

Cisco Unified Communications System

พยานอำนาจในการติดต่อสื่อสาร พร้อมเชื่อมโยงคุณสู่โลกธุรกิจอย่างไร้ขีดจำกัด



ใน การทำงานประจำวันของคุณ การติดต่อสื่อสารถือเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหากต้องติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือพันธมิตรทางธุรกิจมากๆ เชื่อได้เลยว่า วันๆ หนึ่งคุณจะต้องยุ่งอย่างมากกับการรับมือกับการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย และอยู่กระจัดกระจาย บางครั้งก็อยู่บนอินเทอร์เน็ตที่ต่างกัน ไม่ว่าจะบนโทรศัพท์ โทรทัศน์พื้นฐานในสำนักงาน โทรศัพท์มือถือ อีเมล และวอยซ์เมล รวมถึงการประชุมทางไกลผ่านวิดีโอ

ปัญหาดังกล่าว ได้รับการแก้ไขด้วยเทคโนโลยีระบบสื่อสารผ่านไอพี (IP Communications) ที่ช่วยลดต้นทุนการสื่อสาร ลดความซับซ้อนของการสื่อสาร ตลอดจนเสริมความแข็งแกร่งของการสื่อสารเพื่อธุรกิจ หลายปีมานี้ องค์กรธุรกิจทั้งเล็กใหญ่ ต่างตระหนักถึงประโยชน์ของการสื่อสารทั้งเสียง ภาพ และวิดีโอผ่านไอพี

จวบจนวันนี้ ซิสโก้ ได้พัฒนาการสื่อสารผ่านไอพีอย่างต่อเนื่อง มาสู่โซลูชัน Cisco Unified Communications ซึ่งเป็นนวัตกรรมเทคโนโลยีที่พัฒนาจาก IP Communications แบบเดิมที่เชื่อมโยงการสื่อสารผ่านระบบไอพี กลายมาเป็นการ

สื่อสารที่มีความอัจฉริยะมากขึ้นช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถผสานระบบสื่อสารทุกชนิดเข้ากับกระบวนการทางธุรกิจได้ดีกว่าเดิม และยังช่วยให้สามารถเข้าถึงผู้ที่ต้องการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วด้วยการเลือกใช้รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมที่สุด

จากผลการศึกษาของ Sage Research ในปี 2005 พบว่า 86 เปอร์เซ็นต์ขององค์กรที่ใช้ระบบ Unified Communication แสดงให้เห็นว่ามีผลผลิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน และกว่า 60 เปอร์เซ็นต์รายงานว่า ระบบช่วยให้ผู้ที่ทำงานนอกสำนักงานสามารถประหยัดเวลาในการทำงานได้ราว 3 ชั่วโมงขึ้นไปต่อสัปดาห์ ดังนั้นผลการศึกษานี้ จึงทำให้เห็นได้ชัดเจนว่าระบบ Unified Communications จะช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในการเป็นเจ้าของ (Total Cost of Ownership - TCO) และเพิ่มผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment - ROI) ได้อย่างแท้จริง

องค์ประกอบของ Cisco Unified Communications System

Cisco Unified Communications System สามารถรองรับความต้องการของธุรกิจทุกขนาดตั้งแต่ ธุรกิจขนาดเล็กและ

ขนาดกลาง ไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ โดยธุรกิจสามารถอิมพลีเมนต์ระบบ Unified Communications System ได้ตามความต้องการด้วยความยืดหยุ่น และไม่ยุ่งยากในการย้ายระบบ สำหรับองค์ประกอบของ Unified Communications System นั้นประกอบด้วย

■ **Cisco Unified CallManager 5.0:** เป็นซอฟต์แวร์ Call-Processing ที่ช่วยให้คุณมีโซลูชันด้านการประมวลผลการโทรบนระบบโทรศัพท์ที่ไอพี (IP Telephony call processing solution) ที่สามารถให้บริการอย่างมั่นใจและรองรับการขยายระบบในอนาคตได้เป็นอย่างดี ตัวระบบมีความสามารถในการทำคำสั่งเตอร์ระหว่าง Cisco Unified CallManager Server หลายๆ ตัวได้โดยสามารถจัดการได้เหมือนเป็นระบบเดียว

Cisco Unified CallManager ยังมาพร้อมกับนวัตกรรมและขีดความสามารถต่างๆ อีกมากมาย เช่น การผนวกกับแอดเดรสบัญชีของไมโครซอฟท์เอซด์ลูก เพื่อช่วยให้การโทร การวิเคราะห์ข้อมูลการโทรสะดวกขึ้น ส่วนเครื่องมือจัดทำรายงานจะช่วยให้รายละเอียดการโทรอย่างครบครัน นอกจากนี้ยังมีแผงหน้าจอสำหรับพนักงานต้อนรับ (Receptionist Console) และขีดความสามารถของการประชุมทางโทรศัพท์มาให้พร้อมสรรพ และเพื่อให้องค์กรขนาดเล็กลงขนาดกลางสามารถเริ่มต้นใช้ Cisco Unified Communication System ได้ ทางซิสโก้จึงออกผลิตภัณฑ์ Cisco Unified CallManager Express ที่รวมอยู่ใน Cisco Access Router ซึ่งสามารถให้การทำ Call Routing และ Queuing ขึ้นพื้นฐาน รวมไปถึง Meet-Me Conference, Paging, Intercom และขีดความสามารถอื่นๆ สำหรับองค์กรขนาดเล็กหรือสำนักงานสาขาอีกมากมาย

Cisco Unified CallManager 5.0 สนับสนุนมาตรฐาน SIP จึงรองรับการทำงานร่วมกับเครื่องโทรศัพท์ของผู้ผลิตรายอื่นที่สนับสนุนมาตรฐาน SIP ได้ สำหรับเครื่องไอพีโฟนของซิสโก้ หรือ Cisco Unified IP Phone ก็มีให้เลือกใช้ตั้งแต่รุ่นพื้นฐานรุ่นสำหรับธุรกิจ ไปจนถึงรุ่นสำหรับผู้จัดการ ที่สำคัญยังมีเครื่องไอพีโฟนที่สนับสนุนการใช้งานที่พิเศษอย่างเช่น Cisco Unified Wireless IP Phone 7920 สำหรับการเชื่อมต่อไร้สาย และ Cisco Unified IP Phone 7985G สำหรับการสื่อสารในรูปแบบของวิดีโอโฟน

■ **Cisco Unified Personal Communicator:** ซอฟต์แวร์นี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้ทำงานบนระบบ Cisco Unified CallManager มีความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น โดยตัว Cisco Unified Personal Communicator นั้นเกิดจากการผสานแอปพลิเคชันและเซอวิสในการติดต่อสื่อสารหลากหลายรูปแบบเข้าไว้ด้วยกันอย่างลงตัว เป็นแอปพลิเคชันบนพีซีเดสก์ทอปเพียงแอปพลิเคชันเดียวที่มีอินเทอร์เฟซที่ใช้งานง่าย ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้เครื่องมือ

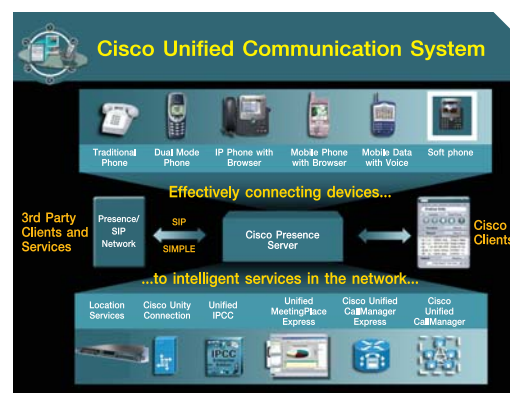
ในการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันใจ และด้วยการใช้ข้อมูลของ Dynamic Presence จะทำให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลผู้ใช้ในไดเรกทอรีได้ในเวลาอันรวดเร็ว จากนั้นก็สามารถคลิกแล้วโทร (click to call) เพื่อติดต่อสื่อสารได้ทั้งเสียงและวิดีโอ ทำให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เหมือนนั่งอยู่ในห้องเดียวกัน และเมื่อผู้ใช้ออกนอกสำนักงานก็ยังสามารถเชื่อมต่อเข้ามาใช้แอปพลิเคชันนี้ได้จากทุกที่อีกด้วย

■ **Cisco Unified Presence Server:** Cisco Unified Presence Server จะทำหน้าที่เก็บรวบรวมเกี่ยวกับสถานการณ์ใช้งานของผู้ใช้จากระบบเครือข่าย หรือจาก Cisco Unified CallManager รวมถึงอุปกรณ์ไอพีโฟนที่สนับสนุนมาตรฐาน SIP และ SIMPLE (SIP for Instant Messaging and Presence Leveraging Extensions) ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้กำลังใช้โทรศัพท์ เครื่องพีซี หรือวิดีโอเทอร์มินอลอยู่หรือไม่ และการใช้ข้อมูลเหล่านี้ แอปพลิเคชันอย่าง Cisco Unified Personal Communicator และ Cisco Unified CallManager สามารถช่วยให้ผู้ใช้ติดต่อกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยระบบจะช่วยเลือกช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุดให้ ในทางกลับกัน ข้อมูลจาก Cisco Unified Presence Server ก็ยังสามารถส่งไปแสดงผลยัง Cisco Unified IP Phones, Cisco Personal Communicator, IBM Lotus Sametime และ Microsoft Live Communications Server (LCS) 2005 ได้อีกด้วย

แอปพลิเคชันอันหลากหลาย เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในทุกรูปแบบ

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่หลากหลาย ซิสโก้ได้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นจำนวนมากบน Cisco Unified Communications System อาทิ

โซลูชันสำหรับจัดการประชุม Cisco Unified MeetingPlace อีกตัวอย่างหนึ่งของการผสานระบบการสื่อสารที่สามารถทำได้บนเครือข่ายไอพีเท่านั้น โดย Cisco Unified MeetingPlace จะทำหน้าที่ผสมผสานทั้งข้อมูล เสียง วิดีโอ และขีดความสามารถในการประชุมผ่านเว็บเข้าด้วยกันอย่างราบรื่นและง่ายดาย เพื่อช่วยให้คุณมีระบบการประชุมทางไกลที่





เรียบง่าย ทำให้โครงการที่คุณดูแลสามารถดำเนินงานไปได้อย่างรวดเร็ว และให้ผลผลิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้เพื่อการสนับสนุนการขาย และช่วยในการตัดสินใจทางธุรกิจรวดเร็วขึ้น โดยเฉพาะเมื่อคุณต้องการความเห็นของผู้บริหารที่อยู่อีกซีกโลก

Cisco Unified MeetingPlace ยังรองรับการผนวกเข้ากับ Microsoft Outlook และ IBM Lotus Notes Calendars ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเซตอัพและเข้าร่วมประชุมแบบ Rich Media เต็มรูปแบบได้ง่ายๆ เหมือนกับการจัดประชุมทั่วไป ส่วนตัวระบบก็สามารถติดตั้งไว้ที่สาขาได้โดยเลือกใช้บุคลากรในองค์กรหรือหน่วยงานภายนอกมาบริหารจัดการให้ก็ได้

Mobility Solutions สำหรับอิสระการทำงานอันไร้ขีดจำกัด ชิสโก้มีโซลูชันมากมายสำหรับรองรับการทำงานขององค์กรที่มีพนักงานที่ต้องไปทำงานนอกสถานที่บ่อยๆ ซึ่งพนักงานที่ต้องการขีดความสามารถในการทำงานแบบโมบายล์ จะต้องชื่นชอบ Cisco Unified Mobility Manager ที่มีบริการ Cisco Mobile Connect Service เพราะคุณสามารถใช้หมายเลขโทรศัพท์เพียงหมายเลขเดียว ในการแจกจ่ายให้กับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงพันธมิตรทางธุรกิจ จากนั้นก็ใช้ความสามารถของ Call Route ในการโอนสายของผู้ที่ติดต่อเข้ามาหาคุณไปยังอุปกรณ์ที่เหมาะสมที่สุดในการติดต่อกับคุณในช่วงเวลาดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ที่บ้าน สำนักงาน หรือโทรศัพท์มือถือ ที่พิเศษไปกว่านั้นคุณยังสามารถโอนสายโทรศัพท์ที่ติดต่อมายังมือถือของคุณไปยังโทรศัพท์ในสำนักงานได้ทันทีเมื่อคุณมาถึงสำนักงานโดยที่ไม่มีการขัดจังหวะการโทร หรือเมื่อคุณอยู่นอกสำนักงานก็สามารถเข้ามาใช้คุณสมบัติของ IP Communication ในเครือข่ายขององค์กรได้ โดยการให้บริการใช้ระบบเครือข่ายขององค์กรในการโทรศัพท์ เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายอีกทางหนึ่ง และเพื่อขยายคุณประโยชน์ของระบบ Cisco Unified Communications ออกไปอีก ทางชิสโก้จึงพัฒนาให้ระบบสนับสนุนการทำงานของเครื่องโทรศัพท์แบบดูอัลโหมด (GSM & Wi-Fi) จากโนเกีย หรือผู้ค้ารายอื่นได้ จึงสามารถใช้โทรศัพท์มือถือรองรับทั้งการทำงานด้วยแอปพลิเคชันเสียงและข้อมูล

Customer Contact Solutions เพื่อการบริการลูกค้าที่น่าพึงพอใจ

Cisco Unified Communications ยังมีขีดความสามารถที่น่าสนใจอย่าง Customer Contact Centers ที่จะช่วยให้องค์กรของคุณสามารถรองรับการบริการลูกค้าจำนวนมากในรูปแบบของการโต้ตอบกันได้ ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ อีเมล หรือการติดต่อผ่านเว็บ โดยโซลูชัน Cisco Customer Contact Centers นั้นจะประกอบไปด้วย Cisco Unified Intelligent Contact Manager และ Cisco Unified Contact Center ที่จะทำให้องค์กรของคุณสามารถให้บริการอันยอดเยี่ยมแก่ลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความ

พอใจสูงสุดต่อสินค้าหรือบริการของคุณ โดยลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาจะถูกโอนไปยังเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการกับลูกค้ารายดังกล่าวได้ดีที่สุด โดยดูจากข้อมูลของลูกค้าที่บันทึกไว้ในระบบและนโยบายของธุรกิจ นอกจากนี้ระหว่างบริการเจ้าหน้าที่ก็จะทราบข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ต้องไปสอบถามจากผู้ใด เพราะข้อมูลของลูกค้าจะปรากฏอยู่ที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่แล้ว และถ้าองค์กรของคุณเลือกใช้โมดูลของ Cisco Unified Mobile Agent ก็จะทำให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานมากขึ้น เพราะถ้าพนักงานที่จะให้บริการลูกค้ารายสำคัญเกิดลางาน หรือติดธุระอยู่นอกสถานที่ ก็จะสามารถเชื่อมต่อเข้ามาใช้ระบบขององค์กรได้ จากนั้นก็สามารถให้บริการลูกค้าคนสำคัญได้เหมือนอยู่ในสำนักงาน แม้เจ้าหน้าที่รายดังกล่าวจะอยู่ที่บ้านหรืออยู่ในขณะเดินทางก็ตาม

แต่ถ้าองค์กรของคุณต้องการโซลูชันสำหรับบริการตนเองแบบอัตโนมัติด้วยเสียง (Voice Self-Service Solutions) ทางชิสโก้ก็มีโมดูลของ Cisco Unified Customer Voice Portal และ Cisco Unified IP IVR (Interactive Voice Response) ในการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมาก โดยไม่ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดย Cisco Voice Self-Service Solution จะใช้เทคโนโลยีรู้จำเสียงพูด (Speech Recognition) และการแปลงข้อความให้เป็นเสียงพูด (Text-to-Speech) ในการช่วยให้ผู้ใช้โทรเข้ามาใช้บริการได้คำตอบที่ต้องการได้อย่างน่าพอใจ แม้จะเป็นคำถามที่มีความซับซ้อนก็ตาม ดังนั้นคุณจึงสามารถนำระบบนี้มาใช้บริการลูกค้าอย่างเช่น การจ่ายค่าบริการต่างๆ การสั่งซื้อสินค้า และการติดตามสถานะการส่งของ ซึ่งระบบนี้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนของผู้ให้บริการที่ไปได้อีกมาก และด้วยขีดความสามารถของ Voice Extensible Markup Language (XML) ใน Cisco Unified Customer Voice Portal จะทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงคอนเทนต์เช่นเดียวกับที่ใช้ในการติดต่อผ่านเว็บได้ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการในรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่ขึ้นกับช่องทางที่ใช้ในการติดต่อ

ชิสโก้พัฒนาเทคโนโลยีที่ให้ออกมาขับเคลื่อนในการลงทุน

จากข้อมูลทั้งหมดคงทำให้คุณเห็นได้ชัดเจนว่าระบบ Cisco Unified Communication นั้นได้รับการออกแบบให้รองรับธุรกิจทุกขนาด และสามารถขยายระบบได้ตามการเติบโต หรือตามความต้องการของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ที่สำคัญทางชิสโก้ยังรองรับการย้ายระบบจากระบบเดิมได้อย่างมั่นใจอีกด้วย โดยคุณอาจจะเริ่มด้วยการใช้ระบบโทรศัพท์เดิมเคียงคู่กับการอิมพลีเมนต์ระบบใหม่ก็ได้ และเมื่อคุณมั่นใจมากขึ้นก็สามารถเพิ่มการอิมพลีเมนต์ไปเป็น Cisco Unified Communication อย่างเต็มรูปแบบก็สามารถทำได้ จึงทำให้คุณมั่นใจว่าคาดการณ์การลงทุนของคุณจะคุ้มค่าและมีความปลอดภัยในทุกการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นทั้งในวันนี้และในอนาคต ■