



.....

다이렉트@컨택 구축형 임대서비스 제안

.....

2013년 00월 00일
콜넷코리아



목 차

* 이런 경우~ 다이렉트컨택 구축형 임대서비스로~

1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

- 1-1. 서비스 개요
- 1-2. 서비스 특징점
- 1-3. 서비스 회사 경쟁력
- 1-4. 서비스 제품구성
- 1-5. 서비스 지원사항
- 1-6. 서비스 업무 기대효과
- 1-7. 서비스 형태별 비교

2. 구축형 임대시스템

- 2-1. 시스템 개요
- 2-2. 시스템 기능
- 2-3. 시스템 특징
- 2-4. 시스템 응용사례
- 2-5. 시스템 응용분야
- 2-6. 시스템 화면구성



* 이런 경우 다이렉트컨택 구축형

이런 경우* 다이렉트컨택 임대 서비스로*

다이렉트@컨택

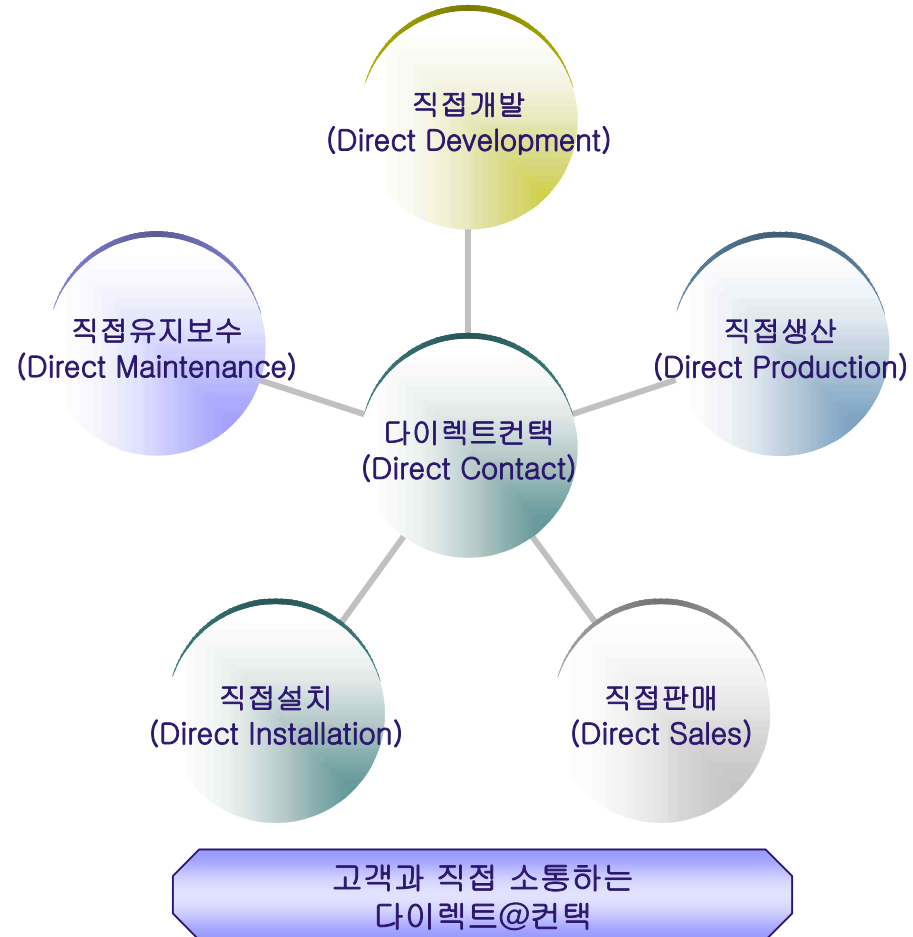
애로 사항	설 명
높은 유지보수비용 지출	기 구축되어있는 시스템의 정기 유지보수 비용보다 저렴한 임대 비용으로 새로운 시스템으로 재구축하면서 비용의 절감효과를 볼 수 있다.
유지보수에 대한 불만	기 구축되어 있는 시스템의 정상적인 유지보수가 이루어 지지 않아 불편함을 느낄 경우 새로운 시스템으로 재 구축하면서 불편함을 완전 해소 할 수 있다.
원하는 기능 보강이 안됨	기 구축되어 있는 시스템의 기능을 보강하려고 하는데 구축한 업체에서 지원이 불가능할 경우 새로운 시스템으로 재 구축하면서 원하는 기능을 보강할 수 있다.
기존 납품 업체 파산	기 구축되어 있는 시스템을 공급한 업체가 없어지거나 서비스 지원을 받지 못할 경우 새로운 시스템으로 재 구축하여 정상적인 서비스를 받을 수 있다.
정상적인 유지보수를 받지 못함	기 구축되어 있는 시스템의 정상적인 유지보수를 받지 못할 경우 새로운 시스템으로 재 구축하여 정상적인 서비스를 받을 수 있다.
재 구축비용 부담	기 구축되어 있는 시스템의 노후화로 재구축하려고 할 때 재 구축 비용의 부담 없이 새로운 시스템으로 재 구축하여 비용의 부담을 없앨 수 있다.
신규 구축 비용 부담	초기 투자 비용에 대한 부담 없이 시스템을 구축할 수 있다.
재택근무 콜센터 구축 시	상담원이 재택근무/원격지 근무로 장소가 분산 되어 있을 경우에 적합한 서비스를 받을 수 있다.
본사,지사 간의 콜 통합 및 관리	프랜차이즈,학원,병원 등 원격지와의 전화 업무를 통합하여 콜 관리가 필요한 경우에 적합한 서비스를 받을 수 있다.

1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 개요

다이렉트@컨택

다이렉트컨택은 구축형 임대 서비스입니다. 다이렉트컨택 서비스는 ASP, Cloud 서비스와는 달리 고객사에 시스템을 구축한 후 약정기간에 따라 약정금액을 사용료로 지불하고 시스템을 이용하는 서비스입니다.





1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 특징점

다이렉트@컨택

1. 추가투자 비용이 필요 없다.
2. 약정기간 만큼만 사용이 가능하다.
3. 타 임대서비스(ASP, Cloud 임대)보다 보안에 안정성이 높다.
4. 타 임대서비스(ASP, Cloud 임대)보다 임대비용이 저렴하다.
5. 동일제품 중 최고의 기능을 서비스 한다.
6. 유지보수 비용을 별도로 부담하지 않아도 된다.
7. 장비의 업그레이드(H/W, S/W 포함) 전액 무상 지원한다. (단, 소모품은 실비 처리)

서비스 회사 경쟁력

다이렉트@컨택

1. 동종 제품만 20여 년 개발해온 전문업체이다.
2. 최대의 납품 실적 및 다양한 경험을 갖고 있다.
3. 직접 개발, 직접 설치, 직접 유지보수를 한다.
4. 직접 생산한 시스템으로 구축비용의 유연성이 크다.
5. 경영안정성으로 지속적인 서비스를 받을 수 있다.
6. 요구사항(커스트마이징) 전달이 빠르고 변경.적용이 쉽다.
7. 의사소통이 빠르고 정확하다.

1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 지원사항

다이렉트@컨택



1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 형태별 비교

다이렉트@컨택

구 분	구축형 임대서비스	ASP(Cloud) 서비스	구매형	설명
개 요	시스템을 고객사에 설치 후 약정 기간 만큼 서비스 요금을 지불하고 사용하는 서비스.	시스템을 고객사에 설치하지 않고 특정 위치(IDC센터등)에 설치하고 약정기간 만큼 사용료를 지불하고 사용하는 서비스	시스템을 고객사에 설치하고 시스템을 고객사가 일시불로 구매하여 사용하는 방법	
안정성	상	중	상	ASP는 외부 네트워크의 상태에 따라 의존도 높다.
자료 보안성	상	중	상	자료 보관이 고객사 내부에 있는지/ 아닌지의 차이가 있음
유지보수성	상	중	상	
경제성	상	상	하	
초기구축비용	저	저	고	
시스템 관리성	중	상	중	ASP시스템은 IDC센터 최적의 환경에 설치되어 관리가 편리함
시스템 설치환경	중	상	중	고객사의 설치환경에 따라 차이가 발생함.
독립성	상	하	상	
기능성	상	중	상	
개발지원 능력	상	중	상	공급사가 직접생산지인지 확인
장점	중.단기 사용시 장점	초 단기 사용시 장점	장기 사용시 장점	
단점	장기 사용시 구매형 보다 총비용이 많이 발생할 수 있음	통화품질이 낮을 수 있다	초기 투자비용이 크다.	
회선종류	Analog/E1/PRI/IP망	IP망	Analog/E1/PRI/IP망	
총 합	1.제품 및 공급사에 따라 품질/비용 차이가 많음 2.적정한 비용인 경우 3가지 유형 중 가장 적합한 서비스 이다.	1.비용이 파격이지 않으면 큰 장점은 없음.	1.장기적으로 사용할 경우 장점이 있음.	모든 제품 및 서비스는 공급사의 특성에 따라 비용/기능 등의 차이가 발생한다. 공급사에 대한 정확한 검토가 필요하고 가장 중요한 요소는 제품을 직접 생산하고 서비스까지 가능한 업체라야 품질 좋은 서비스를 받을 수 있다. 이것이 선택 및 성공의 Key Point이다.



1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 업무 기대효과

다이렉트@컨택

✓ 경제적인 비용투자 . 비용절감 . 생산성증대 . 매출증대 . 이윤창출

1. 콜폭주시 콜백처리로 콜처리건수 증대.
2. 고객과의 상담시 비생산적인 시간을 없애 상담처리건수 증대.
3. 통화중,부재중,장난전화로 인한 Loss콜 감소.
4. 발신자 전화번호 자동 감지로 단골고객 관리.
5. 모든 콜결과 데이터베이스로 마케팅 수립 정보 수집.
6. 단일 시스템 통합으로 경제적인 시스템 구축.
7. 콜수에 대한 정확한 분석으로 상담원의 적절한 배치.
8. 상담시간의 단축으로 1인 상담건수 증대.
9. 아웃바운드시 통화중/부재중등의 콜을 제거하여 유효콜 상담건수의 증대.
10. 분산 콜센터를 중앙 집중식 관리로 가상 콜센터 구성.
11. 재택근무 콜센터 운영으로 유지비용 절감.
12. 콜센터 이용고객의 분석 : 대기시간, 포기호, 분포 통계.
13. 상담원 업무 표준화를 마련하여 업무 효율성을 극대화 한다.
14. 통계자료에 근거하여 상담원 업무능력을 향상 시킨다.

1. 다이렉트컨택 구축형 임대서비스

서비스 제품 구성

다이렉트@컨택

서비스 품목	UbiGEN Basic Suite	UbiGEN Standard Suite	UbiGEN Enterprise Suite	GENEX Series	설명
IP PBX	○	○	○	○	
CTI M/W	○	○	○	○	
Manager	○	○	○	○	환경설정, 통계, 모니터, 일정표
전광판	○	○	○	○	
IVR		○	○	○	
VRS		○	○	○	
FMC		○	○		
WebCall			○		
ACS			○		
PDS			○		
IP_Conf			○		
SI (상담원 프로그램)	○	○	○	○	커스텀마이징 별도
방문 정기점검	2회/년	2회/년	4회/년	4회/년	장애/응급 즉시 처리 복구



2. 구축형 임대시스템

시스템 개요

다이렉트@컨택

콜넷코리아(주)에서 구축형 임대서비스로 제공되는 시스템은 UbiGen으로 당사에서 모든 관련 제품을 설계하고, 개발하고, 서비스하고 있다.

UbiGen은 CTI기능을 포함한 Asterisk Open-Source기반의 올인원 IPPBX제품이다. UbiGen은 컨택센터(콜센터)를 구축하기에 위한 다양한 기능 및 시스템(IPPBX+CTI M/W+IVR+VRS+PDS+ACS+Conf등)을 한 개의 시스템으로 통합시킨 제품이다.

설치가 용이하고 운영이 편리하며 기능은 대형 콜센터(컨택센터) 시스템에서 구성되어 있는 요소들을 모두 포함하고 있다.

특히 기존 컨택센터(콜센터)시스템의 형태와 달리 UbiGen은 인터넷환경에서 IPPhone, PC폰, Smart폰, Soft폰, 태블릿PC(갤럭시 탭, 아이패드 등) 등 통신 단말기만 있으면 시간과 장소의 영향을 받지 않는다.

진정한 유비쿼터스(Ubiquitous) 환경에서 운영되는 한 단계 향상된 콜센터(컨택센터) 시스템이다.

이로 인해 중앙 집중형, 분산형, 재택근무형 등 다양한 형태의 콜센터(컨택센터) 구축을 지원한다. 또한 CTI라는 특수한 시스템을 누구나 쉽게 접할 수 있도록 시스템을 일반화시켰고, 비용적인 면에서 기존의 어느 제품보다 매우 경제적으로 구축할 수 있는 시스템으로 구성하였다.

활용도 면에서도 그 영역이 매우 넓다. 한 개의 Computer시스템으로 구성된 IPPBX(IP 사설교환기)로 기존의 PBX 나 KeyPhone주장치 없이 교환기능을 수행할 수 있으며, 독립적으로 IPIVR, IPVRS (IP 녹취서버), Conference시스템, ACS, PDS등의 시스템으로 활용할 수 있게 하였다.

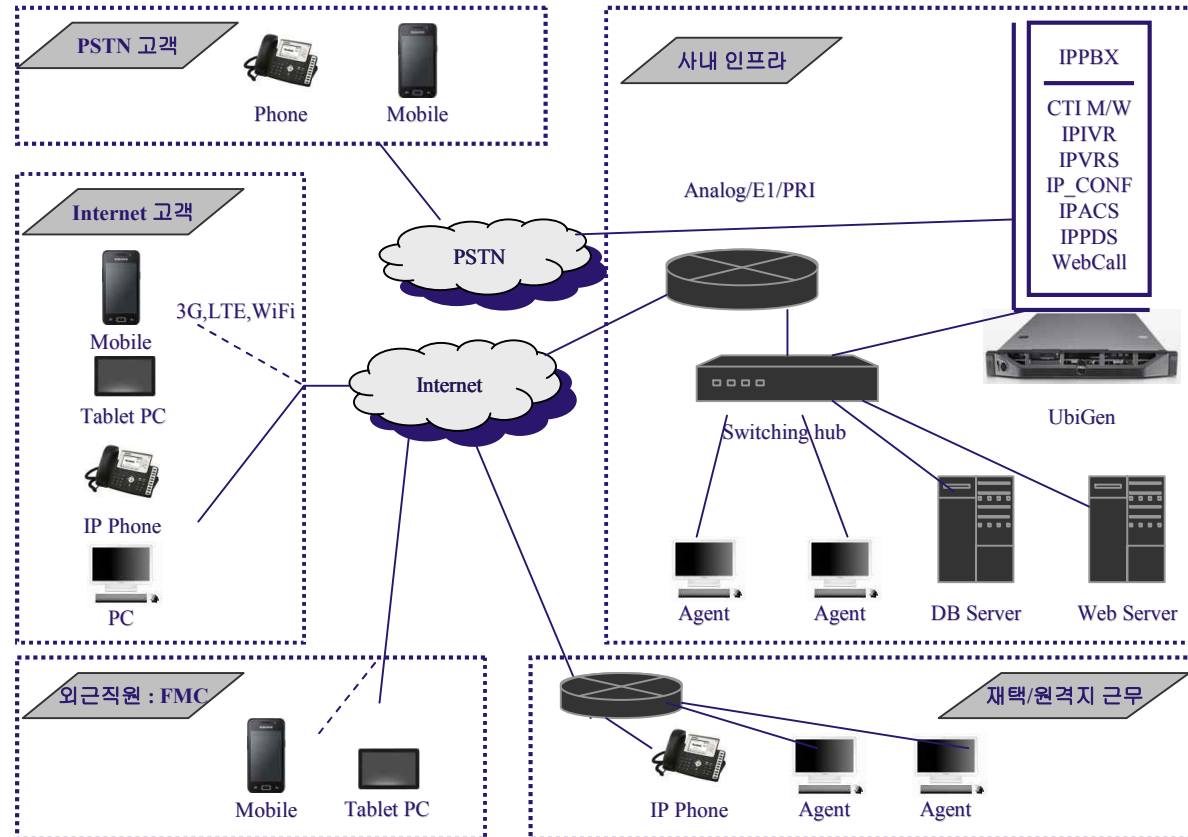
UbiGen은 CTI 컨택센터(콜센터) 구축을 위한 최고의 제품이다.

2. 구축형 임대시스템

시스템 개요

다이렉트@컨택

시스템 구성도

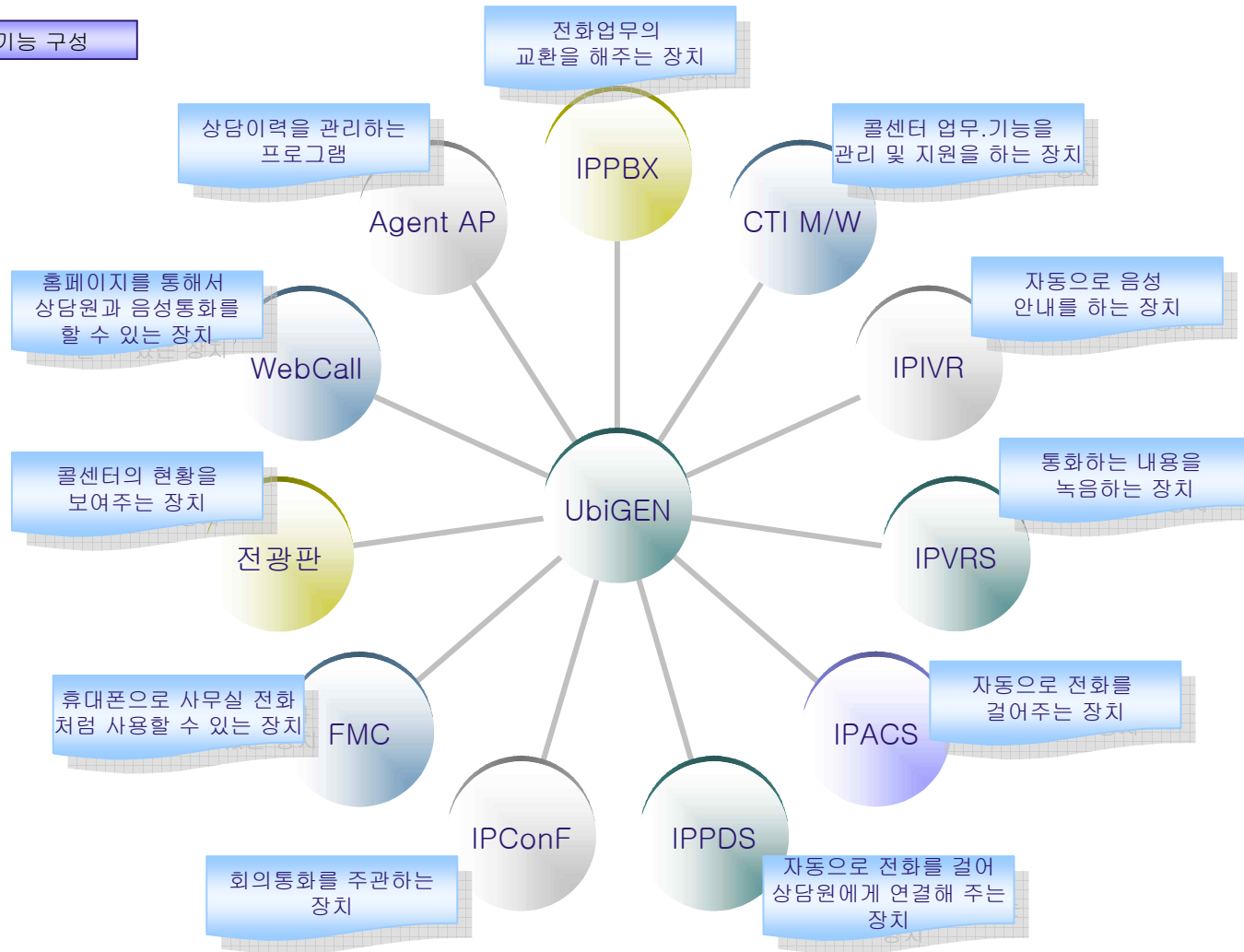


2. 구축형 임대시스템

시스템 기능

다이렉트@컨택

시스템 기능 구성



2. 구축형 임대시스템

시스템 기능

시스템 기능 설명

다이렉트@컨택

시스템	기능	시스템	기능
CTI M/W	<ul style="list-style-type: none"> - ANI (Automatic Number Id : CID):정보검출,분석,중복 CID 검출 - Screen Pop기능 - ACD 기능 - 할입/감청 기능 - Transfer/Conference 기능 - Call Hold/UnHold 기능 - Notification Message / Viewer - Unified Message - Call Pickup - CallBack : 단순조회,예약호,포기호 - 수신/거부 기능 - Logon/Out 기능 - Call Forwarding기능 - Call Monitoring기능 - Call 분배기능:자동/지정/수동분배 - Visual Call 기능 - Preview Dialing기능 - Power Dialing기능 - Progressive Dialing기능 - Predictive Dialing기능 - Campaign Dialing기능 - Call Log - Click To Call - Redialing 기능 - 상담원 쪽지기능 및 채팅 - 원격지 콜센터 통합/감시 및 Routing기능 - 특정고객 특정상담원 연결기능 : 예약,지정 - 재택근무 기능 : 유동IP지원 - 원격제어 기능 : 시스템 유지보수 - 상담원 유동/고정관리:좌석변경,로그인 유.무선 전화기 사용 - Blending관리 : 관리자가 지정,예약시간,상태 값 자동 Blending - Call Routing : CID,VIP,수신자예약,DNIS,SL/그룹,ACD,Skill,시간별 - 업무지시사항,공지사항 통보 기능 - 모니터링 기능 : 상담원/그룹/실시간 콜통계.전일통계비교,그래프 - 관리자기능 <ul style="list-style-type: none"> : 환경설정 및 자동 적용 기능/ 근태관리/ 상담원관리 : 운영환경 관리/ 회선관리/ 휴일관리/ 업무시간관리 : 모니터링/ PDS운영 관리/콜백관리 : 통계관리(In/Out,상담원,호현황,콜현황) 	IPPBX	<ul style="list-style-type: none"> - CTI Interface 지원 : AMI - 국선/내선 관리 - 라우팅 설정, 스위치 설정 - 웹 메니저 관리 - UC(Unified Communication) 지원 : 음성,화상,SMS 통합 - FMC(Fixed Mobile Convergence) 지원
		Agent AP	<ul style="list-style-type: none"> - CTI 콜제어:걸기/받기/호전환/콜백관리/Click To Call/Preview Call - 업무운영 : 로그인/아웃/휴식/교육 - 상담이력관리 - 고객정보관리 - 전화번호 관리 - 개인별 통계관리 : 개인별 자기 실적 보기 - Email/SMS/FMS/SNS 연동 - 개인 녹취 청취
		IP IVR	<ul style="list-style-type: none"> - IP지원 - 시나리오 편집 기능 - CTI 연동
		IP VRS	<ul style="list-style-type: none"> - IP 지원 - 전수/선택 녹취기능 - 백업관리/모니터링 기능 - 녹취/청취기능
		IP ACS	<ul style="list-style-type: none"> - 콜 방식 관리/ 콜통계 : 성공/실패 통계 - 설문조사 관리기능:시나리오 작성기능
		IP ConF	<ul style="list-style-type: none"> - 50명~ 30개 방 개설 - IP 폰지원 : G3/G4/LTE/WiFi
		FMC	<ul style="list-style-type: none"> - 로그인/아웃 등록 기능 - 3G/4G/LTE/WiFi 지원 - 음성/화상 지원
		IP PDS	<ul style="list-style-type: none"> - Power/Progressive/Predictive Dialing 지원 - 예측 알고리즘 지원 - CTI 연동 : Idle한 상담원 검색 및 연결 기능 - 콜 방식 관리 /콜통계 : 성공/실패 통계
		전광판	<ul style="list-style-type: none"> - 콜 현황 : 전체콜/응답호/예약호/포기호/순조회 - 상담원 현황 : 상담중/대기중/휴식중/후처리중
		WebCall	<ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지 검색 중에 상담원 직접 연결 기능 - 음성/화상 기능

2. 구축형 임대시스템

시스템 특징

다이렉트@컨택

구분	특징
일체형	IPPBX,CTI M/W,IPIVR,IPVRS,ACS,PDS 등의 시스템이 한 개의 컴퓨터시스템에 통합되어 있음.
IP 인프라 지원	ALL IP를 지원하는 올인원 IPPBX이다. (국선/내선 모두 IP 전화 지원)
다양한 단말기 지원	IPPhone,PC폰(사운드카드),Smart폰(안드로이드폰,IOS폰..),Soft폰,테블릿PC(갤럭시탭,아이패드..)
유비쿼터스 환경지원	장소,시간 상관없이 단말장치에 상관없이 개인ID로 로그인해서 사용가능.
다양한 형태의 콜센터 구성	중앙집중형, 분산형, 재택근무형 등 다양한 형태 지원.
Customizing 환경 지원	상당원 프로그램 및 IVR을 인터페이스 할수 있는 DLL,OCX파일 지원 (VC++,VB..)
경제적인 비용	커스트마이징에 대한 비용이 없고 패키지 이므로 저가에 공급 가능
설치의 용이성	장비 구성이 간단해서 누구나 쉽게 짧은 기간에 교육을 받으면 설치가 가능
뛰어난 안정성	패키지 및 납품사례에 의한 안정성 검증 및 인증
다양한 호분배방식 지원	다양한 방식 지원(UCD,CHG,ACD,DID,스킬호분배,VIP호분배,담당자예약분배)
다양한 운영 환경 지원	CS환경 및 Web환경 지원 (Web Browser 연동 가능)
유동적인 회선관리	최소 1회선/1세트 ~ 최대 200회선/1세트 까지 가능
대용량 회선 관리	16개까지의 세트로 구성 최대 3,200회선까지 운영이 가능
완벽한 웹 운영관리	모든 운영환경이 웹으로 되어 있어 시간,장소에 상관없이 운영관리에 편리하다.



2. 구축형 임대시스템

시스템 응용사례

다이렉트@컨택

구분	특징
재택근무 콜센터	상담원이 재택근무를 같은 사무실에 사용하는 전화와 동일한 결과를 준다.
외근직 사내전화 연동	FMC 기능을 통해 외근직 직원은 휴대폰을 사내 내선전화처럼 사용가능.
본.지사간 전화 통합	본사와 지사간에 상호간에 내선으로 통화 할 수 있다. 전화비용 발생 안 함.
프랜차이즈 기업 전화 통합	체인점 또는 프랜차이즈 기업의 전화업무를 본사에서 통합.관리하는 시스템으로 활용
IN/OUTBOUND 콜센터	인/아웃 바운드 콜센터 구축시 편리하게 구축이 가능.
Help Desk	기업체의 헬프데스크 구축시 편리한 기능을 제공한다.
CTI 콜센터	CTI 콜센터 구축에 적합한 시스템으로 투자 대비 비용이 저렴함.
인터넷 콜센터	홈페이지 검색하다 상담원 요청시 바로 상담원과 직접 통화 가능.
일반 사무실	일반업무용으로 CTI기능 또는 UC(음성메일,이메일,...) 통합 운영 가능.
기업 A/S센터	상담원과 AS직원의 내선통화(스마트폰)로 빠른 업무처리 가능.화상 진단
다자간 회의통화 (교육,설교..)	다자간 통화를 이용한 교회 목사님 설교,영어회화 등의 시스템으로 활용.



2. 구축형 임대시스템

시스템 응용분야

다이렉트@컨택

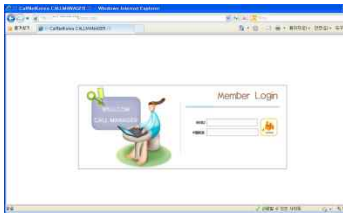
구 분	구 분	구 분	구 분
홈쇼핑	In/OutBound 콜센터	금융기관,증권사	통신판매™
일반 사무실	Help Desk	관공서 민원서비스 센터	학원(지사/본사간)전화 업무 통합
인터넷 포탈 기업	CTI 콜센터	방송/언론사	병원 콜센터
택배회사	인터넷 콜센터	별정통신 사업자	기업 UC 시스템(Communication)
건설사	체인사업(프랜차이즈)	광고대행사	유통회사
기업 A/S센터	통신사 콜센터	게임 콜센터	리서치 회사

2. 구축형 임대시스템

시스템 화면구성

다이렉트@컨택

◆ CTI Manager Login



◆ CTI 사용자 정보 관리

로그아웃 >> 처음으로

사용자정보등록
 센터 정보 등록
 기본 정보
 센터 선택

사용자 정보 등록

사용자 ID: ubigen
 사용자 이름: 홍길동
 이메일 주소: aaa@bbb.com
 전화번호 1: 02-2222-3333
 전화번호 2: 010-0001-0002
 운영모드: 독립모드
 운영모드시간변경: 2013-09-02
 Send Port: 33

◆ CTI Manager Main Menu 화면

MAIN | 모니터링 | 분배 | 전채콜통계 | 인바운드콜통계 | 아웃바운드콜통계 | 상담원콜통계 | 발신번호분석 | 근대관리

로그인: ubigen 언어: 서울

로그아웃 >> 처음으로

MAIN > 회선관리 > 국선관리

국선관리

국선번호: 발신번호:
 국선설명:
 [추가] [조회] [삭제] [CLEAR]

순서	국선번호	발신번호	설명
1	9	1566-1566	국선1
2	8	1577-1577	국선2

- ▶ 국선관리
 - > 국선관리
 - > 국선그룹관리
 - > 내선관리
 - > 내선그룹관리
- ▶ 상담원관리
- ▶ 라우팅관리
- ▶ 불연당선형
- ▶ 연동장치관리
- ▶ 업무시간등록
- ▶ 환경저장

◆ CTI 모니터링 화면

모니터링 - Windows Internet Explorer

구분	상태	비율	구분	상태	비율	구분	상태	비율
수용인수	상담원인원	49973	예약인원	1381	42.92%	기타	0	0.0%
구분	상태	비율	구분	상태	비율	구분	상태	비율
0001	대기중	0018	0018	대기중	0018	0018	대기중	0018
0002	대기중	0017	0017	대기중	0017	0017	대기중	0017
0003	대기중	0018	0018	대기중	0018	0018	대기중	0018
0004	대기중	0019	0019	대기중	0019	0019	대기중	0019
0005	대기중	0020	0020	대기중	0020	0020	대기중	0020
0006	대기중	0021	0021	대기중	0021	0021	대기중	0021
0007	대기중	0022	0022	대기중	0022	0022	대기중	0022
0008	대기중	0023	0023	대기중	0023	0023	대기중	0023
0009	대기중	0024	0024	대기중	0024	0024	대기중	0024
0010	대기중	0025	0025	대기중	0025	0025	대기중	0025
0011	대기중	0026	0026	대기중	0026	0026	대기중	0026
0012	대기중	0027	0027	대기중	0027	0027	대기중	0027
0013	대기중	0028	0028	대기중	0028	0028	대기중	0028
0014	대기중	0029	0029	대기중	0029	0029	대기중	0029
0015	대기중	0030	0030	대기중	0030	0030	대기중	0030

IVR 모니터링

총화선수: 80 대기: 34 대기: 15

모니터링 대시보드: 그래프, 테이블, 필터

◆ 전광판

고객만족센터 콜현황

2013-11-08 14:26

콜현황			상담원	
In콜수	응답호	응답률	상담중	후처리
46913	45592	97.06	13	3
단순조회	포기호	Out콜수	대기중	휴식중
559	381	0	8	1

2. 구축형 임대시스템

시스템 화면구성

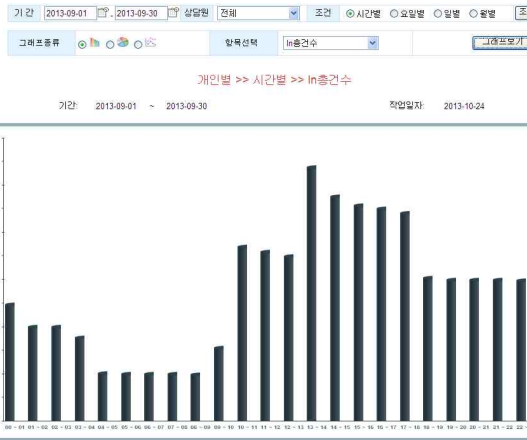
다이렉트@컨택

CTI 통계 화면

기간 2013-09-09 ~ 2013-09-12

INBOUND통계 > 전체 > 일별

기간	2013-09-09	2013-09-10	2013-09-11	2013-09-12	작업일자				
일별	근무인원	이출건수	상담원연결	예약소	포기호	단순조회	기타	응답률	평가
20130909	0	46973	0	0	1381	45592	0	0.0	
20130910	0	49833	0	0	2829	47004	0	0.0	
20130911	0	39382	0	0	1697	37688	0	0.0	
20130912	0	0	0	0	0	0	0	0.0	
총계	0	136191	0	0	5907	130284	0	0.0	
평균	0.00	34047.75	0.00	0.00	1476.75	32571.00	0.00	0.00	



FMC: CallNetDial



안드로이드폰

아이폰

화상통화

IVR 통계 화면

기간 2013-10-09 ~ 2013-10-11

IVR통계 > 일별 > 1단계

기간	2013-10-09	2013-10-10	2013-10-11	합계
일별	출건수	출건수	출건수	출건수
20131009	세비스건수	3(0)	3(0)	6(0)
	1단계	신규문의 4(0):50%	AS 3(0):38%	완결 1(0):17%
20131010	출건수	3(0)	3(0)	6(0)
	1단계	신규문의 1(0):33%	AS 1(0):33%	완결 1(0):33%
20131011	출건수	9(0)	9(0)	18(0)
	세비스건수	3(0)	3(0)	6(0)
	1단계	신규문의 4(0):44%	AS 2(0):32%	완결 3(0):33%
합계	출건수	20	20(0)	40
	세비스건수	20(0)	20(0)	40
	1단계	신규문의 9(0):45%	AS 6(0):30%	완결 5(0):25%

상담원 응용프로그램

