

# ENGAGE 제품 소개

## Core Value Proposition

# 소비자의 성격이 변화하고 있음

더욱 많은 채널

새로운 인구통계학적 특징

가치의 변화

CC별 평균 9개 채널

밀레니엄 세대의 증가

차별화 요소로서의 프라이버시 및  
셀프서비스

# 컨택센터의 성격이 변화하고 있음

옴니채널(Omni-Channel)

채널 통합 3배 필요

Enterprise Integration

기술적으로 15.8% 분리되어 있음

컴플라이언스

규제 환경 강화

왜 기업들은  
녹음을 하는가?



## Compliance

금융기관 및 판매 활동을 하는  
기업들은 가장 규제가 많은  
분야입니다.



## Quality Management

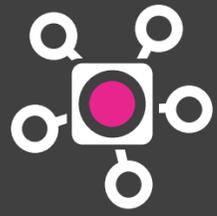
KPIs를 기반으로 상담사 성과  
평가



## Business Insight

인터랙션은 고객 트렌드 및 서비스  
이슈들에 대한 정보의 원천입니다.

# Omni-channel



**90%**의 기업들은  
디지털 채널을 추가하는  
중입니다.

**89%**의 기업들이 음성  
채널의 인터랙션 품질을  
측정하지만,  
다른 채널에서는

**49.6%**만 측정하고  
있습니다.

## NICE의 질문:

- Omni-channel 인터랙션을 어디에 저장하고 어떻게 검색하고 재생합니까?
- 현재 멀티채널 전반에서의 고객 경험을 어떻게 확인할 수 있습니까?
- 새로운 레코딩 규칙을 정의하거나 품질평가 프로그램을 업데이트하는 프로세스는 무엇입니까?
- 음성 이외의 채널에서 상담원의 상담 품질을 어떻게 측정하고 있습니까?

# Infrastructure



고객들은 종종 기존 시스템을 운영하면서 여러가지 어려움을 겪고 있습니다...

시스템 관리 복잡성	높은 운영 비용	텔레포니 환경 업그레이드 & 변경
Windows 10 업그레이드	SQL 2012 SQL 2014	자원 비효율성
Windows Server 2012/2016 업그레이드	capacity 이슈	

## NICE의 질문:

- 기술 업그레이드와 관련한 귀사의 정책은 무엇입니까?
- 기업 입장에서 녹음 유실의 비용/영향은 무엇입니까?
- 실시간 어플리케이션을 어떻게 처리하고 있습니까?
- SIP 기반 환경으로 전환하려는 계획은 무엇입니까?
- 데이터센터에서 지원 종료된 OS/SQL을 허용합니까?

# Compliance



증가하는 위반 및 공격 횟수 -  
**PCI DSS** 표준 충족에 초점



변경된 규제  
(Regulation)가 **과거**  
**인터랙션**에 적용될 수  
있음



72시간 내에  
**녹음파일**을  
제공해야 함



규제 당국의 조치는  
종종 **예상치 못한**  
경우가 많음

## NICE의 질문:

- 위협이 증가함에 따라 PCI DSS 준수를 보장하기 위한 귀사의 계획은 무엇입니까?
- 디지털 채널(예: 채팅)에 대한 레코딩 요구사항을 보장하기 위한 귀사의 계획은 무엇입니까?
- 규제기관 문의 또는 감사가 있을 경우 모든 채널에서 완전한 증거를 제공할 수 있도록 어떻게 계획하고 있습니까?
- 관련된 모든 인터랙션을 어떻게 찾을 수 있습니까?
- HIPPA를 지원하기 위한 요구사항을 어떻게 충족시킬 계획입니까?

# NICE Engage

기업이 컴플라이언스, 품질관리 등의 목표를 달성할 수 있는 단일 플랫폼을 제공함으로써 채널 전반에서 고객에게 **일관된 경험을 제공할 수 있도록** 지원합니다.

모든 채널에 대해 준비되어  
있음



Voice



Screen



Video



Text



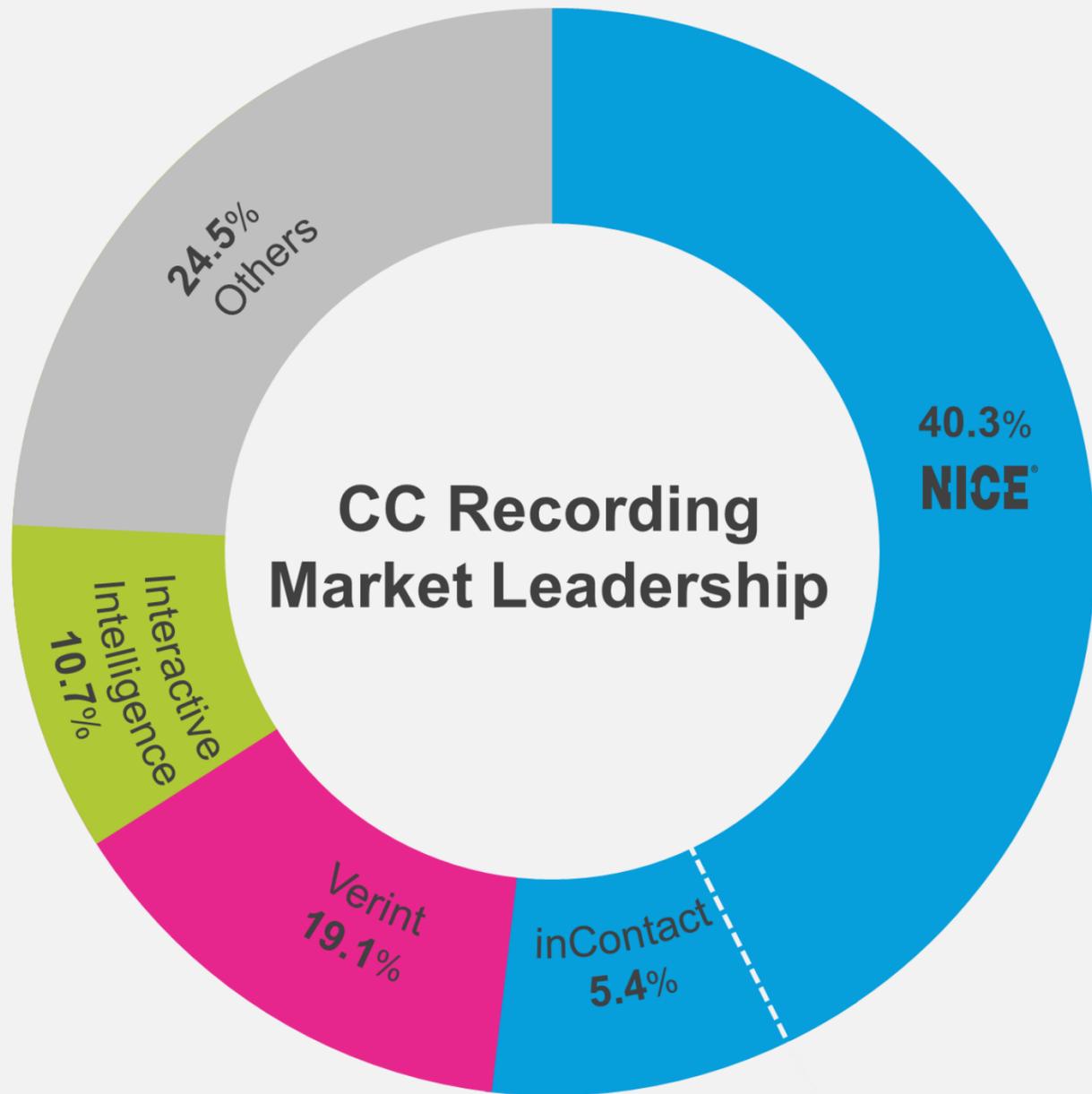
Chat



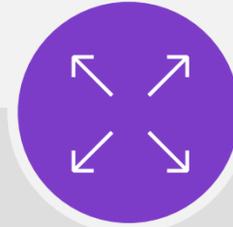
Social Media



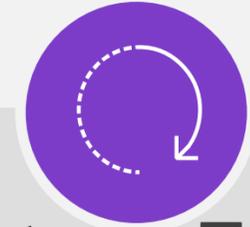
# Engage & AIR - 고객센터 Recording 시장 리더!



• 2016 Contact Center Recording Market Share



타의 추종을 불허하는  
확장성 & 낮은 TCO



Trustwave로부터  
높은 신뢰성 +  
컴플라이언스  
인증(certification) 획득



실시간(real-time) 솔루션을  
가지고 비즈니스 효과 제공



기업의 성장 규모 &  
옴니채널 니즈를  
충족시키는 미래 지향적  
제품

# One platform, unified approach

## 모든 채널을 준비

## 모든 채널을 레코딩

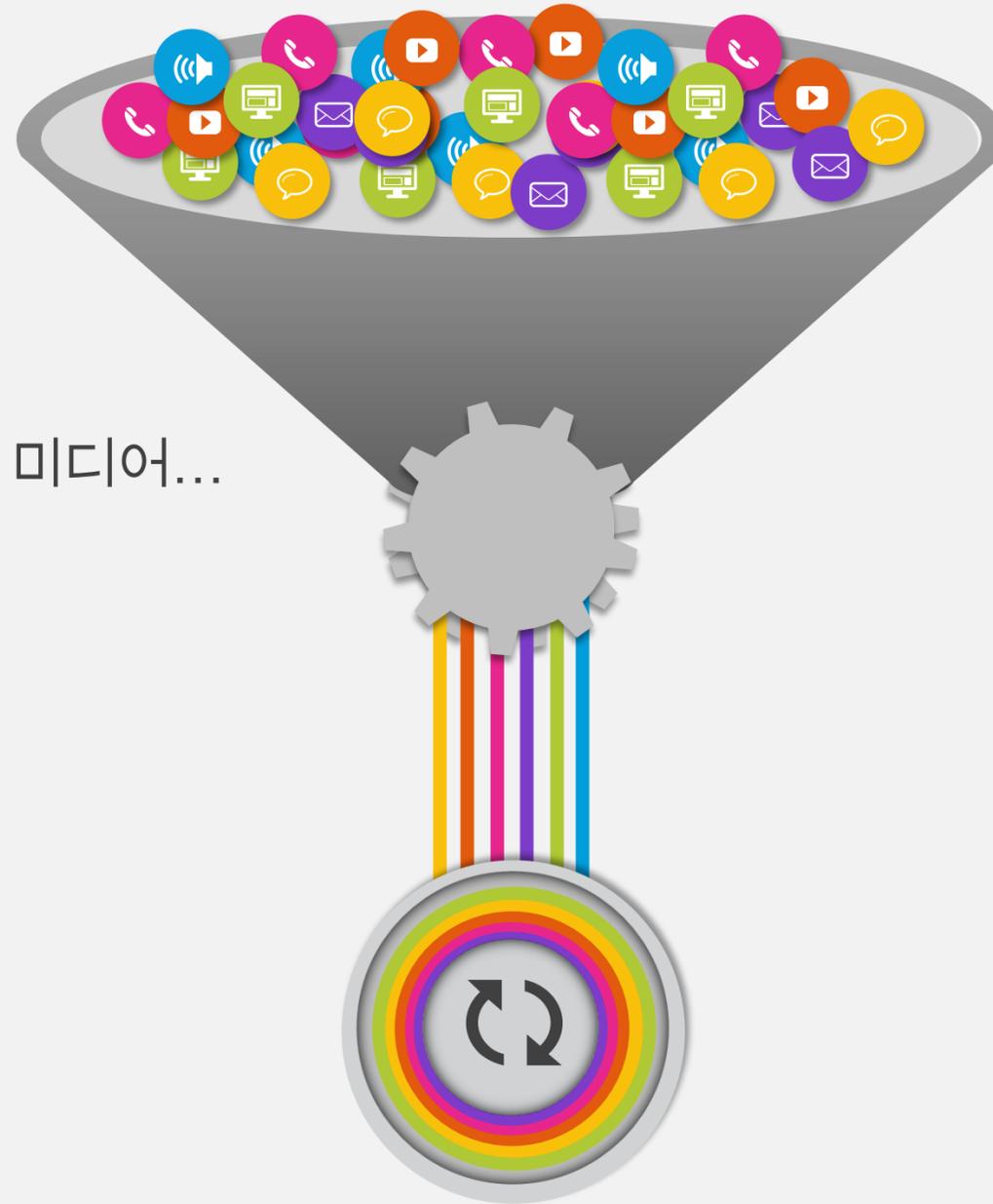
음성, 스크린, 비디오, 텍스트, 채팅, 소셜 미디어...

## 데이터의 일관된 처리:

녹음, 암호화 및 아카이브, 관리

## 풍부한 비즈니스 데이터:

채널 메타데이터, 비즈니스 데이터



## 일관된 구현 전략

- 고객이 기업으로부터 동일한 소리를 들을 수 있도록 함
- 고객 인터렉션 체인의 전체 그림을 볼 수 있음
- 모든 채널에 대한 직원 평가를 보정(Calibrate)
- 비즈니스 인사이트를 파악하기 위해 모든 고객 세그먼트 및 채널을 분석

  
Recording  
and archiving rules

  
Quality

  
Analysis

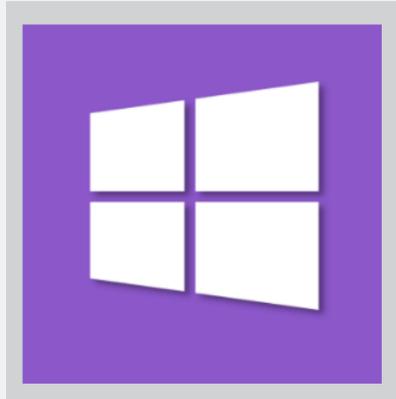
  
Search  
and play

  
Security &  
privileges

# Aligned with Current IT standards & Fully integrated with all major CCI vendors

Pure 64bit

Server 2012  
Windows 10



SQL 2012/2014  
SQL Always-On

IE Tab for Chrome  
HTML5



## Omnichannel Recording



강력한 플랫폼을  
사용해 모든 채널의  
데이터를 캡처



일관된  
옴니채널 전략 구현



실시간(real-time)  
어플리케이션 사용

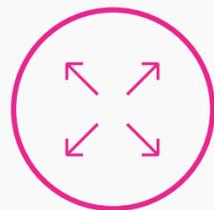
## 1-click to Value



한번의 클릭으로  
조치가 이루어짐



DIY 접근방식을  
사용하여 비즈니스  
요구사항 충족



시스템 영향을  
최소화하는 Deploy

## State-of-the-Art Business Continuity



컨택센터  
운영 보호



단 한개의 인터렉션  
유실도 없음



항상 운영되도록  
보장

## Comprehensive Compliance



고객정보를  
안전하게 보호



마스터 옴니채널  
증거 보존



운영리스크  
최소화

# 진정한 옴니채널 레코딩

- 모든 채널 지원
- 모든 PBX/CTI/PDS 벤더 지원
- 모든 레코딩 방법 & 유형 지원
- 단일 recorder 상에서 지원



Archiving



Voice



Screen



Video



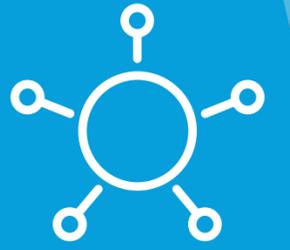
Text



Chat



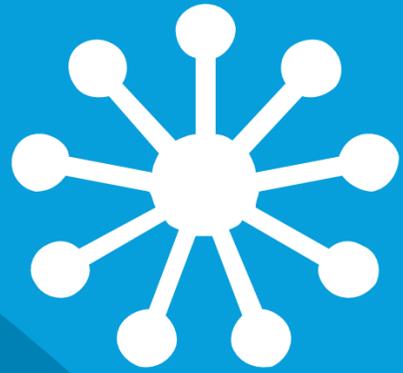
Facebook messenger



모든 채널의  
인터랙션 레코딩,  
컴플라이언스 및  
상담품질  
정義하고 관리하는  
기능을  
단일장소에서  
수행하는

**옴니채널 전략**을  
지원

# Advanced Interaction Recorder (AIR)



강력한  
플랫폼을  
사용하여 모든  
채널 캡처

All-In-One



Archiving



Voice



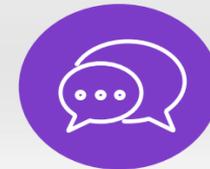
Screen



Video



Text



Chat



Facebook messenger

## HIGH CAPACITY

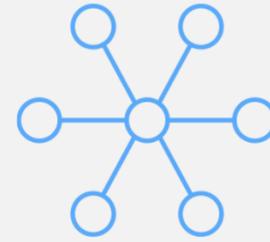
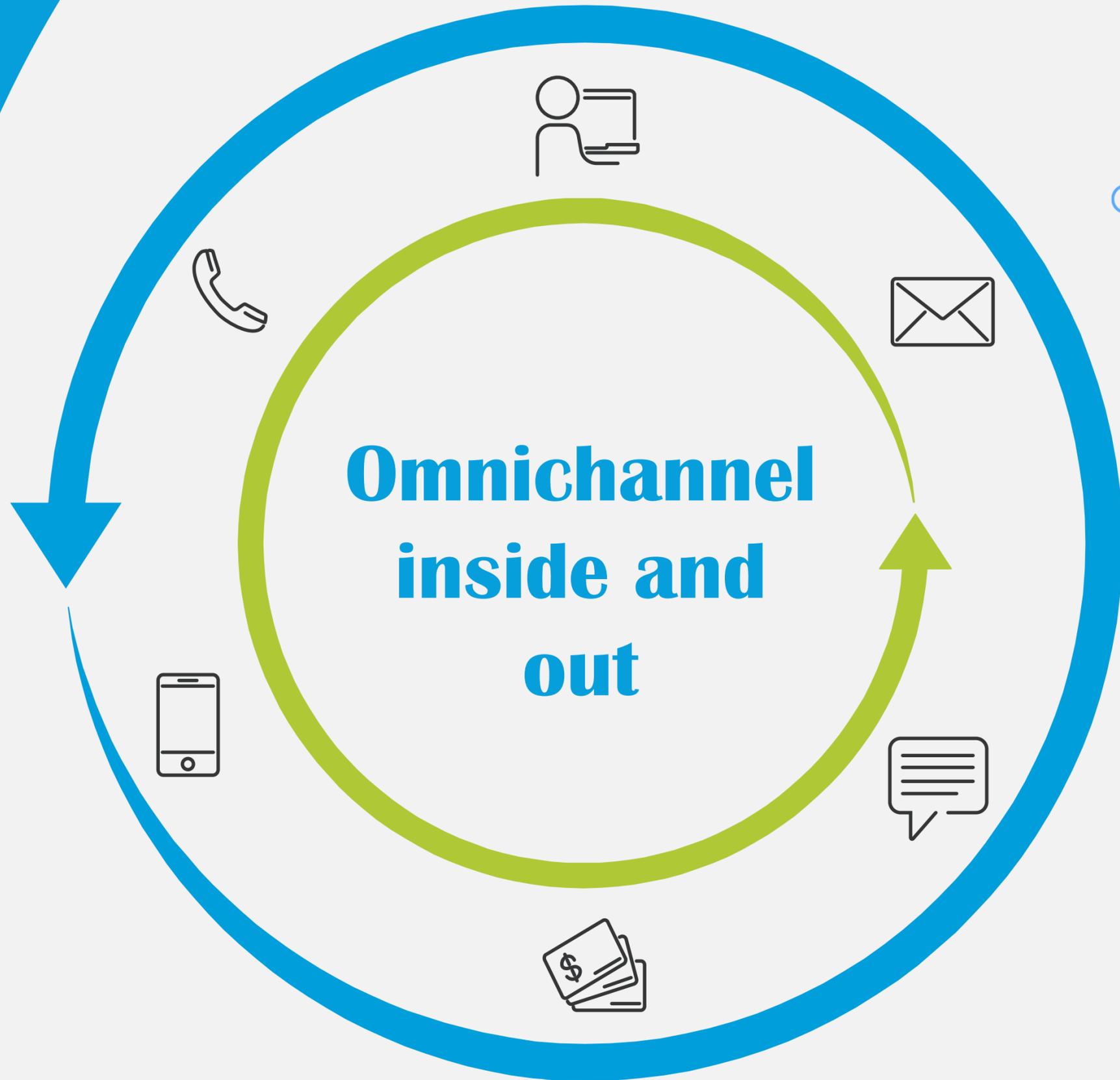
레코딩 서버당  
5,000채널까지  
지원

## ONE SERVER

한 서버에서  
다양한 채널 유형  
지원

## HIGHLY FLEXIBLE

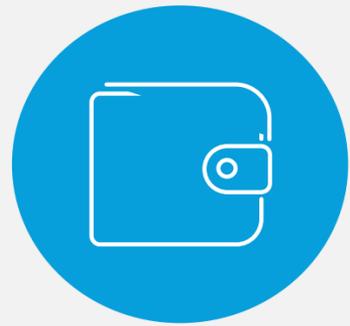
채널 전반에 걸친 각기 다른  
레코딩 및 아카이빙 요구를  
수용



옴니채널 경험을 제공하기 위해 조직은 사람(People), 프로세스(Process) 및 기술(Technology)을 통해 옴니채널 방식으로 관리되고 운영되어야 합니다.

- 기존 시스템을 가지고 첫날부터 새로운 채널에서 컴플라이언스 및 품질을 보장
- 모든 채널을 동일한 서버에서 레코딩하여 운영 효율성을 높이고 비용을 절감
- 현재 및 미래를 위한 모든 채널에 대한 준비: 음성, 채팅, 비디오, 이메일, 소셜 미디어 등

# Foundation for Real Time Apps



Interaction management



Quality Management



Interaction Analytics



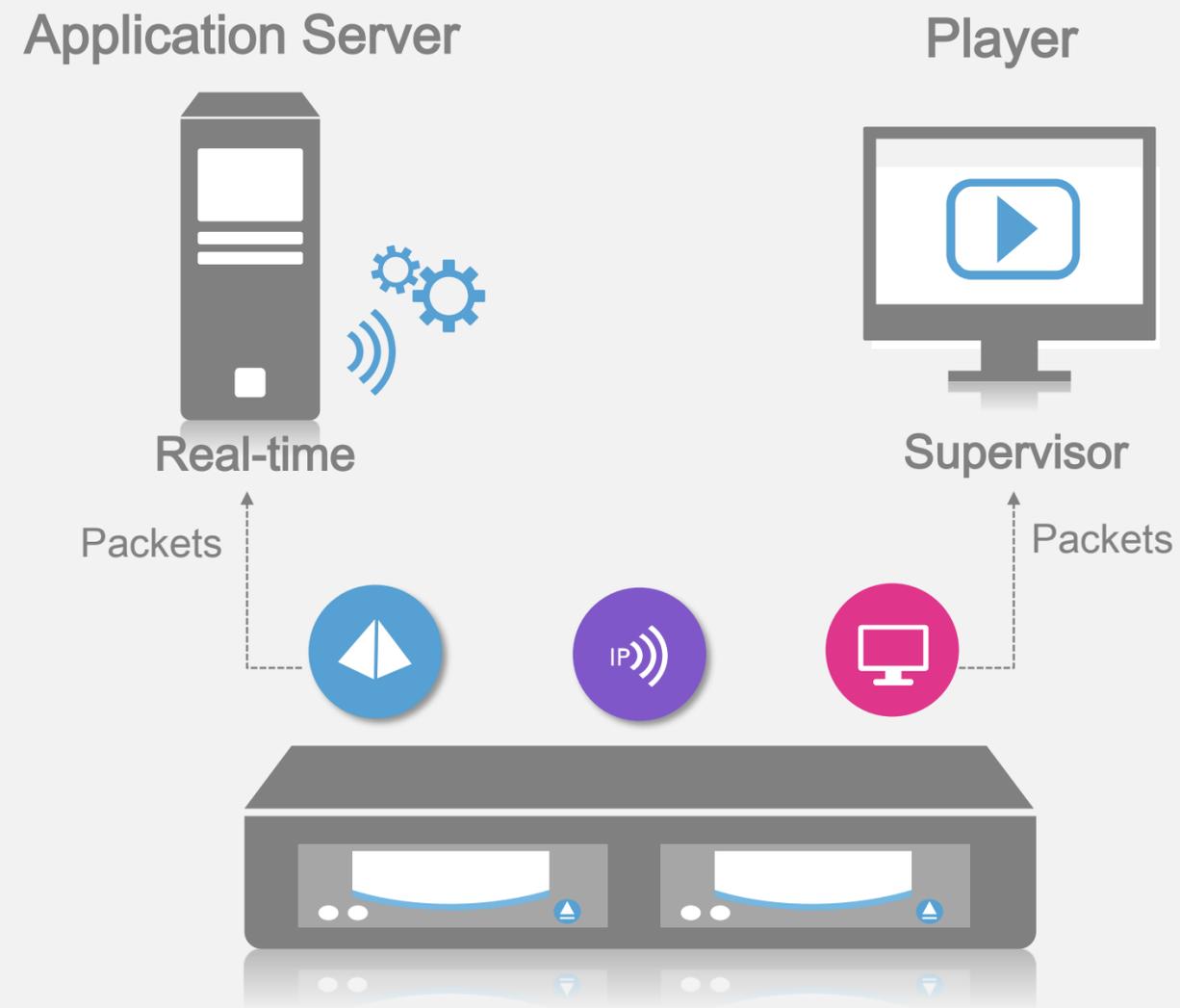
Real-Time speech analytics



Real-time Authentication

- 1초 미만의 시간
- 필요할 때, 원하는 대로만 스트림
- 추가 하드웨어 없음

# High-scale real-time streaming



- 최소 실시간(real-time) latency – **1초 미만**
- 실시간 어플리케이션별로 최적화 – 비즈니스 요구에 따라 전송되는 상담사-고객 stream
- 추가 하드웨어 필요 없음

# Do It Yourself 접근방식



Engage Search



Advanced Visualization



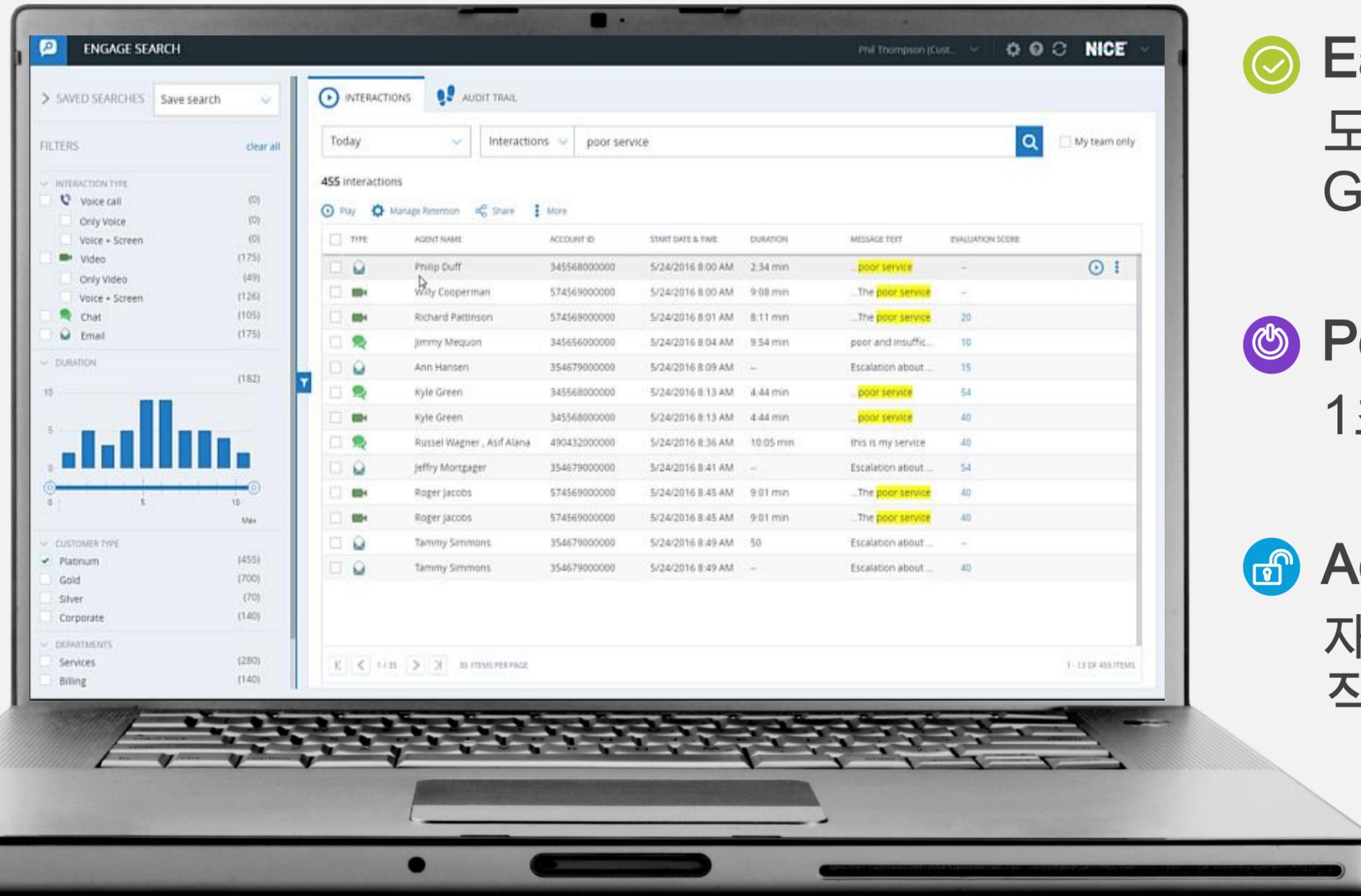
유연한 라이선스  
관리



Umbrella API

현업 및 IT  
사용자의  
일상적인 업무를  
단순화하는 전용  
도구

# Engage Search – Prompt query and retrieval



✔ Easy to use  
모든 유형의 인터랙션을  
Google처럼 검색

⏻ Powerful  
1초 내 결과 나타냄

🔒 Actionable  
재생, 공유, 또는 결과에서  
직접 저장

# 유연한 라이선스 관리

The screenshot displays the NICE System Administrator interface. At the top, the user is logged in as 'Hello NICE, Superuser' with roles 'System Administrator'. The navigation menu includes 'My Universe', 'Business Analyzer', 'Reporter', 'Monitor', 'Insight Manager', 'ClearSight', 'PBO Requests', 'Tools', and 'Administration'. A red notification banner at the top states: 'Data was saved but not applied. To complete changes select the CTI Integrations branch and click Apply.'

The main content area is titled 'Available Licenses' and shows a summary: Audio: 0, Screen: 0, Encryption: 0, Redundancy: 0. Below this, 'Interaction Centers' are listed as IC 1, IC 2, and IC 3. IC 1 is highlighted with a blue border and contains a tree diagram of agents.

A diagram below the ICs illustrates the license distribution. It shows two Interaction Centers, 'East' and 'West', connected to various application servers. The 'East' IC is connected to 'Banking (audio)' and 'Banking (screen)'. The 'West' IC is connected to 'Cards (audio)', 'Cisco BO', 'Mortgage (audio)', and 'Cards (screen)'. A central 'T' icon is also present. Blue circles highlight the 'IB' (Interaction Bridge) nodes for both ICs, and blue arrows point from the 'Available Licenses' section to these nodes. The text 'Let's move licenses' is written in blue across the diagram.

On the left side, a 'System Mapping' tree is visible, listing various system components like 'Recorder Pools', 'Source Pools', and 'Recording Profiles'. An 'Unmapped' section at the bottom left shows 'Source Pool1' and 'Source Pool2'.

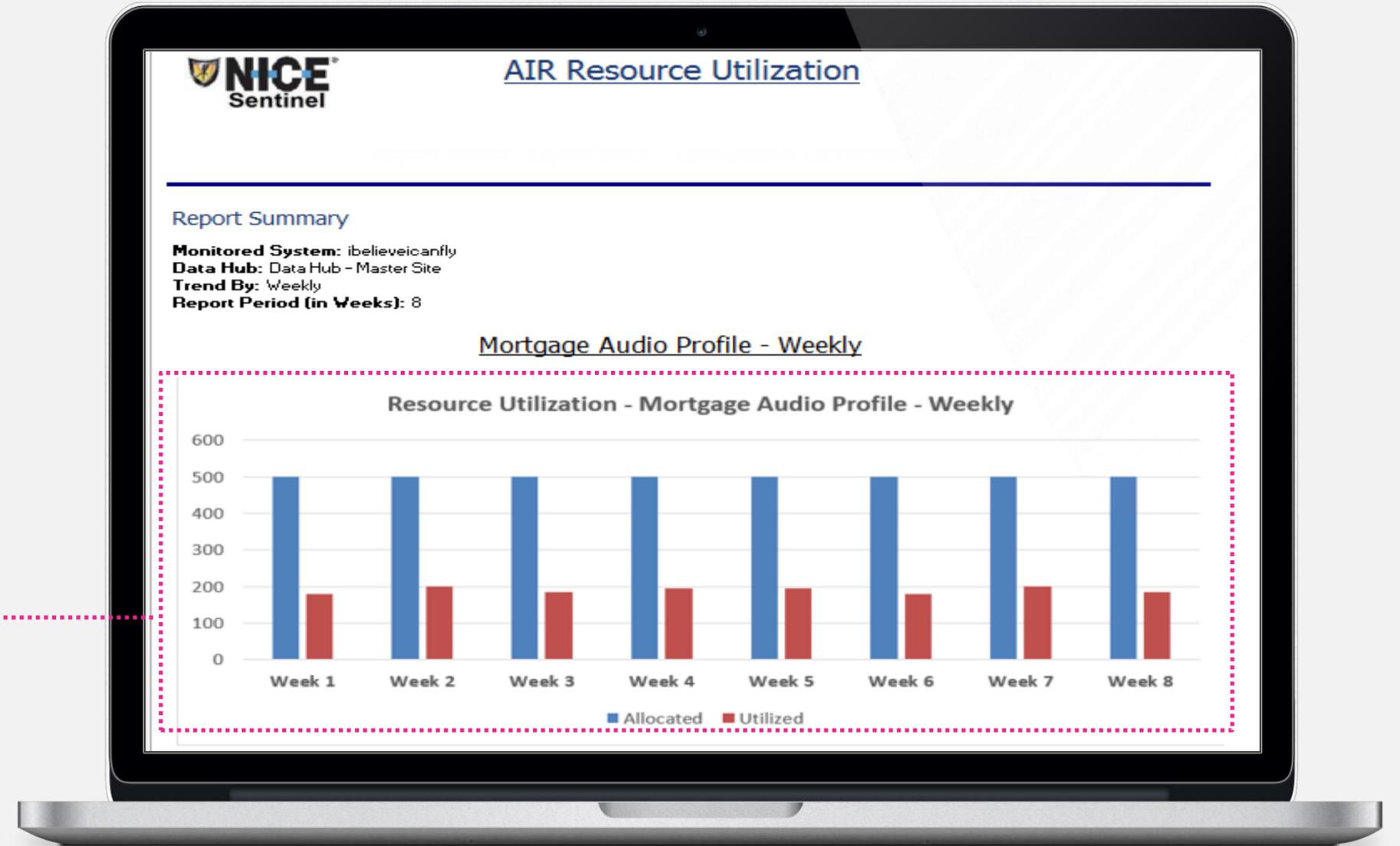
# DIY approach으로 비즈니스 요구사항 충족



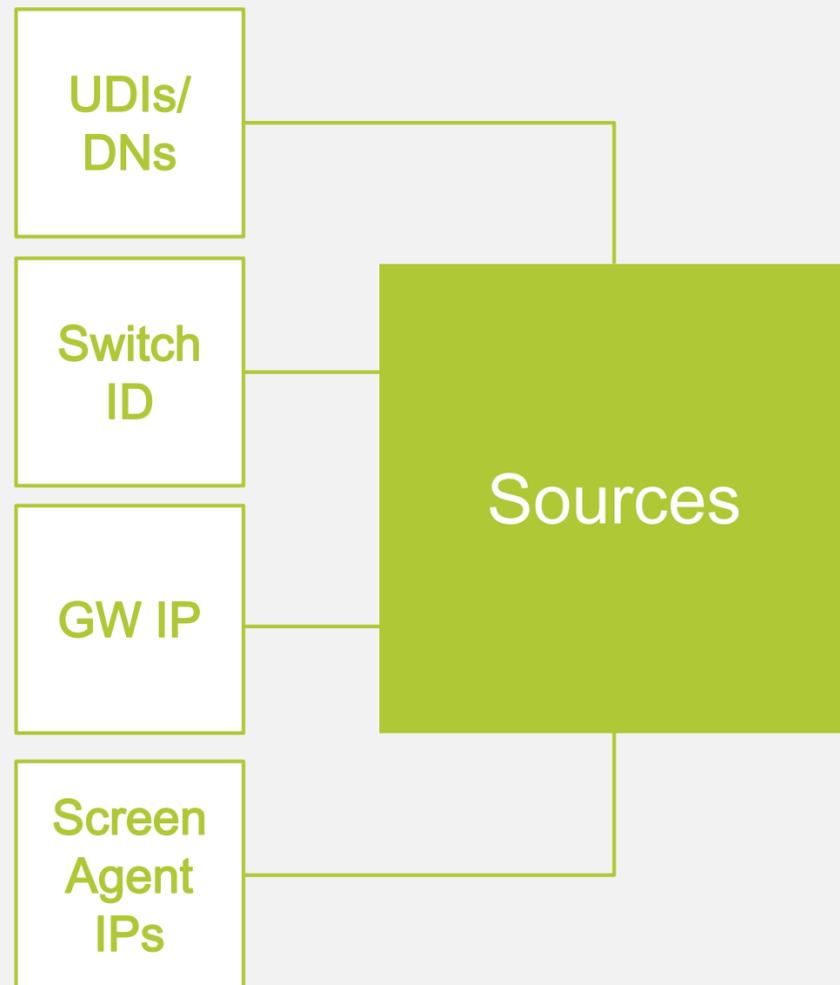
Benefits

Sentinel AIR utilization 리포트를  
실행하여 미활용중인 AIR license  
식별

지속적으로 미사용  
라이선스 확인

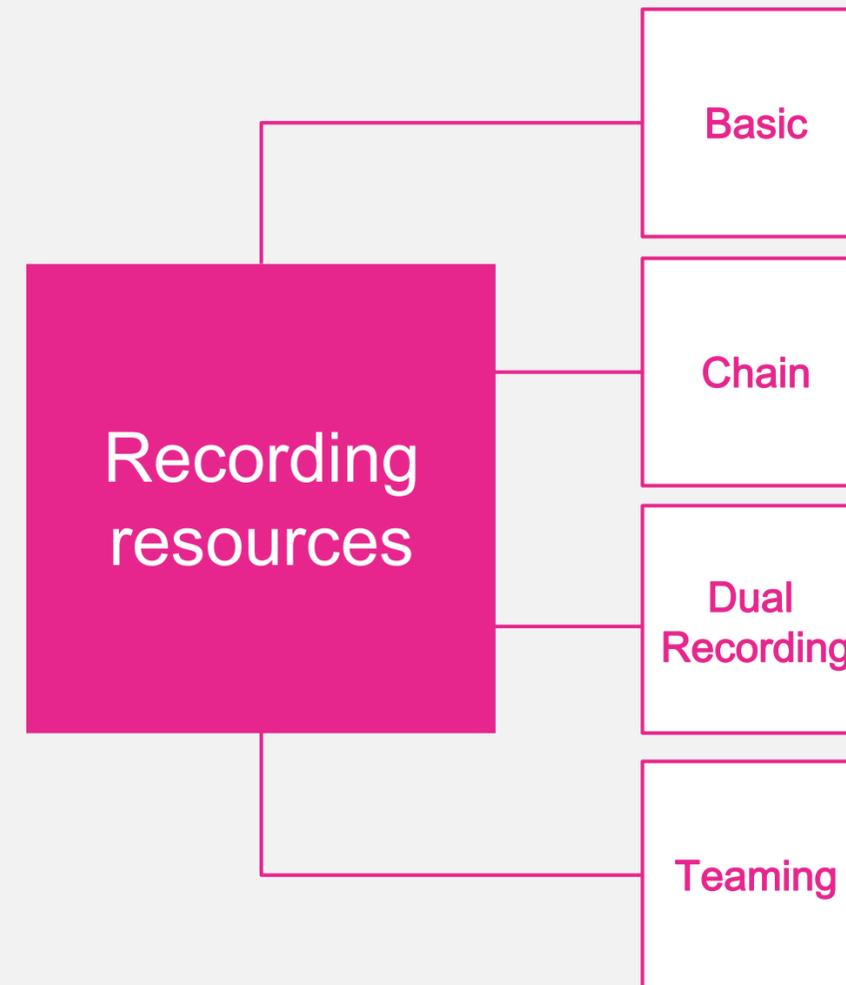


# Recording Mapping



## Available licenses

- Audio
- Screen
- Video
- Encryption
- Redundancy



## Profile Attributes:

- Recording type:
  - Interactions-based
  - Total
- Capture type:
  - Passive
  - Active
- Compression & summation
- Encryption
- Number of licenses

# Recorder Maintenance Mode

Recorder pool

The screenshot shows a web interface for managing a Recorder Pool. At the top, there is a search bar and a filter dropdown set to 'All'. Below this is a table with columns for Recorder ID, IP Address, Maintenance mode, Recorder Status, and an action icon. Recorder 3 is in 'Processing...' status, and Recorder 4 is in 'Maintenance' status. The interface also shows expandable sections for Recorder Pool 2, 3, and 4.

Recorder ID	IP Address	Maintenance mode	Recorder Status	Action
Recorder_1	1.9.68.45	Off	Normal	✓
Recorder_2	1.9.68.45	Off	Spare	○
Recorder_3	1.9.68.45	On	Processing...	⚙️ ⚠️
Recorder_4	1.9.68.45	On	Maintenance	⚠️

Recorder Pool 1

- ▶ Recorder Pool 2
- ▶ Recorder Pool 3
- ▶ Recorder Pool 4

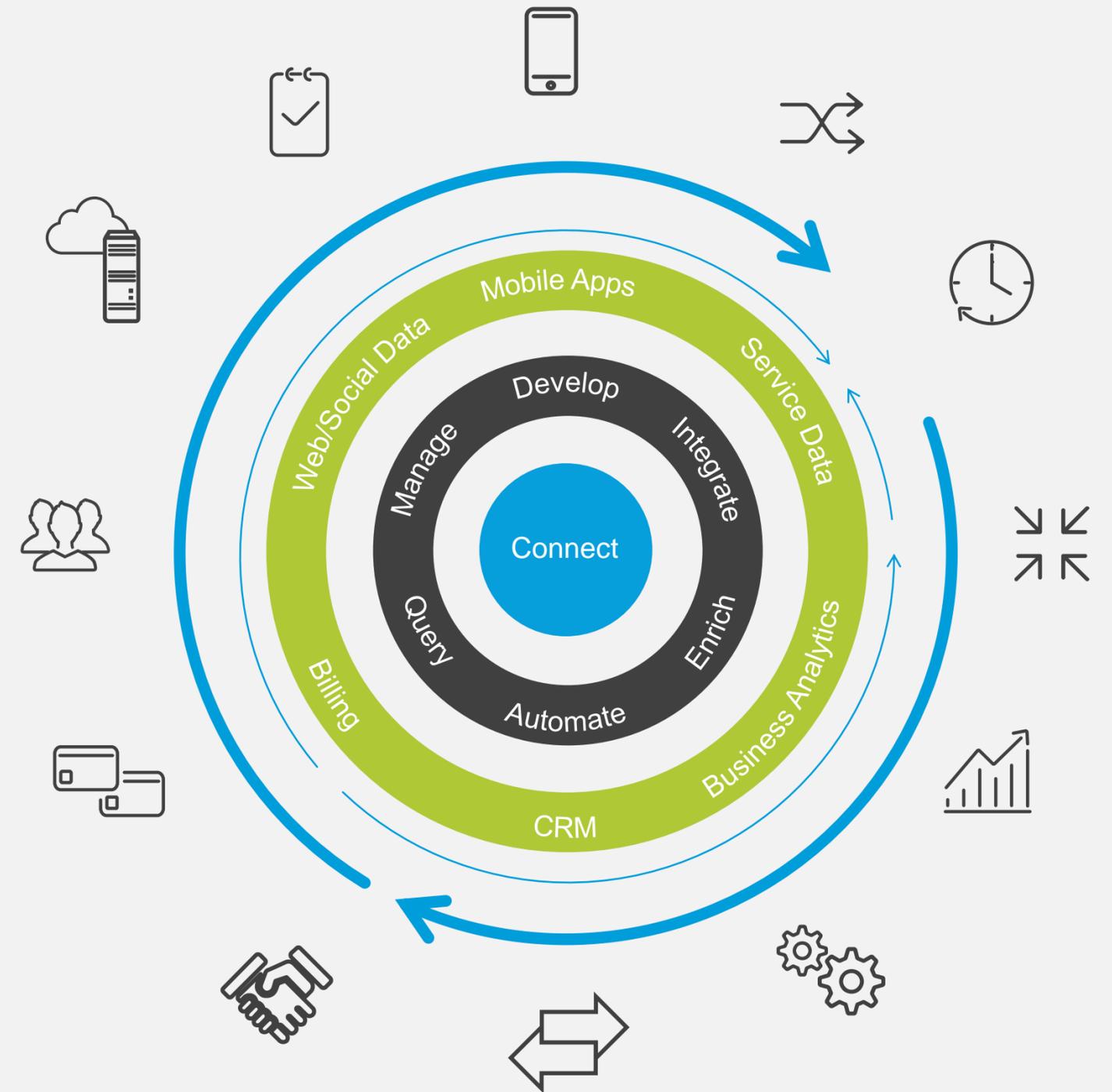


## BENEFITS

유지보수 또는 보안 업데이트를 위해 Recorder Pool에서 Recorder를 안전하게 분리할 수 있음 - 레코딩 유실 없이..

# CONNECT API

- 단일 API umbrella
- 솔루션 전반에 걸쳐 더욱 밀접해진 통합
- 전사 차원에서 효율성 제고
- Multiple use cases
  - 콜 탐색(Call Discovery)
  - 사용자 데이터 탐색(User Data discovery)
  - 사용자 관리
  - 컴플라이언스 레코딩 서비스
  - 풍부한 인터렉션 데이터
  - 조회 & 재생



# 최첨단 **Business Continuity**



최상의 콜 아카이빙으로 단 한개의 콜도  
유실되지 않음



Next generation resiliency 및 MDC 솔루션

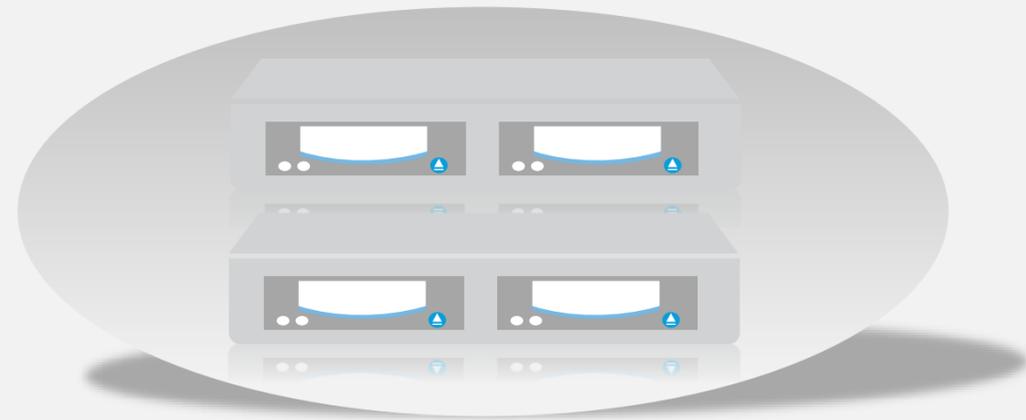


쉽고 간편한 업그레이드

State-of-the-Art  
Business  
Continuity

# Never Lose a Single Call

## Dual recording with “Best Call” feature



1 dual recording pair

1. 모든 인터랙션을 두 번 기록하여 **비즈니스 연속성 (business continuity)** 보장
2. 스토리지 공간을 절감하기 위해 한 개의 콜만 아카이브

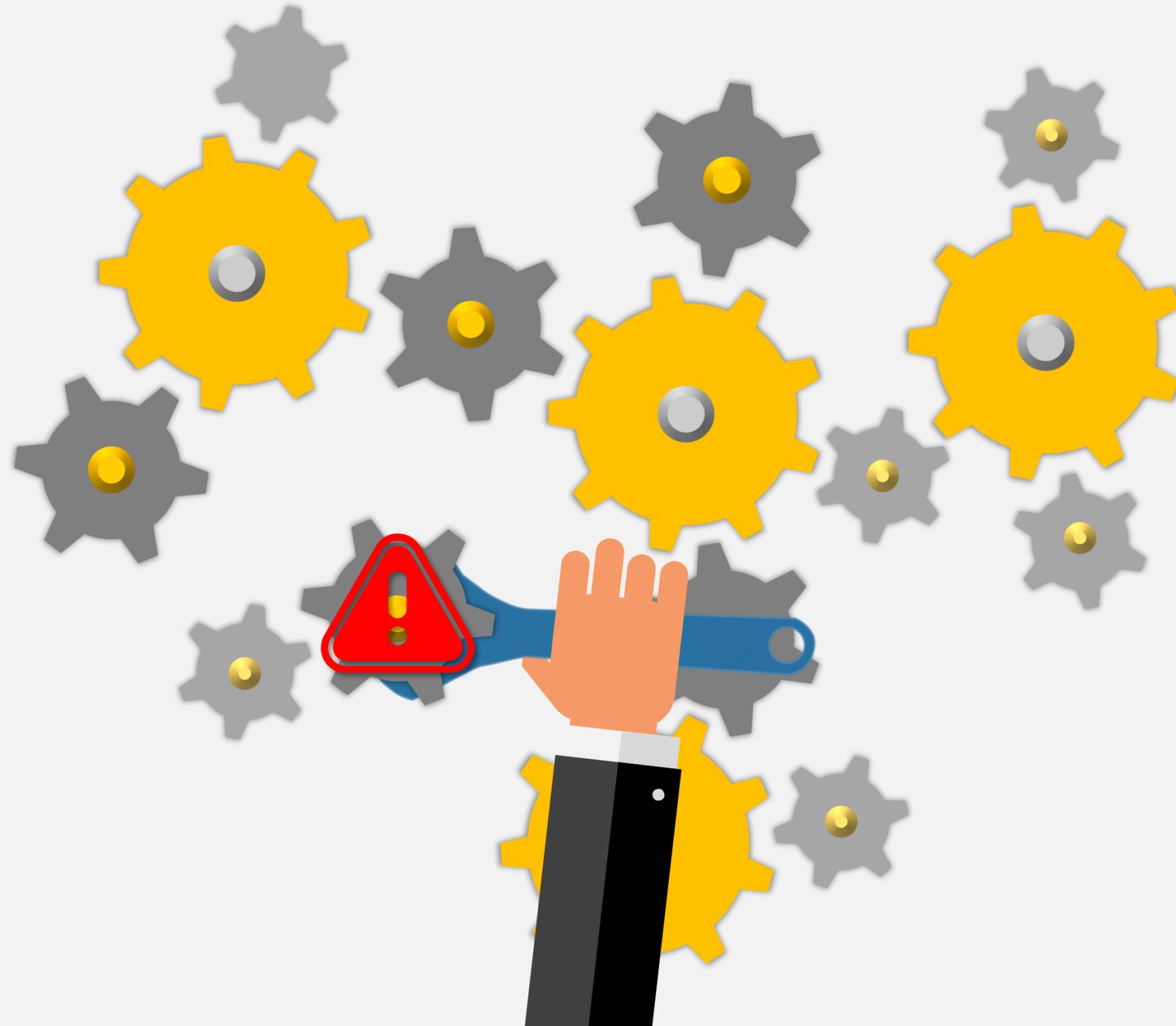
레코딩 파일의 특성을 비교해 최상의 콜을 선택해 아카이브!



모든 인터랙션은 두 번 레코딩 되지만 아카이브는 하나만 되어 100% 레코딩이 보장됨.



신속한 복구를 위해 장애 원인을 식별할 수 있는  
advanced alarms으로 항상 가동되도록 함



# Advanced alarms notifications

## Recording Alarms

- 네트워크 연결 오류
- Local DB 오류
- 자동 삭제 오류
- Local storage 공간 부족

## Archiving Alarms

- 강제 삭제 실패
- 스토리지 장치 연결 실패
- 스토리지 공간 부족 알림

적절한 알람이 AIR(Advance Interaction Recorder)에 의해 생성됨  
Role 변경을 위해 spare logger에게 알림

# Advanced alarms notifications

Recorder 1065 reported a critical error. This Recorder has started recording in the failed Recorder's place	
<b>Alarm ID</b> 753	<b>Status</b> UnAcked
<b>Alarm Type</b> High Risk Of Recording Loss	<b>AckedBy</b>
	<b>TimeAcked</b>
<b>Sentinel Server</b> NICEVM-4-191	<b>Time First</b> 12/5/2014 4:19:17 PM
<b>Trouble Ticket</b>	<b>Time Last</b> 12/5/2014 4:19:17 PM
	<b>Count: 1 New Count: 1</b>
<b>Server Name</b> nicevm-16-197.hardening.ua	<b>Location</b> oleksii - Master Site (ID:1)
<b>IP</b> 172.17.16.197	<b>Link to Help</b> <a href="http://NICEVM-4-191/dopplerVUE/GettingStarted/getting_started_CSH.htm#Alarm_ID">http://NICEVM-4-191/dopplerVUE/GettingStarted/getting_started_CSH.htm#Alarm_ID</a>
<b>Component</b> Advanced Interaction Recorder	<b>Additional Info</b>
<b>Trigger</b> SNMP Trap	
<b>Traps</b> 25053	
<b>Value</b> 4-12 Failed getting critical data from system administrator	
<b>Boards</b>	
<b>Metric</b>	

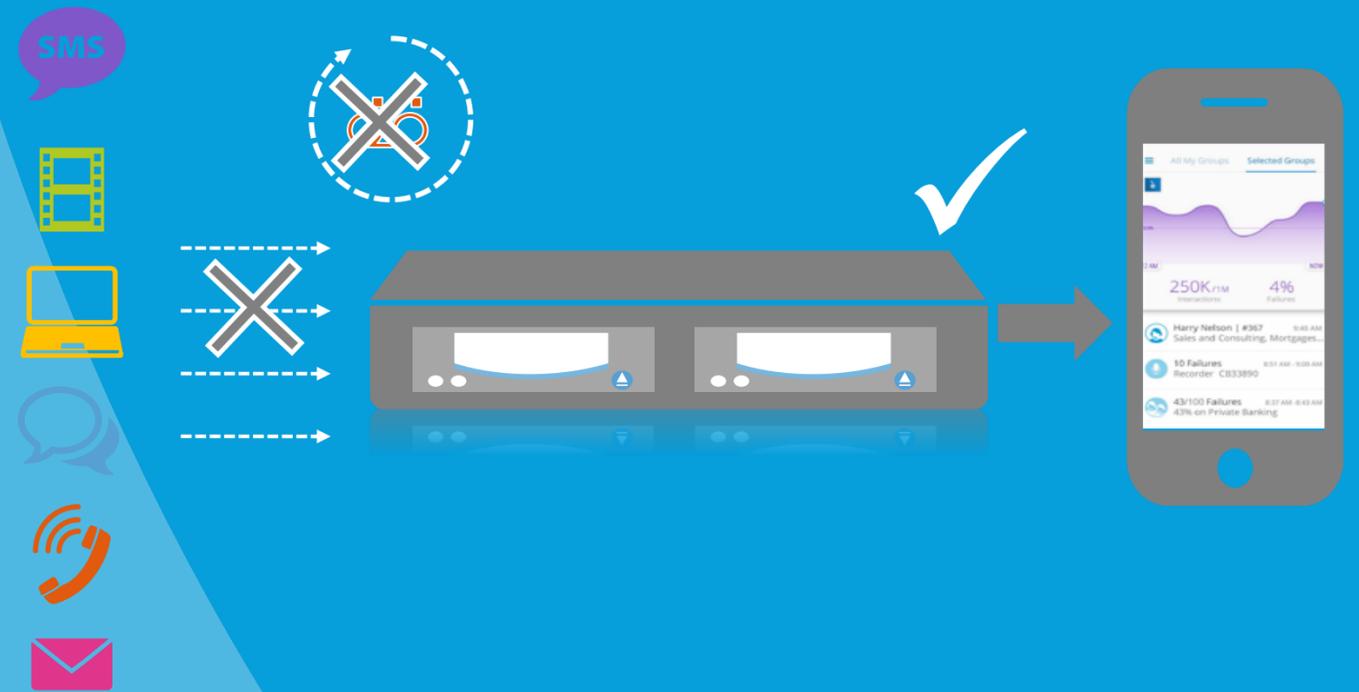


## BENEFITS

신속한 복구를 위해 장애 원인을 식별할 수 있는 advanced alarms으로 항상 가동되도록 함

# NICE Watch

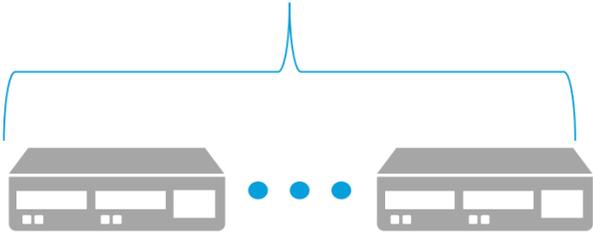
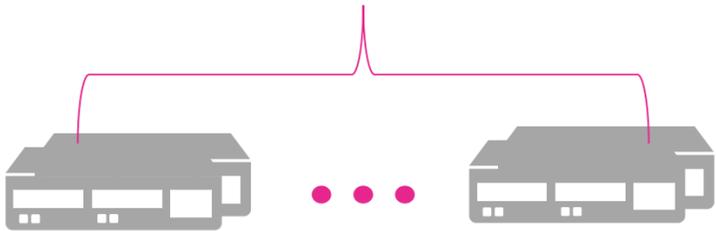
- 사전 정의된 그룹에 기반해 오류(failures)에 대해 **Alert**
- 레코딩 오류 및 잘못된 설정을 즉각적으로 식별 & 해결
- 지속적인 트러블슈팅을 위해 정보를 공유



## BENEFITS

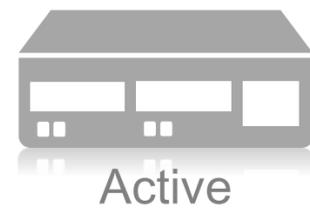
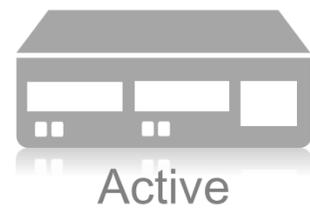
신속하게 위험을 완화하고 컴플라이언스 리스크 감소

# Next-gen recorder resiliency

<p>Pool of AIRs</p>	<p>Pool of overcapacity active servers</p> 	<p>Active 서버에 장애가 발생한 경우, 녹음채널이 Pool 내에서 분리됨.</p>
<p>N+1</p>	<p>N Active servers Spare</p> 	<p>Active 서버에 장애가 발생할 경우, 예비(spare)서버가 즉시 장애 발생서버를 대체함</p>
<p>1:1 Dual recording</p>	<p>N dual recording pairs</p> 	<p>모든 인터랙션은 두벌 레코딩되지만 아카이브는 한개만 되며 100% 레코딩을 보장함</p>

# N+1 Recorder Redundancy

Active 서버에 오류(failure)가 발생하면, floating spare 서버는 Active서버로 다시 전환할 필요 없이 해당 위치에서 사용됩니다.



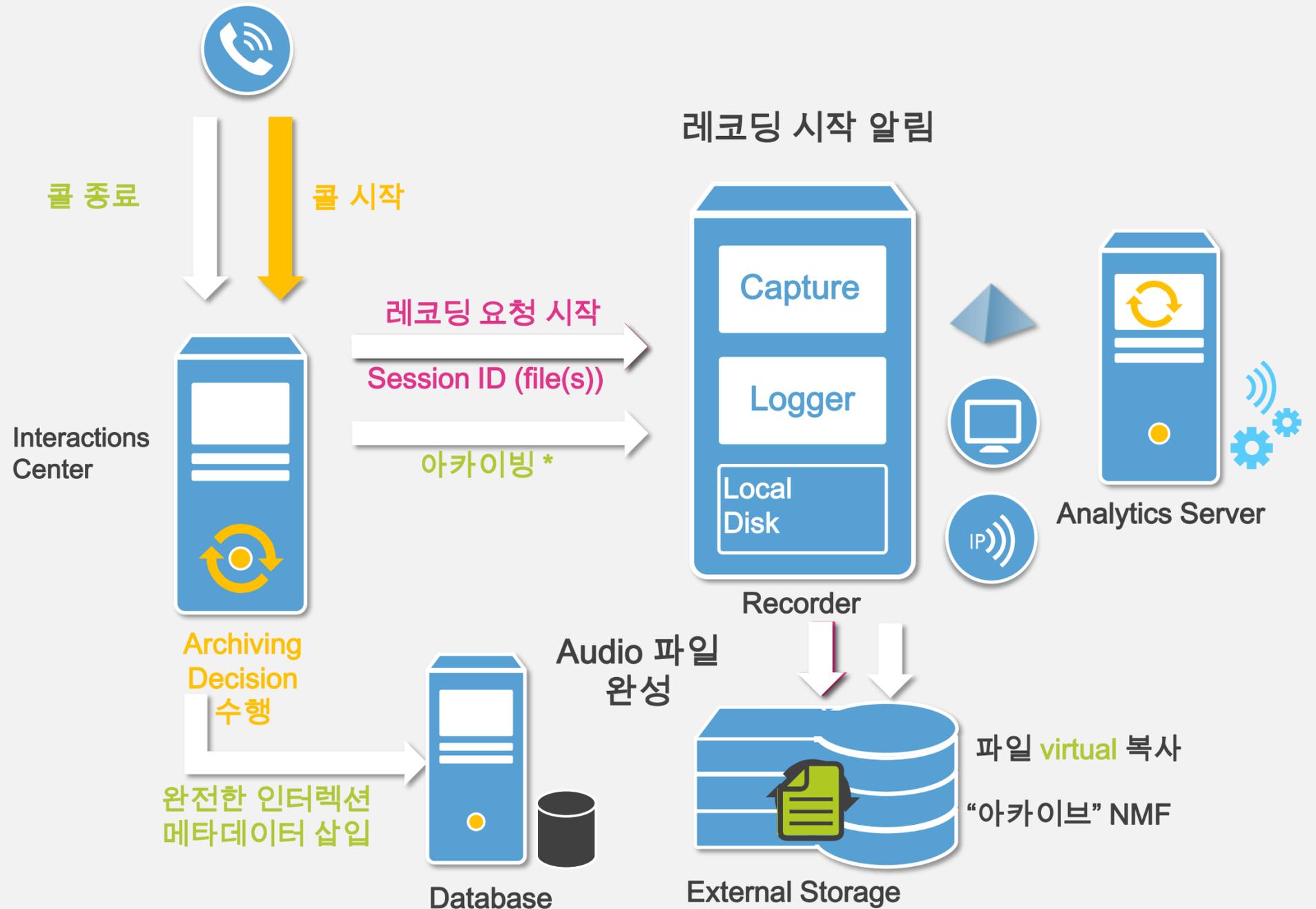
## BENEFITS

- IT 유지보수를 위한 단순화된 유지보수
- 더 짧은 복구시간 - 원복(switch back) 필요 없음
- 멀티캐스트(multi-cast) 대신에 유니캐스트(Unicast) - 모니터, 감사 및 관리를 단순화되고, 간편 & 비용 효율적 방식으로 지원

# AIR - Recording Directly to Storage

리스크를 줄이기 위해 recording journey를 단축

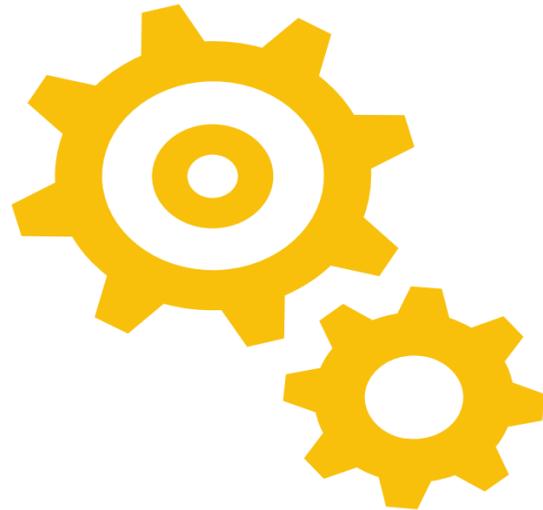
단 한개의  
인터랙션도  
유실되지 않음



# Protect your centralized data center

## 100% 레코딩 - 컴포넌트의 local 및 geo resiliency

### 컨택센터 운영 보호



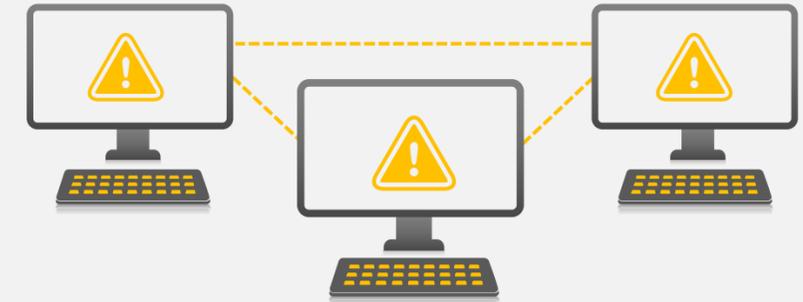
### Component failure

모든 컴포넌트는  
Local 및 Geo clustering으로 구성



### Network failure

네트워크 오류(failure)를 지원하기 위해  
초기 제품 설계단계부터 고려



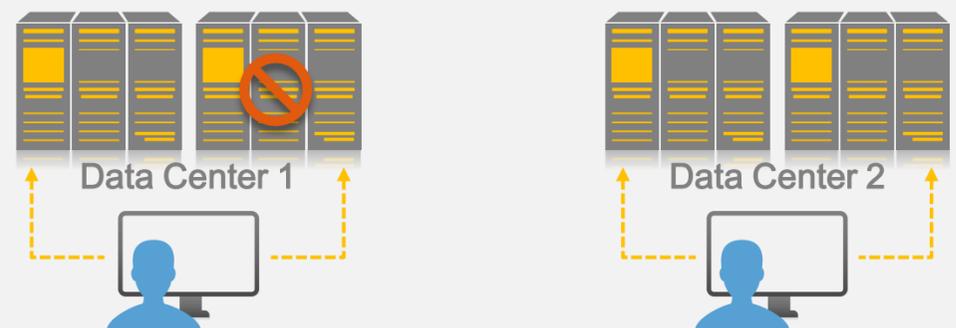
### Telephony failure

모든 텔레포니 제품의  
리질리언시 메커니즘과  
완벽하게 align되어 있음



### Data Center failure

중앙집중형 데이터 센터 지원  
전체 데이터센터 failover 메카니즘



# PROTECT YOUR DATA CENTER

Multi Datacenter 솔루션으로 원클릭 재해복구 제공

The screenshot displays the NICE High Availability Manager interface. The top navigation bar includes links for 'Configure Datacenters', 'Configure DNS', and 'About', along with the NICE logo and tagline 'Intent. Insight. Impact.'.

**Unconfigured Compon...**  
Below is a list of components that are not configured. To run the Configuration Wizard, click the Configure button.

**Summary of Datacenters**

**Dc1**  
Name: Dc1  
Location: NY  
Status: Active

**Dc2**  
Name: Dc2  
Location: London  
Status: Passive

**Failover Status**  
Below is a list of steps to be executed during a Failover or Failback process.

Events: [Error: 3](#) [Warning: 0](#)

**Components**

- Voice/VoIP Logger
  - MDCLOGGER2
- Screen Logger
  - mdc2
- Sentinel
  - AlexFDev
  - AntHill.CoreApps.com
  - AlexFDev.CoreApps.com

**Summary of Datacenters - Dc1**

Component	Server
mdcaasql	mdcd3sql
mdcd3ic	mdc1
MDCD3IC server	MDC1
MDC Connection Mana...	MDC1
MDC Connection Mana...	MDC2
MDC Playback Stream ...	mdcstream1
MDC Storage center	MDC2
MDC1	MDC1
MDCLOGGER1	MDCLOGGER1
Reporter Engine	mdc1

**Summary of Datacenters - Dc2**

Component	Server
mdcaasql	mdc2
mdcd3ic	mdc2
MDCD3IC server	MDC2

**Failover Status - Steps to be executed**

- Stop NICE Components on Dc1
- Change Replication Direction
- Start SQL Server on Dc2
- Update DB on Dc2
- Update DNS Servers
- Start NICE Applications Server o...
- Start NICE Components on Dc2

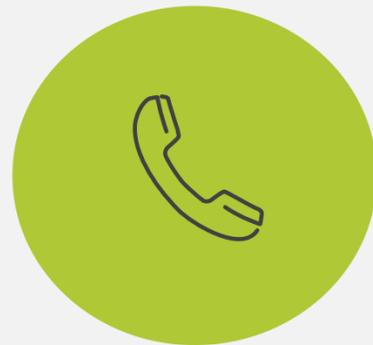
# Multiple Data Centers - MDC

단일 플랫폼으로 기업에 서비스를 제공함으로써 중앙집중화(centralization) 이니셔티브 지원



중앙집중화  
(Centralization)

- 전사 차원의 단일 시스템 제공
- 데이터센터 간에 언제든지 녹음을 하도록 Recorder Teaming



3<sup>rd</sup> Party 벤더  
연계(alignment)

- 모든 Major 벤더의 resiliency 메커니즘과 연계



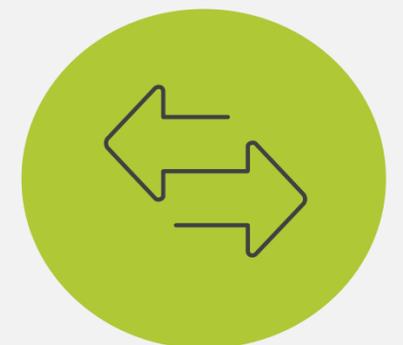
장애 포인트  
제거

- 컴포넌트를 복제할 필요 없이 데이터센터 전반에 걸쳐 이중화(Redundancy)



데이터센터간  
N+1

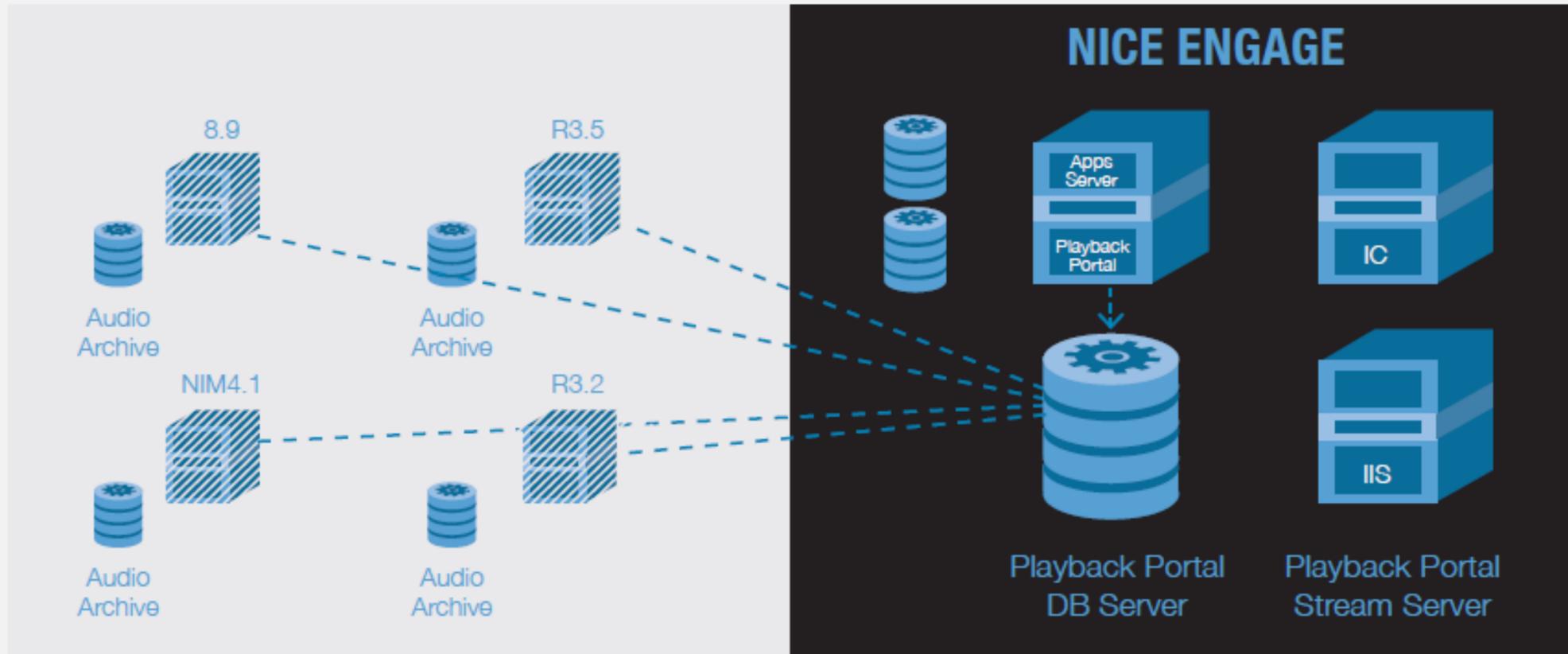
- 최적의 resiliency를 위해 spare recorder 배치



End to End  
Disaster  
Recovery

- NICE High Availability Manager에서 한번의 클릭으로 failover

# Playback Portal – Fast & Painless Upgrades



## SPEED

신속 & 쉬운 설정.  
기존 데이터베이스를  
마이그레이션할 필요가  
없음

## SIMPLICITY

모든 레코딩에 대한 단일  
액세스 포인트

## TRANSPARENCY

과거 녹음파일에 대한  
신속하고 직접적인  
액세스

## SCALABILITY

최대 30개 레거시  
데이터베이스에 액세스

# State of the art compliance recording



- ✓ 증거 보관을 요구하는 규정(regulation) 준수
- ✓ 녹음을 정의하는 규정(regulation) 변경에 적응
- ✓ 개인정보보호 법률, 운영 및 IT 규정(regulation) 준수
- ✓ 전용 compliance center

모든 채널에서 가장 포괄적인 방식으로 항상 컴플라이언스를 준수하도록 보장합니다.

## 전수 녹음으로 유지되는 완벽한 증거

- ▶ 모든 채널에서 필요한 모든 인터렉션 캡처
- ▶ 규정(regulation)을 준수하면서 인터렉션을 유지
- ▶ 감사, 조사 및 분쟁 해결을 위해 인터렉션 검색
- ▶ 규제기관, 감사인 및 고객에게 표준 포맷으로 인터렉션을 제공

## 녹음 규정 및 개인정보보호 규칙 준수

- ▶ 녹음하기 위해 고객 동의를 얻어야 함
- ▶ 컴플라이언스 요구사항에 기반한 녹음 시작, 일시 중시, 재시작
- ▶ Trustwave로부터 PCI DSS 및 HIPAA 인증 획득

## 규제(regulation) 및 조직 정책을 준수하면서 인터렉션을 유지

- ▶ 사용자 세분화 및 multi-factor 인증으로 권한을 부여 받는 개인에게만 접근 권한 부여
- ▶ 개인정보 데이터 보호
- ▶ 승인된 관할지에 데이터 저장

# Smarter recording compliance to gain time & value

## Holistic Compliance Center



Policy & media management



Actionable insights



Proactive identification of violations

## Compliance Recording



Extraction



Deletion



Pause & Resume/ tag



Advanced Connectivity



Based On Engage & AIR

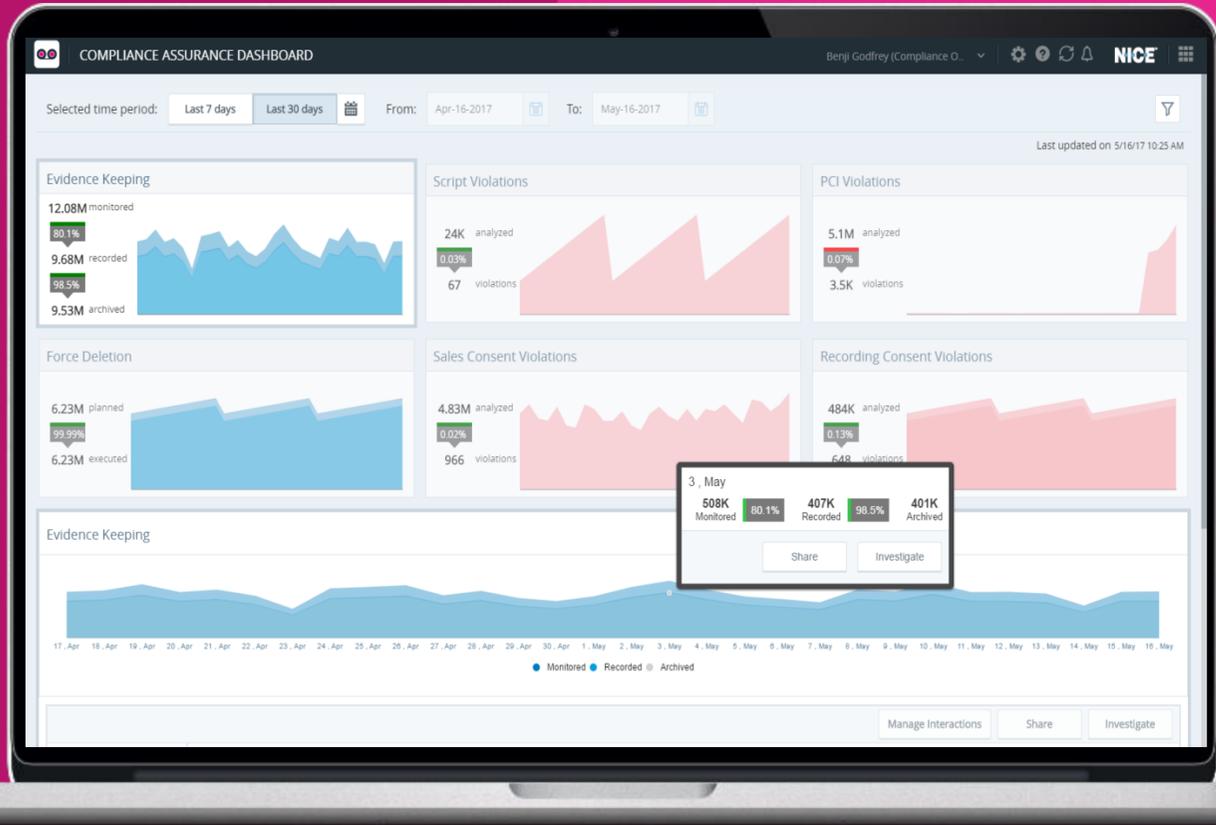


Leveraging Analytics\*



Real Time Alerts & Notifications

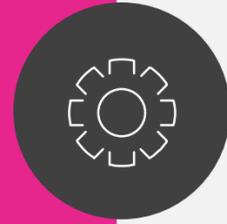
# Looking beyond operational concerns



오디오 품질 저하에 대한 실시간(Real-time) 녹음 agent alerts



PCI, 판매 동의, 강제 삭제, 증거 보관 위배에 대한 임계치 및 전용 컴플라이언스 KPI 적용



대시보드에서 직접 시정 조치를 취함

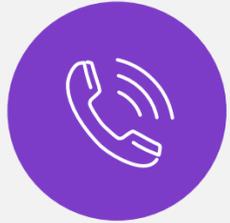


감사 추적(audit trail)에서 의심스러운 행위를 탐지해 위반 방지



녹음 데이터 & 메타데이터에서 인사이트를 발견

# 실시간 **audio** 손실 탐지 & 알림



콜 녹음 중 부분적 또는 전체 오디오 손실 식별



상담원에게 실시간(Real time) 알림(notification)

- 오디오를 수신했을 때 - 녹음 표시(recording indication)
- 오디오가 손실되었을 때
- Support for Total & IB



임계치(threshold) 초과에 기반해 예외(Exception) 생성



Sentinel과 통합하여 알람(alarms) 생성

# Compliance Act

## DIY Policy & Media Management



정책 변경에 독립적으로 & 쉽게 적용

외부 기관 조사 및 감사를 효과적으로 관리

스토리지 이벤트가 발생하지 않도록 하여 리스크를 줄임

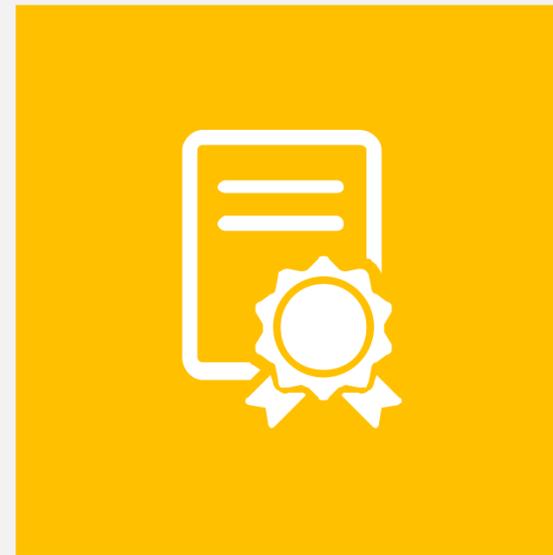
The screenshot displays the 'RETENTION HUB' interface. At the top, it shows the user 'Gali Rosenberg' and the 'NICE' logo. The main section is titled 'Policy Manager' and features a search bar with the text 'Start typing to find employee'. Below this is a table of policies with columns for 'POLICY NAME' and 'INT'. The table lists various policies such as 'Mortgages - Consents', 'Credit cards- out bound sales', and 'Home Loans - Collections Aug..'. A modal window is open over the table, showing a detailed dashboard for a selected policy. This dashboard includes several charts and metrics: 'Monitored' interactions (1.12M), '90% Recorded' interactions (1.01M), and '94% Archived' interactions (953K). It also features a 'Storage Consumption Snapshot' with a bar chart showing free and consumed storage across different storage systems (SAN 1, SAN 2, NAS 1, NAS 2) and a donut chart showing total capacity (250GB) and usage (71.2% consumed, 28.8% free). The dashboard also includes an 'Archive Interactions By Type' bar chart and a 'Total Capacity: 250GB' indicator.

## Bulk interactions management activities

# Improved PCI-DSS 컴플라이언스



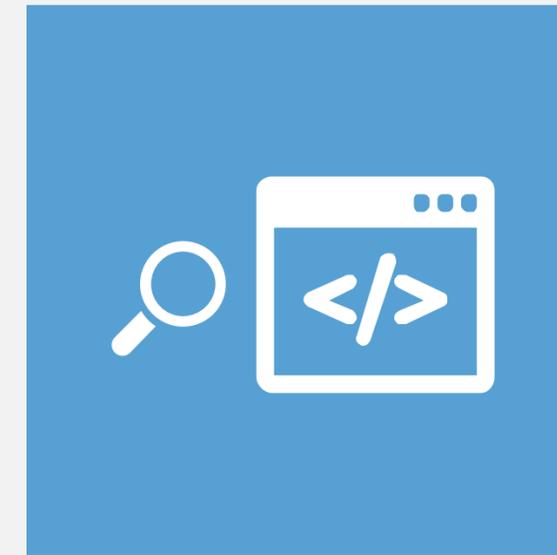
24시간마다 미디어  
암호화 키(encryption  
key) 변경



Trrustwave로부터  
PCI-DSS3  
인증(qualification)



PCI QSA에 의해  
침입 테스트 실시



Engage 개발의  
일환으로 자동화된  
보안 코드 분석



가장 포괄적인 방식으로  
항상 컴플라이언스를 준수하도록 보장

# PCI DSS3

NICE Engage는 기업들이 최신 PCI DSS 요구사항을 충족할 수 있는 가장 포괄적인 솔루션 세트를 보유하고 있습니다.



## End-to-End 미디어 암호화

- 모든 캡처된 미디어가 암호화(encrypted) 되도록 함 - 음성, 텍스트, video & screen recording
- PCI-DSS 3.1에 필요한 TLS 1.2 암호화(Encryption) 지원



## Automated & proactive

- 레코딩 & 삭제
- 음성(voice) & 스크린(screen) 인터랙션의 일시 중지(Pause) & 재시작(resume)
- 상담사에게 실시간 레코딩 여부 표시
- Proactive deletion of any interaction (voice, screen, etc.) from any location

# Ensure Your PCI Compliance

NICE Engage Platform으로 PCI(Payment Card Industry) 보안 요구사항 충족

## Privacy control

인터랙션의 일부분에 민감정보가 레코딩되는 것을 방지:

- NICE의 built-in Desktop Analytics를 이용하여 자동 레코딩 일시정지 및 재시작
- 상담사에 의한 레코딩 일시정지 및 재시작

## Access Control

- 프로필 기반 사용자 관리
- 강력한 패스워드 관리
- CHAP 기반 사용자 인증
- Active Directory 사용자 인증

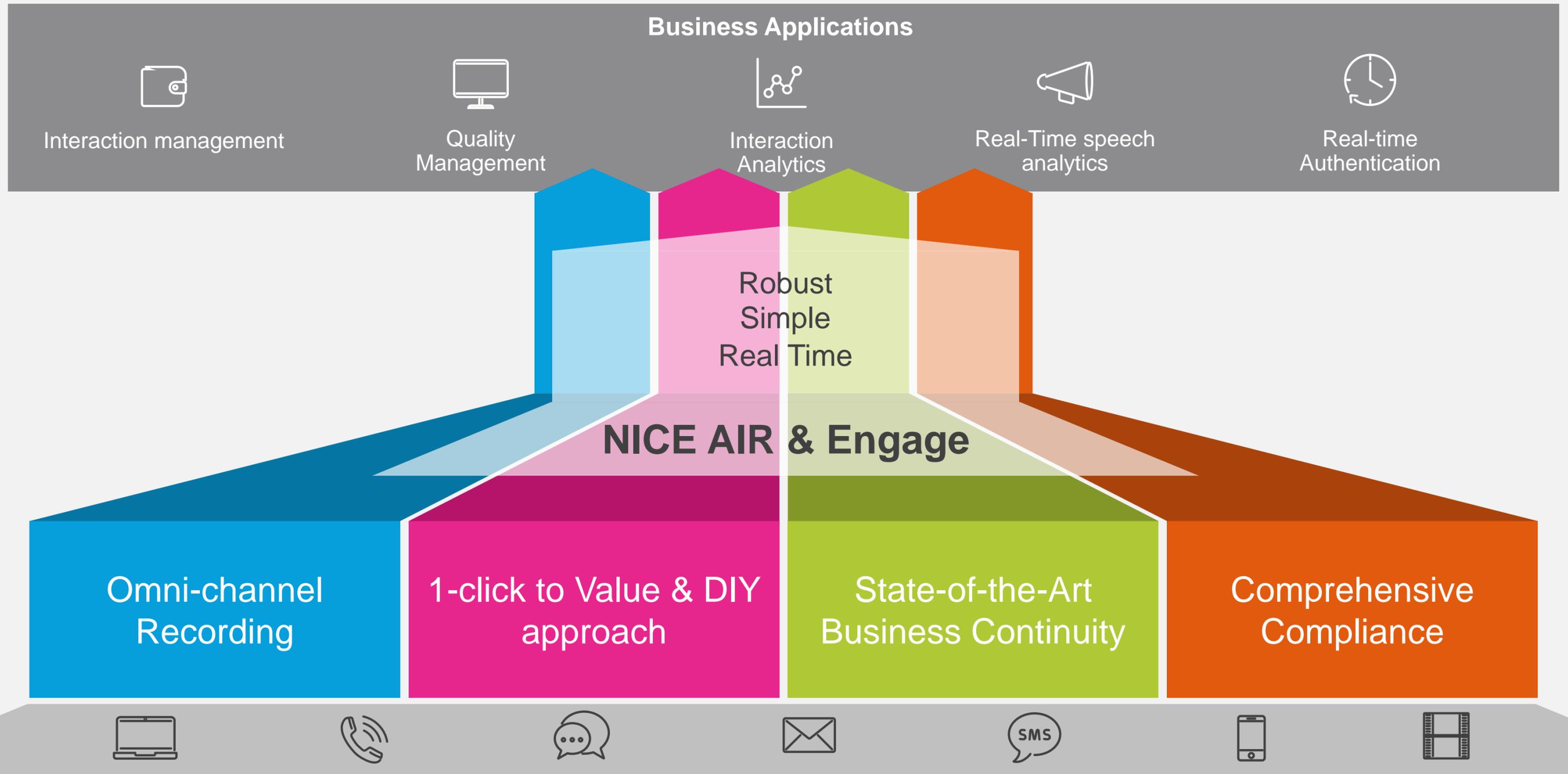
## End-to-End 멀티미디어 암호화

데이터가 캡처되는 시점에 암호화되며 스토리지, 전송, 아카이빙 및 재생과 같은 라이프타임 내내 암호화된 상태를 유지.

## Multi-tiered 솔루션 설계

- 데이터 및 기능 요소 분리
- 방화벽으로 구분된 액세스 컨트롤 zones

# NICE Engage & Advanced Interaction Recorder (AIR)



# NICE 제품 차별점

## NICE Differentiators



### 업계 유일의 옴니채널 솔루션

- 현재와 미래의 모든 채널을 지원



### 타의 추종을 불허하는 확장성: AIR 서버 당 5,000채널

- NICE는 TCO를 획기적으로 낮추기 위해 업계에서 가장 큰 확장성을 제공



### 대규모 시스템에서 latency가 낮은 실시간 스트리밍 기능

- 실시간 인증(Authentication), 사기 방지(Fraud Prevention) 및 Speech Analytics를 포함한 다양한 실시간 솔루션 제공



### 업계에서 가장 포괄적인 PCI DSS 컴플라이언스 솔루션



### 높은 신뢰성: NICE만이 멀티 데이터 센터 솔루션을 제공

- 단 한 콜의 유실 없이 전체 데이터 센터 오류 복구 기능 제공

Thank You

**NICE**<sup>®</sup>