

# Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.0

## 솔루션 개요

Cisco® PCCE(Packaged Contact Center Enterprise)는 컨택 센터 유저 수가 1,500명 이하인 환경을 위한 간소화된 패키지형 솔루션입니다. 편리한 주문과 유리한 가격, 단축된 프리세일즈/포스트세일즈 주기, 간소화된 구축/운영/유지보수가 특징입니다. Cisco PCCE는 Cisco Unified Communications Manager, Unified Contact Center Enterprise, Unified Customer Voice Portal을 포함합니다. 이 솔루션은 종합 보고 기능을 제공하는 Cisco Unified Intelligence Center 및 발전된 차세대 상담원 데스크톱 환경을 제공하는 Cisco Finesse® 데스크톱 소프트웨어와 함께 제공됩니다. Cisco PCCE는 단일 서버에서 실행되며 이중화를 위해서는 제2의 서버가 필요합니다.

Cisco PCCE는 설치, 구성, 관리가 용이한 프리패키지형 구축 모델을 통해 엔터프라이즈급 컨택 센터를 제공합니다.

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

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

기능	혜택
<b>솔루션 혜택</b>	
<b>용량 증가</b>	Cisco PCCE는 상담원 1,500명, 슈퍼바이저 150명, IVR(interactive voice response) 포트 2,700개까지 수용하도록 확장할 수 있습니다.
<b>Context Service 사용</b>	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. 컨텍스트 서비스 및 그 가용성에 대한 자세한 내용은 <a href="http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service">http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service</a> 를 참조하십시오.
<b>Remote Expert 아웃바운드 강화</b>	상담원과 소비자 간의 라이브 비디오 상호 작용이 Cisco Remote Expert Mobile and Branch를 통해 지원됩니다. Cisco UBE(Cisco Unified Border Element) 사용 시 UCCE Outbound Dialer를 위해 CPA(call-process analysis, 자동 응답기 탐지)가 활성화됩니다. 새로운 아웃바운드 보고서에서 PerfMon(performance monitoring) 카운터를 제공하고 Personal Call-Back 기능도 상담원의 사용 편의성을 위해 개선되었습니다.
<b>Extension Mobility</b>	이 제품은 상담원이 임시로 다른 Cisco Unified IP Phone에서 자신의 Unified IP Phone 컨피그레이션(예: 회선 표시, 서비스, 단축 다이얼 등)에 액세스할 수 있도록 Cisco Unified Communications Manager 기능을 지원합니다.
<b>IP Phone Agent</b>	Cisco PCCE는 Finesse IP Phone Agent를 지원하므로 상담원이 Cisco IP Phone을 사용하여 상태 설정(예: 준비됨, 준비 안 됨)과 같은 일반적인 상담원 업무를 수행할 수 있습니다.
Cisco UCS®(Cisco Unified Computing System™), Cisco ISR(Integrated Services Router) Generation 3, Cisco Nexus® 지원	Cisco UCS B200 M3 및 Cisco UCS B200 M4 Blade Server, Cisco UCS C260 M2 및 Cisco UCS C240 M3S Rack-Mount Server가 지원됩니다. Cisco Nexus 1000V Switch(가상 머신에서 실행)가 PCCE 환경을 위해 멀티테넌트 보안 Layer 4 - 7 네트워킹 서비스를 제공합니다. Cisco PCCE에서는 Cisco ISR Generation 3 (series 4xxx) Gateway가 지원됩니다.
<b>설치 및 관리 향상</b>	설치 워크플로가 간소화되어 수 분 내에 솔루션을 초기화 및 구성할 수 있고 관리자가 New Labels(새 레이블) 가젯을 통해 PCCE 관리 인터페이스에서 Network Voice Response Unit 레이블을 보고 업데이트할 수 있습니다.
<b>IPv6 듀얼 모드</b>	이 제품은 듀얼 네트워크 모드에서 IPv6 엔드포인트를 지원하므로 더 수월하게 IPv4에서 마이그레이션할 수 있습니다.
<b>플랫폼 업그레이드</b>	Cisco PCCE는 Windows 2012 R2 및 SQL 2014를 지원합니다.

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

표 2. Cisco Packaged Contact Center Enterprise의 기능 및 혜택

기능	혜택
<b>솔루션 혜택</b>	
<b>장거리 통화 요금 및 네트워크 대역폭 절약 통합 비용 절감</b>	Cisco Packaged Contact Center Enterprise는 전체 IP 네트워크를 지능형 스위치처럼 활용합니다. 즉 네트워크 에지에서 통화를 처리할 수 있어 대역폭 사용량이 줄어듭니다. 지금까지는 각기 다른 벤더의 수많은 제품을 통합해야 했으며, 그로 인해 많은 비용이 들고 서비스 도입이 지연되곤 했습니다. Cisco PCCE에서는 인바운드 및 아웃바운드 음성/비디오, IVR, 웹 상호 작용을 제공합니다. 뿐만 아니라 CRM(customer relationship management), 인력 관리, 녹음 및 모니터링, 월보드 등 최고 수준의 고객 센터 애플리케이션을 지원합니다. Cisco PCCE는 모든 컨택 센터 기능을 단일 플랫폼에 통합함으로써 설비 투자 및 통합 비용을 줄이고 완전한 컨택 센터 솔루션의 출시를 가속화합니다.
<b>서비스 중앙 집중화</b>	대규모 엔터프라이즈 환경에서는 중앙에서 소프트웨어 유지 보수 및 관리가 이루어지는 중앙 집중식 컨택 센터 운영 모델이 진가를 발휘합니다. 이러한 중앙 집중식 운영 덕분에 직접/지사에서 소프트웨어를 구매하여 유지하고 자체적으로 업그레이드를 설치하고 사내 다른 부서와 상관없이 독자적으로 인력 충원 결정을 내려야 하는 부담이 사라집니다.
<b>서비스 차별화</b>	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.
<b>네트워크 리소스 제어 가능</b>	특정 네트워크 리소스를 제어할 수 있습니다. 이를테면 상담원을 스킵 그룹에 배정하거나 전화 번호 또는 발신자가 입력한 번호(예: 계좌 번호)에 따라 라우팅을 정의합니다. 또한 단일 운영 인터페이스에서 모든 기능을 제어할 수 있어 교육 및 지원 요구 사항이 줄어듭니다.
<b>상담원 기능 및 혜택</b>	
<b>상담원 인사말</b>	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.
<b>상담원 귀속말</b>	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.
<b>Cisco Finesse 데스크톱 소프트웨어</b>	Cisco Finesse 데스크톱은 사용자 지정 가능한 웹 기반 인터페이스에서 고객 서비스 팀에게 필요한 애플리케이션 및 정보에 대한 편리한 액세스를 제공하는 차세대 상담원 및 슈퍼바이저 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 슈퍼바이저 데스크톱의 맞춤 구현을 지원합니다.
<b>관리 기능 및 혜택</b>	
<b>슈퍼바이저 기능</b>	Cisco Unified CCE에서는 슈퍼바이저가 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 슈퍼바이저의 역할에 또 다른 가치를 부여하고 효과적인 팀 관리를 뒷받침합니다. 슈퍼바이저 및 상담원 채팅 기능이 있으므로 슈퍼바이저가 통화 중인 상담원에게 문자 메시지를 보내 방해가 되지 않는 방식으로 크로스셀 및 업셀 기회에 대해 코칭하고 상담원이 고객의 상황을 해결하도록 도울 수 있습니다. 슈퍼바이저는 상담원의 통화 도중에 참여하여 3자간 컨퍼런스를 생성한 다음 발신자와 상담원 모두와 상호 작용하면서 문제 해결을 지원할 수 있습니다. 슈퍼바이저는 Intercept(인터셉트) 기능을 사용하여 통화에서 상담원을 배제하는 것이 가능한데, 그러면 슈퍼바이저와 발신자끼리 상담을 마무리하는 동안 상담원은 다른 고객의 요청을 처리할 수 있습니다. 슈퍼바이저는 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. 슈퍼바이저는 Cisco PCCE를 사용하여 자리를 비운 상담원을 손쉽게 로그아웃하고 본의 아니게 유휴 상태인 상담원을 통화 가능한 상태로 복귀시킬 수 있습니다. 이 기능은 고도로 분산된 컨택 센터 구축에 필수적입니다. 슈퍼바이저는 상담원의 기술력 프로필을 실시간으로 변경할 수도 있습니다. 이 기능은 슈퍼바이저가 상담원 팀을 관리하고 컨택 센터 관리 목표를 달성하기 위한 전술적 차원의 틀을 제공합니다.

기능	혜택
<b>관리</b>	<p>능률적인 관리 기능 덕분에 모든 컨택 센터 관리 업무를 중앙에서 처리할 수 있습니다. Cisco PCCE의 관리 인터페이스에서 상담원의 스킬 세트에 따라 음성, 웹, 채팅, 이메일 고객 문의를 처리하도록 설정할 수 있습니다. 시스템 관리자와 슈퍼바이저는 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>Cisco PCCE 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>
<b>부서 기능을 사용한 멀티테넌시</b>	<p>관리자는 Departments(부서) 기능을 사용하여 조직 내의 각기 다른 LOB(line of business)에 따라 컨택 센터 관리 및 비즈니스/라우팅 로직을 세그먼트로 구분할 수 있습니다. 사용자는 Departments 기능을 통해 상담원, 스킬 그룹, 통화 유형, 전화 건 번호, 정밀도 대기열을 LOB별로 또는 부서별로 지정할 수 있습니다.</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>
<b>시스템 인벤토리 및 알림</b>	<p>PCCE의 고정 구축 모델을 활용하여 PCCE 구축의 시각적 표현이 자동으로 생성됩니다. 이는 관리 정보의 대시보드로서 이름, IP 주소, Cisco Unified CVP OAM&amp;P(operations, administration, maintenance, provisioning)와 같은 다른 관리 사용자 인터페이스 바로가기 등이 포함되어 있습니다. 또한 정기적인 자동 검사를 통해 컨피그레이션 또는 런타임 문제의 오류나 경고를 시각적으로 알리는 1단계 대시보드의 기능도 하는데, 이를 활용하여 시스템 상태를 계속 점검하고 총 소유 비용(TCO)을 줄일 수 있습니다.</p>
<b>시스템 기능 및 혜택</b>	
<b>개방형 시스템</b>	<p>Cisco PCCE 소프트웨어는 업계 표준 하드웨어 플랫폼을 심분 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.</p>
<b>분산형 내결함성</b>	<p>네트워크부터 데스크톱까지 모든 Cisco PCCE 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.</p>
<b>네트워크 관리</b>	<p>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.</p> <p>Cisco PCCE 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.</p>
<b>Cisco Prime™ Collaboration Contact Center Assurance</b>	<p>Cisco Prime™ 관리에서는 Cisco Packaged Contact Center Enterprise를 지원하면서 고비용의 Cisco PCCE 다운타임을 줄이기 위한 모니터링 및 진단 기능을 제공합니다.</p>
<b>보안</b>	<p>Cisco PCCE는 최신 보안 및 데이터 무결성 기능과 솔루션을 지원합니다. 구축된 애플리케이션 서버는 공격 표면 및 시스템 취약성을 줄이기 위한 강화 단계를 거칩니다. 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.</p>
<b>제품 기능</b>	
<b>라우팅 기능</b>	<p>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.</p>
<b>Cisco Pre-Routing 기능</b>	<p>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.</p>

기능	혜택
<b>고객 프로필 라우팅</b>	<p>Cisco PCCE는 고객 문의 라우팅을 결정하고 상담원 데스크톱 애플리케이션에 입력하기 위해 가용 데이터 소스를 확장합니다. 이를테면 Cisco PCCE는 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.</p> <p>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.</p>
<b>Cisco Unified Customer Voice Portal</b>	<p>PCCE에 포함된 Cisco Unified CVP는 IP 기반 컨택 센터를 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.</p> <p>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.</p>
<b>상담원 요청 API</b>	<p>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.</p>
<b>보고</b>	<p>Cisco PCCE는 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.</p> <p>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 PCCE에서는 보고 데이터를 외부 데이터 웨어하우스 환경으로 내보내어 장기간 저장하고 고급 분석을 수행할 수도 있습니다.</p> <p>Cisco PCCE에서 Live Data 기능은 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.</p>
<b>범용 대기열 (Universal queue)</b>	<p>Cisco PCCE에서는 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 PCCE는 상담원의 활동을 최적화함으로써 가용 리소스로 최고 수준의 고객 서비스를 보장하는 데 큰 역할을 할 수 있습니다.</p>
<b>원격 상담원 지원</b>	<p>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 환경을 확장합니다. Cisco Unified Contact Center는 상담원의 위치와 상관없이 동일한 사용자 인터페이스 및 기능을 제공합니다.</p> <p>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 입장에서 초기 비용을 줄일 수 있습니다. 이 기능의 또 다른 혜택은 상담원이 어떤 서드파티 스위치 인프라의 어떤 전화기도 사용할 수 있다는 것입니다.</p> <p>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.</p>

Cisco PCCE 옵션이 표 3에 나와 있습니다.

**표 3.** Cisco Packaged Contact Center Enterprise 옵션

옵션	설명
<b>Video Contact Center</b>	Cisco PCCE Video Contact Center는 고객과 상담원 간의 고품질 비디오 협업을 지원합니다. Video Contact Center가 구축된 방식에 따라 고객이 엔터프라이즈 네트워크 내부에서 또는 엔터프라이즈 외부의 모바일 디바이스에서 상담원과 연결할 수 있습니다. PCCE는 IVR 처리 대기 중인 비디오, 보류 중인 비디오, 비디오 레코딩을 지원합니다. 엔터프라이즈 네트워크 외부의 발신자는 Cisco Remote Expert를 통해 상담원과 웹 기반 비디오 채팅 또는 전문가 지원 세션을 시작할 수 있습니다. 미등록 발신자는 PC나 Mac 컴퓨터의 표준 브라우저를 사용하여 또는 태블릿 및 스마트폰을 사용하여 전화를 걸 수 있습니다. Remote Expert Application Server 및 Media Broker 구성 요소는 전문가 지원 기능, 즉 공동 탐색 및 화면 공유, 원격 제어, 주석, 콘텐츠 및 URL 푸시, 양식 작성 지원 등의 기능을 제공합니다.
<b>소셜 미디어 고객 관리</b>	Cisco SocialMiner® 소프트웨어는 Cisco Packaged 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 지원합니다. 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 PCCE를 연계함으로써 더 우수한 고객 서비스를 제공하고 고객 충성도를 높이며 신규 고객을 확보하고 브랜드를 보호할 수 있습니다.
<b>Cisco Unified Web Interaction Manager</b>	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 PCCE는 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.
<b>Cisco Unified E-Mail Interaction Manager</b>	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.
<b>Cisco Outbound Option</b>	Cisco Outbound Option을 아웃바운드 다이얼링 모드와 함께 사용하면 Cisco PCCE 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 리소스 가동률이 크게 향상됩니다.

## 주문 정보

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

표 4. 주문 정보

제품 이름	부품 번호
Cisco Packaged Contact Center Enterprise Solution	CCE-PAC-BUNDLE

## 업그레이드

Cisco Packaged Contact Center Enterprise 11.0은 주 릴리스입니다. 이전 릴리스로부터 업그레이드하려면 Cisco SWSS(Software Service Subscription)가 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 Packaged Contact Center Services에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/uccservices>를 참조하십시오.

## 요약

Cisco Packaged 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.

## Cisco Capital

### 목표 달성을 지원하는 파이낸싱

Cisco Capital이 목표 달성 및 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 Packaged Contact Center Enterprise에 대한 자세한 내용은

<http://www.cisco.com/c/en/us/products/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/index.html>

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/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)

Printed in USA

C78-734486-00 09/15