



## 思科协作解决方案

连接实现沟通，沟通达成协作





通过技术手段优化协作方式，为企业创新和转型带来了下一波机遇。公司能凭借协作战略的实施，获得巨大的绩效优势，达成更灵活的业务、更高成本效率、更快收入增长速度、更智能的人力资本使用，以及更加绿色环保的运营模式。

过去几十年来的生产率改进主要来自于事务处理流程的自动化和程序化，而现在，新的协作战略和技术重新使人与人之间的关系成为了企业工作流程的核心。

基于协作的技术和工具不断涌现，企业员工正快速的开始接受和采用它们。实践表明，这些工具的使用能指引和帮助处于任何转型阶段的企业机构进行更出色的协作。

## 1.1 市场趋势

### 一、协作趋势及思科优势



思科一直引领协作技术和发展的方向，多项第三方评估报告都说明思科未来将都是这个行业的领导者。

### 协作的趋势和未来



员工工作性质迅速变化。多种趋势导致人们的交互和业务开展方式发生巨大转变。请考虑以下方面：

- 分散的员工队伍：现在多达 90% 的员工在公司总部之外工作。
- 越来越多员工将成为移动信息员工。
- 62% 的员工需要定期与不同时区和地理位置的人协作。
- 知识员工 15% 到 30% 的时间用于信息搜索，而搜索的成功率不到 50%。
- 大型企业网络上的视频流量平均每年增长 70%。
- 57% 的员工每周至少使用一次社交媒体用于业务目的，但其中 15% 的人使用消费型工具而不是企业赞助的工具。
- 新客服模式：与传统方法相比，期望并更喜欢使用在线方式的客服和基本交易。

### 客户需要融合的协作体验



为实现这种过渡，需要一种新的协作技术方案一种无论用户身处何处、使用何种设备或访问哪些内容，均提供可满足用户需求的丰富、适应各种环境且交互式体验的方案。一种允许 IT 通过在降低复杂性和成本的同时提供更大灵活性和更多选项来支持这种新情况的方案。

对于各个单位来说，怎样更有效地使用人力资本释放潜能，把每个人的潜能都释放出来是个非常重要的课题。有效地沟通协作可以使人们一起工作，变不可能的事情为可能。

### 市场衍生新的协作需求

- 云连接打破企业界限的协作，B2B → B2C → Cloud
- 视频无所不在，让视频融合在你的生活和工作中
- 让协作更简单，安装，使用，推广
- 统一体验，操作，设备，地点
- 协作与业务流程的完美集成
- 技术架构先进性，保障客户投资

- 简化，一个统一的协作通信架构，可以优化数据，语音和视频通信，同时降低 IT 成本和复杂性。
- 降低风险，通过提供符合最高标准的安全和法规遵从能力，降低风险。互操作性也是为保护现有的投资和到新技术的迁移所首先要考虑的。
- 管理成本，通过从企业内网部署（on-premise）到托管的部署，来满足特定的业务需求和费用的节省，同时保持一致性的最终用户体验。
- 超越，超越了桌面应用，桌面和移动设备的完美结合，超强的可视化协作应用，使员工在企业内外都可以使用多种设备和应用进行沟通。

## 1.2 思科协作解决方案

思科一直是协作通信的领导者，已经有十几年协作通信的经验。思科协作通信主要包括如下四个方面：

- 统一通信：为企业的员工无论身在何处都提供了可靠和先进的通信功能，统一通信包含了一套完整的 IP 通信解决方案和端点。管理语音，视频，移动设备，IP 终端设备，媒体处理设备，IP 语音（VoIP）网关，移动设备，多媒体应用和呈现服务之间的通信。
- 客户协作：是建立一个更强大的业务体系的主要因素，建立积极的客户服务的基础。思科客户协作产品可以帮助你从传统的呼叫中心被动式模式，转变到更积极地与您的客户沟通；建立人与信息，专业知识的连接；在客户最需要服务的时候，最需要服务的地点提供最贴心的服务。
- 网真：提供了一种全新的工作方式，每个人，在任意地点都可以通过面对面的合作提高工作效率。视频和网真是众所周知的提高员工生产力的工具。
- 协作应用：提供丰富的情境和互动的环境，让人们而不是应用程序或设备成为协作通信的核心。利用业界领先的协作平台，Web 会议，和生产工具来帮助您加快创新，提高决策。

下图为思科协作通信的四个主要方向：



今天思科的协作通信在向着核心设备的虚拟化，终端设备的移动化，无时无地不在的视频的方向发展；同时思科协作通信与客户的各种办公应用软件结合更紧密，提供更好的应用化。

## 1.3 思科协作通信架构

### 思科协作架构的目标



思科新一代协作架构：支撑企业新需求



Cisco® Unified Communications Manager 作为思科协作服务的核心，统一对视频、语音、消息传送、移动性、即时消息 (IM) 和在线状态实现会话和呼叫控制。

“一颗芯”的思科协作架构 --- 协作架构融合



思科协作通信的基础是已经面世超过十年的 CUCM - 思科协作通信核心呼叫控制设备，这款产品在不断更新软件版本和增加新功能，但它对以前版本的功能的连续性和继承性都做得非常好。虽然说在十多年间 CUCM 的操作系统从 Windows 转换到了 Linux，但是不变的是 CUCM 对号码分析，对路由备份的强大功能，等等。

思科协作通信的设计不仅仅考虑了终端上的功能，让员工在任意时间，任意地点，使用任意终端都可以使用协作通信；同时它在多种终端上提供给用户相同的体验；

思科协作通信的设计不仅仅考虑了单点设备的部署、功能的实现，它更多地考虑了怎样组网，怎样为多个分支机构工作的员工提供相同的协作通信体验；

下图为典型的思科协作通信架构图，从图中可以看出思科协作通信架构充分考虑了在总部的员工、在分支办公室的员工、在出差路上的员工、在家办公的员工的通信需求。

协作通信的方案是即可以统一多种通信应用又可以分别为各个不同应用的方案。



### 1.4 协作产品家族概览

## Collaboration Product Portfolio Update

黄色部分: Video 总代销售产品  
蓝色部分: 所有总代均可销售

<b>Collaboration Platform</b> (Collaboration Manager 10.x + Server)		<b>Collaboration Endpoints</b>		<b>Collaboration Applications</b>
<b>SW</b>	<b>Price/User \$</b> Multi-Device Professional UC Work Space(CUWL) UC Enhance Single Device UC UCL Single Line Voice Only	<b>Meeting Room</b>	<b>Quickset (Low end)</b> SX10 (New)	<b>Web Conferencing</b> <b>Customer Collaboration (IPCC)</b> <b>Video Infrastructure (MCU,TP Server..)</b>
	<b>Price \$</b> BE6K, BE7K, BE6KS 750+ 1000+ 5000+ Users	<b>Meeting Room Codec SX, C Series</b> SX20, C40, C60, SX80, SX90, Speak Track 80 (New)	<b>MX Series Meeting Room Endpoint</b> (New)	
<b>HW</b>	<b>IP Phones</b> 3905, 78XX, 88XX, 89/99XX (New)	<b>Desk Space</b>	<b>DX / EX Series</b> DX 650, DX70 (New), DX80 (New), EX60, EX90	
		<b>Voice</b>	<b>Video</b>	

# 思科新一代一体化协作平台---BE6K 中小企业量身定制

业界最强、最全的一体化协作平台！

## 全业务协作场景支持

 <b>Call Control CUCM</b> 呼叫控制 1000 Users	 <b>Voicemail Unity Connection</b> 统一消息 1000 VM/UM Users	 <b>IM &amp; P Jabber</b> IM, 软件终端 1000 IM&P Users	 <b>Attendant Console CUAC</b> 接线员 Advanced / Standard	 <b>Paging Paging Server</b> 寻呼 50 Users / Group	 <b>Contact Center UCCX</b> 呼叫中心 100 Agents	 <b>Response CER</b> 应急通信 1000 Phones	 <b>Conferencing Control TP Conductor</b> 视频资源智能分配 30 MCUs	 <b>Collaboration Edge Expressway</b> 内外网穿越 200 Audio / 100 Video Sessions	 <b>Provisioning Management Prime Collab</b> 统一管理、自动部署 1000 Users
---	--	--	--	--	---	---	---	--	---

- 高性价比
- 优秀的互操作
- 简单化
  - 应用统一部署平台实现系统的管理与服务部署
- 高可靠性
  - 可实现集群部署、配合SRST为远端分支机构提供可靠性保障



**一体化平台  
BE**





纯虚拟化部署

## Cisco Business Edition 7000 企业级的模块化设计


- ✧ 预装了Cisco UCM9.1(2) 或者10.0版本, 和Collaboration应用
- ✧ 可扩展: 堆叠服务器来支持更多用户, 设备和应用, 1000+ 用户

## 可堆叠平台支持众多协作应用选项

 <b>Call Control CUCM</b>	 <b>Voicemail UnityConnection</b>	 <b>IM &amp; Presence</b>	 <b>TelePresence Conductor</b>	 <b>Paging</b>	 <b>Unified Contact Center Express</b>	 <b>Emergency Responder CER</b>	 <b>Video Interworking VCS/Expressway</b>	 <b>Prime Collaboration Provisioning</b>
---	---	---	--	--	--	---	---	--



**Cisco UCS C240 M3 SFF  
Rack Mount Server**



Cisco UC Virtualization Hypervisor 5.1 U1