

Cisco Finesse 11.0

产品概述

您的客户服务代表需要即刻访问大量信息。利用多种应用可帮助其快速搜索信息，并使其能够及时响应客户。Cisco Finesse[®] 桌面可助您一臂之力。这款直观易用的桌面可帮助您的客户代表提高其绩效和满意度，反过来又可以增强他们提供高品质客户服务的能力。

Cisco Finesse 桌面为适用于思科[®] 客户协作解决方案的新一代座席和主管桌面，可通过基于网络的可定制界面使您的客户服务代表轻松访问所需的应用和信息。它可以为您的客户服务代表提供直观易用的桌面设计，帮助提高其绩效和满意度，反过来又可以增强他们提供高品质客户服务的能力。

对于 IT 专业人员，Cisco Finesse 桌面支持与思科联络中心产品组合的顺利集成。它与各种标准兼容，可提供低成本的可定制座席与主管桌面。

业务价值

企业或组织中的客户服务组每天可能要处理数千个客户及潜在客户咨询，而您的客户服务代表需要快速高效地反馈客户所需的信息。应对客户时，代表需要在不同应用之间来回切换才能搜索信息。这个过程需要时间，也就是客户需要等待的时间。

Cisco Finesse 解决方案通过使用基于网络的界面打造个性化的桌面工作环境，从而解决这个难题。Cisco Finesse 桌面提供单一的可定制界面，客户服务代表可以利用多种资产和信息资源来协助客户。

迅速、高效、准确的服务效果可让客户开心满意，从而提升客户忠诚度并带来再次合作。也可为企业节省运营费用。

功能和优点

适用于 Cisco Unified Contact Center Enterprise 和 Unified Contact Center Express 的 Cisco Finesse 座席与主管桌面在瘦客户端桌面中集成传统的联络中心功能。一个重要特点是所有桌面完全基于浏览器，并通过 Web 2.0 界面实施，无需在客户端进行安装，从而减少总拥有成本 (TCO)。Cisco Finesse 桌面还提供一个 Web 2.0 软件开发套件 (SDK) 和小工具，让开发人员可以迅速在您的环境中开始实施。

表 1 列出 Cisco Finesse 11.0 的功能和优点。

表 1. Cisco Finesse 11.0 功能和优点

功能	优点
产品功能	
Web 2.0 SDK	<ul style="list-style-type: none"> 支持客户在 Cisco Unified Contact Center Enterprise 中创建新一代应用或集成 提供功能强大、应用广泛的基于 Web 2.0 的应用编程接口 (API)，可与思科使用 SDK 提供的小工具应用搭配使用；还提供基于小工具的定义应用、第三方桌面应用、报表系统和员工管理产品。
Open Web 2.0 API	<ul style="list-style-type: none"> 简化思科合作伙伴增值应用的开发和集成。 开放桌面应用中通常保密或专有的部分。 使用隐藏复杂基础架构和功能的 API，将对具体的桌面专业开发技术需求减至最少。 思科合作伙伴可以利用广大的网页开发人员，打造全新的或修改现有的桌面小工具应用。
企业混合技术架构	<ul style="list-style-type: none"> 提供使用 Cisco Enterprise 或 Express Collaboration Platform 混合搭建联络中心数据和企业组件的能力 能够将 Cisco Finesse 座席和主管组件与 Cisco Enterprise Collaboration 平台的迁移企业社交软件功能整合，从而提供优质客户服务。

功能	优点
每个系统采用多个可变呼叫变量布局	<ul style="list-style-type: none"> 支持管理员定义多个可变呼叫变量布局并决定将哪个布局显示给座席 由于无需更改路由脚本，可以从思科座席桌面 (Cisco Agent Desktop) 轻松迁移至 Cisco Finesse 桌面
Cisco Finesse IP 电话座席支持	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Finesse IP 电话座席功能允许座席访问 Cisco Finesse 功能，包括：座席状态、就绪和未就绪代码、事后处理代码和呼入客户数据 如果无法在其浏览器中访问 Cisco Finesse 桌面，座席仍可接听客户呼叫
Cisco Finesse 座席（仅适用于 Cisco Unified Contact Center Enterprise [UCCE]）的实时数据	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席集中访问团队的实时状态信息 使主管能够实时作出决策，如转接目标或融合团队以优化座席覆盖
桌面功能	
呼叫控制小工具	<ul style="list-style-type: none"> 同时支持座席和主管执行全面呼叫控制，包括应答、保持、检索、会议、转接和结束呼叫；此外，电话簿功能还允许座席和主管从目录中点击呼叫 为主管提供插入和拦截附加控制功能 为座席提供包含客户信息的屏幕弹出信息以及事后处理功能
可选事后处理代码 (Cisco Unified Contact Center Enterprise [Unified CCE])	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席选择进入呼叫事后处理 将选择事后处理的座席转至待处理的事后处理状态，直至完成事后处理
座席的实时队列统计 (Cisco Unified Contact Center Express [Unified CCX])	<ul style="list-style-type: none"> 为座席提供查看其团队实时队列统计的小工具
多会话网络聊天支持 (Unified CCX)	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席同时运行多个聊天会话，以提高座席资源利用率
多线路支持	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席在电话中使用多条线路 提供辅助线路报告
团队绩效小工具	<ul style="list-style-type: none"> 向主管显示座席状态、状态时间以及主管团队的所有座席分机 添加主管控制权限，以静默监听座席或更改座席状态
主管团队绩效小工具	<ul style="list-style-type: none"> 支持主管查看主管团队绩效小工具中的“未就绪”原因的代码：小休、在午餐或其他通话事后处理
队列小工具	<ul style="list-style-type: none"> 向主管显示队列中的通话数量、队列中的最长通话时间以及所有队列中每个状态的座席数列表；队列小工具还支持 Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 精准队列
HTTP 和具象状态传输 (REST) API 工作流程	<ul style="list-style-type: none"> 允许根据呼叫的属性轻松配置复杂的屏幕弹出操作，从而提高座席服务水平并减少呼叫时间
移动座席支持	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席远程登录 Cisco Finesse 桌面并接听电话，无论其正在使用何种类型的电话
外呼支持和计划回呼	<ul style="list-style-type: none"> 支持渐进式、预测和直接预览模式外拨功能，使座席能够同时处理呼入和外呼电话任务 提供一个小工具，允许座席在实时联系队列（呼入电话和网络聊天）较空闲时参与外呼活动 允许座席在外呼活动中遇到客户接听不方便时安排回呼 允许座席安排同一座席或任何可用座席回呼
用户名登录	<ul style="list-style-type: none"> 允许座席和主管使用用户名而不是座席 ID 登录，从而提高登录的速度和准确性
E.164 支持	<ul style="list-style-type: none"> 在国际拨号中支持 ITU-T 发布的 E.164 标准

平台支持、兼容性和规格

查阅 Cisco Finesse 版本说明，了解硬件和操作系统要求，与思科其他产品及第三方产品的兼容性以及更多产品规格，请访问 <https://developer.cisco.com/site/finesse/>。

许可

Cisco Finesse 解决方案按座席进行许可。有关许可的更多信息，请联系您的思科代表或思科授权合作伙伴。

保修信息

如需查看 Cisco Finesse 桌面的保修信息，请访问 Cisco.com 的 [产品保修](#) 页面。

订购信息

要订购 Cisco Finesse 桌面，请访问 [思科订购主页](#)。要下载软件，请访问 [思科软件中心](#)。

思科服务

思科服务根据市场变化相应调整，同时提高工作效率、增强竞争优势并为各种工作空间提供富媒体体验。

思科与合作伙伴强强联合，其服务组合可帮助您为未来基础设施变革做好准备，以实现长期业务目标。我们携手创建以网络为中心的创新架构解决方案，铺就可扩展的响应式基石，帮助您实现 IT 和通信投资的全部价值。

有关 Cisco Unified Contact Center Services 的更多信息，请访问 <http://www.cisco.com/go/ucservices>。

思科授权合作伙伴

授权思科高级技术合作伙伴和思科统一通信高级合作伙伴销售和安装 Cisco Finesse 桌面。有关授权经销商的信息，请联系当地思科代表或访问：<http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>。

思科开发人员网络

思科开发人员网络项目可为开发人员提供一种正式途径，以开发 Cisco Finesse 桌面上使用的增值应用、解决方案和小工具。有关思科开发人员网络合作伙伴的详细信息，请访问：<http://developer.cisco.com/web/finesse/overview>。

Cisco Capital

提供融资服务，助您实现目标

Cisco Capital 可帮助您获得所需的技术来实现目标并保持竞争力。我们可以帮助您减少资本支出、加速业务发展、并优化投资和投资回报。借助 Cisco Capital 融资服务，您在购买硬件、软件、服务和第三方补充设备时将拥有更多灵活性。Cisco Capital 可以为您提供一种可预测的支付方式。Cisco Capital 目前已在 100 多个国家/地区推出融资服务。[了解详情](#)。

更多详情

有关 Cisco Finesse 桌面的详情，请访问：<http://www.cisco.com/go/finesse>。