



Cisco predstavilo nový systém Unified Communications System na zdokonaľovanie obchodných procesov a zvyšovanie produktivity

Nové prezenčné služby, desktopové nástroje, mobilná integrácia a sieťová inteligencia zvyšujú funkčnosť biznisu a zlepšujú komunikáciu so zákazníkmi

Bratislava, 8. marca, 2006 – Cisco Systems Inc. predstavilo na stredo európskej konferencii v Bratislave systém na zlepšenie obchodných procesov Unified Communications System Cisco®, ktorého súčasťou je nový súbor hlasových, dátových a video produktov a aplikácií. Cisco vyvinulo tieto nástroje s cieľom zvýšiť efektívnosť komunikácie v organizáciách bez ohľadu na ich veľkosť. Komunikačný systém je možné začleniť do existujúcej infraštruktúry IT.

Nový systém umožňuje komunikáciu v reálnom čase. Je postavený na mobilite a inteligentnej informačnej sieti. Funguje na architektúre SONA (Service-Oriented Network Architecture), ktorú tiež vyvinulo Cisco. Využitie služieb dátových sietí ako základnej platformy komunikácie pomáha zamestnancom nájsť požadované informácie efektívnejšie, pričom poskytuje informácie o prezencii a preferenciách pracovníkov organizácie.

„Ide o prvý reálny komunikačný systém druhej generácie, ktorý využíva internetový protokol (IP). Poskytuje nielen telefónne služby, ale plnohodnotné komunikačné prostredie, ktoré integruje hlas, video a ďalšie dáta do jedného systému. Je to zároveň prvý systém, ktorý podporuje novú sieťovú architektúru orientovanú na služby SONA. Tú sme predstavili vlani v decembri,“ povedal Charles Giancarlo zo spoločnosti Cisco. Ako dodal, architektúra SONA rozširuje možnosti sietí v oblasti optimalizácie aplikácií, procesov i zdrojov. Podniku tak prináša merateľné výhody.

Unified Communications System vychádza z doterajšieho IP komunikačného portfólia spoločnosti Cisco, ktoré zahŕňa produkty ako Cisco CallManager, Cisco Unity, Cisco MeetingPlace a Cisco IP Contact Center. Teraz bolo obohatené o ďalšie inovačné produkty, aplikácie, vlastnosti a možnosti. Súčasťou systému je nový osobný komunikátor Cisco Unified Personal Communicator, prezenčný server Cisco Unified Presence Server a zákaznícky interaktívny analyzátor Customer Interaction Analyzer. Existujúci klienti Cisca budú mať možnosť aktualizácie svojich systémov a získajú tak prístup k využívaniu všetkých nových možností.



- **Cisco Unified Personal Communicator** zjednodušuje zdieľanie informácií a komunikáciu v reálnom čase. Jednoduché grafické rozhranie uľahčuje používanie jednotlivých aplikácií. Osobný komunikátor zabezpečuje prepojenie desktopových aplikácií, telefónu a siete. Umožňuje prehľadávanie adresárov, lokalizáciu kontaktov a jednoduchým „kliknutím“ aj vzájomné vymieňanie informácií. Virtuálna povaha sietí IP dovoľuje vzdialeným alebo cestujúcim pracovníkom bezpečne pristupovať k týmto nástrojom, bez ohľadu na to, kde sa práve nachádzajú.
- **Cisco Unified Presence Server** zhromažďuje aktuálne informácie o používateľovi, napríklad či práve používa alebo nepoužíva telefón, osobný počítač alebo video-terminál. Vďaka týmto informáciám potom môže pracovník efektívnejšie nadväzovať spojenie so svojimi kolegami. Systém mu ponúkne najefektívnejšiu formu komunikácie. Prezenčný server zhromažďuje informácie nielen zo sietí postavených na produktoch Cisca, ale aj iných výrobcov využívajúcich technológiu SIP, SIP pre Instant Messaging a Presence Leveraging Extensions (SIMPLE). Tieto údaje dokáže preniesť do IP telefónov a osobných komunikátorov, ako aj do aplikácií a služieb tretích strán, napríklad IBM Lotus Sametime alebo Microsoft Live Communications 2005.
- **Customer Interaction Analyzer** umožňuje maximalizovať efektivitu komunikácie so zákazníkmi v kontaktnom centre a predstavuje nový prístup k analýze prevádzky kontaktných centier. Využíva informácie o komunikácii s klientmi (pričom zahŕňa ako samoobslužné interakcie, tak aj komunikáciu s operátormi kontaktného centra) , v reálnom čase vyhodnocuje získané dáta a umožňuje zaradiť obchodnú konverzáciu do potrebného kontextu. Dokáže rozoznať stavy ako podráždenie zákazníka alebo operátora, ticho alebo definovateľné slovné spojenia. Zákaznícky interaktívny analyzátor je vhodným nástrojom na vedenie a prípravu operátorov a na vykonávanie zmien v obslužných procesoch a samoobslužných skriptoch.

Ďalšie vlastnosti Unified Communications System:

- Cisco Unified CallManager 5.0, Cisco Unified CallManager Express 3.4 a Survivable Remote Site Telephony 3.4 podporujú technológiu SIP. Nový program SIP Verified umožňuje verifikáciu interoperability pre koncové hlasové, dátové a video zariadenia komunikujúce protokolom SIP vyrábané tretími stranami. Prví výrobcovia už ukončili ich testovanie.
- Cisco Unified CallManager 5.0 umožňuje výber operačných systémov podľa preferencií zákazníka a obchodných partnerov. Nová verzia CallManagera fixovaná na



optimalizovaný operačný systém Linux už je k dispozícii a do 12 mesiacov bude k dispozícii aj verzia využívajúca existujúci otvorený model, ktorá však umožní voľbu operačného systému.

„Testovali sme kľúčové komponenty systému Unified Communications System a potom, ako sme ich videli v akcii, sme presvedčení, že Cisco predbehlo konkurenciu v mnohých oblastiach,“ vyhlásil riaditeľ Miercomu Ed Mier. „Riešenie Cisco v oblasti implementácie technológie SIP, ktorá spolupracuje s protokolom Skinny Client Control Protocol (SCCP), chráni investície firiem, keďže tie budú môcť prispôbovať svoje systémy takým tempom, ako sa budú meniť normy.“

Inovačné riešenia spoločnosti Cisco v oblasti podnikových bezdrôtových sietí Wi-Fi (802.11) a verejných mobilných sietí GSM, ktoré umožňujú prepájanie týchto komunikačných ostrovov, pokračujú. Cisco v spolupráci s hlavnými výrobcami bezdrôtových telefónnych prístrojov ako Nokia či RIM čoskoro uvedie na trh inteligentné telefóny (Smartphone), ktoré budú schopné pracovať v jednoduchom alebo duálnom režime v sieťach Wi-Fi i GSM. To významne zvýši produktivitu pracovníkov v kancelárii i mimo nej.

Medzi veľké európske organizácie, ktoré robia prvé skúšky so systémom Unified Communications System priamo v teréne, patrí spoločnosť T-Systems (divízia Deutsche Telekomu poskytujúca služby veľkým firemným zákazníkom) a globálny systémový integrátor Getronics.

„T-Systems a Cisco majú spoločnú víziu – konvergencia a jednotná komunikácia môžu zlepšiť spoluprácu a efektívnosť všetkých spoločností, od malých firiem až po veľké medzinárodné organizácie,“ zdôraznil Hendrik Otten, viceprezident spoločnosti T-Systems. „Teraz pracujeme na tom, aby sme čo najlepšie využili novú platformu a doplnili služby do nášho portfólia Octopus.“

Getronics použil riešenia Unified CallManager a Unified Contact Center vo svojej sieti, ktorú tvorí viac ako 8 000 používateľov telefónov Cisco IP a 500 pracovníkov Callcentra. Gail Anderson Lavender, viceprezidentka Global Alliances v spoločnosti Getronics, uviedla, že riešenia Cisco posúvajú konvergenciu komunikácie na novú úroveň. „Z prvých skúseností priamo z terénu vidíme jasnú perspektívu migrácie, ktorá poskytne vyššiu návratnosť našim investíciám i investíciám našich zákazníkov.“



Spoločnosť Cisco a jej zmluvní partneri poskytujú k novému komunikačnému systému servisné a podporné služby počas jeho celého životného cyklu. Tie pozostávajú zo služieb technickej podpory (napríklad výmena servera), aktualizácie aplikačného softvéru a hardvéru a riešení softvérových problémov.

Spoločnosť Cisco dnes uviedla aj rad nových telefónov a aktualizácií pre existujúce aplikácie. Zároveň oznámila, že Cisco Unified CallManager a Cisco Unified IP Phone boli lokalizované pre Čínu, Kóreu, Japonsko a Blízky východ. Ďalšie informácie o systéme Unified Communications System nájdete na www.cisco.com/go/unified.

O Cisco Systems

Cisco Systems (NASDAQ: CSCO) je vedúcou svetovou spoločnosťou v oblasti networkingu pre internet. Novinky a informácie o Cisco sú na adrese <http://www.cisco.com>. Ak máte záujem o novinky, navštívte <http://newsroom.cisco.com>. Zariadenia Cisco v Európe dodáva Cisco Systems International BV, stopercentná dcérska spoločnosť Cisco Systems, Inc.

###

Cisco, Cisco Systems, a Cisco Systems logo sú registrovanými obchodnými značkami alebo značkami Cisco Systems, Inc. a/alebo jej pridruženými spoločnosťami v Spojených štátoch amerických a v niektorých ďalších krajinách. Všetky ostatné obchodné značky spomínané v tomto dokumente sú vo vlastníctve príslušných vlastníkov. Používanie slova partner neimplikuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a ktoroukoľvek ďalšou spoločnosťou. Tento dokument je verejnou informáciou spoločnosti Cisco.