

Cisco Unified Contact Center Express 10.6 v2 – 옴니채널 커뮤니케이션

최종 업데이트: 2015년 7월 23일

Cisco 솔루션 정보

Cisco Unified Contact Center Express는 고객 문의를 관리하기 위한 통합 전기능 솔루션이며, 완벽히 통합된 Cisco Unified Communications 구축의 모든 혜택도 그대로 제공합니다. Cisco Unified Contact Center Express는 부서, 대기업 지사 또는 중견 기업의 고객 관리 요구 사항에 정교한 콜 라우팅, 관리와 운영 기능을 제공합니다. 상담원은 웹 채팅, 아웃바운드 통화 캠페인, SMS 텍스트 메시징, Cisco Jabber Guest 비디오 통화, 이메일 통신 및 기타 여러 고급 기능을 사용해 고객을 지원할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center Express는 설치, 컨피그레이션, 애플리케이션 호스팅이 용이하고 비즈니스 애플리케이션의 복잡성을 낮출 수 있을 뿐만 아니라, 손쉬운 상담원 관리, 상담원의 유연성 확대 및 네트워크 호스팅의 효율성을 높일 수 있습니다. 이 모든 기능을 갖춘 Cisco Unified Contact Center Express는 진정한 고객 상호작용 네트워크를 실현할 진일보한 솔루션입니다.

Cisco Contact Center Express에 대한 추가 정보를 확인하려면 www.cisco.com/go/uccx를 방문하십시오.

데모 정보

사전 구성된 이 Cisco Unified Contact Center Express 데모에서는 다음 작업을 수행합니다.

- 고객이 멀티세션 채팅, 비디오, 콜백, 직접 다이얼 등의 선택한 채널을 통해 콜센터와 상호작용하는 방법을 보여 주는 데모 진행
- 추가 수익을 창출하기 위해 특정 고객을 타겟으로 하는 발신 전화 걸기 캠페인을 진행하는 방법 확인. 이러한 캠페인에는 각 통화에 대한 고객 정보를 제공하는 탭, 참조 가이드로 사용할 수 있는 홍보 자료, Cisco Finesse Desktop 내에서 재생되는 정보 비디오 등이 포함됩니다.
- Cisco Jabber Guest 비디오 통화에서 웹 링크만을 사용하여 컨택 센터 내의 누구에게나 고객을 빠르게 연결하는 방법 확인
- 상담원이 컨택 센터 솔루션 내에 통합된 SMS 메시징 기능을 통해 스마트폰에서 바로 액세스할 수 있는 링크와 고객 정보를 보낼 수 있는 방법 확인
- Cisco Finesse Desktop에서 특정 정보를 상담원에게 바로 제공할 수 있는 맞춤 설정 가젯 생성
- 다른 고객 통신 채널을 추가할 수 있도록 Finesse에서 기본적으로 제공되는 새로운 이메일 응답 기능 파악

데모 요건

아래 표에는 사전 구성된 이 데모의 요건이 요약되어 있습니다.

표 1. 데모 요건

필수	선택 사항
<ul style="list-style-type: none"> • 노트북 컴퓨터 • 휴대폰 	<ul style="list-style-type: none"> • 두 번째 노트북 컴퓨터 • Cisco AnyConnect • dCloud용으로 등록 및 구성된 라우터 • Cisco Unified IP Phone 9951 또는 9971

노트북 컴퓨터는 한 대만 있으면 되지만 두 대를 준비하는 것이 좋습니다. 노트북 컴퓨터 하나는 Workstation 3(워크스테이션 3)에서 모든 고객 데모 방법을 수행하는 데 사용하고, 두 번째 노트북 컴퓨터는 Workstation 4(워크스테이션 4)에서 모든 컨택 센터 상담원 데모 방법을 수행하는 데 사용합니다.

데모 컨피그레이션

이 데모에는 Cisco Unified Contact Center Express 10.5 솔루션의 기능을 사용하여 시나리오 스크립트를 설명하기 위한 사전 구성된 사용자 및 구성 요소가 포함되어 있습니다. 데모 시나리오를 완성하기 위해 필요한 모든 정보는 활성화된 데모의 **Topology(토폴로지)** 및 **Servers(서버)** 메뉴에 있습니다.



- **Topology(토폴로지) 메뉴.** 토폴로지에서 원하는 서버를 클릭하면 사용 가능한 서버 옵션이 포함된 팝업 윈도우가 나타납니다.
- **Servers(서버) 메뉴.** 원하는 서버 이름 옆의  또는  를 클릭하면 사용 가능한 서버 옵션 및 크리덴셜이 표시됩니다.

표 2. 사전 구성된 사용자 정보

사용자 이름	역할	사용자 ID	비밀번호	엔드포인트 디바이스	내선 번호
Shannelle Macks	컨택 센터 슈퍼바이저	smacks	C1sco12345	Cisco Jabber 및 Cisco IP Phone 9971	1081 Jabber 1088 IP 폰
Croften Hegarty	컨택 센터 상담원	chegarty	C1sco12345	Cisco Jabber 및 Cisco IP Phone 9951	1082 Jabber 1087 IP 폰

표 3. 데모 서버 정보

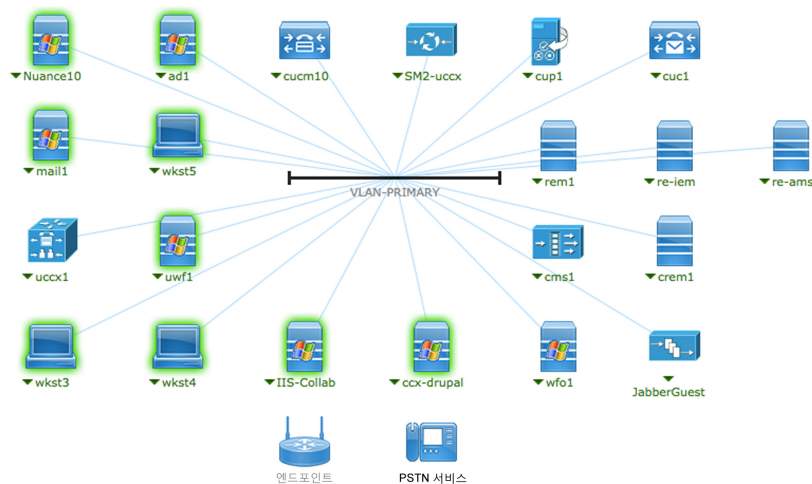
애플리케이션	버전	URL	사용자 이름	비밀번호
Cisco Unified Contact Center Express Nuance Server	10.5(1)	http://198.18.133.14	administrator	C1sco12345
Cisco Unified Contact Center Express Server	10.6(1)	http://198.18.133.19	administrator	C1sco12345
Cisco Social Miner Server	10.6(1)	http://198.18.133.80	administrator	C1sco12345
Cisco Unified IM and Presence Server	10.5(1)	http://198.18.133.4	administrator	C1sco12345
Cisco Unified Communications Manager	10.5(1)	http://198.18.133.3	administrator	C1sco12345
Cisco Unity Connection Server	10.5(1)	http://198.18.133.5	administrator	C1sco12345
Upstream Works Finesse Server	2012	http://198.18.133.236	dcloud/administrator	C1sco12345
Cisco MediaSense Server	10.5(1)	http://198.18.133.186	administrator	C1sco12345
Rock Coast Riders 웹사이트	해당 없음	http://198.18.133.116	administrator	C1sco12345

IIS Collaboration – Finesse 가젯	2008 R2 SP1	http://198.18.133.81	administrator	C1sco12345
Microsoft Active Directory Server	2008 R2 SP1	http://198.18.133.1	administrator	C1sco12345
Microsoft Exchange Server	2010	http://198.18.133.2	administrator	C1sco12345
Cisco Jabber Guest Server	10.5(1)	http://198.18.133.222	admin	C1sco12345
Cisco Interactive Experience Manager	2.1.0	http://198.18.133.244	root, administrator	cisco!123
Cisco REM(Remote Expert Solution Administration) Server	1.9.0	http://198.18.133.243	admin	admin
Remote Expert Mobile Server	10.6.1.10000-8	http://198.18.134.99	root	changeit
Workstation 3	Windows 7 Pro	http://198.18.133.38	DCLOUD\smacks	C1sco12345
Workstation 4	Windows 7 Pro	http://198.18.133.39	DCLOUD\chegarty	C1sco12345

데모 토폴로지

이 데모에는 여러 엔터프라이즈 서버 VM이 포함되어 있습니다. 대부분의 서버는 관리 레벨 계정을 사용하면 완벽하게 구성할 수 있습니다. 관리 계정 세부사항은 관계가 있는 경우 스크립트 단계 및 서버 세부사항 표에 포함되어 있습니다.

그림 1. 데모 토폴로지 개요



데모 준비

데모 시작 전

실제 대상에게 데모를 제공하기 전에 이 프로세스를 한 번 이상 진행해 보는 것이 좋습니다. 그러면 문서와 데모의 구조를 숙지할 수 있습니다.

성공적인 고객 프레젠테이션을 위해서는 준비가 반드시 필요합니다.

데모를 예약하고 데모 환경을 구성하려면 아래에 있는 단계를 수행합니다.

1. dcloud.cisco.com으로 이동하여 dCloud UI에 액세스한 다음 **Cisco.com** 크리덴셜을 사용하여 로그인합니다.

2. 데모를 예약합니다[[방법 알아보기](#)].
3. 데모 시나리오를 수행하기 전에 데모 위치에서 대역폭을 테스트합니다. [[방법 알아보기](#)]
4. dCloud UI의 **My Dashboard(내 대시보드)** 페이지에 있는 **My Demonstrations(내 데모)**에서 데모가 **Active(활성)** 상태인지 확인합니다.
5. **데모가 활성화될 때까지는 최대 30분**이 소요될 수 있습니다.
6. 라우터를 통해 데모에 연결한 경우 다음 단계로 진행합니다. 독립형 노트북 컴퓨터 또는 기타 디바이스에서 데모에 직접 연결하는 경우에는 Cisco dCloud UI에서 Cisco AnyConnect 크리덴셜을 사용하여 **노트북 컴퓨터에 Cisco AnyConnect**를 설치하고 AnyConnect에 액세스합니다. [[방법 알아보기](#)]
7. 로컬 **RDP 프로그램** 또는 **Cisco dCloud Remote Desktop 클라이언트**를 사용하여 데모 워크스테이션에 접속합니다[[방법 알아보기](#)]. 이 데모에서 여러 노트북 컴퓨터를 사용하는 경우 각 워크스테이션에 노트북 컴퓨터를 한 대씩 연결합니다.
 - **Workstation 3(워크스테이션3)**(198.18.133.38) – 사용자: **dcloud\smacks**, 비밀번호: **C1sco12345**
 - **Workstation 4(워크스테이션4)**(198.18.133.39) – 사용자: **dcloud\chegarty**, 비밀번호: **C1sco12345**

참고: Workstation 3(워크스테이션3)는 Joe Smith 고객이 사용하지만 이 고객은 워크스테이션에 로그인하지 않습니다.

8. **선택 사항:** Cisco Unified Communications Manager의 **자동 프로비저닝** 기능을 사용하여 데모에 사용할 IP 폰 또는 Cisco TelePresence 디바이스를 프로비저닝합니다[[방법 알아보기](#)].
 - **Croften Hegarty**는 내선 번호 **1087**을 사용합니다.
 - **Shannelle Macks**는 내선 번호 **1088**을 사용합니다.

참고: 이 데모에서는 1111로 전화를 걸어 폰을 자동 프로비저닝해서는 안 되며 위에 구체적으로 나와 있는 방법 알아보기 단계를 따라야 합니다.

9. **선택 사항:** Cisco Finesse Desktop용으로 맞춤 설정 가젯을 생성할 수도 있습니다. 지침은 [부록 A](#)를 참고하십시오.
10. **선택 사항:** 서드파티 가젯이 포함되지 않은 기본 컨피그레이션으로 Cisco Finesse Desktop을 표시하려는 경우 [부록 B](#)를 참고하십시오.

참고: 이 레이아웃은 Cisco Finesse Desktop을 “기본 제공” 상태로만 표시하기 위한 것이며 이 데모를 실행하는 데 필요한 모든 가젯을 포함하고 있지는 않습니다.

11. **Workstation 3(워크스테이션3)**에서 vCam 소프트웨어를 시작합니다.
 - 바탕 화면에서 e2Soft vCam 바로 가기를 더블 클릭하여 vCam 소프트웨어를 시작합니다. 그러면 이 데모 뒷부분에서 상담원이 전화를 받을 때 확인할 수 있는 비디오 스트림이 생성됩니다.
 - 표시되는 팝업 윈도우를 최소화합니다.
 - **Workstation 4(워크스테이션 4)에 대해서도 이 단계를 반복합니다.**
12. **Workstation 4(워크스테이션 4)**에서 Cisco Finesse Desktop을 시작합니다. 인증서 경고가 표시되는 경우 수락하고 계속 진행합니다.
 - 바탕 화면에서 **Cisco Jabber** 바로 가기를 더블 클릭하고 자동 로그인이 완료될 때까지 기다립니다.

- **Mozilla Firefox** 웹 브라우저를 열고 **Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Finesse Desktop**을 클릭한 후에 다음 크리덴셜을 사용하여 로그인합니다.

- ID: **chegarty**, 비밀번호: **C1sco12345**, 내선 번호: **1082**(IP 폰을 사용하는 경우 1087)

- Cisco Finesse Desktop 윈도우를 최소화합니다.

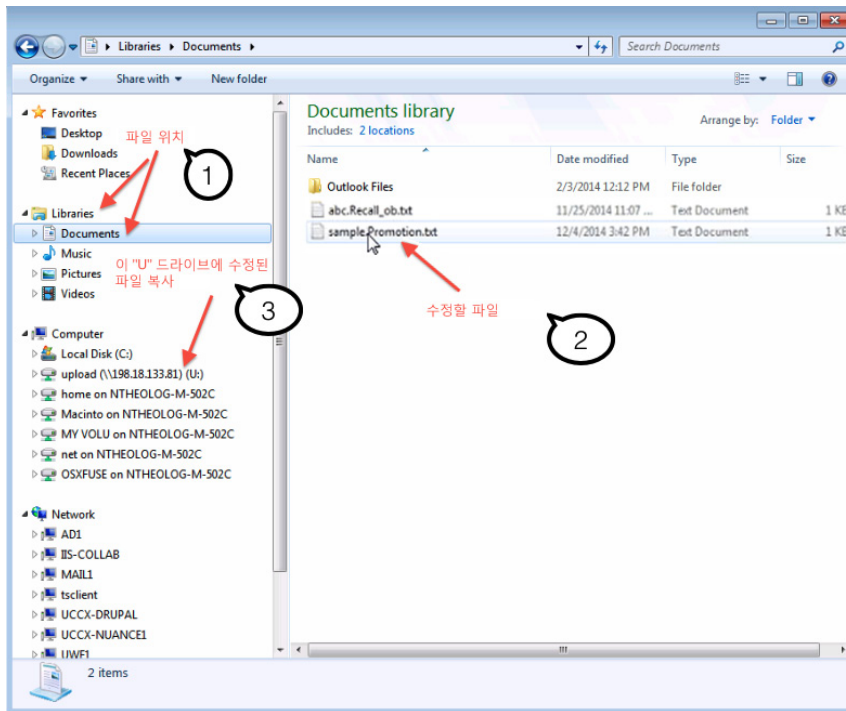
13. 선택 사항: Cisco Finesse의 현지화를 업데이트합니다.

- Cisco Finesse에 설치된 언어 팩을 변경하려면 우측 상단의 드롭다운 메뉴[English]를 클릭하고 사용하려는 언어를 선택합니다. 지원되는 언어에 대한 자세한 내용은 [UCCX 소프트웨어 호환성 매트릭스](#)를 참고하십시오.

14. Acqueon Outbound Calling Campaign(Acqueon 아웃바운드 캠페인)을 설정합니다.

- **Workstation 3(워크스테이션3)**의 작업 표시줄에서 **Windows Explorer(Windows 탐색기)** 폴더 아이콘을 클릭하고 매핑된 드라이브 **upload(업로드)(\\198.18.133.81)(U:)**를 클릭합니다. 이 매핑된 드라이브를 클릭하면 연결이 열려 있는지 확인할 수 있습니다.

그림 1. 워크스테이션 3에서 아웃바운드 캠페인 파일 복사



- **Libraries(라이브러리) > Documents(문서)**를 클릭합니다. **sample.Promotion.txt** 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Edit(편집)**를 선택합니다.
- 파일의 문자를 휴대폰 번호의 숫자로 바꿉니다. 3가지 전화 걸기 옵션을 사용할 수 있습니다. 이러한 지침은 **sample.Promotion.txt** 파일에 포함되어 있습니다. 라인 하나만 편집하고 나머지는 그대로 두면 됩니다.
- **File(파일) > Save(저장)**를 클릭합니다.
- 파일을 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 **Copy(복사)**를 선택합니다. 그런 다음 **U:** 드라이브를 클릭하고 해당 드라이브 내에서 **마우스 오른쪽 버튼을 클릭한 후에 Paste(붙여넣기)**를 선택합니다. 이 파일은 **ERROR** 폴더에 붙여 넣지 말고 **U:** 드라이브의 루트 디렉토리에 저장하십시오.

- **sample.Promotion.txt** 파일이 10초 이내에 사라지는지 확인합니다. 이 파일이 사라지면 아웃바운드 캠페인을 사용할 준비가 된 것입니다.

15. **선택 사항:** Rock Coast Riders 웹사이트 현지화를 변경합니다.

- Firefox를 열고 **Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Rock Coast Riders**를 클릭합니다.
- 페이지 우측 상단의 Language(언어) 링크 위에 마우스를 올려 놓고 원하는 언어를 클릭합니다. 각 옵션 위에 마우스를 올려 놓으면 제공되는 언어의 약어가 좌측 하단에 표시됩니다.

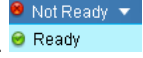



시나리오: 아웃바운드 통화 캠페인 및 웹 기반 비디오 통화에서 상담원 사용률 개선

이 데모 시나리오에서는 소매 업체인 Rock Coast Riders에서 Cisco Unified Contact Center Express 기술을 사용하여 판매량을 높이는 동시에 보다 개인적이고 효율적인 방식으로 고객을 지원할 수 있는 방법을 살펴봅니다. 컨택 센터 상담원 및 Rock Coast Riders 고객 측면에서 이러한 기능의 작동 방식을 살펴볼 것입니다.


참고: 로컬 노트북 컴퓨터를 사용하여 데모에 액세스한 다음 이러한 비디오 통화를 수행할 때는 사용 중인 웹 브라우저용 Jabber Guest 플러그인을 설치해야 합니다. 처음 연결할 때 해당 플러그인을 설치하라는 프롬프트가 표시됩니다.

데모 방법


단계	세일즈 포인트	조치
1	<p>안녕하세요? Rock Coast Riders의 고객 지원 상담원인 Croften입니다.</p> <p>Mountain Avenger 산악 자전거 구매 고객을 대상으로 신제품 Rock Coast Rider(RR) 핸들 바 장착 라이트를 판매하고 있습니다.</p> <p>컨택 센터에서는 신제품 RR 라이트와 특별 행사를 알리기 위한 기존 Mountain Avenger 고객 대상 아웃바운드 통화 캠페인을 시작했습니다.</p> <p>또한 오늘 라이트를 가장 많이 판매하는 상담원은 보너스를 받게 됩니다.</p> <p>로그온하고 전화 걸기를 시작하겠습니다.</p> <p>가치 제안: 컨택 센터에서는 아웃바운드 캠페인을 통해 컨택 센터의 상담원 리소스를 효율적으로 사용할 수 있습니다. 음성, 비디오, 채팅 문의 큐와 같은 라이브 상호작용 수가 적으면 아웃바운드 캠페인을 진행하도록 상담원을 자동 이동할 수 있으므로 유휴 상태로 유지되는 상담원이 없습니다.</p> <p>또한 업셀/크로스 셀 기회에 아웃바운드 캠페인을 사용할 수 있으므로 수익을 늘릴 수 있습니다. 또는 이러한 캠페인을 사용하여 약속을 확정할 수도 있습니다. 그러면 고객이 약속 시간을 놓쳐 회사 경비를 낭비하는 상황을 방지할 수 있습니다. 그 외에도 아웃바운드 캠페인에서는 다양한 이점이 제공됩니다.</p>	<p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Croften Hegarty로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cisco Finesse를 열고 Finesse 윈도우의 좌측 상단에서 상태를 Ready(준비)로 설정합니다.  Outbound(아웃바운드) 탭을 클릭하여 고객 정보를 확인할 준비를 합니다. Business Parameters(비즈니스 매개변수) 위젯의 크기를 조정하여 표시되는 모든 정보를 확인한 다음 우측 상단의 Save(저장) 아이콘[ <p>참고: Croften이 상태를 Ready(준비)로 설정한 후 통화 캠페인이 시작될 때까지 최대 4분이 소요될 수 있습니다. Aqueon Outbound Campaign(Aqueon 아웃바운드 캠페인)을 설정하지 않은 경우 데모 준비 12단계를 다시 참고하십시오. 통화를 정상적으로 완료하려면 해당 지역의 업무 시간 중에 이 단계를 반드시 실행해야 합니다.</p>

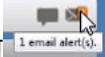
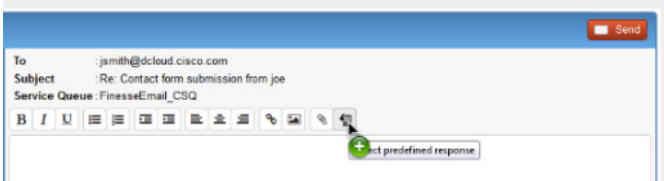
단계	세일즈 포인트	조치
2	<p>Croften이 고객과 연결되어 통화를 시작합니다.</p> <p>상담원: Joe Smith 고객님, 안녕하세요. Rock Coast Riders의 Croften이라고 합니다. 새로 구매하신 Mountain Avenger는 마음에 드시는지 확인하고, 야간 라이딩 시에 사용할 수 있는 신제품 핸들 바 장착 라이트 행사를 알려 드리기 위해 전화를 드렸습니다.</p> <p>고객: 아, 그렇군요. 고맙습니다. 자세한 정보를 알려 주시겠습니까?</p> <p>상담원: 이 최첨단 LED 라이트는 핸들 바에 바로 장착할 수 있으므로 야간에 자전거를 탈 때 시야를 확실하게 확보할 수 있습니다. 또한 RR 헬멧 램프와 함께 사용해도 아주 좋습니다. 핸들 바 라이트의 정가는 69달러이지만 오늘은 10% 할인 혜택을 드리고 있습니다. 그리고 RR 헬멧 램프도 함께 구매하시면 핸들 바 라이트를 20% 할인해 드립니다.</p> <p>RR 핸들 바 라이트를 구매하시겠습니까? 헬멧도 함께 구매하시는 건 어떠신가요?</p> <p>Croften은 Joe 고객과 통화를 할 때 바탕 화면에 표시된 화면 팝업을 통해 고객의 문의 기록과 위치를 비롯한 고객 정보를 확인할 수 있습니다. 따라서 고객에게 보다 적합한 맞춤 설정 서비스를 제공하고 고객 파일에 참고 사항을 추가할 수 있습니다.</p> <p>가치 제안: 아웃 바운드 캠페인을 통해 업셀/크로스 셀 기회를 활용함으로써 수익을 늘릴 수 있습니다. 또한 이러한 캠페인을 사용하여 약속을 확정할 수도 있습니다. 그러면 고객이 약속 시간을 놓쳐 회사 경비를 낭비하는 상황을 방지할 수 있습니다. 그 외에도 다양한 방식으로 아웃바운드 캠페인을 조직에서 효율적으로 활용할 수 있습니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calling Number(전화 걸기 번호) 필드가 표시됩니다. Accept(수락) 아이콘을 클릭하여 통화를 시작합니다. • 휴대폰에서 전화를 받아 상담원과 고객 간의 대화 스크립트를 시작합니다. • 고객에게 이야기할 홍보 정보를 참조용으로 확인하려면 Promotion(프로모션) 탭을 클릭합니다.

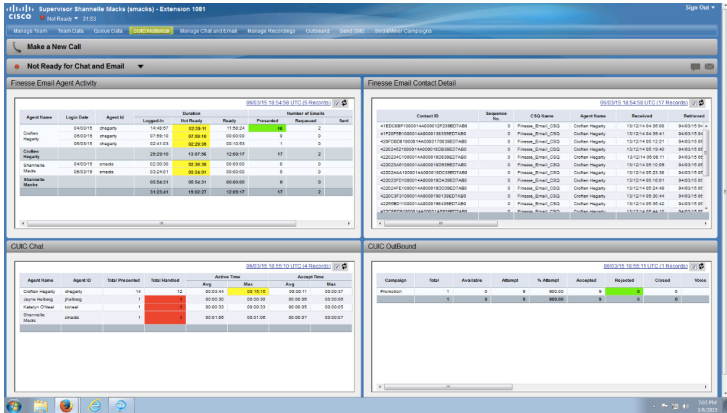
단계	세일즈 포인트	조치
3	<p>고객: 유용한 액세서리일 것 같네요. 야간에 자전거를 많이 타거든요. 할인 코드 관련 세부사항을 보내 주시겠어요?</p> <p>상담원: 바로 보내 드리겠습니다. 잠시만 기다려 주시면 확인하실 수 있습니다. 시간을 할애해 주셔서 감사합니다.</p> <p>Croften이 핸들 바와 헬멧 라이트를 동시에 구매하는 경우 30% 할인을 받을 수 있는 쿠폰 코드가 포함된 SMS 메시지를 Joe의 휴대폰으로 전송합니다.</p> <p>Joe는 혜택이 좋다고 생각해 구매를 결정합니다.</p> <p>가치 제안: 오늘날에는 고객이 스마트폰을 통해 고객 서비스를 받는 경우가 갈수록 증가하고 있습니다. SMS 역시 고객과의 정보 공유를 위한 중요 채널 중 하나입니다.</p>	<p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 상담원으로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Send SMS(SMS 보내기) 탭을 클릭합니다. <p>참고: 이 탭을 클릭한 후 오류가 표시되면 페이지를 새로 고쳐 정상적으로 로드해야 할 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 미국 내의 휴대폰 번호로 전화를 거는 경우 Number(번호) 필드에는 11234567890(1+지역 코드+전화번호) 형식으로 휴대폰 번호를 입력하고 check(확인)를 클릭합니다. 국제 전화를 걸려는 경우에는 (국가 코드+번호) 형식으로 휴대폰 번호를 입력해야 합니다. 예를 들어 영국의 휴대폰으로 전화를 거는 경우에는 (44)732333xxxx를 입력합니다. • Choose a Template(템플릿 선택)을 클릭하고 Promotion(프로모션)을 선택합니다. • Send SMS(SMS 보내기)를 클릭하고 OK(확인)를 클릭하여 확인합니다. • 이제 휴대폰에 30% 할인용 프로모션 코드가 포함된 텍스트 메시지가 수신되어야 합니다.

단계	세일즈 포인트	조치
4	<p>다음날 Croften은 Rock Coast Riders 웹사이트의 웹 채팅 기능을 통해 Jeff Williams 고객과 대화를 합니다. 이 고객은 Mountain Avenger 자전거에 대해 현재 진행되고 있는 리콜과 관련한 문의를 합니다.</p> <p>상담원: 안녕하세요 Jeff 고객님, 저는 Croften입니다. 무엇을 도와드릴까요?</p> <p>고객: 안녕하세요 Croften. 오늘 제 자전거를 리콜하려고 하는데요. 서비스가 완료되려면 얼마나 걸릴까요?</p> <p>Croften은 Jeff Williams와 대화를 하는 중에 Joe Smith로부터 두 번째 채팅 요청을 받습니다. 이 고객은 방금 핸들 바 라이트를 배송받았는데 제대로 설치할 수가 없어서 연락을 했습니다.</p>	<p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Jeff Williams 고객으로 새 채팅 세션을 시작합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firefox에서 새 탭을 엽니다. • dCloud 홈 페이지에서 Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Rock Coast Riders를 선택합니다. • Recall Alerts(리콜 알림)에서 리콜과 관련된 Questions & Answers(질문과 대답)를 확인합니다. • Contact Us(문의처) 섹션에서 Click to Chat(채팅하려면 클릭) 링크를 클릭합니다. • 다음 정보를 입력하고 Submit(제출)을 클릭합니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeff Williams ○ jwilliams@dcloud.cisco.com ○ Phone Number(전화번호): (선택 사항) ○ Address Line 1(주소란 1): (선택 사항) ○ Model(모델): Avenger ○ Problem(문제): 리콜 <p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Croften Hegarty로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not Ready for Chat(채팅 불가능) 옆의 드롭다운을 클릭하고 Ready for Chat and Email(채팅 및 이메일 가능)을 선택합니다. • 수신 채팅 메시지를 확인하고 Accept(수락)를 클릭합니다. • 채팅 상자에 다음 메시지를 입력하고 Enter 키를 누릅니다. <i>안녕하세요 Jeff 고객님, 저는 Croften입니다. 무엇을 도와드릴까요?</i> • 원하는 경우 Predefined Response(사전 정의된 응답) 아이콘[]을 클릭하고 Welcome(환영)을 클릭한 후에 Enter 키를 누를 수도 있습니다. <p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Jeff Williams 고객으로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새 팝업 윈도우에서 수신된 상담원의 채팅 메시지를 확인한 다음 <i>안녕하세요 Croften. 오늘 제 자전거를 리콜하려고 하는데요. 서비스가 완료되려면 얼마나 걸릴까요?</i>라고 응답합니다.

단계	세일즈 포인트	조치
5	<p>상담원: 안녕하세요 Joe 고객님. Croften입니다. 무엇을 도와드릴까요?</p> <p>고객(Joe Smith): 안녕하세요. 지난 주에 핸들 바 라이트와 관련해서 통화를 했었는데요. 방금 물건을 받았습니. 아주 좋아 보이기 하는데, 핸들 바에 이 라이트를 장착하는 방법을 모르겠어요. 브래킷을 제대로 장착하지 못하겠네요.</p> <p>Croften은 Joe Smith와 채팅을 하면서 Jeff Williams와의 상담을 완료합니다.</p> <p>상담원(Jeff Williams 고객에게): 서비스는 신청 당일에 완료됩니다.</p> <p>고객(Jeff Williams): 감사합니다. 좋은 하루 보내세요!!</p> <p>가치 제안: 고객은 선택한 채널을 통해 Rock Coast Riders의 상담원과 통신할 수 있습니다. 지원을 받아야 하는 고객은 채팅을 통해 컨택 센터에 효율적으로 연락할 수 있습니다. 상담원은 웹 페이지와 사진을 확인할 수 있는 채팅 방식 링크를 통해 정보를 공유할 수 있습니다.</p> <p>상담원은 멀티세션 채팅을 진행할 수 있으므로 여러 고객을 동시에 응대할 수 있습니다. 고객이 상담원에게 응답하는 동안 상담원은 다른 고객을 지원할 수 있습니다. 이처럼 멀티세션 채팅 기능을 사용하면 컨택 센터의 리소스를 보다 효율적으로 활용할 수 있습니다.</p>	<p>Workstation 3(워크스테이션3)에서 Joe Smith 고객으로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> Firefox를 열고 Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Rock Coast Riders를 클릭하여 Rock Coast Riders 웹 페이지로 이동합니다. Contact Us(문의처) 섹션에서 Click to Chat(채팅하려면 클릭) 링크를 클릭합니다. 다음 정보를 요청 양식에 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> Joe Smith jsmith@dcloud.cisco.com Phone Number(전화번호): (선택 사항) Address Line 1(주소란 1): (선택 사항) Model(모델): Avenger Problem(문제): 일반 질문 Submit(제출)을 클릭합니다. <p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Croften Hegarty로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 두 번째 수신 채팅 메시지를 확인하고 Accept(수락)를 클릭합니다. 이제 Manage Chats(채팅 관리) 섹션에 각 활성 채팅 세션에 하나씩 해서 두 개의 가로 탭이 있습니다. 채팅 상자에 다음 메시지를 입력하고 Enter 키를 누릅니다. <i>안녕하세요 Joe 고객님, Croften입니다. 무엇을 도와드릴까요?</i> 원하는 경우 Predefined Response(사전 정의된 응답) 아이콘[🗨️]을 클릭하고 Welcome(환영)을 클릭한 후에 Enter 키를 누를 수도 있습니다. 수신된 상담원의 채팅 메시지를 확인한 후 다음과 같이 응답합니다. <i>안녕하세요. 지난 주에 핸들 바 라이트와 관련해서 통화를 했었는데요. 방금 물건을 받았습니. 아주 좋아 보이기 하는데, 핸들 바에 이 라이트를 장착하는 방법을 모르겠어요. 브래킷을 제대로 장착하지 못하겠네요.</i> Jeff Williams의 채팅 세션을 클릭하고 <i>서비스는 신청 당일에 완료됩니다.</i>라고 입력합니다. 그러면 Jeff가 <i>감사합니다. 좋은 하루 보내세요!!</i>라고 입력합니다. 그런 후에 End(종료) 아이콘을 클릭하여 채팅 세션을 종료합니다.

단계	세일즈 포인트	조치
6	<p>Joe Smith 고객과 상담원 간의 다음 상호작용을 입력합니다.</p> <p>상담원: 물론입니다, Joe 고객님. 이 링크를 클릭하시면 비디오를 통해 방법을 알려 드리겠습니다. 방법을 안내해 드릴 수 있도록 비디오 통화 요청을 드리겠습니다.</p> <p>Croften은 채팅 세션을 통해 Cisco Jabber Guest 통화 링크를 Joe에게 보냅니다. Joe는 이 링크를 클릭하여 비디오 통화를 통해 Croften에게 연결합니다. Croften은 설치 VOD를 시청한 다음 Joe에게 설치를 완료하는 방법을 설명합니다.</p> <p>상담원: Joe 고객님, 그럼 설치 과정을 안내해 드리겠습니다. 먼저 브래킷 하단을 잡고 장착 나사를 밀어 넣은 다음, 브래킷 상단을 잡고 패키지에 포함된 너트로 상단과 하단을 연결합니다.</p> <p>Joe Smith: 아, 그렇군요. 상단 브래킷을 먼저 끼우려고 했어요. 큰 도움이 되었습니다. 정말 감사합니다.</p> <p>상담원: 감사합니다, Joe 고객님. 추가적인 사항을 확인하실 수 있도록 전체 설치 비디오 링크를 보내 드리겠습니다.</p> <p>Joe Smith: 감사합니다. 좋은 하루 보내십시오.</p> <p>고객은 통화를 종료하고 새 핸들 바 라이트의 설치를 완료할 수 있습니다.</p> <p><i>가치 제안: 백문이 불여일견이라는 말도 있듯이 컨택 센터에서 비디오를 활용하면 다양한 방식으로 고객과의 상호작용을 개선할 수 있습니다. 이 시나리오에서는 비디오를 통해 새 RR 핸들 바 라이트 설치 방법을 제공했습니다.</i></p> <p>고객이 보험 사정인의 보험금 청구에 도움이 되도록 차량 손상 등의 특정 상황을 보여 주기 위해 컨택 센터로 비디오를 전송하는 경우도 있을 수 있습니다. 또한 서비스 센터에서 어플라이언스를 수리하거나 적절한 부품을 주문하는 데 도움이 되도록 고객이 손상된 어플라이언스 부품의 비디오를 전송할 수도 있습니다. 그 밖에도 다양한 경우에 비디오를 활용할 수 있습니다.</p>	<p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 상담원으로 Joe Smith 고객에게 비디오 통화를 위한 Jabber Guest 링크를 전송합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predefined Response(사전 정의된 응답) 아이콘[]을 클릭하고 Jabber Video Call(Jabber 비디오 통화)을 클릭한 후에 Enter 키를 누릅니다. <p>Workstation 3(워크스테이션3)에서 Joe Smith 고객으로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 수신되는 Jabber Guest 링크를 확인한 다음 링크를 클릭하여 비디오 통화를 시작합니다. 비디오 통화를 시작하려면 Call(통화)을 클릭합니다. <p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 상담원으로 Joe Smith 고객에게 설치 비디오 링크를 전송합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Answer(응답)를 클릭합니다. • 이제 각 워크스테이션의 vCam 소프트웨어에서 사전 정의된 두 비디오 스트림이 모두 표시됩니다. • Promotion(프로모션) 탭을 클릭합니다. Instructional Installation VOD(지침 제공 설치 VOD)에서 Play(재생) 아이콘을 클릭합니다. Croften은 이 방법을 통해 라이트 설치 방법을 확인한 다음 비디오 통화 중에 Joe 고객에게 방법을 설명할 수 있습니다. <p>참고: 이 비디오는 상담원의 데스크톱에서만 재생되며 고객 디바이스에서는 볼 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Send SMS(SMS 보내기) 탭을 클릭합니다. • Number(번호) 필드에는 11234567890(1+지역 코드+전화번호) 형식으로 휴대폰 번호를 입력하고 check(확인)를 클릭합니다. • Choose a Template(템플릿 선택)을 클릭하고 Video Instructions(비디오 지침)를 선택합니다. • Send SMS(SMS 보내기)를 클릭하고 OK(확인)를 클릭하여 확인합니다. • 이제 휴대폰에 설치 VOD 링크가 포함된 텍스트 메시지가 수신되어야 합니다. <p>참고: 이 비디오는 YouTube에서 호스트되므로 모든 모바일 디바이스에서 재생할 수 있습니다. 그러나 이 비디오에는 오디오가 연결되어 있지 않으므로 소리가 들리지 않는 것이 정상입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • End(종료)를 클릭하여 Joe Smith 고객과의 비디오 통화를 종료합니다.

단계	세일즈 포인트	조치
7	<p>Joe Smith 고객:</p> <p>정말 효율적인 서비스를 받았습니다. 이제 라이트를 설치할 수 있습니다. 게다가 설치 비디오 링크도 보내 주셨어요.</p> <p>마지막으로 한 가지 궁금한 점이 있는데요. 고객 서비스 상담원에게 이 부품의 보증 기간을 물어본다는 걸 깜빡했네요. 급하게 필요한 정보는 아니니까 간단한 이메일을 작성해서 보내야겠어요.</p> <p>상담원:</p> <p>이메일 알림이 왔네요. Manage Chat and Emails(채팅 및 이메일 관리) 탭을 클릭하면 이 메시지에 응답할 수 있습니다.</p> <p>그러면 단 1분만에 고객의 문의 사항에 응답할 수 있습니다.</p>	<p>Workstation 3(워크스테이션3)에서 고객으로 상담원에게 이메일을 보냅니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firefox를 시작합니다. • dCloud 홈 페이지에서 Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Rock Coast Riders를 선택합니다. • Contact(문의) > Click to Email(이메일을 보내려면 클릭)을 선택합니다. • RockCoast Email Us(Rock Coast에 이메일 보내기) 양식에 다음 정보를 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> ○ Your Full Name(전체 이름): Joe Smith ○ Email Address(이메일 주소): jsmith@dcloud.cisco.com ○ Message(메시지): 새 핸들 바 부품의 보증 기간은 어떻게 됩니까? • Submit(제출)을 클릭하여 이메일을 보냅니다. 문의 윈도우를 닫습니다. <p>참고: 원하는 경우 이 단계에서 Cisco.com 이메일 주소를 사용할 수 있습니다. 그러면 이메일 응답이 Cisco Outlook 이메일로 전송됩니다.</p> <p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 상담원으로, Joe 고객의 이메일에 응답합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finesse 윈도우 우측 상단에 새 이메일 알림[]이 표시됩니다. • Manage Chats(채팅 관리) 탭을 클릭합니다. 새 메시지가 표시됩니다. • 우측 상자에서 Predefined Response(사전 정의된 응답) 아이콘을 클릭하여 메시지를 시작한 다음 부품의 보증 기간이 12개월이라는 Joe Smith 고객에게 보낼 응답을 작성합니다.  <p>Workstation 3(워크스테이션3)에서 고객으로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 데스크톱에서 Microsoft Outlook을 시작합니다. <p>또는</p> <ul style="list-style-type: none"> • 데모에 연결된 노트북 컴퓨터에서 Microsoft OWA(Outlook Web Access)에 직접 액세스합니다. OWA의 주소는 http://198.18.133.2/owa입니다. jsmith@dcloud.cisco.com으로 로그인합니다(비밀번호: C1sco12345). • 받은 편지함에서 상담원의 응답을 확인할 수 있습니다. 메시지 발신자는 Rock Coast Riders입니다.

단계	세일즈 포인트	조치
8	<p>Joe Smith 고객:</p> <p>Rock Coast Riders의 좋았던 경험을 Twitter에서 팔로워에게 공유하려고 합니다.</p> <p>Joe는 고객 서비스 경험과 새로운 RR 라이트 및 헬멧 라이트의 우수한 품질에 대해 트윗을 작성합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 개인 Twitter 계정에서 다음 트윗을 전송합니다. <i>감사합니다 @RCR! 새 Rock Coast Riders 핸들 바 라이트 정말 좋아요!!</i>
9	<p>상담원 Croften Hegarty:</p> <p>이 아웃바운드 캠페인은 매우 효율적으로 진행되고 있습니다.</p> <p>이 보고서에서는 아웃바운드 통화량과 각 상담원의 신제품 RR 라이트 판매량을 확인할 수 있습니다. 현재까지는 제가 판매량 1위 상담원입니다.</p> <p>또한 음성 통화, 비디오 통화, 채팅, 소셜 미디어 등 컨택 센터에서 다른 채널에 대해 진행 중인 작업도 확인할 수 있습니다.</p> <p>따라서 컨택 센터 내의 다른 상담원 실적을 추적할 수 있습니다. 슈퍼바이저는 이러한 보고서를 사용하여 고객을 보다 빠르게 지원할 수 있도록 대기 시간이 길어질 수 있는 큐 처리를 위해 상담원을 재할당해야 할 수 있는 위치를 파악할 수 있습니다.</p>	<p>Workstation 4(워크스테이션4)에서 Croften Hegarty로 다음 작업을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> SocialMiner Campaigns(SocialMiner 캠페인) 탭을 클릭합니다. 로그인하려면 화면을 새로 고쳐야 할 수 있습니다. chegarty로 로그인합니다(비밀번호: C1sco12345). Please select a campaign..(캠페인을 선택하십시오...) 옆의 드롭다운을 클릭하고 Rock Coast Riders를 선택합니다. Joe Smith의 트윗을 확인합니다. Finesse에서 CUIC Historical(CUIC 기록) 탭을 클릭합니다. 그러면 컨택 센터 내 모든 상담원의 Finesse 이메일 관련 활동이 표시됩니다. 

단계	세일즈 포인트	조치
10	<p>결론:</p> <p>이 데모에서는 아웃바운드 캠페인을 사용하여 상담원 리소스를 보다 효율적으로 활용하는 동시에 업셀 및 크로스 셀 기회를 통해 수익을 늘리는 방법을 확인했습니다.</p> <p>또한 비디오투어를 활용하여 고객 서비스 상호작용을 개선함으로써 고객의 만족도를 높이는 방법도 살펴보았습니다.</p>	

이것으로 이 데모를 마칩니다.

부록 A: 맞춤 설정 가젯 생성

이 섹션에서는 상담원의 Finesse Desktop용으로 맞춤 설정 가젯을 생성하는 지침을 제공합니다. 이 가젯은 Finesse 내에서 웹 페이지를 표시하는데, 이 웹 페이지는 상담원이 최종 사용자를 보다 효율적으로 지원하는 데 도움이 되는 정보를 제공합니다.

1. **Workstation 4(워크스테이션4)**에서 Firefox를 시작하고 Cisco dCloud 홈 페이지에서 **Additional Links(추가 링크) > Build a Gadget(가젯 빌드)**을 클릭합니다.

참고: 브라우저 윈도우의 폭이 너무 좁으면 Additional Links(추가 링크) 탭이 Firefox에서 올바르게 표시되지 않을 수도 있습니다. 이 경우 윈도우 크기를 최대화했다가 Additional Links(추가 링크) 탭이 올바르게 표시되는 범위 내에서 편리한 폭으로 줄여 보십시오.

2. 상담원에게 정보를 표시하는 데 사용할 웹 페이지 주소를 URL 필드에 입력합니다. iframe 디스플레이를 지원하는 모든 웹사이트를 사용할 수 있습니다. 이 데모를 진행하기 전에 다른 사이트를 테스트할 시간이 없다면 <http://www.cisco.com/>을 사용하는 것이 좋습니다.
3. **Create Gadget(가젯 생성)**을 클릭합니다.
4. 마우스를 사용하여 전체 가젯 라인 `<gadget>http://198.18.133.19:8080/dynamic-iframe-gadget/gadget.xml?url=http%3A%2F%2Fwww.cisco.com/</gadget>`을 선택합니다.
5. 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 **Copy(복사)**를 선택합니다.
6. Firefox에서 새 탭을 열고 **Cisco dCloud 홈 페이지 > Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Finesse Admin(Finesse 관리)**으로 이동합니다.
7. **administrator**로 로그인합니다(비밀번호: **C1sco12345**).
8. **Team Resources(팀 리소스)** 탭을 클릭하고 **Rock Coast Riders Default(Rock Coast Riders 기본값)**를 클릭합니다.
9. **Desktop Layout XML(데스크톱 레이아웃 XML)** 윈도우에서 `<id>BuildGadget</id>` 섹션이 표시될 때까지 아래로 스크롤합니다.
10. 복사한 전체 라인을 `<gadgets> ***paste here*** </gadgets>` 사이에 붙여 넣습니다.
11. Build A Gadget(가젯 빌드)으로 되어 있는 `<label>` 라인을 **My Custom Gadget(내 맞춤 설정 가젯)**으로 변경합니다. 그러면 Cisco Finesse Desktop에서 변경 사항을 확인할 수 있습니다. 자세한 사항은 아래 **그림 3**을 참고하십시오.

그림 2. 가젯 URL 라인

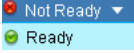
Desktop Layout Configuration Override System Default

Desktop Layout XML

```
</gadgets>
</tab>

<tab>
  <id>BuildGadget</id>
  <label>My Custom Gadget</label>
  <gadgets>
    <gadget>http://198.18.133.19:8080/dynamic-iframe-gadget/gadget.xml?url=http%3A%2F%2Fwww.cisco.com</gadget>
  </gadgets>
</tab>
```

12. **Save(저장)**를 클릭합니다.

13. Cisco Finesse Desktop에 이미 로그인되어 있으면 상태를 **Not Ready(통화 불가능)**로 설정한 후에 **Sign Out(로그아웃)**을 클릭해야 합니다. **선택 사항:** 로그아웃했다가 다시 로그인하는 대신 화면을 새로 고칠 수도 있습니다.
14. Cisco Finesse에 다시 로그인합니다.
 - **Mozilla Firefox** 웹 브라우저를 열고 **Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > Finesse Desktop**을 클릭한 후에 다음 크리덴셜을 사용하여 로그인합니다.
ID: **chegarty**, 비밀번호: **C1sco12345**, 내선 번호: **1082**(IP 폰을 사용하는 경우 1087)
 - 좌측 상단의 드롭다운 메뉴를 사용하여 상담원을 **Ready(준비)** 상태로 설정합니다. 
15. Custom Gadget(맞춤 설정 가젯) 탭의 이름이 변경 사항과 일치하도록 **My Custom Gadget(내 맞춤 설정 가젯)**으로 변경되었는지 확인합니다. 이 탭을 클릭합니다.
16. 이제 맞춤 설정 웹사이트가 상담원 정보를 보여 주는 iframe에 표시됩니다.

부록 B: 서드파티 가젯이 없는 Cisco Finesse 기본 레이아웃 보기

이 섹션에서는 이 데모에서 사용 가능한 추가 서드파티 가젯이 포함되지 않은 상태로 Cisco Finesse Desktop을 보기 위한 지침을 제공합니다. 레이아웃은 보기만 가능하며 이 데모 또는 이 컨피그레이션의 시나리오를 실행하는 데 사용할 수는 없습니다.

1. **Workstation 3(워크스테이션3)**에서 Firefox를 시작하고 Cisco dCloud 홈 페이지에서 **Customer Collab – Express Links(Customer Collaboration - 빠른 링크) > UCCX**를 클릭합니다. **Cisco Unified Contact Center Express Administration(Cisco Unified Contact Center Express 관리)**을 클릭합니다.
2. 사용자 이름 **administrator**, 비밀번호 **C1sco12345**로 로그인합니다.
3. **Subsystems(하위 시스템) > RmCm > Teams(팀)**를 클릭합니다.
4. 팀 구성원의 현재 위치인 **Rock Coast Riders Default(Rock Coast Riders 기본값)**를 클릭합니다.
5. **Assigned Resources(할당된 리소스)** 섹션에서 각 팀 구성원을 **한 번에 한 명씩** 클릭한 다음 우측 화살표를 클릭하여 **Available Resources(사용 가능한 리소스)**로 이동합니다. 이 단계를 반복하여 팀 구성원 4명을 모두 이동합니다.
6. **Update(업데이트)**를 클릭합니다.
7. **Default(기본값)**를 클릭합니다.
8. 각 팀 구성원이 자동으로 이 팀으로 이동되었는지 확인합니다.
9. UCCX 10.5 관리 페이지에서 **로그아웃**합니다.
10. 이제 Cisco Finesse Desktop을 열고 사용자 중 한 명으로 로그인할 수 있습니다. 그러면 서드파티 가젯이 없는 기본 레이아웃이 표시됩니다.
11. 기본 레이아웃 표시를 완료했으면 모든 팀 구성원을 **Default(기본값)**에서 **다시 Rock Coast Riders Default(기본값)** 팀으로 이동하고 **Update(업데이트)**를 클릭합니다.



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, 전화번호 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)