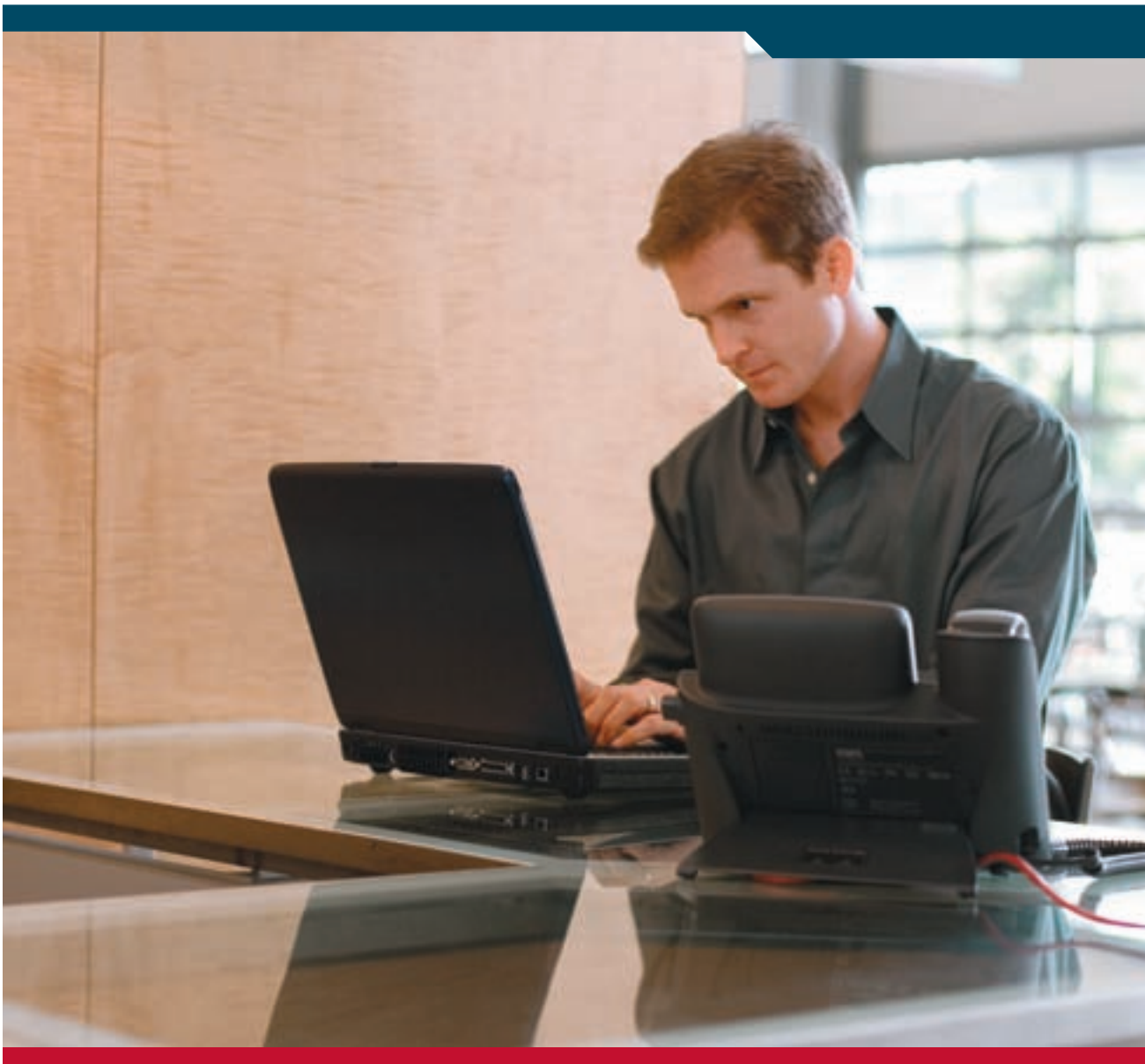




Cisco

Business Communications Solution





Verbessern Sie Ihre geschäftlichen Abläufe mit der Cisco Business Communications Solution

“Cisco ist der erste und bis heute immer noch einzige Hersteller von Produkten für die IP-Telefonie, dem von Miercom die höchste Auszeichnung für Sicherheit verliehen wurde, da seine Produkte in der Lage sind, IP-Telefoniedienste gegen Angriffe zu schützen. Ein von Miercom zusammengestelltes und überwacht Hackerteam war nicht in der Lage, innerhalb von 3 Tagen – wobei rund um die Uhr gearbeitet wurde – Telefondienste oder Funktionen zu unterbrechen oder zu stören.” – *Network World*, Mai 2004.

Im heutigen Wirtschaftsleben mit seinen schnellen Änderungen steigen die Ansprüche Ihrer Kunden von Tag zu Tag, und der Konkurrenzdruck nimmt ständig zu. Unternehmen stellen ihre wichtigsten Prozesse auf Netzwerkprozesse um, wodurch sie neue Vorteile nutzen und neue Herausforderungen besser annehmen können. Die Risiken der Netzwerksicherheit nehmen ständig zu, während Ihre Mitarbeiter immer mehr auf Netzwerke angewiesen sind. Gleichzeitig müssen Sie Probleme von begrenzten Ressourcen, Personalabbau und geringer werdendem Cashflow lösen. Wie können Sie diese Herausforderungen trotz begrenzter Ressourcen annehmen? Mit der Cisco® Business Communications Solution.

Die Cisco Business Communications Solution stellt Ihnen eine Netzwerkbasis und Anwendungssoftware zur Verfügung, die Sie benötigen, um Ihre geschäftlichen Aktivitäten erfolgreicher durchführen zu können. Sie besteht aus einer unerreichten Kombination aus Netzwerkprodukten für die Daten- und die Sprachkommunikation, Diensten und Finanzdienstleistungen, die speziell für kleine und mittlere Unternehmen entwickelt wurden.

Die Kunden erwarten heute mehr als noch vor einigen Jahren und selbstverständlich die sofortige Reaktion nach der Kontaktaufnahme per E-Mail oder Telefon. Die Cisco Business Communications Solution ermöglicht Ihnen die Optimierung der Daten- und Sprachkommunikation durch optimierten Mitteilungsversand, die Unterstützung intelligenter Telefonsoftware und die Steigerung der Produktivität Ihrer Mitarbeiter innerhalb und außerhalb des Büros. Durch Konsolidieren von Sprach- und Computerdaten in einer einzigen IP-Infrastruktur (IP = Internet Protocol) ermöglicht Ihnen die Cisco Business Communications Solution eine erhebliche Reduzierung der Betriebskosten und ein bisher nicht vorstellbares Konvergieren von Kommunikations- und Geschäftsprozessen.

Die Cisco Business Communications Solution ist das erste smarte, einfache, sichere und integrierte Kommunikationssystem für die Übertragung von Sprach-, Video- und Computerdaten sowie für die drahtlose Kommunikation, das speziell für schnell wachsende Unternehmen entwickelt und preislich angepasst wurde. Sie ermöglicht es Ihrem Unternehmen, die Umstellung auf ein konvergiertes IP-Netzwerk durchzuführen, mit dem die Effizienz der Betriebsabläufe und die Kundenbeziehungen verbessert sowie Kosten minimiert werden können und schneller auf sich ändernde Situationen reagiert werden kann.

OPTIMIEREN DER BETRIEBLICHEN ABLÄUFE UND ERHÖHEN DER KUNDENZUFRIEDENHEIT

Die Cisco Business Communications Solution steigert die Effizienz Ihrer betrieblichen Abläufe durch Vereinfachung der Kommunikation zwischen Ihren Mitarbeitern und Ihren Kunden sowie erforderlichen Informationsquellen. Intelligente Anrufweiterleitung ermöglicht es, dass eingehende Anrufe von Kunden direkt zu demjenigen Mitarbeiter durchgestellt werden, der die betreffende Kundenanfrage am besten beantworten kann. Unified Messaging ermöglicht das Priorisieren von Sprachmitteilungen und das Prüfen auf den Eingang von E-Mail-Mitteilungen von Ihrem Computer oder Telefon aus. Die Erreichbarkeit unter einer einzigen Telefonnummer ermöglicht es auf Reisen befindlichen Mitarbeitern, Anrufe von ihrem Mobiltelefon aus zu tätigen, als würden sie vom IP-Telefon in ihrem Büro aus anrufen.



Nach einer im Jahre 2005 von Sage Research erstellten Studie haben viele Unternehmen, die eine Lösung für die Konvergenz mit IP-Telefonie einsetzen, angegeben, dass ihre Benutzer bei der technischen Kundenunterstützung für Telefonieanwendungen pro Woche fünf oder mehr Stunden einsparen. Die Einsparungen resultieren nicht nur aus höherer Produktivität der Benutzer, sondern auch der technischen Kundendienstmitarbeiter. Kunden haben berichtet, dass es ihnen gelungen ist, bei Umstellungen wie Umzügen usw. innerhalb ihres Unternehmens nicht nur erhebliche Zeitersparnisse, sondern auch bessere Mobilität, höhere Produktivität in Zweigstellen, Reduzierungen von Telefongesprächen für Rückfragen und bessere Produktivität in der Unternehmenszentrale zu realisieren. Bei einigen der erreichten Produktivitätssteigerungen handelte es sich um folgende:

	Percent Realising Benefit	Mittlere Zeitersparnis
Einfachere Umzüge, Umstellungen usw. im Unternehmen	56 %	1,6 Stunden pro Umzug
Steigerung der Produktivität mobiler Mitarbeiter	48 %	4,3 Stunden pro Woche pro mobilem Mitarbeiter
Steigerung der Produktivität der Mitarbeiter in den Zweigstellen	46 %	4,0 Stunden pro Woche pro Mitarbeiter in einer Zweigstelle
Reduzierung der Telefonkosten pro Mitarbeiter	46 %	3,9 Stunden pro Woche pro Mitarbeiter
Steigerung der Produktivität von Mitarbeitern in der Unternehmenszentrale	45 %	3,9 Stunden pro Woche pro Mitarbeiter

In der Praxis realisierbare Einsparungen und Produktivitätssteigerungen

Konvergierte Lösungen für die Sprach- und Datenkommunikation von Cisco Systems wurden bereits von schnell wachsenden Unternehmen in aller Welt eingesetzt und zeichnen sich durch eine hervorragende Amortisation aus.

So hat beispielsweise die City National Bank of West Virginia im Rahmen ihrer neuesten Initiative für die Eröffnung von Zweigstellen in Wal-Mart-Supermärkten eine Cisco Business Communications Solution installiert. Um diese Zweigstellen zu unterstützen und Kunden wie Mitarbeitern sämtliche Bankdienstleistungen zur Verfügung stellen zu können, benötigte die Bank ein kosteneffizientes Telefonsystem höchster Zuverlässigkeit, das außerdem einfach zu verwalten sein sollte. Die Cisco Business Communications Solution bietet kostengünstige Unterstützung für IP-Telefonie, den Versand von Sprachmitteilungen, die automatische Beantwortung von Anrufen, die Datenweiterleitung, Switching und Sicherheit, und ist einfach zu installieren und zu warten.

“Einige unserer Standorte sind sechs Autostunden von unserer Zentrale entfernt, sodass die Fernverwaltung des Cisco-Netzwerks für mich von besonders großer Bedeutung ist”, sagte Laura Hudson, die IT-Managerin der City National Bank. “Hierdurch sparen wir viele Stunden Fahrt ein, und ich kann sofort sehen, was in unserem Netzwerk geschieht.”

Die zuverlässigen Verwaltungsfunktionen der Cisco Business Communications Solution hatten es der City National Bank ermöglicht, Zeit zu sparen und ihre Netzwerkverwaltung zu optimieren. Die Bank ist gerade dabei, die Cisco Business Communications Solution im gesamten Unternehmen zu installieren.

Die Konsolidierung Ihrer Kommunikation über ein IP-Netzwerk eröffnet ferner neue Möglichkeiten zur Nutzung produktivitätssteigernder Anwendungssoftware. Mit flexiblen, kundenspezifischen Anwendungsprogrammen können IP-Telefone von Cisco als Systeme für die Inventarsteuerung eingesetzt werden, unmittelbaren Zugriff auf Verkaufsdaten ermöglichen oder Mitarbeiter über kritische Situationen informieren. Integrierte Funktionen für Microsoft Customer Relationship Management (CRM) können jedem Mitarbeiter die Funktion eines Call Agent zuweisen, der Kunden telefonisch informiert und Kundendatensätze in Echtzeit aktualisiert, wodurch die Kundenzufriedenheit erheblich verbessert werden kann.

Drahtlose Telefone von Cisco ermöglichen es Mitarbeitern, die Vorteile intelligenter Sprachkommunikation zu nutzen, während sie im Werksgelände oder Bürogebäude unterwegs sind. In diesem Fall können Mitarbeiter auch fernab von ihrem Arbeitsplatz Kontakt mit Kollegen und Geschäftspartnern halten. Mit einem Telefon, einem PDA oder einer auf einem Notebook-Computer laufenden Telefonsoftware können diese Mitarbeiter Anrufe entgegennehmen und tätigen, eingegangene Sprachmitteilungen abhören oder Konferenzgespräche führen – und dies unabhängig davon, wo sie sich gerade aufhalten. Viele von dritter Seite gelieferte Softwarepakete zur Steigerung der Produktivität beim Telefonieren ermöglichen es Ihnen und Ihren Mitarbeitern, innerhalb der gleichen Zeit mehr zu leisten. Beispielsweise ist der Zugriff auf Verkaufszahlen, das Herausfinden von Nebenstellennummern von Mitarbeitern und der Zugriff auf beliebige Inhalte von Websites über ein Telefon möglich, wobei es keine Rolle spielt, ob der Zugriff von einer Zweigstelle Ihres Unternehmens oder von zu Hause aus erfolgt. Vertriebsmitarbeiter können sogar von Verkaufsbüros aus auf die Lagerbestandsinformationen in der Unternehmenszentrale zugreifen.

EINFACHE BEDIENUNG UND VERWALTUNG

Die Cisco Business Communications Solution ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, ihre Kommunikationsumgebung durch einfache und intuitiv zu bedienende Software für die Netzwerkverwaltung so zu gestalten, dass die Dienste Telefonie, Routing, Switching und Sicherheit in erheblichem Maße optimiert werden.

Die Mitarbeiter können Kurzwahlfunktionen zum Telefonieren und andere Telefonfunktionen optimal an ihre eigenen Anforderungen anpassen. Da Cisco-Telefone mit echtem “Plug and Play” ausgestattet sind, können Mitarbeiter einfacher und kostengünstiger als jemals zuvor innerhalb eines Unternehmens umziehen. Wenn ein Mitarbeiter von einem Büroraum in einen anderen umzieht, muss er lediglich sein Telefon von seinem alten Arbeitsplatz abtrennen und mit der Netzwerkbuchse an seinem neuen Arbeitsplatz verbinden. Eine Neuverdrahtung oder Umprogrammierung ist nicht erforderlich. Die Durchwahlnummer des Mitarbeiters und seine Funktionen bleiben auch nach einem Umzug erhalten.

INVESTITIONSSCHUTZ

Schnell wachsende Unternehmen müssen sich in immer größerem Maße auf ihre Netzwerke verlassen, um ihre unternehmerischen Ziele zu erreichen. Mit zunehmender Anzahl von Internet-Aktivitäten wie E-Commerce, Kundendienst, Versorgungskettenmanagement und Kooperation über ein Extranet nehmen auch die Risiken von Angriffen auf das Netzwerk zu.

Heutige Netzwerke und Unternehmensressourcen, auf die über ein Netzwerk zugegriffen wird, werden ständig von Angreifern innerhalb und außerhalb des Netzwerks attackiert. Zu diesen Angreifern gehören Computerviren, Trojanische Pferde und Hacker. Um diese Bedrohungen abzuwehren, bietet Ihnen die Cisco Business Communications Solution eine leistungsfähige, skalierbare und unternehmensweit einsetzbare Sicherheitslösung, mit der Sie Ihr Netzwerk kontinuierlich absichern können.

REDUZIEREN VON KOSTEN UND SKALIEREN MIT ZUNEHMENDER UNTERNEHMENSGRÖSSE

Die auf Industrienormen basierende Cisco Business Communications Solution bietet die Flexibilität, die Sie benötigen, um neue Anwendungssoftware und Hardware kosteneffizient

zu installieren, sobald die Situation Ihres Unternehmens dies erforderlich macht. Mit Hilfe der Cisco Business Communications Solution können Sie die Kosten für die Aktualisierung von Sprachkommunikationslösungen über mehrere Standorte reduzieren. Die dezentralisierte Verarbeitung von Anrufen macht die Installation einer separaten Telefonanlage oder eines entsprechenden Systems am jeweiligen Standort unnötig. Cisco Survivable Remote Site Telephony (SRST) bietet die grundlegenden AnrufFunktionen, die Sie benötigen, um eventuelle Ausfallzeiten Ihres Netzwerks zu überbrücken.

Durch Konsolidieren Ihrer Daten- und Sprachkommunikation in einem einzigen Netzwerk können Sie die Anzahl der zu beschaffenden, zu wartenden und zu verwaltenden Geräte reduzieren, was sich in deutlich geringeren Betriebskosten niederschlägt. Telefonate zwischen den verschiedenen Standorten sind nun ohne Ferngesprächsgebühren möglich. Die prinzipiellen Verwaltungsfunktionen für den Umzug von Mitarbeitern, die Installation der erforderlichen Einrichtungen für neue Mitarbeiter usw. können vom Anwender selbst übernommen werden. PoE (Power over Ethernet) trägt zu einer erheblichen Vereinfachung der Installation von IP-Telefonen und Netzwerkgeräten bei, erhöht die Flexibilität und reduziert die entsprechenden Kosten. Aus einer unabhängigen Untersuchung von Sage Research geht hervor, dass Organisationen sowohl beträchtliche Reduzierungen von Kosten als auch von Instandsetzungszeiten realisieren können, wenn sie eine Netzwerklösung von einem einzigen Lieferanten einsetzen.

“Die Verfügbarkeit eines Systems, das es mir ermöglicht, die Verwaltung mit eigenem Personal durchzuführen und mit den schnellen Änderungen auf Grund des Wachstums unseres Unternehmens Schritt zu halten, ist für uns ein gewaltiger Vorteil. Cisco Unity hat es uns einfacher gemacht, Systeme zu installieren und fernzuwarten. Bis heute habe ich bereits drei Aktualisierungen an zwei unterschiedlichen Standorten durchgeführt, ohne hierfür mein Büro verlassen zu müssen. Hierdurch konnten wir sehr viel Zeit und Geld sparen.” – John Cooper, MIS-Manager, Aether Software.

MINIMIEREN VON BETRIEBSUNTERBRECHUNGEN UND MAXIMIEREN DER NUTZUNG BEREITS GETÄTIGTER INVESTITIONEN

Die Cisco Business Communications Solution kann problemlos mit einer bereits vorhandenen Telefonanlage und einem System für den Versand von Sprachmitteilungen integriert werden. Dies ermöglicht es Ihnen, bereits vorhandene Komponenten nach Ihren eigenen Wünschen zu ersetzen. Die Geschwindigkeit, mit der die Installation durchgeführt wird, bestimmen Sie selbst, und zwar in Abhängigkeit von Ihrem Budget und den betrieblichen Notwendigkeiten. Hierbei wissen Sie, dass die beiden Systeme während der Umstellungsphase problemlos miteinander interoperieren können. IP-Telefone von Cisco sind so einfach zu bedienen, dass Ihre Mitarbeiter kaum oder gar nicht geschult werden müssen, um die Vorteile der produktivitätssteigernden Funktionen dieser Geräte nutzen zu können. Wenn Sie bereits Router und Switches von Cisco einsetzen, verfügen Sie über eine solide Basis für die einfache Einführung von IP-Kommunikationsdiensten mit ihrer Sicherheit, Dienstegüte und Zuverlässigkeit.

EIN BREITES PRODUKTSPEKTRUM

Eine Lösung kann nicht alle Anforderungen erfüllen. Aus diesem Grund bietet Ihnen die Cisco Business Communications Solution ein breites Produktspektrum von einer intelligenten Netzwerkinfrastruktur und einer leistungsfähigen Gesprächssteuerung bis hin zu Geräten wie IP-Telefonen. Die Cisco Business Communications Solution umfasst mehrere Telefonie- und Computerprogramme zur Steigerung der Effizienz von Betriebsabläufen und zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Beispiele hierfür sind:

Skalierbare, zuverlässige Kommunikation

- Anrufverarbeitung mit dem Cisco CallManager und Cisco SRST für Nebenstellen
- Cisco Unity® oder Cisco Unity Connection für den Versand von Text- und Sprachmitteilungen
- Cisco CallManager Express für die Anrufverarbeitung in kleinen Büros oder Zweigstellen
- Cisco Unity Express für den Versand von Sprachmitteilungen und die automatische Beantwortung von Anrufen in kleinen Büros oder Zweigstellen
- Cisco-Router mit integrierten Diensten und Funktionen für Konferenzgespräche, drahtlose Kommunikation, Sicherheit, PoE und Switching-Dienste
- Switches der Serien Cisco Catalyst® Express 500, Catalyst 3560, 3750 und 4500 mit PoE
- IP-Telefone von Cisco einschließlich der neuen IP-Telefone 7941G, 7961G und 7985G



- Cisco VG224 für die Unterstützung konventioneller analoger Sprachsignalübertragung
- Cisco Mobile Connect für die Herstellung von Verbindungen mit einzelnen Rufnummern

Einfach zu konfigurieren, installieren und verwalten

- Cisco Network Assistant für umfassende Netzwerkverwaltung
- Cisco Router & Security Device Manager (SDM)
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager für die Verwaltung des Systembetriebs
- CiscoWorks IP Communications Service Monitor für die Überwachung der Qualität der Sprachkommunikation
- Cisco Voice Provisioning Tool für schnelle und einfache Umzüge, Umstellungen usw.

Steigerung der Produktivität

- Cisco IP Contact Center (IPCC) Express für den Kundendienst
- Cisco MeetingPlace® Express für Sprach- und Web-Konferenzen
- Cisco VT Advantage für Konferenzen unter Verwendung aufwändiger Präsentationen
- Cisco IP Communicator für jederzeitigen Zugriff an jedem Ort
- Cisco CRM Communications Connector für verbesserten Kundendienst
- InformaCast IP Phone Application über SolutionsPlus
- Maßgeschneiderte und standardmäßige Software für die IP-Telefonie

BERATUNG, KUNDENDIENST UND KUNDENUNTERSTÜTZUNG

Cisco Systems und seine zertifizierten Partner stellen Ihnen ihre umfangreichen technischen Erfahrungen und Kundendienstleistungen zur Verfügung, die es Ihnen ermöglichen, Ihr Netzwerk erfolgreich zu installieren und zu betreiben. Der Cisco-Kundendienst bietet Ihnen routinemäßige technische Unterstützung und erweiterte Kundendienstleistungen zum Schutz Ihrer Netzwerkinvestitionen und zur Sicherstellung der Zuverlässigkeit Ihrer betrieblichen Abläufe. Ihre Netzwerklösung erfordert die Bereitstellung von Kundendienstleistungen zur Unterstützung während sämtlicher Phasen der Nutzungsdauer eines Netzwerks. Im Rahmen von Cisco Lifecycle Services bieten wir Ihnen Kundenunterstützung über die gesamte Nutzungsdauer Ihres Netzwerks. Unabhängig davon, ob Sie Ihr Netzwerk gerade planen, entwickeln, implementieren oder bereits in Betrieb haben: Cisco und seine Partner verfügen über eine bewährte Strategie für die Kundenunterstützung, wodurch Sie in die Lage versetzt werden, Ihr Netzwerk erfolgreich zu installieren und zu betreiben.

Cisco und seine Partner verfügen über eine Basis äußerst zufriedener Kunden. Dies gibt Ihnen die Sicherheit, sich bei der Installation und Verwaltung von Netzwerklösungen für große und kleine Unternehmen auf Cisco und seine Partner verlassen zu können. Das Kundenunterstützungsprogramm Cisco SMB Support Assistant bietet kleinen und mittleren Unternehmen maßgeschneiderte technische Kundendienstleistungen. Cisco SMB Support Assistant unterstützt die Produkte Cisco CallManager Express und Cisco Unity Express in Verbindung mit bestimmten Cisco-Routern, die über integrierte Funktionen für die Sprachkommunikation verfügen.

FINANZIERUNG

Viele Unternehmen bevorzugen den Kauf technischer Lösungen, während andere gern die durch Leasing gebotene Flexibilität nutzen, um ihre Ausgaben zu kontrollieren und eine Verwendung des vorhandenen Arbeitskapitals zu vermeiden. Cisco Systems Capital® Corporation bietet Ihnen ein breites Spektrum von Finanzdienstleistungen, die speziell für kleine und mittlere Unternehmen entwickelt wurden. Sie können sogar Ihre geleaste Telefonanlage in die Cisco Business Communications Solution integrieren, sodass Sie Ihre mittlerweile veraltete Telefonanlage auf bequeme Weise ersetzen können. Mit unkomplizierten und flexiblen Leasingoptionen, konkurrenzfähigen Leasinggebühren und schneller Bearbeitung von Verträgen kann Cisco Systems Capital jedem Unternehmen dabei helfen, innerhalb kürzester Zeit genau die richtige, erfolgsversprechende Lösung zu beschaffen und neue geschäftliche Herausforderungen anzunehmen.





Cisco Systems GmbH
Söldnermoos 17
D-85399 Hallbergmoos
Fax: 0811/559 5453

Tel.: 00800-9999-0522
info-center@cisco.com
www.cisco.de

Cisco Systems Austria
Millennium Tower
Handelskai 94-96
A-1200 Wien

Tel.: 00800-9999-0522
Fax: +43/1/2 40 30-63 00
www.cisco.at

Cisco (Switzerland) GmbH
Glatt-Com
8301 Glattzentrum
Schweiz

Tel.: 0800 878 1000
Fax: +41/1/8 78 92 92
www.cisco.ch

Cisco Systems unterhält mehr als 200 Niederlassungen in den nachstehend aufgeführten Ländern und Regionen. Die Adressen sowie die Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der

Cisco-website www.cisco.com/go/offices

Argentinien • Australien • Österreich • Belgien • Brasilien • Bulgarien • Kanada • Chile • Volksrepublik China • Kolumbien • Costa Rica • Kroatien • Zypern
Tschechische Republik • Dänemark • Dubai, Vereinigte Arabische Emirate • Finnland • Frankreich • Deutschland • Griechenland • Hongkong
Ungarn • Indien • Indonesien • Irland • Israel • Italien • Japan • Korea • Luxemburg • Malaysia • Mexiko • Niederlande • Neuseeland • Norwegen
Peru • Philippinen • Polen • Portugal • Puerto Rico • Rumänien • Russland • Saudi-Arabien • Schottland • Singapur • Slowakei • Slowenien • Südafrika
Spanien • Schweden • Schweiz • Taiwan • Thailand • Türkei • Ukraine • Großbritannien • USA • Venezuela • Vietnam • Simbabwe

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. CiscoIOS ist ein Warenzeichen von Cisco Systems. Cisco Systems und das Cisco-Systems-Logo sind in den USA und anderen Ländern eingetragene Warenzeichen von Cisco Systems, Inc. Alle anderen namentlich erwähnten Warenzeichen sind Eigentum der betreffenden Inhaber.

ISA/BROCH/GER
08/05