

CISCO UNITY CONNECTION 1.1

La solution de communication IP Cisco® est une suite complète qui répond aux besoins des entreprises et du «mid-market». Des solutions entièrement intégrées de téléphonie IP, de messagerie unifiée, de conférence audio et vidéo et de contact client améliorent sensiblement l'efficacité des opérations, la productivité et la satisfaction des clients, ce qui se traduit par un retour sur investissement visible.

La solution de communication IP Cisco comporte trois produits de messagerie :

- **Cisco Unity** – fournit des services de messagerie vocale intelligents et unifiés aux entreprises et aux clients du mid-market travaillant dans des environnements Microsoft Exchange et Lotus Domino.
- **Cisco Unity Connection** – combine la messagerie intégrée, la reconnaissance vocale et les règles de transfert d'appels en un système unique facile à gérer destiné aux entreprises comptant jusqu'à 1500 utilisateurs.
- **Cisco Unity Express** – fournit des services intégrés et économiques de messagerie vocale et d'opérateur automatique aux petites et moyennes succursales comptant jusqu'à 120 utilisateurs.

Cisco Unity® Connection intègre de façon transparente des composants de messagerie et de reconnaissance vocale à votre réseau de données, pour faciliter l'accès constant aux appels et aux messages. Ces services de communication évolués et intégrés permettent d'utiliser la commande vocale pour émettre un appel ou écouter vos messages en mode « mains libres » ou pour vérifier les messages vocaux depuis votre PC, dans une boîte de réception électronique intégrée ou par l'intermédiaire d'un navigateur Web. Cisco Unity Connection offre également de robustes fonctions d'opérateur automatique, avec des options de routage intelligent et des options personnalisables d'analyse d'appel et de notification de message.

Fondée sur une plate-forme facile à installer et à entretenir, Cisco Unity Connection fournit une interface d'administration de système intuitive reposant sur un navigateur Web et simplifie considérablement l'installation, la prise en charge et la gestion courante de votre système, réduisant à terme le coût de revient total pour votre entreprise.

UNE PUISSANTE MESSAGERIE VOCALE

Cisco Unity Connection est un puissant système de messagerie vocale dont les multiples fonctionnalités évoluées peuvent être personnalisées afin de maximiser la productivité des individus et des équipes. Le système interactif permet aux employés de personnaliser les options de communication et d'administrer les appels et les messages de la manière la plus intuitive et la plus pratique pour eux. La souplesse de l'interface utilisateur souple accroît l'efficacité de la messagerie pour les «gros utilisateurs» comme pour ceux qui consultent leur messagerie de manière occasionnelle. Par exemple, il est possible de personnaliser les correspondances entre l'interface téléphonique et le clavier pour chaque utilisateur afin de faciliter la migration depuis des systèmes de messagerie vocale classiques.

MESSAGERIE À COMMANDE VOCALE

L'interface utilisateur à commande vocale de Cisco Unity Connection, à la fois intuitive et robuste, optimise la productivité des travailleurs mobiles. Elle permet de parcourir et de gérer vos messages vocaux, mais également d'appeler d'autres utilisateurs de Cisco Unity Connection, des collaborateurs ou des contacts personnels, grâce à des commandes vocales simples et intuitives.

ADMINISTRATION WEB PERSONNELLE

Cisco Unity Connection permet aux utilisateurs de personnaliser leurs paramètres à partir d'un navigateur Web, en utilisant Cisco Unity Connection Assistant, interface dynamique de type navigateur de l'assistant Cisco PCA (Personal Communications Assistant). Les utilisateurs peuvent définir ou modifier rapidement leurs paramètres personnels : options de messagerie vocale, codes de sécurité, listes personnelles de diffusion ou options de remise de messages. Ils peuvent également utiliser l'interface d'administration Web pour élaborer et gérer leurs règles personnelles de transfert d'appels pour personnaliser la distribution des appels entrants en fonction de l'appelant, de l'heure ou du calendrier.

PUISSANTE MESSAGERIE INTÉGRÉE (EN OPTION)

Dans Cisco Unity Connection, une option de messagerie intégrée achemine les messages vocaux vers votre boîte de réception électronique IMAP (Internet Mail Access Protocol). En s'appuyant sur votre infrastructure et vos clients de messagerie IMAP existants, l'accès à la messagerie électronique de Cisco Unity Connection prend en charge en natif l'accès à la messagerie vocale depuis la plupart des clients de messagerie électronique.

ACCÈS WEB À LA MESSAGERIE VOCALE (EN OPTION)

La console d'accès aux messages en option Cisco Unity Connection Inbox installe une boîte de réception vocale dédiée sur le PC de l'utilisateur. Avec Cisco Unity Connection Inbox, vous pouvez instantanément reconnaître la priorité de vos messages vocaux selon le nom de l'utilisateur ou de l'appelant, la date, l'objet ou tout autre champ. Un simple clic suffit alors pour écouter le message le plus important pour vous, directement sur votre PC. En outre, Cisco Unity Connection Inbox offre une interface visuelle facile d'emploi particulièrement intuitive, qui permet de créer ou de transférer des messages vocaux, d'y répondre, mais également de gérer et d'utiliser les listes de diffusion de messages vocaux.

INSTALLATION, CONFIGURATION ET MAINTENANCE SIMPLIFIÉES

Avec une image préinstallée et personnalisée du système d'exploitation Windows 2003, l'installation complète de Cisco Unity Connection prend moins de deux heures.

FONCTIONNALITÉS DE CISCO UNITY CONNECTION

Présentation du produit

- La messagerie vocale intelligente offre aux utilisateurs des interactions plus pratiques et plus intuitives avec le système.
- Une interface téléphonique (TUI) simple et intuitive fournit un accès classique aux messages vocaux.
- L'interface de PC offre un accès visuel aux messages vocaux par l'intermédiaire du protocole IMAP ou d'une application dédiée de navigateur Web.
- L'interface vocale permet d'accéder aux messages vocaux et aux répertoires en utilisant le langage naturel.

Accès aux messages à partir du téléphone (TUI)

- Lecture et traitement des messages (vous pouvez répéter, répondre, faire suivre, supprimer, enregistrer, marquer comme nouveau, écouter la date et l'heure d'enregistrement ou passer au message suivant)
- Retour, pause ou avance rapide durant la lecture des messages
- Contrôle du volume et de la vitesse de lecture des messages
- Pause ou reprise durant l'enregistrement d'un message
- Messages adressés à plusieurs destinataires
- Utilitaire de recherche de messages enregistrés basé sur l'identifiant de l'appelant, son nom ou sa ligne
- Enregistrement de messages précisant leur statut : ordinaire, urgent, privé ou sécurisé
- Enregistrement de messages et marquage en vue d'une diffusion ultérieure
- Enregistrement de messages et demande d'accusé de réception

- Enregistrement d'une conversation en direct avec un appelant et envoi de l'enregistrement dans votre boîte de réception
- Bascule entre la saisie du nom et de la ligne lors de la spécification du destinataire d'un message
- La fonction Live Reply permet de répondre instantanément aux messages d'autres utilisateurs
- Accès aux messages électroniques depuis le téléphone avec la fonction TTS (text-to-speech) (pour Microsoft Exchange 2000/2003 uniquement) – fonctionnalité en option

Messagerie à commande vocale (en option)

- Utilisation de la commande vocale pour appeler des contacts figurant dans le répertoire de Cisco Unity Connection, dans le répertoire d'entreprise ou dans une liste de contacts personnels
- Utilisation de la commande vocale pour écouter et traiter les messages (lecture, enregistrement, réponse, transfert, suppression, archivage, etc.)

Règles de transfert d'appels*

- Définition de règles d'acheminement des appels entrants en fonction de l'appelant
- Définition de règles d'acheminement des appels entrants en fonction de l'heure
- Définition de règles d'acheminement des appels entrants en fonction du statut disponible/occupé de votre calendrier (avec Exchange uniquement)

* Les règles de transfert d'appels sont prises en charge uniquement sur les systèmes Cisco Unity Connection intégrés avec Cisco CallManager et Cisco CallManager Express.

Fonctionnalités pour l'utilisateur final

- Personnalisation des options de notification de message, gestion des annonces personnelles ou modification des mots de passe avec Cisco Unity Assistant (l'administrateur personnel de Cisco reposant sur un navigateur)
- Choix du type de conversation ; annonces longues ou brèves
- Il est possible d'enregistrer un message avant de spécifier le destinataire ou d'indiquer le destinataire avant d'enregistrer le message
- Il est possible d'enregistrer jusqu'à cinq annonces personnalisées (secondaire, occupé, interne, en dehors des heures de bureau ou standard)
- Gestion d'une annonce secondaire ; l'utilisateur peut spécifier une date ou une heure d'expiration, informer les abonnés qu'une annonce secondaire est activée ou inviter les appelants à écouter l'annonce tout entière
- Transfert direct des appels vers une annonce secondaire (ou une autre annonce personnelle) sans que le téléphone sonne
- Choix de l'action à accomplir après l'annonce : les appelants peuvent enregistrer un message, s'identifier ou raccrocher ; ils peuvent être dirigés vers des gestionnaires d'appels, de répertoires ou d'entretien ou vers d'autres utilisateurs
- La fonction Flex Stack permet de spécifier l'ordre dans lequel les messages vous sont présentés au téléphone : par priorité ou en commençant par le plus récent ou le plus ancien
- Création de listes de diffusion privées et adressage des messages aux destinataires de ces listes via l'interface téléphonique (TUI) ou graphique (fonction en option)
- Une notification de nouveau message peut être émise par des périphériques destinataires de type SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), SMS (Short Message Service), pagers ou téléphones
- Grâce à la fonctionnalité de notification de messages en cascade, de nouveaux types de notifications peuvent être envoyés si un message n'est pas récupéré
- Il est possible de spécifier si le nombre de message est annoncé ; l'annonce peut indiquer le nombre total, le nombre de messages archivés ou le nombre de nouveaux messages
- Il est possible de spécifier si Cisco Unity Connection doit annoncer les appels transférés

Accès aux messages à partir d'un PC (en option)

- Un client de messagerie électronique reposant sur IMAP permet d'accéder aux messages vocaux :
 - accès à la messagerie électronique et vocale, écoute et suppression des messages vocaux depuis le même client de messagerie sur le PC ;
 - les messages vocaux présents dans la boîte de réception électronique sont synchronisés avec l'indicateur de messages en attente sur le téléphone.
- Cisco Unity Inbox offre une interface de navigateur Web vers les messages vocaux :
 - composition ou transfert de messages vocaux, réponse à ces messages ;
 - écoute des messages avec les fonctions de l'interface «magnétoscope» : lecture, retour rapide, pause ou avance rapide ;
 - adressage facile des messages à des destinataires multiples et à des listes de diffusion ;
 - les messages vocaux de Unity Inbox sont synchronisés avec l'indicateur de message en attente du téléphone ;
 - les outils de navigateur Web sont pris en charge avec Internet Explorer 6.0 SP1, Firefox 1.0.4 et Safari 1.2 ou ultérieur.

L'accès aux messages Cisco Unity Inbox ou IMAP peut être combiné en un déploiement unique. Reportez-vous à la liste de plates-formes prises en charge par Cisco Unity Connection pour connaître les limitations d'évolution.

Présentation de l'administration système

- S'intègre avec Cisco CallManager et les principaux systèmes téléphoniques classiques – parfois simultanément (à l'aide de la passerelle PBX IP Media Gateway).
- Prend en charge en natif les serveurs proxy SIP (Session Initiation Protocol), des téléphones et des clients SIP spécifiques et les passerelles d'accès compatibles SIP.
- Une console et des outils d'administration système reposant sur un navigateur facilitent l'installation et la maintenance.
- Avec Cisco Unity Assistant, le personnel IT peut aider les utilisateurs finaux à prendre en charge la gestion de leurs comptes.
- Le système peut évoluer vers 72 ports et 1500 utilisateurs par serveur (reportez-vous à la liste des plates-formes prises en charge par Cisco Unity Connection).

Fonctionnalités d'administration système

- Des lignes secondaires peuvent être configurées par l'administrateur système ou par l'utilisateur.
- Des mappages de clés secondaires pour la récupération des messages facilitent la transition depuis les systèmes de messagerie vocale classiques des utilisateurs.
- La fonction AGC (Automatic Gain Control) garantit le volume sonore constant de diffusion des messages.
- Des gestionnaires fournissent la base des fonctions d'opérateur automatique et de routage intelligent des appels :
 - les gestionnaires d'appels acceptent les appels, émettent des annonces enregistrées, acheminent les appels et acceptent les messages ;
 - les gestionnaires de répertoire gèrent les recherches des appelants dans le répertoire ;
 - les gestionnaires d'entretien collectent et enregistrent les entrées des appelants.
- Identification de l'appelant
- Le filtrage d'appels est configurable.
- Des classes de service contrôlent l'accès des utilisateurs aux fonctionnalités.
- Les utilisateurs peuvent être créés individuellement ou en groupes.
- Les messages peuvent être horodatés.
- Pour les recherches dans le répertoire par nom d'utilisateur, la saisie ne doit pas dépasser 24 caractères.

- L'accès à la boîte vocale à partir de l'annonce personnelle est simplifié : il est possible de se connecter à l'interface téléphonique sans saisir d'identifiant.
- L'intégration avec Cisco CallManager nécessite les protocoles SCCP (Skinny Client Control Protocol) et sRTP (secure Real-Time Transport Protocol) cryptés.
- Les événements sont consignés dans des journaux.
- Un avertissement signale que la boîte de réception est pleine.
- Installation simple et rapide ; moins de deux heures s'écoulent entre l'ouverture de l'emballage et la réponse aux appels.
- La liste des jours fériés est configurable.
- Dans Cisco Unity Connection, il est possible de configurer la prise en charge des messages interrompus par la déconnexion de l'appel.
- Indicateur de messages en attente
- Plusieurs niveaux d'administration contrôlent l'accès aux pages de l'interface graphique d'administration par classe de service (droits de lecture, de modification ou de suppression).
- Émission d'une musique d'attente.
- Les motifs de non distribution ou les détails de l'accusé de réception s'affichent dans la boîte de réception de l'interface graphique.
- Système d'exploitation et logiciels de tiers pris en charge :
 - Microsoft Windows Server 2003 ;
 - prise en charge d'un logiciel antivirus ;
 - prise en charge d'un logiciel d'accès distant ;
 - prise en charge d'un logiciel de surveillance.
- Listes publiques de diffusion ; les abonnés peuvent spécifier les listes auxquelles les nouveaux utilisateurs sont ajoutés.
- Les tables de restriction sont configurables.
- Il est possible de désactiver l'envoi d'accusés de réception.
- Le calendrier du système est configurable.
- Les utilisateurs sont automatiquement invités à définir un mot de passe, à enregistrer leur nom vocalement et à spécifier une liste de répertoire.
- Un moniteur d'état surveille le statut administrateur en temps réel des ports du téléphone, les rapports en cours et la configuration du système.
- Les annonces concernant tout le bureau peuvent être diffusées par le système.
- Les annonces système sont configurables.
- Format de l'horodatage : 12 ou 24 heures.
- Le réglage de l'heure d'été se fait automatiquement sur le système.
- Administrateur d'annonces sur l'interface téléphonique (Cisco Unity Connection Greetings Administrator).
- Des API (Application Programming Interfaces) de fourniture de service prennent en charge l'administration et la maintenance à partir de plusieurs interfaces.

Sécurité

- Système de prévention des intrusions sur l'hôte – l'agent autonome Cisco Security Agent protège les serveurs Cisco Unity Connection des attaques de vers et de virus ; la console de gestion Cisco Security Agent est fournie en option.
- Des options de politique de sécurité telles que mot de passe ou code PIN permettent d'appliquer un délai d'expiration, la complexité, la réutilisation et le verrouillage.
- Les tables de restrictions d'appels évitent les fraudes au service tarifaire.
- La consignation des événements de sécurité et les rapports d'identifiant erroné et de verrouillage de compte renforcent la lutte contre l'utilisation frauduleuse de code PIN.
- Une messagerie privée sécurisée empêche l'écoute accidentelle de messages privés transmis hors de l'entreprise.
- Le protocole sRTP et le cryptage de signalisation sécurisent les communications entre Cisco Unity Connection et Cisco CallManager.
- Dans Cisco Unity Assistant, la fonction de réinitialisation du code PIN sur le téléphone de l'utilisateur réduit le nombre d'appels au bureau d'aide et les dépenses d'exploitation.
- Des outils d'archivage de messages appliquent des politiques d'entreprise de conservation des enregistrements électroniques.
- HTTPS est pris en charge pour sécuriser l'accès à Cisco Unity Connection depuis le Web.

Rapports

- Rapport d'audit d'administration
- Rapport de trafic du gestionnaire d'appels
- Rapport sur les listes de distribution
- Rapport d'événements
- Rapports sur la facturation des appels externes
- Rapport sur l'utilisation des ports
- Rapport sur les utilisateurs
- Rapport sur l'activité de messagerie des utilisateurs
- Rapport sur la configuration système
- Rapport sur la facturation des transferts d'appel
- Rapport sur l'activité d'accès des utilisateurs
- Rapport sur les verrouillages utilisateurs

Pour obtenir la liste et la description complètes des rapports, reportez-vous au guide d'administration du système Cisco Unity Connection.

RÉFÉRENCES ET OPTIONS POUR COMMANDE

Pour commander Cisco Unity Connection, nous conseillons de débuter par un ensemble système. Les ensembles système comptent 25, 50, 100, 200 ou 300 boîtes de réception, 8 ou 16 ports voix et un port TTS. Vous pouvez ajouter des boîtes de réception, des ports, des options pour les utilisateurs finaux et des options système individuellement pour élaborer la configuration de votre choix.

Chaque centre de messagerie vocale standard comprend :

- l'accès aux messages vocaux par téléphone (TUI) ;
- l'accès Web à la gestion des fonctionnalités de la boîte de réception à l'aide de Cisco PCA (Personal Communication Assistant) ;
- des règles de transfert d'appels.

L'option d'utilisateur avancé apporte les fonctionnalités suivantes :

- numérotation vocale pour les abonnés Cisco Unity Connection, les collaborateurs ou les contacts personnels ;
- parcours des messages par commande vocale ;
- accès TTS aux messages électroniques Microsoft Exchange.

Il est également possible d'ajouter des options d'accès client pour activer la messagerie sur PC pour certaines, voire sur toutes les boîtes de réception des utilisateurs. Vous pouvez combiner ces options à l'infini, tant que la capacité matérielle de votre serveur le permet :

- Cisco Unity Inbox pour l'accès Web aux messages vocaux ;
- accès client IMAP pour un accès standard aux messages vocaux sur le client de messagerie électronique existant.

Si vous envisagez d'utiliser les fonctions de reconnaissance vocale ou TTS sur votre système, veillez à commander suffisamment de ports de reconnaissance vocale et de ports TTS pour que vos utilisateurs avancés puissent bénéficier de ces fonctionnalités. Reportez-vous à la liste des plates-formes prises en charge par Cisco Unity Connections pour connaître les performances matérielles requises sur le serveur.

COMMUNICATION IP CISCO – ENTRETIEN ET ASSISTANCE

Les services de communication IP et l'assistance Cisco permettent de réduire le coût, les délais et la complexité de la mise en œuvre d'un réseau convergent. Cisco Systems® et ses partenaires ont conçu et déployé certains des réseaux de communication IP les plus vastes et les plus sophistiqués du marché actuel, témoignage de notre savoir-faire en matière d'intégration des solutions de communication IP aux réseaux des clients. Cisco élabore des outils et des pratiques optimales pour garantir la parfaite adéquation, dès le départ, entre notre solution et vos besoins d'entreprise, et éliminer les coûts liés aux pannes et aux modifications de conception. En s'appuyant sur des méthodes qui ont fait leurs preuves, Cisco offre une mise en œuvre rationnelle dotée des fonctions et des caractéristiques exigées. Les services d'assistance comprennent l'exploitation à distance du réseau, les outils d'administration qui permettent de gérer l'infrastructure convergente d'applications et de réseau, ainsi que les services de support technique.

Grâce à ces services, nos clients peuvent bénéficier de l'expérience acquise par Cisco et ses partenaires. En choisissant de profiter de ce précieux savoir-faire, nos utilisateurs sont en mesure de créer et d'administrer un réseau intégré résilient qui répondra aux besoins de leur entreprise, aujourd'hui comme à l'avenir.

**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

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©2005 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. (0502R) 205422.W_ETMG_JQ_10.05