



# Cisco Unified Contact Center Express 10.5 — унифицированный контакт-центр Cisco, версия Express 10.5

## Обзор продукта

Решение Cisco® Unified Contact Center Express (Unified CCX) удовлетворяет потребности любых компаний, которым требуется многоканальный и мультимедийный, поддерживающий технологии виртуализации и интеллектуальной маршрутизации, безопасный, простой в развертывании и эксплуатации, высокодоступный контакт-центр, обеспечивающий одновременную работу до 400 рабочих мест операторов и супервизоров.

Cisco Unified Contact Center Express позволяет обеспечить эффективное обслуживание обращений клиентов в формате взаимодействия с живыми операторами и в формате самообслуживания, что позволяет без потери качества взаимодействия сократить расходы и снизить среднее время разговора. Данное решение включает функции интеллектуальной системы распределения звонков (ACD), систему интерактивного голосового взаимодействия (IVR), подсистему компьютерно-телефонной интеграции (CTI), приложения для операторов и супервизоров, систему отчетности и подсистемы для обслуживания обращений через Интернет. Решение Cisco Unified Contact Center Express гарантирует, что любой вызов с первого раза попадет к нужному оператору, так как маршрутизация обращений осуществляется в соответствии с бизнес-правилами, установленными компанией для входящих и исходящих голосовых звонков, сообщений электронной почты, веб-чатов и приложений для управления взаимодействиями с заказчиками (CRM).

Cisco Unified Contact Center Express предлагается в трех версиях: Standard, Enhanced и Premium. Такое разнообразие позволяет вам подобрать продукт, функции которого наиболее точно соответствуют вашим требованиям к контакт-центру. Решение Cisco Unified CCX тесно интегрируется с решениями Cisco Unified Communications Manager(UCM), Cisco Business Edition 6000 (BE 6000) и Cisco Business Edition 7000 (BE 7000).

В таблице 1 представлены функции и преимущества решения Cisco Unified Contact Center Express 10.5

**Таблица 1.** Функции и преимущества Cisco Unified Contact Center Express

Функция	Преимущества
<b>Возможности и преимущества для операторов</b>	
<p><b>Приложение для рабочего стола оператора и супервизора Cisco Finesse®</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Это программное обеспечение нового поколения, которое используется на рабочих местах операторов и супервизоров в решениях Cisco Customer Collaboration.</li> <li>• Это настольное приложение поддерживает настраиваемый веб-интерфейс для каждого пользователя, что позволяет настроить для операторов и супервизоров быстрый и удобный доступ к данным информационных систем, используемых в вашей организации для автоматизации обслуживания заказчиков.</li> <li>• Это настольное приложение предлагает интуитивно понятный, удобный интерфейс пользователя, обеспечивающий рост производительности и удовлетворенность сотрудников отдела обслуживания заказчиков одновременно с обеспечением высокого качества предоставляемых ими консультаций.</li> <li>• Встроенные панели приложения Cisco Finesse обеспечивают простой доступ к функциям контакт-центра, используемым для обработки входящих звонков. Основные поддерживаемые функции:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ настраиваемый рабочий стол для операторов и супервизоров контакт-центра;</li> <li>○ управление вызовами;</li> <li>○ мультисессионный веб-чат операторов;</li> <li>○ гаджеты статистических данных реального времени ( Live Data – менее 3 секунд);</li> <li>○ режим одновременного обслуживания входящих вызовов и участия в автоматических компаниях исходящих вызовов;</li> <li>○ удаленный контроль супервизором разговоров оператора с целью обеспечения высокого качества;</li> <li>○ ускорение выполнения рутинных/повторяющихся операций с помощью сценариев автоматизации, поддерживающих протоколов HTTP и REST как API-интерфейсов для интеграции с корпоративными информационными системами;</li> <li>○ справочник абонентов;</li> <li>○ поддержка нескольких линий на телефонном телефоне оператора контакт-центра;</li> <li>○ запись и прослушивание записанных разговоров (при использовании системы записи Cisco MediaSense и инструментов Cisco Workforce Optimization);</li> <li>○ поддержка набора телефонных номеров в формате E164 (например, +7-495-961-14-10).</li> </ul> </li> <li>• Комплект инструментов (SDK) для разработки ПО на базе технологий Web 2.0 позволяет создавать собственные модули интеграции с Unified Contact Center Express.</li> <li>• На экране приложения Cisco Finesse клиент может разместить готовые гаджеты-сервисы, разработанные компанией Cisco; приложения на основе гаджетов, созданные независимыми разработчиками или самим клиентом; гаджеты-отчеты, в том числе для отображения на настенном дисплее; а также гаджеты систем планирования рабочих смен сотрудников (WFM).</li> </ul>
<p><b>Функция Home Agents (Надомные операторы)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эта функция дает возможность надомным операторам использовать обычные домашние телефонные аппараты, подключенные к телефонной сети общего пользования (ТФОП), для ответа, переадресации и сброса звонка, а также для конференц-связи; при этом операторы используют рабочее место оператора Cisco Unified CСХ.</li> <li>• Для управления телефонными звонками, поступающими на домашний телефон, надомные операторы используют программный клиент Cisco Jabber® с включенной функцией Extend and Connect, реализованной Cisco Unified Communications Manager.</li> </ul>

<p><b>Компьютерно-телефонная интеграция (CTI)</b></p>	<p><b>Рабочее место оператора на базе Cisco Finesse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставляемый в составе Cisco Finesse гаджет для управления звонками отображает всю информацию о заказчике во всплывающем окне на экране.</li> <li>• Доступ к информации из системы CRM обеспечивается следующими способами: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ применение скриптов автоматизации для «всплывания» в гаджете на рабочем столе оператора окна HTTP-браузера с информацией из любой веб-системы CRM (например, Salesforce.com).</li> <li>○ использование готовых гаджетов или разработка собственных гаджетов, отображающих «всплывающую» информацию из баз данных CRM;</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Рабочее место оператора на базе Cisco Agent Desktop</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приложение Cisco Agent Desktop может быть интегрировано с любой системой CRM или любым другим приложением, которое может запускаться на компьютере под управлением ОС Microsoft Windows.</li> <li>• Для интеграции используется механизм CTI-интеграции, который в режиме реального времени выполняет сценарии автоматизации, в том числе макросы эмуляции нажатия клавиш для автоматической передачи в любое Windows-приложение данных, введенных абонентом; либо выполнения команд из строки меню любого Windows приложения.</li> </ul>
<p><b>Интерактивное голосовое взаимодействие (IVR) и приложения голосового самообслуживания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эта готовая к использованию IVR-подсистема, интегрированная с системой постановки в очередь, используется для создания собственных сценариев голосовых меню с произвольной структурой и динамически изменяемыми голосовыми подсказками, а также для использования тонального набора для навигации по голосовому меню или для вывода в окно на экране оператора данных, введенных абонентом в IVR.</li> <li>• Поддерживаются расширенные технологии самообслуживания: автоматическое распознавание и генерация речи (ASR и TTS), а также VoiceXML.</li> <li>• Полные и подробные сведения о решении Cisco IP Interactive Voice Response (IP IVR) см. в информационном бюллетене по адресу: <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps3651/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps3651/products_data_sheets_list.html</a>.</li> </ul>
<p><b>Система мгновенных сообщений Cisco Unified CCX Instant Messaging</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка интеграции платформы Jabber и приложения Cisco Finesse предоставляет операторам возможность обмениваться мгновенными сообщениями с другими операторами, супервизорами и экспертами, работающими в других департаментах компании.</li> </ul>
<p><b>Возможности и преимущества системы управления</b></p>	
<p><b>Функции для супервизоров</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Возможности мониторинга важнейших показателей производительности, записи вызовов и отправки групповых сообщений операторам позволяют супервизорам сосредоточиться на помощи (тренинге) и поддержке (коучинге) операторов контакт-центра, для обеспечения эффективного и качественного обслуживания обращений клиентов.</li> <li>• Супервизоры могут удаленно, в том числе находясь за пределами контакт-центра, контролировать работу операторов.</li> <li>• Возможность общаться с отдельными сотрудниками или со всей своей командой в чате позволяет супервизорам непрерывно обучать операторов, решать их проблемы и мгновенно доводить до их сведения любые изменения в бизнес-процессах.</li> <li>• Супервизоры могут прослушивать разговоры оператора с абонентом с целью идентификации необходимости дополнительного обучения сотрудников и повышения качества обслуживания.</li> <li>• Супервизоры могут инициировать запись звонка оператора с абонентом в целях последующего использования записи в целях обучения и тренинга операторов.</li> <li>• С помощью функции Barge In (Вмешательство в разговор) супервизор может вмешаться в диалог оператора с абонентом, чтобы помочь решить ту или иную проблему.</li> <li>• Также они могут отключать операторов от звонка с абонентом с помощью функции перехвата вызова, чтобы самостоятельно решить проблему абонента, в то время как оператор будет обрабатывать звонок другого заказчика.</li> <li>• Супервизор может удаленно, со своего рабочего стола, поменять статус оператора в том случае, если оператор после перерыва забыл перейти в статус «Готов» либо покинул свое рабочее место, но при этом предварительно не перешел в статус «Не готов».</li> <li>• Супервизоры имеют возможность перевести в статус «Не в системе» отсутствующих операторов или перевести операторов в статус «Готов», если те долго не делают этого самостоятельно. Также они могут в режиме реального времени изменить набор навыков оператора (Skills) и таким образом эффективно управлять группами и достигать целевых показателей производительности.</li> <li>• Cisco Unified CCX позволяет супервизорам динамически перераспределять операторов по Skill-группам (re-skill, добавление/удаление дополнительных операторов в/из группы очередей) с помощью инструмента Cisco Unified Contact Center Express Mobile Skill Manager.</li> <li>• Супервизорам предоставляется возможность удаленно контролировать операторов и управлять их набором навыков (Skills) с мобильных устройств Android или Apple.</li> </ul>

<p><b>Сценарии автоматизации (используется для автоматизации наиболее часто выполняемых операций, предоставления необходимой информации и так далее)</b></p>	<p>Система администрирования на основе веб-интерфейса, используемая в рабочем столе Cisco Finesse, предлагает простые способы настройки сценариев автоматизации с использованием протокола HTTP и технологии REST API.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Сценарии автоматизации позволяют повысить качество обслуживания и сократить время обработки вызовов.</li> <li>Супервизоры имеют возможность быстро и легко настраивать сценарии автоматизации Cisco Finesse, используя логичный и интуитивно понятный интерфейс конфигурирования, и могут использовать это для отображения на экране рабочего стола оператора информации, необходимой ему для обслуживания обращений клиентов.</li> <li>Сценарии автоматизации Cisco Finesse могут включать два варианта шагов-действий: вызов API-функции по технологии REST и «всплывающее» окно браузера для отображения web-приложения.</li> <li>Любая информационная система, которая поддерживает вызов API-функций по технологии REST или предоставляет интерфейс пользователя в рамках стандартного веб-браузера, будет совместима с Cisco Finesse.</li> </ul>
<p><b>Администрирование</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Система администрирования на основе веб-интерфейса — это точка управления с возможностью доступа из любого сегмента корпоративной сети для администрирования контакт-центра с одной или несколькими площадками операторов.</li> <li>Cisco Unified CCX использует данные Cisco Unified Communications Manager за счет прозрачной интеграции унифицированного веб-интерфейса администрирования, обеспечивающего перекрестный доступ к информации.</li> <li>Система администрирования приложения для рабочего стола оператора Cisco Finesse также интегрирована с системой администрирования Cisco Unified CCX.</li> <li>Система администрирования отображает самые разнообразные статистические данные в режиме реального времени по всем операциям, которые осуществляются в контакт-центре, вне зависимости от местоположения инициировавшего их оператора или супервизора, а также по всем звонкам, которые обрабатываются в данный момент.</li> </ul>
<p><b>Интегрированная платформа для реализации корпоративных бизнес-сервисов</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Unified CCX является платформой для реализации корпоративных сервисов, в которой сценарии маршрутизации соответствуют бизнес-процессам обслуживания обращений клиентов.</li> <li>Визуальный редактор для создания сценариев маршрутизации предлагает простой и интуитивно понятный интерфейс пользователя (используется принцип перетаскивания — drag-and-drop) и позволяет быстро и легко создавать мощные и персонализированные бизнес-сервисы, автоматизирующих взаимодействия с заказчиками.</li> </ul>
<p><b>Оптимизация потребности в персонале и управление качеством обслуживания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эффективная система автоматизации планирования рабочих смен операторов позволяет обеспечить повторяемое качество обслуживания заказчиков при оптимальном использовании ресурса рабочей силы.</li> <li>Обеспечение соответствия требованиям регуляторов рынка, стандартам и целям обеспечения качества обслуживания, благодаря записи разговоров (и экранов) и автоматизации процессов контроля качества.</li> <li>Эта функциональность доступна в версиях Cisco Unified CCX Enhanced и Premium.</li> <li>Полные и подробные сведения о подсистеме Cisco Unified Workforce Optimization см. по адресу: <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html</a>.</li> </ul>
<p><b>Многоканальные и мультимедийные коммуникации</b></p>	
<p><b>Обслуживание E-Mail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Стандартные функции управления очередями и ответами на сообщения электронной почты реализованы на базе подсистемы Agent E-Mail — модуля, не требующего дополнительной установки и тесно интегрированного со встроенным веб-браузером приложения для рабочего стола оператора Cisco Agent Desktop.</li> <li>Модуль Agent E-Mail позволяет обслуживать очередь сообщений электронной почты, направлять их сотрудникам компании и/или операторам контакт-центра (с необходимым набором навыков — skill base) и обеспечивать баланс между обслуживанием сообщений электронной почты и голосовых звонков.</li> </ul>
<p><b>Обслуживание веб-чата</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Функции веб-чата позволяют обслуживать чат-обращения заказчиками с веб-сайт компании. Один оператор может обслуживать несколько чат-сессий (multisession)</li> <li>Функции веб-чата интегрированы с приложением рабочего стола оператора контакт-центра, реализованы на базе системы Cisco SocialMiner®. Cisco SocialMiner® устанавливается на сервере в демилитаризованной зоне (DMZ).</li> <li>Оператор может работать в смешанном режиме: обслуживать обращения веб-чата и звонки. Также можно настроить конфигурацию, при которой веб-чат вызов поступает или не поступает оператору, который в настоящий момент обслуживает голосовой звонок. За счет этого более эффективно используются имеющиеся ресурсы контакт-центра.</li> </ul>

<b>Автоматическая исходящая связь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эти функции обеспечивают автоматическую исходящую связь в режимах Preview и Predictive (только на базе Cisco Finesse) с подключением живого оператора и в режиме автоинформатора, на базе IVR.</li> <li>• Обеспечивается смешанный режим работы оператора, который может одновременно принимать входящие звонки и участвовать в кампаниях автоматической исходящей связи.</li> <li>• Поддерживается возможность подключения оператора к кампании автоматической исходящей связи только в случае, если очередь входящих звонков пуста. Такая возможность позволяет максимально эффективно задействовать операторов как для обработки входящих вызовов, так и для проведения кампаний исходящих вызовов.</li> </ul>
<b>Обслуживание обращений заказчиков через социальные сети</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• С этой функцией компании могут проактивно отвечать на сообщения существующих и потенциальных заказчиков в общедоступных социальных сетях (например, Twitter и Facebook), а также на других общедоступных форумах или в блогах.</li> <li>• Для реализации этой функции используется система Cisco SocialMiner, которая приобретается как дополнительный компонент для Cisco Unified Contact Center Express.</li> <li>• Полные и подробные сведения о компоненте Cisco SocialMiner см. по адресу: <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps11349/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps11349/products_data_sheets_list.html</a>.</li> </ul>
<b>Обслуживание видеозвонков заказчиков, видео контакт-центр</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Этот тип обслуживания позволяет реализовывать бизнес-сценарий, при котором удаленный эксперт с помощью технологии Cisco TelePresence и решения Cisco Remote Expert удаленно консультирует заказчика.</li> <li>• Специалисты и заказчики появляются на видеозэкранах, что обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентом лицом к лицу.</li> <li>• Обслуживание такого типа можно эффективно применять в финансовых учреждениях, например, для удаленной консультации экспертом по ипотеке из центрального офиса клиента из филиала; экспертом по high-end технике из центрального офиса потенциального покупателя в удаленном розничном магазине; для проведения удаленных консультаций врачом-специалистом пациента из удаленной ЛПУ; для оказания услуг удаленного синхронного перевода; для создания виртуального ресепшена — обслуживания входящих посетителей в удаленный офис.</li> <li>• Решение Cisco Remote Expert создает атмосферу, близкую к атмосфере личных встреч, но в то же время позволяет оператору-эксперту одновременно присутствовать в нескольких местах, и тем самым обеспечивается эффективное использование ресурсов компании.</li> <li>• Полные и подробные сведения о решении Cisco Remote Expert см. на следующей веб-странице: <a href="http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html#~one">http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html#~one</a>.</li> </ul>
<b>Функциональность и производительность системы</b>	
<b>Функции маршрутизации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Функции интеллектуальной маршрутизации позволяют настроить маршрут звонка с учетом различных условий, например времени суток, дня недели поступления вызова, или, например из-за необходимости достижения целевого уровня сервиса (Service Level, SL), вызов может переключаться с одной группы операторов на другую, и его приоритет в очереди может меняться.</li> <li>• Распределение вызовов с учетом категории и ранга заказчика позволяет создать модель обслуживания, максимально согласованную с требованиями бизнеса.</li> <li>• Поддерживается широкий выбор вариантов логики маршрутизации для точного выявления целевой группы, выборочной маршрутизации различных классов вызовов и даже выделения определенных вызовов для индивидуальной приоритетной обработки.</li> <li>• Благодаря наличию этих функций маршрутизации гарантируется, что каждый вызов будет направлен нужному оператору с первого раза, что позволит значительно увеличить число запросов, решенных при первом же обращении (First Contact Resolution, FCR).</li> </ul>
<b>Система визуализации статистических отчетов нового поколения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Система создания отчетов нового поколения на базе продукта Cisco Unified Intelligence Center позволяет просто и легко получать отчеты на базе хронологических данных и данных, полученных в режиме реального времени, с гибкими настройками отображения как в формате одного отчета, так и в формате информационной панели — одновременное отображение на одном экране нескольких отчетных форм.</li> <li>• Система поставляется с набором шаблонов готовых отчетов, которые сразу могут быть использованы для просмотра исторических данных и данных, полученных в режиме реального времени, в том числе и в Live Data (задержка в отображении данных до 3 секунд). На базе шаблонов отчетов можно создавать ваши персонализированные отчетные формы, отображающие данные, которые вам необходимо отслеживать.</li> </ul>

<b>Открытые системы</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Воспользуйтесь всеми преимуществами снижения стоимости интеграции за счет использования построенной на отраслевых стандартах программно-аппаратной платформы, предлагающей большое число методов программной интеграции.</li> <li>• Открытая архитектура этой системы включает интерфейсы для взаимодействия с базами данных на базе отраслевого стандарта ODBC, Java, REST интерфейсы для СТИ-интеграции приложений. Такой подход позволяет сократить инвестиции за счет интеграции с существующими корпоративными системами и подготовиться к интеграции с приложениями следующего поколения.</li> </ul>
<b>Отказоустойчивость на базе архитектуры высокой доступности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Архитектура высокой доступности (High Availability, HA, модель Active/Standby) поддерживает развертывание системы в кластере серверов и обеспечивает автоматическое аварийное переключение входящих вызовов на резервный сервер, на который загружены и находятся в синхронном состоянии резервные подсистемы ACD, IVR и приложения рабочего стола операторов.</li> <li>• Обеспечиваются функции восстановления реплик статистики в базу данных после возврата из аварийного режима; обеспечивается балансировка нагрузки при выполнении задач построения исторических отчетов и записи разговоров.</li> <li>• Обеспечивается функционирование системы обеспечения высокой доступности через WAN-каналы связи (HAoWAN).</li> </ul>
<b>Готовое программно-аппаратное решение</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Программно-аппаратное решение использует технологию виртуализации (VMWare) для развертывания программных образов системы.</li> <li>• Готовое программно-аппаратное решение позволяет обеспечить безопасную, отказоустойчивую и надежную модель эксплуатации, которую отличают простота и быстрота установки, а также легкость обновлений и модификаций.</li> <li>• Возможность удаленного управления процессами развертывания, эксплуатации и поддержки сокращают необходимость в выездах на место, что потенциально ведет к уменьшению циклов обслуживания и общей продолжительности простоев.</li> </ul>
<b>Масштабируемость</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Готовое решение для организации многоканального и мультимедийного контакт-центра от 1 до 400 рабочих мест операторов и супервизоров.</li> <li>• Кластер из двух серверов позволяет обеспечить резервирование в формате высокой доступности.</li> </ul>
<b>Безопасность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified CCX поддерживает Security-Enhanced Linux (SELinux) — интегрированную функцию операционной системы Linux, которая предоставляет возможность задать политики контроля доступа для системы обеспечения безопасности.</li> </ul>
<b>IPv6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unified CCX поддерживает IPv6 с двумя стеками протоколов.</li> </ul>
<b>Автоматизация задач администрирования</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Интеграция с Cisco Prime™ обеспечивает возможность быстрой установки и регулярных обновлений, изменения конфигурации подсистем и их IP-параметров.</li> </ul>
<b>Виртуализация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддерживается виртуализация в формате развертывания приложений на виртуальной машине VMware, выполняемого на сервере Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) или на оборудовании, соответствующем рекомендованным техническим характеристикам и требованиям по производительности.</li> <li>• Поддержка виртуализации позволяет Cisco Unified CCX быть одним из компонентов, одной из виртуальных машин, развернутой на одном физическом сервере вместе с другими виртуализированными сервисами Cisco Unified Communication.</li> <li>• Консолидация серверов за счет использования технологий виртуализации значительно сокращает операционные расходы (TCO) и уменьшает совокупную стоимость владения.</li> <li>• Дополнительные сведения о требованиях к оборудованию, требованиях VMware, поддерживаемых функциях VMware, требованиях к ресурсам виртуальной машины и рекомендованных архитектур развертывания см. на веб-странице <a href="http://www.cisco.com/go/uc-virtualized">http://www.cisco.com/go/uc-virtualized</a>.</li> </ul>

## Лицензирование

Каждая лицензия на рабочее место в Cisco Unified Contact Center Express может быть использована для рабочего места оператора и/или супервизора, что позволяет вам гибко адаптировать ваш контакт-центр для решения бизнес-задач компании. Лицензии на рабочие места версии Enhanced и Premium позволяют в качестве интерфейса пользователя использовать программные обеспечения на компьютере или на экране Cisco Unified IP Phone (называется Agent IP Phone, XML приложение для Cisco IP-телефона). Лицензия Standard позволяет использовать только экран Cisco Unified IP Phone. Каждая лицензия на рабочее место оператора включает возможность использовать Cisco Finesse, Cisco Agent Desktop или Cisco Unified IP Phone Agent, Cisco Supervisor Desktop и Cisco Desktop Administrator; для лицензий Enhanced и Premium на рабочих местах Cisco Supervisor и Cisco Agent Desktop также поддерживается запись по требованию (не путать с тотальной записью). Для лицензий Enhanced или Premium интерфейс Cisco Unified IP Phone Agent используется в качестве резервного на случай поломки компьютера оператора.

## Информация для оформления заказа

Для размещения заказа перейдите на [главную страницу заказов Cisco](#) и обратитесь к таблице 2.

**Таблица 2.** Информация для оформления заказа

Наименование продукта	Номер компонента
Cisco Unified Contact Center Express	CCX-10-SYS-K9
Cisco Unified IP IVR	IVR-10-SYS-K9

## Переход с предыдущих версий

Cisco Unified Contact Center Express 10.5 — это промежуточная (minor) версия продукта. Для перехода на эту версию с предыдущих версий может быть использован действующий контракт технической поддержки Cisco Unified Communications Essential Operate Service (ESW).

## Функции и технические характеристики решения Cisco Unified Contact Center Express 10.5

Полные и подробные сведения о функциональных возможностях продукта в зависимости от типа лицензии см. в руководстве по проектированию по адресу [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_implementation\\_design\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html).

Сведения касательно новых функций версии 10.5 можно найти в примечаниях к выпуску по адресу [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_release_notes_list.html).

## Резюме

Cisco Unified Contact Center Express — это интегрированный, полнофункциональный контакт-центр, использующий все преимущества архитектуры Cisco Unified Communication. Он обеспечивает функции интеллектуальной маршрутизации, простого управления и администрирования, необходимые для организации обслуживания обращений заказчиков в департаментах и филиалах крупных компаний, а также в компаниях малого и среднего бизнеса.

Контакт-центр Cisco Unified Contact Center Express поддерживает простую установку, конфигурирование и простые механизмы интеграции с бизнес-приложениями, легкое управление группами операторов, гибкую настройку интерфейса пользователя на рабочих местах операторов, а также прозрачную и эффективную интеграцию с портфолио продуктов компании Cisco. Все эти возможности Cisco Unified Contact Center Express помогают вам обеспечивать высококачественное обслуживание ваших заказчиков.

## Услуги Cisco

Состав услуг Cisco модернизируется в соответствии с изменениями на рынке, одновременно увеличивая эффективность, конкурентоспособность и предлагая мультимедийный формат взаимодействия в любой момент и в любом месте.

Совместными усилиями, вместе со своими партнерами, компания Cisco предлагает пакет услуг, которые помогут подготовить вашу коммуникационную инфраструктуру к будущим изменениям в контексте долгосрочных целей бизнеса. Вместе мы создаем инновационные решения для сетевой архитектуры, закладывая масштабируемый и динамичный фундамент, который поможет вам полноценно использовать потенциал инвестиций в ИТ и коммуникации.

Для получения дополнительной информации об услугах для контакт-центра Cisco Unified Contact Center Express посетите веб-сайт <http://www.cisco.com/go/uccservices>.

## Дополнительная информация

Более подробные сведения о решении Cisco Unified Contact Center Express можно найти в Интернете по адресу: <http://www.cisco.com/go/uccx> или получить у местного представителя Cisco по работе с заказчиками.



Россия, 115054, Москва,  
бизнес-центр «Риверсайд Тауэрс»,  
Космодамианская наб., д. 52, стр. 1, 4 этаж  
Телефон: +7 (495) 961 1410,  
факс: +7 (495) 961 1469  
[www.cisco.ru](http://www.cisco.ru), [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Россия, 197198, Санкт-Петербург,  
бизнес-центр «Арена Холл»,  
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2  
Телефон: +7 (812) 313 6230,  
факс: +7 (812) 313 6280  
[www.cisco.ru](http://www.cisco.ru), [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Украина, 03038, Киев,  
бизнес-центр «Горизонт Парк»,  
ул. Николая Гринченко, 4В  
Телефон: +38 (044) 391 3600,  
факс: +38 (044) 391 3601  
[www.cisco.ua](http://www.cisco.ua), [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Беларусь, 220034, Минск,  
бизнес-центр «Виктория Плаза»,  
ул. Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 этаж.  
Телефон: +375 (17) 269 1691,  
факс: +375 (17) 269 1699  
[www.cisco.ru](http://www.cisco.ru)

Казахстан, 050059, Алматы,  
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,  
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж  
Телефон: +7 (727) 244 2101,  
факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010, Баку,  
ул. Низами, 90А, Лэндмарк здание III, 3-й этаж  
Телефон: +994-12-437-48-20,  
факс: +994-12-437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,  
бизнес центр INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605  
Телефон: +998-71-140-4460,  
факс: +998-71-140 4465

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. (0614R)