

思科统一通信解决方案3 PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/474/2021_2022__E6_80_9D_E7_A7_91_E7_BB_9F_E4_c67_474954.htm 移动解决方案 思科为移动员工工作于不同环境的机构提供了多种解决方案。经常处于移动状态的员工将受益于Cisco Unified Mobility Manager，它提供Cisco Mobile Connect服务，籍此，这些员工可向客户、同事和合作伙伴公布单一号码，并随时可将呼叫路由到对他们来说最方便的设备：办公室电话、家庭电话或手机。Cisco Mobile Connect服务甚至可帮助员工在到达办公室后，将呼叫透明地从手机转接到办公室电话(反之亦然)，且不必中断呼叫。在旅行时，移动员工也可获得企业IP通信特性，包括使用公司网络进行呼叫等，从而降低成本。为进一步提高移动性，思科统一通信系统为诺基亚和其他厂商的一类新手机提供了双模支持。这些双模电话支持GSM和Wi-Fi射频，可用于数据和语音应用。另一业界领先厂商摩托罗拉也正在开发双模设备，并通过其无线服务管理器支持网络移动性。利用SIP技术，移动客户端在企业中基于802.11a技术连接到网络，在其他地点使用蜂窝电话，从而实现透明的转移通信，使移动员工始终保持网络连接 客户联系解决方案 思科统一通信还为客户联系中心提供了激动人心的新功能，帮助用户随时处理大量客户交互，如语音电话呼叫、电子邮件或基于Web的通信。包括Cisco Unified Intelligent Contact Management和Cisco Unified Contact Center产品系列在内的全面的思科客户联系解决方案系列，提供了出色服务，提高了客户满意度。联系信息会根据业务规则和目标，转接到最适

合的服务人员。先进的计算机电话集成功能为服务人员的桌面提供了呼叫事件和客户档案信息。凭借Cisco Unified Mobile Agent等产品提供的灵活性，服务人员可从家中工作，也可在差旅时工作。利用自动语音自助服务解决方案其中包括Cisco Unified 客户语音门户和Cisco Unified IP IVR [交互式语音响应] 许多呼叫无需服务人员的帮助即可完成。思科语音自助服务解决方案使用自动语音识别和文本到语音功能，使主叫方能获得个性化的应答，来解决其日益复杂的问题，并以创新方式处理业务。例如，客户可在无需一位实际服务人员帮助的情况下，支付帐单、订购产品和跟踪产品供货。通过Cisco Unified 客户语音门户的可扩展标记语言(XML)语音功能，主叫方能访问Web交互中所使用的内容，从而无论使用哪种自助服务渠道，都可获得一致的客户体验。Cisco Unified Customer Interaction Analyzer提供了针对每个客户交互的新视角，能够转变呼叫中心服务和挽留客户的方式，以及它们招聘、培训和评估客户服务代表的方式。管理解决方案利用Cisco Unified通用管理套件可主动监控网络中的思科语音组件，以发现潜在问题、保持通话质量和用户满意度，并缩短服务中断时间。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com