Новые подходы к совместной работе и обслуживанию клиентов

Cisco Forum Kyiv

12 декабря 2018

- Cisco Meeting Server
  универсальная платформа конференцсвязи
- Cisco WebEx
  - WebEx Meetings desktop app
  - WebEx Meetings
  - WebEx Training Center
  - WebEx Event Center
  - WebEx Control Hub
- Cisco WebEx Teams
- Из неизведанного
- Обновление Customer Care

Cisco Meeting Server универсальная платформа конференцсвязи

TIME

37%
Времени проводится на встречах

FOCUS

15 hrs/wk
«общаются» внутри или с партнерами

Start with meetings

EFFORT

70%+
Имеют более одного экаунта для общения

MOTIVATION

50%
Корпоративного голосового трафика это конференции

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Wainhouse State of UC report 2018
Forrester Research 2018 - TJ Keitt Presentation

Cisco Meeting Server
универсальная платформа конференцсвязи

Аудио

Видео на смартфоне

Видео на планшете

Видео на ПК

Видеотерминал

cisco

Skype for Business

Polycom™

chrome

iOS

И другие

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Что нового в версии 2.4

- Размещение участников
- Подписи участников
- Выделение говорящего участника
- Расширенная интеграция со S4B

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Модель лицензирования конференций

Персональная	Общая
Для бизнес-пользователей (именная лицензия)	**Для общего использования (конкурентная лицензия)**
Дает пользователю право собрать конференцию любой емкости и пригласить в нее любых участников.	Дает право любому пользователю собирать конференцию любой емкости и приглашать в нее любых участников.

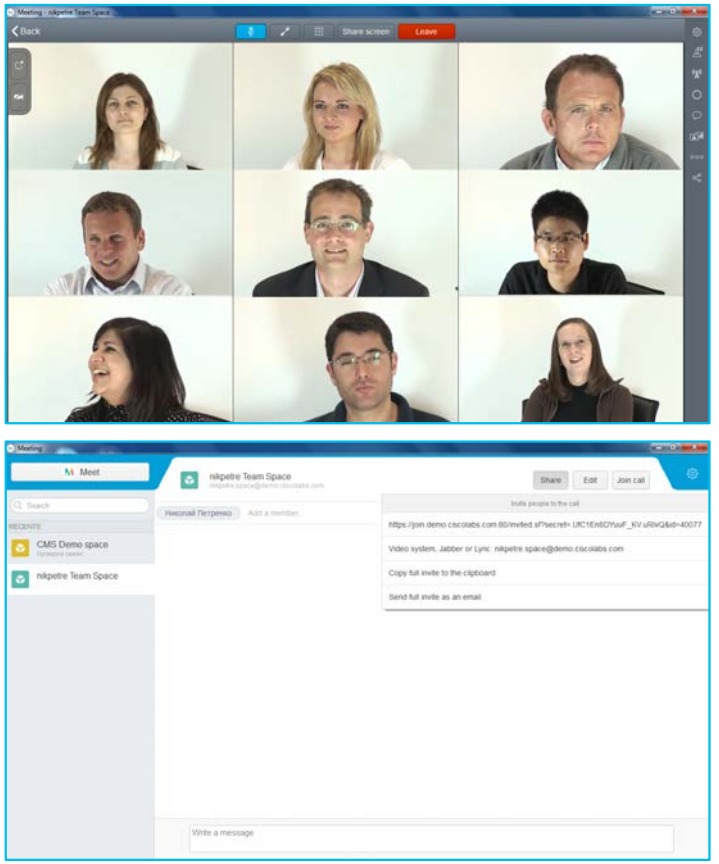
Лицензия распространяется на все серверы Cisco Meetings Server в компании

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Приложение Cisco Meeting App

Любой пользователь может подключиться к вашей встрече с помощью приложения Cisco® Meeting App:

- Полноценное участие в сеансах ВКС с обменом презентационными материалами
- Расширенные функции:
  - Возможность приглашать других участников
  - Просмотр списка участников, включение и отключение звука и видео
  - Мобильность и вариативность используемых устройств
  - Управление записью и трансляцией
- Поддержка браузеров с WebRTC

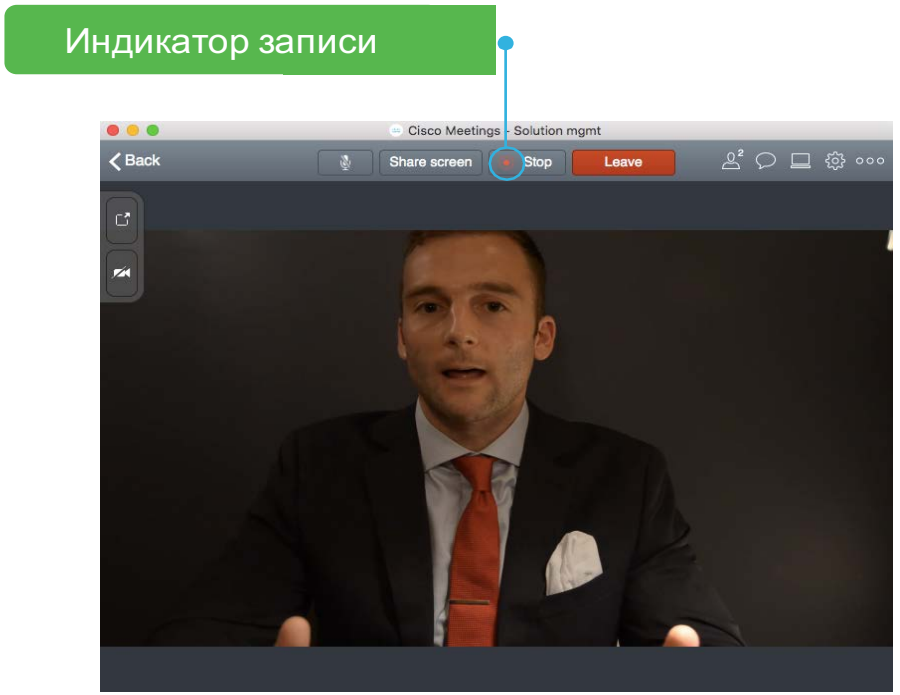


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Запись и вещание сеансов ВКС

Встроенные возможности CMS

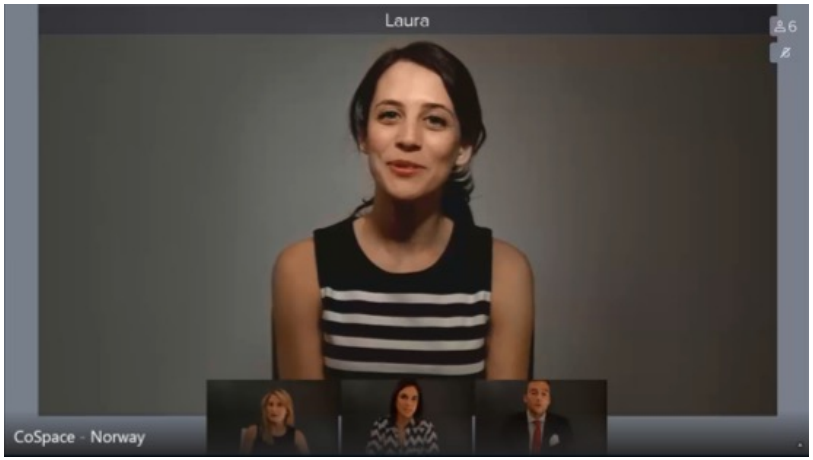
- Запись и трансляция может инициироваться:
  - пользователем через графический интерфейс Cisco Meeting App,
  - централизовано или с любого устройства при помощи DTMF тонов
  - через программный интерфейс API;
- Записывается как видео так и презентационные материалы в едином файле в формате MPEG-4



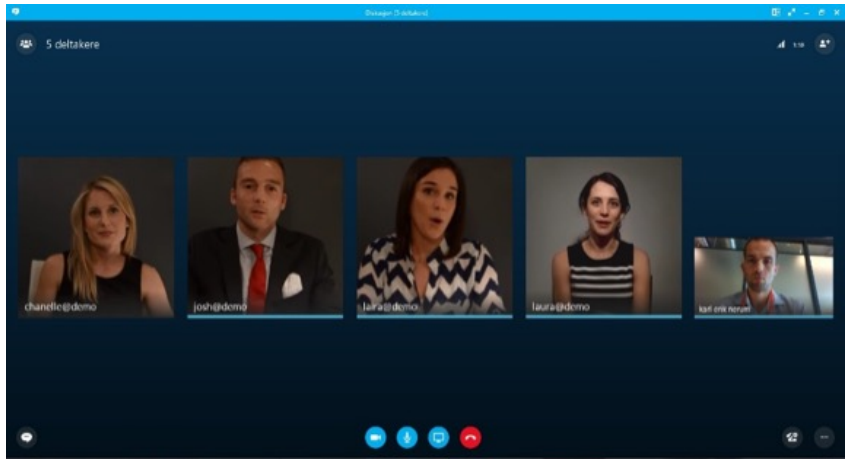
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Гибридные «Dual homed» конференции для Lync / Skype for Business (S4B)

- Сбор перетаскиванием контакта (Drag&Drop) и планирование встречи из S4B Outlook Plugin
- Возможность видеть в конференции нескольких Lync абонентов
- Объединенный список участников (Roster List)



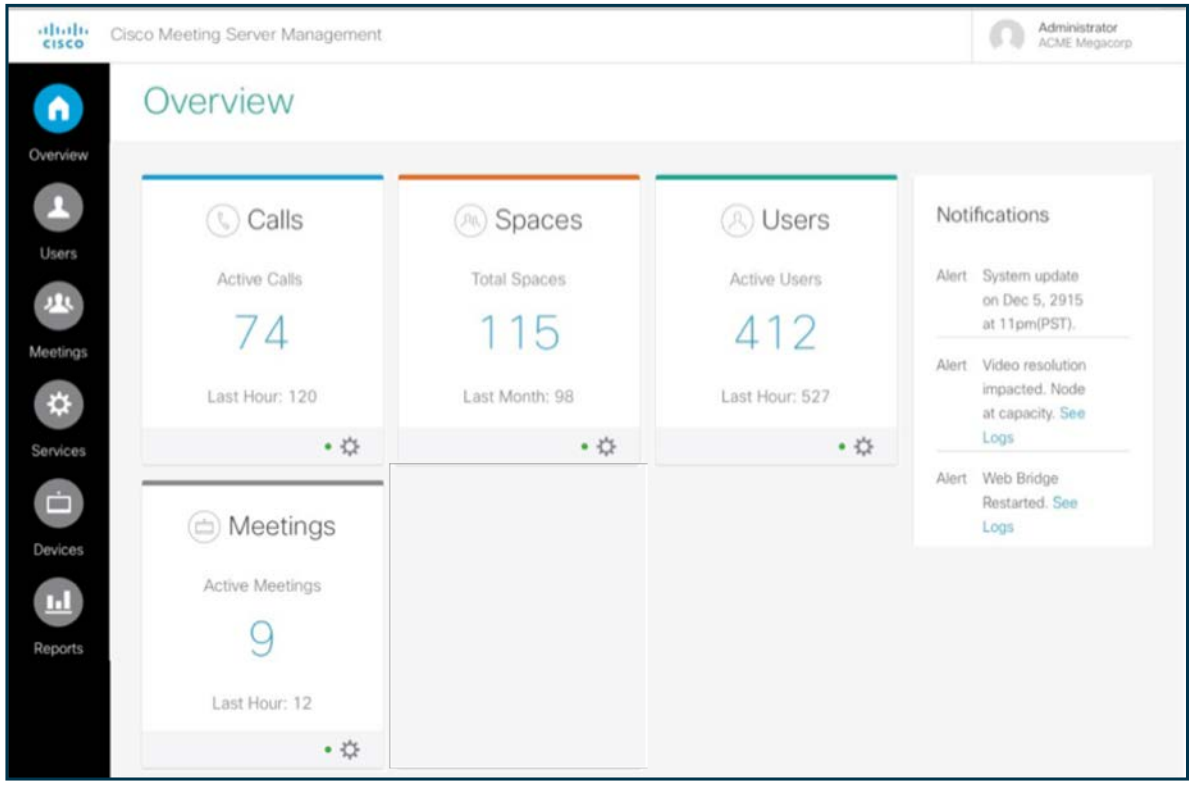
Cisco Endpoints



Skype For Business

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

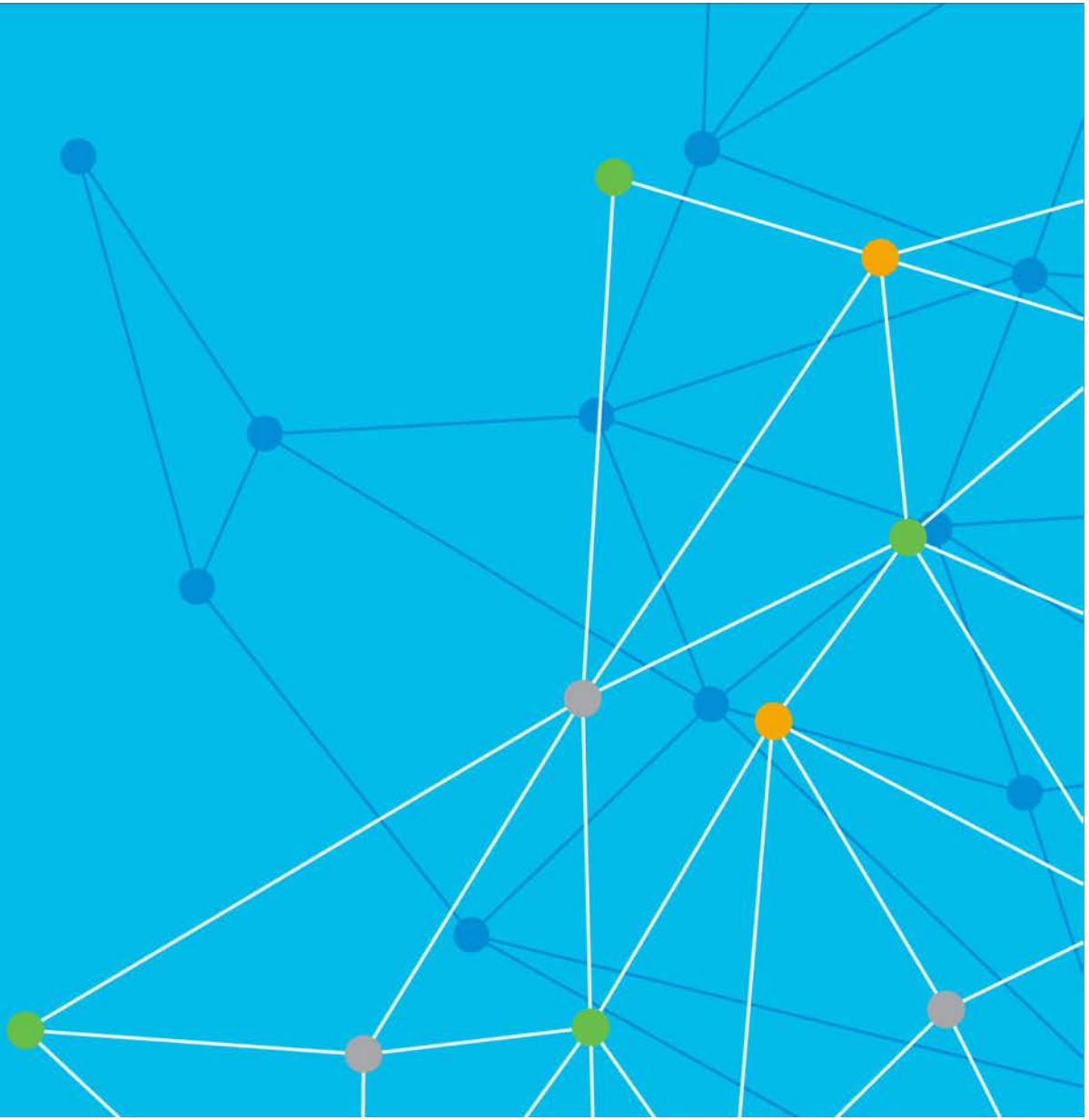
Cisco Meeting Manager: Внешний вид



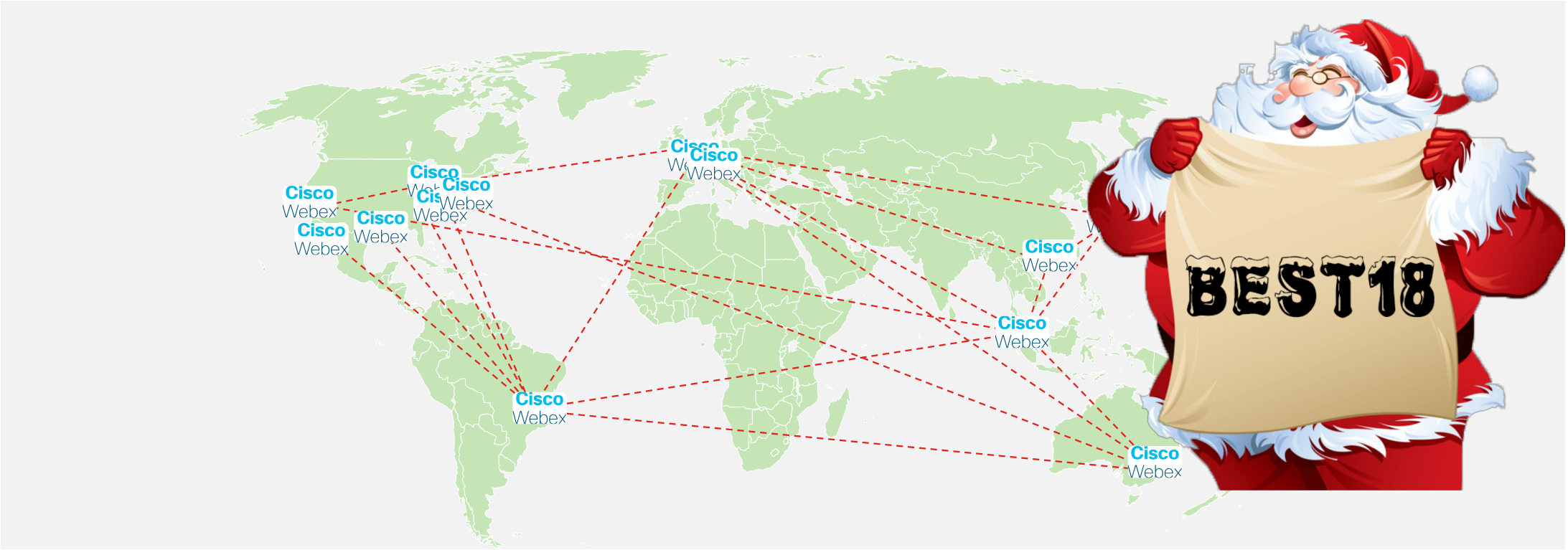
- Единый портал в который интегрированы различные компоненты
- Унифицированный интерфейс пользователя (UX и UI) и информационная архитектура (IA) с порталом управления облачными сервисами Cisco.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

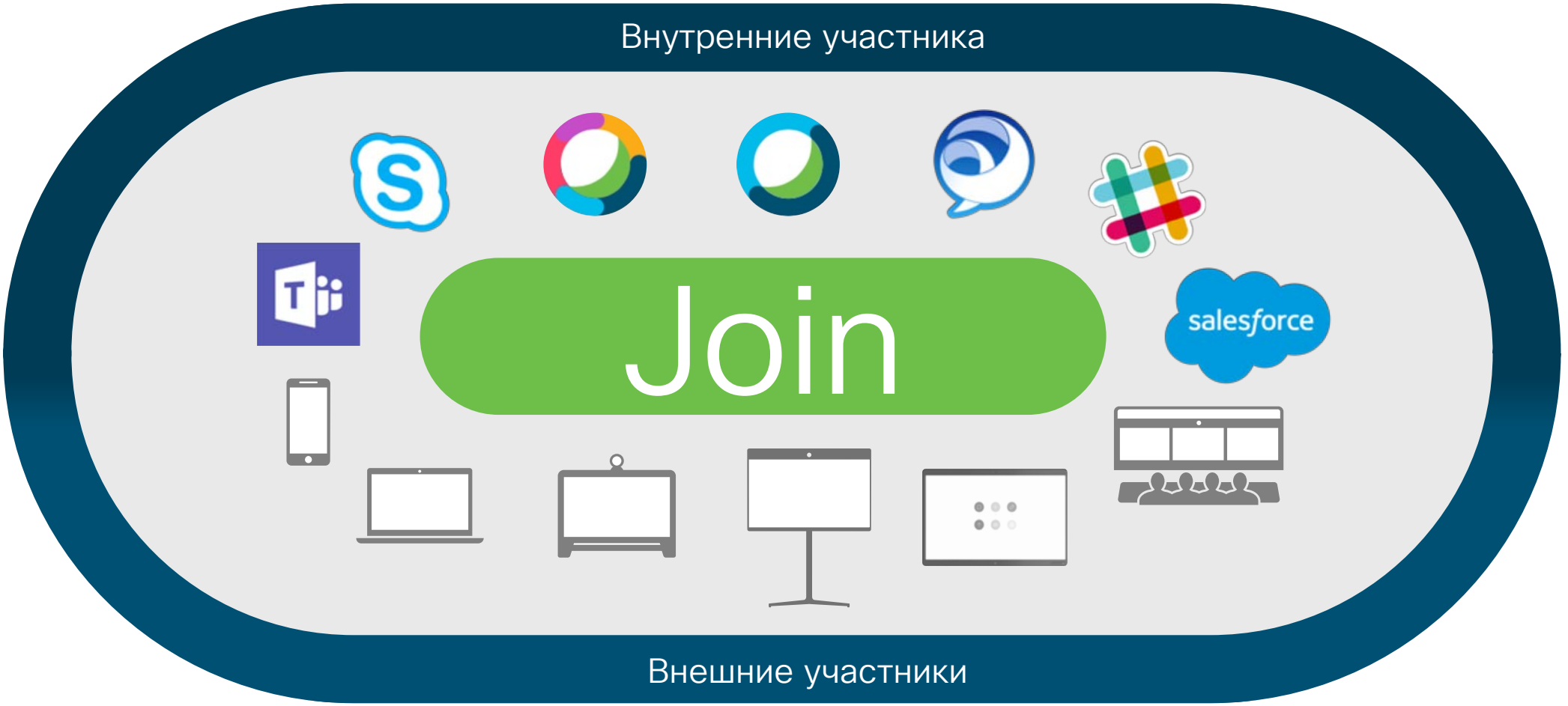
Cisco Webex



Глобальная сеть Cisco Webex

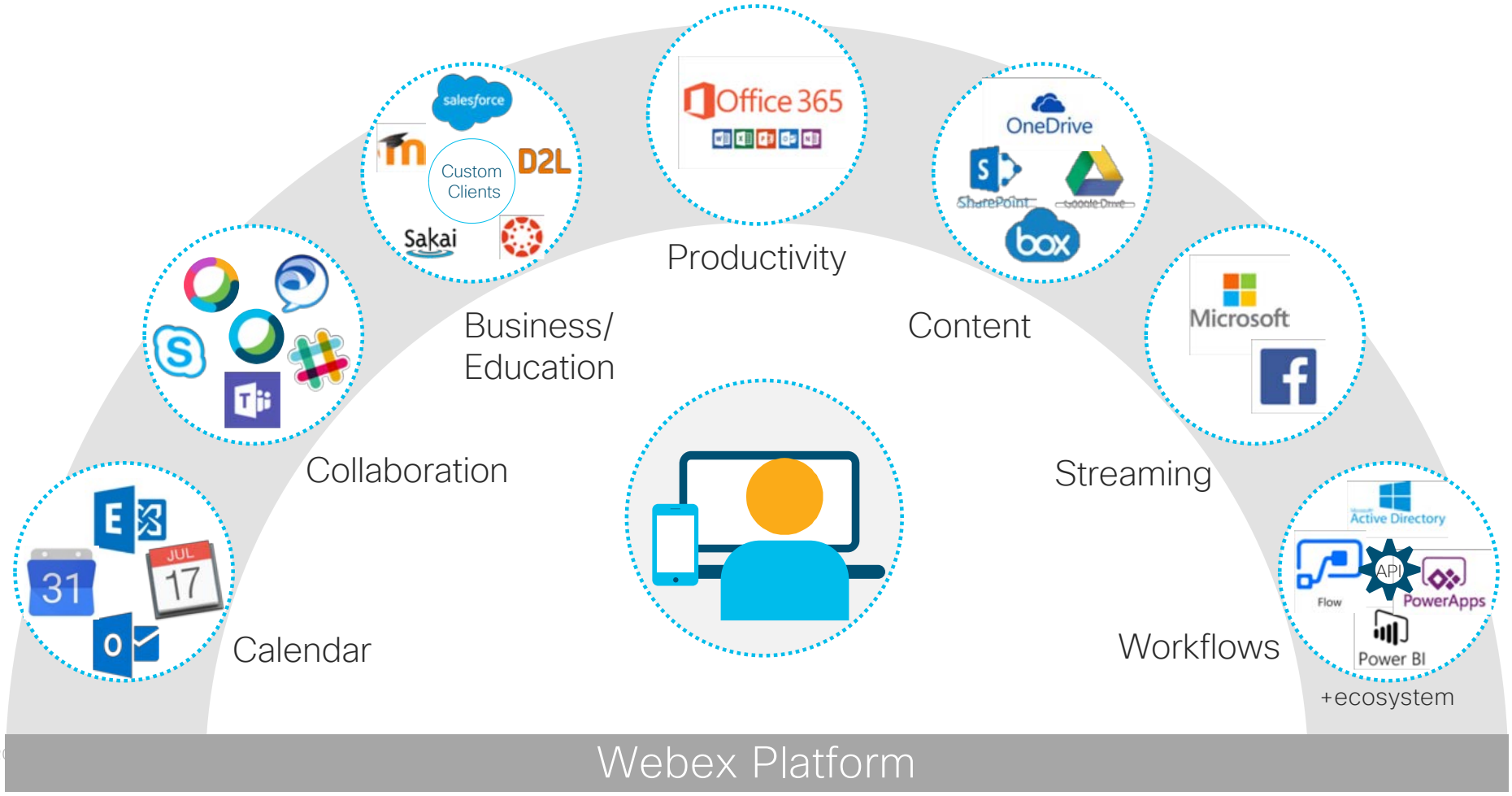


© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco



© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Конференция пронизывает все рабочее окружение пользователей

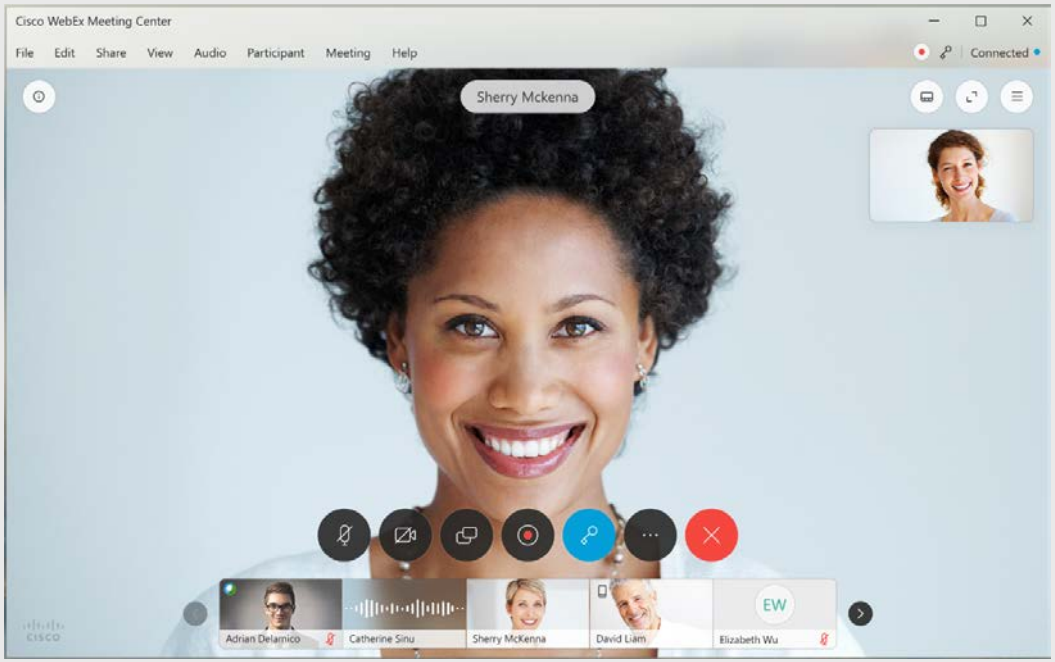


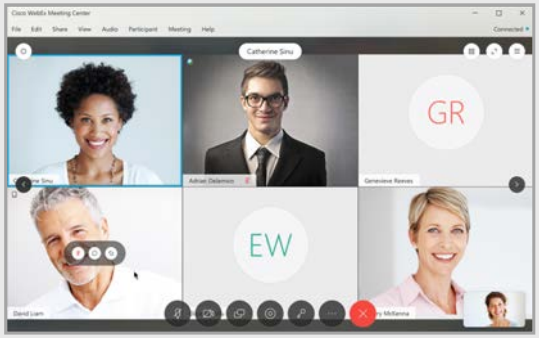
© 20

* Note: Some integrations reflect planned future capabilities for 2H CY18

Cisco Webex Meetings – пользовательский опыт

Видео во главе всего

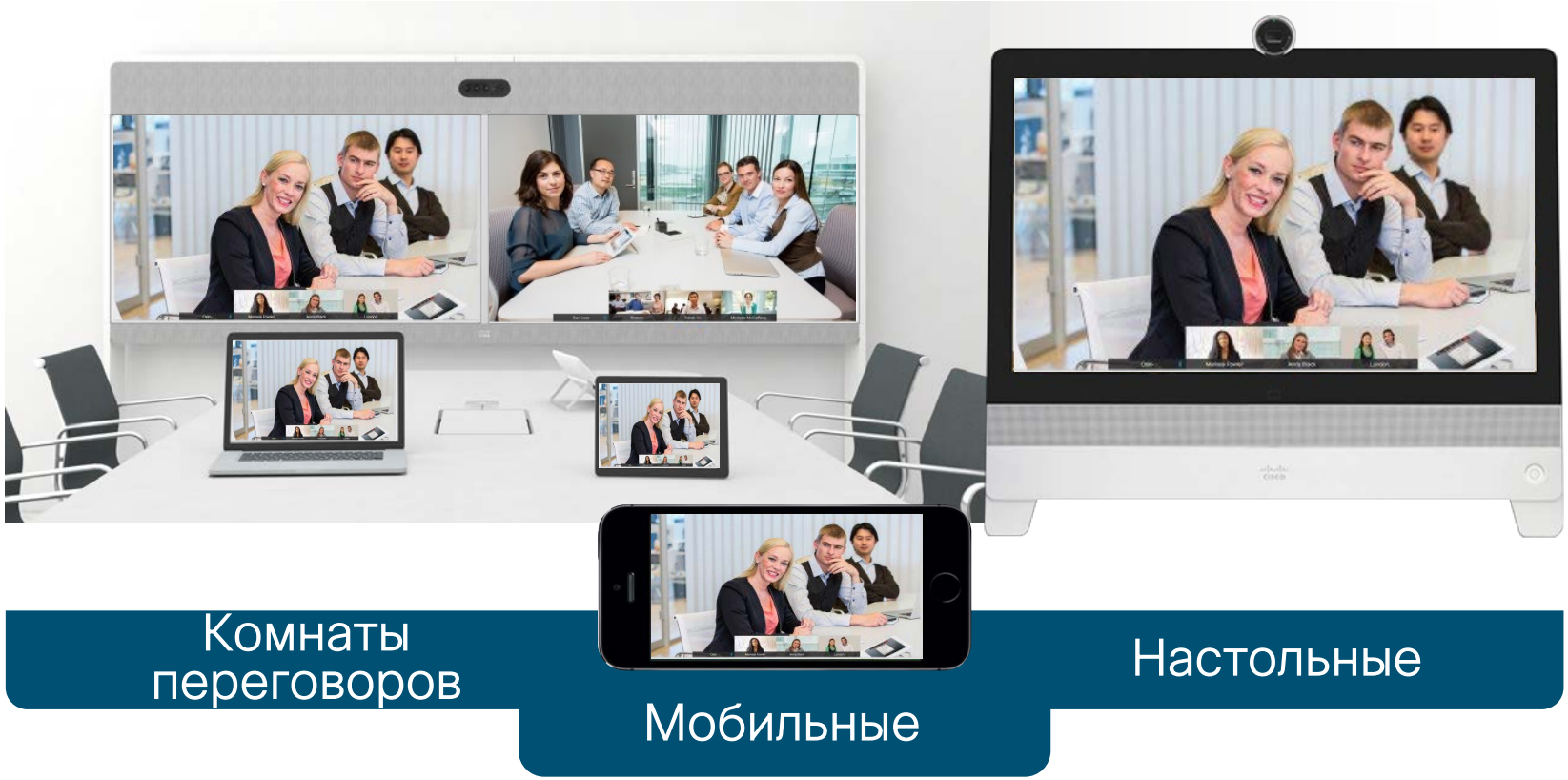




© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

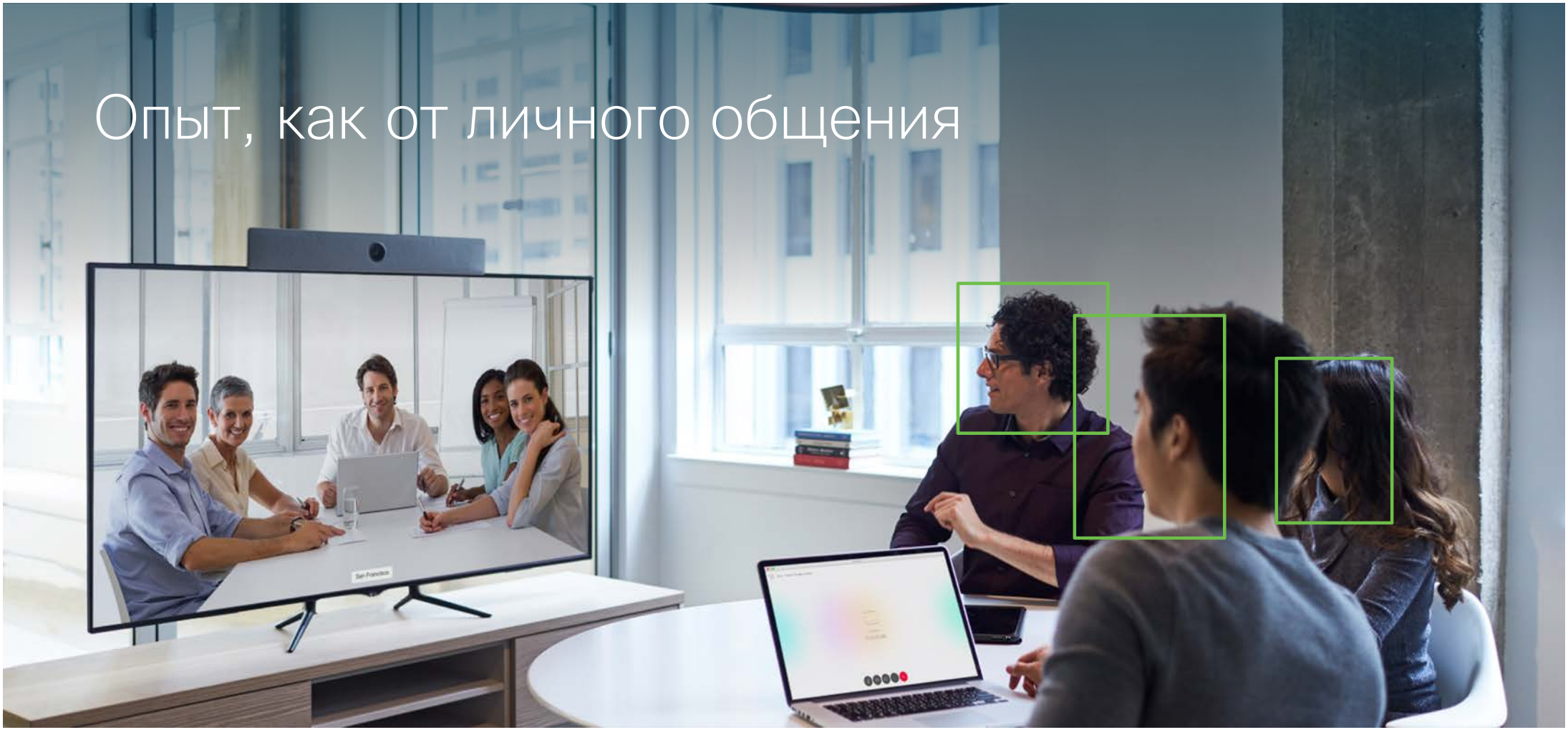
Единый пользовательский опыт

Не зависит от устройства



© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

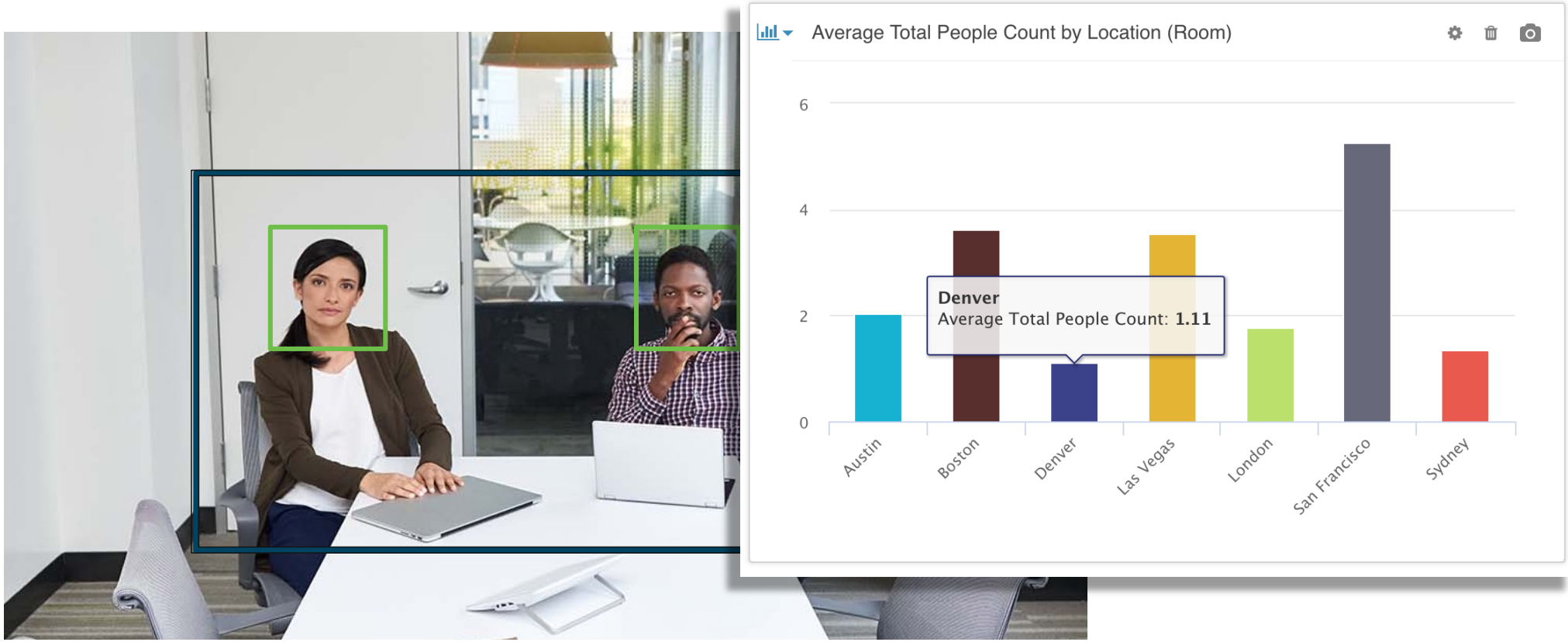
Опыт, как от личного общения



4K Video | Интеллектуальный фокус | Слежение за говорящим | Распознавание лиц | Беспроводная передача контента

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

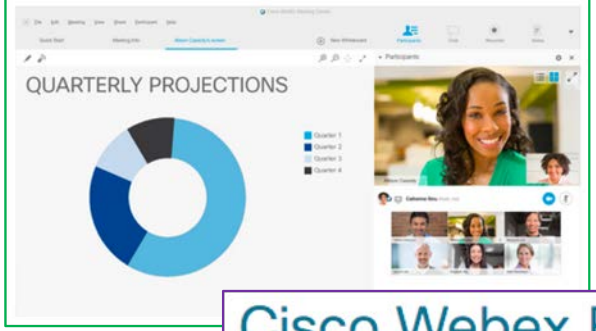
Audio distance: 1.90 Quality: 0.58 Far end: 0 F: 0.0% T: 86.4% U: 0.0% N: 0.0% S: 235 People count: 2



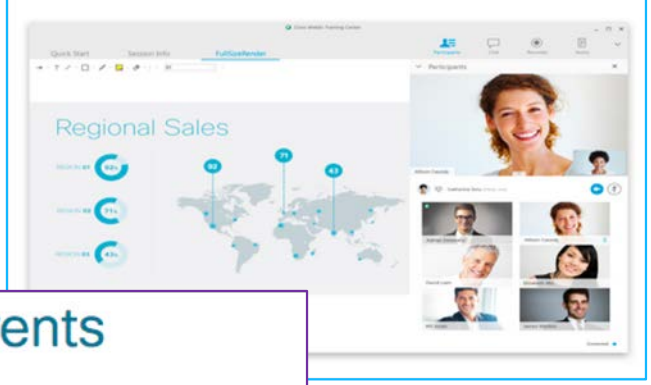
Аналитика для планирования занятости переговорок

Cisco Webex на все сценарии:

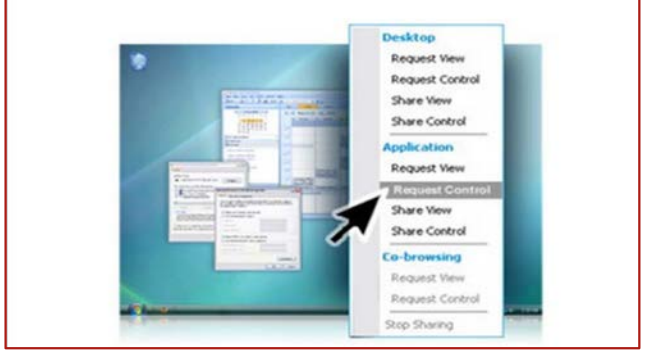
Cisco Webex Meetings



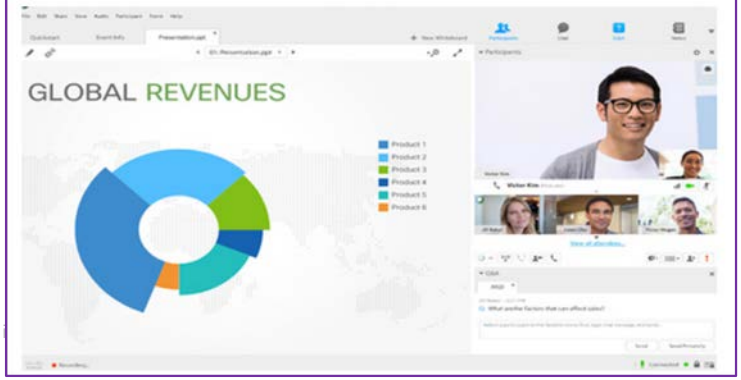
Cisco Webex Training



Cisco Webex Support



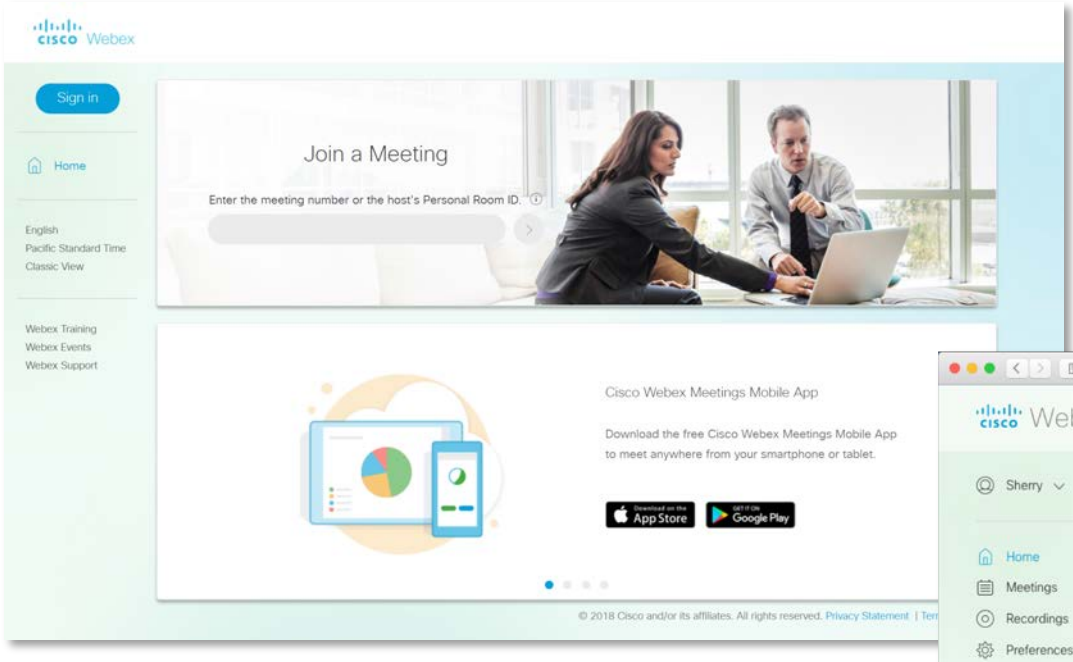
Cisco Webex Events



Сравнение:
https://www.cisco.com/c/en/us/products/conferencing/product_comparison.html

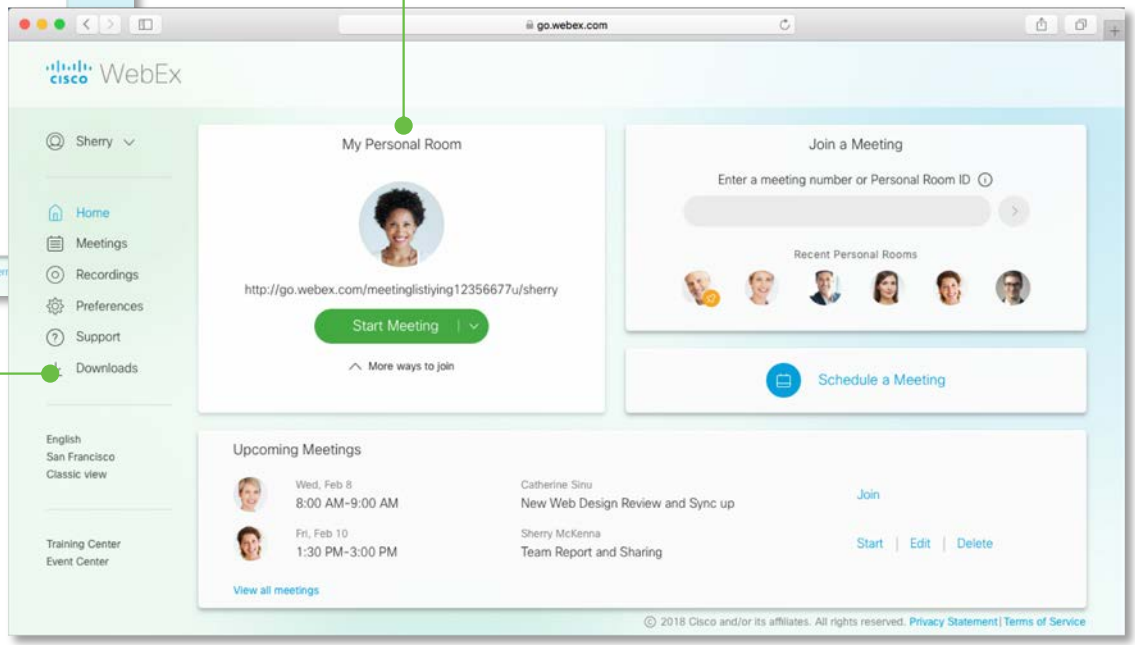
© 2018 Cisco and/or

Личное пространство Webex:



Одна панель для всех функций

Упрощённая навигация



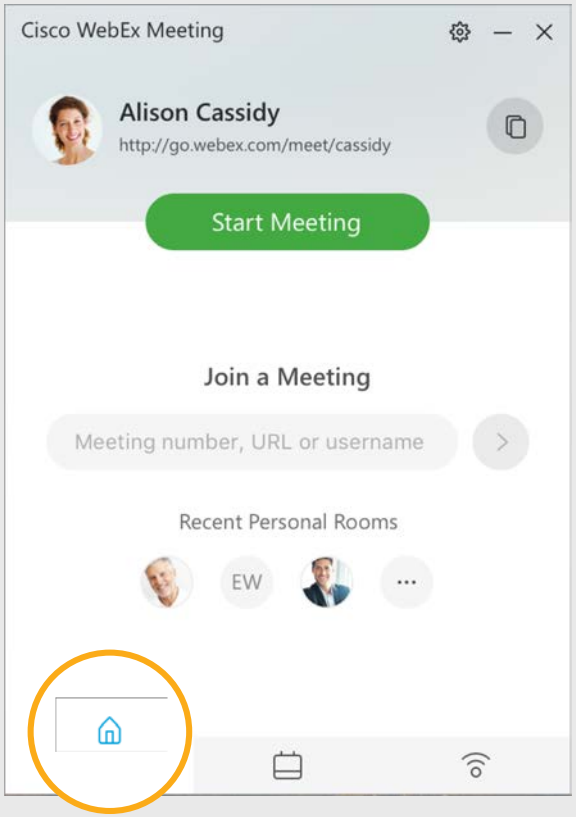
© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Webex Meetings desktop app

Cisco Webex Meetings desktop app

Все просто и быстро

Быстрое подключение

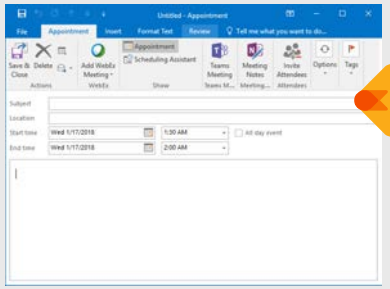


- Старт одной кнопкой

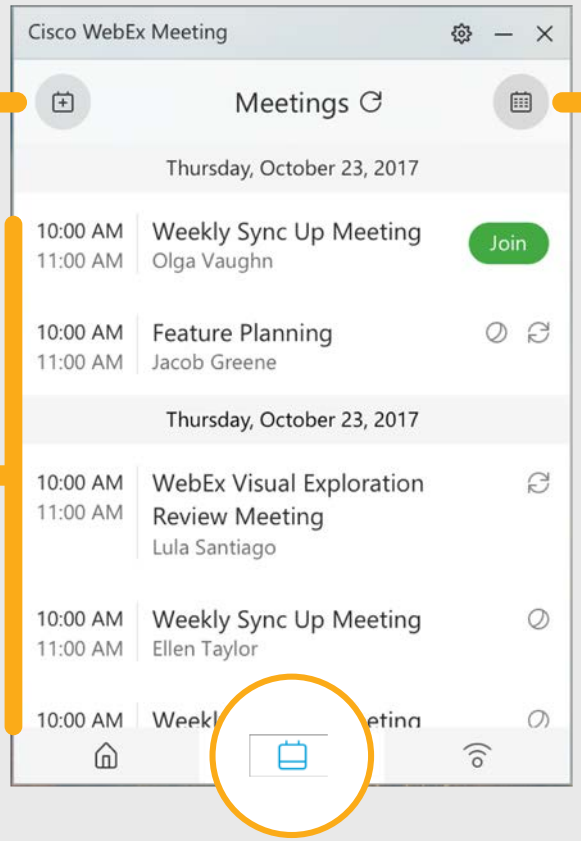
Cisco Webex Meetings desktop app

Интеграция с календарем

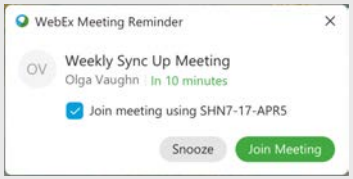
Планирование встречи



Синхронизация с календарем

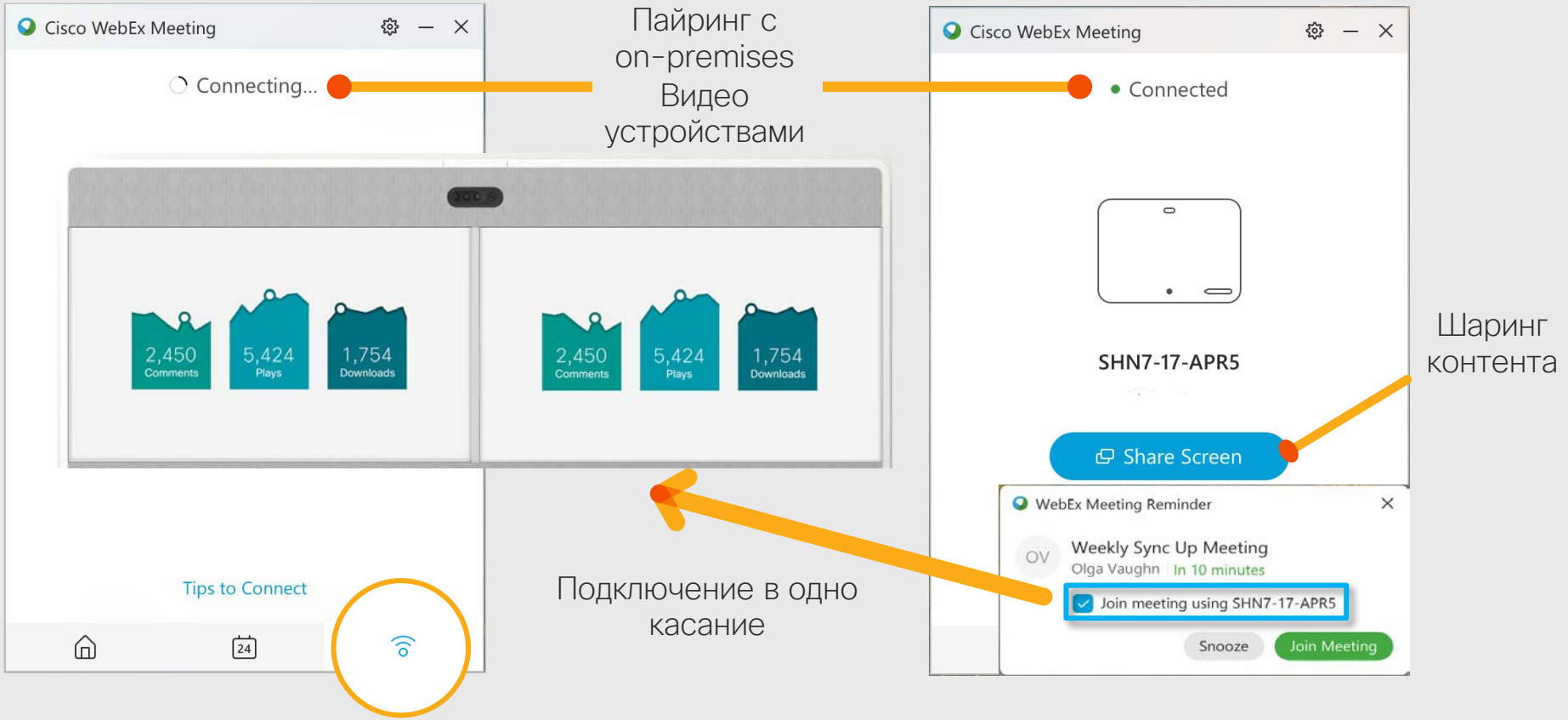


Всплывающие окна для легкого подключения



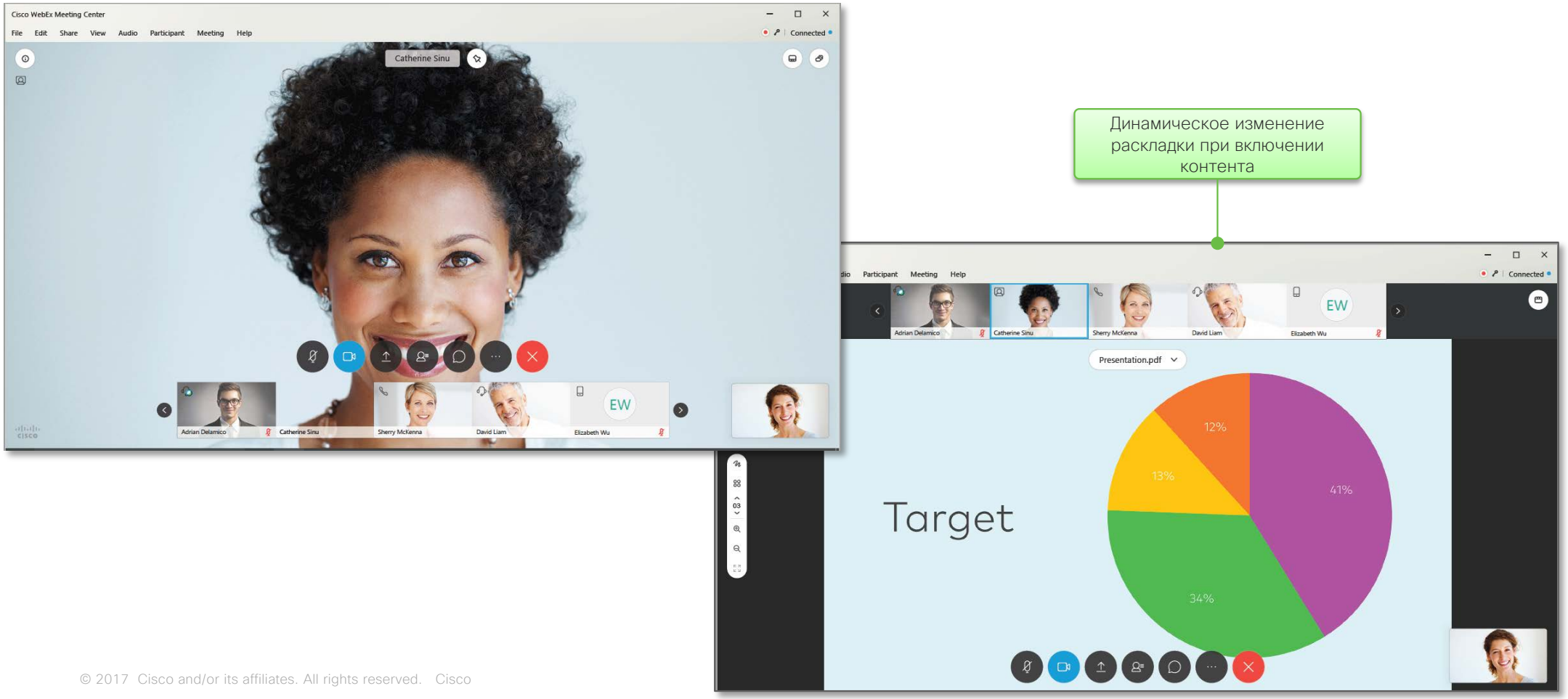
Cisco Webex desktop app

Обнаружение и беспроводное подключение к видеоустройствам



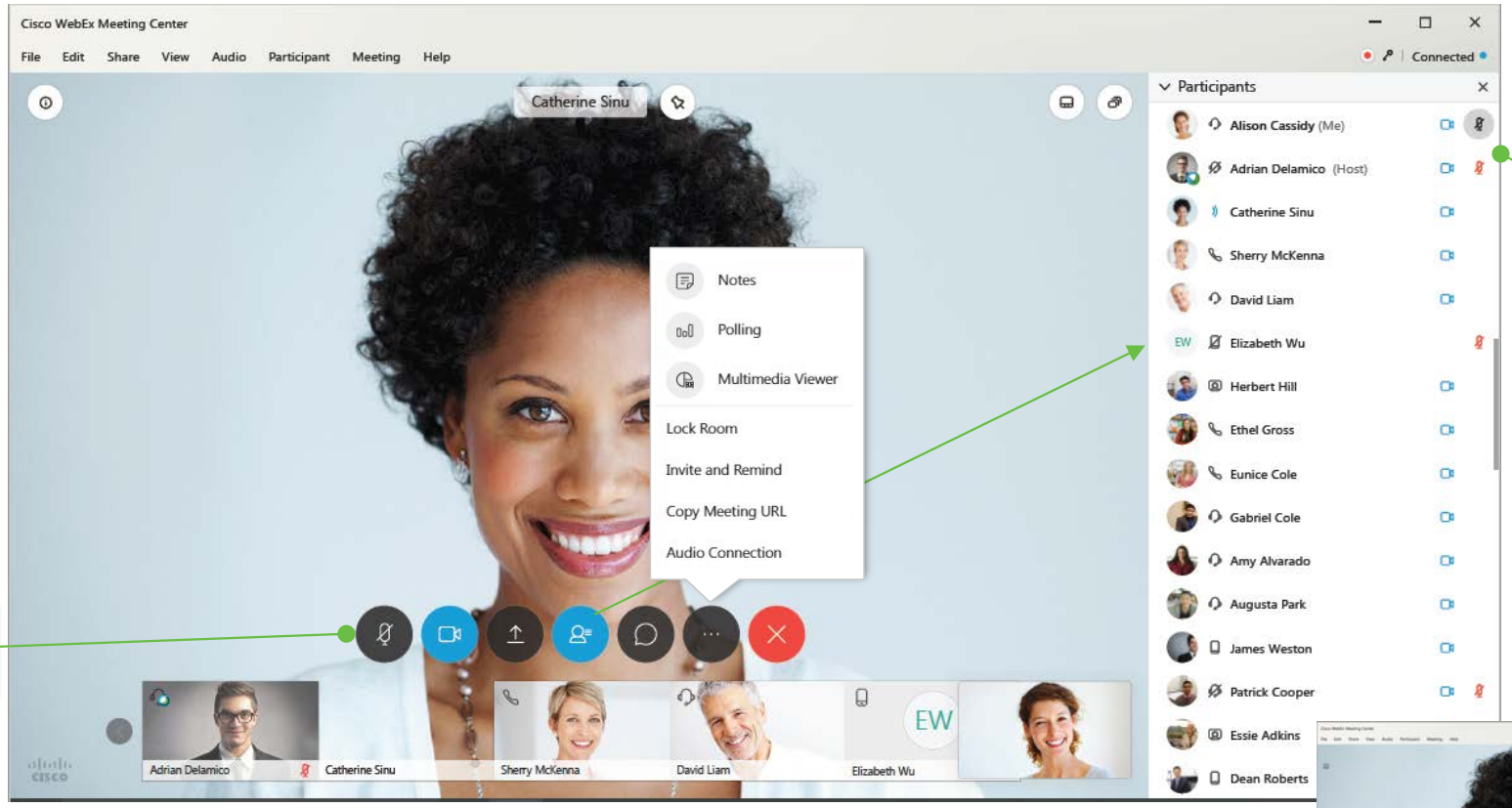
Webex Meetings

Новый пользовательский опыт



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

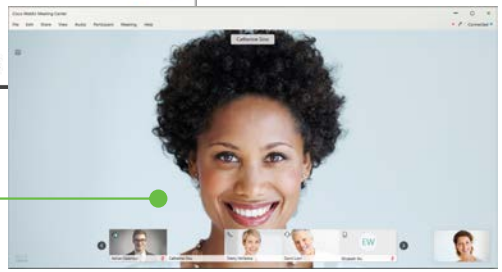
Центральная панель управления



Каждый инструмент легко включается/ выключается

Основные инструменты для конференции

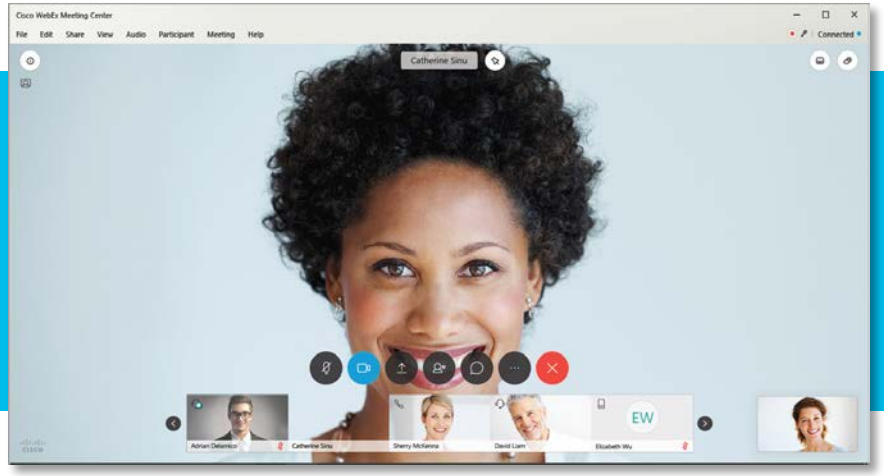
Панель управления автоматически прячется

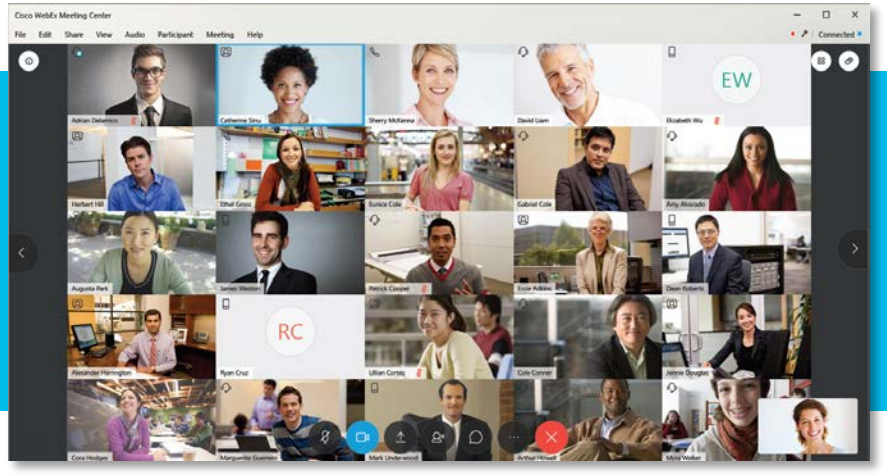


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

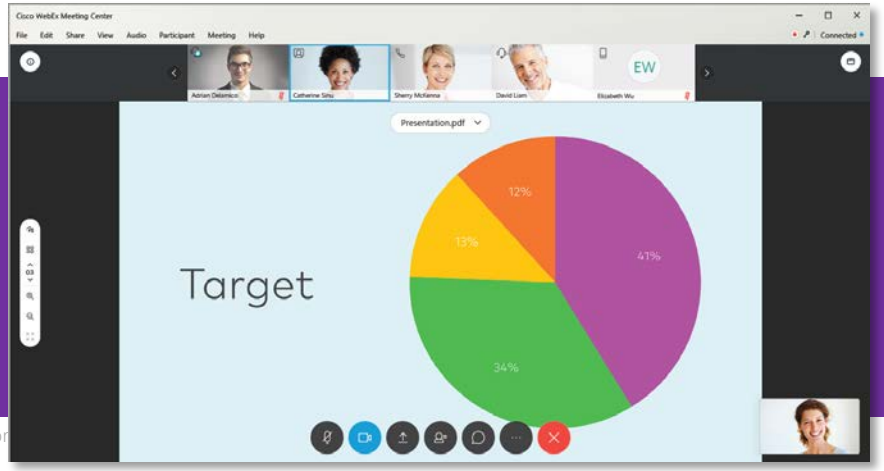
Различные раскладки видео

Только видео



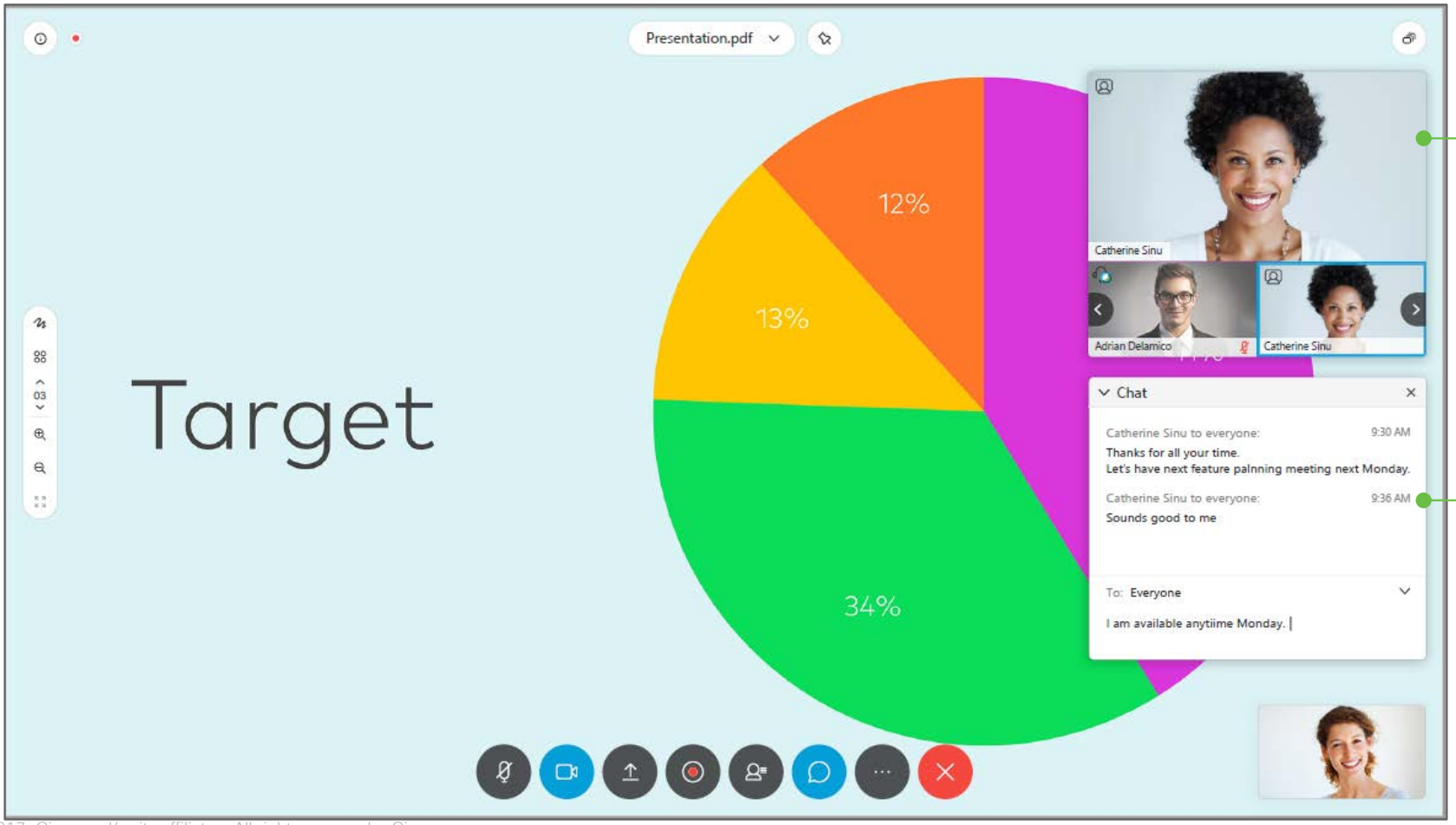


С контентом



© 2017 Cisco and/or

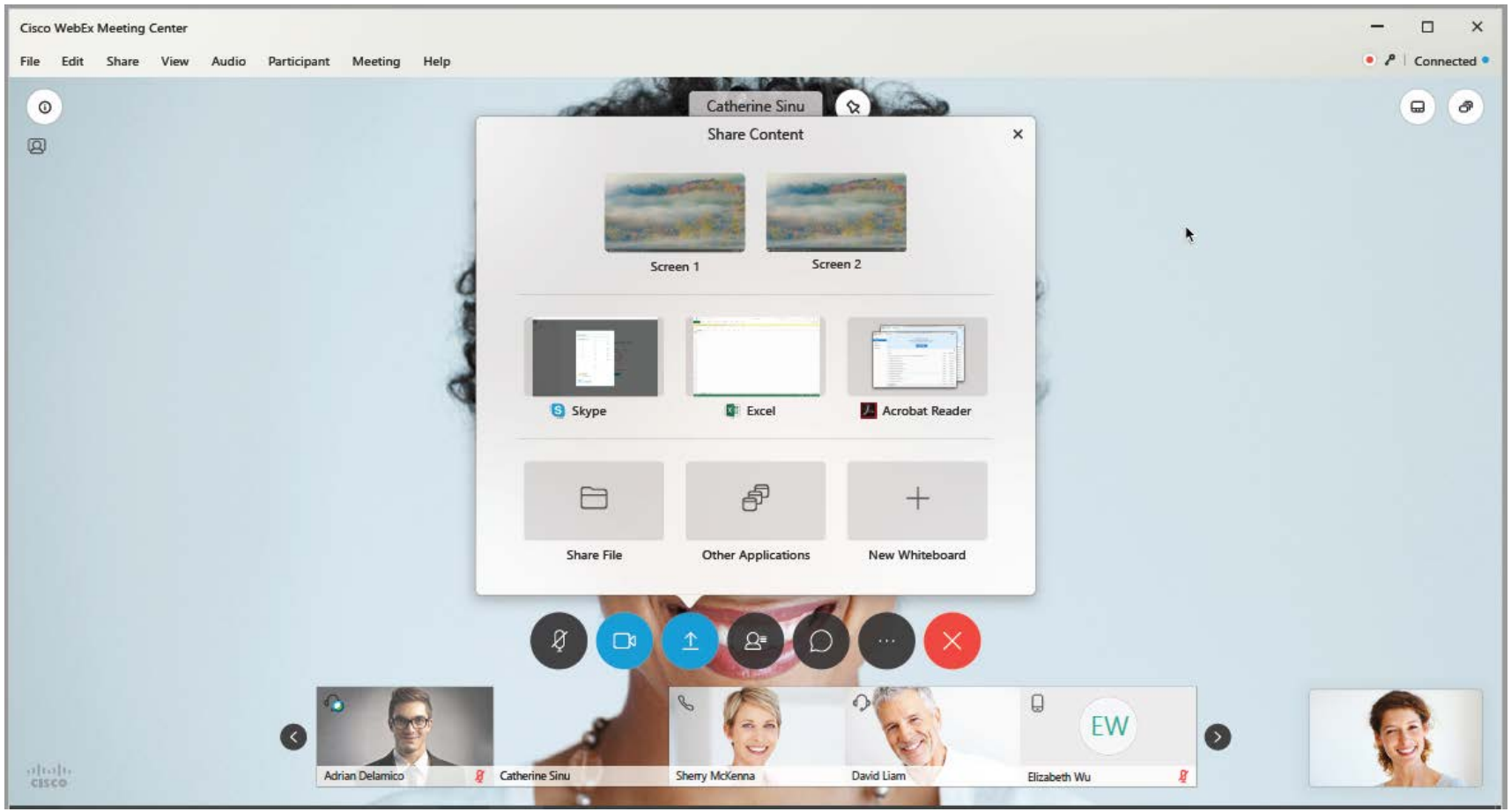
Плавающие окна для удобства



Можно менять размер и двигать, например, на второй монитор

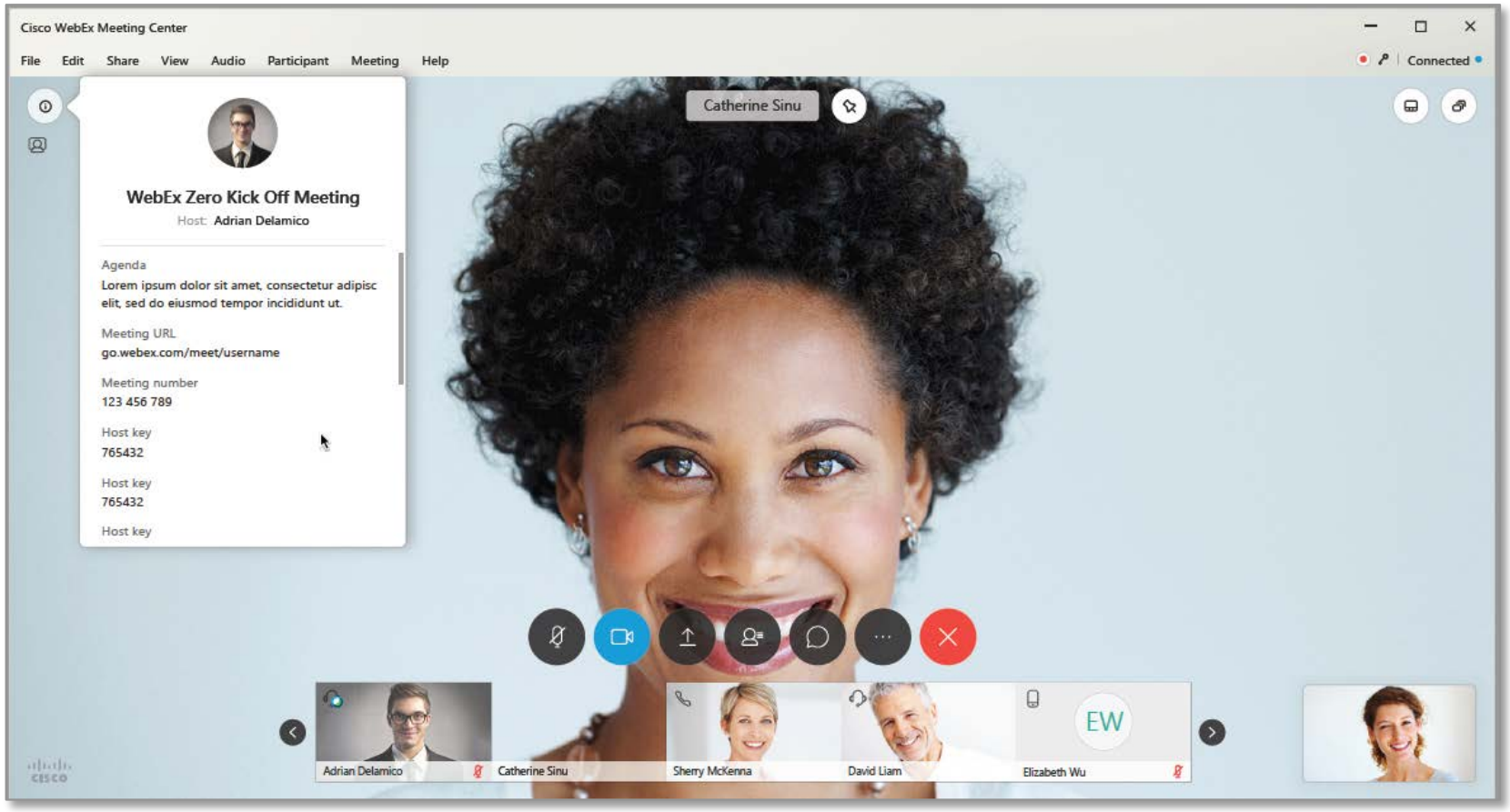
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Выбор контента для демонстрации:



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Информация о конференции

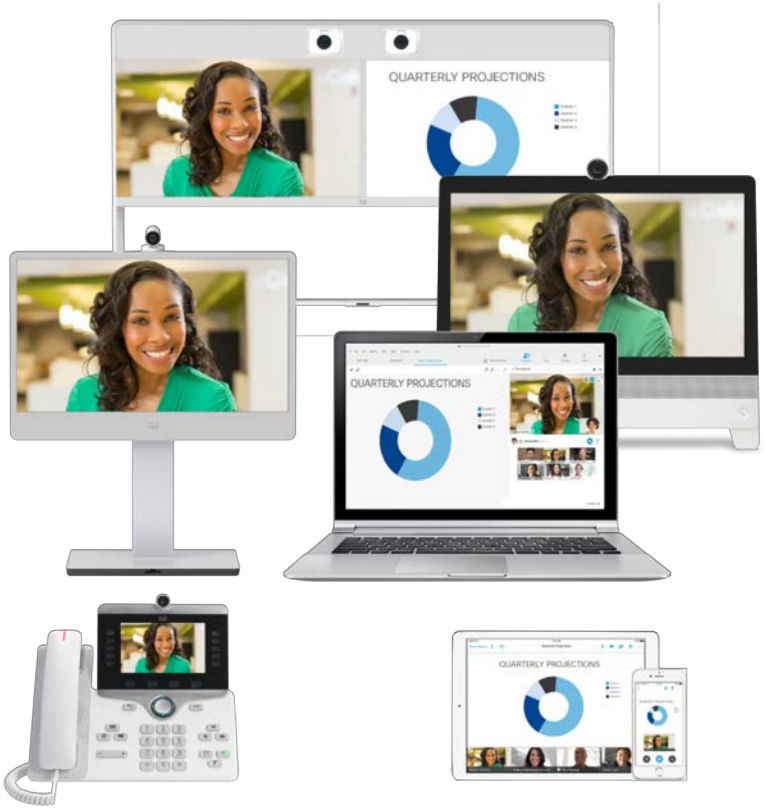


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Cisco WebEx Meeting Center

Обмен идеями с любого мобильного устройства или комнаты

- Видеоконференции с ПК или из комнаты, включая Skype for Business
- Постоянные индивидуальные комнаты
- Богатый функционал на всех основных мобильных устройствах
- Мультимедийный контент, субтитры, запись и воспроизведение собрания
- Управление участниками
- Обратный звонок в видеосистему
- Доступен для Windows, Mac и Linux на 16 языках
- Интеграция с Cisco Jabber®, Cisco Teams ™ и комнатными системами



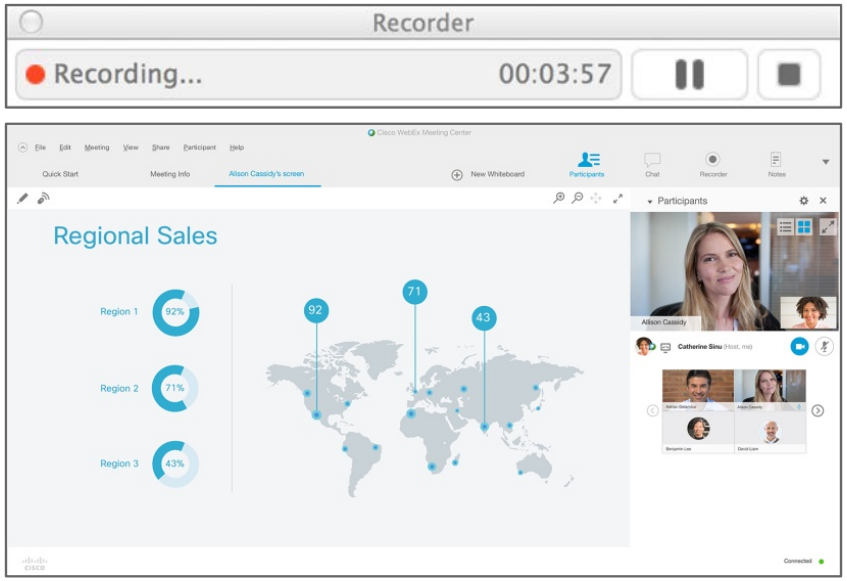
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Запись сессий и показ по запросу

Сохраняйте и просматривайте встречи в облаке

- Создание, сохранение и редактирование записей в облаке
- Запись фиксируют все аспекты собрания, включая контент, видео и аудио
- Воспроизведение записей по требованию в любое время, в том числе с мобильных устройств
- Доступны потоковое воспроизведение по запросу или загрузка
- Прямое воспроизведение из браузера
- Шифрование и защита записей паролем

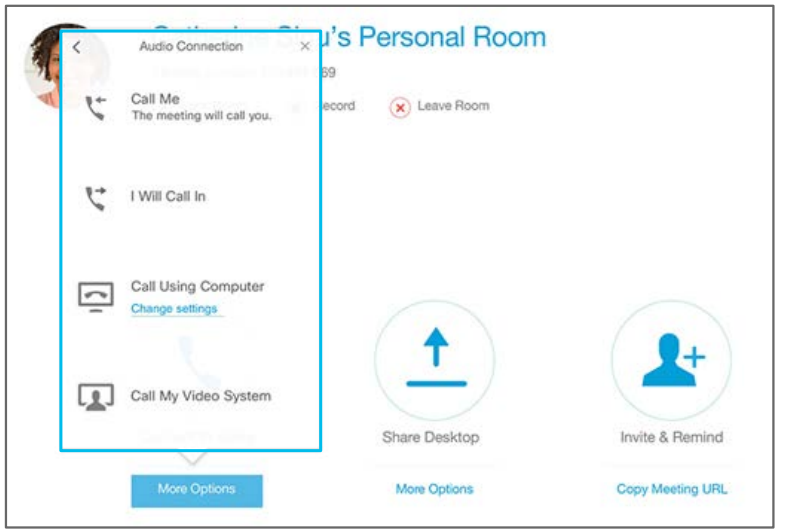
Network-Based Recording



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

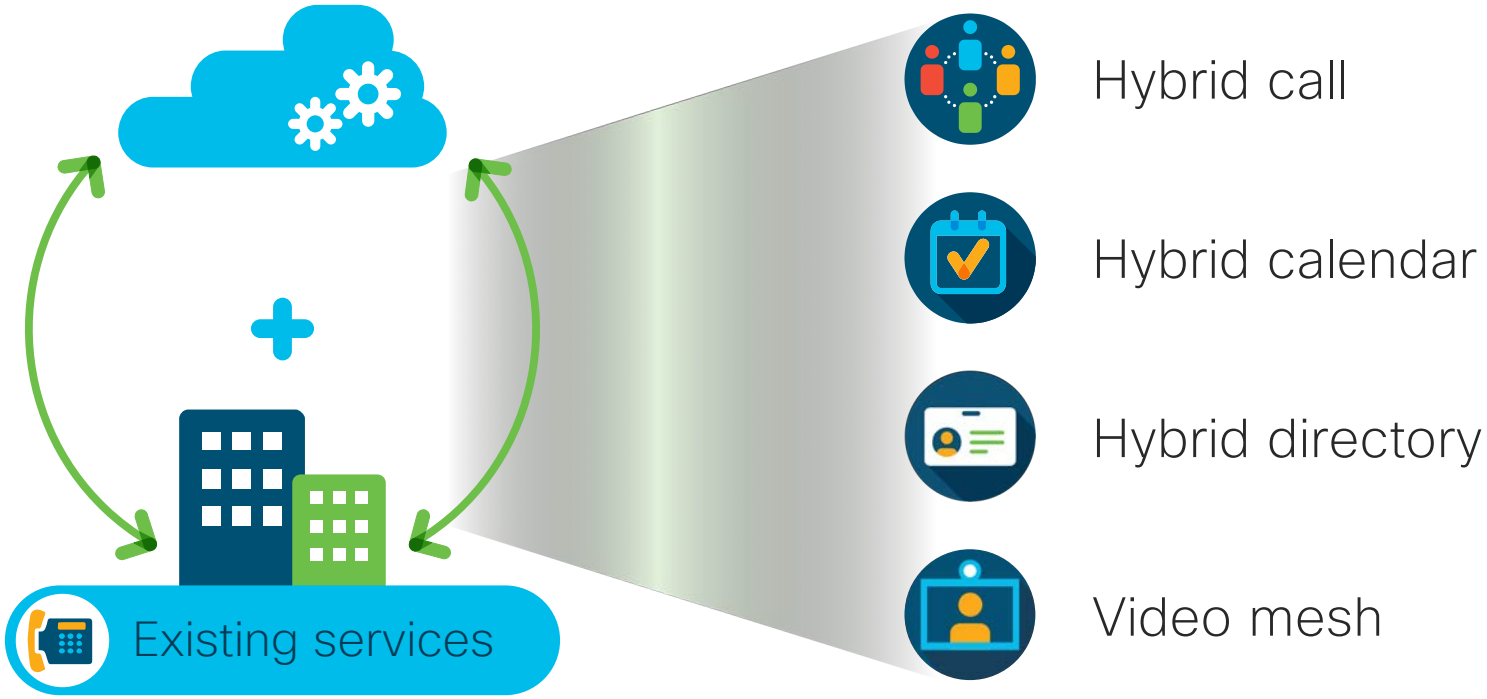
Cisco WebEx аудио

- Телефония, VoIP или смешанный режим
- Широкополосная аудио поддержка VoIP
- Глобальные номера телефонов доступа
- Call-in, call-back, платные и бесплатные тарифы



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Защита инвестиций: сервисы Webex Hybrid



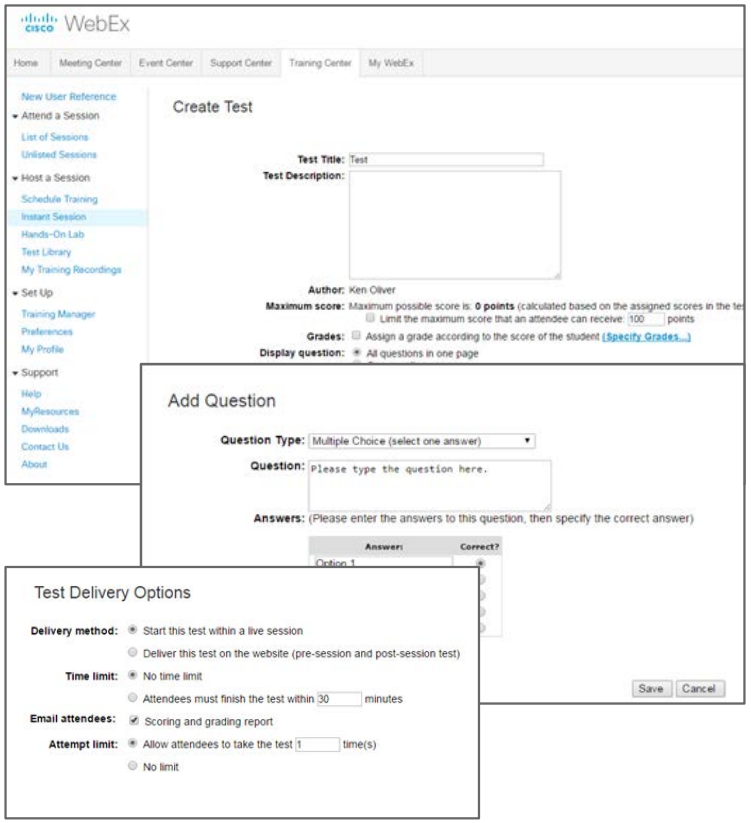
Extending value by connecting on-premises and cloud services

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Webex Training Center

Встроенный движок для тестирования

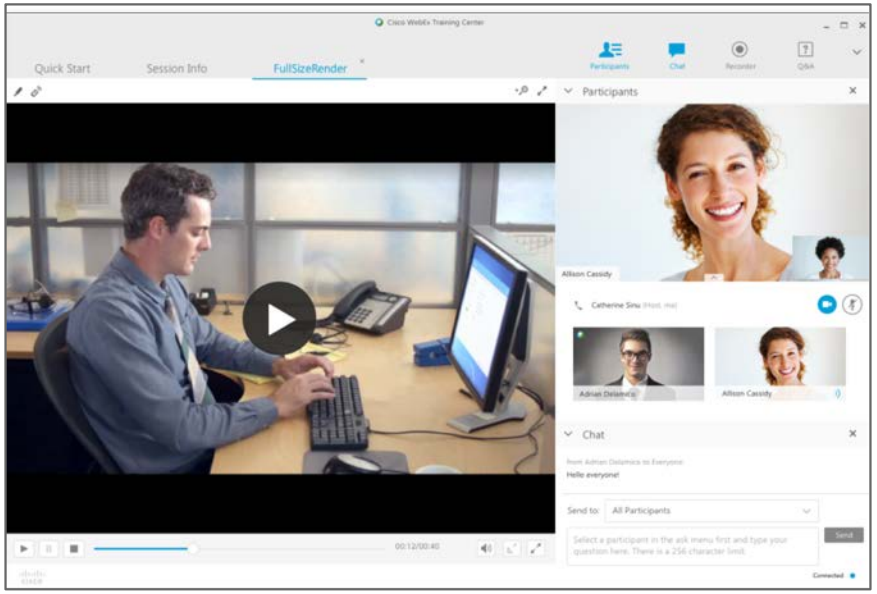
- Много типов вопросов
- До, во время, после сессии
- Автоматическая оценка и отчетность
- SCORM compliance
- Сохранение и реиспользование тестов



C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Использование мультимедийных материалов

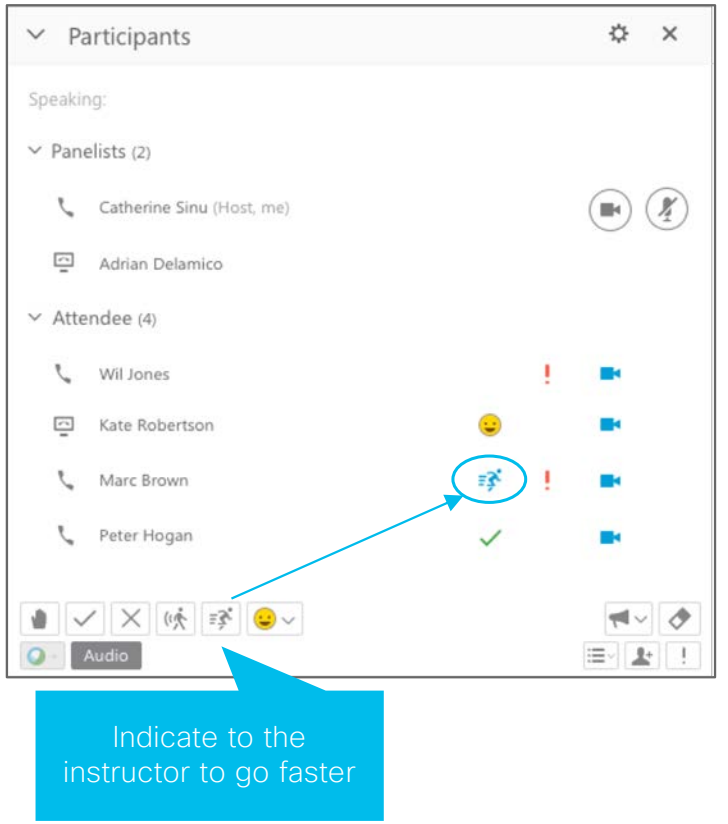
- Ссылки на YouTube, Flash, корпоративные видеофайлы



C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Инструменты для быстрого общения

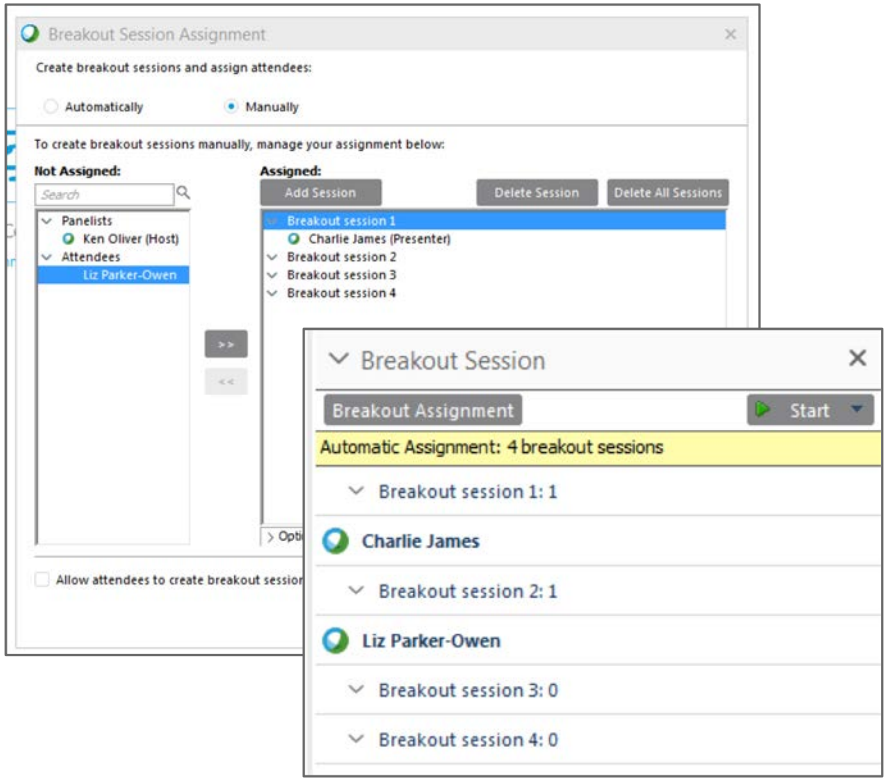
- От слушателей к инструктору
- Да/Нет/Медленнее/Быстрее/Эмоции
- У инструктора есть сортировка и счетчики



C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Лабораторные работы

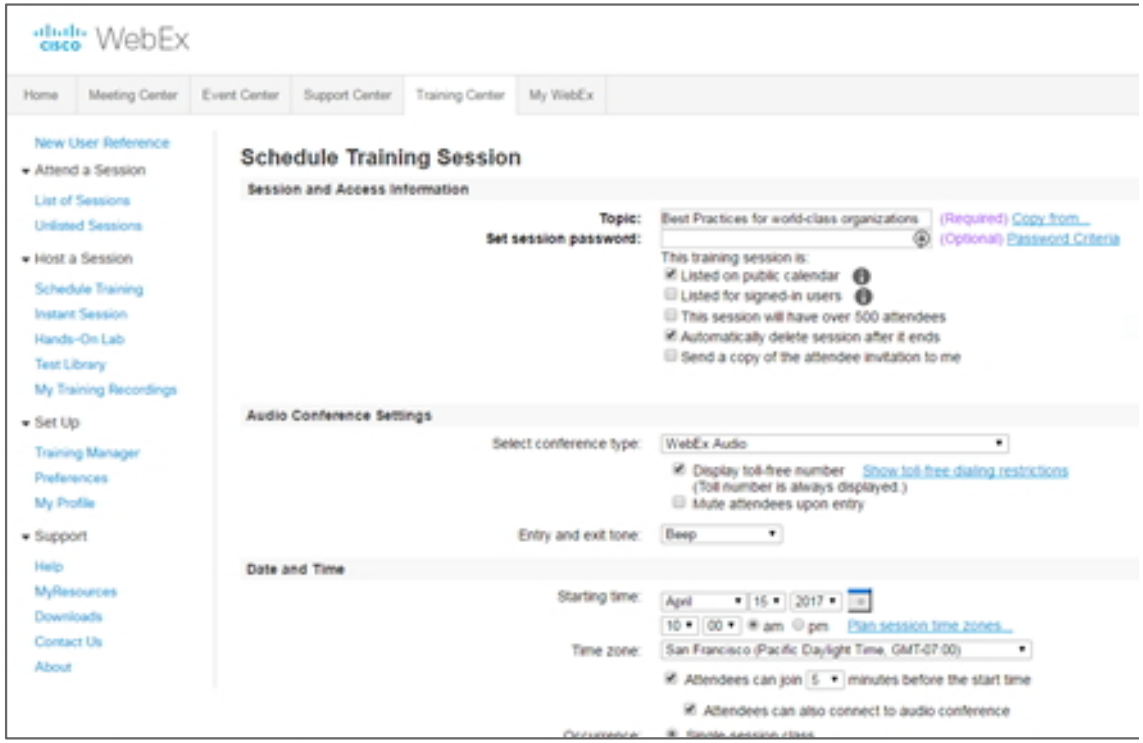
- Отдельный доступ к приложениям/документам/доскам для рисования и т.п.
- Защищенный доступ к лабораторным ПК
- Инструктор может перемещаться между суб конференциями
- Предопределенные или случайные распределения
- Броадкаст сообщения во все группы
- Демонстрация контента из лабораторки в общую сессию



C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

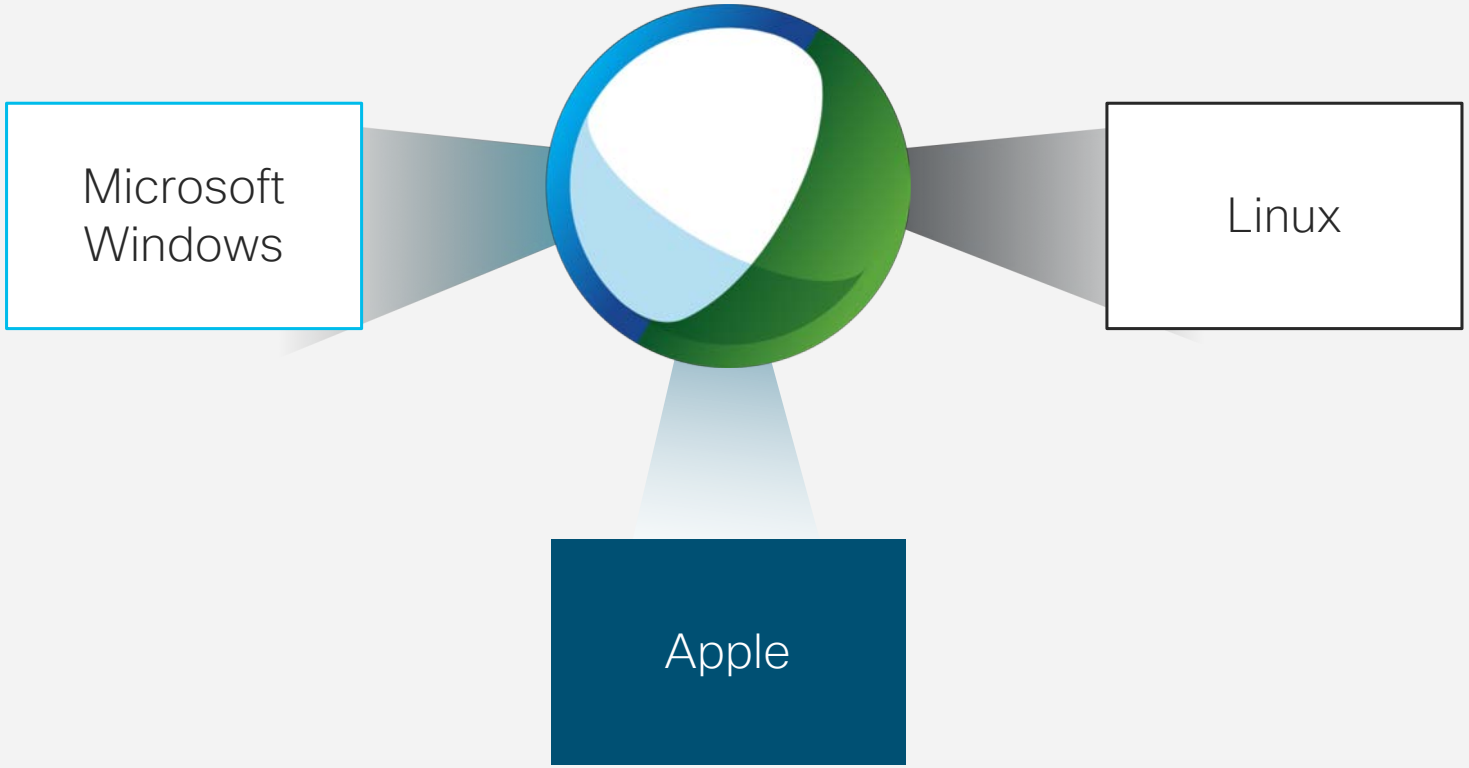
Простое администрирование

- Быстрое назначение тренинга
- Установка пароля на сессию
- Отправка регистрационной формы
- Отправка 3-х автоматических напоминаний (от 15 минут до 2-х недель) перед тренингом
- Организация лабораторок
- Добавление тестирований



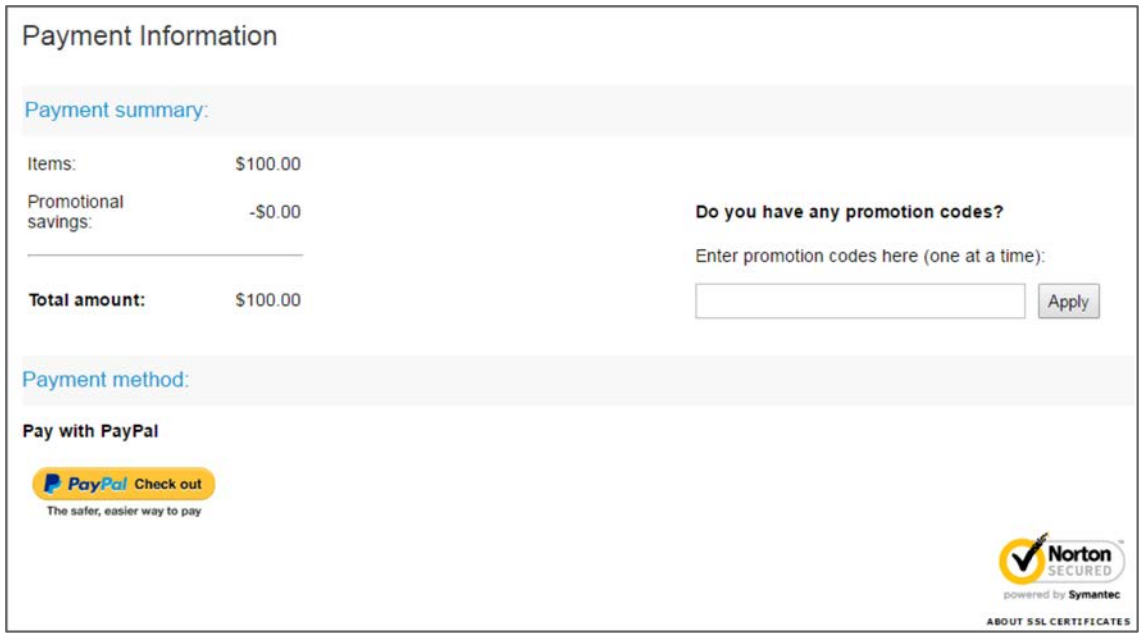
C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Поддержка различных операционных систем



C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Интеграция с eCommerce и LMS
Монетизация тренингов



Moodle

Saba

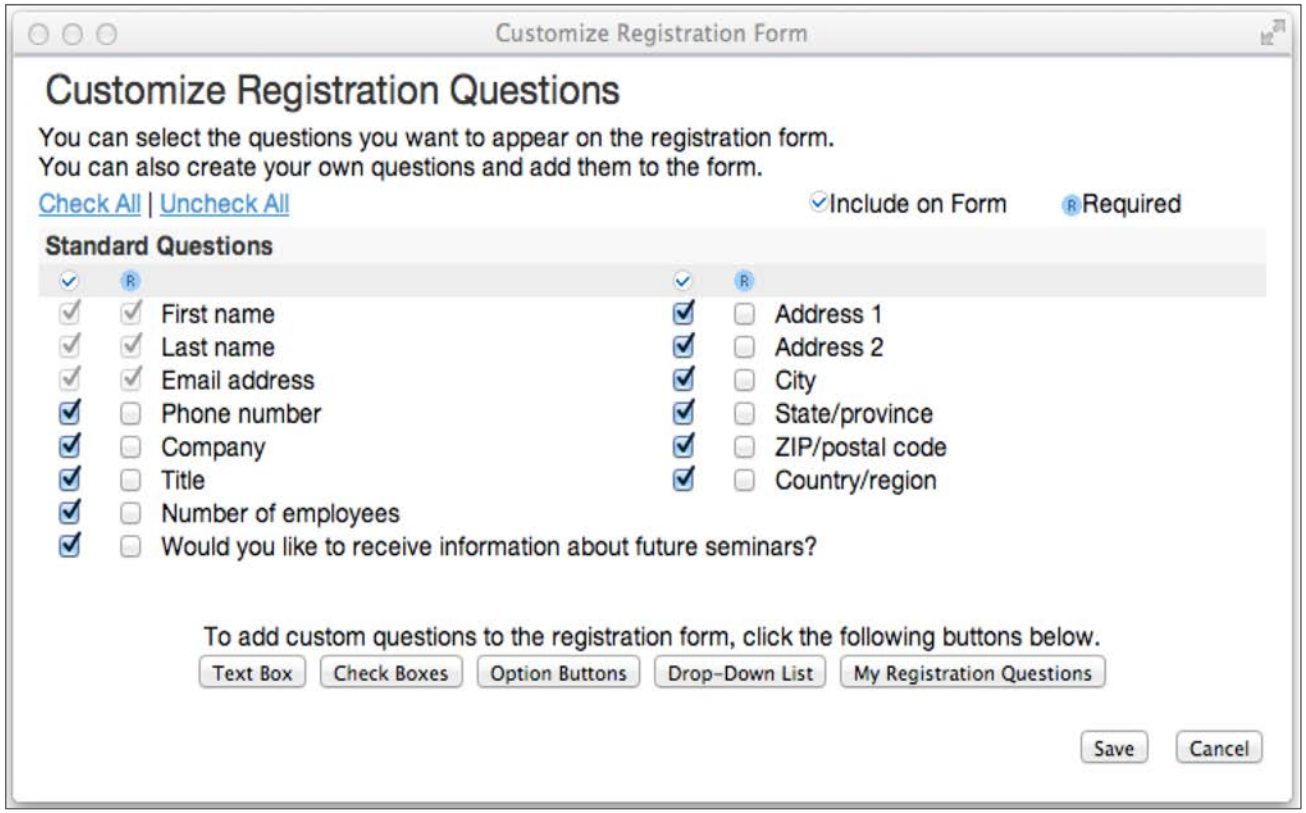
Blackboard

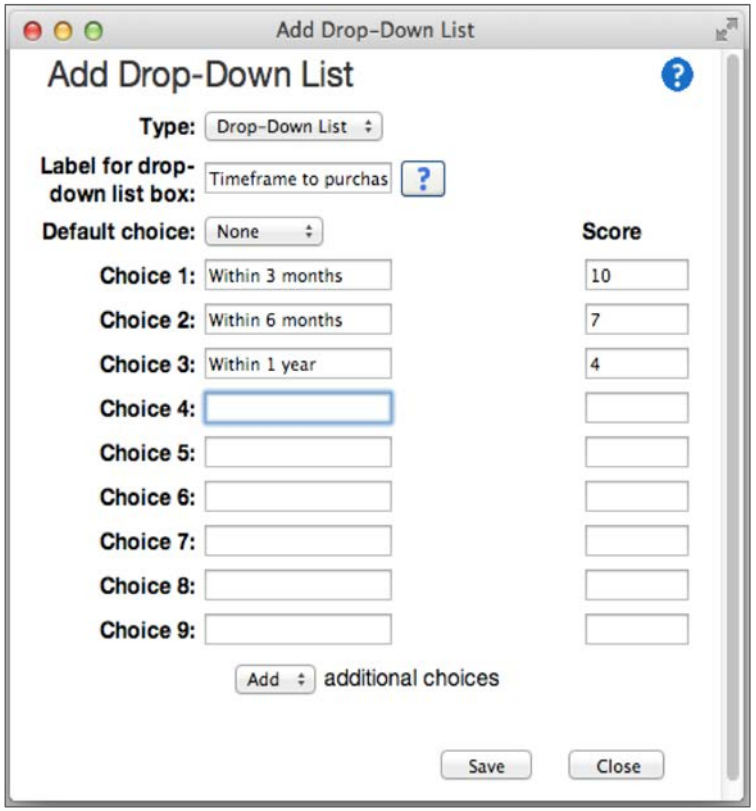
Desire2Learn

C97-737095-04 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Webex Event Center

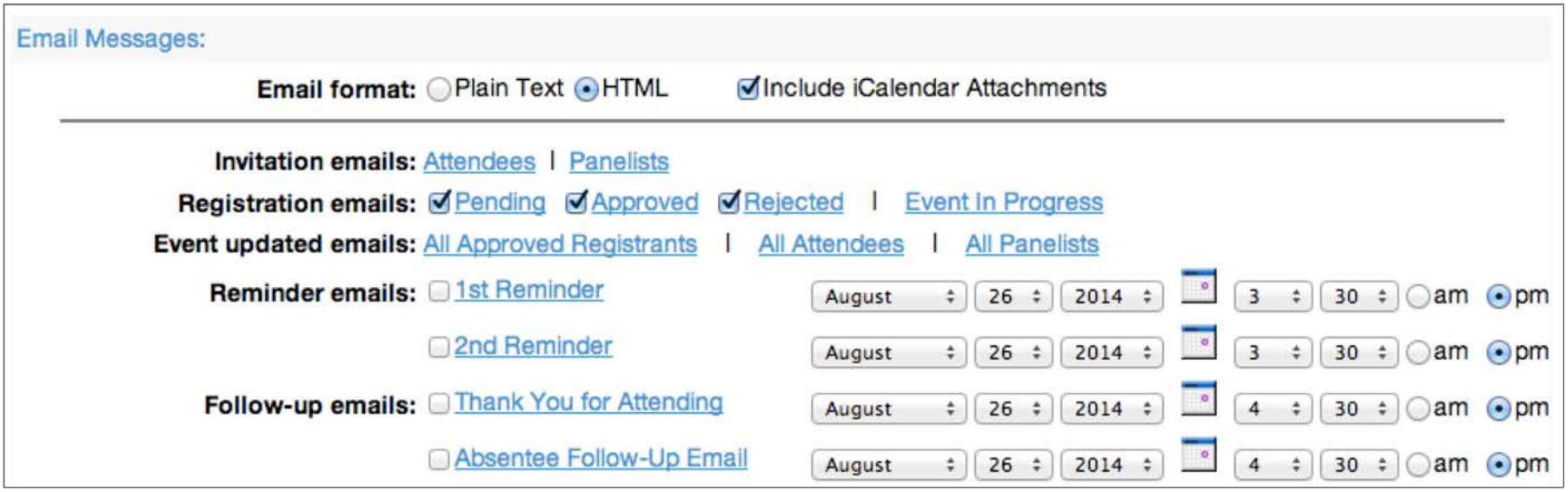
Гибкое управление регистрацией





C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Управление почтовыми рассылками



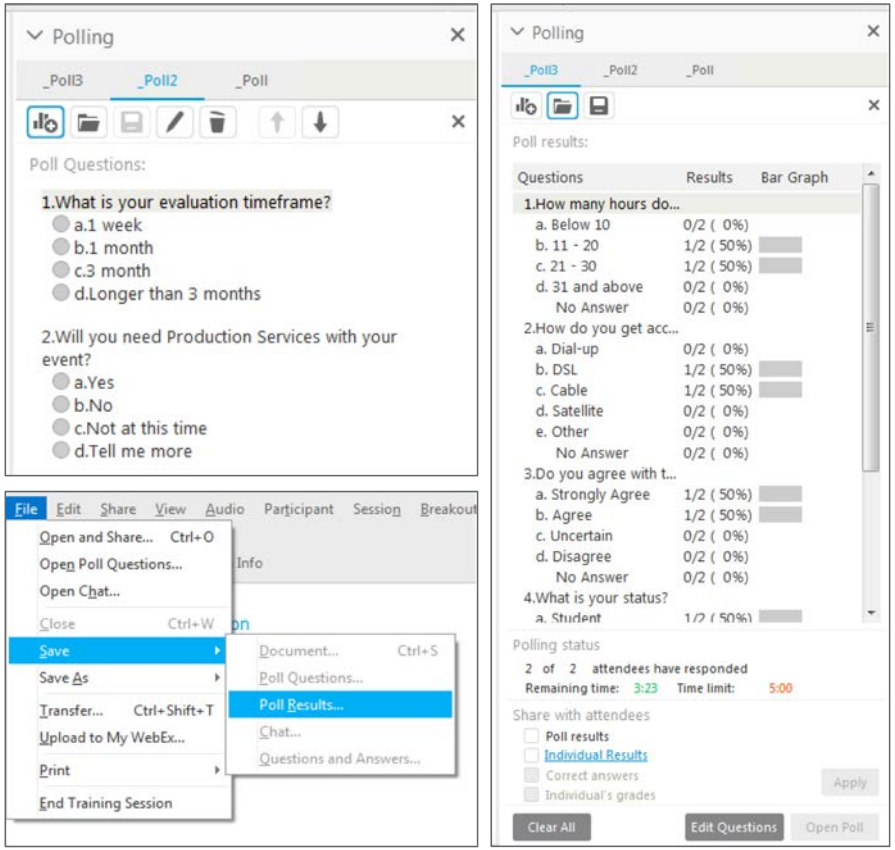
C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Отчет о регистрации

Email	Registered	Registration Status	Source ID	Registration Date	Registration ID	Registration Score
kjh@tahm.com	Yes	Approved	WebLink	October 1, 2007 Pacific ST	978627	3
sedef.ozcana@sbcglobal.com	Yes	Approved	WebLink	October 1, 2007 Pacific ST	235860	5
lizzy@yxm.com	Yes	Approved	WebLink	October 1, 2007 Pacific ST	586486	7
jeylo@wtxcm.com	Yes	Approved	email2	October 1, 2007 Pacific ST	623872	9
markj@yahoo.com	Yes	Approved	BannerAd	October 1, 2007 Pacific ST	229576	10
Jasond@Bank.com	Yes	Approved	BannerAd	October 1, 2007 Pacific ST	159991	12
Kellybrown@gmail.com	Yes	Approved	BannerAd	October 1, 2007 Pacific ST	885392	13
lora.vizz@partntals.com	Yes	Approved	BannerAd	October 1, 2007 Pacific ST	470256	15
saabaon@gmail.com	Yes	Approved	email1	October 1, 2007 Pacific ST	424394	15
Anws@pat.ca	Yes	Approved	email1	October 1, 2007 Pacific ST	163703	20
Rodsafr@grhis.com	Yes	Approved	email1	October 1, 2007 Pacific ST	140940	22
sara@bank.com	Yes	Approved	email1	October 1, 2007 Pacific ST	529576	26
chris@webx.com	Yes	Approved	email1	October 1, 2007 Pacific ST	479354	27
smoed@hat.com	Yes	Approved	email2	October 1, 2007 Pacific ST	229576	30
julssdfas@kstone.com	Yes	Approved	email2	October 1, 2007 Pacific ST	176827	30
cheryimofe@graphic.com	Yes	Approved	email2	October 1, 2007 Pacific ST	483814	30

C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

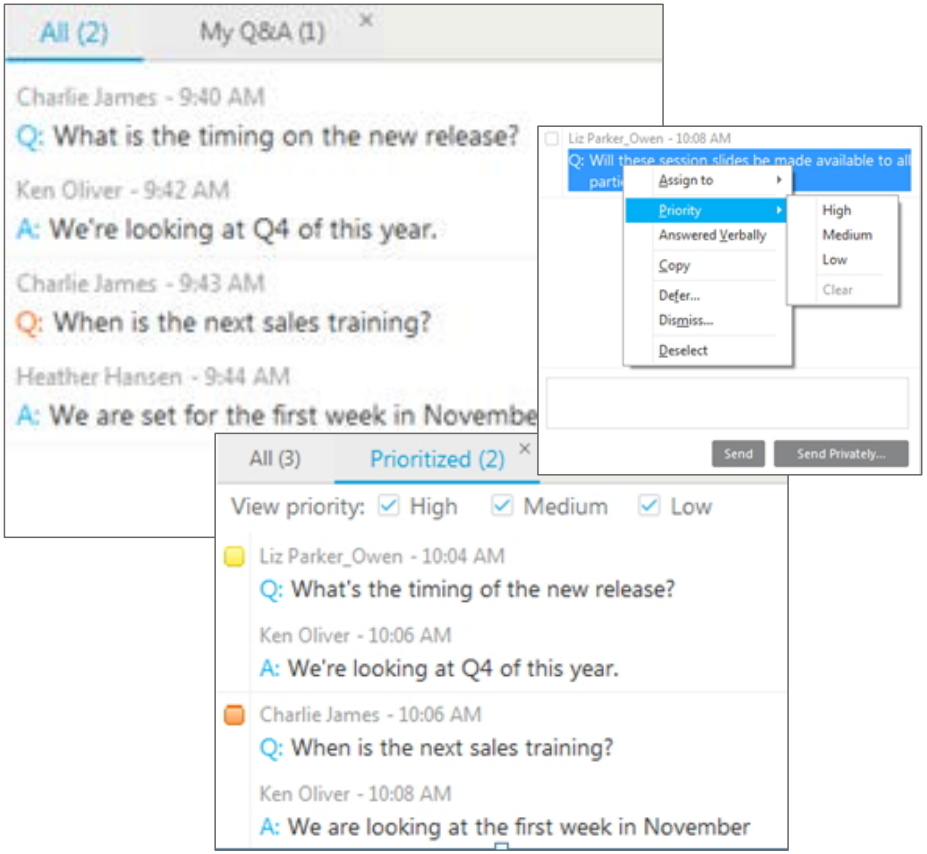
Гибкая настройка голосований



C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

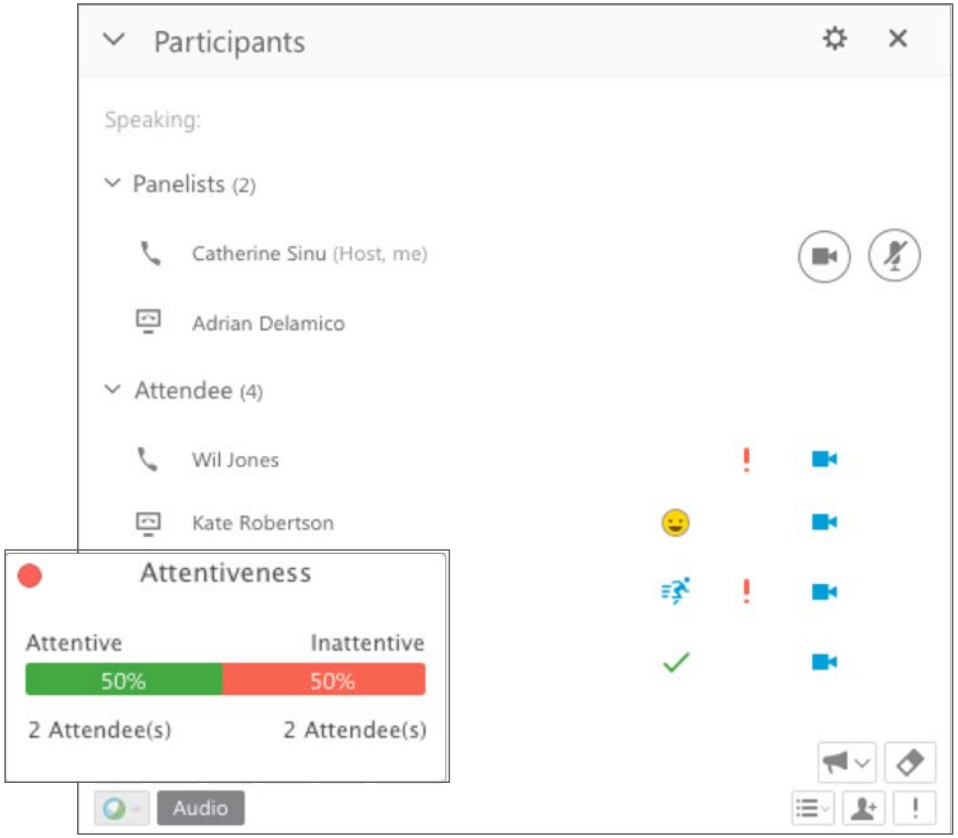
Обработка потока Q&A

- Приоритезация вопросов
- Приватные вопросы и ответы
- Различные опции ответов: приватный, публичный переадресовать коллеге, отвечено голосом и т.п.



C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Мониторинг в процессе конференции



C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

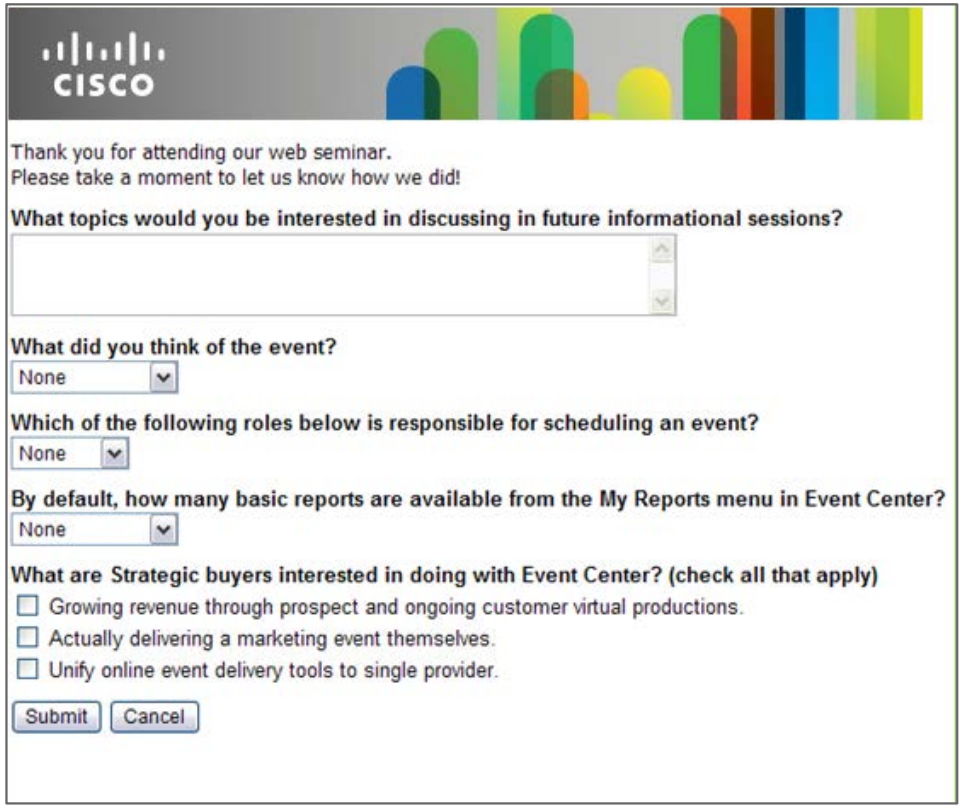
Отчет после митинга

- По активности участников
- По голосованиям
- По Q&A
- Запись чата

J	K	L	M	N	O
Join Time	Leave Time	Duration	Attention to Duration ratio	Attention to Attendance ratio	Lead Source ID
1:12 pm Pacific ST	1:32 pm Pacific ST	20.0 min	52%	71%	WebLink
1:15 pm Pacific ST	1:57 pm Pacific ST	41.0 mins	67%	100%	email2
1:19 pm Pacific ST	1:57 pm Pacific ST	37.0 mins	46%	100%	BannerAd
1:22 pm Pacific ST	1:47 pm Pacific ST	24.0 mins	66%	55%	BannerAd
1:26 pm Pacific ST	1:30 pm Pacific ST	4.0 mins	53%	89%	BannerAd
1:28 pm Pacific ST	1:38 pm Pacific ST	9.0 mins	70%	100%	BannerAd
1:31 pm Pacific ST	1:41 pm Pacific ST	10.0 mins	66%	100%	email1
1:19 pm Pacific ST	1:57 pm Pacific ST	37.0 mins	54%	83%	email1
1:22 pm Pacific ST	1:34 pm Pacific ST	24.0 mins	52%	100%	email1
1:26 pm Pacific ST	1:30 pm Pacific ST	4.0 mins	58%	87%	email1
1:28 pm Pacific ST	1:48 pm Pacific ST	20.0 mins	30%	90%	email1
1:31 pm Pacific ST	1:41 pm Pacific ST	10.0 mins	56%	100%	email2
1:31 pm Pacific ST	1:41 pm Pacific ST	10.0 mins	35%	100%	email2
1:19 pm Pacific ST	1:57 pm Pacific ST	37.0 mins	56%	75%	email2

C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Опрос после проведения митинга



C97-734237-03 © 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Webex Control Hub

Управление и анализ: Webex Control Hub

Для Webex Meetings и Webex Teams

Управление

Автоматизация

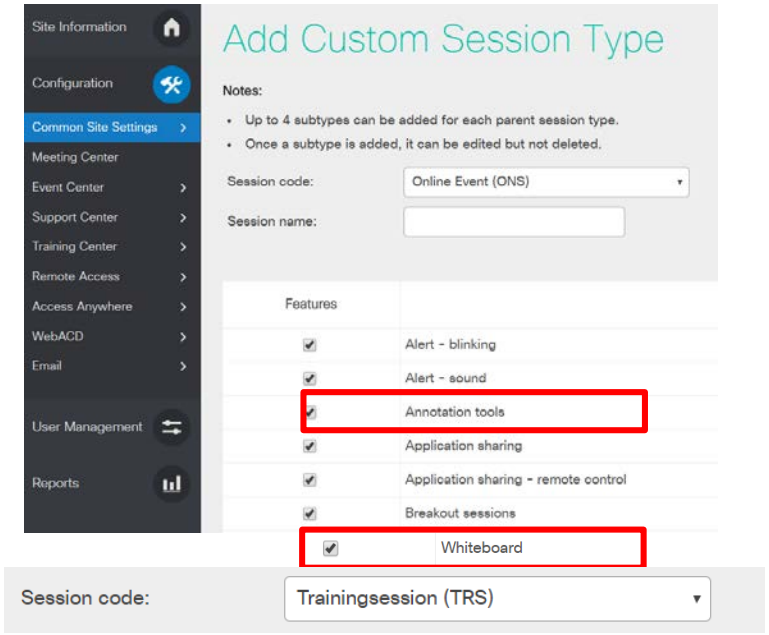
Аналитика

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Настройка «возможностей» для конференции

MC	EC	TC	SC
X	X	X	

WBS 32.7



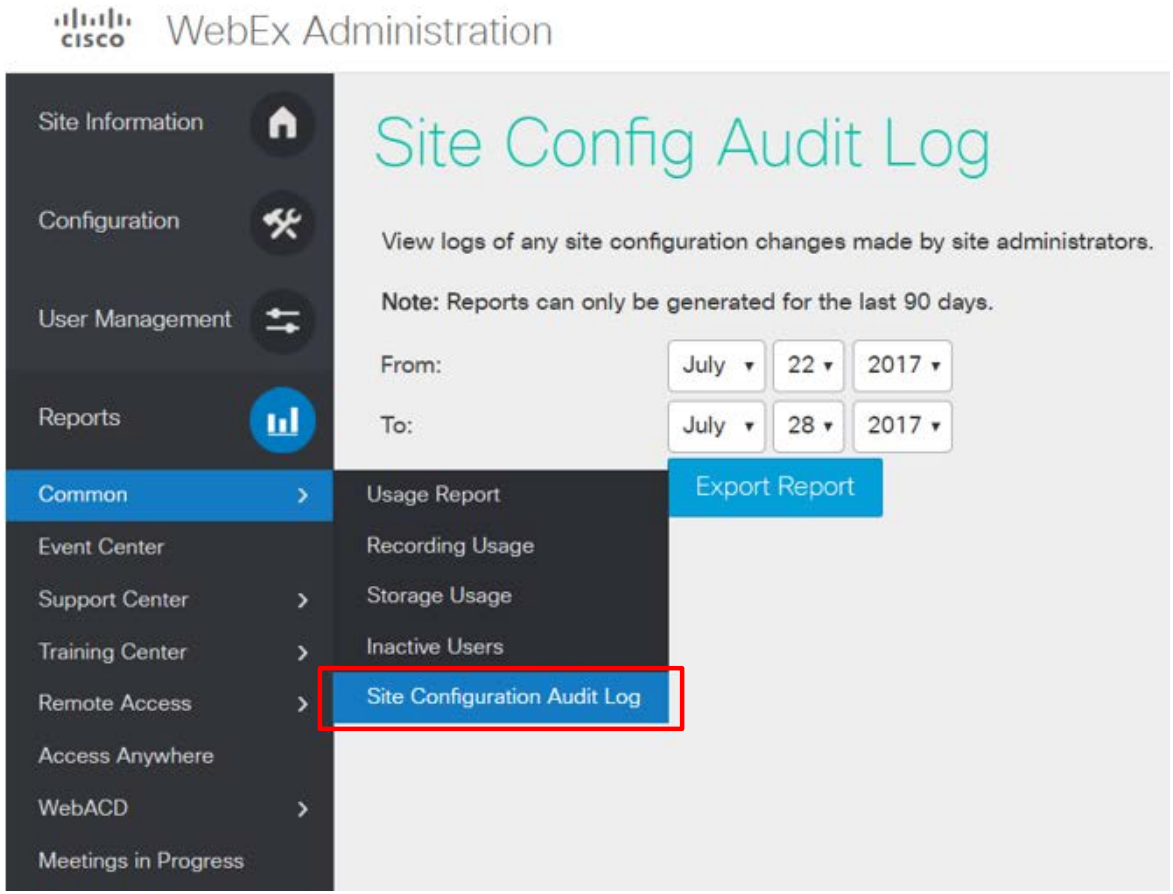
Сейчас пока не поддерживается для Cisco Webex Control Hub.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Admin Config Change Logs

MC	EC	TC	SC
X	X	X	X

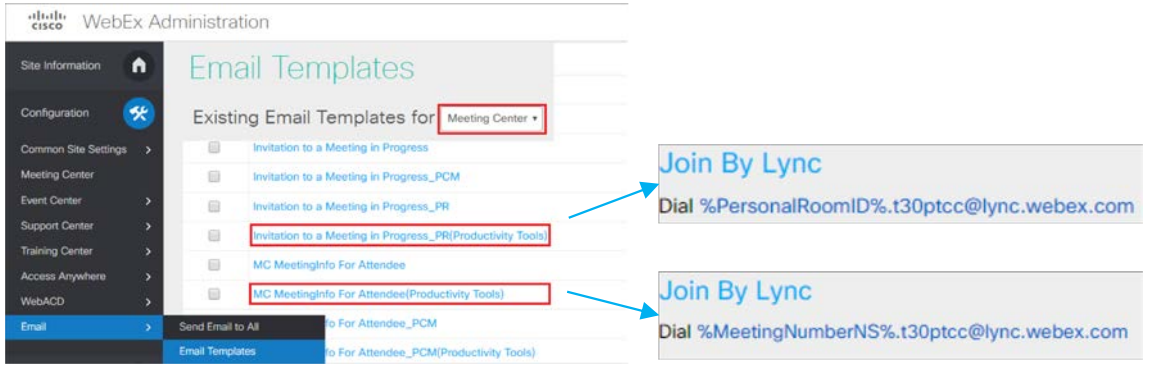
WBS 32 & 31 all versions

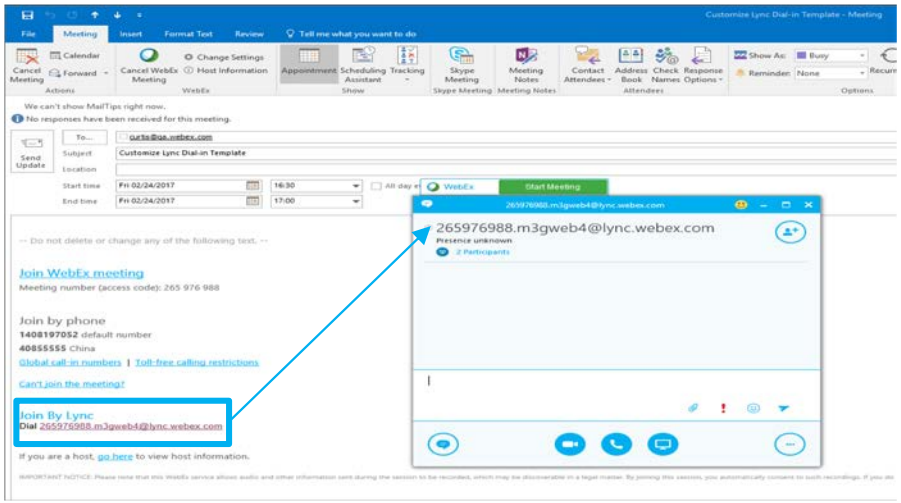


Показывает кто, когда и что изменил

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

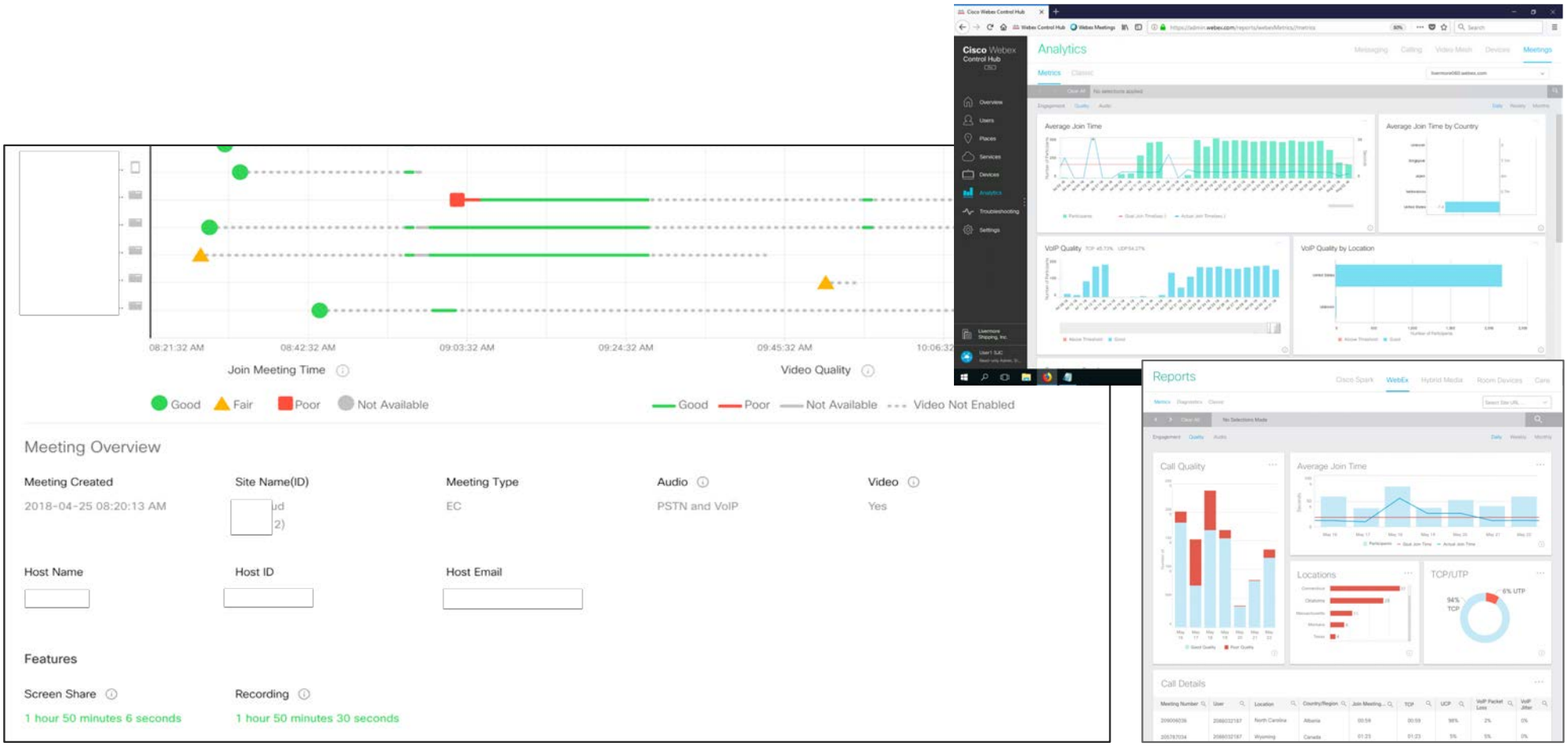
Кастомизация Email приглашений





© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

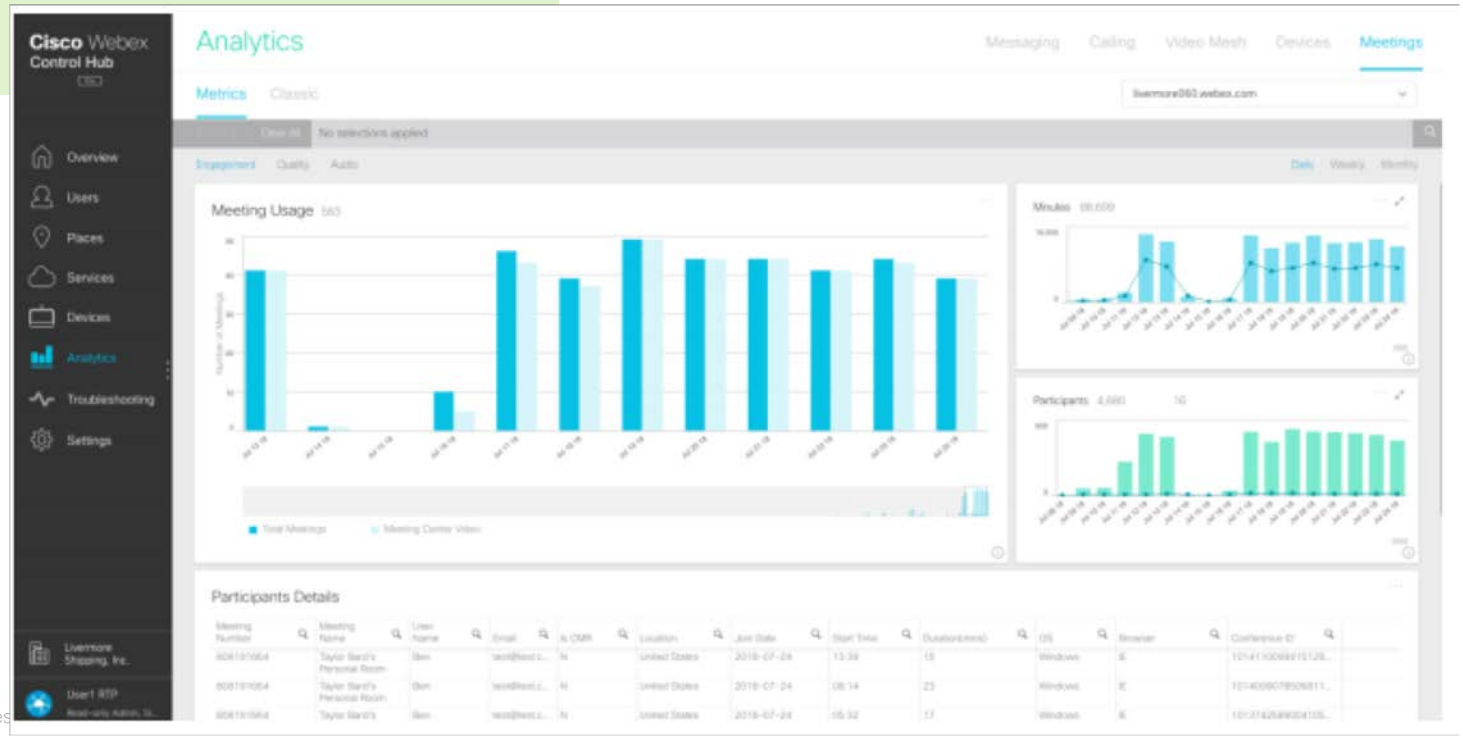
Webex Control Hub аналитика для customer trials



Новое dCloud демо с Webex Control Hub аналитикой и диагностикой

Включает сценарий демонстрации

https://dcloud2-rtp.cisco.com/content/demo/463186



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights res

Различные уровни поддержки:

Basic

- 24x7 TAC phone support
  - 1-hour response time
- Knowledge base access
- Software update and upgrade

Included with Flex Plan

Enhanced

Basic included

- 24x7 TAC phone support
  - 30-minute response time
- Configuration support
- Technical adoption
- Customer success[1]
- Analytics/proactive notifications
- Learning and training

Premium

Enhanced included

- 24x7 TAC phone support
  - 15-minute response time
- Designated service management
- Advanced customer success[1]
- Advanced support analytics

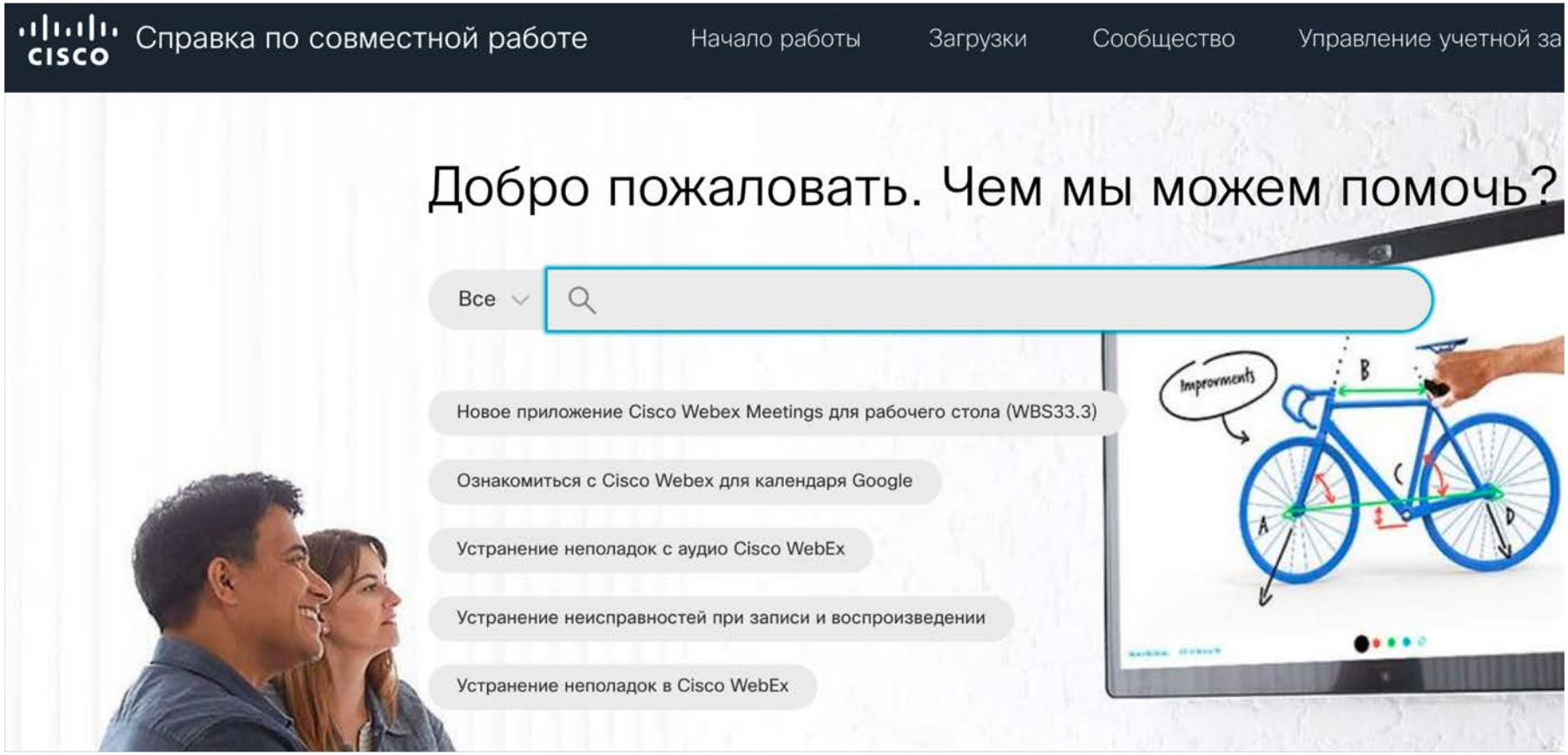
Sales and partners upsell opportunities

Note

1. Collab CS team provides customer success service as part of the Flex Plan subscriptions. Entitlement may vary by customer size or monthly service commitment to Cisco. Enhanced and Premium service levels provide contractually committed entitlement to delivering full suite of customer success services.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

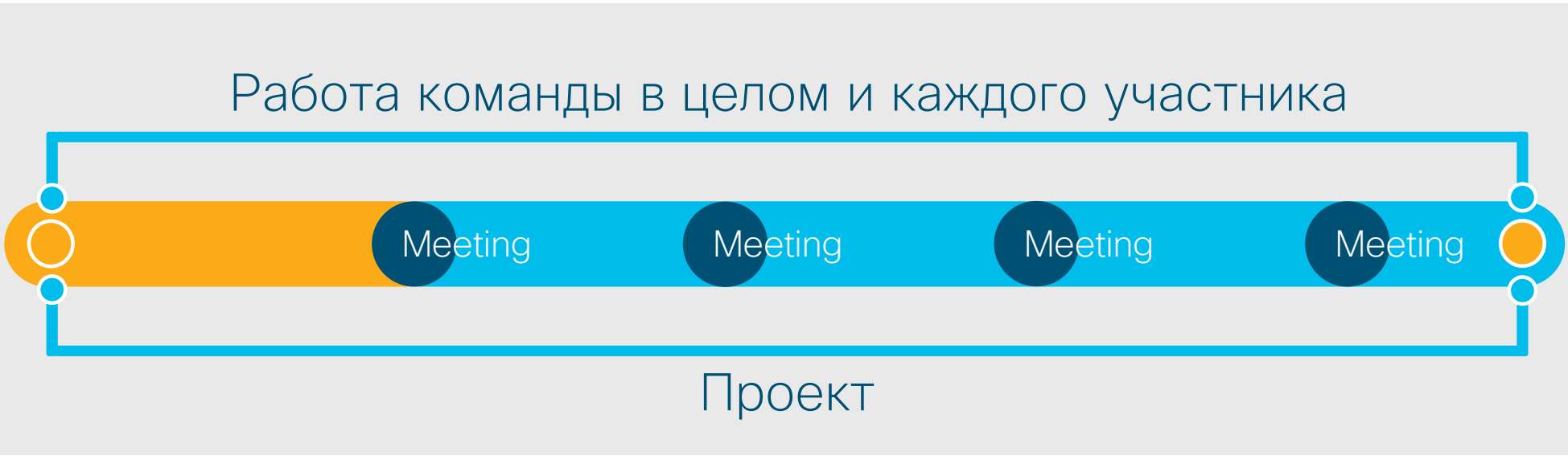
Webex Support на Русском языке:



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Cisco Webex Teams

Повышение эффективности рабочего процесса

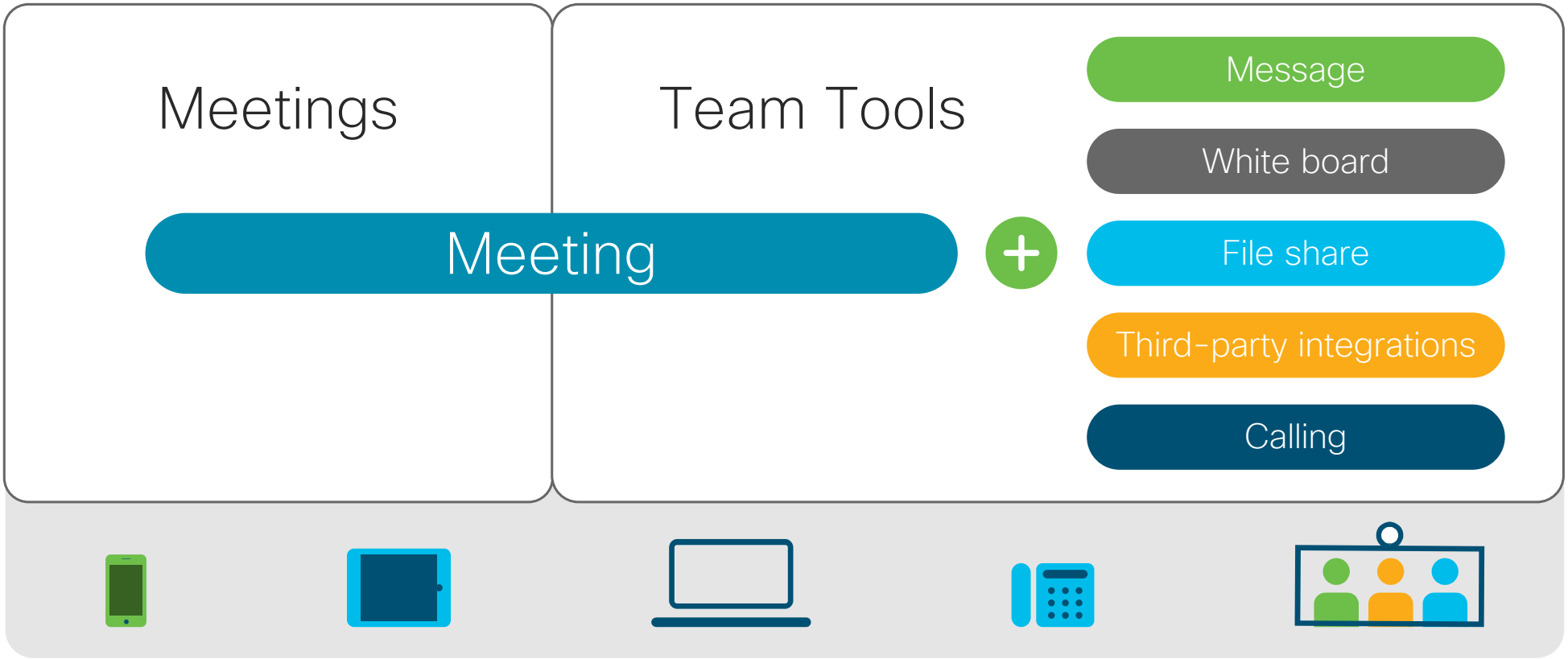


Не совещанием единым...

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Эволюция совместной работы

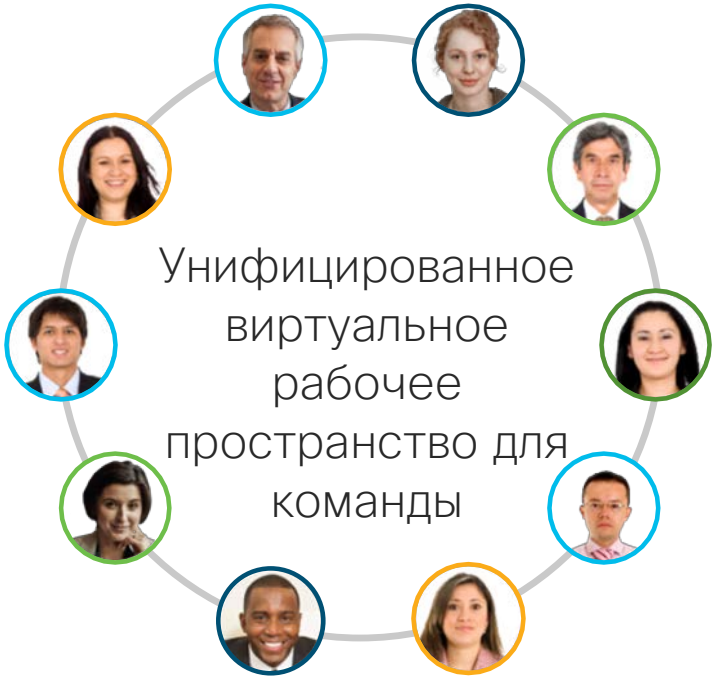
Дополнение, но не замещение

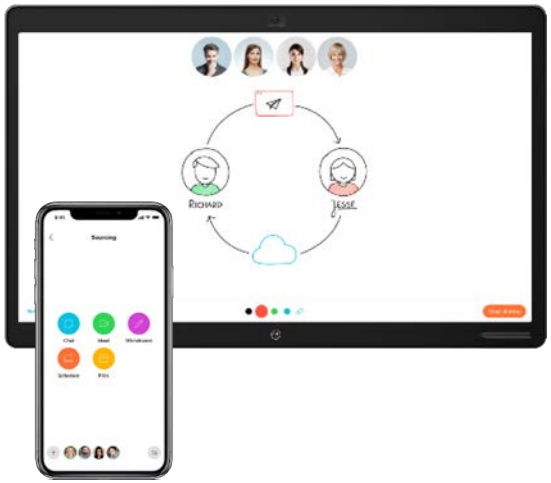


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Cisco Webex Teams

Постоянное взаимодействие внутри команды

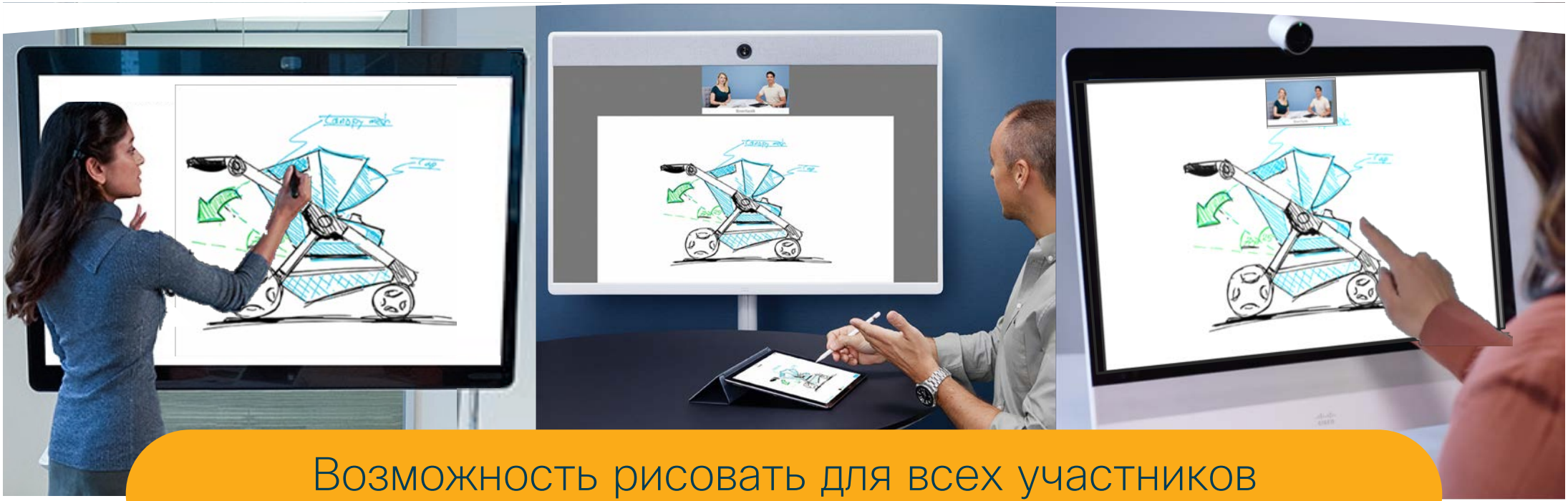




В едином пространстве: обмен сообщениями, файлами, виртуальная доска, видео встречи, звонки.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Не просто видеоконференция!!!



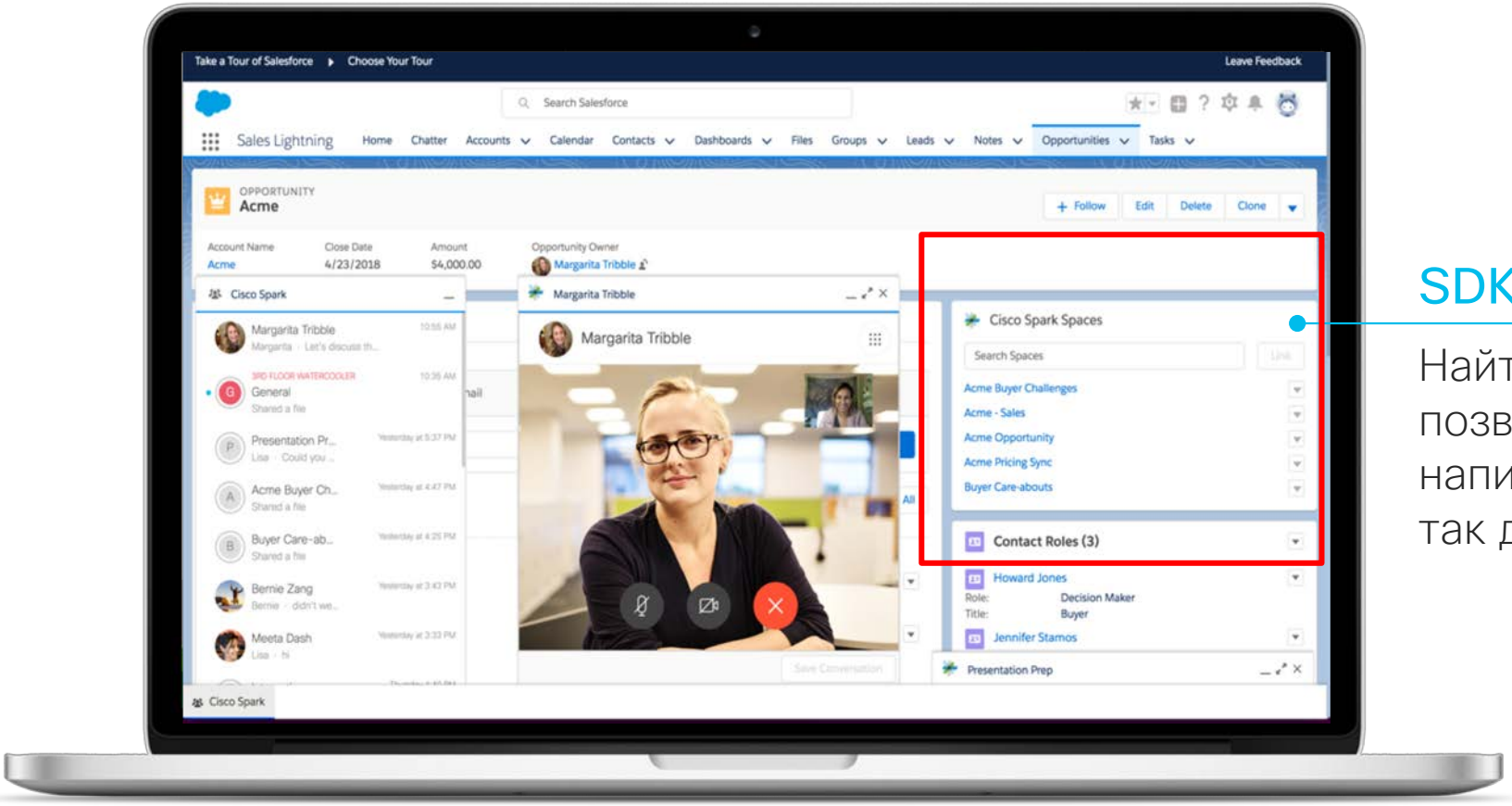
Возможность рисовать для всех участников

+ после митинга все рисунки доступны для участников

© 2018 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Cisco Webex Teams APIs & SDK

Встроенные возможности Webex Teams в своих приложениях



SDKs & APIs

Найти пользователя, позвонить на встречу, написать сообщение и так далее

Переосмысление принципов коллективной работы

До

Во время

После

Team tools

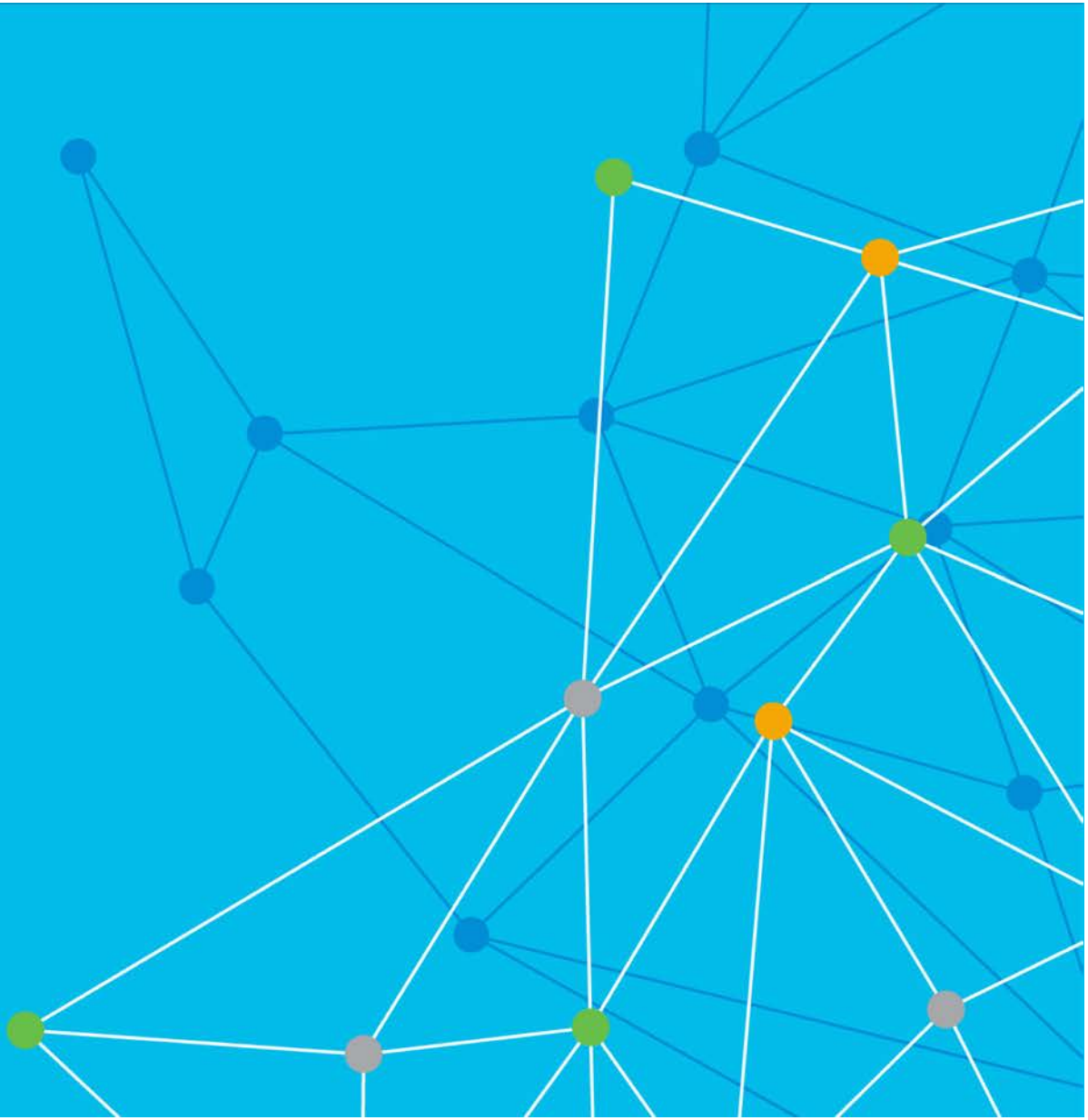
White Board | Meeting Experience | Video

Messaging | Assistant | Third-Party Apps

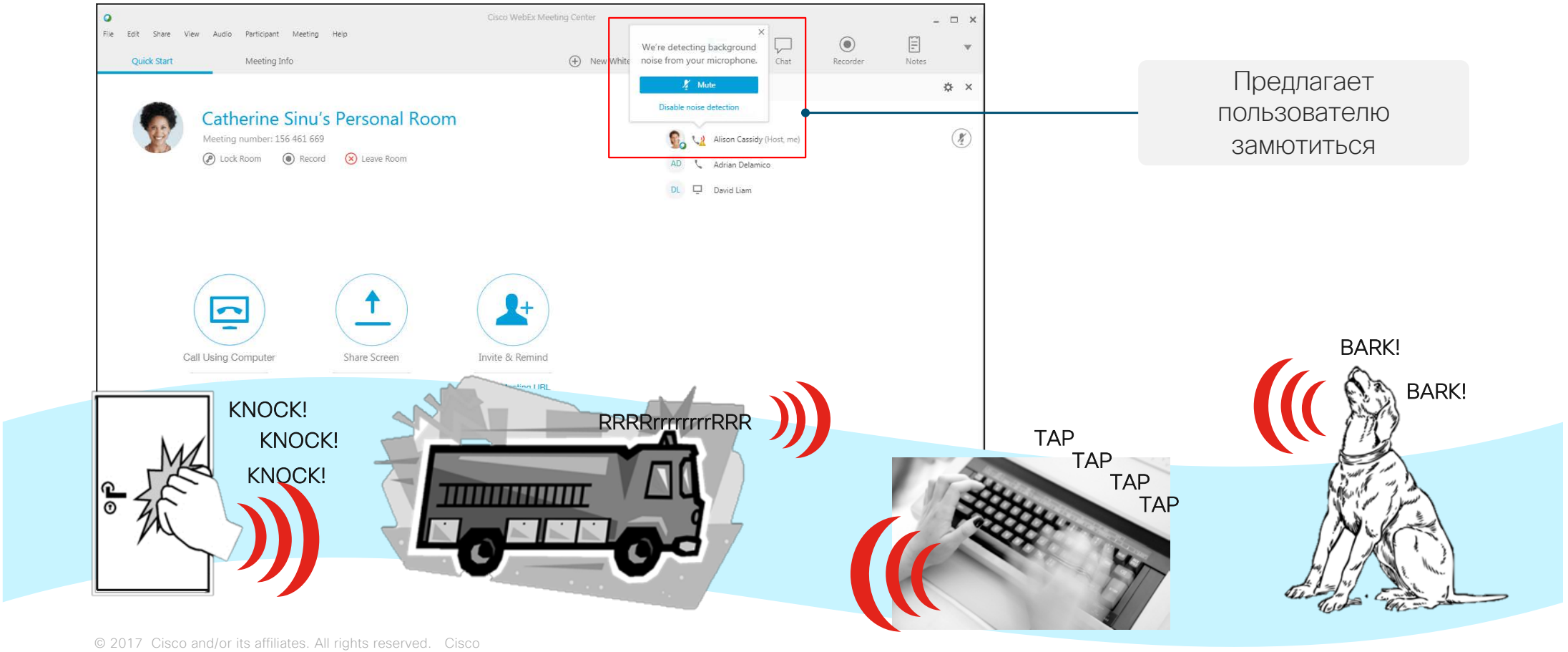
Пользовательский опыт — AI — Увеличение продуктивности

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Из неизведанного



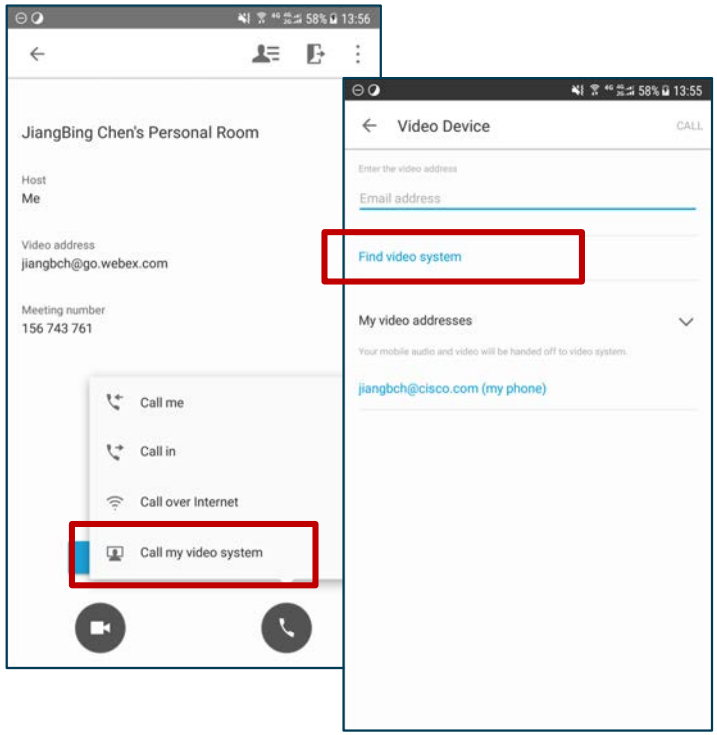
Определение фонового шума

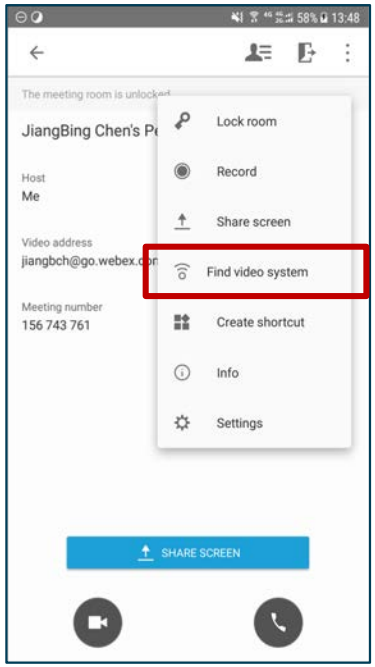


Предлагает пользователю замютиться

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Video System Callback
Android и iOS



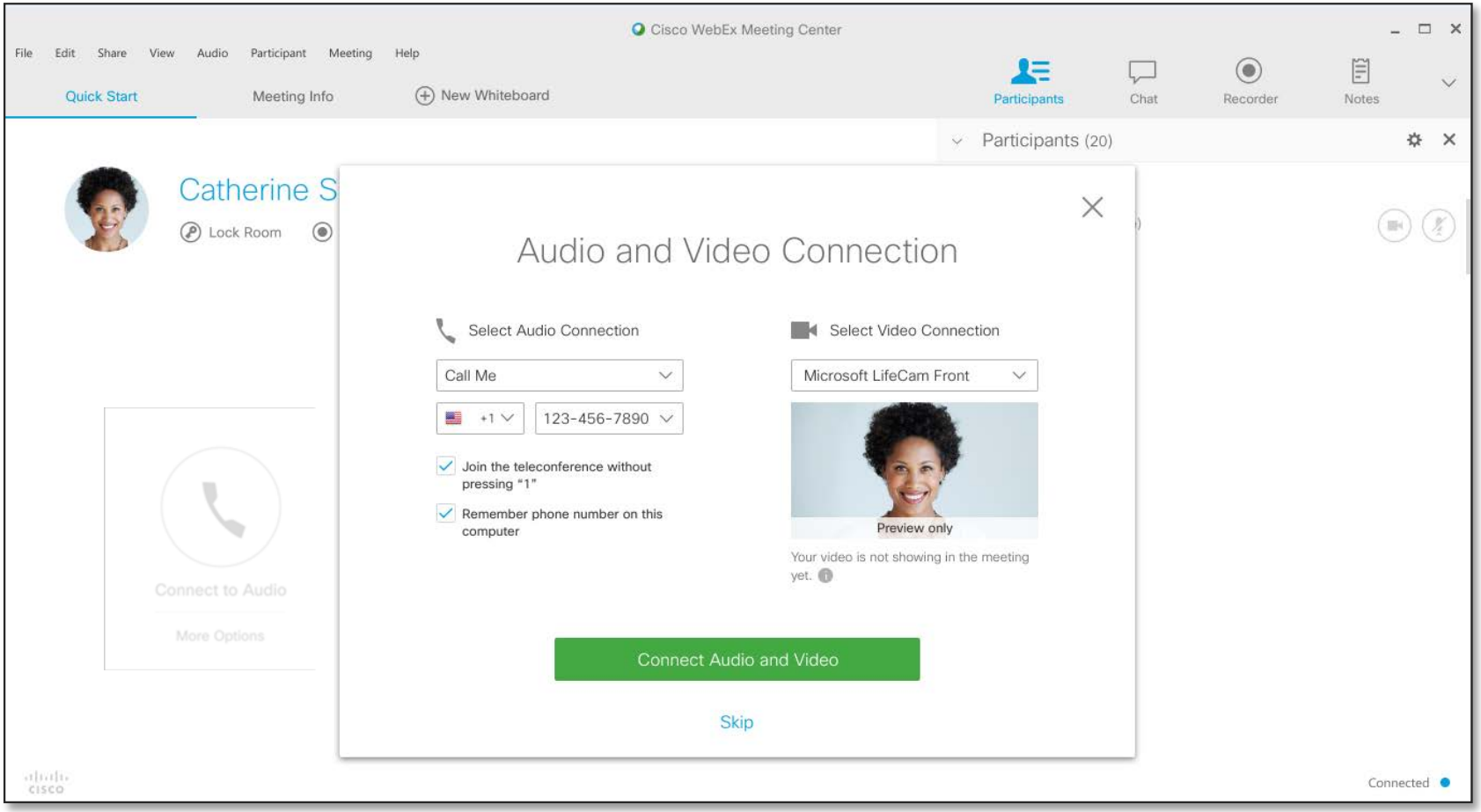


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Подключение аудио и видео одной кнопкой

MC	EC	TC	SC
X	X		

WBS 32.3

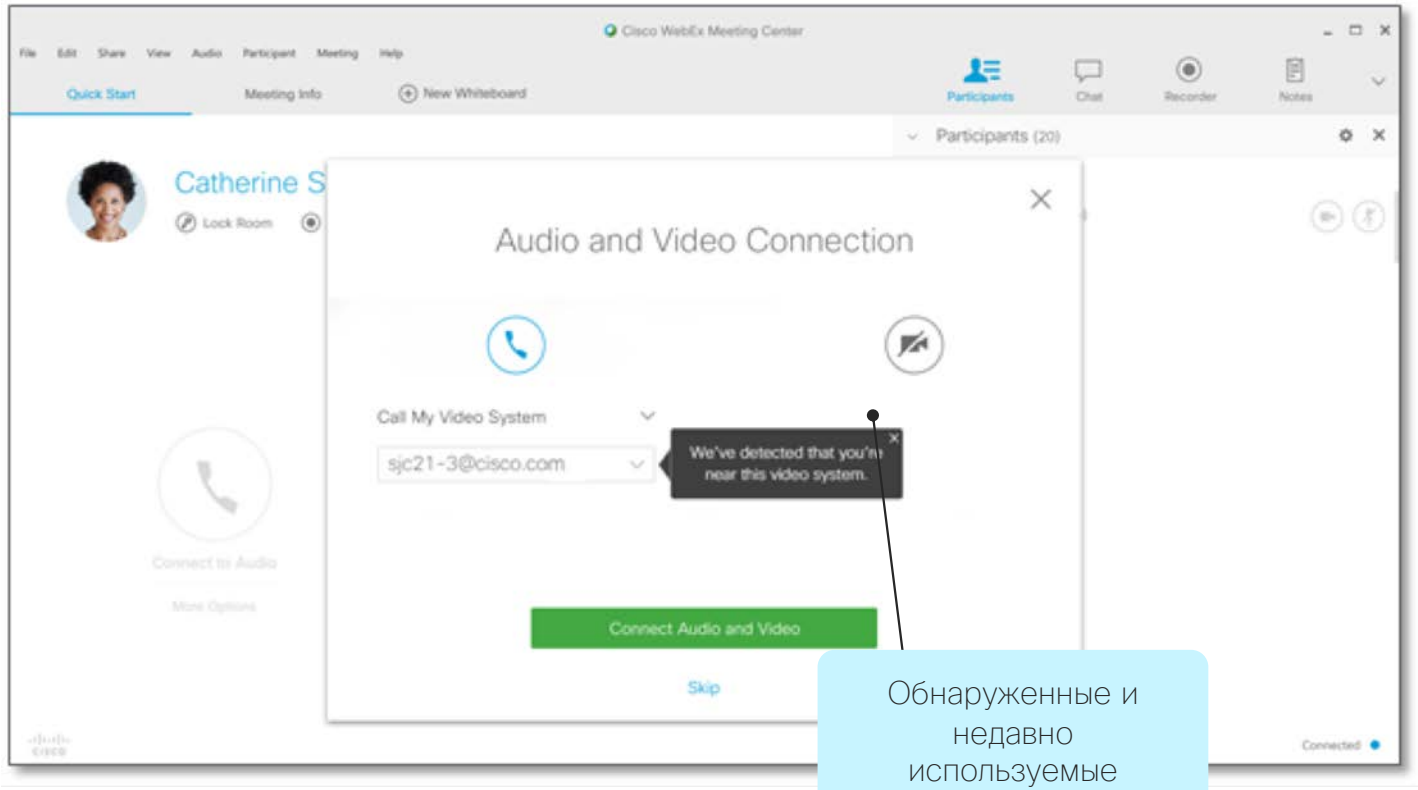


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Автоматическое определение видеотерминала в комнате

MC	EC	TC	SC
X			

WBS 32.6



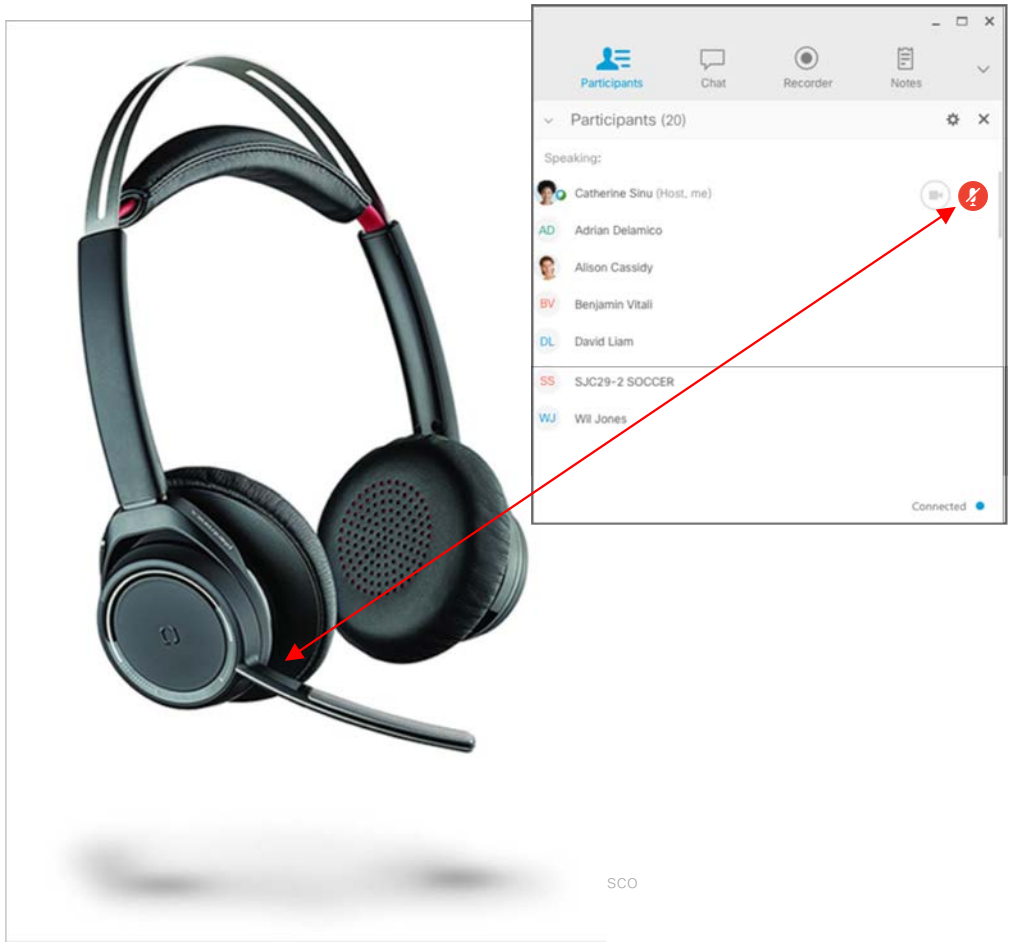
Обнаруженные и недавно используемые системы.

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Интеграция с 3e сторонними гарнитурами

MC	EC	TC	SC
X	X		

WBS 32.3



Не надо дублировать mute/unmute

plantronics

Jabra

logitech

SENNHEISER

Поддержка митингов VR

ODG

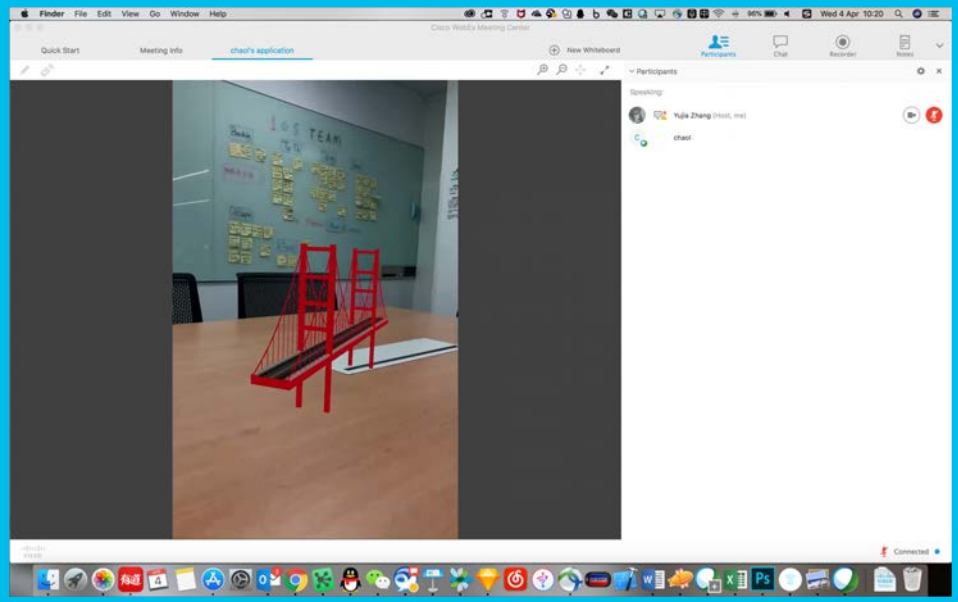
ATHEER

MedVR

Visualise. Plan. Explain.™

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

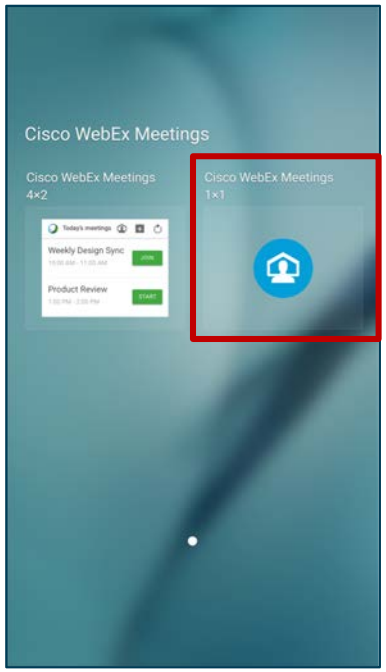
Поддержка митингов Дополненной реальности

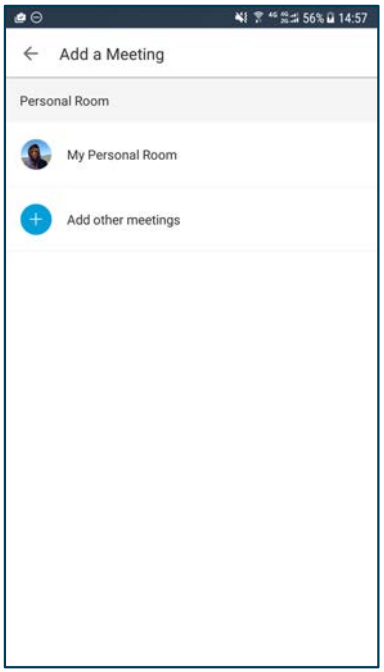


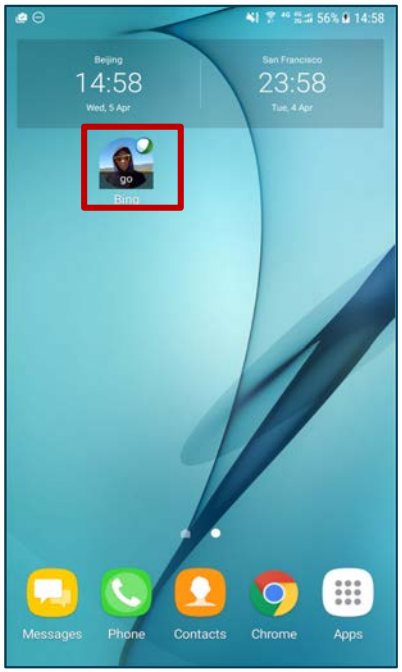
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Поддержка виджетов на Android

Часто используемые конференции или персональная комната



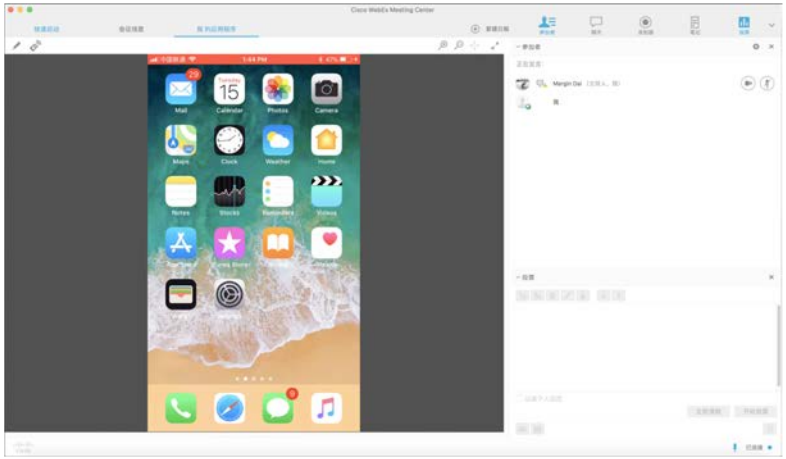


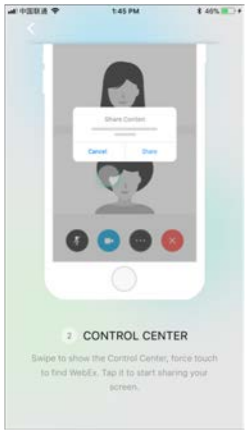


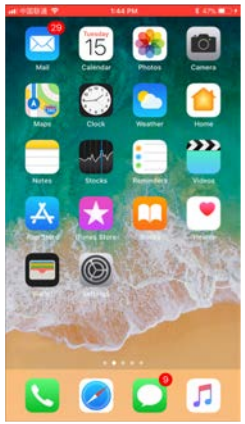
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

iOS
(Beta) Шаринг экрана

(Desktop view)







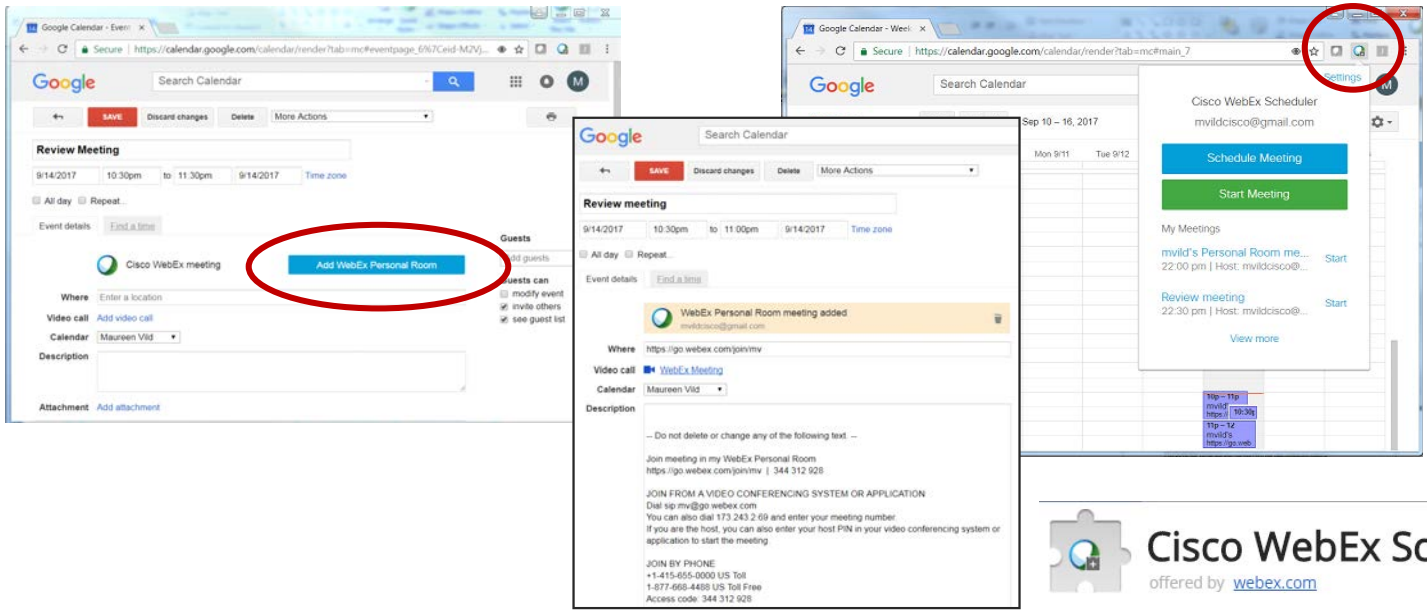
Только в режиме VoIP audio

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

MC	EC	TC	SC
X			

WBS 32.6 – 31.18

Интеграция с Google календарем
Плагин к Google Chrome



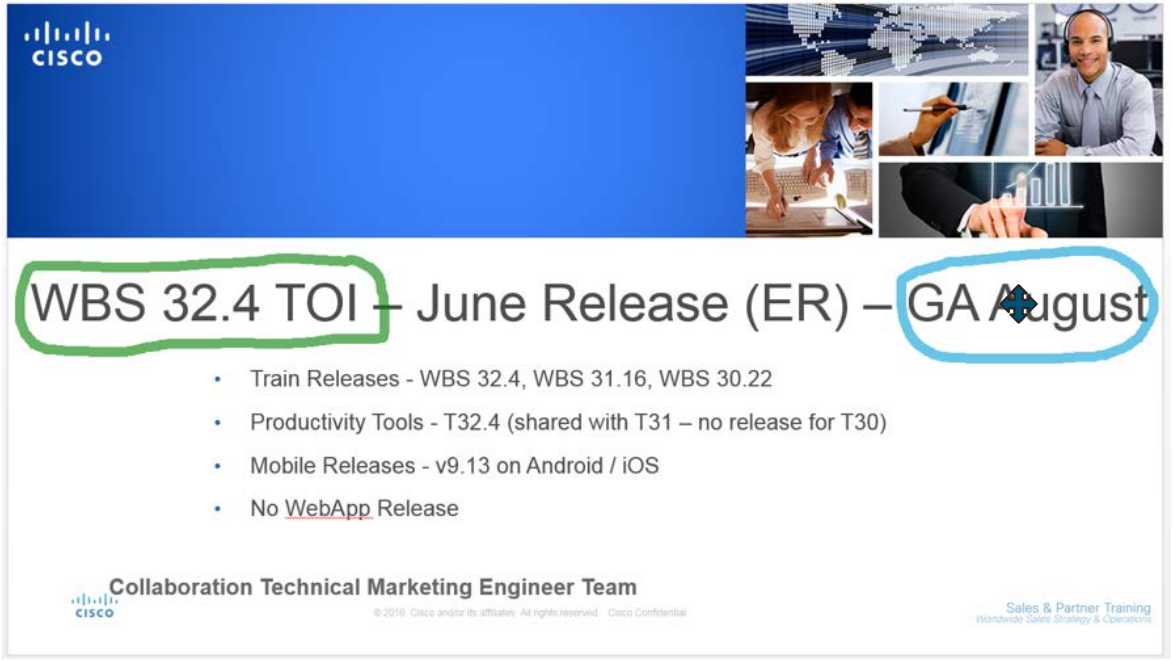
Cisco WebEx Scheduler
offered by webex.com

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

MC	EC	TC	SC
X	X	X	

WBS 32.4

Пометки и их перемещение



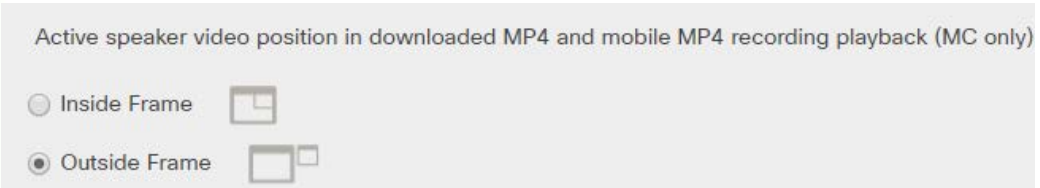
Участник может передвигать свои, а хост любые пометки

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Запись совещания с видео спикера

MC	EC	TC	SC
X			

WBS 32.5
WBS 32.4 – 31.16



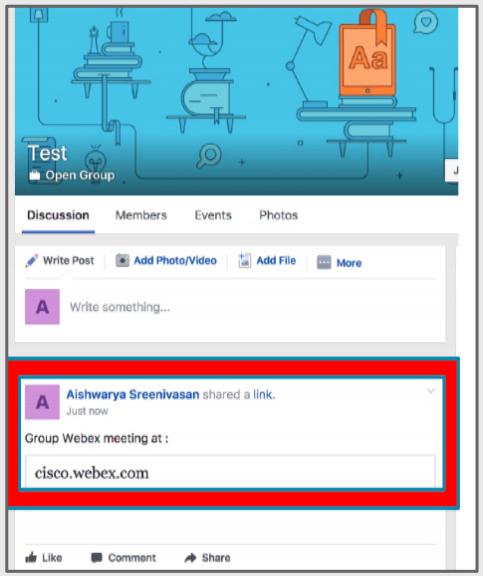
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

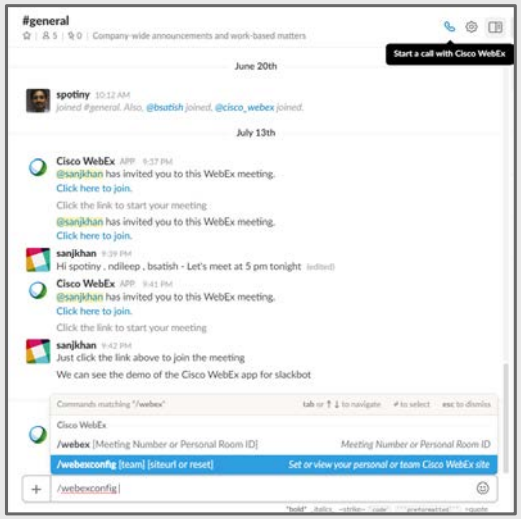
… И другими

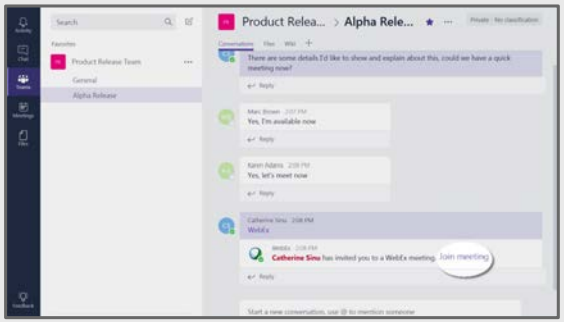
Workplace by facebook

slack

Microsoft Teams

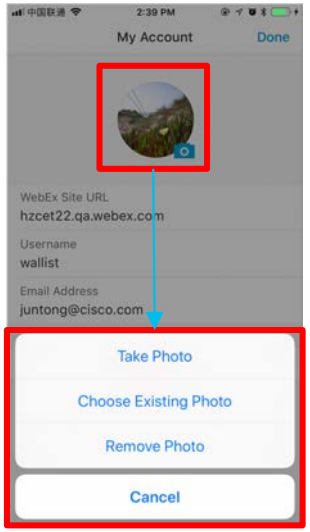


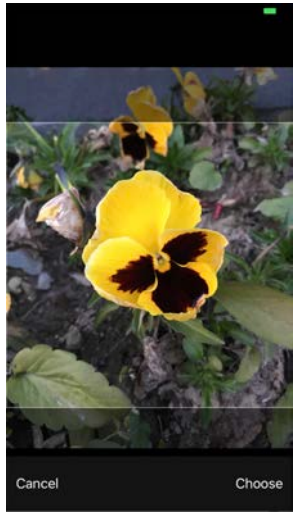


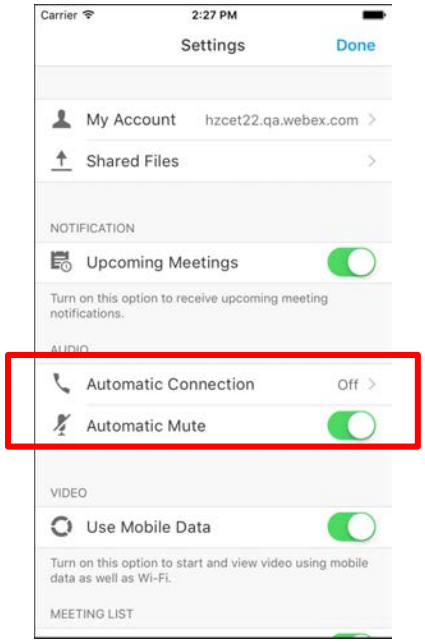


© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Полезные мелочи



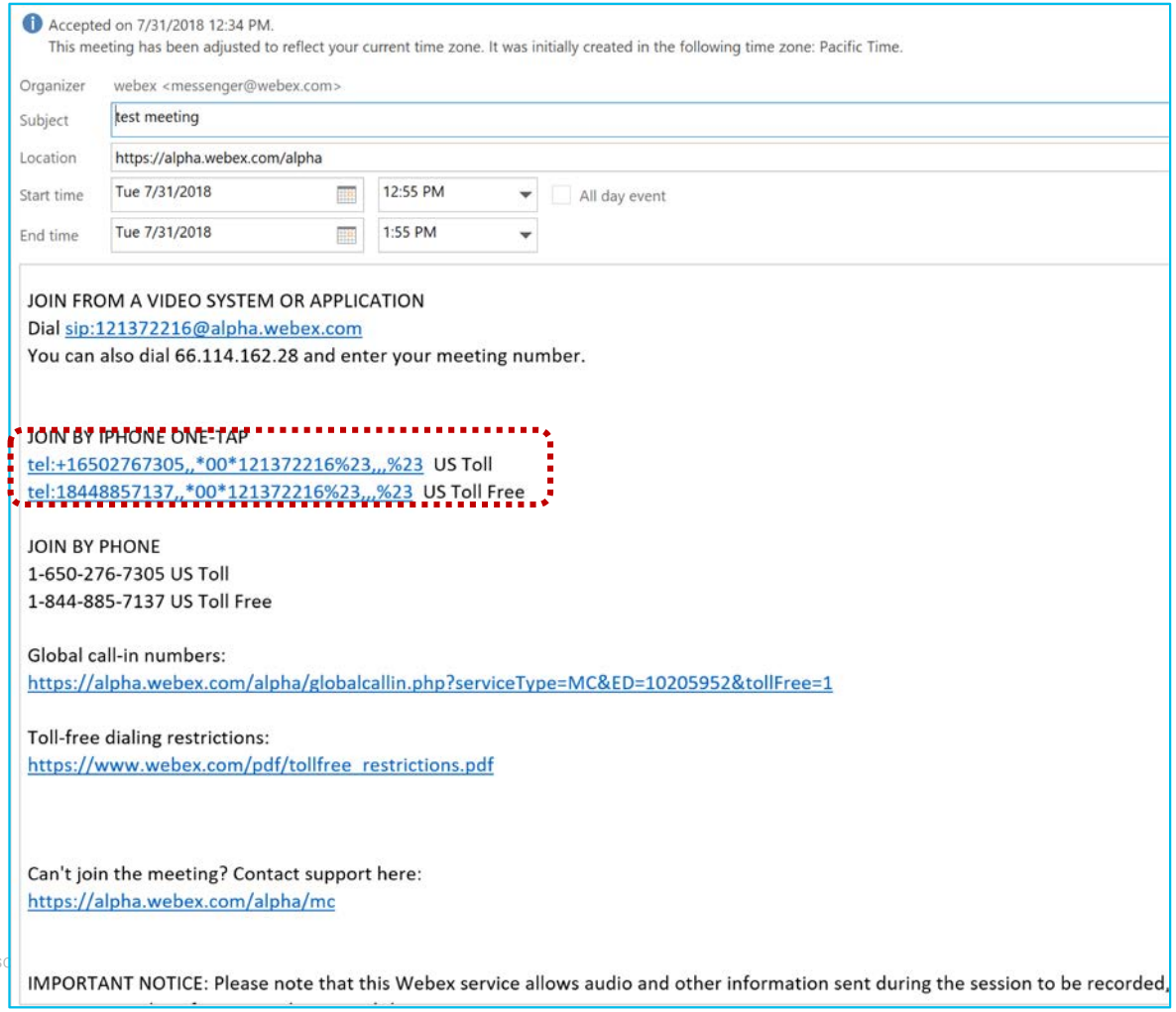




Загрузка аватара
Авто подключение звонком
Автоподключение VoIP
Автомют при подключении

© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Оптимизированное приглашение для аудио участников



Accepted on 7/31/2018 12:34 PM.
This meeting has been adjusted to reflect your current time zone. It was initially created in the following time zone: Pacific Time.

Organizer: webex <messenger@webex.com>
Subject: test meeting
Location: https://alpha.webex.com/alpha
Start time: Tue 7/31/2018 12:55 PM — All day event
End time: Tue 7/31/2018 1:55 PM

JOIN FROM A VIDEO SYSTEM OR APPLICATION
Dial sip:121372216@alpha.webex.com
You can also dial 66.114.162.28 and enter your meeting number.

JOIN BY IPHONE ONE-TAP
tel:+16502767305,,*00*121372216%23,,,%23 US Toll
tel:18448857137,,*00*121372216%23,,,%23 US Toll Free

JOIN BY PHONE
1-650-276-7305 US Toll
1-844-885-7137 US Toll Free

Global call-in numbers:
https://alpha.webex.com/alpha/globalcallin.php?serviceType=MC&ED=10205952&tollFree=1

Toll-free dialing restrictions:
https://www.webex.com/pdf/tollfree_restrictions.pdf

Can't join the meeting? Contact support here:
https://alpha.webex.com/alpha/mc

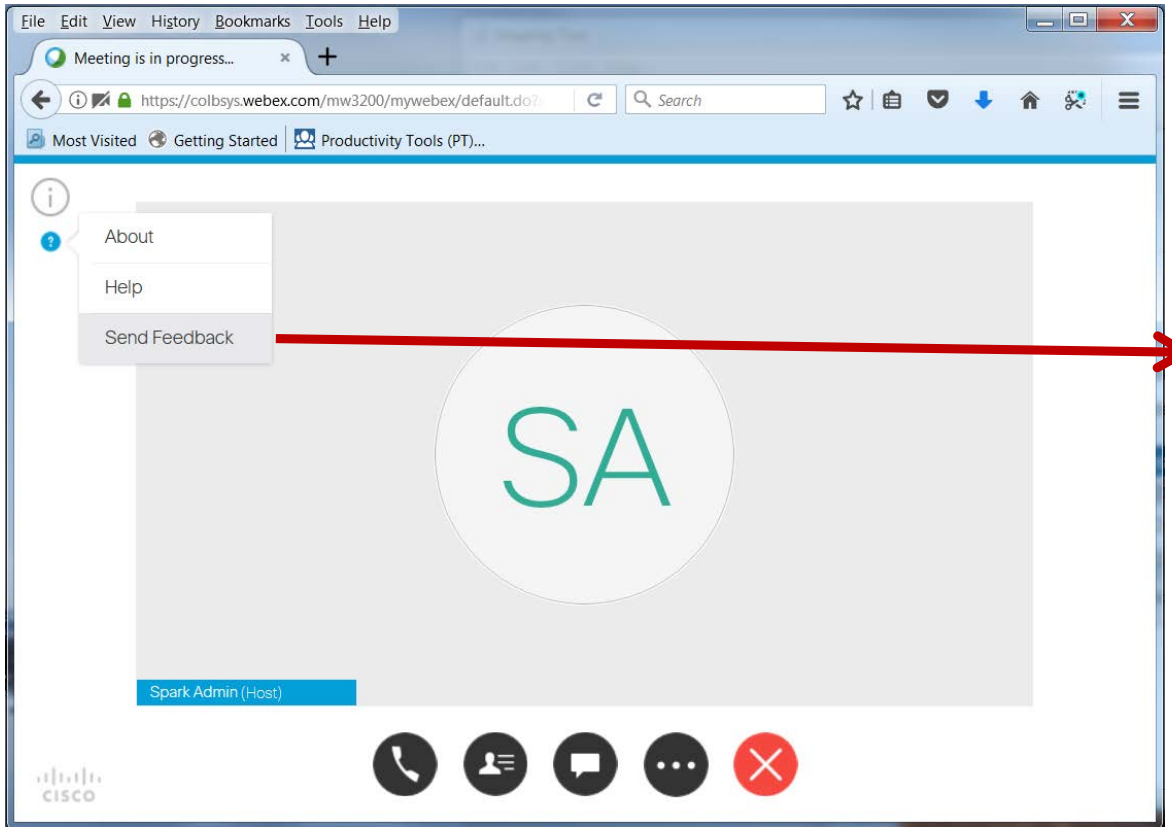
IMPORTANT NOTICE: Please note that this Webex service allows audio and other information sent during the session to be recorded,

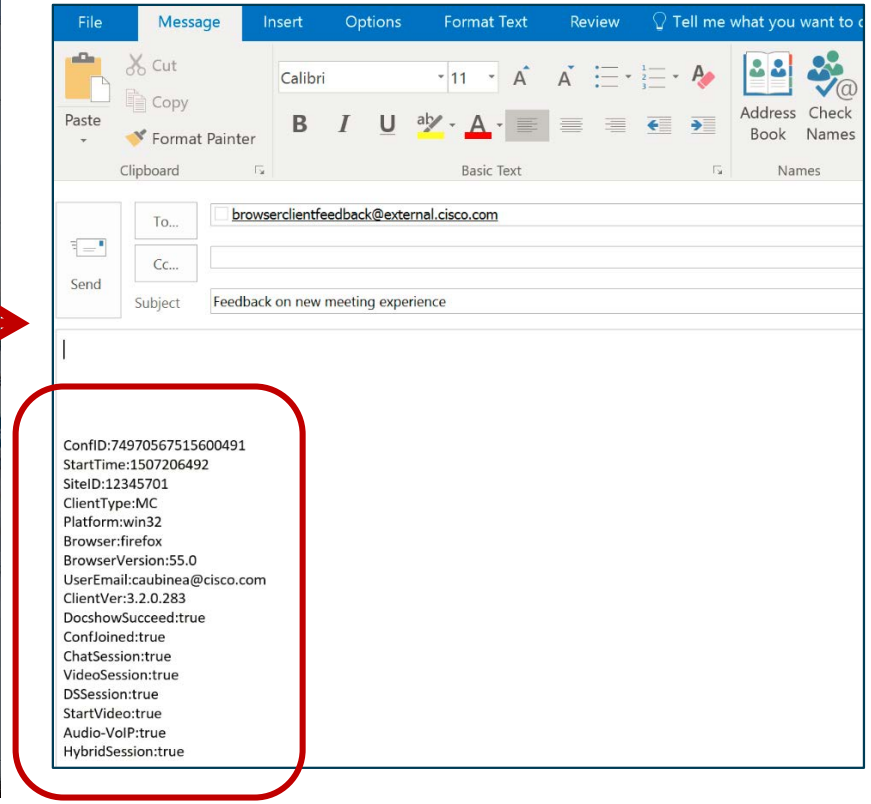
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisc

Предзаполненная форма для написания отзывов

MC	EC	TC	SC
X	X		

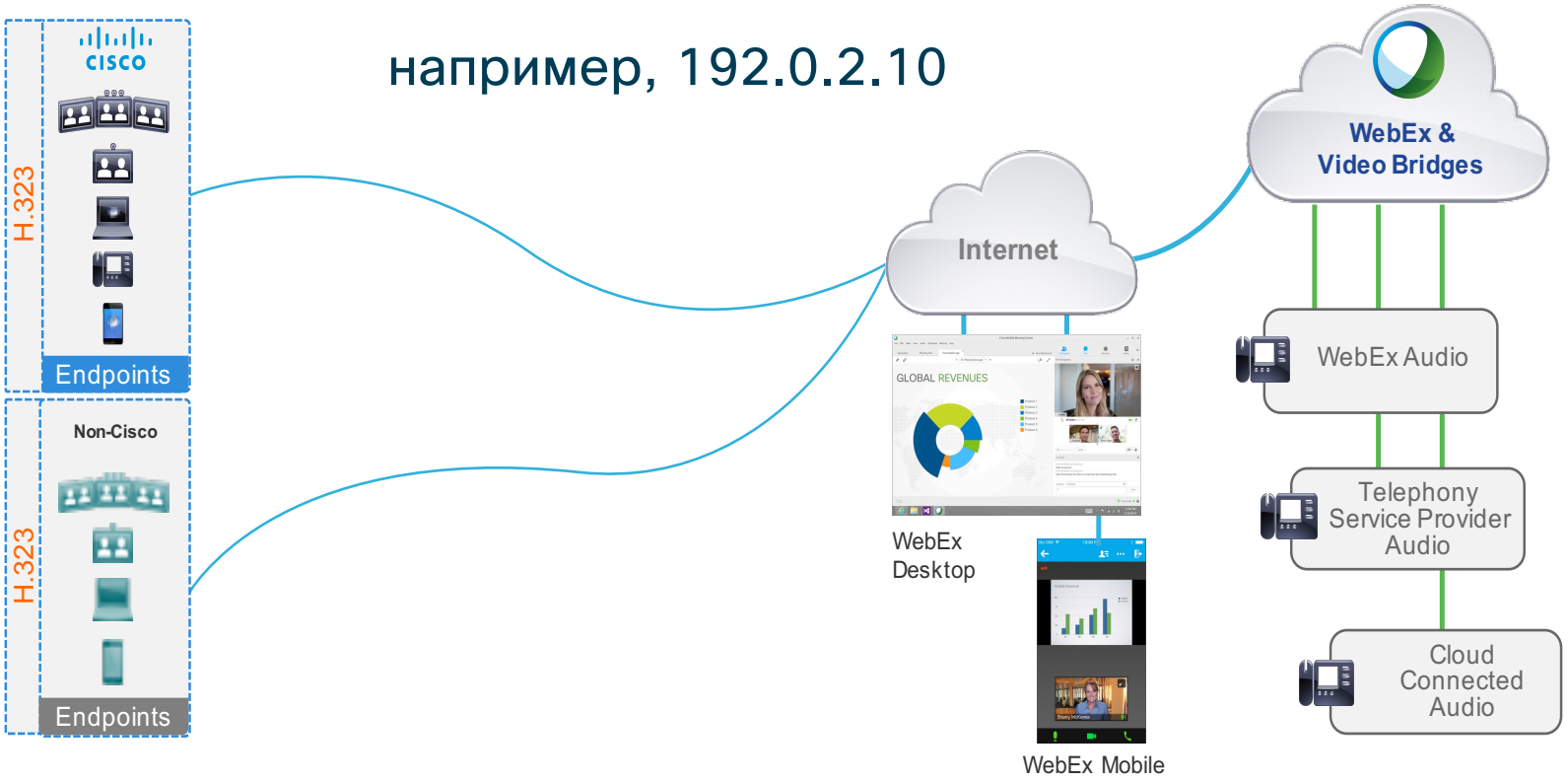
WBS 32.7





© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Звонок на IP адрес для H.323 систем



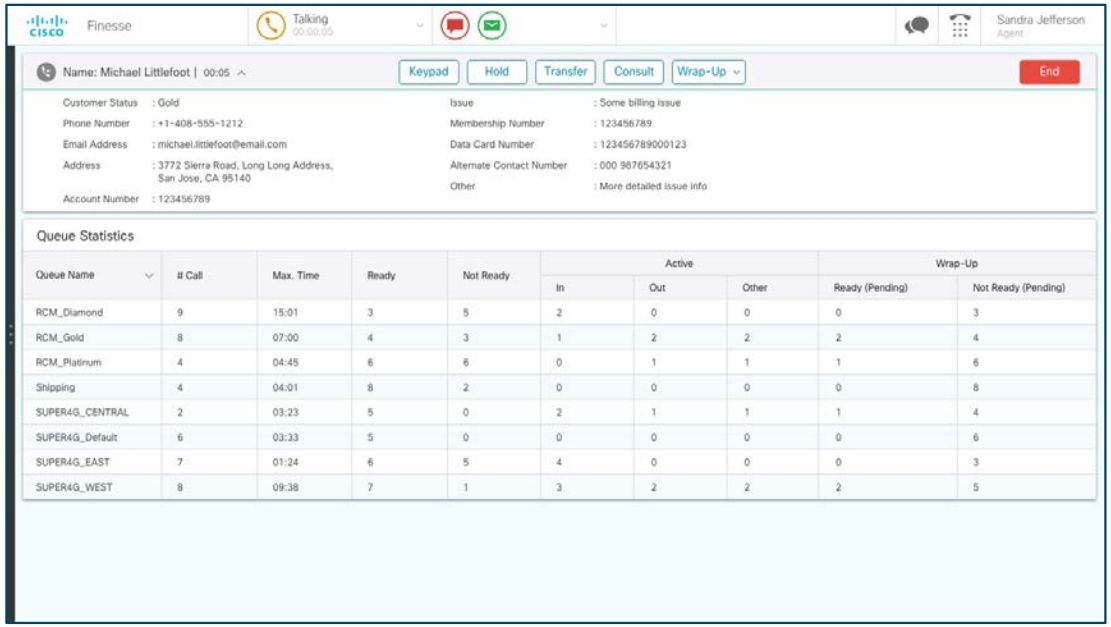
© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Обновление Customer Care

CCE

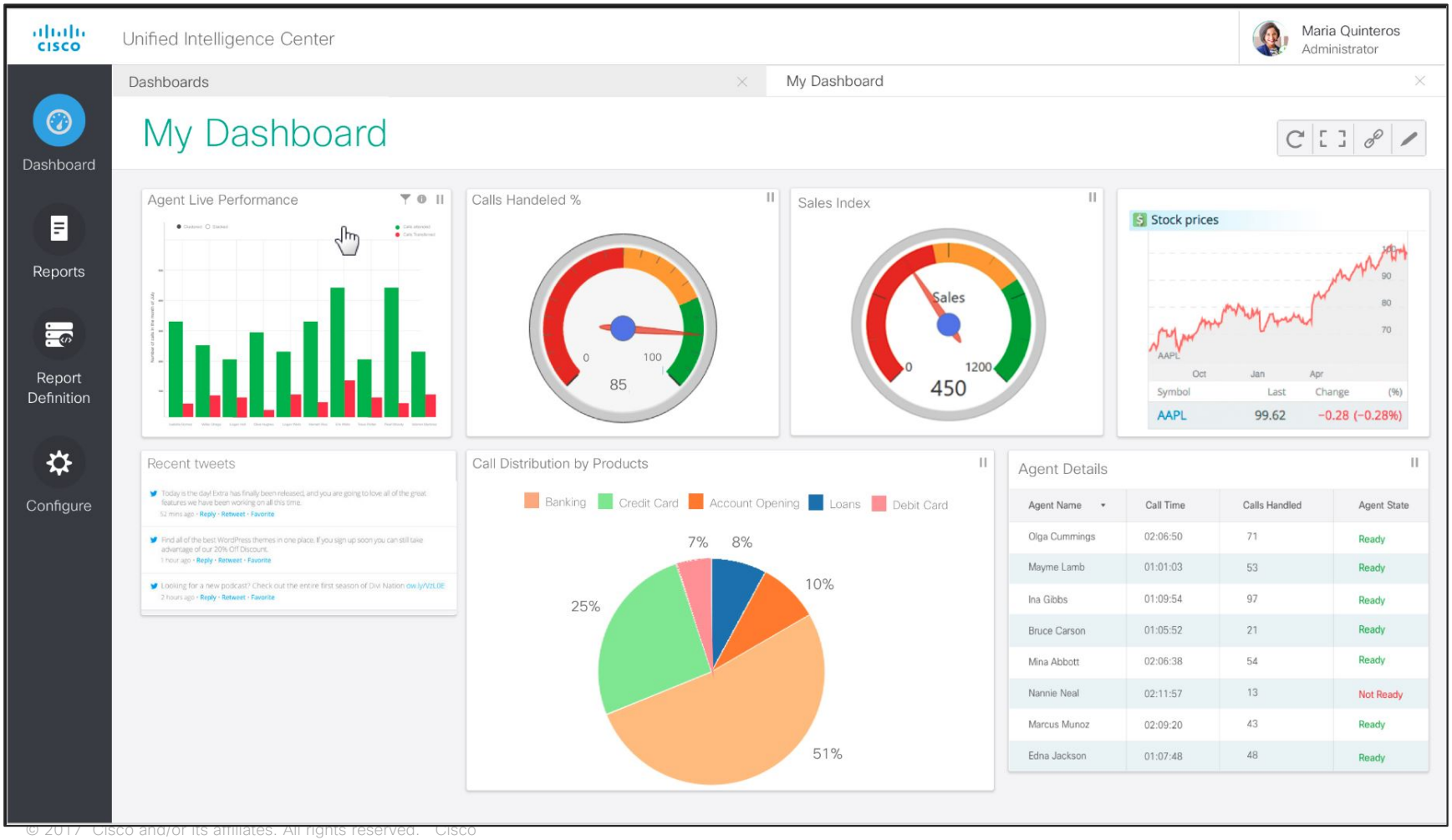
Новые возможности UCCE

- Единый супервизор между несколькими PG
- Гостевой супервизор без учетной записи Active Directory
- Запись речи в CVP при распознавании речи
- Agent-Agent чат
- Групповой чат при ответе абоненту
- В CCX управление супервизором: очередями, приложениями, расписанием, кампаниями



© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Новый интерфейс дашбордов CUIC



© 2017 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

Единое окно обслуживания неголосовых обращений

DLP Система

Email

talk

skype

Viber

ChatBot

Единая отчетность

- Cisco® Unified Intelligence Center

Единое агентское место

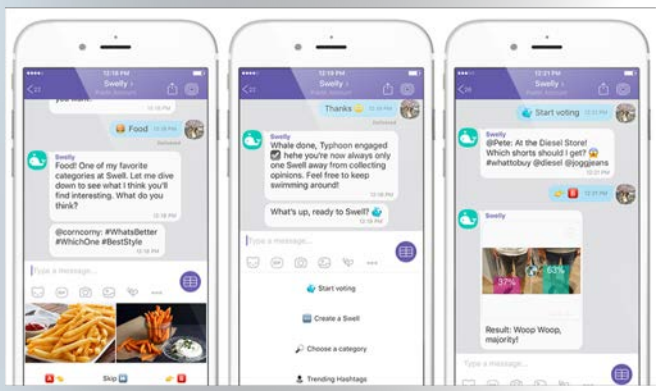
- Finesse

Единая маршрутизация

- ICM script

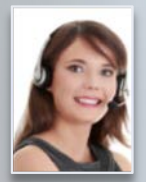
Bot для мессенджеров

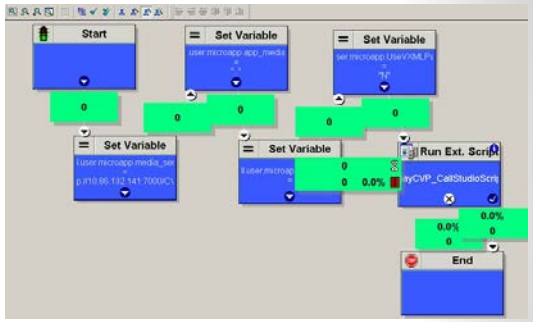
Omnichannel bot



Голос

Единый агент для всех каналов





Единая маршрутизация, очередь и отчеты

Чат/передача файлов

Internet

C97-737600-00 © 2016 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco

CISCO