

Nyt til CISCO UC platformen...

August 2010

Fra vores UC team har vi samlet en spændende række af de seneste nyheder og opdateringer på features til Cisco's UC platform – følg med her:

Cisco Mobile 8.0 – Your iPhone is a IP Phone



Cisco Mobile 8.0 er en gratis Apple iPhone applikation (Kan hentes på Apple App Store), som gør din Iphone til en Cisco IP telefon. I Cisco Mobile 8.0 har du alle de samme standard features tilgængelige som på din almindelige Cisco telefon, såsom Call Park, Konference, viderestilling m.m.

Et aktivt kald kan flyttes mellem din faste bordtelefon og din iPhone, så samtalen ikke går tabt. Selvom du har et aktivt IP kald, og du skal forlade dækningen af jeres trådløse netværk, kan Cisco Mobile flytte kaldet fra jeres trådløse netværk til mobilnettet.

Cisco Mobile 8.0 er tilgængelig til Cisco's Communications Manager 6.1.5, 7.1.3, 7.1.5. og 8.0.

Ring til Axxess for at få en snak og/eller en demonstration af Cisco Mobile 8.0.

Cisco Mobile Supervisor til Apple iPhone eller iPod Touch

Med Cisco Mobile Supervisor har Contact Center supervisors mulighed for at følge med i, hvad der sker i contact centeret fra deres Iphone eller iPod touch. Dette gør at supervisoren ikke er bundet til deres PC mere for at se live status. Via Cisco Mobile Supervisor kan man se kø status og agent status (samt mulighed for at ændre status på sine agenter).

Der kræves ikke yderligere hardware/software til dette, og virker fra Contact Center Express version 5.x og opefter.

Denne applikation er gratis og kan hentes fra Apple App Store.

Cisco SJ Cisco SJ CSQs	
UCCX	Calls In Queue: 1 Oldest Call In Queue: 00:00:21
CUCM	Calls In Queue: 1 Oldest Call In Queue: 00:00:44
Telepresence	Calls In Queue: 2 Oldest Call In Queue: 00:00:27
WebEx	Calls In Queue: 0 Oldest Call In Queue: 00:00:00
Catalyst 6500	Calls In Queue: 2 Oldest Call In Queue: 00:01:01
Updated on 02/27/09 02:36 PM	

CUCIMOC – *Cisco Unified Communication Integration for Microsoft Office Communicator*

Med CUCIMOC er der mulighed for at integrere din Cisco IP telefon med Microsoft Office Communicator 2007.

Integrationen mellem de to platforme kræver ingen ekstra hardware, og kan laves mellem en Cisco Communications Manager 6.1.3 og opad samt en Microsoft Office Communicator Server 2007 eller 2007 R2.

Af features fra OCS klienten kan nævnes integreret Cisco IP Softphone, Bordtelefon kontrol, Presence status, Click-to-call fra web browseren og Microsoft Office programmer.

CUCIMOC er licensbetinget, og kan købes i enkel versioner, eller indgå i Cisco's attraktive licenspakker "Cisco WorkSpace Licensing".



Skype er kommet med en Cloud løsning for integration mellem en PBX og Skype's netværk. Løsningen er baseret på SIP trunking.

For at dette kan køre i samspil med en Cisco Communications Manager, kræves der en SIP Border Elements Gateway til at styre registreringen af SIP trunket mod Skype. SIP Border Elements Gateway fungerer også som en SIP firewall, så udefra kommende trafik bliver termineret i SIP Border elements gatewayen.

Gennem denne løsning kan man både modtage indkommende Skype kald og foretage udgående Skype kald.

Skype konti m.m. styres fra Skype Manager, som er Skypes eget online værktøj til administration af skype.

Prissætningen på Skype er på 4.95 € pr. linie pr. måned, og aftalen indgås direkte mellem virksomheden og Skype.



ZyLinc, som længe har leveret add ons til Cisco Communications Manager, er nu klar med et nyt PC baseret omstillingsbord som har fået navnet ZyCall | Switch. Her er brugervenlig og fleksibilitet sat i fokus, og dette har ført til logiske opbyggede funktioner, der er simple at anvende og kan tilpasses til virksomheden og receptionens behov.

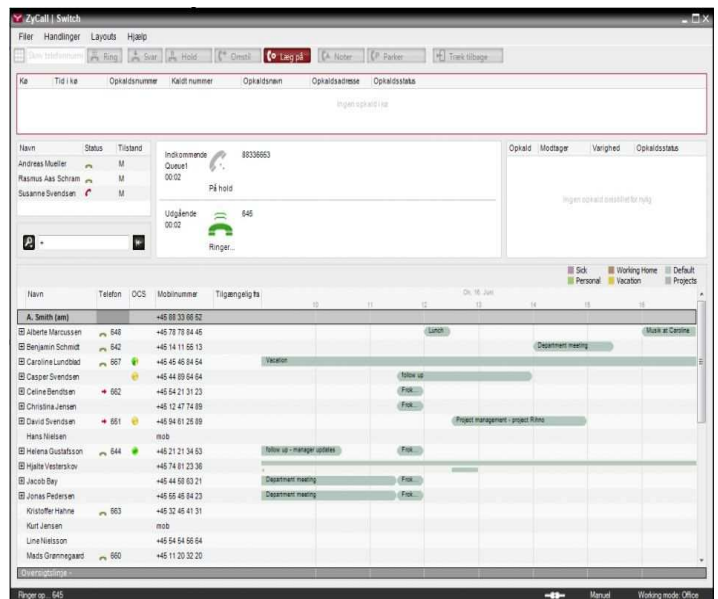
Løsningen er baseret på SIP, og kalender integration kan laves op mod Lotus Notes, Microsoft Exchange og Groupwise.

Derudover er der Microsoft AD integrations muligheder til import af kontakter m.m.

Med ZyCall | Switch følger der et web baseret statistik- og rapporteringsmodul.

ZyCall | Switch er fuldt kompatibel med alle Zydesk og ZyView applikationer.

Læs mere om løsninger her <http://www.zylinc.com/switch-da.html> (Ekstern side), eller ring til Access.



Access har indgået et strategisk partnerskab med Inova solutions, som leverer live statistik til Callcenter på forskellige platforme.

Inova Solutions har en række af produkter som strækker sig fra Wallboard løsning på LCD skærme til LED wallboard til de mere avancerede desktop statistikker på den enkelte agent desktop eller i taskbaren.

Udover Callcenter statistik kan der også tilføjes andre data kilder, såsom eksterne databaser, XML baseret m.m. Dette gør at virksomheden har ét værktøj til alt live statistik.

Inova wallboard kan også sende emails eller på anden måde meddele en supervisor eller andre ud fra nogle foruddefinerede målepunkter.

Hvis du vil vide mere, er du velkommen til at kontakte Thomas Bosø, Concept Manager - Unified Communications/Cisco, på telefon 8222 0224 eller email thb@access.dk

Med venlig hilsen
Access A/S