

## 思科 ICM 企业版

通过多渠道联系管理、智能路由和网络到桌面 CTI 的结合，思科 ICM 企业版可划分客户、监控资源可用性，并使用户能与位于企业中任意地点的最适用资源进行联系。

### 关键特性

- 运营商级分布式容错性确保了不间断运行
- 利用相关联系数据，如所拨号码和呼叫线路 ID、呼叫方输入的数字、以 Web 形式提交的数据，或是从客户简况数据库查询中获得的信息，为每位客户建立简况；由用户定义的路由程序处理，该程序以图形方式反映了业务规则；将每一联系请求发往可能位于网络任意地点的最优资源；当呼叫进入时，向目标桌面提供独特、丰富的呼叫事件和客户档案数据集，使服务个性化并实现最高效率
- 使您的客户能选择是通过电话、Web、VoIP、文字聊天还是通过电子邮件来与联系中心交互
- 为客户联系提供了集中管理控制，使用户能实施统一的业务规则，无论采用什么联系渠道或资源位于何处，都能一致地满足客户需求

### 部分产品编号和订购信息<sup>1</sup>

思科 ICM 企业版	
ICME-BUNDLE	ICME-BUNDLE 需至少购买一个 ACD PG 和一个 ICM 业务代表许可。其功能包括：监控第三方 ACD (呼叫和业务代表)活动；呼叫路由，包括从电信运营商的预路由和从 ACD 的后路由；历史数据库服务器；WebView 服务器和 WebView 用户连接；互联网程序编辑器(ISE) 服务器和 ISE 用户连接；应用，SQL 和 ICM 到 ICM 网关；所有许可组件的冗余部署；通过 ICM 的 CTI 接口和不用于业务代表桌面的第三方设备而集成；连接到思科 IVR 系统(IP-IVR 和 ISN) 和 ICM 能执行的所有相关功能，如监控、报告和路由

<sup>1</sup>这里列出的仅仅是通过“详情垂询”的 URL 链接所能找到的所有产品的一小部分。有些产品设有一定的访问权限，或者无法通过分销渠道获得。

### 详情垂询

请访问思科 ICM 企业版网站：<http://www.cisco.com/go/icmee>