

## Cisco Remote Expert Mobile 10.6

### 제품 개요

Cisco® Remote Expert Mobile은 고객이 실시간 음성 및 비디오 통신을 통합할 수 있도록 지원합니다. Expert Assist 기능을 사용하는 대화형 협업을 통해 iOS 및 Android 애플리케이션과 웹 사이트를 공동 검색하고 직접 주석을 추가하고 파일을 공유할 수 있습니다.

Cisco Collaboration 포트폴리오에 속하는 Remote Expert Mobile은 전문가 라우팅, 비디오 대기, 비디오 보류, Cisco Finesse® 데스크톱 통합과 같은 기능을 포함하는 Cisco의 고객 관리 및 Unified Communications 제품과 원활하게 통합됩니다. 이 소프트웨어는 비디오 및 음성을 위한 추가 플러그인 없이 WebRTC 지원 브라우저에서 사용할 수 있습니다. WebRTC를 지원하지 않는 브라우저에서는 플러그인을 사용하면 됩니다.

Expert Assist를 이용한 대화형 고객 협업 경험은 다음과 같습니다.

- 양방향 음성/비디오 혹은 단방향 또는 양방향 음성/비디오 선택 가능
- Remote Expert에 표시되는 고객 애플리케이션 또는 웹 화면 공동 검색
- Remote Expert에서 애플리케이션 또는 웹 제어
- Remote Expert 주석 및/또는 커서 스포트라이트
- Remote Expert 공동 양식 작성(민감한 데이터 셀은 Expert 화면에서 가릴 수 있음)
- Remote Expert에서 고객에게 파일 및 URL 푸시 가능

### 비즈니스 가치

현재 각 기업과 조직에서는 각종 고객 관리 채널을 구축하여 기본 고객 서비스부터 트러블슈팅, 일반 판매까지 모든 영역에서 고객과의 인터페이스로 활용하고 있습니다. 많은 조직이 이러한 애플리케이션 및 웹 사이트 채널이 비즈니스 목표 달성에 점점 더 중요한 역할을 하고 있음을 깨닫고 있습니다. 금융 서비스와 같은 일부 업종에서는 모바일 애플리케이션 채널이 고객이 선호하는 채널로 빠르게 자리 잡고 있습니다. 그러나 이러한 채널의 성장 때문에 고객 변곡점이 생기기 시작했습니다. 현재는 어떤 제품 또는 서비스에 관심 있는 고객이 해당 기업의 웹 사이트를 둘러보다가 누군가에게 추가적인 정보를 얻어야 할 경우 채널이나 디바이스를 바꿔야 합니다. 대개는 고객 서비스 센터에 전화를 걸어 문의합니다. 그리고 나서 다시 처음부터 시작해야 합니다. 고객의 이러한 여정을 한 채널에서 다른 채널로 연결하는 데 고전하는 곳이 늘고 있습니다.

이러한 연결을 흔히 옴니채널이라고 합니다. 이제 많은 조직에서는 여러 채널 간에 고객의 여정을 연결하고자 비즈니스 프로세스 및 시스템 기능을 개선할 방법을 모색하는 중입니다.

Remote Expert Mobile을 사용하면 애플리케이션 및 웹 사이트 채널에서 곧바로 실시간 응대가 가능해져 고객이 원하는 방식, 시점, 위치에서 편리하게 "전문가"와 상호 작용할 수 있습니다. 이제는 고객이 한 채널을 떠나 다른 채널에서 새로 시작하지 않아도 됩니다. Remote Expert Mobile은 여러 채널을 단일 연결 경험으로 융합시켜 궁극적으로는 더 우수한 비즈니스 성과 및 고객 충성도를 실현할 수 있습니다.

표 1은 Cisco Remote Expert Mobile 10.6의 기능 및 혜택을 정리한 것입니다.

표 1. Cisco Remote Expert Mobile 10.6의 기능 및 혜택

기능	혜택
<b>Expert Assist 웹 및 애플리케이션 SDK</b>	이 킷을 사용하여 Expert Assist Interactive Collaboration을 클라이언트 애플리케이션 및 웹 사이트에 통합할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 양방향 음성/비디오 혹은 단방향 또는 양방향 음성/비디오 선택 가능</li> <li>• 고객 애플리케이션 및 웹 화면 공유, 즉 공동 검색</li> <li>• 공동 검색 원격 제어</li> <li>• 주석 및 커서 스포트라이트</li> <li>• 문서 푸시</li> <li>• 웹을 위한 iOS, Android, JavaScript 플랫폼 SDK 라이브러리</li> </ul>
<b>Expert Assist SDK 비디오 옵션</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remote Expert Mobile에서는 지원되는 브라우저에서 WebRTC 표준 기반 비디오를 사용합니다. 비 WebRTC 브라우저를 지원하려면 H.264 또는 VP8 비디오 플러그인이 필요하며, 고객이 다운로드하도록 제공할 수 있습니다.</li> <li>• 비디오는 단방향(고객에게 Expert 표시)이 되거나, 고객이 비디오 활성화를 선택했다면 양방향일 수 있습니다.</li> <li>• 대역폭을 검사하여 비디오 품질을 보장합니다.</li> <li>• 비디오를 선택 사항으로 하고 오디오 채널에서만 제공할 수도 있습니다.</li> </ul>
<b>애플리케이션 서버</b>	Cisco Remote Expert Mobile Application Server는 각 세션을 오케스트레이션하고 SIP(Session Initiation Protocol) 상호 운용성을 보장하면서 시그널링의 복잡성을 해소합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• HTTP-to-SIP 시그널링 변환 지원</li> <li>• 방화벽 및 리버스 프록시를 통해 HTTP 보안 소켓 지원</li> <li>• 음성 및 비디오를 포함한 세션 협업 기능 설정 및 관리</li> </ul>
<b>Media Broker</b>	Cisco Remote Expert Media Broker가 DMZ(demilitarized zone)에 상주하면서 고객 소유 디바이스 및 엔터프라이즈 디바이스와의 호환성을 보장합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• VP8에서 H.264로 또는 그 반대 방향의 비디오 트랜스코딩 지원</li> <li>• Opus HD에서 G.711로, G.711에서 G.729로 오디오 트랜스코딩 지원</li> <li>• 클라이언트 애플리케이션 SRTP(Secure Real-Time Transport Protocol) 스트림과 SIP 호환 RTP(Real-Time Transport Protocol) 스트림 간의 변환 가능</li> <li>• SDP(Secure Device Provisioning)를 엔터프라이즈용으로 변환 가능</li> <li>• Media Broker는 네트워크 손상 처리 지원(NACK/PLI)</li> <li>• 적응형 속도 제어(REMB/TMMBR) 지원</li> <li>• 브로커는 로드 밸런싱 지원</li> <li>• SRTP 및 STUN(serial tunnel) 중단점 지원</li> <li>• 미디어 포트 멀티플렉싱 지원</li> </ul>
<b>지원되는 브라우저</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firefox Version 26+ for WebRTC. 그 밖의 경우에는 음성 및 비디오 플러그인 필요</li> <li>• Chrome Version 28+ for WebRTC. 그 밖의 경우에는 음성 및 비디오 플러그인 필요</li> <li>• Safari Version 7+. 음성 및 비디오 플러그인도 필요</li> <li>• IE Version 8. 또한 음성 및 비디오 플러그인도 필요</li> </ul>
<b>컨택 센터 통합</b>	Cisco Remote Expert Mobile은 모든 Cisco Contact Center 플랫폼과 원활하게 통합되므로 고객은 기존 고객 관리 환경을 문제 없이 통합할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) - 최대 100개의 동시 세션 지원</li> <li>• Cisco Packaged Contact Center Enterprise(PUCCE) - 최대 100개의 동시 세션 지원</li> <li>• Cisco Unified CCX(Contact Center Express) - 최대 100개의 동시 세션 지원</li> </ul>
<b>Cisco Finesse 데스크톱 통합</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Remote Expert Mobile에 포함된 웹 가젯을 통해 Cisco Finesse Agent Desktop과 간단하게 통합</li> </ul>
<b>Expert Assist 및 Cisco UCM (Unified Communications) 통합</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remote Expert Mobile 구축을 위한 웹 기반 상담원 데스크톱 - Cisco Unified Communications Manager만 해당</li> </ul>
<b>보안 및 암호화</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보안 HTTP(HTTPS) 및 SRTP</li> </ul>
<b>오디오 및 비디오 대화 녹음</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remote Expert Mobile에서는 Cisco MediaSense 및 Cisco CUBE(Unified Border Element)의 미디어 포킹(media forking) 기능을 사용하여 대화당 최대 2개의 비디오 및 2개의 오디오 트랙을 레코딩할 수 있습니다. 최대 1080p 해상도의 비디오를 레코딩하고 MediaSense를 사용하여 비디오 및 오디오 트랙 레코딩을 재생하거나 다른 시스템에 내보낼 수 있습니다.</li> </ul>

## 플랫폼 지원, 호환성, 사양

하드웨어 및 운영 체제 요구 사항, 다른 Cisco 및 서드파티 제품과의 호환성, 추가 제품 사양은 하드웨어 및 시스템 소프트웨어 사양을 참조하십시오.

## 라이선싱

이 제품의 라이선스는 동시 세션 수를 기준으로 합니다.

## 보증 정보

보증 정보는 Cisco.com의 [Product Warranties](#) 페이지에서 확인하십시오.

## 주문 정보

제품을 주문하려면 [Cisco 주문 홈 페이지](#)를 방문하십시오. 소프트웨어를 다운로드하려면 [Cisco Software Center](#)를 방문하십시오.

## Cisco 기술 파트너

Cisco Remote Expert Mobile 소프트웨어는 모든 공인 파트너를 통해 주문할 수 있으며 주문 시 New Product Hold 프로세스가 시작됩니다. Cisco Remote Expert Mobile의 성공적인 설계, 구축, 운영을 위해 Contact Center Enterprise 전문 Cisco ATP(Authorized Technology Partner)가 Cisco Unified Contact Center Enterprise 또는 Cisco Packaged Contact Center Enterprise 기반의 구축을 담당해야 합니다. New Product Hold가 해제되면 기본 플랫폼(Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise, Cisco Contact Center Express, Cisco Unified Communications Manager)과 상관없이 최소 2명의 파트너 직원이 1일 무료 Webex<sup>®</sup>를 통해 실습 기술 교육을 받아야 합니다. 자격 기준에 부합하는 파트너의 목록은 <https://communities.cisco.com/community/partner/collaboration/contactcenter/remote-expert>에서 확인하십시오.

## Cisco 공인 파트너

Cisco ATP(Advanced Technology Partner)는 Cisco Contact Center에 대한 까다로운 제품 지식 교육 및 검증 절차를 거쳐 고객에게 다음과 같은 기능 중 일부 또는 전체를 제공할 수 있습니다.

- 계획, 설계, 구현
- 작업
- 최적화
- 제품 재판매
- 전문 서비스
- 포스트세일즈 지원

Cisco Contact Center ATP 파트너에 대한 자세한 내용은

[http://www.cisco.com/web/partners/pr11/atp/ucc\\_enterprise/index.html](http://www.cisco.com/web/partners/pr11/atp/ucc_enterprise/index.html)을 참조하십시오.

## Cisco Developer Network 파트너

Cisco Developer Network 프로그램은 개발자가 이 제품과 함께 사용할 부가 가치 애플리케이션과 솔루션을 공식적으로 인증할 수 있는 방법입니다. Cisco Developer Network 파트너에 대한 자세한 내용은 <https://marketplace.cisco.com/catalog>를 참조하십시오.

## 시스코 캐피탈

### 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. 시스코 캐피탈 파이낸싱은 하드웨어, 소프트웨어, 서비스, 보완적인 서드파티 장비 도입에 유연성을 제공합니다. 또한 예측 가능한 비용 결제가 단 한 번뿐입니다. 시스코 캐피탈은 100여 개 국가에서 이용할 수 있습니다. [자세히 보기](#).

## 추가 정보

자세한 내용은 <http://www.cisco.com>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/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)