



GENEX-II 제품설명서



콜넷코리아(주) *CallNetKorea Co., Ltd*

(150-103) 서울특별시 영등포구 양평동3가
13번지 양평동 이노플렉스 902호

TEL (02)2649-8538 FAX (02)2649-8537

Homepage <http://www.callnetkorea.co.kr>



GENEX-II (CTI Middleware)

개요

GENEX-II은 CTI Middleware이다. GENEX-I은 PBX와 컴퓨터간의 연동을 중계하는 server이다. GENEX-II은 인바운드/아웃바운드 콜센터 업무를 총괄,감독,지시하는 서버이다. 콜센터의 업무를 체계적으로 관리하며 콜센터의 생산성을 높인다. 또한 CRM연동 및 마케팅을 위한 다양한 DATA를 제공한다. 지금 기업들은 고객 서비스 차원에서 콜센터의 중요성을 더욱 강조하고 있다. 이러한 콜센터의 중요성은 GENEX-II CTI Middleware의 가치를 더욱 높이고 있다. 또한 콜센터 뿐만 아니라 영업부서 등 고객과 자주 접하는 부서에서는 반드시 필요한 시스템이다. 전화가 오면 누구한테 어떤 용도로 전화가 왔는지 컴퓨터 화면을 통하여 즉시 알 수 있으며, 부재중,통화중에도 전화번호는 자동으로 저장되어 이후에도 그 자료를 그대로 사용하여 업무의 Loss를 없애준다. 본 GENEX-II은 다양한 교환장치를 지원한다. SAMSUNG Inforex, SAMSUNG IDCS시리즈, SAMSUNG IP Solution OfficeServ, LG LDK 시리즈, AVAYA IP Solution IP Office, CISCO CallManager를 지원한다. Protocol은 TAPI를 지원하며, TAPI를 지원하는 모든 PBX는 호환성을 갖는다.



특징

- Customzing 환경 지원 : 상담원 프로그램 및 IVR을 인터페이스 할수 있는 DLL,OCX파일 지원 (VC++,VB..)
- 주변장비와의 호환성 : 타사 제품의 IVR,녹취서버,팩스서버를 붙이기가 쉽다.
- 경제적인 비용 : 커스텀마이징에 대한 비용이 없고 패키지 이므로 저가에 공급 가능
- 설치의 용이성 : 누구나 짧은기간에 교육을 받으면 설치가 가능
- 안정성 : 패키지 및 납품사례에 의한 안정성 검증 및 인증
- 연동지원 : PBX, IP PBX,KeyPhone,UnPBX모두지원
- 호분배방식지원 : 다양한 방식 지원(UCD,CHG,ACD,DID 등),스킬호분배,VIP호분배,담당예약호분배
- 호환성 : TAPI CTI 포로토콜 지원
- 범용성 : 패키지로 구성되어 있어 누구나 쉽게 설치,안정화가 가능
- 지원되는 H/W벤더 : SAMSUNG,LG,AVAYA,UnPBX
- 지원되는 환경 : CS환경 및 Web환경 지원 (Web Browser 연동 가능)

제원

- Main System : Core 2 Duo E5400 (2.7Ghz)
- RAM : 4 GB
- HARD DISK : 320GB
- DVD-RW :
- Lan Card : 10/100M
- OS : Microsoft Windows 2008 Server, Windows 7, XP Pro
- DBMS : MS-SQL, Oracle,Sybase,DB/2,Informix,MS/SQL ..
- 상담원수 : 480 Agent
- PROTOCOL : TAPI, SIP, InforLink,
- PBX : SAMSUNG Inforex, SAMSUNG IP OfficeSERV, SAMSUNG IDCS Series ,LG LDK Series, AVAYA IP OFFICE, UnPBX,SAMSUNG IAP LG STAREX-CS,LG STAREX-ARIEL

구성도



