



CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD

Cisco IP Communications 시스템의 핵심적인 구성 요소인 Cisco® Unified Contact Center Express는 컨버지드 Cisco IP 텔레포니 구현의 모든 이점을 유지하면서 고객 컨택 관리를 위한 통합되고 완전한 기능을 갖춘 솔루션을 제공합니다.

음성 및 IP 커뮤니케이션 제품과 애플리케이션의 Cisco Unified Communications 시스템은 조직의 보다 효과적인 커뮤니케이션을 이끌어 비즈니스 능력을 향상시켜주고, 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.

Cisco Unified Contact Center Express는 오늘날의 컨택 센터를 넘어선 고객 컨택의 Customer Interaction Network 향후 단계로 발전하도록 고객을 돕는 전략적 플랫폼입니다. Customer Interaction Network는 계속적으로 진화하는 혁신적인 다중 채널 서비스 및 CRM(customer-relationship-management) 애플리케이션 제품군으로 구성된 분산형의 IP 기반 고객 서비스 인프라입니다. 이러한 서비스 및 애플리케이션은 표준 수준의 대응력과 능률화된 고객 응대를 통해 우수한 고객 서비스를 제공합니다. Customer Interaction Network는 전사적으로 고객 서비스 기능을 확장하여 한층 더 통합된 협력적인 방식을 제공함으로써 고객 요구사항을 충족시켜줍니다.

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS 개요

Cisco Unified Contact Center Express는 1-300명 규모의 상담원 배치가 용이하고 사용이 간편하며, 고가용성의 정교한 고객 상호 작용 관리가 필요한 부서, 기업 지사 또는 중소기업의 요구를 만족시켜 줍니다. 또한, Cisco Security Agent를 통해 안전성을 확보한 다중 사이트 상에서 통합된 셀프 서비스 애플리케이션을 갖춘 높은 가용성의 가상 컨택센터를 지원함으로써 고객 상호 작용 관리의 효율성, 가용성 및 보안을 향상시키기 위해 고안되었습니다. 뿐만 아니라, Cisco Unified Contact Center Express는 완벽하게 통합된 셀프 서비스 애플리케이션과 강력한 상담원 기반의 지원 서비스를 통해 정교한 분산형의 ACD(automatic call distributor), IVR(interactive voice response), CTI(computer telephony integration), 단일 서버에서 제공되는 상담원 및 데스크탑 서비스 및 "contact-center-in a box" 구현을 제공하여 사업 비용을 줄이고 고객 대응력을 향상시킵니다.

Cisco Unified Contact Center Express는 고객 컨택 상호 작용 관리 요건에 보다 잘 부합되는 제품 기능을 구현하기 위해 Standard, Enhanced, Premium 등 세 가지 버전으로 제공됩니다. 모든 Cisco Unified Contact Center Express 제품은 Cisco Unified CallManager와 완벽하게 통합되어 있습니다.

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD의 기능과 장점

Cisco Unified Contact Center Express Standard는 단순한 그룹 기반 라우팅 및 상담원 스크린 팝을 필요로 하는 비공식 콜 센터에 이상적이며, 적게는 한 명의 상담원에서부터 많게는 300명의 상담원을 수용할 수 있으며 완벽한 기능을 갖춘 300개의 IVR 포트를 처리할 수 있습니다. 추가 기능 및 이점은 다음과 같습니다.

- ACD 콜 라우팅
- Cisco Unified Contact Center Express Standard는 그룹 기반 라우팅을 제공합니다.
- 음성 메뉴 및 대기 통화

Cisco Unified Contact Center Express Standard 는 통화 대기열 수, 예상 대기 시간, 사용자 정의 메시지의 안내, 고객 입력 정보 호출 및 수집, 발신자의 요청에 따라 다른 번호 또는 서비스(음성 메시지 포함)로의 연결 등 대기 중 프로그램이 가능한 고급 임의 깊이 음성 메뉴 및 사용자 지정 콜 처리를 제공합니다.

스크린 팝

Cisco Unified Contact Center Express Standard 는 통합된 기본 스크린 팝 기능을 제공합니다. HTTP 및 XML(Extensible Markup Language)을 통해 모든 엔터프라이즈 웹 서버에 저장되어 있는 데이터를 액세스할 수 있는 기능도 지원합니다.

이력 보고

Cisco Unified Contact Center Express 제품은 수퍼바이저 및 콜 센터 관리자가 다음과 같은 기능을 수행할 수 있도록 즉시 사용 가능한 그림 및 도표 리포트를 제공합니다.

- 상담원 통화 합산, 통화 시간, 각 통화별 상담원 활동, 상담원 로그인 및 로그아웃 활동, 상담원이 준비되지 않은 이유 코드 및 상태 정보에서 상담원 시간 등의 정보를 제공하는 리포트를 통해 상담원을 관리합니다.
- 애플리케이션 통화 수, 애플리케이션 통화 길이, 애플리케이션 별 이탈 비율 및 평균 응답 시간(ASA), 애플리케이션 별 피크 시간 통화 통계 및 이탈, 거절 통화에 대한 상세한 리포트를 활용하여 고객 경험을 측정합니다.
- 여러 가지 유형의 CSQ 별 서비스 수준, CSQ 별 대기열 통계, CSQ 별 응답 및 이탈 통화 분포, CSQ 통화 수 및 CSQ 통화 시간과 같은 정보를 제공하는 보고서를 리포트를 사용하여 컨택 서비스 대기열(CSQ) 성과를 측정합니다.
- 각각의 통화에 태그된 사용자 정의 통화 변수 정보 리포트 및 상세 통화 별 리포트 등을 통하여 시스템으로 연결된 컨택에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Express 이력 보고 클라이언트는 날짜 시간 범위, 정렬 파라미터 및 필터 파라미터와 같은 기능을 사용하여 수퍼바이저와 콜 센터 관리자에게 리포트 데이터를 표시해주는 유연성을 제공합니다. 이 틀은 또한, 리포트가 생성되면 리포트 크기를 조정하여 리포트 출력을 조작할 수 있게 함으로써 리포트 데이터를 PDF, 엑셀 및 XML 등의 파일 형식으로 내보내 추가적인 데이터 조작 또는 프리젠테이션 옵션을 수행할 수 있게 해줍니다. 사용자들은 또한 작업 스케줄러를 통해 사용자가 정의한 날짜 및 시간대에 예약된 리포트를 출력 또는 저장할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Express 고객들은 Crystal Reports 소프트웨어를 사용하여 Cisco Unified Contact Center Express 이력 보고 클라이언트에서 볼 수 있는 사용자 정의 리포트를 생성할 수 있습니다. 또한, 고객이 표준 리포트, 이력 보고 데이터베이스에 저장되어 있는 상세 데이터를 이해하고 Cisco Unified Contact Center Express 를 위한 사용자 정의 보고서를 생성하는 방법을 이해할 수 있도록 자세한 설명서를 제공합니다.

Cisco 상담원 및 수퍼바이저 데스크탑 서비스

Cisco Agent Desktop 및 Cisco Supervisor Desktop 은 Cisco Unified Contact Center Express 및 Cisco Unified Contact Center Enterprise 를 위한 상담원 및 수퍼바이저 인터페이스입니다. 제품군 전체에서 공용 데스크탑 환경을 사용하기 때문에 컨택 센터 교육 및 사업 운영 방안에 관한 사항을 한 번만 결정하면 다른 제품에서 재사용할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Express 는 Cisco Unified IP Phone 7970G, 7960G 및 7940G 의 Cisco Unified IP Phone Agent 를 채택할 수 있는 옵션을 제공합니다. 이 옵션은 상담원을 위한 Cisco Unified IP Phone 7970G, 7960G 또는 7940G 만 필요하며, PC 는 불필요합니다.

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD 를 위한 CISCO AGENT DESKTOP STANDARD

상담원은 Cisco Agent Desktop 을 통해 Cisco IP Phone 7905G, IP Phone 7940G, IP Phone 7960G, IP Phone 7970G 또는 Cisco IP Communicator 소프트웨어 폰용 데스크탑에서 통화 제어 기능을 직접 수행할 수 있습니다. 통화 제어 기능에는 전화 걸기, 끊기, 통화 보류, 전송 및 회의 통화 등이 포함됩니다.

추가적인 기능은 다음과 같습니다.

- 상담원 또는 슈퍼바이저 채팅-상담원 및 슈퍼바이저는 회의시 다른 상담원과 일대일로 메시지를 주고 받을 수 있습니다.
- 사유 코드-상담원은 로그아웃 및 준비 안됨 상태 변경에 대한 사유 코드를 선택적으로 제공할 수 있습니다.
- 실시간 리포팅-상담원은 자신의 데스크탑 애플리케이션에서 실시간으로 직접 통계를 볼 수 있습니다.
- 상담원 상태 로그-ACD 상태 변경은 시간 및 날짜 스탬프와 함께 로그되어 상담원 상태 전환에 대한 세부 추적 및 문제 해결을 지원합니다.
- 스크린 팝 옵션
 - 기업 데이터 팝(그림 1)-대기열 시간, 임계값을 지닌 통화 시간 및 사용자 정의 변수는 물론 발신자 ID, ANI, DNIS 를 포함한 발신자 데이터를 표시합니다.
 - 발신자가 입력한 모든 정보도 표시할 수 있습니다.
- 핫 데스크킹 및 내선 이동성 지원-상담원이 고유 설정을 유지하면서도 모든 이용 가능한 상담원 스테이션에 앉아 있도록 유연성을 제공합니다.

Figure 1. 기업 데이터 팝을 장착한 Cisco Agent Desktop Standard

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2145	2143	IVR	Customer Info	00:02:05
DNIS	2167	✘ 2160	ACD	Sales Queue	00:03:01
Account Number	9813-4321	2167	Agent	Johnson	00:00:54
Ticket Number	435-A1			Total	00:06:00

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD 를 위한 CISCO SUPERVISOR DESKTOP

Cisco Supervisor Desktop 을 통해 슈퍼바이저들은 자신들의 데스크탑에서 직접 통화 제어 기능을 수행할 수 있습니다. 통화 제어 기능에는 전화 걸기, 통화 보류 및 전송, 회의 통화 등이 포함됩니다.

추가적인 기능은 다음과 같습니다.

- 채팅 기능을 이용한 상담원 또는 슈퍼바이저에 대한 100% 지원-인스턴트 메시지를 통해 슈퍼바이저의 팀에 있는 모든 상담원과 커뮤니케이션할 수 있습니다.
- 움직이는 메시지 스크롤-슈퍼바이저는 이러한 메시지를 보내서 중요한 뉴스를 팀의 모든 상담원에게 브로드캐스트할 수 있습니다.
- 상담원 상태 변경-슈퍼바이저는 상담원을 로그인에서 로그 아웃 또는 준비에서 준비 안됨으로 변경할 수 있습니다.
- 실시간 리포팅-슈퍼바이저는 상담원 및 기술 그룹 통계를 볼 수 있습니다.
- 핫 데스크킹 및 내선 이동성 지원-슈퍼바이저가 고유 설정을 유지하면서도 이용 가능한 모든 작업 공간에 앉아 있을 수 있도록 유연성을 제공합니다.

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD 를 위한 CISCO UNIFIED IP PHONE AGENT

Cisco IP Phone Agent(그림 2)는 Cisco IP Phone 7970G, 7960G 또는 7940G 에서 ACD 기능을 제공합니다. Cisco Unified IP Phone Agent 는 상담원 데스크탑의 모든 기능을 지원하지는 않지만, 대부분의 경우 상담원 데스크탑을 상담원의 PC 에 설치할 필요가 없습니다. (Cisco Unified IP Phone Agent 는 Cisco IP Phone 7911G, 7912G, 7941G, 7961G, 7971G 및 Cisco Unified Wireless IP Phone 7920G 에서도 지원됩니다)

Cisco Unified IP Phone Agent 의 기능은 다음과 같습니다.

- 표준 IP 폰 기능을 이용한 통화 제어
- ACD 상태
 - 로그인 및 로그 아웃
 - 준비 또는 준비 안됨
 - 로그 아웃 및 준비 안됨의 사유 코드
- 핫 데스크킹(내선 이동성)
- 대기 중인 통화 수 및 대기 중인 최장 통화에 대한 실시간 통계 표시
- 기업 데이터 팜 지원
- Cisco Supervisor Desktop 의 Cisco Unified IP Phone Agent 제어에 포함되는 것은 다음과 같습니다.
- 상담원의 상태 변경 기능-수퍼바이저는 상담원을 로그인에서 로그 아웃으로 또는 준비 안됨에서 준비됨으로 변경할 수 있습니다.

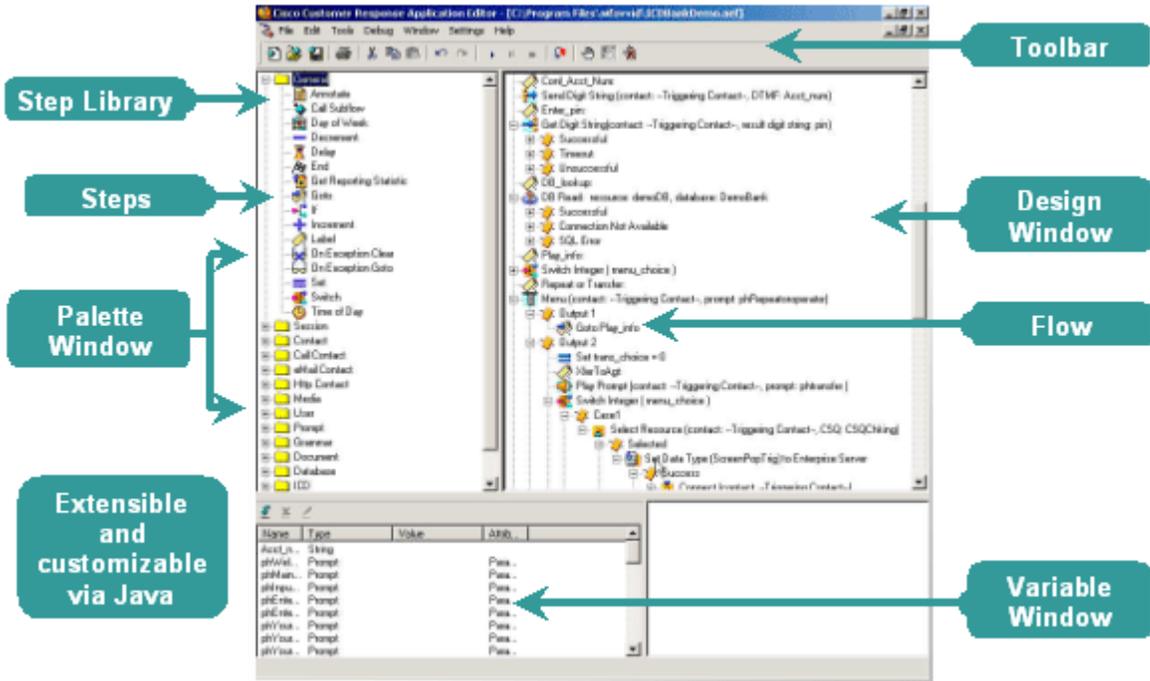
Figure 2. Cisco Unified IP Phone Agent



서비스 구현 및 스크립팅 환경

Cisco Unified Contact Center Express Workflow Editor 는 콜 플로우 행위의 완벽한 사용자 지정과 통화 처리를 돕는 서비스 구현 및 스크립팅 환경입니다. 기업 WAN 의 어디에서나 실행이 가능하며 워크플로우는 Cisco Unified Contact Center Express 서버에서 업로드 및 실행될 수 있습니다. 이 환경은 강력한 사용자정의 비즈니스 커뮤니케이션 애플리케이션을 구축하는데 사용되는 간단하고 손쉬운 인터페이스를 지원하는 시각적 편집기입니다. 그림 3 과 같이, 서비스 구현 및 스크립팅 환경을 통해 사용자는 미리 정의된 통화 플로우 구성요소를 선택하여 해당 구성요소를 현재의 통화 플로우 문서로 드래그-앤-드롭할 수 있으며, 이동시킨 구성요소를 선택하고 마우스 오른쪽 버튼을 눌러 구성요소 파라미터를 채울 수 있습니다.

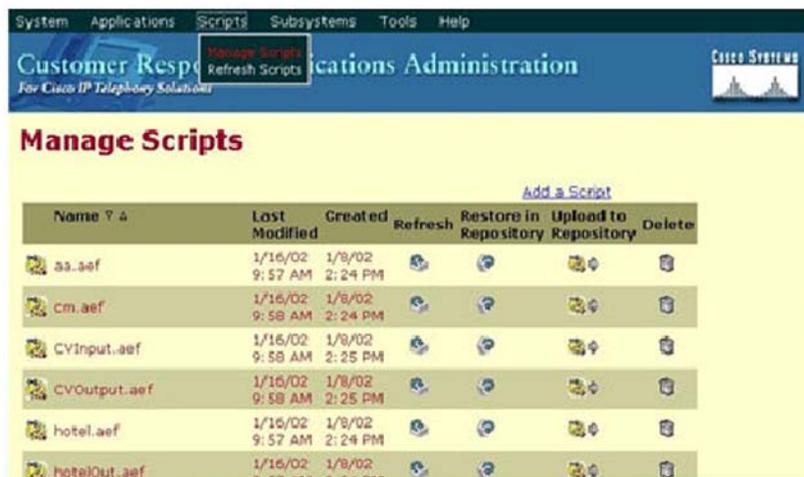
Figure 3. 서비스 구현 및 스크립팅 환경



행정 서비스

Cisco Unified Contact Center Express Standard 는 Cisco Unified CallManager 의 표준과 완벽하게 통합된 웹 기반 관리를 제공합니다. 기업 WAN 내부의 모든 위치에서 관리가 가능합니다(그림 4).

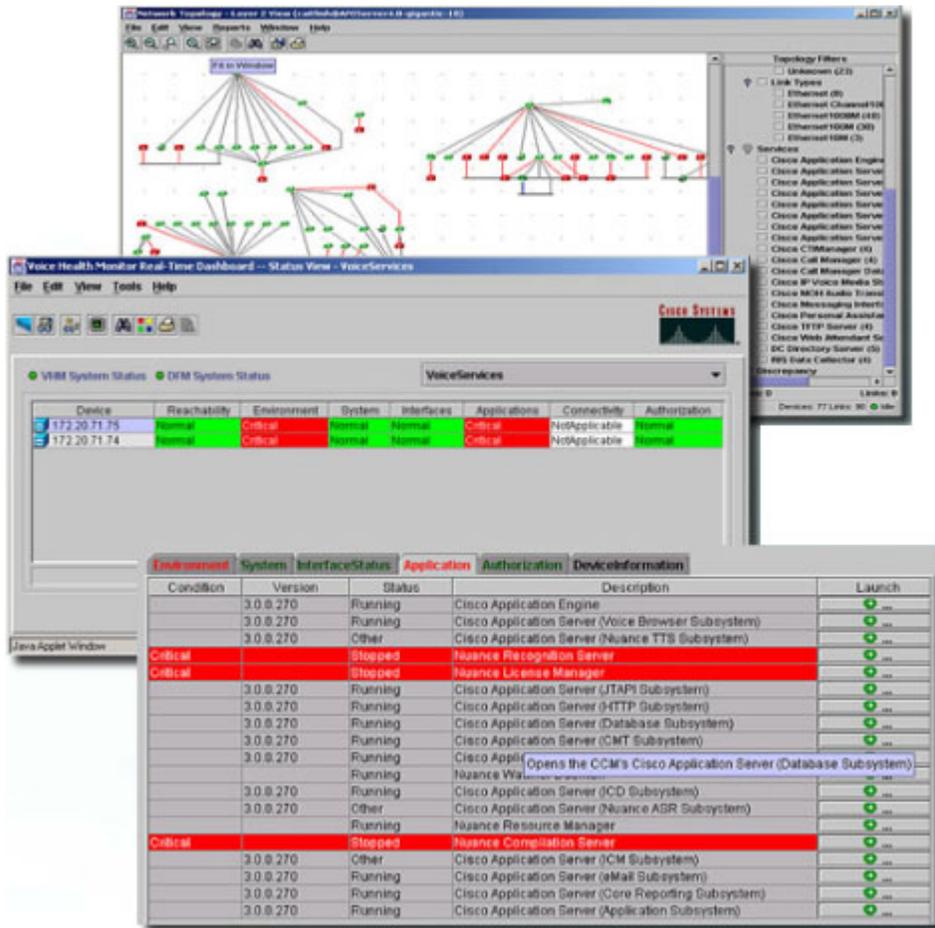
Figure 4. 웹 기반 관리



관리 서비스

CiscoWorks 는 개방형 인터넷 표준 및 시스코 시스템즈 장치의 고유 기능을 사용하여 네트워크 관리자가 Cisco Unified Contact Center Express Standard 를 포함한 IP 텔레포니 환경의 작동 현황과 컨버지드 네트워크를 함께 감독하는 것을 도와줍니다. CiscoWorks 는 IP 텔레포니 환경에 있는 시스코 장치를 위해 특별히 설계된 실시간 세부 장애 분석을 제공합니다. 이처럼 시스코 장치에 초점을 맞추므로써 다양한 장애 조건에 대한 시스코 IP 텔레포니 기술 기반 네트워크 모니터링, 장애 상태 분석 및 네트워크 관리자 통지(문제에 대한 세부 정보를 제공하는 인텔리전트 트랩을 통해 전달)가 가능합니다. Cisco Unified Contact Center Express Standard 를 지원하는 기능에는 서버 발견, 상태 통계, 서브 시스템 과정 점검, 애플리케이션 런타임 상태 및 기타 중대한 네트워크 관리 기능 등이 포함됩니다.

Figure 5. Cisco Unified Contact Center Express Standard 용 CiscoWorks 지원



보안

컨택 센터 및 엔터프라이즈 전체의 네트워크 보안 유지를 위해 Cisco Unified Contact Center Express 는 Cisco Security Agent 및 주요 바이러스 차단 소프트웨어 벤더의 바이러스 탐지 소프트웨어를 지원합니다. Cisco Security Agent 는 업무에 필수적인 기업 서버 및 호스트에 보안을 제공하는 호스트 기반 침입 탐지 시스템입니다. Cisco Security Agent 는 악의적 동작이 발생하기 전에 식별하고 차단하기 때문에 바이러스 탐색 소프트웨어 및 방화벽과 같은 기존의 엔드포인트 보안 솔루션보다 더 많은 혜택을 제공합니다. 이를 통해 기업 네트워크와 비즈니스에 위협이 될 수 있는 알려지거나 알려지지 않은 보안 위협을 제거할 수 있습니다. 또한, Cisco Security Agent 는 서명 일치에 의존하기 보다는 행위를 분석하여 바이러스 퇴치 소프트웨어의 기능을 보완하며 이와 함께 네트워크 보호 및 운영비 절감을 위한 강력한 솔루션을 제공합니다.

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 방법론들을 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 주며, 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 Contact Center Express 는 완벽한 컨버지드 IP 텔레포니 구현의 모든 이점을 보유하면서 고객 음성 컨택 관리를 위한 통합되고 완전한 기능을 갖춘 솔루션을 제공합니다. Cisco Unified Contact Center Express 는 부서, 기업 지사 또는 중소기업 고객 관리 필요를 위해 첨단 콜 라우팅, 관리 및 행정 기능을 제공함으로써 공식 및 비공식적인 컨택 센터는 물론 ACD 의 필요를 충족합니다.

Cisco Unified Contact Center Express 는 비즈니스 애플리케이션 통합의 복잡성 경감, 에이전트 관리의 용이함, 에이전트 유연성 증가 및 네트워크 호스팅 효율성은 물론 설치, 구성 및 애플리케이션의 용이함을 제공함으로써 진정한 Customer Interaction Network 로 진화를 거듭하고 있습니다.

* 주어진 하드웨어 서버에 배치될 수 있는 실제 상담원 및 완전한 기능을 갖춘 IVR 포트의 실제 숫자는 해당 서버에 배치된 다른 기능의 수 및 종류는 물론 해당 서버의 성능 및 기능에 따라 다릅니다. 시스코 또는 시스코 파트너 담당 팀은 배치 시 상담원의 최대 수 결정을 돕는 것은 물론 포트를 프롬프트 및 수집할 수 있습니다.



www.cisco.com/kr

2006-03-29

■ Gold SI 파트너	• (주)데이터크레프트 코리아	02-6256-7000	• (주)인네트	02-3451-5300	• 한국 IBM(주)	02-3781-7800
	• (주)콤텍시스템	02-3289-0114	• 쌍용정보통신(주)	02-2262-8114	• 에스넷시스템(주)	02-3469-2400
	• (주)링네트	02-6675-1216	• 한국후지쯔	02-3787-6000	• 한국HP	02-2199-0114
	• (주)LG씨엔에스	02-6363-5000	• (주)인성정보	02-3400-7000	• (주)SK씨엔씨	02-2196-7114
■ Silver SI 파트너	• (주)포스데이타	031-779-2114				
■ Local 디스트리뷰터	• (주)소프트뱅크커머스코리아	02-2187-0716	• (주)아이넷뱅크	02-3400-7490	• (주)SK 네트워크	02-3788-3673
■ WLAN 전문파트너	• (주)에어키	02-584-3717	• (주)해창시스템	031-343-7800	• 사운드파이프코리아(주)	02-568-5029
■ Security 전문파트너	• (주)안랩코코넷	02-6007-0133	• (주)토달인더넷시큐리티시스템	051-743-5940	• (주)인포섹	02-2104-5114
	• 나래시스템	02-2199-5500	• UNNET System	02-565-7034		
■ IP Communication 전문 파트너	• (주)인네트	02-3451-5300	• (주)데이터크레프트코리아	02-6256-7000	• 에스넷시스템(주)	02-3469-2900
	• (주)인성정보	02-3400-7000	• 크리스넷	1566-3827	• (주)LG씨엔에스	02-6363-5000
	• (주)링네트	02-6675-1216	• (주)콤텍시스템	02-3289-0114		
■ IPCC 전문파트너	• 한국IBM(주)	02-3781-7114	• 한국HP	02-2199-4272	• GS네오텍	02-2630-5280
	• (주)인성정보	02-3400-7000	• 삼성네트웍스(주)	02-3415-6754		
■ Optical 전문 파트너	• (주)LG씨엔에스	02-6363-5000	• 에스넷시스템(주)	02-3469-2900	• 미리넷주식회사	02-2142-2800
■ CN 전문 파트너	• (주)메버릭시스템	02-845-4280				
■ Storage 전문 파트너	• 메트로임팩트	02-3446-3508	• (주)패킷시스템즈코리아	02-558-7170		