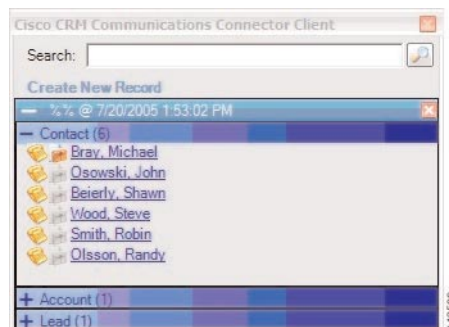


# CISCO UNIFIED CRM (CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT) CONNECTOR 3.0

Das Unified Communications-System von Cisco® mit seinen Produkten und Anwendungen für die Sprach- und IP-Kommunikation sorgt für effektivere Kommunikation im Unternehmen. Dadurch lassen sich Geschäftsprozesse optimieren und die passenden Ressourcen ohne Umwege erreichen, und das schlägt sich im Gesamtergebnis positiv nieder. Die Cisco Unified Communications-Produkte nehmen eine Schlüsselstellung in der Cisco Business Communications Solution ein. Diese integrierte Lösung für Organisationen jeder Größe umfasst auch Produkte für die Netzwerkinfrastruktur, -sicherheit und -verwaltung, zur drahtlosen Anbindung sowie einen Lifecycle-Services-Ansatz. Darüber hinaus bieten wir flexible Optionen zur Einrichtung und zum Outsourcing der Systemverwaltung, Finanzierungspakete für Anwender und Partner sowie Kommunikationsanwendungen anderer Hersteller.

Der Cisco Unified Customer Relations Management (CRM) Connector ist eine kostenlose Middleware-Anwendung zur Produktivitätssteigerung. Sie wird Cisco-Partnern zur Integration von Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CallManager und Cisco Unified Contact Center Express mit Microsoft CRM angeboten. Mithilfe des Cisco Unified CRM Connector lassen sich Merkmale zur Produktivitätssteigerung wie Wählen per Mausklick, Screen-Pops, Gesprächserfassung und weiteres realisieren (Bild 1).

**Bild 1:** Anwenderschnittstelle des Cisco Unified CRM Connector



## PRODUKTMERKMALE

Mit den vom Cisco Unified CRM Connector gebotenen Merkmalen sparen Sie mit jedem Telefongespräch Zeit und können auf der Basis von Kennzahlen, die der Connector sammelt, fundierte geschäftliche Entscheidungen treffen. In Tabelle 1 sind die Merkmale aufgelistet.

**Tabelle 1:** Merkmale des Cisco Unified CRM Connector

Merkmal	Beschreibung
Wählen per Mausklick	Wählen per Mausklick (Click-to-Call) als Merkmal innerhalb von Kontaktdaten von Microsoft CRM
Screen-Pops	Einblenden von Screen-Pops mit Kunden-Kontaktdaten oder mit zusammengestellten Telefon-Aktivitätsdaten
Gesprächserfassung	Automatisches Erfassen von Anruf-bezogenen Informationen und Einfügen in die Telefon-Aktivitätsdaten, erübrigt manuelles Erfassen von Gesprächsdaten

Merkmale	Beschreibung
<b>Erfassung der Gesprächsdauer</b>	Erfassen der tatsächlichen Gesprächsdauer und Einfügen in die Telefon-Aktivitätsdaten von Microsoft CRM
<b>Pop für Kundendienstvorgänge</b>	Für jeden ankommenden Anruf oder vorhandenen Kontakt wird ggf. ein Screen-Pop mit einem zugehörigen Kundendienstvorgang von Microsoft CRM erzeugt.
<b>Automatische Plattform-Erkennung</b>	Automatische Erkennung von Cisco Unified CallManager Express und Cisco Unified CallManager und Integration darin
<b>Unterstützte Cisco-Plattformen</b>	Unterstützt werden Software-Release 3.3 und 3.4 von Cisco Unified CallManager Express, Software-Release 4.0 und 5.0 von Cisco Unified CallManager sowie Software-Release 4.0 und 4.5 von Cisco Unified Contact Center Express
<b>Unterstützte Microsoft-Plattformen</b>	Unterstützt werden Microsoft Small Business Server 2003, Microsoft Windows Server 2003, Windows 2000 Professional und Windows XP

## BESTELLINFORMATIONEN

Partner und Kunden von Cisco mit einem gültigen Login für Cisco.com können Cisco Unified CRM Connector vom Software-Center herunterladen. Tabelle 2 enthält Informationen über die Anzahl der von den einzelnen Plattformen unterstützten Telefone.

**Tabelle 2:** Von Cisco Unified CRM Connector 3.0 unterstützte Anwendungs-Szenarios

Cisco-Plattform	Anzahl unterstützter Telefone
Cisco Unified CallManager Express	Bis zu 240 IP-Telefone
Cisco Unified CallManager	Bis zu 250 IP-Telefone
Cisco Unified Contact Center	Bis zu 250 IP-Telefone

**Hinweis:** Für alle Cisco Unified IP-Telefone ist der Kauf einer Telefon-Lizenz erforderlich – unabhängig vom verwendeten Anrufprotokoll.

## SERVICE UND SUPPORT FÜR CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS

Unter dem Ansatz der Cisco Lifecycle Services bieten Cisco Systems und seine Partner ein breites Portfolio übergreifender Services zur Unterstützung des Cisco Unified Communications-Systems. Diese Services stützen sich auf eine bewährte Methodik zur Einrichtung, zum Betrieb und zur Optimierung von Lösungen für die IP-Kommunikation. So können Sie beispielsweise mithilfe von Dienstleistungen zur Planung und Auslegung im Vorfeld ehrgeizige Installations-Zeitpläne erfüllen und Netzwerkunterbrechungen während der Implementierung auf ein Minimum beschränken. Durch kompetenten technischen Support verringern Betriebsservices das Risiko von Kommunikationsstörungen. Optimierungsservices steigern die Performance der Lösung und ermöglichen betriebliche Bestwerte. Cisco und seine Partner bieten einen Ansatz für Service und Support auf Systemebene, durch den Sie ein zuverlässiges konvergentes Netzwerk aufbauen und unterhalten können, das Ihre betrieblichen Anforderungen erfüllt.

**CISCO SYSTEMS**



**Cisco Systems GmbH**  
Kurfürstendamm 22  
10719 Berlin  
Fax: 030/97 89-2110

**Cisco Systems GmbH**  
Neuer Wall 77  
20354 Hamburg  
Fax: 040/3767-4444

**Cisco Systems GmbH**  
Hansaallee 249  
40549 Düsseldorf  
Fax: 02 11/52 02-9010

**Cisco Systems GmbH**  
Friedrich-Ebert-Allee 67  
53113 Bonn  
Fax: 02 28/3 29-5199

**Cisco Systems GmbH**  
Ludwig-Erhard-Straße 3  
65760 Eschborn  
Fax: 0 61 96/7 73-9700

**Cisco Systems GmbH**  
Herold Center  
Am Wilhelmsplatz 11  
70182 Stuttgart  
Fax: 07 11/2 39-1111

**Cisco Systems GmbH**  
Am Söldnermoos 17  
85399 Hallbergmoos  
Fax: 08 11/5 59-5453

Tel.: 00800-9999-0522  
information@external.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