

# Cisco Unified Contact Center Enterprise/Hosted 및 Cisco Unified Intelligent Contact Management를 위한 Cisco Unified Web Interaction Manager 11.0

## Cisco Unified Web Interaction Manager 개요

Cisco Unified Web Interaction Manager는 기업에서 매출을 늘리고 새로운 수익 창출 기회를 촉진하며 고객 만족도 및 충성도를 높이는 데 유용한 툴을 제공합니다. 컨택 센터 상담원은 강력한 웹 채팅 및 협업 기능을 통해 공유형 지식 기반, 웹 페이지, 기타 웹 기반 콘텐츠를 활용하면서 고객 문의에 신속하게 답변할 수 있습니다. 또한 음성 및 시각적 동시 상호 작용을 통해 고객의 복잡한 지원 문제도 해결할 수 있습니다.

Cisco Unified Web Interaction Manager 채팅 기능은 온라인 고객을 언제나 쉽고 투명한 방식으로 최적의 상담원과 연결해줍니다. 고객이 방화벽을 거쳐 연결한 경우에도 그러합니다. Cisco Unified Web Interaction Manager 기술은 거의 모든 웹 브라우저에서 원활한 커뮤니케이션을 보장합니다.

더 종합적인 상호 작용이 가능하도록 Cisco Unified Web Interaction Manager 웹 협업 기능에서 페이지 푸시를 통한 웹 브라우징<sup>1</sup>을 지원합니다. 즉 상담원과 고객이 상대방을 특정 웹 페이지로 연결하여 더 빠르고 효율적으로 문제를 해결할 수 있습니다.

Cisco Unified Web Interaction Manager와 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager가 공유하는 단일 플랫폼도 우수한 고객 서비스를 위한 핵심 요소입니다. 이 단일 플랫폼은 상담원에게 웹 협업 및 이메일 관리 모두를 위한 직관적인 공통 사용자 인터페이스에서 고객 정보, 상호 작용 기록 등이 포함된 공유 지식 기반 및 고객 이력 아카이브에 대한 액세스를 제공하여 더 효과적이고 효율적이며 일관성 있는 고객 서비스가 이루어지게 합니다.

Cisco Unified Web Interaction Manager는 효과적인 개별 맞춤형 지원을 통해 고객 경험의 질을 높이므로 세일즈 및 서비스 중심의 컨택 센터에 최상의 솔루션입니다. 순수한 IP 환경에서 구축하거나 기존 TDM(time-division multiplexing) 텔레포니 인프라와 통합할 수 있습니다. 전화, 웹, 지연 콜백, 웹 기반 문의를 자동화된 방식으로 복합적으로 제공하므로 컨택 센터 리소스를 효율적으로 가동할 수 있습니다.

온라인 고객 및 잠재 고객에게 고도로 안전한 실시간 방식으로 유익한 지원을 제공함으로써 즉각적인 지원 역량을 갖추고 사이트 방문자를 수익성 우수한 장기 고객으로 확보할 수 있습니다.

## 기능 및 이점

다음과 같은 중요한 기능 및 이점을 제공합니다.

- **강력한 채팅 및 웹 협업 기능:** Cisco Unified Web Interaction Manager는 텍스트 채팅, 사전 채팅, 모바일 디바이스 채팅뿐 아니라 웹 페이지 공유 기능까지 지원합니다. 텍스트 채팅은 컬러 코드를 표시하고 타임스탬프를 포함할 수도 있습니다. 채팅을 위해 오픈 템플릿을 사용자 정의하고 더 이상 사용하지 않는 템플릿은 아카이브에 보관할 수 있습니다. 상호 작용이 완료되면 채팅 기록을 고객에게 이메일 메시지로 보낼 수 있습니다. 세션 중 웹 페이지 공유가 가능하므로 상담원이 신속하게 답변하고 해당 웹 사이트의 리소스로 연결할 수 있습니다. 고객 경험 평가에 채팅 설문 조사를 이용할 수도 있습니다.

<sup>1</sup> 보안 콘텐츠는 푸시하지 않습니다. Internet Explorer 9.0 을 지원합니다.

- **강력한 멀티채팅 기능:** 숙련된 상담원이라면 편리한 멀티채팅 콘솔에서 여러 채팅 세션을 동시에 진행할 수 있어 업무 생산성이 향상됩니다.
- **웹 콜백 및 복합 협업:** 고객은 음성 또는 채팅 큐에서 대기하기보다는 상담원이 응대 가능할 때 컨택 센터에서 연락하도록 콜백을 요청할 수 있습니다. 통화 중에 상담원이 웹 페이지를 공유하면서 신속하고 효과적으로 답변할 수 있습니다.
- **Cisco Unified E-Mail Interaction Manager와 지식 기반 공유:** 포괄적인 지식 기반 기능으로 상담원의 생산성을 높이고 여러 채널을 통해 고객에게 빠르고 일관성 있게 응답할 수 있습니다. 매크로 및 바로 가기 기능으로 FAQ 및 답변 자료에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 또한 지식 워크플로를 활용하여 콘텐츠 제작 및 유지 관리를 위한 기업의 모범 사례 비즈니스 프로세스를 구현할 수 있습니다. 지식 기반 관리자는 기사를 게시하기 전에 거쳐야 할 일련의 단계를 정의할 수 있습니다. 지식 기반 관리자가 워크플로의 각 단계에서 기사를 처리하고 다음 단계로 진행할 수 있는 사용자 또는 사용자 그룹을 지정하는 것도 가능합니다.
- **Cisco Unified E-Mail Interaction Manager와 플랫폼 공유:** 공유 플랫폼에서 상담원, 관리자, 고객의 공통 계정 및 상호 작용 기록을 제공하므로 여러 애플리케이션을 포괄하면서 더 편리하게 관리할 수 있습니다.
- **강력한 모니터링 및 보고 툴:** 더 편리하게 컨택 센터를 관리할 수 있습니다. 관리자가 상담원 및 서비스 부서 전체의 성과를 실시간으로 추적할 수 있습니다. 또한 개별 세션을 "청취"하면서 필요할 경우 개입할 수도 있습니다. 보고서에서는 고객 서비스 부서의 성과를 명확하게 보여주며 여러 채널을 포괄하면서 새로운 제품 또는 회사의 관심사에 대한 통찰력 있는 관점을 제시합니다.
- **고객 셀프 서비스 활성화:** 컨택 센터 상담원이 현재 사안에 대한 지속적인 지원 및 더 종합적인 답변을 제공할 웹 사이트의 정보를 어디서 찾을 수 있는지 고객에게 안내합니다. 그리고 셀프 서비스 환경을 적극 활용하도록 추천합니다. 이러한 시나리오에서는 고객이 향후 문의에 셀프 서비스를 활용할 가능성이 높아지므로 상담원 서비스가 필요한 경우가 줄어들어 서비스 비용이 절감됩니다.
- **범용 큐:** Cisco Unified Contact Center Enterprise/Hosted 및 Cisco Unified Web Interaction Manager에서 웹 기반 지원 요청(채팅, 웹 협업, 웹 콜백)과 전화 통화(인바운드 및 아웃바운드)를 복합적으로, 자동화된 방식으로 제공할 수 있습니다. 도움이 필요한 고객은 단일 지원 요청을 통해 전화 및 웹 협업을 거쳐 자동으로 상담원과 연결됩니다. 모든 상호 작용에 대해 보고 통계가 제공되므로 모든 채널을 포괄하여 컨택 센터 운영 전반을 모니터링하고 개선할 수 있습니다.
- **ACD(Automatic-call-distributor) 통합:** 도움이 필요한 고객은 단일 지원 요청을 통해 전화 및 웹 협업을 거쳐 자동으로 상담원과 연결됩니다. 즉 기존 인바운드 음성 통화와 웹 기반 고객 접촉(예: 웹 협업, 웹 콜백, 텍스트 채팅)이 복합적으로 활용됩니다. 또한 Unified Web Interaction Manager와 차세대 상담원/관리자 데스크톱인 Cisco Finesse® Desktop의 통합으로 컨택 센터의 고객 지원 경험을 한층 더 발전시킬 수 있습니다.
- **데이터 어댑터:** 이 플랫폼은 XML, HTML, Java, JDBC, 웹 서비스 등 즉시 사용 가능한 데이터 어댑터를 제공하여 외부 시스템과의 통합을 지원합니다.
- **가상화 기능:** 가상 머신 및 Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) 플랫폼에서 검증된 기능입니다.

## Cisco Unified Communications 서비스 및 지원

Cisco와 Cisco 파트너는 Cisco Lifecycle Services 방식을 적용하여 Cisco Unified Communications System을 지원하는 광범위한 종합 서비스 포트폴리오를 제공합니다. 이 서비스는 IP 통신 솔루션 구축, 운영, 최적화를 위한 검증된 방법론을 기반으로 합니다. 예를 들어 초기 계획 및 설계 서비스는 촉박한 구축 일정을 준수하고 구현 과정에서 네트워크 중단을 최소화하도록 지원합니다. 운영 서비스는 전문가의 기술 지원으로 통신 다운타임 위험을 줄입니다. 최적화 서비스는 솔루션의 성능을 높여 운영 우수성을 실현합니다. Cisco와 Cisco 파트너는 시스템 차원의 서비스 및 지원 방식으로 고객이 비즈니스 요구 사항에 부합하는 탄력적인 통합 네트워크를 구축하고 유지하도록 뒷받침합니다.

### 요약

Cisco Unified Web Interaction Manager는 세일즈 및 서비스 중심적인 컨택 센터 모두에 있어 최상의 솔루션이며 효과적인 개별 맞춤형 지원을 통해 고객 경험의 품질을 획기적으로 끌어올릴 수 있습니다. 온라인 고객 및 잠재 고객에게 고도로 안전한 실시간 방식으로 이와 같은 유익한 지원을 제공함으로써 즉각적인 지원 역량을 갖추고 사이트 방문자를 수익성 우수한 장기 고객으로 확보할 수 있습니다.



미주 지역 본부  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose CA

아시아 태평양 지역 본부  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
싱가포르

유럽 지역 본부  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
네덜란드

Cisco는 전 세계에 200여 개 이상의 지사가 있습니다. 각 지사의 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 Cisco 웹 사이트 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)에서 확인하십시오.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 확인하려면 [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유주의 재산입니다. "파트너"라는 용어는 Cisco와 기타 회사 간의 파트너 관계를 의미하지는 않습니다. (1110R)