

미디어 플랫폼 업데이트에 대한 알림 설명

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[이 업데이트의 새로운 기능](#)

[지역 미디어](#)

[Agent Desktop*에 대한 WebRTC\(웹 실시간 통신\) 지원](#)

[가상 에이전트: Google DialogFlow CX*](#)

[경험 관리자*](#)

[배경 노이즈 제거*](#)

[업데이트 후 구성 변경](#)

[VPOP 고객용](#)

[Webex 고객 호출](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco로부터 WxCC(Webex Contact Center) 플랫폼 업데이트에 대해 받은 알림에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- WxCC
- Cisco 지원 프로세스.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 WxCC 플랫폼을 기반으로 합니다.

배경

이 문서는 Cisco로부터 플랫폼 업데이트 알림을 받은 사용자를 대상으로 합니다. 알림의 목적은 Webex Contact Center 플랫폼의 업데이트에 대한 정보를 제공하는 것입니다.

WxCC 서비스에 업데이트를 적용해야 하므로 Cisco에서 귀하에게 연락했습니다. 이 업데이트는 Cisco가 고객 센터에 새로운 기능과 향상된 기능을 도입할 수 있도록 계획되었습니다.

이 문서는 플랫폼 업데이트에 대한 이해와 관리를 돕기 위해 두 섹션으로 나누어졌습니다.

- 이 업데이트의 새로운 기능.
- 업데이트 후 구성이 변경됩니다.

이 업데이트의 새로운 기능

이 업데이트는 다음과 같은 몇 가지 기능을 제공합니다



Regional Media



WebRTC Agent Desktop



Virtual Agent
Google DialogFlow CX



Experience Manager

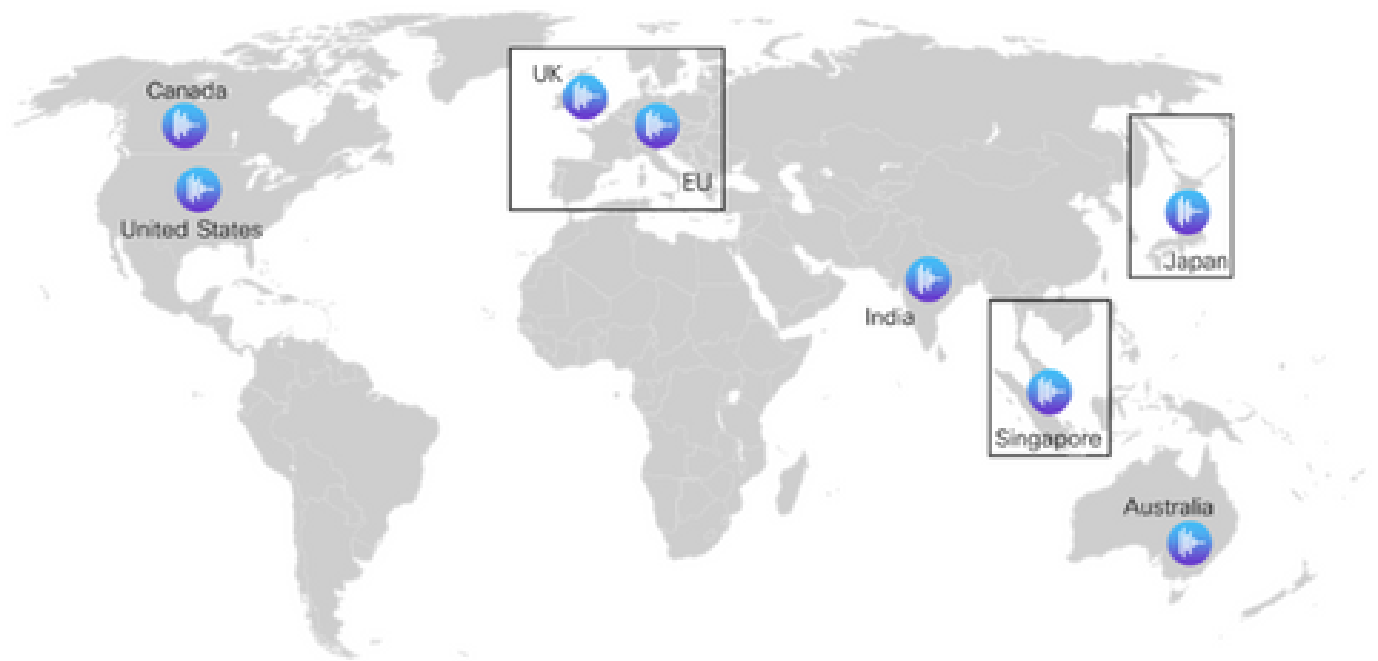


Background Noise Removal

지역 미디어

지역 미디어는 글로벌 컨택 센터에서 고객 통화의 미디어 처리를 최적화할 수 있도록 지원하는 기능입니다. Cisco "차세대" 미디어 플랫폼으로 프로비저닝된 WxCC를 사용할 경우 지역 미디어가 있는 지리적 지역에 미디어를 최적화할 수 있습니다. 컨택 센터에서 전 세계에 분산된 PSTN 엔트리 포인트 및 에이전트와 함께 글로벌 서비스를 제공하는 경우 지역 미디어를 활용할 수 있습니다. 지역 미디어를 사용하면 지정된 진입점의 미디어를 지역적으로 처리할 위치를 선택할 수 있습니다. 예를 들어, 컨택 센터가 미국과 유럽에서 모두 운영되는 경우 미국의 통화는 미국 미디어 리소스를 사용하여 처리되며 유럽의 통화는 유럽 미디어 리소스를 사용하여 처리됩니다. 이러한 방식으로 지역 미디어를 사용하면 고객의 오디오 대기 시간이 줄어들어 오디오 품질이 향상됩니다. 컨택 센터 비즈니스 로직은 여전히 주 지역에서 작동하지만, 컨택 센터와 미디어 위치 간에는 간단한 이벤트와 명령 정보만 교환됩니다.

이 맵은 현재 미디어 위치를 표시합니다. 추가 미디어 위치가 계획되어 있습니다.



Agent Desktop*에 대한 WebRTC(웹 실시간 통신) 지원

이 기능을 사용하면 상담원은 외부 전화 또는 내선 번호를 사용할 필요 없이 헤드셋과 함께 브라우저 기반 상담원 데스크톱을 사용할 수 있습니다. WebRTC 지원 에이전트 데스크톱은 보류, 검색, 호 전환 및 전화회의와 같은 모든 현재 음성 기능을 지원합니다. Agent Desktop에 음소거, 자동 응답 및 다이얼 패드와 같은 새로운 기능이 추가되어 브라우저 전용으로 사용할 수 있게 되었습니다. 또한 에이전트가 브라우저를 사용하여 로그인하면 새 webRTC 상태 표시기에 음성 채널의 작동, 작동 중지 또는 연결 상태가 표시됩니다. 이는 컨택 센터 포트폴리오에 추가된 중요한 요소로, 컨택 센터 환경 내에 상담원을 배치하고 비용을 최소화하며 새로운 음성 시스템을 구축하기 위한 온보딩 시간을 단축할 때 더 큰 자유와 유연성을 제공합니다.

가상 에이전트: Google DialogFlow CX*

Dialogflow CX와 Webex Contact Center의 통합으로 엔드 유저가 대화형 셀프 서비스 가상 에이전트 경험을 할 수 있습니다. 인간의 언어에 대한 뉘앙스를 이해하는 자연어 이해 모듈이다. 더 나은 최종 사용자 및 개발자 환경을 위해 상태 시스템 접근 방식을 사용하여 가상 에이전트 봇을 설계하고 구축할 수 있습니다.

경험 관리자*

향상된 환경 관리를 통해 컨택 센터에서는 디지털 설문조사 및 PCS IVR(Interactive Voice Response Post Call) 설문조사를 통해 고객의 음성을 이해할 수 있습니다. 통화 또는 채팅이 끝날 때 통화자의 상호작용 경험에 대해 설문조사를 실시할 수 있습니다. 먼저 Control Hub에서 디지털 설문조사 또는 PCS IVR을 생성해야 합니다. 그런 다음 Webex Connect의 Flow Builder(디지털 설문조사) 또는 Webex Contact Center의 Flow Builder(PCS IVR)를 통해 설문조사를 구현할 수 있습니다. 그러면 사용자가 상호 작용하는 동안 설문조사를 사용할 수 있습니다. 설문조사 결과는 Control Hub의 Survey Builder에 저장되며 다운로드할 수 있는 컨택 센터 메트릭도 포함됩니다.

배경 노이즈 제거*

Webex 컨택 센터 상담원은 Webex 백그라운드 노이즈 제거 기술의 도입을 통해 혜택을 누릴 수 있습니다. 컨택 센터 에이전트는 PSTN 기반 디바이스를 통해 고객으로부터 통화를 수신합니다. 이러한 고객은 다양한 환경(예: 공항, 고속도로, 가정, 카페 등에 갇혀 있는 환경)에서 전화를 걸며, 경우에 따라 상담원이 대화를 이해하는 데 어려움을 겪는 과도한 배경 소음이 발생할 수 있습니다.

Webex Contact Center는 상담원이 고객의 말을 명확하게 들을 수 있도록 고객이 수신한 음성 미디어 스트림에 Webex 배경 노이즈 제거를 적용하여 이 문제를 해결합니다.

Webex 배경 소음 제거는 어떤 언어로도 사람의 말에서 소음을 분리할 수 있는 고급 딥 러닝, 스피치 과학 및 오디오 처리 기술입니다. Webex Meetings 및 Calling 고객은 이 기술을 도입한 이래로 혜택을 누리 왔으며 Webex Contact Center에 이 기능을 소개하게 되어 기쁘게 생각합니다.

이 기능은 지역별 미디어 처리와 함께 Webex 컨택 센터의 프리미엄 상담원에게 제공됩니다.

*일부 기능은 초기에 일부 지역에서 제공되지 않을 수 있습니다.

업데이트 후 구성 변경

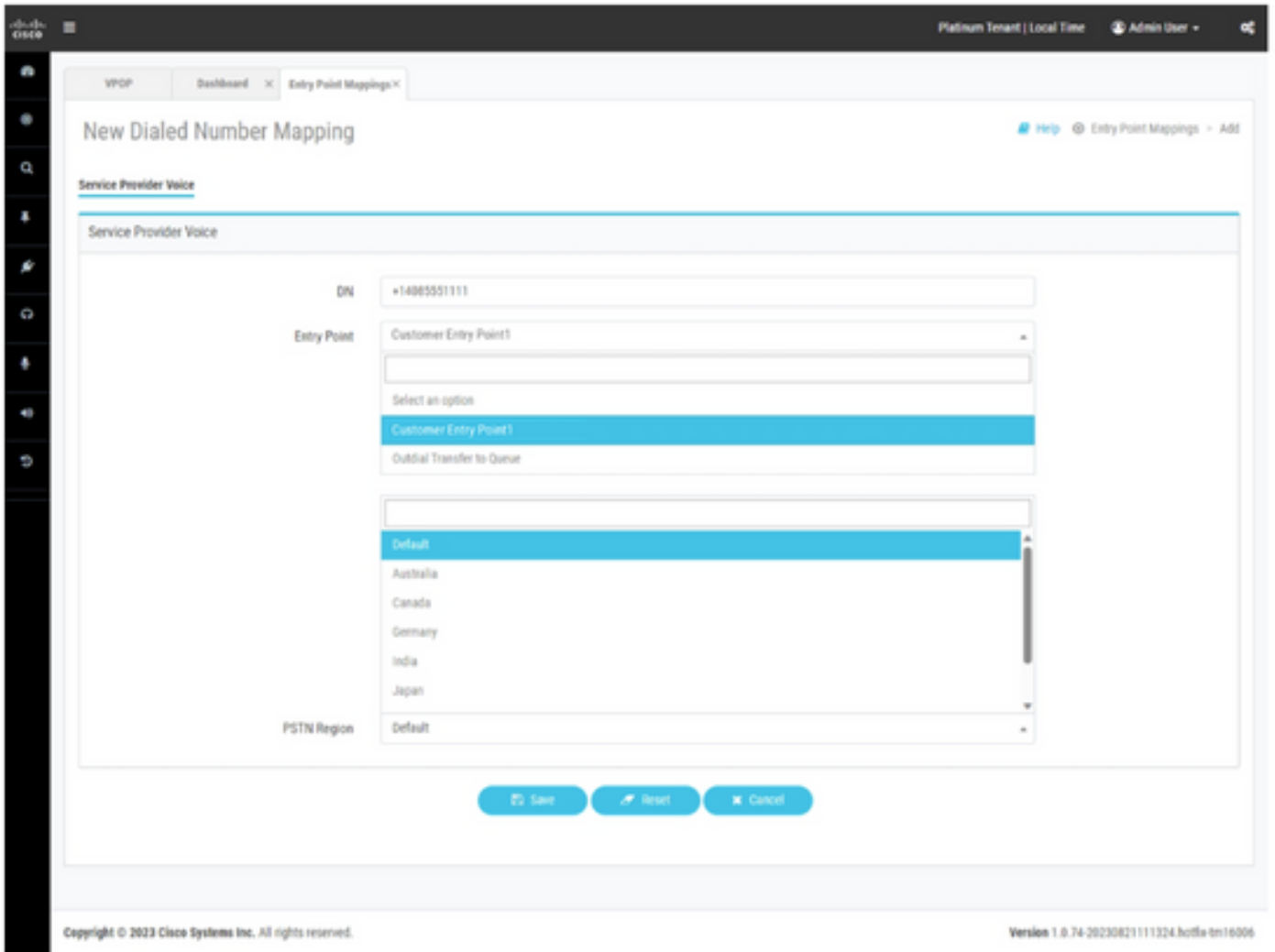
플랫폼 업데이트가 컨택 센터에 적용되고 업데이트가 완료된 후(일반적으로 업데이트 72시간 후) Control Hub의 컨피그레이션 보기에 일부 변경 사항이 표시됩니다.

DN(디렉토리 번호)에 대한 EP(엔트리 포인트) 매핑을 구성할 때 컨피그레이션 보기에 새 옵션이 표시됩니다. 정확한 변경 사항은 컨택 센터에 있는 PSTN 통합, 즉 VPOP 또는 Webex Calling을 기반으로 합니다.

VPOP 고객용

번호를 진입점에 매핑할 때 구성 보기의 레이아웃과 옵션이 업데이트되었습니다.

- 이제 DN 필드가 자유 형식 입력 상자입니다. 더 이상 제어 허브에 VPOP 번호를 미리 채우지 않아도 진입점 매핑 보기에서 VPOP 번호를 선택할 수 있습니다. 진입점 매핑을 생성할 때 이 행에 의해 표시되는 DN을 E.164 형식으로 입력합니다.
- Entry Point는 이 DN과 연결할 진입점의 이름입니다.
- PSTN Region(PSTN 지역)이라는 새 필드가 도입되었습니다. 이 필드는 Webex Contact Center에서 이 통화의 미디어를 처리할 지역을 선택하는 데 사용됩니다. VPOP 진입점을 구성할 때 미디어 영역이 진입점의 VPOP 영역과 일치해야 합니다. 예를 들어 통화가 독일(유럽)의 VPOP 위치에 걸려오는 경우 PSTN 지역도 독일로 설정해야 합니다. 기본 지역은 항상 Webex Contact Center가 호스팅되는 지역입니다. Webex Contact Center가 미국에서 호스팅되는 경우 기본 지역입니다.



VPOP 통합으로 프로비저닝된 Webex Contact Center의 엔트리 포인트 매핑.

Webex 고객 호출

Webex Calling(Webex 통화)을 사용하려면 특정 위치에 디렉토리 번호를 생성해야 합니다. 컨택 센터 진입점 매핑을 구성하기 전에 Webex 발신 위치 내에서 번호를 프로비저닝해야 합니다. 이러한 번호는

- 통신 사업자의 클라우드 연결 PSTN 번호입니다.
- 로컬 게이트웨이를 통해 자체 PSTN 번호를 가져옵니다.

이 프로세스에 대한 자세한 내용은 Webex Calling 설명서를 참조하십시오.

Webex 발신 번호를 진입점에 매핑할 때 구성 보기의 레이아웃과 옵션이 업데이트되었습니다. Webex Calling DN을 Webex Contact Center에 통합하려면 먼저 Webex Calling에서 DN을 프로비저닝해야 합니다.

- Location(위치) 필드에서는 Webex Calling(Webex 발신) 위치를 선택하여 이 위치와 연결된 번호를 볼 수 있습니다.
- Available Numbers(사용 가능한 번호)는 이전 필드에서 선택한 Location(위치)에 따라 할당되지 않은 번호로 채워집니다.

- Entry Point는 이 DN과 연결할 진입점의 이름입니다.
- PSTN Region(PSTN 지역)이라는 새 필드가 도입되었습니다. 이 필드는 Webex Contact Center에서 이 통화의 미디어를 처리할 지역을 선택하는 데 사용됩니다. 관리자는 Webex Calling 진입점을 구성할 때 처리해야 할 지역 미디어를 선택할 수 있습니다. 미디어 영역은 통화가 전달되는 지역 또는 상담원이 기준으로 하는 지역과 일치해야 합니다.

컨택 센터가 단일 지역에서만 운영되는 경우 기본값을 선택할 수 있습니다. 기본 지역은 항상 Webex Contact Center가 호스팅되는 지역입니다. Webex Contact Center가 미국에서 호스팅되는 경우 이 지역이 기본 지역입니다.

컨택 센터가 미국에서 작동하지만 유럽에서 통화 및 상담원이 있는 경우 유럽 통화의 경우 PSTN 지역을 독일 또는 영국으로 설정하여 유럽에서 이러한 통화에 대한 미디어를 처리합니다.

The screenshot displays the 'New Dialed Number Mapping' configuration page. At the top, there are tabs for 'Webex Calling', 'Dashboard', and 'Entry Point Mappings'. The main title is 'New Dialed Number Mapping'. Below the title, there is a 'Webex Calling' section with a help icon and a description: 'Select a Webex Calling Location, choose from available numbers and assign the number to an Entry Point. Webex Calling numbers can be added through the Webex Calling Service in Control Hub via a Authorized Cloud Connected PSTN Provider or using the Local Gateway method.'

The configuration fields are as follows:

- Location:** A dropdown menu with 'San Jose' selected. Other options include Mountain View and Sunnyvale.
- Available Numbers:** A dropdown menu with '+14085551111' selected. Other options include +14085552222 and +14085553333.
- Entry Point:** A dropdown menu with 'Customer Entry Point1' selected. Other options include Outdial Transfer to Queue.
- PSTN Region:** A dropdown menu with 'Default' selected. Other options include Australia, Canada, Germany, India, and Japan.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Save', 'Reset', and 'Cancel'.

Webex Calling Integration으로 프로비저닝된 Webex Contact Center의 엔트리 포인트 매핑

관련 정보

컨피그레이션에 대한 자세한 내용은 Webex Contact Center 설명서를 참조하십시오.

- <https://help.webex.com/en-us/article/n2re5jy/Webex-Contact-Center-Documentation>
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.