



Unified Communications voor ondernemers



Inleiding

Voor u ligt een boekje over Unified Communications, een technologie waarmee u alle vormen van communicatie kunt integreren: vaste telefoon, mobiele telefoon, voice mail, e-mail, fax, instant messaging. U kunt zelf aangeven op welke manier u het best bereikbaar bent, het systeem 'volgt' u als het ware. Daardoor wordt de productiviteit van medewerkers verhoogd en de service naar klanten verbeterd. In dit boekje kunt u lezen wat de voordelen zijn van Unified Communications.

Cisco Smart Business Communications System: zoveel meer dan bellen alleen

Het Cisco Smart Business Communicatie Systeem brengt alle vormen van communicatie - spraak, data, video en mobiel - samen in een betaalbaar, en compleet platform dat is ontworpen met het oog op beveiliging en betrouwbaarheid.

Cisco Unified Communications integreert met de applicaties die u nu al gebruikt, zoals e-mail, een elektronische agenda en het klanteninformatiesysteem (CRM). Al deze applicaties en communicatievormen worden gebundeld op een enkel IP-netwerk. Behalve toegenomen functionaliteit vertaalt deze bundeling zich ook in een eenvoudiger beheer, lagere operationele kosten en een lagere Total Cost of Ownership (TCO). Om u volledig van dienst te kunnen zijn, werkt Cisco nauw samen met een select aantal partners die u graag helpen de juiste oplossing te kiezen en te implementeren. Tevens bieden Cisco en zijn partners aantrekkelijke financieringsmogelijkheden.

Cisco is wereldwijd marktleider op het gebied van netwerktechnologie. Concreet betekent dat dat Cisco mensen en bedrijven helpt om op een slimmere, veiligere en efficiëntere manier te werken. Door uw problemen centraal te stellen, zijn wij in staat technologie te ontwikkelen die uw bedrijf verder helpt.

Wij kijken altijd eerst naar uw bedrijfsvraagstukken en bepalen aan de hand daarvan welke technologie zich het best leent om die aspecten te verbeteren. Specifiek daarom heeft Cisco een Smart Business Communications Aanpak ontwikkeld, een stappenplan dat u stap voor stap helpt bij het realiseren van vier belangrijke bedrijfsdoelstellingen: verhogen van de productiviteit, verlagen van de kosten, beter reageren op klantvragen en beveiligen van uw bedrijfskritische informatie.

In het boekje "Smart Business Communications Aanpak" leest u alles over deze MKB aanpak. Daarnaast zijn er nog een aantal andere oplossingsboekjes beschikbaar: Beveiliging voor ondernemers, Draadloos werken voor ondernemers en Routing & Switching voor ondernemers.



Inhoud

- 5 Hoe efficiënt is uw communicatie?
- 8 Hoe kan het ook?
- 10 Onderdelen van de Cisco Unified Communications-oplossingen
- 16 Voorbeelden Cisco Unified Communications-oplossingen
- 22 Onze dienstverlening aan u



Hoe efficiënt is uw communicatie?

Communicatie vaak niet efficiënt en effectief

Mensen zijn tegenwoordig via alle mogelijk manieren bereikbaar: vaste telefoon, mobiele telefoon, SMS, e-mail, instant messaging, fax en soms zelfs videoconferencing. Maar dat betekent niet dat het daardoor makkelijker is geworden om contact te maken. Juist door die toegenomen hoeveelheid communicatiemiddelen is niet meer duidelijk welke manier de beste is om contact te maken. Kantoormedewerkers zaten vroeger de hele dag aan hun bureau en waren op hun doorkiesnummer altijd bereikbaar. Dat is al lang niet meer zo. Kenniswerkers zijn mobiel geworden waardoor hun bereikbaarheid is afgenomen. Onderzoeksbureau Sage heeft berekend dat 32% van de pogingen om iemand in één keer te bereiken mislukt. Daar gaat nogal wat tijd mee verloren.

De oplossing die veel mensen daarin denken te vinden, is het gebruik van e-mail. Dan kan iemand antwoorden op het moment dat het hem schikt. Bij een simpele, enkelvoudige vraag is dat ook zo. Maar in de praktijk gaan er vaak drie of vier mailtjes heen en weer voordat alles is besproken. Dan was een telefoongesprek toch een stuk sneller geweest.



Toegenomen mobiliteit

Ondanks de grote hoeveelheid communicatiemiddelen is de efficiency van de communicatie dus in veel gevallen niet toegenomen. Daarnaast wordt er kostbare werktijd verspild door de toegenomen mobiliteit en daarmee reistijd die niet efficiënt kan worden benut. Hoe vaak moet u niet even een kwartiertje wachten omdat u te vroeg bent voor een afspraak, of uw gesprekspartner te laat. Door die toegenomen mobiliteit is er ook heel weinig zicht op waar medewerkers zich bevinden. Het is vaak niet duidelijk hoe ze het best bereikbaar zijn. Daardoor kost het vaak veel tijd om met een mobiele medewerker in contact te komen.

Slecht bereikbaar

Niet alleen voor collega's is het moeilijk om met een mobiele medewerker in contact te komen, ook voor klanten. De praktijk is nog al te vaak dat de telefoon niet wordt doorgeschakeld. Klanten worden van het kastje naar de muur gestuurd. Hoe vaak overkomt het u niet dat u drie keer wordt doorgeschakeld alvorens weer gewoon terug te komen bij de receptioniste die u vertelt dat u het beter morgen nog eens kunt proberen. Hoeveel orders gaan daarmee verloren?

Hoge kosten

Tegelijkertijd lopen de kosten van thuis en onderweg werken snel op. De meeste medewerkers bellen thuis met hun mobiele telefoon in plaats van met een vaste lijn. De mensen die regelmatig voor hun werk in het buitenland zitten, kunnen soms telefoonrekeningen hebben ter hoogte van hun maandsalaris. Bovendien hebben de meeste bedrijven twee netwerken: een voor telefonie en een voor dataverkeer. Soms zelfs is er nog een separaat netwerk voor camerabewaking. De kosten voor onderhoud en beheer lopen dan snel op.

Conclusie

Technologische ontwikkelingen hebben ervoor gezorgd dat we in theorie altijd en overal bereikbaar kunnen zijn. In de praktijk zien we echter door de bomen het bos niet meer. Medewerkers worden gek van het managen van al die communicatiemiddelen – hoe vaak gebeurt het niet dat je net in gesprek bent op de vaste lijn als je mobiel gaat? – en klanten weten niet meer hoe ze hun vaste contactpersoon moeten bereiken. De efficiency van communicatie is eerder kleiner dan groter geworden, terwijl de kosten van communicatie tegelijkertijd fors stijgen. Kan dit niet anders?



Hoe kan het ook?

Een kijkje in de toekomst... of realiteit?

Stel u moet morgen een belangrijke presentatie bij een klant geven over een nieuwe dienst die uw bedrijf heeft ontwikkeld. Op kantoor werd u steeds geïnteresserd door de waan van de dag, dus u besluit vandaag thuis te werken om in alle rust te kunnen werken. De enige twee mensen die u mogen storen, zijn uw baas - het hoofd verkoop die de nieuwe dienst heeft ontwikkeld - en uw collega verkoper die de klant vorige week nog heeft gesproken. U noteert dit in uw elektronische agenda.

Uw collega belt al vroeg; uw baas komt even later online en vraagt via instant messaging of u tijd heeft voor een videoconferentie, hij wil u namelijk nog een toepassing laten zien waarvan hij twijfelt of u die kent. Erg nuttig, u was inderdaad niet van het bestaan daarvan op de hoogte en ziet nu direct hoe klanten van die toepassing gebruik kunnen maken. Die demo wordt zeker in de presentatie opgenomen.

Het systeem geeft een instant-message door. De secretaresse ziet via de 'presence status' dat u niet bereikbaar bent op uw telefoontoestel en geeft in een kort bericht de boodschap door. Ze meldt dat de klant zojuist belde met een klacht over de huidige dienst die hij afneemt. De nieuw ontwikkelde dienst pakt juist het probleem aan waar de klant over klaagt. Mooi, daar kunt u dan zeker op inspelen.

De nieuwe dienst heeft uw bedrijf samen met een partner ontwikkeld. Plotseling komt er nog een belangrijke vraag bij u op die u aan dit partnerbedrijf wilt stellen. Aangezien u veel waarde hecht aan persoonlijk contact, maar u niet de tijd heeft om het bedrijf te bezoeken stelt u tijdens een telefoongesprek voor om een videoconferentie op te zetten, waarbij het



mogelijk is om de powerpoint-applicatie te delen. In korte tijd heeft u de vraag beantwoord en kunnen u en uw partner weer verder. Fijn, dat scheelt weer tijd en stress. Uw baas is vanochtend na de videoconferentie vertrokken naar een beurs in Duitsland, maar wil graag weten hoe het ervoor staat met uw presentatie. Via zijn mobiele telefoon ziet hij via de 'presence status' dat u niet in gesprek bent en belt u direct. U zou de presentatie graag nog even doorlopen met uw baas en start daarvoor een telefoonconferentie met ondersteuning van Powerpoint op. Samen loopt u door de presentatie, die bij allebei op het scherm staat en door beiden gewijzigd kan worden. Nog een laatste aanvulling en de presentatie is af. Nu de klant nog overtuigen.

Toekomstmuziek? Nee, dit is vandaag al mogelijk met Cisco Unified Communications.

Onderdelen van de Cisco Unified Communications-oplossing

Alle communicatie bundelen

Cisco Unified Communications bundelt alle vormen van communicatie – spraak, data, video en mobiel – in één enkel systeem. Het is een communicatieplatform dat alle communicatievormen verenigt en dat laat zien op welke manier iemand bereikbaar is. Communicatie wordt daarmee zowel voor de ontvanger als voor de zender eenvoudiger, sneller en minder stressvol. Daardoor wordt de productiviteit van medewerkers verhoogd en de service naar klanten verbeterd.

Cisco Unified Communications maakt gebruik van de applicaties waar u nu ook al mee werkt: de elektronische agenda, e-mail en het klanten-informatiesysteem (CRM). Al deze applicaties en communicatievormen worden gebundeld op één netwerk: het Internet Protocol (IP)-netwerk. Op dezelfde manier als waarop thuis via een ADSL- of kabelverbinding telefonie, televisie en internet wordt gebundeld, zo gebeurt dat ook op uw bedrijfsnetwerk. Behalve toegenomen functionaliteit vertaalt deze bundeling zich ook in een eenvoudiger beheer. Er is immers nog slechts één netwerk in plaats van twee of soms zelfs drie.



Efficiënte en effectieve communicatie

De belangrijkste onderdelen van Cisco Unified Communications zijn:

- **Integratie van alle vormen van telefonie:**

In plaats van bereikbaar te zijn op drie verschillende nummers (het vaste nummer op kantoor, het vaste nummer thuis en de mobiele telefoon) heeft u voortaan nog maar één enkel telefoonnummer en schakelt het systeem automatisch door naar het toestel waarop u het best bereikbaar bent.

Dat kan zijn de telefoonapplicatie (softphone) op uw laptop – waarbij u met gebruik van een hoofdtelefoon uw laptop tevens gebruikt als telefoon -, uw mobiele telefoon of het toestel op kantoor.

U geeft zelf aan op welke manier u bereikbaar bent. Klanten en collega's hoeven dus nooit meer doorverbonden te worden naar uw mobiel of een ander nummer te bellen, het systeem doet dat automatisch. Een besparing, niet alleen van tijd maar ook van ergernis.

- **Integratie voice mail en e-mail:**

U kunt alle binnenkomende berichten – of dat nu is via voice mail, e-mail of fax – bundelen op één platform. U kunt deze berichten benaderen met ieder willekeurig apparaat: een mobiele telefoon of PDA, laptop, vaste PC of IP-telefoon. Door alle berichten op één platform te beheren, heeft u een beter overzicht en ziet u minder snel iets over het hoofd.

- **'Presence'-informatie:**

De moderne vervanging van het aan- en afwezigheidsbord. In één oogopslag is te zien hoe iemand het best bereikbaar is. Zo wordt er geen tijd meer besteedt aan telefoontjes die niet worden beantwoord.

- **Videocommunicatie:**

55% van de communicatie tussen mensen bestaat uit lichaamstaal. Dat valt weg tijdens een gewoon telefoongesprek. Unified Communications maakt het mogelijk om met dezelfde handeling als een normaal telefoongesprek een videotelefoongesprek te voeren. Ook een videovergadering tussen meerdere deelnemers kan eenvoudig worden opgezet. Daardoor kan de frequentie van face-to-face vergaderingen afnemen, wat een grote besparing in reistijd met zich meebrengt. Daarnaast blijkt uit onderzoek dat in een videovergadering van een halfuur net zoveel wordt besproken als in een face-to-face vergadering van een uur doordat mensen meer to the point blijven.

- **Op afstand samenwerken:**

Unified Communications maakt het mogelijk om samen aan hetzelfde document te werken en gelijktijdig via videotelefonie contact te hebben. Zeker bij complexe projecten waar regelmatig overleg nodig is, kan op deze manier veel tijdswinst worden geboekt.

- **Geïntegreerde contact center functionaliteit:**

Maar weinig MKB-bedrijven hebben een gecentraliseerde klantenservice vanuit een zogenaamd contact center, maar vaak is er wel een helpdesk, met name in bedrijven die technische producten leveren. Deze productspecialisten hebben als neventaak om klanten met (technische) problemen te helpen.



Intelligente contact center-functionaliteit maakt het mogelijk om een virtueel contact center op te zetten zodat de klantenservice wordt gecentraliseerd en het klantcontact efficiënter wordt georganiseerd. De helpdeskmedewerkers hoeven niet meer op een vaste locatie te werken, maar kunnen de klant vanaf iedere plaats helpen. Toch is tegelijkertijd de klantenservice centraal georganiseerd. Klanten worden daardoor sneller en efficiënter geholpen.

Kostenbesparing

Door alle vormen van communicatie te bundelen op één enkel platform, kunnen bedrijven op diverse terreinen kostenbesparingen realiseren:

- In plaats van een apart telefoon- en computernetwerk, en soms ook nog een separaat netwerk voor camerabewaking, wordt nu alles afgehandeld via het IP-netwerk. Naast lagere investeringen in aanschaf en onderhoud levert dit ook voordelen op ten aanzien van beveiliging, beheer, schaalbaarheid en flexibiliteit. Uw kosten voor de aanschaf en het beheer van de ICT-infrastructuur kunnen hiermee sterk worden verlaagd.
- Wanneer er veel telefooncontact is tussen diverse vestigingen van uw bedrijf of tussen thuiswerkende medewerkers en kantoor, kan er fors op telefoniekosten worden bespaard als deze gesprekken niet meer via het telefonienetwerk verlopen, maar via het IP-netwerk. U betaalt dan enkel nog voor de verbinding en niet meer voor de gesprekskosten.
- Wanneer uw bedrijf hoge GSM-rekeningen ontvangt van medewerkers die erg gemakkelijk met hun mobiele telefoon bellen terwijl er wel een vaste lijn beschikbaar is, zult u blij verrast zijn als u de factuur voor mobiel bellen ontvangt zodra u gebruikmaakt van Cisco Unified Communications. Door alle gesprekken via één platform af te handelen, wordt altijd automatisch voor de goedkoopste vorm van communicatie gekozen.



Groeipad

In dit hoofdstuk is beschreven welke onderdelen een complete Cisco Unified Communications-oplossing biedt. U werkt ongetwijfeld al met meerdere elementen van Unified Communications, alleen zijn deze vaak nog niet geïntegreerd. In een groeipad kan bijvoorbeeld eerst deze integratie plaatsvinden alvorens nieuwe functionaliteit toe te voegen. Heeft u bijvoorbeeld een nieuwe telefooncentrale nodig, kies dan voor IP-telefonie en integreer bestaande applicaties zoals een elektronische agenda daarin. Laat medewerkers langzaam wennen en voeg nieuwe functies toe al naar gelang de behoefte.

Een groeipad kan er ook uit bestaan dat uw bedrijf in omvang groeit. Ook hierin biedt Cisco Unified Communications voldoende flexibiliteit. De oplossing is namelijk schaalbaar, zowel naar aantal medewerkers als naar het toevoegen van functionaliteit. Tevens zijn alle producten voorzien van geïntegreerde beveiliging.

Voorbeelden Cisco Unified Communications-oplossingen

Onderstaand vindt u een aantal voorbeelden van een Unified Communications-oplossing. Deze overzichten dienen om een indruk te geven van de producten waaruit de oplossing kan worden opgebouwd en de functionaliteiten die kunnen worden toegevoegd. Voor de juiste oplossing voor uw bedrijf adviseren we u om contact op te nemen met een Cisco MKB Business Partner. Zij adviseren u graag en terzakekundig.

Toestellen en licenties

7906G

Toestel zonder switch. Bedoeld voor liften, keuken en receptie.

CP-7906G Cisco IP Phone 7906G

7911G

Instapmodel telefoon inclusief switchpoort t.b.v. PC

CP-7911G Cisco IP Phone 7911G

7931G

Typisch MKB toestel met 24 buttons

CP-7931G Cisco IP phone 7931G

7941G

Midrange-type telefoon.

CP-7941G Cisco IP Phone 7941

7961G

Toestel voor telefonistes (incl uitbreidingsmodule), management en secretaresses.

CP-7961G Cisco IP Phone 7961

MKB-bedrijven tot 8 medewerkers

Voor bedrijven tot 8 medewerkers heeft Cisco de UC520 ontwikkeld. Deze Unified Communications oplossing biedt de volgende basisfunctionaliteiten:

- Netwerkinfrastructuur voor 8 telefoons en PC's,

- Telefoniefunctie met aansluiting naar ISDN
- Voicemail
- VPN-functie om gebruikers via internet een veilige verbinding op te laten zetten naar het interne netwerk
- Vier analoge poorten voor faxen en analoge telefoons
- Firewall om medewerkers een veilige koppeling naar internet te bieden
- Ondersteuning voor de complete telefoonlijn van Cisco

Aan deze oplossing kunnen onder andere de volgende elementen worden toegevoegd:

- Video Advantage, videotelefonie met goede kwaliteit camera's om eenvoudig een videoverbinding te realiseren
- Presence-functie t.b.v. bereikbaarheid en applicatie-telefonie-integratie voor efficiënter werken via de Call Connector
- Wifi ondersteuning voor draadloze telefonie en PC-koppelingen
- Beeldscherm dat (branche-specifieke) XML-applicaties ondersteunt

Een configuratie tot 8 gebruikers wordt opgebouwd uit:

| Voor analoge Telefonie: | |
|-------------------------|---|
| Type nummer | Omschrijving |
| UC520-8U-4FXO-K9 | Basisconfiguratie voor 8 gebruikers, geschikt voor 4 analoge telefoonlijnen |
| UC520W-8U-4FXO-K9 | Basisconfiguratie voor 8 gebruikers, geschikt voor 4 analoge telefoonlijnen en Wifi |
| Voor ISDN en Wifi: | |
| Type nummer | Omschrijving |
| UC520-8U-2BRI-K9 | Basisconfiguratie voor 8 gebruikers, geschikt voor 2 ISDN-2 telefoonlijnen |
| UC520W-8U-2BRI-K9 | Basisconfiguratie voor 8 gebruikers, geschikt voor 2 ISDN-2 telefoonlijnen en Wifi |

De licenties voor de telefoons zijn inclusief bij de UC520. Zie pagina 16 voor een overzicht van de beschikbare telefoons.



MKB-bedrijven tot 16 medewerkers

Voor bedrijven tot 16 medewerkers heeft Cisco de combinatie van UC520 en CE520 ontwikkeld. Deze Unified Communications-oplossing biedt de volgende basisfunctionaliteiten:

- Netwerkinfrastructuur voor 16 telefoons en PC's
- Telefoniefunctie met aansluiting naar ISDN of de moderne SIP-trunks
- Voicemail
- VPN-functie om gebruikers via internet een veilige verbinding op te laten zetten naar het interne netwerk
- 4 analoge poorten voor faxen en analoge telefoons
- Firewall om medewerkers een veilige koppeling naar internet te bieden
- Ondersteuning voor de complete telefoonlijn van Cisco

Aan deze oplossing kunnen de volgende elementen worden toegevoegd:

- Video Advantage, videotelefonie met goede kwaliteit camera's om eenvoudig een videoverbinding te realiseren
- Presence-functionaliteit t.b.v. bereikbaarheid en applicatie-telefonie-integratie voor efficiënter werken via de Call Connector
- Wifi ondersteuning voor draadloze telefonie en PC-koppelingen
- Beeldscherm dat (branche-specifieke) XML-applicaties ondersteunt

Een configuratie tot 16 gebruikers wordt opgebouwd uit:

| Voor analoge telefonie: | |
|-------------------------------------|--|
| Type nummer | Omschrijving |
| UC520-8U-4FXO-K9 + WS-CE520-8PC-K9 | Basisconfiguratie voor 16 gebruikers, geschikt voor 4 analoge telefoonlijnen |
| UC520W-8U-4FXO-K9 + WS-CE520-8PC-K9 | Basisconfiguratie voor 16 gebruikers, geschikt voor 4 analoge telefoonlijnen en Wifi |
| Voor ISDN en Wifi: | |
| Type nummer | Omschrijving |
| UC520-8U-2BRI-K9 + WS-CE520-8PC-K9 | Basisconfiguratie voor 16 gebruikers, geschikt voor 2 ISDN-2 telefoonlijnen |
| UC520W-8U-2BRI-K9 + WS-CE520-8PC-K9 | Basisconfiguratie voor 16 gebruikers, geschikt voor 2 ISDN-2 telefoonlijnen en Wifi |

De licenties voor de telefoons zijn inclusief bij de UC520. Zie pagina 16 voor een overzicht van de beschikbare telefoons.



MKB-bedrijven tot 48 medewerkers

Een voorbeeld voor een oplossing tot maximaal 48 medewerkers is hieronder uitgewerkt. De oplossing biedt de volgende basisfunctionaliteiten:

- Netwerkinfrastructuur op basis van de 2821 Router en de CE500
- Telefoniefunctie met aansluiting naar ISDN of de moderne SIP-trunks
- VPN functionaliteit om gebruikers via Internet een veilige verbinding op te laten zetten naar het interne netwerk
- 4 analoge poorten voor faxen en analoge telefoons
- ISDN-30 poort voor koppeling naar externe telefonie-aanbieder
- Firewall om medewerkers een veilige koppeling naar Internet te bieden.
- Ondersteuning voor de complete telefoonlijn van Cisco
- Licenties voor telefoontoestellen

Aan deze oplossing kunnen de volgende elementen worden toegevoegd:



- Video Advantage, videotelefonie met goede kwaliteit camera's om eenvoudig een videoverbinding te realiseren.
- Presence functionaliteit t.b.v. bereikbaarheid en applicatie-telefonie-integratie voor efficiënter werken via de Call Connector.
- Voicemail
- Contact Center functionaliteit voor optimaal klantcontact (ACD en IVR)
- Beeldscherm dat (branche-specifieke) XML-applicaties ondersteunt

Een configuratie tot 48 gebruikers wordt opgebouwd uit:

| Type nummer | Omschrijving |
|----------------------|--|
| CISCO2821-CCME/K9 | 2821 Router met Call Manager Express |
| S28NUAISK9 | IOS router software |
| VIC-4FXS/DID | 4 poort FXS kaart voor analoge telefoons |
| VVIC2-1MFT-G703 | 1-ISDN30 poort |
| 2x WS-CE500-24PC | 24 10/100 switch met 'Power over Ethernet' |
| 48 x SW-CCME-UL-79XX | 48 x SW-CCME-UL-79XX Licenties voor toestellen |

Zie pagina 16 voor een overzicht van de beschikbare telefoons.

MKB-bedrijven met meer dan 48 medewerkers

Voor MKB-bedrijven met meer dan 48 medewerkers biedt Cisco een scala aan oplossingen voor geïntegreerde communicatie. Zo is de Communications Manager Business Edition, geschikt voor bedrijven tot 500 medewerkers, een oplossing die onder andere de Cisco Call Manager Business Edition applicatie en server bevat, maar ook Firewall en VPN (ASA) en voicemail, inclusief e-mailkoppeling (Unity Connection). Daarnaast zijn er nog vele andere Unified Communications-oplossingen beschikbaar. Samen met ons landelijk netwerk van regionale MKB Business Partners helpen wij u graag om een oplossing voor u te vinden die voldoet aan uw behoeften.

Onze dienstverlening aan u

Cisco MKB Business Partners

Cisco werkt samen met een landelijk netwerk van in totaal 250 regionale MKB Business Partners. Het doel van onze MKB Business Partners is om u een zo goed mogelijke klantervaring te bieden. Van nuttige trainingen tot betrouwbare en waardevolle ondersteuning.

De partners van Cisco zijn specialisten die precies weten hoe ze het beste uit uw netwerkinfrastructuur kunnen halen op het gebied van Routing & Switching, draadloos werken, Unified Communications en beveiliging. Daarnaast hebben zij diepgaande kennis en expertise op het gebied van ontwerp, implementatie, service en onderhoud. Ze kunnen u helpen om uw infrastructuur zo op te zetten dat deze perfect past bij de specifieke eisen die uw bedrijf daaraan stelt. Zodat u uw doel kunt bereiken.

Cisco Services: SMARTnet & MKB Support Assistent

Cisco biedt twee services: SMARTnet en MKB Support Assistent.

SMARTnet staat voor Software Maintenance Advance Replacement en Technical assistance. Dit betekent dat in geval apparatuur stuk gaat, deze de volgende werkdag wordt vervangen. U profiteert van voortdurende software updates en upgrades. Vanuit het Technical Assistance Centre in Brussel verlenen wij 24 uur per dag online support aan klanten met een SMARTnet-contract. Uw MKB Business Partner weet wat de voorwaarden hiervoor zijn.

De Cisco MKB Support Assistent is een gemakkelijk te gebruiken en voordelig programma dat ondersteuning biedt bij de meest voorkomende problemen en dat ervoor zorgt dat het netwerk beschikbaar en veilig blijft. Het geeft tijdig aan waar problemen zijn opgetreden, hoe die kunnen worden opgelost en wanneer er een nieuw onderdeel moet worden besteld.

De Cisco MKB Support Assistent Portal is een beveiligde online verzameling van hulpmiddelen waarmee klanten wachtwoorden kunnen herstellen, ondersteuningsdocumentatie kunnen raadplegen, het netwerk kunnen controleren, software-patches kunnen downloaden en ondersteuningscases kunnen openen wanneer dat nodig is.

Cisco Financieringsoplossingen

U weet dat u een netwerk nodig heeft om meer te doen voor uw bedrijf, om te reageren op de behoeften van uw klanten, om uw efficiëntie te maximaliseren, uw kosten te minimaliseren en om te garanderen dat uw bedrijfsgegevens en bedrijfscommunicatie beschermd en veilig zijn. Maar u wilt minder kapitaal investeren om die doelen te bereiken. Dankzij de financieringsregelingen van Cisco Capital Easy Lease voldoet u aan uw bedrijfsbehoeften zonder uw kapitaal te blokkeren.

De belangrijkste voordelen van een financieringsoplossing van Cisco Capital Easy Lease zijn:

- Behouden van kapitaal. Voorspelbare en beheersbare betalingen helpen om de liquiditeit te verbeteren en kredietlijnen open te houden.
- Vermijden van technologische veroudering. Er kan een technologische upgrade-optie in de leaseovereenkomst worden ingebouwd. Daardoor kunt u op een gegeven moment tijdens de leaseperiode upgraden naar de nieuwste technologie.
- Maximale flexibiliteit. Laat u bij de keuze en implementatie van een oplossing leiden door uw bedrijfsbehoeften en niet door mogelijke budgettaire restricties. Dat zorgt ervoor dat uw technologie nieuw blijft en gelijke tred houdt met de gebruiksbehoeften.

Cisco Capital Easy Lease biedt financieringsoplossingen om te garanderen dat de technologie die u gebruikt gelijke tred houdt met de onvoorspelbare behoeften van uw gebruikers en klanten. Ze bieden een voorspelbaar en betaalbaar betalingsschema zonder dat het nodig is om de hele investering in een keer vooraf te betalen.



Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100