

Cisco Finesse 11.0

제품 개요

고객 서비스 담당자는 각종 정보에 즉시 액세스할 수 있어야 합니다. 수많은 애플리케이션을 사용하여 신속하게 정보를 검색해야 합니다. 고객의 요구 사항에 신속하게 응대할 수 있어야 합니다. Cisco Finesse® 데스크톱이 있으면 가능합니다. 이 직관적이고 사용하기 쉬운 데스크톱을 통해 성과와 만족도를 높여 더 효과적으로 양질의 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

Cisco Finesse 데스크톱은 Cisco® Customer Collaboration 솔루션을 위한 차세대 상담원 및 슈퍼바이저 데스크톱 솔루션으로서 사용자 지정 가능한 웹 기반 인터페이스에서 고객 서비스 담당자에게 필요한 애플리케이션 및 정보에 대한 편리한 액세스를 제공합니다. 고객 관리 담당자는 직관적이고 사용하기 쉬운 데스크톱 디자인을 통해 성과와 만족도를 높여 더 효과적으로 양질의 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

IT 전문가라면 Cisco Finesse 데스크톱을 Cisco Contact Center 제품 포트폴리오와 원활하게 통합할 수 있습니다. 표준을 준수하면서 저렴한 비용으로 상담원 및 슈퍼바이저 데스크톱의 맞춤 구현을 지원합니다.

비즈니스 가치

기업 또는 조직의 고객 서비스 그룹은 매일 수천 건에 달하는 고객 및 잠재 고객의 문의를 처리할 수 있습니다. 고객 서비스 담당자는 고객이 요청한 정보로 신속하고 효율적으로 응대해야 합니다. 담당자는 고객을 응대할 때 끊임없이 여러 애플리케이션을 전환하면서 정보를 검색합니다. 이러한 프로세스에는 시간이 걸리는데, 그동안 고객은 기다려야 합니다.

Cisco Finesse 솔루션은 웹 기반 인터페이스를 사용하여 개별 맞춤형 데스크톱 작업 환경을 구현함으로써 이러한 문제를 해결합니다. Cisco Finesse 데스크톱은 고객 관리 담당자에게 사용자 지정 가능한 단일 권한을 제공하여 각종 자산 및 정보 소스를 활용하면서 고객을 지원할 수 있게 합니다.

빠르고 효율적이며 정확한 서비스로 고객 만족도와 충성도를 향상시켜 재구매율도 높입니다. 또한 기업은 운영 비용을 절약할 수 있습니다.

기능 및 혜택

Cisco Unified Contact Center Enterprise 및 Unified Contact Center Express를 위한 Cisco Finesse 상담원 및 슈퍼바이저 데스크톱은 기존 컨택 센터 기능과 통합되어 씬 클라이언트 데스크톱을 구현합니다. 모든 데스크톱이 100% 브라우저 기반이고 Web 2.0 인터페이스를 통해 구현된다는 것이 중요합니다. 즉 클라이언트 측 설치가 필요 없으므로 총 소유 비용(TCO)이 줄어듭니다. Cisco Finesse 데스크톱에서는 개발자가 해당 환경에서 신속하게 구현을 시작할 수 있도록 Web 2.0 SDK(software development kit)와 가젯도 제공합니다.

표 1은 Cisco Finesse 11.0의 기능 및 혜택을 정리한 것입니다.

표 1. Cisco Finesse 11.0의 기능 및 혜택

기능	혜택
제품 기능	
Web 2.0 SDK	<ul style="list-style-type: none"> 고객은 차세대 애플리케이션을 개발하거나 Cisco Unified Contact Center와의 통합을 구현할 수 있습니다. 광범위하게 적용할 수 있는 강력한 Web 2.0 기반 API(application programming interface)를 제공합니다. 이는 Cisco의 가젯 기반 애플리케이션에서 SDK, 맞춤 구현 가젯 기반 애플리케이션, 서드파티 데스크톱 애플리케이션, 월보드, 인력 관리 제품과 함께 사용할 수 있습니다.
개방형 Web 2.0 API	<ul style="list-style-type: none"> Cisco 파트너의 부가 가치 애플리케이션을 간편하게 개발하고 통합할 수 있습니다. 지금까지 폐쇄적 또는 독점적이었던 데스크톱 애플리케이션을 개방합니다. 기본 아키텍처 및 기능의 복잡성을 숨기는 API를 사용하므로 세세한 데스크톱 개발 전문 기술의 필요성이 최소화됩니다. Cisco 파트너가 광범위한 웹 개발자 인재 기반을 활용하면서 새로운 데스크톱 가젯 애플리케이션을 개발하거나 기존 애플리케이션을 수정할 수 있습니다.
엔터프라이즈 매시업 아키텍처	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Enterprise 또는 Express Collaboration 플랫폼을 사용하여 컨택 센터 데이터 및 엔터프라이즈 구성 요소를 매시업할 수 있습니다. Cisco Finesse 상담원 및 슈퍼바이저 구성 요소를 Cisco Collaboration 플랫폼의 혁신적인 엔터프라이즈 소셜 소프트웨어 기능과 접목시켜 수준 높은 고객 관리를 수행하도록 지원합니다.
시스템 당 여러 통화 변수 레이아웃	<ul style="list-style-type: none"> 관리자가 여러 통화 변수 레이아웃을 정의하고 상담원에게 표시할 레이아웃을 결정할 수 있습니다. 라우팅 스크립트 변경이 필요하지 않으므로 Cisco Agent Desktop에서 Cisco Finesse 데스크톱으로 더 손쉽게 마이그레이션할 수 있습니다.
Cisco Finesse IP Phone Agent 지원	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Finesse IP Phone Agent 기능을 사용하면 상담원이 상담원 상태, 준비 또는 준비 안 됨 코드, 마무리 코드, 발신자 데이터 등을 포함하는 Cisco Finesse 기능에 액세스할 수 있습니다. 상담원이 브라우저에서 Cisco Finesse 데스크톱에 액세스하지 않을 때도 계속 고객 문의를 받을 수 있게 합니다.
Cisco Finesse 상담원을 위한 라이브 데이터(Cisco UCCE[Unified Contact Center Enterprise]만 해당)	<ul style="list-style-type: none"> 상담원은 팀의 실시간 상태 정보에 통합적으로 액세스할 수 있습니다. 수퍼바이저는 전환 대상 또는 상담원 커버리지를 최적화하기 위한 팀 커버리지와 같은 결정을 실시간으로 내릴 수 있습니다.
데스크톱 기능	
통화 제어 가젯	<ul style="list-style-type: none"> 상담원과 수퍼바이저 모두 응답, 보류, 검색, 컨퍼런싱, 전환, 통화 종료 등을 포함하여 완전하게 통화를 제어할 수 있습니다. 또한 전화번호부 기능이 있어 디렉터리에서 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다. 수퍼바이저는 Barge 및 Intercept 기능으로 추가적인 제어가 가능합니다. 상담원에게 고객 정보 팝업을 표시하고 마무리 기능을 제공합니다.
선택적 마무리 코드(Cisco Unified CCE[Unified Contact Center Enterprise])	<ul style="list-style-type: none"> 상담원이 통화 후 마무리할지 여부를 선택할 수 있습니다. 상담원이 마무리를 선택하면 마무리가 완료될 때까지 보류 상태가 됩니다.
상담원을 위한 실시간 큐 통계(Cisco Unified CCX[Unified Contact Center Express(Unified CCX)])	<ul style="list-style-type: none"> 상담원이 팀의 실시간 큐 통계를 볼 수 있는 가젯을 제공합니다.
멀티세션 웹 채팅 지원(Unified CCX)	<ul style="list-style-type: none"> 상담원이 동시에 여러 채팅 세션을 진행할 수 있어 상담원 리소스 가동률이 향상됩니다.
다중 회선 지원	<ul style="list-style-type: none"> 상담원이 자신의 전화기에서 여러 회선을 사용할 수 있습니다. 보조 회선에서 보고 기능을 제공합니다.
팀 성과 가젯	<ul style="list-style-type: none"> 수퍼바이저에게 해당 팀의 모든 상담원을 대상으로 상담원의 상태, 상태 기준 시간, 내선 번호를 표시합니다. 수퍼바이저가 상담원에 대해 무성 모니터링을 수행하거나 상담원의 상태를 변경할 수 있는 제어 기능도 있습니다.
수퍼바이저용 팀 성과 가젯	<ul style="list-style-type: none"> 수퍼바이저가 자신의 팀 성과 가젯에서 "준비 안 됨" 상태의 사유 코드(휴식, 점심, 다른 통화에서 마무리)를 확인할 수 있습니다.
큐 가젯	<ul style="list-style-type: none"> 수퍼바이저에게 모든 큐를 대상으로 큐에 있는 통화 수, 큐에 있는 가장 긴 통화 시간, 상태별 상담원 수 목록을 표시합니다. 큐 가젯에서는 Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 정밀도 큐도 지원합니다.
HTTP 및 REST(Representational State Transfer) API 워크플로	<ul style="list-style-type: none"> 통화의 특성에 따라 복잡한 팝업 작업을 손쉽게 구성할 수 있어 상담원 서비스의 품질을 높이고 통화 시간을 줄입니다.
모바일 상담원 지원	<ul style="list-style-type: none"> 상담원이 사용 중인 전화기 유형에 구애받지 않고 원격으로 Cisco Finesse 데스크톱에 로그인하여 전화를 받을 수 있습니다.

기능	혜택
아웃바운드 다이얼링 지원 및 콜백 예약	<ul style="list-style-type: none"> • Progressive, Predictive, Preview 모드 등으로 아웃바운드 다이얼링을 지원하므로 상담원이 인바운드 및 아웃바운드 다이얼링 작업을 모두 처리할 수 있습니다. • 실시간 고객 문의 큐(인바운드 통화 및 웹 채팅)가 비어 있을 때 상담원이 아웃바운드 통화 캠페인에 참여할 수 있도록 가젯을 제공합니다. • 상담원이 아웃바운드 통화 캠페인중에 고객이 통화하기에 곤란한 상황일 때 콜백을 예약할 수 있습니다. • 동일한 상담원이 콜백하도록 예약하거나 가능한 다른 상담원에게 전달할 수 있습니다.
사용자 이름 로그인	<ul style="list-style-type: none"> • 상담원과 수퍼바이저가 상담원 ID 대신 자신의 사용자 이름으로 로그인할 수 있어 빠르고 정확한 로그인이 가능합니다.
E.164 지원	<ul style="list-style-type: none"> • ITU-T에서 발표한 국제 전화에 관한 E.164를 지원합니다.

플랫폼 지원, 호환성, 사양

하드웨어 및 운영 체제 요구 사항, 다른 Cisco 및 서드파티 제품과의 호환성, 추가 제품 사양은 Cisco Finesse 릴리스 정보(<https://developer.cisco.com/site/finesse/>)를 참조하십시오.

라이선싱

Cisco Finesse 솔루션 라이선스는 시트(seat)를 기준으로 합니다. 라이선싱에 대한 자세한 내용은 Cisco 담당자 또는 Cisco 공인 파트너에게 문의하십시오.

보증 정보

Cisco Finesse 데스크톱의 보증 정보는 Cisco.com의 [Product Warranties](#) 페이지를 참조하십시오.

주문 정보

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

시스코 서비스

시스코 서비스는 시장 변화에 적응하면서 생산성 및 경쟁 우위를 높이고 어떤 워크스페이스에서도 리치미디어 경험을 제공합니다.

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/ucservices>를 참조하십시오.

Cisco 공인 파트너

Cisco ATP(Advanced Technology Partner) 및 Cisco Unified Communications Advanced Partner는 Cisco Finesse 데스크톱을 판매하고 설치할 자격을 인정받았습니다. 공인 리셀러를 찾으려면 현지 Cisco 담당자에게 문의하거나 Cisco Partner Locator(<http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>)를 이용하십시오.

Cisco Developer Network

Cisco Developer Network 프로그램은 개발자가 Cisco Finesse 데스크톱과 함께 사용할 부가 가치 애플리케이션, 솔루션, 가젯을 공식적으로 개발할 수 있는 방법입니다. Cisco Developer Network 파트너에 대한 자세한 내용은 <http://developer.cisco.com/web/finesse/overview>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

Cisco Finesse 데스크톱에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/finesse>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)