

Cisco Computer Telephony Integration Option

오늘날의 컨택 센터는 단순히 걸려오는 전화만 처리하는 곳이 아니라, 완벽하게 통합된 다양한 채널을 통해 고객과 상호작용을 하는 곳입니다. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise Edition 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise Edition 솔루션은 음성, 웹, 전자 메일을 포함한 다양한 커뮤니케이션 채널을 완벽하게 결합한 단일 솔루션을 구현할 수 있게 해줍니다. 이 솔루션을 통해 고객은 전화, 웹 콜백, VoIP, 텍스트 채팅 또는 전자 메일 등 컨택 센터와 상호작용하는 방법을 선택할 수 있습니다. 고객에게 이러한 대체 커뮤니케이션 수단들을 제공하기 위해 Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise는 Cisco Web Collaboration Option, Cisco E-Mail Manager Option, Cisco Outbound Option, 그리고 Cisco Computer Telephony Integration (CTI) Option을 완전하게 통합된 구성요소로 제공합니다.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise Editions는 오늘날 컨택 센터의 Customer Interaction Network 단계를 넘어, 고객과 접촉하는 새로운 장을 여는 전략적인 플랫폼입니다. Customer Interaction Network는 분산 IP 기반 고객 서비스 인프라로서 혁신적이고 다양한 채널 서비스와 CRM (고객 관계 관리) 애플리케이션을 지속적으로 개선시킨 제품으로 구성됩니다. 이러한 서비스와 애플리케이션은 강화된 응답 기능과 고객과의 간략해진 교환 방식을 제공해 우수한 고객 서비스를 제공합니다. Customer Interaction Network는 고객 서비스 기능을 전 조직으로 확장해 더욱 통합되고 협력하는 서비스로 고객만족을 실현합니다.

Cisco CTI 옵션 개요

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise는 기업이 에이전트 워크스테이션의 매우 다양한 기능을 포함한 완벽한 네트워크 투 데스크톱 CTI 전략을 실현할 수 있도록 해줍니다. 이 컨택 센터 솔루션은 기업의 호출 이벤트와 에이전트 데스크톱에 대한 고객 프로파일 정보를 비롯한 다양하고 고유한 데이터 집합을 비즈니스 애플리케이션에 전달합니다. 이러한 포괄적인 CTI 전략을 통해 기업은 고객 컨택의 관점에서 비즈니스 규칙 및 목표를 지원하는 데 기업의 데이터를 완벽하게 활용할 수 있습니다.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise를 통해 인터넷, 통신 사업자의 네트워크, ACD (automatic call distributors), IVR (interactive voice response) 시스템, 웹 서버, 전자 메일 서버, 데이터베이스 및 기타 애플리케이션에서 정보를 수집하여 기업 리소스를 더욱 효과적으로 활용할 수 있습니다.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise는 네트워크에서 데스크톱으로 컨택 센터 시스템을 통합하고, 맞춤형 개발 또는 시스템 통합을 최소화하며, 기업 간 CTI 구현을 빠르고 경제적으로 수행해 엔터프라이즈 CTI의 새로운 표준을 만들었습니다.

기능 및 혜택

풍부한 CTI 데이터를 제공하는 고급 컴퓨터 텔레포니 연결 - Cisco CTI Option은 시스템과 통신 사업자의 네트워크, ACD (automatic call distributors), IVR (interactive voice response), 웹 서버 및 전자 메일 서버 간의 고급 컴퓨터 텔레포니 연결을 통해 다양하고 고유한 데이터 집합을 데스크톱에 전달합니다. 이렇게 서로 다른 리소스에서 수집한 정보는 ICM과 Unified Contact Center 시스템에서 표준화한 후, 스크린 팝과 음성/데이터 전송과 같은 통합 데스크톱 텔레포니 애플리케이션을 트리거하는데 사용합니다. 데이터를 구성하는 요소로는 호출한 전화 번호, CL I(발신 번호 ID), CED (고객이 입력한 번호), 웹 폼에서 제출한 정보, 데이터베이스에서 추출한 정보, 라우팅, 음성 처리 및 에이전트 트랜잭션의 결과로 생성된 정보 등이 있습니다. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 및 Unified Contact Center Enterprise는 컨택이 전달되는 시간과 위치에 대상 데스크톱으로 콜 이벤트와 콜 세부정보를 전달합니다.

스크린 팝 - CTI 구현에서 가장 중요한 항목 중 하나로, 발신자 데이터를 데스크톱에 있는 에이전트의 애플리케이션으로 전달하는 기능을 합니다. 스크린 팝을 가져오기 위해 콜과 발신자에 대한 정보가 네트워크에서 수집되어 CTI 애플리케이션으로 전달됩니다. 이 정보는 IVR의 정보와 함께 고객 정보를 조회한 뒤 적절한 고객 레코드 스크린을 에이전트의 PC로 전달하는 데스크톱 애플리케이션으로 제공됩니다. 스크린 팝을 사용하면 기본 정보를 얻기 위한 고객 조회를 요청할 필요가 없어 컨택 센터 에이전트가 보다 빠르게 콜을 처리할 수 있습니다. 또한, 고객이 이미 제공한 정보를 IVR에 다시 말하도록 고객에게 요청하지 않아도 되므로 더 좋은 서비스를 제공할 수 있습니다. 스크린 팝 정보는 전송 또는 회의와 같이 해당 콜에 연이어서 참가할 수 있는 임의의 에이전트에게도 제공됩니다.

사전경로 표시 - 여러 레코드를 조회해야 하는 데이터베이스 조회나 데이터 마이닝 작업은 많은 시간이 소요됩니다. 이 시스템은 사전경로 표시를 CTI 클라이언트에게 전달해 컨택이 컨택 센터에 도착하기 전에 이러한 데이터베이스 작업을 수행하게 하고 복잡한 데이터 마이닝이 데스크톱으로 전달되도록 합니다. 시스템이 경로 대상을 네트워크에 반환할 때 고객 프로파일 데이터도 동시에 CTI 클라이언트로 전달됩니다. 컨택이 네트워크에 연결되어 있는 동안에도 클라이언트는 적절한 데이터베이스 정보를 에이전트 데스크톱으로 전달합니다. 결과적으로, 스크린 팝은 데이터베이스 정보가 가장 유용하다고 판단되는 순간 (즉, 에이전트 전화의 첫 신호음이 울리기 바로 전이나 울리는 순간) 제공됩니다.

Cisco Post-Routing® 기능 - Cisco CTI Option에서 Cisco Post-Routing 기능을 사용하면 Cisco Pre-Routing® 기능을 적용하는 동안 시스템에서 제공하는 강력한 라우팅 로직과 동일한 혜택을 클라이언트가 얻을 수 있습니다. 이 기능을 통해 컨택 센터 매니저는 각 고객이 연결되어 있는 동안 컨택 흐름을 제어할 수 있으므로 가장 적합한 컨택 응대를 일관되게 제공할 수 있습니다. 전송이 필요하면 시스템은 기업 내에서 가장 적합한 리소스를 찾습니다.

기업간 음성/데이터 전송 조정 - Cisco CTI Option은 고객과 컨택 센터 모두에 혜택을 제공하며, 이러한 혜택은 첫 번째 에이전트가 해당 컨택을 받았을 때도 중단되지 않습니다. 컨택이 다른 에이전트로 연이어 전송될 경우 고객 프로파일 데이터를 해당 컨택과 함께 보내기 때문에 조정된 음성 및 데이터 전송을 제공합니다. 이 시스템은 해당 컨택이 연결되어 있는 동안에는 서로 다른 종류의 장치에 상관없이 에이전트에서 에이전트로, 사이트에서 사이트로 고객 상태와 데이터를 유지 관리합니다.

분산 장애 허용 (distributed fault thlerance) - Cisco CTI Option은 분산 장애 허용을 기본적으로 제공합니다. 연결이 되지 않은 경우 클라이언트 링크는 자동으로 잉여 서버로 연결 설정됩니다. 따라서 클라이언트 연결이 끊기고 다시 설정된 경우에도 컨택 기록과

업데이트 내용은 그대로 유지되어 적용됩니다.

데스크톱 투자가치 유지 - Cisco CTI Option은 기존 환경과 쉽게 통합되므로 기존 데스크톱 시스템에 투자한 비용의 손실이 없습니다. 이 솔루션은 매우 유연해 기존 시스템을 변경할 필요가 없으며, 다양한 데스크톱에서 작동하는 25개 미만 또는 수 천 개에 이르는 에이전트까지 지원됩니다.

서버 통합 - Cisco CTI Option을 사용하면 서버 통합이 가능하므로 CRM 시스템, 데이터 마이닝 및 워크플로우 솔루션을 포함한 타사 애플리케이션에 대해 단일 지점 통합을 제공할 수 있습니다. 이를 통해, CTI 애플리케이션을 배치할 때 고성능, 확장성, 장애 허용성, 서버 기반 솔루션을 제공할 수 있습니다. 시스템 구성 정보는 서버에서 관리합니다. 사용자 정의, 업데이트 및 유지 관리가 간소화되었습니다. 구성 시, 데스크톱에 시스코 소프트웨어를 설치할 필요가 없는 썬 클라이언트 (**thin-client**)와 브라우저 기반 애플리케이션을 쉽게 개발하여 설치할 수 있습니다. 시스코의 차세대 서버 통합 기능은 **Cisco CTI** 옵션에서 서버 레벨에 상주하는 **ACD** 특정 로직을 사용하므로 CTI 애플리케이션에서 스위치 특정 동작을 요구할 필요가 없습니다.

데스크톱 통합 - 시스코는 서버 통합을 비롯한 고객의 다양한 요구를 수용해 광범한 데스크톱 CTI 제품을 제공하고 있습니다. **Cisco CTI** 제품은 최신 CTI 솔루션 및 업계 최고의 CRM 공급업체에서 제공하는 사전 통합된 솔루션에서부터 완벽한 맞춤형 CTI 구현을 위해 허용되는 데스크톱 툴에 이르기까지 고객에게 다양한 선택 폭을 제공합니다. 어떠한 데스크톱 솔루션이든지 **Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise** 및 **Unified Contact Center Enterprise**의 사업자급 (**carrier-class**) 장애 허용성이 있는 아키텍처를 이용합니다.

▶ **패키지화된, 구성 변경이 가능한 에이전트 소프트폰 (soft phone)** - 간소화된 CTI 솔루션 배치를 원하는 컨택 센터의 요구를 수용해 시스코는 콜 응답, 보류, 회의 및 전송과 같은 소프트폰 기능을 갖춘 최신 CTI 솔루션을 제공합니다. 이러한 솔루션을 사용하면 에이전트가 기존의 휴대전화가 아닌 각 PC에서 기존 텔레포니 기능을 제어할 수 있습니다. 소프트폰 데스크톱 구성요소는 최소한 화면만 필요로 하며, 기능을 에이전트의 개별 요구에 맞게 구성할 수 있습니다. 또한, 컨택 센터 에이전트가 작업을 효율적으로 수행하는 데 필요한 기능을 관리자가 쉽게 조정할 수 있어 전체적인 사용자 정의 없이 각 컨택 센터의 요구에 맞게 구성할 수 있는 기능이 있습니다.

▶ **CTI가 가능한 사전 통합된 CRM** - 상용 CRM 패키지를 사용하는 고객을 위해 시스코는 CTI로 인해 CRM 애플리케이션이 사용 가능한 표준 통합을 제공합니다. CTI가 가능한 CRM 애플리케이션은 CRM 애플리케이션과 텔레포니 구성요소 간 통합을 위해 시스코의 CTI 기술을 사용합니다. 이처럼 사전 통합된 솔루션을 이용한 컨택 센터는 콜 제어, 스크린 팝, 전체 고객 관리를 위해 단일 콕핏 (**Cockpit**) 애플리케이션을 에이전트에게 제공합니다. 모든 기능은 단일 CRM 사용자 인터페이스를 통해 제공되므로 에이전트가 고객 서비스와 텔레포니 기능을 전환할 때 신경 쓸 필요가 없습니다.

▶ **맞춤 솔루션을 위한 개발 툴** - 고유의 맞춤 솔루션을 원하는 고객을 위해 시스코는 CTI 솔루션용으로 강력한 유연성을 제공하는 개발 툴을 제공합니다. **Cisco CTI** 툴킷은 타사 애플리케이션과 **Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise** 및 **Unified Contact Center Enterprise** 간의 통합을 위한 다양한 API (**application programming interface**)를 제공합니다. 또한, **Windows** 환경을 사용하는 개발자를 위해 기존 애플리케이션으로 텔레포니 컨트롤을 드래그 앤 드롭 할 수 있는 기능을 제공합니다. 이 외에도 스크린 팝과 맞춤형 소프트폰을 통한 타사 콜 제어와 같은 기능을 실행할 수 있는 샘플 코드 예제가 다수 포함되어 있습니다. 이 개발자 툴킷을 사용하면 개발자가 여러 개발 환경의 다양한 플랫폼에 맞게 애플리케이션을 설계할 수 있으므로 기존 데스크톱

기술에 투자한 가치를 그대로 보존할 수 있습니다.

Cisco CTI 툴킷은 플랫폼 독립 클라이언트 애플리케이션을 CTI에 개발하려고 하는 고객을 위해 Java 버전의 API를 제공합니다. Cisco CTI 툴킷은 맞춤형 CTI 클라이언트 통합용으로 ActiveX Control 툴킷을 비롯한 C++ 및 C++/COM CIL API도 지속적으로 지원합니다.

CTI, Cisco 아웃바운드 옵션 지원 - Cisco CTI 옵션은 혼합 모드의 에이전트에 대해 Cisco 아웃바운드 옵션을 지원합니다. 이러한 에이전트는 발신호 이전 또는 수신호가 도착 시 에이전트로 고객 정보를 전달해 콜 별로 수신호와 발신호 간 전환을 할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center를 통한 묵음 (silent) 모니터링 - 묵음 모니터링 기능을 통해 컨택 센터 슈퍼바이저는 Cisco Unified Contact Center 환경에서 에이전트의 통화 내용을 청취할 수 있습니다. 이때 슈퍼바이저가 에이전트 데스크톱으로 묵음 모니터링 요청을 보낼 때 에이전트가 모니터 여부를 알게 하거나 모르게 할 수 있습니다. 모니터 되는 에이전트의 IP 전화로 송수신되는 음성 패킷은 네트워크에서 캡처되어 슈퍼바이저 데스크톱으로 전송됩니다. 전송된 음성 패킷은 슈퍼바이저 데스크톱에서 디코딩 되어 슈퍼바이저의 시스템에 장착된 사운드 카드를 통해 재생됩니다.

Cisco Contact Center 서비스 지원

Cisco Contact Center 서비스 지원을 통해 비용과 시간을 절약하고 기존의 복잡했던 컨택 센터 구현도 간단하게 해결하십시오. 시스코와 파트너사들은 대규모의 복합적인 컨택 센터를 설계한 다양한 우수 사례들을 보유하고 있습니다. 이러한 경험에 기반하여 귀사의 네트워크 인프라에 컨택 센터 솔루션을 완벽하게 통합시켜 드립니다. 시스코 솔루션으로 보다 빠르게 비즈니스 성과를 얻고 경쟁 우위를 확보하십시오.

시스코는 다양한 우수사례를 토대로 Cisco Contact Center 솔루션을 구현했을 때 귀사가 최단시간에 목표에 도달할 수 있도록 중요한 서비스 요구사항을 정의한 서비스 청사진과 함께 산업 표준을 만들었습니다. 시스코 및 파트너 서비스 프로그램은 이러한 서비스 청사진에 맞춰 컨택 센터 솔루션을 계획, 설계, 구현, 운영, 발전시키는 데 도움이 되는 유연한 협업 제품군을 제공합니다.

이러한 서비스를 통해 귀사는 시스코와 시스코 파트너의 경험을 활용할 수 있습니다. 이 소중한 경험을 활용해 현재는 물론 미래의 업무적 요구사항을 만족시킬 수 있는 탄력적인 네트워크를 구축하고 유지할 수 있습니다.

요약

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise Edition 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise Edition의 CTI 기능은 기업의 데이터를 이용해 최대한의 고객 서비스 수준을 확보하고자 하는 기업에게 꼭 필요합니다. 정확한 고객 프로파일과 컨택 센터 정보를 데스크톱으로 전달하고, 여러 사이트 간에 콜 세부정보를 전송하기 위해 에이전트 간 전송을 실행하며, 동급 최강의 데스크톱 솔루션을 선택할 수 있는 기능을 통해 컨택 센터 효율성 및 고객 만족도를 개선할 수 있습니다. 시스코는 진정한 고객 상호작용 네트워크 (Customer Interaction Network)를 향해 지속적인 발전을 보장합니다.

