

Cisco Smart CallConnector Advanced Client

Für kleine
und mittlere
Unternehmen



In der wettbewerbsintensiven Geschäftswelt unserer Zeit benötigen Mitarbeiter kleiner und mittlerer Unternehmen für eine effektive Kommunikation mit Lieferanten und Kunden einen direkten Zugriff auf Informationen, einschließlich Aktualisierungen in Echtzeit. Sie müssen immer und überall in Verbindung bleiben – miteinander und mit den für ihre Aufgabe benötigten Geschäftsanwendungen. Mit der richtigen Lösung arbeiten Sie in Ihrem Unternehmen effektiver als je zuvor zusammen und beheben Probleme im Handumdrehen.

Lösungsüberblick

Der Client Cisco® Smart CallConnector Advanced (SCC-Advanced) optimiert die Geschäftskommunikation Ihrer Mitarbeiter, indem Echtzeitinformationen über die Verfügbarkeit ihrer Geschäftskontakte sowie mehrere Möglichkeiten für eine Kontaktaufnahme angeboten werden. Die Lösung informiert die Mitarbeiter, wer gerade verfügbar ist und über welche Kommunikationsform die Person am besten erreicht werden kann. Der Client Smart CallConnector Advanced bietet folgende Vorteile:

- Schnelles Auffinden von Kontakten und Unterstützung der Kommunikation per Sprachverbindung, Sofortnachrichten, SMS oder E-Mail
- Anzeigen von Anruferinformationen, Herstellung von Telefonverbindungen per Mausklick und Zugang zu Telefonfunktionen über den PC
- Mitteilung bei Verfügbarkeit eines Kontakts und bei Eingang von Sprachnachrichten
- Wiedergabe und Beantwortung der Sprachnachrichten per Mausklick in beliebiger Reihenfolge
- Verschicken von Sofortnachrichten, SMS und E-Mails an Kollegen und externe Kontakte
- Aufruf des CallConnector in der Outlook-Symbolleiste zum Auffinden von Kontakten, Verwalten von Anrufen und Verschicken von Sofortnachrichten

Cisco Smart CallConnector Advanced ist eine Unified-Communications-Anwendung, die Kontaktinformationen Ihrer PC-Anwendungen mit den Funktionen Ihres Cisco Smart Business Communications System (SBCS) integriert. Als eine Client-/Server-Lösung, die problemlos bereitgestellt, konfiguriert und genutzt werden kann, bietet diese Anwendung einen integrierten Zugang zu Anruferverarbeitung, Visual Voicemail, Anwesenheits- und Telefonstatus, Federated Instant Messaging sowie die Integration mit Outlook und anderen Windows-Anwendungen.

Der SCC-Advanced Client benötigt den Cisco Smart CallConnector Server. Der SCC Server hält die Verbindungen zu den Diensten der Serie Cisco Unified Communications 500 (UC500) für kleine und mittlere Unternehmen und zu den Konfigurationsdaten des Benutzers aufrecht. Der Server macht diese Dienste für alle Smart CallConnector Clients verfügbar, einschließlich des SCC-Advanced Client. Der SCC Server beinhaltet eine Lizenz für acht SCC-Advanced Clients. Für umfangreichere Konfigurationen können zusätzliche SCC-Advanced-Lizenzen in Stufen von acht Benutzern erworben werden.

Verwenden Sie die leistungsstarke Suchfunktion, um in den CallConnector-Verzeichnissen nach Kontaktdaten zu suchen.

Das Cisco SCC-Advanced-Verzeichnis zeigt eine Liste von Namen mehrerer Verzeichnisse mit integrierten Click-to-IM-, Click-to-Call- und Click-to-Send-Diensten an. Benutzer können Kontaktinformationen schnell finden und entweder eine Gesprächsverbindung einrichten oder Nachrichten verschicken (via Instant Messaging [IM], Textnachrichten [SMS] oder E-Mail). Grafische Symbole zeigen den Telefonstatus (Inaktivität, Rufzeichen oder Verbindung), die Verfügbarkeit (erreichbar, beschäftigt oder abwesend) und den aktuellen Aufenthaltsort (Arbeit, Zuhause, auf Reisen oder im Urlaub) für Kontakte an, für die diese Informationen zugänglich sind. Die leistungsstarke Suchoption ermöglicht das Auffinden von Kontakten durch die Eingabe der ersten Buchstaben einer beliebigen sichtbaren Information des jeweiligen Kontakts, z. B. Vor- oder Nachname, Abteilung oder Telefonnummer. Die Tabelle 1 zeigt einige der Funktionen, die vom SCC-Advanced-Verzeichnis unterstützt werden.

Tabelle 1. Funktionen des Smart CallConnector Advanced-Verzeichnisses

Funktion	Beschreibung
Zugriff auf mehrere Verzeichnisse	Benutzer können Kontaktdaten aus vier Verzeichnissen nutzen – Unternehmen, Privat, Extern und Outlook. Benutzer können außerdem den Outlook-Kontaktordner auswählen, um den privaten oder öffentlichen Ordner anzuzeigen.
Erstellen von benutzerdefinierten Darstellungsarten	Der Benutzer kann selbst festlegen, wie die Verzeichnisdaten dargestellt werden sollen, indem er die einzelnen Datenfelder und die jeweilige Darstellungsart auswählt – tabellarisch oder hierarchisch mit einer einzigen Zeile je Kontakt oder zweizeilig mit Foto oder Avatar.
Globale Suche	Der Benutzer kann einen Kontakt, der in einem beliebigen Verzeichnis gespeichert ist, durch die Eingabe der ersten Buchstaben schnell finden. Für die Suche können der Name, die Abteilung oder eine Telefonnummer jedes sichtbaren Kontakts im Verzeichnis verwendet werden.
Eingabe mehrerer Nummern	Jedem Eintrag können mehrere Telefonnummern hinzugefügt werden, darunter zwei Telefonnummern am Arbeitsplatz, eine Privat- und eine Mobilnummer.
Drag-and-Drop	Der Benutzer kann per Drag-and-Drop einen Anruf tätigen, einen Anruf entgegennehmen, einen Kontakt zu einer Konferenz hinzufügen oder eine Chat-Gruppe erstellen.
Telefonstatus anzeigen	Mit der Anwesenheitsfunktion verbundene Kontakte zeigen den Telefonstatus an (Inaktivität, Rufzeichen oder Verbindung). Die Kontakte des Unternehmensverzeichnisses zeigen den Verfügbarkeits- und Telefonstatus an.
Anzeige des Anwesenheitsstatus	Der Benutzer kann die Verfügbarkeit und den Aufenthaltsort seiner Kollegen und externen Instant-Messaging-Kontakte in Echtzeit abrufen.
Verwaltung von Kontakten	Der Benutzer kann Kontaktdaten des persönlichen Verzeichnisses hinzufügen, ändern und löschen.
Integrierte Anruhfunktion	Der Benutzer kann über das Verzeichnis Telefonnummern wählen, Anrufe weiterleiten und Konferenzen einrichten.
Nachrichten verschicken	Mit E-Mail, SMS und Instant Messaging stehen drei Optionen für einen schnellen Nachrichtenversand zur Verfügung.

Verwaltung aktiver Gesprächsverbindungen

Das Anruffenster zeigt eine Übersicht aller aktiven Anrufe, zusammen mit dem jeweiligen Namen, der im Verzeichnis gespeichert ist. Der Benutzer kann auf einen Kontakt klicken, die Auto-Dial-Funktion in Outlook verwenden oder per Drag-and-Drop eine Gesprächsverbindung herstellen, einen Gesprächspartner weiterverbinden oder eine Konferenzschaltung einrichten. Die Telefonfunktionen sind über die kontextabhängige Symbolleiste zugänglich. Popup-Fenster enthalten Benachrichtigungen und Anruferinformationen für Ihre Anrufe. Im Anruffenster sind folgende Funktionen verfügbar:

- Darstellung einer Liste der aktuellen Anrufe
- Anrufe tätigen oder annehmen und Wahl über ein Fenster mit Nummernfeld
- Zugriff auf die erweiterten Telefonfunktionen zur Weiterverbindung, Konferenzschaltung, Annahme von Anrufen oder zum Durchblättern von Anruferdetails
- Verwendung von Ziffernfolgen aus anderen Anwendungen per Drag-and-Drop, um Anrufe zu tätigen

Das Anruffenster unterstützt die in Tabelle 2 genannten Funktionen.

Tabelle 2. Verfügbare Funktionen im Anruferfenster von Smart CallConnector Advanced

Funktion	Beschreibung
Alle Anrufe anzeigen	Anzeige aller aktiven Anrufe mit dem jeweils im Verzeichnis gespeicherten Anrufernamen.
Wählen, Weiterleitung und Konferenzschaltung	Verwenden Sie die Verzeichnisse zur Herstellung einer neuen Gesprächsverbindung, zur Aufnahme einer bestehenden Gesprächsverbindung in eine Konferenzschaltung oder zur Weiterleitung.
Drag-and-Drop	Verwenden Sie Ziffernfolgen aus beliebigen Windows-Anwendungen per Drag-and-Drop für die Herstellung von Gesprächsverbindungen, Weiterleitungen oder die Einrichtung von Konferenzschaltungen.
Zugriff auf Telefonfunktionen	Die kontextabhängige Symbolleiste macht die Telefoniefunktionen von Cisco UC 500 per Mausclick verfügbar.
Popup-Benachrichtigungen bei eingehenden Anrufen	Ein Popup-Benachrichtigungsfenster zeigt Informationen über eingehende Anrufe an, zusammen mit dem Anrufernamen aus dem Verzeichnis und Schaltflächen zur Annahme des Anrufs oder die Weiterleitung an die Voicemail.

Kommunikation via Instant Messaging

Mit dem Cisco SCC-Advanced Client wird Ihnen der Anwesenheitsstatus Ihrer Kollegen am Arbeitsplatz angezeigt, und Sie können Ihren Kollegen und externen Kontakten auf kompatiblen Instant-Messaging-Servern Sofortnachrichten übermitteln. SCC-Advanced bietet einen Administrator-gesteuerten Zugriff auf Instant-Messaging sowie einen Anwesenheitsstatus im Verbund mit kompatiblen XMPP-IM-Servern (Extensible Messaging and Presence Protocol) wie WebEx Connect, Google Talk und Facebook. Wenn Ihr externer Account zum SCC-Advanced Client hinzugefügt wird, lädt dieser Ihre Kontaktlisten herunter und ermöglicht somit die Darstellung des Anwesenheitsstatus und das Verschicken von Sofortnachrichten per Mausclick.

Folgende Instant-Messaging-Funktionen stehen zur Verfügung:

- Anzeige des Status Ihrer IM-Kontakte sowie des Eintippens einer Sofortnachricht durch Ihren Gesprächspartner
- Verschicken von Emoticons sowie Änderung von Textgröße, Textfarbe und Schriftart
- Sofortiges Verschicken von Dokumenten und Dateien an Ihren Kontakt
- Hinzufügen weiterer Gesprächspartner zum Einrichten einer Chat-Sitzung mit mehreren Teilnehmern
- Wechsel von einer Instant-Messaging-Sitzung zu einem Telefongespräch mit Ihrem Kontakt
- Anzeige der letzten Anrufe, Instant-Messaging-Sitzungen und E-Mail-Nachrichten mit diesem Kontakt

Anzeige und Wiedergabe von Voice-Nachrichten auf einem PC

Der SCC-Advanced Client zeigt den Eingang neuer Voice-Nachrichten und deren Anzahl durch eine Popup-Benachrichtigung an. Sie können sich Informationen über alle neuen und abgespeicherten Voice-Nachrichten anzeigen lassen, diese in beliebiger Reihenfolge wiedergeben, beantworten, zurückrufen oder eine Sofort-/E-Mail-Nachricht verschicken. Außerdem ist das Herunterladen und Weiterleiten von Voice-Nachrichten per E-Mail möglich.

Mit dem SCC-Advanced Client können Sie Ihre Begrüßungsansage manuell aufzeichnen und ändern oder automatisch entsprechend Ihrem Verfügbarkeitsstatus ändern lassen.

Im VoiceView-Fenster sind folgende Funktionen verfügbar:

- Anzeige der Anzahl der wartenden Nachrichten sowie die Popup-Voicemail-Benachrichtigung
- Anzeige der neuen und gespeicherten Voice-Nachrichten in der Cisco Unity® Express-Eingangsbox.
- Wiedergeben, Pausieren, Zurückspulen, Verschieben, Vorspulen und Löschen von Voice-Nachrichten
- Anzeige des Anrufernamens und seines Anwesenheitsstatus (sofern verfügbar)
- Änderung der Begrüßungsansage der Voice-Eingangsbox

Verbesserte Outlook-Integration

Der Cisco SCC-Advanced Client bietet eine Symbolleiste und ein Kontextmenü in Outlook, das einen direkten Zugriff auf sämtliche Kommunikationsdienste ermöglicht. Sie können Kontaktdaten suchen, Anrufe verwalten und Sofortnachrichten verschicken, ohne Outlook verlassen zu müssen. Darüber hinaus können die Benutzer ihre Verfügbarkeit mit dem Outlook-Kalender synchronisieren, sodass ihr Status den Outlook-Kalendereinstellungen entsprechend aktualisiert wird. Die Outlook-Integration bietet Ihnen folgende Funktionen:

- Automatisches Herstellen einer Gesprächsverbindung durch rechten Mausklick auf einen Outlook-Kontakt
- Auffinden von Kontaktinformationen in beliebigen Verzeichnissen mithilfe der Symbolleiste
- Verwalten von Anrufen über die Symbolleiste in Outlook ohne Wechsel zwischen den Anwendungen
- Aktualisierung Ihres Verfügbarkeitsstatus und Standorts über Pulldown-Menüs
- Auswählen und Übertragen von Ziffernfolgen in das Anrufenster per Drag-and-Drop

Anzeige des Anruf- und Instant-Messaging-Verlaufs

Der Anruf- und Instant-Messaging-Verlauf wird auf dem SCC Server archiviert und kann im Logfenster angezeigt werden. Über dieses Fenster stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Anzeige der eingehenden, verpassten und ausgehenden Anrufe des Benutzers
- Suche nach bestimmten Anrufen innerhalb der Anrufliste
- Anzeige aller Instant-Messaging-Sitzungen
- Anzeige der Detailinformationen von Nachrichten, die während einer Sitzung verschickt wurden
- Rückruf oder Verschicken von Sofortnachrichten über die Logeinträge

Bereitstellung von Smart CallConnector Advanced

Cisco Smart CallConnector Advanced ist eine Client-/Server-Anwendung und erfordert die Installation des SCC Servers. Der SCC Server erleichtert die Bereitstellung und Verwendung der Client-Anwendungen durch folgende Merkmale:

- Konfiguration der Client-Parameter auf dem Server
- Übernahme der gesamten Lizenzverwaltung
- Konfiguration der Wählpläne auf dem Server, nicht auf jedem einzelnen Client
- Import der Kontaktdaten von Active Directory oder Exchange
- Einleitung von Aktualisierungen der Client-Software

Für eine einfachere Serververwaltung ist die Installation des Servers in Virtual-Machine-Umgebungen möglich. Eine benutzerfreundliche Installations-GUI stellt eine Verbindung zu Cisco UC 500 her, um Konfigurationsinformationen abzurufen, Benutzer-Kontaktdaten zu importieren und die SCC-Advanced-Anrufsteuerungsparameter zu definieren.

Tabelle 3 bietet einen Überblick über die Lizenzierungsoptionen für den Cisco SCC Advanced Client.

Tabelle 3. Lizenzierungsoptionen für Cisco Smart CallConnector Advanced

Beschreibung	Vorteil
SCC Server (beinhaltet 8 SCC-Advanced Clients)	Serverlizenz beinhaltet 8 SCC-Advanced Client-Lizenzen. Dadurch verringern sich die Kosten kleinerer Bereitstellungen.
PAKs mit 8 Benutzerlizenzen	Zusätzliche SCC-Advanced-Lizenzen sind in Sets mit je 8 Lizenzen erhältlich.

Systemvoraussetzungen

Tabelle 4 enthält die Systemvoraussetzungen für den Cisco SCC-Advanced Client und Tabelle 5 für den SCC Server. Tabelle 6 zeigt die erforderliche Softwareversion für Cisco UC 500.

Tabelle 4. Anforderungen des Cisco Smart CallConnector Advanced Client

Parameter	Beschreibung
Speicherplatz	200 MB freier Festplattenspeicherplatz 100 MB sollten für Aktualisierungen reserviert bleiben
Hardware	Arbeitsstation mit 3,2-GHz-Prozessor oder besser
Arbeitsspeicher	2 GB RAM oder mehr
Betriebssystem	Microsoft Windows XP Advanced (Service Pack 2 oder höher), Windows Vista oder Windows 7
IP-Telefon	Cisco Unified IP-Telefone der Serien 794xG, 796xG oder 797xG oder IP-Telefon der Cisco SPA 500 Serie

Tabelle 5. Mindest-Systemanforderungen des Cisco Smart CallConnector Server

Parameter	Beschreibung
Speicherplatz	Kleinere Standorte (bis zu 25 Benutzer): 1 GB freier Festplattenspeicherplatz Standorte mit 25 bis 75 Benutzern: 3 GB freier Festplattenspeicherplatz Größere Standorte mit 75 bis 250 Benutzern: 5 GB freier Festplattenspeicherplatz
Hardware	Kleinere Standorte (bis zu 25 Benutzer): Multicore-Prozessor mit 2,66 GHz oder besser Standorte mit 25 bis 75 Benutzern: Quadcore-Prozessor mit 2,66 GHz oder besser Größere Standorte mit 75 bis 250 Benutzern: dedizierter Quadcore-Prozessor mit 3 GHz oder besser
Arbeitsspeicher	Kleinere Standorte (bis zu 25 Benutzer): 2 GB Arbeitsspeicher Standorte mit 25 bis 75 Benutzern: 4 GB Arbeitsspeicher Größere Standorte mit 75 bis 250 Benutzern: 4 GB Arbeitsspeicher empfohlen
Betriebssystem	Microsoft Windows XP Professional (SP 2 oder später) Windows Vista Windows Server 2003 oder 2008 (empfohlen) Windows Small Business Server 32- oder 64-Bit-Modus-Unterstützung der Serverkomponenten und Clients mit Server
IP-Telefon	Cisco Unified IP-Telefone der Serien 794xG, 796xG oder 797xG oder IP-Telefon der Cisco SPA 500 Serie für die Medienverarbeitung
Anwendungen	Microsoft Internet Explorer 6.0 mit Service-Pack 2 oder Internet Explorer 7.0-8.0
Anzahl der Standorte	Bis zu 5 Standorte, max. 250 Benutzer pro Server

Tabelle 6. Anforderungen der Serie Cisco Unified Communications 500

Softwareversion der UC 500
Software-Pack 7.1 oder später

Bestellinformationen

Um eine Bestellung aufzugeben, kontaktieren Sie bitte Ihren lokalen Cisco-Händler, besuchen Sie die [Bestellseite](#) der Cisco-Website oder lesen Sie Tabelle 7.

Tabelle 7. Bestellinformationen

Produktname	Teilenummer
Cisco Smart CallConnector Server	L-SW-SCC-SERVER
Cisco Smart CallConnector Advanced (8 PAK)	L-SW-SCC-8ADVANCED

Weitere Informationen

Weitere Informationen über die SBCS-Lösung, einschließlich Cisco Smart CallConnector Advanced, finden Sie unter folgender Adresse: <http://www.cisco.com/go/smartcallconnector>.

Cisco Small Business Pro Supportservices

Der neue Cisco Small Business Pro Service bietet beruhigende Sicherheit zu einem erschwinglichen Preis, sodass Sie den größtmöglichen Nutzen aus der Lösung der Cisco Small Business Pro Serie ziehen können. Dieser im Abonnement bereitgestellte Service auf Geräteebene beinhaltet Software-Updates, erweiterten Zugriff auf das Cisco Small Business Support Center und – falls erforderlich – Hardware-Ersatz am folgenden Geschäftstag. Er umfasst zudem einen Community-basierten Support, in dessen Rahmen kleine und mittlere Unternehmen Informationen austauschen und mithilfe von Online-Foren und Wikis sich gegenseitig dabei unterstützen können, ihre betriebliche Effizienz zu steigern, Risiken zu identifizieren und zu verringern sowie ihren Kundenservice zu verbessern.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)