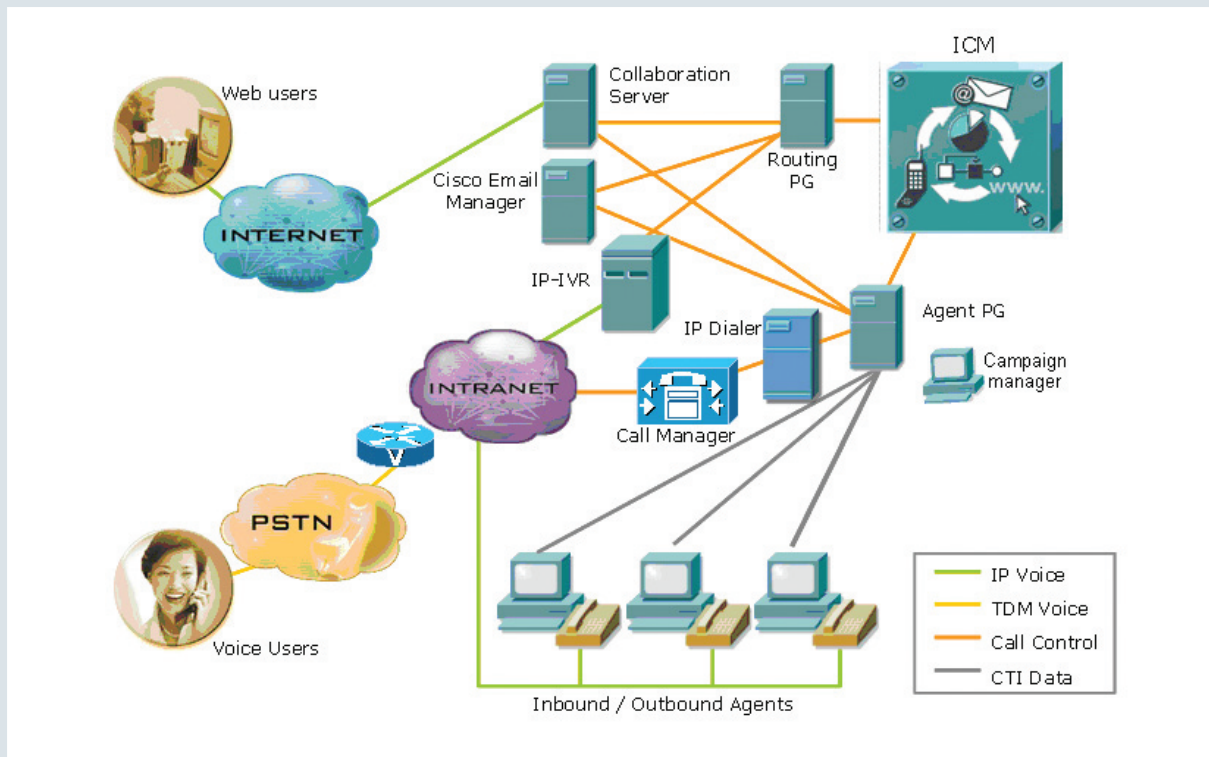


# Product Portfolio



## Cisco Unified Contact Center Products

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Computer Telephony Integration Option
- Cisco E-Mail Manager Option
- Cisco Enterprise Reporting
- Cisco Outbound Option
- Cisco Remote Monitoring Suite Option
- Cisco Support Tools
- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified Contact Center Hosted
- Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise
- Cisco Unified Intelligent Contact Management Hosted
- Cisco Unified Mobile Agent
- Cisco Web Collaboration Option

## Cisco Unified Customer Interaction Analyzer Cisco Unified Interactive Voice Response Products

- Cisco Customer Voice Portal
- Cisco IP Interactive Voice Response



<b>본사</b> 서울특별시 서초구 서초동 1543-1 일흥빌딩 4층 (137-070) 대표전화 : 02-3415-8300 F A X : 02-3715-8338 Website : www.ecstel.co.kr	<b>영남지사</b> 부산광역시 연제구 거제동 1497-1 로운타워 1103호 (611-803) 대표전화 : 051-507-4430(direct) 02-3415-8453(VoIP) F A X : 051-507-4432
---	--

CISCO SYSTEMS

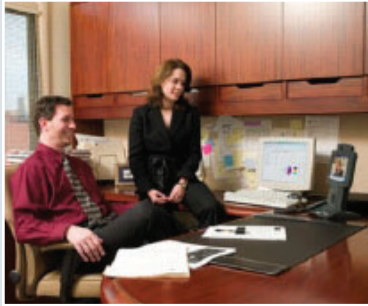


# Cisco IP Contact Center

- IP Contact Center for Unified Communications Streamlines Operations -



**ECS**  
Telecom  
*Enterprise & Carrier Solutions*



오늘날의 기업은 다양한 방식의 복잡한 형태로 연결되는 통신 환경에 직면하고 있습니다. 기업에 속한 직원과 영업적 파트너사 그리고 고객은 서로 전화, 음성 메시지, 이메일, 팩스, 미디어 컨퍼런스 등과 같은 다양한 대화 방법을 통해 서로의 의견을 주고 받고 있습니다.

그러나 위와 같이 의견을 주고 받기 위한 communication 방법은 서로 효과적으로 쓰이지 못하는 경우가 종종 발생합니다. 이에 따라 잘못된 communication 방법으로 인해 기업내의 업무상 중요한 결정을 지연시키거나 업무의 효율성을 저하시킴으로 인하여 기업의 생산성을 떨어뜨릴 수 있습니다. 본 제안 카탈로그에서 소개 드리는 CISCO IPCC (IP Contact Center) 솔루션은 위와 같이 기업 communication의 소통 장애로 인해 생길 수 있는 문제를 해결하고 지속적인 사업 진행을 도와주며, 경비 절감 등의 효과를 거둘 수 있습니다. 이는 다양한 규모의 기업들이 IP infrastructure를 통한 Unified communication (voice, data, video communication 등) 사용을 통해 이미 검증된 장점을 갖고 있습니다.

새로운 통신 환경에 대한 해법

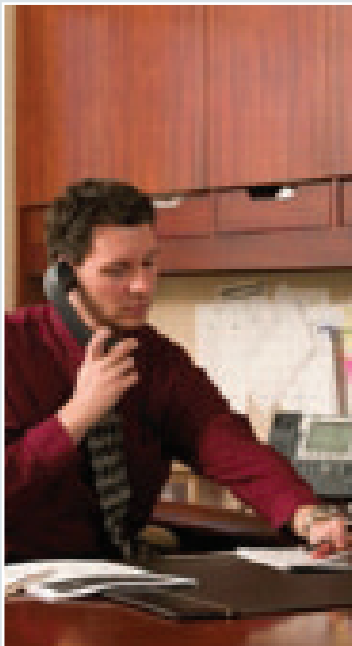




최근 들어 IP Telephony와 IPCC는 이전의 통신환경에서는 비교할 수 없는 많은 장점을 기업에게 Unified Communication Solution으로서 제공할 수 있도록 진화되어 왔습니다.

이는 통신 환경이 단순한 상품의 전달을 넘어서, IP 네트워크를 제공하는 환경 내의 Unified Communication application 기업과 고객의 communication을 기업의 업무 처리 절차에 적용 가능할 수준으로 통합이 가능하며, 최적의 방법으로 원하는 정보를 대상자에게 전달할 수 있도록 발전되어 왔음을 의미합니다.

Video conferencing, Integrated voice and Web conferencing, Mobile IP soft phones, Voicemail등과 같은 Unified communication solution은 생산성 향상과 경쟁력을 높이는 과정에 소요되는 시간과 경비를 절약할 수 있습니다.



## Creating Effective Communications

Cisco의 Unified Contact Center solution은 귀사의 조직이 현재의 contact center의 개념을 넘어서 차세대 고객관리 시스템이 가능하도록 개방적이며 일관성 있는 솔루션을 제공하여 드립니다.

### Cisco Unified Customer Contact solution 사용을 통해:

- 귀사의 contact center를 운용함으로써 추출되는 레포팅 및 분석능력을 향상시키고,
- 현재 운용중인 contact center를 IP-based contact center로 통합 발전이 가능하도록 하며,
- 콜센터 상주 상담원 및 원격 상담원의 업무 처리 능력을 향상시키고,
- 최상의 고객 응대 능력과 최대의 고객 만족도를 귀사의 contact center에 제공할 수 있습니다.

Cisco Unified Contact Center solution은 skills-based contact routing, voice self-service, CTI 및 multi contact channel 관리가 가능합니다. 또한 Cisco Customer Interaction Analyzer를 사용함으로써 고객과의 응대를 통해 생성된 정보를 정형화시켜 기업 내부에서 활용 가능한 데이터로서 분석할 수 있으며, 다수의 데이터 소스로부터의 분석 통합도 가능하게 됨으로써 모든 고객 채널로부터의 데이터를 기업의 사업방향 결정등에 적극적으로 활용이 가능하도록 만들어 줍니다.