



Überblick

Das Cisco® Smart Business Communications System bringt Sprache, Daten, Video, Sicherheit und Wireless auf einer zentralen, preisgünstigen Plattform zusammen und richtet sich speziell an Herausforderungen, die kleine und mittlere Unternehmen heutzutage meistern müssen. Das System arbeitet mit vertrauten Geschäftsanwendungen wie dem Kalender, E-Mail und CRM-Anwendungen (Customer Relationship Management) zusammen.

Die Cisco Unified Communications 500 Serie für kleine und mittlere Unternehmen unterstützt bis zu 64 Telefone je Standort. Dabei kommt entweder der Switch der Cisco Catalyst® Express 520 Serie oder der Switch der Cisco ESW 500 Serie für die Erweiterung und Datenübertragung von Computern, Druckern und Servern zum Einsatz. So können Unternehmen eine flexible Grundlage für Wachstum aufbauen.

Abbildung 1. Cisco Smart Business Communications System



Kundenprofil

Potenzielle Kunden sind Unternehmen mit folgenden Merkmalen:

- Implementierung einer neuen Lösung für Sprache, Wireless oder Datenübertragung wird in Erwägung gezogen
- Weniger als 64 Telefone
- Kundenservice soll durch Technologie verbessert werden
- Enge Anbindung an Desktop-Anwendungen wie Microsoft Office gewünscht
- Mobile oder Heimarbeiter vorhanden oder vorstellbar

Kunden

Das Cisco Smart Business Communications System ist eine Komplettlösung für Unternehmen mit folgenden Anforderungen:

Verbindung von Mitarbeitern und Standorten

- Mitarbeiter sind über ein robustes Datennetzwerk verbunden, in dem Telefone, Computer, Drucker, Server und Zugangspunkte miteinander verbunden sind. Dabei erhalten zeitkritische Anwendungen wie Sprache und Audio Priorität.
- Mitarbeiter und/oder Büros an anderen Standorten sind mit WAN-Verbindungen verbunden, die den Datenverkehr über das Internet oder andere Datennetzwerktechnologien optimieren und schnelle Datenübertragungen sowie Gespräche mit klarem Ton ermöglichen.
- Die Zusammenarbeit wird effektiver, wenn ein reibungsloser Informationsaustausch gegeben ist. Gleichzeitig fallen doppelte Arbeiten weg und die Fehlerquote sinkt.

Standortunabhängiges Arbeiten

- Das öffentliche Internet kann genutzt werden, um eine sichere Verbindung mit dem Büronetzwerk herzustellen. Über den Softphone-PC-Client von Cisco werden E-Mails empfangen oder Telefongespräche geführt.
- Eine sichere Wireless-Technologie für Sprache und Daten bietet Zugang zu den Geschäftsdaten und den Systemfunktionen und fördert die Produktivität, da Mitarbeiter unkompliziert auf Ressourcen im Büro, ihr Telefon und E-Mail zugreifen können.

Verbesserter Kundendienst

- Sämtliche Kundendaten sind sofort einsehbar, wenn ein Mitarbeiter einen Kundenanruf entgegennimmt. Kunden werden so besser betreut, während Mitarbeiter informiertere Entscheidungen treffen können.
- Die Anwesenheit von anderen wird angezeigt, und für eine schnelle Lösung der Fragen oder Probleme von Kunden können Fachexperten gefunden werden.

- Erweitern Sie Ihre Services für den Kundensupport in Ihrer Region oder auch landesweit mit virtuellen Funktionen oder Funktionen für das Heimbüro.
- Richten Sie ein einfaches Callcenter ein, mit dem Sie Anrufe gleichmäßig auf mehrere Agenten aufteilen können. So können Sie ein hohes Aufkommen an eingehenden Kundenanrufen effizient bewältigen.

Produktivität steigern

- Lassen Sie andere wissen, wo Sie sind und wie Sie am besten zu erreichen sind, oder überlassen Sie diese Aufgabe mit Cisco Unified CallConnector Mobility automatisiert dem System.
- Die automatische Anrufvermittlung verschafft Verwaltungsmitarbeitern mehr Luft für ihre Arbeit, denn Kunden werden automatisch an den richtigen Ansprechpartner oder die richtige Abteilung weitergeleitet.
- Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern die Heimarbeit. Befreien Sie sie vom Pendlerstress, und sorgen Sie so dafür, dass sie sich auf die Arbeit konzentrieren können. Dank Remote-Zugriff können Ihre Mitarbeiter überall arbeiten und sind nicht an das Büro gebunden, um ihre Arbeit erledigen zu können.

Primäre Lösungsvorteile

- **Umfassende Verbindungen:** Anschließen mehrerer Systeme, um Anrufe zwischen Standorten zu ermöglichen und übergeben zu können. Bietet einen Anschluss zum öffentlichen Telefonnetz (Public Switched Telephone Network, PSTN) und Internetzugang für interne und externe Mitarbeiter.
- **Umfassende Funktionen für Sprachübertragung:** Bietet Verarbeitung von Telefonanrufen, Voicemail und automatisierte Vermittlungsfunktionen.
- **Integrierte Sicherheit:** Eine integrierte Firewall verhindert unberechtigte Zugriffe auf Daten.
- **Optional drahtlos:** Verfügbar in einem integrierten WLAN-Zugangspunkt in den Systemen mit 8 und 16 Benutzern oder über Cisco 521 Wireless Express-Zugangspunkte und den Cisco 526 Wireless Express Mobility Controller mit anderen Systemen.

- **LAN Switching und Routing:** Erfüllt unterschiedlichste Netzwerkanforderungen über innovative PoE-Switches (Power over Ethernet) mit optimaler Konfiguration über Cisco Smartports. Die Cisco Unified Communications 500 Serie unterstützt das statische Routing sowie das Routing zwischen VLANs und den integrierten Schnittstellen.
- **Sicheres Routing:** Cisco 520 Secure Router bietet Zugang zum Internet, drahtlose Dienste und erweiterte Schutzfunktionen zum Schutz der Unternehmen vor Bedrohungen und Malware.
- **Umfassendes Telefonportfolio:** Unterstützt das gesamte Portfolio der Cisco Unified IP-Telefone mit Telefonen der Cisco Unified IP Phones 7900 Serie, der Cisco Unified IP Phones 500 Serie und der Cisco SPA 500 Serie. Das drahtlose Cisco SPA 525G Desktop-Telefon kann ohne Kabel betrieben werden.
- **Integration von Anwendungen:** Arbeitet transparent mit Desktop-Anwendungen wie dem Kalender, E-Mail und CRM-Systemen zusammen. Neue integrierte Anwendungen bieten Anwendern von IP-Telefonen Zeit-, Anwesenheits- sowie WebEx™-Funktionen.
- **Zusammenarbeit:** Unterstützt werden Video, Instant Messaging und Präsenz für schnellere Geschäftsprozesse. Unternehmen genießen dadurch einen Wettbewerbsvorteil.
- **Mobilität:** Erreichbarkeit von Mitarbeitern unter nur einer Rufnummer macht Schluss mit verpassten Anrufen. Es gibt nur eine Voice-Mailbox, was die Abfrage von Nachrichten vereinfacht.

Installation und Verwaltung

- **Einfache Installation:** Minimale Installationszeit; Cisco Smart Assist-Funktionen ermöglichen automatische Konfiguration und Serviceaktivierung.
- **Vereinfachte Verwaltung:** Arbeitsplatzwechsel, Zugänge und Änderungen sind zu geringen oder gar keinen Kosten möglich. Eine zentrale Benutzeroberfläche für die Systemkonfiguration und ein einheitliches Verwaltungstool erlauben eine einfache Einrichtung und Administration.
- **Flexible Implementierungsoptionen:** Das System ist am Kundenstandort sowie im Rahmen von Hosted oder Managed Services einsetzbar und

als Desktop-Einzelgerät oder als 19"-Rackmodul erhältlich.

- **Lizenzbasierte Upgrades:** Erhöhen Sie einfach die Systemkapazität nach Bedarf.

Finanzierung, Service und Support

- **Unkomplizierter Einsatz:** Einfache Bestellung, unbürokratische Finanzierung über Cisco CapitalSM sowie Service-Optionen auf mehreren Ebenen sorgen für eine optimale Investitionsrendite.
- **Services:** Cisco SMARTnet® Service für SBCS bietet kleinen und mittleren Unternehmen preisgekröntem Cisco Service. Geboten wird ein preiswerter, flexibler, von Cisco unterstützter Serviceplan mit voller Voicemail-Abdeckung, Software-Upgrades und -Updates, telefonischem und webbasiertem Support rund um die Uhr sowie Teilleistung vor Ort. Ein einziger Cisco SMARTnet Servicevertrag deckt die meisten Cisco Smart Business Communications System-Produkte ab, die zu Anfang gekauft werden.

Abbildung 2. Cisco Unified IP Phones 500 Serie



Gründe für das Cisco Smart Business Communications System

Das Cisco Smart Business Communications System ist eine preiswerte Komplettlösung für die geschäftlichen Kommunikationsanforderungen kleiner und mittlerer Unternehmen. Die einzelnen Komponenten des Cisco Smart Business Communications System sind auf das gemeinsame Zusammenspiel ausgerichtet und können über ein einzelnes Tool verwaltet werden. Andere Anbieter bieten ihre Komponenten separat an oder greifen auf Komponenten verschiedener Hersteller zurück, sodass die Integration häufig eingeschränkt ist. Die Möglichkeit, dass Kunden auf die gesamte Cisco Produktlinie umstellen können, ist ein weiteres bedeutendes

Merkmal, das Cisco von anderen Anbietern abhebt. Auch unterstützt die Cisco Smart Business Communications System-Infrastruktur die Integration von Anwendungen für die geschäftliche Produktivität von ausgewählten Drittanbietern.

Gründe für Cisco

Cisco gehört zu den weltweit führenden Anbietern von Netzwerktechnologien und steht seit 20 Jahren erfolgreich im Dienst von Kundenunternehmen jeder Größe. Kleine und mittlere Unternehmen kommen jetzt in den Genuss des marktführenden umfassenden Kommunikationserlebnisses, das Lösungen und Netzwerkverbindungen mit Cisco bieten. Durch die Zusammenarbeit mit dem renommierten Marktführer profitieren Kunden von folgenden Vorteilen:

- Über ein Jahrzehnt Erfahrung mit Video- und Internetinitiativen
- Bewährte Netzwerkleistung, -zuverlässigkeit und -sicherheit
- Preisgekrönter Service und Support durch Cisco und seine Partner
- Flexible Finanzierungspakete für Endkunden und Partner
 - Weitere Informationen erhalten Sie unter: <http://www.cisco.com/go/sbcs>
 - Cisco Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen: <http://www.cisco.com/go/smb>
 - Finanzierung über Cisco Capital: <http://www.cisco.com/go/ciscocapital>

Cisco Service und Support

<http://www.cisco.com/web/solutions/smb/services/index.html>.

Zusätzliche Online-Ressourcen

<http://www.cisco.com/web/partners/sell/smb/index.html>.