

Cisco Unified Contact Center Express 7.0

思科统一通信将固定和移动网络上的语音、视频、数据和移动应用融为一体，能随时从任意工作场所实现轻松协作。

产品概述

Cisco Unified Contact Center Express 适用于那些需要最多支持 300 位业务代表，且易于部署、易于使用、安全、虚拟、高度可用、先进的客户交互管理的部门、企业分支机构或中端市场企业。Cisco Unified Contact Center Express 集坐席应用和强大的自助语音服务于一身，在一台服务器上提供先进的分布式自动呼叫分布器（ACD）、交互式语音响应（IVR）、计算机语音集成（CTI），以及业务代表和桌面服务。大大节约了客户的成本，提高了客服的响应速度。并能灵活地扩展，适用于要求更严格的大型环境。Cisco Unified Contact Center Express 确保为输入和输出的语音、电子邮件、Web 和聊天制订业务规则；客户交互管理则有助于确保每次联系时都能第一时间联系到合适的业务代表。

为了使产品功能能够更好地与客户联系交互管理需求相匹配，Cisco Unified Contact Center Express 提供了三个版本：标准版、增强版和高级版。所有 Cisco Unified Contact Center Express 产品都能够与 Cisco Unified Communications Manager 紧密集成。

特性和优势

智能路由功能和优势

当您公司的业务能与联络中心整合时，将实现联系中心的最高投资回报。Cisco Unified Contact Center Express 路由功能以最符合您业务需求的方式，对客户联系进行分类和划分优先级，确保每次联系都能在第一时间路由到位于适当地点的适当业务代表。Cisco Unified Contact Center Express 路由支持范围广泛的路由逻辑，能准确定位和选择性地路由不同类别的客户—甚至能分别对各个客户进行定制、划分了优先级的路由处理。

该产品能根据一天中的不同时间段、星期几或假期等条件来决定呼叫路由行为，并能根据您的业务规则，指定服务水平，在业务代表小组间移动客户，以及对客户重新划分优先级队列。Cisco Unified Contact Center Express 高级版与您企业的客户数据库集成，这确保能做出最佳的路由决策；应用能通过 CRM 或其他应用弹出屏幕，为业务代表提供有关各个客户的广泛信息。

电子邮件管理

客户须访问公司网站，了解有关产品和服务的信息，寻求支持和进行事务处理。此外，客户也通过使用电子邮件等其他方式，联系客户支持中心，因此发往联系中心的电子邮件量正在不断增长。根据您的客户的要求，Cisco Unified Contact Center Express 提供了两个电子邮件管理选项。

Agent E-Mail 是一个基本的电子邮件队列和响应系统，专为 Cisco Unified Contact Center Express 平台的 Cisco Agent Desktop 而设计。该特性不占用空间，紧密集成到业务代表桌面内嵌的浏览器中，在

工具条和显示中内置控制功能。借助它，联系中心能够将电子邮件排序并路由到具有丰富技能的业务代表，平衡处理电子邮件和呼叫处理活动。

对于需要特性更加全面的电子邮件管理解决方案的客户，可使用 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager。它能够与 Cisco Unified Contact Center Express 集成，通过强大、直观的用户界面，来提高业务代表的生产率。他们能轻松使用一套完整的工具，包括建议响应、知识库和客户历史记录，来快速、统一地答复进入联系中心的电子邮件。

Web 协作

Cisco Unified Web Interaction Manager 为您的机构提供了提高销售额、把握新的创收机遇，以及优化客户满意度和忠诚度的工具。它与 Cisco Unified Contact Center Express 集成，其强大的 Web 聊天和协作特性利用存储在共享知识库、网页或其他 Web 内容中的全面信息，来立刻答复客户的问题。联系中心在增加了这一联系渠道后，提高了业务代表的生产率——并最终提高客户满意度。

员工优化和工作质量管理

Cisco Unified Workforce Optimization 与 Cisco Unified Contact Center Express 集成，通过在团队日常工作流程中实现人员优化——在一个综合应用中结合业务代表和监管人员桌面工具，并配合人员优化软件，来统一整个客户交互流程，使联系中心的性能符合业务目标的要求。

Cisco Unified Workforce Optimization 直接与 Cisco Supervisor Desktop 集成，统一提供必要的工具，帮助监管人员优化团队绩效，这其中包括：Cisco Unified Workforce Optimization 人员管理和质量管理软件。人员管理软件能帮助联系中心经理为多个地点制订日程安排计划、管理关键性能指标以及计划的实时遵从性。同时，质量管理软件提供了一个语音服务准则和评估解决方案，配备可选的高级质量管理特性，如用于业务代表绩效优化和投诉处理的屏幕记录。

对外拨号功能

思科对外拨号选项提供了综合预览对外拨号功能，对 Cisco Unified Contact Center Express 平台强大的来电处理功能构成了补充。您能构建使用预览拨号的活动，它与来电处理功能集成，能够提供综合呼入、呼出解决方案。这些综合功能使业务代表能同时处理来电和拨出活动，在来电队列为空时，能够更高效地让业务代表处理来电和拨出电话。

计算机电话集成

Cisco Unified Contact Center Express 能与任意 CRM 或其他在业务代表的 Microsoft Windows 桌面上运行的应用集成，使用按键宏仿真来自动传输主叫方输入的信息或与外部应用集成。Cisco Unified Contact Center Express 提供强大的集成工具，支持能在实时工作流程控制下激活的定制 Java 类和方法。这些特性使用户只需极少的软件开发，就能将 Cisco Agent Desktop 与 Siebel 等其他基于 Windows 的应用相集成。

此外，借助 Cisco Unified Contact Center Express 高级版，用户能应用 HTTP 集成来与基于浏览器的应用集成和弹出其屏幕，这些应用包括运行在 Cisco Agent Desktop 内嵌浏览器中的 Salesforce.com 等。

Cisco Unified Contact Center Express 的第三方 CTI 协议提供了与 ACD 和 IVR 子系统的深入集成，支持传统定制 CTI 集成。

IVR 和自助服务功能及优势

与许多竞争对手的产品不同，Cisco Unified Contact Center Express 不需要购买附加的 IVR 服务，而是提供了一个随时能够使用的集成 IVR 解决方案。每个产品包都提供了一个 IVR 队列点、定制呼叫处理、任意长度的应用菜单、定制语音提示，并能通过 DTMF 处理来处理客户电话按键，以进行路由决策或为业务代表弹出一个屏幕。

Cisco Unified Contact Center Express 高级版能集成先进、全自动的自助服务应用与业务代表帮助下的联系交互管理。这一关键特性能大幅降低每个联系的成本，增强处理客户联系的灵活性。

每个 Cisco Unified Contact Center Express 高级版座席都免费配备两个全自助服务 IVR 端口。此外，还支持自动语音识别 (ASR)、文本到语音 (TTS) 和语音可扩展标记语言 (VoiceXML) 等高级自助服务技术的添加，并通过电子邮件、第三方传真或寻呼解决方案，以及经由 HTTP 请求激活定制工作流程处理（例如基于 Web 的回呼等）的能力，支持实时通知服务。

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM 是思科统一通信系统的一个组成部分，它是一个免费的中间件应用，集成了 Cisco Unified Contact Center Express 和 Microsoft Dynamics CRM 3.0 (Microsoft CRM)。

与 Microsoft CRM 的集成包括能够提高员工生产率特性，如弹出屏幕、点击拨号和呼叫跟踪等。Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM 收集的呼叫信息允许公司根据员工或客户的实际呼叫参数来做出更好的业务决策。

Cisco Agent Desktop 与 Cisco Unified Presence 的集成

Cisco Agent Desktop 与 Cisco Unified Presence 的集成在更广泛的企业范围内实现了实时协作，将联系中心桌面应用与 Cisco Unified Presence 相集成。通过此集成，业务代表和监管人员能与相关同事和联系中心之外的各领域专家协作。为方便起见并提高效率，联系中心定义的视图只显示业务代表有权联系的同事。

藉此，双方都使用熟悉的应用。联系中心人员使用 Cisco Agent Desktop 和 Cisco Supervisor Desktop，联系中心之外的各领域专家使用 Cisco Unified Personal Communicator 或 Cisco IP Phone Messenger。此特性能帮助业务代表事先就了解专家是否有空以及他们最希望采用的联系方式，第一时间就与他们取得联系。

业务代表的功能和优势

每个 Cisco Unified Contact Center Express 座席提供了将此用作业务代表或监管人员座席的完全使用许可，使您的联系中心实现最高灵活性。增强版和高级版业务代表座席能为基于 PC 或 Cisco Unified IP 电话的业务代表工作站。标准版座席提供了基于 Cisco Unified IP 电话的业务代表工作站。每个座席都为 Cisco Agent Desktop、思科 IP 电话座席、Cisco Supervisor Desktop、思科桌面管理员、思科历史报告客户端等提供了完全许可，并在增强版和最高版中提供了 Cisco Supervisor Desktop、Cisco Agent Desktop 和按需录音功能。而使用增强版和高级版时，即使发生了一个 PC 故障，业务代表也能获得完全许可，来继续通过思科 IP 电话座席工作。

Cisco Unified Contact Center Express能在每次呼叫时向业务代表弹出屏幕，包括客户输入的数据，以及大量呼叫状态信息，描述呼叫连接到ACD的时间长度、呼叫排队等候的时间以及业务代表与主叫方通话的时间，使业务代表在每次呼叫时都能获得这些关键数据和呼叫状态信息。

Cisco Agent Desktop为业务代表提供了访问信息和迅速响应客户请求的工具。通过语音联系工作流程、企业数据平面和集成浏览器显示屏（弹出屏幕），在提交呼叫时会向业务代表提供客户数据，防止呼叫重导向，也使客户不必再重复输入信息。任务自动化按键和个人电话目录允许业务代表即时激活常常执行的功能，缩短响应时间，自动执行呼叫后的工作，以对客户查询进行跟进。聊天和主叫方数据转发等协作工具能保证响应准确。

另外，Cisco Agent Desktop还提供了工作流程，根据关键呼叫状态事件来处理业务规则，激活任意CRM或其他能在业务代表的Microsoft Windows桌面上运行的应用，能以弹出屏幕的形式，从ACD或IVR子系统向应用显示信息。

当支持拨号预览的高级版思科对外拨号选项启用时，Cisco Agent Desktop为参与对外拨号的业务代表提供所有必要的控制功能。高级版对外拨号选项支持专用对外拨号，或无缝综合拨入和拨出呼叫处理。

注：如需获得有关用于Cisco Unified Contact Center Express 7.0的Cisco Agent Desktop和Cisco Supervisor Desktop的全面信息，包括标准版、增强版和高级版的可用选项，请参考“用于Cisco Unified Contact Center Express 7.0的Cisco Agent Desktop产品简介”，网址为：
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps427/products_data_sheets_list.html。

管理功能和优势

监管特性

Cisco Supervisor Desktop能够监控关键性能参数，进行有效的聊天、监控和录音，并发送团队信息，使经理能够指导、培训和鼓励业务代表行为，以便业务代表能够一致地履行工作职能，高效处理呼叫。凭借向业务代表发送滚动团队信息，与个别成员或整个团队聊天的能力，监管人员能指导业务代表的行为，解决问题，即时通报业务更改，引导业务代表把握交叉销售和向上销售的机遇，帮助业务代表解决客户问题。

在监管人员桌面上，联系中心经理能通过易于浏览的、带有标记的页面和图形化报告，迅速查看团队绩效、业务代表统计数据 and 状态。为指导业务代表行为，他们能静默监控呼叫，并使用聊天功能鼓励业务代表。此外，也能启动呼叫录音，以便日后审核和培训。

监管人员能中断业务代表呼叫，创建一个三方会议，与主叫方和业务代表交互，以解决问题。监管人员能使用呼叫拦截特性，使业务代表退出呼叫，由监管人员和主叫方继续完成通话，而让业务代表处理另一客户请求。

监管人员能从其桌面修改业务代表的状态。例如，业务代表可能会在休息之后忘了将自己的状态改为能接听呼叫，或者在要离开工作站一段时间时忘了将状态改为离线。利用Cisco Supervisor Desktop，监管人员能方便地将忘记退出的业务代表的状态改为离线，或者让空闲的业务代表准备好接听电话。这种功能对于高度分散的联系中心部署非常重要。

监管人员也能实时改变某个业务代表的技能档案。该功能为监管人员提供了管理其业务代表团队和支持联系中心管理目标的重要工具。

注：如需获得有关用于 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 的 Cisco Agent Desktop 和 Cisco Supervisor Desktop 的全面信息，包括标准版、增强版和高级版的可用选项，请参考“用于 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 的 Cisco Agent Desktop 产品简介”，网址为：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps427/products_data_sheets_list.html。

用于增强版和高级版的 Cisco Agent Desktop 浏览器版本

Cisco Agent Desktop 浏览器版本能作为商用 Web 浏览器中的一个瘦客户端，部署和维护十分方便。Cisco Agent Desktop 浏览器版本也包括一个业务代表工具条、联系数据、企业数据和业务代表状态信息，是瘦客户端应用中的理想解决方案。

管理

Cisco Unified Contact Center Express 基于 Web 的管理为单地点或多地点联系中心提供了一个能在任意地点运行的企业级控制点。Cisco Unified Contact Center Express 透明地集成 Cisco Unified Communications Manager 提供的信息，并与 Cisco Unified Communications Manager 基于 Web 的管理相集成，以提供相互访问能力和通用设计。无论业务代表或监管人员位于何处，Cisco Unified Contact Center Express Administration 都能对联系中心的所有活动以及进行中的所有通话提供广泛的实时报告统计数据。此外，监管人员能使用管理功能来灵活地为业务代表重新分配技能。

报告

Cisco Unified Contact Center Express 解决方案为关键任务型联系中心报告提供了必要的实时和历史数据。实时报告分两个级别，一个是基于每个业务代表团队的监管人员级报告（与 Cisco Supervisor Desktop 集成），另一个是针对整个联系中心的 Cisco Unified Contact Center Express 管理级报告。

报告功能提供了准确、及时的联系中心活动报告，帮助经理获得必要信息，对人员安排、联系处理流程和技术投资作出正确决策。标准报告模板提供了自动运行功能，能满足常见报告需求。定制报告扩展了标准报告，能满足特定报告需求。此外，Cisco Unified Contact Center Express 的开放软件架构能以多种格式输出报告数据。

集群管理

当在多个服务器上部署 Cisco Unified Contact Center Express 时，所有服务器都是 Cisco Unified Contact Center Express 集群的成员，能够浏览、监控、添加到服务和禁止其提供服务。使用开放互联网标准和思科设备的内在功能，思科统一通信管理套件能帮助网络经理监管其融合网络，并确信其 IP 电话环境，包括 Cisco Unified Contact Center Express，都能按预期运行。思科统一通信管理套件提供了专为 IP 电话环境中的思科设备而设计的实时、详细的故障分析。这一针对思科设备的功能有助于监控基于 Cisco Unified IP 电话的网络，发现各种故障状态并对其进行分析，通过详细描述所发生问题的智能捕获来通知网络经理。支持 Cisco Unified Contact Center Express 的功能包括服务器发现、健康状态统计、子系统进程检查、应用运行时间状态和其他关键网络管理功能。

系统功能和优势

开放式系统

Cisco Unified Contact Center Express 软件充分利用了业界标准的硬件平台，以较低硬件成本为您提供许多软件功能的优势。该系统的开放架构，包括一个符合开放数据库连接标准（ODBC）的数据库，以及用以支持 CTI 应用的 Java 界面，能与现有联系中心解决方案集成，保护传统系统的投资，并为未来应用提供支持平台。

冗余高可用性

Cisco Unified Contact Center Express 为双服务器集群部署提供了高可用性冗余性，包括支持输入语音 ACD、IVR 和桌面服务的自动故障切换，数据库复制和故障切换，以及历史报告和按需录音的负载均衡冗余性。

集成服务创建环境

Cisco Unified Contact Center Express 工作流程编辑器是将业务规则转换为呼叫流程行为和呼叫处理的服务创建及编程环境。它能从企业广域网中的任意地点运行，在 Cisco Unified Contact Center Express 服务器上载和运行工作流程。此环境是一个可视编辑器，提供了一个简单、易于理解的拖拉式界面，用于构建强大、定制的业务通信应用。

可扩展性

Cisco Unified Contact Center Express 能为单一服务器提供机箱一体化联系中心，为最多 300 位业务代表提供拨入和拨出呼叫处理。双服务器集群在虚拟呼叫中心中提供了一个冗余高可用性选项。Cisco Unified Contact Center Express 支持基于 Cisco Unified Intelligent Contact Management 的思科客户交互网络，通过 Cisco IPCC 外设网关为思科统一通信广域网中的多个 Cisco Unified Contact Center Express 系统提供预路由、后路由和集中报告功能。

安全

为在联系中心乃至整个企业中保持网络安全性，Cisco Unified Contact Center Express 支持思科安全代理，以及大型防病毒软件厂商的病毒检测软件。思科安全代理是一个基于主机的入侵检测系统，为关键任务企业服务器和主机提供安全性。除病毒扫描软件和防火墙等传统终端安全解决方案外，它还能在恶意行为发生前就识别它们并采取防御措施。该流程有助于清除会威胁企业网络及应用的、潜在的已知和未知安全风险。通过分析行为而非依靠签名匹配，思科安全代理对防病毒软件的功能构成了补充；它们共同为保护您的网络和降低运营开支提供了一个强大的解决方案。

Cisco Unified Contact Center Express 7.0 的特性和规格

运行在集成多业务路由器和用于小型企业平台的 Cisco Unified Communications 500 系列、Cisco Unified Communications Manager 6.1、7.0 以及 Cisco Unified Communications Manager Express 7.0 均支持 Cisco Unified Contact Center Express 7.0。

注：本文中所介绍的所有容量为系统最大值。实际最大值取决于硬件服务器以及这些服务器上所部署的特性。

注：本文仅适用于 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 和之后的 7.0.X 版本。

Cisco Unified Contact Center Express 支持当今联系中心的所有关键职能领域，包括：

- 来电
- 综合预览向外拨号器
- 业务代表电子邮件
- 与 Cisco Unified Presence Server 集成，使业务代表和监管人员能确定各领域专家的空闲程度并与他们交互
- Cisco Unified E-Mail Interaction Manager 和 Unified Web Interaction Manager
- Cisco Unified Workforce Optimization（包括质量管理器、高级质量管理器和员工管理器）
- 第三方集成（例如，与 CRM 集成）
- 客户数据库与 ODBC 或 SQL 的集成
- 用于自动接听和自助服务应用的 IVR
- 实时和历史报告
- 业务代表和监管人员桌面
- 平台支持和兼容性

表 1 到表 8 提供了有关 Cisco Unified Contact Center Express 的更多信息。以下列出了各表格及其所包含的信息：

表 1：支持 Cisco Unified Contact Center Express 的 Cisco Unified Communications Manager 产品

表 2：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 特性在 Cisco Unified Communications Manager 6.1 和 7.0 上的可用性；思科集成多业务路由器和用于小型企业的 Cisco Unified Communications 500 系列上的 Cisco Unified Communications Express 7.0

许可证

表 3：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 许可证

拨入呼叫

表 4：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 拨入呼叫

表 5：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 拨出呼叫

综合预览向外拨号器

表 6：拨入系统以及拨入和拨出综合系统的参考容量

Cisco Unified Workforce Optimization

表 7：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 质量管理器和高级质量管理器

表 8：Cisco Unified Contact Center Express 7.0 员工管理器

平台支持和兼容性

Cisco Unified Communications Manager 支持

表 1 支持 Cisco Unified Contact Center Express 的 Cisco Unified Communications Manager 产品

Cisco Unified Communications Manager 产品			Cisco Unified Contact Center Express				
产品	平台	版本	平台	标准版	增强版	高级版	版本
Cisco Unified Communications Manager	思科媒体融合服务器	6.1 和 7.0	思科媒体融合服务器	支持	支持	支持	7.0.1 和更高的 7.0.x 版本
Cisco Unified Communications Manager Express	思科集成多业务路由器	7.0	思科媒体融合服务器	支持	支持	支持	7.0.1 和更高的 7.0.x 版本
Cisco Unified Communications Manager Express	适用于小型企业的 Cisco Unified Communications 500 系列	7.0	思科媒体融合服务器	支持	不支持	不支持	7.0.1 和更高的 7.0.x 版本

使用 Cisco Unified Communications Manager 时支持的 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 特性

表 2 使用 Cisco Unified Communications Manager 6.1 和 7.0 时支持的 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 特性

特性	高级版	增强版	标准版	可选?
拨入呼叫	支持	支持	支持	不支持
与 Cisco Unified Presence Server 集成	支持, 包括	支持, 包括	支持, 包括	支持
综合预览对外拨号器	支持, 包括	不支持	不支持	支持
业务代表电子邮件	支持, 包括	不支持	不支持	支持
拨入呼叫高可用性选项	支持	支持	不支持	支持
基本电子邮件交互管理器选项	支持	不支持	不支持	支持
高级电子邮件交互管理器选项	支持	不支持	不支持	支持
基本 Web 交互管理器选项	支持	不支持	不支持	支持
高级 Web 交互管理器选项	支持	不支持	不支持	支持
质量管理器	支持	不支持	不支持	支持
高级质量管理器	支持	不支持	不支持	支持
员工管理器	支持	不支持	不支持	支持

特性	高级版	增强版	标准版	可选?
使用集成多业务路由器上的 Cisco Unified Communications Manager Express 7.0 时支持的 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 特性				
拨入呼叫，非高可用性	支持	支持	支持	不支持
与 Cisco Unified Presence Server 集成	不支持	不支持	不支持	—
混合预览对外拨号器	不支持	不支持	不支持	—
业务代表电子邮件	支持	不支持	不支持	支持
拨入呼叫高可用性	不支持	不支持	不支持	—
混合预览对外拨号器	不支持	不支持	不支持	—
基本电子邮件交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级电子邮件交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
基本 Web 交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级 Web 交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
质量管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级质量管理器	不支持	不支持	不支持	—
员工管理器	不支持	不支持	不支持	—
使用用于小型企业的 Cisco Unified Communications 500 系列上的 Cisco Unified Communications Express 7.0 时，支持的 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 特性				
拨入呼叫，非高可用性	不支持	不支持	支持	不支持
与 Cisco Unified Presence Server 集成	不支持	不支持	不支持	—
混合预览对外拨号器	不支持	不支持	不支持	—
基本业务代表电子邮件	不支持	不支持	不支持	—
拨入呼叫高可用性	不支持	不支持	不支持	—
混合预览对外拨号器	不支持	不支持	不支持	—
基本电子邮件交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级电子邮件交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
基本 Web 交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级 Web 交互管理器	不支持	不支持	不支持	—
质量管理器	不支持	不支持	不支持	—
高级质量管理器	不支持	不支持	不支持	—
员工管理器	不支持	不支持	不支持	—

许可证

Cisco Unified Contact Center Express 的许可证因特性而异，包括并发许可证和指定许可证。

并发许可证示例：客户有三个班次，每班 100 位用户，共计 300 位用户。客户需要购买 100 个许可证。

指定许可证示例：客户有三个班次，总共 300 位用户。客户需要购买 300 个许可证。

表 3 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 许可证

特性	打包
拨入呼叫，非高可用性	并发
拨入呼叫高可用性	服务器软件选项
基本电子邮件交互管理器	并发
高级电子邮件交互管理器	并发
基本 Web 交互管理器	并发
高级 Web 交互管理器	并发
质量管理器	指定用户
高级质量管理器	指定用户
员工管理器	指定用户

Cisco Unified Contact Center Express 7.0 打包、报价和许可证
所有的打包针对每位用户（不包括 High Availability 服务器软件选项）

产品规格

接入语音

请注意，Cisco Unified Contact Center Express 7.0 与 Cisco Unified Communications Manager 共同部署时的所有接入语音特性，当与 Cisco Unified Communications Manager Express 共同部署时并非全部都有。

表 4 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 接入语音

特性	高级版	增强版	标准版
使用服务器软件的通用系统特性			
硬件配置	思科媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器	思科媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器	思科媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器
系统软件配置	Microsoft Windows 2003 服务器软件 Microsoft Windows XP 和 Vista 桌面客户端软件	Microsoft Windows 2003 服务器软件 Microsoft Windows XP 和 Vista 桌面客户端软件	Microsoft Windows 2003 服务器软件 Microsoft Windows XP 和 Vista 桌面客户端软件

特性	高级版	增强版	标准版
支持的 Cisco Unified Communications Managers	Cisco Unified Communications Managers 6.1 和 7.0 Cisco Unified Communications Manager Express 7.0	Cisco Unified Communications Managers 6.1 和 7.0 Cisco Unified Communications Manager Express 7.0	Cisco Unified Communications Managers 6.1 和 7.0 Cisco Unified Communications Manager Express 7.0
支持的操作系统	思科 OEM Windows 2003 Server	思科 OEM Windows 2003 Server	思科 OEM Windows 2003 Server
接入语音冗余性支持	带自动故障切换的高可用性 注: Cisco Unified Communications Manager Express 未提供	带自动故障切换的高可用性 注: Cisco Unified Communications Manager Express 未提供	未提供
支持的最大模拟中继数量	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)
支持的最大数字中继数量	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持
支持的最大 IP 中继数量	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)
支持的最大 SIP 中继数量	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持	无限 (没有软件限制) 注: Cisco Unified Communications Manager Express 不支持
支持的最大中继组数量	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)
电话会议	包括	包括	包括
支持业务代表间拨号	包括	包括	包括
DOD 支持	包括	包括	包括
接入语音座席			
支持的最大可配置接入呼叫业务代表数量	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)
支持的最大现用接入呼叫业务代表数量	300	300	300
支持的最大接入呼叫监管人员数量	32	32	32
接入呼叫座席许可证类型	同步	同步	同步

表 4 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 接入语音 (续)

特性	高级版	增强版	标准版
ACD 特性与服务器软件集成			
通过 Cisco Unified Contact Center Express 拖拉编辑器进行定制脚本	包括	包括	包括
支持的最大业务代表小组数量	150	150	150
每个小组支持的最多业务代表数量	300	300	300
ANI 支持	包括	包括	包括
DNIS 支持	包括	包括	包括
技能路由	包括	包括	包括
技能能力	包括	包括	包括
条件路由 (几点几分、星期几、定制变量等)	包括	包括	包括
溢流、中等流量、低流量路由	包括	包括	包括
根据从数据库访问中获得的数据定制路由 (例如, 由数据引导的优先级路由)	包括	未提供	未提供
动态优先级队列	包括	包括	未提供
最多可定义的技能小组数量	150	150	150
每个业务代表的最大技能数量	50	50	50
最大路由程序数量	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)	无限 (没有软件限制)
与服务器软件集成的 IVR 特性			
向主叫方播放信息: 音乐	包含在 Cisco Unified Communications Manager 保持铃音服务器或.wav 文件中	包含在 Cisco Unified Communications Manager 保持铃音服务器或.wav 文件中	包含在 Cisco Unified Communications Manager 保持铃音服务器或.wav 文件中
向主叫方播放信息: 提示	包含在.wav 文件中	包含在.wav 文件中	包含在.wav 文件中
向主叫方播放信息: 综合提示、音乐和消息	包括, 完全可定制	包括, 完全可定制	包括, 完全可定制
捕获和处理主叫方 DTMF 输入	包括	包括	包括
自动接听支持	包括, 完全可定制	包括, 完全可定制	包括, 完全可定制
数据库集成	包括	未提供	未提供
自动语音识别	媒体资源控制协议 (MRCP) 可选功能: 从 Nuance 或 IBM 订购	未提供	未提供

特性	高级版	增强版	标准版
文本语音转换	媒体资源控制协议 (MRCP) 可选功能: 从 Nuance 或 IBM 订购	未提供	未提供
实时通知服务 (电子邮件: 支持寻呼和传真)	包括: 寻呼和传真需要与第三方服务集成	未提供	未提供
VoiceXML, 用于 ASR、TTS 和 DTMF	包括	未提供	未提供
从 HTTP 和 XML 页面读取数据	包括	包括	包括
通过 HTTP 请求运行工作流程	包括	未提供	未提供
集成自助服务应用支持	包括	未提供	未提供
与带 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证的 Cisco Unified Presence Server 集成			
支持 Cisco Unified Presence 服务器版本 6.1 和 7.0	包括	包括	包括
支持 Cisco Unified Presence 服务器容错	包括	包括	包括
支持 Cisco Unified Presence 服务器所支持的集群间域和外部域	包括	包括	包括
联系人 (“伙伴”) 列表是受管理员控制的; 将联系人列表分配到工作流程小组: 业务代表只能查看相应的联系人	包括	包括	包括
永久运行、独立的在网状态弹出窗口, 会持续更新业务代表状态和各领域专家的在网状态	包括	包括	使用思科 IP 电话代理时不支持此特性 业务代表可能使用未集成的 Cisco IP Phone Messenger – 不包括在 Cisco Unified Contact Center Express 标准版之内
将 CTI 和屏幕弹出特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
传播 ANI 或 DNIS, 以及客户定义的工作流程数据	包括	包括	包括
自动启动任意 Microsoft Windows 兼容应用: 传递初始化参数	包括	包括	未提供
传播数据至任意 Microsoft Windows 兼容应用	包括	包括	未提供
传播数据至任意基于浏览器的应用	包括	未提供	未提供
客户数据库集成 (ODBC 或 SQL)	包括	未提供	未提供

表 4 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 接入语音 (续)

特性	高级版	增强版	标准版
将基于 PC 的业务代表桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
工作流程自动化和任务按键	包括	包括	注：自 Cisco Unified Contact Center Express 5.0.2 起，标准版中不再包括 Cisco Agent Desktop。 未提供
传播第三方事件应用	包括	包括	
叫“录音”和归档	包括	包括	
业务代表“工作”状态，用于呼叫后的简要记录	包括	包括	
简要记录代码	包括	包括	
利用即时消息传递与监管人员或业务代表聊天	包括	包括	
呼叫记录跟踪接入和拨出呼叫活动	包括	包括	
业务代表记录跟踪状态变化和其他信息	包括	包括	
带电话簿的软电话	包括	包括	
支持 Cisco IP Communicator: 业务代表电话无需思科 IP 电话	包括	包括	
业务代表状态按键	包括	包括	
集成浏览器：为基于浏览器的应用提供集成支持；浏览管理层认可的网站	包括	未提供	
将 Agent E-Mail 通用系统特性与 Cisco Unified Contact Center Express Cisco Agent Desktop 集成			
Microsoft Exchange 2003 或 Microsoft Exchange 2007	不包括；必须从 Microsoft 厂商购买	未提供	未提供
为一个 CSQ 分配一个或多个电子邮件地址	包括	未提供	未提供
综合语音和电子邮件代理	包括和可配置	未提供	未提供
专用电子邮件代理	包括和可配置	未提供	未提供
与 Cisco Agent Desktop、Cisco Supervisor Desktop 和 Cisco Desktop Administrator 全面集成	包括	未提供	未提供
电子邮件联系人详细记录，保存至 Cisco Unified Contact Center Express 历史数据库	包括	未提供	未提供
将 Agent E-Mail 与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
共享统一响应模板	包括	未提供	未提供
独立的语音和电子邮件状态模式	包括	未提供	未提供

特性	高级版	增强版	标准版
从桌面自动转换至语音 CSQ 中的业务代表语音呼叫处理	包括	未提供	未提供
拼写检查器（不包括双字节语言）	包括	未提供	未提供
业务代表能够保存电子邮件回复草稿，以便以后继续完成	包括	未提供	未提供
业务代表能够重新对电子邮件排序	包括	未提供	未提供
Agent E-Mail 联系人包括在业务代表 CSQ、业务代表 ACD 状态、Agent E-Mail 日志和 Agent E-Mail 详情实时报告中	包括	未提供	未提供
将基于 IP 电话的业务代表桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成（请参考 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 解决方案参考网络设计（SRND），了解支持 Cisco Unified IP 电话的列表）			
登录或退出	包括	包括	包括
就绪或尚未就绪	包括	包括	包括
显示业务代表电话状态	包括	包括	包括
实时报告	包括	包括	包括
业务代表能够启动按需录音	包括	包括	未提供
监管人员能够静音监控、接入和拦截呼叫	包括	包括	未提供
将基于 PC 的监管人员桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
实时查看业务代表活动	包括	包括	包括
在表格和图形化视图中查看业务代表和技能小组统计数据	包括	包括	包括
聊天：向任意或所有业务代表发送文本消息	包括	包括	未提供
Marquee：向业务代表广播滚动消息	包括	包括	未提供
支持 Cisco IP Communicator：业务代表电话无需思科 IP 电话	包括	包括	包括
退出业务代表	包括	包括	包括
使业务代表准备就绪	包括	包括	包括
培训：通过聊天提供业务代表指导	包括	包括	未提供
静音监控：监听业务代表呼叫	包括	包括	未提供
通过接入 IVR 会话，使监管人员从任意电话实现远程静音监控	包括	未提供	未提供
接入：加入业务代表的通话中	包括	包括	未提供
拦截：接管业务代表呼叫	包括	包括	未提供

表 4 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 接入语音 (续)

特性	高级版	增强版	标准版
录音：捕获和归档呼叫语音	包括	包括	未提供
集成浏览器：为基于浏览器的应用提供集成支持；浏览管理层认可的网站	包括	未提供	未提供
使用所包括的 Cisco Agent Desktop，支持监管人员呼叫	包括	包括	未提供（不包括 Cisco Agent Desktop）
使用所包括的思科 IP 电话代理，支持监管人员呼叫	包括	包括	包括
将监管人员 Agent E-Mail 与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
监管人员实时报告，提供基于 CSQ 的 Agent E-Mail 邮件量和基于 CSQ 的业务代表详细电子邮件量	包括	未提供	未提供
将 ACD 历史报告与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
被遗弃呼叫的具体活动报告	包括	包括	包括
失败和被拒绝呼叫的具体信息报告	包括	包括	包括
业务代表呼叫总结报告	包括	包括	包括
业务代表具体信息报告	包括	包括	包括
业务代表登录 / 退出活动报告	包括	包括	包括
业务代表未就绪原因代码总结	包括	包括	包括
业务代表详细状态报告	包括	包括	包括
业务代表状态总结报告（按业务代表划分）	包括	包括	包括
业务代表状态总结报告（按间隔划分）	包括	包括	包括
业务代表简要记录数据总结报告	包括	包括	包括
业务代表简要记录数据总结详细报告	未提供	包括	包括
应用总结报告	包括	包括	包括
呼叫定制变量报告	包括	包括	包括
主叫方活动总结报告	包括	包括	包括
通用技能联系服务队列活动报告	包括	包括	包括
联系服务队列活动报告（基于 CSQ）	包括	包括	包括
联系服务队列活动报告（基于间隔）	包括	包括	包括

特性	高级版	增强版	标准版
联系服务队列活动报告	包括	包括	包括
联系服务队列呼叫分布总结报告	包括	包括	包括
联系服务队列优先级总结报告	包括	包括	包括
联系服务队列服务水平报告	包括	包括	包括
CSQ 业务代表总结报告	包括	包括	包括
详细的呼叫、CSQ、业务代表报告	包括	包括	包括
优先活动总结报告	包括	包括	未提供
远程监控详细报告	包括	未提供	未提供
将自助服务历史报告与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
应用性能分析报告	包括	包括	包括
详细的逐个呼叫具体联系信息记录 (CCDR) 报告	包括	包括	包括
流量分析报告	包括	包括	包括
将多渠道历史报告与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
多渠道业务代表联系总结报告	包括在 Cisco Unified Web 和电子邮件交互管理器许可证中	未提供	未提供
多渠道业务代表登录 / 退出活动报告	包括在 Cisco Unified Web 和电子邮件交互管理器许可证中	未提供	未提供
多渠道 CSQ 活动报告	包括在 Cisco Unified Web 和电子邮件交互管理器许可证中	未提供	未提供
业务代表拨出呼叫详细总结报告	包括	未提供	未提供
拨出活动总结报告	包括	未提供	未提供
Agent E-Mail 收件箱流量分析	包括	未提供	未提供
Agent E-Mail CSQ 活动总结报告	包括	未提供	未提供
Agent E-Mail 业务代表活动总结报告	包括	未提供	未提供
Agent E-Mail CSQ 业务代表活动总结报告	包括	未提供	未提供
将录音与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
按需业务代表录音	包括	包括	未提供
按需监管人员录音	包括	包括	未提供

表 4 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 接入语音 (续)

特性	高级版	增强版	标准版
集成管理			
基于浏览器：从思科统一通信广域网上的任意位置进行管理	包括	包括	包括
Web 实时报告客户端	包括	包括	包括
与 Cisco Unified Operations Manager、Cisco Unified Campus Manager 和 Cisco Unified Resource Manager Essentials 全面集成，包括支持 SNMP 和报警服务	包括	包括	包括
支持第三方 MIB	包括	包括	包括
跟踪和本地记录	包括	包括	包括
语音留言集成			
语音留言界面	可选 (Cisco Unity 消息传递或 Cisco Unity Express)	可选 (Cisco Unity 消息传递或 Cisco Unity Express)	可选 (Cisco Unity 消息传递或 Cisco Unity Express)
支持的最大语音信箱规模	请查询产品文档	请查询产品文档	请查询产品文档
最长语音存储小时数	无限 (取决于存储和硬盘)	无限 (取决于存储和硬盘)	无限 (取决于存储和硬盘)
支持其他供应商的语音留言	支持 (通过呼叫转接到语音留言系统)	支持 (通过呼叫转接到语音留言系统)	支持 (通过呼叫转接到语音留言系统)
支持统一消息传递	可选 (Cisco Unity messaging)	可选 (Cisco Unity messaging)	可选 (Cisco Unity messaging)

综合预览对外拨号器

请注意，从 Cisco Unified Contact Center Express 7.0.1 起，综合预览对外拨号器不再作为一个独立选项销售，而是免费包括在高级版中。每位高级版业务代表可设置为纯接听、纯拨出，或接听和拨出综合业务代表。

重要信息： 请注意表 5 中显示的综合预览对外拨号器的最大座席数也包括部署的接入呼叫座席。

请注意只有在使用高级版且 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 与 Cisco Unified Communications Manager 共同部署时，才支持拨出呼叫特性，如果 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 与 Cisco Unified Communications Manager Express 一起部署，则不支持此特性。

表 5 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 对外拨号

特性	高级版	增强版	标准版
使用服务器软件时的通用系统特性（与接入语音相同，但无冗余性）			
硬件配置	在拨入语音服务器上共存部署和执行	—	—
拨出语音座席			
支持的最大可配置拨出业务代表数量	无限（没有软件限制）	—	—
支持的最大有效拨出业务代表数量	300	—	—
支持的最大拨出监管人员位置数量	32	—	—
拨出许可证类型	并发	—	—
对外预览拨号器特性			
最大的有效拨出活动数量	15	—	—
每个拨出活动最大的 CSQ 数量	10	—	—
每个拨出活动最大的有效联系人数量	10,000	—	—
将 CTI 和屏幕弹出特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
传播客户的姓名、帐号和拨打的电话号码	包括	—	—
启动任意 Microsoft Windows 兼容应用	利用 CAD 任务按键	—	—
发送信息至任意 Microsoft Windows 兼容应用	利用 CAD 任务按键	—	—
将基于 PC 的业务代表桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
业务代表启动按需录音的能力	包括	—	—
监管人员静音监控、接入和拦截的能力	包括	—	—
业务代表接受、拒绝或跳过对外拨号联系的能力	包括	—	—
业务代表能够针对某个活动将联系人标记为“请勿致电”	包括	—	—
将基于 IP 电话的业务代表桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
支持仅使用 Cisco IP Phone Agent 的业务代表	未提供	—	—
将基于 PC 的监管人员桌面特性与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
实时查看业务代表活动	包括	—	—
支持 Cisco IP Communicator: 业务代表不需要思科 IP 电话	包括	—	—
培训: 通过聊天为业务代表提供指导	包括	—	—
静音监控: 监听业务代表呼叫	包括	—	—
通过接入 IVR 会话, 使监管人员从任意电话实现远程静音监控	包括	—	—
接入: 加入业务代表通话	包括	—	—
拦截: 接管业务代表呼叫	包括	—	—
录音: 捕获和归档呼叫语音	包括	—	—

表 5 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 对外拨号 (续)

特性	高级版	增强版	标准版
将历史记录报告与 Cisco Unified Contact Center Express 座席许可证集成			
拨出活动总结报告	包括	—	—
拨出业务代表详细绩效报告	包括	—	—
管理			
管理员创建和配置活动的的能力	包括	—	—
管理员创建非北美区代码至时区映射的能力	包括	—	—
管理员能够将联系人标记为所有活动中 “请勿致电”	包括	—	—

请注意：表 6 中所示的接入和拨出呼叫最高系统容量总结仅用作参考。所有系统配置都需要使用 Cisco Contact Center Express 配置和订购工具，以通过 Cisco A2Q 报价确认。请注意所有包含对外拨号座席的部署都定义为接入/拨出综合部署。此外，表 6 中所列的最大系统容量仅适用于 Cisco MCS 7816-H3 和 MCS 7816-I3、MCS 7825-H3 和 MCS 7825-I3、MCS 7835-H2 和 MCS 7835-I2、MCS 7845-H2 和 7845-I2，以及这些服务器的更高版本。这些服务器的较早版本可扩展性有限，如需了解具体情况，请使用 Cisco Unified Contact Center Express 配置和订购工具。

表 6 接入系统和接入 / 拨出综合系统的参考容量

当与 Cisco Unified Communications Manager 共同部署时，主要综合接入语音系统的最大容量								
	独立服务器				两个服务器集群			
服务器	Cisco MCS 7845	Cisco MCS 7835	Cisco MCS 7825	Cisco MCS 7816	Cisco MCS 7845	Cisco MCS 7835	Cisco MCS 7825	Cisco MCS 7816
业务代表	300	150	100	75	300	150	100	75
监管人员	32	15	10	8	32	15	10	8
监控和记录	64	32	32	32	64	32	32	32
历史报告连接	5	5	3	3	16	10	10	10
基本（标准版和增强版）和高级（高级版）IVR 端口	300	150	100	75	300	150	100	75
当与 Cisco Unified Communications Manager 共同部署时，主要综合接入 / 拨出语音系统的最大容量								
	独立服务器				两个服务器集群			
服务器	Cisco MCS 7845	Cisco MCS 7835	Cisco MCS 7825	Cisco MCS 7816	Cisco MCS 7845	Cisco MCS 7835	Cisco MCS 7825	Cisco MCS 7816
业务代表	300	75	75	50	300	75	75	50
监管人员	32	10	10	5	32	10	10	5

	独立服务器				两个服务器集群			
监控和记录	32	16	16	16	32	32	32	32
历史报告连接	2	2	2	2	8	4	4	4
基本（标准版和增强版） 和高级（高级版）IVR 端口	300	150	100	75	300	150	100	75
当与 Cisco Unified Communications Manager Express 共同部署时，关键拨入语音系统的最大容量								
	集成多业务路由器上的 Cisco Unified Communications Manager Express				适用于小型企业的 Cisco Unified Communications 500 系列上的 Cisco Unified Communications Manager Express			
服务器	所有				所有			
业务代表	50				48			
监管人员	10				5			
监控和记录	32				—			
历史报告连接	2				2			
基本（标准版和增强版） 和高级（高级版）IVR 端口	50				48			

Cisco Unified Workforce Optimization

Cisco Unified Workforce Optimization 套件能帮助联系中心高效地管理其工作人员，提供一致的客户服务，以实现其业务目标。

- 质量管理器：此系统录音并播放所有或部分选定的客户联系通话过程，以便平息争论，或衡量或提高客户联系质量。质量管理器流程包括对于联系质量的定制评估和报告，以及客户联系通话过程的播放等。
- 高级质量管理器：此应用在质量管理器特性的基础上，增加了同步业务代表屏幕。
- 员工管理器：此系统能高效管理联系中心人员和资源，以满足服务水平目标。员工管理器流程包括：根据历史趋势来预测呼叫量，以及根据其工作规则安排人员，以确保实现服务水平目标等。此外，还提供业务代表和监管人员仪表盘，来每天跟踪安排的执行和管理服务水平。

表 7 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 质量管理器 and 高级质量管理器

特性	高级版		增强版	标准版
	质量管理器	高级质量管理器		
使用服务器软件的通用系统特性				
硬件配置	单一 Cisco MCS 7816、MCS 7825、MCS 7835 或 MCS 7845 媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器	单一 Cisco MCS 7816、MCS 7825、MCS 7835 或 MCS 7845 媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器	未提供	未提供

表 7 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 质量管理器和高级质量管理器（续）

特性	高级版		增强版	标准版
	质量管理器	高级质量管理器		
系统软件配置	Microsoft Windows 客户端 – 服务器软件； Microsoft Windows XP 和 Vista 桌面客户端软件	Microsoft Windows 客户端 – 服务器软件； Microsoft Windows XP 和 Vista 桌面客户端软件	未提供	未提供
支持的操作系统	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft Windows 2003 Server	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft Windows 2003 Server	未提供	未提供
支持的数据库	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft SQL 2005	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft SQL 2005	未提供	未提供
冗余性支持	未提供	未提供	未提供	未提供
支持的最大可配置质量管理器指定用户（业务代表、监管人员和其他人员）数量	900	900	未提供	未提供
支持的最大同步有效质量管理器用户 – 全部业务代表、监管人员或其他用户数量	300	300	未提供	未提供
质量管理器许可证类型	指定用户	指定用户	未提供	未提供
使用服务器软件的质量管理器和高级质量管理器特性				
联系通话过程录音	包括	包括	未提供	未提供
同步业务代表屏幕录音	包括	未提供	未提供	未提供
呼叫后工作扩展屏幕录音	包括	未提供	未提供	未提供
可定制评估表格	包括	包括	未提供	未提供
业务代表质量评估	包括	包括	未提供	未提供
评估认可	包括	包括	未提供	未提供
100% 呼叫记录、文档搜索工具和报告	包括	包括	未提供	未提供
指定角色的图形仪表盘	包括	包括	未提供	未提供
按需录音	包括	包括	未提供	未提供
知识型员工（非 ACD 用户）录音	包括	包括	未提供	未提供
业务代表质量报告	包括	包括	未提供	未提供
用户定义的呼叫元数据的 10 个字段	包括	包括	未提供	未提供

表 8 Cisco Unified Contact Center Express 7.0 员工管理器

特性	高级版	增强版	标准版
硬件配置	Cisco MCS 7835 或 MCS 7845 媒体融合服务器和经思科认可的合作伙伴服务器	未提供	未提供
系统软件配置	基于浏览器的客户 / 用户访问, IE 6.x 或 7.x	未提供	未提供
支持的操作系统	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft Windows 2003 Server	未提供	未提供
支持的数据库	从 Microsoft 经销商购买的 Microsoft SQL 2005	未提供	未提供
冗余性支持	未提供	未提供	未提供
支持的最大指定员工管理器用户 (业务代表、监管人员和其他人员) 数量	900	未提供	未提供
支持的最大同步员工管理器用户: 全部业务代表、监管人员或其他座席数量	300	未提供	未提供
员工管理器许可证类型	包括	未提供	未提供
联系预测	包括	未提供	未提供
业务代表安排	包括	未提供	未提供
基于角色的用户界面	包括	未提供	未提供
实时信息和历史记录一致性	包括	未提供	未提供
标准绩效报告, 包括业务代表报告卡	包括	未提供	未提供

总结

Cisco Unified Contact Center Express 提供了针对客户语音联系管理的集成式全能解决方案, 保留了融合式思科统一通信部署的全部优点。Cisco Unified Contact Center Express 能够针对部门、企业分支机构或中小企业的客户支持需求提供先进的呼叫路由、管理和业务特性。

Cisco Unified Contact Center Express 不但易于安装、配置和应用托管, 还能降低商业应用的集成复杂性, 简化业务代表管理, 增强业务代表灵活性, 并提高网络托管效率——利用它将能够不断发展, 建立真正的客户交互网络。

思科统一通信服务

思科统一通信服务能帮助您部署安全、永续的思科统一通信解决方案时更快实现成本节约和生产率提高。我们的服务系列是由思科及其认证合作伙伴提供的, 以成熟的方法为基础, 统一了固定和移动网络上的语音、视频、数据和移动应用。我们独特的生命周期服务方式能优化您的技术体验, 使您更快受益于真正的业务优势。

了解更多信息

如需了解更多有关 Cisco Unified Contact Center Express 的信息，请访问 www.cisco.com/go/ipccexpress，或联系您本地的思科客户代表。

如需了解更多有关采用 Cisco Unified Contact Center Express 的 Cisco Unified Email Interaction Manager 和 Web Interaction Manager 的信息，请发送电子邮件至 multichannel@cisco.com。



北京

北京市朝阳区建国门外大街2号北京银泰中心银泰写字楼C座7-12层
邮编: 100022
电话: (8610)85155000
传真: (8610)85155960

上海

上海市淮海中路222号力宝广场32-33层
邮编: 200021
电话: (8621)23024000
传真: (8621)23024450

广州

广州市天河区林和西路161号中泰国际广场A塔34层
邮编: 510620
电话: (8620)85193000
传真: (8620)85193008

成都

成都滨江东路9号B座香格里拉中心办公楼12层
邮编: 610021
电话: (8628)86961000
传真: (8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2009©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系

欢迎下载电子文档, http://www.cisco.com/web/CN/products/products_netsol/voices/products/contact/contact_overview_1.html