

## **CISCO CALLMANAGER EXPRESS – De quoi s’agit-il ?**

Cisco CallManager Express (CME) est une solution de traitement des appels intégrée aux routeurs d’accès Cisco sous la forme d’un ensemble de fonctionnalités du logiciel Cisco IOS. CME assure la gestion des appels téléphoniques de 1 à 100 téléphones pour les PME et les agences d’entreprise. Cette solution offre des services locaux de traitement des appels, de messagerie vocale et d’accueil automatique via une unique plateforme de routage intégrée. Il s’agit donc pour le client d’une solution alliant économie, haute fiabilité et grande richesse fonctionnelle.

## **HISTORIQUE**

Un e-mail présentant CME a été adressé à x clients enregistrés dans votre base de données. L’argumentaire type ci-après a pour but de vous aider dans la relance téléphonique consécutive à cet e-mail.

## **RECOMMANDATIONS POUR LE PREMIER APPEL**

**OBJECTIF PRINCIPAL :** Accompagner le client à travers l’outil de configuration Web “Cisco CallManager Express Solution Builder” et convenir d’une date pour un nouvel entretien.

(<http://tools.Cisco.com/cmeseb/>)

**OBJECTIF DE REPLI :** faire valoir trois avantages, envoyer un e-mail de suivi et convenir d’une date pour un prochain appel.

## **OUVERTURE**

Bonjour/bonsoir Monsieur/Madame xxx, je suis xxx de la société xxx. J’aimerais vous présenter une nouvelle offre Cisco Systems appelée CALLMANAGER EXPRESS. Cette offre permet aux PME et aux agences d’entreprise de bénéficier des avantages des communications IP et de la convergence voix-données. En effet, CallManager Express vous offre à la fois une réduction du coût total de possession et un accroissement de la productivité. Et cette solution est conçue pour les installations de 1 à 100 téléphones. Combien votre entreprise compte-t-elle de téléphones ?

.....

Ou

Bonjour/bonsoir Monsieur/Madame xxx, je suis xxx, de la société xxx. Cisco vient juste de lancer une nouvelle solution nommée CALLMANAGER EXPRESS. Elle apporte tous les avantages d’un réseau convergé voix-données de type évolué aux entreprises en phase de croissance, pour lesquelles le coût de ces solutions restait jusqu’à présent prohibitif. Cette solution est conçue pour les installations de 1 à 100 téléphones. Combien votre entreprise compte-t-elle de téléphones ? .....

## PRINCIPALES QUESTIONS DE QUALIFICATION DE CONTACT :

- 1) Envisagez-vous de faire évoluer ou de remplacer un système téléphonique ou un routeur dans les douze prochains mois ?
- 2) Combien de postes votre système de téléphonie actuel supporte-t-il, et de combien de postes souhaiteriez-vous disposer à l'avenir ?
- 3) Possédez-vous déjà un réseau Cisco ?
- 4) Souhaiteriez-vous tester la téléphonie Cisco avant de vous engager dans un déploiement à grande échelle ?
- 5) Êtes-vous sur le point de vous agrandir ou d'ouvrir de nouveaux bureaux ?

## AVANTAGES DE CME:

- 1) **CME remplace avantageusement les systèmes d'autocommutateurs classiques**, dont il reprend toutes les fonctionnalités pour un coût d'exploitation **INFÉRIEUR**, tout en offrant de nouveaux services favorisant la **PRODUCTIVITÉ**. Vous pouvez ainsi bénéficier des avantages des communications IP tout en évitant les lourds investissements et la complexité liés au déploiement de solutions plus complexes.
- 2) CME est **simple à déployer et à gérer** – tout particulièrement pour les clients utilisant déjà des produits Cisco basés sur le logiciel IOS.
- 3) En regroupant vos services voix et données sur un réseau unique via un routeur d'accès Cisco "tout en un", vous **simplifiez votre architecture réseau**.
- 4) CME est conçu pour garantir une **parfaite protection de votre investissement**. Il évolue très simplement vers une architecture centralisée Cisco CallManager, une solution de secours SRST (Survivable Remote Site Telephony) étant alors installée sur le routeur. Cette évolution se résume à une simple reconfiguration. De même, tous les équipements matériels existants (téléphones, fax, commutateurs, etc.) ainsi que la licence logicielle s'intégreront automatiquement dans le nouveau système.

## L'OUTIL "solution builder" – URL ET AVANTAGES

<http://tools.Cisco.com/cmeseb/>

Cet outil vous guidera en quelques questions clés dans la conception de la solution adaptée aux besoins de vos clients. Il vous fournira également les informations suivantes :

COÛTS TOTAUX

COÛT/UTILISATEUR

COÛTS EN LOCATION

DIAGRAMME RÉSEAU

## LES ARGUMENTS CONTRE LA TÉLÉPHONIE IP : OBJECTIONS ET RÉPONSES

### Les téléphones IP Cisco sont trop chers

**Objection :** *Comment justifier le coût de vos téléphones IP alors que les téléphones numériques de mes fournisseurs actuels m'offrent plus de fonctionnalités pour moins cher ?*

### Réponses :

S'agissant d'une solution de téléphonie Cisco, il est essentiel de considérer le coût d'ensemble de la solution et non le coût des différents composants, en particulier dans le cas des postes téléphoniques. Cisco ne vend pas de solutions VOCALES SEULEMENT à base d'autocommutateurs PABX classiques : il n'est donc pas réaliste de comparer le prix des composants individuels (téléphones, cartes de lignes, châssis, etc.) avec notre offre de solution IP distribuée. Toute solution de téléphonie Cisco est en même temps une solution de convergence, de sorte que le coût de la solution de téléphonie Cisco ne peut être comparé qu'avec le coût global d'une solution PABX classique combinée à une solution données équivalente.

- La conception d'un système d'autocommutateurs est très différente de celle d'une solution de téléphonie Cisco : il est donc important de ne comparer que des composants similaires. Par exemple, le prix d'un téléphone IP Cisco 7960 est comparable à celui d'un téléphone numérique haut de gamme, mais il convient de rappeler que le téléphone IP se connecte directement au réseau local, de sorte qu'un même port de commutateur et un même câble de raccordement permettront de brancher à la fois un PC et un téléphone.
- Il n'est d'ailleurs pas tout à fait juste de comparer un Cisco 7960 avec un téléphone numérique haut de gamme, puisque la fonctionnalité de navigateur XML intégrée sur le poste Cisco ne figure pas sur les téléphones numériques. Insistez sur la valeur ajoutée par les applications de productivité XML quant à l'efficacité et l'efficacité des appels.
- Dans le modèle PABX, un téléphone numérique se connecte à une carte de lignes supportée par un autocommutateur. Si un client a besoin d'ajouter un

poste alors que la capacité maximale de la carte est déjà atteinte, il devra acheter une carte supplémentaire en plus du poste téléphonique. Dans une infrastructure IP en revanche, la connectivité n'est pas limitée par la capacité des cartes de lignes ou des châssis.

• A mesure que s'accélère l'adoption de la téléphonie sur IP, l'offre de combinés se diversifie. La gamme des terminaux disponibles va donc s'étirer vers le haut comme vers le bas, en terme de capacités comme de prix.

## **Je peux intégrer l'IP dans mon PABX**

**Objection :** *Mon fournisseur actuel peut me faire évoluer lentement et sûrement vers la téléphonie sur IP en ajoutant des cartes IP sur les versants interne et externe de mon autocommutateur. Je préfère cette approche moins risquée.*

### **Réponse :**

Concernant la "prise de risque" et la fiabilité :

- Ajouter des combinés et des cartes IP à une solution PABX traditionnelle n'apporte en réalité que des avantages très limités. En définitive, le client doit toujours se contenter d'une plate-forme TDM (multiplexage temporel) avec tous les inconvénients que cela comporte : problèmes d'évolutivité et d'intégration, et nécessité de maintenir un système propriétaire distinct. Il ne fait donc que repousser à une date ultérieure la décision de faire évoluer son PABX vers l'IP.
- Cela signifie simplement que les utilisateurs finaux disposeront de téléphones IP, le système restant par ailleurs composé d'équipements propriétaires. Une telle opération ne permet pas à l'entreprise de bénéficier des avantages de l'IP, et ne fait que compliquer une véritable migration vers une véritable solution IP.
- Cette approche n'exploite pas les véritables avantages offerts par la téléphonie IP. En effet, Cisco ne s'est pas contenté de proposer un PABX IP ou IPBX. Cisco a développé une architecture de système complète, orientée business et capable de délivrer des services stratégiques de voix, de vidéo et de données à l'entreprise : l'architecture AVVID.
- L'avantage clé à souligner dans notre message : intégrer l'IP dans une architecture PABX classique permet uniquement de disposer de services vocaux, tandis que l'approche Cisco établit une plate-forme commune délivrant de façon cohérente une gamme étendue de services basées sur les données, la voix et la vidéo.
- Ajouter une carte IP à un PABX classique lui confère la capacité d'utiliser un réseau WAN en lieu et place du réseau téléphonique public, ce qui permet d'éviter la facturation des appels ("toll bypass"). L'inconvénient d'une telle approche est qu'elle mobilise de précieux emplacements sur le PABX (accentuant ainsi les problèmes d'évolutivité), mais aussi qu'elle permet uniquement de disposer d'une passerelle voix. En s'équipant d'un routeur

Cisco, le client se dote d'une passerelle multiservice capable de gérer le trafic voix et données.

- L'ajout de cartes IP a également l'inconvénient de bloquer des emplacements pour carte sur le PABX, mais n'apporte pas d'avantage significatif à l'utilisateur. Cette opération se résume à offrir en mode IP une fonctionnalité sensiblement équivalente à celle dont on disposait déjà avec la connexion numérique. Aucun des avantages d'une architecture IP distribuée ne peut être atteint via une telle approche.

### **La solution de téléphonie de Cisco est dépourvue de certaines fonctionnalités disponibles sur mon PABX**

**Objection :** *J'ai entendu dire que le logiciel CallManager de Cisco comporte moins de fonctionnalités que les offres de fournisseurs de solutions PABX classiques.*

**Réponse :** Ne vous laissez pas entraîner dans une "guerre des fonctionnalités", et soulignez plutôt le fait que nos téléphones sont plus que de simples terminaux. Parlez de la possibilité de recourir à des applications de productivité permettant d'améliorer et d'étendre l'expérience du client en matière de gestion de contacts.

#### **S'il s'avère néanmoins nécessaire de parler "fonctionnalités" :**

- La richesse fonctionnelle des PABX propriétaires est surévaluée. Nombre des fonctions annoncées sont obscures et issues de développements "ad hoc" répondant aux besoins spécifiques d'un client particulier : de telles fonctions ne sont que rarement, voire jamais, utilisées par le client-type. Des études révèlent que les utilisateurs n'exploitent généralement que 10 à 15 fonctions de gestion des appels. Cisco CallManager supporte un jeu de fonctionnalités important comprenant l'essentiel des fonctions utilisées par les entreprises dans le cadre de leurs activités habituelles.

- Cisco prend en charge les fonctionnalités présentant le plus de valeur aux yeux des clients. Nous ajoutons rapidement et en permanence des fonctions nouvelles visant à compléter ce "tronc commun" de fonctionnalités. Dans l'environnement TDM, les plates-formes sont le plus souvent propriétaires, ce qui signifie que le fournisseur est seul à pouvoir développer et livrer de nouvelles fonctionnalités. Dans le monde de la téléphonie Cisco, ces fonctionnalités pourront être développées par nous-mêmes, par nos partenaires ou même par nos clients pour certains besoins spécifiques.

- De plus, le nombre toujours plus faible de fonctionnalités mineures non encore disponibles dans notre solution doit être mis en balance avec les avantages, les fonctionnalités inédites et les nouvelles applications liés à la téléphonie IP. Par exemple : l'attribution automatique des extensions sur la reconnaissance des adresses MAC des téléphones, l'administration web, la mobilité des utilisateurs, la messagerie unifiée, l'annuaire web,

l'administration à distance, l'assistant personnel, le centre de contacts IP (IPCC).

### **La téléphonie IP n'est pas encore assez fiable**

**Objection :** *Vous me dites que réunir mes trafics voix et données sur un même réseau est une bonne chose en soi. Je pense quant à moi que si ce réseau tombe en panne, je perdrai tout ! Pourquoi devrais-je prendre un tel risque ? Pour moi, la téléphonie sur IP n'est pas aussi mature et fiable que mon PABX.*

### **Réponse :**

Nous sommes aisément en mesure de démontrer la maturité et la fiabilité de la téléphonie sur IP, en nous appuyant sur des études de cas client assorties de visites sur site.

- Cisco a confiance dans sa technologie et l'a déployée à grande échelle. Plus de 30 000 employés Cisco utilisent la téléphonie IP, il s'agit d'une composante fondamentale de notre infrastructure de communication.
- Plus d'un million de téléphones IP ont été livrés, représentant plus de 4 500 clients pour la téléphonie Cisco.
- La fiabilité est fonction de la conception du réseau. Un réseau IP peut être rendu encore plus fiable qu'une dorsale TDM, jusqu'à l'élimination complète de ce que l'on appelle les « single points of failure » (si un équipement tombe, tout le réseau tombe). L'une des caractéristiques inhérentes à la technologie IP est le fait que si le chemin menant à une destination est bloqué, le paquet est dynamiquement réorienté via un autre itinéraire.
- Bien que les clients fassent fréquemment référence aux "5x9" (99,999 % de fiabilité), conservez à l'esprit qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une mesure objective de la fiabilité. Il règne souvent une grande confusion entre fiabilité réelle et fiabilité perçue, comme en témoignent ces idées reçues fréquemment rencontrées chez nos clients :

***"Tous les PABX sont au niveau cinq neufs"***. C'est tout simplement faux. Un petit PABX non redondant n'a aucune chance d'y parvenir.

***"Les réseaux de données ont au mieux une disponibilité de 99,5 %"***. C'est tout aussi faux. Cisco a franchi ce seuil depuis de nombreuses années. Il s'agit toujours d'un compromis entre coûts et niveau de redondance.

***"La haute disponibilité se mesure de bout en bout, téléphones compris"***. Ce n'est pas le cas lorsqu'on fait état des cinq neufs pour un système PABX classique. Les équipements individuels ne sont pas compris dans le champ de mesure de la disponibilité. Les indisponibilités prises en compte sont celles qui affectent au moins 64 équipements.

***"Il est possible d'atteindre les cinq neufs sans redondance"***. Faux. Un système non redondant ne peut pas parvenir aux cinq neufs – qu'il s'agisse d'un système PABX ou d'un système de téléphonie Cisco.

- Cisco est en mesure d'offrir une architecture totalement redondante. Le cœur de ce système est constitué par ce que nous appelons une "architecture en clusters à redondance n+1", dans laquelle différentes machines se comportent comme unité de secours pour certaines autres. Chaque téléphone est enregistré à la fois auprès de son propre CM (CallManager) et auprès d'une ou deux autres unités de secours, offrant ainsi jusqu'à trois niveaux de redondance (primaire, secondaire et tertiaire). Si, pour une raison quelconque, un téléphone perd la connectivité avec son CM primaire, il cherchera automatiquement son unité de secours de façon à assurer la continuité du service.

### **C'est surtout la sécurité qui me préoccupe.**

**Objection :** *Je ne suis pas certain du niveau de sécurité réel de la téléphonie IP. Nous avons consacré beaucoup de temps et d'argent à la sécurisation de notre réseau voix, quelles assurances pouvez-vous me donner concernant la solution de téléphonie Cisco ?*

**Réponse :** Les réseaux de communication transportant des données sensibles doivent être conçus et implémentés de façon à assurer une haute disponibilité. Cisco dispose d'un arsenal de règles de conception et de services logiciels qui, correctement implémentés, protégeront le réseau contre toute vulnérabilité connue.

Si ces éléments ne vous sont pas encore bien connus, lisez ce qui suit :

- Cisco est le principal acteur sur le marché mondial de la sécurité et dispose d'une gamme complète de produits de sécurité.

- La sécurité doit être au cœur de la stratégie réseau de toute organisation, que les services voix soient ou non intégrés au réseau.

- Attaques virales :

Les attaques virales ne concernent pas uniquement Cisco. Elles exploitent la vulnérabilité des ordinateurs et des réseaux informatiques, et s'étendent au-delà des environnements Microsoft Windows pour menacer les environnements Unix, VxWorks et Linux. Les attaques virales sont une fatalité. La sécurité est une préoccupation pour tous les réseaux : TDM, IP ou autres. Toute connectivité est porteuse de risque. L'entreprise doit (ou devrait) pouvoir décider du niveau de risque et d'exposition qu'elle est prête à accepter en contrepartie d'un certain gain en productivité. Signalez toutefois que nous disposons bien de logiciels antivirus testés pour une utilisation avec Cisco CallManager.

- Attaques de déni de service et piratage informatique

Seul un système laissé sans protection est vulnérable : cette règle vaut pour tous les systèmes quels qu'ils soient ! Dès lors que les règles de conception et les services logiciels appropriés sont mis en oeuvre, le CallManager et l'environnement de téléphonie Cisco sont sécurisés contre les vulnérabilités inhérentes au système d'exploitation sous-jacent. Signalez également que nous disposons de solutions IDS sur système hôte testées pour notre logiciel

CallManager, solutions dont l'efficacité a été validée par des tests indépendants.

- **Attaques visant les téléphones IP**

Le fait est que les téléphones IP Cisco exploitent le port 80 pour l'accès aux services web. Cependant, dès lors qu'ils sont protégés au moyen d'un firewall et d'un adressage IP privé, ils sont à l'abri des attaques de déni de service. CallManager 3.1 permet à l'administrateur système (ou à toute autre personne disposant de l'accès requis) de consulter le téléphone IP à partir d'un navigateur web. Toutefois, si le client juge qu'il y a là un risque pour la sécurité du système, il peut aisément configurer les listes d'accès des commutateurs Cisco pour bloquer cette fonctionnalité ou en restreindre l'accès à certaines adresses IP (par exemple, celle du PC de l'administrateur système). Le client a également la possibilité de regrouper les téléphones IP dans un réseau local virtuel (VLAN) séparé tout en utilisant les mêmes ports du commutateur pour les téléphones et les PC. Cette configuration, recommandée, introduit une séparation logique entre le système téléphonique et les composants données du réseau convergé.

- Le programme "SAFE" – la politique de sécurité réseau de Cisco – fait partie intégrante de l'architecture AVVID et détaille la marche à suivre pour construire un réseau sécurisé pour tous les types de médias.

### **La téléphonie sur IP Cisco n'adhère pas aux standards.**

**Objection :** *La téléphonie sur IP Cisco ne respecte pas les standards du marché – par exemple, en matière de téléphones IP et d'alimentation en ligne.*

**Réponse :** Cisco est par nature une entreprise tournée vers l'avenir. Il y a donc, et il y aura toujours, des moments où nous développons des produits qui rompent avec l'existant. Nous ne pouvons pas toujours attendre que les standards soient ratifiés, de sorte que Cisco a souvent une influence décisive sur la teneur finale de ces standards. Cisco s'est engagé sur une stratégie de développement pour sa téléphonie fondée sur des standards ouverts.

- L'offre de téléphonie sur IP Cisco repose sur l'architecture de téléphonie AVVID, elle-même adossée aux standards ouverts.

- **Interface des téléphones IP**

Nous avons développé pour nos téléphones IP le protocole Cisco SSP (Skinny Station Protocol) car aucun des standards industriels disponibles n'offrait la vaste palette de fonctionnalités nécessaire à l'élaboration d'une solution de téléphonie sur IP. Une fois développé, le protocole a été publié sur le site web Cisco, permettant ainsi à d'autres fournisseurs d'intégrer leurs combinés avec cette interface. Soulignez le contraste entre cette approche et les interfaces propriétaires des téléphones numériques des PABX, ainsi que le foisonnement des systèmes et protocoles de signalisation propriétaires dans le monde PABX.

- Interface CTI (Computer Telephony Interface) ouvertes

Cisco prend en charge les interfaces CTI TAPI et JTAPI, ce qui permet l'intégration des applications développées par des tiers avec l'architecture AVVID. Nous parvenons ainsi à tirer parti des développements, des applications et même des équipements de tous les autres constructeurs pour enrichir encore notre solution et faire prévaloir ces quatre concepts primordiaux :

- Architecture ouverte

Aucune dépendance vis-à-vis d'un fournisseur

Déploiement rapide des nouvelles applications

Réduction des coûts d'intégration des applications

- Respect des normes d'alimentation en ligne

La fonction d'alimentation en ligne est conçue pour fonctionner sur toute installation client du type UTP, catégorie 5 sans aucune modification ni adaptation du système de câblage. La mise en œuvre de l'alimentation par le câble réseau ("Inline Power") pour les commutateurs Cisco Catalyst est conforme à la réglementation et aux normes américaines et internationales en matière de sécurité. Ces modules sont totalement conformes à la norme IEEE 802.3 en l'absence d'alimentation en ligne. La norme 802.3 n'inclut pas encore les spécifications relatives à la fourniture de l'alimentation électrique via le câble Ethernet. Cette lacune sera bientôt comblée par le groupe de travail 802.3af actuellement en cours à l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE). Conformément à sa stratégie d'adhérence aux standards, Cisco soutient l'IEEE dans son travail d'intégration des spécifications de l'alimentation par câble Ethernet à la norme Ethernet 802.3. Les clients qui ont déployé les millions de ports à alimentation en ligne d'ores et déjà en service bénéficieront d'une protection de leur investissement, jointe à la possibilité de prendre en charge la nouvelle norme une fois que celle-ci aura été ratifiée.

**Rappelez-vous :**

**Faites bon accueil aux objections – elles vous fournissent votre meilleure chance de vendre**

**Ne perdez pas de vue vos objectifs et fixez une date pour le suivi.**

**Utilisez l'outil "solution builder".**