

Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5

思科统一通信解决方案统一了固定和移动网络上的语音、视频、数据和移动应用，能随时从任意工作场所实现轻松协作。

概述

Cisco Unified Contact Center Enterprise 采用了一个 IP 基础设施来提供基于技能的联系路由、语音自助服务、计算机电话集成 (CTI) 和多渠道联系管理。通过将多渠道自动呼叫分发器 (ACD) 功能和 IP 电话集成到一个统一的解决方案之中，Cisco Unified Contact Center Enterprise 能帮助您的企业迅速地部署一个分布式的 IP 语音 (VoIP) 联系中心基础设施。

Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够划分客户，监控资源可用性，将每个客户请求提供给企业中最合适的人员。该软件会利用相关数据（例如被叫号码、主叫线路 ID，主叫方输入的数字，通过一个 Web 表提交的数据，以及通过搜索客户数据库而获得的信息）建立每个客户联系人的档案。同时，该系统会监控联系中心的能用于满足客户需求的资源，包括业务代表的技能和忙碌情况，交互式语音应答 (IVR) 状态，以及队列长度。

客户和联系中心数据由用户定义的路由脚本处理，它能图形化地显示您的企业的业务规则，让 Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够将每个客户请求路由到正确的位置。无论业务代表位于什么地方，系统都能够在联系人拨入电话时向目标桌面提供一组丰富的呼叫事件和来自客户的数据，从而使服务个性化并提高效率。在整个过程中，分布式容错有助于确保不间断的运行。

特性和优势

路由功能

Cisco Unified Contact Center Enterprise 的路由功能能够在联系人进入企业网络时提供智能化的联系分布。当某个联系人需要重新转接时，Cisco Unified Contact Center Enterprise 会根据业务逻辑，将该联系人转接到最适当的企业资源。当联系人需要在不同的地点或者业务代表、技能小组或者 IVR 之间切换时，路由能够通过保存所收集的数据来优化每个客户的交互体验，让客户不需要重复提供信息。

客户档案路由

Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够扩展可用数据源，将其用于制定联系路由决策和支持业务代表的桌面应用。例如，Cisco Unified Contact Center Enterprise 能在路由期间搜索您的客户数据库，以制定正确的决策。来自 CRM 应用的信息也能用于将客户与业务代表相匹配，以及将可用数据扩展到弹出屏幕应用。

在联系中心提供专家服务

Cisco Unified Expert Advisor

Cisco Unified Expert Advisor 扩展了联系中心的范围，使支持在网状态的企业知识型员工能够处理客户来电，而无需正式呼叫中心常见的固定工具与业务规则。

Cisco Unified Expert Advisor支持企业中位于任意地点的各领域专家来接听客户来电，从而提高了客户初次致电的问题解决率和客户满意度。专家能在接听呼叫前获得相关数据，从而更快解决问题。Cisco Unified Expert Advisor 高度灵活、可定制，使企业能实施最适合的架构与业务逻辑，来满足特定客户的联系需要。

Cisco Agent Desktop 和 Cisco Unified Presence 集成

Cisco Agent Desktop 和 Cisco Unified Presence 的集成将实时协作扩展到了更广泛的企业领域，将联系中心桌面应用与 Cisco Unified Presence 相集成。通过此集成，业务代表和监管人员能与联系中心以外的相关同事及各领域专家协作。为提高效率和便利性，联系中心定义了视图，仅显示合适的业务代表联系的同事。

协作的双方都能够使用熟悉的应用。联系中心人员使用 Cisco Agent Desktop 和 Cisco Supervisor Desktop，而联系中心以外的领域专家使用 Cisco Unified Personal Communicator 或 Cisco IP Phone Messenger。此特性有助于业务代表第一时间与专家取得联系，提前了解专家是否空闲以及他们希望采用的联系方式。

Cisco Unified Web Interaction Manager

Cisco Unified Web Interaction Manager能够帮助您的呼叫中心业务代表利用您的网站和文字聊天或实时 Web 协作，迅速地解答客户提出的问题。业务代表还能够利用 Web 协作与语音对话，同时提供语音和可视交互。借助 Web 协作，联系中心业务代表和客户能共享网页，合作填写在线表格。Cisco Unified Intelligent Contact Center Enterprise 能够利用与语音呼叫相同的路由逻辑，路由来自您的网站的客户请求。无论使用什么通信渠道，它的报告功能都能提供关于联系中心所有交互的统计数据。通过提供有效的、个性化的客户协助，Cisco Unified Web Interaction Manager 适用于面向销售和面向服务的联系中心。

Cisco Unified E-mail Interaction Manager

Cisco Unified E-mail Interaction Manager 提供了一个全面的解决方案，能用于管理提交到您的企业邮箱或者网站的大量客户电子邮件。Cisco Unified E-mail Interaction Manager 能够根据可定制的业务规则，自动地将邮件发送到相应的业务代表或者支持团队，分类邮件和设定优先级，建议相关的答复模板，以及在必要情况下自动发送回信，从而加快回复速度。迅速、准确地回复查询有助于加强与客户的关系，提高联系中心的价值和效率。

思科对外选项

思科对外选项和一组对外拨号模式能够补充 Cisco Unified Contact Center Enterprise 平台强大的对内呼叫处理功能。企业能制定宣传计划，使用预测的、主动的或者准备性的呼叫，它们能与对内呼叫集成，并符合联系中心服务水平，从而提供一个功能强大的综合解决方案。业务代表能够被分配为只处理对内呼叫或者对外呼叫，或者处理对内和对外联系，从而为提高联系中心的资源利用率提供了一条有效的途径。

Cisco Agent Desktop 浏览器版本

Cisco Agent Desktop 浏览器版本在商用 Web 浏览器中作为瘦客户端运行，使其部署和维护都非常简便易行。Cisco Agent Desktop 浏览器版本还包括一个业务代表工具条、联系数据、企业数据和业务代表状态信息，是瘦客户端应用中的理想解决方案。

业务代表功能和优势

计算机电话集成选项

Cisco Unified Contact Center Enterprise 能帮助您部署一个完整的 CTI 策略，包括业务代表工作站的全面功能。Cisco Unified Contact Center Enterprise 能为业务应用提供一组丰富的数据集，以及为业务代表的桌面应该提供涵盖整个企业的呼叫事件和来自客户的信息。它为实现真正企业级、网络到桌面的 CTI 树立了新的标准。它还能够最大限度地减少定制开发或者系统集成工作，从而帮助您的机构迅速、经济高效地部署 CTI。

客户关系管理 (CRM) 集成

通过使用 Cisco Unified CRM Connector 来集成您的第三方 CRM 应用和 Cisco Unified Contact Center 解决方案，您的公司能节约成本、提高效率并增加收入。利用此集成，业务代表能将第三方 CRM 用户界面用作管理客户交互的唯一界面。业务代表能通过 CRM 用户界面登录、控制业务代表状态并进行呼叫。当有新来电时，业务代表的终端上会立即弹出 CRM 信息屏幕，业务代表即能按电话号码查询 CRM 信息、IVR 信息或业务代表输入的信息。通过 CRM 屏幕，能路由呼叫、连接会议或进行转接。拨入和拨出的呼叫活动都会在这里被记录。

当今的呼叫中心需要统一呼叫流程、统一业务流程和统一桌面来进行呼叫管理和企业事务处理导航。Cisco Unified CRM Connector 是一款全面的工具，能够支持常用的 CRM 软件包，包括 Oracle PeopleSoft、Oracle Siebel、SAP、Microsoft CRM 和 Salesforce。利用 Cisco Unified CRM Connector，业务代表能够拨打、接听和转接客户呼叫，全面、实时地访问第三方 CRM 客户数据，节约资金，提高收入，改进监控并提供出色的客户服务。

使用配备 Cisco Unified Contact Center Enterprise 的 Cisco Agent Desktop 的客户只需极少的软件开发，就能将 Cisco Agent Desktop 与 Salesforce.com 和 Siebel 集成。对于其他常用的第三方 CRM 应用，Cisco Agent Desktop 使用按键宏或动态 URL 进行集成，在 Cisco Agent Desktop 集成浏览器中运行（基于 Web）的 CRM 用户界面。

业务代表桌面选项

Cisco Unified Contact Center Enterprise 为联系中心业务代表提供了多种桌面选项，包括 Cisco Unified IP Phone Agent、Cisco Agent Desktop 和 CTI OS Toolkit Desktop。Cisco Unified IP Phone Agent 在 Cisco Unified IP 电话上提供了基本的 ACD 功能。很多情况下，业务代表的 PC 上就不必再安装业务代表桌面了。Cisco Agent Desktop 提供随时可用的业务代表桌面功能，使业务代表能直接从桌面执行呼叫控制功能。最后，对于有特殊需求的公司，借助定制桌面功能，即能满足其联系中心运营的特殊要求，该功能就是 CTI OS Toolkit Desktop。

统一队列

Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够协调业务代表处理来自于多个渠道的多项任务的能力，并让业务代表能够根据需要中断正常业务，优先执行高优先级的任务。例如，利用文字聊天帮助客户的业务代表能同时处理另外一个文字聊天请求，从而提高了业务代表的工作效率。业务代表还可能被分配一个与他们当前任务不同的渠道类型的任务。例如，一个正在回复客户的电子邮件的业务代表可能会接听一个语音呼叫，从而让业务代表先处理实时语音呼叫，再回复电子邮件。通过这种方式，Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够优化您的业务代表的工作，确保利用可用的资源提供最高水平的客户服务。统一队列能够准确地报告业务代表的任务和活动。Cisco Unified Contact Center Enterprise 提供统一队列和所中断任务的实时状态和历史报告。实时状态的显示能够准确地描述业务代表当前处理的任务和所需要的时间。历史报告能跟踪业务代表处理的各项任务的累计时间，忽略业务代表的注意力转向另外一个转交来的任务的时间。

远程业务代表和移动业务代表支持

远程业务代表支持能为位于分支机构或者家中的业务代表提供 CTI、联系分布和报告功能，从而扩展了 Cisco Unified Contact Center Enterprise 环境。无论业务代表位于什么位置，Cisco Unified Contact Center Enterprise 都能为他们提供相同的用户界面和特色功能。

Cisco Unified Mobile Agent 增加了支持临时业务代表的功能，以便在呼叫量大的时期增加业务代表，以降低初始成本。业务代表能在被雇佣期间选择联系他们的电话号码，并能以他们所希望的频率更改号码，使联系中心能够灵活地适应快速移动中的移动员工。

通过整合位于联系中心物理地点之外的业务代表，Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够帮助企业更好地使用现有的和按需提供的资源，充分地将 CTI 功能扩展到整个企业之中。

自助服务和呼叫处理功能

Cisco Unified Contact Center Enterprise 为自助服务和呼叫处理提供了两个选项：Cisco Unified IP 交互式语音应答（IP IVR）和 Cisco Unified 客户语音门户。

Cisco Unified IP IVR 旨在简化业务集成，提高灵活性，以及提高网络托管的效率。这些特性能够降低业务成本，大幅度地提高客户的满意度。通过与 Cisco Unified Communications Manager 软件的紧密集成，Cisco Unified IP IVR 能提供方便的安装、配置和应用托管，因为它为发挥 IP 通信的力量进行了专门的设计。

Cisco Unified IP IVR 能通过按键输入或者语音识别技术处理用户命令，从而方便自助服务应用的使用，例如检查客户信息或者进行用户指定的呼叫路由。客户能够利用语音命令获取他们所需要的信息，而不需要与业务代表进行交谈，或者迅速地找到能帮助他们的部门或者业务代表。

Cisco Unified 客户语音门户能够与时分复用（TDM）和基于 IP 的联系中心集成，提供一个呼叫管理和呼叫处理解决方案，以及一个自助服务 IVR 选项，该选项能充分利用企业 Web 服务器上提供给客户的信息。通过对自动语音识别（ASR）和文本语音转换（TTS）功能的支持，主叫方能获得个性化的解答和以新的方式开展业务——不需要与一个实际的业务代表进行交流。

例如，利用 Cisco Unified 客户语音门户，客户能够支付帐单、订购产品和跟踪供货情况，查找某个贸易商的位置，安排提货日期，更改姓名和地址信息，安排旅程，检查支付状态，接收异常活动通知，或者索取文档或者产品信息。

管理功能和优势

监管功能

Cisco Unified Contact Center Enterprise 让监管人员能够通过公司网络或远程拨号连接，查看业务代表的状态和呼叫信息，向业务代表发送文字聊天消息，中断或者拦截呼叫，对通话录音，以及悄无声息地监控业务代表的通话。这些特性能提高监管人员在联系中心的价值，帮助他们有效地管理他们的团队。

利用监管人员和业务代表聊天功能，监管人员能向参与通话的业务代表发送文字消息，这让监管人员能够指导业务代表捕捉交叉销售和向上销售的商机，以及帮助业务代表解决客户遇到的问题。监管人员能中断某个业务代表的通话，建立一个三方会议，与主叫方和业务代表进行交流，帮助他们解决问题。监管人员还能利用拦截功能将业务代表从通话中撤出，从而让监管人员和主叫方独自完成通话，而让业务代表处理另一个客户请求。

监管人员能够从他们的桌面更改业务代表的状态。例如，业务代表可能会在休息之后忘了将自己的状态改为能接听呼叫，或者在要离开工作站一段时间时忘了将状态改为离线。利用 Cisco Unified Contact Center Enterprise，监管人员能方便地将忘记退出的业务代表的状态改为离线，或者让空闲的业务代表准备好接听电话。这种功能对于高度分散的联系中心部署非常重要。

监管人员还能够实时地更改某个业务代表的技能档案。这种能力让监管人员具备了强大的战略工具来管理他们的业务代表团队和实现联系中心的管理目标。

管理

简化的管理让管理人员能够集中执行所有 Cisco Unified Contact Center Enterprise 管理任务。Cisco Unified Contact Center Enterprise 的管理界面允许管理人员根据业务代表的技能，分配他们处理语音、Web、聊天或者电子邮件联系。该界面让系统管理人员、行政管理人和监管人员能开发、修改或者查看路由脚本；管理系统配置；监控联系中心的绩效；定义和索取报告；以及确保系统的安全性。这个用户界面在单地点或者多地点联系中心中提供涵盖整个企业的控制功能。

报告

Cisco Unified Contact Center Enterprise 解决方案为关键任务型联系中心报告提供了必要的实时和历史数据。凭借报告功能，能够提供准确、及时的联系中心活动报告，让管理人员能够对于员工人数、联系处理步骤和技术投资做出正确的决策。标准报告模板能为常见的报告需求提供自动运行功能。定制报告能扩展标准报告包，以满足特定的报告需求。而且，Cisco Unified Contact Center Enterprise 的开放式软件架构允许将报告数据输出到外部数据仓库环境。

管理门户

Cisco Unified 联系中心管理门户提供了一个基于 Web 的易用界面，以简化联系中心管理人员、团队负责人或行政管理人员所进行的日常配置—如移动、添加或修改电话、业务代表、技能小组、团队及其他

常见联系中心管理职能。其统一配置能够简化适用的IP联系中心组件和Cisco Unified Communications Manager 组件的管理。Cisco Unified 联系中心管理门户是一个分区系统，能支持多个完全自治的业务部门，提供分层管理，以支持具有特定职位和职责、分属多个业务级别的用户。最后，为帮助管理人员跟踪联系中心的修改，它提供审计跟踪报告，其中包括所有配置更改和对管理门户的使用情况。

系统功能和优势

开放式系统

Cisco Unified Contact Center Enterprise 软件充分地利用了符合行业标准的硬件平台，让您能够以适当的硬件成本受益于很多软件功能。系统的开放式架构包含一个兼容开放数据库连接（ODBC）的数据库，以及用于 CTI 应用的 Java、COM 和 .NET 接口。它能与现有的联系中心解决方案集成，保护对于传统系统的投资和提供一个适用于未来应用的平台。

可扩展性

Cisco Unified Contact Center Enterprise 能够从小型的、只包含几十位业务代表的单地点部署扩展到支持数千位业务代表的大型分布式部署。因为 Cisco Unified Contact Center Enterprise 架构是基于软件的，所以该系统能在不废弃组件的情况下，方便地进行扩展。Cisco Unified Contact Center Enterprise 的独特设计使其能适应不断变化的联系中心环境。

分布式容错

从网络到桌面，所有 Cisco Unified Contact Center Enterprise 组件和外部应用连接都能在硬件和软件级别提供运营商级的、分布式的容错，以及实时的应用故障切换功能。自助诊断和自行恢复功能让系统能够在必要时自动地使用冗余组件；在发生硬件组件故障、通信网络故障或者异步软件错误时，系统仍永续运行。Cisco Unified Contact Center Enterprise 软件还包含一个 SNMP 接口，能集成到更大规模的企业故障管理系统中。

安全

Cisco Unified Contact Center Enterprise 支持最新的安全和数据完整性特性和解决方案。它的部署能强化应用服务器的安全性，在所有 Web 应用上提供 SSL，并为基于 SSL 的通信提供 TLS 和 IPsec 支持，以保护数据在可信和不可信网络中的传输。

除支持大型厂商的最新防病毒应用外，思科还提供了思科安全代理，是统一通信解决方案的组件之一，是一个基于主机的入侵检测和防御应用，增强了安全保护。通过分析行为而不是依赖于签名匹配，思科安全代理能够对防病毒软件的功能加以补充，为保护您的网络和降低运营成本提供一个强大的解决方案。如需了解更多信息，请访问 <http://www.cisco.com/go/csa>。

订购信息

如需订购，请访问思科订购主页，并参见表 1。

<http://www.cisco.com/en/US/ordering/index.shtml>。

表 1 订购信息

产品名称	产品编号
Cisco Unified Contact Center Enterprise 服务器许可证	IPCE-BUNDLE

思科统一通信服务

思科统一通信服务能帮助您部署安全、永续的思科统一通信解决方案时更快实现成本节约和生产率提高。我们的服务系列是由思科及其认证合作伙伴提供的，以成熟的方法为基础，统一了固定和移动网络上的语音、视频、数据和移动应用。我们独特的生命周期服务方式能优化您的技术体验，使您更快受益于真正的业务优势。

总结

Cisco Unified Contact Center Enterprise 提供了一个最先进的联系中心解决方案，让您能将对内、对外语音应用与互联网应用，包括实时聊天、Web协作和电子邮件等相集成。这种集成能够实现统一的功能，帮助一位业务代表同时支持与多个客户的交互——无论客户选择哪种通信渠道。因为每个交互都是独立的，有可能需要个性化的服务，思科提供的联系中心解决方案能够根据联系属性来管理每个交互。

而且，思科能填补 TDM 和 IP 基础设施之间的差距，在这两种技术平台上集成语音、聊天、电子邮件和 Web 协作应用。这让您的企业能够保护对呼叫中心产品（例如 ACD、IVR 和用户交换机[PBX]）的已有投资的价值，同时利用范围广泛的思科解决方案，在一个融合网络环境中满足相同的联系中心需求——帮助您继续向建立一个真正的客户交互网络的目标迈进。

了解更多信息

如需了解更多有关 Cisco Unified Contact Center Enterprise 的信息，请访问 www.cisco.com/go/ipcc，如需了解更多有关 Cisco Unified Contact Center Hosted 的信息，请访问 www.cisco.com/go/ipcchosted，或联系您当地的思科客户代表。



北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京银泰中心银泰写字楼C座7-12层
邮编: 100022
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85155960

上海

上海市淮海中路222号力宝广场32-33层
邮编: 200021
电话: (8621)23024000
传真: (8621)23024450

广州

广州市天河区林和西路161号中泰国际广场A塔34层
邮编: 510620
电话: (8620)85193000
传真: (8620)85193008

成都

成都滨江东路9号B座香格里拉中心办公楼12层
邮编: 610021
电话: (8628)86961000
传真: (8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统(中国)网络技术有限公司版权所有。

2009©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系

欢迎下载电子文档, http://www.cisco.com/web/CN/products/products_netsol/voices/products/enterprise/ent_overview_1.html