

기업에 필요한 맞춤형 콜센터 서비스

kt 콜센터 커스텀

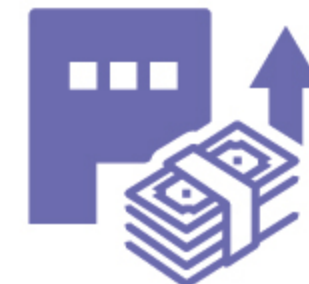
콜센터 서비스가 필요하신가요?



당장 콜센터를 구성해야하는데
어떻게 해야할지 고민이신가요?



고객과의 상담내용을 체계적으로
관리하고 싶으신가요?



회사 규모가 작아 고가의 솔루션을
도입하기에는 부담이 크신가요?

kt 콜센터 커스텀은

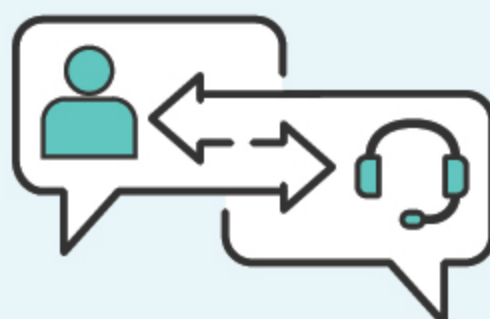
글로벌 수준의 클라우드 플랫폼으로 주요 콜센터 기능(통화, 녹취, 보안)과
다양한 디지털 채널을 지원해 안정적이고 효율적인 콜센터 환경을 제공합니다.

➡ 서비스 특징점



Anywhere Anytime

인터넷에 연결되어 있는 곳이라면
언제 어디서든 서비스 이용이
가능합니다.



유/무선 기반의 채널 통합

고객경험의 단절이 생기지 않는
일관된 접점 서비스를 제공합니다.



기존 상담환경과 연동 가능

고객사에서 사용하던 기존 상담환경과
연동하여 활용하실 수 있습니다.

→ 상품별 요금제

•VAT 별도

상품명	구분	계약기간별 요금(월, 석당)				비고
		단기	1년	2년	3년	
콜센터 커스텀	기본서비스	115,000원	109,250원 (5%할인)	103,500원 (10%할인)	97,750원 (15%할인)	• IVR 채널은 신청 좌석 수 외 30CH 제공 • 상담 App 무상제공, 통계 및 대시보드 제공
	커스터마이징	300,000원 + α (협정요금)				• 설치비 30만원/서버, NAS, 헤드셋, 연동, 수정 등 협정 견적
	성우녹음비	200,000원				• TTS 녹음 시 무료

상품명	구분	계약기간별 요금(월, 석당)				비고
		단기	1년	2년	3년	
콜센터 커스텀 Pro	기본서비스 (유선용)	115,000원	109,250원 (5%할인)	103,500원 (10%할인)	97,750원 (15%할인)	• 추가 IVR 채널은 신청좌석 수 x 1.5배 제공 • 상담 App 무상제공, 통계 및 대시보드 제공
	기본 서비스 (모바일용)	50,000원	45,000원 (10%할인)	40,000원 (20%할인)	35,000원 (30%할인)	• IVR 채널은 신청좌석 수 x 1.5배 제공 • 상담 App 무상제공, 통계 및 대시보드 제공 • Phone/GW 버전 선택
	커스터마이징	300,000원 + α (협정요금)				• 설치비 30만원/서버, NAS, 헤드셋, 연동, 수정 등 협정 견적
	성우녹음비	200,000원				• TTS 녹음 시 무료

※ 본 서비스를 이용하기 위해서는 KT 인터넷 회선과 기업전화를 별도 신청, 가입해야 합니다.
 ※ 본 서비스 이용요금에는 인터넷 회선 및 통화 요금이 포함되어 있지 않습니다.
 ※ 상담PC, 전화기, 헤드셋, 스위치 등 상담사 환경은 고객이 별도 구입하셔야 합니다.

※ 신청시 최소 좌석수는 2석 이상이어야 합니다.
 ※ 본 서비스 이용요금은 월, 좌석 기준이며, 부가세 별도 기준입니다.

→ 주요기능



콜 인프라

- IP-PBX : 기업용 교환기, 수신되는 유, 무선콜을 단순분배 하기 위한 장비
- CTI: 컴퓨터와 전화를 결합시켜 사내로 유입되는 전화를 분산(상담그룹 등 구분) 관리
- IVR(자동응답 ARS)



상담관리 Application

- 고객정보 조회/관리
- 상담 이력 및 상담유형, 통화이력 관리
- 상담스크립트 작성 관리 및 검색
- 콜백 관리, 상담원 상태 관리
- 녹취 청취 및 검색
- WEB socket API 지원



CMS (통합통계 및 모니터링)

- 통계 데이터 엑셀 다운로드
- 조건 검색 통계 데이터 제공
- 콜센터 현황 모니터링 (전광판 솔루션 포함)



정보보안

- VPN: 가상사설망으로 고객정보 등 민감한 정보를 다룰 경우 구축가능
- IPSec : 서버간 통신을 위해 VPN 장비를 통해 터널링 할 수 있음
- SSL : 상담사 재택 시 원격으로 고객사 서버 및 콜센터솔루션에 접근 가능

* IP-PBX: Private Branch Exchange
 * CTI: Computer Telephony Integration
 * IVR : Interactive Voice Response

* CMS : Communication Mgr. Console

* VPN : Virtual Private Network
 * IPSec : Internet Protocol Security
 * SSL : Secure Sockets Layer

✓ 서비스 소개 영상



MEMO

문의 | (대표번호) **1588-0114**

(홈페이지) enterprise.kt.com

※ 자세한 내용은 귀사를 방문하는 kt 영업대표에게 문의해 주시기 바랍니다.