

SOLUTIONS DE COMMUNICATIONS UNIFIÉES CISCO

Des communications efficaces pour une entreprise plus performante

L'entreprise moderne doit savoir gérer des environnements de plus en plus complexes où coexistent les méthodes de communications les plus variées. Employés, partenaires et clients de l'entreprise communiquent les uns avec les autres à travers une multitude d'équipements : téléphones, messagerie vocale, unifiée, instantanée, courrier électronique, fax, clients mobiles, outils de conférence audio, vidéoconférence, etc... Trop souvent, pourtant, ces outils ne sont pas utilisés aussi efficacement qu'ils pourraient l'être. Cette avalanche d'informations et le mauvais acheminement des communications retardent la prise de décision, ralentissent les processus et réduisent la productivité.

Les solutions de communications IP ont prouvé leur capacité à aider l'entreprise dans la résolution de ce type de problèmes, leur permettant de rationaliser ses processus métiers et de diminuer ses coûts. Depuis des années, des organisations de toutes tailles ont progressivement compris tous les bénéfices qu'elles pouvaient tirer d'une infrastructure IP commune capable d'acheminer les communications voix, données et vidéo.



Aujourd'hui, grâce au système de Communications Unifiées de Cisco®, ces bénéfices sont plus importants que jamais. Loin de se contenter de connecter des terminaux ou des équipements, le système de communications unifiées Cisco offre la structure et l'intelligence qui aident les organisations à intégrer plus étroitement leurs communications dans leurs processus métiers et à s'assurer que l'information atteint rapidement son destinataire sur le média le plus adapté.

Par exemple, une même interface intégrée et facile à utiliser met la collaboration en temps réel à la portée de l'entreprise à travers des applications évoluées comme les conférences voix, Web et vidéo, les téléphones logiciels mobiles IP, la messagerie vocale ou unifiée et bien plus encore. Cette solution permet de gagner du temps et réduit les coûts tout en améliorant la productivité et la compétitivité. Une

enquête réalisée en 2005 par le cabinet Sage Research a montré que 86 % des sociétés qui utilisent les communications unifiées connaissent une amélioration de leur productivité.

Plus de 60 % des sociétés qui ont pris part à cette étude ont fait état de gains pouvant dépasser trois heures par semaine pour chaque travailleur mobile. D'autres enquêtes de ce type confirment que la migration vers un système de communications unifiées offre un retour sur investissement significatif et réduit le coût total de possession.

La gamme de Communications Unifiées Cisco fait partie intégrante de la solution Cisco Business Communications – une solution globale destinée aux organisations de toutes tailles et qui regroupe l'infrastructure réseau, les applications de communication, la sécurité, les outils d'administration, la connectivité sans fil et une démarche de services tout au long du cycle de vie ainsi que des options souples de déploiement et de gestion, des solutions de financement et des applications de communications tierces fournies par nos partenaires.

LE SYSTEME DE COMMUNICATIONS UNIFIEES CISCO

L'offre de Cisco repose sur une approche système, qui associe harmonieusement une plateforme de communication temps réel ouverte et évolutive, à un ensemble d'applications de communications.

Cisco Systems® est ainsi en mesure de répondre globalement aux besoins individuels des petites et moyennes entreprises comme à ceux des multinationales et leur permet de mettre en œuvre, de l'infrastructure jusqu'au poste de travail, la solution de communication appropriée, au rythme qui leur convient avec des options de migration souples et transparentes.

Téléphonie IP

Cisco Unified CallManager, composante de traitement d'appels du système de Communications Unifiées Cisco, offre une solution évolutive de traitement haute disponibilité des appels téléphonie et vidéo. Grâce à la souplesse de ses options de déploiement, Cisco Unified CallManager peut s'adapter à toutes les exigences : campus, sites distribués, solution de télétravail, besoin de mobilité au sein et hors de l'entreprise, etc... Avec la possibilité de mise en grappe de multiples

serveurs Cisco Unified CallManager, gérables comme une entité unique, la capacité du système peut ainsi évoluer pour servir les plus grands déploiements, avec redondance intégrée pour une disponibilité maximale du service. Cisco Unified CallManager intègre un nombre important de fonctionnalités innovantes et robustes comme l'intégration des annuaires, ou encore outils d'analyse et de tableau de bord qui détaillent les données d'appels, une console opératrice et les fonctions de conférence téléphonique.

Cisco propose également Cisco Unified CallManager Express, système intégré de traitement des appels disponible sur les routeurs d'accès multiservices Cisco, qui offre aux petites entreprises et aux sites d'agences des solutions d'acheminement et de mise en file d'attente des appels, de conférence à la demande, de radio-messagerie, d'intercom et bien plus encore.

Cisco propose une vaste gamme de téléphones IP qui correspondent aux besoins divers dans l'entreprise : modèles de base, évolués, spécifiques pour l'accueil téléphonique, poste de direction. Citons par exemple le téléphone IP sans fil Cisco Unified 7920, le visiophone IP Cisco Unified 7985G, ou encore le téléphone logiciel Cisco IP Communicator.

De plus, Cisco Unified Call Manager et Cisco Unified CallManager Express intégrant nativement le support du protocole standard SIP (Session Initiated Protocol), le système de Communications Unifiées Cisco peut également fonctionner avec des téléphones tierce-partie conformes à ce standard.

Les clients logiciels de Communications Unifiées

Différentes options de client logiciel de communication sur le poste de travail sont disponibles, en association avec Cisco Unified CallManager et Cisco Unified CallManager. Ces applications clients multimédias améliorent la productivité des utilisateurs et simplifient les processus métiers.

La première option possible est l'installation sur le poste de travail du téléphone logiciel Cisco : Cisco IP Communicator qui, en association avec Cisco Unified CallManager ou Cisco Unified CallManager Express, apporte les fonctions de téléphonie d'entreprise évoluées sur l'ordinateur personnel. Dès que vous disposez d'une connexion au réseau d'entreprise, cette application vous offre des communications vocales de haute qualité avec les mêmes fonctionnalités que celles disponibles sur votre poste fixe à votre bureau, comme par exemple le transfert et le renvoi automatique d'appels ou la mise en conférence. Vos collaborateurs restent productifs partout où ils se trouvent – au bureau, à la maison ou en déplacement.



Cisco Unified Call Manager sachant traiter nativement la signalisation vidéo, Cisco IP Communicator peut être associé au kit de communication vidéo Cisco Unified Video Advantage, qui inclut un logiciel et une caméra à connecter sur le port USB du poste de travail. L'utilisateur peut ainsi communiquer en vidéotéléphonie, en utilisant son interface téléphonique logicielle, l'image vidéo de son interlocuteur s'affichant sur l'écran de son PC. Une solution très facile à installer et économique, qui vous permet de déployer une solution de communication visuelle interactive, économique et évolutive.

Enfin, Cisco Unified Personal Communicator est un portail de communications sur le poste de travail qui, outre la téléphonie et la vidéotéléphonie précédemment évoquées, regroupe les applications et services de communication essentiels à une communication efficace. A partir d'une interface conviviale, cette solution offre à l'utilisateur un accès rapide à de puissants outils de communication qui s'appuient sur l'information – voix, vidéo, collaboration web, gestion des appels, annuaires et informations de présence – afin de l'aider à communiquer plus efficacement et à accroître sa productivité. Elle simplifie l'expérience de communication et permet aux collaborateurs de travailler plus efficacement, plus rapidement et en toute sécurité.

Présence et messagerie instantanée pour l'entreprise

Cisco Unified Presence Server apporte un niveau supplémentaire de service, et notamment pour Cisco Unified Personal Communicator. Disposant d'informations dynamiques de présence, l'utilisateur peut vérifier, en temps réel, la disponibilité de ses collègues pour réduire par exemple le «cache-cache téléphonique» et joindre de la façon la plus appropriée ses collaborateurs, améliorant ainsi la productivité de tous. Cisco Unified Presence Server fournit également un service de présence normalisé compatible avec les téléphones IP unifiés Cisco connectés à Cisco Unified CallManager. Le support de normes ouvertes permet l'intégration avec d'autres systèmes comme les solutions IBM/Lotus par l'intermédiaire du protocole SIP/SIMPLE. Cisco Unified CallManager et Cisco Unified Presence Server s'interfacent également avec Microsoft Live Communications Server 2005 et les clients Microsoft Office Communicator connectés au Live Communications Server. En bref, Cisco Unified Presence Server permet à l'utilisateur de contacter ses collègues rapidement et à tout moment à l'aide du média de communications le plus adapté.

Voix et messagerie unifiée

Puissante solution de messagerie vocale ou unifiée, Cisco Unity permet par exemple à ses utilisateurs d'écouter leurs courriers électroniques par téléphone, de vérifier leurs messages vocaux à partir d'Internet et d'envoyer, de recevoir et de transférer des fax partout où ils se trouvent. Chacun de vos collaborateurs interagit avec le système de la manière la plus confortable et la plus pratique pour lui. La solution Cisco Unity offre des options de messagerie vocale, de messagerie intégrée et de messagerie unifiée hautement évolutives afin de répondre aux exigences des grandes entreprises. Cisco Unity Connection est spécifiquement adapté aux besoins des organisations jusqu'à 1500 utilisateurs, en mettant à leur disposition la messagerie vocale, la messagerie intégrée et des fonctionnalités évoluées comme la numérotation vocale, la consultation vocale des messages ou des règles de redirection d'appels. Enfin, sur un routeur multiservices Cisco, Cisco Unity Express propose une solution économique de messagerie vocale jusqu'à 250 utilisateurs, ainsi que des fonctions de standard automatique.

Conférences multimédias

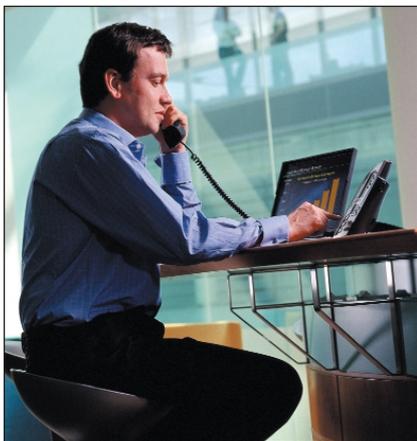
Cisco Unified MeetingPlace intègre les fonctionnalités de conférence audio, vidéo et collaboration Web, il n'a jamais été aussi simple d'organiser et de mener les réunions productives qui, malgré la distance qui sépare les interlocuteurs, contribuent à faire avancer plus vite les projets, à renforcer l'assistance commerciale et à accélérer les décisions. Les options de Cisco Unified MeetingPlace permettent l'intégration avec les calendriers de Microsoft Outlook et d'IBM Lotus Notes pour que vos utilisateurs puissent planifier, être notifiés et participer à des sessions de travail collaboratif multimédia aussi facilement qu'à n'importe quel autre type de réunion. Pour les entreprises de taille moyenne, Cisco Unified MeetingPlace Express est une solution de conférence audio et collaboration Web aux fonctionnalités riches et facile à déployer.

Cisco Unified MeetingPlace et Cisco Unified MeetingPlace Express proposent également une interface utilisateur sur les téléphones IP Cisco et intègrent un outil intuitif et complet de gestion de la réunion, incluant en particulier une information de présence relative à chaque participant.

Solutions de mobilité

Cisco propose un vaste éventail de solutions pour les collaborateurs mobiles, dans des environnements très variés. Vos collaborateurs qui sont fréquemment en déplacement comprendront vite tous les avantages de Cisco Unified MobilityManager qui, avec le service Cisco Mobile Connect, leur permet de donner un unique numéro de téléphone à leurs clients, leurs collègues et leurs partenaires et de faire acheminer leurs appels vers le terminal – téléphone au bureau, à domicile ou mobile – le plus pratique pour eux. Le service Cisco Mobile Connect aide même l'utilisateur à transférer en toute transparence un appel de son téléphone mobile vers son téléphone professionnel (et inversement) dès qu'il entre dans son bureau – sans avoir besoin d'interrompre la communication. En déplacement, le travailleur mobile peut accéder aux fonctionnalités de communication IP de l'entreprise, notamment utiliser le réseau interne de l'entreprise pour acheminer ses appels, contribuant ainsi à réduire les dépenses de communication.

Pour davantage de mobilité encore, le système de Communications Unifiées Cisco supporte le double mode de connexion intégré à certains téléphones mobiles proposés par la société Nokia. Ces téléphones double-mode supportent à la fois les connexions GSM et Wi-Fi et peuvent être utilisés pour la transmission de la voix et des données, et s'intègrent de façon optimale au système de Communications Unifiées Cisco.



Solution de contact client

Le système de Communications Unifiées Cisco offre également des fonctions innovantes pour les centres de contact, aidant les utilisateurs à gérer sans difficulté de grands volumes d'interactions clients, qu'il s'agisse d'appels téléphoniques, de courriers électroniques ou de communications Web. La gamme complète des solutions Cisco pour centres de contact – qui comprend les offres de produit Cisco Unified Intelligent Contact Management et Cisco Unified Contact Center – leur apporte un service de très haute qualité et améliore encore la satisfaction client. Un système de gestion des règles et des objectifs métiers achemine les contacts vers l'agent disponible le plus qualifié. Les fonctionnalités évoluées d'intégration téléphonie / informatique permettent de transférer sur le bureau de l'agent l'historique des appels et le profil du client. Grâce à la souplesse qu'apportent des produits comme Cisco Unified Mobile Agent, vos agents peuvent travailler à domicile et même en déplacement.

Grâce aux solutions vocales de libre-service automatisé – notamment Cisco Unified Customer Voice Portal – bon nombre d'appels ne nécessitent pas l'intervention d'un agent. Les solutions de serveur vocal interactif en libre-service Cisco s'appuient sur des moteurs de reconnaissance et de synthèse vocale et répondent de manière personnalisée à des questions de plus en plus complexes pour vous permettre de développer votre activité de façon originale et innovante. Vos clients peuvent, par exemple, payer leurs factures, commander des produits et suivre l'état des livraisons – sans les frais associés à l'intervention d'un agent. Grâce aux fonctionnalités vocales XML (Extensible Markup Language) de Cisco Unified Customer Voice Portal, l'appelant peut accéder à des contenus également utilisés dans les interactions Web pour offrir à votre clientèle une expérience cohérente quel que soit le media de libre service choisi.

Cisco Unified Customer Interaction Analyzer, outil d'analyse de la conversation entre agent et client, apporte des informations originales et utiles sur chaque interaction client et peut révolutionner la manière dont les centres d'appels servent et fidélisent leurs clients, comme celle dont ils recrutent, forment, conseillent et évaluent les performances de leurs représentants.

Solutions d'administration

Cisco propose également un ensemble de solutions d'administration, dont Cisco IP Communication Operations Manager, qui permet à l'entreprise de gérer efficacement les éléments de communications IP Cisco afin d'identifier les problèmes potentiels, de garantir la qualité du service et la satisfaction de leurs utilisateurs et d'assurer la disponibilité optimale des services de communications.

IIN : LA PUISSANCE DU RESEAU D'INFORMATION INTELLIGENT CISCO

Les entreprises cherchent continuellement de nouvelles façons d'optimiser les processus métiers, de développer leur agilité, de permettre à leurs collaborateurs d'être plus efficaces, tout en assurant le niveau approprié de sécurité. Pour répondre à ces attentes, Cisco a conçu une vision technologique : Intelligent Information Network (IIN). Grâce à IIN, le réseau devient une plateforme de services, par exemple de gestion des appels, d'automatisation des tâches, de virtualisation des ressources, de mobilité, de sécurisation ou encore de traitement applicatif, et permet au système d'information de contribuer davantage à la performance de l'entreprise et de ses collaborateurs.

Le système de Communications Unifiées Cisco s'appuie sur IIN, en associant une plateforme de communications temps réel à une suite exhaustive d'applications de communications. Il vous permet ainsi de mettre en œuvre une solution globale, ouverte, homogène et à forte valeur ajoutée pour l'ensemble de vos communications d'entreprise.

Cisco s'assure également que ses clients disposent d'un chemin de migration bien pensé vers IP en prévoyant la coexistence puis l'abandon progressif des anciens équipements de téléphonie traditionnels par exemple. Nos clients peuvent travailler en étroite collaboration avec Cisco et ses partenaires pour planifier leur croissance à venir, simplifier l'adoption de nouvelles technologies, réduire les temps de déploiement et diminuer les coûts.

SERVICES, SUPPORT ET PARTENAIRES

Grâce aux services Cisco Lifecycle, Cisco Systems et ses partenaires proposent une large gamme de services de bout en bout pour le système de Communications Unifiées. Développés autour de méthodologies éprouvées, ces services facilitent le déploiement, l'exploitation et l'optimisation des solutions de communications. Cisco et ses partenaires mettent à votre disposition des formules de service et d'assistance par niveau de système pour vous aider à créer et à gérer un réseau convergent robuste qui répondra aux exigences de votre métier.

Le vaste réseau des partenaires Cisco regroupe des sociétés, des revendeurs et des fournisseurs de services stratégiques agréés qui comprennent les besoins de l'entreprise, conçoivent la solution la mieux adaptée et facilitent son installation et sa maintenance afin de garantir la meilleure disponibilité possible. Mieux que tous les autres, les partenaires spécialisés Cisco IP Communications possèdent les qualifications qui vous aideront à mettre en œuvre la solution qui répondra exactement aux besoins de communication de votre entreprise.

Parallèlement, le programme Cisco TDP (Technology Developer Program) regroupe des sociétés à la pointe de l'innovation qui développent des solutions à valeur ajoutée autour du système ouvert de Communications Unifiées Cisco. Leurs solutions, dont nous validons l'interopérabilité, portent sur des domaines qui vont des réseaux de diffusion de contenus et du contact clientèle jusqu'à la sécurité, le stockage et les réseaux sans fil.

DES OPTIONS SOUPLES DE FINANCEMENT

Cisco Systems Capital® propose des programmes de location financière, qui permettent à l'entreprise d'acquérir aujourd'hui la technologie Cisco dont ils ont besoin – sans investissement massif en capital. Nos solutions de financement innovantes et personnalisées permettent à l'entreprise de maximiser sa trésorerie, de préserver ses budgets d'investissements, de bénéficier d'avantages fiscaux, de réduire le risque d'obsolescence et de conserver la souplesse nécessaire pour mettre aisément à jour ses technologies en fonction de l'évolution de ses besoins.

En fait, 80 % des entreprises ont aujourd'hui recours au financement qui fait désormais partie intégrante de leur stratégie financière.

Cisco Systems Capital fournit une large gamme d'options. En regroupant technologies de pointe, services évolués et maintenance, vous bénéficiez d'un loyer très attractif. Ces options aident nos clients à déployer rapidement la technologie dont ils ont besoin au meilleur coût.

CISCO : LE LEADER DES COMMUNICATIONS POUR L'ENTREPRISE

L'offre globale de Communications Unifiées Cisco donne à l'entreprise les moyens de tirer tous les avantages d'une infrastructure de réseau IP intelligent. Elles permettent aux utilisateurs de communiquer plus efficacement, de développer leur productivité tout en réduisant les frais de maintenance associés à la gestion d'infrastructures voix, vidéo et données distinctes. Cisco, qui possède dix ans d'expérience dans la convergence, est plus que tout autre qualifié pour travailler de concert avec les spécialistes de votre entreprise afin de mettre en place la solution de communications qui vous convient.

Grâce aux Communications Unifiées Cisco, vous pouvez optimiser vos processus métiers et donner un véritable coup de fouet à votre productivité et à votre compétitivité – le tout en minimisant les risques et en accroissant votre rentabilité.

Pour toute information sur les solutions de Communications Unifiées Cisco, visitez :

<http://www.cisco.com/go/unified> ou <http://www.cisco.com/go/voice>

ANNEXE

Vous trouverez des informations additionnelles sur les sites suivants :

Pour en savoir plus sur le programme Cisco TDP et ses membres, visitez :

<http://www.cisco.com/web/partners/pr46/tdp/index.html>

Pour toute information complémentaire sur nos options de financement, visitez le site de Cisco Systems Capital Corporation : <http://www.cisco.com/go/ciscocapital>

Pour en savoir plus sur la solution Cisco Business Communications pour petite et moyenne entreprise, visitez :

<http://www.cisco.com/youinc>

Pour en savoir plus sur l'offre de services Cisco, visitez : <http://www.cisco.com/go/ipcservices>

Etudiez les succès de nos clients sur le site http://www.cisco.com/cdc_content_elements/networking_solutions/casestudies/

Pour toute information complémentaire sur IIN, visitez : <http://www.cisco.com/go/iin>



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
Cedex 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 © 2004, Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCIP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco Powered Network, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath et Voice LAN sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et iQuick Study sont des marques de service 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, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot partenaire ne traduit pas une relation de partenariat d'entreprises entre Cisco et toute autre société. (0601R)

C02-328769-00 02/06