

思科统一联络中心快捷版 UCCX 11.6

产品概述

思科® 统一联络中心快捷版 (Unified CCX) 产品系列可帮助企业 and 组织提供互联全数字化体验，使您能够跨多个渠道随时为客户提供包含丰富功能的情景化和持续性全数字化旅程。这种易于部署且简单易用的解决方案支持最多 400 个座席，专为中低端市场公司或企业分支机构而设计。它具有高安全性和高可用性的特点，支持强大的基于座席的服务和完全集成的自助服务应用，包括自动呼叫分配 (ACD)、交互式语音应答 (IVR)、计算机电话集成 (CTI) 并包括邮件和聊天等全数字化渠道。

思科 Unified CCX 有助于为您的每个联系人在第一时间提供合适的坐席。它可通过复杂的业务规则，使呼入和呼出语音、邮件、网络聊天和客户交互管理更为精准。思科 Unified CCX 还提供了许多坐席和桌面服务，并可以扩展到范围更大、要求更加严苛的环境中。

您可以从以下两种思科 Unified CCX 套装中进行选择：增强版和高级版，以更好地根据您的客户联系交互管理要求，选择匹配的解决方案功能。思科 Unified CCX 解决方案与思科思科统一通信管理组件 CUCM、思科 Business Edition 6000 (BE6000) 以及思科 Business Edition 7000 (BE7000) 紧密集成。

表 1 列出了思科统一联络中心快捷版 11.6 的功能和优势。

表 1. 思科统一联络中心快捷版的功能和优势

功能	优势
座席功能和优势	
思科 Finesse® 桌面	<ul style="list-style-type: none"> 思科 Finesse 坐席桌面软件是思科联络中心快捷版中嵌入的适用于思科客户协作解决方案的下一代坐席和主管桌面软件。 利用此桌面软件，可以通过基于 Web 的可定制接口轻松访问您的客户服务组织所需的应用和信息。 思科 Finesse 坐席桌面软件采用直观且易用的桌面设计，帮助提高客户服务代表绩效和满意度，使他们能够提供优质客户服务。 嵌入式思科 Finesse 坐席桌面软件支持呼入和呼出联络中心功能。核心功能包括： <ul style="list-style-type: none"> 可自定义座席与主管桌面布局 混合座席：呼入和呼出功能 呼叫控制 多会话网络聊天 邮件 实时数据报告小工具 电话簿 E.164 支持
支持情景服务	<ul style="list-style-type: none"> 情景服务是一项基于云的全渠道服务，可对企业或组织与其客户之间的交互数据进行存储、标记和管理。 该服务提供的情景和历史记录可帮助客户服务座席更好地了解 and 响应客户需求。 更多有关情景服务的信息，请访问 https://cisco.com/go/contextservice。
居家坐席	<ul style="list-style-type: none"> 此功能使座席可以灵活地使用公共交换电话网 (PSTN) 的电话设备来接听电话、转接电话、举行会议和断开呼叫，同时由思科 Unified CCX 管理坐席交互。 在家办公的坐席可以将具有扩展和连接功能的思科统一通信管理组件 CUCM 的基础设施与扩展模式的 Jabber® 客户端配合使用，以设置他们自己的远程设备。

功能	优势
计算机电话集成 (CTI)	<p>思科 Finesse 坐席桌面</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 现成可用的思科 Finesse 坐席桌面呼叫控制小工具会在屏幕上弹出客户的所有信息。 ● 通过以下方式即可访问客户关系管理 (CRM): <ul style="list-style-type: none"> ◦ 通过内部开发人员或第三方开发人员创建小工具, 以便从 CRM 数据库“弹出”信息 ◦ 使用 HTTP 工作流程来将 Salesforce.com 等任何基于 Web 的 CRM 解决方案“弹出”到坐席桌面小工具上
交互式语音应答 (IVR) 和自助服务	<ul style="list-style-type: none"> ● 此功能提供一个现成可用的集成式 IVR 解决方案, 包括 IVR 队列点、定制呼叫处理、任意深度语音菜单、定制语音提示, 并能通过双音多频 (DTMF) 处理来处理客户在电话键盘上的操作, 以便进行路由决策或向座席显示屏幕提示。随 Unified CCX 高级版许可证一起提供的高级 IVR 端口可实现数据库集成。 ● 支持添加高级自助服务技术, 例如自动语音识别 (ASR)、文本转语音 (TTS) 和 VoiceXML。
即时消息	<ul style="list-style-type: none"> ● 思科 Jabber 平台可实现坐席之间、坐席与主管以及坐席与联络中心之外的业务专家之间发送即时消息。
管理功能和优点	
主管功能	<ul style="list-style-type: none"> ● 监控关键绩效指标的功能, 让经理可以对坐席进行指导、培训和鼓励, 使坐席能够一如既往地履行工作职能, 并高效地处理呼叫。 ● 利用 Jabber 软件与单个成员或整个团队聊天的功能, 让主管能够指导坐席、解决问题并即时沟通业务变更情况。 ● 主管可以用静默方式监控呼入和呼出, 以便进行监听并提供指导。 ● 他们可以通过“语音打断”功能来中断某个座席通话, 与呼入客户和座席进行交流, 帮助他们解决问题。 ● 主管可以使用“拦截”功能将座席从通话中移除, 从而单独与客户完成通话, 同时让座席处理其他客户的请求。 ● 如果坐席在休息后忘记将自己的状态转换为可以接听电话, 或在要离开工位一段时间时忘记注销, 则主管可以从自己的桌面软件更改座席的状态。 ● 主管可以注销不在工位的座席或让无意间空闲的座席准备好接听呼叫。他们可以实时更改某个座席的技能属性, 从而管理坐席团队, 并实现联络中心管理目标。 ● 思科 Unified CCX 允许主管通过思科统一联络中心快捷版移动技能管理器对坐席进行动态技能培训。 ● 可通过员工优化录音解决方案录制通话, 并且主管可以通过桌面上的小工具回放对话。
工作流程	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用思科 Finesse HTTP 和 REST API, 通过思科 Finesse 桌面的 Web 管理界面, 可以轻松配置复杂的屏幕弹出操作。 ● 座席可以通过工作流程提高服务水平, 缩短通话时间。 ● 主管可以在思科 Finesse 软件中使用基于逻辑的直观管理界面, 快速轻松地设置工作流程, 以便根据通话流程, 更改向坐席显示的信息。 ● 思科 Finesse 工作流程可以触发两个操作动作, 即 REST API 调用和基于浏览器的弹出屏幕。 ● 支持 REST API 或具有可在标准 Web 浏览器中使用的应用的系统都可使用思科 Finesse 桌面。
管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 基于 Web 的管理功能可为单站点或多站点联络中心提供在任何位置运行的企业级控制管理。 ● 思科 Unified CCX 透明地集成来自思科统一通信管理器的信息, 并与思科统一通信管理器基于 Web 的管理界面相集成, 从而提供交叉接入和通用界面。 ● 思科 Finesse 桌面管理功能同时集成到思科 Unified CCX 管理中。 ● 管理功能可以统计联络中心内所有活动的各种实时报告数据, 包括任何位置的座席或主管席位的活动, 以及处理中的所有呼叫。
集成式服务创建环境	<ul style="list-style-type: none"> ● 思科 Unified CCX 可提供服务创建和脚本环境, 以便将业务规则映射到呼叫流程行为和呼叫处理中。 ● 可视编辑器环境可为构建功能强大且可定制的通信应用提供操作简单、可实现拖放操作且易于理解的界面。
员工优化: 高级质量管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 执行人员管理, 从而有效地提供一致的客户服务, 通过员工管理工作促进实现您的业务目标。 ● 利用呼叫录制和质量功能, 实现合规性和质量管理目标 ● 坐席可以通过 Finesse 搜索和播放小工具, 播放交互内容并根据服务质量和尽职情况赢得评估分数。这使主管能够看到坐席所获得的分数, 从而能够在合适的时候对合适的坐席提供合适的辅助指导。 ● 思科 Unified CCX 的增强版和高级版均提供该功能。
排班	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用此功能可以增强规划, 让主管可以根据员工需求、雇用时间以及人员流失情况制定排班计划。 ● 产能计划可以生成报告, 以便确定既定时间范围的资源需求情况。 ● 预算计划可以估计指定时间段内的基本预算。 ● 动态安排可将坐席的安排需求与业务对员工的需求统一起来。 ● 这些战略规划工具易于使用和管理, 让安排人既能够统揽全局, 又能确保最佳的人员配备级别。 ● 有关思科统一员工优化的完整详细信息, 请参阅产品手册, 地址为: https://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html。

功能	优势
多渠道选项	
邮件	<ul style="list-style-type: none"> 联络中心可以利用邮件进行排队，将邮件信息路由到技术娴熟的坐席，帮助平衡邮件和呼叫处理活动。坐席邮件支持 Exchange、Office 365 和 Gmail。 如果要邮件功能集成到坐席桌面，需要将其与思科 SocialMiner[®] 服务器集成。
网络聊天	<ul style="list-style-type: none"> 网络聊天提供多会话聊天功能，用于管理通过公司网站与客户进行的交互。 如果要网络聊天功能集成到坐席桌面，需要将其与思科 SocialMiner 服务器集成。 您可以将语音和聊天操作与坐席语音通话时的聊天联系人分配功能相结合，反之亦然，以改善资源利用。 利用群聊功能，坐席能够邀请其他队列中的专家加入聊天，同时还可以选择转接聊天。
呼出拨号	<ul style="list-style-type: none"> 利用思科 Finesse 桌面，此功能可以提供直接预览、渐进式和预测式呼出拨号，以及呼出 IVR 功能选择。 它还可以帮助您建立营销活动来使用与呼入通话集成的预览拨号功能，从而提供混合呼入/呼出解决方案。 这一功能使坐席在呼入队列为空时能同时执行呼入和呼出营销活动任务，使呼入和呼出营销活动能最高效地利用坐席资源。
社交媒体客服	<ul style="list-style-type: none"> 这一功能让您的公司能够主动回应公共社交媒体网络（如 Twitter、Facebook 或其他公共论坛或博客网站）上进行交流的客户和潜在客户。 思科 SocialMiner 软件可作为单独选项，与思科统一联络中心快捷版一同提供。 有关思科 SocialMiner 软件的完整详细信息，请参阅以下网址提供的产品手册： https://www.cisco.com/en/US/products/ps11349/products_data_sheets_list.html。
视频客户服务	<ul style="list-style-type: none"> 专家和客户可以通过 Remote Expert Mobile 进行视频协作，同时显示在视频显示器上，以实现高效的面对面客户服务交互。 这种客户服务非常适合于银行分行专家等金融应用，高端零售、远程健康咨询、翻译服务以及大堂工作人员等管理服务。 视频客户服务可呈现一对一的亲密会议，同时允许坐席出现在多个位置，以便高效利用资源。
产品功能和系统功能	
路由功能	<ul style="list-style-type: none"> 这些功能可以根据条件事件（例如一天中的具体时间、一周中的某一天或假日转接）实现呼叫路由行为；也可以根据您的业务规则确定服务级别，在座席组之间转移联系人以及重新确定队列中联系人优先级。 这些功能可根据满足您业务要求的最佳方式，对客户联系人进行分类和划分优先级。 支持多种路由逻辑，能准确地确定目标并有选择地传来自不同类别联系人的呼叫，甚至可以为特定联系人提供定制的优先转接处理。 这些功能可帮助确保每个联系人都能在第一时间路由到正确位置的合适座席，以便在首次致电时就尽量解决问题。
下一代报表功能	<ul style="list-style-type: none"> 利用思科 Unified Intelligence Center，下一代报告功能可提供历史数据、实时数据以及具有灵活演示选项的控制面板。 您可以使用现有的开箱即用报告查看历史和实时数据报告，或根据您想要跟踪的信息查看自定义报告。 此外，主管还能利用服务级别、阈值、警报以及短期和长期视图报告功能，创建更全面的报告。 外部思科 Unified Intelligence Center 可容纳多个数据源，并允许创建自定义报告，提供更大的灵活性。
开放系统	<ul style="list-style-type: none"> 此功能允许您充分利用符合行业标准的硬件平台，让您能以合理的硬件成本享受众多软件功能。 系统的开放式架构包含一个兼容开放数据库连接 (ODBC) 的数据库，以及用于 CTI 应用的 Java 接口，可以与现有的联络中心解决方案集成，保护对传统系统的投资并为未来的应用提供平台。
高可用性冗余	<ul style="list-style-type: none"> 双服务器集群部署支持高可用性冗余，包括为入站语音 ACD、IVR 和桌面服务提供自动故障切换支持。 支持数据库复制和故障切换，同时支持针对历史报告和按需记录的负载均衡冗余。 支持基于广域网的高可用性 (HAoWAN)。
单点登录	<ul style="list-style-type: none"> 单点登录 (SSO) 允许思科管理员、主管或坐席仅使用用户名和密码进行一次登录，即可在单个浏览器实例中访问所有基于浏览器的思科应用和服务。思科管理员可以从公共目录管理所有用户，并强制对所有用户实施一致的密码策略。
设备模式	<ul style="list-style-type: none"> 设备模式仅支持在虚拟系统中进行部署。 设备模式是一种安全、恢复能力强且稳健的模式，复杂程度更低，安装更快，升级更简单，并且不需要经常安装补丁。 远程部署、运行和支持可减少现场支持需求，尽可能缩短维护周期并降低整体停机时间。
可扩展性	<ul style="list-style-type: none"> 可扩展性可以为最多 400 个坐席提供一体化多渠道数据中心。 双服务器集群可提供冗余高可用性。
安全	<ul style="list-style-type: none"> 思科 Unified CCX 支持 Security-Enhanced Linux (SELinux)，这是一种集成于 Linux 操作系统的功能，可提供访问控制策略以实现系统安全。

功能	优势
IPv6	<ul style="list-style-type: none"> 思科 Unified CCX 支持具有双栈功能的 IPv6。
部署更简化	<ul style="list-style-type: none"> 与思科 Prime™ 部署集成，包含全新安装和升级、更改主机名和 IP 地址更改。
虚拟化	<ul style="list-style-type: none"> 虚拟化要求以应用的形式部署在运行于思科统一计算系统™（思科 UCS®）上的 VMware 平台虚拟机中，或具有特定参数的硬件上。 这样思科 Unified CCX 便可成为虚拟化部署的一部分，在同一服务器上部署多个思科统一通信应用。 通过虚拟化成果增强服务器，最终大幅节省成本，并降低总拥有成本 (TCO)。 有关硬件要求、VMware 要求、受支持的 VMware 功能、虚拟机规模以及此部署的最佳实践的详细信息，请访问：https://www.cisco.com/go/uc-virtualized。

许可

每个思科统一联络中心快捷版席位均拥有完全许可，可作为座席或主管席位，从而使联络中心具备最佳的灵活性。增强型座席和高级座席既可以是基于工作站，也可以是基于思科统一 IP 电话的座席工作站。每个座席都具有思科 Finesse 座席桌面软件和思科 Finesse IP 电话座席的完整许可。借助增强版和高级版，即使座席的工作站发生故障，座席也拥有相关的完全许可来通过思科 IP 电话座席继续工作。

订购信息

如需下单，请访问[思科订购主页](#)并参阅表 2。

表 2. 订购信息

产品名称	部件号
思科统一联络中心快捷版 UCCX	CCX-11-SYS-K9
IP IVR	IVR-11-SYS-K9

升级

利用有效的思科统一通信软件支持服务 (SWSS) 合同，或订购单独购买的升级服务，即可从上一版本升级到思科统一联络中心快捷版 11.6。

思科统一联络中心快捷版 11.6 的功能和优势

有关套装和系统功能的完整详细信息，请参阅以下网址提供的设计指南：

https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html。

有关 11.6 版的详细信息，请参阅以下网址提供的版本说明：

https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_release_notes_list.html。

总结

思科统一联络中心快捷版提供功能齐全的综合解决方案，既可管理语音、邮件以及聊天等客户联系活动，同时还保留了完全融合的思科统一通信部署的所有优越性。它可提供高级多渠道联系路由、管理和行政管理功能，满足部门、企业分支机构或中小型企业客户服务需求。

思科统一联络中心快捷版具备许多优势，如易于安装、易于配置、易于托管应用、易于管理座席，业务应用的集成复杂性低，而且座席灵活性和网络托管效率都很高。凭借这些优势，思科统一联络中心快捷版可帮助您继续向真正的客户交互网络迈进。

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，提供的服务组合有助于您的基础设施为未来的变革做好准备，以实现长期业务目标。我们携手创建了以网络为核心的创新架构解决方案，实现了一个可扩展的响应式基础，可帮助您实现 IT 和通信投资的全部价值。

有关思科统一联络中心业务的更多信息，请访问 <https://www.cisco.com/go/uccservices>。

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 现已在 100 多个国家/地区推出。[了解详情](#)。

相关详细信息

有关思科统一联络中心快捷版的更多信息，请访问 <https://www.cisco.com/go/uccx>，或联系您当地的思科客户代表。



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣何西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte.Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表，请访问此 URL：www.cisco.com/go/trademarks。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)