

kt 커스텀콜센터™

빠르고 안정적인 소프트웨어 정의 컨택센터(SDCC) 서비스



Contents

A. 서비스 개요

B. 서비스 상세

C. 기술 지원

D. 주요 레퍼런스

E. 제안사 소개



A. 서비스 개요

A-1. 콜센터(컨택센터) 인프라 트렌드 이해

1세대, 레거시 텔레포니

2세대, 하이브리드

트렌드, 통합 SDT

유선 구내 전화 설비(키폰)

- 네트워크 망 외 별도 전화 유선 망 구성 및 구내 교환 설비 운영
- 물리적 제약 및 고비용 부가서비스 연동
- 2000년대 중반 VoIP(인터넷전화) 대중화로 시장 도태

VoIP(SIP) 텔레포니 인프라

- IP-PBX에 다양한 부가서비스 연동: ARS, VRS(전화녹음), CTI 등 콜센터 부가서비스 시스템의 별도 구성에 의한 하이브리드 운영
- 교환기 호환 부가서비스 분리 운영에 따른 OPEX 증가

소프트웨어 정의 컨택센터 인프라

- 단 하나의 물리 시스템에 IP 컨택센터(콜센터)에서 필요로 하는 부가서비스의 통합 운영 환경
- 네트워크 인프라에서의 콜센터 서비스 통합 운영에 관한 시장 트렌드에 해당
- 단일 제조사의 통합 서비스 플랫폼에 의한 TCO 절감

AS-IS

레거시 콜센터 인프라

VS

TO-BE

KT 커스텀콜센터 인프라

❖ 교환기 및 콜센터 부가서비스 연동

- 콜센터 부가서비스 연동 필요
- 분리된 선번(번호 자원) 관리
- 구내 전화망과 네트워크 망의 분리

TCO 절감

❖ 통합 콜센터 서버 운영

- 콜센터 시스템 통합 - 시스템간 연동 불필요
- 일원화된 인프라 리소스 관리 및 기술지원
- 통합 네트워크 망 구성에 의한 서비스 품질 향상
- 공간적 제약 극복 - 인터넷 접속이 가능한 모든 곳에서
- 손쉬운 운영
 - ARS 스케줄링, 콜백 시나리오, 통화 통계
 - 고객 경험 관리를 위한 번들 CRM 애플리케이션의 제공

개선된 운영
환경

- 구내 교환기 사용 임직원의 자리 이동시 선로 등 간선 작업 필요 - 철저한 선번 관리 필요
- ARS, 전화자동녹음 등 부가서비스 유지보수 필요

A. 서비스 개요

A-2. KT 커스텀콜센터

복잡한 콜센터를 안전하고 빠르게, No.1 콜센터 인프라 서비스 제공



복잡한 콜센터 인프라를 단일 통합 플랫폼으로

IP-PBX, CTI 미들웨어, IVR(ARS), CRS(Call Recording Service), 통계, CRM(상담 애플리케이션)이 내장된 소프트웨어 정의 컨택센터 서비스



검증된 콜센터 인프라 서비스

500개 이상의 기업으로부터 선택 받은 검증된 콜센터 인프라 서비스
(2021년 상반기 기준 상담사 약 4,500석 운용중)



빠른 인프라 구성

커스텀콜센터 기본 구성은 단 며칠이면 충분합니다
※ 사용자화(커스터마이징) 제외

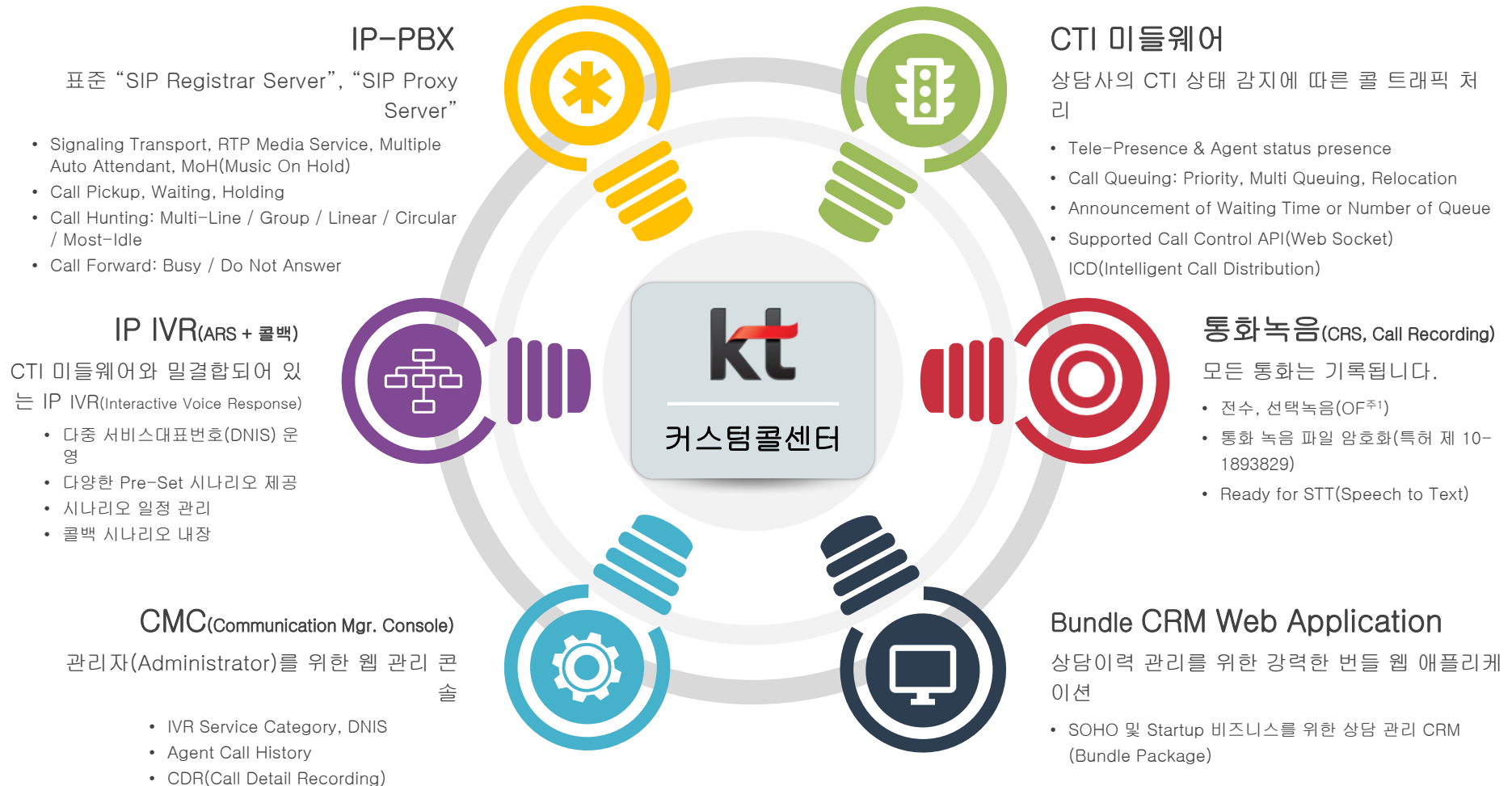


강력한 보안

통화녹음파일 암호화(특허 제 10-1893829)
내장 방화벽을 통한 강력한 접근제어, SIP Signaling Guard

B. 서비스 상세

B-1. KT 커스텀콜센터 주요 컴포넌트 구성



❖ 주1) OF(Optional Function), 기본 제공 범주에 포함되지 않는 기능을 의미하며 개별 고객 비즈니스 환경을 고려한 추가 구현 항목에 해당합니다.

B. 서비스 상세

B-2. KT 커스텀콜센터 주요 기능

Components	Features
IP-PBX	- SIP, PRI 중계선 연동 MoH(Music on Hold) 자동호분배(Automatic Call Route) 당겨받기(Pickup call) 통화보류 통화대기 통화중 착신 무응답 착신 무조건 착신 스케줄링 착신 호전환(돌려주기) RID(발신번호관리) - 다중 가입자 그룹 처리
CTI 미들웨어	- 고객 발신번호(CID) 식별에 의한 지능형 호분배(Intelligence Call Distribute) - 순차 임의 대기시간 VIP 우선 연결 직전 상담원 우선 연결 - IVR 연동 상담사 연결 대기 현황 안내 포기호 추적 - CTI Pre-sense : IP 내선 및 상담사 대기 상태 - Non ActiveX CTI API : Supported Web Socket API
IVR, Interactive Voice Response (자동응답, ARS)	- CTI 미들웨어 사전 밀결합 컴포넌트 - 사전 정의 시나리오(업무시간 및 휴일 안내) 콜백 시나리오 - 다중 서비스대표번호(DNIS) 처리
전화자동녹취 (CRS, Call Recording Service)	- 내장 플러그인 방식의 IP 녹취 컴포넌트 - 내선 별 전수 또는 선택 녹취(OF^{주1}), 구간 녹취(OF) - 통화녹음파일 암호화(특허 제 10-1893829)

❖ 주1) OF(Optional Function), 기본 제공 범주에 포함되지 않는 기능을 의미하며 개별 고객 비즈니스 환경을 고려한 추가 구현 항목에 해당합니다.

B. 서비스 상세

B-2. KT 커스텀콜센터 주요 기능 (계속)

Components	Features
통합 관리 (CMC, Communication Mgr. Console)	• 커스텀콜센터 관리자(Administrator)를 위한 웹 콘솔 서비스 • 통계 – 수·발신(CDR, Call Detail Record) CTI ICD 사용자 또는 그룹 별 기간 별 • 통합 모니터링 실시간 콜 트래픽 대시보드 콜센터 전광판
번들 CRM 웹 애플리케이션	• IP전화기 연동 소프트폰 내장(클릭투콜) 고객정보 연동 인바운드 스크린 팝업 • 상담이력 관리(통화 녹음 케이스 자동 연결) : 상담예약 상담유형 • 고객정보 관리 콜백 개인 전광판 • Single Page Application 고객정보에 대한 DB 암호화(AES256bit) • Cross Browsing : Google Chrome^{주1}, MicrosoftTM Edge^{주1}

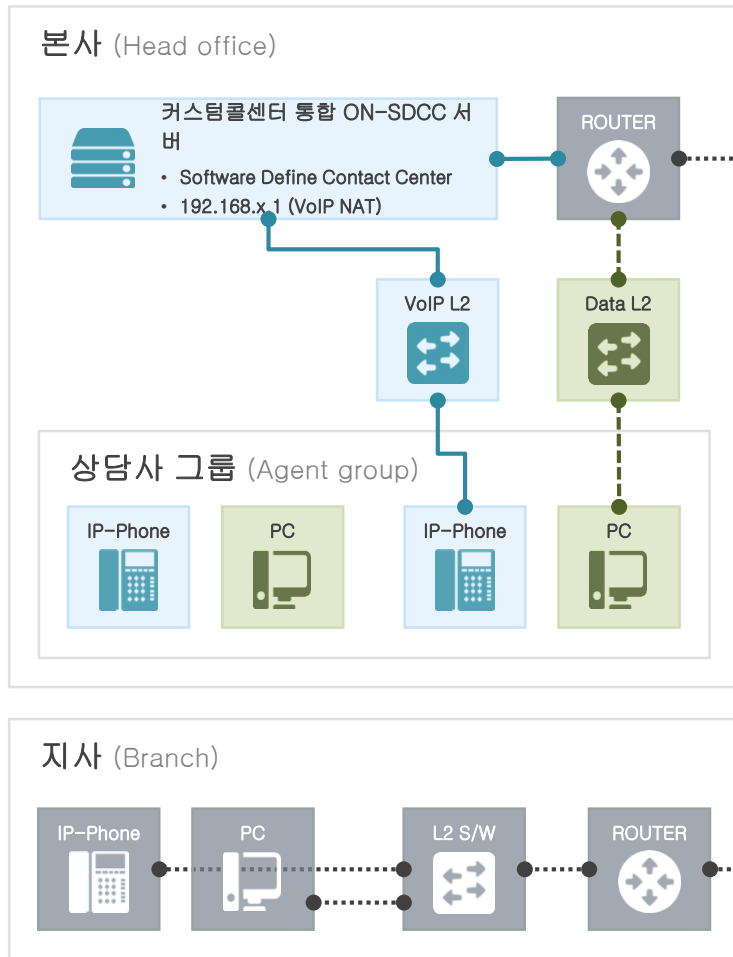
❖ 주1) 브라우저 버전 "90"에서 테스트가 완료되었습니다.



커스텀콜센터는 비즈니스 모델에 맞춘
제한적 사용자화 구성(Custom build)이 가능하
니다.

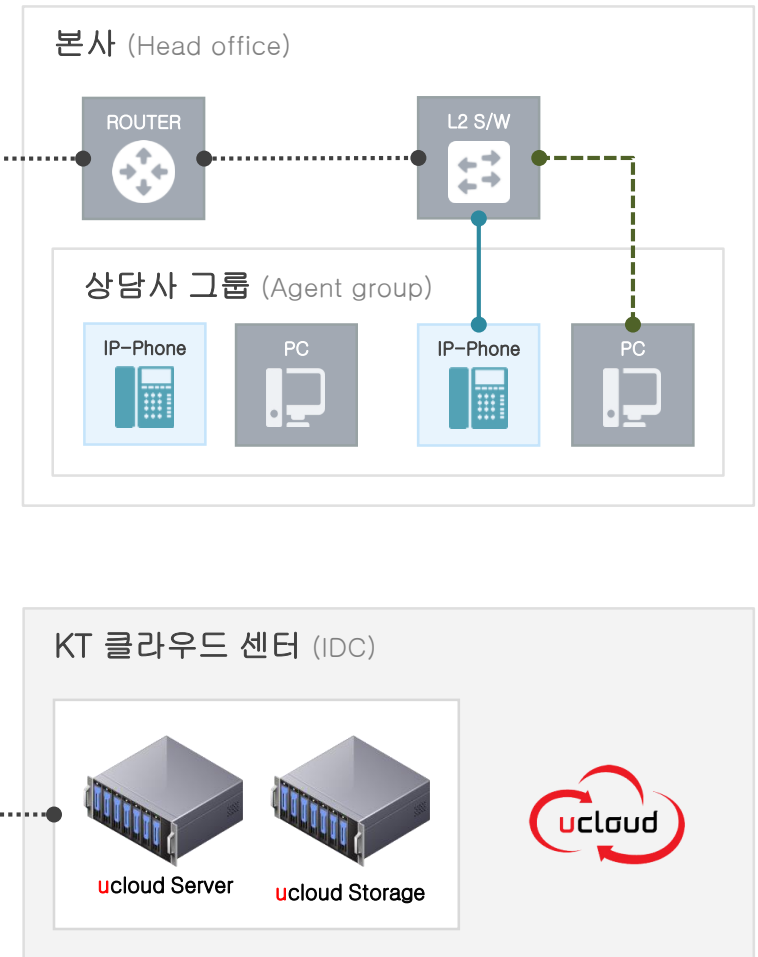
B. 서비스 상세

인하우스 설치형 커스텀콜센터



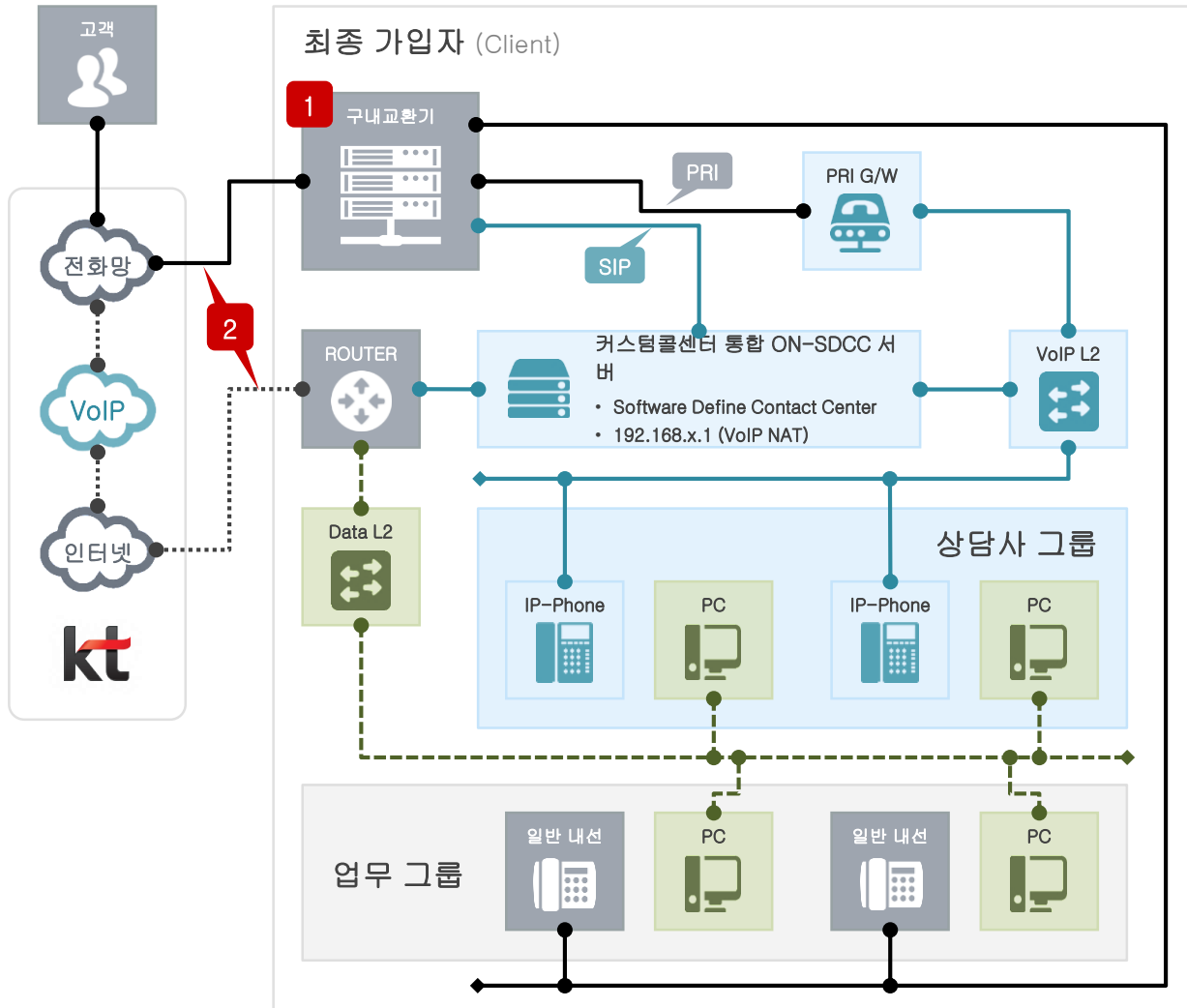
B-3. KT 커스텀콜센터 기본 구성

KT Cloud 설치형 커스텀콜센터



B. 서비스 상세

B-4. 구내 교환기 연동 하이브리드 구성



1 구내교환기 연동

- 이미 사용하고 있는 사설교환기의 운영 상태에 따라 “PRI” 또는 “SIP” 내선 연동을 선택할 수 있습니다.

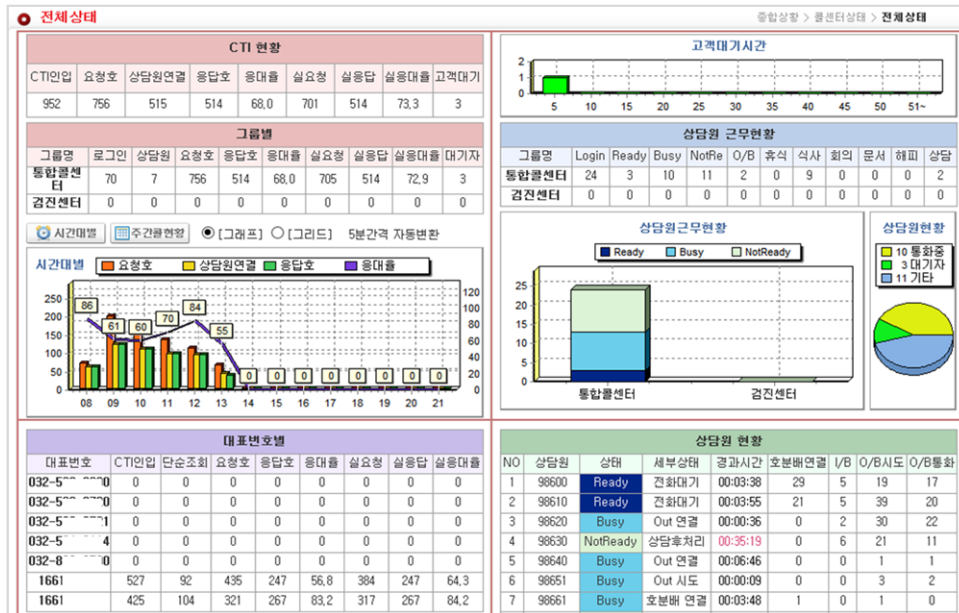
2 중계선(국선) 이중화

- 구내교환기 측의 국선과 “커스텀콜센터 통합 ON-SDCC 서버”에 추가 SIP 중계선 트렁크 구성을 선택할 수 있습니다.
- 기존 구내교환기 측은 인바운드(수신전화)로 추가된 VoIP(SIP) 중계선은 아웃바운드로 분리하여 외부 발신에 따른 전화 요금 절감을 기대할 수 있습니다.

B. 서비스 상세

B-6. 실시간 모니터링 및 전광판

CTI 미들웨어 에이전트 모듈에 의한 실시간 모니터링



- ❖ 콜 트래픽 실시간 모니터링 및 분석
- ❖ 고객 응답에 관한 서비스 레벨
- ❖ 상담사 활동 분석
- ❖ 인바운드 및 대기호 확인
- ❖ 그룹별, 번호별 통계

B. 서비스 상세

B-7. 포스트 팬데믹

콜센터 상담사의 유연한 재택 근무 환경 전환

COVID-19

VPN 연결

GWS VPN을 통한 재택 근무

- GWS 설치 및 구성에 따른 어려움
- 통신환경 변화에 따른 잦은 네트워크 단절
- 매월 월정액 발생

Not include

Firewall

재택 근무자의 방화벽 예외 허용

- VPN 설치 없이 방화벽만으로 외부 접근 관리
- 고객 운영을 위한 웹 방화벽 관리자 인터페이스 제공(재택 근무 요청 시에 한함)
- Free, 추가 비용 발생 없음

Ready for support

WebRTC

WebRTC 재택 근무

- 전 구간 보안 및 암호화 통신
- 별도의 프로그램 설치 없이 로그인을 통한 원패스 콜센터 환경 접속 제공
- Free, 추가 비용 발생 없음

Ready for support

C. 기술 지원

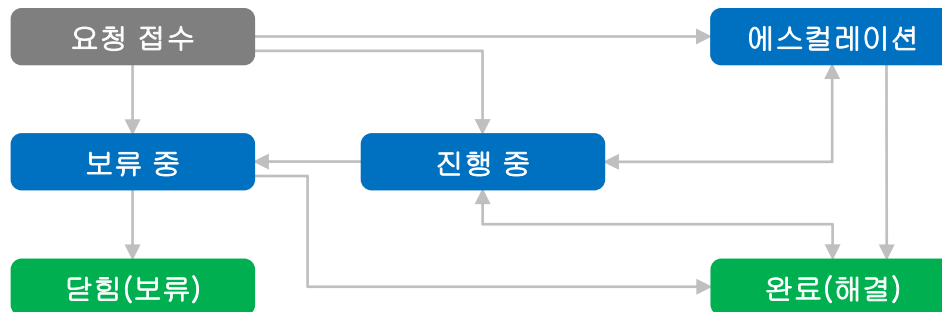
온피아 커스텀콜센터 케어 프로텍션 플랜

ITSM(IT Service Management) 표준 워크플로우를 적용한 커스텀콜센터 전담 기술 지원팀 운영

**1588-9310**
 **support@onpia.co.kr**

❖ 빠른 요청 티켓 접수 : <http://ticket.onpia.co.kr/>

❖ ITSM 요청 티켓 처리 워크플로우



D. 주요 레퍼런스

D-1. 공공

이미 500개 이상의 기관 또는 기업으로부터 선택되었습니다



D. 주요 레퍼런스

D-2. 의료

SNUH 서울대학교병원운영
서울특별시보라매병원
SMU-SNU BORAMAE MEDICAL CENTER

SNUH 분당서울대학교병원

이대서울병원
EWHA WOMANS UNIVERSITY SEOUL HOSPITAL

이대목동병원
EWHA WOMANS UNIVERSITY MOKDONG HOSPITAL

전북대학교병원
CHONBUK NATIONAL UNIVERSITY HOSPITAL

예수병원
YESEU MEDICAL CENTER

미즈메디 병원
MizMedi Hospital

나사렛국제병원
NASARET INTERNATIONAL HOSPITAL

한림대학교 한강성심병원

한림대학교 동탄성심병원

한림대학교 강남성심병원

한림대학교 춘천성심병원

인제대학교 일산백병원
INJE UNIVERSITY ILSAN PAIK HOSPITAL

인제대학교 부산백병원
INJE UNIVERSITY BUSAN PAIK HOSPITAL

인제대학교 상계백병원
INJE UNIVERSITY SANGGYE PAIK HOSPITAL

인제대학교 해운대백병원
INJE UNIVERSITY HAEUNDAE PAIK HOSPITAL

KMI 대한의학연구소
KOREA MEDICAL INSTITUTE

국립정신건강센터
National Center for Mental Health

에이치플러스 양지병원
YANGJI HOSPITAL

제니스성형외과의원
Jenith Plastic surgery

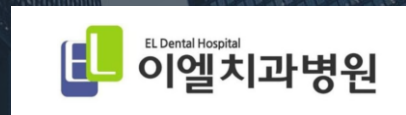
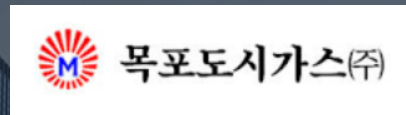
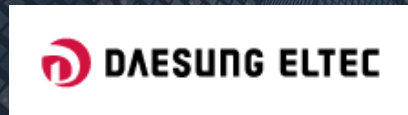
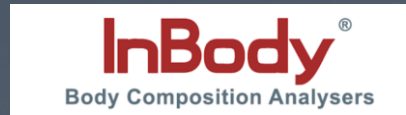
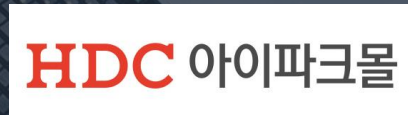
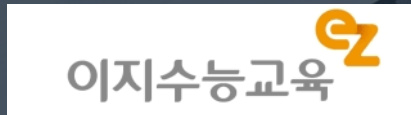
D. 주요 레퍼런스

D-3. 기업



D. 주요 레퍼런스

D-4. 기타



E. 제안사 소개

KT 커스텀콜센터 협력사 소개

KT “커스텀콜센터”는 오직 콜센터 솔루션에만 집중하고있는 전문 협력사와 함께합니다

- 법인명 주식회사 온피아
- 대표 김연
- 설립 연도 2001년 2월 17일
- 자본금 200백만원
- 인원 30명
- 사업분야 통신 관련 부가서비스 개발 | VoIP 통신 부가시스템 개발 공급 | 웹 토탈 시스템 개발 공급
- 신용등급 기업신용평가(이크레더블) 2020년 4월 기준 : BB-
- 소재지 서울 구로구 디지털로33길 55, 405 (구로동, 이앤씨벤처드림타워 2차 405호)
- 자격 및 특허 INNOBIZ 인증 | 벤처기업인증 | 기업부설연구소 | 정보통신공사업 | 소프트웨어자체개발사업자 | 콜센터 솔루션 기능에 관한 (주)온피아, (주)케이티 공동 특허 | ISO 9001



(주)온피아는 멀티미디어 통신용 부가서비스 스택 및 관련 솔루션을 제공하는

전문 기업으로서, 자체 개발/보유한 원천 기술과 필드에서 축적된 노하우 및 경험을 바탕으로 고객의 Needs와 환경을 철저히 분석, 고객에 맞는 효율적인 솔루션을 개발 공급하는 것을 주 사업으로 하고 있습니다.

(주)온피아는 고객에게 최고의 가치를 제공하고, 건전한 기업구조로 최상의 신용도, 투명한 도덕성 등 특유의 잠재력을 바탕으로 더욱 성숙된 모습과 아울러 정보 시스템 솔루션 개발 및 유지 보수 분야에 대한 새로운 규범을 주도적으로 창조해 나가고자 합니다.

(주)온피아는 업무를 **One-Stop Service**하는 기업으로, 보다 나은 경영시스템 등을 창출하는데, 심혈을 기울이고, 고객만족을 최우선으로 생각하는 기업으로 거듭나기 위해 최선을 다하겠습니다.

무엇보다 고객님의 눈높이에 맞추어 최상의 품질, 합리적인 가격, 완벽한 사후관리를 위하여 끊임없이 노력하며 고객님의 소리에 귀를 기울일 것입니다.

THANKS FOR WATCHING!



감사합니다.