



Cisco Unified Communications –viestintäratkaisu



„Cisco on ensimmäinen ja edelleen ainoa IP-puheheratkaisujen toimittaja, joka on saanut korkeimman mahdollisen arvosanan Miercomin suorittamissa IP-puhepalvelun suojautumistesteissä. Miercomin kokoama ja valvoma asiantuntijaryhmä ei kyennyt keskeyttämään puhepalvelua tai sen toimintoja eikä edes häiritsemään niitä kolmipäiväisen „hyökkäyksen” aikana.”

—Network World, toukokuu 2004

Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu

Yhä vaativammat asiakkaat ja kiristynyt kilpailu ovat tyypillisiä nykyiselle liiketoimintaympäristölle. Yritykset siirtävät tärkeimmät liiketoimintaprosessinsa verkkoon. Näin saavutetaan monia etuja, mutta kohdataan myös uusia haasteita. Verkkoihin kohdistuvat tietoturvariskit lisääntyvät samaan aikaan kun yritysten työntekijät ovat entistä riippuvaisempia verkon toiminnasta. Yritykset joutuvat kamppailemaan samaan aikaan resurssirajoitusten, henkilöstövähennysten ja tiukkojen budjettien kanssa. Miten ne voivat vastata lisääntyviin liiketoimintavaatimuksiin resurssirajoituksista huolimatta? – Hankkimalla Cisco Unified Communications -viestintäratkaisun.

Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu sisältää verkon perustan ja sovellukset, joiden avulla yritykset voivat tehostaa toimintatapojaan. Ratkaisu koostuu johtavista puhe- ja tietoverkkotuotteista, palveluista ja rahoitusvaihtoehtoista, jotka on suunniteltu nimenomaan pk-yritysten tarpeisiin. Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu perustuu Cisco Unified Communications -tuoteperheen tuotteisiin, jotka tehostavat yritysten viestintää ja lisäävät niiden tuottavuutta ja kannattavuutta.

Nykyään asiakkaat ovat vaativia ja odottavat salamannopeita vastauksia. Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu auttaa yritystäsi kommunikoimaan entistä tehokkaammin optimoimalla viestintää, tukemalla kehittyneitä puhelinsovelluksia sekä tehostamalla työntekijöiden toimintaa myös toimiston ulkopuolella. Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu yhdistää puhe- ja dataliikenteen samaan IP-infrastruktuuriin, mikä auttaa yritystä vähentämään toimintakustannuksia sekä yhdistämään viestintä- ja liiketoimintaprosessit aivan uudella tavalla. Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu on alan ensimmäinen älykäs, yksinkertainen ja turvallinen ratkaisu, joka yhdistää puhe-, data- ja langattoman liikenteen samaan järjestelmään ja on hinnoiteltu kasvaville yrityksille sopivalla tavalla. Ratkaisua käyttävät pk-yritykset voivat siirtyä käyttämään yhdistettyä IP-verkkoa ja tehostaa toimintaansa, parantaa asiakassuhteita, hallita kustannuksia ja reagoida liiketoimintatarpeiden muutoksiin entistä nopeammin ja tehokkaammin.

Liiketoiminnan uudistaminen entistä tehokkaammalla viestinnällä

Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu tehostaa yritystoimintaa, kun työntekijät löytävät tavoittelemansa henkilöt ja tarvitsemansa tiedot vaivattomasti. Puheluiden kehittyneen reitityksen ansiosta asiakkaiden saapuvat puhelut voidaan ohjata heitä kulloinkin parhaiten palvelemaan kykenevän työntekijälle, ja työntekijät voivat käyttää kulloinkin käteväntä viestintätapaa. Unified messaging -ominaisuuksien eli yhtenäisen viestinvälityksen ansiosta työntekijät voivat käyttää puhepostia ensisijaisena viestintäkeinona ja tarkistaa sähköpostit joko tietokoneella tai IP-puhelimella. Kun jokaisella työntekijällä on vain yksi puhelinnumero, myös liikkuvat työntekijät voivat soittaa puheluita aivan kuten omasta IP-puhelimestaan, vaikka käyttävätkin matkapuhelinta.

Viestinnän yhdistäminen IP-verkkoon antaa yritykselle myös mahdollisuuden käyttää innovatiivisia tuottavuutta lisääviä yrityssovelluksia. Joustavien ja mukautettavien sovellustensa ansiosta Cisco Unified -IP-puhelimia voidaan käyttää varastonhallintaan tai myyntitietojen käsittelyyn tai tärkeiden tietojen välittämiseen työntekijöille. Integraatio Microsoftin CRM-toimintojen kanssa auttaa työntekijöitä puhelinpalvelussa, kun he voivat tarkastella tarvittavia asiakastietoja. Tietoja voidaan myös päivittää puhelun aikana, mikä auttaa lisää asiakastytyvää työtä.

Ciscon langattomien puhelinten avulla työntekijät voivat hyödyntää kehittyneitä puhepalveluita ja liikkua vapaasti, kun tavoitettavuus ei enää edellytä työpisteessä pysymistä. Työntekijät voivat käyttää puhelinta, PDA-laitetta tai kannettavaan tietokoneeseen asennettua ohjelmistopuhelinta puheluiden soittamiseen ja vastaanottamiseen, puhepostien kuunteluun tai jopa puhelinneuvotteluun osallistumiseen. Lisäksi he voivat hyödyntää monia muiden valmistajien puhelinsovelluksia, jotka tehostavat työntekoa. Esimerkiksi myyntitietoja, asiakkaiden puhelinnumeroita tai verkkosisältöä voidaan hakea suoraan puhelimesta olivatpa työntekijät kotona tai työpaikalla. Myyntihenkilöstö voi tarkistaa tarvittaessa esimerkiksi varastotilanteen.

Sage Researchin vuonna 2005 julkaiseman raportin mukaan yhdistettyä IP-puheratkaisua käyttävät yritykset ilmoittivat yleisesti, että niiden työntekijät säästävät vähintään viisi tuntia viikossa puhelinsovellusten ansiosta. Ajansäästö näkyy paitsi työnteon tehostumisena, myös vähentyneenä teknisen tuen tarpeena. Yritykset raportoivat säästöjä myös seuraavista syistä: liittymien siirtäminen, lisääminen ja muuttaminen on entistä helpompaa; työntekijöiden lisääntynyt liikkuvuus; etätoimipaikkojen lisääntynyt tuottavuus; soittotarpeen vähentyminen, kun työntekijöiden tavoitettavuus on parantunut sekä päätoimipaikan lisääntynyt tuottavuus. Seuraavassa taulukossa on tarkempia tietoja ajansäästöön johtaneista parannuksista.

	Hyötyneiden yritysten osuus	Säästynyt aika keskimäärin
Entistä helpommat siirrot, lisäykset ja muutokset	56 prosenttia	1,6 tuntia siirtoa kohti
Liikkuvien työntekijöiden tuottavuuden parantuminen	48 prosenttia	4,3 tuntia viikossa työntekijää kohti
Etätoimipaikan työntekijöiden tuottavuuden parantuminen	46 prosenttia	4,0 tuntia viikossa työntekijää kohti
Edestakaisten puheluiden väheneminen	46 prosenttia	3,9 tuntia viikossa työntekijää kohti
Päätoimipaikan työntekijöiden tuottavuuden parantuminen	45 prosenttia	3,9 tuntia viikossa työntekijää kohti



Helppo käyttää ja hallita

Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu auttaa työntekijöitä hallitsemaan viestintäympäristöä yksinkertaisten ja helppokäyttöisten puhelu-, reititys-, kytkentä- ja tietoturvatyökalujen avulla.

Työntekijät voivat tarvittaessa helposti päivittää pikavalintoja ja puhelintoimintoja itse. Cisco-puhelinten plug and play -ominaisuuden ansiosta työntekijöiden siirtyminen paikasta toiseen on helppoa eikä aiheuta kustannuksia. Työpisteen vaihtaminen onnistuu helposti siirtämällä puhelin vanhasta työpisteestä uuden työpisteen verkkoliittimeen – ilman kaapelointi- tai ohjelmointimuutoksia. Puhelinliittymän tiedot ja toiminnot säilyvät entisellään siirryttäessä työntekijä minne tahansa.

Säästöjä ja tuottavuutta

Kasvatvat kansainväliset yritykset käyttävät Cisco Systemsin integroituja puhe- ja dataverkkoratkaisuja ja pääsevät nopeasti nauttimaan sijoituksensa tuotosta.

Akraya toimittaa IT-ratkaisuja Global 2000 -yrityksille. Yritys alkoi saada huomattavasti parempaa tuottoa sijoitukselleen siirryttyään käyttämään Cisco Unified Communications -viestintäratkaisua ja otettuaan Cisco Smart Business Roadmap -strategian käyttöön. Yrityksen päätoimipaikka muutti uusiin tiloihin alkuvuodesta 2005, ja yritys siirtyi samassa yhteydessä käyttämään yhdistettyä IP-verkkoa. Akraya on kaksinkertaistanut myyntinsä uuden verkon puheominaisuuksien ansiosta. Verkko mahdollistaa soittamisen suoraan toimiston jokaiseen työasemaan sekä integraation yrityksen CRM-sovelluksen kanssa. Yritys on kyennyt lisäämään soitettavien puheluiden määrää 20–30 prosenttia. Työntekijät voivat lähettää ja vastaanottaa puhe- ja sähköposteja ja jopa fakseja helposti missä vain, myös toimipaikan ulkopuolella. Yrityksen myynti on kasvanut lähes 100 prosenttia sen jälkeen kun Akraya alkoi käyttää Cisco Unified Communications -viestintäratkaisua.

Työntekijöiden lisääminen verkkoon onnistuu nyt entistä helpommin ja edullisemmin. „Puhelinlinjan vanhaan keskukseen lisäämiseen liittyvät asennus- ja käyttöönottotyöt veivät jopa kolme viikkoa ja maksoivat yli 300 dollaria linjaa kohti”, kertoo Akrayan toimitusjohtaja Amar Pancha. Nyt uuden alaliittymän lisääminen onnistuu muutamassa minuutissa helppokäyttöisen verkkokäyttöliittymän avulla. Ratkaisun ansiosta valtaosa paikallislinjamaksuista on jäänyt pois eikä toimistojen välisiä kaukopuhelumaksuja tule maksettaviksi enää lainkaan. Työntekijät tavoittavat toisensa helposti valitsemalla kolminumeroisen alaliittymänumeron.

Yrityksen sijoitusten suojaaminen

Kasvavien yritysten liiketoimintatavoitteet ovat nykyään entistä riippuvaisempia yritysverkoista. Kun yritykset hyödyntävät Internetiä aiempaa enemmän esimerkiksi sähköisessä kaupassa, asiakaspalvelussa, toimitusketjun hallinnassa sekä ekstranetin kautta tehtävässä yhteistyössä, verkkoliiketoimintaan liittyvien riskien määrä kasvaa.

Verkkoihin ja niiden kautta käytettäviin yritysresursseihin kohdistuu nykyään erilaisia sisäisiä ja ulkoisia uhkatekijöitä, kuten viruksia, troijalaisia ja hakkereiden hyökkäyksiä. Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu sisältää tehokkaan ja skaalautuvan koko yrityksen kattavan tietoturvaratkaisun, joka suojaaa yritysverkon ja sen sisältämät arkaluonteiset yritys-, toimittaja- ja asiakastiedot.

„Meille on tärkeää, että käytössämme on järjestelmä, jota voimme hallita itse ja joka kasvaa yrityksen mukana. Cisco Unity® helpottaa järjestelmien etäasennuksia ja -päivityksiä. Olen tehnyt jo kolme päivitystä kahdella toimipaikalla omasta toimistostani käsin. Ratkaisu säästää aikaa ja rahaa.”

—John Cooper, MIS Manager,
Aether Software

Kustannusten vähentäminen ja kasvuun valmistautuminen

Alan standardeihin perustuvan Cisco Unified Communications -viestintäratkaisun ansiosta yritykset voivat ottaa uusia sovelluksia ja laitteita käyttöön joustavasti ja kustannustehokkaasti liiketoimintatarpeiden muuttuessa. Cisco Smart Business Roadmap auttaa yrityksiä laatimaan liiketoimintatavoitteita tukevia verkkotekniikkasuunnitelmia ja ottamaan Cisco Unified Communications -viestintäratkaisun käyttöön yrityksen budjetille ja liiketoimintatarpeille sopivassa tahdissa. Läheinen yhteistyö Ciscon kanssa auttaa yritystä valmistautumaan tulevaan kasvuun, yksinkertaistamaan uusiin tekniikoihin siirtymistä, nopeuttamaan käyttöönottoa ja vähentämään kustannuksia. Yritys voi lisäksi vähentää myös puheratkaisujen päivityskustannuksia eri toimipaikoilla. Puheluiden keskitetty hallinta tarkoittaa sitä, että jokaisessa toimipaikassa ei enää tarvitse olla erillistä puhelinkeskusta tai avainjärjestelmää. Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) varmistaa peruspuhelinominaisuudet verkko-ongelmatilanteissa, mikä vähentää käyttökatkosten riskiä.

Kun data- ja puheliikenne yhdistetään samaan verkkoon, hankittavia, ylläpidettäviä ja hallittavia laitteita on entistä vähemmän, mikä puolestaan vähentää käyttökustannuksia. Toimipisteiden välisistä puheluista ei enää tarvitse maksaa kaukopuhelumaksuja. Perustason hallintatoiminnot, kuten siirrot, lisäykset ja muutokset, voidaan tehdä itse. Power over Ethernet (PoE) tekee IP-puhelinten ja verkkolaitteiden käyttöönotosta joustavaa ja kustannustehokasta.

Häiriöiden minimointi ja nykyisten investointien maksimaalinen hyödyntäminen

Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu kykenee yhdistymään saumattomasti yrityksen nykyiseen keskuksen ja puhepostipalveluun. Näin yritys voi korvata puheratkaisun osia itse valitsemassaan aikataulussa. Yritys päättää itse yrityksen budjetteihin ja toimintaan sopivista asennusaikatauluista ja voi luottaa siihen, että järjestelmät toimivat yhdessä saumattomasti siihen saakka, kun siirrytään yhdistettyyn verkkoon. Cisco Unified -IP-puhelimet ovat niin helppokäyttöisiä, että työntekijät pääsevät hyödyntämään niiden tuottavuutta parantavia toimintoja nopeasti ilman suurempia koulutustarpeita. Jos yritys käyttää Ciscon reitittämiä ja kytkimiä, sillä on vahva perusta turvallisten, laadukkaiden ja vastustuskykyisten IP-viestintäpalveluiden helppoon käyttöönottoon.

Laaja tuotevalikoima

Yksi koko ei sovi kaikille. Laajassa Cisco Unified Communications -viestintäratkaisun tuotevalikoimassa on erilaisia tuotteita älykkäästä verkkoinfrastruktuurista ja puheluiden hallinnasta päätelaitteisiin, kuten IP-puhelimiin. Ciscon puhelu- ja työpistesovellukset auttavat yrityksiä tehostamaan toimintaansa ja lisäämään asiakastytyväisyyttä.

Laajennettava ja avoin ratkaisu

- Cisco Unified Communications Manager ja Cisco Unified SRST: sivutoimipaikkojen puheluiden hallinta
- Cisco Unity® tai Cisco Unity Connection: viesti- ja puhepostilaatikko
- Cisco Unified Communications Manager Express: pienten toimistojen tai sivutoimipaikkojen puheluiden hallinta
- Cisco Unity Express: pienten toimistojen tai sivutoimipaikkojen puhepostilaatikko ja automaattivastaukset
- Cisco Unified -IP-puhelimet: esimerkiksi uudet puhelinmallit Cisco 7941G-GE, Cisco 7961G-GE ja Cisco 7911G
- Cisco Unified Personal Communicator: entistä parempaan tavoitettavuus ja asiakaspalvelu
- Cisco VG224 Voice Gateway: analogisten puhelinten tuki
- Cisco Unified Mobility: työntekijöiden tavoittaminen yhdestä numerosta

Helpot määrittämiset, vaivaton käyttöönotto ja hallinta

- Cisco Network Assistant: verkon kattava hallinta
- Cisco Router ja Security Device Manager (SDM)
- Cisco Works IP Communications Operations Manager: järjestelmän käyttöönotto
- Cisco Works IP Communications Service Monitor: puheluiden laadun valvonta
- Cisco Voice Provisioning Tool: liittymien nopea siirtäminen, lisääminen ja muuttaminen

Tuottavuuden tehostaminen

- Cisco Unified Contact Center Express: asiakaspalvelukeskuksille
- Cisco Unified Presence: entistä nopeampi ja tehokkaampi asiakaspalvelu
- Cisco Unified MeetingPlace Express: puhe- ja verkkoneuvottelut
- Cisco Unified Video Advantage: rich media -neuvottelut
- Cisco IP Communicator: käytettävissä missä ja milloin vain
- IP-puhelimen viestilaite
- Cisco CRM Communications Connector: entistä parempi asiakaspalvelu
- Cisco SolutionsPlus: muiden valmistajien sovellukset
- IP-puhelinten mukautetut ja vakiosovellukset
- Cisco Unified Videoconferencing: monipuoliset ja edulliset videoneuvottelut



Kokemus, palvelut ja tuki

Cisco Systemsillä kumppaneineen on elinkaaripalveluiden ansiosta tarjota laaja valikoima kattavia palveluita asiakkaan verkon elinkaaren jokaisessa vaiheessa. Palvelut perustuvat hyväksi havaittuihin Cisco Unified Communication -viestintäratkaisun käyttöönotto-, käyttö- ja optimointimenetelmiin. Esimerkiksi suunnittelupalveluiden avulla on mahdollista toteuttaa käyttöönotto nopeassa aikataulussa, mikä vähentää käyttökatkoksia. Käyttöpalveluiden tekninen tuki taas auttaa vähentämään viestintäkatkosten riskiä. Optimointipalvelut puolestaan tehostavat ratkaisun suorituskykyä. Ciscon ja Ciscon kumppaneiden järjestelmä-tasoiset palvelut ja tuki auttavat yrityksiä luomaan ja ylläpitämään vastustuskykyisiä integroituja verkkoja, jotka vastaavat yrityksen liiketoimintatarpeita.

Cisco Support Assistant pk-tukipalvelu on tarkoitettu tietyille tuotevalikoimalle ja alle 250 työntekijän yrityksille. Cisco Support Assistant pk-tukipalvelut kattavat seuraavat tuotteet: Cisco Unified Communications Manager Express- ja Cisco Unity Express -tuotteet tietyissä puheominaisuuksia tukevissa Ciscon monipalvelureitittimissä. Cisco Support Assistant pk-tuki auttaa pk-yrityksiä liiketoimintakustannusten hallinnassa, toiminnan tehostamisessa sekä verkkoinvestointien suojaamisessa.

„Cisco Unified Communications -viestintäratkaisu on auttanut meitä laajentaman toimintaamme uusille, entistä kaukaisimmille markkinoille. Etähallintamahdollisuudella on suuri merkitys uusilla toimipaikoillamme.”

—Jeff Legge, CIO, City National Bank

**Yrityksen päätoimipaikka**

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

www.cisco.com

Puh: 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

Faksi: 408 526-4100

Euroopan päätoimipaikka

Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands

www-europe.cisco.com

Puh. +31 0 20 357 1000

Faksi +31 0 20 357 1100

Yhdysvaltojen päätoimipaikka

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA

www.cisco.com

Puh. +1 408 526-7660

Faksi +1 408 527-0883

Aasian ja Tyynenmeren alueen päätoimipaikka

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912

www.cisco.com

Puh. +65 6317 7777

Faksi +65 6317 7799

Suomen päätoimipaikka

Cisco Systems Finland Oy
Lars Sonckin kaari 16
FI-02600 Espoo
Finland

www.cisco.fi

Puh. +358 (0)204 7061

Faksi +358 (0)204 70 6300

Cisco Systemsillä on yli 200 toimipaikkaa alla luetelluissa paikoissa. Toimipaikkojen yhteystiedot ovat

Cisco.com-sivustossa: www.cisco.com/go/offices.

Alankomaat • Argentiina • Australia • Belgia • Brasilia • Bulgaria • Chile • Costa Rica • Dubai, Arabiemiirikunnat • Espanja • Etelä-Afrikka • Filippiinit • Hongkong • Indonesia • Intia • Irlanti • Israel • Iso-Britannia • Italia • Itävalta • Japani • Kanada • Kiina • Kolumbia • Korea • Kreikka • Kroatia • Kypros • Luxemburg • Malesia • Meksiko • Norja • Peru • Portugali • Puerto Rico • Puola • Ranska • Romania • Ruotsi • Saksa • Saudi-Arabia • Singapore • Skotlanti • Slovakia • Slovenia • Suomi • Sveitsi • Taiwan • Tanska • Thaimaa • Tšekki • Turkki • Ukraina • Unkari • Uusi Seelanti • Venezuela • Venäjä • Vietnam • Yhdysvallat • Zimbabwe



Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. CCSP, CCVP, Ciscon siltalogo, Follow Me Browsing ja StackWise ovat Cisco Systems, Inc:n tavaramerkkejä; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn ja iQuick Study ovat Cisco Systems, Inc:n palvelumerkkejä; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert -logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems -logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ-logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers-logo, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient ja TransPath ovat Cisco Systems, Inc:n tai sen Yhdysvalloissa ja tietyissä muissa maissa sijaitsevien tytäryhtiöiden rekisteröityjä tavaramerkkejä.

Kaikki muut tässä asiakirjassa tai www-sivulla mainituista tavaramerkeistä ovat omistajensa omaisuutta. Termin kumppani käyttö tässä asiakirjassa ei merkitse sitä, että Ciscon ja toisen yrityksen välillä on kumppanisuhde. (0601R)