

# Cisco Unified Contact Center Enterprise/Hosted 및 Cisco Unified Intelligent Contact Management를 위한 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager 11.0

## Cisco Unified E-Mail Interaction Manager 개요

고객은 제품 및 서비스 정보를 찾고 지원을 요청하고 거래를 진행하기 위해 기업 웹 사이트를 방문합니다. 또한 고객 지원 센터를 이용하는 데 이메일과 같은 대안을 찾고 있습니다. 그에 따라 컨택 센터에서 수신하는 이메일 상호 작용의 규모가 더욱 커지고 있습니다. 고객 서비스 및 지원 문의에 이메일을 이용하는 고객이 증가함에 따라 컨택 센터, 헬프 데스크, 고객 서비스 팀이 고객, 직원, 기타 사용자가 보낸 인바운드 이메일 메시지 및 웹 양식 문의를 지능적, 효율적으로 라우팅하여 처리하기 위한 비용 효과적인 전략을 수립해야 합니다. 빠르게 고객 문의에 대응함으로써 고객 관계를 강화하고 컨택 센터에서 부가 가치를 실현할 수 있습니다.

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 강력하면서도 직관적인 사용자 인터페이스를 통해 상담원의 생산성을 높입니다. 권장 응답, 지식 기반, 고객 이력을 모두 포함한 종합적 툴 모음에 쉽게 액세스할 수 있어 빠르고 일관성 있는 대응이 가능해집니다. 인바운드 및 아웃바운드 통신 모두에서 완전한 HTML 지원이 제공되고 대용량 파일 첨부도 가능하므로 본격적인 이메일 협업이 이루어집니다. 컨택 센터의 생산성을 높이려면 각 이메일 요청에 대해 가장 적절한 상담원 및 관련 응답이 제공되어야 합니다. 강력한 시각적 워크플로 디자이너를 사용하여 신속하게 이메일 처리 프로세스를 생성하고 SLA(service-level agreement) 트리거 및 라우팅 메커니즘을 설정할 수 있습니다. 메시지의 내용에 따라 지식 기반에서 자동 응답을 보내고 권장 응답을 상담원에게 제공할 수 있습니다. Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 다국어로 채팅 및 이메일 응답을 지원합니다.

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager와 Cisco Unified Web Interaction Manager가 공유하는 단일 플랫폼도 고객 서비스 기능을 발전시키기 위한 핵심 요소입니다. 이 단일 플랫폼은 상담원에게 이메일 관리 및 웹 협업 모두를 위한 직관적인 공통 사용자 인터페이스에서 공유 지식 기반 및 고객 이력 아카이브에 대한 액세스를 제공하여 더 효과적이고 효율적이며 일관성 있는 고객 서비스가 이루어지게 합니다.

## Cisco Unified E-Mail Interaction Manager의 작동 방식

고객 이메일 또는 웹 양식 문의가 도착하면 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager가 해당 문의가 도착한 날짜와 시간, 제목, 고객 프로필에 따라 자동으로 생성된 확인 메시지를 보냅니다. 확인 메시지를 생성한 다음 이메일 메시지의 내용을 분석하고 권장 응답 목록을 작성합니다. 제목 또는 내용으로 문의의 성격이 확실하게 파악되면 자동으로 생성된 응답을 보내도록 시스템을 설정할 수도 있습니다. 더 구체적이거나 맞춤형 응답이 필요할 경우 해당 이메일을 적합한 팀 또는 개별 상담원에게 라우팅합니다. 이 라우팅은 사전 정의된 워크플로에 따라 자동으로 이루어지며 제목, 고객 프로필 정보, 상담원 가용 여부에 따라 달라질 수 있습니다.

상담원이 이메일을 수신하면 이 시스템에서는 백오피스 시스템에 있는 필요한 데이터에 액세스한 다음 회신을 위한 템플릿을 제안할 수 있습니다. 상담원은 지식 기반의 콘텐츠를 드래그 앤 드롭하거나 삽입하는 방식으로 신속하게 답변을 생성할 수 있습니다. 지식 기반 및 템플릿을 활용하므로 다국어로 일관성 있고 신속한 응답이 가능해집니다. 특정 부서 또는 그룹이 자신과 관련된 항목만 보고 액세스할 수 있도록 템플릿 및 지식 기반 기사를 나눌 수도 있습니다. 상담원이 응답을 보낼 때 그 이메일 메시지가 관리자 또는 팀 리더에게 전달되어 전송 전에 검토받게 할 수 있습니다. 팀 리더는 서비스 레벨뿐 아니라 개별 상담원의 큐 및 생산성까지 모니터링할 수 있습니다.

## 기능 및 이점

다음과 같은 중요한 기능 및 이점을 제공합니다.

- **Cisco Unified Web Interaction Manager와의 공유 인프라:** 이 공유 인프라에는 공통 사용자 및 고객 계정, 상호 작용 기록, 지식 기반까지 포함되므로 여러 애플리케이션에서 더 편리하게 관리할 수 있습니다.
- **일관성 있는 응답 및 품질 보장:** 다른 소프트웨어 패키지에서 응답을 잘라내어 붙여넣을 필요가 없습니다. Cisco Unified E-Mail Interaction Manager에서 중앙 집중식 지식 기반에 수록된, 전체 이메일 메시지의 내용 중 상당수를 다루고 있는 FAQ와 답변을 편리하게 사용할 수 있습니다. 신규 상담원은 템플릿을 사용하여 생산적으로, 일관성 있게 일할 수 있습니다. 한편 숙련된 상담원은 시스템을 통해 자신에게 에스컬레이션된 복잡한 문의를 처리하면서 부가 가치를 실현할 수 있습니다. Cisco Unified E-Mail Interaction Manager에서는 관리자가 설정한 규칙에 따라 아웃바운드 이메일 메시지의 품질도 모니터링할 수 있습니다. 이를테면 관리자가 응답에서 특정 키워드 또는 문구가 있는지 조사하고 해당 응답을 고객에게 보내기 전에 편집자에게 전달하는 규칙을 설정할 수 있습니다. 또한 지식 워크플로를 활용하여 콘텐츠 제작 및 유지 관리를 위한 기업의 모범 사례 비즈니스 프로세스를 구현할 수 있습니다. 지식 기반 관리자는 기사를 게시하기 전에 거쳐야 할 일련의 단계를 정의할 수 있습니다. 지식 기반 관리자가 워크플로의 각 단계에서 기사를 처리하고 다음 단계로 진행할 수 있는 사용자 또는 사용자 그룹을 지정하는 것도 가능합니다.
- **가치 기반의 개별 맞춤형 서비스 제공:** 효과적인 이메일 워크플로를 구현하고 상담원이 개별적으로, 정확하게 응답하도록 지원할 수 있습니다. 상담원은 응답을 작성할 때 고객의 전체 케이스 이력에 액세스할 수 있습니다. 또한 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager에서는 외부 데이터베이스 및 웹 사이트에 액세스할 수 있어 더 수준 높은 개별 맞춤화가 가능합니다. 라우팅 규칙에서 검색된 콘텐츠를 사용하여 개별 맞춤형 응답에 자동으로 포함하거나 상담원에게 제공하여 더 우수한 서비스가 이루어지게 할 수 있습니다. 그러한 외부 데이터 소스로는 CRM(customer-resource-management) 시스템, 고객 청구, 배송 데이터베이스 등이 있습니다.

- **서비스 운영 분석 및 관리:** Cisco Unified E-Mail Interaction Manager의 편리한 보고서를 통해 운영을 개선하고 고객의 요구 사항을 더 정확하게 이해할 수 있습니다. 컨택 센터 관리자는 다양한 기본 보고서, "드릴다운" 옵션 및 내보내기 기능을 활용하여 상담원의 생산성, 고객 행동, 부서 동향을 추적할 수 있습니다. 이를테면 관리자는 매일 또는 각 상담원이 몇 건의 이메일 메시지를 처리하는지 추적하고 여러 큐 및 범주의 이메일 메시지 수도 확인할 수 있습니다. 사용자 정의 보고서를 통해 고객의 문의 및 상담원의 처리 내용을 종합적으로 파악함으로써 관리자가 최적의 성과를 내도록 운영을 조정할 수 있습니다.
- **신뢰성, 가용성, 확장성을 갖춘 서비스 제공:** Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 J2EE(Java 2 Enterprise Edition) 아키텍처를 광범위하게 활용하면서 여러 서버에서 실행 가능한 분산형 서비스 컨피그레이션을 통해 수평적 확장을 지원합니다. POP3(Post Office Protocol 3), IMAP(Internet Mail Access Protocol) 등 다양한 이메일 교환 프로토콜이 지원됩니다.
- **단일 설치 환경에서 여러 고객을 위한 이메일 고객 서비스 관리:** 대기업 및 아웃소싱 서비스 업체의 IT 팀은 수많은 고객을 위해 이메일 서비스 인프라를 경제적으로 관리하는 데 주력합니다. 또한 개인 정보를 보호하면서 이 고객 전 범위에서 모범 사례를 심분 활용해야 합니다. Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 이러한 요구 사항을 해결하도록 여러 부서를 편리하게 모델링하고 관리할 수 있는 강력한 기능을 갖추었습니다. 따라서 변함없이 로컬 리소스를 제어하고 개인 정보를 보호하면서 사용자, 지식, 고객과 같은 공통 비즈니스 객체를 통해 여러 부서에서 모범 사례를 공유할 수 있습니다. 이 제품은 단일 설치에서 다국어 사용자 인터페이스도 지원하므로 글로벌 기업의 소유 비용이 절약됩니다.
- **범용 큐:** Cisco Unified Contact Center Enterprise 또는 Hosted, 그리고 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager에서 이메일 요청과 음성 통화(인바운드 및 아웃바운드)를 복합적으로, 자동화된 방식으로 제공하여 효율성을 높일 수 있습니다. 상담원은 전화 통화를 하지 않을 때 이메일 작업을 수행할 수 있습니다. 통합 상담원 이메일 pick-and-pull 및 전달 기능을 활용하면 이메일 작업을 다른 상담원에게 전달하여 업무 효율성을 극대화할 수 있습니다.
- **통계 보고:** 모든 상호 작용에 대해 통계가 제공되므로 모든 채널에서 컨택 센터 운영 전반을 모니터링하고 개선할 수 있습니다.
- **데이터 어댑터:** 이 플랫폼은 XML, HTML, Java, JDBC, 웹 서비스 등 즉시 사용 가능한 데이터 어댑터를 제공하여 외부 시스템과의 통합을 지원합니다.
- **가상화 기능:** 가상 머신 및 Cisco Unified Computing System™(Cisco UCS®) 플랫폼에서 검증된 기능입니다.

## Cisco Unified Communications 서비스 및 지원

Cisco와 Cisco 파트너는 Cisco Lifecycle Services 방식을 적용하여 Cisco Unified Communications System을 지원하는 광범위한 종합 서비스 포트폴리오를 제공합니다. 이 서비스는 IP 통신 솔루션 구축, 운영, 최적화를 위한 검증된 방법론을 기반으로 합니다. 예를 들어 초기 계획 및 설계 서비스는 촉박한 구축 일정을 준수하고 구현 과정에서 네트워크 중단을 최소화하도록 지원합니다. 운영 서비스는 전문가의 기술 지원으로 통신 다운타임 위험을 줄입니다. 최적화 서비스는 솔루션의 성능을 높여 운영 우수성을 실현합니다. Cisco와 Cisco 파트너는 시스템 차원의 서비스 및 지원 방식으로 고객이 비즈니스 요구 사항에 부합하는 탄력적인 통합 네트워크를 구축하고 유지하도록 뒷받침합니다.

## 요약

고객 서비스 및 지원 문의에 이메일을 이용하는 고객이 증가함에 따라 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager는 컨택 센터, 헬프 데스크, 고객 서비스 팀이 고객, 직원, 기타 사용자가 보낸 인바운드 이메일 메시지 및 웹 양식 문의를 지능적, 효율적으로 라우팅하여 처리하기 위한 비용 효과적인 전략을 제시합니다. 아웃바운드 이메일 기능도 지원됩니다. 컨택 센터는 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager를 통해 이메일로 받은 고객 문의에 신속하게 응답하고 고객 이메일 문의를 통해 고객 관계를 강화하면서 컨택 센터에서 부가 가치 및 효율성을 높일 수 있습니다.



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)