

Cisco Unified Customer Voice Portal 11.0

제품 개요

Cisco® Unified CVP(Unified Customer Voice Portal)는 IP 기반 셀프-서비스 및 통화 라우팅을 수행하는 업계 최고의 제품입니다. 음성 관련 개방형 표준을 지원하고 지능형 애플리케이션 개발 및 업계 최고의 통화 제어 기능까지 갖춰 독립형 IVR(interactive-voice-response) 시스템 형태로 또는 컨택 센터와 투명하게 통합된 형태로 발신자에게 개별 맞춤형 셀프 서비스를 제공합니다.

비즈니스 가치

Cisco Unified CVP를 사용하는 기업과 조직에서는 전화를 건 발신자에게 터치 톤 입력 또는 음성 인식 기능을 사용하는 자동화된 지능형 셀프 서비스를 제공할 수 있습니다. 발신자가 실제 상담원에게 문의하지 않고도 계정 액세스 및 수정, 주문, 상태 업데이트 확인, 정보 검색, 문제 해결이 가능합니다. 이러한 패러다임에서는 상담원 비용이 크게 절약됩니다. 그러나 상담원 서비스가 필요할 경우 Cisco Unified CVP에서 해당 통화를 큐에 추가한 다음 발신자 및 셀프 서비스 세션 관련 정보와 함께 상담원에게 전달할 수 있습니다. 이 솔루션으로 상담원의 업무 생산성을 높이고 고객에게 원활한 서비스 경험을 선사할 수 있습니다.

Cisco Unified CVP는 IP 기반 시스템이지만 개방형 표준 VoiceXML을 사용하는 음성 게이트웨이를 통해 기존 텔레포니 네트워크와 손쉽게 통합됩니다. 이 음성 게이트웨이는 Cisco Unified CVP에서 제어하는 VoiceXML 브라우저의 기능도 하면서 공지 사항 재생, 정보 수집, 통화 큐잉을 지원합니다. Cisco Unified CVP의 아키텍처에서는 분산형 통화 처리와 중앙 집중식 애플리케이션 관리를 지원합니다. 즉 통화에 셀프 서비스를 제공하고 가장 효율적인 (또는 희망하는) 위치의 큐에 추가할 뿐 아니라 일관성 있는 브랜딩 및 발신자 경험을 계속 제공하고 손쉽게 애플리케이션을 업데이트할 수 있습니다.

셀프 서비스 또는 큐잉이 완료되면 Cisco Unified CVP에서는 SIP(Session Initiation Protocol) 기반 통화 제어를 사용하여 통화를 라우팅할 위치를 네트워크에 알리므로 텔레포니 사업자 전환 비용을 줄이거나 방지할 수 있습니다. Cisco Unified CVP에서 고객 서비스 사이트 간에 통화를 라우팅하는 기능 덕분에 리소스 가상화가 가능합니다. 즉 기업과 조직은 특정 서비스 레벨을 유지하는 데 필요한 상담원 수를 줄여 비용을 크게 절약할 수 있습니다. 이를테면 고객이 현지 사무실에 전화를 걸었을 때 응대 가능한 현지 상담원이 없을 경우 Cisco Unified CVP는 상담원이 있는 다른 사이트에 문제 없이 통화를 라우팅할 수 있습니다.

Cisco Unified CVP는 더 광범위한 Cisco Unified Communications 솔루션의 일부로 사용될 때 특히 진가를 발휘합니다. Cisco 라우터 및 SBC(session border controller)의 우수한 기능을 십분 활용하기 때문입니다.

표 1은 최신 릴리스 Cisco Unified CVP의 새로운 기능 및 혜택을 정리한 것입니다.

표 1. Cisco Unified CVP 11.0의 새로운 기능 및 혜택

기능	혜택
서비스 생성 개선	<p>CVP Studio의 서비스 생성 환경은 다음과 같이 여러 기능이 새롭게 향상되었습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 로컬 변수: 어떤 원하는 비즈니스 로직을 위해 스크립트에 중간 결과를 수록하고자 로컬 범위 변수를 정의할 수 있도록 새로운 <code>setVariable</code> 요소가 추가되었습니다. 또한 Java를 사용하지 않고도 맞춤형 로직을 제공하는 Javascript를 실행할 수도 있습니다. 개발자는 문자열, 산술, 논리 연산과 함께 필요한 경우 특별 함수도 추가할 수 있습니다. 그러면 로컬 변수는 대입 및 의사결정 평가에 사용될 수 있습니다. ● REST(representational state transfer) 클라이언트 통합: RESTful 연산(예: GET, POST, DELETE, PUT) 및 결과 처리를 비 프로그래밍 비즈니스 모델링 방식으로 사용할 수 있도록 새로운 REST 클라이언트 요소가 추가되었습니다. 이러한 비즈니스 모델링 방식으로 엔터프라이즈 비즈니스 시스템과 손쉽게 안전하게 통합할 수 있습니다. ● 디버깅 중에 변수 조정: 디버깅하는 동안 어떤 요소에 포커스가 오면 변수 보기에서 모든 관련 변수를 동일한 보기에 표시합니다. 가능한 경우 변수를 확장하여 모든 로직 및 환경 변수를 표시할 수 있습니다. 이 변수는 이전에 설정한 디버그 중단점에 도달할 때 수정 가능하므로 디버깅이 매우 간단해집니다. ● 멀티애플리케이션 디버깅: 개발자는 이 디버깅으로 여러 애플리케이션과 서브플로가 포함된 엔드 투 엔드 통화 흐름을 동일한 워크스페이스에서 트러블슈팅할 수 있습니다.
Context Service 사용	<p>CVP는 고객 IVR 세션에서 제공한 정보를 저장할 수 있는 클라우드 기반 오픈채널 데이터 저장소인 Context Service도 추가로 지원합니다. 이를 위해 CVP는 Context Service에서 데이터를 읽거나 쓸 수 있도록 CVP Studio에 새 노드를 제공합니다. Context Service 및 그 가용성에 대한 자세한 내용은 http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service를 참조하십시오.</p>
플랫폼 업그레이드	<ul style="list-style-type: none"> ● Windows 2012 및 Informix 12.10(CVP 보고 서버용)이 지원됩니다.
IPv6 듀얼 모드	<ul style="list-style-type: none"> ● Cisco Unified CVP 및 Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)는 듀얼 네트워크 모드에서 IPv6 엔드포인트를 지원하므로 더 수월하게 IPv4에서 마이그레이션할 수 있습니다.

표 2는 Cisco Unified Customer Voice Portal의 기능 및 혜택을 정리한 것입니다.

표 2. Cisco Unified CVP의 기능 및 혜택

기능	혜택
셀프 서비스	
공지, 프롬프트, 오디오 재생	<p>Cisco Unified CVP는 발신자에게 미리 녹음된 공지 및 프롬프트를 재생하는 방법으로 다양한 정보 및 셀프 서비스 애플리케이션을 지원할 수 있습니다. 오디오 스트리밍도 지원되므로(RTSP[Real-Time Streaming Protocol] 사용) 라이브 오디오 소스의 재생도 가능합니다.</p>
발신자 입력 수집	<p>Cisco Unified CVP에서는 다양한 방식(예: 예/아니오, 메뉴 선택, 양식, 데이터 형식)으로 발신자로부터 정보를 수집하여 더 빠르고 직관적인 셀프 서비스 세션을 지원할 수 있습니다.</p>
Barge 및 미리 입력	<p>능숙한 발신자는 이미 익숙한 프롬프트와 공지를 건너뛰어 시간을 절약할 수 있습니다.</p>
옵트아웃	<p>발신자는 "0번을 눌러" 실시간 상담원과 대화할 수 있습니다.</p>
G.729 코덱	<p>이 오디오 코덱을 지원하므로 네트워크 대역폭을 더 효율적으로 사용할 수 있습니다.</p>
Postcall 설문 조사	<p>셀프 서비스 세션에 이어 발신자 설문 조사를 실시하여 고객 만족도를 높이고 해당 기업 또는 조직에 유익한 피드백을 전달할 수 있습니다.</p>

기능	혜택
콜백 서비스	큐에 있는 발신자는 상담원이 통화 가능할 때 자신에게 전화를 걸어주도록 요청할 수 있어 대기 시간이 단축되고 발신자의 불만도 줄어듭니다.
음성(ASR 및 TTS)	ASR 및 TTS(Text-to-Speech)가 Nuance를 통해 선택 옵션으로 지원되어 더 빠르고 직관적인 셀프-서비스 세션이 제공됩니다. MRCP(Media Resource Control Protocol) Version 2가 지원되므로 선택 사항인 지능형 음성 기반 기능도 사용 가능합니다. 자세한 내용은 Cisco Developer Network(https://marketplace.cisco.com/catalog)를 참조하십시오.
데이터베이스 읽기 및 쓰기	Cisco Unified CVP는 백오피스 데이터베이스의 정보를 읽고 쓰면서 발신자에게 각자의 계정에 대한 실시간 액세스를 제공할 수 있습니다.
웹 서비스 지원	Cisco Unified CVP는 WSDL(Web Services Description Language), SOAP(Simple Object Access Protocol) 등과 같은 웹 서비스 인터페이스를 지원하므로 웹 지원 비즈니스 애플리케이션과의 실시간 통합이 가능합니다.
IVR 애플리케이션 디버깅	애플리케이션 디버깅 툴을 사용하여 첫 시도에서 강력하고 오류 없는 Cisco Unified CVP 셀프-서비스 애플리케이션을 구축할 수 있습니다. 다음과 같은 디버깅 기능을 제공합니다. <ul style="list-style-type: none"> ● 디버그 툴과 Microsoft Speech API(application programming interface)의 통합으로 음성 애플리케이션에서 향상된 디버깅 경험 제공 ● 디버깅 중단점 추가 - 지정된 노드에서 디버그 플로를 일시 중지하여 입출력을 확인하고 디버그 명령으로 통화 흐름을 탐색할 수 있습니다. ● Cisco Unified CVP Studio 애플리케이션의 이벤트 처리기가 통화 흐름 내 최적의 위치에서 VoiceXML 이벤트 및 Java 예외 처리. 예외 이벤트는 컨텍스트별 오류에 매핑하여 트러블슈팅에 더 유용한 정보를 제공할 수 있습니다.
서드파티 디바이스 통합	Cisco Unified CVP를 일부 서드파티 레코딩 및 분석 툴과 통합하여 기업 및 조직의 고객 관리를 더욱 발전시킬 수 있습니다. 자세한 내용은 Cisco Developer Network(https://marketplace.cisco.com/catalog)를 참조하십시오.
비디오	
비디오 컨택 센터	Cisco Unified CVP는 통화에 대해 오디오 기반 셀프 서비스 및 큐잉을 지원합니다. 컨택 센터 상담원에게 라우팅될 때 비디오 통화로 전환할 수도 있습니다. 그러면 발신자와 상담원 간에 유익한 상호 작용이 이루어질 뿐 아니라 통화의 셀프 서비스 단계에서 비용 및 대역폭이 절약됩니다.
대기 중 비디오	Cisco Unified CVP의 대기 중 비디오 기능을 사용하면 Cisco UCM(Unified Communications Manager)에서 비디오 통화의 발신자가 비디오 상담원을 기다리는 동안 HD(high-definition) 비디오 프롬프트를 보고 DTMF(dual-tone multifrequency) 키를 사용하여 비디오 메뉴를 탐색할 수 있습니다. 기업과 조직에서는 이 기능으로 은행의 지방 지점, 소매점 등과 같은 원격 지점/지사 사이트의 고객에게 개별 맞춤형 "하이터치" 서비스를 제공할 수 있습니다. 참고: 지원되는 비디오 엔드포인트의 최신 목록은 Cisco Unified CVP의 최신 하드웨어 및 시스템 소프트웨어 사양(http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_technical_reference_list.html)을 참조하십시오.
Cisco Virtual Expert Management	Cisco Unified CVP는 Cisco Virtual Expert Management를 위한 검증된 참조 설계로 테스트를 받았습니다. 이는 복잡한 제품 또는 서비스의 전 범위에서 우수한 컨설팅 경험을 제공하면서 기존 고객과의 관계를 새롭게 정의하려는 소매업체를 위해 마련된 것입니다. 자세한 내용은 http://www.cisco.com/en/US/solutions/ns340/ns414/ns742/ns821/landing_oracle_siebel.html 을 참조하십시오.
멀티채널	
이메일	Cisco Unified CVP는 이메일 서버와의 통합을 지원하므로 발신자 셀프 서비스 입력을 토대로 이메일 메시지를 보내 발신자에게 이 추가 서비스 채널의 혜택을 제공할 수 있습니다.

기능	혜택
SMS(Short Message Service)	Cisco Unified CVP는 SMS 서버와의 통합을 지원하므로 발신자 셀프 서비스 입력을 토대로 메시지를 보내 발신자에게 이 추가 서비스 채널의 혜택을 제공할 수 있습니다.
기본 아웃바운드	Cisco Unified CVP는 내장된 아웃바운드 기능을 사용하여 풀링된 데이터 파일로부터 아웃바운드 호출을 수행함으로써 전체 솔루션을 사용하는 복잡성과 비용을 감수하지 않고도 간단한 아웃바운드 기능을 제공할 수 있습니다.
Cisco Unified Contact Center Enterprise와의 아웃바운드	전체 아웃바운드 기능이 필요할 경우 Cisco Unified CVP를 Cisco Unified Contact Center Enterprise Outbound 옵션과 함께 구축할 수 있습니다.
통화 제어 및 CTI	
상담원, IVR, PBX(private branch exchange), ACD(automatic call distributor) 또는 통신 사업자 네트워크로 전환	Cisco Unified CVP는 셀프 서비스 및 큐잉 기능을 제공할 뿐 아니라 강력한 SIP 기반 통화 제어를 통해 IP 네트워크에 통화를 라우팅할 위치를 지시합니다. 이러한 제어는 상담원, IVR, ACD, PBX 또는 통신 사업자 네트워크에 대한 통화 전환도 포함할 수 있어 다양한 고객 서비스 옵션을 제공합니다. 시스코 서비스 및 공인 Cisco ATP(Advanced Technology Partner)가 특정 디바이스 및 통신 사업자 네트워크와의 통합을 지원할 수 있습니다.
CTI(Computer telephony integration)	Cisco Unified CVP는 상담원에게 통화를 전환하면서 발신자 및 발신자의 셀프 서비스 세션에 대한 CTI 정보를 함께 제공할 수 있습니다. 이 기능으로 상담원의 업무 생산성을 높이고 고객에게 더 원활한 서비스 경험을 선사할 수 있습니다. CTI 데이터는 Cisco Unified ICM(Intelligent Contact Management)을 통해 또는 SIP 메시지 헤더를 사용하여 SIP 지원 디바이스에 곧바로 전달될 수 있습니다.
통신 사업자 상호 운용성	Cisco Unified CVP 및 다음 텔레포니 사업자 통화 전환 메커니즘으로 테스트와 인증이 완료되었습니다. <ul style="list-style-type: none"> ● '8 ● TBCT(Two B-Channel Transfer) ● ATT의 IP 트렁킹
SIP	통화 및 발신자에 대한 정보를 SIP 헤더에 수록하여 상담원에게 제공함으로써 문제 해결 속도를 높일 수 있습니다. Cisco Unified SIP Proxy를 지원하므로 중단된 엔드포인트에 대해 동적으로 다시 라우팅하여 솔루션 이중화를 한층 더 강화할 수 있습니다. Cisco Unified CVP는 mu-law 및 a-law 인코딩으로 SIP 트렁크를 지원합니다. Cisco Unified SIP CVP는 강력하고 포괄적이며 효율적인 통화 제어를 위해 다양한 SIP RFC를 지원합니다. 지원되는 주요 RFC는 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> ● RFC 3261: Session Initiation Protocol ● RFC 3811: SIP UPDATE method(Cisco Unified CVP 수신 및 응답) ● RFC 3515: SIP REFER method(Cisco Unified CVP 발신) ● RFC 3891: SIP REPLACE method(특별한 처리 없음)
동적 라우팅	Cisco Unified CVP는 트렁크 그룹 및 엔드포인트 가용성에 따라 통화를 라우팅하여 통화 완료율을 높이고 트렁크 보고를 제공할 수 있습니다.
LBCAC(Locations-Based Call Admission Control)	LBCAC를 사용하면 해당 위치에서 동시에 허용되는 통화 수를 제한함으로써 광역(IP WAN) 링크를 지나는 통화의 오디오 품질과 비디오 품질을 제어할 수 있습니다. 향상된 LBCAC 대역폭 계산이 더욱 정확해졌으며, 이제 상담원으로부터의 통화 전달 과정에서 지점/지사에서의 VRU(voice-response-unit) 처리를 위해 로컬 VoiceXML 게이트웨이를 선택할 수 있습니다.
상담원 인사말	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.

기능	혜택
상담원 킷속말	발신자 연결 직전에 상담원에게 구성 가능한 안내를 재생하여 전달되는 통화의 유형(예: "세일즈", "기술 지원")에 대한 정보 및 기타 지침을 제공할 수 있습니다. 이 기능은 상담원에게 발신자에 대한 정보를 제공하여 문제 처리를 가속화하고 1차 통화 해결률을 높일 수 있습니다.
아키텍처	
확장성	Cisco Unified CVP는 뛰어난 확장성 덕분에 최소 24포트(단일 T1)부터 최대 15,000포트까지 구축 가능합니다.
게이트웨이 VoiceXML 브라우저	Cisco Unified CVP는 개방형 표준 VoiceXML을 사용하여 음성 게이트웨이와의 상호 운용성을 제공하므로 게이트웨이에 공지 사항 재생, 정보 수집, 통화 큐잉을 지시할 수 있습니다. 게이트웨이는 네트워크의 어디든지 구축 가능하므로 가장 효율적이고 경제적인 위치에서 셀프 서비스 및 큐잉이 이루어질 수 있습니다.
로드 밸런서 지원	Cisco Unified CVP는 정의된 기준에 부합하는 Citrix NetScaler 및 기타 서드파티 로드 밸런서를 지원하므로 음성 인식 서버와 같은 리소스에서 로드를 분산하고 고가용성을 실현할 수 있습니다. 상호 운용성에 대한 자세한 내용은 http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/enterprise/interoperability-portal/voice_portal.html 또는 최신 CVP 설계 가이드(http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-implementation-design-guides-list.html)를 참조하십시오.
Cisco Unified Computing System™(Cisco UCS®) 서버 지원	Cisco Unified CVP로 서버당 비용을 절약할 수 있습니다. 가상 머신에 함께 상주하므로 서버 통합이 가능하고 전력, 랙 공간, 냉각 요구 사항이 줄어듭니다.
Cisco ASR 1000 Aggregation Services Router 지원	이 라우터는 단일 서버에서 Cisco Unified CVP Voice Browser와 다른 네트워크 기능을 통합하여 하드웨어 및 지원 요구 사항을 줄입니다.
네트워크 큐잉	애플리케이션에서 네트워크 게이트웨이의 통화 처리 및 큐잉이 가능하므로 기업과 조직에서 여러 사이트의 리소스를 가상화함으로써 고객 서비스 레벨을 높일 수 있습니다. 이를테면 고객이 보스턴 현지 사무실에 전화를 걸었을 때 응대 가능한 현지 상담원이 없을 경우 Cisco Unified CVP는 상담원이 있는 다른 사이트에 문제 없이 통화를 라우팅할 수 있습니다.
페일오버	분산형 애플리케이션 아키텍처는 강력한 페일오버 기능을 제공합니다. 예를 들어 네트워크 게이트웨이가 중단되면 후속 통화는 즉시 다른 게이트웨이에 라우팅되어 처리됩니다.
VMware 지원	VMware 및 공동 상주형 PG(peripheral gateway)를 사용하여 더 적은 수의 시스템에서 더 많은 Cisco Unified CVP 구축 옵션을 이용할 수 있습니다. VMware ESXi 5.5를 지원합니다.
관리	
작업 콘솔	관리자와 운영자는 내장된 작업 콘솔에서 Cisco Unified CVP 구성 요소를 간단하게 구성할 수 있습니다.
Cisco Analysis Manager	Cisco Analysis Manager와의 통합을 지원하므로 Cisco Unified Communications Solution 전 범위에서 통합 경보 및 진단 기능을 제공하여 Cisco Unified CVP의 서비스 가용성 및 운영 관리를 향상시킬 수 있습니다.
시스템 통화 추적 지원	Cisco Unified CVP는 IT 관리자에게 엔드 투 엔드 통화 추적 기능을 제공하여 더 신속한 문제 해결을 지원합니다.
통합 시스템 CLI (Command Line Interface)	통합 시스템 CLI를 통해 Cisco Unified CVP 서버에 대한 진단(상태) 정보를 수집할 수 있습니다. 또한 통합 시스템 CLI를 사용 중인 Cisco Unified CVP 서버에 연결된 각 지원되는 노드에서 디바이스 관련 정보를 수집할 수 있습니다.
간소화된 컨피그레이션 및 관리	서비스 실행(예: 미디어 파일 및 VoiceXML 스크립트) 및 서비스 보증(예: syslog 컨피그레이션 및 SNMP 알림)을 위한 REST API를 통해 네트워크 전반에서 VoiceXML 애플리케이션 및 미디어 파일을 손쉽게 관리하고 syslog 및 SNMP 알림의 컨피그레이션을 간소화할 수 있습니다. Cisco Unified CVP 서비스 보증 API는 SNMP Version 3를 지원합니다.
보고	
보고 데이터베이스	기업과 조직에서는 내장된 보고 데이터베이스와 서드파티 툴을 사용하여 각자의 Cisco Unified CVP 보고서를 생성할 수 있습니다.
Cisco Unified Intelligence Center	Cisco Unified Intelligence Center와 Cisco Unified CVP를 함께 구매하여 고객 상호 작용을 종합적으로

기능	혜택
	보여주는 사용자 지정 보고서를 생성할 수 있습니다.
Unified Communications 통합	
Cisco 솔루션 릴리스	Cisco Unified Communications 릴리스가 나올 때마다 Cisco Unified CVP는 다른 Cisco Unified Communications 제품(예: Cisco Unified Communications Manager)과의 종합적인 테스트를 거치므로 고객은 안정적이고 완벽하게 지원되는 엔드 투 엔드 솔루션임을 확인할 수 있습니다. 주요 Cisco Unified CVP 솔루션 구성 요소, 이클테면 프록시 서버, 콘텐츠 서버 스위치, Cisco Unified Border Element 게이트웨이, Cisco Unified CCE(Unified Contact Center Enterprise), Cisco PGW 소프트웨어 스위치와의 인증이 테스트에 포함됩니다.

플랫폼 지원, 호환성, 사양

하드웨어 및 운영 체제 요구 사항, 다른 Cisco 및 서드파티 제품과의 호환성, 추가 제품 사양은 Cisco Unified CVP 하드웨어 및 시스템 소프트웨어 사양(BOM[Bill of Materials])

(http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_technical_reference_list.html)을 참조하십시오.

라이선싱

Cisco Unified CVP 라이선스는 셀프 서비스 포털 및 통화 제어 세션을 기준으로 합니다.

보증 정보

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

주문 정보

제품 주문은 [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/uccservices>를 참조하십시오.

Cisco Authorized Technology Partner

Cisco Unified CVP ATP(Advanced Technology Partner)는 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.html을 참조하십시오.

Cisco Developer Network 파트너

Cisco Developer Network 프로그램은 개발자가 Cisco Unified Customer Voice Portal과 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. "Find a Solution/Service By(솔루션/서비스 검색 기준)" 아래 왼쪽 드롭다운 상자에서 "Technology(기술)", "Contact Center Applications(컨택 센터 애플리케이션)"을 차례로 선택하고 "Find Solution(솔루션 찾기)"을 클릭합니다.

Cisco Capital

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. 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 Unified Customer Voice Portal에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/cvp>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)

Printed in USA

C78-734498-00 09/15

© 2015 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. 해당 문서는 시스코 외부 공개용 문서입니다.

8/8 페이지