

# Cisco Unified Contact Center Express 10.5

## 제품 개요

Cisco® Unified CCX(Unified Contact Center Express)는 중견기업 및 대기업 지점/지사 또는 구축 및 사용이 용이하고 안전하며 가용성이 우수하고 정교한 가상 고객 상호 작용 관리 기능을 필요로 하는 기업을 위한 솔루션으로 최대 400 명의 상담원을 수용할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Express는 강력한 상담원 기반 서비스 및 완전 통합형 셀프 서비스 애플리케이션을 지원하면서 비즈니스 비용을 줄이고 고객 대응력을 강화합니다. 이 솔루션은 정교한 ACD(automatic call distributor), IVR(Interactive Voice Response), CTI(computer telephony integration), 상담원 및 데스크톱 서비스 기능을 제공할 뿐 아니라 더 크고 까다로운 환경을 위해 유연성 있게 확장할 수도 있습니다. Cisco Unified Contact Center Express는 인바운드 및 아웃바운드 음성, 이메일, 웹 채팅, 고객 상호 작용 관리를 위한 비즈니스 규칙을 통해 각 고객 문의를 처음부터 적합한 상담원에게 전달할 수 있도록 지원합니다.

Cisco Unified Contact Center Express는 Standard, Enhanced, Premium의 3 가지 패키지로 제공되므로 고객 문의 상호 작용 관리 요구 사항과 제품 기능을 더 정확하게 연계할 수 있습니다. Cisco Unified CCX 솔루션은 Cisco UCM(Unified Communications Manager), Cisco BE 6000(Business Edition 6000), Cisco BE 7000(Business Edition 7000)과의 강력한 통합을 지원합니다.

표 1 은 Cisco Unified Contact Center Express 10.5 의 기능과 혜택을 정리한 것입니다.

표 1. Cisco Unified Contact Center Express 의 기능과 혜택

기능	혜택
<b>상담원 기능 및 혜택</b>	
<b>Cisco Finesse® 데스크톱</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 데스크톱은 Cisco Customer Collaboration 솔루션을 위한 차세대 상담원 및 슈퍼바이저 데스크톱입니다.</li> <li>● 사용자 지정 가능한 웹 기반 인터페이스를 통해 고객 서비스 팀에게 필요한 애플리케이션 및 정보에 편리하게 액세스할 수 있습니다.</li> <li>● 고객 관리 담당자는 직관적이고 사용하기 쉬운 데스크톱 디자인을 통해 성과와 만족도를 높여 양질의 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.</li> <li>● 임베디드 Cisco Finesse 데스크톱은 인바운드 컨택 센터 기능을 지원합니다. 주요 기능은 다음과 같습니다.               <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 사용자 지정 가능한 상담원 및 슈퍼바이저 데스크톱</li> <li>◦ 통화 제어</li> <li>◦ 멀티세션 웹 채팅</li> <li>◦ 라이브 데이터 보고 가젯</li> <li>◦ 복합 상담원 - 인바운드 및 아웃바운드 기능</li> <li>◦ Silent Monitoring</li> <li>◦ HTTP 및 REST(representational-state-transfer) API(application-programming-interface) 워크플로</li> <li>◦ 전화번호부</li> </ul> </li> </ul>

기능	혜택
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 다중 회선 지원</li> <li>◦ Cisco MediaSense 및 Workforce Optimization 녹음 솔루션을 사용하는 녹음 및 재생</li> <li>◦ E164 지원</li> <li>● Web 2.0 SDK를 사용하여 차세대 애플리케이션을 개발하거나 Cisco Unified CCX와의 통합을 구현할 수 있습니다.</li> <li>● Web 2.0 SDK는 광범위하게 적용할 수 있는 강력한 Web 2.0 기반 API를 제공합니다. 이는 Cisco의 가젯 기반 애플리케이션에서 SDK 맞춤 구현 가젯 기반 애플리케이션, 서드파티 데스크톱 애플리케이션, 월보드, 인력 관리 제품과 함께 사용할 수 있습니다.</li> </ul>
재택 상담원	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 기능을 사용하면 Cisco Unified CCX에서 상담원 상호 작용을 관리하는 동안 상담원이 유연성 있게 PSTN(public-switched-telephone-network) 전화기를 사용하여 통화 수신, 전환, 컨퍼런싱, 연결 끊기를 수행할 수 있습니다.</li> <li>● 재택 상담원은 Cisco Unified Communications Manager 인프라를 Extend and Connect 기능과 확장 모드의 Jabber® 클라이언트를 함께 사용하여 각자의 원격 디바이스를 설정합니다.</li> </ul>
CTI(Computer telephony integration)	<p><b>Cisco Finesse 데스크톱</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 즉시 사용 가능한 Cisco Finesse Desktop Call Control 가젯은 팝업 화면을 통해 모든 고객 정보를 제공합니다.</li> <li>● 다음 방법으로 CRM(customer-relationship-management) 정보에 액세스할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ CRM 데이터베이스 정보를 '팝업'으로 표시할 가젯을 자체적으로 또는 서드파티 개발자를 고용하여 개발</li> <li>◦ HTTP 워크플로를 사용하여 Salesforce.com과 같은 웹 기반 CRM 솔루션의 정보를 상담원 데스크톱의 가젯에 "팝업"으로 표시</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Cisco Agent Desktop</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Cisco Agent Desktop은 어떤 CRM 또는 상담원의 Microsoft Windows 데스크톱에서 실행 가능한 기타 애플리케이션과도 통합됩니다.</li> <li>● 이 통합을 위해 실시간 프로그래밍이 가능한 CTI 워크플로 엔진을 사용하여 키스트로크-매크로 예물레이션을 호출함으로써 발신자가 입력한 정보를 자동으로 전송합니다. 또는 외부 애플리케이션 작업을 수행할 수도 있습니다.</li> </ul>
IVR(Interactive Voice Response) 및 셀프 서비스	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 기능은 즉시 사용 가능한 통합형 IVR 솔루션을 제공합니다. IVR 큐 지정, 사용자 지정 통화 처리, 임의 단계 음성 메뉴, 사용자 지정 음성 프롬프트 기능과 함께 DTMF(dual-tone multifrequency) 프로세싱을 통해 고객의 전화기-키패드 입력을 처리하여 라우팅 결정을 내리거나 상담원에게 팝업 화면을 표시하는 기능도 갖추었습니다.</li> <li>● ASR(Automatic Speech Recognition), TTS(Text to Speech), VoiceXML과 같은 고급 셀프 서비스 기술을 추가할 수도 있습니다.</li> <li>● Cisco IP IVR(Interactive Voice Response)에 대한 자세한 내용은 데이터 시트 (<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps3651/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps3651/products_data_sheets_list.html</a>)를 참조하십시오.</li> </ul>
Cisco Unified CCX 인스턴트 메시징	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cisco Finesse 데스크톱에 Jabber 플랫폼을 통합하여 상담원 간, 상담원과 슈퍼바이저 간, 상담원과 컨택 센터 외부 SME(subject-matter expert) 간 인스턴트 메시징을 지원할 수 있습니다.</li> </ul>
<b>관리 기능 및 혜택</b>	
슈퍼바이저 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 관리자는 주요 성과 지표를 모니터링하고 통화를 녹음하고 팀 메시지를 전송하는 기능을 통해 상담원을 지도, 교육, 격려함으로써 상담원이 일관성 있게 업무를 수행하고 효율적으로 통화를 처리하게 할 수 있습니다.</li> <li>● 슈퍼바이저가 컨택 센터 외부의 상담원을 원격으로 모니터링하는 것도 가능합니다.</li> <li>● 개별 구성원 또는 전체 팀과의 채팅 기능으로 상담원을 지도하고 문제를 해결하고 비즈니스 변경 사항을 즉시 전달할 수 있습니다.</li> <li>● 슈퍼바이저가 통화를 Silent Monitoring하면서 코칭의 기회를 찾을 수도 있습니다.</li> <li>● 슈퍼바이저가 통화를 녹음하여 추후 검토 및 교육에 사용할 수 있습니다.</li> </ul>

기능	혜택
	<ul style="list-style-type: none"> <li>●수퍼바이저가 Barge In을 사용하여 상담원의 통화 도중에 참여해 발신자 및 상담원과 대화하면서 문제해결을 지원할 수 있습니다.</li> <li>●수퍼바이저는 Intercept(인터셉트) 기능을 사용하여 통화에서 상담원을 배제하는 것이 가능한데, 그러면 수퍼바이저와 발신자끼리 상담을 마무리하는 동안 상담원은 다른 고객의 요청을 처리할 수 있습니다.</li> <li>●상담원이 휴식 시간이 끝난 후 전화를 받을 수 있도록 준비하는 것을 잊거나 오랫동안 자리를 비울 때 로그아웃하는 것을 잊을 경우 수퍼바이저가 자신의 데스크톱에서 상담원의 상태를 변경할 수 있습니다.</li> <li>●수퍼바이저는 자리를 비운 상담원을 로그아웃하고 본의 아니게 유휴 상태인 상담원을 통화 가능한 상태로 복귀시킬 수 있습니다. 실시간으로 상담원의 스킬 프로필을 변경하면서 상담원 팀을 관리하고 컨택 센터의 관리 목표를 지원할 수 있습니다.</li> <li>●Cisco Unified CCX에서는 수퍼바이저가 Cisco Unified Contact Center Express Mobile Skill Manager를 사용하여 상담원의 스킬을 탄력적으로 조정할 수 있게 합니다.</li> <li>●수퍼바이저는 Android 또는 Apple 모바일 디바이스에서 원격으로 상담원을 모니터링하고 스킬을 관리할 수 있습니다.</li> </ul>
워크플로	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Cisco Finesse 데스크톱 웹 관리에서는 Cisco Finesse HTTP 및 REST API를 사용하여 복잡한 팝업 화면 작업을 손쉽게 구성할 수 있습니다.</li> <li>●상담원은 워크플로를 통해 더 우수한 서비스를 제공하고 통화 시간을 줄일 수 있습니다.</li> <li>●수퍼바이저는 Cisco Finesse 소프트웨어에서 로직 기반의 직관적인 관리 인터페이스를 사용하여 통화의 흐름에 따라 상담원에게 제시되는 정보를 조정하면서 빠르고 쉽게 워크플로를 설정할 수 있습니다.</li> <li>●Cisco Finesse 워크플로에서는 2 가지 작업을 트리거할 수 있습니다. REST API 호출과 브라우저 기반 팝업 표시입니다.</li> <li>●REST API를 지원하거나 표준 웹 브라우저에서 작동하는 애플리케이션이 있는 시스템이라면 Cisco Finesse 데스크톱과 연동할 수 있습니다.</li> </ul>
관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>●웹 기반 관리는 단일 사이트 또는 멀티사이트 컨택 센터를 대상으로 어디서나 실행 가능한 전사적 범위의 제어 지점을 제공합니다.</li> <li>●Cisco Unified CCX는 Cisco Unified Communications Manager에서 제공하는 정보를 투명한 방식으로 통합하며 Cisco Unified Communications Manager 웹 기반 관리와의 통합을 통해 교차 액세스 및 공통 인터페이스를 제공합니다.</li> <li>●Cisco Finesse 데스크톱 관리 기능도 Cisco Unified CCX 관리 기능과 통합됩니다.</li> <li>●관리 기능에서는 상담원 또는 수퍼바이저의 위치에 구애받지 않고 진행 중인 모든 통화를 대상으로 컨택 센터 내에서 일어나는 모든 활동에 대한 다양한 실시간 보고 통계를 사용할 수 있습니다.</li> </ul>
통합 서비스 생성 환경	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Cisco Unified CCX에서 제공하는 서비스 생성 및 스크립팅 환경을 통해 통화 흐름 동작 및 통화 처리에 비즈니스 규칙을 매핑할 수 있습니다.</li> <li>●시각적 편집기 환경의 간단하고 이해하기 쉬운 드래그 앤 드롭(drag-and-drop) 인터페이스에서 강력한 맞춤형 비즈니스 커뮤니케이션 애플리케이션을 구축할 수 있습니다.</li> </ul>
인력 최적화 및 품질 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>●인력 관리를 통해 효율적으로 인적 자원을 관리하면서 비즈니스 목표에 부합하는 일관성 있는 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.</li> <li>●통화 녹음 및 품질 관리 기능으로 규정 준수 및 품질 목표를 달성합니다.</li> <li>●이 기능은 Cisco Unified CCX Enhanced 및 Premium 버전에서 사용 가능합니다.</li> <li>●Cisco Unified Workforce Optimization에 대한 자세한 내용은 데이터 시트(<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html</a>)를 참조하십시오.</li> </ul>
다채널 옵션	
Agent E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>●공간을 차지하지 않으면서 Cisco Agent Desktop 임베디드 브라우저와 강력하게 통합되는 Agent E-Mail(상담원 이메일) 기능으로 기본적인 이메일 큐잉 및 응답 작업을 수행할 수 있습니다.</li> <li>●컨택 센터에서는 Agent E-Mail 기능을 활용하여 직원 및 전문 상담원에게 발송된 이메일 메시지를 큐잉 및 라우팅함으로써 이메일 및 통화 처리 활동을 균형적으로 조정할 수 있습니다.</li> </ul>

기능	혜택
웹 채팅	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 회사 웹 사이트를 통한 고객 상호 작용을 관리할 수 있도록 멀티세션 채팅 기능을 제공합니다.</li> <li>● 상담원 데스크톱에 통합된 웹 채팅 기능은 DMZ(demilitarized zone)에 구축된 Cisco SocialMiner® 서버와의 통합을 필요로 합니다.</li> <li>● 음성 및 채팅 작업뿐 아니라 상담원이 음성 통화/채팅 중일 때 채팅/음성 통화 문의를 배정하거나 배정하지 않는 기능까지 제공하여 리소스 사용률을 높입니다.</li> </ul>
아웃바운드 다이얼링 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 기능은 Preview 및 Predictive 아웃바운드 다이얼링(Cisco Finesse 데스크톱 사용)뿐 아니라 아웃바운드 IVR 기능도 제공합니다.</li> <li>● 인바운드 통화와 통합되는 Preview 다이얼링을 사용하여 인바운드/아웃바운드 복합 솔루션을 제공하도록 캠페인을 개발할 수 있습니다.</li> <li>● 인바운드 큐가 비어 있을 때 상담원이 인바운드 통화 및 아웃바운드 캠페인 작업을 모두 수행할 수 있게 함으로써 인바운드 통화와 아웃바운드 캠페인에서 상담원 리소스를 가장 효율적으로 사용합니다.</li> </ul>
소셜 미디어 고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 기업이 공개 소셜 미디어 네트워크(Twitter, Facebook, 기타 공개 포럼이나 블로그 사이트)를 사용하는 고객 및 잠재 고객에게 미리 능동적으로 대응할 수 있게 합니다.</li> <li>● Cisco SocialMiner 소프트웨어는 Cisco Unified Contact Center Express의 독립형 옵션으로 사용 가능합니다.</li> <li>● Cisco SocialMiner 소프트웨어에 대한 자세한 내용은 데이터 시트 (<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps11349/products_data_sheets_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps11349/products_data_sheets_list.html</a>)를 참조하십시오.</li> </ul>
비디오 고객 관리	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 관리 유형에서는 가상 전문가가 Cisco Remote Expert 솔루션의 텔레프레즌스 기술을 사용하여 발신자와 연결할 수 있습니다.</li> <li>● 전문가와 고객이 비디오 디스플레이에 표시되므로 서로 얼굴을 보며 매우 효과적으로 고객 서비스 상호 작용이 이루어질 수 있습니다.</li> <li>● 이러한 관리 유형은 재무 애플리케이션(예: 지점/지사 전문가), 소매 분야의 하이엔드 세일즈, 의료 분야의 원격 상담, 통역 서비스, 로비 안내와 같은 관리 서비스에 적합합니다.</li> <li>● Cisco Remote Expert로 일대일 미팅의 친근한 분위기가 조성될 뿐 아니라 상담원이 여러 위치에 나타날 수 있어 리소스의 효율적 사용이 가능합니다.</li> <li>● Cisco Remote Expert에 대한 자세한 내용은 <a href="http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html#~:one">http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html#~:one</a>을 참조하십시오.</li> </ul>
<b>제품 기능 및 시스템 기능</b>	
라우팅 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 이 기능은 조건부 이벤트 기반의 통화 라우팅 동작(예: 하루 중 시간, 요일, 휴일 라우팅)을 제공합니다. 또한 서비스 레벨을 지정하고 상담원 그룹 간에 고객 문의를 이동하고 비즈니스 규칙에 따라 큐에 있는 고객 문의의 우선 순위를 조정할 수 있습니다.</li> <li>● 비즈니스 요구 사항에 가장 부합하는 방식으로 고객 문의를 분류하고 우선 순위를 지정할 수 있습니다.</li> <li>● 다양한 라우팅 로직을 통해 각기 다른 고객 문의 그룹 중에서 정확하게 대상을 지정하고 선택적으로 라우팅하며 개별 고객 문의를 선별하여 우선적인 사용자 지정 라우팅 처리를 수행할 수도 있습니다.</li> <li>● 이러한 기능으로 각 고객 문의를 처음부터 적합한 위치의 적합한 상담원에게 라우팅함으로써 최초 통화 문제 해결률을 극대화합니다.</li> </ul>
차세대 보고 기능	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 차세대 보고 기능의 경우 Cisco Unified Intelligence Center를 사용하여 이력 및 실시간 보고서와 대시보드를 유연한 프레젠테이션 옵션과 함께 제공합니다.</li> <li>● 즉시 사용 가능한 기존 보고서를 사용하여 이력 및 Live Data 보고서를 확인하거나, 추적하려는 정보에 따라 사용자 지정 보고서를 생성합니다.</li> </ul>
개방형 시스템	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 업계 표준 하드웨어 플랫폼을 심본 활용하므로 저렴한 하드웨어 비용으로 각종 소프트웨어 기능의 혜택을 누릴 수 있습니다.</li> <li>● ODBC(Open Database Connectivity) 규격 데이터베이스뿐 아니라 CTI 애플리케이션용 Java 인터페이스까지 포함한 이 시스템의 개방형 아키텍처는 기존 컨택 센터 솔루션과 통합 가능하므로 기존 시스템에 대한 투자를 보호하고 미래의 애플리케이션을 위한 플랫폼을 마련할 수 있습니다.</li> </ul>

기능	혜택
이중화 고가용성	<ul style="list-style-type: none"> <li>●인바운드 음성 ACD, IVR, 데스크톱 서비스의 자동 페일오버를 지원하는 등 듀얼 서버 클러스터 구축에서 고가용성 이중화가 지원됩니다.</li> <li>●데이터베이스 복제 및 페일오버뿐 아니라 이력 보고 및 온디맨드 레코딩에 대한 로드 밸런싱 이중화도 지원됩니다.</li> <li>●HAoWAN(High availability over the WAN)이 지원됩니다.</li> </ul>
어플라이언스 모델	<ul style="list-style-type: none"> <li>●어플라이언스 모델은 가상화된 시스템에서만 구축 가능합니다.</li> <li>●어플라이언스 모델은 복원력을 갖춘 안전하고 강력한 모델로, 복잡성이 적고 더 신속하게 설치하여 손쉽게 업그레이드할 수 있으며 패치 적용 빈도도 더 낮습니다.</li> <li>●원격 구축, 운영, 지원을 통해 현장 지원의 필요성이 줄어들고 유지 보수 주기 및 전반적인 다운타임도 짧아질 수 있습니다.</li> </ul>
확장성	<ul style="list-style-type: none"> <li>●기본적으로 상담원 1명 ~ 400명을 수용하는 확장 가능한 멀티채널 컨택 센터를 구축할 수 있습니다.</li> <li>●듀얼 서버 클러스터는 이중화를 통해 고가용성을 제공합니다.</li> </ul>
보안	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Cisco Unified CCX는 SELinux(Security-Enhanced Linux)를 지원합니다. 이 통합형 Linux OS 기능은 안전한 시스템을 위한 액세스 제어 정책을 제공합니다.</li> </ul>
IPv6	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Cisco Unified CCX는 듀얼 스택 기능으로 IPv6를 지원합니다.</li> </ul>
간소화된 구축	<ul style="list-style-type: none"> <li>●Cisco Prime™ deployment와 통합하여 신규 설치 및 업그레이드, 호스트 이름 변경, IP 주소 변경을 할 수 있습니다.</li> </ul>
가상화	<ul style="list-style-type: none"> <li>●가상화하려면 Cisco UCS®(Unified Computing System™) 또는 사양을 충족하는 하드웨어에서 실행 중인 VMware 플랫폼의 가상 머신에 애플리케이션의 형태로 구축해야 합니다.</li> <li>●그러면 Cisco Unified CCX가 가상화된 구축의 일부가 되므로 여러 Cisco Unified Communications 애플리케이션을 동일한 서버에 구축할 수 있습니다.</li> <li>●가상화를 통해 서버를 통합하면 비용을 크게 절약하고 TCO(total cost of ownership)도 줄일 수 있습니다.</li> <li>●하드웨어 요구 사항, VMware 요구 사항, 지원되는 VMware 기능, 가상 머신 크기 조정, 이 구축의 모범 사례에 대한 자세한 내용은 <a href="http://www.cisco.com/go/uc-virtualized">http://www.cisco.com/go/uc-virtualized</a>를 참조하십시오.</li> </ul>

## 라이선싱

각 Cisco Unified Contact Center Express는 상담원용 또는 슈퍼바이저용으로 사용 가능하도록 전체 라이선스가 제공되므로 컨택 센터에서 가장 유연하고 최적화된 방식으로 구축할 수 있습니다. Enhanced 및 Premium 상담원 라이선스는 워크스테이션 또는 Cisco Unified IP Phone 기반 상담원 스테이션의 형태가 될 수 있습니다. Standard 라이선스는 Cisco Unified IP Phone Agent IP Phone 기반 상담원 스테이션을 제공합니다. 각각 Cisco Finesse 데스크톱, Cisco Agent Desktop 또는 Cisco Unified IP Phone Agent, Cisco Supervisor Desktop, Cisco Desktop Administrator에 대한 전체 라이선스를 제공합니다. Enhanced 및 Premium 버전의 경우 Cisco Supervisor 및 Agent Desktop에서 전체 라이선스와 함께 온디맨드 녹음 기능도 포함합니다. Enhanced 및 Premium 버전의 경우 워크스테이션 오류가 일어나더라도 상담원이 Cisco Unified IP Phone Agent를 통해 계속 작업할 수 있는 모든 권한이 부여됩니다.

## 주문 정보

제품을 주문하려면 [Cisco 주문 홈 페이지](#) 및 표 2를 참조하십시오.

표 2. 주문 정보

제품 이름	부품 번호
Cisco Unified Contact Center Enterprise	CCX-10-SYS-K9
Cisco Unified IP IVR	IVR-10-SYS-K9

## 업그레이드

Cisco Unified Contact Center Express 10.5 는 부 릴리스입니다. 유효한 Cisco Unified Communications ESW(Essential Operate Service) 계약이 있으면 이전 릴리스에서 업그레이드할 수 있습니다.

## Cisco Unified Contact Center Express 10.5 의 기능과 사양

기능 패키지 및 시스템 용량에 대한 자세한 내용은 설계 가이드

([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_implementation\\_design\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html))를 참조하십시오.

릴리스 10.5 에 대한 자세한 내용은 릴리스 정보

([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_release\\_notes\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_release_notes_list.html))를 참조하십시오.

## 요약

Cisco Unified Contact Center Express는 음성 고객 문의를 관리하기 위한 통합 전기능 솔루션이며, 완전한 컨버지드 Cisco Unified Communications 구축의 모든 혜택도 그대로 제공합니다. 정교한 멀티채널 고객 문의 라우팅 및 관리 기능뿐 아니라 부서, 대기업 지점/지사, 중소기업의 고객 관리 요구 사항에 부합하는 관리 기능도 제공합니다.

Cisco Unified Contact Center Express는 설치, 컨피그레이션, 애플리케이션 호스팅이 용이하고 비즈니스 애플리케이션 통합도 복잡하지 않습니다. 손쉽게 상담원을 관리하면서 상담원의 유연성 및 네트워크 호스팅의 효율성을 높일 수 있습니다. 이 모든 기능을 갖춘 Cisco Unified Contact Center Express는 진정한 고객 상호 작용 네트워크를 실현할 진일보한 솔루션입니다.

## 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 Unified Contact Center Services에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/uccservices>를 참조하십시오.

## 추가 정보

Cisco Unified Contact Center Express에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/uccx>를 참조하거나 현지 Cisco 고객 담당자에게 문의하십시오.



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

C78-731688-00 05/14