

Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0

产品概述

思科®统一通信解决方案统一了固定和移动网络上的语音、视频、数据及移动应用，为企业、政府部门和机构提供了多媒体协作体验。这些应用将网络作为平台，通过加速决策和缩短事务处理时间增强了优势。网络的安全性、永续性和可扩展性使任意工作场所的用户都能随时随地轻松实现连接，因此，使用任何媒体、设备或操作系统的用户都能相互通信。思科统一通信是一个全面解决方案的组成部分，该解决方案包括网络基础设施、安全、无线、管理应用、生命周期服务、灵活部署和外包管理选项，以及第三方应用。

Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)以自己独有的方式提供了语音和视频自助服务。凭借Cisco Unified Customer Voice Portal，机构能够在电话上提供智能、个性化的自助服务，使客户能从呼叫中心高效地检索所需信息。

客户能够利用触摸屏服务或自己的语音自助请求信息，如果需要业务代表帮助，Cisco Unified Customer Voice Portal能转发客户提供送的信息，并将呼叫转接至业务代表，使客户获得满意的服务体验。此外，Cisco Unified Customer Voice Portal还能支持3G手机和信息亭的视频交互，包括自助服务、队列和业务代表支持等。

Cisco Unified Customer Voice Portal消除了会引起客户不满的、为所有客户提供相同菜单树的现象。它包含智能软件，使企业联系中心能够交付更具相关性、更加个性化的语音应用，甚至超出客户的期望。增强型管理和报告软件能对较大型的分布式部署进行集中管理，能够更好地查看自助服务性能是否达到企业要求。

通过将开放标准与智能应用开发和管理软件相结合，以及提供增强的呼叫控制、平台管理和报告服务，Cisco Unified Customer Voice Portal为企业提供了一个高性能的联系中心解决方案，交付世界一流的客户服务，从而提高客户满意度和总业务利润。

特性和优势

Cisco Unified Customer Voice Portal的业务优势

表1列出了Cisco Unified Customer Voice Portal的业务优势。

表1. Cisco Unified Customer Voice Portal的业务优势

业务需要	Cisco Unified Customer Voice Portal提供的优势
使联系中心与业务战略协调一致	根据企业中的所有和任意客户数据，通过为每位客户提供独特的个性化服务，确保客户服务支持业务战略。使联系中心能够随着业务变化而迅速调整。
降低成本	通过将客户引导至更加经济高效的个性化语音自助服务应用，消除了昂贵的联系中心业务代表相关支持服务成本。
创建世界一流的统一客户体验	支持现场业务代表在呼叫前查看自助服务交互情况，提供了透明的信息传递。

表2列出了Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0的一些新推出的特性。

表2. Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0的全新特性

特性	优势
视频菜单	利用视频为客户提供了自助菜单，能使用键盘进行选择，以便获得更快速、更直观的主叫方体验。
视频自助服务	在自助服务进程中，客户可选择预先录制或现场视频，以便获得更丰富的主叫方交互。
视频排队	客户在排队等候与业务代表通话时能够浏览视频，从而带来更出色的客户体验。
视频业务代表	单向(客户或业务代表)或双向(客户和业务代表)视频会话提供了独特的客户服务体验。业务代表能够选择更多向主叫方显示的视频，也能对视频会话进行录像。
支持第三代(3G)移动视频和视频信息亭	该解决方案通过3G无线网络和视频信息亭提供多个支持视频的客户联系点，包括支持视频的移动设备。

产品规格

表3列出了Cisco Unified Customer Voice Portal的规格。

表3. 产品规格

规格	详情/指南
产品兼容性	请参考Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0 BOM
软件兼容性	请参考Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0 BOM
协议	SIP和H.323呼叫控制
组件	Cisco Unified Customer Voice Portal呼叫服务器、Cisco Unified Customer Voice Portal 语音可扩展标记语言(VoiceXML)服务器和Cisco Unified Customer Voice Portal视频管理服务器

系统要求

如需了解有关系统要求的信息，请参考Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0 BOM。

订购信息

如需订购，请访问思科订购主页，并参考表4。如需下载软件，请访问思科软件中心。

表4. 订购信息

产品名称	产品编号
Cisco Unified Customer Voice Portal	CVP-7.x

思科统一通信服务

思科及其认证的合作伙伴能够帮助您部署安全、永续的思科统一通信解决方案，满足严格的部署时间要求，快速实现业务优势。思科服务系列采用了成熟的方法来统一固定和移动网络上的语音、视频、数据及移动应用。

思科独特的生命周期服务方式定义了解决方案生命周期中每个阶段必须完成的任务。定制规划和设计服务致力于创建一个满足您业务需求的解决方案。屡获大奖的技术支持服务则能提高运营效率。远程管理服务能够简化日常运营，而优化服务则旨在随着您的业务需求变化而提高解决方案性能。

了解更多信息

如需了解更多有关 Cisco Unified Customer Voice Portal 的信息，请访问：

<http://www.cisco.com/go/cvp>。



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/portal/