

Cisco Unified Contact Center Enterprise 11.0

솔루션 개요

Cisco® Unified CCE(Unified Contact Center Enterprise)는 고객 세그먼트를 분류하고 리소스 가용성을 모니터링하고 각 고객 문의를 엔터프라이즈 환경에서 가장 적합한 리소스로 연결합니다. 이 소프트웨어는 전화 건 번호, 통화 회선 ID, 발신자가 입력한 번호, 웹 양식으로 제출된 데이터, 고객 데이터베이스 조회로 얻은 정보 등의 관련 데이터를 활용하여 각 고객 문의를 프로파일링합니다. 또한 이 시스템은 컨택 센터의 가용 리소스를 모니터링하여 고객의 요구 사항을 해결합니다. 여기에는 상담원 기술력, 특성 및 가용성, IVR(interactive-voice-response) 상태, 대기열 길이 등이 포함됩니다.

이와 같이 고객 및 컨택 센터 데이터의 조합이 해당 기업의 비즈니스 규칙을 시각적으로 반영하는 Cisco Unified CCE의 사용자 정의 라우팅 스크립트에 의해 처리되어 각 고객 문의를 적합한 곳으로 라우팅할 수 있게 됩니다. 고객 문의가 수신되면 상담원의 위치에 구애받지 않으면서 다양한 통화-이벤트 및 고객 제공 데이터를 제공하여 개별 맞춤형 서비스를 제공하고 효율성을 높입니다. 프로세스 전 범위에서 분산형 내결함성으로 중단 없는 운영을 보장하고 강력한 보고 기능으로 효율적인 컨택 센터 운영에 필요한 비즈니스 인텔리전스를 제공합니다.

유연한 구축 모델

Cisco Unified Contact Center Enterprise는 다양한 구축 모델을 지원합니다. 프리미엄 기반부터 [호스팅 설치까지](#) 여러 형태로 가능하며 중앙 집중식, 분산형 또는 지역분산 구성에서 하나 이상의 Cisco Unified Communications Manager 클러스터와 연동하여 라우팅 및 보고 기능을 수행합니다.

또한 Cisco Unified Contact Center 솔루션을 서드파티 ACD(automatic call distributor)와 함께 구축하여 엔터프라이즈급 기술력 기반의 고객 문의 라우팅, 음성 셀프 서비스, CTI(computer telephony integration), 멀티채널 고객 문의 관리를 지원할 수도 있습니다. Cisco Unified CCE는 통합 솔루션의 형태로 멀티채널 ACD 기능을 IT 텔레포니와 연계함으로써 분산형 VoIP(voice-over-IP) 컨택 센터 인프라의 신속한 구축을 지원합니다.

Cisco Unified CCE는 서비스 제공업체, 아웃소싱 업체, 대규모 엔터프라이즈 기업에 적합합니다. 여러 지점/지사 또는 사업부를 운영하는 엔터프라이즈 기업의 경우 중앙 집중식 컨택 센터 인프라에서 다양한 사업부 또는 위성 사무소에 서비스를 제공할 수 있다는 점이 중요합니다.

Cisco는 사전 설계된 유연적인 Cisco Unified Contact Center Enterprise 구축 모델인 Packaged CCE(Packaged Contact Center Enterprise)도 제공합니다. Packaged CCE 솔루션의 범위에 들어맞는 고객이라면 관리 인터페이스 간소화, 하드웨어 사용 공간 감축, 설치 시간 단축의 혜택을 누리면서 Cisco Unified CCE 및 Cisco Unified CVP(Unified Customer Voice Portal)의 다양한 기능도 활용할 수 있습니다. 이 솔루션은 종합 보고 기능을 제공하는 Cisco Unified Intelligence Center 및 발전된 차세대 데스크톱 경험을 제공하는 Cisco Finesse® 데스크톱 소프트웨어와 함께 패키지를 구성합니다.

표 1에서는 Cisco Unified Contact Center Enterprise 최신 릴리스의 새로운 기능 및 혜택을 정리합니다.

표 1. Cisco Unified Contact Center Enterprise 11.0의 기능 및 혜택

기능	혜택
솔루션 혜택	
Live Data	Live Data는 실행 가능한 실시간 컨택 센터 정보를 통해 실시간 업데이트 속도를 크게 개선한 새로운 실시간 아키텍처를 제시합니다. Cisco Unified Intelligence Center의 보고서 및 Cisco Finesse 데스크톱의 보고 가젯에서 이 차세대 아키텍처를 활용합니다. 릴리스 11.0에서는 Cisco Finesse Live Data 가젯을 더욱 확장하여 동일한 가젯에서 여러 보고서를 얻고 Cisco Finesse 데스크톱 내에서 사용자 지정하는 것이 가능해졌습니다.
IPv6 듀얼 모드	UCCE와 Cisco Unified Customer Voice Portal은 듀얼 네트워크 모드에서 IPv6 엔드포인트를 지원하므로 더 수월하게 IPv4에서 마이그레이션할 수 있습니다.
Context Service 사용	클라우드 기반 옴니채널 서비스인 Context Service를 추가로 지원합니다. 이 서비스는 기업 간 또는 기업과 고객 간 상호 작용에서 생성된 데이터의 저장, 태그 지정, 관리를 담당합니다. 이 서비스에서 제공하는 컨텍스트/기록은 고객 관리 상담원이 고객의 요구 사항을 더 잘 이해하고 대응하는 데 도움이 됩니다. Context Service 및 그 가용성에 대한 자세한 내용은 http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service 를 참조하십시오.
소비자-상담원 비디오	상담원과 소비자 간의 라이브 비디오 상호 작용이 Cisco Remote Expert를 통해 지원됩니다.
이메일 및 웹 확장	Cisco Unified EIM(E-Mail Interaction Manager) 및 WIM(Web Interaction Manager)의 새로운 기능: 보안 강화를 위한 Java 애플릿 제거, 더 우수한 개별 맞춤화 및 유연한 커스터마이징을 위한 채팅용 사용자 지정 오픈 템플릿, 상담원에게 더 우수한 경험을 제공하기 위한 지식 워크플로, 더 신속한 상담원 업무 수행을 위한 통합 상담원 이메일 선택/가져오기 및 전송 기능 등이 제공됩니다.
아웃바운드 강화	CUBE(Cisco Unified Border Element) 사용 시 UCCE Outbound Dialer를 위해 CPA(call-process analysis)(자동 응답기 탐지라고도 함)가 활성화됩니다. 새로운 아웃바운드 보고서에서 PerfMon(performance monitoring) 카운터를 제공하고 Personal Call Back 기능도 상담원의 사용 편의성을 위해 개선되었습니다.
Contact Sharing	2개의 UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 시스템을 보유한 고객은 Contact Sharing 기능을 사용하여 이 시스템에 통화를 분산시켜 전반적인 상담원 및 통화 처리 수용력을 높일 수 있습니다. 이 기능에서는 라이브 데이터를 사용하여 해당 사이트의 현재 조건을 파악합니다. 대기 중인 통화 수, 상담원 가용 여부, 평균 처리 시간, 사용자 지정 계산 등의 요인에 따라 라우팅 결정을 내릴 수 있습니다.
플랫폼 업그레이드	Windows 2012 및 SQL 2014 지원

표 2에서는 이 제품에서 변함없이 제공되는 기능 및 혜택을 소개합니다.

표 2. Cisco Unified Contact Center Enterprise의 기능 및 혜택

기능	혜택
솔루션 혜택	
장거리 통화 요금 및 네트워크 대역폭 절약	Cisco Unified Contact Center Enterprise는 전체 IP 네트워크를 지능형 스위치처럼 활용합니다. 즉 네트워크 에지에서 통화를 처리할 수 있어 대역폭 사용량이 줄어듭니다.
통합 비용 절감	지금까지는 각기 다른 벤더의 수많은 제품을 통합해야 했으며, 그로 인해 많은 비용이 들고 서비스 도입이 지연되곤 했습니다. Cisco Unified CCE는 ACD, PBX(Private-Branch-Exchange), IVR, 웹 상호 작용을 지원합니다. 뿐만 아니라 CRM(customer relationship management), 인력 관리, 녹음 및 모니터링, 월보도 등 최고 수준의 컨택 센터 애플리케이션을 지원합니다. Cisco Unified CCE는 모든 컨택 센터 기능을 단일 플랫폼에 통합함으로써 설비 투자 및 통합 비용을 줄이고 완전한 컨택 센터 솔루션의 출시를 가속화합니다.
IP 및 SIP(Session Initiation Protocol) 마이그레이션 증진	음성/데이터 통합 서비스를 제대로 활용하기 위해 TDM(time-division multiplexing)에서 IP로, H.323에서 SIP로 마이그레이션하는 경우가 늘고 있습니다. Cisco Unified CCE는 IP 및 TDM 네트워크 모두와 통합되므로 이러한 전환이 수월하게 이루어집니다. 고객은 이미 도입한 시스템을 계속 활용하면서 SIP 아키텍처로 마이그레이션할 수 있습니다.

기능	혜택
서비스 중앙 집중화	대규모 엔터프라이즈 환경에서는 중앙에서 소프트웨어 유지 보수 및 관리가 이루어지는 중앙 집중식 컨택 센터 운영 모델이 진가를 발휘합니다. 이러한 중앙 집중식 운영 덕분에 지점/지사에서 소프트웨어를 구매하여 유지, 보수하고 자체적으로 업그레이드를 설치하고 사내 다른 부서와 상관없이 독자적으로 인력 충원 결정을 내려야 하는 부담이 사라집니다.
서비스 차별화	고객이 여러 상담원(다른 지역 및 재택 상담원 포함)을 오가는 동안 "통화 컨텍스트"를 유지함으로써 더 우수한 고객 서비스로 차별화할 수 있습니다. 예를 들어 고객이 어떤 제품 또는 서비스를 구매하기 위해 이미 제공한 정보는 이 고객이 다른 곳에서 다른 구매 또는 상호 작용을 시작할 때 불러올 수 있습니다.
네트워크 리소스 제어 가능	특정 네트워크 리소스를 제어할 수 있습니다. 이를테면 상담원을 스킬 그룹에 배정하거나 전화 번호 또는 발신자 ID 입력한 번호(예: 계좌 번호)에 따라 라우팅을 정의합니다. 또한 단일 운영 인터페이스에서 모든 기능을 제어할 수 있어 교육 및 지원 요구 사항이 줄어듭니다.
상담원 기능 및 혜택	
Cisco Finesse 데스크톱 소프트웨어	Cisco Finesse 데스크톱은 사용자 지정 가능한 웹 기반 인터페이스에서 고객 서비스 팀에게 필요한 애플리케이션 및 정보에 대한 편리한 액세스를 제공하는 차세대 상담원 및 수퍼바이저 데스크톱 솔루션입니다. 고객 관리 담당자는 직관적이고 사용하기 쉬운 데스크톱 디자인을 통해 성과와 만족도를 높여 더 효과적으로 양질의 고객 서비스를 제공할 수 있습니다. Cisco Finesse 애플리케이션은 IT 전문가를 위해 Cisco Collaboration 포트폴리오와 원활하게 통합되는 씬 클라이언트 상담원 데스크톱을 제공합니다. 표준을 준수하며 저렴한 비용으로 상담원 및 수퍼바이저 데스크톱의 맞춤 구현을 지원합니다.
Cisco Finesse API (Application Programming Interface)	Cisco Finesse API를 통해 해당 기업 컨택 센터 운영의 구체적 요구 사항에 따라 사용자 지정 Cisco Finesse 데스크톱 기능을 개발할 수 있습니다. Cisco Finesse API는 REST(Representational State Transfer) API 및 JavaScript 라이브러리를 통해 이러한 기능을 제공하므로 부가 가치 애플리케이션의 개발 및 통합이 간소화되고 세부적인 데스크톱 개발 전문성의 필요성이 최소화됩니다.
상담원 인사말	구성 가능한 자동화된 상담원 인사말을 발신자에게 재생하여 발신자 경험을 표준화할 수 있습니다. 이 기능을 사용하면 상담원이 모든 통화에서 동일한 인사말을 반복할 필요가 없어 더 활기찬 목소리로 상담할 수 있습니다.
상담원 귓속말	발신자 연결 직전에 상담원에게 구성 가능한 안내를 재생하여 전달되는 통화의 유형(예: 세일즈, 기술 지원)에 대한 정보 및 기타 지침을 제공할 수 있습니다. 상담원은 헤드셋을 통해 발신자에 대한 정보를 받아 신속하게 문제를 처리하고 1차 통화 해결률을 높일 수 있습니다.
원격 상담원 지원	원격 상담원 지원 기능은 지점/지사 또는 재택 근무 원격 상담원에게 인터넷 또는 가정 전화선을 통해 CTI, 고객 문의 배포, 보고 기능을 제공하여 Cisco Unified Contact Center 지원 환경을 확장합니다. Cisco Unified Contact Center는 상담원의 위치와 상관없이 동일한 사용자 인터페이스 및 기능을 제공합니다. Cisco Unified Mobile Agent 기능은 상담원이 로그인 시간에 대상 전화 번호를 선택하고 원하는 횟수만큼 번호를 변경할 수 있게 합니다. 따라서 컨택 센터에서는 빠르게 이동하는 모바일 인력에 맞게 유연성 있게 대응할 수 있습니다. 재택 근무 프로그램이 시행되면 상담원은 근무지의 유연성을 누릴 수 있으며 컨택 센터 입장에서는 초기 비용을 줄일 수 있습니다. 이 기능의 또 다른 혜택은 상담원이 어떤 서드파티 스위치 인프라의 어떤 전화기도 사용할 수 있다는 것입니다. Cisco Unified Contact Center는 컨택 센터의 물리적 경계 바깥에 있는 상담원도 통합함으로써 기업의 기존 및 온디맨드 리소스를 더 효과적으로 활용하고 확장 엔터프라이즈 전반에서 CTI 기능을 서비스할 수 있습니다.
셀프 서비스 기능 및 혜택	
셀프 서비스 옵션	Cisco는 셀프 서비스 및 통화 처리를 위해 2가지 옵션을 제공합니다. Cisco Unified CVP(Customer Voice Portal)와 Cisco Unified IP IVR(Unified IP Interactive Voice Response)입니다. Cisco Unified CCE는 개방형 IVR 서비스 제어 인터페이스를 통해 서드파티 IVR 및 셀프 서비스 시스템과의 통합도 지원합니다.
Cisco Unified Customer Voice Portal	Cisco Unified CVP는 TDM 및 IP 기반 컨택 센터를 모두 지원하는 통화 관리 및 처리 솔루션이며, 기업 웹 서버에 제공되는 정보를 셀프 서비스 IVR 옵션을 통해 활용할 수 있습니다. ASR(automatic-speech-recognition) 및 TTS(text-to-speech) 기능을 지원하므로 발신자가 자신의 질문에 대한 맞춤형 답변을 받을 수 있으며 실제 상담원과의 상호 작용을 거치지 않고도 혁신적이고 경제적인 방식으로 비즈니스를 수행할 수 있습니다. 이를테면 Cisco Unified CVP를 사용하여 요금 결제, 제품 주문 및 배송 조회, 대리점 검색, 픽업 예약, 이름 및 주소 변경, 여행 예약, 결제 상태 확인, 비정상적인 활동에 대한 알림 수신, 자료 또는 제품 정보 요청 등이 가능합니다.

기능	혜택
Cisco Unified IP IVR	<p>Cisco Unified IP IVR은 비즈니스 통합을 간소화하고 유연성을 높이며 네트워크 호스팅의 효율성을 높이도록 설계되었습니다. 이러한 기능으로 비즈니스 비용을 줄이고 고객 만족도를 크게 높일 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager와 긴밀하게 통합되는 Cisco Unified IP IVR은 IP 기반 통신의 이점을 누리도록 개발된 만큼 설치, 구성, 애플리케이션 호스팅이 용이합니다.</p> <p>Cisco Unified IP IVR은 터치 톤 입력 또는 음성 인식 기술을 통해 사용자 명령을 처리하는 방법으로 셀프 서비스 애플리케이션(예: 예금 계좌 정보 액세스, 사용자 지시 통화 라우팅)을 지원합니다. 고객은 음성 명령을 사용하여 상담원과의 대화를 거치지 않고도 필요한 정보를 검색하거나 도움이 될 정확한 부서 또는 상담원에게 신속하게 연결될 수 있습니다.</p>
관리 기능 및 혜택	
수퍼바이저 기능	<p>Cisco Unified CCE에서는 수퍼바이저가 회사 네트워크를 통해 또는 원격 다이얼인(dial-in) 연결을 통해 상담원의 상태 및 통화 정보를 모니터링하고 상담원에게 문자 채팅 메시지를 보내거나 통화 도중에 끼어들고 대화를 녹음하고 상담원 통화를 silent monitoring할 수 있습니다. 이러한 기능은 컨택 센터에서 수퍼바이저의 역할에 또 다른 가치를 부여하고 효과적인 팀 관리를 뒷받침합니다.</p> <p>수퍼바이저 및 상담원 채팅 기능이 있으므로 수퍼바이저가 통화 중인 상담원에게 문자 메시지를 보내 방해가 되지 않는 방식으로 크로스셀 및 업셀 기회에 대해 코칭하고 상담원이 고객의 상황을 해결하도록 도울 수 있습니다. 수퍼바이저는 상담원의 통화 도중에 참여하여 3자간 컨퍼런스를 생성한 다음 발신자와 상담원 모두와 상호 작용하면서 문제 해결을 지원할 수 있습니다. 수퍼바이저는 Intercept(인터셉트) 기능을 사용하여 통화에서 상담원을 배제하는 것이 가능한데, 그러면 수퍼바이저와 발신자끼리 상담을 마무리하는 동안 상담원은 다른 고객의 요청을 처리할 수 있습니다.</p> <p>수퍼바이저는 자신의 데스크톱에서 상담원의 상태를 변경할 수 있습니다. 예를 들어 상담원이 휴식 시간이 끝난 후 전화를 받을 수 있도록 준비하는 것을 잊거나 오랫동안 자리를 비울 때 로그아웃하는 것을 잊을 수도 있습니다.</p> <p>수퍼바이저는 Cisco Unified CCE를 사용하여 자리를 비운 상담원을 손쉽게 로그아웃하고 본인 아닌게 유류 상태인 상담원을 통화 가능한 상태로 복귀시킬 수 있습니다. 이 기능은 고도로 분산된 컨택 센터 구축에 필수적입니다.</p> <p>수퍼바이저는 상담원의 기술력 프로필을 실시간으로 변경할 수도 있습니다. 이 기능은 수퍼바이저가 상담원 팀을 관리하고 컨택 센터 관리 목표를 달성하기 위한 전술적 차원의 툴을 제공합니다.</p>
관리	<p>능률적인 관리 기능 덕분에 모든 컨택 센터 관리 업무를 중앙에서 처리할 수 있습니다. Cisco Unified CCE의 관리 인터페이스에서 상담원의 스킬 세트에 따라 음성, 웹, 채팅, 이메일 고객 문의를 처리하도록 설정할 수 있습니다.</p> <p>시스템 관리자와 수퍼바이저는 이 인터페이스를 통해 라우팅 스크립트를 개발, 수정, 확인하고 시스템 컨피그레이션을 관리하고 컨택 센터 성능을 모니터링하고 보고서를 정의 및 요청하고 시스템 보안을 지원할 수 있습니다. 이 단일 사용자 인터페이스에서 단일 사이트 또는 멀티사이트 컨택 센터를 포괄하면서 전사적 범위의 제어 기능을 제공합니다.</p> <p>Packaged CCE 관리자는 Cisco Finesse 데스크톱의 가젯을 사용하여 신속하고 손쉽게 컨택 센터 애플리케이션을 관리할 수 있습니다. 가젯을 통한 컨택 센터 액세스를 역할에 따라 제한함으로써 다른 사람의 무단 액세스를 방지할 수 있습니다.</p>
부서	<p>여러 LOB(line of business) 또는 부서를 운영하는 고객이라면 Departments(부서) 기능을 사용하여 Unified CCE 또는 Packaged CCE의 동일한 인스턴스를 손쉽게 공유할 수 있습니다. 사용자는 Departments 기능을 통해 상담원, 스킬 그룹, 통화 유형, 정밀도 대기열을 LOB별로 또는 부서별로 지정할 수 있습니다. 리소스가 LOB 또는 부서에 지정되면 그 LOB 또는 부서의 수퍼바이저 또는 관리자만 리소스를 보고 관리할 수 있습니다.</p> <p>Cisco Unified CCE에서는 Cisco Unified CCMP(Unified Contact Center Management Portal)를 통해 부서를 관리할 수 있습니다. Packaged CCE에서는 기본 Web Administration(웹 관리)를 통해 Departments(부서) 관리가 가능합니다.</p> <p>Internet Script Editor 사용 시 컨피그레이션과 함께 스크립팅 액세스도 나누어집니다. 마지막으로, Cisco Unified Intelligence Center Collections 기능을 사용하면 부서에 맞게 보고 기능을 분리할 수 있습니다.</p>
관리 포털	<p>Cisco Unified CCMP는 사용하기 간편한 웹 기반 사용자 인터페이스를 제공하여 컨택 센터 관리자, 팀 리더 또는 관리자가 수행하는 일상적인 프로비저닝 및 컨피그레이션 작업을 간소화합니다. 여기에는 전화, 상담원, 스킬 그룹, 팀 및 기타 일반적인 컨택 센터 관리 기능의 이동/추가/변경이 포함됩니다. 알맞은 권한을 가진 상담원은 Cisco Unified Contact Center Management Portal에서 고유한 인터페이스를 통해 자신의 프로필 및 업무 배정을 변경할 수 있습니다. 이 관리 포털의 통합 컨피그레이션은 IP 기반 컨택 센터 요소 및 Cisco Unified Communications Manager 구성 요소 모두 간편하게 관리할 수 있도록 설계되었습니다. Cisco Unified CCMP는 분할된 시스템으로서 완전한 자율권을 가진 여러 사업 부서를 지원할 수 있습니다. 또한 계층적 관리를 통해 특정 역할 및 책임을 갖는 여러 비즈니스 레벨 사용자를 지원합니다. 마지막으로, 관리자가 컨택 센터 변경 내역을 추적할 수 있도록 모든 컨피그레이션 변경 사항 및 관리 포털 사용량을 자세히 표시하는 감사 추적 보고서를 제공합니다.</p>

기능	혜택
시스템 기능 및 혜택	
개방형 시스템	Cisco Unified CCE 소프트웨어는 업계 표준 하드웨어 플랫폼을 십분 활용하므로 저렴한 하드웨어 비용으로 각종 소프트웨어 기능의 혜택을 누릴 수 있습니다. ODBC(Open Database Connectivity) 규격 데이터베이스뿐 아니라 CTI 애플리케이션용 Java, COM, .NET 인터페이스까지 포함한 이 시스템의 개방형 아키텍처는 기존 컨택 센터 솔루션과 통합 가능하므로 기존 시스템에 대한 투자를 보호하고 미래의 애플리케이션을 위한 플랫폼을 마련할 수 있습니다.
확장성	Cisco Unified CCE는 수십 명의 상담원을 위한 소규모 단일 사이트 구축에서 수천 명을 지원하는 대기업 및 호스팅된 분산형 구축으로까지 확장할 수 있습니다. Cisco Unified CCE 아키텍처가 소프트웨어 기반이므로 어떤 구성 요소도 폐기할 필요 없이 손쉽게 확장 가능합니다. Cisco Unified CCE는 변화하는 컨택 센터 환경을 수용하도록 설계되었습니다.
분산형 내결함성	네트워크부터 데스크톱까지 모든 Cisco Unified CCE 구성 요소 및 외부 애플리케이션 링크는 통신 사업자 수준의 분산형 내결함성을 하드웨어 및 소프트웨어 레벨 모두에서 제공하고 실시간 애플리케이션 페일오버 기능도 갖추었습니다. 자가 진단 및 자가 해결 기능을 통해 필요에 따라 자동으로 이중 구성 요소를 활용할 수 있습니다. 이 시스템은 하드웨어 구성 요소 장애, 통신 네트워크 장애, 비동기식 소프트웨어 오류에 대한 복원력을 갖고 있습니다.
네트워크 관리	엔터프라이즈 및 호스팅된 컨택 센터 모두 관리 정보를 제공하고 단일 지점에서 성능 모니터링 및 트러블슈팅을 지원하는 애플리케이션이 필요합니다. 통합 소프트웨어로 컨택 센터를 구축, 업그레이드, 관리해야 하는 경우 설치 비용, 지속적인 운영 및 유지 보수 비용이 발생할 수 있는데, 이는 엔드유저에게 비용 효과적인 솔루션을 공급하는 데 영향을 미칩니다. Cisco Unified CCE 소프트웨어는 중앙 집중식 네트워크 관리 시스템과의 통합을 위해 SNMP(Simple Network Management Protocol) 인터페이스를 제공합니다. 또한 Cisco Unified Communications Manager와 함께 번들을 구성하는 더 광범위한 통합 통신 관리 인프라와의 통합도 지원합니다. 구축 및 업그레이드 과정 및 정상적인 컨택 센터 운영 과정에서 새로운 차원의 가용성 및 관리 편의성을 제공합니다.
Cisco Prime Collaboration Contact Center Assurance	Cisco Prime™ Collaboration은 Cisco Unified CCE를 지원하며 Cisco 음성 및 비디오 협업 환경에 대한 단일 통합 관점을 제시하면서 효율적인 통합 서비스 보증 관리를 수행합니다. 이러한 관리에는 Cisco Unified Communications 에코시스템에 대한 지속적인 실시간 모니터링 및 고급 트러블슈팅 툴이 포함됩니다. Cisco Prime Collaboration에서는 스크린상에서 또는 예약 이메일 메시지를 통해 IT 관리자, 기획자, 임원에게 실행 가능한 정보를 제공합니다. 이러한 정보로 장기적인 계획 프로세스를 간소화하고 진행 중인 기술 투자에 대한 결정을 알리며 네트워크 컨피그레이션을 최적화하여 엔드유저 경험의 품질을 높일 수 있습니다.
보안	Cisco Unified CCE는 최신 보안 및 데이터 무결성 기능과 솔루션을 지원합니다. SSL(Secure Sockets Layer)은 모든 웹 기반 애플리케이션에서 사용 가능하고 TLS(Transport Layer Security) 및 IPsec(IP Security)도 소켓 기반 통신에 사용하면서 신뢰받거나 신뢰받지 않는 네트워크 전반에서 이동 중인 데이터를 보호할 수 있습니다.
Cisco ASR 1000 Aggregation Services Router 지원	Cisco ASR 1000은 단일 서버에서 Cisco Unified CVP Voice Browser와 다른 네트워크 기능을 통합하여 하드웨어 및 지원 요구 사항을 줄입니다.
제품 기능	
라우팅 기능	Cisco Unified CCE의 기능 중 하나인 정밀 라우팅은 발신자 및 상담원 특성에 대한 정보를 토대로 최상의 가용 리소스에 고객 문의를 보냅니다. 효과적으로 고객 문의를 전달함으로써 전반적인 처리 시간을 단축하고 다중 전송의 필요성을 줄이며 풍부한 경험으로 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
Cisco Pre-Routing 및 Post-Routing 기능	Cisco Pre-Routing 기능은 아직 통신 사업자 네트워크에 있는 상태에서 각 통화에 대한 라우팅 결정을 내리므로 Cisco 플랫폼에서 효과적으로 고객 세그먼트를 분류하고 전사적 범위에서 균형적으로 통화를 조정하고 각 고객 문의를 처음부터 최상의 엔터프라이즈 리소스에 보낼 수 있습니다. Cisco Post-Routing 기능은 ACD, PBX, IVR, 웹 또는 이메일 서버 등 이미 네트워크의 주변 장치에 연결된 고객 문의를 지능적으로 분산합니다. 어떤 고객 문의에 리디렉션이 필요할 경우 Cisco Unified CCE에서 비즈니스 로직을 적용하고 주변 장치에 최상의 엔터프라이즈 리소스로 고객 문의를 보내도록 지시합니다.
고객 프로필 라우팅	Cisco Unified CCE는 고객 문의 라우팅을 결정하고 상담원 데스크톱 애플리케이션에 입력하기 위해 가용 데이터 소스를 확장합니다. 이를테면 Cisco Unified CCE는 라우팅 과정에서 고객 데이터베이스 조회를 수행하여 결정의 길잡이로 삼을 수 있습니다. CRM 애플리케이션의 정보를 사용하여 고객과 상담원을 매치하고 가용 데이터를 화면 팝업 애플리케이션으로 확장할 수 있습니다. 상담원의 위치에 상관없이 고객 문의가 도착하면 시스템에서 컨텍스트-통화 이벤트 및 고객 프로필 데이터를 제공하므로 상담원이 또는 애플리케이션에서 서비스를 개별 맞춤화하고 효율성을 극대화할 수 있습니다.

기능	혜택
상담원 요청 API	상담원 요청 API에서는 웹 및 모바일 애플리케이션을 위한 맞춤 개발 애플리케이션에 음성 콜백 기능을 추가할 수 있습니다. 고객이 기업에 문의할 수 있는 방법 또는 채널의 하나로 콜백을 제공함으로써 고객이 자신에게 가장 적합한 통신 채널을 선택하게 합니다.
보고	Cisco Unified CCE는 모든 미디어 유형을 포괄하여 미션 크리티컬 컨택 센터 보고에 필요한 실시간 및 이력 데이터를 제공합니다. 이 솔루션은 컨택 센터 활동에 대한 정확하고 시의적절한 보고서를 제공함으로써 관리자가 정보에 근거하여 인력 수준 및 고객 문의 처리 절차와 관련된 현명한 결정을 내리게 합니다. Cisco Unified Intelligence Center에서 표준 보고 기능을 제공하는데, 일반적인 보고 요구 사항을 해결할 수 있도록 다양한 보고서 템플릿도 마련되었습니다. 기본 데이터 모델 및 스키마를 사용하면 맞춤형 보고서를 손쉽게 개발하여 구체적인 보고 요구 사항도 해결하도록 솔루션을 확장할 수 있습니다. 또한 Cisco Unified CCE에서는 보고 데이터를 외부 데이터 웨어하우스 환경으로 내보내어 장기간 보관할 수도 있습니다.
범용 대기열 (Universal queue)	Cisco Unified CCE에서는 상담원이 다양한 채널의 여러 작업을 수행하는 기능을 조정할 뿐 아니라 필요하다면 상담원을 잠시 중단시키고 우선 순위가 높은 작업을 처리하게 할 수 있습니다. 예를 들어 문자 채팅으로 고객을 지원하고 있던 상담원이 동시에 다른 채팅 요청도 받아들여 업무 생산성이 높아질 수 있습니다. 상담원은 현재 활성 상태의 작업과 다른 채널 유형의 작업을 받을 수도 있습니다. 이를테면 고객의 이메일 메시지에 응답 중이던 상담원이 음성 전화를 받아 실시간 통화를 처리한 다음 이메일 메시지로 돌아갈 수 있습니다. 이와 같이 Cisco Unified CCE는 상담원의 활동을 최적화함으로써 가용 리소스로 최고 수준의 고객 서비스를 보장하는 데 큰 역할을 할 수 있습니다.

Cisco Unified CCE 옵션이 표 3에 나와 있습니다.

표 3. Cisco Unified Contact Center Enterprise 옵션

옵션	설명
소셜 미디어 고객 관리	Cisco SocialMiner® 소프트웨어는 Cisco Unified Contact Center Enterprise를 위한 소셜 미디어 고객 관리 솔루션으로서 기업이 공개 소셜 미디어 네트워크(Twitter, Facebook, 기타 호환 가능한 공개 포럼이나 블로그 사이트 등)를 사용하는 고객 및 잠재 고객에게 미리 능동적으로 대응할 수 있게 합니다. 소셜 미디어 모니터링, 대기열 지정, 워크플로 기능을 제공하여 소셜 미디어 네트워크상의 고객 게시물을 정리하고 해당 기업의 소셜 미디어 고객 관리 팀에 전달함으로써 고객이 커뮤니케이션에 사용하는 동일한 소셜 네트워크를 통해 실시간으로 고객을 응대할 수 있습니다. 이 혁신적인 기능은 Cisco SocialMiner 소프트웨어에서 지원됩니다. 이 제품으로 각종 소셜 네트워크를 검색하여 고객의 공개 게시물을 수집한 다음 정리하고 필터링하여 우선 순위를 부여하고 고객 관리 팀에 전달하여 대응할 수 있습니다. 고객 서비스 담당자가 고객 서비스 문제에 응답하거나 제품 또는 서비스 관련 정보를 찾는 신규 고객과 소통할 수 있습니다. Cisco SocialMiner 소프트웨어와 Cisco Unified CCE를 연계함으로써 더 우수한 고객 서비스를 제공하고 고객 충성도를 높이며 신규 고객을 확보하고 브랜드를 보호할 수 있습니다.
Cisco Unified Web Interaction Manager	Cisco Unified Web Interaction Manager는 컨택 센터 상담원이 웹 사이트와 문자 채팅 또는 실시간 웹 협업을 함께 활용하면서 고객 문의에 즉시 응답할 수 있도록 지원합니다. 웹 협업 환경에서는 컨택 센터 상담원이 웹을 통해 고객과 실시간 채팅할 수 있습니다. 복합 협업 세션에서는 상담원과 고객이 실시간으로 전화 통화하면서 웹 콘텐츠를 검토하여 빠르고 효과적으로 문제를 해결할 수 있습니다. 또한 Cisco Unified Web Interaction Manager 웹 콜백 기능을 사용하면 음성 또는 채팅 대기열에서 기다리지 않고 담당자가 통화 가능할 때 컨택 센터에서 전화를 주도록 요청할 수 있습니다. Cisco Unified CCE는 웹 사이트에서 보내는 고객 요청 라우팅에 음성 통화와 동일한 라우팅 로직을 적용합니다. Cisco Unified Web Interaction Manager는 효과적인 개별 맞춤형 고객 지원을 활성화하므로 세일즈 및 서비스 지향적 컨택 센터 모두에 적합합니다.
Cisco Unified E-Mail Interaction Manager	Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 해당 기업의 편지함 또는 웹 사이트에 접수된 방대한 양의 고객 이메일 문의를 관리하는 종합 솔루션입니다. Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 사용자 지정 가능한 비즈니스 규칙에 따라 적합한 상담원 또는 지원 팀에 자동화된 방식으로 메시지를 전달하고, 메시지를 범주화하여 우선순위를 설정하며, 관련 응답 템플릿을 제안하여 필요하다면 자동화된 답장을 보내면서 응답 프로세스를 가속화합니다. 빠르고 정확하게 고객 문의를 처리함으로써 고객 관계를 강화하고 부가 가치를 실현하며 컨택 센터의 효율성을 높일 수 있습니다.
Cisco Outbound Option	Cisco Outbound Option을 아웃바운드 다이얼링 모드와 함께 사용하면 Cisco Unified CCE 플랫폼의 강력한 인바운드 통화 처리 기능이 한층 더 보완됩니다. Predictive, Progressive 또는 Preview 다이얼링을 사용하도록 캠페인을 개발할 수 있습니다. 이는 인바운드 통화와 통합되며 컨택 센터 서비스 레벨에 부합하므로 강력한 복합 솔루션이 탄생합니다. 상담원이 인바운드만, 아웃바운드만 또는 두 가지 고객 문의를 모두 처리하도록 배정할 수 있어 컨택 센터의 상담원 활용률이 크게 향상됩니다.

주문 정보

주문하려면 [Cisco 주문 홈 페이지](#) 및 표 4를 참조하십시오.

표 4. 주문 정보

제품 이름	부품 번호
Cisco Unified Contact Center Enterprise 솔루션	IPCE-BUNDLE
Cisco Packaged Contact Center Enterprise 솔루션	CCF-PAC-BUNDLE

업그레이드

Cisco Unified Contact Center 11.0은 주 릴리스입니다. 이전 릴리스로부터 업그레이드하려면 Cisco SWSS(Software Support Service) 서브스크립션이 필요합니다.

시스코 서비스

시장 변화에 적응하면서 생산성 및 경쟁 우위를 높이고 어떤 워크스페이스에서도 리치미디어 경험을 제공하십시오.

Cisco와 파트너의 강점이 만나 탄생한 서비스 포트폴리오를 통해 장기적인 비즈니스 목표에 발맞춰 향후의 변화에 대응할 수 있는 인프라를 준비하도록 지원합니다. Cisco와 파트너가 손잡고 혁신적인 네트워크 중심 아키텍처 솔루션을 개발함으로써 확장 가능하고 대응성이 뛰어난 기반이 조성됩니다. 고객은 이를 바탕으로 IT 및 커뮤니케이션에 대한 투자의 가치를 극대화할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Services에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/uccservices>를 참조하십시오.

요약

Cisco Unified Contact Center Enterprise는 첨단 컨택 센터 솔루션이며 인바운드 및 아웃바운드 음성 애플리케이션을 실시간 채팅, 웹 협업, 이메일 메시징, 소셜 미디어와 같은 인터넷 애플리케이션과 통합하게 해줍니다. 그 결과 탄생한 통합 기능은 고객이 선택한 통신 채널에 구애받지 않고 단일 상담원이 여러 상호 작용을 동시 지원하는 것을 가능하게 합니다. 각 상호 작용은 저마다 고유하며 개별화된 서비스를 필요로 할 수 있으므로 Cisco는 사실상 어떤 고객 문의 특성에 기초하더라도 각 상호 작용을 관리할 수 있도록 컨택 센터 솔루션을 제공합니다.

더 나아가 Cisco는 TDM 인프라와 IP 인프라를 연계하고 두 기술 플랫폼 모두에서 음성, 채팅, 이메일, 웹 협업 애플리케이션을 통합할 수 있습니다. 그러면 ACD, IVR, PBX와 같은 기존 콜 센터 기술의 현재 투자 가치를 유지하고 다양한 Cisco 솔루션을 활용하면서 컨버지드 네트워크 환경에서 동일한 컨택 센터 요구 사항을 지원함으로써 고객 만족도를 높이고 진정한 고객 협업을 계속 지향할 수 있습니다.

Cisco Capital

목표 달성을 지원하는 파이낸싱

Cisco Capital이 목표 달성과 경쟁력 유지에 필요한 기술 도입을 도와드리겠습니다. 고객의 설비 투자 부담을 줄여드립니다. 성장을 가속화하십시오. 투자 및 ROI를 최적화하십시오. Cisco Capital 파이낸싱은 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 보완적인 서드파티 장비 도입에 유연성을 제공합니다. 또한 예측 가능한 비용 결제가 단 한 번뿐입니다. Cisco Capital은 100여 개 국가에서 이용할 수 있습니다. [자세히 보기](#).

추가 정보

Cisco Unified Contact Center Enterprise에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/ipcc>를 참조하십시오.



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/offices에서 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/trademarks로 이동하십시오. 언급된 타사 상표는 해당 소유주의 재산입니다. "파트너"라는 용어는 Cisco와 기타 회사 간의 파트너 관계를 의미하지는 않습니다. (1110R)