

行動線上顯示技術提昇手機生產力

行動線上顯示技術能顯示世界上每個角落的即時狀態變化，讓員工享有充份的行動力，能夠隨時和同事保持聯繫、更快速地對訊息做出回應，使得效率與生產力超越以往的大幅提升。這項新興技術將成為企業競爭優勢的來源，促使企業針對行動員工投資各種解決方案。

Cisco® 統合通訊系統包含IP電信、統合式傳訊、客戶聯繫、Web與視訊會議、以及線上顯示技術，能夠協助企業大幅提升通訊效率。思科現正擴展與強化Cisco統合通訊系統的行動元件。這項組合讓行動化的知識員工，不論是在零售店面、機場、或當地咖啡館的Wi-Fi熱點，都能享受Cisco統合通訊系統的效率與速度。

介紹

在現實世界中，業務代表可能因遠赴國外拜訪客戶而關掉手機，因而此時他無法答覆您的電話。您的主管剛結束會議，已經能使用手機接聽您的電話，但您卻不知道他是否有空和您討論一項重要案子。想像一下，只要透過電話設定，就能讓您知道同事何時有空答覆您的電話。想像一下，如果其他人隨時都知道您何時忙碌無法接聽電話，將會省下多少不必要的通訊成本浪費。歡迎來到行動線上技術的複雜世界，讓大家知道對方何時連結至網路，以及他或她何時有空接聽電話。

根據市調機構Forrester Research的報告指出，欠缺效率的通訊系統，是造成內部商業決策延遲的原因，尤其是當無法聯絡行動與遠方同事時，其影響更為深遠。運用Cisco Unified Mobile Communicator的行動線上顯示技術，只需使用單一化的直覺操作介面，就能透過電話與智慧型手機提供豐富的通訊功能。現在只要運用Cisco Unified Mobile Communicator就能實現行動線上的目標，Cisco Unified Mobile Communicator是Cisco統合通訊系統系列產品之一。

線上顯示技術立即實現

線上顯示是一項新興技術，其好處包括可加速通訊以及人們之間的協同合作。

傳統的線上顯示即是現今電腦即時通訊(Instant Messaging, IM) 的應用。若您在線上並想和朋友或同事進行立即通訊，IM是一種取代電子郵件的快速、簡易方案。IM有一項好處就是能看到您的朋友或同事目前是否登入網路，以及最近在他或她的個人電腦上是否有訊息輸入。這種線上顯示資訊讓個人能和網路上其他人分享其當前狀態的資訊。若某位同事在線上，您就能輸入並發送訊息，而這些訊息會立即顯示在接收者的螢幕上，對方可能在數秒內就送出答覆顯示在您的螢幕上。若您使用電子郵件，您就無法得知收信者是否在線上，或是否在電腦前閱讀您的電子郵件，當然也就無法得知何時會回信。

在手機上應用方面，線上顯示的觀念可擴展至使用者線上狀態，或是可應答狀態。可應答狀態讓人們傳達其是否在系統上，以及在特定時間是否能接聽電話或訊息。另一方面，可應答狀態還包括地點或是其他影響個人能否通訊的因素。

一般來說，您的手機具備來電顯示功能，但不支援線上狀態顯示或可應答狀態的顯示功能。來電者身份顯示功能，無法協助發話者在最佳時間點和受話人通訊。發話者不知道您的手機是否開機、您是否有空或是否想要接聽電話。若您正在忙碌中，發話者必須等待電話鈴響，聽取您的語音信箱提示詞，然後再進行留言。

許多情況中，發話者僅需要在語音信箱留言就能達到通訊目的。他們可能不想和受話者進行即時通話，或因為他們已傳送必要的資訊，而認為事情已經解決。對許多情況而言，這種單純的單向溝通方式就已足夠。但若您需要和某人對談，並需要即時的對話時，就會希望對方接聽電話。

您現在是否方便通話？

對於忙碌的專業人士而言，每天都須接聽數十通電話，而處理這麼多電話所衍生的各種挑戰，會產生許多現實問題。當員工忙碌到無法接聽電話時，訊息會塞滿語音信箱，工作也會一直累積拖延，直到受話者有空收信與答覆為止。在其他時間，手機鈴聲響起時，員工只有數秒的時間決定是否要接聽來電，而在真實的狀況中，大多數來電都轉到語音信箱。許多產業研究報告指出，所有電話中只有約20至30%在第一次撥號就聯絡到想找的受話人。這種情況讓雙方都浪費彼此寶貴的時間。對企業來說，延遲會直接影響營運，而看似普通的延遲，卻會對營收和獲利產生巨大的影響。

手機已發展成一種無所不在、永遠開機、無時無刻上線的裝置。BBDO最近的一項研究顯示，美國有75%的手機使用者，每天會讓手機開機16小時以上，甚至許多人在睡覺時，也會讓手機與電子郵件收發裝置保持開機，放在身邊。

近來，手機都被用來執行便利與基本的語音功能。但隨著科技持續演進，再加上使用者需求的改變，手機的功能也日趨複雜。現今的手機能連結至網際網路與IP數據網路，因此也更容易加入線上顯示與其他應用。不論員工身在何處，都能分享聯絡狀態，並看到其他使用者目前的狀態。這項新功能增加了對日常通訊的智慧功能需求。當您開始進行會議時，連結至個人行事曆應用的手機就會自動把您的狀態切換至「忙碌」；當會議結束時，就會把狀態切換至「線上」；當您上床睡覺時，則可將身邊的手機狀態切換至「離開」。

增進商務通訊的效率

企業的成功依賴員工的快速決策，以及是否具備對新資訊快速做出回應的能力。對於「抱歉，我現在無法接聽電話，請留下訊息」的語音留言，這種通訊功能完全無法帶來效益。更糟的是，

發話人無法得知受話人是否有空接聽留言與回電。針對電話使用狀況進行研究的結果顯示，某些企業主管每天要花兩小時留言、聽取、以及答覆語音信箱留言。每天來自IM、電子郵件、以及語音信箱的大量訊息都會影響員工的生產力。經常可看到忙碌的主管在會議後跑出去用手機聽取辦公室的電話留言，記下來電者的姓名與電話，然後排定回電的優先順序。但在答覆電話時，卻又產生新的語音信箱留言，以及新的延遲。

但是，手機的線上顯示功能卻可以改善所有情況，尤其是在企業組織中，為了讓企業持續運轉則鼓勵員工相互聯繫以執行工作。由於行動力和生產力有密不可分的關係，使用各種行動解決方案的員工，像是線上狀態顯示設備，不僅能改善工作結果，還能排除日常通訊中的種種瓶頸，縮短作業的週期時間。

手機上的線上顯示功能是一種簡單的解決方案，讓使用手機的員工可以執行各種商務工作。在企業中，您可快速找出定期相互撥話的通訊，他們依賴即時通話來完成工作及解決問題。在相互聯繫方面，即使只是小幅度的改進，也能對企業組織帶來顯著的利益。

例如，系統可讓員工快速地看到誰在線上，立即透過手機聯絡，也不必撥打許多不必要的電話，以嘗試-錯誤-再嘗試的方法來找到同事。員工可也輕易看到哪些人有空，然後再撥電話給適合的人；這樣一來不僅不必浪費時間在撥電話上、不必浪費時間在語音信箱留言，更不必在解決問題後數小時或數天後還浪費時間回電給其他員工。

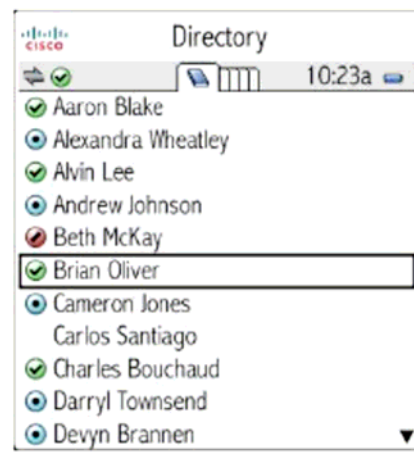
線上顯示解決方案對企業的營運流程有直接影響。若現場服務代表正在造訪客戶，並需要超過自己專業領域的協助時，以往他所採用的方法都是打電話給派遣部門，或是尋求主管協助、留言、亦或是安排下一次到府服務。但若運用線上顯示解決方案，她就能使用手機檢查當時有哪些人在線上能立即給予協助，並用電話聯絡到這些人員，以獲得必要的資訊或支援。

思科的Unified Mobile Communicator

在Cisco 統合通訊系統系列產品中，其中之一就是 Cisco Unified Mobile Communicator，這個使用簡易的手機應用軟體，讓行動員工能發揮更高的通訊效率。將企業通訊應用與服務延伸至手機與智慧型手機，Cisco Unified Mobile Communicator能夠加速通訊經驗，讓整個企業進行即時的分工協同合作。透過Cisco Unified Mobile Communicator，您就能處理與接聽來電、獲得企業聯絡資料、檢查線上資訊、檢索語音信箱訊息、以及接收Cisco Unified MeetingPlace®通知和其他重要資訊。而這些全部都只需透過單一直覺化的介面，連結至Cisco統合通訊系統即可。

線上顯示功能整合在Cisco Unified Mobile Communicator，能為員工提供最即時的聯絡狀態資訊。透過檢視手機螢幕(如圖1所示)，員工就能輕易看到有誰在線上，哪些人正在忙碌中。僅須選取使用者姓名，員工就能撥打電話。

圖1. Cisco Unified Mobile Communicator



如圖1所示，線上狀態資訊會出現在目錄中的人名旁邊，顯示哪些人線上(綠色標記)、哪些人忙碌中(藍色)，還會顯示哪些人離線或無法聯絡(紅色)。

顯示您的狀態並同時維持隱私

當然，您不會想讓所有人都知道您的狀態，也不想喪失您的隱私權。針對選定的對象提供線上狀態顯示資訊的功能，區分了企業級線上顯示解決方案，和其他消費性等級的解決方案，像是 AOL、雅虎、和微軟所提供的功能。企業級線上顯示解決方案被愈來愈多頂尖企業所採用，IT 員工進而能管理系統、設定安全政策、以及協助確保資訊的保密性。

作為一項企業級的手機解決方案，Cisco Unified Mobile Communicator 還提供必要的安全保護功能。透過企業管理的伺服器可分享線上顯示資訊；而身分辨識與認證機制，則是用來維護隱私性。此外，通訊本身更受到加密與其他機制的保護。

競爭優勢

員工行動力改變了全球員工的工作模式，但也對技術帶來新的挑戰，像是對企業反應效率持續增加的要求，同時也增加了對即時對話和即時存取資訊的需求。

使用行動解決方案的員工能提昇個人的生產力，在更短的時間內就完成更多工作，並增進整個企業的通訊效率。各種新功能，像是針對線上顯示進行優化的手機通訊，可以傳遞個人與目前線上狀態的重要資訊。在搭配其他通訊功能時，線上顯示的突破性功能，能大幅改善使用手機相互聯繫的方式，協助員工針對重要的商務問題做出更快的回應。最終，線上顯示功能可以提升通訊效率，更容易地透過任何裝置、隨時隨地的聯絡到想找的人。這些利益能大幅增進企業的敏捷性與回應速度，協助全球行動員工加快營運流程。



想進一步瞭解如何運用手機的線上顯示資訊，如何利用Cisco Unified Mobile Communicator 以及Cisco 統合通訊系統來提高生產力，請瀏覽www.cisco.com/go/mobilecommunicator




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, CCSF, 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)