

思科 Contact Center Enterprise 11.6 产品系列

解决方案概述

思科® Contact Center Enterprise (CCE) 产品系列可帮助企业 and 组织实现互联全数字化体验，让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。Contact Center Enterprise 产品系列包含以下三种独立的产品（在本产品手册中均有介绍）：

- 思科套装 Contact Center Enterprise（套装 CCE），以预先打包的部署模式提供易于安装、配置和管理的企业级联络中心平台。套装 CCE 专为联络中心座席不超过 2000 个的客户而设计。它订购更方便，不但在价格方面具有优势，而且售前和售后周期更短，同时在部署、运营和维护方面也更为简单。套装 CCE 包括思科统一通信管理组件 CUCM、统一客户语音门户 (CVP) 和 Unified CCE（包括内置聊天和邮件、思科 Unified Intelligence Center 和基于 Web 的思科 Finesse® 座席桌面软件）。套装 CCE 运行于一台服务器上，需要另一台服务器作为冗余。
- 思科 Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) 适用于为服务提供商、外包商和大型企业提供全渠道客户服务。Unified CCE 可在最大程度上提供灵活性和定制功能。它可以利用客户联系信息以及对坐席和其他资源的深入了解，将每个客户安排给能够提供帮助的最佳资源。坐席会收到许多来电以及客户数据（包括过往联系的一些背景信息），以便提供高度个性化的高效客户服务。Unified CCE 包括用于进行综合报告的思科 Unified Intelligence Center，以及可提供下一代增强体验的基于 Web 的思科 Finesse 座席桌面。每个座席的许可证都包括网络聊天和邮件功能。分布式容错能力有助于确保不间断运营。
- 适用于联络中心的思科托管协作解决方案 (HCS-CC) 专为拥有各种规模联络中心（每个客户实例 10 到 12000 名知识型员工或坐席）的公司而设计。它与思科托管协作解决方案相集成，因此客户可以在一个平台上利用多种应用和服务。思科 HCS-CC 提供 Unified CCE 和 Unified CVP 的所有高级功能，并具备云计算的各种优势。

表 1 列出了最新发布的产品系列提供的新功能和优势。

表 1. 思科 Contact Center Enterprise 11.6 产品系列的新功能和优势

功能	优势
具有高可用性的思科外呼选项	思科外呼选项通过现有解决方案的服务器提供高可用性支持。
增强的单点登录功能	座席和主管单点登录功能支持 OpenAM 和 Ping Identity 等其他身份提供程序。 单点登录支持最多 400ms 的往返时间，从而可在分布式部署中使用。 单点登录支持 CCE 许可的最大并发坐席数。
许可证使用情况报告	系统可以就坐席数量、Unified CVP 端口数量以及使用中的呼出拨号器端口的数量生成报告，使组织能够更好地跟踪系统的利用情况。
传输层安全 (TLS) 1.2	该解决方案支持 TLS 1.2，有助于确保遵守支付卡行业 (PCI) 的安全标准。
思科 Unified Intelligence Center 界面更新	根据 11.5 版本的使用体验，提供新向导以便于轻松创建图表视图。利用新界面，可以简单直观地创建控制面板，从而全面了解整个联络中心的整体情况。

功能	优势
思科 Finesse 席位桌面增强功能	<p>系统生成的未就绪代码可用于追踪最新的席位状态信息。</p> <p>席位可以从就绪状态进行呼出。</p> <p>基于实时数据的桌面小工具提供新的报告，其中包括席位呼叫历史记录和席位状态历史记录。</p> <p>在团队绩效小工具中，默认情况下主管看不到已注销的席位。</p> <p>主管可以在主管桌面的历史记录小工具中查看席位团队的绩效。</p> <p>情景服务适用性的提升使跟踪变得更加简单，并可确保客户的情景信息始终顺利抵达席位桌面。</p>
套装 CCE 支持多站点（全局）部署	<p>套装 CCE 支持最多四个外围设备网关（两对统一通信管理器），支持各种地理位置和分段部署选项。</p>
套装 CCE 支持应用网关	<p>套装 CCE 可以使用应用网关从外部应用获取数据，增强其对独特业务流程和要求的支持能力。</p>
套装 CCE 支持双机测试环境模式	<p>套装 CCE 可以采用单机或双机模式在测试环境中部署。</p>
企业聊天和邮件增强功能	<p>利用全新 JavaScript 库软件开发套件 (SDK)，可以创建自定义聊天屏幕。</p> <p>全新的 REST 数据适配器支持访问数据库和客户关系管理 (CRM) 系统。</p> <p>客户可以使用安全聊天连接执行聊天单点登录。</p>

表 2 列出了该产品系列的功能和优势（续）。

表 2. 思科 Contact Center Enterprise 产品系列的功能和优势

功能	优势
解决方案功能	
减少长途话费和网络带宽的占用	<p>CCE 产品系列将整个 IP 网络视为智能交换机，这样就可以在网络边缘处理呼叫，从而减少带宽使用量。</p>
集中服务	<p>对于大型企业，联络中心的集中运营可实现对软件和管理集中维护。集中运营有助于分支机构避免采购和维护软件、自行安装升级，以及脱离企业其他部门制定人事决策。</p>
差异化服务	<p>通过保留背景信息，无论将客户转接至哪一个席位，甚至是不同地点或在家工作的席位，公司都可以提供卓越的客户服务，从而获得竞争优势。例如，当客户再次进行采购或互动时，您可以检索该客户上一次购买产品或服务时所提交的信息。</p>
支持网络资源控制	<p>企业可以控制某些网络资源，例如将席位分配至技能群组以及根据呼叫号码或主叫方输入的数字（如账号）定义路由。此外，还可以从单个操作界面控制所有功能，降低培训和支持要求。</p>
席位功能	
思科企业聊天和邮件 (ECE)	<p>每个席位许可证都包括思科 ECE，可提供聊天、邮件和网络回拨等多渠道功能。它可以根据请求中提供的信息和席位是否空闲，将聊天或邮件自动路由到合适的资源，以帮助企业管理客户邮件和聊天活动。利用网络协作功能，客户可以通过网络与席位实时聊天，而且席位能够同时处理多个聊天会话。邮件功能通过发送自动回复并将邮件路由到合适的资源，帮助企业管理大量客户邮件咨询。利用网络回拨功能，客户可以要求联络中心的相应席位有空时回拨电话。ECE 还提供报告和监控工具，用于更有效地管理联络中心。</p>
思科 Finesse 席位桌面软件和 API	<p>思科 Finesse 桌面软件是新一代席位和主管桌面解决方案，可用于通过基于网络的可定制界面，轻松访问客户服务组织所需的应用和信息。它可以为您的客户关怀代表提供直观易用的桌面设计，帮助提高其绩效和满意度，反过来又可以增强他们提供高品质客户服务的能力。</p> <p>对于 IT 专业人员，Cisco Finesse 应用提供可顺利与思科协作产品组合集成的瘦客户端席位桌面。它与各种标准兼容，可提供低成本的自定义席位与监管桌面。</p> <p>思科 Finesse API 允许公司开发自定义思科 Finesse 桌面功能，以满足其联络中心运营的特定需求。思科 Finesse API 利用 REST API 和 JavaScript 库简化开发、集成增值应用并减少对详尽了解桌面开发专业知识的需求，实现了上述功能。</p>
单点登录	<p>通过该解决方案，用户只需要登录一次就可以访问思科 Finesse 桌面和相关小工具，从而为席位和主管简化了登录和密码管理。</p>
席位问候即工号播放	<p>您可以向主叫方播放可配置的自动席位问候语，为来电者提供标准化的来电体验。这种问候让席位不必每次通话时都重复问候语，帮助他们保持声音清晰干净。</p>
席位耳语	<p>客户可以在主叫方接通前向席位播放可配置通知，提供与呼叫类型（例如销售或技术支持）等相关的信息和其他指导。席位从耳机中获得主叫方信息，加快问题处理速度并提高首次呼叫解决率。</p>

功能	优势
消费者与坐席之间的互动视频	通过思科 Remote Expert Mobile and Branch, 支持坐席和消费者之间的实时视频互动。
远程座席支持	<p>远程座席支持通过宽带网络连接或家庭电话线路为在分支机构或家中工作的远程座席提供计算机语音集成 (CTI)、联系分布和报告功能, 从而拓展了联络中心环境。无论座席位于什么地方, CCE 产品系列都能为他们提供相同的用户界面和特色功能。</p> <p>思科 Unified Mobile Agent 让座席能够在登录时选择目的地电话号码, 并能随时更改号码, 使联络中心可以灵活地适应移动工作人员的快速移动需求。利用在家工作计划, 坐席可以灵活选择工作地点, 同时降低联络中心的启动成本。这一功能还允许坐席在任何第三方交换机基础设施上使用任何电话设备。</p>
Extension Mobility (跨集群)	CCE 支持的这种思科统一通信管理器 CUCM 功能允许坐席临时从其他思科 IP 电话访问其思科 IP 电话配置 (例如线路呼叫显示、服务和快速拨号)。
移动坐席的逐次呼叫模式	远程座席只有在进行通话时才会消耗系统资源 (例如网关端口和录制通道)。
思科 Finesse IP 电话座席	CCE 产品系列支持 IP 电话座席, 允许座席使用其思科 IP 电话执行状态 (例如就绪或未就绪) 设置等常见坐席任务。
自助服务功能	
自助服务选项	<p>思科 Unified CCE 虽然没有配备内置交互式语音应答 (IVR) 功能, 但是可以轻松与以下任一款思科 IVR 产品集成: 思科统一客户语音门户 (Unified CVP) 或思科统一 IP 互动式语音响应 (Unified IP IVR)。Unified CCE 还可以通过开放式 IVR Service Control 界面集成第三方 IVR 和自助服务系统。</p> <p>套装 CCE 和 HCS-CC 配备内置 Unified CVP。</p>
客户语音门户 Customer Voice Portal (CVP)	<p>CVP 可同时在时分复用 (TDM) 和基于 IP 的联络中心运行, 提供一个呼叫管理与处理解决方案及自助服务 IVR 选项, 该选项可以充分利用企业网络服务器上提供给客户的信息。通过支持自动语音识别 (ASR) 和文本语音转换 (TTS) 功能, 主叫方可以获得个性化的解答, 并以创新的方式开展业务, 同时节省了与人工座席进行交流的成本。</p> <p>例如, 您可以利用思科统一 CVP 支付账单、订购产品、跟踪交付、查找经销商、安排提货、更改姓名和地址信息、安排旅程、检查支付状态、接收异常活动通知、索取文档或产品信息。</p>
IP IVR	<p>IP IVR 旨在简化业务集成、提高灵活性和网络托管效率。这些功能可降低业务成本, 并大幅提升客户满意度。思科统一 IP IVR 与思科统一通信管理器软件紧密集成, 可充分利用基于 IP 的通信优势, 帮助用户简化安装、配置和应用托管。</p> <p>思科统一 IP IVR 通过按键音输入或语音识别技术来处理用户命令, 从而简化自助服务应用的使用, 例如访问查看账户信息或用户定向呼叫路由。客户可以使用语音命令检索所需信息, 而无需与座席交谈, 还可以快速找到可提供帮助的相应部门或座席。</p>
管理功能	
监管功能	<p>主管可以通过企业网络或远程拨号连接查看座席状态和呼叫信息、向座席发送文本聊天信息、中断或拦截呼叫、记录通话以及无声监控座席通话。这些功能可提升主管这一角色在联络中心的价值, 并帮助他们高效管理团队。</p> <p>利用主管和座席的聊天功能, 主管可以向参与通话的座席发送文本信息, 指导座席捕捉交叉销售和追加销售的商机, 帮助座席解决客户的问题。主管可以中断某个座席通话, 并建立三方会谈, 与主叫方和座席进行交流, 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, 单独与主叫方完成通话, 而让座席处理其他客户的请求。</p> <p>主管可以从他们的桌面更改座席的状态。例如, 座席可能在休息之后忘记将状态改为可接听呼叫, 或离开工作台时间较长时未注意注销。主管可以轻松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。</p> <p>该功能对于高度分散的联络中心部署非常重要。</p> <p>主管还可以实时更改某个座席的技能简档。该功能为主管提供了战略工具, 可用于管理他们的座席团队并实现联络中心管理目标。</p>
管理	简化的管理让管理者可以集中处理所有联络中心的管理事务。通过管理界面, 可以为座席分配的技能组合, 安排他们处理语音、网络、聊天和邮件联系。通过使用该界面, 系统管理者、管理员和主管可以开发、修改或查看路由脚本, 管理系统配置, 监控联络中心绩效, 定义和索取报告, 并帮助确保系统安全。这种单用户界面可以为企业提供涵盖整个单站点或多站点联络中心的全面控制功能。
拥有多个部门的多租户	<p>通过“部门”功能, 拥有多个业务部门 (LOB) 或其他部门的客户能够轻松共享同一 Unified CCE 或套装 CCE 实例。该功能允许用户按部门分配资源, 包括座席、技能群组、呼叫类型和精确队列。当资源分配给相应部门后, 只有该部门的主管或经理可以查看和管理这些资源。</p> <p>在 Unified CCE 中, 可以通过思科统一联络中心管理门户 (Unified CCMP) 管理各个部门。在套装 CCE 中, 原生网络管理界面可用于管理各个部门。</p> <p>使用互联网脚本编辑器时, 除了配置, 还可以划分脚本访问。最后, 使用思科 Unified Intelligence Center 数据收集功能, 可按部门划分报告。</p>

功能	优势
系统功能	
开放系统	CCE 产品系列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、COM 和 .NET 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。
操作系统	CCE 产品系列支持 Windows 2012 R2、SQL 2014 和 VMware ESXi 6.0。
分布式容错能力	从网络到桌面的所有组件和外部应用链路都能在硬件和软件级别提供运营级分布式容错能力，以及实时应用故障切换功能。自助诊断与自我修复功能可以让系统在必要时自动利用冗余组件；发生硬件组件故障、通信网络故障和异步软件错误时，系统仍可持续运行。
网络管理	CCE 产品系列软件提供简单网络管理协议 (SNMP) 界面，用于集成到集中式网络管理系统。它还支持与更广泛的统一通信管理基础设施的集成，该产品与思科统一通信管理器配套销售。它提升了部署与升级过程中以及联络中心日常运营过程中的可用性与可管理性水平。
安全	CCE 产品系列支持最新的安全和数据完整性功能及解决方案，以减少受攻击面和系统漏洞。所有基于 Web 的应用均提供安全套接字层 (SSL)，而基于套接字的通信则提供传输层安全 (TLS) 与 IP 安全 (IPsec) 支持，以保护数据在受信任或不受信任的网络中的传输。
IPv6 双模式	CCE 产品系列支持双网络模式下的 IPv6 终端，可以更轻松地 IPv4 进行迁移。
产品功能	
路由功能	精确路由功能可根据主叫方信息和座席属性将联系人发送到最适当的可用资源。通过有效地提交联系人，企业可以缩短整体处理时间，减少多次转接需求，并提高客户的体验满意度。语音/视频、网络、聊天和邮件等各种联系渠道都支持精确路由。
思科预选路由和后选路由功能	思科预选路由功能可在每次呼叫仍在运营商网络时就做出路由决策，使思科网络平台能够有效划分客户，平衡整个企业的呼叫，第一时间将每个联系人分配至最佳的企业资源。 思科后选路由功能可以对已连接到您的网络外围设备（无论是自动呼叫分配 [ACD]、PBX、IVR、网络还是邮件服务器）的联系人进行智能分配。当联系人要求重新转接时，Cisco Unified CCE 会根据业务逻辑，指示外围设备将联系人发送至可选的最佳企业资源。
客户简档路由	CCE 产品系列可以扩展可用数据源，用于制定联系路由决策和支持座席桌面应用。例如，可以在路由时搜索客户数据库，用以指导决策。您还可以使用 CRM 应用的信息来匹配客户与座席，并将可用数据扩展至屏幕弹出窗口应用。 无论座席位于什么地方，系统都能在联系人拨入电话时为其提供呼叫事件和客户简档数据等丰富背景信息，从而让座席或应用可以提供个性化服务并尽可能提高效率。
情景服务	CCE 产品系列包括情景服务，这是一种基于云的全渠道服务，可对企业和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信息可帮助客户服务座席更好地了解 and 响应客户需求。
座席请求 API	座席请求 API 可使企业将语音回拨添加为用于网络和移动应用的定制开发应用功能。企业可将回拨作为客户联系他们的方式或渠道之一，使客户可选择最适合他们的通信渠道。
外呼活动管理 API	此 API 允许对联络中心的呼出营销活动进行更精确的控制。
报表	CCE 产品系列可提供必要的实时和历史数据，满足各种媒体类型的任务关键型联络中心报告需求。此解决方案可针对联络中心活动提供准确、实时报告，从而帮助管理者对人员配备和联系处理流程方面作出明智的决策。 报告由思科 Unified Intelligence Center 提供，包含大量报告模板，可以满足常见报告需求。利用可用的基础数据模型和方案，您可以轻松编制自定义报告，扩展解决方案以满足特定的报告需求。此外，CCE 产品系列允许将报告数据导出到外部数据仓库环境，以扩大存储和进行高级分析。 实时数据功能提供全新实时架构，利用切实可行的实时联络中心信息，显著改善实时刷新率。思科 Unified Intelligence Center 的可用报告和思科 Finesse 桌面的可用报告小工具利用了这种下一代架构。
任务路由	此功能可以协调座席处理来自多个渠道的多项任务的能力，并让座席在必要时中断当前业务，优先处理高优先级的任务。例如，利用文本聊天协助客户的座席可以同时处理另一起聊天请求，从而提高座席的工作效率。座席还可能被分配到与当前任务不同的渠道类型任务。例如，正在回复客户邮件的座席可能会被分配语音呼叫任务或处理后勤部门任务，此时座席可以先处理实时的语音呼叫，然后再回复邮件。通过这种方式，可以优化座席的工作，确保以可用的资源提供最高水平的客户服务。
任务路由 API	此 API 支持将第三方应用、视频、文本以及来自物联网的事件等新类型交互路由到联络中心。任务路由 API 还允许向非语音交互应用精确路由功能。

表 3 介绍了产品系列选项。

表 3. 思科 Contact Center Enterprise 产品系列选项

选项	说明
视频联络中心	CCE 产品系列支持在客户和坐席之间进行高质量的视频协作。根据视频部署方式，客户可以从企业网或从企业外部的移动设备与坐席取得联系。此外，还可以选择获得采用 IVR 处理的视频队列、视频等候和视频录制支持。利用思科远程专家，企业网络以外的主叫方可以与坐席进行基于网络的视频聊天或有专家支持的会话。未注册的主叫方可以在 PC 或 Mac 计算机，或者平板电脑和智能手机上，使用标准浏览器进行联络。
社交媒体客服	思科 SocialMiner [®] 软件提供用于 CCE 产品系列的社交媒体客服，使企业可以主动响应通过公共社交媒体网络（如 Twitter 和 Facebook）或其他兼容的公共论坛进行沟通的客户及潜在客户。通过提供社交媒体监控、队列和工作流来整理客户在社交媒体网络的发帖，然后送到您的社交媒体客服团队，您的企业就可以通过客户用以沟通的社交网络实时响应客户。 这一创新的功能由思科 SocialMiner 软件提供，该产品在多个社交网络搜索公共客户发帖，然后整理、筛选并按序排列，最终呈现给您的团队，供响应之用。您的客服代表可以回复客服问题或接洽需要与您的产品和服务相关信息的新客户。
思科外呼组件	思科外呼组件综合了呼出拨号模式，是对 CCE 产品系列强大的呼入处理功能的补充。您可以制定外呼活动计划，使用预测、主动或预览拨号，集成入站呼叫并符合联络中心的服务水平，从而提供了一个强大的混合解决方案。您可分配座席仅处理呼入或呼出或同时处理呼入和呼出联系人，从而可以有效提高联络中心的资源使用率。 使用思科统一边界网关 (CUBE) 时，为外呼拨号器启用呼叫状态分析 (CPA)（也称为答录机检测）。外呼报表包括绩效监控 (PerfMon) 计数器和个人回拨改进，以便提高座席利用率。

表 4 阐述了套装 CCE 的具体功能。

表 4. 套装 CCE 的功能

功能	说明
可扩展性	思科套装 CCE 支持的配置为最多 2000 个坐席，每秒 18 个呼叫，每个坐席最多 50 个队列等候人员、4000 种呼叫类型、2000 个拨出号码和 1500 个出站端口。有关扩展的其他配置限制，请参考解决方案设计指南。
降低集成成本	时至今日，企业仍需要集成不同供应商的各种产品，这既耗费资金又延误服务的引进。思科套装 CCE 可提供入站和出站语音和视频交互、IVR 交互和网络交互。此外，该解决方案支持一流的联络中心应用，例如 CRM、员工管理、记录与监控以及报告。思科套装 CCE 在单一平台中整合了所有联络中心功能，从而可以减少资本支出和集成费用，同时还能加快完整联络中心解决方案的上市时间。
思科统一计算系统™（思科 UCS[®]）、思科第三代集成多业务路由器 (ISR G3) 以及思科 Nexus[®]	支持思科 UCS B200 M4 和 M3 刀片服务器以及思科 UCS C240 M4 和 M3S 机架式服务器。支持思科 Nexus 1000V 交换机（运行于虚拟机上），为套装 CCE 环境提供多租户安全第 4-7 层网络服务。思科套装 CCE 支持思科 ISR G3 (4000 系列) 网关。
系统资产清单和通知	借助套装 CCE 的非模块化部署模式，系统自动生成套装 CCE 部署的直观示意图。它是一个管理信息控制面板，管理信息包括名称；IP 地址；其他管理用户界面（例如思科统一 CVP 操作、管理、维护和调配 [OAM&P]）的快捷方式。它还是一级控制面板，通过定期自动扫描提供关于配置或运行时间问题的可视错误或警告通知，持续检查系统运行状况并降低总拥有成本 (TCO)。
管理	套装 CCE 利用内置的网络管理小工具和功能来管理解决方案。具体功能包括系统资产清单、服务器状态和通知、自动安装和配置、内置状态规则、内置部门、内置角色、一键日志收集、简化的跟踪设置、添加/删除/更新配置以及执行坐席技能学习的网络小工具和多重编辑功能。这些操作和其他操作的 REST API 会公开，因此客户和合作伙伴可以根据其特定需求进行定制。

表 5 阐述了 Unified CCE 的具体功能。

表 5. Unified CCE 的功能

功能	说明
可扩展性	Cisco Unified CCE 可以从几十个座席的小型单站点部署扩展到数千个座席的大型企业版和托管版的分布式部署。由于 Cisco Unified CCE 架构基于软件，系统可以轻松实现扩展，而不废弃任何组件。Cisco Unified CCE 旨在适应不断变化的联络中心环境。
Contact Director	Contact Director 部署模式利用联系人共享技术，使具有两套思科 Unified CCE 系统的客户能够在这两个系统中分配呼叫，全面提高坐席总体效率，提升呼叫处理能力。联系人共享利用实时数据来了解这些站点的当前状况，并根据呼叫队列中的人数、坐席是否有空、平均处理时间或自定义计算等因素来做出路由决策。

功能	说明
管理	思科统一联络中心管理门户 (CCMP) 提供一个基于 Web 且简单易用的用户界面，以简化联络中心经理、团队负责人或管理员所进行的日常准备和配置，例如移动、添加或修改电话、座席、技能小组、团队及其他常见的联络中心管理功能。拥有适当权限的座席还可以使用思科 Unified CCMP 提供的一个独特界面，更改自己的简档和工作任务。统一的管理门户配置旨在简化基于 IP 的适用的联络中心组件和思科统一通信管理器组件的管理。思科 Unified CCMP 是一个分区系统，支持多个完全自主的业务分部，提供分层管理，以支持企业内拥有不同特定角色和职责的多个级别的用户。最后，为了帮助管理员和经理跟踪联络中心的修改，该产品还提供审计跟踪报告，可详细记录所有配置更改和管理门户的使用情况。

表 6 阐述了 HCS-CC 的特定功能。

表 6. HCS-CC 功能

功能	说明
可扩展性	HCS CC 解决方案与思科 HCS 服务管理和数据中心架构相集成。最新版本提供针对特定服务提供商的部署模式，专为拥有 10 到 12000 个座席（或知识型员工）的公司而设计。
管理	联络中心域管理器 (CCDM) 为 HCS-CC 提供服务管理。CCDM 的功能与 CCMP 相当（如表 5 中所述）。

订购信息

要下订单，请访问[思科订购主页](#)。有关详细的订购信息，请参阅[思科客户服务解决方案订购指南](#)（需要登录 Cisco.com）。企业应咨询思科授权技术供应商或其思科客户经理。

升级

从较早版本进行升级需要思科软件支持服务 (SWSS)。

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 Contact Center 服务的更多信息，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

有关思科联络中心产品的更多信息，请访问 <https://www.cisco.com/go/cc>。




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)