



Cisco Expo 2009

Создание служб
самообслуживания и
отчетности для
предприятий.



Владимир Долгов

CSE

vdolgov@cisco.com

Содержание

1. Обзор CVP
2. Функциональность в CVP 7.0
3. Пути развития CVP
4. Системы построения отчетов
5. Стратегия Cisco
6. Cisco Unified Intelligence Suite (CUIS)
7. Пути развития CUIS
8. Сравнение систем отчетности

Обзор CVP



Обзор CVP

1. Лидер в индустрии технологий самообслуживания

Основан на индустриальных стандартах

Позволяет заказчику использовать те технологии, которые лучше всего работают в существующем окружении.

2. Использование преимуществ сети

Самообслуживание и очереди «на границе сети»

Уменьшение стоимости обслуживания вызовов

Уменьшение операционных расходов

3. Именьшение стоимости владения ЦОВ'ом

Больше сервисов на существующем оборудовании



Функциональность в CVP 7.0



Видео в CVP 7.0

Сервис	Функции платформы	Преимущества
Видео-меню	Вызывающему абоненту предоставляется меню IVR через видеоряд. Выбор пунктов меню с клавиатуры или голосом	Увеличение скорости обслуживания, интуитивно понятный интерфейс
Самообслуживание с видео	Вызывающему абоненту предоставляется предварительно записанный видеоряд или «живое видео»	Расширение взаимодействия с клиентами
Видео очереди	Вызывающий просматривает видеоряд во время ожидания в очереди.	Удовлетворенность заказчиков

Видео оператор

1. **Точка-точка:** видео между оператором и клиентом
2. **Одностороннее видео:** Клиент видит оператора или оператор видит клиента
3. **Двустороннее видео:** Оба участника разговора видят друг друга
4. **Оператор выбирает видео:** предварительно записанное или «живое», которое будет просматривать клиент

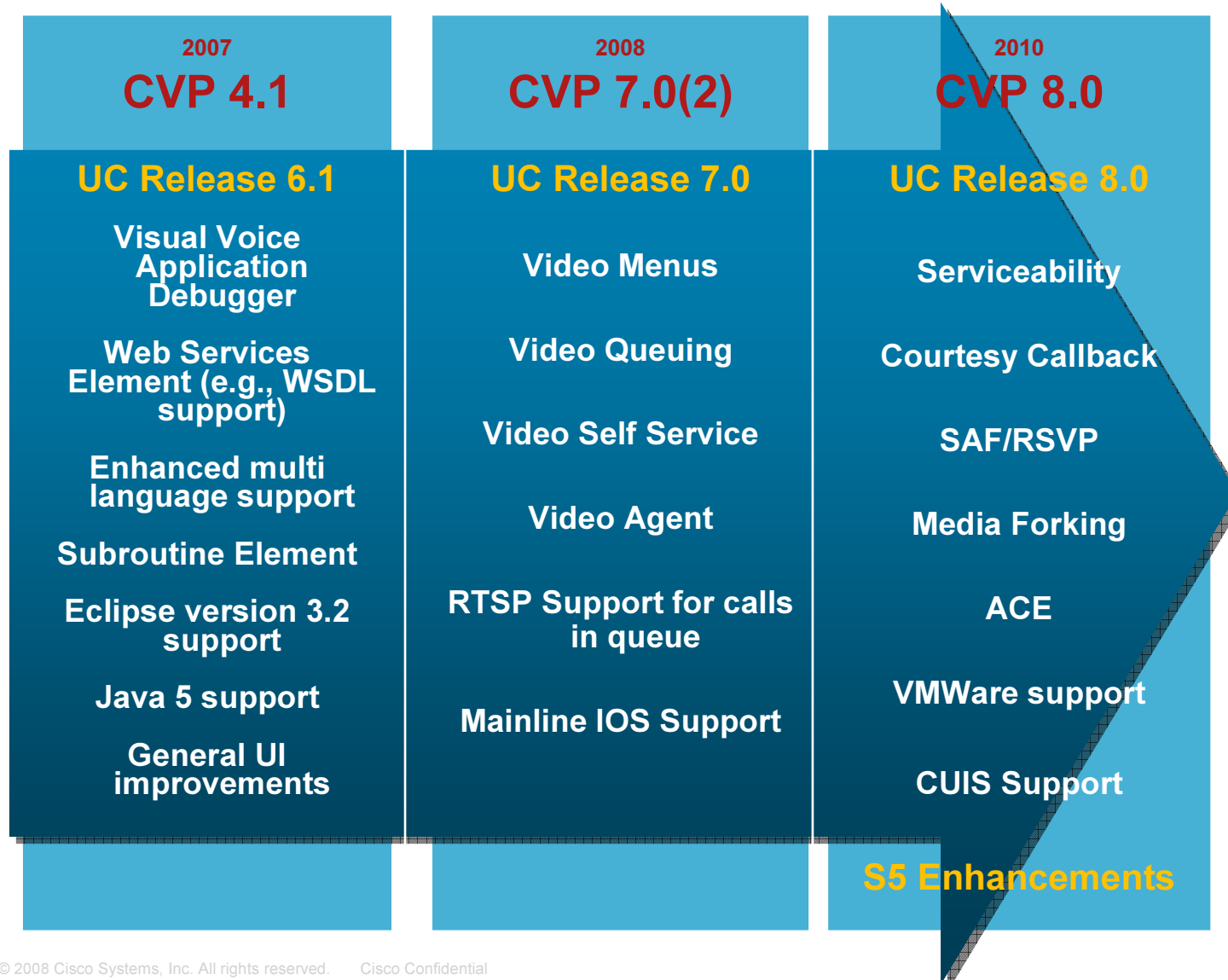


Пути развития СVP



Solution Roadmap

Aligned with UC System Releases



Системы построения отчетов



Стратегия Cisco



Стратегия Cisco

Reporting 1.0

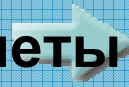
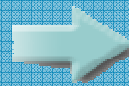
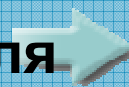
Клиент/Сервер

Инструмент производителя

Статический вывод

Кастомизированные отчеты

Фиксированные источники данных



Reporting 2.0

Web/распределенный

Централизованная отчетность

Интерактивный вывод

Персональный
информационный портал

Инструменты интеграции

Продукты для получения отчетности

1. WebView

2. Cisco Unified Intelligence Suite

3. Exony VIM Analytics

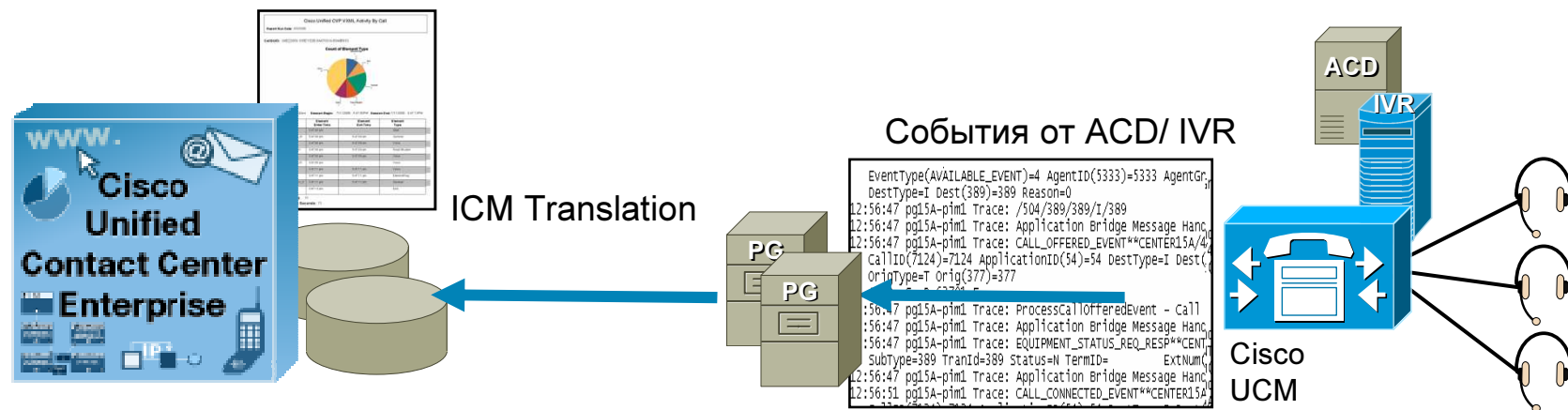
4. Другие инструменты отчетности

Crystal Reports

PowerBuilder

Данные в ЦОВ Cisco

1. Сбор от PG и трансляция их на общий язык
2. Вся активность: входящие/исходящие вызовы, снятие трубки, внешние/внутренние вызовы и т.д.
3. Исторические/в реальном масштабе времени



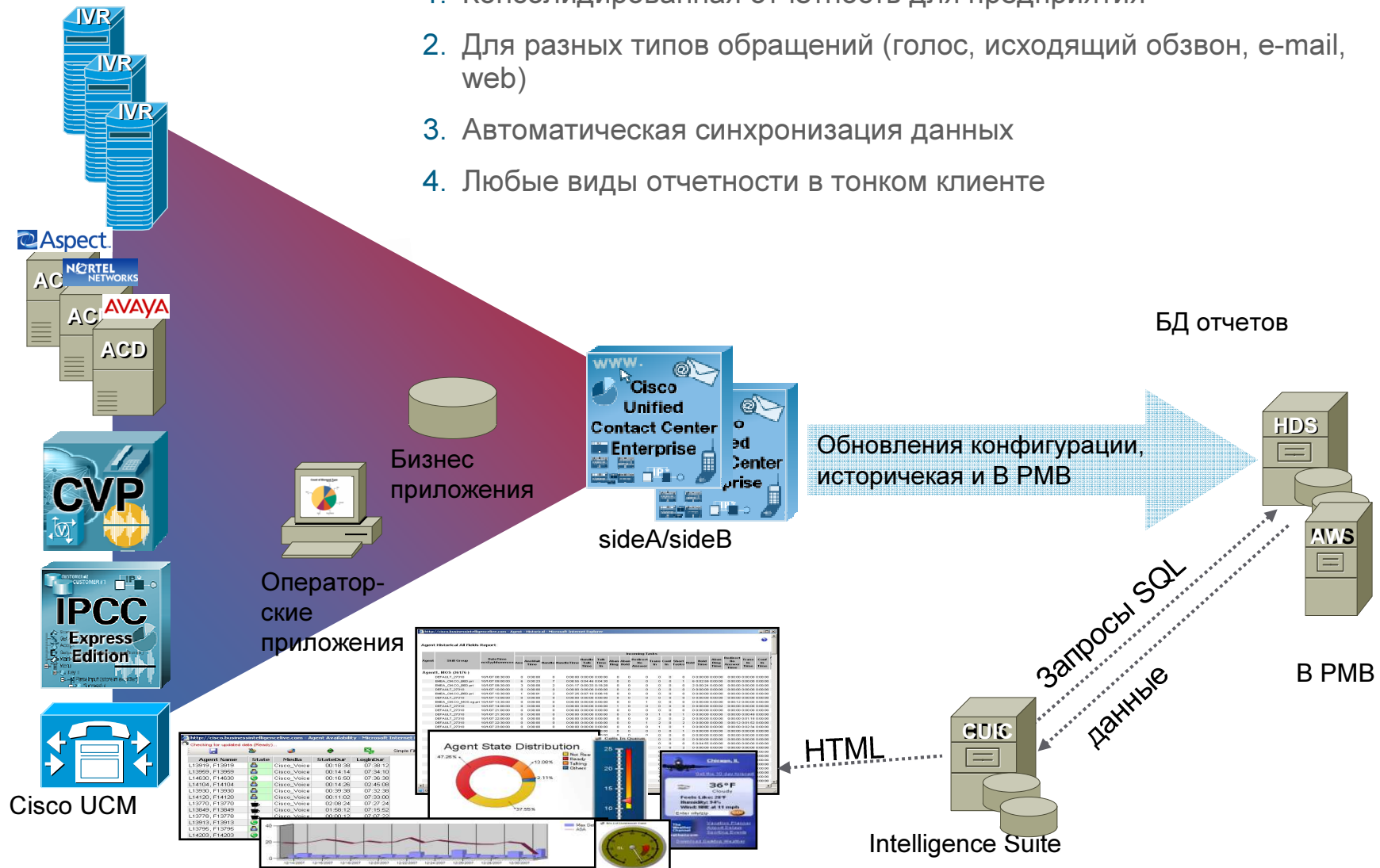
Отчетность с WebView

1. Консолидированная отчетность для ЦОВ
2. Для разных типов обращений (голос, исходящий обзвон, e-mail, web)
3. Автоматическая синхронизация данных
4. Любые виды отчетности в тонком клиенте



Отчетность с Intelligence Suite

1. Консолидированная отчетность для предприятия
2. Для разных типов обращений (голос, исходящий обзвон, e-mail, web)
3. Автоматическая синхронизация данных
4. Любые виды отчетности в тонком клиенте



Cisco Unified Intelligence Suite (CUIS)



Что нравится заказчикам?

1. Панели отображения информации

Управление предприятием в реальном масштабе времени

Консолидированные операционные отчеты

Гибкие отчеты и кастомизация

2. Функциональность системы отчетности

Визуализация порогов

Простой запуск составления отчетов по запросу

3. Безопасное управление

Возможность разграничения доступа для пользователей

Различные методы вывода информации

1. Интерактивные таблицы
2. XSLT (статический вывод)
3. Чаты, Шкалы
4. Метод HTML Post

The image displays several data visualization components from a Cisco Business Intelligence system:

- Agent Historical All Fields Report:** A detailed table showing agent performance metrics such as Answered, Answer Wait Time, Handle Time, and various 'Abandon' and 'Hold' times.
- Agent Availability:** A table listing individual agents (e.g., L13919, F13919) and their current state (Ready, Not Ready, Talking) along with media type and state duration.
- Agent State Distribution:** A donut chart illustrating the distribution of agent states: Ready (47.26%), Not Ready (37.55%), Talking (13.08%), and Others (2.11%).
- Calls In Queue:** A vertical bar chart showing the number of calls currently in the queue.
- Weather Widget:** A weather forecast for Chicago, IL, displaying a current temperature of 36°F, a 'Feels Like' temperature of 28°F, and 94% humidity.
- Performance Chart:** A combined line and bar chart tracking 'Max Del' (Maximum Delay) and 'ASA' (Average Speed of Answer) over time from December 14, 2007, to December 30, 2007.
- SL Gauge:** A circular gauge representing the Service Level (SL) performance.

Компоненты Intelligence Suite



**Intelligence Center
Веб-сервер**

1. Веб-сервер приложения

Cisco Unified Intelligence Center Premium

MCS-7845 или эквивалентный*

Поддержка 150+ одновременных пользователей

Windows 2003 Standard Edition, IIS, .net 2.0

Инструменты интеграции Advanced Integration
Tools



**Сервер Архивной
базы данных**

2. Сервер базы данных

Windows 2003 Enterprise, MSSQL Enterprise

Инструменты для коннекторов к внешним БД

GEN-50-004* (4 процессора, 2 ядра,
12GB RAM, дисковый массив)

*Server specifications subject to change

Инструменты интеграции Advanced Integration Tools

1. Permalinks

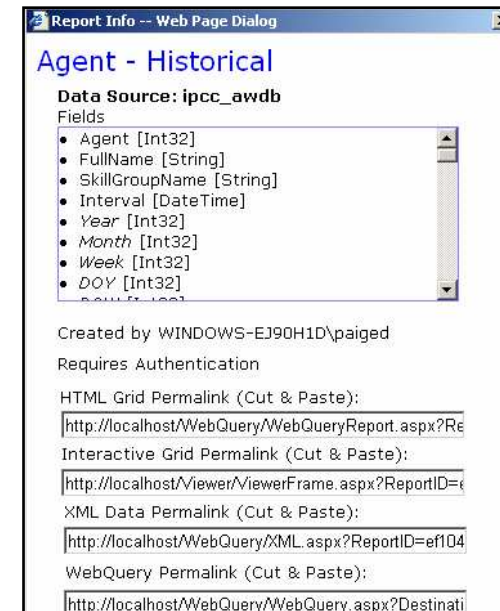
Представляет отчеты как URL, которые можно линковать с другими веб страницами

2. Really Simple Syndication (RSS) Feeds

Публикация часто изменяемой информации; CUIS может быть подписчиком или публиковать RSS

3. HTML Post

Информация с других веб серверов информации в CUIS



Инструменты интеграции **Advanced Integration Tools**

4. Widgets

Небольшие программы, запускаемые на веб-страницах или PC для предоставления доступа к интересующей информации

5. Множество источников данных:

Stored Procedures

URL с параметрами

SQL Query

RSS Feed

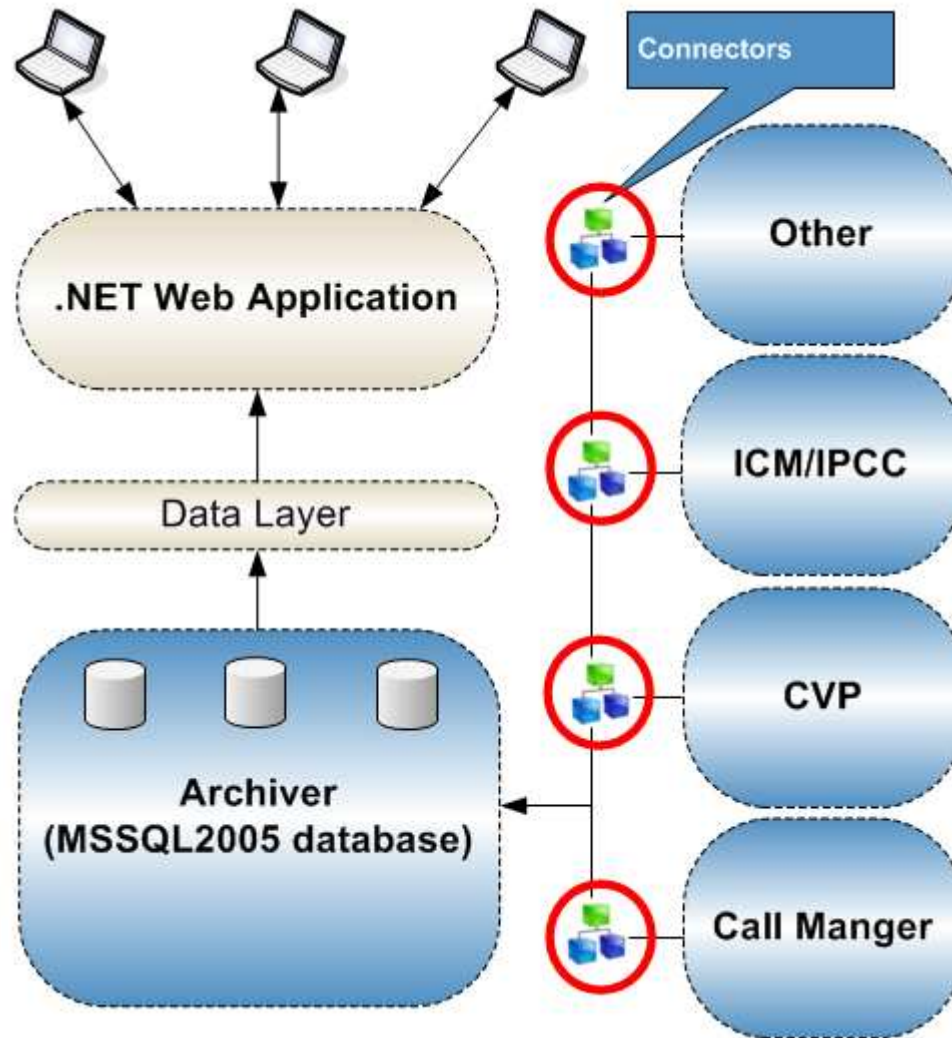


6. Поддержка на архивном сервере различных линков

Линки к другим источникам данных Cisco

Интеграция со сторонними приложениями (WFM, CRM, и т.д.)

Коннекторы для Архивного сервера

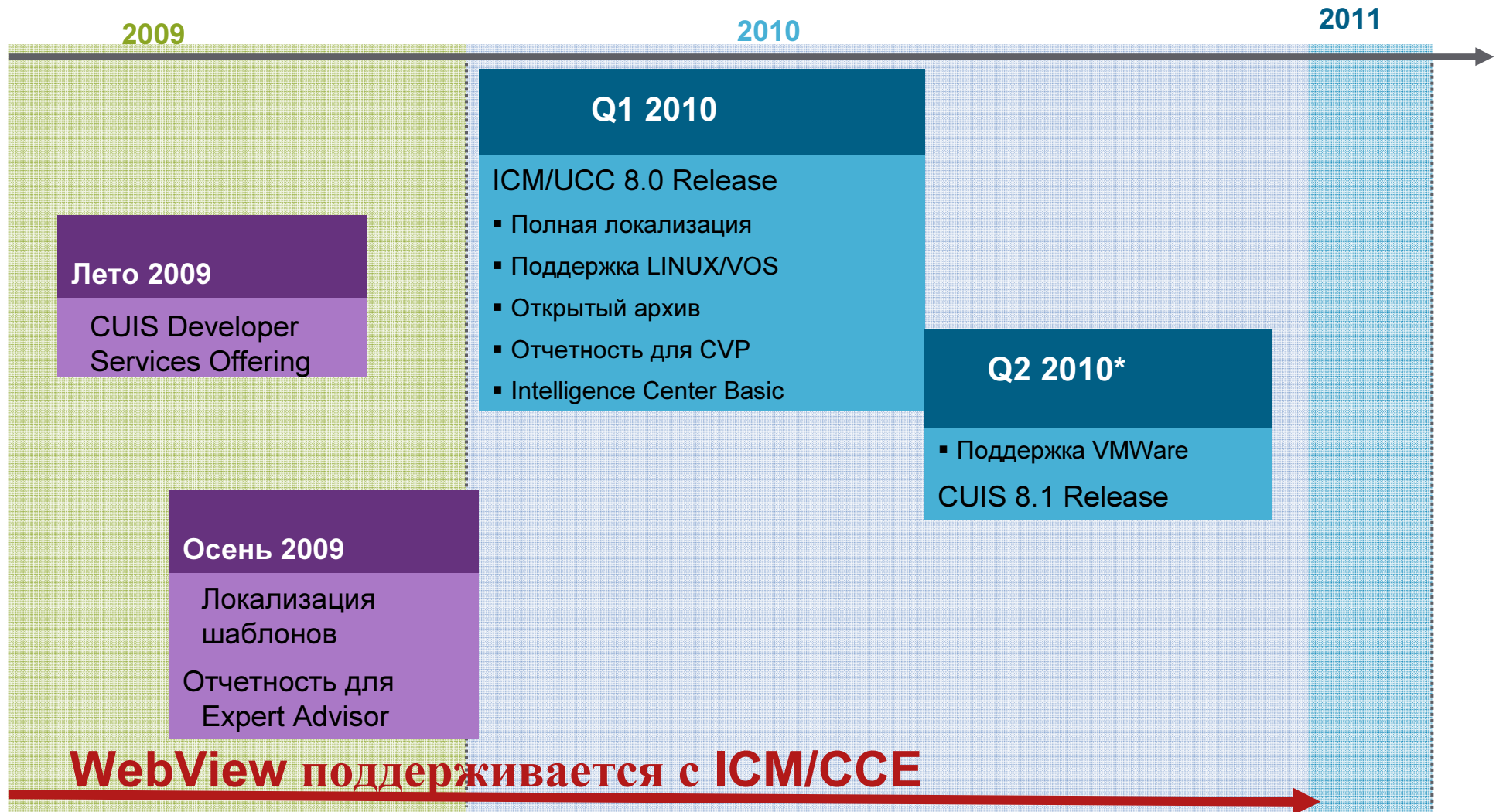


1. Архивный сервер использует коннекторы для подключения к внешним источникам данных, конвертации и хранения в своей БД
2. Коннектором может работать SQL, запущенный на архивном сервере (MSSQL2005)
3. Коннектором может быть внешний процесс
4. Типично коннектор – задача SQL, запускаемая по расписанию на сервере
5. Примеры - коннекторы для IPCC/ICM, CVP и Communication Manager

Пути развития CUIS



Пути развития Unified Intelligence



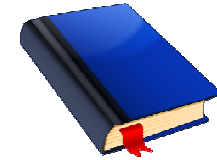
*Not committed

Сравнение систем отчетности





Intelligence Center Basic & Premium



Функции	WebView	Intelligence Center Basic	Intelligence Center Premium
Базовая отчетность для ICM/UCCE со стандартными шаблонами	●	●	●
Отчеты по событиям	●		
Отчетность «в одной коробке»	●		
Панели отчетности		●	●
Отчеты для других продуктов Cisco (EA and CVP)		●	●
Run reports created with CUIIC Premium		●	●
Фильтры по событиям (дата, время, навыки, операторы тип вызова и т.д.)	●	●	●
Расширенная фильтрация			●
Выпадающие меню	Только встроенные	Только встроенные	Без ограничений
Переименование колонок		●	●

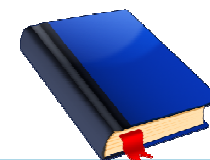


Intelligence Center Basic & Premium



Функции	WebView	Intelligence Center Basic	Intelligence Center Premium
Сортировка, скрытие колонок отчетов		●	●
Пороги		●	●
Отчеты по расписанию на панелях			●
Добавление расчетных данных в отчеты			●
Презентация данных (таблица+шкала+графы)		до 4-х	до 4-х
XSLT			●
RSS			●
Permalinks			●
Доступ к внешним источникам данных			●

Сравнение функций - отчетность



Функции	Cisco Unified Intelligence Suite	Webview	Exony VIM
Источники данных	Definable, ICM/UCCE OOB	ICM/UCCE	Definable
Исторические и реальные отчеты и панели	●	Нет панелей	●
Schedule reports for eMail, Print & Export	●	Нет eMail	●
Изменяемые пороги/триггеры	●		●
Выпадающие меню	Гибкие	●	Гибкие
Помощник составления отчетов (Report wizard)	Расширенный	●	●
Помощник составления чатов (Chat wizard)	●		
Персональные отчеты	●	●	●
Ролевая модель безопасности	●		●
Изменяемые группы пользователей	Без ограничений	Только супервизоры	Без ограничений
Хранение и сбор данных	Без ограничений		Без ограничений
RSS feeds (subscribe/publish)	●		

Сравнение функций – кастомизация и интеграция



Функции	Cisco Unified Intelligence Suite	Webview	Exony VIM
Интеграция со сторонними приложениями	●		●
Простые библиотеки исходных кодов для интеграции	●		●
Шкалы	●		
Чаты и таблицы	●		
Permalinks (web query, html, xml data, interactive grid)	●		
Шаблоны XSLT	●		●
Запросы SQL	●		●
Запросы MDX			●
Поддержка метода HTML post	●		
Поддержка нескольких площадок	●	●	●
Аутсорсинг	●		●
Совместимость с существующим оборудованием	●	●	●
Инструменты аналитики/ прогнозирования			●

