



시스코 Unified Communications 솔루션 청사진 : 중소 기업 (최대 1,500명의 직원)

개요

시스코 Unified Communications 솔루션은 중소기업에 제품, 애플리케이션, 서비스 및 유연한 금융 옵션이 한데 통합된 효율적이고 간편하며 안전한 제품을 제공함으로써 현재 및 미래에 비즈니스를 혁신적으로 최적화할 수 있도록 도와줍니다. 또한, 기업 변화에 따른 비즈니스 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 설계되어 있으므로, 경쟁력, 대응력 및 생산성 향상에 필요한 기반 및 애플리케이션을 제공합니다. 따라서 SMB(Small and Medium-sized Business)는 이 솔루션을 통해 운영 효율성을 높이고 고객 관계를 강화하며 비용을 효과적으로 관리하는 것은 물론, 끊임없이 변화하는 비즈니스 환경에 신속하게 대응할 수 있습니다.

시스코 Unified Communications 솔루션은 단일 컨버지드 네트워크상에 구현되며 간단한 제품 및 관리 툴을 보유하고 있습니다. 시스코 시스템즈® 및 파트너들은 네트워크 수명 전체에 걸쳐 솔루션을 배치, 운영 및 최적화하기 위해 수명 주기 서비스 접근방식을 제공할 뿐만 아니라 기업을 위한 통합된 내장형 보안을 보장합니다. 또한, 기업이 기존 인프라 및 여러 애플리케이션을 활용해 총 소유 비용을 절감하고 경쟁력을 높일 수 있도록 도와줍니다. 뿐만 아니라, 유연한 플랫폼에 기반하므로 비즈니스 요구에 따라 필수 애플리케이션들을 손쉽게 통합함으로써 탁월한 투자 보호를 제공합니다. 시스코의 유연한 금융 옵션 및 강력한 서비스와 지원은 내부 리소스를 강화합니다. 시스코 Powered Network 회원 서비스 프로파이드는 제한된 리소스를 가지고 있거나 자본 및 운영비 절감을 통해 혜택을 얻고자 하는 기업을 위해 이 탁월한 솔루션을 제공하고 관리할 수 있습니다.

시스코 Unified Communications 솔루션의 중심에는 시스코 Unified Communications 제품군이 있습니다. 시스코 Unified Communications는 중소기업에 위한 보다 효율적인 커뮤니케이션을 지원하여 직원, 공급자, 고객 및 파트너 간의 상호연계를 강화함으로써, 고객 서비스를 향상시키고 생산성과 수익성을 높여줍니다.

시스코 Unified Communications 솔루션은 시스코 Smart Business Roadmap의 가장 핵심적인 구성요소입니다. 시스코 Smart Business Roadmap은 SMB가 오늘날의 비즈니스 기회를 활용하고 기술 투자의 장기적인 잠재성을 극대화할 수 있도록 체계적이고 계획적인 발전 경로를 제공하기 위해 특별히 설계되었습니다. 시스코 Smart Business Roadmap을 통해 SMB는 맞춤형 기술 솔루션, 지역 전문 파트너가 제공하는 전세계적인 서비스 및 지원, 그리고 유연한 금융 옵션을 포괄하여 기술과 비즈니스 목표가 통합된 계획을 세울 수 있습니다.

비즈니스 방식 전환

단순한 음성 솔루션 이외에도 시스코 Unified Communications 솔루션은 보다 효율적인 커뮤니케이션을 지원하는 애플리케이션을 통해 비즈니스를 혁신시키는 전략적인 투자 방식입니다. 기업은 사용이 간편한 통합 인터페이스에서 화상 회의, 통합 음성 및 웹 회의, 모바일 IP 소프트 폰, 음성 메일과 같은 어드밴스드 애플리케이션을 이용하여 실시간으로 협업할 수 있습니다. 이 솔루션은 보다 신속한 작업 완료 및 문제 해결을 위해 정보 및 전문가에 대한 향상된 접근 방식을 제공합니다. 라이프사이클 서비스 접근방식을 통해 기업은 비즈니스 요구에 부합되는 시스코 Unified Communications를 구현할 수 있을 뿐만 아니라 생산성과 경쟁력을 향상시키는 동시에 시간과 비용을 절감할 수 있습니다. 예를 들어, 2005 Sage Research 연구에 참여한 기업 가운데 60퍼센트 이상에서, 외근 직원의 업무 시간이 주당 3~4시간 절약되었다고 합니다.

시스코 Unified Communications 솔루션은 다음과 같은 이점을 제공합니다.

생산성 향상 : 시스코 Unified Communications 솔루션은 기업이 자사의 커뮤니케이션 방식을 능률화하고 비즈니스 프로세스와 보다 긴밀하게 통합할 수 있도록 협업을 위한 구조 및 인텔리전스를 제공하여, 장비 간 연결이 아닌 사람 대 사람 간 연결이 가능한 세상을 만들 수 있습니다. 프레젠테이션 및 선호 정보를 제공하는 네트워크의 접속 용이성과 인텔리전스를 통해, 시스코 Unified Communications 솔루션은 가장 효율적인 수단을 통해 처음부터 올바른 리소스에 연결될 수 있도록 지원합니다. 또한, 사용이 간편하므로 사용자들은 어디에서나 필요한 콘텐츠와 커뮤니케이션 툴을 편리하게 이용할 수 있습니다.

높은 경쟁력 : 시스코 Unified Communications 솔루션은 기업을 차별화하고 진정한 경쟁력을 보장합니다. 보다 효율적이고 민첩한 커뮤니케이션 솔루션을 통해, 기업은 원활한 협업, 신속한 의사 결정, 완화된 통신 정체 및 전반적으로 향상된 효율성을 경험할 수 있습니다. 또한, 정보에 입각한 탁월한 고객 대응 서비스를 통해, 고객 충성도를 향상시키고 판매를 증진하며 수익성을 높임으로써 궁극적으로 비용을 보다 효율적으로 관리할 수 있습니다. 시스코 Unified Communications 솔루션은 향후 변화하는 비즈니스 요구를 만족시킬 수 있도록 성장 및 개발이 가능합니다. 이 같은 조사 결과는 컨버지드 IP 환경으로 마이그레이션할 때의 RO(Return On Investment) 향상 및 TCO(Total Cost of Ownership) 절감을 입증해주는 좋은 예라 할 수 있습니다.

간편한 구현 : 시스코 Unified Communications 솔루션은 기존의 PBX 및 음성 메일과 원활하게 통합되므로, 사용자들은 각각의 스케줄과 예산에 알맞게 구성요소를 대체할 수 있습니다. 뿐만 아니라 중단 시간 동안에도 두 시스템이 모두 원활하게 상호 운영되므로, 설치 속도 또한 각자 운영 방식에 알맞게 선택할 수 있습니다. 단일 컨버지드 네트워크는 신뢰성이 매우 높기 때문에 오늘날 많은 SMB에서 시스코 Unified Communications 솔루션으로 탁월한 선택을 하고 있습니다. 시스코와 파트너들은 고객의 장기적인 비즈니스 목표에 부합되는 시스코 Unified Communications 솔루션 제품을 구현하여 성공적인 마이그레이션을 보장할 수 있도록 라이프사이클 서비스 접근방식을 제공합니다.

시스코 Unified Communications 솔루션 청사진

이 문서에서는 중소기업에 성공적인 것으로 입증된 몇 가지 시스코 Unified Communications 솔루션 배치 시나리오를 상세하게 설명합니다. 이들 시나리오는 기존의 PBX 시스템을 시스코 Unified Communications에 마이그레이션하는 것과 같이, 시스코 Unified Communications 제품을 다양한 회사 규모, 사무실 공간 및 당면 과제에 따라 효과적으로 구현할 수 있는 방법을 제시합니다. 따라서, 이 문서를 통해 여러분의 아이디어를 촉진하고 토론을 활발히 진행해 비즈니스 요구사항에 이들 예제를 적용시키거나 여러분만의 네트워크를 설계하십시오. 중소기업은 또한 시스코 Unified Communications 전문 파트너에게 비즈니스별 네트워크 설계를 의뢰할 수도 있습니다. 시스코의 파트너들은 현재 고객 여러분의 요구사항을 만족시켜주고 비즈니스 성장에 따라 쉽게 업데이트할 수 있는 유연한 솔루션을 개발하는 데 탁월한 능력을 보유하고 있습니다.

중소 기업용 시스코 Unified Communications 솔루션 계획을 위해서는 다음 사항을 고려해야 합니다.

- LAN 및 WAN 네트워크 인프라
- 음성용 QoS(Quality of service) 우선 순위 지정
- 보안
- 백업 능력
- 메시징과 같은 IP 커뮤니케이션 애플리케이션

시스코 Unified Communications 솔루션은 중소기업의 요구사항에 최적화된 개별 솔루션을 생성하는 제품 및 애플리케이션의 조합으로 구성되어 있습니다.

시스코 2800 Series Integrated Services Router

시스코 2800 Series Integrated Services Router는 단일 라우팅 플랫폼 내에서 업계 최고 수준의 보안을 제공하는 동시에, 중소기업 및 엔터프라이즈 지사의 Unified Communications 요구사항을 만족시켜줍니다. 시스코 Unified CallManager Express는 시스코 IOS® Software에 내장된 선택적인 솔루션으로, 유무선 IP 폰을 포함한 시스코 Unified IP 폰을 위해 콜 처리과정을 제공합니다. 이 솔루션은 데이터 연결성이 필요하고 최대 96대의 시스코 Unified IP 폰에 컨버지드 IP 텔레포니 솔루션을 배치하고자 하는 고객들에게 이상적입니다. 시스코 Unity® Express AIM(Advanced Integration Module) 또는 네트워크 모듈을 이 솔루션에 추가함으로써, 중소기업과 지사는 데이터, 음성 처리, 음성 메일 및 자동 교환 기능 시스템이 모두 통합된 완벽한 올인원 솔루션을 구현할 수 있습니다. 시스코 2800 Series 라우터 고객들은 중소기업의 지사를 위해 단일 플랫폼에 데이터, 음성 및 Unified Communications을 안전하게 구현함으로써, 운영을 능률화하고 네트워크 비용을 절감할 수 있습니다.

제품 데이터 시트

시스코 2801 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps6018/index.html>

시스코 2811 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps5881/index.html>

시스코 2821 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps5880/index.html>

시스코 2851 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps5882/index.html>

Cisco 3800 Series Integrated Services Router

Cisco 3800 Series Integrated Services Router는 단일 라우팅 플랫폼 내에서 업계 최고 수준의 보안을 제공하는 동시에, 중소기업 및 대규모 엔터프라이즈 지사의 Unified Communications 요구사항을 만족시켜줍니다. 라우터 내에 음성 서비스를 내장함으로써, 시스코는 고객들에게 최대한의 배치 유연성은 물론 스테이션, 트렁크 및 컨퍼런스를 위한 고밀도 서비스를 제공합니다.

Cisco 3800 Series 라우터는 Cisco IOS Software 내에 내장된 선택적 기능 세트 및 유무선 IP 폰으로서 시스코 Unified CallManager Express를 지원하기 위해 수상 경력이 있는 Cisco Unified Communications 솔루션을 보완합니다. 이 솔루션은 음성과 데이터 네트워크를 통합하여 비용과 복잡성을 줄이고자 하는 고객들에게 이상적입니다. Cisco Unity® Express AIM 또는 네트워크 모듈을 이 솔루션에 추가함으로써, 중소기업과 지사는 데이터, 음성 처리, 음성 메일 및 자동 교환 기능 시스템이 모두 통합된 완벽한 올인원 솔루션을 구현할 수 있습니다.

제품 데이터 시트

시스코 3825 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps5854/index.html>

시스코 3845 통합 서비스 라우터:

<http://www.시스코.com/en/US/products/ps5854/index.html>

콜 처리

Cisco Unified CallManager Express

Cisco CallManager Express는 Cisco Unified IP Phone의 콜 처리를 위해 Cisco IOS 소프트웨어에 내장된 것으로, 시스코 통합 서비스 라우터 및 멀티서비스 액세스 라우터에서 기업 사용자가 중소기업 사무실에 필요한 요구사항을 만족시키기 위해 일반적으로 사용하는 텔레포니 기능을 제공할 수 있도록 해줍니다. 이제, 고객은 배치, 관리 및 유지 보수가 매우 간편한 솔루션을 통해 IP 텔레포니를 중소기업 사이트로 확장할 수 있습니다. Cisco CallManager Express 솔루션은 경제적이고 신뢰할만하며 기능이 풍부한 솔루션을 원하는 고객을 최대 240명까지 수용할 수 있는 최적의 솔루션입니다. 이들 수많은 시스템 및 컨버전스는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 호출
- 인터컴
- Microsoft Business Solution CRM(Customer Relationship Management)과의 통합
- 기본 ACD(Automatic Call Distribution)

Cisco Unified CallManager 4.0의 새로운 기능은 다음과 같습니다.

- 기본 Q.SIG 지원
- Cisco IP Communicator 및 Cisco Unified Video Advantage 지원
- 국제 언어 설치 프로그램
- 내부 발신자를 위한 대기 중 음악(MOH)
- 템플릿/전화 현지화
- TLS(Transport Layer Security)를 사용한 안전한 장비 시그널링

복원력 향상을 위해, 고객은 두 개의 다른 Cisco Unified CallManager Express 라우터 간 HSRP(Hot Standby Routing Protocol)를 사용하거나 라우터 중 하나에서 Cisco Unified SRST(Survivable Remote Site Telephony)를 사용할 수 있습니다. 배치 유연성을 위해, Cisco Unified CallManager Express를 Cisco Unified CallManager, Cisco Unity Express 및 Cisco Unity 시스템과 함께 사용할 수도 있습니다.

표 1은 시스코 통합 서비스 라우터에서 지원하는 Cisco Unified IP 폰의 수를 보여줍니다.

표 1. 라우터 플랫폼별 지원되는 Cisco Unified IP 폰

라우터 플랫폼	지원되는 Cisco Unified IP 폰 대수
Cisco 2801	24
Cisco 2801	36
Cisco 2801	48
Cisco 2801	96
Cisco 2801	168
Cisco 2801	240

Cisco Unified CallManager

Cisco Unified CallManager는 시스코 SMB 및 엔터프라이즈 Unified Communications 솔루션의 소프트웨어 기반 콜 처리 구성요소로, 엔터프라이즈 텔레포니 기능과 성능을 IP 폰, 미디어 처리 장치, VoIP (Voice-over-IP) 게이트웨이 및 멀티미디어 애플리케이션 등의 패킷 텔레포니 네트워크 장치로 확장합니다. 통합 메시징, 멀티미디어 화상 회의, 협업 컨택 센터 및 대화형 멀티미디어 응답 시스템과 같은 추가된 데이터, 음성 및 비디오 서비스는 Cisco Unified CallManager의 개방형 텔레포니 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스(API)를 통해 시스코 Unified Communications 솔루션과 상호 작용합니다.

Cisco Unified CallManager 솔루션은 미션 크리티컬한 커뮤니케이션을 위해 탁월한 복원력과 리던던시를 제공합니다. 지사에서는 시스코 통합 서비스 라우터 및 멀티서비스 액세스 라우터의 업계 선도적인 Cisco Unified SRST를 이용해 WAN이 다운될 경우 원격 사용자에게 서브 세트의 콜 처리 기능을 지원할 수 있습니다. 또한 중앙 집중식 복원력을 위해, 고객은 단일 시스템으로

관리가 가능한 Cisco Unified CallManager 서버 클러스터를 생성할 수 있습니다. 업계의 고유한 Cisco Unified CallManager 클러스터링 기능은 여러 분산된 Cisco Unified CallManager 시스템의 성능을 통합하여 전화기, 게이트웨이 및 애플리케이션에 대한 서버의 액세스 가능성과 확장성을 향상시켜줍니다.

Cisco Unified CallManager Version 5.0의 향상된 기능에는 현재 Cisco Unified CallManager 4.1(3) Windows 기반 시스템 이외에도 어플라이언스 모델 버전이 포함됩니다. Cisco Unified CallManager는 Windows 기반 서버 또는 어플라이언스 모델 중에서 운영체제를 선택할 수 있는 선택권을 제공합니다.

어플라이언스는 기본 운영체제와 Cisco Unified CallManager 애플리케이션을 모두 포함하는 단일 펌웨어 이미지와 함께 제공되며, GUI(Graphical User Interface)를 통해 접근이 가능합니다. 이 어플라이언스에 대한 보안을 강화하기 위해 Cisco Security Agent가 사전 로딩되어 있으며, 모든 클러스터 회원간에 IPSec 연결성과 더불어 호스트 기반의 방화벽이 추가되었습니다. Cisco Unified CallManager 5.0에서는 회선 측 장비에 대한 지원과 더불어 SIP(Session Initiation Protocol) 지원이 확장되었습니다. 이들 장비에는 시스코 및 써드파티 제조업체가 제공하는 IETF RFC 3261 호환 장비가 포함됩니다. 시스코는 Cisco Unified IP Phone 7905, 7912, 7940 및 7960 장비 등 수많은 SIP 호환 장비를 제공하며, Cisco Unified IP Phone 7970, 7971, 7961, 7941 및 7911 장비에서 SIP 사용이 가능합니다.

Cisco Unified SRST

시스코는 또한 Cisco Unified SRST를 사용하여 지사에 지속적인 IP 커뮤니케이션 서비스를 제공하기 위해 경제적이며 신뢰성 높은 솔루션을 제공합니다. 시스코 라우터상에서 실행되는 Cisco IOS Software에 내장된 업계 최초의 Cisco Unified SRST는 기존 네트워크 인프라를 사용하는 동시에 중앙 집중식 Cisco Unified CallManager 또는 Cisco Unified CallManager Express 배치를 위해 풍부한 기능의 콜 처리 리던던시를 제공합니다. 원격 사무실과의 WAN 링크가 끊어지고 Cisco Unified CallManager에 대한 연결이 해제되면, 지사의 전화가 자동으로 Cisco Unified SRST 지사 라우터로 리다이렉트되므로 Cisco Unified CallManager가 제공하는 핵심/필수 기능 서브세트를 이어 받아 비즈니스에 대한 영향을 최소화할 수 있습니다. 끊어진 WAN 연결이 복원되면 전화는 원래의 Cisco Unified CallManager에 자동으로 등록되어 수동 개입이 불필요합니다.

Cisco Unified CallManager Express 배치에 사용되는 IP 폰에 서비스를 제공하는 라우터가 차단되면, 연결이 복원될 때까지 Cisco Unified SRST 라우터가 핵심/필수 기능을 이어 받아 제공하며, 연결이 복원되면 전화가 자동으로 Cisco Unified CallManager Express 라우터로 다시 등록됩니다.

표 1. 라우터 플랫폼별 지원되는 Cisco Unified IP 폰

라우터 플랫폼	지원되는 Cisco Unified IP 폰 대수
Cisco 2801	24대 IP 폰/120개 디렉토리 번호
Cisco 2801	36대 IP 폰/144개 디렉토리 번호
Cisco 2801	48대 IP 폰/192개 디렉토리 번호
Cisco 2801	96대 IP 폰/255개 디렉토리 번호
Cisco 2801	336대 IP 폰/960개 디렉토리 번호
Cisco 2801	720대 IP 폰/960개 디렉토리 번호

음성 메일 및 통합 메시징

Cisco Unity Express

Cisco Unity Express를 통해 SMB 및 엔터프라이즈 지사는 시스코 라우터 내에서 음성 메일과 자동 교환 서비스를 비용 효율적으로 통합함으로써 총 소유 비용을 절감하고 직원 생산성을 향상시킬 수 있습니다. 시스코 Unified Communications 제품 포트폴리오의 필수 요소인 Cisco Unity Express는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 향상된 고객 서비스와 직원들간의 풍부한 커뮤니케이션을 위해 경제적인 메시징 및 인사말 서비스 제공
- 통합 음성 메일; IMAP4 클라이언트 접속 지원
- 4개에서 16개로 확장된 동시 음성 메일 또는 자동 교환 통화 및 12 ~ 250개의 사서함
- Cisco Unified CallManager 5.0 및 4.2 지원
- 메시지 통지
 - 전자메일
 - 전화기
 - SMS(Short Message Service)
 - 전자 페이지
 - 숫자 페이지
- 신속하고 편리한 음성 메일 및 자동 교환 기능을 위한 직관적인 전화 알림 기능 및 GUI
- Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CallManager 및 Cisco Unity 시스템과의 배치 유연성

네트워크 모듈 또는 AIM로 사용 가능한 Cisco Unity Express는 Cisco 2800 Series 및 3800 Series 라우터에 대한 간단한 추가 항목입니다.

Cisco Unity 솔루션

Cisco Unity 솔루션은 음성 메일 및 통합 메시징과 같은 어드벤스드 컨버전스 기반 커뮤니케이션 서비스를 제공하는 강력한 Unified Communications 솔루션입니다. 사용자는 전화를 통해 전자메일을 수신하고, 인터넷에서 음성 메시지를 확인할 수 있으며, 시스코 팩스 서버(또는 지원되는 타사 팩스 서버)와 통합된 경우 모든 로컬 팩스기에 팩스를 전송할 수 있으므로, 조직의 생산성을 향상시키고 고객 서비스를 개선하며 신속한 대응력을 제공합니다. Lotus Domino 및 Microsoft Exchange 환경에 사용 가능한 Cisco Unity 솔루션은 고객이

커뮤니케이션을 향상시키고 생산성을 높이며 조직 전체에 걸쳐 고객 서비스 기능을 강화할 수 있도록 지원합니다.

최종 사용자를 위해 Cisco Unity는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- Cisco Unity Assistant(Cisco Personal Communications Assistant 웹 브라우저 기반 개인 관리자)를 통한 메시지 알림 옵션 커스터마이징, 개인 인사말 관리 또는 암호 변경
- 최대 5개의 개인 인사말 녹음 (교대, 근무 중, 내부, 퇴근 또는 표준)
- 개인 인사말에 대한 만료일 설정
- 교대 인사말 관리, 발신자에게 전체 인사말 듣기 요청 또는 인사말이 켜져 있을 때 사용자에게 알림
- SMTP(Simple Mail Transfer Protocol) 텍스트, 호출기 및 전화 대상과 같은 장치를 통해 새 메시지에 대한 알림 제공
- 이동 중인 사용자의 경우에는 SMS 텍스트 메시징으로 메시지 알림 제공. Cisco Unity Unified Messaging은 모든 주요 단문 서비스 센터 사업자와의 상호운용성을 위해 SMPP(Short Message Peer to Peer) 3.4 프로토콜을 지원합니다.
- 사후 인사말 지정. 가입자 인사말 후, 발신자에게 메시지를 남기도록 하거나, 서명 또는 종료하도록 할 수도 있고, 처리자, 디렉토리 처리자, 인터뷰 처리자나 가입자에게 연결할 수도 있습니다.

Cisco Unity Connection

Cisco Unity Connection은 최대 사용자 수 1,500명 이하의 중규모 기업 고객을 위해 관리가 간편한 시스템에 통합 메시징, 음성 인식 및 콜 라우팅 규칙을 통합합니다.

또한, 메시징 및 음성 구성요소를 데이터 네트워크와 투명하게 통합하여 통화 및 메시지에 대해 지속적인 전역 접속을 제공합니다. 이들 어드벤스드 컨버전스 기반 커뮤니케이션 서비스를 통해 사용자는 음성 명령을 이용해 “핸즈프리(hands-free)” 모드로 메시지를 듣거나 전화를 걸 수 있을 뿐만 아니라, 데스크탑에서 전자메일 수신함에 통합된 방법이나 웹 브라우저를 통해 음성 메시지를 확인할 수 있습니다. Cisco Unity Connection은 인텔리전트 라우팅, 쉽게 사용자 정의할 수 있는 콜 스크리닝 및 메시지 통지 옵션을 포함하는 강력한 자동 교환 기능을 갖추고 있습니다. 설치 및 유지보수가 쉬운 플랫폼상에 구축된 Cisco Unity Connection은 시스템의 설치, 지원 및 지속적인 관리를 매우 간소화하는 직관적인 웹 브라우저 기반 시스템 관리 인터페이스를 제공하여 조직의 총 소유 비용을 현저히 낮춥니다.

옵션 애플리케이션

Cisco Unified Contact Center Express

Cisco Unified Contact Center Express는 기초 수준의 또는 중간 규모의 컨택 센터 솔루션을 배치하려는 부서, 엔터프라이즈 지사나 중소 기업의 요구사항을 만족시켜줍니다. 공식 및 비공식 컨택 센터를 위해 설계된 Cisco Unified Contact Center Express는 정교한 콜 라우팅 및 컨택 관리는 물론 일반적인 관리 기능, 손쉬운 설치, 구성 및 애플리케이션 호스팅 방법을 제공합니다. 또한, Cisco Unified Contact Center Express는 비즈니스 애플리케이션의 통합을 간소화하고, 상담원 관리를 용이하게 하며, 상담원의 유연성을 높이거나 네트워크 호스팅에서의 효율성을 개선해 모든 컨택 센터 조직의 효율성을 높임으로써, 궁극적으로 비즈니스 비용을 절감하고 컨택 센터에 대한 고객 대응력을 향상시킬 수 있도록 도와줍니다. 이 단일 서버의 통합 “컨택 센터

센터 패키지”는 상담원 위치의 독립성을 보장하고 상담원 확장성을 개선하며, 조건부 라우팅, 통화 대기열, 예상 대기 시간 메시지, 엔터프라이즈 데이터 표시, 실시간 데이터, 이력 보고 등의 강력한 자동 ACD(automatic call distributor) 기능을 통합된 IVR(Interactive Voice Response) 서비스와 함께 제공합니다. 이처럼 Cisco Unified Contact Center Express는 ACD와 IVR 기능의 진정한 통합은 말할 것도 없고 통합된 단일 서비스 창출 환경을 제공합니다.

Cisco Unified MeetingPlace Express

Cisco Unified MeetingPlace® Express는 사용자가 언제 어디에서 누구든지 만날 수 있도록 지원하여 커뮤니케이션과 협업을 증진시킵니다. 조직은 가상적인 미팅을 일상의 커뮤니케이션에 통합함으로써 자사의 시장 범위를 확장하고 운영 효율성을 향상시키며 의사 결정을 가속화할 수 있습니다. 전화기 한 대와 웹 브라우저만 있으면 동료와의 협업은 물론 제품 및 서비스를 고객에게 시연하며 멋진 프레젠테이션을 선보일 수 있습니다. 또한, 회의 관리 및 통제 기능을 웹 및 Cisco Unified IP Phone 인터페이스에 직접 통합함으로써 생산성이 탁월한 가상의 미팅 환경을 보장할 수 있습니다.

Cisco Unified MeetingPlace

Cisco Unified MeetingPlace는 음성, 비디오 및 웹 회의 기능을 통합하는 완벽한 리치 미디어 회의 솔루션으로, 방화벽이 완비된 네트워크 상에 배치됩니다. 이 솔루션은 조직의 개인 음성 및 데이터 네트워크와 엔터프라이즈 애플리케이션과 직접 통합하여 비용을 상당 부분 절감하고 보안을 강화하며 더욱 훌륭한 사용자 경험을 제공합니다.

또한, 직관적인 인터페이스를 통해 회의 설정, 참석 및 관리를 간편화함으로써 뛰어난 사용자 경험을 보장하며, 풍부한 기능의 음성, 비디오 및 웹 회의 기능을 통해 높은 수준의 협업이 요구되는 미팅에서부터 교육 세션 및 프레젠테이션에 이르기까지 다양한 회의 애플리케이션을 지원합니다.

Cisco Unified MeetingPlace는 기존의 기업 음성(IP 및 회선 교환) 및 데이터 네트워크를 활용하여 전송 요금은 물론 반복적인 회의 비용을 대폭 낮추거나 없애줍니다. 네트워크 상에 Unified MeetingPlace를 배치할 경우, 더욱 안전한 미팅 환경이 조성되므로 기업은 안전한 데이터 네트워크 전송을 위해 대외비 성격의 회의 및 컨텐츠에 관한 작업을 방화벽을 통해 수행할 수 있을 뿐만 아니라 외부 사용자와도 편리하게 회의할 수 있습니다.

Cisco CRM Connector

Cisco CRM Connector 3.0은 시스코 Unified Communications 솔루션을 Microsoft CRM 애플리케이션과 통합함으로써 SMB에게 사용이 간편하며 보다 완벽한 CRM 솔루션을 제공합니다. Cisco CRM Connector를 이용하면 하드웨어 추가 없이도 시스코 Unified Communications 솔루션 제품을 데스크탑에서 Microsoft CRM과 통합할 수 있습니다. Microsoft CRM 클라이언트는 Microsoft Outlook 또는 Internet Explorer를 작업 및 연락처 관리용 주요 클라이언트로 사용합니다.

Cisco CRM Connector 3.0은 구성력이 높은 클라이언트/서버 기반 애플리케이션으로, Microsoft CRM을 사용하는 시스코 Unified Communications 환경에서 다음과 같은 주요 기능을 지원합니다.

- 수신 및 발신 전화 통화 모두에 대한 CRM 데이터베이스 자동 탐지 및 스크린 팝 검색
- 통화 지속 시간 추적 기능을 통해 수신 및 발신 통화에 대한 전화 통화 활동 기록 자동 생성

- Microsoft CRM 사용자 인터페이스로부터 클릭-투-다이얼 지원
- 지리적으로 올바른 사용자별 다이얼링 구성을 통한 멀티 사이트 구성 기능
- 간편한 Microsoft CRM 고객 서비스 사례 표시
- 사용이 쉬운 검색 시스템을 통한 이름 또는 전화 번호별 검색 지원은 물론, 컨택 기록 및 관련 지원 사례에 대한 액세스 제공
- Cisco Unified CallManager, Cisco Unified CallManager Express 및 Cisco Unified Contact Center Express와의 통합
- 추가 서버가 필요 없음

이들 기능을 통해 Microsoft CRM 사용자는 발신자와의 상호 작용을 개인화하고 전화 통화 활동 기록에 대한 관리 정책을 시행할 수 있습니다.

Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator는 PC를 통해 향상된 텔레포니 지원을 제공하고 최신 IP 커뮤니케이션 기술 및 향상된 기능을 지원하는 소프트웨어 기반 애플리케이션입니다. 이처럼 탁월한 애플리케이션을 통해 컴퓨터는 IP 폰의 기능을 갖추게 되어 이동 중이거나 사무실에 있거나, 또는 기업 네트워크에 액세스가 가능한 곳이라면 어디든지 간에 고품질 음성 통화를 제공할 수 있습니다.

Cisco IP Communicator는 여행 및 원격 근무 시 또는 주요 데스크톱 전화기 등 보완적인 전화로서 고객의 다양한 요구사항을 충족시키기 위해 설계되었습니다. Cisco IP Communicator를 원격으로 사용하면, 사무실의 내선 전화는 물론 일반 전화 서비스도 이용할 수 있습니다.

- Cisco Unified IP 폰 등급의 광범위한 기능
- Cisco Unified Video Advantage와의 통합
- 소프트폰 기능만 필요로 하는 근무자를 위한 솔루션
- Cisco Unified CallManager 사용?추가 서버나 하드웨어가 필요 없음

Cisco Unified Video Advantage

Cisco Unified Video Advantage는 Cisco Unified IP 폰에서 비디오 텔레포니 기능을 지원하므로 Cisco Unified IP 폰 사용자들은 비디오 기반의 커뮤니케이션을 구현할 수 있습니다. Cisco Unified Video Advantage를 사용하면 비디오 텔레포니가 일반 전화 통화만큼이나 간편합니다.

Cisco Unified Video Advantage는 Cisco Unified Video Advantage 소프트웨어 애플리케이션과 Cisco VT Camera로 구성된 비디오 텔레포니 솔루션입니다. Cisco Unified IP 폰 또는 Cisco IP Communicator와 함께 배치된 PC에 Cisco Unified Video Advantage 카메라를 장착하면 엔터프라이즈 IP 커뮤니케이션 네트워크 상에서 비디오 통화를 송수신할 수 있습니다. 따라서, 사용자들은 Cisco Unified IP 폰의 익숙한 전화 인터페이스로 전화를 걸 수 있고, 추가적인 버튼 조작이나 마우스 작동 없이도 PC에서 통화 화면을 확인할 수 있습니다.

- 풍부한 텔레포니 기능에 고품질 비디오 추가
- 데스크탑 Cisco Unified IP 폰 또는 IP Communicator와의 통합을 통해 익숙한 전화 인터페이스 제공
- Cisco Unified Video Advantage와 Cisco IP Communicator를 함께 사용하면 Cisco Unified IP 폰을 배치할 준비가 되어 있지 않은 고객을 위해 비디오 PC 솔루션을 제공할 수 있음

Cisco Unified Videoconferencing 솔루션

Cisco Unified Videoconferencing은 화상회의 애플리케이션을 위해 신뢰성 높고 관리가 용이하며 다재 다능한 비용 효율적인 네트워크 인프라를 원하는 조직을 위해 설계되었습니다. 기존 및 IP 기반의 회의실 시스템을 단일 인프라로 통합하는 것 이외에도, 시스코의 Unified Videoconferencing 솔루션은 텔레포니 엔드포인트 및 리치 미디어 애플리케이션을 위해 비디오 기능을 지원하여, 여러 참여자가 협업하고 정보를 교환할 수 있도록 도와줍니다. 이처럼 시스코의 Unified Videoconferencing 솔루션은 사용자 편의를 고려해 설계되었으며 간단한 다이얼링 옵션, 광범위한 동적 레이아웃 및 다양한 회의 중 컨트롤을 제공합니다. Version 5.0 시스템에는 향상된 오디오 및 비디오 처리 기능, SIP 개선, 사용자를 위해 간소화된 자동 서비스 및 강화된 세션 중 컨트롤 기능을 지원하는 새로운 하드웨어가 포함되어 있습니다. 이 제품군은 성능 및 기능을 최적화하도록 설계된 스택 가능한 다양한 모듈형 시스템을 포함합니다. 개별 제품들은 유연성과 높은 확장성을 위해 설계되었으므로, 한 회의 내에 최소 3명에서부터 최대 수백만에 이르는 참여자들을 지원하며 H.323, H.320, SCCP 및 SIP 엔드포인트간에 상호 운용성을 지원합니다. 이들 제품을 함께 사용할 경우, 소기업과 대기업 모두 생산성을 높이고 데스크탑에서 보다 효율적인 교육을 제공하며 이동 비용을 절감할 수 있는 톨을 확보할 수 있습니다.

Cisco Unified MobilityManager

Cisco Unified MobilityManager는 근무자들이 사무실에 있든지 또는 이동 중이든 상관 없이 계속해서 업무를 수행할 수 있도록 지원하며, 시스코 Unified Communications의 혜택을 캠퍼스 내외부에 있는 근무자에게까지 확장해주는 Cisco Mobile Connect 모바일 서비스를 포함합니다. Cisco CallManager와 통합된 이 애플리케이션 서버는 근무자의 IP 폰과 휴대폰 간의 전화를 지능적으로 관리, 필터링, 라우팅 및 송신해줍니다. Cisco Unified MobilityManager를 사용하는 근무자들은 사무실에 있던 이동 중이든 멀리 떨어져 있던 상관 없이 전화를 중단하지 않고도 작업에 가장 편리한 장비로부터 비즈니스 전화를 송수신할 수 있습니다. Cisco Unified MobilityManager는 또한 IT 및 통신 관리자가 Cisco Unified CallManager를 통해 제공되는 시스코 Unified Communications 네트워크 리소스를 사용할 수 있도록 지원하는 동시에 이들이 이동 중인 근무자들의 커뮤니케이션 요구를 보다 효율적으로 만족시킬 수 있도록 도와줍니다.

Cisco Unified Personal Communicator

Cisco Unified Personal Communicator는 광범위한 애플리케이션 및 서비스를 통합하여 풍부한 Unified Communications 톨 세트에 연결시켜줍니다. 사용자들은 동적인 프레젠턱 정보를 통해 실시간으로 동료의 상태를 확인할 수 있어 상대방과의 전화 통화가 엇갈려서 통화를 못하게 되는 경우를 줄일 수 있으며 생산성을 향상시킬 수 있습니다. 또한, 기존 디렉토리를 손쉽게 검색하여 중요한 연락처를 찾아 음성 메시지를 신속하게 보낼 수 있는 것은 물론, 비디오 및 웹 회의 기능을 통해 “일대일” 아이디어 교환 뿐만 아니라 동료들과 보다 효과적으로 협력할 수 있습니다. 이처럼 시간과 장소에 구애 받지 않고 중요한 커뮤니케이션 톨을 이용함으로써 보다 효과적인 커뮤니케이션이 가능합니다. 이 탁월한 솔루션은 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 커뮤니케이션을 능률화하고 교육을 간소화시켜주는 강력한 생산성 톨에 대한 접근 제공
- 서비스 제공 범위 및 프레젠턱 표시 장치를 사용하여 생산성을 향상시키고 전화 통화가 엇갈리는 일을 줄이며 문제 해결을 가속화

- 비디오를 사용하여 “일대일” 로 아이디어 교환
- 음성, 비디오 및 웹 회의와의 보다 효율적인 상화 작용을 위해 커뮤니케이션 방식 증대
- 언제 어디서나 커뮤니케이션 지원

Cisco Unified Presence Server

Cisco Unified Presence Server는 차세대 서비스 및 기능을 지원하는 환경을 제공합니다. 이 환경은 최종 사용자가 시스코 Unified Communications 솔루션에 유용한 서비스를 추가할 수 있도록 지원하여 고유한 사용자 경험 및 애플리케이션 연결성을 제공합니다.

Cisco Unified Presence는 고객들이 SIP의 혜택을 활용하여 Unified Communications 환경에 차별화된 서비스를 구현할 수 있도록 지원합니다. SIP는 미디어 유형이나 최종 애플리케이션이 수행하는 기능에 상관 없이 애플리케이션간에 커뮤니케이션 세션을 연결 및 제어할 수 있기 때문에 시그널링 표준으로 적합합니다. 즉, 이 프로토콜은 세션을 연결, 시그널링 및 제어할 수 있는 방식을 제공합니다. 그 결과, SIP은 세션 구축뿐만 아니라 이들 세션이 지원할 수 있는 특정 기능을 지정하는 데 사용되는 Q.SIG와 같은 “기능 기반” 의 시그널링 프로토콜과는 매우 다릅니다. 상호 운용성과 유연성에 큰 영향이 있기 때문에 이 차이점은 매우 중요합니다. 피어-투-피어 프로토콜로서 SIP 지원 애플리케이션과 관련된 인텔리전스는 단일 콜 제어 구성요소에 집중되지 않고 엔드포인트 및 기타 구성요소로 분산됩니다. 프록시 서버와 같은 인프라 구성요소를 업그레이드하지 않고 새로운 기능을 추가할 수 있으며, 개발자들은 SIP 인프라에 대한 지식 없이도 SIP 지원 애플리케이션을 작성할 수 있습니다.

청사진 시나리오 요약

이 문서에는 다음과 같이 중간 규모의 기업 시나리오를 위한 청사진이 포함되어 있습니다.

- 시나리오 1: 본사, 원격 사이트 및 원격 근무자의 연결성 개요
- 시나리오 2: 복수 지사(최대 96명의 사용자) 및 분산형 로컬 콜 처리가 지원되는 본사 (최대 96명의 사용자)
- 시나리오 3: 복수 지사(최대 96명의 사용자) 및 분산형 로컬 콜 처리가 지원되는 본사 (96명 이상의 사용자)
- 시나리오 4: SRST를 백업으로 보유한 소규모 지사(최대 25명의 사용자)를 위해 중앙 집중식 콜 처리를 제공하는 본사
- 시나리오 5: 본사에서 Legacy PBX Equipment와의 IP 커뮤니케이션 통합