Cisco SocialMiner 8.5

Обзор продукта

Cisco® SocialMiner – это решение для работы с клиентами в социальных сетях, которое позволяет компании проактивно реагировать на активность существующих и потенциальных клиентов в общедоступных социальных сетях, таких как Twitter и Facebook, а также на других публичных форумах или в блогах. Функции мониторинга социальных сетей, создания очередей и потока обсуждения позволяют классифицировать сообщения клиентов в социальных сетях и доставлять эти сообщения специалистам по работе с клиентами. Таким образом, компании в реальном времени могут отвечать клиенту через ту же социальную сеть, которую он использует для коммуникации.

Решение Cisco SocialMiner обеспечивает эти инновационные возможности обслуживания клиентов. Оно осуществляет поиск в нескольких социальных сетях с целью выявления публичных сообщений клиентов, после чего организует, фильтрует и приоритизирует эти сообщения. Затем решение Cisco SocialMiner представляет их специалистам по работе с клиентами, которые должны на них отреагировать. Это позволяет сотрудникам подразделения по обслуживанию клиентов работать с заявленными проблемами или обращаться к новым клиентам, ищущим информацию о продуктах или услугах компании.

Польза для бизнеса

В настоящее время социальные сети переживают период бурного роста. Во всем мире люди вовлекаются в непрерывно растущее количество онлайновых дискуссий и взаимодействий с использованием таких инструментов, как Twitter, Facebook и т.д. Определенная часть этих дискуссий ведется потребителями, говорящими о компаниях, с которыми они имеют дело. Иногда эти потребители высказывают свое позитивное мнение, а временами они жалуются. Проблема состоит в следующем: отслеживают ли компании эти высказывания? И способны ли предприятия реагировать на хорошую и на не очень хорошую информацию, поступающую от клиентов в социальные сети?

Решение Cisco SocialMiner позволяет всем компаниям отслеживать беседы клиентов в социальных сетях и реагировать на них. Такое упреждающее реагирование дает компании несколько преимуществ: оно позволяет восхитить клиента быстротой реакции на его опасения или вопросы, управлять жалобами, устранять проблемы с продуктами, способные оказать отрицательное влияние на репутацию бренда. Кроме того, в социальных сетях присутствует множество потенциальных клиентов, которые запрашивают рекомендации по различным товарам или услугам. Решение Cisco SocialMiner позволяет компании предлагать соответствующие рекомендации и сведения о своих товарах, чтобы помочь в принятии решений, повысить узнаваемость своего бренда и, возможно, приобрести новых клиентов.

Cisco SocialMiner позволяет компании улучшить обслуживание своих клиентов, укрепить их лояльность, получить новых клиентов и защитить свой бренд.

В таблице 1 приведены характеристики и преимущества продукта Cisco SocialMiner 8.5.

Таблица 1. Характеристики и преимущества продукта Cisco SocialMiner 8.5

Спецификация продукта (продолжение)	Преимущества
Базовые характеристики продукта	

Потоки социальных сред	• Потоки – это конфигурируемые источники информации для получения открытых записей из социальных сетей и блогов, содержащих определенные слова, термины или фразы.
	• Потоки позволяют компании собирать различные типы контактов о своих товарах, услугах или направлениях деятельности.
	• Cisco SocialMiner поддерживает следующие типы потоков:
	  ◦ RSS (Really Simple Syndication);
	  ◦ Facebook;
	  ◦ Twitter;
	  ◦ Push;
	  ◦ Chat.

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

Спецификация продукта (продолжение)	Преимущества
Фильтры	• Фильтры – это конфигурируемые источники информации для фильтрации социальных сообщений и применения соответствующих мер, позволяющие специалистам по обслуживанию клиентов сосредоточить усилия на наиболее перспективных социальных записях. Решение Cisco SocialMiner поддерживает три типа фильтров: ◦ байесовский; ◦ авторский; ◦ сценарный.
Управление кампаниями	• Группировка потоков в кампании для организации всей социальной деятельности, имеющей отношение к определенной категории продукта или к определенной бизнес-цели. • Генерация показателей по мероприятиям кампании. • Возможность конфигурирования нескольких кампаний для поиска сообщений клиентов по определенным продуктам или услугам. • Группировка социальных записей для обработки силами группы обслуживания клиентов в социальных сетях. • Фильтрация социальных записей с помощью заранее сконфигурированных фильтров для фокусировки поиска в рамках кампании.
Маршрутизация и создание очередей социальных записей	• Направление социальных записей квалифицированным сотрудникам контакт-центра. • Задействование специалистов путем привлечения их к совместной обработке реакций на сообщения клиента на основе совместно используемых очередей сообщений. • Автоматическое распределение сообщений с целью повышения рациональности и эффективности социального вовлечения.
Тегирование	• Позволяет направлять задание надлежащему подразделению посредством группировки всех сообщений и социальных записей в различные категории: например, сообщение, помеченное тегом “customer_support”, поступит в очередь агента по поддержке клиентов для последующей обработки.
Показатели обслуживания клиентов в социальных средах	• Детализированные показатели мероприятий по обслуживанию клиентов в социальных медиа, отчеты о кампаниях, отчеты о работе группы. • Измерение результатов работы. • Управление согласно целевым показателям по уровню обслуживания. • Поддержка управления брендом. • Оптимизация комплектования персоналом: ◦ информационная панель для мероприятий в социальных сетях в случае использования решения Cisco Unified Intelligence Center.
Отчетность по социальным записям	• Ведение базы данных с отчетностью, доступ к которой можно получить помощью любого инструмента для создания отчетов, включая Cisco Unified Intelligence Center. • Управление обслуживанием клиентов с целью точной отчетности и отслеживания взаимодействий в социальных сетях силами контактного центра.
Интеграция на базе Интерфейса прикладного программирования (API) OpenSocia с поддержкой мехенизма REST (Representational State Transfer)	• Повышение гибкости пользовательского интерфейса. • Обширные возможности для персональной настройки.
Опциональная интеграция с полным пакетом инструментов Cisco для совместной работы	• Возможность интеграции со всем портфолио продуктов Cisco для совместной работы (в т.ч. технологий Cisco WebEx Social, Cisco Show and Share), чтобы помочь группе обслуживания клиентов в социальных сетях быстро находить ответы для повышения рациональности и эффективности обслуживания клиентов. • Простота технического сопровождения силами имеющегося ИТ-персонала.
Операционная среда	
Серверы Cisco UCS (Cisco Unified Computing System™) C-серии или B-серии	• Требуется сервер Cisco UCS C-серии или B-серии. • Использование серверов Cisco UCS снижает расходы в пересчете на один сервер.
Архитектура	
Масштабируемость	• Один сервер поддерживает до 30 одновременных пользователей из группы обслуживания клиентов в социальных сетях и 10 000 социальных сообщений в час.
Управление	
Инструмент Cisco Unified RTMT (Real-Time MonitoringTool)	• Оперативное управление улучшено посредством интеграции с инструментом Cisco Unified RTMT, что обеспечивает единообразный мониторинг приложений в рамках всех решений Cisco для унифицированных коммуникаций.
Simple Network Management Protocol (SNMP)	• Технология SNMP с ассоциированной базой управляющей информации MIB поддерживается посредством VOS (Cisco Voice Operating System).
Отчетность	
Cisco Unified Intelligence Center	• Возможность создания адаптированных отчетов по событиям обслуживания клиентов в социальных сетях с помощью продукта Cisco Unified Intelligence Center (приобретается отдельно).

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

Поддержка платформ, совместимость и спецификации

Требования по аппаратным средствам, операционной системе, совместимости с другими продуктами Cisco и сторонних поставщиков, а также дополнительные спецификации продукта содержатся в документе Hardware and System Software Specification for Cisco SocialMiner по адресу: http://docwiki.cisco.com/wiki/SocialMiner.

Лицензирование

Продукт Cisco SocialMiner лицензируется по серверам и пользователям. Для получения дополнительной информации по вопросам лицензирования свяжитесь с представителем компании Cisco или с ее авторизованным партнером.

Информация о гарантии

Информация о гарантии изложена на странице Product Warranties веб-сайта Cisco.com.

Информация для заказа

Для размещения заказа на продукт Cisco SocialMiner перейдите на страницу Cisco Ordering Home Page. Для загрузки программного обеспечения перейдите на страницу Cisco Software Center.

Сервисное обслуживание Cisco

Сервисное обслуживание Cisco постоянно совершенствуется с целью адаптации к изменениям рынка, а также для повышения продуктивности, усиления конкурентного преимущества и обеспечения широких возможностей в рабочей среде заказчика.

Совместно со своими авторизованными партнерами компания Cisco предлагает заказчику набор услуг, которые помогают ему подготовить свою инфраструктуру к будущим изменениям и согласовать ее с текущими целями и задачами своего бизнеса.

Совместными усилиями мы создаем инновационные, сетецентрические архитектурные решения, образующие масштабируемую инфраструктуру, которая обеспечивает быструю реакцию на изменения и позволяет заказчику получить полную отдачу от своих инвестиций в ИТ и средства коммуникации.

Дополнительную информацию о сервисном обслуживании Cisco Unified Contact Center Services можно получить по ссылке: http://www.cisco.com/go/uccservices.

Авторизованные партнеры Cisco

Права на продажу и установку продукта Cisco SocialMiner имеют партнеры Cisco со специализацией Advanced Technology и партнеры Cisco со специализацией Unified Communication уровня Advanced. Для поиска авторизованного партнера Cisco обратитесь к региональному представителю Cisco или воспользуйтесь инструментом Partner Locator: http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do.

Программа Cisco Developer Network

Программа Cisco Developer Network предлагает разработчикам программного обеспечения стандартизированные инструменты для создания собственных приложений и решений, расширяющие возможности продукта Cisco SocialMiner. Сайт программы Cisco Developer Network, посвященный продукту Cisco SocialMiner, находится по адресу: http://developer.cisco.com/web/socialminer.

Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации о продукте Cisco SocialMiner посетите сайт http://www.cisco.com/go/socialminer.

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

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

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600
Факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза»,
ул. Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 эт.
Телефон: +375 (17) 269 1691
Факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru

Казахстан, 050059, Алматы,
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101
Факс: +7 (727) 244 2102
www.cisco.ru, www.cisco.com

Азербайджан, AZ1065, Баку,
бизнес-центр «Карат»,
ул. М. Мухтарова, 201, блок 607
Телефон: +994 (12) 437 4820
Факс: +994 (12) 437 4821
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)