

# IP-puhelimet.



**Ciscon IP-viestintäratkaisu**  
– enemmän kuin **pelkkä puhelinratkaisu.**



CISCO IP PHONE  
7941-0001

06 44 05/05/05 2056

- Main Menu
  - Voicemail
  - Email
  - Calendar
  - Import Contacts
  - Rules Activation
- Select your service
- Select Logout About



# Turvallinen valinta kaikille, jotka harkitsevat **uutta** **puhelinjärjestelmää.**

Suomalaiset yritykset ja organisaatiot siirtyvät yhä vauhdikkaammin IP-puhelimiin.

Tähän on useita syitä, esimerkiksi tuottavuuden lisääminen, asiakastytytyväisyyden parantaminen ja kustannusten pienentäminen. Nämä kaikki merkitsevät parempaa kilpailukykyä.

IP-puhelimet ovat muutakin kuin tekninen edistysaskel. Kun puhelin- ja tietoliikenne siirretään samaan järjestelmään, avautuu monia uusia mahdollisuuksia, jotka voivat tukea yrityksen toimintaprosesseja ja parantaa kannattavuutta.

Cisco on maailman suurin yritys **IP-puhelinteknologian** alalla.

Ciscolla on pohjoismaissakin pidempi kokemus kuin useimmilla muilla yrityksillä. Se on toteuttanut monille pienille ja suurille yrityksille täydellisiä IP-puhelinjärjestelmiä.

Tässä esitteessä kuvataan muutamia Ciscon puhelinratkaisuja.

Kaikki verkkoon tallennetut tiedot ovat käytettävissä IP-puhelimien avulla. Oli kyseessä sitten **toiminne-, ohjelmisto-, matka-, neuvottelu- tai videopuhelin**, on se osa yrityksen verkkoa.

Voit kommunikoida sanallisesti ja kvaallisesti, ottaa yhteyksiä erilaisiin järjestelmiin ja hyödyntää toimintoja, jotka etsivät puhelinnumeroita ja osoitteita, varaavat neuvotteluoneita tai ilmaisevat varastosaldon

Videopuhelu puolestaan tekee videokeskustelusta yhtä helpon kuin puhelinkeskustelu. Asiakaspalvelu voi etsiä tietokannoista tietoja ennen puhelun yhdistämistä. Kokousjärjestelmä voi automaattisesti varata tilan ja lähettää sähköpostia tai soittaa osallistujille. Unified Messaging on yksi monista sovelluksista, joita IP-puhelintekniikka helpottaa.

“Ciscon IP-puhelinratkaisu oli selkeästi edullisempi verrattuna perinteisiin puhelinjärjestelmiin. Uusi järjestelmä mahdollistaa uusien palveluiden ja toiminnallisuuksien nopean ja joustavan käyttöönoton”

Pfizer Oy

### **Kasvaa yrityksen mukana.**

Käyttäjämäärän kasvaessa ei enää tarvitse hankkia suurempaa puhelinvaihdetta.

Ciscon IP-puhelinjärjestelmän avulla voit pysyä samassa teknologiassa vaikka yritys kasvaa.

Lisäksi kaapelointi ja vaihteen siirtäminen tulee edullisemmaksi, jos yrityksen pitää siirtyä toisiin tiloihin.

Ciscon ratkaisut täyttävät yritysten puhelinjärjestelmille asettamat vaatimukset; ne voidaan esimerkiksi integroida Netwisen ja Trion kaltaisiin johtaviin puhelinsovelluksiin sekä matkapuhelinverkkoihin. Ciscolla on

vaihtoehtoja myös niille asiakkaille, jotka haluavat säilyttää nykyisen puhelinvaihteensa.

### **Videopuhelut.**

Videoneuvotteluita on järjestetty jo vuosia. Ne ovat olleet kalliita, hankalia ja usein heikkolaatuisia. Videojärjestelmä on usein vaatinut erillisen verkon.

Ciscon ratkaisu yhdistää kaksi maailmaa. Videopuhelu ei ole tavallista puhelua vaikeampi: sinun tarvitsee vain nostaa luuri. Jos toisessa päässä on videojärjestelmä, näet kuvan heti. Muuten voit aloittaa tavallisen puhelinkeskustelun. Kaikki tapahtuu automaattisesti.

Ciscon järjestelmissä on jopa mahdollisuus kytkeä aiemmin hankitut videojärjestelmät samaan videoneuvotteluun.

### **Palvelukeskus.**

Ciscon tuotteet mukautuvat eri tilanteisiin pienyrityksen tarvitsemista toiminnoista suuren palvelukeskuksen vaativampiin toimintoihin.

Kaikki perustuu siihen, että puhelinjärjestelmä on sulautettu tietoliikennejärjestelmään ja on siten yhteydessä yrityksen eri tietokantoihin. Esimerkiksi asiakaspalvelussa tai talousosastolla on hyvin tärkeää, että asiaa koskevat tiedot ovat mahdollisimman hyvin selvillä jo ennen puhelinkeskustelun aloittamista.

Kun vastaajalla on kaikki tarvittavat tiedot, hän pystyy nopeasti ratkaisemaan asiakkaan kuvaileman ongelman.

Joustavuus lisääntyy, kun asiakaspalvelijat voivat vastata puheluun eri konttoreista.

Lisäksi asiakaspalvelija voi nähdä kuvaruudussa saman Web-sivuston kuin asiakas, suositella ja vertailla tuotteita, siirtää tiedostoja asiakkaan tietokoneeseen ja neuvoa, miten esimerkiksi lasku maksetaan.



### Unified Messaging

Yhtenäinen viestinvälitys eli Unified Messaging tallentaa kaikki puhe- ja tekstimuotoiset viestit saapuvan postin laatikkoon. Työntekijät voivat vastata puheluihin, fakseihin tai sähköpostiin millä puhelimella tai tietokoneella tahansa.

Järjestelmä pystyy jopa muuntamaan tekstin puheeksi. Voit kuunnella saapuneet sähköpostiviestit vaikka matkalla.

”Uuden IP-tekniikan ansiosta My Travelin koko pohjoismaisella organisaatiolla on yhteys uuteen palvelukeskukseen.”

MyTravel

### Verkkointegrointi.

Ciscon IP-puhelinratkaisujen avulla voit luoda puhelinjärjestelmillesi yhteisen ympäristön – paikasta riippumatta. Jos siirryt toiseen työpisteeseen, otat vain puhelimen mukaan ja kytket sen sopivaan verkkoliitäntään. Jos konttorissa ei ole kiinteitä työpisteitä,

voit kirjautua järjestelmään toisen työpöydän äärestä, toisesta konttorista tai hotellihuoneesta. Kun puhe ja tiedot kulkevat samassa verkossa, saat yhteyden opastusjärjestelmiin tai puhepostilaatikkoihin puhelimen tai tietokoneen kautta. Sivukonttoreissa voidaan käyttää samoja sovelluksia kuin pääkonttorissa ilman, että niihin tarvitsee hankkia omaa puhelinvaihdetta.

### Turvalliset puhelinyhteydet.

Cisco on ensimmäinen puhelinjärjestelmien toimittaja, joka on saanut kansainvälisen Miercom-testausyrityksen korkeimman turvallisuusluokituksen suojaamalla IP-puhelinratkaisunsa viruksilta ja murtautujilta.

Vastustuskykyinen verkko (Self Defending Network) on ehkä paras esimerkki Ciscon tietoturvaratkaisuista. Ciscon vastustuskykyisen verkon tietoturvaratkaisut tekevät verkosta niin älykkään, että se täyttää kaikki turvallisuutta koskevat vaatimukset.

Ciscolla on ainutlaatuisia, puhelinjärjestelmän keskeytymättömän toiminnan takaavia ratkaisuja, esimerkiksi Survivable Remote Site Telephony (SRST).



### **Kehittyneet puhelinsovellukset.**

IP-puhelimet ovat älykkäitä kommunikointivälineitä. Standardoidun XML-rajapinnan ansiosta voit luoda omia puhelinsovelluksia omaa yritystäsi tai organisaatiotasi varten. Cisco'n yhteistyökumppaneilla on tarjolla lukuisia valmiita sovelluksia: neuvotteluhuoneiden varaaminen, kalenteritoiminnot, kulunvalvonta jne.

”Aiomme siirtää koko laajan videoneuvottelujärjestelmämme IP-ympäristöön. Tämä on vain yksi esimerkki IP-puhelinjärjestelmien synergiaeduista ja mahdollisuuksista.”

ICA

### **Eniten myyty järjestelmä.**

Cisco on toimittanut enemmän IP-puhelinjärjestelmiä kuin kukaan muu. Siksi voit olla varma laadusta ja suorituskyvystä. Cisco'n ratkaisut

ovat markkinoiden kattavimmat ja ulottuvat myös moniin puhelinsovelluksiin, joita yrityslesi voi käyttää toimakseen tehokkaammin ja pitääkseen asiakkaat tyytyväisinä. Useat niistä ovat voittaneet puolueettomia käyttäjätestejä.

### **Käytännön esimerkki.**

Kuortaneen, Lehtimäen, Soinin ja Töysän kuntien sekä Alavuden ja Ähtärin kaupunkien alueella asuu noin 30 000 ihmistä. Alueen kunnat rakensivat yhteisen tietoverkon jo vuonna 1998. Kuusiokuntien aluetietoverkko 6net yhdisti kuntakeskukset ja verkko on sittemmin tarjonnut palveluja elinkeinoelämälle, kuntien virastoille, terveyskeskuksille, kouluille ja oppilaitoksille. Käyttäjää on ollut yli 2000. Verkko on osoittautunut toimivaksi, mutta seutukunnassa haluttiin enemmän – ja leveämpää kaistaa.

Kunnat rakensivat Kuusiokuntien seutuverkon (6netplus) ja kyläverkkohanketta varten perustettu verkko-osuuskunta Kuuskaista ryhtyi rakentamaan seutukunnallista valokuituverkkoa kylille yhteistyössä kyläohjelman ja kehittämissyöhyksen kanssa. Yhteisen ponnistuksen tuloksena avattiin kesäkuun lopulla 2004 valokuiturunkoverkko 6netplus yhdistämään kuntakeskukset ja kuntien toimipisteet.

Kotitalouksien peruspaketin 10 Mbps:n liittymänopeus monipalveluverkkoon on moninkertaistanut mahdollisuudet perinteiseen laajakaistayhteyteen verrattuna. “Jo kuituliittymän mahdollistaman VoIP-järjestelmän avulla päästään nopeasti suoriin säästöihin. Pelkästään VoIPin käyttöönotto tulee pudottamaan kuntien puhelinkulut murto-osaan entisestä”, seutuverkkohanketta Vaasan Läänin Puhelimessa koordinoi Mikko Kultti arvioi.

Yksi koko ei sovi kaikille. Siksi Ciscolla on monenlaisia ratkaisuja – älykkästä verkkojen infrastruktuurista ja edistyksellisestä puheluiden ohjauksesta IP-puhelimiin asti.

**Tässä on muutamia esimerkkejä:**

- Cisco CallManager – palvelin puheluiden hallintaan.
- Cisco Unity® – viestit ja puhepostilaatikko.
- Cisco CallManager Express – puheluiden hallintaa pienyrityksille.
- Cisco Unity Express – puhepostilaatikko ja automaattivastaukset pienyrityksille tai sivukonttoreille.
- Cisco Catalyst-tuotteet, joissa on toiminnot puhelinten virransyöttöä varten.
- Ciscon IP-puhelimet – toiminne-, ohjelmisto-, neuvottelu- ja videopuhelimet.
- Analogisovittimet – tuki vanhoille analogisille puhe- ja faksijärjestelmille.
- CiscoWorks IP Communications Service Monitor – puhelinjärjestelmän laadun-tarkkailu.
- Cisco Voice Provisioning Tool – sovelluksia, jotka helpottavat siirtojen, lisäysten ja muutosten tekemistä.
- Cisco SRST – varmistusjärjestelmä sivukonttoria varten.
- Cisco IP Contact Centre – IPCC Express pienyrityksille, IPCC Enterprise suurille palvelukeskuksille.
- Cisco MeetingPlace® – puhelinneuvottelut ja Web-konferenssit.
- Cisco VT Advantage – videopuhelut työpöydälle.
- Cisco IP Communicator – ohjelmistopuhelin.
- Cisco CRM Communications Connector – parantaa asiakaspalvelua.





Cisco Systems on maailman johtava Internet-pohjaisten tietoverkkoratkaisujen toimittaja. Ciscon laitteistojen ja ohjelmistojen sekä palvelujen avulla voidaan luoda Internet-pohjaisia ratkaisuja, jotka välittävät puhetta, dataa ja liikkuvaa kuvaa henkilöiden, yritysten ja maiden välillä aika- ja paikkaeroista riippumatta.

Ciscon koko toiminta keskittyy teknologiaan ja sen kehittämiseen. Teknologia tulee aina olemaan tärkeä asia Ciscolle – mutta ei koskaan päämääränä, vaan välineenä.

Ciscon visio on älykäs tietoverkko, joka muuttaa tapaamme tehdä töitä, elää ja oppia. Cisco uskoo että älykäs tietoverkko strategisena resurssina auttaa meitä kaikkia työskentelemään turvallisemmin, tehokkaammin ja tuottavammin.

Vuonna 1984 perustettu Cisco on yksi maailman arvostetuimmista ja nopeimmin kasvavista yrityksistä.

**Cisco Systems Finland Oy**

Lars Sonckin kaari 16, 02600 Espoo

Puhelin 0204 7061, faksi 0204 706300

[www.cisco.fi](http://www.cisco.fi)