



La gamme de solutions pour les petites entreprises



tutoriel-sbcs@cisco.com

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Introduction à Cisco SBCS

Cisco Smart Business Communications System (SBCS) est un nouveau portfolio de produits réseaux voix et données, conçus par Cisco pour étendre le marché des communications unifiées aux PME.

Communications unifiées & Fondations réseau



UC500

- En option, borne Wifi intégrée aux modèles "desktop"

Téléphones IP Cisco



C79xx

- Tous les téléphones IP Cisco sont supportés

Commutation



CE500

- Switch compagnon pour l'UC500

Sans-Fil



AP500
WLC 500

- Bornes autonomes ou sans-fil unifiées

Télétravailleur



C871W

- VPN, Accès filaire ou sans-fil, IP Phone ext.



Cisco Smart Assist Features
Cisco Configuration Assistant
Cisco Monitor Manager / Cisco Monitor Director
IPAccelerate XML Vertical Apps



SBCS, un système complet...



Cisco UC520 : 2 modèles



8-16 utilisateurs, format bureau



24-32-48-64 utilisateurs, format rackable

Nouveau

- Traitement d'appel - Cisco Unified Communications Manager Express
- Messagerie intégrée - Cisco Unity Express
- Vidéo téléphonie
- Support de SCCP, SIP, postes analogiques
- Accueil téléphonique Auto Attendant
- Portfolio complet des téléphones IP Cisco pour satisfaire les besoins des PME/PMI.
- Fonctionnalités VoIP complètes, avec le support de H.323 et SIP.
- Solution avec commutation, VPN, chiffrement, routage, et wifi* (*optionnel).

Simple, Sécurisé, Complet

SBCS, c'est aussi...

CTI : Call Connectors



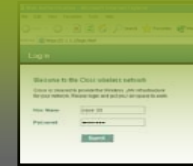
CRM, Personal,
Server & Mobility

Applications métiers



IPCelebrate XML
Vertical Apps

WLAN Guest Access Portal



Wifi, Sécurité, Données intégrés

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

UC520: Fonctionnalités de base

- Rappel, Appel en attente / double appel, Transfert, Mise en Attente / Reprise, Parcage, groupement d'appels, interphonie, Ne Pas Déranger (NPD), Numérotation abrégée, Transfert rapide, sonnerie discrète
- Récupération d'appels qui ne nous sont pas destinés et affichage du nom de l'appelant
- Service jour/nuit, blocage d'appel selon l'heure du jour ou le jour de la semaine, blocage par numéro entrant.
- Accès à l'annuaire d'entreprise au moyen de services XML. Un système additionnel de numérotation abrégée peut être aussi disponible grâce au XML.
- Plusieurs lignes sur un poste, recherche dans l'annuaire , choix de ligne automatique pour appel sortant, auto-décroché avec casque, transfert vers messagerie vocale
- Fonctions de console opératrice avec le 7931 ou le module d'extension 7914
- Personnalisation des touches contextuelles, accès aux fonctionnalités en utilisant les touches contextuelles ou des codes d'accès
- Conférences Ad-hoc et Meet-me, Musique d'Attente

Nous vous invitons à découvrir l'ensemble des fonctionnalités UC520 à l'adresse suivante:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/voicesw/ps4625/products_configuration_guide_book09186a00807c5776.html

UC520: Fonctionnalités avancées

- ACD basique avec Auto Attendant et statistiques d'appel
- Couplage Téléphonie Informatique (CTI) avec Microsoft CRM et Outlook en utilisant Cisco IOS Software telephony services provider (TSP)
- Sécurisation du flux voix par l'authentification par certificat des téléphones IP et signalisation sécurisée par l'utilisation de TLS (Transport Layer Security)
- Support de fax sur les ports analogiques, en utilisant les protocoles H.323, SCCP ou SIP
- Support du téléphone IP d'un travailleur distant
- Services XML sur l'écran des Téléphones IP Cisco, exemple VoiceView Express
- Vidéo point à point en utilisant Cisco Unified Video Advantage ou Cisco Unified IP Phone 7985G (vidéophone Cisco).

Nous vous invitons à découvrir l'ensemble des fonctionnalités UC520 à l'adresse suivante:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/voicesw/ps4625/products_configuration_guide_book09186a00807c5776.html

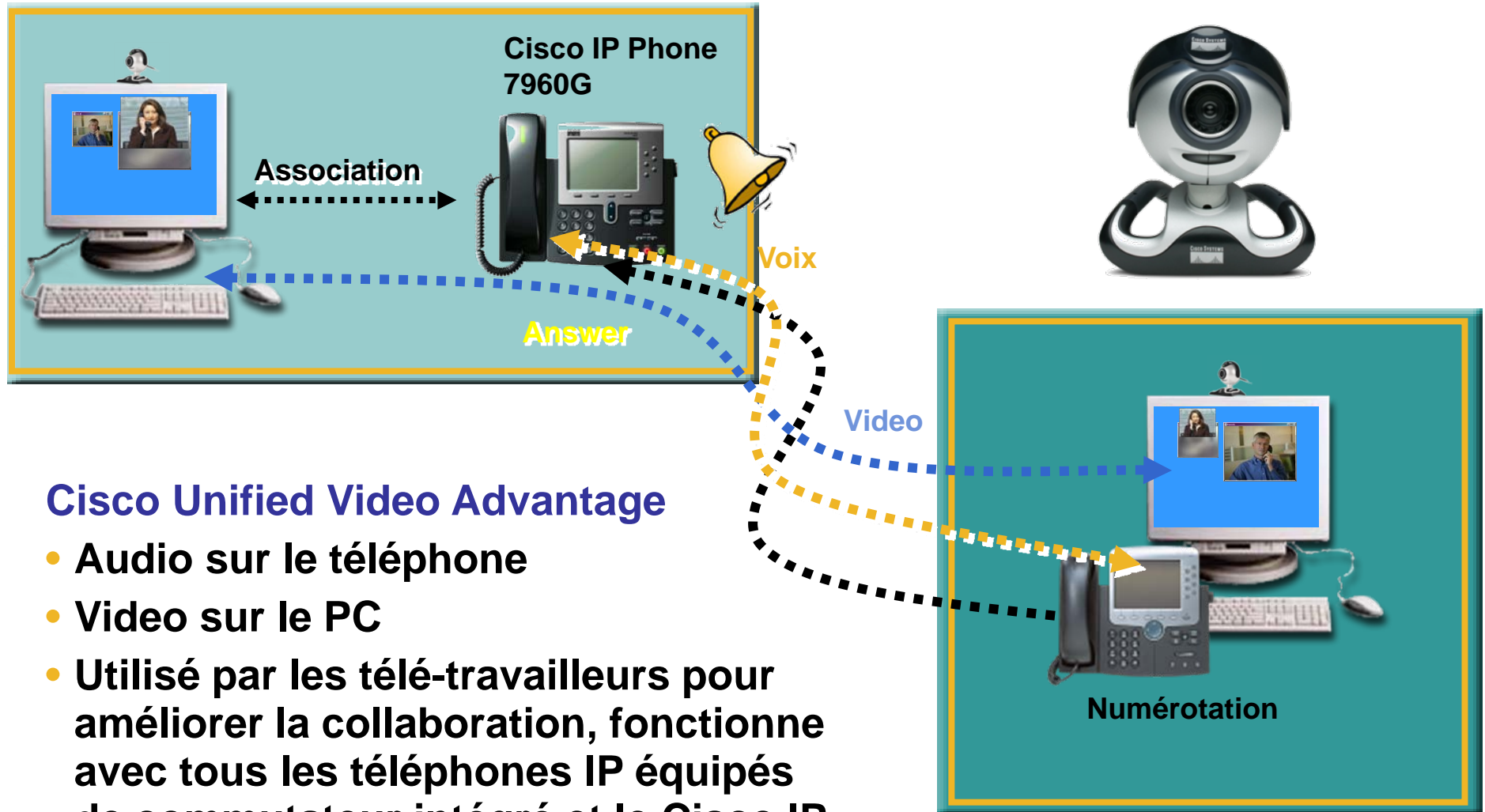
Support optionnel du WiFi

- Une borne wifi 802.11b/g intégrée **au modèle 8/16**, peut être utilisée pour fournir une connectivité WLAN aux clients mobiles – voix et données – permettant la mobilité et une productivité améliorée des utilisateurs.
- La borne wifi intégrée 802.11b/g de l'UC500 supporte des connections jusqu'à 54Mbps.
- Les téléphones wifi permettent aux utilisateurs d'être mobiles et donc productifs.
- Une sécurité avancée est fournie par un support du Wi-Fi Protected Access (WPA and WPA2), incluant l'authentification avec 802.1X et Cisco LEAP, Protected Extensible Authentication Protocol (PEAP), Wired Equivalent Privacy (WEP) dynamique, ou WEP statique.
- Les VLANs WLAN et 802.1q/e sont aussi supportés, ce qui permet de la priorisation des trafics voix et vidéo, avec du queuing.

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Support de la vidéo téléphonie en natif



Cisco Unified Video Advantage

- Audio sur le téléphone
- Video sur le PC
- Utilisé par les télé-travailleurs pour améliorer la collaboration, fonctionne avec tous les téléphones IP équipés de commutateur intégré et le Cisco IP Communicator (softphone)

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Messagerie intégrée : fonctionnalités

- Supporte des fonctionnalités basiques telles que l'envoi de messages, la notification, les listes de distribution privées et publiques, la diffusion de messages, les boîtes de messagerie génériques, l'opératrice personnelle, le multi-langue. Etc..
- Pack de fonctionnalités de **navigation** – Répondre, Transférer, Sauvegarder des messages, tagger des messages (privé, urgent), message d'accueil alternatif, pause, transfert immédiat, avance et retour dans la lecture.
- Service **VoiceView Express** permettant aux utilisateurs de parcourir, lire, écouter, envoyer des messages, et gérer leurs messages depuis l'écran de leur téléphone IP Cisco et au moyen des touches contextuelles.
- Supporte la **messagerie intégrée** qui permet aux utilisateurs d'avoir une vue intégrée de leur messages emails ou vocaux, dans un seul client de messagerie IMAPv4r1
- **Mise en réseau** – le protocole Voice Profile for Internet Mail (VPIM) permet de communiquer avec d'autres plateformes de messagerie

Nous vous invitons à découvrir l'ensemble des fonctionnalités de CUE à l'adresse suivante:

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/voicesw/ps5520/products_administration_guide_book09186a0080679f64.html

Messagerie intégrée : capacités

- Pour les fonctionnalités évoquées ci-dessus, voici les capacités:
 - De 2 à 6 sessions d'accès à la messagerie vocale
 - De 2 à 6 sessions d'accès à VoiceView express
 - De 10 à 52 boîtes de messagerie
 - De 5 à 15 boîtes de messagerie génériques
 - De 10 à 64 boîtes de messagerie personnelles
 - 5 Listes de distribution génériques
 - De 10 à 64 licences messagerie intégrée (IMAP)
 - Jusqu'à 14h d'enregistrement
 - La taille par défaut d'une boîte vocale est de 1320 secondes.

Messagerie intégrée : capacités

Réfs Cisco UC500	Licences incluses
UC520-8U-4FXO-K9 UC520-8U-2BRI-K9 UC520W-8U-4FXO-K9 UC520W-8U-2BRI-K9	10 boîtes de messagerie personnelles + 5 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques
UC520-16U-4FXO-K9 UC520-16U-2BRI-K9 UC520W-16U-4FXO-K9 UC520W-16U-2BRI-K9	18 boîtes de messagerie personnelles + 5 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques
UC520-24U-8FXO-K9 UC520-24U-4BRI-K9	28 boîtes de messagerie personnelles + 10 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques
UC520-32U-8FXO-K9 UC520-32U-4BRI-K9	36 boîtes de messagerie personnelles + 10 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques
UC520-48U-12FXO-K9 UC520-48U-6BRI-K9 UC520-48U-T/E/F-K9 UC520-48U-T/E/B-K9	52 boîtes de messagerie personnelles + 15 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques
UC520-64U (après migration)	64 boîtes de messagerie personnelles + 15 boîtes de messagerie génériques + 5 Listes de distribution publiques

L'accueil automatique – Auto Attendant

- Gestion de l'accueil client : jusqu'à 5 scripts d'accueils automatiques par système
- Appel par nom ou par extension, au niveau de l'auto attendant
- Editeur de scripts – Outil graphique permettant de personnaliser le flux de menus de l'auto attendant
- Supporte du routage d'appel selon le jour de la semaine et l'heure du jour
- Calendrier de la semaine et des vacances
- Supporte une liste de menu infinie et une profondeur d'arborescence infinie
- Administration depuis le téléphone
 - Ré-enregistrement des messages lus depuis le téléphone ou l'ordinateur
 - Créer et gérer des messages de diffusion
 - Enregistrer verbalement le nom des utilisateurs
- Message d'accueil alternatif
 - Alerte les appelants des changements d'emploi du temps, du à des perturbations météorologiques, des tremblements de terre, etc..

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Le SVI : Basic ACD

- Utilisation conjointe avec l'accueil automatique, l'Accueil Auto permettant une arborescence de script personnalisé et le B-ACD ajoutant la fonctionnalité de file d'attente et statistiques
- Mise en file d'attente avec musique d'attente (la même qui est utilisée par le système global)
- Possibilité pour un agent d'entrer et de sortir du groupement d'appels
- Possibilité de router un appel vers la messagerie vocale en cas de non réponse du groupe
- Statistiques de l'ACD récupérables

Basic ACD

- Le Basic ACD offre jusqu'à 3 services, avec une file d'attente par service.
- Un maximum de 10 groupements d'appels peut être utilisé pour un service de file d'attente. Chaque groupement d'appels pouvant contenir jusqu'à 20 extensions téléphoniques.
- Un groupement d'appels peut être réservé pour un service B-ACD spécifique ou partagé entre divers services.
- Le nombre maximal d'appels en file d'attente pour un groupement d'appels est de 30.

Basic ACD - Statistiques

- **Appels direct vers le groupement d'appels : Les statistiques incluent:**
 - le temps moyen d'un appel
 - le temps d'attente moyen par appel
- **Les appels direct et mis en attente de chaque agent dans un groupement d'appels : Les statistiques incluent:**
 - temps moyen d'un appel (appel direct)
 - temps moyen d'un appel dans la file d'attente
 - nombre total d'appel dans la file d'attente
 - temps moyen d'attente
 - temps maximum d'attente
- **Appels mis en attente sur le groupement d'appels : Les statistiques incluent:**
 - nombre total d'appels qui se sont présentés dans la file d'attente
 - temps moyen d'un appel qui était présent dans la file d'attente
 - temps maximum qu'un appel ait passé dans la file d'attente

Les statistiques sont mises sur la flash dans des fichiers (toutes les heures par exemple), qui sont ensuite exportables au format CSV.

Agenda

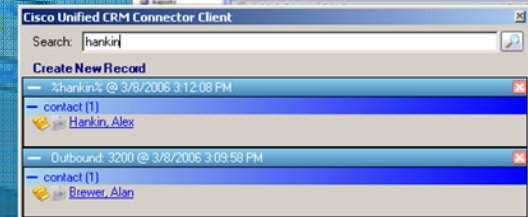
- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Les applications de CTI

- Click to Call depuis Outlook avec le TSP (gratuit)
- Cisco Call Connector

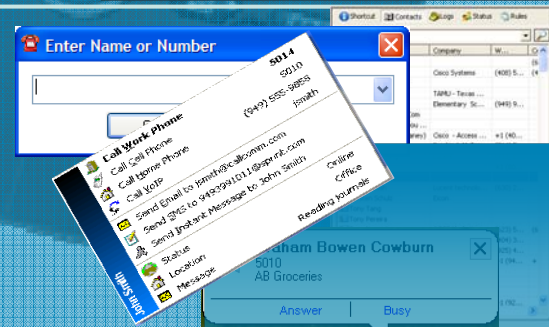
**Cisco Unified
CallConnector pour
CRM**

- Téléchargement gratuit
- MS CRM 3.0 Connector - 20 langages (Nov. 1)
- Salesforce.com – Nouveau!
- SAP en développement



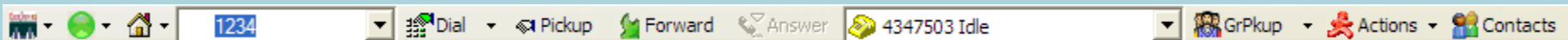
**Cisco Unified
CallConnector
Pour Microsoft Office**

- Intégration Outlook & IE
- Click to dial depuis la barre d'outils
- Gestion de la présence



Cisco Unified CallConnector

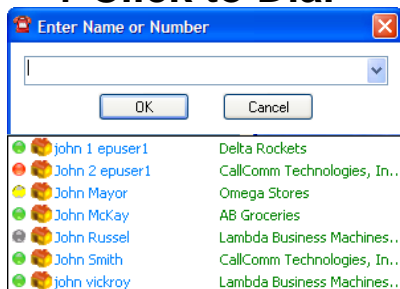
Amélioration de la productivité



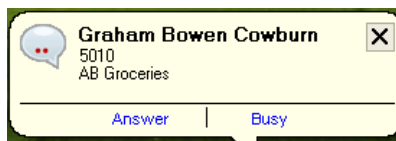
Presence Recherche rapide Call Control

Collaboration

Recherche rapide avec Etat + Click to Dial



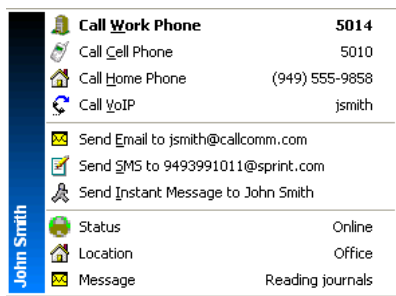
Pop-up de notification



Annuaire/Etats des Contacts

Display Name	Comp...	Work	Cell
Adrienne Norbury	Cisco Systems	3013	555-67
Angela Gerber	Cisco Systems	3036	555-09
Amanda Scarfie	Cisco Systems	3027	555-49
Allison Whiffey	Cisco Systems	2030	555-25
Alizon Causton	Cisco Systems	3036	555-25
Alex Hartill	Cisco Syste		
Davis Beckk	Cisco Syste		
David Warner	Cisco Syste		
Danny Maar	Cisco Syste		
Cindy Lopez	Cisco Syste		
Ann McDonald	Cisco Syste		
John Russel	Cisco Syste		
John McKay	Cisco Syste		
Emma Cameron	Cisco Syste		
Elaine Senz	Cisco Syste		
Dawn Russell	Cisco Syste		
Keith Whitehead	Cisco Syste		
Keith Lewis	Cisco Syste		
Keith Buxton	Cisco Syste		
Kathryn Ford	Cisco Syste		
Karen George	Cisco Syste		
Sarah Thompson	Cisco Syste		
Peter Applebee	Cisco Syste		
Peter Allsop	Cisco Syste		
Mike Rogers	Cisco Syste		
Marie Williams	Cisco Systems	2045	555-90
Yvonne Fulton	Cisco Systems	3012	555-45
Vieri Gucci	Cisco Systems	6001	555-12
Toni Lambert	Cisco Systems	6004	555-87

Permet de choisir quel numéro pour un contact



- CallConnector Client pour Outlook et Internet Explorer

Barre d'outils pour le control d'appel (appeler, répondre, transférer, parquer, récupérer)

Annuaire personnel et d'entreprise

Pop-up de notification d'appel

Click to Dial depuis la barre d'outil ou en sélectionnant un numéro depuis n'importe quelle application

- CallConnector Server pour l'Etat du téléphone

Affiche l'Etat des contacts depuis la barre d'outils

Possibilité de changer son Etat.

Disponible Maintenant

Cisco Unified CallConnector pour MS Windows

Améliore les Communications, la Productivité, et la Mobilité

Personal

- S'installe sur les PC utilisateurs
- Intégration téléphonique avec UC500
- Barre d'outils et de contacts dans IE et Outlook
- Pop-up avec information de l'appelant prise depuis Outlook
- Recherche rapide et Click to Dial
- Contrôle complet du téléphone depuis le PC

Nouveau

Server

- Requier un MCS ou un Windows 2003 Server ou XP fournit par le client
- Même barre d'outils, facile à installer
- Ajoute la présence et le statut des téléphones intégré aux contacts
- Inclus la messagerie instantanée QuickMessage
- Log des appels sur le serveur au moyen de messages Radius

Mobility

- Service de numéro unique vers un mobile ou autre
- Bascule entre la téléphonie fixe et mobile sans perte de communication
- Routage d'appel entrant sur règles définies par l'utilisateur pour le joindre, basées sur le numéro appelant
- Contrôle à distance des fonctionnalités en cours d'appel (cad transfert, mise en attente, conférence)

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Accès WAN et sécurité

- Cisco IOS Firewall et NAT (translation d'adresse).
- VPN IPsec est disponible avec DES, 3DES, et AES.
- Un serveur EZVPN est hébergé sur l'UC520 pour supporter l'utilisation à distance de CCA pour des configurations. Fonctionne avec les clients VPN Cisco et Microsoft.
- Jusqu'à 10 tunnels VPN sont supportés.
- Une accélération matérielle du chiffrement est intégrée à la plateforme. Elle permet de décharger la CPU des fonctionnalités de chiffrement IPsec, AES, DES, et 3DES, ainsi que des processus VPN, afin d'avoir un impact minimal sur celle-ci.
- Supporte aussi SSL Web VPN et SSH 2.0

Agenda

- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

Le portfolio de postes Cisco

Executive

Cisco Unified IP Phone
7970G / 7971G-GE, 7975G



Manager

Cisco Unified IP Phone
7960G / 7961G / 7961G-GE,
7962G, 7965G



Business

Cisco Unified IP Phone
7940G / 7941G / 7941G-GE
7942G, 7945G



Multibutton

Cisco Unified IP Phone
7931G

Conference

Cisco Unified IP Phone
7936 / 7936G



Video

Cisco Unified IP Phone
7985G (CME 4.1)
**Cisco Unified Video
Advantage**



Mobility

Cisco IP Communicator
**Cisco Unified Wireless
IP Phone 7920 / 7921G**



Basic

Cisco Unified SIP Phone 3911
Cisco Unified IP Phone 7906G / 7911G
Cisco Unified IP Phone 500 Series 521/524



Agenda

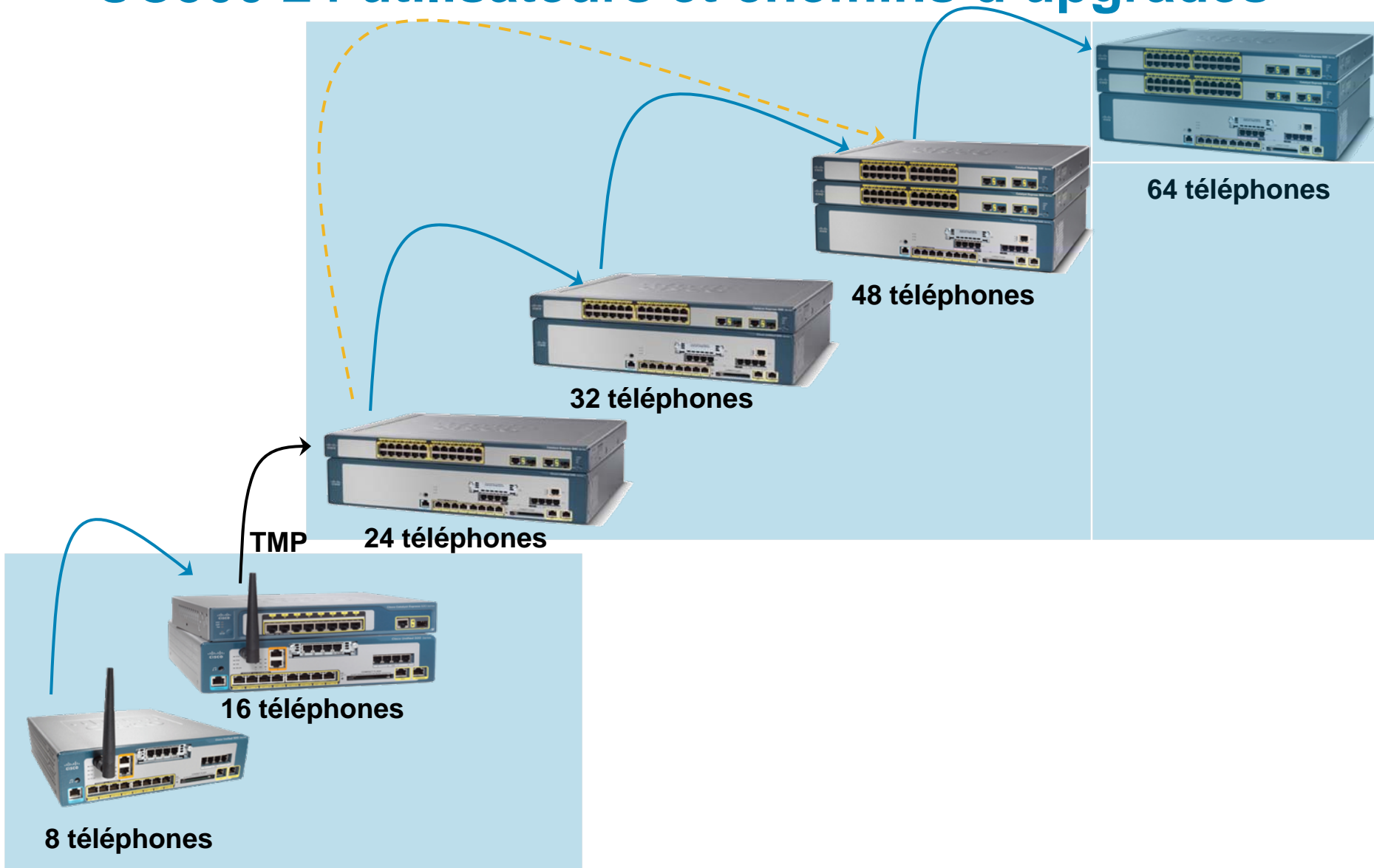
- Introduction à Cisco Smart Business Communications System
- Vue globale des fonctionnalités du système
- La vidéo téléphonie
- La messagerie intégrée
- Le SVI : Basic ACD
- Les applications de couplage téléphonie informatique
- Accès WAN et sécurité
- Les postes téléphoniques
- Cotation & Migration

SKU	Description	Extension
UC520-8U-2BRI-K9	8U CME Base, CUE and Phone FL w/2BRI, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-8U-4FXO-K9	8U CME Base, CUE and Phone FL w/4FXO, 1VIC	1 Slot VIC
UC520W-8U-2BRI-K9	8U CME Base, CUE and Phone FL w/2BRI, 1VIC WIFI	1 Slot VIC
UC520W-8U-4FXO-K9	8U CME Base, CUE and Phone FL w/4FXO, 1VIC WIFI	1 Slot VIC
UC520-16U-2BRI-K9	16U CME Base, CUE and Phone FL w/2BRI, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-16U-4FXO-K9	16U CME Base, CUE and Phone FL w/4FXO, 1VIC	1 Slot VIC
UC520W-16U-2BRI-K9	16U CME Base, CUE and Phone FL w/2BRI, 1VIC WIFI	1 Slot VIC
UC520W-16U-4FXO-K9	16U CME Base, CUE and Phone FL w/4FXO, 1VIC WIFI	1 Slot VIC
UC520-24U-8FXO-K9	24U CME Base, CUE and Phone FL w/8FXO, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-24U-4BRI-K9	32U CME Base, CUE and Phone FL w/4BRI, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-32U-8FXO-K9	32U CME Base, CUE and Phone FL w/8FXO, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-32U-4BRI-K9	32U CME Base, CUE and Phone FL w/4BRI, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-48U-12FXO-K9	48U CME Base, CUE and Phone FL w/12FXO	-
UC520-48U-6BRI-K9	48U CME Base, CUE and Phone FL w/6BRI	-
UC520-48U-T/E/F-K9	48U CME Base, CUE and Phone FL w/ 4FXO, T1/E1, 1VIC	1 Slot VIC
UC520-48U-T/E/B-K9	48U CME Base, CUE and Phone FL w/ 2BRI, T1/E1, 1VIC	1 Slot VIC

Configurations UC500 – détail des interfaces

	Embarqués sur la plateforme de base				VIC, en option (un seul choix possible !!)			
	FXS	FXO	ports T0	ports T2	4 FXS	2/4 FXO	2 T0	1 T2
UC520-8U-4FXO-K9	4	4	0	0	x	x		x
UC520-8U-2BRI-K9	4	0	2	0	x		x	x
UC520W-8U-4FXO-K9	4	4	0	0	x	x		x
UC520W-8U-2BRI-K9	4	0	2	0	x		x	x
UC520-16U-4FXO-K9	4	4	0	0	x	x		x
UC520-16U-2BRI-K9	4	0	2	0	x		x	x
UC520-24U-8FXO-K9	4	8	0	0	x	x		x
UC520-24U-4BRI-K9	4	0	4	0	x		x	x
UC520-32U-8FXO-K9	4	8	0	0	x	x		x
UC520-32U-4BRI-K9	4	0	4	0	x		x	x
UC520-48U-12FXO-K9	4	12	0	0				
UC520-48U-6BRI-K9	4	0	6	0				
UC520-48U-T/E/F-K9	4	4	0	1	x	x		

UC500 24 utilisateurs et chemins d'upgrades



Licences de migration logicielle

SKU	Description	Prix liste
SL-UC520-16-UPG=	Licence de migration de 8 à 16 utilisateurs	\$ 3 495,00
SL-UC520-32UPG=	Licence de migration de 24 à 32 utilisateurs	\$ 3 495,00
SL-UC520-24-48UPG=	Licence de migration de 24 à 48 utilisateurs	\$ 6 995,00
SL-UC520-48UPG=	Licence de migration de 32 à 48 utilisateurs	\$ 3 995,00
SL-UC520-64UPG=	Licence de migration de 48 à 64 utilisateurs	\$ 2 995,00

