Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000

Решения Cisco® для унифицированных коммуникаций (Cisco® Unified Communications) объединяют приложения передачи голоса, видео и данных, а также приложения для мобильных устройств (мобильных телефонов и смартфонов, планшетных компьютеров и ноутбуков). Они ориентированы на работу как в стационарных, так и в мобильных сетях, а также позволяют быстро организовать совместную работу сотрудников в любое время и с любого доступного рабочего места.

Система коммуникаций на базе Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 разработана для компаний численностью до 1000 сотрудников. Данное решение поддерживает функции высококачественной передачи голоса, HD-видео, обмена сообщениями (IM и унифицированная голосовая почта), обеспечение контроля доступности абонентов (Presence), интеграции с мобильными устройствами (клиент Cisco Jabber) и функций контакт-центра на базе одного сервера (два сервера – для обеспечения отказоустойчивости). Это решение позволяет предприятиям среднего бизнеса эффективно использовать современные технологии коммуникаций для повышения эффективности совместной работы и повышать производительность взаимодействия в процессах создания, распространения и поддержки продуктов и сервисов компании. Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 активно использует технологии виртуализации, благодаря чему обеспечивает функционирование всех приложений в рамках одного сервера, что позволяет предприятиям среднего бизнеса сократить общую стоимость владения и повысить производительность труда сотрудников ИТ-подразделений. Благодаря реализации функций высокой отказоустойчивости Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 идеально подходит компаниям, для которых критически важными являются бесперебойная работа контакт-центра, обмен сообщениями и передачи голоса.

Обзор решения

В состав системных коммуникаций Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 входят следующие приложения и аппаратные платформы:

- Cisco Unified Communications Manager (IP-АТС);
- Cisco Unity® Connection (унифицированная голосовая почта);
- Cisco Unified Presence (контроль доступности абонента и мгновенный обмен сообщениями);
- Cisco Unified Contact Center Express (контактный центр для обслуживания голосовых обращений и обращений из сети Интернет);
- Cisco Unified Provisioning Manager (автоматизация процесса администрирования всех приложений системы в рамках простого веб-интерфейса пользователя);
- Cisco Unified Computing System™ (UCS) (стоечный сервер высокой плотности).

Приложение Cisco Unified Communications Manager. Является ядром обработки мультимедийных данных в составе системы коммуникаций Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000. Cisco Unified Communications Manager расширяет возможности классической корпоративной телефонии и наряду с поддержкой аналоговых устройств телефонной связи позволяет использовать устройства IP-телефонии, такие как IP-телефоны, устройства обработки медиаданных, VoIP-шлюзы и мультимедийные приложения. Расширенные коммуникационные сервисы, такие как видеоконференции, контактный центр, мультимедийная система для интерактивной совместной работы, являются частью Cisco Unified Communications Manager и могут быть дополнительно интегрированы с корпоративными ИТ-системами с помощью открытых интерфейсов прикладного программирования (API).

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Cisco Unified Communications Manager включает пакет инструментов администратора для управления и мониторинга передачи голоса, приложение для управления ресурсами для конференц-связи, приложение Cisco Bulk Administration Tool, приложение Cisco Unified Communications Manager Call Detail Records (CDR) Analysisand Reporting Tool, приложение Cisco Unified Communications Manager Real-Time Monitoring Tool, а также приложение «Консоль секретаря» Cisco Unified Communications Manager Assistant.

В дополнение к стандартным функциям телефонии приложение Cisco Unified Communications Manager включает функции по интеграции с мобильными устройствами мобильных сотрудников, когда они находятся вне офиса. Пакет таких функций включает интеграцию ящика голосовой почты мобильного телефона и корпоративного ящика голосовой почты, сервис «Единый номер доступа» (Single Number Reach), программные клиенты Cisco Jabber. Мобильные возможности Cisco Unified Communications Manager обеспечивают интеллектуальное управление, фильтрацию, маршрутизацию и перенаправление вызовов между стационарным IP-телефоном, мобильным и домашним телефоном сотрудника.

Cisco Unity Connection – это приложение унифицированной голосовой почты в рамках Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000. Это приложение обеспечивает непрерывный и глобальный доступ к сообщениям, эффективно интегрируется с системой корпоративной электронной почты и приложением распознавания и генерации голоса. Это приложение позволяет вам управлять системой с помощью голосовых команд на родном языке, прослушивать сообщения в режиме hands-free, а также проверять поступление голосовых сообщений на ящик голосовой почты как с помощью настольной программы электронной почты, так и с помощью веб-браузера. Cisco Unity Connection также реализует функции автосекретаря (голосовое меню), с помощью которых вы можете настроить интеллектуальную маршрутизацию входящих вызовов, опции фильтрации и уведомлений о поступивших сообщениях.

Cisco Unified Presence – это базирующаяся на стандартах корпоративная система обмена информацией о доступности абонентов и мгновенного обмена текстовыми сообщениями, обеспечивающая максимально эффективную совместную работу с коллегами в рамках одного или нескольких предприятий. Эта открытая и расширяемая платформа облегчает безопасный обмен информацией между приложениями для унифицированных коммуникаций Cisco и других производителей.

Функциональные возможности Cisco Unified Presence способствуют ускорению процессов принятия решения и повышают производительность труда. Например, функция контроля доступности абонента позволяет вам видеть доступность ваших коллег. Для этого Cisco Unified Presence получает информацию о доступности абонента с его персонального компьютера, мобильного телефона, IP-телефона и из корпоративной системы планирования (календаря). Это приводит к сокращению непродуктивной потери времени, связанной с ручным поиском абонента на нескольких устройствах.

Помимо информации о доступности коллег, Cisco Unified Presence позволяет вам видеть доступность сотрудников партнеров и клиентов вашей компании и обмениваться с ними мгновенными сообщениями. Это также освобождает вас от необходимости поиска абонента на нескольких устройствах, отправления многочисленных сообщений по электронной почте или голосовых сообщений.

Расширенной возможностью Cisco Unified Presence является отображение информации о доступности абонентов в интерфейсе используемых на вашем предприятии веб- и настольных приложений. Использование этой возможности, например, в службе технической поддержки заметно повышает эффективность и качество обслуживания вызовов уже при первом обращении.

Cisco Unified Contact Center Express – это один важных компонентов коммуникационного центра на базе Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000, который представляет собой готовое технологическое решение для автоматизации работы современного контактного центра для обслуживания голосовых, видео и обращений по электронной почте. В рамках сервера BE6000 может функционировать до 100 рабочих мест операторов/супервизоров (до 400 при использовании выделенного сервера). Система Cisco Unified Contact Center Express содержит полный набор интегрированных средств, позволяющих снизить себестоимость обслуживания обращений и одновременно повысить качество взаимодействия с клиентами. В рамках одного сервера функционируют все важные компоненты контактного центра, такие как подсистема автоматического и интеллектуального распределения вызовов (ACD), интерактивного голосового меню (IVR), компьютерной телефонии (CTI), интегрированные приложения для рабочих мест операторов, супервизоров и менеджеров контактного центра. Cisco Unified Contact Center Express позволяет эффективно автоматизировать принятую на вашем предприятии бизнес-модель взаимодействия с клиентами в отношении входящих и исходящих голосовых и видеообращений, а также сообщений электронной почты. Система интеллектуальной маршрутизации вызовов обеспечивает переадресацию каждого обращения к наиболее компетентному специалисту с первого раза.

В зависимости от задач, которые должны решать сотрудники клиентского сервиса, Cisco Unified Contact Center Express позволяет вам выбрать наиболее подходящий вариант лицензирования рабочего места оператора: Standard, Enhanced и Premium.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Функциональные возможности и преимущества

Коммуникационный центр на базе Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 поддерживает все функции и возможности сложных систем связи. С более подробной информацией о возможностях компонентов системы и преимуществах вы сможете познакомиться по приведенным ссылкам:

- информационный бюллетень по Cisco Unified Communications Manager http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_data_sheets_list.html;
- информационный бюллетень по Cisco Unity Connection http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_data_sheets_list.html;
- информационный бюллетень по Cisco Unified Presence http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/products_data_sheets_list.html;
- информационный бюллетень по Cisco Unified Contact Center Express http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_data_sheets_list.html;
- информационный бюллетень по Cisco UCSC-Series http://www.cisco.com/en/US/products/ps10493/products_data_sheets_list.html.

Предприятия среднего бизнеса могут существенно сократить расходы, уменьшить энергопотребление и сократить площади под размещение оборудования за счет уменьшения количества коммуникационных серверов. Внедрение меньшего числа серверов позволяет снизить затраты на электроэнергию и охлаждение, а также сократить площади, занимаемые оборудованием в стойках в серверных комнатах, коммутационных шкафах или центрах обработки данных. Кроме получения денежной экономии, использование меньшего количества оборудования и снижение энергозатрат поможет вашей компании следовать нормам по защите окружающей среды и реализовывать экологические инициативы.

Управление вызовами

Помимо стандартных функций корпоративной телефонии, таких как условная маршрутизация вызова в случае неответа абонента, переадресации, ожидания, удержания, конференц-связь, постановка вызова на ожидание и перехват, решение Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 предоставляет мощный набор функций телефонии для предприятий среднего бизнеса, таких как, например, система интеркома и пейджинга, режим «не беспокоить», функция напоминания об уже имеющемся на удержании вызове, мгновенное перенаправление на голосовую почту, а также создание групп поиска. Кроме того, данное решение обеспечивает выполнение таких функций как:

- **Поддержка протокола инициализации сеанса связи (Session Initiation Protocol (SIP)).** Поддержка протокола SIP в Cisco Unified Communications Manager обеспечивается как для межстанционных соединений, так и для SIP-терминалов, включая устройства производства компании Cisco и других производителей, соответствующих стандарту IETF RFC 3261.
- **Контроль допуска вызовов (Call Admission Control (CAC)).** CAC обеспечивает заданное качество обслуживания голосового звонка при передаче по IP WAN-каналам и автоматически перенаправляет звонки в телефонную сеть общего пользования (PSTN) в случае, когда IP WAN-канал становится недоступным. Предприятия среднего бизнеса могут существенно сократить расходы на междугороднюю и международную телефонную связь за счет использования IP WAN-каналов между своими филиалами для передачи внутренних звонков, вместо использования более дорогой междугородной связи через телефонную сеть общего пользования (PSTN).
- **Отказоустойчивая телефония для филиалов и удаленных офисов Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST).** Платформа Cisco Unified Communications Manager Business Edition, используя централизованную модель обработки вызовов, может объединить до 50 удаленных офисов, обеспечивая их отказоустойчивой телефонной связью. Данное решение также поддерживает модель с распределенной многокластерной обработкой вызовов, позволяющей устанавливать связь между автономной системой Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 и автономными платформами удаленных офисов Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 или автономными кластерами Cisco Unified Communications Manager. Подключение осуществляется через межкластерные или SIP-транки или к платформам Cisco Unified Communications Manager Express через H.323 или SIP-транки, в соответствии с максимально возможным для системы Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 System числом голосовых шлюзов и транков.
- **Широкие возможности Cisco Unified Mobility.** Cisco Unified Mobility открывает для предприятий среднего бизнеса возможности, которые раньше были доступны только большим организациям. Подсистема Cisco Unified Mobility осуществляет параллельный звонок на дополнительные (до четырех) устройства пользователя в тот момент, когда звонит его настольный телефон. Независимо от того, работаете вы дома или в гостиничном номере во время командировки, вы можете в любом месте ответить на вызов, поступивший на ваш рабочий стол в офисе. Система Cisco Unified Communications Manager позволяет также использовать двухрежимные мобильные устройства (GSM и WiFi), которые особенно выгодны на тех предприятиях, мобильные сотрудники которых нуждаются в подключении как к корпоративным WiFi-сетям, так и к мобильным сетям GSM. Данные устройства могут переводить звонки из сотовой сети GSM в корпоративную сеть WiFi (IEEE 802.11). Предприятия также могут использовать IP-телефоны Cisco Unified Wireless, модели 7925G и 7926G.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Унифицированная голосовая почта

Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 включает мощную систему управления голосовыми сообщениями Cisco Unity Connection, обладающую широким набором усовершенствованных функций, направленных на увеличение производительности труда как отдельно взятых сотрудников, так и рабочих групп. Сотрудники могут персонализировать опции связи и использовать систему для обработки вызовов и голосовых сообщений наиболее удобным и подходящим для них способом.

Гибкий интерфейс пользователя делает процесс работы с голосовыми сообщениями максимально эффективным как для опытных, так и для начинающих пользователей голосовой почты. Например, вы можете настроить телефонный интерфейс пользователя (TUI) и тональные сигналы индивидуально для каждого пользователя, чтобы максимально облегчить процесс миграции с традиционных систем голосовой почты.

Использование автоматического секретаря и голосовых команд для работы с голосовыми сообщениями

Чтобы увеличить производительность труда мобильных сотрудников, решение Cisco Unity Connection имеет интуитивно понятный и надежный интерфейс пользователя в формате команд голосом для прослушивания и управления голосовыми сообщениями. Кроме того, наличие функции Speech Connect для Cisco Unity Connection, которая представляет собой встроенный, поддерживающий голосовые команды автоматический секретарь, позволяет вам, используя только голос, инициировать звонок другим пользователям Cisco Unity Connection или позвонить кому-то из ваших личных контактов.

Чтобы узнать больше о функции Speech Connect для Cisco Unity Connection, ознакомьтесь с информационным бюллетенем, перейдя по этой ссылке: http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/voicesw/ps6789/ps5745/ps6509/data_sheet_c78-575232.html.

Широкие возможности по доступу к сообщениям голосовой почты

Где бы вы ни находились, вы можете управлять вашими голосовыми сообщениями с любого устройства, которое наиболее удобно для вас в текущий момент.

- Интеграция голосовой почты Cisco Jabber:
  - Вы можете работать с вашими голосовыми сообщениями с помощью коммуникационного клиента Cisco Jabber.
  - Вы можете использовать встроенный медиаплеер для воспроизведения и удаления сообщений.
  - В мультимедийном клиенте Cisco Jabber вы можете с легкостью получить информацию о нахождении на месте и доступности человека, который оставил вам сообщение голосовой почты, а также одним кликом перезвонить ему голосом, написать сообщение в веб-чате или начать сеанс видеосвязи.
- Веб-интерфейс для доступа к сообщениям голосовой почты в Cisco Unity Connection:
  - Вы можете просматривать, сортировать, воспроизводить, создавать, перенаправлять и отвечать на голосовые сообщения.
  - Вы можете использовать интерфейс, аналогичный интерфейсу цифрового плеера, для воспроизведения, остановки или перемотки сообщений назад и вперед.
  - Вы можете легко отправлять сообщения сразу нескольким адресатам или по нескольким спискам рассылки.
  - Голосовые сообщения Cisco Unity Connection синхронизированы с индикатором ожидающего сообщения (MWI) на вашем телефоне.
  - Панели инструментов для веб-браузеров поддерживаются Internet Explorer, Firefox, Safari и Chrome.
- Работа с голосовыми сообщениями с помощью клиентов электронной почты, поддерживающих протокол доступа к электронной почте через Интернет (IMAP):
  - Вы можете получить доступ к сообщениям голосовой и электронной почты, а также прослушивать и удалять голосовые сообщения с помощью одного клиента электронной почты, используя встроенные функции ViewMail в Outlook или ViewMail в Notes.
  - Голосовые сообщения в вашем ящике электронной почты синхронизированы с индикатором ожидающего сообщения (MWI) на вашем телефоне.
  - Поддерживаются различные стандартные клиенты электронной почты, включая Microsoft Outlook, Lotus Notes и Entourage для Mac.
  - Вы можете создавать, отвечать и пересылать сообщения, используя IMAP-клиенты.
- Отображение списка сообщений голосовой почты на экране унифицированных IP-телефонов Cisco:
  - Вы можете просматривать, сортировать, воспроизводить, создавать, пересылать и отвечать на голосовые сообщения прямо с экрана вашего IP-телефона без необходимости входа в систему.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Управление личными настройками через веб-интерфейс

Cisco Unity Connection позволяет вам адаптировать личные настройки через веб-браузер, используя приложение Cisco Unity Connection Assistant – динамический веб-интерфейс персонального коммуникационного ассистента Cisco (Cisco Personal Communications Assistant (PCA)). Вы можете быстро и легко создавать и изменять личные настройки, такие как опции голосовой почты, коды безопасности, персональные списки рассылки и опции уведомления о доставке сообщения. Вы также можете использовать веб-интерфейс для создания и управления персональными правилами переадресации вызова, назначая сценарий маршрутизации входящих вызовов, который основывается на идентификации звонящего, времени суток или календарной дате.

Мгновенный обмен сообщениями (Instant Messaging) и функция контроля доступности абонента (Presence)

Полнофункциональное приложение для мгновенного обмена сообщениями в режиме реального времени сегодня является одним из важных средств связи: оно обеспечивает новый способ общения между сотрудниками, клиентами и поставщиками.

Мгновенный обмен сообщениями – это важный способ общения, который позволит вам эффективно взаимодействовать в современной бизнес-среде с множеством задач. Приложение Cisco Unified Presence обеспечивает функции персонального чата, группового чата и непрерывного чата, что позволяет быстро связаться и продолжить текущее общение как с отдельно взятым пользователем, так и с группами пользователей.

При помощи группового чата вы можете создать тематические форумы (чат-рум) для временного быстрого обмена сообщениями, а также пригласить коллег из своего офиса или удаленного филиала принять участие в конференции.

Непрерывный чат, в отличие от группового чата, обеспечивает постоянную доступность чат-рума даже в случае полного отсутствия на данный момент в чате его участников, вплоть до их полного удаления из системы. Данный сервис предоставляет пользователям постоянный доступ к каналу чата, что позволяет сотрудникам компании, клиентам, партнерам, поставщикам и коллегам общаться, быстро включаться в обсуждение текущей проблемы и легко взаимодействовать в режиме реального времени.

Федеративный Cisco Unified Presence

Федеративный Presence – это безопасное, регулируемое в рамках текущих норм общение между сотрудниками разных организационных единиц с различными доменными именами (например, user@cisco.com и user@telepresence.com) посредством мгновенного обмена сообщениями и возможностей Presence.

Федерации формата «предприятие – предприятие» (business-to-business) и «предприятие – потребитель» (business-to-consumer) позволяют пользователям приложения Presence наладить защищенное, гибкое общение между своими предприятиями с соблюдением установленных политик безопасности.

Такая возможность предоставляется компаниям, использующим приложение Cisco Unified Presence, либо в случае, когда одна из компаний использует приложение Cisco Unified Presence, а вторая – Cisco Web Ex™ Connect, сервер Microsoft Lynk, IBM Sametime или одну из платформ Jabber Extensible Communications Platform (XCP).

Cisco Unified Presence также дает возможность создавать сообщества «предприятие – потребитель» с использованием сервиса Google Talk или другого сервиса, поддерживающего расширяемый протокол передачи сообщений (XMPP), что позволяет организации общаться с большим числом потребителей посредством мгновенного обмена сообщениями и других возможностей Presence.

Различные клиенты для работы с Cisco Unified Presence

Сервис Cisco Unified Presence поддерживает множество клиентских приложений, которые может использовать сотрудник в зависимости от его текущего рабочего окружения или задач. В зависимости от потребностей вашей компании Cisco Unified Presence дает вам возможность одновременно использовать различные клиентские приложения и обеспечивает их совместимость.

Наибольшей функциональностью для унифицированных коммуникаций обладают программные клиенты из семейства Cisco Jabber (для Mac, ПК, планшетных компьютеров и смартфонов). Cisco Jabber обеспечивают мгновенный обмен сообщениями, аудио и видеозвонки, веб-конференции, а также интеграцию с системой голосовой почты на базе Cisco Unity Connection. Интеграция с SaaS-сервисом Cisco WebEx и сервером конференций Cisco WebEx позволяет проводить высокоэффективные сеансы совместной работы рабочих групп.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Возможности контактного центра

Максимальный возврат инвестиций (ROI) для контактного центра возможен только тогда, когда работа контакт-центра организована в рамках бизнес-правил вашей компании. Возможности маршрутизации, доступные в решении Cisco Unified Contact Center Express, обеспечивают сортировку и назначение приоритетов клиентским обращениям в строгом соответствии с вашей бизнес-моделью взаимодействия с клиентами. Это позволяет получить максимальную отдачу с первого звонка и гарантировать, что каждое обращение с первого раза будет отправлено нужному специалисту, независимо от того, где он находится в настоящий момент. Система маршрутизации в Cisco Unified Contact Center Express поддерживает большой набор элементов для построения сложных сценариев распределения обращений и обеспечивает индивидуальный маршрут для каждой категории запроса с назначением соответствующего уровня приоритетности обслуживания.

Cisco Unified Contact Center Express использует интеллектуальные сценарии маршрутизации, которые позволяют динамически устанавливать правила переадресации каждого обращения в зависимости от широкого спектра условий, в том числе таких как время суток, день недели, праздник, а также позволяют изменять приоритет обслуживания конкретного обращения, перемещать обращения между группами операторов и устанавливать другие, принятые в вашей организации правила обслуживания. Например, Cisco Unified Contact Center Express при принятии решений о маршрутизации обращения может использовать информацию из клиентской базы компании и выводить информацию о клиенте во всплывающем окне CRM-системы (или другого приложения).

Обслуживание обращений электронной почты в контактном центре

В последнее время клиенты компании, просматривая ее веб-сайт, часто используют альтернативные пути обращения в компанию, и одним из популярных стало обращение в центр клиентской поддержки по электронной почте. Вследствие чего объем входящих электронных сообщений в контактный центр компании постоянно увеличивается. Cisco Unified Contact Center Express предлагает функцию Agent E-Mail, позволяющую оператору контакт-центра эффективно обслуживать обращения, поступившие по электронной почте.

Agent E-Mail – это простая система для ответа на сообщения электронной почты и формирования списка их очередности, специально разработанная для Cisco Unified Contact Center Express. Данная функция практически не использует системные ресурсы компьютера специалиста, так как она основана на веб-технологиях. Это дает контакт-центрам возможность формировать очередность и маршрут отправки e-mail-сообщений соответствующим сотрудникам и квалифицированным операторам контактного центра, помогая добиться баланса между процессами обработки e-mail-сообщений и звонков.

Компьютерно-телефонная интеграция (CTI)

Cisco Unified Contact Center Express обеспечивает интеграцию с CRM-системой (либо другим приложением), установленной на компьютере оператора за счет программируемой и работающей в режиме реального времени CTI-подсистемы. Поддерживается несколько механизмов CTI-интеграции.

Первым механизмом является технология эмуляции нажатия клавиш клавиатуры и автоматический ввод информации в окно приложения, используемого на рабочем месте оператора контактного центра.

Другим методом CTI-интеграции является использование технологии Java и использование в реальном времени пользовательских Java-классов и методов. Такая форма интеграции предъявляет минимальные требования к необходимости наличия дополнительного ПО и одновременно обеспечивает максимально эффективную интеграцию с настольными или веб-приложениями.

Третьим методом интеграции является использование протокола HTTP для передачи данных в формате URL-запросов. Такой метод интеграции может эффективно использоваться для работы со всплывающими окнами SaaS-сервиса, например такого, как Salesforce.com.

Помимо интеграции на уровне приложений рабочего стола, Cisco Unified Contact Center Express также поддерживает механизмы CTI-интеграции на уровне ACD- и IVR-подсистем.

Интерактивное голосовое меню (IVR) и дополнительные преимущества

В отличие от большинства конкурентных решений, Cisco Unified Contact Center Express не требует покупки отдельной подсистемы для построения голосовых приложений (IVR), так как в своем составе уже содержит интегрированный и полностью готовый к работе IVR-модуль. Каждое IVR-приложение может включать шаги постановки вызова в очередь, динамически формировать интерактивные сценарии самообслуживания неограниченной вложенности, синтезировать голосовые подсказки, а также получать обратную связь от пользователя в формате тонового ввода или голосовых команд.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

С каждой лицензией оператора Cisco Unified Contact Center Express абсолютно бесплатно предоставляются две лицензии IVR (два порта). Лицензия оператора категории Premium дополнительно позволяет использовать передовые голосовые технологии, такие как автоматическое распознавание речи (ASR), преобразование текста в речь (TTS) и голосовые XML-приложения (Voice XML). Подсистема IVR также позволяет в реальном времени рассылать оповещения по e-mail, факсимильные сообщения и SMS/MMS (с помощью приложений от технологических партнеров Cisco), а также дает возможность обслуживать обращения, поступившие с веб-сайта компании (например, автоматический звонок оператора клиенту, который заполнил веб-форму на сайте компании).

Программная панель для унифицированных коммуникаций Cisco Unified Call Connector для Microsoft Dynamics CRM

Программная панель для унифицированных коммуникаций Cisco Unified Call Connector для Microsoft Dynamics CRM – это компонент системы унифицированных коммуникаций Cisco Unified Communications System, являющийся бесплатным программным обеспечением, объединяющим унифицированный контакт-центр Cisco Unified Contact Center Express с системой Microsoft Dynamics CRM (Microsoft CRM). Интеграция с Microsoft CRM предоставляет всевозможные способы повышения производительности труда сотрудников, такие как всплывающее окно, функция быстрого набора номера и отслеживание вызовов. Данные о вызове, собранные Cisco Unified Call Connector для Microsoft Dynamics CRM, позволяют компаниям принимать эффективные бизнес-решения на основе информации о звонке, касающейся работников или клиентов.

Интеграция приложений Cisco Agent Desktop и Cisco Unified Presence

Интеграция Cisco Agent Desktop и Cisco Unified Presence создает дополнительные возможности для обслуживания обращений в контактный центр за счет организации в режиме реального времени сеансов совместной работы (совместного обслуживания обращения) с любым специалистом компании, информация о доступности которого предоставляется посредством Cisco Unified Presence. Такая интеграция позволяет операторам и супервизорам взаимодействовать с коллегами и экспертами компании, не являющимися сотрудниками контакт-центра. Эта интеграция помогает специалистам контактного центра быстро находить свободного эксперта (видя на экране, что тот или иной эксперт доступен для общения) и тем самым решать проблемы клиента при первом же его обращении.

Лицензирование и поддержка

Лицензирование

Для использования Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 необходимо приобретать лицензии. Существует две модели лицензирования для Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000: UCL и CUWL.

- Модель лицензирования User Connect Licensing предоставляет лицензии для каждого пользователя. Модель лицензирования User Connect Licensing включает в себя стоимость лицензий на использование (RTU), стоимость лицензионных ключей на устройство (DLU), лицензии на порты и т.д. Такой подход оптимизирует стоимость одной лицензии для конечного пользователя. Модель лицензирования Cisco User Connect Licensing можно комбинировать с моделью лицензирования Cisco Unified Workspace Licensing.
- Модель лицензирования Cisco Unified Workspace Licensing дает каждому клиенту доступ к дополнительным приложениям и сервисам унифицированных коммуникаций Cisco Unified Communications. Cisco Unified Workspace Licensing включает все лицензии на клиентское и серверное программное обеспечение, подписку на обновление программного обеспечения и наиболее оптимально по цене для мобильных пользователей, то есть для тех, кому необходимо иметь доступ ко всем возможностям унифицированных коммуникаций независимо от того, где они в настоящий момент находятся.

Сервисы технической поддержки для унифицированных коммуникаций

Сервисы Cisco по технической поддержке решений по унифицированным коммуникациям позволяют вашей компании снизить риски и повысить эффективность труда ИТ-персонала за счет набора услуг по внедрению и оказанию технической поддержки, предоставляемого компанией Cisco и ее авторизованными партнерами. Пакеты технической поддержки построены на базе проверенных временем технологий стационарных и мобильных сетей для передачи голоса, видео, данных и приложений для мобильных телефонов. Уникальные знания и передовые разработки в области предоставления таких сервисов, накопленные на протяжении всей деятельности компании Cisco, помогут ускорить развитие вашего бизнеса и поднимут на новый уровень вашу практику взаимодействия с коллегами, партнерами и клиентами.

Чтобы узнать больше, пожалуйста, перейдите по ссылке: http://www.cisco.com/go/ucservices.

© Cisco Systems, Inc, 2012. С сохранением всех прав. В данном документе содержится информация, свободно распространяемая компанией Cisco.

Для получения дополнительной информации

Для получения дополнительной информации о коммуникационном центре на базе Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000, пожалуйста, перейдите по ссылке: http://www.cisco.com/go/cmbe6000.

Всю необходимую информацию для оформления заказа партнеры Cisco могут найти в справочном руководстве Cisco Unified Communications Manager Business Edition 6000 по адресу: http://www.cisco.com/go/partner.

Россия, 115054, Москва,
бизнес-центр «Риверсайд Тауэрс»,
Космодамианская наб., д. 52, стр. 1, 4 этаж
Телефон: +7 (495) 961 1410
Факс: +7 (495) 961 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл»,
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230
Факс: +7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

© 2012 Cisco и (или) ее дочерние компании. Все права защищены. Cisco, логотип Cisco и Cisco Systems являются зарегистрированными товарными знаками или товарными знаками Cisco и (или) ее дочерних компаний в США и некоторых других странах. Все прочие товарные знаки, упомянутые в этом документе или на сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает наличия партнерских отношений компании Cisco с какой-либо другой компанией. (1002R)