



Corporate Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 526-4100

European Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: 31 0 20 357 1000
Fax: 31 0 20 357 1100

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-7660
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Firma Cisco Systems posiada ponad 200 oddziałów w wymienionych poniżej krajach i regionach. Adresy, numery telefonów i faksów można znaleźć pod adresem strony firmy Cisco www.cisco.com/go/offices

Argentyna • Australia • Austria • Belgia • Brazylia • Bułgaria • Kanada • Chile • Chińska Republika Ludowa • Kolumbia • Kostaryka
Chorwacja • Cypr • Republika Czeska • Dania • Dubaj, ZAE • Finlandia • Francja • Niemcy • Grecja • Hong Kong SAR
Węgry • Indie • Indonezja • Irlandia • Izrael • Włochy • Japonia • Korea • Luksemburg • Malezja • Meksyk
Holandia • Nowa Zelandia • Norwegia • Peru • Filipiny • Polska • Portugalia • Puerto Rico • Rumunia • Rosja
Arabia Saudyjska • Szkocja • Singapur • Słowacja • Słowenia • Południowa Afryka • Hiszpania • Szwecja • Szwajcaria • Tajwan
Tajlandia • Turcja • Ukraina • Wielka Brytania • Stany Zjednoczone • Wenezuela • Wietnam • Zimbabwe

Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. CCSP, CCVP, logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browning oraz StackWise są zastrzeżonymi znakami handlowymi Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, Learn oraz iQuick Study są znakami usługowymi Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, logo Cisco Systems logo, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, oraz TransPath są zastrzeżonymi znakami handlowymi, lub znakami handlowymi firmy Cisco Systems, Inc. i/lub jej firm stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i w określonych innych krajach.

Wszelkie inne znaki handlowe zamieszczone w niniejszym dokumencie lub na stronie www są własnością ich prawnych właścicieli. Użycie słowa partner nie oznacza stosunku partnerstwa pomiędzy firmą Cisco a jakąkolwiek inną firmą. (0502R)

Opublikowane w Anglii

ISA/BROCHURE/ENG
08/05



Rozwiązanie Business Communications



Udoskonal sposób, w jaki prowadzisz firmę dzięki Rozwiązaniu Cisco Business Communications

„Cisco staje się pierwszym nowoczesnym,
wciąż jedynym dostawcą telefonii IP,
któremu firma Miercom przyznała
najwyższy wskaźnik „Bezpieczeństwa”
za sprawdzoną zdolność ochrony usług
telefonów IP przed szkodliwymi atakami.
Zespół ekspercki hakerów, zebrany
i nadzorowany przez Miercom nie mógł
przerwać, ani nawet zakłócić, usługi
telefonicznej, lub działania innych funkcji
po trzech pełnych dniach
zaawansowanych technologicznie
ataków.” –
Network World, maj 2004.

Udoskonal sposób, w jaki prowadzisz firmę dzięki rozwiązaniu Cisco Business Communications

W dzisiejszym szybko zmieniającym się środowisku biznesowym klienci stają się bardziej wymagający, a konkurencja silniejsza. Firmy przeprowadzają migrację najważniejszych procesów do sieci, dzięki której powstają nowe korzyści i wyzwania. Ryzyko związane z bezpieczeństwem sieci wzrasta, tym bardziej, że pracownicy częściej niż kiedykolwiek na niej polegają. Równocześnie, trzeba borykać się z problemami z ograniczonymi zasobami, cięciami personalnymi oraz małym przepływem gotówki. Jak można sprostać rosnącym wymaganiom biznesowym w ramach posiadanych zasobów? Dzięki Rozwiązaniu Cisco® Business Communications.

Rozwiązanie Cisco Business Communications zapewnia infrastrukturę sieciową oraz aplikacje, których potrzeba, by udoskonalić sposób prowadzenia firmy. Składa się na nie wiodący na rynku zestaw produktów sieciowych do przesyłania głosu i danych, usług i opcji finansowania zaprojektowanych specjalnie, aby spełnić określone potrzeby małych i średnich instytucji.

Dzisiejsi klienci mają wysokie oczekiwania i spodziewają się natychmiastowej reakcji, kiedy kontaktują się telefonicznie, lub e-mailem. Rozwiązanie Cisco Business Communications pozwala udoskonalić rozwiązania komunikacyjne do przesyłania głosu i danych dzięki optymalizacji przesyłania wiadomości, obsłudze inteligentnych aplikacji telefonicznych oraz zwiększeniu wydajności pracowników nawet, jeśli znajdują się oni poza biurem. Konsolidując głos i dane na pojedynczej infrastrukturze Protokołu Internetowego, Rozwiązanie Cisco Business Communications pozwala zmniejszyć koszty operacyjne i połączyć procesy komunikacyjne oraz biznesowe w sposób, który mógł wydawać się niemożliwy.

Rozwiązanie Cisco Business Communications jest pierwszym w branży rozwiązaniem inteligentnym, prostym, bezpiecznym, integrującym głos, wideo, dane i system bezprzewodowych technologii komunikacyjnych, który jest zaprojektowany i wyceniony z myślą o rozwijających się firmach. Umożliwia on firmie migrację do konwergentnej sieci IP, która może zwiększyć efektywność operacyjną, wzmocnić relacje z klientami, kontrolować koszty oraz reagować szybciej i efektywniej na zmieniające się potrzeby biznesowe.

UDOSKONALANIE OPERACJI I ZWIĘKSZANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Rozwiązanie Cisco Business Communications zwiększa wydajność operacji ułatwiając pracownikom docieranie do ludzi i informacji, których potrzebują.



Według raportu z 2005 sporządzonego przez Sage Research, firmy, które mają konwergentne rozwiązanie telefonii IP twierdzą, że użytkownicy oszczędzają pięć, lub więcej godzin tygodniowo na obsłudze technicznej aplikacji telefonii. Oszczędności nie tylko dotyczą zwiększonej wydajności użytkowników, ale również oszczędności dla zespołu pomocy technicznej. Firmy również odnotowały oszczędności czasowe dzięki łatwiejszym przeniesieniom, dodatkom i zmianom; zwiększonej mobilności; zwiększonej wydajności zdalnych biur; zmniejszonej liczby ponownego wybierania numeru (oddzwaniania) oraz zwiększonej wydajności w głównych siedzibach. Niektóre z udoskonaleni w zakresie wydajności obejmowały:

	Korzyści %	Zaoszczędzony czas - średnio
Łatwiejsze przeniesienia, dodatki i zmiany	56%	1,6 godziny/ przeniesienie
Zwiększona wydajność pracowników mobilnych	48%	4,3 godziny/ tydzień/ pracownika mobilnego
Zwiększona wydajność pracowników w zdalnych biurach	46%	4,0 godziny/ tydzień/ pracownika w zdalnym biurze
Mniej „telefonicznego berka” dla wszystkich pracowników	46%	3,9 godziny/ tydzień/ pracownika
Zwiększona wydajność pracowników w siedzibie	45%	3,9 godziny/ tydzień/ pracownika

Konwergentne rozwiązania do przesyłania głosu i danych z Cisco Systems zostały już wdrożone w rozwijających się firmach na całym świecie i dynamicznie prowadzą one do osiągnięcia znaczącej stopy zwrotu z inwestycji.

Inteligentny routing połączeń pozwala przekierować przychodzące połączenia klientów do pracownika, który jest najbardziej wykwalifikowany, jeśli chodzi o spełnienie ich potrzeb. Ujednolicone przesyłanie wiadomości pozwala nadać priorytet poczcie głosowej, lub sprawdzić e-mail we własnym komputerze, lub telefonie. Jeden numer dostępowy umożliwia podróżującym pracownikom automatycznie inicjować połączenia wychodzące, tak jakby robili to za pomocą telefonu IP – wszystko dzięki ich telefonom przenośnym.

Konsolidacja rozwiązań komunikacyjnych na sieci IP może również udostępnić nowe, zwiększające wydajność aplikacje biznesowe. Dzięki elastycznym, dopasowanym do potrzeb klientów aplikacjom telefony IP Cisco mogą stanowić systemy zarządzające zasobami, zapewniać natychmiastowy dostęp do danych dotyczących sprzedaży, lub przekazywać pracownikom krytyczne informacje. Zintegrowane funkcje Microsoft zarządzania kontaktami z klientami (CRM) umożliwiają każdemu pracownikowi obsługęwywołań i połączeń (call agents).

Bezprzewodowe telefony Cisco pozwalają pracownikom wykorzystać inteligentne głosowe rozwiązania komunikacyjne podczas przemieszczania się w okolicy miejsca pracy – nie ma potrzeby, aby pozostawali przy biurkach w celu utrzymania połączenia z siecią. Używając telefonu, terminalu osobistego, lub nawet telefonu programowego zainstalowanego w laptopie, mogą oni otrzymywać i wykonywać połączenia, sprawdzać pocztę głosową, a nawet brać udział w konferencji telefonicznej wszędzie, gdzie się znajdują. Oprócz tego, wiele aplikacji wydajnościowych dostarczanych przez osoby trzecie pozwala pracownikom osiągnąć jeszcze więcej, np. dostęp do wyników sprzedaży, numerów wewnętrznych pracowników, lub każdej strony www bezpośrednio z telefonów, bez względu na to, czy pracują w oddziałach firmowych, czy w domach. Personel sprzedaży może nawet sprawdzić stan magazynowy znajdując się w biurach terenowych.

ŁATWE W UŻYCIU I ZARZĄDZANIU

Rozwiązanie Cisco Business Communications pozwala pracownikom przejąć kontrolę nad środowiskiem komunikacyjnym dzięki prostym, inteligentnym narzędziom zarządzającym siecią dla telefonii, routingu, przełączania i bezpieczeństwa.

Pracownicy mogą w prosty sposób uaktualnić ustawienia szybkiego wybierania oraz inne funkcje telefoniczne dopasowując je do swoich potrzeb. Ponieważ telefony Cisco są urządzeniami „plug and play” (podłącz i używaj), zmiana miejsca pracownika nigdy nie była prostsza, tańsza. Żeby zmienić biurko, wystarczy po prostu odłączyć telefon ze starego miejsca i podłączyć go do każdego gniazdka sieciowego – nie ma potrzeby wymieniania starego okablowania, lub oprogramowania. Informacje o numerze wewnętrznym i funkcjach nie zmieniają się w momencie zmiany stanowiska pracy.

OCHRONA INWESTYCJI BIZNESOWYCH

Rozwijające się firmy bardziej niż kiedykolwiek są zależne od rozwiązań sieciowych, aby spełniać cele biznesowe. W miarę, jak rośnie liczba funkcji obsługiwanych przez Internet, takich jak handel elektroniczny (e-commerce),

Na przykład, City National Bank w Zachodniej Wirginii wdrożył Rozwiązanie Cisco Business Communications jako część niedawnego pomysłu otwarcia oddziałów w sklepach Wal-Mart. Aby obsługiwać te oddziały i zapewnić klientom oraz pracownikom pełen wachlarz usług bankowych, bank potrzebował wydajnego systemu telefonicznego, który byłby niezawodny i łatwy w zarządzaniu. Rozwiązanie Cisco Business Communications zapewnia wydajną obsługę telefonii IP, poczty głosowej, automatycznego operatora, routing danych, przełączanie i bezpieczeństwo oraz jest łatwe do wdrożenia i zarządzania.

„Niektóre z naszych lokalizacji oddalone są od naszej siedziby o 6 godzin drogi, więc zdalna administracja siecią dzięki Cisco ma dla mnie ogromne znaczenie” mówi Laura Hudson, Menedżer IT w City National Bank. “Dzięki tej możliwości oszczędzam czas na dojazdach i mogę szybko sprawdzić, co się dzieje w sieci.”

Dynamiczne funkcje zarządzania również pomogły City National Bank zaoszczędzić czas i udoskonalili administrację siecią. Obecnie bank aktywnie wdraża Rozwiązanie Cisco Business Communications w obrębie swojej organizacji.



obsługa klienta, zarządzanie łańcuchem dostaw oraz współpraca z ekstrasiecią, potencjalne niebezpieczeństwa dla sieci wzrastają.

Dzisiejsze sieci oraz zasoby biznesowe, do których te funkcje mają dostęp, narażone są na ataki ze strony różnych intruzów, zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz sieci, w tym wirusów, koni Trojańskich i hakerów. Aby zwalczyć te zagrożenia, Rozwiązanie Cisco Business Communications dostarcza silne, skalowalne, obejmujące całą firmę rozwiązanie zabezpieczające, które pozwala stale ochraniać sieć.

REDUKCJA KOSZTÓW I SKALOWANIE DLA ROZOWJU

Oparte na standardach branżowych, Rozwiązanie Cisco Business Communications zapewnia elastyczność, aby można było w sposób opłacalny wdrożyć powstające aplikacje i nowe urządzenia, w miarę, jak zmieniają się potrzeby biznesowe. Dzięki Rozwiązaniu Cisco Business Communications można zmniejszyć koszty związane z uaktualnianiem rozwiązań głosowych w obrębie wielu lokalizacji. Scentralizowany system przetwarzania połączeń eliminuje potrzebę posiadania osobnej centrali PBX lub centralnego operatora (key system) w każdej lokalizacji. Funkcja Cisco utrzymująca ciągłość usług w przypadku awarii (SRST) zapewnia podstawowe funkcje telefoniczne w razie awarii sieci, zmniejszając w ten sposób ryzyko przestoju w pracy.

Dzięki skonsolidowaniu rozwiązań komunikacyjnych przesyłania danych i głosu na pojedynczej sieci, zmniejsza się liczbę urządzeń koniecznych do kupienia, serwisowania i zarządzania, co w rezultacie obniża koszty operacyjne. Połączenia między biurami nie będą wiązały się z opłatami za połączenia międzystrefowe.

Podstawowe funkcje zarządzania, jak przeniesienia, dodatki i zmiany stają się samoobsługowe. Zasilanie przez Ethernet (PoE) sprawia, że wdrożenie telefonów IP i urządzeń sieciowych jest elastyczne i opłacalne. Niezależne badanie przeprowadzone przez Sage Research pokazało, że organizacje zyskują zarówno znaczne oszczędności finansowe, jak i znaczną redukcję czasu potrzebnego na naprawy dzięki strategii pojedynczego dostawcy.

MINIMALIZACJA ZAKŁÓCEŃ I MAKSYMALIZACJA ISTNIEJĄCYCH INWESTYCJI

Rozwiązanie Cisco Business Communications może płynnie zintegrować się z istniejącą centralą PBX oraz pocztą głosową, pozwalając zastąpić składniki w bardzo szybkim czasie. Można wybrać tempo instalacji, które najbardziej odpowiada budżetowi i zdolnościom operacyjnym firmy, wiedząc, że dwa systemy będą ze sobą w tym czasie współdziałały. Telefony IP Cisco są tak łatwe w użyciu, że pracownicy bardzo szybko będą mogli skorzystać z funkcji zwiększających wydajność po krótkim, lub żadnym, przeszkoleniu. Jeśli używane są routery i przełączniki Cisco, to jest solidna podstawa, aby umożliwić działanie usług komunikacyjnych IP z funkcjami zaawansowanego bezpieczeństwa, jakości usług i odporności na usterki.

„System, który pozwala prowadzić administrację wewnątrz firmy i który nadąża za szybkim tempem rozwoju jest dla nas dużym plusem. Cisco Unity ułatwiło nam zdalne przeprowadzanie instalacji i uaktualnień systemowych. Jak dotąd przeprowadziłem dwa uaktualnienia w dwóch miejscach bez opuszczania biura. Dzięki temu zaoszczędziłem czas i pieniądze.”

John Cooper, Menedżer ds. Zarządzania Systemami Informacyjnymi, Aether Software.

SZEROKA LINIA PRODUKTOWA

Jeden produkt nie dla wszystkich jest odpowiedni. Dlatego Rozwiązanie Cisco Business Communications oferuje szeroką gamę produktów, od inteligentnej infrastruktury sieciowej i zaawansowanej technologicznie kontroli połączeń po urządzenia końcowe jak telefony IP. Rozwiązanie to również zawiera kilka aplikacji telefonii i aplikacji desktopowych, które pozwalają firmie zwiększyć efektywność operacyjną i satysfakcję klientów. Przykłady obejmują:

Skalowalna, Niezawodna Komunikacja

- Przetwarzanie połączeń Cisco CallManager z funkcją Cisco SRST
- Cisco Unity® lub Cisco Unity Connection dla przesyłania wiadomości i poczty głosowej
- Cisco CallManager Express dla przetwarzania połączeń w małym biurze, lub biurze oddziałowym
- Cisco Unity Express dla poczty głosowej i automatycznego operatora w małym biurze, lub biurze oddziałowym
- Routery ze zintegrowanymi usługami Cisco z usługami konferencyjnymi, bezprzewodowymi, zabezpieczającymi, PoE i przełączania
- Przełączniki z PoE Cisco Catalyst® Express 500 Series lub Catalyst 3560 Series, 3750 Series lub 4500 Series
- Telefony IP Cisco, w tym nowe telefony IP Cisco 7941G, 7961G i 7985G
- Cisco VG224 do obsługi starszych rozwiązań analogowego głosu
- Cisco Mobile Connect dla jednego numeru dostępu

Łatwa Konfiguracja, Wdrażanie i Zarządzanie

- Cisco Network Assistant dla kompleksowego zarządzania siecią
- Router Cisco i Security Device Manager (SDM)
- CiscoWorks IP Communications Operations Manager dla dostarczania systemu
- CiscoWorks IP Communications Service Monitor dla jakości monitoringu głosowego
- Cisco Voice Provisioning Tool dla szybkich i łatwych przeniesień, dodatków i zmian

Umożliwienie Wydajności

- Cisco IP Contact Centre (IPCC) Express dla obsługi klienta
- Cisco MeetingPlace® Express dla konferencji głosowych i internetowych
- Cisco VT Advantage dla konferencji multimedialnych
- Cisco IP Communicator dla dostępu „zawsze i wszędzie”
- Cisco CRM Communications Connector dla udoskonalonej obsługi klienta
- Aplikacja telefoniczne InformaCast IP za pośrednictwem SolutionsPlus
- Aplikacje telefoniczne IP gotowe i na zamówienie klienta

DOŚWIADCZENIE, OBSŁUGA I POMOC TECHNICZNA

Cisco Systems wraz z certyfikowanymi partnerami oferuje techniczną ekspertyzę oraz obsługę klienta, które są potrzebne do pomyślnego wdrożenia sieci i jej obsługi. Oferta usługowa Cisco obejmuje zarówno

bieżące usługi pomocy technicznej, jak i wysoko wyspecjalizowane zaawansowane usługi, które zabezpieczają inwestycję sieciową i pomagają zapewnić niezawodność operacyjną. To rozwiązanie sieciowe będzie wymagało usług pomocy technicznej na wszystkich etapach funkcjonowania sieci. Podejście Cisco Lifecycle Services spełnia potrzeby na każdym z tych etapów. Bez względu na to, na którym się znajdujesz przygotowanie, planowanie, projektowanie, wdrażanie, obsługa czy optymalizacja Cisco wraz z partnerami oferuje odpowiednią strategię pomocy technicznej, która pomoże przyspieszyć pomyślne wdrażanie rozwiązań technologicznych oraz zapewni ciągłą obsługę.

Cisco razem z partnerami posiada udokumentowaną historię zapewnienia wysokiej satysfakcji klientów. Można polegać na ekspertyzie Cisco i jego partnerów w zakresie wdrażania i zarządzania rozwiązaniami sieciowymi w małych i dużych firmach na całym świecie. Program pomocy technicznej dla małych i średnich firm Cisco SMB Support Assistant dostarcza usługi techniczne stworzone z myślą o małych i średnich firmach. Cisco SMB Support Assistant obsługuje produkty Cisco CallManager Express oraz Cisco Unity Express na wybranych routerach Cisco ze zintegrowanymi usługami przystosowanymi do obsługi przesyłania głosu.

FINANSOWANIE

Jeśli chodzi o finansowanie zakupów rozwiązań technologicznych, niektóre firmy wolą dokonać zakupu gotówkowego, jednak wiele z nich korzysta z elastyczności, jaką zapewnia leasing oraz z możliwości posiadania kontroli nad wydatkami i zachowania kapitału obrotowego. Korporacja Cisco Systems Capital® Corporation oferuje szeroką gamę usług finansowania opracowanych specjalnie dla potrzeb małych i średnich firm. Możesz nawet włączyć istniejącą dzierżawę systemu telefonicznego do Rozwiązania Cisco Business Communications Solution. Dzięki temu zastąpienie przestarzałego systemu PBX będzie wygodniejsze. Dzięki bezpośrednim, elastycznym opcjom leasingowym, konkurencyjnym stopom oprocentowania i szybkiemu przetwarzaniu kredytów, Cisco Systems Capital może pomóc każdej firmie zarówno pozyskać rozwiązanie, którego potrzebuje, aby teraz odnieść sukces, jak i wyjść naprzeciw nowym potrzebom biznesowym w przyszłości.

