

Cisco Unified Call Studio 9.0

지능형 셀프 서비스, 세계 최고의 고객 서비스

Cisco® Unified Call Studio로 최고 수준의 셀프 서비스 음성 애플리케이션을 설계, 구축, 제공할 수 있습니다.

Cisco Unified Call Studio를 통해 전화 기반의 지능형 맞춤 셀프 서비스를 제공하여 고객이 필요한 정보를 컨택 센터에서 효율적으로 검색하게 할 수 있습니다. Cisco Unified Call Studio가 제공하는 시각적인 IDE(Integrated Development Environment)에서 각 고객의 요구 사항에 부합하는 맞춤형 음성 셀프 서비스 애플리케이션을 효율적으로 개발, 테스트, 구축할 수 있습니다. 이러한 애플리케이션으로 특별한 고객 서비스 경험을 제공하여 경쟁 우위를 한층 더 강화할 수 있습니다.

Cisco Unified Call Studio를 선택한 기업의 컨택 센터는 터치 톤 또는 음성 인식 기술을 사용하여 고객의 기대를 뛰어넘는 유익한 개별 맞춤형 음성 애플리케이션을 제공합니다. 개발자는 드래그 앤 드롭 방식을 통해 시각적으로 애플리케이션을 구성하고 필요한 비즈니스 로직을 추가하여 컨택 센터에 필요한 새로운 음성 애플리케이션을 훨씬 더 신속하게 출시할 수 있습니다.

Cisco Unified Call Studio 및 그 지능형 애플리케이션 개발/관리 기능으로 컨택 센터를 위한 효과적인 셀프 서비스 솔루션을 제공하여 세계 최고의 고객 서비스를 실현하고 고객 만족도 및 전반적인 비즈니스 수익성을 끌어올릴 수 있습니다.

Cisco Unified Call Studio의 비즈니스 이점

표 1에서는 비즈니스 측면에서 Cisco Unified Call Studio가 제공하는 이점을 소개합니다.

표 1. Cisco Unified Call Studio의 비즈니스 이점

이점	설명
개별 맞춤형 발신자 경험으로 만족도 향상	사내의 모든 고객 데이터를 참조하여 고객별로 특별한 맞춤형 서비스를 제공함으로써 회사의 비즈니스 전략에 부합하는 고객 서비스를 보장합니다. 컨택 센터는 비즈니스 환경에 따라 신속하게 변화할 수 있습니다.
출시 시간 단축 및 위험 완화	기본적으로 구현된 업계 표준 소프트웨어 및 여러 프로그래머 팀을 대상으로 수천 개의 셀프 서비스 음성 애플리케이션을 관리할 수 있는 기능을 활용하여 아무리 복잡한 컨택 센터 요구 사항에서도 주어진 일정과 예산으로 발신자가 만족할 고품질의 맞춤형 음성 애플리케이션을 제공합니다.
일관성 있는 세계 최고의 고객 경험 실현	재사용 가능한 구성 요소로 성공적으로 애플리케이션을 구성하고 비즈니스 시스템과 통합하여 회사 전반에서 재사용함으로써 더 일관성 있고 포괄적인 고객 서비스 경험을 실현합니다.

Cisco Unified Call Studio의 기능

표 2에서는 Cisco Unified Call Studio에서 제공하는 기능 및 이점을 소개합니다.

표 2. Cisco Unified Call Studio의 기능 및 이점

기능	이점
그래픽 IDE	복잡한 셀프 서비스 상호 작용을 손쉽게 설계할 수 있습니다. 시간 절약 기능 및 개발자를 위한 기능도 있어 팀의 시간과 예산을 절감할 수 있습니다. 드래그 앤 드롭 방식의 인터페이스에서 실행 취소, 주석 추가, 확대/축소, 마우스 오른쪽 단추 클릭 시간 절약 명령을 제공합니다. 재사용 가능한 객체 및 애플리케이션 인벤토리를 표시하는 그래픽 트리 보기에서 신속하게 구성 요소를 찾고 IDE에서 곧바로 애플리케이션을 구현, 테스트, 디버깅, 구축할 수 있습니다.
팀 생산성	Cisco Unified Call Studio는 음성 애플리케이션 프로젝트의 모든 구성원이 공통적으로 사용할 수 있는 환경입니다. 디자이너, 개발자, 테스터 등 어떤 규모의 팀도 다양한 프로젝트를 동시에 진행할 수 있습니다.
재사용 가능한 요소	재사용 가능한 요소(음성, 작업, 결정, 특수 기능 요소)로 구성된 팔레트를 통해 어떤 음성 애플리케이션도 구성한 대로 개발할 수 있습니다.

기능	이점
이전 버전과의 호환성	일반적으로 이전 버전의 Cisco Unified Call Studio로 작성한 애플리케이션 스크립트는 최신 버전의 Cisco Unified Customer Voice Portal에서 사용할 수 있습니다. 그러나 먼저 최신 버전의 Call Studio에서 스크립트를 다시 컴파일해야 합니다.
확장성을 위해 제공되는 SDK(Software Development Kit)	이 애플리케이션은 문서화된 SDK를 포함하고 있어 기업에서 자체적으로 재사용 가능한 요소, 맞춤형 데이터, TTS(text-to-speech) 플러그인을 생성할 뿐 아니라 Cisco Unified Call Studio의 다른 여러 요소도 구체적인 비즈니스 요구 사항에 맞게 사용자 정의할 수 있습니다.
비주얼 음성 애플리케이션 디버거	Cisco Unified Call Studio 환경에서 곧바로 통화 흐름을 테스트하여 디자이너 및 개발자의 생산성을 높일 수 있습니다. 별도의 VoiceXML 브라우저 없이 시각적으로 통화 흐름을 실행하고, 통화가 진행되는 동안 요소 및 세션 레벨의 변수 데이터 변화를 모니터링할 수 있습니다.
웹 서비스 요소	새로운 통화 흐름 요소로 애플리케이션 기능을 확장함으로써 Cisco Unified Call Studio 환경에서 곧바로 WSDL(Web Services Description Language) 및 SOAP(Service Oriented Architecture Protocol)를 통해 고급 웹 서비스와의 통합을 지원합니다.
향상된 다국어 지원	여러 언어의 컨피그레이션 데이터를 기본적으로 지원합니다.
Eclipse 3.2 지원	Cisco Unified Call Studio에서는 Eclipse 3.2의 새로운 기능 및 향상된 기능을 활용하여 더 우수한 사용자 경험과 더 생산적인 개발자 환경을 제공할 수 있습니다.
독립형 애플리케이션 구축	개발자는 이 새로운 기능으로 Cisco Unified Call Studio를 사용하지 않고도 커맨드 라인에서 애플리케이션 구축을 자동화할 수 있습니다. 이 기능으로 이제 Studio 프로세스가 자동화된 빌드 및 테스트 방법론과 호환이 가능하므로 이 기능은 지속적인 통합 시스템을 사용하는 고객에게 유익합니다.
VoiceXML 2.1 지원	Cisco Integrated Services Router의 새로운 VoiceXML 2.1 표준을 활용할 수 있습니다.
확장된 OS 지원	Microsoft XP 및 Vista를 모두 지원합니다.

Cisco Unified Call Studio에 대한 자세한 내용은

<http://www.cisco.com/en/US/products/ps7235/index.html> 을 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)