

行動解決方案延伸Cisco統合通訊系統

全球各地的組織機構都積極改良其營運流程，以發揮如網際網路、IP通訊、以及行動力等新興科技的強大威力。雖然員工擁有各種不同的聯絡管道 – 包括手機、電子郵件、即時通訊、以及語音信箱 – 但員工卻仍然必須經常面臨無法快速聯繫的窘境。結果造成營運流程延誤，專案參與人員必須等候回電或電子郵件後，才能執行下個步驟。

Cisco 統合通訊系統(Cisco Unified Communications)包括 IP 電話、整合式傳訊系統、客戶聯絡、網路與視訊會議、以及線上狀態顯示技術，以協助企業顯著提昇通訊效率。Cisco 正擴充與強化 Cisco 統合通訊系統的行動元件。這種結合讓知識員工不論是在零售店面、機場、或咖啡館的 Wi-Fi 上網據點能夠行動化，並享受 Cisco 統合通訊系統帶來的效率與速度。

介紹

市調機構 Forrester 針對北美與歐洲 67 家企業內部通訊進行調查(2005 年 3 月)，其報告結果發現，由於無法快速聯絡到決策制訂者，因而經常導致專案延遲的情況發生。27%受訪的企業指出，幾乎每天或每週都有延誤的情況，而 51%受訪者表示每季都有數次專案延誤的情形。最值得注意的是，25%的企業曾因為無法即時找到關鍵的決策制訂者，導致重要的專案無法繼續推動。還有 63%的受訪企業指出，作業流程因此而被拖慢。調查還發現，只有 12%的受訪者能有效解決問題。

市調機構 Forrester 的報告確認許多人每天的工作情景：延遲的通訊、等候回電的留言紙條，或等候回信的電子郵件。這種無法即時聯絡同事或合作夥伴的情況，造成了工作上的挫折感。它還會造成專案進度、提供用戶資訊、核准商業流程等方面的延遲，進而對營運產生負面的影響。除此之外，它還會減損組織機構或企業快速回應客戶需求的能力，而造成現在與未來營收的損失。

行動力扮演的角色

日趨普及的行動裝置，不僅沒有解決這方面的問題，事實上，反而還讓問題更加嚴重。隨著越來越多人擁有多部裝置，從筆記型電腦、手機、一直到可收發電子郵件的行動裝置，人們把愈來愈多的時間花在通訊管理上，使用多個電話號碼、語音信箱、電子郵件帳號，反而讓人們無法更有效率地工作。

在幾年前，對行動力的需求可能僅限於需要隨時隨地存取各種資源的高度行動化員工。如今，各領域的商業人士都需要行動力與各種無線技術。全球各地的商業部門，從零售、倉儲、現場服務技術人員，都使用手機、智慧型手機、個人數位助理(PDA)、搭載無線上網功能的筆記型電腦、以及其他裝置，享受其所帶來的便利性、可攜性、以及效率性。

不論員工把大多數時間花在辦公室或路上，大多數商業人士都有攜帶手機。根據市調機構 IDC最近進行的一項調查顯示，企業電信管理者相信28%的員工使用手機作為主要接聽電話的工具。此外，零售商店不但在收銀機旁擺置IP電話，他們還讓員工把無線IP電話掛在腰間，以接收警訊或執行各種存貨解決方案應用。業務代表在外出時則帶著搭載Wi-Fi與軟體電話功能的筆記型電腦，在旅館或機場下載電子郵件或和客戶與同事直接對話。越來越多的語音會議是透過手機、智慧型手機、或執行電話軟體的筆記型電腦來進行。

隨著行動方案逐漸融入企業活動，企業必須更明智地進行行動通訊。這方面的智慧功能，將讓員工能更輕易地處理來電、過濾不想接聽的電話、使用線上狀態顯示功能以判斷同事是否有空交談聯絡、傳送文字簡訊和語音簡訊、以及把語音郵件和訊息整合至手機上的單一視覺化介面。直覺化的介面和整合功能，將讓員工更輕易地聯絡其他人，以及立即回應有時效性的工作，而非把時間浪費在整合不良的資訊或經常找不到人的裝置上。

Cisco 統合通訊與行動解決方案

光是應付挑戰還不夠，企業需要一個緊密結合的系統，整合各種類型的行動解決方案，讓員工能夠運用單一且安全的統合通訊系統。Cisco® 統合通訊系統系列產品不僅能帶來上述利益，更結合了行動通訊的便利性、彈性、和無所不在的能力，以發揮 Cisco IP 通訊解決方案在分工、安全、以及管理方面的效益。

這種整合的關鍵，在於配合各種人員的作業需求，他們需要不同的裝置來完成不同的工作與任務(如圖1所示)。例如像辦公室專業人員，他們大多數的時間都待在辦公桌旁邊，最理想的方式就是IP電話搭配中等的行動功能 – 像是單一商務電話連絡功能，當他們走出辦公室時，來電就會轉接到手機。另一方面，園區的員工，像是主管、製造商員工、醫療專業人員、零售商人員，大多數的時間都花在開會、規劃業務、或在辦公室外奔波，因此他們需要不同的解決方案。其中包括智慧型手機或無線IP電話、桌上型電腦的IP電話，以及單一商務電話聯絡服務。行動員工以及在不同地點工作的人士，則需要搭載軟體電話功能的筆記型電腦和多功能智慧型手機 – 這類解決方案結合直覺化的介面，以及各種強大的功能，整合目錄資訊、線上狀態顯示、單一商務電話號碼聯絡、傳呼功能、安全文字簡訊、以及會議等。

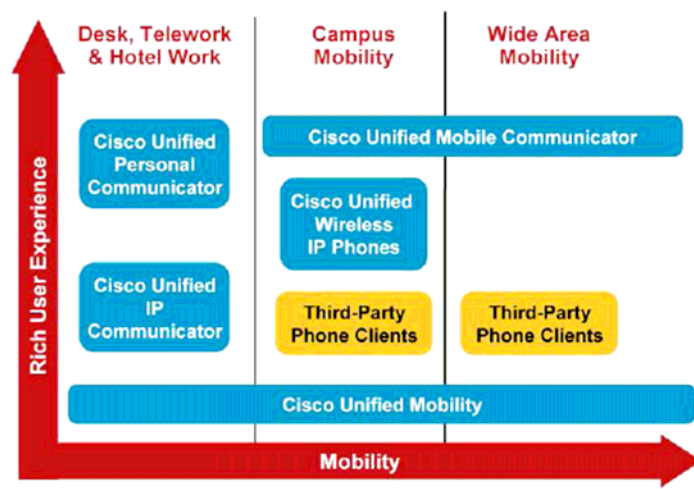
圖1. 不同的工作需要不同的裝置模式



Cisco 統合通訊系統的長處在於所有電話與裝置都是整個系統的一部份，這種安全的系統由企業直接進行管理。結合統合通訊與行動力方案，能降低複雜度，能使用單一商務電話及語音信箱，能讓員工更輕易在兩個來電、語音信箱、電子郵件、即時通訊軟體之間進行切換，更讓員工在第一次嘗試時就找到所要的人或資訊，大幅提升了員工的工作效率與生產力。

Cisco 統合通訊系統專屬的行動解決方案

圖2 Cisco系列產品的行動解決方案系列產品



➤ Cisco Unified Mobility 是一款在伺服器運作的應用，整合了 Cisco Unified Communications Manager、智慧管理員、過濾器、路由器，能把來電轉至員工的 IP 電話，以及最多 4 個遠端電話，像是住家辦公室專線或是手機。其他 Cisco Unified IP Phones 可把 Cisco Unified Mobility 當作一個平台，讓行動員工能用一個企業 IP 電話號碼就匯整所有商務來電，不論在哪裡工作，都能立即和他們聯絡 – 這就是單一商務電話聯絡功能。

➤ Cisco Unified Personal Communicator 是一款支援桌上型電腦與筆記型電腦的應用，以透明化的模式整合各種通訊應用與服務。不論在辦公室或路上，只要能連上企業網路，Cisco Unified Personal Communicator 就能讓使用者存取各種統合式通訊工具。運用動態的線上狀態顯示資訊，使用者能即時得知目前是否能聯絡得到同事，減少「來電留言」的數量，並提高生產力。使用者可輕易搜尋現有的目錄，找到重要的聯絡人，以及進行聯繫。視訊與網路會議讓員工能夠面對面的方式交換意見，和同事之間進行更有效率的合作。員工亦可更快速且輕易地瀏覽與聽取留言。

➤ Cisco Unified IP Communicator 是一款支援 Microsoft Windows 作業系統的應用程式，為桌上型與筆記型電腦帶來 IP 電話的功能，在路上、辦公室、或任何能連上企業網路的地方，提供高品質的語音通話功能。對於遠端員工而言，Cisco IP Communicator 帶來的不光是辦公室電話的分機功能，它還提供使用者熟悉的電話與視訊電話服務，且類似辦公室的使用環境。這項優勢提高企業的分工效率與反應速度，並協助組織機構趕上現今行動商務環境的發展。

➤ Cisco Unified Wireless IP Phones 統合式無線 IP 電話能提升企業使用者的生產力，針對園區環境提供 IP 電話的行動力。它們是生產環境、倉庫、銷售據點、或電話客服中心等環境中行動監督人員理想的聯絡工具，他們可透過企業的 Wi-Fi 無線網路隨時通話。這種解決方案讓企業能發揮辦公室網路中各種延伸型語音服務的效益，僅在園區以外的地區才須使用手機，因而大幅降低營運費用。Cisco Unified Wireless IP Phone 7921G 是一款符合 IEEE 802.11a/b/g 規格的無線 IP 電話，能搭配 Cisco Unified Communications Manager 與 Cisco 獨立運作與統合式的 Wi-Fi 無線網路。它提供媲美有線電話的安全語音通訊，並可透過軟體進行升級，保護用戶投資，並在未來新功能問市時能持續支援。

Cisco Unified Mobile Communicator - 功能豐富且具備高行動力

為增進園區或廣域區域的行動力，多功能的Cisco Unified Mobile Communicator透過一個直覺化且容易操作的介面，提供許多提高生產力的功能。這款產品擁有豐富的Cisco統合通訊系統功能，像是整合目錄、線上狀態顯示、單一商務號碼聯絡、傳呼、語音郵件、安全文字簡訊傳輸、以及線上會議等功能。

例如像線上狀態顯示功能，讓員工能掌握當時同事是否有空能夠進行聯繫。藉由電話顯示(如圖3所示)功能，員工可立即看到哪些人有空，或是哪些人正在忙碌。只要點選使用者的姓名，就能直接撥出電話和對方聯絡，完全不必透過語音信箱。

當客服工程師在客戶處所更新重要企業軟體時，當面臨程式碼方面的問題，而需要獲得重新編譯方面的建議時，就必須和另一位工程師進行簡短的交談。通常工程師必須透過手機撥打好幾個電話，或許還必須在數個語音信箱留言，然後靜靜地等候對方回電；也許必須等候許久，甚至在隔天才能得到回覆。但如果透過在手機上顯示對方的線上狀態資訊時，工程師可輕易地知道對方的聯絡狀態。此時從目錄中選取適合的聯絡人，在第一次嘗試時就能撥電話聯絡到對方。這種新流程能節省兩方的時間，而在客戶處所的工程師也能立即取得資訊，解決客戶的問題，接聽的一方更不必聽取多通語音留言然後再回覆急迫的來電。

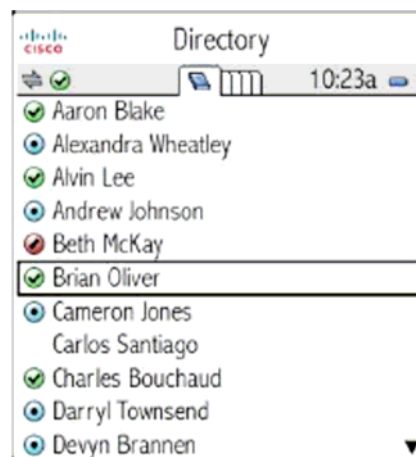


圖3. Cisco Unified Mobile Communicator

如圖3所示，線上狀態顯示資訊會出現在目錄中的聯絡人清單旁邊，顯示哪些人可以和他聯絡(綠色標記)，哪些人正在忙碌(藍色)，也會顯示哪些人離線或無法聯絡(紅色)。點選旁邊有綠色標記的人員，則此人立即答覆的機會比較高。

Cisco Unified Mobile Communicators能夠提供的其他功能還包括：

- 統合聯絡清單 - 透過一個簡單易用的介面，以搜尋自動更新的公司目錄(Microsoft Active Directory) 以及個人聯絡資料(Microsoft Outlook)，可以快速找到聯絡人。之後僅須點選就能撥出電話。
- 線上狀態顯示 - 觀看其他使用者目前的聯絡狀態。線上狀態顯示目錄能讓使用者立即判斷對方是否有空聯絡，然後再撥打電話。
- 點選撥話 - 僅須點選一個按鈕就能直接從目錄撥打電話

- 單一商務電話聯絡 - 使用者僅須透過一個電話號碼就能讓同事和他聯絡。他們僅須按一個按鈕就能接聽來電，以及將來電轉到手機上。若正在忙碌時，使用者可拒絕或忽略來電，而來電將會被轉到語音信箱。
- 安全的文字簡訊傳輸 - 透過手機收發文字簡訊。提供一個替代方法以聯絡目前無法通話的同事。
- 語音簡訊 - 透過手機存取 Cisco Unity® 語音信箱訊息，對訊息進行瀏覽、播放、及刪除。使用者透過視覺化的語音郵件功能，可快速辨識出重要訊息，進行播放或回電。
- 線上會議 - 利用Cisco Unified MeetingPlace® 解決方案就能從手機接收電話會議通知。而在選取訊息後，員工就能撥電話和會議聯絡人通話。
- 來電紀錄 - 瀏覽手機上的通話紀錄(未接、已接、以及留言)，包括辦公室電話撥接的電話。可選擇瀏覽未接來電，或輕鬆地追蹤之前的來電。

未來趨勢 - 更高的行動力

商務環境除了快速邁向行動化，另外再加上商業營運流程持續加速，明顯地可看出行動裝置與應用未來將出現強勁的成長力道。從行動員工、半行動化的辦公室人員、一直到工廠的主管，所有行動員工都需要各種整合與智慧型的通訊工具，才能擺脫數據、語音、即時通訊、以及其他種類通訊系統的束縛限制。Cisco行動解決方案將持續整合業界首屈一指的Cisco Unified Communications，讓行動專業人士輕鬆掌握尖端商業技術。

想進一步瞭解如何運用Cisco行動解決方案與Cisco Unified Communications來提昇您團隊的生產力，請瀏覽：<http://www.cisco.com/go/mobilecommunicator>或
<http://www.cisco.com/go/unifiedcommunications>




台北總公司
台北市信義路四段 460 號 12 樓
www.cisco.com.tw
Tel: 02 - 8758 - 7100
Fax: 02 - 8758 - 7199

台中辦事處
台中市公益路二段 51 號 20 樓 A2
www.cisco.com.tw
Tel: 04 - 2327 - 1372

高雄辦事處
高雄市苓雅區三多四路 110 號 19 樓之 2
www.cisco.com.tw
Tel: 07 - 338 - 1092
Fax: 07 - 338 - 1094

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

 ©2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco System Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, IQ Expertise, the IQ logo, IQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0609F)