



COMUNICAT DE PRESĂ

Cisco anunță noi facilități semnificative de securitate, scalabilitate și desktop pentru soluția IP Contact Center cu suport pentru SIP

Cisco atinge noi nivele de inovație și leadership pentru soluțiile de centre de contact bazate pe tehnologie IP

Cisco Systems anunță implementarea de noi facilități de securitate, scalabilitate și aplicații desktop pentru soluțiile proprii de centre de contact (IPCC) bazate pe tehnologia IP (Internet Protocol), soluții ce urmăresc îmbunătățirea ariei de customer service pentru orice fel de companii, indiferent de dimensiunea lor.

Noile facilități ale soluției IPCC fac parte din Cisco Customer Interaction Network – o suită de servicii inovative, în continuă evoluție, pentru interacțiuni pe canale multiple și aplicații de tip CRM (Customer Relationship Management). Având suport pentru SIP, soluția Customer Interaction Network permite rutarea inteligentă a interacțiunilor clienților către cei mai potriviți agenți din centrele de contact, indiferent de locația acestora. Suportul SIP va permite companiilor să obțină avantaje din cunoașterea „prezenței” în sistem a fiecărui angajat oferind o mai bună vizibilitate a agenților și experților din cadrul companiei, permițând extinderea capacităților centrelor de contact către angajații neimplicați direct, până acum, în activitatea acestor centre de contact.

“SIP furnizează o abordare bazată pe standarde, care permite potențarea comunicațiilor IP cu numeroase dispozitive și aplicații, iar poziția unică pe care o deținem pe piață ne permite să oferim un centru de contact SIP ca parte a unei întregi soluții pentru afaceri”, a declarat Laurent Philonenko, vicepreședinte și general manager al Customer Contact Business Unit la Cisco. „Aceasta este doar prima fază a soluției noastre de centru de contact SIP. Cisco se implică activ în dezvoltarea continuă a standardului SIP și conduce mai multe grupuri de lucru dedicate dezvoltării conceptului SIP”.

Securitatea, mai presus de orice

Soluțiile Cisco IPCC și ICM Enterprise și Hosted dispun acum de noi facilități de securitate, scalabilitate și aplicații desktop, precum și de opțiuni de implementare mult mai modularizate. Securitatea centrelor de contact bazate pe tehnologie IP reprezintă actualmente o sursă majoră de preocupare pentru clienți. Cisco răspunde acestei preocupări prin intermediul parolelor protejate, securizând datele asociate apelurilor și a configurării securizate a componentelor de sistem incluse în aceste soluții. Aceste soluții securizate nativ, din construcție, întăresc puternic nivelul de încredere între companii și clienții lor.

Mai multă scalabilitate

Noul Cisco IPCC asigură clienților opțiunea de creștere a scalabilității pentru centrele lor de contact, furnizând, în același timp, opțiuni mai flexibile de implementare. Clienții pot instala și gestiona o singură soluție IPCC pentru întreaga organizație sau pot alege soluții Cisco IPCC Enterprise și Cisco Express pentru anumite locații, gestionându-le unitar dintr-un singur ICM. Această opțiune specifică pentru o locație permite clienților să răspundă solicitărilor particulare ale unui centru de contact dintr-o anumită locație, păstrând, în același timp, caracteristica de soluție virtuală. Cisco IPCC Gateway permite, de asemenea, o mai mare redundanță a sistemului la nivel global, asigurând continuitatea operațiunilor și o migrație extrem de facilă de la produsele tradiționale de tip centru de apeluri la o soluție completă bazată pe IP.

Cisco Desktop Agent

Această nouă soluție software este o aplicație de tip enterprise care furnizează supervisorilor și managerilor abilitatea de a efectua o integrare rapidă și facilă cu soluțiile CRM bazate pe Web și alte aplicații de întreprindere, fără a fi nevoie de adaptări personalizate sau de servicii specializate de dezvoltare.

Cisco IPCC Express 4.0

Noua soluție integrată „contact-center-in-a-box” furnizează facilități avansate pentru companiile de dimensiuni mici și mijlocii, precum “automatic failover” pentru rată înaltă de disponibilitate și capabilități de „remote agent”. În plus, soluția oferă facilități puternice de distribuție automată a apelurilor (ACD) cum ar fi mesaje în așteptare cu poziția în coadă sau timpul estimat de așteptare pentru apelant, integrare CTI “out-of-the-box” și răspuns interactiv de voce (IVR) integrat în sistem. Rutarea în funcție de agent, combinată cu rutarea actuală în funcție de cunoștințe și abilități, permite distribuirea interacțiunilor clientului către agentul cu cel mai potrivit set de cunoștințe și abilități pentru rezolvarea cerințelor clientului. Aceasta permite clienților să obțină informațiile de care au nevoie chiar de prima dată când sună la o companie. Cisco IPCC Express 4.0 oferă, de asemenea, suport pentru standardele deschise privind aplicații de recunoaștere vocală și de conversie text – voce (“text-to-speech”).

„Cisco IPCC Express 4.0 furnizează integrarea funcțiilor noastre ACD și IVR”, spune Rif Kiamil, IT Manager, J.J. Fast Foods. „Ne oferă un singur mediu integrat de servicii și ne ajută să furnizăm clienților noștri cele mai bune servicii posibile. Cei care ne apelează trebuie să introducă o singură dată numărul lor de identificare, chiar dacă discută cu mai mulți agenți, ceea ce duce la un proces de comunicare facil și eficient precum și la economisirea de timp prețios. Este un mare câștig al investiției făcute de noi”.

Prin noile facilități ale Customer Interaction Network, Cisco își demonstrează încă o dată poziția de lider și inovația în domeniul soluțiilor pentru centre de contact.

„Ne întărim poziția de ‚lider’ recunoscută în cel mai recent raport Magic Quadrant elaborat de Gartner în 2004 pentru infrastructurile de centre de contact din America de Nord, Europa, Orientul Mijlociu, Africa și Asia-Pacific”, adaugă Philonenko. „În concluzie, aceste noi facilități pentru produsele IPCC oferă clienților noștri instrumentele de care au nevoie pentru a asigura un nivel calitativ mai ridicat de servicii pentru clienții lor”.

Despre Cisco Systems

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO), lider mondial în domeniul echipamentelor de rețea pentru Internet, sărbătorește anul acesta 20 de ani dedicați inovațiilor tehnologice, avangardei în domeniu și

responsabilității sociale. Puteți găsi informații despre Cisco la <http://www.cisco.com>. Pentru știri la zi, vizitați <http://newsroom.cisco.com>.

Cisco, Cisco Systems și sigla Cisco Systems sunt mărci comerciale înregistrate ale Cisco Systems, Inc. și / sau ale filialelor sale în Statele Unite și din anumite alte țări. Toate celelalte mărci comerciale menționate în acest document aparțin deținătorilor lor.