basculement par simple pression d'une touche sur le téléphone fixe ou mobile

## Remarques importantes

Cette solution peut être déployée progressivement : Cisco Unified CallConnector Personal permet à l'utilisateur final de bénéficier de certaines des fonctionnalités avancées de Cisco Unified CallConnector. Une fois la partie CallConnector Personal adoptée, il est ensuite possible d'y ajouter le serveur afin de bénéficier également des fonctions dynamiques de présence.

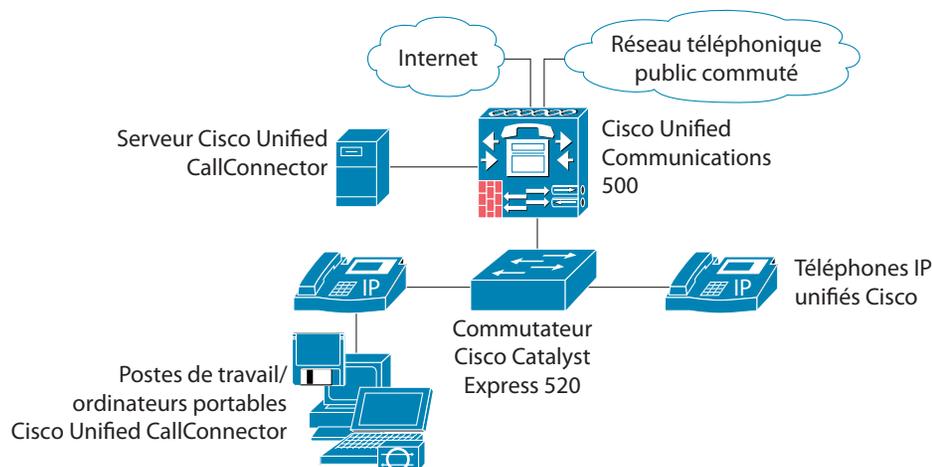
## Smart Business Communications avec gestion intégrée de la relation client

De nombreux fournisseurs ont développé leurs propres applications de gestion de la relation client. Cependant, peu d'entre elles sont capables de gérer de petites structures telles que les PME/PMI comme le permettent Microsoft et Salesforce.com.

## Utilisation du serveur Microsoft Dynamics CRM

La figure 13 illustre l'intégration de Microsoft Dynamics CRM avec Smart Business Communications.

Figure 13. Intégration de Microsoft Dynamics CRM



Cisco a développé, en partenariat avec Microsoft, la solution Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Dynamics CRM. L'objectif est d'intégrer le serveur Dynamics CRM avec les solutions de communications unifiées Cisco, comme illustré dans la figure 13. Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Dynamics CRM prend actuellement en charge les fonctions répertoriées dans le tableau 1.

Tableau 1. Fonctionnalités prises en charge par Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Dynamics CRM

Fonctionnalité	Description
Numérotation sur simple clic	Permet à un utilisateur de composer un numéro sur simple clic dans la fiche d'un contact de Microsoft CRM
Messages contextuels à l'écran	Fait apparaître à l'écran les fiches de coordonnées clients ou les fiches d'activités d'appels pré-remplies
Suivi des appels	Assure automatiquement le suivi et l'insertion des informations sur les appels dans les fiches d'activités d'appels, évitant toute saisie manuelle des données sur les appels
Suivi de la durée des appels	Assure le suivi de la durée réelle des appels et inscrit cette durée dans la fiche d'activités d'appels dans Microsoft Dynamics CRM
Association des dossiers de service client	Associe un dossier de service client Microsoft CRM à n'importe quel appel entrant ou contact disponible
Plates-formes Cisco prises en charge	S'intègre avec Smart Business Communications, Cisco Unified Communications Manager Express versions 4.0 ou ultérieures, Cisco Unified Communications Manager versions 4.x et 5.x, Cisco Unified Contact Center Express version 4.0
Plates-formes Microsoft prises en charge	S'intègre avec Microsoft Small Business Server 2003, Microsoft Windows Server 2003, Windows 2000 Professional et Windows XP

Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Dynamics CRM se compose de deux logiciels. L'un est installé sur le poste de travail ou sur l'ordinateur portable de l'utilisateur et l'autre sur le serveur Microsoft CRM. Ces logiciels sont pris en charge sur les plates-formes suivantes :

- Serveur Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Cisco Smart Business Communications
- Cisco Unified Communications Manager Express 4.0 ou versions ultérieures
- Cisco Unified Communications Manager 4.0 ou versions ultérieures
- Cisco Unified Contact Center Express 4.0 ou versions ultérieures

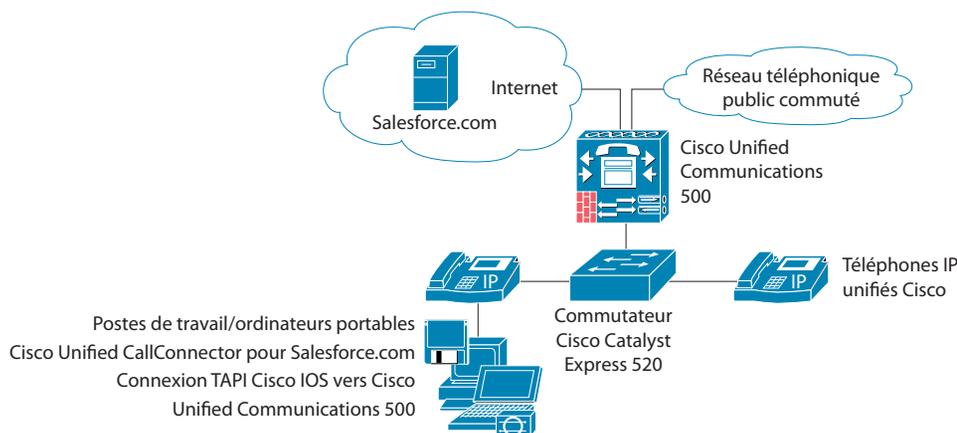
## Remarques importantes

Cette solution nécessite un serveur Microsoft Dynamics CRM. Pour l'instant, elle n'est pas compatible avec d'autres applications de gestion de la relation client. Cisco Unified CallConnector pour Microsoft Dynamics CRM est téléchargeable gratuitement sur le site <http://www.cisco.com>. Cette solution ne nécessite aucune licence de Cisco. Si votre client est équipé d'un serveur Microsoft Dynamics CRM et d'une solution de communications unifiées Cisco, il a tous les éléments nécessaires.

## Utilisation de Salesforce.com

La figure 14 illustre l'intégration de Salesforce.com avec Smart Business Communications.

Figure 14. Intégration de Salesforce.com



Il est désormais possible de connecter Salesforce.com à la solution de communications unifiées Cisco, comme l'illustre la figure 14. Cette connexion ne nécessite aucun serveur supplémentaire sur le site du client, ni de Cisco ni de Salesforce.com. Tant qu'un lien existe avec Salesforce.com, il suffit d'ajouter les éléments suivants à la station de travail ou à l'ordinateur portable :

- Cisco Unified CallConnector pour Salesforce.com pour la connexion avec Salesforce.com

- Connexion TAPI (interface de programmation d'application de téléphonie) vers Cisco Unified Communications Manager Express sur Cisco Unified Communications 500 (Cisco Unified 500)

Lorsque l'appel arrive sur Cisco Unified Communications 500, via Cisco Unified Communications Manager Express, il informe la station de travail par le biais de la connexion TAPI. Ensuite, la station de travail avertit la solution Salesforce.com et l'information apparaît à l'écran au moment où l'utilisateur décroche le téléphone. Les informations susceptibles d'apparaître, qu'il est possible de générer ou de contrôler, incluent entre autres :

- Messages contextuels à l'écran : ouvre une fiche de contact et génère une nouvelle fiche d'activités d'appel à l'arrivée d'un appel, génère des messages contextuels à l'écran pour les appels à numérotation par clic comme pour les appels externes composés manuellement
- Numérotation sur simple clic : permet aux utilisateurs de passer un appel simplement en cliquant dans la fiche d'un contact Salesforce.com
- Suivi de la durée des appels : Assure un suivi précis de la durée d'un appel et l'associe à une fiche d'activités d'appel
- Collecte des informations sur l'appel : collecte les informations sur les appels entrants et sortants, notamment le numéro de téléphone de l'appelant, le numéro appelé et les heures de début et de fin d'appel
- Génération de fiches clients : crée aisément une nouvelle fiche client Salesforce.com à l'arrivée d'un appel d'un nouveau client

## Remarques importantes

Lors de la conception de cette solution, il est essentiel de s'assurer auprès du client qu'il dispose des éléments suivants ou qu'il compte s'en équiper prochainement :

- Lien avec Salesforce.com
- Solution de communications unifiées Cisco basée sur Smart Business Communications, Cisco Unified Communications Manager Express ou Cisco Unified Communications Manager

