

Collaboratif et téléprésence : Cisco va élargir son offre hébergée

Oslo – À l'extérieur des bâtiments de briques et de verre dits Lysaker (nom du quartier), le logo Tandberg a disparu depuis deux ans déjà. Il a cédé la place à celui de **Cisco**. Mais dans les locaux, subsistent un peu partout la trace, la marque sinon la griffe du champion norvégien de l'électronique professionnelle et grand public, racheté par Cisco en 2010 pour 3,3 milliards de dollars.

Personne ici n'oublie le nom et la belle histoire de Tandberg, créé en 1993 avec l'essor de la radio, des haut-parleurs, la télévision, puis la Hifi... – puis la communication vidéo à partir de 1989.

Sur les 600 personnes que compte Cisco, ex-Tandberg, à Oslo, environ 400 ingénieurs travaillent sur ce campus dans un environnement très design, alliant esthétique nordique et confort vital. C'est le plus grand site R&D de Cisco en Europe.

C'est ici que Cisco a établi l'essentiel de sa R&D mondiale touchant à la téléprésence et aux solutions collaboratives.

Chez Cisco, les segments de marché de la téléprésence s'appelle typiquement: 'immersive' (gamme TX), 'room systems' (gammes MX, SX) et 'personal systems' (EX).

Les TX, ce sont ces pièces dédiées à la vidéoconférence, où tout est contrôlé y compris les éclairages au plafond, l'acoustique, la couleur de la pièce... Les MX sont les équipements multi-usages, des solutions intégrées : elles comprennent généralement une ou plusieurs caméras et un ou plusieurs écrans. Les SX sont les solutions modulables avec des codecs et des caméras au choix, sur catalogue.

À cela s'ajoute toute la gamme des téléphones IP , audio et vidéo, compatibles avec ces équipements de téléprésence.

L'offre hébergée HCS, sur le modèle de Webex Social

À la presse européenne, Oj Winge, senior VP, general manager de la division Collaboration Technology a notamment annoncé l'élargissement de l'offre hébergée (HCS – Hosted collaborative solution).

Que prévoit Cisco, dans les grandes lignes ?

« Nous allons développer notre offre collaborative, avec téléprésence, selon trois canaux :

- 1- grâce à des développements réalisés directement avec certaines entreprises, sur leurs lieux d'installation ;
- 2- grâce à des solutions développées pour des partenaires, qui eux-mêmes vont proposer leurs services aux entreprises, à partir d'un datacenter, par exemple ;
- 3- grâce à notre offre 'Cisco hosted', que nous allons étendre, sur le même modèle que celui de WebEx, avec notamment 'WebEx Social'. Et cela nous oblige à sécuriser les pratiques, l'expérience des utilisateurs.

Nous avons lancé notre Webex Social et Webex Meeting il y a quelques mois. Nous en sommes déjà à 1,8 milliard de minutes cumulées par mois avec Webex Meeting- ce qui nous positionne à la deuxième place des services cloud, en SaaS, derrière Salesforce. »

Et les ex-dirigeants de Tandberg, devenus Cisco, ne sont pas peu fiers d'exhiber le tout récent 'magic quadrant' du cabinet Gartner qui, en matière de communications unifiées et collaboratives, place Cisco en tête... devant Microsoft et Avaya.

Il est vrai que Cisco dispose, dans UC manager, de **Jabber** (racheté en septembre 2008), qui est venu enrichir le 'client PC desktop', tout en proposant un 'client mobile'. Ainsi, à titre d'exemple, la boîte à outils Cisco Jabber Web SDK a été utilisée par VMware pour intégrer Jabber et WebEx au sein de Zimbra.

Cela permet le pilotage, dans Cisco UCM (Unified Communications Manager, version 9.0) du téléphone, des services voix et vidéo, le tout pouvant être « embarqué » dans un navigateur Web sans client riche, installable sur tout poste de travail.

Les messages vocaux peuvent être gérés depuis un portail ou une application tierce. Il s'y ajoute les fonctions IM (messagerie instantanée) et présence (protocole XMPP), ainsi que l'accès aux outils de web conferencing de type Webex.

Cisco met particulièrement en avant le nouveau Jabber 9.0, une application désormais accessible pour iPhone, iPod Touch et iPad, configurable, là encore, dans son UCM. Une application téléchargeable sur l'AppStore.

De même, les passerelles avec Microsoft Lync continuent de s'enrichir, avec l'intégration du protocole SIP. Et, là encore, la boîte à outils Jabber facilite une intégration via les API (interfaces programmatiques).

Qui est visé par cette offre 'hosted'?

« Comme pour notre offre WebEx, cette offre hébergée sera, pour une large part, relayée par des partenaires, des intégrateurs systèmes, des fournisseurs de services, qui utiliseront notre marque. Mais nous prévoyons que beaucoup de nos partenaires opteront pour ce modèle HCS en l'intégrant, en marque blanche, à leurs propres services, et donc en les rebaptisant avec leur propre logo. »

Quand cela se concrétisera-t-il ? *« Aux États-Unis, c'est déjà lancé. Pour l'Europe, c'est prévu dans les trois mois qui viennent. Nous aurons des annonces. »*

Communications unifiées et collaboration en mode 'cloud'

Selon Cisco, les communications unifiées et les solutions collaboratives deviennent des enjeux importants pour la dynamique des entreprises : *« Elles stimulent la productivité et l'innovation dans le contexte des défis que suscite l'actuelle conjoncture économique. »*

Mais, selon Cisco, peu d'entreprises se sont données les moyens d'atteindre des ressources IT et l'expertise nécessaires pour déployer et maintenir des applications collaboratives, avec de la téléprésence. D'où l'intérêt des nouvelles offres reposant sur des plateformes cloud fournies par divers fournisseurs et prestataires. Car eux, ils développent leur expertise des multiples implémentations réalisées chez des clients aux profils très variés.

Cette fourniture en mode hébergé est une nouvelle source de business pour ces partenaires, intégrateurs ou fournisseurs de services, soulignent les responsables de Cisco.

L'offre HCS (*Cisco Hosted Collaboration Solution*) est présentée comme une solution de bout en bout, permettant aux partenaires de créer des offres de services à base d'abonnements ("as a service"), y compris pour l'offre de communications unifiées de Cisco, ou encore 'Cisco Unity Connection', 'Unified presence', 'Unified mobility' et, bien sûr, l'offre de conferencing WebEx.

Cette solution globale, de niveau 'carrier class' (certifiée par les opérateurs), inclut des modèles d'architecture, des outils d'administration et de supervision pour le provisioning, la facturation, etc. Elle bénéficiera des mises à jour de l'offre collaborative de Cisco.

[La suite en page 2](#)

Pour rappel, le collaboratif de Cisco comprend :

- Unified communications : Cisco revendique 50 millions de téléphones IP, plus de 200.000 utilisateurs des solutions de son offre UC dans le monde, et, à ce jour, 34 partenaires HCS (offre hébergée). Et, au passage, Cisco observe que ses partenaires et ses fournisseurs de solutions cloud ont contribué à hauteur de 22 % des revenus des services IT ;
- la téléprésence : plus de 700.000 points de vidéocommunication ;
- collaboratif : 5% d'utilisateurs de plus qu'Avaya ;
- applications de collaboration : 1,8 milliard de minutes de réunion Webex Meeting par mois ; 1,4 million d'abonnés Jabber.

S'agissant de la téléprésence, qui est l'une des vocations premières de ces labs ici à Oslo, trois segments de marché sont couverts :

- les plateformes (réseau, serveurs...) et les caméras ;
- les systèmes multi-objectifs (notamment les salles de réunion préconfigurées) ;
- les systèmes personnels.

(cf. notre slide-show, par ailleurs)

Oj Winge, Cisco Collaboration technology : priorité au réseau et à la sécurité

Oj Winge, senior VP, general manager de la division Collaboration Technology, met en exergue le réseau et la sécurité :

« Un élément clé, c'est clairement le réseau : c'est le ciment, entre toutes ces briques. Ce réseau est devenu intelligent : préférences, localisation, objets, » souligne ce patron d'une division mondiale et d'une activité qui, chez Cisco, mobilise 4500 personnes et génère 1 milliard de dollars de revenus, et environ 5 milliards, si l'on inclut la téléprésence, la téléphonie, les communications unifiées, les services webex et autres...

Les technologies de compression et de transport des données progressent encore. Des architectures, comme Medianet, apportent des contributions essentielles pour la détection des congestions, la gestion des labels de priorisation. « Le réseau sera de plus en plus intelligent. »

Et de souligner que la version 9.0 d'UC Manager apporte une meilleure gestion de la bande passante, grâce, notamment à une amélioration des fonctions de gestion des appels (CAC, call admission control). Autre exemple d'amélioration, la fonctionnalité URI (Uniform Resource Identifier). Elle permet désormais aux utilisateurs d'atteindre tout point de terminaison dans le système en composant une adresse e-mail et non plus un numéro de téléphone.

S'agissant d'architectures réseau et de Medianet, Cisco cherche clairement à étoffer son avantage concurrentiel. L'argument consiste à dire que seul un couplage étroit entre réseau et équipements audiovisuels permet de gérer correctement les congestions et l'organisation du trafic.

À retenir qu'à l'avenir la technologie Medianet sera dans tous les 'endpoints', commutateurs et routeurs Cisco.

La **sécurité** constitue une autre brique essentielle du portefeuille : « L'acquisition de NDS, annoncée ce 31 juillet, est maintenant effective : leur technologie permet de consolider la sécurisation des contenus, des logiciels, dont ceux utilisés sur les set-top boxes (boîtiers vidéo, codecs), ainsi l'enregistrement vidéo numérique. »

La délicate intégration des iPad et autres tablettes

Dans les démos de réunions en téléprésence, le labo Cisco d'Oslo nous a présenté toute la panoplie, impressionnante, des divers systèmes de visioconférence pouvant s'intégrer dans des sessions de vidéoconférences en direct, entre deux salles de téléprésence « immersives »: poste PC desktop ou PC portable avec caméra intégrée ou externe, écrans spécifiques, ou caméra spécifique, capable de faire, automatiquement, la mise au point sur des documents présentés à plat devant la caméra. Et accès 'live' à partir d'une smartphone ou d'une tablette.

Concernant l'insertion des tablettes, dont l'iPad d'Apple en particulier, nous avons rencontré sur place à Oslo, un ingénieur français, **Arnaud Cagniet**, chef de produit (personal systems & solutions), qui encadre, entre autres, ces développements particuliers. Il constate : « Force est de constater que les OS, comme l'iOS d'Apple (iPhone, iPad) ne sont pas faciles à insérer dans de tels process de communication 'live'. Typiquement, ils tolèrent mal le cofonctionnement de plusieurs applications, certaines en 'front' et d'autres en tâches de fond. Ainsi, il faut empêcher que certaines applications ne soient "tuées", disons fermées alors qu'il est indispensable qu'elles restent ouvertes... »

Et commentaire sur le choix des solutions : « *Seul un équipement dédié à la visioconférence garantit un fonctionnement parfait, puisqu'il ne s'appuie pas sur un OS ou du hardware non contrôlé. Finalement tout dépend de la criticité du business concerné. Un board de directeurs utilisera des solutions EX, MX, SX, ou TX, un ingénieur pour sa revue quotidienne de 10 minutes utilisera son iPad* », **observe Arnaud Caigniet.**