

# Cisco Unified Intelligence Center 11.0

## 제품 개요

단일 인터페이스에서 고객 센터의 모든 채널에서 이루어진 모든 고객 문의의 세부 사항을 보고합니다. 전사적 범위에서 손쉽게 데이터를 통합하고 공유합니다. Cisco® Unified Intelligence Center와 함께 이와 같은 다양한 이점을 누릴 수 있습니다.

이 웹 기반 보고 애플리케이션은 Cisco Contact Center 제품을 위한 편리한 마법사 기반의 애플리케이션에서 실시간 및 이전 데이터를 보고합니다. 고객 센터 관리자 및 비즈니스 사용자는 단일 인터페이스에서 고객 센터의 모든 채널에서 이루어진 모든 고객 문의의 세부 사항을 보고할 수 있습니다 (그림 1).

그림 1. Cisco Unified Intelligence Center 대시보드



## 기능 및 이점

Cisco Unified Intelligence Center는 최첨단 개방형 플랫폼에서 안전하게 360도 전방위로 엔터프라이즈 환경을 모니터링하면서 상하 관계 또는 전 범위의 어떤 보고서, 어떤 데이터와도 연결합니다. 항목을 그룹화하거나 다른 웹 콘텐츠와 연계하여 보고서를 사용자 정의하면서 동적 대시보드를 구성할 수 있습니다. 영구적 웹 링크인 permalink를 사용하여 Cisco Unified Intelligence Center의 보고서 및 대시보드에 원클릭 방식으로 액세스함으로써 다른 대시보드에 보고서를 포함하거나 액세스를 간소화할 수 있습니다.

Cisco Unified Intelligence Center 보고서 패키지를 가져와 Cisco Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express, Unified Customer Voice Portal, Unified E-Mail Interaction Manager, Unified Web Interaction Manager와 같은 Cisco Contact Center 제품 및 Cisco SocialMiner® 소셜 미디어 고객 관리 솔루션에서 사용할 수 있습니다. 파트너 보고서 패키지를 사용하여 보고 기능을 개선하고 다른 제품으로 확장할 수도 있습니다. 단일 보고 플랫폼으로 모든 고객 센터 제품을 지원하므로 엔드유저 및 보고서 개발자의 교육 비용이 절약됩니다.

Cisco Unified Intelligence Center는 Standard와 Premium의 2가지 버전으로 제공됩니다. Cisco Unified Intelligence Center Standard는 Cisco Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise, Unified Contact Center Express 소프트웨어 키에 포함되어 있습니다. 플랫폼 소프트웨어가 반드시 필요하니 주의하세요.

Cisco Unified Contact Center Enterprise 및 Packaged Contact Center Enterprise에서만 사용 가능한 Cisco Unified Intelligence Center Premium은 고급 기능을 지원하며 새로운 보고 쿼리를 생성하고 다른 외부 데이터베이스 및 데이터 소스에 액세스할 수 있습니다. 표 1에서는 Cisco Unified Intelligence Center Standard & Premium의 기능을 요약하여 소개합니다.

표 1. Cisco Unified Intelligence Center 기능 비교

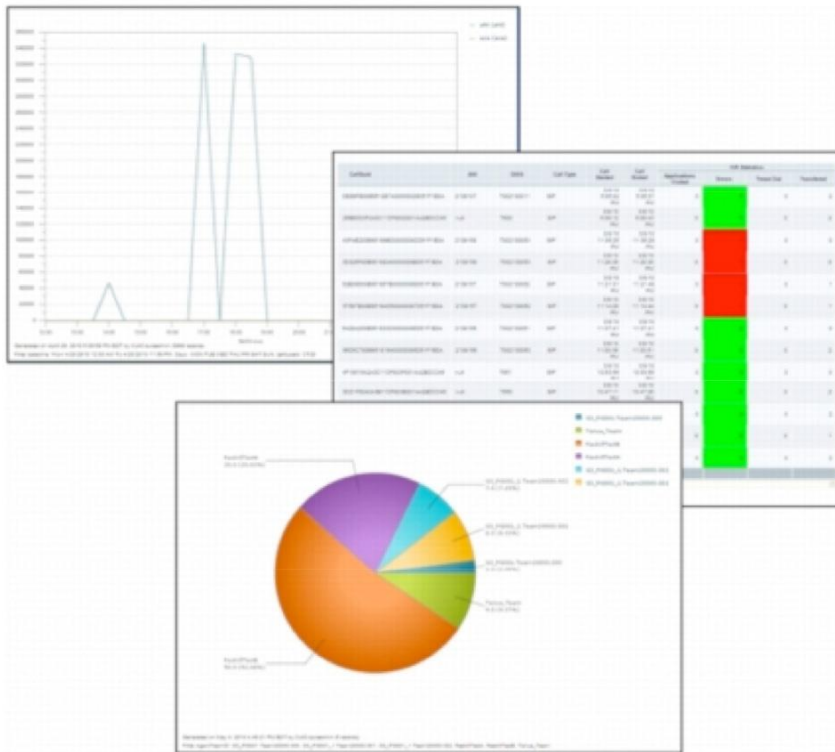
기능	Cisco Unified Intelligence Center Standard	Cisco Unified Intelligence Center Premium
사전 설치된 Cisco Unified Contact Center Express 이력 보고서	X	
Cisco Unified Intelligence Center 관리 보고서	X	X
Cisco.com 및 developer.Cisco.com에서 Cisco Unified Contact Center Enterprise, Unified Customer Voice Portal, Unified Web & E-Mail Interaction Manager, 아웃바운드 보고서 다운로드 및 가져오기	X	X
파트너가 개발한 보고서 또는 램 시스템 보고서 가져오기	X	X
대시보드	X	X
열 이름 변경	X	X
보고서 열 재정렬, 숨김/숨김 취소	X	X
임계값 정의(색, 텍스트, 그래픽 변경)	X	X
임시 보고를 위한 보고서 필터링 변경	X	X
수집을 통한 분할 수행*	X	X
Permalink	X	X
새 보고서 작성을 위한 쿼리 생성 또는 수정		X
보고서 간 링크 구성		X
보고서 새로 고침 빈도 설정		X
보고서에 계산 필드 추가 또는 변경		X
보고에 서드파티 데이터 소스 액세스		X

\*Cisco Unified Contact Center Express는 해당 없음

Cisco Unified Intelligence Center는 편리한 마법사 기반 애플리케이션에서 실시간 보고서와 이력 보고서를 제공합니다. 이 애플리케이션은 정보 전달 방식을 사용자가 정의할 수 있도록 대시보드(그림 1)를 제공하고, 여기서 차트, 게이지, 그리드와 같은 여러 개체를 그룹화하여 고객 센터 통계 정보를 한눈에 보는 종합적인 보기를 제공할 수 있습니다.

여러 대시보드를 개발하여 고객 센터 정보에 대한 다양한 관점을 제시할 수도 있습니다. 이러한 보고서의 엔드 유저(그림 2)는 마법사에서 표시할 열을 선택하거나 순서를 지정하거나 필터 기준을 적용하여 예외를 지정하거나 값의 형식을 설정하거나 열 이름을 변경하여 각각의 필요에 맞게 콘텐츠를 수정할 수 있습니다. 보고서 디자이너가 보고서를 정의한 다음 엔드 유저가 각자의 필요에 맞게 맞춤 설정할 수 있어 사소한 변경을 위해 디자이너에게 의뢰할 필요 없습니다.

그림 2. Cisco Unified Intelligence Center 샘플 보고서



관리자의 입장에서는 사용자 또는 그룹에 대한 개별 기본값을 설정하여 표준 시간대, 언어, 기타 인터페이스 환경 설정을 정의할 수 있다는 이점도 있습니다. 사용자가 어디에 있더라도 로그인할 때 지정된 기본 설정이 적용되므로 사용자별 요구 사항에 부합하는 맞춤형 보고서 정보가 제공됩니다.

또한 관리자는 Cisco Unified Intelligence Center에서 허가받은 개별 사용자 또는 사용자 그룹에만 특별 권한을 부여하는 방법으로 기능, 보고서, 데이터에 대한 액세스를 제어할 수 있습니다. 이를테면 각 관리자를 가장 적합한 상담원, 기술, 통화 유형 그룹에 배정함으로써 각 보고서에서 해당 직원의 역할에 부합하는, 집중적이고 실행 가능한 통찰력을 제공할 수 있습니다.

이 제품의 일부 기능은 Cisco Unified Intelligence Center 플랫폼을 기존 고객 센터 보고 기능에 한정하지 않고 전사적 정보 포털의 영역으로 확장합니다. 기존과 다른 출처의 데이터를 사용하여 비즈니스 효율성 및 실효성을

높일 수 있습니다. 이를테면 네트워크의 어딘가에 게시된 데이터를 포함하여 고객 센터의 조건 변화에 대한 실시간 정보를 제공하거나 카운트다운 위젯을 추가하여 신제품 출시까지 남은 시간을 표시할 수 있습니다. HTML 포스트를 사용하여 실시간 외부 웹 페이지 콘텐츠를 포함하거나 내부 정보 포털에 액세스하여 대시보드에 수록하거나 팀 대시보드에 포스트잇 메시지를 추가할 수 있습니다.

Cisco Unified Intelligence Center 11.0은 다음과 같은 향상된 기능을 제공합니다.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise에서 라이브 데이터 보고 가능
  - Cisco Finesse® Desktop의 라이브 데이터 가젯을 위한 새로운 도구 모음 제공
  - 단일 가젯에서 최대 5개의 보고 보기 구성 가능
  - 라이브 데이터 피드 일시 정지 후 재시작 가능
  - 라이브 데이터 보고서에서 임계값을 초과한 행 필터링 가능
  - 보고서 템플릿을 위한 온라인 도움말 이용 가능
- 이력, 실시간, 라이브 데이터 보고서를 위한 향상된 기능
  - 라이브 데이터 및 이력 보고서 모두 동일한 디자인
  - 동적 필드 선택, 열 크기 조정, 그룹 데이터 정렬, 확장, 접기 등의 고급 기능
- 성능 향상
  - Cisco Unified Intelligence Center는 보고서 데이터를 JSON 객체로 변환하고 압축하여 브라우저에 전송하므로 데이터 세트 및 그 전송에 필요한 리소스가 절약됩니다.
- 클라이언트 측 IPv6 지원
  - v6 지원 시스템에서 보고서 렌더링이 가능합니다.
- VOS(Virtual Operating System) 10.5 지원
  - Cisco Unified Intelligence Center가 VOS 10.5 플랫폼에서도 실행됩니다.

## 시스템 요구 사항

Cisco Unified Contact Center Express 시스템 요구 사항에 대한 자세한 내용은 Cisco Unified Contact Center Express 설명서를 참조하십시오. 다른 Cisco Unified Intelligence Center 구현에 대해서는 Cisco Packaged Contact Center Enterprise 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise 설명서를 참조하십시오.

## 주문 정보

주문하려면 Cisco 주문 홈 페이지 <http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>를 방문하십시오. Cisco Unified Intelligence Center Standard 및 Premium 라이선스는 IPCE-SVR-ADDON 부품 번호 CCEH-CUIC-PREM 및 CCEH-CUIC-STD로 주문할 수 있습니다.

## 시스코 서비스

시장 변화에 적응하면서 생산성 및 경쟁 우위를 높이고 어떤 워크스페이스에서도 멀티미디어 경험을 제공할 수 있습니다.

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 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 Intelligence Center에 대한 자세한 내용은 <http://www.cisco.com/go/ccreports>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)