

kt 커스텀 콜센터Pro

상품소개서

기업과 고객을 연결하다

콜센터 Leader, 유선 및 무선 통합 Platform,
비대면 Platform, AI interworking integration



Contents

01 제안 개요

02 주요기능 및 구성도

03 기능 특징점

04 주요 레퍼런스

05 기술지원 및 유지보수

06 #별첨



제안 개요

고객센터 인프라 장소의 제약이 없는 고객 및 상담이력 관리가 가능하며,
빠른 고객 니즈 충족과 고객 상담이력을 활용한 최적의 콜센터 솔루션을 제공합니다.

안정적이고 효율적인 콜센터 구축

안정적인
상담환경 구축

- 구축시간 최소화
- 안정성 및 신뢰성 높은 KT 인프라
- 별도의 복잡한 설치가 필요 없음
- 웹브라우저 호환성 제공

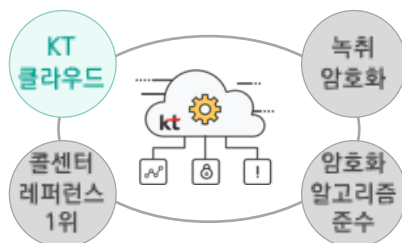
최신 콜센터
기능 도입

- 유선 및 무선 통합 통화채널
- 콜센터에 필요한 모든 기능
- 상담Application 및 관리자 기능
- 통화채널 환경에 제약 없는 호환성
- 인터넷 환경에 제약 없는 정합성

비상상황시
소통과 참여

- 상담업무의 연속성 보장
- 재택으로 빠른 전환
- 다양한 재택환경에 유연한 서비스

안정적인 시스템



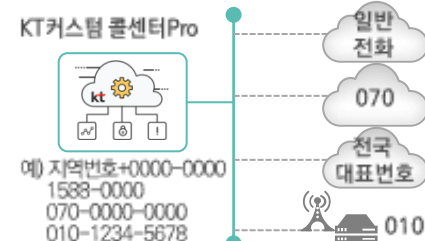
다양한 콜센터 기능



개인정보 등 강력한 보안



유선/무선 통합통화채널



주요기능 및 구성도

상담센터 및 재택, 원격지의 통합운영이 **가능한 빠르고 스마트한 상담 솔루션을 제공합니다.**

주요기능

☑ Cloud 및 On-premise 콜센터시스템

- 기업Cloud, 공공G-cloud 및 Server 구성
- IP-PBX, CTI, IVR, 녹취, 상담화면

☑ 상담관리 Application (Budle)

- 고객 정보 조회/관리
- 상담 이력 및 상담유형, 통화이력관리
- 상담스크립트 작성 관리 및 검색
- 콜백 관리
- 녹취 청취 및 검색
- 상담원 상태 관리
- WEB Socket API 지원
- 커스터마이징 **(선택 옵션)**

☑ CMS (통합통계 및 모니터링)

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

☑ 정보보안

- 상담 데이터 및 조회이력 보안 적용
- 녹취 파일 암호화(AES-256)
- 관리자 계정 암호화(SEED-256)
- 네트워크보안 **(선택 옵션)**: VPN (IPSec, SSL)

업무를 효율적으로 할뿐만 아니라
Trend를 리딩하는
차세대 솔루션을 구축하고 싶은데...

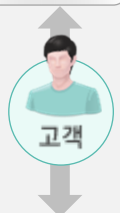
콜센터 관리자, 상담사

구성도

유선통화
채널

Inbound
OutBound

일반전화
인터넷전화
전국대표번호



무선통화
채널

Inbound
OutBound

010-****-

IPCC ("커스텀 콜센터Pro" 시스템)



또는



통합 콜센터 상담사



원격지 콜센터 상담사



재택 상담사



재택근무



가정집
인터넷
환경

상담센터, 원격지 센터, 재택 등
유연한 운영

주요기능 및 구성도

전화 발신의 지속적인 연결감소에 대한 대책 마련과 대체재인 모바일 폰의 문제점들을 완벽하게 해결하
아웃바운드 상담업무 통화연결을 향상과 기업 경쟁력 강화

주요기능

- ☑ 콜센터 시스템과 완벽한 호환성
 - 환경이 편리한 무선GW
 - 콜센터 시스템과의 연동으로 010 콜센터로 고도화
- ☑ 운영중인 콜센터시스템과 연동 호환성 100%
- ☑ 고객 통화성공률 증대
 - 010 발신을 통한 상담업무로 고객 컨택률 상승
- ☑ 발신번호 변작 방지
 - 수신 및 발신 동일번호 사용 가능
 - 법인 USIM 개통으로 합법적 절차
 - 유심 번호 변작이 원천불가
- ☑ 보안 취약점 최소화
 - 스마트폰 해킹에 따른 위협요소 완전 차단
 - 중앙 집중 시스템으로 일원화된 관리, 개인정보 보호
 - 앱 버전 관리, 모바일 폰 분실, 파손 리스크 해소
- ☑ 정보보안
 - 녹취 파일 암호화(AES-256)
 - 관리자 계정 암호화(SEED-256)

고객통화 성공율을 높이고
보안강화 및
변작을 방지하고 싶는데...

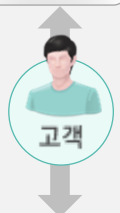
콜센터 관리자, 상담사

구성도

유선통화
채널

Inbound
OutBound

일반전화
인터넷전화
전국대표번호



무선통화
채널

Inbound
OutBound

010-****-



주요기능 및 구성도

스마트폰의 통화녹취를 완벽하게 해결하여 아웃바운드 상담업무의 통화 연결율 향상 및 녹취 보안성 강화

주요기능

- ☑ 스마트폰 통화 요금제 적용
- ☑ 휴대폰 번호 사용에 의한 고객 연결율 증가
 - 스텝차단 회피
- ☑ 법인폰 사용에 따른 고객 관계관리
- ☑ 스마트폰 통화 녹음 및 동기화에 의한 통합 데이터 관리
- ☑ CMS (통합통계 및 모니터링)
 - 통계 데이터 엑셀 다운로드
 - 조건 검색 통계 데이터제공
 - 녹취데이터 검색 및 청취
- ☑ 정보보안
 - 녹취 파일 암호화(AES-256)
 - 관리자 계정 암호화(SEED-256)
 - 중앙 집중 시스템으로 일원화된 관리, 개인정보 보호

스마트폰을 사용하면서 고객통화 성공율을 높이고 보안강화 및 중앙집중녹취를 하고 싶는데...

콜센터 관리자, 스마트폰 사용자

구성도



250개 이상 기업이 선택한 검증된 최고의 콜센터 시스템



Infra

상담 전용 PBX
콜센터 주요 소프트웨어
통합 시스템 인프라
네트워크 인프라



클라우드 인프라

- IP-PBX
- 콜센터 Cloud 및 On-premise
 - CTI/PBX 솔루션
 - 녹취 솔루션
 - IP-IVR 솔루션
- 상담어플리케이션
- CMS(통합 통계/모니터링)
- 통합 IPCC 시스템 인프라
- 시스템 관리 필수 Agent

Application

고객 정보 조회/관리
상담 이력, 통화 이력 관리
녹취 청취 및 검색
인/아웃 바운드



상담 Application

- 채널구분, 상담일시, 상담분야
- 처리유형, 상담저장, 검색기능
- 사용자 중심의 상담 AP 구축
- 상담원 상태 관리
- 내선 호 전달, 3자 통화
- 콜백 관리
- 아웃바운드 콜

Integrated Report

세분화된 콜 통계
상담원별 실적 통계
CTI, IVR, 녹취 통계
콜센터 현황 모니터링



통합 통계 / Report

- 통계 데이터 엑셀 다운로드
- 통계 장표의 리포트 기능
- 조건 검색 통계 데이터 제공
- 통계 조회 기능
- 콜센터 현황 모니터링
- 콜센터 전광판 기능

Security

녹취 파일 암호화
개인정보 보호 처리
상담 데이터 보안 처리
접근제어 (ACL)



보안 적용

- 상담 데이터 보안 적용
- 녹취 파일 암호화(AES-256)
- 개인정보 보안 적용
- 상담 데이터 보안 처리

기업과 고객을 모두 만족하는 완벽한 기능



중단 없는 콜센터

Strategy

01



검증된 KT
시스템 인프라



안정적
네트워크



One stop/One Vendor
구축 및 기술지원

고객만족도 증대

Strategy

02



맞춤형
콜 라우팅



콜백
Outbound



KT 크로샷
문자 전송



다중 대표번호
ARS

상담업무 효율화

Strategy

03



상담통화
녹취



상담
스크립트



고객경험관리
상담 Application



통합 관리
모니터링

기업 업무에 확장 적용이 가능한 통합 플랫폼



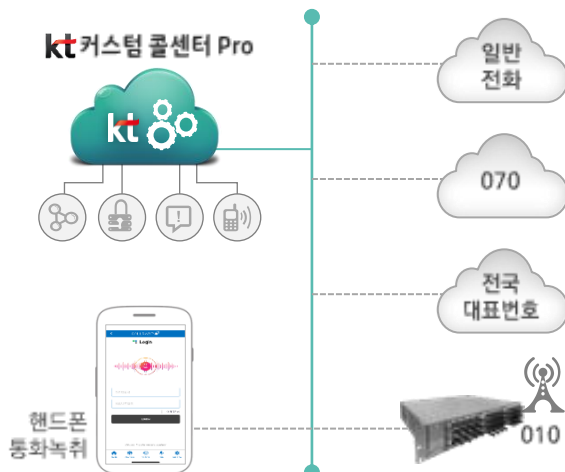
웹 표준 기반의 상담Application과 관리화면으로 상담과 운영 효율성을 극대화한 서비스

- ☑ 유선, 인터넷전화, 전국대표번호 등 통화채널의 제약이 없는 Inbound call/ Outbound call 통합 통화채널을 제공
- ☑ 웹 표준 기반의 무설치 통합 상담Application 클라이언트가 제공하는 운영 효율성 제공
- ☑ 오픈 인터페이스 (Open API) 활용으로 고객사의 운영 환경과 다양한 서비스로 확대 제공



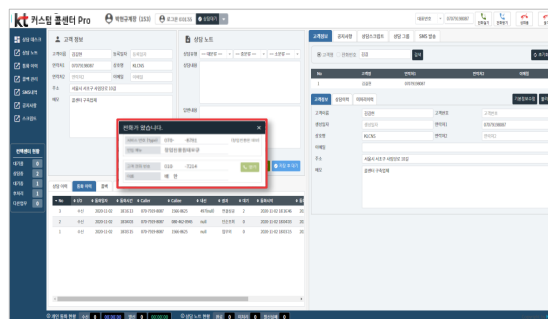
통합 통화 채널

- 일반전화 : 지역번호+0000-0000
- 전국대표번호 : 1588-0000
- 인터넷전화 : 070-0000-0000
- 010 전화 : 010-1234-5678



상담 Application

- Inbound / Outbound call 상담이력
- 통화이력, 상담 녹취 청취
- 상담지식관리, 공지사항 게시판
- 고객정보 / 기간제 연동 커스터마이징 (옵션)
- 문자 발송, 양방향 문자, 카카오톡 상담 (옵션)

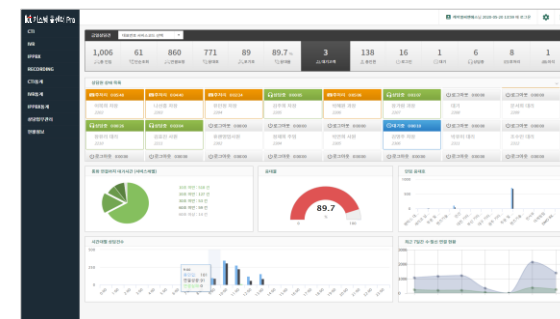


- 다양한 브라우저 : 크롬, Firefox, Edge, IE 등
- Non-ActiveX
- 표준 웹 인터페이스
- Open-API 제공



관리자 모니터링/통계

- 모니터링, 전광판
- 통계 및 레포트
- 서비스레벨 및 상담유형 통계
- 통합 녹취 청취 및 검색



- 다양한 브라우저 : 크롬, Firefox, Edge, IE 등
- Non-ActiveX



웹 표준 기반의 상담Application과 관리화면으로 상담과 운영 효율성을 극대화한 서비스

Voice

유선전화 수신 / 발신 / 착신 전환

모바일 전화 수신 / 발신

Blind 호 전환 / 협의 호 전환

감청 / 코칭

전수 녹취 및 선택 녹취

IVR 시나리오 1단계 (기본)
(2단계이상 Customizing 가능)

IVR 콜백 / 콜백 아웃바운드 콜

Preview Dialing

상담 Application (Bundle)

고객정보 관리

상담이력 관리

통화이력 관리

콜백 관리

녹취 청취

상담지식관리 / 스크립트

상담원 실시간 통계

누적 통계 / 조건별 검색

개방형 API 지원 (WEB Socket)

크로스 브라우징(Cross Browsing)

관리자 화면

상담원 등록 관리 및 상태 모니터링

실시간 콜 모니터링 및 상담센터 현황판

VIP 라우팅 / 호분배 설정관리

업무시간 / 휴무일 설정관리

콜백 설정 및 시나리오 설정

통합 녹취 청취 / 검색

상담원별 / 그룹 / 상태 통계

IVR 통계 / 인입 유형 / 콜백 통계

수신 / 발신 / 내선별 통계

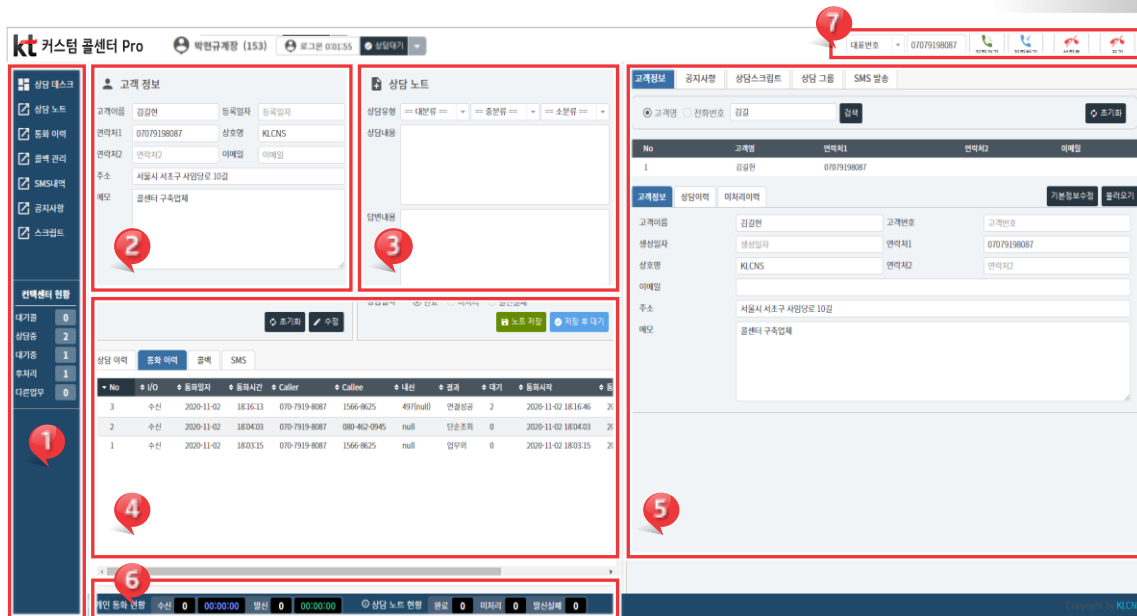
상담유형 통계

시스템 현황정보

누적통계 / 조건별 검색 통계

고객 경험과 여정관리를 위한 고객센터
고객 대화 채널의 다양성 관리를 통한 고객관계관리

상담사 및 고객 소통 중심의 편의성/생산성 강화



- 1 주요메뉴 항목 (Single View 및 pop-up 지원)
 - 2 고객정보 (기본정보 및 특이사항 메모)
 - 3 상담이력 등록 (카테고리, 상담내용 및 답변내용)
 - 4 이력 리스트 (상담, 통화, SMS 등)
 - 5 업무 생산성 향상을 위한 기능
 - 상담스크립트, 공지사항
 - 문자발송
 - 6 콜센터 콜 현황, 개인 전광판
 - 7 CTI Soft-phone, 상담원 상태관리
개방형 Open API 제공

이력관리 주요항목

상담이력



통화 이력



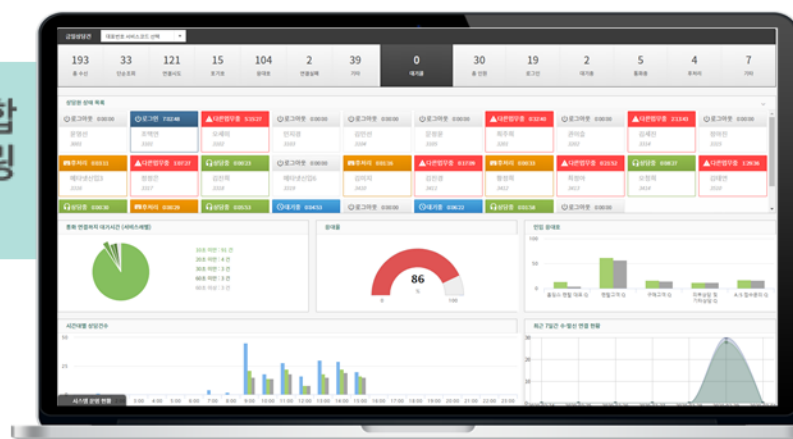
문자발송/
양방향문자 이력
(옵션)

[illegible][illegible][illegible]

KT커스텀 콜센터Pro 의 막강한 콜 추적 기능에 의한 통합 통계는
인력 운영과 시스템 리소스의 가용성에 대한 예측을 가능하게 합니다

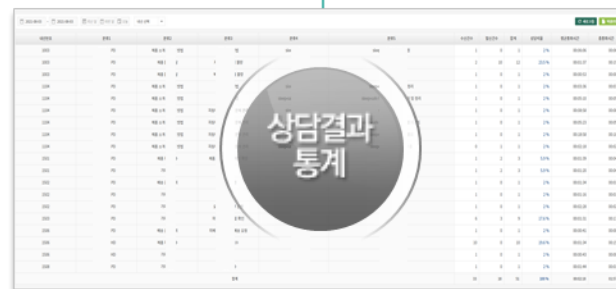
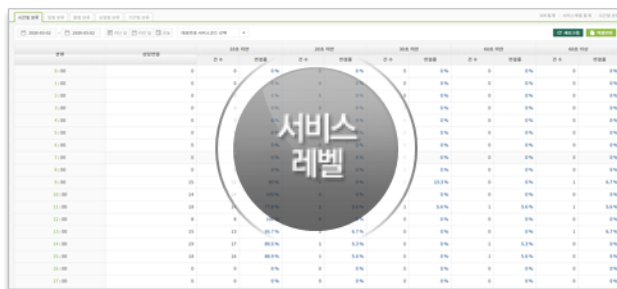
•••• 콜 통계, 상담원 통계 및 콜센터 현황 모니터링 ••••

통합
모니터링



콜센터
실시간
현황판

다양한 분석이 가능한 통계 리포트



녹취 청취 / 실시간 청취 / 문자발송 / 상담스크립트, 공지사항 등 업무 생산성 향상
Single View 등 고객과 신속한 상담을 위한 화면 구성

녹취 청취

- 상담 및 통화 이력 리스트에서 녹취 청취
- 상담화면내에서 플레이어 실행 (Single View)



문자발송

- SMS, LMS 문자발송
- 문자발송 이력 관리



실시간 청취/코칭

- 관리자가 상담사 VOC 통화를 실시간청취
- 실시간 청취 중 상담사 코칭으로 사전에 VOC 해결



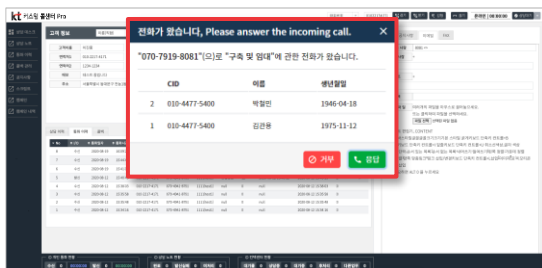
상담스크립트/공지사항

- 업무 게시판 / 주요 사항 / VOC 이슈 등
- 상담업무 시 관리자가 공지사항을 통하여 주요사항 전달
- 상담스크립트를 이용한 표준매뉴얼 상담



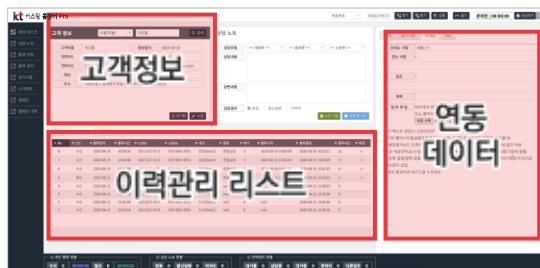
신속한 비즈니스 요구사항 응대를 위한 **인바운드 콜 기능**

1 인바운드콜



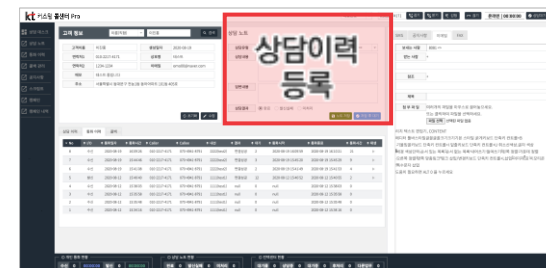
- 고객전화인바운드를시전화응답 확인스크린 팝업
- 고객정보 기본으로 표시
- 동일 전화번호 중복 고객 선택

2 기간계 연동



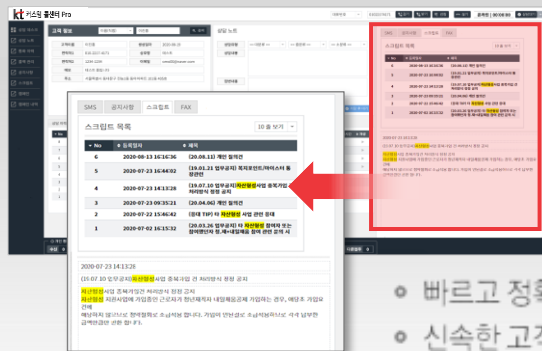
- 기간계 연동을 통한 고객정보 팝업 (옵션)
- 기존 상담이력, 통화이력 등 리스트업
- 기간계 연동으로 필요 정보 표시

3 상담이력 등록/관리



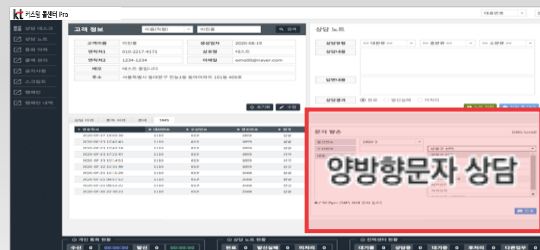
- 상담이력 등록
- 업무 처리 진행관리
- 직전 상담이력 조회

상담 스크립트

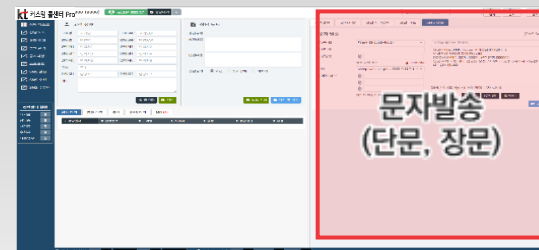


- 빠르고 정확한 상담 업무를 위한 부가 기능
- 신속한 고객 응대를 위한 상담효율 향상 서비스

양방향문자상담 (옵션)



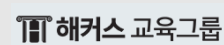
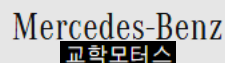
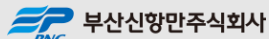
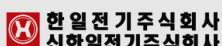
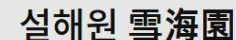
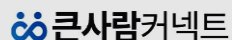
문자발송



- 고객 상담 통화중 필요사항 문자발송
- 고객만족도 증대

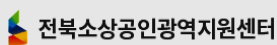
CERAGEM

천호엔케어



기업	CTI, IVR, 녹취, 상담·관리자화면	유선채널	모바일채널	본점/원격지	재택근무	맞춤형 커스텀	커스텀	AICC 연동
세라젬	✓	✓		✓		✓	캠페인 아웃바운드	
천호엔케어	✓	✓	✓	✓		✓	API, 통계, 마이그레이션	
프레제니우스 코리아	✓	✓		✓	✓	✓	양방향문자 상담	
큰사람커넥트	✓		✓				아웃바운드 TM	
엠씨클	✓	✓			✓	✓	카카오상담톡	

공공기관



금융



기업	CTI, IVR, 녹취, 상담·관리자화면	유선채널	모바일채널	본원/지역본부	재택근무	맞춤형 커스텀	추가 솔루션	AICC 연동
가축위생방역지원본부	✓	✓		✓	✓	✓	9개 도본부소프폰 적용	
KBS	✓	✓			✓	✓		
한국도박문제관리센터	✓	✓				✓	공공기관 G-Cloud	
부안군청	✓	✓					공공기관 G-Cloud	
포항시청(아동학대신고센터)	✓	✓				✓	아웃바운드 착신전환 스케줄관리	
비대면플랫폼바우처	✓	✓			✓			

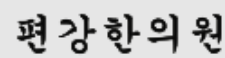
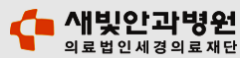
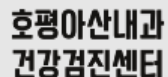
기업	CTI, IVR, 녹취, 상담·관리자화면	유선채널	모바일채널	본사/지점	재택근무	맞춤형 커스텀	추가 솔루션	AICC 연동
NH농협저축은행	✓	✓		✓		✓	본사 및 지사 통합	
미래에셋캐피탈	✓	✓		✓		✓	IPT통합STT 연동	✓
고려신용정보	✓		✓			✓	무선GW, 모바일 발신	
도이치파이낸셜	✓	✓		✓		✓	IPT 통합구성	

주요 레퍼런스

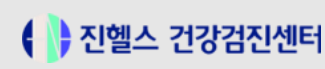
... 대학병원, 종합병원



... 전문병원



... 건강검진센터



기업	CTI, IVR, 녹취, 상담, 관리자화면	유선채널	모바일채널	본원/지역본부	재택근무	맞춤형 커스텀	커스텀	AICC 연동
강원대학교병원	✓	✓				✓	공공기관 G-Cloud	
강동성심병원	✓	✓				✓	TTS 응급방송	
천안 순천향대학교병원	✓	✓				✓		
한국건강관리협회	✓	✓		✓		✓	인바운드 및 아웃바운드 PDS	
하나로의료재단	✓	✓				✓	건강검진 전문센터	

GET SUPPORT...

1y - 5d - 8h

근무시간 외 및 공휴일...

비상연락망 가동**Satisfaction Guarantee Service**

서비스와 동시 “Care Protect Subscription License”가 지원되며
아래의 서비스가 제공됩니다

- ☉ 전화연결: 8Hours Call Support
- ☉ RMS: 1Year - 5Days - 8Hour Remote Monitoring Service
- ☉ 필요시 현장지원: 원격점검 후 4Hour 이내

Care Protect Subscription

서비스 만료 전 “Care Protect Subscription”

- ☉ 추가 유지보수 비용이 발생하지 않습니다.
- ☉ 포함된 기술지원 서비스는 별도의 유지보수를 위한 업무와 비용을 절감할 수 있어 효과적인 TCO 절감이 가능합니다.

HELP DESK 대표번호

1588-1878

시스템 관제 모니터링



- ☑ 주요 프로세스 실시간 모니터링
- ☑ 장애 알람 문자발송
— HELP DESK 관제 담당자가 실시간 대응
- ☑ 장애 보고 : 고객사 담당자

별첨

250개 이상 기업이 선택한 검증된 최고의 콜센터 솔루션으로 자체개발, 연구 및 구축을 제공하는
KT 공식 구축협력사 "KLCNS"



회사명

(주)케이엘씨앤에스

대표

김용수

설립연도

2006년 1월 3일

소재지

서울시 서초구 사임당로 10길 11 우면빌딩 4층

사업분야

KT커스텀 콜센터Pro 구축
 IPCC+IPT 콜센터 시스템 구축

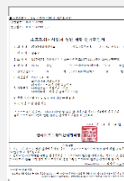
재택솔루션

유선, 무선 통합 콜센터 시스템 / 클라우드 ASP

상담CRM & CEM (customer relationship & Experience management / 고객 관계 & 경험 관리 Application)

인증

Main-BIZ 인증 기업, 벤처기업인증, 기업부설연구소, 정보통신공사업, 소프트웨어사업자,
 기술역량 우수기업인증, 프로그램 자체개발 등록증, 직접생산확인증명서,
 무선GW 전파인증서

기업부설
연구소벤처기업
확인서소프트웨어
사업자사업자
등록증지역혁신
중소기업중소기업
확인서자체개발
인증서기술역량
우수기업직접생산
확인서직접생산
확인서

kt 커스텀 콜센터Pro

기업과 고객을 연결하다

콜센터 Leader, 유선 및 무선 통합 Platform, 비대면 Platform, AI interworking integration

