

GENEX-I

UnPBX Product



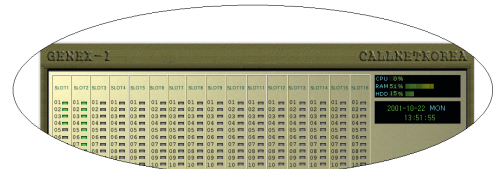
(주)콜넷코리아

서울시 영등포구 양평1가 190번지 한중상호신용금고 빌딩 3층
전화:02-2635-8538 팩스:02-2635-8539 www.callnetkorea.co.kr

개 요

GENEX-I

GENEX-I은 CTI 기능을 포함한 UnPBX제품이다. UnPBX는 Computer시스템으로만 구성된 PBX의 일종으로 기존의 PBX나 KeyPhone주장치 없이 교환 기능을 수행할 수 있는 사설교환기 이다. 이제 전화업무는 CTI연동을 통한 데이터베이스화가 되지 않고는 경쟁사회에서 마케팅,업무의 효율성,생산성에서 뒤져 기업의 경쟁력을 잃게 만든다. 많은 기업에서 CTI에 대한 관심 및 필요성을 느끼는 것도 이러한 이유에서 이다. 그러나 PBX 및 CTI의 도입비용에 많은 부담을 느끼고 있다. GENEX-I은 고기능 저비용으로 CTI를 도입할 수 있는 최고의 상품이다. 기존 PBX,KeyPhone주장치에 뒤지지 않는 기능과 CTI MiddleWare를 기본적으로 제공하고 있다. PBX,CTI Server,IVR등 다양한 제품을 연동해야 하는 번거로움이 해결되었고, 또한 설치가 편리하고 시스템 구축기간도 대폭 단축시켰다. GENEX-I은 콜센터는 물론 일반 사무용 교환장치로도 사용할 수 있도록 구성되어 있으며, 일반 사무용 교환업무이외에 VMS,UMS,FAX등을 제공하여 대외업무의 창구를 일원화 시켰다. GENEX-I은 콜센터 및 기업용 교환장치로서 다양하고 우수한 기능을 보유한 시스템이다.



특 징

GENEX-I

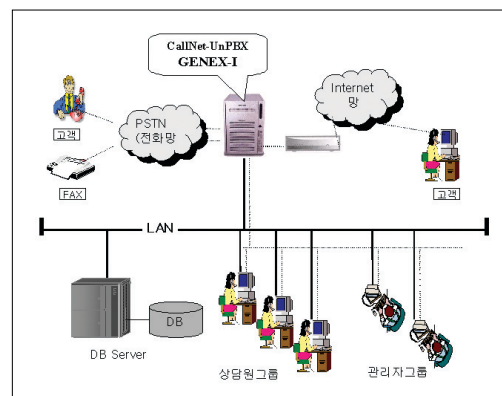
- 독립적인 PBX기능, 일반 키폰 및 PBX와 같은 방식으로 설치 운용할 수 있다.
- CTI MiddleWare가 기본 탑재되어 일반 교환기능과 CTI기능을 통합시켰다.
- 개발자를 위한 환경을 제공한다. (CTI 개발을 위한 Agent DLL File,IVR DLL File등을 제공한다.)
- IVR,녹취,팩스서버등이 독립적으로 구성되어 있어 타사제품을 연동하는데 매우 쉽다.
- 전원이 차단 되더라도 전화통화를 할 수 있는 기능을 제공한다.(Power Failure Transfer Module)
- 제품의 Package화로 프로그램의 수정이 필요 없어 구축비용이 경제적이다.
- 국선과 내선이 분리되어 있어 국선과 내선별 각각 회선 확장이 가능하다.
- 시스템 Node별 여러 Node를 연결할 수 있다.
- 다양한 호분배 방식을 제공한다. (UCD,ACD,CHG,DID 등)
- 시스템 설치가 매우 쉽고 단시간 내에 구축이 가능하다.
- 재택근무시에도 CTI 환경을 그대로 적용 시킬 수 있다.
- IVR,VMS,FMS,FOD,Recording,과금 시스템을 통합 시켰다.

제 원

GENEX-I

- Main System : Pentium III 850Mhz 이상
- RAM : 256MB 이상
- HARD DISK : 40GB이상
- CD-ROM : 48X이상
- Lan Card : 10/100M
- Operating System : Windows NT, Windows 2000
- 지원 DBMS : Access,Oracle,Sybase,DB/2,Informix,MS/SQL ..
- 국선카드 : Analog(VPM), Digital(E1:DPM)
- 국선 확장 Port수 : 4Port,8Port,16Port,30Port
- 내선카드 : Analog(SPM)
- 내선 확장 Port수 : 8Port,16Port
- 1Node Slot수 : 16Slot
- 1Node 최대카드 실장 수 : 16장
- 1Node 최대회선수 : 480회선
- 1Node 최소회선수 : 12회선

● 구성도



- 1Node 최대 내선가입자 수 (상담원수) : 240Agent
- 2-8자 6그룹 Conference 가능하고 최대 48자 까지 할당

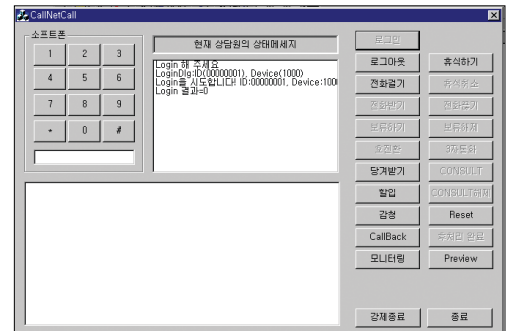
- CTI 기능

- PBX (Private Branch eXchanger)지원
- FMS/FOD지원
- IVR (Interactive Voice Response)지원
- VMS (Voice Mail System)지원
- SMDR (과금서버) 지원
- 녹취기능 지원
- ANI(Automatic Number Id : CID)정보 검출
- Screen Pop기능
- ACD 기능
- 할입/감청 기능
- Transfer/Conference 기능
- Call Hold/Un-Hold 기능
- Notification Message / Message Viewer
- Unified Message
- Call PickUp
- CallBack
- Preview Dialing기능
- Power Dialing기능
- Progressive Dialing기능
- Predictive Dialing기능
- Campaign Dialing기능
- Call Log
- 통계기능(In/Out, 상담원, 호현황, 콜현황)

- Manager 기능

- **환경관리기능** : Agent 관리, 내선번호관리, 내선그룹관리, 내선호관리, 착신그룹관리, 발신그룹관리, 국선그룹관리, 스케줄관리, 슬롯관리
- **Call 통계기능** : 콜에 대한 인바운드/아웃바운드, 상담원 일별, 월별, 년별, 주간별 통계처리. 다양한 그래프를 지원하여 분석자료 생성.
- **콜 Blending 기능** : 상담업무에 따라 In/OutBound 회선수를 조정.
- **합입/감청 기능** : 상담원의 통화내용을 필요에 따라 감청 및 합입을 하는 기능.
- **콜모니터링 기능** : 현재 상담원의 업무 형태 및 어떤 상담원이 현재 몇분 동안 대기중 인지 등의 상황을 모니터링하는 기능.
- **Call 분배 지시 기능** : Outbound 자료를 상담원에게 어떤 방식으로 걸기를 할 것이지를 결정하여 분배하는 기능.

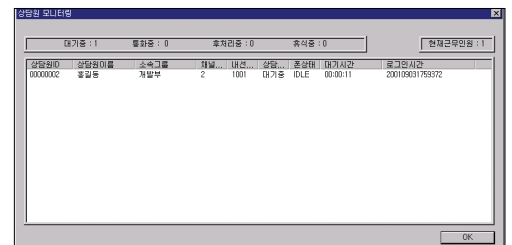
● **상담원 샘플**



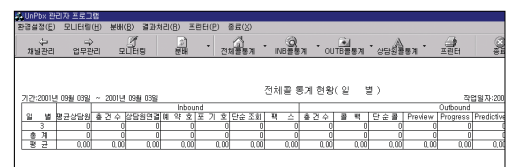
● 환경 설정



- **모니터링**



● 결과 통계



● 결과 통계

