

CISCO SYSTEMS



思科IP通信系统： 提高生产力 实现劳动力协作

- 新的增强功能与产品
- 服务与支持
- 生产力
- 客户成功案例

思科的IP通信系统:

Cisco.com

注重提高生产力，同时提高可扩展性和互操作性

- 提供全面的企业级IP通信系统
- 提供高效的协作工作环境，轻松地改进企业与员工、合作伙伴和客户的互动方式
- 将可扩展性和互操作性提升到新的水平，使公司能为更多员工提供更多的高效应用

对公司的运营方式产生显著影响



我们日前发布的一组解决方案具备以下优点:

Cisco.com

- 实现真正的一体化信息处理，可以提高采用Lotus Domino /Notes的企业的生产力 (Cisco Unity 4.0)
- 即时信息功能和呼叫中心CRM集成有利于提高生产力
(Cisco IP Phone Messenger 1.1和Cisco ICM CTI Driver for Siebel 7)
- 提高呼叫处理的可扩展性，以提高呼叫功能的透明度
(Cisco CallManager 3.3与Cisco IP Manager Assistant MCS 7845-1400结合使用)
- 以诱人的价格，提供核心公司用户功能和高级网络功能
(Cisco 7905G IP电话)
- 通过经过改进的音频/视频会议，创建更多的协作业务交流
(Cisco IP/VC 3500产品和Cisco Conference Connection 1.2)
借助支持IP部署的基础设施，提高运营效率，从而提高员工生产力



Cisco Unity 4.0

Cisco.com

采用首选的设备，访问和管理所有信息类型，
提供可观的投资回报，同时提高生产力

- 无缝集成 **Microsoft Exchange**和**Lotus Domino/Notes**组件环境，提供真正的UM功能
- 广泛支持原有和新兴的通信协议，具有广泛的系统互操作性
 - 语音邮件：VPIM、AMIS 和Unity Bridge (适用于支持Octel模拟网络的系统)
 - 通信：SIP
- 经过验证的总拥有成本(TCO)特征
 - Multiple Directory Handler**实现了不同的目录视图，将支持从集中的Unity系统支持扩展到分支机构

Cisco CallManager 3.3

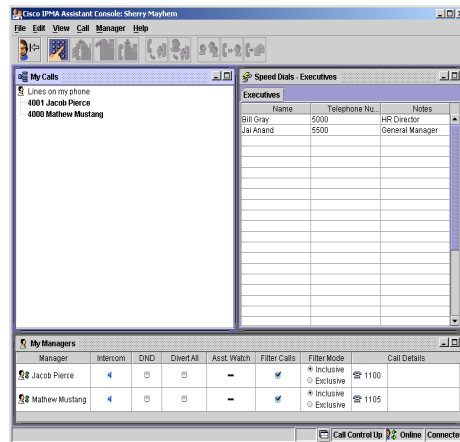
Cisco.com

- 提高系统可扩展性，每个CallManager集群可支持3万个IP电话
 - 对所有用户的功能透明度和一致性提高
 - 企业功能扩展到分支/远程站点用户
- 支持新的Q.SIG和H.323协议，从而扩展了呼叫功能。从PBX迁移到IP通信，保持生产力

Cisco IP Manager Assistant



Cisco.com



助理的站点—Assistant控制台应用和IP电话



管理者站点—7940/7960 IP 电话



- 为行政助理和管理者提供了常用功能，如呼叫过滤、即时呼叫转移、线路状态监控，从而提高了生产力
- 为管理者提供了 6 种功能——传输V/M、Immdiv、DivAll、DND、SetWtch、拦截、呼叫过滤
- 助理控制台应用可进行呼叫管理、呼叫监控和内部通信
- 服务冗余
- 可扩展到1250对管理者-助理，每位助理可支持多位管理者

Cisco 介质融合服务器7845-1400

Cisco.com

Cisco Media Convergence Server 7845是完整、可扩展的体系结构的一个不可缺少的部分，用于实现下一代高质量IP通信解决方案，在企业数据网络上运行。

对客户的益处

- 单台服务器上最多允许7500个IP电话，CallManager集群内部最多允许3万个IP电话
- 提供当今企业网络所需的高性能和可用性
- 它是一个交钥匙呼叫处理解决方案，易于部署，非常经济高效



Cisco IP Phone Messenger 1.1



Cisco.com

强大的协作工具可提供无缝通信，从而提高员工生产力

- 使用户能够在接听电话的同时，在思科IP电话显示器上接收即时信息
- 通过IP电话的显示屏，用户可以采用简短录音进行回复
- 只有采用思科的全新IP通信技术，才能实现引人注目的协作应用
- 价格：各不相同
推出日期：2003年第1季度



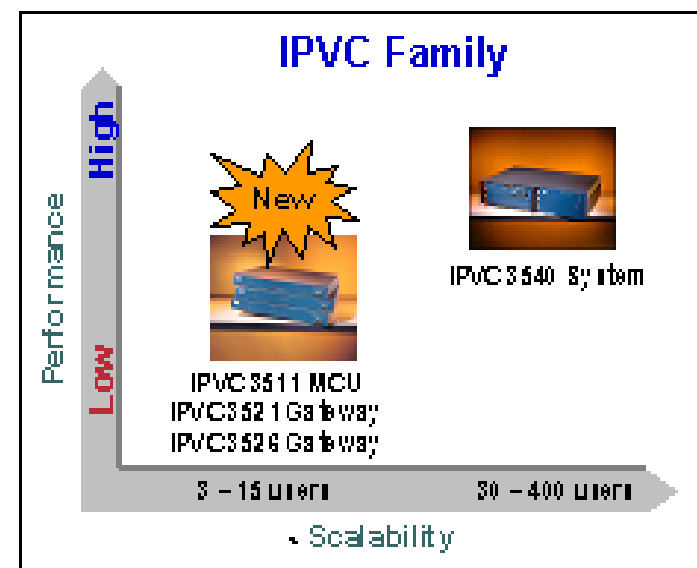
思科IP/VC 3500产品

Cisco.com

三种全新的思科IP/VC 3500视频会议产品组成了可扩展的入门级解决方案，适用于中小型企业客户，或者大型企业的分支机构。与基于ISDN的解决方案相比，这种解决方案能够减少差旅成本、提高生产力、降低总拥有成本，从而提供可观的投资回报（ROI）

对客户的好处

- 提高性能
 - IPVC 3511 MCU目前可支持多达12位会议参加户，速率达到384 kbs
 - IPVC-3521-GW-4B 目前可支持高达512 kbs的速率（4个基本速率接口）
 - IPVC-3526-GW-1P目前可支持所有T1/E1速率
- 会议管理者或管理员可以采用新的基于web的交互式用户界面，用于控制会议
- 支持高质量的音频和视频，包括音频解码功能
- 通过密码保护会议，可对出入的声音进行录音，从而提高安全性



与IPVC解决方案集成时，Call Manager 3.3的新功能可以实现协作，降低管理成本，从而使客户更多地受益。

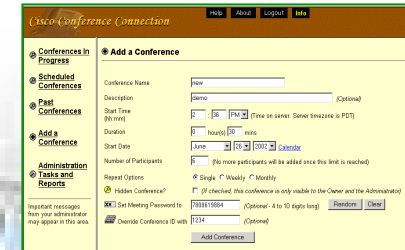
Cisco Conference Connection 1.2

改进!

Cisco.com

基于Web的简单音频会议解决方案

- 通过易用的Web浏览器，用户能够管理自己的日程
 - 电话可将用户记录在呼叫中
- LDAP目录与CallManager集成，减少管理工作
 - 避免潜在故障和错误配置
 - 无需管理多个系统和策略
- 密码保护可增强安全性
- 可以轻松管理会议，无需收取召开会议的服务费用
- 灵活性和可扩展性，可支持100个端口，增加了10个端口



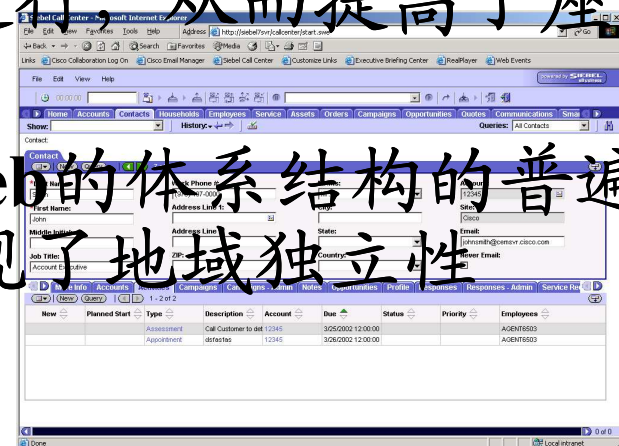
Cisco ICM CTI Driver for Siebel 7



Cisco.com

通过将电话与Siebel的CRM应用无缝集成，
可以提高联络中心的生产力

- 企业范围的单站点或多站点联络管理和报告，基于一组业务规则，包括依据Siebel客户档案信息的路由决定
- 电话功能的座席控制，如应答、保持、转移和会议，都可在Siebel的桌面应用中进行，从而提高了座席生产力，并降低了培训成本
- 由于Siebel 7的IP技术和基于Web的体系结构的普遍性，座席资源和应用服务器实现了地域独立性



思科IP电话7905G

New!

Cisco.com

我们的新型基础IP电话能够为企业用户提供价值和易用性

- 提供价值

以诱人的价格，提供核心的企业用户功能和高级网络功能

- 集成CallManager 3.3
- 自动的IEEE 802.1q VLAN配置、G.711 和G.729ab 编解码、集成的Inline电源
- 坚固的高质量架构，现代的工业设计



- 提供易用性

基于显示器的技术可提供丰富的用户体验

- 像素显示器可显示呼叫信息、功能选项和用户设置
- 软键可提供直观的功能访问
- 当呼叫处于挂机状态时，保留键显示灯为红色

思科语音网关路由器套件

2651XM-V和2651XM-V-SRST



Cisco.com

思科语音网关路由器套件具备以下优点，可提供高效率的语音和数据集成：

- 快速的组件排序
- 简化的网络设计
- 一致、统一的部署选件

突出特征

- 包括IOS IP Plus，可以提供语音网关服务与功能、升级的闪存和DRAM内存，还可提供其它功能
- 包括AIM-VOICE-30，可以支持数字语音(增加了T1 或E1 VWIC，用于进行TDM连接)
- 符合关于2651XM-V-SRST的SRST软件标准

安全选件

- 防火墙、入侵检测
- VPN 多个T1/E1访问采用IPSec 3DES

高级语音信令、QoS和呼叫控制

- T1/E1 (CAS、PRI、R2)、BRI、FXO、FXS、E&M、H.323、MGCP、SIP、LLQ、WFQ、WRED、CB-WFQ
- Cisco CallManager完全互操作(MGCP、QSIG)

灵活性、可扩展性和性能

- 共享网络模块、WIC和VIC- ATM、交换、PRI、模拟/数字语音、调制解调器
- 选择性集成交换网络模块



Cisco Conferencing and Transcoding

集成到思科语音网关路由器中

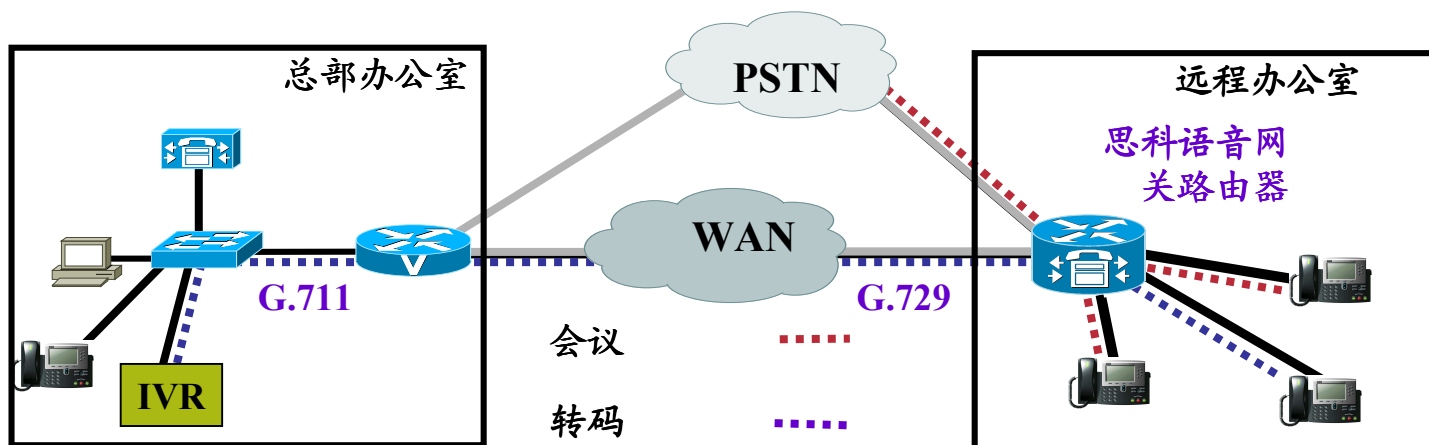
Cisco.com

- 在单个思科语音网关路由器平台中，高效地部署远程站点和分支机构会议和转码

网络专业人员只需设置、管理和维持单个平台解决方案，从而提高生产力
远程分支机构能够举行最多6方的对等会议，从而提高员工生产力
无需对最终用户进行重新培训(与总部的功能相同)

- 减少WAN带宽使用

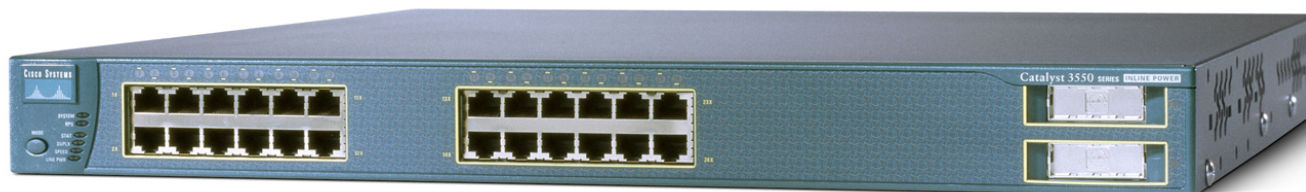
远程网关的本地会议呼叫可减少WAN的使用，转码可减少WAN带宽的需求



Cisco Catalyst 3550-24 PWR

智能以太网交换机

Cisco.com



卓越性能

- 24个10/100端口和2个内置GBIC端口
- 线速交换和路由
- 每个10/100端口最多可提供15.4W Inline电源

电源冗余

- 兼容新型思科冗余电源系统**675 (RPS 675)**和不间断电源系统(UPS)，以提供最高可用性
- **Cisco RPS 675**在2003年第一季度推出

智能服务

- 高性能IP路由、高级QoS和增强安全功能支持集成语音、视频和数据应用

降低总拥有成本

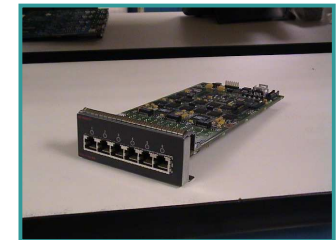
- 从交换机直接为思科IP电话和Cisco Aironet无线LAN接入点提供Inline电源：
 - 集中提供电源
 - 部署轻松，不需要每台设备都配有墙式电源
 - 不需要另外为电源设备进行独立布线

Cisco Catalyst 6500通信介质模块(CMM)

Cisco.com

提供高密度，降低拥有成本

- 模块化的高密度VoIP网关
 - 基于Cisco IOS的Catalyst 6500模块
- 最大限度地提高插槽利用率
 - 端口适配器 (3个外部，1个内部)
 - 混合与匹配
- 能够与Catalyst 6503、6506、6509、6513和Cisco 7600路由器机柜互操作
- 投资保护：
 - 可现场升级模块化组件，替换或更改端口适配器
- 提供灵活性、性能和密度



远程站点解决方案套件 可帮助分支机构提高生产力

New!

Cisco.com

- 目标: 为企业客户创造条件和奠定基础, 使他们能够提高生产力, 同时利用现有企业基础设施, 并与这些基础设施进行互操作
- 远程站点解决方案套件可在总部进行集中的呼叫处理, 支持5个远程站点
 - 总部:
 - 2台思科CallManager服务器
 - 100个用户 Unity服务器语音邮件座席许可
 - 分支机构:
 - 25个IP软电话使用许可
 - 每个远程办公室: 2651XM (总共5个) 和 3524个交换机 (总共5个)
 - 100个IP电话(7960 或7940个电话)
- 其它优势
 - CTE 1400提供20%的折扣, 可以转换 Web内容, 在思科IP电话上使用
 - 倍受欢迎的CiscoWorks QoS Policy Manager 3.0
 - 提供长达36个月的思科资本运营租赁
- 目标为中端市场 (拥有15个以上远程站点的公司), 设计目的是替代每个远程站点的小型 PBX或主要系统

Cisco Content Transformation Engine 1400



Cisco.com



基于CTE设备的解决方案，可优化基于web的应用和传送给各种设备的数据，包括Web浏览器、WAP电话、PDA、Blackberry RIM设备和语音XML浏览器

新增功能： PhoneTop菜单、其它应用、音频转换、设备预览

主要功能：

- 优化性能，向IP电话和移动设备提供基于web的应用
- 完全支持Design Studio GUI应用中的转换规则
- 高性能解决方案(1000个同步转换/10000个并发用户)
- 快速部署任意网络基础设施中的安装，应用部署只需几小时
- 无缝集成路由器、交换机、内容交换机、缓存引擎、Web服务器、防火墙、虚拟专用网络（VPN）解决方案和802.11无线LAN产品
- 可靠、可扩展解决方案支持多个CTE，可增强会话支持，并增加冗余
- 降低拥有成本

对客户的好处：使客户能够快速、容易地扩展他们的基于Web的关键应用和数据的范围，使之能够在企业内外随时随地提供

行业影响—业界的第一个基于设备的解决方案，可以优化应用和数据提供，并介绍给新设备

参考客户—Forged Metals

服务和支持

思科的成功蓝图

Cisco.com

思科案例
研究

迈向成功
的步骤

经过验证的方
法和步骤

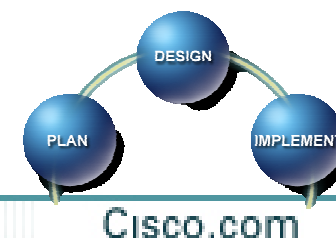
服务蓝图

专业化的合
作伙伴

思科产品

可管理服务

规划、设计和实施服务 确保部署成功



- 通过专业合作伙伴提供的技术或服务
- 思科的整个实施解决方案
- 思科技术应用支持**PDI**服务包
- 思科技术应用支持**PDIO**服务包

运行支持 维持客户满意度



Cisco.com

- 合作伙伴远程网络运行服务
- 思科技术支持服务：思科SMARTnet和软件应用支持及升级（SASU）
- 合作伙伴增值服务
- 思科技术应用支持
- 培训

生产力提高和**IP**通信

当今的生产力问题和动因

Cisco.com

- 在当今的经济环境中，CEO关心的是如何提高利润和现金流，以及每员工收入
- 提高客户服务的期望。与客户进行及时高效的互动，比过去任何时候都更为重要
- 员工面临着更多的通信方式，通过多点互动，提高了通信量
- 远程工作者、移动办公人员、地域分散的工作人员的数量在不断增加
- 企业需要从其它的IT投资（如CRM）中获得最高价值
- 对生产力的真正影响是在早期阶段发生的

IP通信的“需求层次”

Cisco.com

“在竞争中，帮助我提高生产力”

提高的生产力

“帮助我跨越企业的限制范围工作”

增强协作

“让我随时随地都可以通信”

业务虚拟化

“与我的现有设备平稳协作”

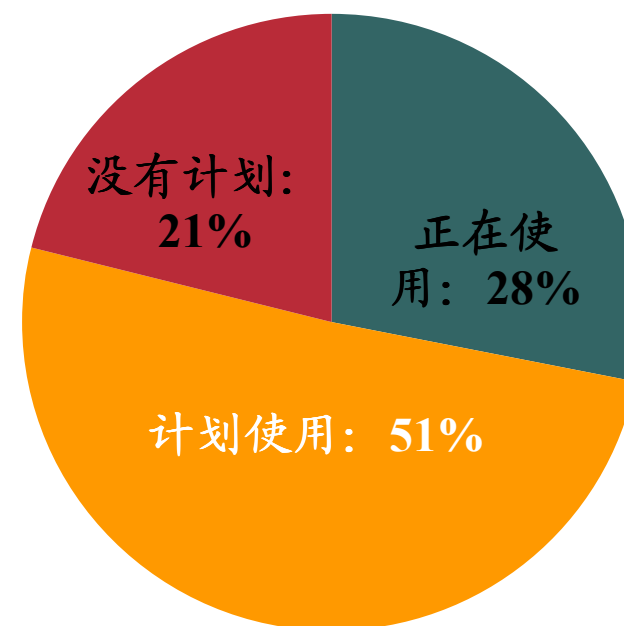
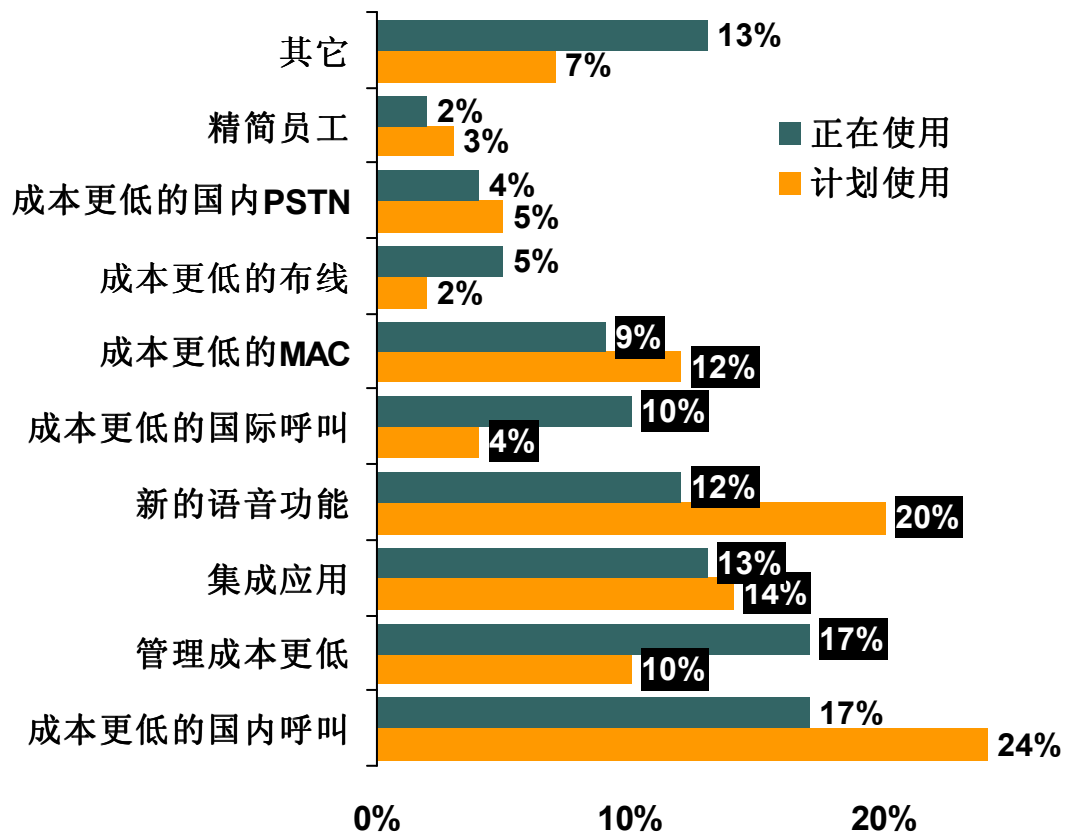
传统集成

“帮助我节省资金”

传输效率

不再只是削减成本

Cisco.com



“今年，我们发现，在已经部署VOIP的接受调查者中，有将近五分之一（18%）使用它来传输20%以上的语音业务。”

资料来源：企业通信回顾、2002年7月

IP通信如何推动生产力提高？

Cisco.com

	IT 职员	终端 用户
快速移动、增加和更改	X	
降低对外部厂商服务的依赖性	X	
最终用户在不需要协助的情况下，完成更多任务	X	
管理多个品牌的备件花费的时间更少	X	
由于呼叫跟随用户，查看语音邮件所需的时间更少		X
远程工作者的生产力提高		X
移动人员可以普遍使用PBX功能		X
在远程站点访问PBX功能		X

资料来源：Sage 研究公司、2002年9月

逐渐提高的生产力—随着时间推移， 企业优势增加

Cisco.com

企业优势

- 更少的布线，需要安装和管理的设备较少
- 增加基本功能的使用，从而节省最终用户、IT职员的时间
- 受灾难恢复的影响更小
- 更快速地移动、增加和更改
- 减少IT和最终用户的奔波之苦
- 提高移动人员和远程工作者的生产力
- 高级功能的进一步使用，节省了最终用户的时间
- 访问以前不能访问的地方
- 远程工作者优势扩大
- 任意到任意的访问优势
- 一体化信息处理的优势
- 语音集成应用优势
- 视频会议优势
- 扩展的音频会议协作

基本优势
降低成本

扩展优势
提高企业生产力

客户体验 生产力优势

Cisco.com

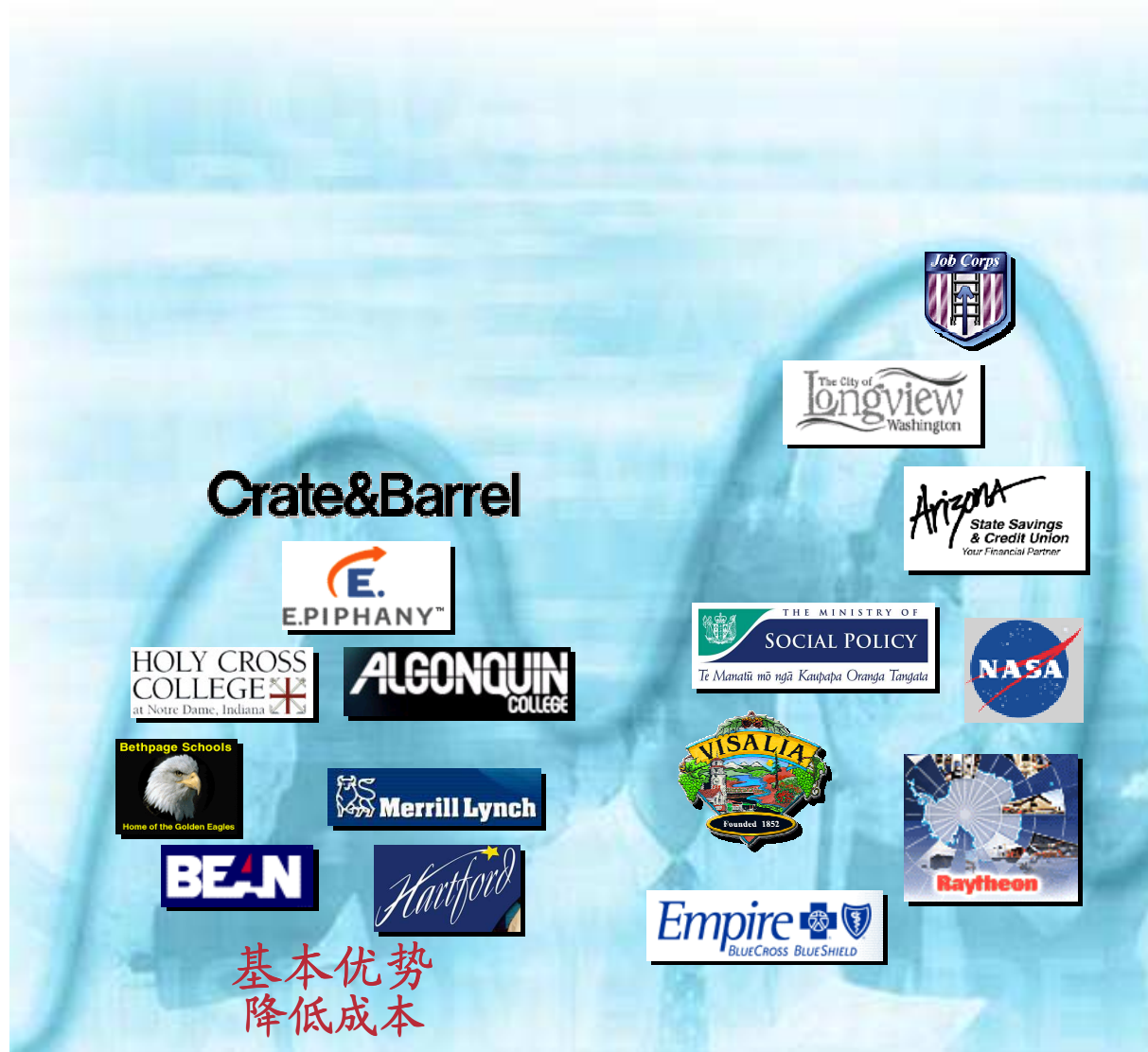
Crate&Barrel



基本优势
降低成本

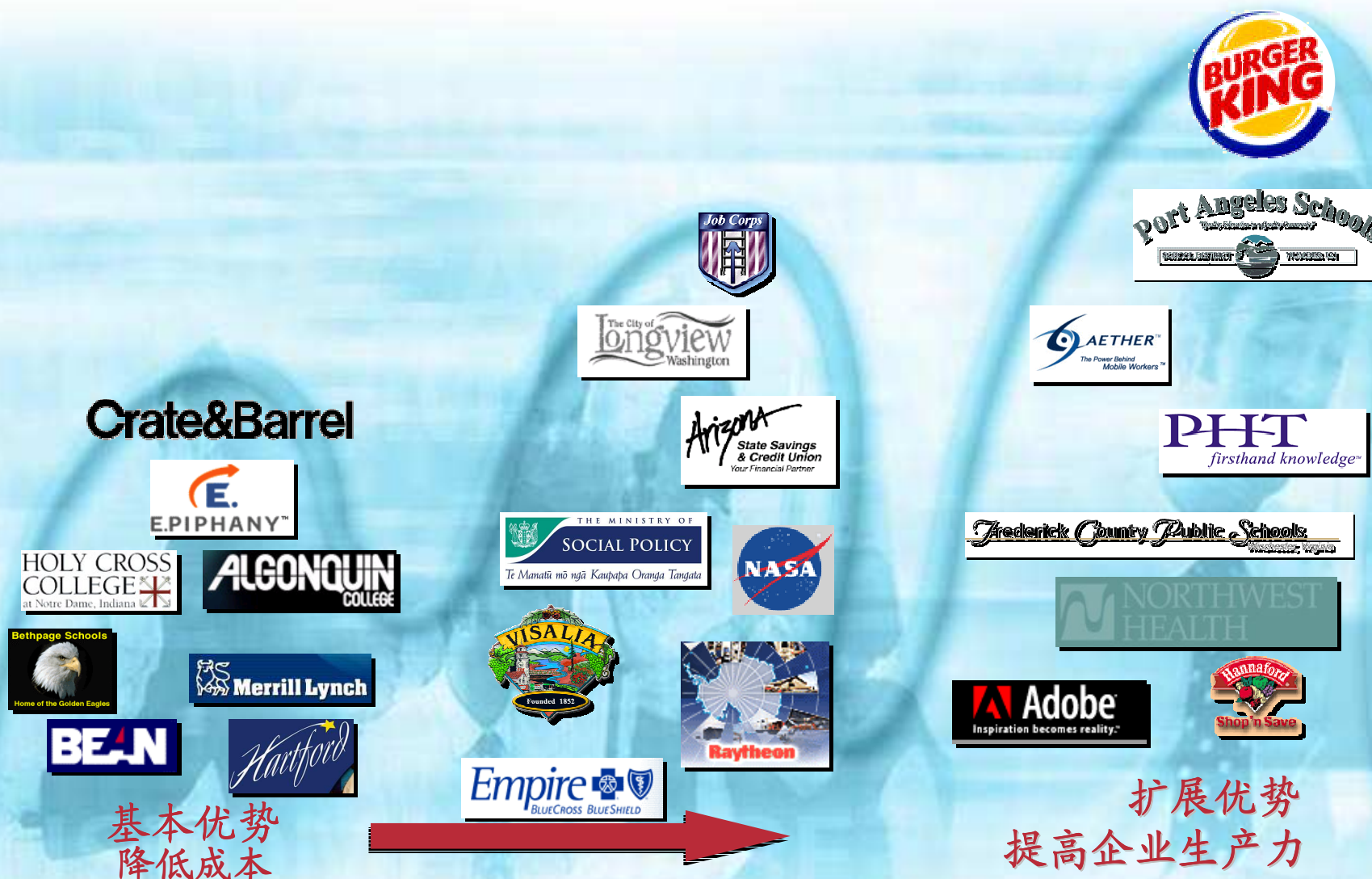
客户体验 生产力优势

Cisco.com



客户体验 生产力优势

Cisco.com



客户成功

IP 通信的重大意义

Cisco.com

- 迄今为止，已售出400多万部思科IP电话
- 思科IP通信的16000多个客户遍布世界各地
- 使用IP通信的34000名思科员工分布在世界各地—在全球取代了100多台PBX
- 部署IP电话的客户长期使用思科产品：新西兰社会政策部、Datek在线、Cray、美林证券、Key Bank、哈特福德公立学校
- IP电话市场的领导者... 52%的市场份额 (2002年第2季度, Synergy Res)



FIRST MAGNUS
FINANCIAL CORPORATION



Crate&Barrel



HARDIN SIMMONS
UNIVERSITY



H.B. Fuller Company

USCENSUSBUREAU

思科客户：Crate and Barrel

Cisco.com



挑战：

- 现有的电话系统已有30年历史
- **Crate and Barrel** 拥有一个过时的多厂商数据网络
- 成功依赖于很高的客户满意度。个人接触和激励，以及有效的沟通，是维持客户满意度的关键
- 需要一个通信系统，来继续这一领域内的成功
- 为**500**位用户购买思科**IP**通信系统，包括数据网络、**IP**电话和一体化消息处理系统

Crate&Barrel



生产力优势: **Crate and Barrel**

Cisco.com

- **C&B**为在**100**多家商店和呼叫中心实现**IP**通信奠定了良好的基础，价格远低于基于**TDM**的传统解决方案
- **C&B** 估计，在未来**5**年中，新的融合系统可将维护、管理和布线成本降低**18**万美元
- 当思科**IP**通信在**C&B**的商店和呼叫中心全面采用时，**C&B** 估计可在**5**年内节约**150**万美元的成本
- 通过思科的一体化信息处理系统，**C&B** 的员工能够更高效地进行内部通信以及与客户通信，从而提高员工的效率和协作，最终提高客户满意度

思科客户： Burger King 公司

Cisco.com

挑战：

- 从管理的角度，分散的语音和数据在经济和后勤方面产生不利影响
- 要让IT职员学会使用多个基础设施，需要进行培训
- 要增强产品一致性和客户在Burger King的体验，通信需要必须成为核心竞争力，而不是“强人所难”
- 需要一个系统来帮助有效地开展新的促销/项目/产品
- 需要彻底革新，而不只是演进

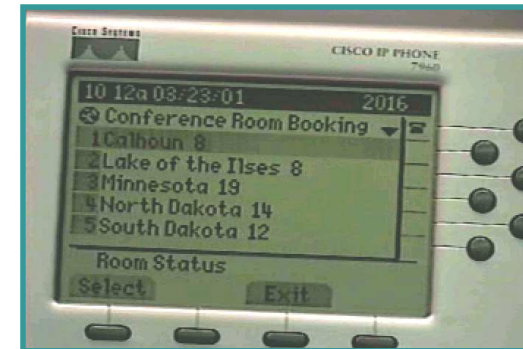


生产力优势: Burger King



Cisco.com

- 通信现已成为核心竞争力
- 同时面向分散在11000个地点的30万人进行新的促销/项目/产品活动!
- 只需管理一个基础设施—只需培训所有的员工掌握一组技能—集中!
- CallManager/IP电话的基于Web的界面, 可为用户提供便利
- 能够在电话上部署基于IP的XML应用, 提高了生产力:
 - 会议室调度、查看航班时间
- 思科IP联络中心
 - 快速部署—灵活的解决方案
 - 整合的报告
 - 在两个站点和40个呼叫中心坐席之间创建一个经济高效的、“虚拟的”联络中心



总结： 思科IP通信系统推动生产力逐渐增长

Cisco.com

- 提供了高效、协作的工作环境，改进了企业与员工、合作伙伴和客户之间的互动方式
- 将可扩展性和互操作性提升到一个全新水平，使公司能够为更多的员工提供更多的生产应用
- 对公司开展业务的方式造成了显著影响

结论： 提高了生产力，建立了一个协作的工作团队

CISCO SYSTEMS



EMPOWERING THE
INTERNET GENERATION