

## Cisco 統合通訊系統解決方案

### 解決方案準則手冊

#### 於第一時間，透過有效通訊聯繫取得正確的資源

現在組織必須對付日益複雜的通訊環境，以及各種不同的通訊方式。透過各種組合如電話、語音訊息、電子郵件、傳真、用戶行動通訊、與多媒體會議等方式，員工、企業合作夥伴、與用戶可以互相溝通。但是，這些工具經常不能有效使用，發生資訊流量超載，不當通訊管理導致耽誤決策，處理速度緩慢，降低生產力。

IP 通訊解決方案已證實有能力幫助企業解決這些問題，精簡企業流程，降低成本。許多年來，透過 IP 通訊的傳輸語音、資料、與一般 IP 架構視訊通訊等方面，無論是大、中、小型企業均已獲得效益。



目前，使用 Cisco 語音與 IP 統合通訊系統之效益遠高於昔日。Cisco 統合通訊系統並非僅是通訊產品，它提供結構與智慧性有助於統合通訊與企業流程更緊密，同時確保資訊經由最適當媒體迅速傳輸至接收人。

企業可以透過即時協同合作使用進階應用，例如視訊會議、統合語音與網路會議、行動 IP 網路軟體電話、語音郵件、以及其他一個統合容易使用的介面。這項解決方案可以節省時間，幫助控制成本，同時提高生產力與競爭力。2005 年 Sage 研究調查報告指出，86% 的公司使用統合通訊系統已經明顯看到其產力效益提

升。另外，超過 60% 的企業表示每位行動工作者每個星期可節省 3 小時或更多的工作時間。這項研究更加確認了企業採用統合通訊系統，可以帶來豐盛的投資報酬及降低擁有的總成本。

Cisco 統合通訊組合是思科企業通訊解決方案不可缺少的一部分，為各種不同規模組織提供統合解決方案，包括網路架構、安全、網路管理、無線連接與服務週期，另外提供彈性配置選擇、終端使用者與參與者財務方案與第三人通訊應用。

#### Cisco 統合通訊系統

使用廣泛的通訊組合，Cisco 為中小型或大型企業，提供不同的解決方案。企業能夠採用有彈性、容易的移轉建置能力，以適合自己的步調導入 Cisco 統合通訊產品。

## IP 電話通訊技術

Cisco Unified CallManager 是 Cisco 統合通訊系統中的呼叫處理軟體程式，提供可擴充，高度可運用的 IP 電話通訊技術呼叫處理解決方案。Cisco Unified CallManager 的彈性建置能力可滿足各種需求－從離家遠距工作者、行動工作者、分散式辦公室至大型企業。聚集多部 Cisco Unified CallManager 伺服器，視為單一系統，進行統一管理。Cisco Unified CallManager 可以擴充至單一網路使用者為 100 萬人，在 100 個或更多的地點，同時內建備援機智以確保可靠的服務品質。Cisco Unified CallManager 具備許多創意設計與強大功能，包括統合 Microsoft Outlook 地址名簿，用以簡化撥接、分析、報告工具，提供通話詳細紀錄、受話人控制台與召開會議等功能。

Cisco 為各種規模企業提供呼叫處理選項，提供 Cisco Unified CallManager Express－統合式呼叫處理系統，內建於 Cisco 路由器。它提供基本呼叫路徑選擇與排序等候、會議功能、傳呼、內部連絡，也為小型企業與大型企業分支辦公室提供服務。

雖然這些標準系統可以搭配其他廠商的硬體網路電話，Cisco 本身也提供業界 IP 電話最廣泛的組合系列。這些產品組合包括 Cisco 統合式 IP 網路電話之基本型、企業型及管理型，Cisco 統合式 IP 無線網路電話 7920、Cisco 統合式 IP 網路視訊電話 7985G 以及其他許多 Cisco 統合式通訊用戶端產品。

## Cisco 統合通訊用戶端產品

Cisco Unified CallManager 和 Cisco Unified CallManager Express 可支援多種多媒體用戶端產品，大幅提高企業生產力，精簡企業流程。

Cisco Unified Personal Communicator 用於 Cisco Unified CallManager 的使用者，統合許多通訊應用與服務至單一桌上型 PC 應用程式。簡易的使用介面，提供使用者迅速存取各項功能強大的通訊工具，包括語音、視訊、網路會議、呼叫管理、檔案目錄、狀態資訊等，幫助他們溝通更有效率、更具生產力。它也簡化以往通訊經驗，促使工作小組與知識工作者更智慧、更快速、更安全地作業。



此外，Cisco 也提供另一項選擇項選擇－Cisco IP Communicator。它是一種軟體電話，為 Cisco Unified CallManager 或 Cisco Unified CallManager Express 的使用者，提供統合於微軟視窗版個人電腦中的進階通訊技術。當使用者連接至公司網路時，該程式提供高品質語音通話及辦公室完全相同的使用功能，包括電話轉接 (Transfer/Forwarding)、電話會議。使用者不論在辦公室、家裡或路途，仍然可以享受高品質通訊。

如同 Cisco 統合 IP 網路電話，Cisco IP Communicator 也能搭配 Cisco Unified Video Advantage 一起作業，結合軟體與支援視訊通訊技術的 Cisco VT 攝影機。Cisco Unified Video Advantage 提供使用者透過熟悉的電話介面，撥打電話，並將影像顯示於其個人電腦。Cisco 視訊通訊技術解決方案，如同任何 Cisco 統合式 IP 網路電話，提供成本經濟、可以擴充、視覺互動式的通訊解決方案。

## 使用者上線狀態(Presence)與及時訊息

透過 Cisco Unified Presence Server 能為 Cisco Unified Personal Communicator 增加另一層功能。包括動態呈現訊息，使用者及時檢視同事的現況，減少電話找不到人的狀況，藉以提高生產力。Cisco 統合式狀態伺服器提供標準現況服務，搭配 Cisco 統合式 IP 網路電話，連接 Cisco Unified CallManager。支援開放標準，統合其他系統，例如 IBM/Lotus 解決方案，使用會議啟動協定(SIP/SIMPLE)。Cisco Unified CallManager 與 Cisco Unified Presence Server 也支援 Microsoft Live Communications Server 2005 與 Microsoft Office Communicator，可從客戶端連接至 Live Communications Server。Cisco Unified Presence Server 幫助使用者能夠於任何時間，透過最適當的通訊管道，迅速聯絡同事。

## 語音與統合訊息

Cisco Unity 訊息解決方案也印證 IP 通訊能力與範圍。除了功能強大的語音訊息系統之外，Cisco Unity 訊息解決方案幫助使用者透過電話聽取電子郵件，從網際網路檢視語音訊息以及傳送、接收、傳真至任何地方。使用者運用最舒適與最方便的方式與系統互動，讓員工對客戶的需求能提供更積極的反應。Cisco Unity 訊息解決方案提供語音郵件、統合訊息、統一訊息選擇，可以大規模擴充以滿足大型企業需求。Cisco Unity Connection 也可以客製化滿足企業組織需求，最多至 1500 位使用者，使用語音郵件、統合訊息與進階功能，例如語音辨識人名撥號與瀏覽語音郵件。最後，Cisco 路由器內建 Cisco Unity Express，最多可支援 250 位使用者。提供成本經濟、自動管理語音郵件及統合訊息選項。

## 多媒體會議

Cisco Unified MeetingPlace 會議解決方案是 IP 網路統合通訊之一。Cisco Unified MeetingPlace 統合語音、視訊、網路會議讓使用者可簡單召開有效率的會議，有助於管理者加速推動專案計畫、改善銷售支援、與加速制定決策。Cisco Unified MeetingPlace 提供統合 Microsoft Outlook 和 IBM Lotus Notes 行事曆，使用者可以設定與參加多媒體會議，正如參加其他會議一般容易。裝置該系統可以採用內建或租用或客戶管理或委外。對於中型組織而言，Cisco Unified MeetingPlace Express 是一種容易建置、管理、提供多樣功能的語音與網路會議解決方案，經由 Cisco 統合式 IP 網路電話、按鍵式電話及網頁界面，使用者可輕易設定、參加與管理會議。

## 行動解決方案

Cisco 為企業中沒有固定坐位的行動工作者，提供許多行動解決方案。經常移動的工作者將會非常喜歡 Cisco Unified MobilityManager，提供 Cisco 行動連接服務(Cisco Mobile Connect service)，也助於他們提供單一電話號碼給用戶、同事與合作夥伴，同時以最適當的方式及時呼叫通訊設備：辦公室、家裏、或各人手機之通訊設備。Cisco 行動連接服務甚至幫助工作者轉接手機電話至辦公室電話，反之亦然。當他們抵達辦公室—不會中斷電話。旅行時，行動工作者亦可以使用企業的 IP 通訊功能，使用公司網路去打電話，有助於降低成本。

為了擴大移動能力，Cisco 統合通訊系統提供與 Nokia 及其他廠牌統合的雙模手機。這些雙模手機可支援行動通訊全球系統(GSM)手機與 Wi-Fi 無線通訊，也適用於資料與語音應用。另一家產業領導廠商 Motorola 也正在研發雙模手機行動設備—使用該公司的 Wireless Services Manager。使用 SIP 技術，行動用戶連結在企業與手機通訊內建的 802.11a 標準，保持員工連接網路，提供透明的通訊轉接。



## 用戶聯絡解決方案

Cisco 統合通訊系統提供客戶聯絡中心一些全新的功能，以幫助使用者準備處理大量用戶互動過程及方式，不論是語音電話、電子郵件、或網路通訊。Cisco 客戶聯絡解決方案廣泛系列—包含 Cisco 統合智慧聯絡管理(Intelligent contact management)與 Cisco 統合聯絡中心產品—提供優越的服務與成果，提高客戶滿意度。依據企業規則與目標，選擇最適當的通訊路徑或服務人員。進階的電腦通訊技術統合能力提供“呼叫事件”與用戶特徵檔案資訊給予服務人員桌上的電腦。使用產品提供的彈性能力，例如 Cisco Unified Mobile Agent，服務人員遠離家裡或旅行時，也可以工作。

行時，也可以工作。

使用自動化語音自我服務解決方案—包括 Cisco Unified Customer Voice Portal 與 Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IVR)—許多電話並不需要服務人員協助。Cisco 語音自我服務解決方案使用語音自動辨認與文字轉語音功能，針對日益複雜的問題，能使客戶獲得個人化回答，然後以全新有創意方式，解決營業問題。例如，用戶可以支付帳單、訂購產品、追蹤交貨，全部無須與現場代理人互動。Cisco Unified Customer Voice Portal 使用語音可擴充標記語言(XML)能力，客戶能夠存取內容，使用網路互動，不論自我服務管道為何，均可產生一致的客戶經驗。

Cisco Unified Customer Interaction Analyzer 提供全新且深刻的功能以洞察客戶互動的方式，有潛在機會改變客服中心服務方式，維持客戶，以及如何招募、訓練、教導、與評量客服代表。

## 管理解決方案

企業使用 Cisco 統合通訊管理方案，可以積極監控網路的 Cisco 語音元件，發覺潛在問題，維持服務品質與客戶滿意度，協助降低服務停頓。

## Cisco 智慧資訊網路能力

Cisco 服務導向網路架構(SONA)是企業網路建置架構，用以規範發展智慧型網路，做為虛擬應用與企業各據點之基礎建設及資源配置之用—達到擴大應用速度、規模與節省成本。

Cisco 統合通訊產品利用嵌入式智慧架構，其設計目的為統合語音、視訊與資料傳輸，跨越相同線路，同時經過相同設備。它也可以自動最適化、自動保護、自動修復、應用辨識、定義系統資源，尋求配置達成員工生產力最大化。

Cisco 也幫助確保其用戶擁有清楚的轉移方式至 IP 網路系統，並順利轉移。客戶可以與 Cisco 及其合作夥伴合作，規劃未來成長，簡化技術應用，縮短建置時間，降低總成本。

## 服務，資源及合作夥伴

Cisco 及其合作夥伴運用 Cisco 服務生命週期模式，提供端點對端點服務之廣泛組合，支援 Cisco 統合通訊系統。這些服務依據已經證實的方法，進行裝置、操作、以及尋求 IP 通訊最適化解決方案。Cisco 及其合作夥伴提供系統服務與支援模式，有助於您建構與維護彈性、統合網路，以滿足您的企業需求。

Cisco 合作夥伴網路事業範圍寬廣。包含 Cisco 認證策略事業、轉售經銷商、與 Cisco Powered Network 指定服務供應商，有助於確保組織評估企業需求，設計正確的解決方案，協助執行與維護有助於確保網路供應能力。Cisco IP Communications Specialized Partners 特別具備資格幫助企業執行正確的解決方案，滿足企業通訊需求。Cisco Powered Network 指定服務供應商能夠執行與管理已選擇的 Cisco 統合通訊服務。

Cisco 技術開發計畫(Technology Developer Program)，包括培育創新的公司，有助於研發產業標準，加速統合企業重要技術至 Cisco 網路架構。他們的解決方案與 Cisco 智慧資訊網路架構進行相容測試，解決應用問題，包括網路內容、用戶聯絡、安全、儲存、與無線網路。

## 使用能力

Cisco 致力於提供可行的解決方案。Cisco 認為網路資源必須讓每位員工容易取得與使用。因此，Cisco 的客戶能夠完全了解人力多樣化的價值。有關 Cisco 統合通訊平台如何遵守重建法案第 508 節之細節資訊，請瀏覽 <http://www.cisco.com/go/accessibility>，或連絡 Cisco 客服經理。

## 彈性財務融資

Cisco 財金公司提供融資計畫，包括租賃方案，有助於企業取得他們當今需要的 Cisco 技術，無須大量投資。公司使用創意、客製化的融資計畫，可以使企業現金流量維持最大化，維持資本預算，獲得所得稅利益，降低產品過時風險，以及維持彈性，當需要改變時，技術容易升級。

Cisco 財金公司可以提供一系列解決方案，從傳統公平市場價值與營業租賃，至積極型、高階技術租賃選擇方案。許多高階服務使用高階技術，持續維護與每月租賃支付。這些租賃選擇方案有助於客戶以最低的擁有成本，迅速配置技術。

## 可評量的投資報酬

不論您的 Cisco 企業通訊解決方案如何支付，您將很關心於所得到的回報，請參考：

- 領先全球技術的公司，擁有近 8000 名員工使用 Cisco Unified CallManager 伺服器與 Cisco 統合式 IP 網路電話，超過 900 名員工使用 Cisco Unified MeetingPlace 解決方案，300 名員工使用網路會議。使用 Cisco Unified MeetingPlace 解決方案代替以往租用的會議服務，該公司已經節省數百萬美金。該公司也節省新的配線費用，平均節省 40%，因為僅需一條線路。
- 非營利社會服務或組織，26 個場地使用 900 部 Cisco 統合式 IP 網路電話，有關語音營業費用每年平均節省 \$480,000，長途費用每年平均節省 \$200,000。

## Cisco：企業語音與 IP 網路通訊的領導廠商

Cisco 統合通訊產品促使組織開發統合 IP 網路架構的價值，提供使用者更有效率與更高生產力的通訊選擇方案，同時降低管理獨立語音與資料架構的高昂維護成本。藉著統合 IP 網路 10 多年之經驗，Cisco 特別具備資格與貴公司的通訊與資料專家合作，以建置有效、靈活、前瞻的技術解決方案。

Cisco 統合通訊產品將精簡貴公司的企業流程，提高生產力、可靠度、與競爭力，同時降低風險，提高獲利能力。有關 Cisco 統合通訊產品的詳細資訊，請瀏覽 <http://www.cisco.com/go/unified> 或 <http://www.cisco.com/go/voice>。

## 附錄：

更多 Cisco Unified Communications 相關訊息，請參考以下網址：

- Cisco Unified IP Telephony products: <http://www.cisco.com/go/unifiedipt>
- Cisco Unified Customer Contact products: <http://www.cisco.com/go/unifiedcc>
- Cisco Unified Communications Applications: <http://www.cisco.com/go/ucapplications>

關於 Cisco 合作夥伴相關訊息，請參照：<http://www.cisco.com/en/US/partners/index.html>

關於 Cisco Technology Developer Program 及其會員相關訊息，請參照：

[http://www.cisco.com/en/US/partners/pr46/pr13/partners\\_pgm\\_concept\\_home.shtml](http://www.cisco.com/en/US/partners/pr46/pr13/partners_pgm_concept_home.shtml)

關於 Cisco Unified Communications system 的建置相關訊息，請參照：

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/index.html>

有關財務相關問題，請參照 Cisco 財金公司網址：<http://www.cisco.com/go/ciscocapital>

關於為中小企業提供的 Cisco Business Communications Solution 相關訊息，請參照：

<http://www.cisco.com/youinc>

關於 Cisco Unified Communications Services 相關訊息，請參照：

<http://www.cisco.com/go/ipcservices>