

데이터 시트

Cisco Unified IP Interactive Voice Response

Cisco Unified Communications 시스템의 필수 구성요소인 Cisco® Unified IP IVR(Interactive Voice Response)은 IVR 애플리케이션의 생성 및 공급을 위해 개방적이고 확장 가능하며 기능이 풍부한 토대를 제공합니다

음성 및 IP 커뮤니케이션 제품과 애플리케이션으로 구성된 Cisco Unified Communications 시스템은 조직의 보다 효과적인 커뮤니케이션을 가능하게 하여 비즈니스 능률을 향상시키고, 한 번에 올바른 자원을 찾을 수 있게 하며, 수익성을 높여줍니다. Cisco Unified Communications 포트폴리오는 모든 규모의 조직을 위한 통합 솔루션인 Cisco Business Communications Solution의 핵심 구성요소입니다. Cisco Business Communications Solution에는 또한 네트워크 인프라, 보안, 네트워크 관리 제품, 무선 연결 및 라이프사이클 서비스 접근 방법과 유연한 구축, 외주 관리 옵션, 최종 사용자 및 파트너 금융 패키지, 타사 커뮤니케이션 애플리케이션 등이 포함됩니다.

시스코 시스템즈 소비자 컨택 솔루션을 사용하면 현재의 컨택 센터를 넘어 Customer Interaction Network까지 고객 컨택의 다음 단계로 발전할 수 있습니다. Customer Interaction Network는 계속적으로 진화하는 제품군인 다중 채널 서비스 및 고객 관계 관리(CRM) 애플리케이션으로 구성된 분산형 IP 기반 인프라입니다. 이들 서비스 및 애플리케이션은 대응력을 강화하고 고객 교환을 능률화함으로써 조직이 뛰어난 고객 서비스를 제공하도록 도와줍니다. 또한 Customer Interaction Network는 고객 서비스 기능을 조직 전반에 확대하여 고객 만족을 위해 한층 통합된 협력적 접근방식을 부여합니다.

개요

Cisco Unified IP IVR은 비즈니스 통합 단순화, 유연성 증대 및 네트워크 호스팅의 효율성 향상을 통해 모든 조직의 효율성을 개선하기 위해서 설계되었습니다. 이러한 기능을 통해 사업 비용을 줄이고 고객 만족도를 크게 개선할 수 있습니다. IP 기반 커뮤니케이션의 장점을 최대한 활용하기 위해 구축된 Cisco Unified IP IVR은 Cisco Unified CallManager와 완벽하게 통합되므로 설치, 구성 및 애플리케이션 호스팅이 간편합니다.

Cisco Unified IP IVR 은 또한 동시 멀티미디어 커뮤니케이션 처리를 원활하게 수행 하도록 설계되었습니다. Cisco Unified IP IVR 아키텍처는 확장 가능한 개방형이므로, 개발자는 사용자가 개발한 Java 클래스를 통합하여 고객의 특별한 비즈니스 요구에 알 맞게 Cisco Unified IP IVR 을 확장할 수 있습니다.

기능 및 이점

Cisco Unified IP IVR 은 고객 만족도 향상을 위해 여러 가지 기능을 제공합니다.

- 터치톤 입력 또는 음성 인식 기술을 통해 사용자 명령을 처리하여 계정 정보 확인을 위한 액세스 또는 사용자 연결 콜 라우팅과 같은 셀프 서비스 옵션을 원활하게 합니다.
- 고객은 상담원과 통화하지 않고도 음성 명령을 사용하여 필요한 정보를 검색하거나 올바른 지원 부서 또는 상담원을 신속하게 탐색할 수 있습니다.
- 자동 음성 인식 (ASR) 및 TTS(text-to-speech) 기능을 위한 Cisco Unified IP IVR Server 프롬프트를 다국어로 지원합니다.
- 전자메일, 팩스, 호출기, 단문 서비스 (SMS) 등을 통해 사용자에게 알림 메시지를 전달합니다. (이 서비스 중 일부에서는 서비스 공급자 또는 팩스 서버를 사용해야 합니다.)
- 셀프 서비스 또는 정확한 상담원에게 한 번에 빠른 전달을 제공해 통화 트래픽을 효율적으로 처리함으로써 보다 포괄적이고 효과적인 고객 서비스를 보장 합니다.

Cisco Unified IP IVR 은 운영 및 애플리케이션 개발 비용을 줄일 수 있는 여러 가지 방법을 제공합니다.

- 간단한 트랜잭션 요청을 에이전트로부터 오프로드하고 Cisco Unified IP IVR 에서 처리할 수 있도록 합니다.
- 웹 기반 서비스 생성 및 스크립팅 환경에서 IVR 애플리케이션을 신속하게 개발 및 구현 할 수 있도록 합니다.
- HTTP 요청으로 애플리케이션 실행을 시작할 수 있도록 합니다.
- Nuance ASR 소프트웨어와의 통합을 통해 ASR 을 지원합니다.
- Nuance Vocalizer 소프트웨어와의 통합을 통해 TTS 를 지원합니다.
- 내장된 디버깅 툴을 사용하여 애플리케이션을 간편하게 테스트하고 디버깅할 수 있도록 합니다.
- 컨택 센터 리소스를 효율적으로 관리할 수 있도록 표준 실시간 이력 리포트를 제공합니다.
- 컨택 센터의 추가 리포팅 요구조건을 만족할 수 있도록 타사의 리포팅 패키지를 사용하여 커스터마이징된 리포트 개발을 지원합니다.
- 기존의 IVR 또는 PBX(Private Branch Exchange) 통합에 고가 장비의 사용을 크게 줄입니다.

Cisco Unified IP IVR 은 구입, 설치 및 유지보수 비용을 절감하는 데 효과적입니다.

- 한 장의 CD 를 이용해 신속하고 간편한 설치가 가능합니다.
- 완벽한 웹 기반 관리 인터페이스를 통해 기업 WAN 의 어느 위치에서나 관리가 용이 합니다.
- ODBC(Open Database Connectivity) 지원을 통해 제공되는 고객 정보 및 SQL Server, Oracle, IBM DB2, Sybase 데이터베이스 등에 액세스할 수 있습니다.
- 컨택 센터 운영 규모가 커지면서 손쉬운 확장이 가능하도록 향상된 확장성을 보장합니다.

마지막으로 Cisco Unified IP IVR 은 기업 및 컨택 센터 리소스를 최적화하는 데 유용합니다.

- 컨택 센터 상담원에게 전달할 암호나 계정 ID 와 같은 사용자 데이터를 입수하기 위한 " 프롬프트 및 수집 " 기능을 수행합니다.
- 웹 콘텐츠를 추출 및 분석하여 이 데이터를 텔레포니 인터페이스를 통해 고객에게 제공함으로써, 음성 포털을 통해 웹에서 유지 관리되는 정보를 재사용하고 이를 발신자에게 전달하는 작업을 원활하게 합니다.
- HTTP, XML 및 웹 또는 애플리케이션 서버를 사용하는 음성 포털 및 음성 기반 웹 사이트를 생성할 수 있도록 VXML(Support Voice Extensible Markup Language) 을 지원합니다.
- CiscoWorks 네트워크 관리 소프트웨어와 통합합니다.

Cisco Unified IP IVR 구성요소

Cisco Unified IP IVR 은 다섯 가지 기본 구성요소를 포함합니다.

- IP IVR Editor - 드래그 앤 드롭 인터페이스를 사용하여 애플리케이션 및 흐름을 생성할 수 있는 Windows GUI 기반 애플리케이션 개발 환경
- IP IVR Engine - Cisco Unified IP IVR 흐름을 실행하는 런타임 환경
- 단계 라이브러리 - Cisco Unified IP IVR 흐름을 위해 단계(step)라는 프로그래밍 구성요소를 제공하는 JavaBeans 라이브러리
- 흐름 리파지토리 - LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)를 사용하여 모든 흐름 및 구성 데이터를 저장할 수 있는 위치
- 리포팅 애플리케이션 - 실시간 이력 리포팅 통계에 액세스할 수 있는 툴

Cisco Unified IP IVR 기능 세트는 Cisco Unified CallManager 에서 전달된 VoIP 스트림을 처리하므로 Cisco Unified IP IVR 자체에는 디지털 신호 처리기 (DSP) 카드가 필요하지 않습니다. 따라서 Cisco Unified IP IVR, Cisco Unified CallManager 및 PSTN(Public Switched Telephone Network) 에 연결하기 위해서는 하나의 시분할 TDM 인터페이스만 필요합니다 (PSTN 과의 VoIP 게이트웨이 인터페이스). IP 에서 발생된 통화에는 TDM 인프라가 필요하지 않으므로 인터넷 및 인트라넷에서 생성된 VoIP 통화는 Cisco Unified IP IVR 에서 직접 종료할 수 있습니다.

Cisco Unified IP IVR 관리는 완전히 웹 기반에서 이루어지므로 관리자는 표준 웹 브라우저에서 IP IVR 엔진을 시작, 중지 및 업데이트할 수 있습니다. 이 GUI 는 Cisco Unified IP IVR 과 Cisco Unified CallManager 의 연결과 관련된 세부 사항 및 다른 필수 네트워크 리소스에 대한 액세스를 관리합니다.

IP IVR 엔진은 또한 강력한 디버그 모드를 지원하므로, 설계자는 중단점을 생성 하고 테스트를 위해 흐름을 직접 업로드 및 실행할 수 있습니다. 테스트가 완료되면 설계자는 완료된 애플리케이션을 디렉토리에 업로드하며, 이 디렉토리에서 네트워크 상의 제작용 Cisco Unified IP IVR 서버로 배포가 이루어질 수 있습니다.

CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS 서비스 및 지원

Cisco Lifecycle Services 접근 방법을 통하여 시스코 시스템즈와 파트너들은 Cisco Unified Communications 시스템을 지원하기 위한 광범위한 엔드투엔드 서비스 포트폴리오를 제공합니다. 이러한 서비스들은 IP 커뮤니케이션 서비스 구축, 운영 및 최적화에 입증된 방법들을 기반으로 구성되었습니다. 예를 들어, 사전 계획 및 설계 서비스는 촉박한 구축 스케줄을 맞출 수 있게 해주며, 구현 중 네트워크 중단을 최소화시켜 줍니다. 운영 서비스는 전문적 기술 지원으로 커뮤니케이션 다운타임 위험을 줄여주며, 최적화 서비스는 솔루션 성능 향상을 통해 업무 효율성을 높여줍니다. 시스코 및 파트너들은 시스템 레벨 서비스 및 지원을 제공하여 업무적 요구사항을 만족시킬 수 있는 탄력적인 컨버지드 네트워크를 구축하고 유지할 수 있습니다.

요약

Cisco Unified IP IVR 은 IVR 애플리케이션을 IP 에서 활성화하고 웹 기반 콘텐츠에 대한 연결을 생성하여 PSTN 회로 기반 IVR 애플리케이션의 제약사항을 제거하도록 도와줍니다. Cisco Unified IP IVR 은 IP 기반 커뮤니케이션의 장점을 최대한 활용하도록 구축되었습니다. 이처럼 강력한 서비스 생성 환경을 통해 기업은 IVR 애플리케이션을 신속하게 개발 및 구축 하여 첨단 셀프 서비스 및 고급 통화 제어 애플리케이션을 제공함으로써 전반적인 고객 만족도를 개선하고 진정한 Customer Interaction Network 로의 발전을 거듭할 수 있습니다.

<업데이트: 2006 년 4 월 27 일>