

# CTI CallCenter Total Solution

## UbiGen



CallNet

**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>

## 개요

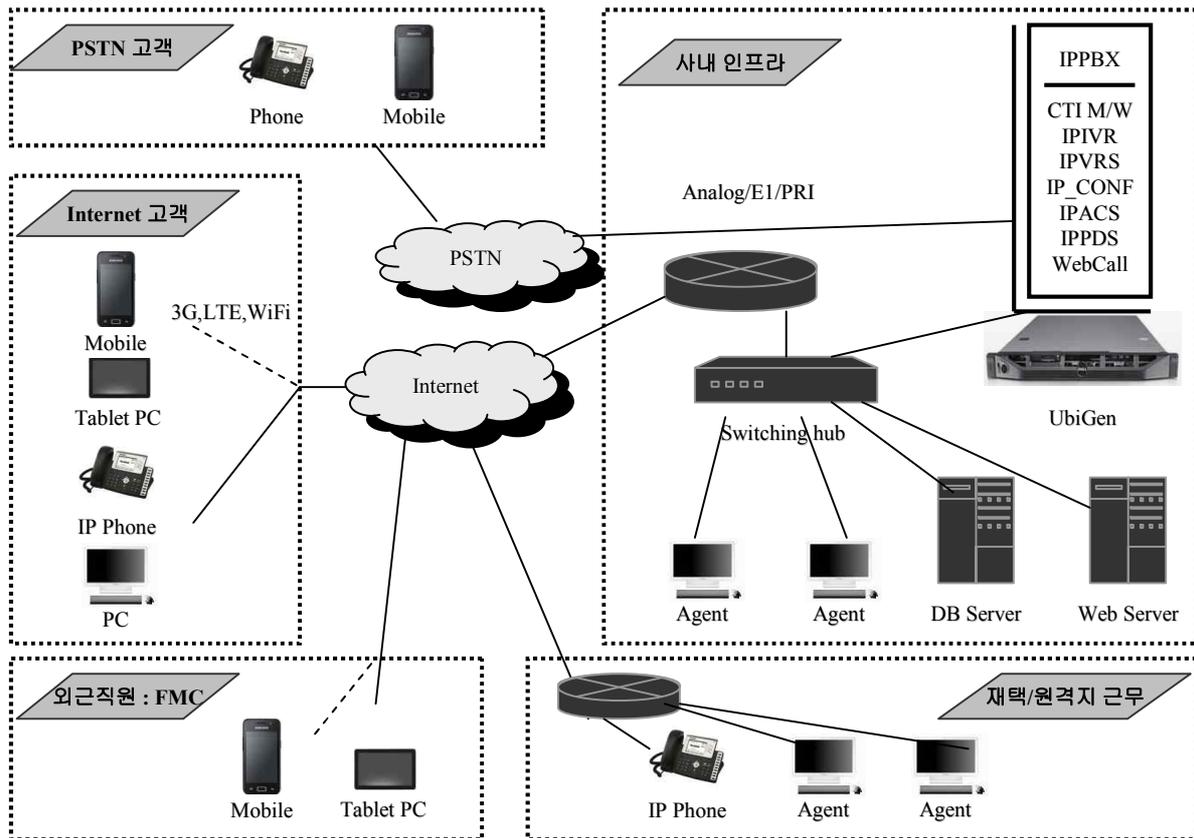
UbiGen은 CTI기능을 포함한 Asterisk Open-Source기반의 올인원 IPPBX제품이다. UbiGen은 컨택센터(콜센터)를 구축하기 위해 다양한 기능 및 시스템(IPPBX+CTI M/W+IVR+VRS+PDS+ACS+Conf등)을 한 개의 시스템으로 통합시킨 제품이다. 설치가 용이하고 운영이 편리하며 기능은 대형 콜센터(컨택센터) 시스템에서 구성되어 있는 요소들을 모두 포함하고 있다. 특히 기존 컨택센터(콜센터)시스템의 형태와 달리 UbiGen은 인터넷환경에서 IPPhone, PC폰, Smart폰, Soft폰, 태블릿PC(갤럭시 탭, 아이패드 등) 등 통신 단말기만 있으면 시간과 장소의 영향을 받지 않는다.

진정한 유비쿼터스(Ubiquitous) 환경에서 운영되는 한 단계 향상된 콜센터(컨택센터) 시스템이다.

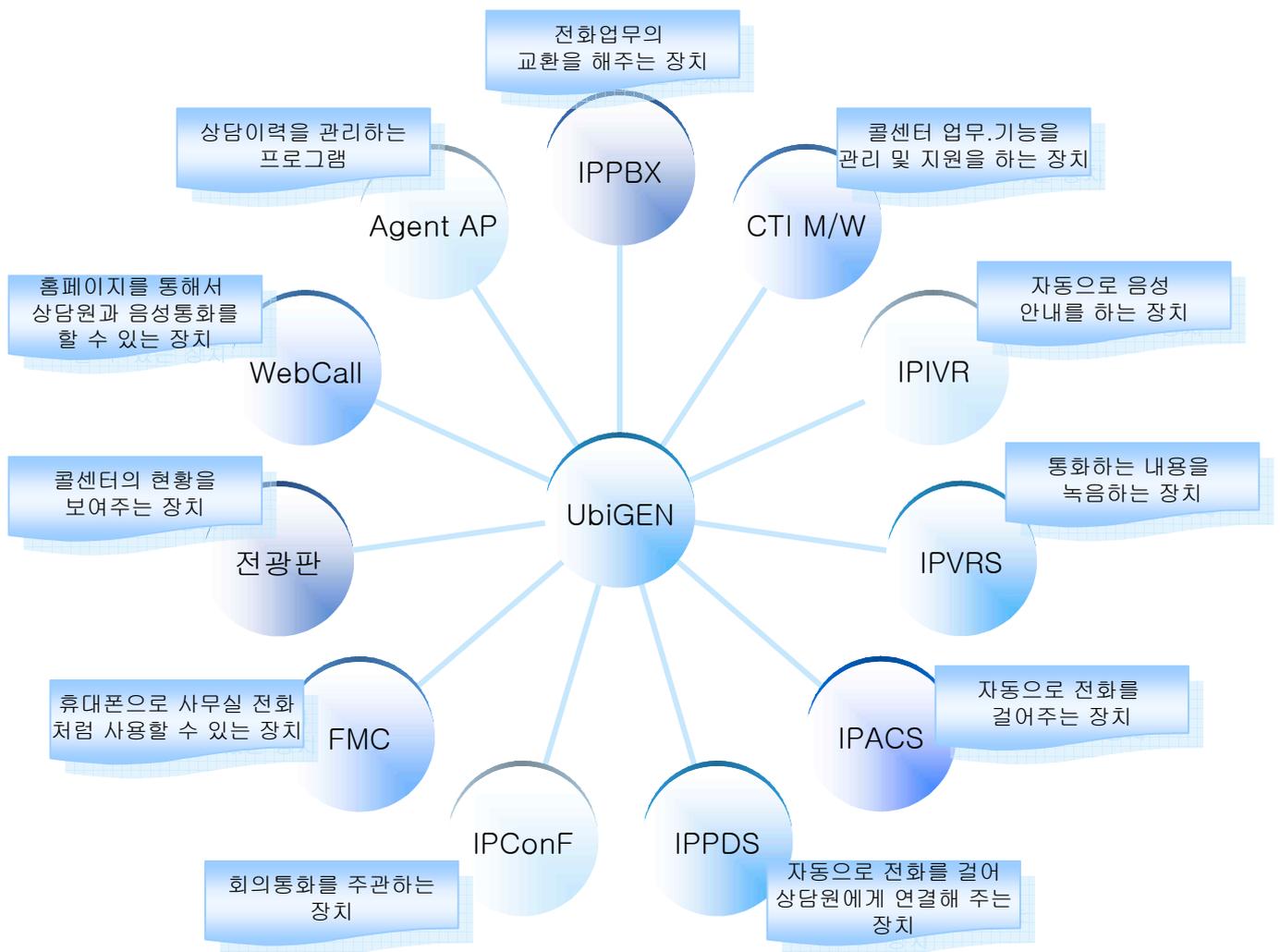
이로 인해 **중앙 집중형, 분산형, 재택근무형** 등 다양한 형태의 콜센터(컨택센터) 구축을 지원한다. 또한 CTI라는 특수한 시스템을 누구나 쉽게 접할 수 있도록 시스템을 **일반화**시켰고, 비용적인 면에서 기존의 어느 제품보다 매우 경제적으로 구축할 수 있는 시스템으로 구성하였다. 활용도 면에서도 그 영역이 매우 넓다. 한 개의 Computer시스템으로 구성된 IPPBX(IP 사설교환기)로 기존의 PBX 나 KeyPhone주장치 없이 교환기능을 수행할 수 있으며, 독립적으로 IPIVR, IPVRS( IP 녹취서버), Conference시스템, ACS, PDS등의 시스템으로 활용할 수 있게 하였다.

UbiGen은 CTI 컨택센터(콜센터) 구축을 위한 최고의 제품이다.

## 구성도



## 기능 구성



## 기능 설명

### IPPBX

- ◆ CTI Interface 지원 : AMI
- ◆ 국선/내선 관리
- ◆ 라우팅 설정, 스위치 설정
- ◆ 웹 메니저 관리
- ◆ UC(Unified Communication) 지원 : 음성, 화상, SMS 통합
- ◆ FMC(Fixed Mobile Convergence) 지원

### CTI

- ◆ ANI ( Automatic Number Id : CID ) : 정보검출, 분석, 중복 CID 검출
- ◆ Screen Pop기능
- ◆ ACD 기능
- ◆ 할입/감청 기능
- ◆ Transfer/Conference 기능
- ◆ Call Hold/UnHold 기능
- ◆ Notification Message / Viewer
- ◆ Unified Message
- ◆ Call Pickup
- ◆ CallBack : 단순조회, 예약호, 포기호
- ◆ 수신/거부 기능
- ◆ Logon/Out 기능
- ◆ Call Forwarding기능
- ◆ Call Monitoring기능
- ◆ Call 분배기능: 자동/지정/수동분배
- ◆ Visual Call 기능
- ◆ Preview Dialing기능
- ◆ Power Dialing기능
- ◆ Progressive Dialing기능
- ◆ Predictive Dialing기능
- ◆ Campaign Dialing기능
- ◆ Call Log
- ◆ Click To Call
- ◆ Redialing 기능
- ◆ 상담원 쪽지기능 및 채팅
- ◆ 원격지 콜센터 통합/감시 및 Routing기능
- ◆ 특정고객 특정상담원 연결기능 : 예약, 지정
- ◆ 재택근무 기능 : 유동IP지원
- ◆ 원격제어 기능 : 시스템 유지보수
- ◆ 상담원유동/고정관리 : 로그인 단말로 작업: 좌석변경, 유, 무선 전화기 사용 가능
- ◆ Blending관리 : 관리자가 지정, 예약시간, 상태 값에 따라 자동 Blending
- ◆ Call Routing : CID, VIP, 수신자예약, DNIS, 서비스레벨, 서비스그룹, ACD, Skill, UCD, CHG, 시간별
- ◆ 업무지시사항, 공지사항 통보 기능
- ◆ 모니터링 기능 : 상담원/그룹/실시간 콜통계. 실시간 전일 통계 비교, 그래프
- ◆ 관리자기능
  - : 환경설정 및 자동 적용 기능/ 근태관리/ 상담원관리
  - : 운영환경 관리/ 회선관리/ 휴일관리/ 업무시간관리
  - : 모니터링/ PDS운영 관리/콜백관리
  - : 통계관리( In/Out, 상담원, 호현황, 콜현황)

## 기능 설명

- Agent AP**
  - ◆ CTI 콜제어 관리 : 전화걸기/받기/호전환/콜백관리/Click To Call/Preview Call
  - ◆ 업무운영 : 로그인/아웃/휴식/교육
  - ◆ 상담이력관리
  - ◆ 고객정보관리
  - ◆ 전화번호 관리
  - ◆ 개인별 통계관리 : 개인별 자기 실적 보기
  - ◆ Email/SMS/FMS/SNS 연동
  - ◆ 개인 녹취 청취
  
- IPIVR**
  - ◆ IP지원
  - ◆ 시나리오 편집 기능
  - ◆ CTI 연동
  
- IPVRS**
  - ◆ IP 지원
  - ◆ 전수/선택 녹취기능
  - ◆ 백업관리/모니터링 기능
  - ◆ 녹취/청취기능
  
- IPACS**
  - ◆ 콜 방식 관리/콜통계 : 성공/실패 통계
  - ◆ 설문조사 관리기능:시나리오 작성기능
  
- IPConF**
  - ◆ 50명~30개 방 개설
  - ◆ IP 폰지원 : G3/G4/LTE/WiFi
  
- FMC**
  - ◆ 로그인/아웃 등록 기능
  - ◆ 3G/4G/LTE/WiFi 지원
  - ◆ 음성/화상 지원
  
- IPPDS**
  - ◆ Power/Progressive/Predictive Dialing 지원
  - ◆ 예측 알고리즘 지원
  - ◆ CTI 연동 : Idle한 상담원 검색 및 연결 기능
  - ◆ 콜 방식 관리 /콜통계 : 성공/실패 통계
  
- 전광판**
  - ◆ 콜 현황 : 전체콜/응답호/예약호/포기호/순조회
  - ◆ 상담원 현황 : 상담중/대기중/휴식중/후처리중
  
- WebCall**
  - ◆ 홈페이지 검색 중에 상담원 직접 연결 기능
  - ◆ 음성/화상 기능

## 특징

- ◆ 일체형 : IPPBX,CTI M/W,IPIVR,IPVRS,ACS,PDS 등의 시스템이 한 개의 컴퓨터시스템에 통합되어 있음.
- ◆ IP인프라 지원 : ALL IP를 지원하는 올인원 IPPBX이다. ( 국선/내선 모두 IP 전화 지원 )
- ◆ 다양한 단말기 지원 : IPPhone,PC폰(사운드카드),Smart폰(안드로이드폰,IOS폰..),Soft폰,테블릿PC(갤럭시탭,아이패드..)
- ◆ 유비쿼터스 환경 지원 : 장소,시간 상관없이 단말장치에 상관없이 개인ID로 로그인해서 사용가능.
- ◆ 다양한 형태의 콜센터 구성 : 중앙집중형, 분산형, 재택근무형 등 다양한 형태 지원.
- ◆ Customzing 환경 지원 : 상담원 프로그램 및 IVR을 인터페이스 할수 있는 DLL,OCX파일 지원 (VC++,VB..)
- ◆ 경제적인 비용 : 커스트마이징에 대한 비용이 없고 패키지 이므로 저가에 공급 가능
- ◆ 설치의 용이성 : 장비 구성이 간단해서 누구나 쉽게 짧은 기간에 교육을 받으면 설치가 가능
- ◆ 안정성 : 패키지 및 납품사례에 의한 안정성 검증 및 인증
- ◆ 호분배방식지원 : 다양한 방식 지원(UCD,CHG,ACD,DID,스킬호분배,VIP호분배,담당자예약분배)
- ◆ 지원되는 환경 : CS환경 및 Web환경 지원 ( Web Browser 연동 가능 )
- ◆ 유동적인 회선 용량관리 : 최소 1회선/1세트 ~ 최대 200회선/1세트 까지 가능
- ◆ 대용량 회선 수용 : 16개까지의 세트로 구성 최대 3,200회선까지 운영이 가능
- ◆ 완벽한 웹 운영관리 시스템 : 모든 운영환경이 웹으로 되어 있어 시간,장소에 상관없이 운영관리에 편리하다.

## 지원 제원

- ◆ Main System : Pentium 이상
- ◆ RAM : 2GB 이상
- ◆ HARD DISK : 500GB이상
- ◆ DVD
- ◆ Lan Card : 10/100M
- ◆ DBMS : MySQL,PostgreSQL
- ◆ OS : Linux
- ◆ 장비 연동 : 최대 16세트 연동
- ◆ 상담원수 : 250Agent/1Set, 최대 250Agent X 16Set
- ◆ 회선용량 : 최대 500회선 ( 국선/내선 포함 )
- ◆ 국선 : IP회선 , PSTN ( Analog,E1,PRI : VoIP G/W필요 )
- ◆ 내선 : IP폰 (SIP)
- ◆ CTI 연동 : AMI (Asterisk Manager Interface )
- ◆ 기본 RAID 지원 : HDD 이중화
- ◆ 통신 : IPv4, IPv6 지원
- ◆ FMC 지원 : 음성/화상 지원,G3/LTE/WiFi 지원

## 응용사례

- ◆ 재택근무 콜센터 : 상담원이 재택근무를 같은 사무실에 사용하는 전화와 동일한 결과를 준다.
- ◆ 외근직 사내전화 연동 : FMC 기능을 통해 외근직 직원은 휴대폰을 사내 내선전화처럼 사용가능.
- ◆ 본.지사간 전화 통합 : 본사와 지사간에 상호간에 내선으로 통화 할 수 있다. 전화비용 발생 안 함.
- ◆ 프렌차이즈 전화 통합 : 체인점 또는 프렌차이즈 기업의 전화업무를 본사에서 통합.관리하는 시스템으로 활용.
- ◆ In/OutBound 콜센터 : 인/아웃 바운드 콜센터 구축시 편리하게 구축이 가능.
- ◆ Help Desk : 기업체의 헬프데스크 구축시 편리한 기능을 제공한다.
- ◆ CTI 콜센터 : CTI 콜센터 구축에 적합한 시스템으로 투자 대비 비용이 저렴함.
- ◆ 인터넷 콜센터 : 홈페이지 검색하다 상담원 요청시 바로 상담원과 직접 통화 가능.
- ◆ 일반 사무실 : 일반업무용으로 CTI기능 또는 UC( 음성메일,이메일,...) 통합 운영 가능.
- ◆ 기업 A/S센터 : 상담원과 AS직원과의 내선통화(스마트폰)로 빠른 업무처리가 가능.화상으로 진단 증상 진단
- ◆ 다자간 컨퍼런스 : 다자간 통화를 이용한 교회 목사님 설교,영어회화 등의 시스템으로 활용.

## 응용분야

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ In/OutBound 콜센터</li> <li>◆ Help Desk</li> <li>◆ CTI 콜센터</li> <li>◆ 인터넷 콜센터</li> <li>◆ 통신사 콜센터</li> <li>◆ 통신판매™</li> <li>◆ 학원(지사/본사간)전화 업무 통합</li> <li>◆ 병원 콜센터</li> <li>◆ 기업의 UC 시스템(커뮤니케이션통합)</li> <li>◆ 리서치 회사</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 홈쇼핑</li> <li>◆ 일반 사무실</li> <li>◆ 인터넷 포탈 기업</li> <li>◆ 택배회사</li> <li>◆ 기업 A/S센터</li> <li>◆ 금융기관,증권사</li> <li>◆ 관공서 민원서비스 센터</li> <li>◆ 방송/언론사</li> <li>◆ 별정통신 사업자</li> <li>◆ 게임 콜센터</li> </ul> |
|--|--|

## 기대효과

✓ **경제적인 비용투자 . 비용절감 . 생산성증대 . 매출증대 . 이윤창출**

- ◆ 콜쪽주시 콜백처리로 콜처리건수 증대.
- ◆ 고객과의 상담시 비생산적인 시간을 없애 상담처리건수 증대.
- ◆ 통화중,부재중,장난전화로 인한 Loss콜 감소.
- ◆ 발신자 전화번호 자동 감지로 단골고객 관리.
- ◆ 모든 콜결과 데이터베이스로 마케팅 수립 정보 수집.
- ◆ 단일 시스템 통합으로 경제적인 시스템 구축.
- ◆ 콜수에 대한 정확한 분석으로 상담원의 적절한 배치.
- ◆ 상담시간의 단축으로 1인 상담건수 증대.
- ◆ 아웃바운드시 통화중/부재중등의 콜을 제거하여 유효콜 상담건수의 증대.
- ◆ 분산 콜센터를 중앙 집중식 관리로 가상 콜센터 구성.
- ◆ 재택근무 콜센터 운영으로 유지비용 절감.

## 화면구성 설명

### CTI Manager Login



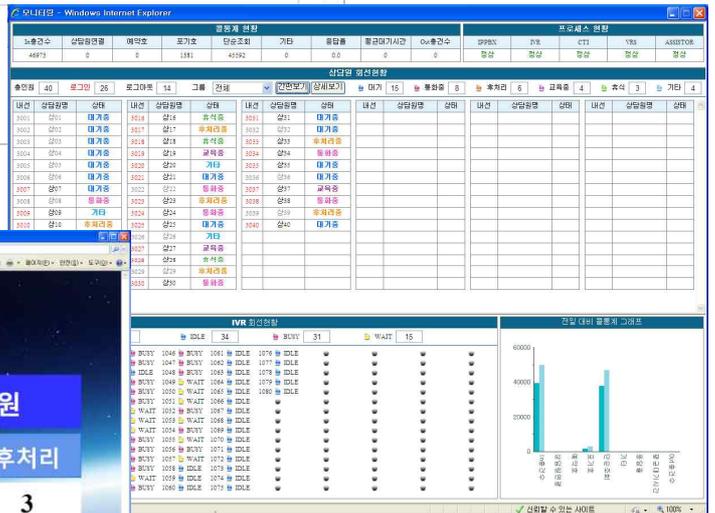
### CTI 사용자 정보 관리



### CTI Manager Main Menu 화면



### CTI 모니터링 화면



### 전광판

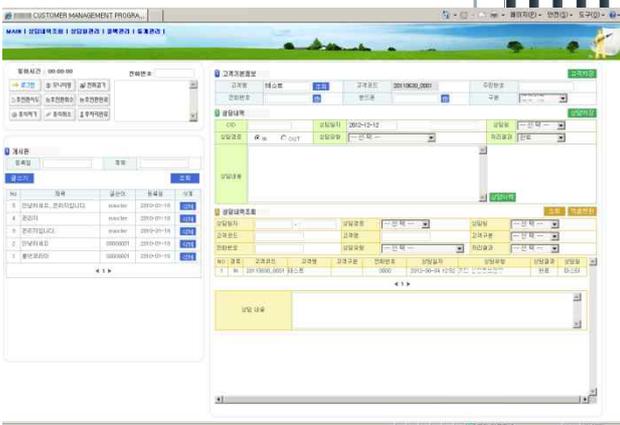


## 화면구성 설명

### ◆ CTI 통계 화면



### ◆ 상담원 응용프로그램



### ◆ IVR 통계 화면

### ◆ FMC ( Mobile Fixed Convergency ) : CallNetDial



안드로이드폰

아이폰

화상전화

