

## Nieuw communicatiesysteem Cisco stroomlijnt bedrijfsprocessen en verhoogt productiviteit

Diegem, 22 maart 2006

Cisco Systems heeft het Cisco Unified Communications systeem gelanceerd, een nieuwe reeks van producten en toepassingen voor spraak-, gegevens- en videoverkeer waarmee organisaties van elke omvang efficiënter kunnen communiceren en hun bedrijfsprocessen stroomlijnen. Dat is mogelijk doordat het systeem hun communicatietechnologie integreert met hun IT-infrastructuur.

Het Cisco Unified Communications systeem is een open en uitbreidbaar platform voor *real-time* communicatie op basis van intelligente informatienetwerken. Zo biedt het systeem de gebruiker onder meer ook informatie over de aanwezigheid en de contactvoorkeuren van zijn potentiële gesprekspartners. Die zijn daardoor vlotter te bereiken.

"Het Cisco Unified Communications systeem is het eerste echte IP-communicatiesysteem van de tweede generatie. Het biedt namelijk niet louter telefoniediensten maar een rijke communicatieomgeving die spraak-, video- en gegevensverkeer naadloos integreert in een enkel systeem. Het nieuwe systeem bevordert zo niet alleen de communicatie maar ook de samenwerking tussen gebruikers. Het is bovendien het eerste Cisco-systeem dat Cisco's Service-Oriented Network Architecture (SONA) volledig ondersteunt", aldus Dirk De Taey, *manager business development* bij Cisco Systems België en Luxemburg. Cisco SONA stelt het netwerk in staat om toepassingen, processen en bedrijfsmiddelen te optimaliseren, zodat organisaties meer voordeel eruit halen. Meer informatie over Cisco SONA is te vinden op [www.cisco.com/go/sona](http://www.cisco.com/go/sona)

### Nieuwigheden

Het Cisco Unified Communications systeem is gebaseerd op Cisco's bestaande producten voor IP-communicatie, zoals Cisco CallManager, Cisco Unity, Cisco MeetingPlace en Cisco IP Contact Center. Daarnaast omvat het systeem een aantal nieuwigheden, zoals Cisco Unified Personal Communicator, Cisco Unified Presence Server en Customer Interaction Analyzer. Bestaande klanten kunnen hun systemen upgraden, zodat zij eveneens van die nieuwe mogelijkheden kunnen gebruikmaken.

Cisco Unified Personal Communicator vereenvoudigt het uitwisselen van informatie tussen werknemers door hen toe te laten in *real-time* te communiceren. De gebruiker ziet of en hoe zijn contactpersonen bereikbaar zijn, en kan hen via een simpele klik oproepen voor een telefoon- of videogesprek. Dankzij het gebruik van IP-netwerken kunnen werknemers de software ook van op afstand op een veilige manier gebruiken.

Cisco Unified Presence Server verzamelt informatie over de status van een werknemer, bijvoorbeeld of hij op een bepaald moment een toestel gebruikt zoals een telefoon, een pc of een videoterminal. Dankzij die informatie kunnen toepassingen zoals de Cisco Unified Personal Communicator en Cisco Unified CallManager de meest doeltreffende manier van communiceren bepalen en zo de gebruiker sneller in contact brengen met zijn collega's.

De Customer Interaction Analyzer zorgt dan weer voor een optimale communicatie met de klanten. Daartoe gebruikt deze software informatie van de klantencontacten in het contact center, inclusief de computergesteunde interacties. Op basis daarvan kan het

bedrijf onder meer contactcentermedewerkers opleiden en processen bijschaven, zodat de klantencontacten verbeteren en uiteindelijk de business kan groeien.

Voor bijkomende informatie over het Cisco Unified Communications systeem kunt u terecht op [www.cisco.com/go/unified](http://www.cisco.com/go/unified)

### Cisco Expo

Het nieuwe Cisco Unified Communications systeem wordt in ons land officieel voorgesteld tijdens de Cisco Expo op donderdag 30 maart. Alle praktische informatie en het volledige programma van die gebruikersconferentie vindt u op [www.cisco.be/expo](http://www.cisco.be/expo). Journalisten die zich hiervoor wensen in te schrijven of tijdens het evenement een woordvoerder van Cisco willen interviewen, richten zich best tot [james@quadrantcommunications.be](mailto:james@quadrantcommunications.be)

### **Over Cisco Systems** - "This is the power of the network. Now." - NASDAQ:CSCO

Cisco Systems, wereldwijd marktleider in netwerkssystemen voor het internet, onderscheidt zich al meer dan 20 jaar door zijn technologische innovatie, zijn commerciële leiderspositie en zijn sociaal engagement. Individuen, ondernemingen en overheden maken gebruik van Cisco's hardware, software en diensten om intelligente netwerken te bouwen op basis van het Internet Protocol (IP). Dankzij de netwerktechnologie van Cisco kunnen overheden en ondernemingen hun productie- en concurrentiekracht versterken en de tevredenheid van burgers en klanten verhogen.

Cisco Systems werd opgericht in 1984, heeft wereldwijd meer dan 35.000 werknemers in dienst en sloot het voorbije boekjaar af met een totale omzet van 24,8 miljard dollar. In België en Luxemburg telt Cisco Systems 60 medewerkers. Lokale referenties zijn onder meer Accenture, Arinso, Auxifina, AZ Sint-Lucas, BASF, Brico International, Centre Hospitalier Psychiatrique de Liège, Delcredere, Eli Lilly, FEDICT, Federale Overheidsdienst Financiën, Federale Overheidsdienst Personeel & Organisatie, Fortis, Mercator Bank & Verzekeringen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, NAVO, Novo Nordisk, Provinciale Hogeschool Limburg, Rainbow ICT Services, Riga Natie, RTBF, SD WORX, SAS Institute, Solvay, SWIFT, Thermote & Vanhalst, Toyota TMME, TUI Belgium Distribution, UCB, Volvo, VRT en Zenitel.

Meer info op <http://www.cisco.be> en <http://cisco.com>

Cisco Systems Belgium  
Pascale Jacobs, marcom manager  
De Kleetlaan 6A, B-1831 Diegem  
**F:** +32 (0)2 778 4300  
**E:** [pjacobs@cisco.com](mailto:pjacobs@cisco.com)

### **Contact voor journalisten:**

Quadrant Communications  
James De Paepe  
Franklin Rooseveltlaan 348, B-9000 Gent  
**T:** +32 (0)9 265 0226  
**M:** +32 (0)477 544 388  
**E:** [james@quadrantcommunications.be](mailto:james@quadrantcommunications.be)