

Cisco Unity Express, solution de messagerie vocale pour PME ou succursales

Introduction

L'augmentation de la productivité des salariés et la réduction des coûts grâce aux technologies sont des préoccupations permanentes pour la plupart des entreprises. Les tendances technologiques actuelles permettent une prise en charge économique des environnements basés sur le routeur Full Service Business. Les entreprises dotées de réseaux convergents intégrant la voix, la vidéo et les réseaux de données accroissent leur retour sur investissement technologique et renforcent la productivité de leurs employés. Les plates-formes de bureau intégrées ont effectivement réduit les coûts en matériel, simplifié la gestion à distance et offert des choix de configuration flexibles qui permettent de diminuer le coût total de possession et d'exploitation.

Cisco Unity Express transpose ce modèle en fournissant des services de messagerie vocale et de standard automatique aux PME. Venant étoffer la gamme de produits de télécommunications IP de Cisco, cette solution a été tout spécialement conçue pour répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises. Avec Cisco Unity Express, les utilisateurs peuvent gérer leurs messages vocaux en toute facilité grâce à des invites téléphoniques intuitives et à une interface utilisateur graphique claire et facile à administrer.

Cisco Unity Express est un composant essentiel de la solution Cisco Call Manager Express, qui met à la disposition des utilisateurs des services de messagerie vocale et de standard automatique pour ce système de télécommunications sur IP. La solution Cisco Express Office permet aux PME et succursales de déployer des services de gestion de la voix, des données et de téléphonie intégrés à une plate-forme unique basée sur routeur. Elle offre en outre un ensemble de fonctionnalités

téléphoniques pour répondre aux besoins quotidiens des entreprises, tout en fournissant le jeu complet de fonctionnalités que les clients de « key system » et de solutions PBX hybrides attendent.

Élément clé de la gamme de produits de messagerie de Cisco, dont Cisco Unity et Cisco Personal Assistant, Cisco Unity Express répond aux besoins d'ordre général des succursales en matière de messagerie vocale et de standard automatique. En installant Cisco Unity au siège social de l'entreprise et Cisco Unity Express dans les succursales, les salariés peuvent se déplacer d'un site à un autre en toute facilité, et ceci avec une formation minime.

Tirer parti de l'infrastructure

Les grandes entreprises ayant déjà bénéficié des avantages liés aux réseaux de données consolidés sont désormais en mesure de tirer parti de leurs infrastructures de données existantes pour relever les défis qui se présentent à elles en matière de services vocaux. Il s'agit notamment d'être en mesure de suivre de nombreux systèmes clés disparates dans des centaines voire des milliers de sites ne disposant pas de modèle centralisé du fonctionnement des divers systèmes vocaux ou dont on ne connaît pas les fonctionnalités mises à la disposition des collaborateurs. La solution Cisco Unity Express, utilisée avec Cisco CallManager Express, fournit un modèle pouvant être répliqué dans l'ensemble du réseau. En outre, les dispositifs multiples et disparates étant plus coûteux à entretenir et à gérer, Cisco Unity Express réduit encore davantage le coût total de possession en minimisant le nombre d'appareils nécessaires dans la succursale et en faisant converger les applications vocales sur un routeur Cisco Full Service Business.



Productivité et avantage concurrentiel

Cisco Unity Express optimise le niveau de professionnalisme, de productivité et de service client offert aux PME grâce à ses capacités intégrées de standard automatique et de messagerie vocale. Le standard automatique professionnel répond à tous les appels dès la première sonnerie. Ils peuvent être orientés d'après le numéro de poste du service ou de la personne que le correspondant essaie de joindre. De même, l'appelant peut utiliser la fonction d'adressage par nom lorsqu'il ignore le numéro de poste. Le standard automatique a pour avantage de prendre en charge les appels 24h/24, 7j/7, sans avoir besoin d'un opérateur dédié. La messagerie vocale améliore la productivité de l'entreprise en permettant à ses collaborateurs d'accéder à leurs messages à n'importe quel moment et depuis n'importe quel téléphone. Les appels internes et extérieurs vers un poste occupé ou sans réponse sont redirigés vers un message d'annonce personnel. Les employés sont immédiatement prévenus en cas d'appel grâce au voyant lumineux de message en attente sur leur téléphone IP.

En intégrant des services tels que le standard automatique et la messagerie vocale aux routeurs Full Service Branch, les salariés des succursales peuvent rapidement et facilement bénéficier des mêmes outils d'amélioration de la productivité que ceux mis en œuvre au siège social. Les nouvelles applications de renforcement de la productivité basées sur IP étant en phase d'émergence, ces services peuvent être fournis aux employés distants via une mise à jour logicielle exécutée depuis un site centralisé ou dans la succursale-même. La téléphonie sur IP offre un avantage concurrentiel supplémentaire aux entreprises qui la déploient car elle permet aux équipes associées à des projets d'être regroupées, d'achever le travail en cours et d'être réaffectées au projet stratégique suivant avec une incidence ou une interruption minimales sur les capacités de données ou de téléphonie dont ils ont besoin.

Facilité de gestion

Cisco Unity Express offre un système pour fournir et gérer des boîtes vocales depuis un site centralisé. La capacité à simplifier considérablement la gestion du réseau, notamment dans les PME disposant généralement de moins de compétences techniques sur site, constitue un autre avantage clé de Cisco Unity Express. En outre, la possibilité d'ajouter très facilement de nouveaux services vocaux dès qu'ils sont disponibles rend la solution Cisco CallManager Express encore plus avantageuse.

Cisco Unity Express permet également d'utiliser l'interface de ligne de commande standard du logiciel Cisco IOS ou une interface utilisateur graphique basée sur le Web pour la configuration et l'administration conjointement avec la solution Cisco CallManager Express. Dans de nombreux cas, les informations concernant les téléphones, les numéros de postes, les rapports d'appels et les paramètres système requis pour faire fonctionner Cisco Unity Express sont extraites directement de Cisco CallManager Express. Avec ce système, il devient inutile de répliquer les saisies de données, ce qui optimise l'efficacité et réduit les erreurs au minimum. Que la gestion soit effectuée via une interface utilisateur graphique ou l'interface de ligne de commande du logiciel Cisco IOS, la capacité à déployer, administrer et entretenir les dispositifs depuis un même site facilite la maintenance et le dépannage à distance.



Architecture matérielle

Caractéristiques produit	Avantages pour l'utilisateur
Fourni sur un module réseau qui s'intègre directement aux plates-formes routeurs Full Service Branch (2600XM, 2691, 3700)	En exploitant l'infrastructure de données pour les services de téléphonie, les entreprises peuvent accroître leur retour sur investissement technologique, accroître la productivité de leurs employés et la satisfaction de la clientèle, réduire leur coût total de possession et simplifier considérablement la gestion de leur réseau. Les modules réseau pouvant être utilisés sur une vaste gamme plates-formes routeurs, Cisco Unity Express peut se déployer dans un grand nombre de succursales de toutes tailles, allant des plus petites aux plus importantes ayant besoin d'une centaine de boîtes vocales.
Microprocesseur intégré et disque dur IDE de 20 Go	Le traitement et la mémoire intégrés dédiés au stockage prennent en charge le traitement efficace des messages, les sessions simultanées, le traitement simultané, ainsi qu'une importante capacité de stockage pour la messagerie vocale pour une large gamme de profils typiques de succursales.

Page suivante ↪



Principales caractéristiques de Cisco Unity Express

Caractéristiques du système

Caractéristiques produit	Avantages pour l'utilisateur
Fonctionne dans Cisco CallManager Express	Cisco Unity Express est conçue de façon à s'intégrer étroitement à Cisco CallManager Express. L'association de ces produits permet de disposer d'une solution complète de données et de téléphonie sur IP sur un routeur d'accès multiservices Cisco. Dans de nombreux cas, les informations concernant les téléphones, les numéros de postes, les rapports d'appels et les paramètres système requis pour faire fonctionner Cisco Unity Express sont extraites directement de Cisco CallManager Express. Ce système élimine le besoin de répliquer les saisies de données, ce qui optimise l'efficacité et réduit les erreurs au minimum.
Interface de ligne de commande (CLI) accessible	Offre des fonctionnalités de gestion usuelles telles qu'un environnement de configuration, de dimensionnement et de support pour les administrateurs réseau habitués à l'interface de ligne de commande IOS.
Fonctions de script de l'interface de ligne de commande	Offre une méthode évoluée pour gérer, dimensionner et configurer à distance de nombreuses unités de manière efficace et adéquate. Cette fonctionnalité unique en son genre, qui n'est généralement pas fournie avec les systèmes d'entrée de gamme, permet aux clients de déployer rapidement de nombreux sites.
Système d'exploitation embarqué	Système d'exploitation standard parfaitement adapté aux applications embarquées. Permet l'utilisation de sous-systèmes disques non fournis par l'environnement Cisco IOS en mode natif. Se traduit par un fonctionnement efficace et rapide, tout en fournissant un environnement d'exploitation robuste, sécurisé et protégé en amont de Cisco IOS.
Sécurité intégrée	Cisco Unity Express est un système embarqué accessible uniquement via l'interface utilisateur graphique et l'interface de ligne de commande fournies. Les mots de passe utilisateur ne sont pas accessibles et ils sont cryptés sur le système à l'aide de l'algorithme Secure Hash Algorithm (SHA) 128 bits. Toutes les solutions intégrées à l'architecture Cisco Unity Express sont approuvées par Cisco pour garantir leur intégrité. Même en cas d'installation de code non sécurisé sur le système, une chaîne intégrée de modèle sécurisé doit empêcher le code non autorisé de fonctionner.
4 à 8 appels simultanés sur la messagerie vocale ou standard automatique (selon le niveau de licence)	Un ensemble de sessions simultanées permet aux entreprises de bénéficier d'un niveau de service adapté à leurs besoins et à leurs contraintes budgétaires.



Caractéristiques de la messagerie vocale

Caractéristiques produit	Avantages pour l'utilisateur
100 heures de stockage sur la messagerie vocale avec possibilité de configuration pour chaque boîte	Quel que soit le nombre de boîtes vocales ou de ports d'accès à la messagerie vocale accordés sous licence, Cisco Unity Express permet à l'administrateur système de définir la capacité de stockage par utilisateur.
Didacticiel facile à utiliser pour la création de boîtes vocales en libre-service	Un didacticiel complet et concis sur l'interface utilisateur de téléphonie guide l'utilisateur pas à pas dans le processus de paramétrage de la boîte vocale, ce qui permet de réduire l'intervention ou l'assistance de l'administrateur au minimum et d'économiser à la fois du temps et de l'argent.
Interface utilisateur graphique intuitive, basée sur le Web	Facilite la configuration des informations de téléphonie en association avec Cisco CallManager Express qui fournit un accès à distance permanent pour gérer, configurer et fournir Cisco Unity Express. Permet d'importer facilement des informations partagées avec Cisco CallManager Express et facilite l'administration des utilisateurs finaux ou des affiliations de groupes.
Boîtes vocales en "poste restante"	Cette fonctionnalité permet de stocker des messages dans la boîte vocale que tout membre habilité de l'équipe peut récupérer afin de répondre rapidement aux messages des appelants, augmentant du même coup la satisfaction des clients. De même, des boîtes vocales générales étendent la capacité de stockage des messages sans avoir de répercussions sur le nombre de boîtes disponibles pour le stockage individuel.
Prise en charge d'un ensemble complet de fonctionnalités de messagerie vocale couramment utilisées	Des fonctionnalités de messagerie vocale couramment utilisées telles que réponse, renvoi et sauvegarde des messages, marquage et lecture des messages privés ou urgents, messages d'annonces interchangeables et guides vocaux sont disponibles pour permettre une meilleure gestion des messages. Ce jeu de fonctionnalités classiques permet aux utilisateurs de se familiariser rapidement avec le système.
Partage de l'interface utilisateur de téléphonie, des menus et commandes Cisco Unity	La connaissance du système par les utilisateurs situés dans différents environnements (succursales/siège social) fournit le cadre nécessaire à une future migration vers Cisco Unity et réduit les coûts de formation.
Messages d'annonces standard et interchangeables	Cette fonctionnalité offre flexibilité et possibilité de personnalisation pour satisfaire les besoins uniques de chaque utilisateur. L'utilisateur peut facilement changer de message d'annonce en fonction des situations.



Caractéristiques du standard automatique

Caractéristiques produit	Avantages pour l'utilisateur
Standard automatique intégré de base avec accès par nom ou numéro de poste et retour vers un opérateur	Simplifie l'autonomie des appelants en leur permettant de joindre rapidement la personne recherchée sans l'assistance d'un opérateur, et ce 24h/24, 7j/7, avec possibilité de retourner à tout moment vers un opérateur en cas de besoin.

Résumé des caractéristiques de Cisco Unity Express

Routeurs pris en charge

Plate-forme	Prise en charge CCME	Prise en charge CUE
1700	Oui	Non
2400	Oui	Non
2600XM	Oui	Oui
2691	Oui	Oui
3600	Oui	Non
3700	Oui	Oui

Support logiciel

Cisco Unity Express est d'ores et déjà prise en charge dans la version Cisco IOS 12.2(15) ZJ dans toutes les versions Plus image. Cette version de Cisco IOS correspond à la version 3.0 de Cisco CallManager Express. La version Cisco IOS 12.2(15) ZJ devrait être fournie à terme dans la seconde version de 12.3T.



Support de licence

Quatre niveaux de licence Cisco Unity Express sont actuellement disponibles.

Niveau de licence - Nombre de boîtes vocales	Nombre de Boîtes vocales en "poste restante"	Heures de stockage	Ports/sessions simultanés messagerie vocale et standard automatique
12 boîtes	5	100 heures	4
25 boîtes	10	100 heures	4
50 boîtes	15	100 heures	8
100 boîtes	20	100 heures	8

Support linguistique

Cisco Unity Express prend actuellement en charge l'anglais américain. D'autres langues sont prévues pour une version ultérieure qui sera disponible prochainement. À terme, Cisco Unity Express prendra en charge toutes les langues disponibles dans Cisco CallManager Express. Cisco CallManager Express prend en charge les langues suivantes : anglais, allemand, espagnol, italien, français, portugais, suédois, danois, néerlandais et norvégien.

Spécifications matérielles

Caractéristique	NM-CUE
Taille du réseau	Petits bureaux
Matériel	
Processeur	Intel Mobile Pentium III 500 MHz
Mémoire par défaut (SDRAM)	256 Mo
SDRAM maximum	512 Mo
Stockage interne	Disque dur IDE de 20 Go (4200 tr/min)
Interfaces réseau	Aucune
Caractéristiques physiques	
Dimensions (H x L x P)	3,9 x 18 x 18,3 cm
Poids	0,7 kg maximum
Humidité en fonctionnement	5 à 95 % sans condensation
Température en fonctionnement	0 à 40° C
Température hors fonctionnement	-40 à 85° C
Altitude de fonctionnement	0 à 3 000 m
Sécurité	UL1950 ; CSA-C22.2 No.950, EN60950, IEC60950
Compatibilité électromagnétique	FCC Part 15 Classe A ; EN55022 Classe B ; AS/NZS 3548 Classe A ; CISPR22 Classe B ; VCCI Classe B ; EN55024 ; EN61000-3-2 ; EN61000-3-3

**Siège mondial**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : 408 526-4100

Siège Europe

Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : 31 0 20 357 1000
Fax : 31 0 20 357 1100

Siège Amériques

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

Siège Asie-Pacifique

Cisco Systems, Inc.
Capital Tower
168 Robinson Road
#22-01 à #29-01
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Cisco Systems compte plus de 200 bureaux dans les pays et régions suivants. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de fax sur le site Web de Cisco 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 du Sud • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Émirats arabes unis • Écosse • Finlande • France • Grèce • Hong Kong RAS • Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle-Zélande • Norvège • Pays-Bas • Pérou • Philippines • Pologne • Porto Rico • Portugal • République populaire de Chine • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Russie • Singapour • Slovaquie • Suisse • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Contenu entièrement protégé par Copyright © 1992-2003 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCIP, CCSP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco Powered Network, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy et ScriptShare sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, et iQuick Study sont des marques de services de Cisco Systems, Inc.. et Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, TransPath, et VCO 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 commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » ne suppose pas l'existence d'une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société.

Cisco Systems

Copyright © 2000 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés

Page 8 sur 8