



## CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS

### *Ефективни комуникации, за да достигате веднага до правилните ресурси*

Съвременните организации трябва да се справят с постоянно нарастващите изисквания за комуникации, включващи най-различни методи. Фирмените служители, бизнес партньорите и клиентите общуват чрез безброй комбинации от телефони, гласови съобщения, електронна поща, факс, мобилни решения и средства за конферентни комуникации. Твърде често обаче тези възможности не се използват достатъчно ефективно. В резултат на това се получава претоварване с информация и преплитане на комуникациите, което води до забавяне на решения и процеси и намаляване на продуктивността.

Решенията за IP комуникации вече са доказали своята способност да разрешават подобни проблеми, позволявайки на компаниите да рационализират бизнес процесите и да намаляват разходите си. С течение на времето компании с всякаква големина са осъзнавали предимствата, които произтичат от обединяването в една IP инфраструктура на преноса на данни, глас и видеокомуникации.

Днес, с помощта на решението Cisco® Unified Communications, тези предимства са повече отвсякога. Освен обединяването на продукти, Cisco Unified комуникациите осигуряват структура и интелигентност, която помага на организациите да обединят своите комуникации, да ги приближат към бизнес процесите и да гарантират, че информацията ще достигне своите получатели бързо и чрез най-подходящите средства.

Компаниите могат да общуват в реално време, използвайки средства като видеоконференции, интегрирани гласови и Web конференции, мобилни IP телефони, гласова поща – и всичко това през един лесен за управление интерфейс. Новите решения спестяват време и помагат за контролиране на разходите, като в същото време подобряват продуктивността и конкурентоспособността. Направено през 2005 година проучване от Sage Research показва, че 86 процента от компаниите, използващи обединени комуникации, докладват за увеличение на продуктивността. Повече от 60 процента споделят за икономисване от работата на всеки мобилен специалист по 3 и повече часа на седмица. Подобни проучвания потвърждават, че обединяването на комуникациите осигурява значителна възвръщаемост на инвестициите и намаляване на разходите за собственост.

Продуктовата гама за Cisco Unified Communications е неразделна част от цялостното решение на Cisco за бизнес комуникации, което включва мрежова инфраструктура, сигурност, продукти за мрежов мениджмънт, безжични мрежи и други, заедно с гъвкави опции за инсталиране и мениджмънт, финансови пакети и приложения за комуникации от трети производители.



## **Системата CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS**

Със своята богата продуктова гама, Cisco Systems® предлага подходящи решения за компании от всякаква големина. В същото време компаниите могат да въвеждат новите решения с темповете, които са подходящи за тях.

### **IP телефония**

Cisco Unified CallManager е основна част от Cisco Unified Communications и представлява софтуерно базиран компонент за обработка на обажданията. Със своята голяма гъвкавост по отношение на инсталациите Cisco Unified CallManager може да отговори на всякакви изисквания – от домашни потребители, мобилни специалисти и отдалечени офиси до големи предприятия. Възможността за клъстериране на няколко Cisco Unified CallManager сървъра и управлението им като единично устройство (уникална за Cisco функционалност) позволява на подобна система да се разрасне до 1 милион потребители в мрежа от 100 и повече локации. Решението предлага вградена функционалност за резервиране на връзките, което осигурява надеждни услуги. Cisco Unified CallManager се предоставя с голям брой новаторски и надеждни функции, включващи интеграция с адресни книги от Microsoft Outlook за улесняване на набирането, анализите и отчитането на осъществените разговори, помощни средства за рецепционистките и конферентни разговори.

За да може да осигурява надеждни решения за компании от всякаква големина, ние предлагаме също така Cisco Unified CallManager Express – интегрирана система за телефония, която се съдържа в софтуера на самите Cisco маршрутизатори за достъп. Тя предлага опростена обработка на обажданията, приоритизация, meet-me конференции, интерком и други функции, които са подходящи за малките компании, както и за отдалечените офиси на по-големи фирми.

Въпреки че тези, базирани на стандартите, системи работят с голям брой телефони от трети производители, Cisco предлага една от най-богатите продуктови гами за IP телефони в индустрията. Тя включва опростени, мениджърски и бизнес клас модели настолни Cisco Unified IP телефони, безжичния Cisco 7920 IP телефон, видеотелефона Cisco IP 7985G, както и голям брой Cisco Unified клиенти.

### **Cisco Unified Communications клиенти**

Cisco Unified CallManager и Cisco Unified CallManager Express поддържат голям брой приложения, които подобряват продуктивността на потребителите и рационализират бизнес процесите.

Cisco Unified Personal Communicator е специално предназначен за Cisco Unified CallManager потребители. Той интегрира голям брой комуникационни приложения и услуги в едно общо приложение за настолен компютър. Лесният за ползване интерфейс позволява на потребителите бърз достъп до мощни средства за комуникация, които използват глас, видео, Web конференции, управление на обажданията, директории и други, за да бъдат по-ефективни и по-продуктивни. По



този начин се рационализират всички комуникации и работата на различните екипи и специалисти е по-интелигентна, по-надеждна, по-бърза и по-сигурна.

Една друга възможност – Cisco IP Communicator е софтуер, който се инсталира на Microsoft Windows базирани персонални компютри и предлага усъвършенствана телефонна функционалност на Cisco Unified CallManager и Cisco Unified CallManager Express потребители. Когато тези потребители са свързани към корпоративната мрежа, това приложение осигурява разговори с високо качество, като едновременно с това се запазват същите функции, които се ползват в офиса, включително трансфериране, пренасочване и конферентни разговори. Така продуктивността се запазва независимо дали те работят в офиса, вкъщи или са на път.

Както и настолните Cisco Unified IP телефони, Cisco IP Communicator може да работи със Cisco Unified Video Advantage – решение, което комбинира телефонния софтуер със Cisco VT камера и по този начин се поддържа видеотелефонен разговор. Cisco Unified Video Advantage позволява на потребителите да осъществяват обаждания, като ползват познат телефонен интерфейс заедно с видео на техния персонален компютър. Решението на Cisco за видеотелефония е достатъчно опростено за работа с всеки Cisco Unified IP телефон и позволява рентабилност, разширяемост и интерактивност.

### **Присъствие и съобщения в реално време**

Cisco Unified Presence сървър добавя още една функция към новите решения. Използвайки динамична информация, потребителите могат да проверят в реално време дали колегите им са на работа. По този начин се пести време и се подобрява продуктивността. Cisco Unified Presence Server също така предлага стандартни услуги, които работят със Cisco IP телефони, регистрирани към Cisco Unified CallManager. Поддържането на отворени стандарти позволява интеграцията към други системи като например IBM/Lotus решения чрез Session Initiation Protocol/[IF (SIP/SIMPLE). Cisco Unified CallManager и Cisco Unified Presence Server също така поддържат Microsoft Live Communications Server 2005 (за комуникации в реално време) и Microsoft Office Communicator клиенти, свързани към този сървър. Накратко, Cisco Unified Presence Server помага на потребителите по-бързо да се свържат със своите колеги, използвайки най-подходящите средства за комуникации по всяко време.

### **Гласова поща**

Огромните възможности на IP комуникациите се доказват и от решенията за гласова поща Cisco Unity®. Освен изключителна система за гласова поща, Cisco Unity предлага на потребителите опции като прослушване на електронна поща по телефона, проверка на гласовите съобщения през Интернет, изпращане, получаване или пренасочване на факсове и др. Отделните потребители взаимодействат със системата по начин, който е най-удобен за тях, а това улеснява и тяхната работа с клиентите. Cisco Unity е разширяемо решение, което може да отговори на изискванията на организации с до 1500 потребители и предлага възможности за гласова поща, обединяване на съобщенията и усъвършенствани функции като гласово набиране по име и избор на съобщения. Не на последно място, вградената в някои Cisco маршрутизатори функционалност



Cisco Unity Express поддържа гласова поща за до 250 потребители. Тя осигурява разумно решение за автоматичен секретар с гласова поща и интегрирани възможности за гласови съобщения.

### **Rich-Media конференции**

Конферентните решения Cisco Unified MeetingPlace® са друг пример за интегрирани комуникации, които могат да бъдат предложени само от IP. Cisco Unified MeetingPlace незабележимо интегрира глас, видео и Web конференции и опростява провеждането на срещи между отдалечени потребители. Това подпомага работните проекти, подобрява възможностите за поддръжка и ускорява вземането на решения. Cisco Unified MeetingPlace може да се интегрира с Microsoft Outlook или с IBM Lotus Notes календари, което позволява на потребителите да планират и участват в конферентни срещи, така както го правят при всяка друга среща. Системата може да бъде инсталирана в централния офис или в отдалечен офис, може да се управлява както от самите клиенти, така и от трета компания. За средни по големина компании Cisco Unified MeetingPlace Express е лесно за инсталиране и управление решение за Web конференции, което включва Cisco Unified IP телефони, touchtone телефони, както и удобен Web интерфейс за организиране, участие и управление на срещи.

### **Мобилни решения**

Cisco предлага голямо разнообразие от решения за компании с мобилни специалисти в различна работна среда. Специалистите, които често са на път, ще оценят възможностите на Cisco Unified MobilityManager, включваща услугата Cisco Mobile Connect, която им помага да публикуват само един телефонен номер за колеги, клиенти и партньори, а разговорът да се пренасочва към най-удобното за тях в това време устройство – в офиса, у дома или на мобилен телефон. Услугата Cisco Mobile Connect дори позволява трансферирането на разговор от мобилен телефон към телефона в офиса (или обратното), когато пристигат в офиса, без да се прекъсва разговора. Докато пътуват, мобилните потребители могат да имат достъп до всички IP комуникационни възможности във фирмата, като разговорите се водят във фирмената мрежа и по този начин разходите се намаляват.

Още едно решение, което се предоставя от системата Cisco Unified Communications, предлага поддръжка на два режима на работа за мобилните телефони от Nokia и някои други производители. Този нов тип телефони поддържат както GSM, така и Wi-Fi радио и могат да се използват както за данни, така и за гласови приложения. Motorola, един от другите водещи производители, също разработва телефон с два режима на работа благодарение на приложение за управление на безжични услуги. Чрез SIP технологията мобилните клиенти се свързват към мрежата, използвайки 802.11a, когато са в офиса, или чрез клетъчна телефония, когато са извън офиса, като по този начин са винаги свързани.

### **Решения за центрове за връзка с клиентите**



Cisco Unified Communications включва и няколко нови и вълнуващи възможности за центрове за връзка с клиентите, които позволяват взаимодействието с голям брой запитвания по телефона, e-mail или други Web базирани комуникации. Богатият избор от Cisco решения в тази област включва продуктите Cisco Unified Intelligent Contact Management и Cisco Unified Contact Center. Те предлагат изключително качество и допринасят за повишеното удовлетворение у клиентите. Обадилият се е пренасочен към най-подходящия агент в зависимост от бизнес правилата и целите. Усъвършенстваните възможности за компютърно-телефонна интеграция осигуряват информация за клиента и за самото обаждане. Благодарение на голямата гъвкавост на продукти като Cisco Unified Mobile Agent, агентите могат да работят от дома си или докато са в командировка.

Благодарение на решения за автоматичен отговор като Cisco Unified Customer Voice Portal (гласов портал за обаждания) и Cisco Unified IP IVR (интерактивен гласов отговор), много от обажданията не се нуждаят от помощта на агент. Решенията на Cisco използват автоматично разпознаване на говора, преобразуване на текст към говор и това позволява на клиентите да получат персонализирани отговори на изключително голям брой все по-сложни въпроси. Например клиентът може да плаща сметки, да поръчва продукти, да проследява доставки и други, и всичко това без да заплащате разходите за агент, с когото да говори на живо. XML функционалността на Cisco Unified Customer Voice Portal е позната на клиентите от предишни Web базирани приложения, което гарантира постоянство на техните впечатления от обслужването.

Cisco предлага също така и продукт, който анализира взаимодействията с клиентите и осигурява информация за всеки клиент. Също така има потенциала да определя правилните действия за задържане на клиентите, както и как да се наемат, обучават и оценяват агентите.

### **Решения за мениджмънт**

Използването на пакета за мениджмънт на комуникациите помага за наблюдение на гласовите елементи в мрежата, за да може да се открият потенциални проблеми, да се поддържа качеството и удовлетворението на потребителите, както и да се минимизират прекъсванията.

### **ВЪЗМОЖНОСТИ НА ИНТЕЛИГЕНТНАТА ИНФОРМАЦИОННА МРЕЖА ОТ CISCO**

Ориентираната към услугите мрежова архитектура на Cisco предполага развитието на една интелигентна мрежа, която може да виртуализира приложенията и ресурсите в различните офиси на компанията, а това води до ускоряване работата на приложенията, разширяемост и спестяване на разходи.

Продуктите Cisco Unified Communications се възползват от вградената в инфраструктурата интелигентност, която е проектирана да работи с всякакви комбинации от глас, видео и данни през едни и същи линии и устройства. Също така те могат самостоятелно да се оптимизират, защитават и възстановяват след проблеми, което означава, че ресурсите са разпределени така, че да увеличат максимално производителността на персонала и да се предотвратят прекъсвания.



Cisco също така гарантира на своите клиенти лесно преминаване към IP базирана система или едновременно използване на новата система с по-стари форми на телефония като TDM базирани системи. Клиентите могат да бъдат още по-близо до Cisco (както и до партньорите на компанията), за да могат по-лесно да планират бъдещ растеж, опростяване и навлизане на нови технологии, намаляване на времето за инсталация и редуциране на разходите.

## **УСЛУГИ, ПОДДРЪЖКА И ПАРТНЬОРИ**

Предлагането на доживотна поддръжка за своите услуги помага на Cisco Systems и нашите партньори да осигурят богат избор от цялостни решения за комуникации и след това лесно да ги поддържат. Услугите от Cisco се базират на доказани методи за инсталиране, работа и оптимизиране на решения за IP комуникации. Тези услуги и поддръжката към тях гарантират създаването на надеждна мрежа, която отговаря на всички изисквания на вашия бизнес.

Мрежата от партньори на Cisco е значителна. Различните форми на партньорство, маркирани с обозначението Cisco Powered Network, гарантират, че съответният партньор може да оцени нуждите на дадена компания, да проектира правилното решение, да го въведе и след това да предложи подходяща поддръжка. Притежаващите Cisco IP Communications специализация партньори са с уникална квалификация и могат да ви помогнат да въведете правилното решение за нуждите на вашата компания. Доставчиците на услуги, които притежават квалификацията Cisco Powered Network, могат да инсталират и управляват избраните от вас решения.

Програмата Cisco Technology Developer включва компании, които наблягат на новаторството, разработват нови стандарти и ускоряват интеграцията на важни технологии в мрежовата инфраструктура на Cisco. Техните решения са тествани за съвместимост с мрежовата инфраструктура на Cisco за всички видове приложения – от content networking и центрове за връзка с клиентите до решения за сигурност, съхранение на данни и безжични мрежи.

## **ДОСТЪПНОСТ**

Cisco винаги се стреми да осигури достъпни решения. Компанията знае колко е важно мрежовите ресурси да бъдат достъпни и да могат да се ползват от всички специалисти, включително и от хора с увреждания. В резултат на това клиентите на Cisco могат напълно да осъзнаят стойността на своята работна сила. За повече информация за решенията Cisco Unified Communications посетете <http://www.cisco.com/go/accessibility> или се свържете с местен представител на Cisco.

## **ГЪВКАВО ФИНАНСИРАНЕ**

Cisco Systems Capital® предлага програми за финансиране, включително лизингови опции, които могат да помогнат на компаниите да получат технологията, от която се нуждаят сега, без големи инвестиции. С новите гъвкави начини за финансиране компаниите могат да увеличат максимално паричния поток, да предпазят бюджета си, да намалят данъците и рисковете, както и да запазят



своята гъвкавост, за да могат да удовлетворят бъдещите си нужди. Всъщност 80 процента от компаниите сега използват лизинга като неразделна част от своята бизнес стратегия.

Cisco Systems Capital предлага богат избор от решения – от традиционни лизингови покупки до изключително агресивни и усъвършенствани лизингови опции. Различни пакети от технологии, услуги и поддръжка могат да бъдат закупени при дадена цена и дадена месечна вноска. Тези опции помагат на клиентите бързо да въведат дадена технология при най-ниските възможни разходи.

### **ИЗМЕРИМОСТ НА ВЪЗВРЪЩАЕМОСТТА НА ИНВЕСТИЦИИТЕ**

Независимо от това как ще финансирате вашето решение от Cisco, твърде вероятно е да останете много доволни от резултата. Имайте предвид следното:

- Водеща технологична компания има приблизително 8000 работници, които използват Cisco Unified CallManager сървъри и Cisco Unified IP телефони, както и повече от 900 специалисти, ползващи решението Cisco Unified MeetingPlace solution, 300 от които ползват Web конференции. Замествайки конферентни решения от други производители със Cisco Unified MeetingPlace, компанията спестява милиони. Също така се спестяват средно по около 40 процента при всяко ново окабеляване, тъй като има нужда само от единичен кабел.
- Организация с идеална цел с 900 Cisco Unified IP телефона в 26 сайта спестява приблизително \$480 000 годишно от разходи, свързани с телефонията и около \$200 000 от такси за междуградски разговори.
- Чрез инсталирането на Cisco IP базирана мрежа за глас и данни изследователска фирма с 16 работници спестява около \$8500 на месец от такси за наети линии и Frame Relay.

### **CISCO: ЛИДЕРЪТ В ГЛАСОВИТЕ И IP КОМУНИКАЦИИ**

Продуктите Cisco Unified Communications позволяват на компаниите да разберат предимствата на обединената IP мрежова инфраструктура, осигуряваща по-ефективни опции за комуникация и подобряване на ефективността. В същото време се намаляват разходите от поддръжката на отделни мрежи за глас и данни. С няколко десетилетия опит в областта на IP продуктите, Cisco има уникалната квалификация да работи със специалистите от различните компании за създаването на ефективни, гъвкави и новаторски решения.

Решенията Cisco Unified Communications ще систематизират вашите бизнес процеси, ще увеличат продуктивността, надеждността и конкурентоспособността, като в същото време се минимизира рискът и се увеличават печалбите. За повече информация за Cisco Unified Communications решенията посетете <http://www.cisco.com/go/unified> или <http://www.cisco.com/go/voice>.

### **ДОПЪЛНЕНИЕ**



Повече информация за продуктите Cisco Unified Communications можете да намерите на следните адреси:

- Cisco Unified IP Telephony продукти: <http://www.cisco.com/go/unifiedipt>
- Cisco Unified Customer Contact продукти: <http://www.cisco.com/go/unifiedcc>
- Cisco Unified Communications приложения: <http://www.cisco.com/go/ucapplications>

За повече информация за партньорите на Cisco посетете:

<http://www.cisco.com/en/US/partners/index.html>

За повече информация за програмите Cisco Technology Developer и нейните членове посетете:

[http://www.cisco.com/en/US/partners/pr46/pr13/partners\\_pgm\\_concept\\_home.shtml](http://www.cisco.com/en/US/partners/pr46/pr13/partners_pgm_concept_home.shtml)

За повече информация за достъпността на Cisco Unified Communications решенията посетете:

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/index.html>

За повече информация за опции за финансиране посетете Cisco Systems Capital Corporation на

адрес: <http://www.cisco.com/go/ciscocapital>

За повече информация за Cisco решенията за бизнес комуникации за малки и средни по големина компании посетете: <http://www.cisco.com/youinc>

За повече информация за Cisco Unified Communications услугите посетете:

<http://www.cisco.com/go/ipcservices>

За повече информация за управляемите услуги от компаниите, притежаващи марката Cisco Powered Network, които позволяват намаляване на разходите, повишават качеството и ви помагат да се фокусирате върху основния си бизнес, посетете: <http://www.cisco.com/go/managedservices>

За повече примери от практиката посетете:

[http://www.cisco.com/cdc\\_content\\_elements/networking\\_solutions/casestudies/](http://www.cisco.com/cdc_content_elements/networking_solutions/casestudies/)

За повече информация за интелигентните информационни мрежи и Cisco архитектури, включително и ориентираната към услугите Cisco мрежа, решения за малък бизнес и Cisco IP мрежа от ново поколение, посетете: <http://www.cisco.com/go/iin>

**За Cisco Systems**

*Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO), световният лидер в мрежовото оборудване за Интернет, тази година празнува 20 години, изпълнени с технологични иновации, лидерски позиции в бизнеса и корпоративен дух на обществена отговорност.*

*Информация за Cisco можете да намерите на: <http://www.cisco.com>.  
За да научите актуалните новини, посетете <http://newsroom.cisco.com>.*