TERA SOLUTION

테라솔루션 소개자료

TERA SOFTWARE

2023.05

Copyright© 2023 TERA Software Inc. All Right Reserved.

LIST

1. 회사 소개

1) TERA Software

2) TERA 조직 현황

3) 주요 사업 내용

2. 테라 솔루션 개요

1) 솔루션 기능 LIST

2) TERA 솔루션 구성

3. 솔루션 기능

1) PDS 솔루션

2) CTI 솔루션

3) IVR 솔루션

4) 녹취 솔루션

4. 주요 구축사례

1) Coway IPT 구축 사례

2) 나이스디앤알 Research 구축 사례

3) 해안건축사사무소 IPT 구축 사례

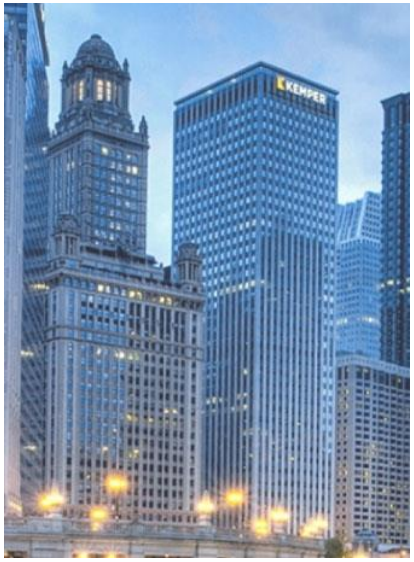
4) 동양생명 TM센터 구축 사례

5) 에쓰오일 구축 사례

6) 네이버와 연동 구축 사례

7) 대선 지원 구축 사례

첨부. 고객사 구축 Reference



1 회사소개

COMPANY INFORMATION

주식회사 테라소프트웨어는 기존 컨택센터 구축 시 공급업체 위주의 기술 기능 중심으로 구축되었던 것에 대해 관점을 바꾸어 고객의 업무중심 즉, 서비스 지향적으로 주 사업을 추진하여 사무실에는 Office Service, 리서치 회사에게는 집중 Survey Service, TM센터에는 집중 TM Service, 일반 컨택센터에는 Contact Service 등 고객의 업무에 초점을 맞춘 서비스개념의 IP 기반 소프트웨어를 개발하는 회사입니다.

kt Partner Award

회 사 명	주식회사 테라소프트웨어
대 표 자	서 재 명
홈 페 이 지	www.terasoftware.co.kr, www.trsw.kr
소 재 지	서울 금천구 가산디지털1로225 에이스가산포휴 409호
연 락 처	070-5099-2396
설 립 연 도	2015년 3월 17일
조 직	3개 조직
매 출 액	**2,232,177,000원(2021년) / 2,178,588,000원(2020년)**
영 업 이 익	**236,237,606원(2021년) / 454,000,000원(2020년)**

연구소, 사업기획팀, 고객지원팀 3개 팀으로 구성

TERA SOFTWARE

사업기획팀

- 통신사업자 서비스 기획
- 영업/유통망 기술 지원
- 통신사업자와 사업협력 및 지원

연구소

- TERA Core 및 TERA Biz개발
- 전화가 많은 사무실, 리서치, TM 센터 서비스 개발
- 대규모 아웃소싱사와 제휴 서비스개발

고객 지원팀

- TERA 솔루션 운영 및 유지보수
- 리서치 및 보험센터기술 지원
- 통신사 제휴상품 ASP 서비스 운영

OFFICE SERVICE

- 전화 안내 방송
- 상담 이력 관리
- 미상담 고객 관리

RESEARCH SERVICE

- 전화 유효성 검증
- PDS, Preview
- 녹취 저장, CATI연동

TM SERVICE

- DB배분/회수
- 상담 결과(녹취) 업로드
- 녹취 저장, 전문 송부

CONTACT SERVICE

- 전화 안내 방송
- 상담 이력 관리
- 미상담 고객 관리
- 상담원 모니터링

2 솔루션 개요

SOLUTION SUMMARY

SOLUTION LIST

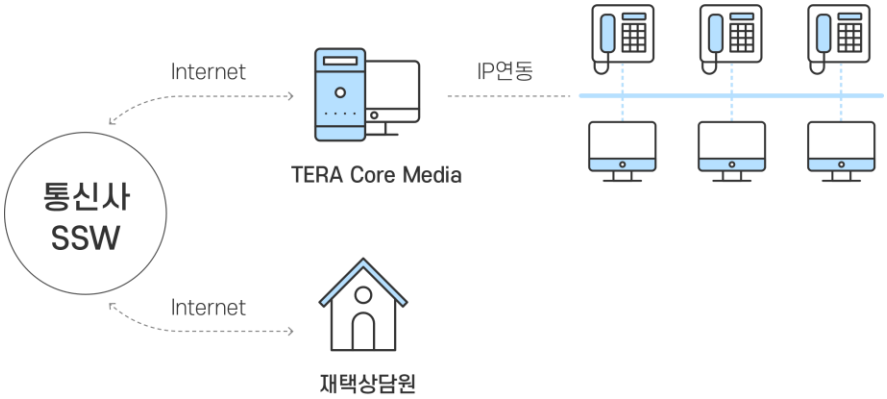
솔루션 기능 리스트

	기 능	설 명	적용 여부
Inbound	Screen Popup	Call 인입 시 화면 Popup, User data 제공	○
	IVR Basic	1단계: 인사말, 0~9 10개의 digit에 대해 Call 시나리오 설정 제공	○
	IVR Premium	IVR Basic 이외의 2단계 이상 복합 시나리오 구조 설계 제공	○
	근무시간/휴일 관리	근무시간 / 휴일 관리 기본 시나리오 기능 제공	○
	Routing 정책 수립	VIP, VVIP, BL관련 라우팅 정책 적용 개발	○
	Overflow 정책 및 Callback	기본 Overflow 정책과 연동된 Callback 시나리오 제공	○
Outbound	Click to call	CallBack 및 부재중 전화에 대한 미리 보기(Preview) 방식의 전화 걸기 지원 제공	○
	PDS	고객이 수신한 유효전화만 상담원에게 연결 기능 제공	○
통계 녹취 상담원	안정적인 녹취	날짜별, 상담원별, 고객별 녹취자료 검색 및 청취	○
	상담원 관리	상담원 등록, 변경, 삭제와 상담원 번호관리 제공	○
	상담원 모니터링	상담원 상태 실시간 모니터링 및 대기 Queue 모니터링 Toolbar 제공	○
	인/아웃바운드 통계	일별 번호별(착신 번호별) 인입콜 통계, 통화 이력 자료 제공 Callback 이력 및 상담 유형별 통계 자료 제공	○
상담화면 연동	기존 고객 상담화면과 CTI 연동	고객 전용 상담화면과 연동 제공	○

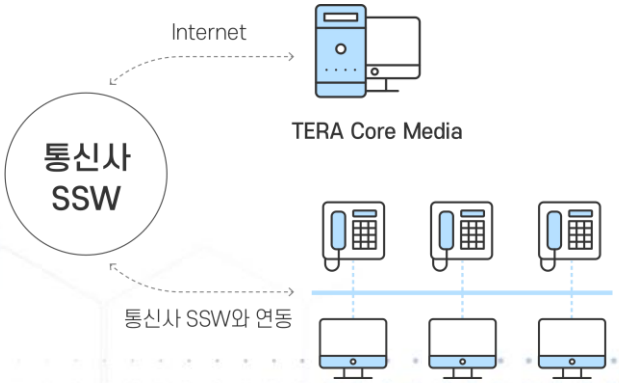
	기 능	설 명	적용 여부
IVR 기능	IVR Basic	1단계: 인사말, 0~9 10개의 digit에 대해 Call 시나리오 설정 제공	○
	IVR Premium	IVR Basic 이외의 2단계 이상 복합 시나리오 구조 설계 제공	○
	근무시간/휴일 관리	근무시간 / 휴일 관리 기본 시나리오 기능 제공	○
	Routing 정책 수립	VIP, VVIP, BL관련 라우팅 정책 적용 개발	○
	Overflow 정책 및 Callback	기본 Overflow 정책과 연동된 Callback 시나리오 제공	○
녹취 기능	안정적인 녹취	날짜별, 상담원별, 고객별 녹취자료 검색 및 청취	○
CTI 기능	Screen Popup	Call 인입 시 화면 Popup, User data 제공	○
	Click to call	CallBack 및 부재중 전화에 대한 미리 보기(Preview) 방식의 전화 걸기 지원 제공	○
	상담원 관리	상담원 등록, 변경, 삭제와 상담원 번호관리 제공	○
	상담원 모니터링	상담원 상태 실시간 모니터링 및 대기 Queue 모니터링 Toolbar 제공	○
	인/아웃바운드 통계	일별 번호별(착신 번호별) 인입콜 통계, 통화 이력 자료 제공 Callback 이력 및 상담 유형별 통계 자료 제공	○
상담화면	기본 상담화면	고객관리 등록/수정, 고객과 상담에 필요한 기능제공 (상담이력/콜백이력/통화이력/부재이력)	○

IP기반 솔루션으로 고객이 요청하는 다양한 형태의 솔루션 (통신사와 다이렉트 연결) 구성이 가능하며, 확장 및 이전 등이 자유롭습니다.

All IP망 구성

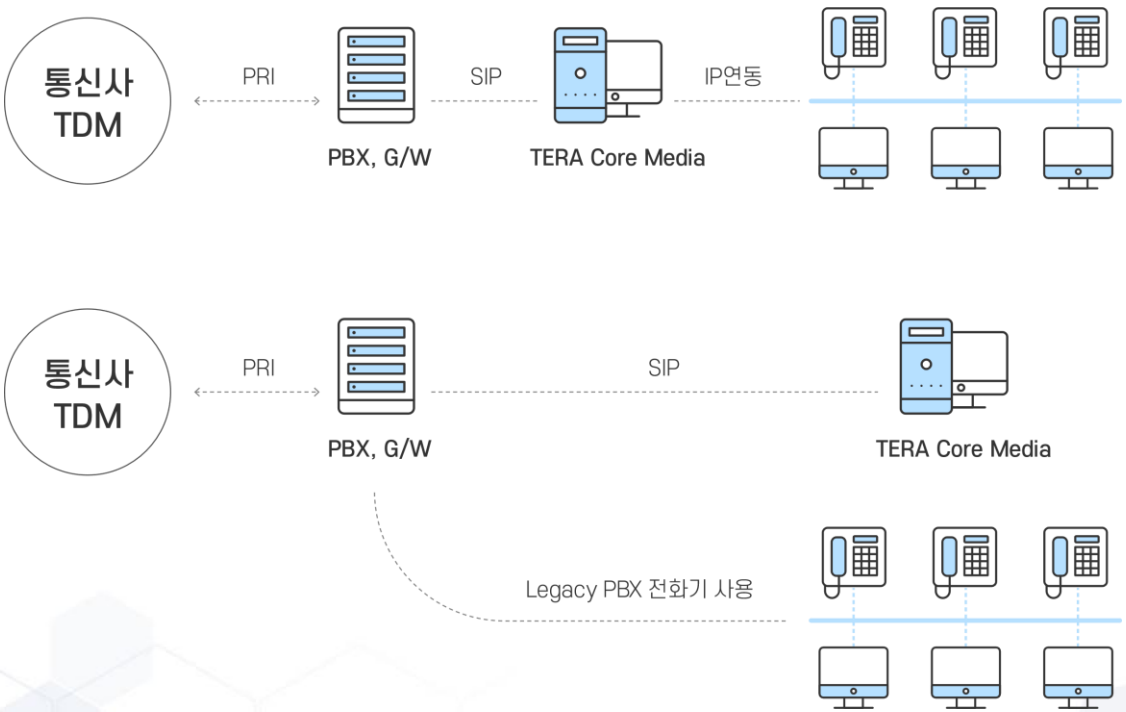


통신사 SSW망 구성



IP기반 솔루션으로 고객이 요청하는 다양한 형태의 솔루션(Gateway, PBX 연동) 구성이 가능하며, 확장 및 이전 등이 자유롭습니다.

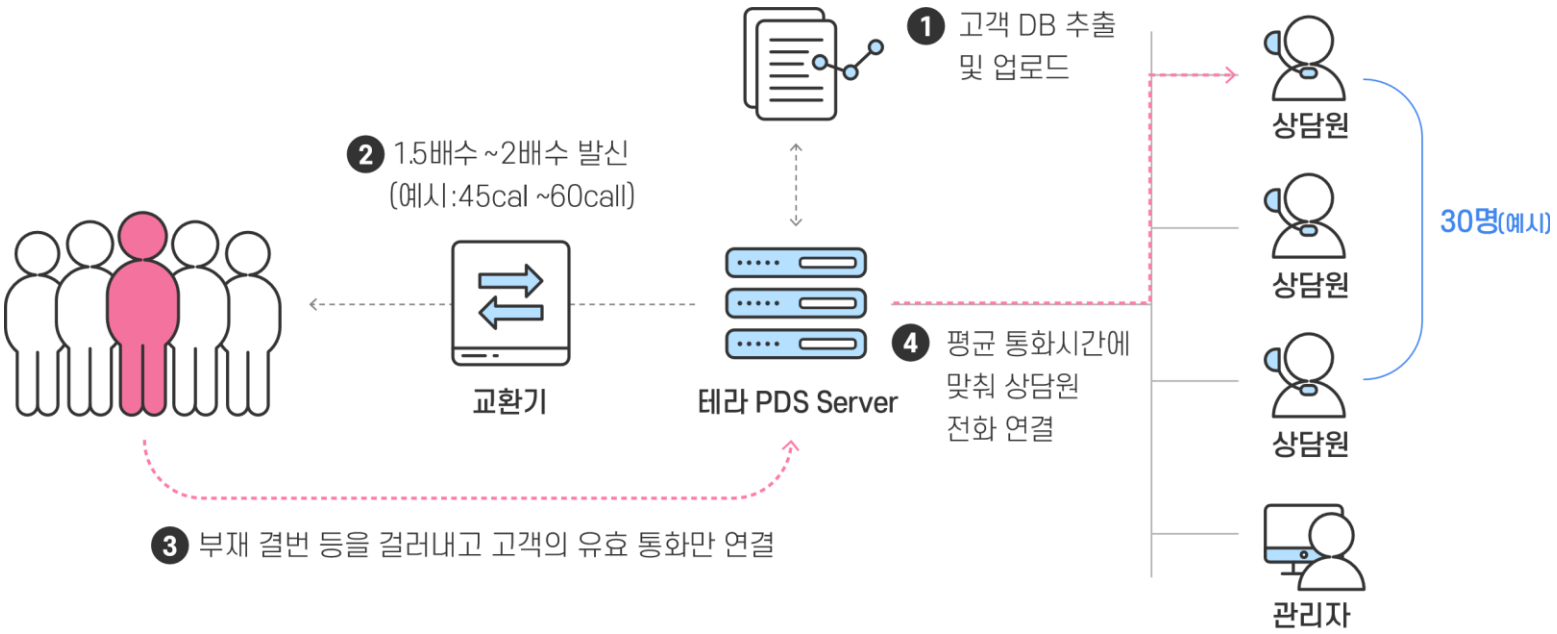
Legacy 망과 연동 구성



3 솔루션 기능

SOLUTION FUNCTION

상담원수의 1.5배수 또는 2배수로 콜을 시도하여 결번, 부재 등을 걸러내어 연결되는 유효한 콜에 대해서만 평균통화시간에 맞추어 상담원에게 연결시키는 솔루션인 예측 다이얼링 시스템(PDS)입니다.



DB 추출 및 업로드
고객 DB

→

배수 다이얼링
1.5 배수에서 2배수

→

유효 Call 추출
부재중, 결번 등 걸러내고 전화연결

→

상담원 통화 성공
평균 통화시간에 맞춰 상담원 연결

다양한 구축 사례를 통해 충분히 검증된 최고 품질의 Call Detection 성능을 보유하고 있습니다.

IP 기반의 소프트웨어 Detection으로 하드웨어 장비 및 관리 비용 절감

인식률 95% 이상의 음성 패턴 인식률 보유

음성 패턴 인식 Module 집적도

- 최적화 알고리즘을 통해 범용 Entry급 서버당 100 Port 수용 가능
- 고객 응답 후 0.5초 이내 감지

연결 및 차단 기능

- 부재중, 무응답, 통화 중, 결번의 경우 상담원과 통화 원천 차단

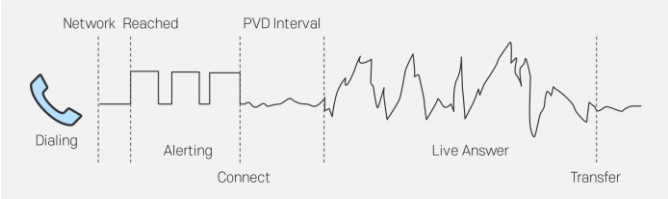
확장이 용이하고 서비스 구현이 용이함

- 라이선스와 서버의 증설로 확장 제공되며 고객의 다양한 요구를 수용 가능

TERA Outbound Service의 강력한 Voice/Signal Detection은 최근 스팸차단전화나 음성 사서함 등에 음성 안내 멘트를 패턴으로 인식하여 Detection의 효율을 극대화 시키고 고객에게 유효전화만 연결시켜 실적은 최대화하고 비용은 최소화 시킬 수 있습니다.

기존 Detection

•기존 통신사 교환기 신호에 의한 FAX, 결번신호 등 검출 > 10% 이하의 검출율



스마트폰 등 핸드폰의 모든 음성 멘트가 90% 이상으로 신호로는 10%이하로 검출 불가

테라 Detection

• 이동통신사의 음성 멘트를 직접 검출하여 결번, 부재중 등을 검출 > 98% 검출율

전화 결번
무응답…
통화 중…
전원 꺼짐…
신규 멘트A…
신규 멘트B…

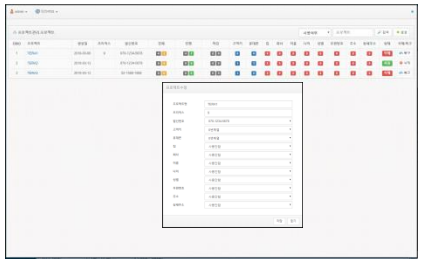
최신 스마트폰 음성패턴 인식군

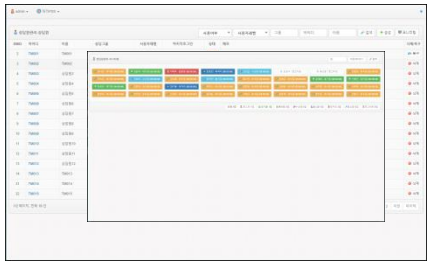
음성패턴 알고리즘 지속적으로 튜닝/업데이트

신규 스마트폰 음성패턴 미인식군

- 최신 스마트폰 음성패턴 (신호인식 포함) 인식율 99%
- 고객 연결 성공율 98%

자체 기술로 개발된 솔루션으로 고객의 업무 형태에 맞춰 다양한 기능을 제공합니다.





PDS 전문 솔루션
검증된 PDS 전문 솔루션

고객시스템과 효율적 연동
스크린 팝업을 통한 내부시스템과 완벽한 연동

뛰어난 Detection
95% 이상의 Detection율 제공

편리한 고객정보 업로딩 및 상담원 배분
엑셀로 정리된 고객번호로 캠페인을 통해 편리하게
업로딩하고 등록된 상담원에게 배분 및 회수 제공

업무별 다양한 화면 송출
특정 해당 프로젝트에 지정된 화면 제공

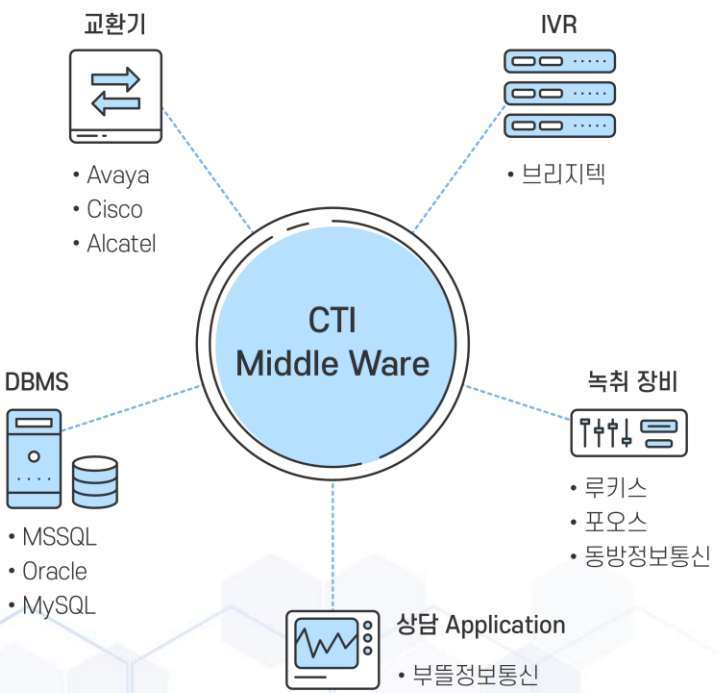
맞춤형 발신번호(CID) 송출 기능
Click Call, Progressive Call, Predictive Call 등에
맞춤형 발신번호 제공

각종 업무 지원 연동 제공
채권추심업무, 리서치 업무 등 지원

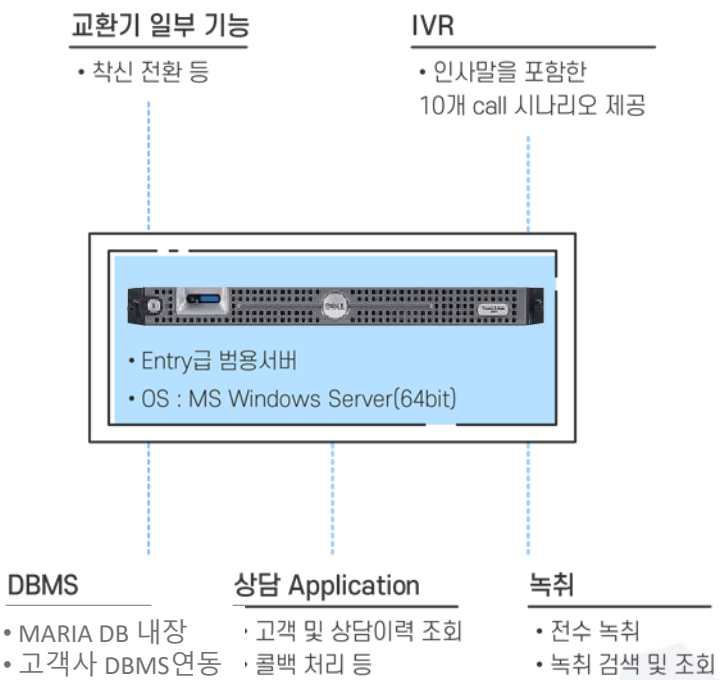
통합 모니터링 & 통계
인바운드와 동일한 품질로 프로그램에서
상담원 모니터링 및 통계 제공

전화 업무가 많은 대출업체, 방판조직 회사 등 Office 시장과 중소형 콜센터 시장을 주 타겟으로 하는 솔루션으로서 기존의 CTI, IVR, Recording 등 주요 기능과 기본 상담화면까지 제공되는 솔루션입니다.

기존 CTI 솔루션



Tera Core 솔루션

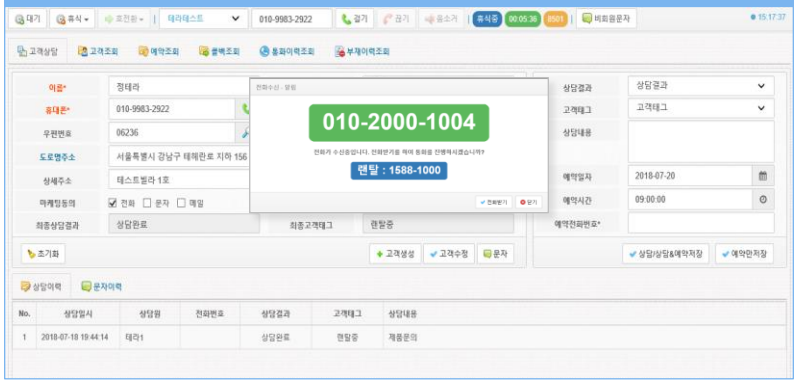


콜센터 업무에 필요한 다양한 기능으로 구성되어있어 신속한 구축과 효율적인 운영을 할 수 있습니다.

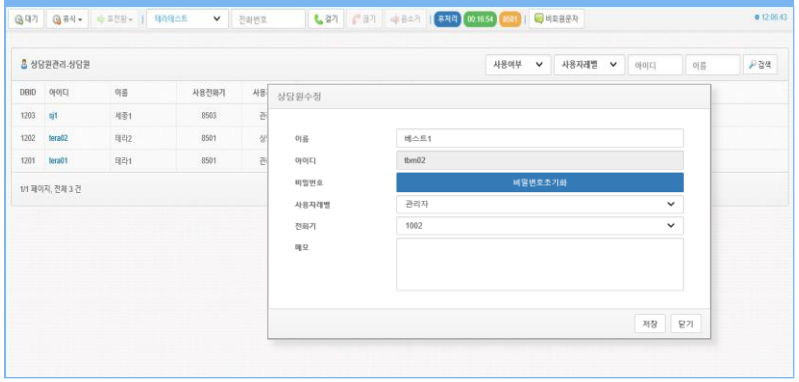
	기 능	설 명
Inbound	Screen Popup	Call 인입 시 화면 Popup, User data 제공 Call 이전에 데이터를 먼저 보내는 Ready to Call 방식으로 팝업지연을 최소화하여 제공
	Click to call	CallBack 및 부재중 전화에 대한 미리 보기(Preview) 방식의 전화 걸기 지원 제공
	업무별 발신번호 제공	고객에 업무 특성에 맞도록 발신 업무별 다양한 발신번호를 제공
통계 녹취 상담원	안정적인 녹취	날짜별, 상담원별, 고객별 녹취자료 검색 및 청취
	상담원 관리	상담원 등록, 변경, 삭제와 상담원 번호관리 제공
	상담원 모니터링	상담원 상태 실시간 모니터링 및 대기 Queue 모니터링 Toolbar 제공
	인/아웃바운드 통계	일별 번호별(착신 번호별) 인입콜 통계, 통화 이력 자료 제공 Callback 이력 및 상담 유형별 통계 자료 제공
상담화면 연동	상담화면과 CTI로 연동 개발	국제적으로 표준화된 Web Service Interface를 지원하여 어떤 플랫폼과도 연동 제공
구성 방식	N+1 다중화 구조	지원 용량보다 추가되는 단위 서버가 설치되어 고안정성을 확보 가능

콜센터 업무에서 검증 받은 다양한 기능 화면을 효율적으로 공급합니다.

인바운드 팝업 제공

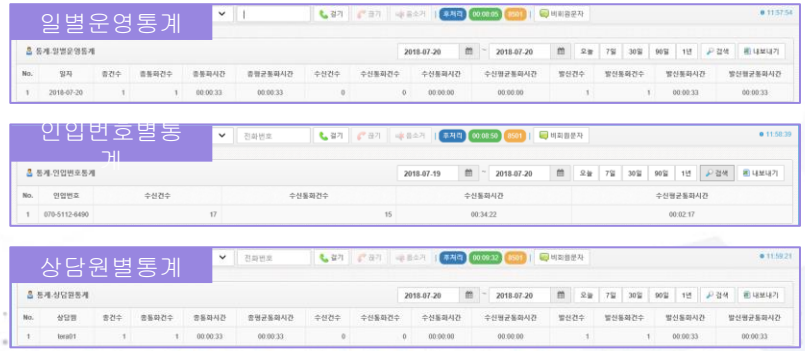


상담원 관리 화면



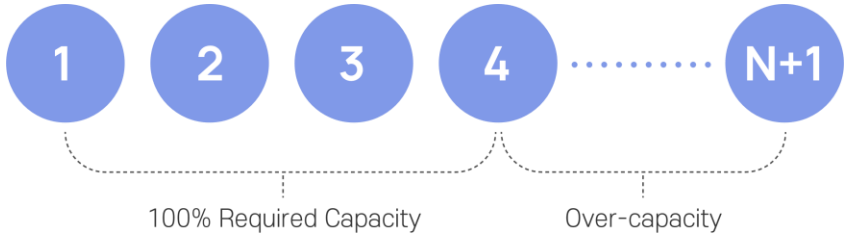
상담원 모니터링 화면

각종 통계 화면

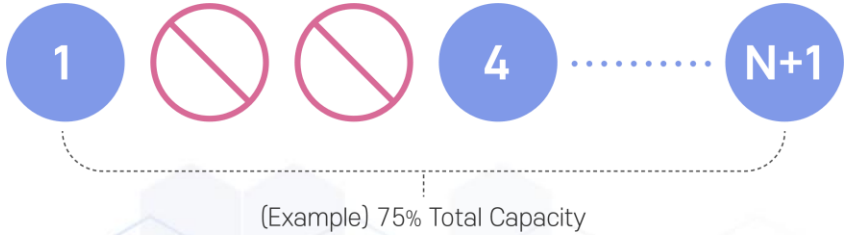


N+1 다중화 구조로 장애에 대해 고안정성을 확보할 수 있으며, All IP 기반 소프트웨어로 H/W에 종속적이지 않아서 회선 추가 시 유연한 확장성을 제공합니다.

N+1 기반의 다중화 구조



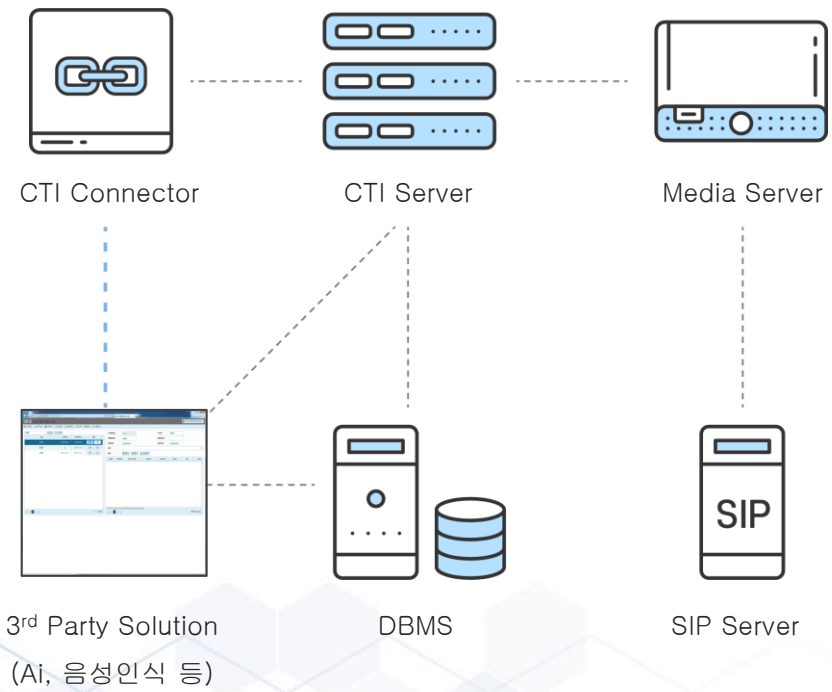
- 주요 장비는 N+1으로 다중화되어 있습니다.



- 지원 용량보다 추가되는 단위 서버를 설치하여 하나의 서버가 장애가 발생하여도 정상적인 용량을 지원합니다.

N+1
다중화

제안 솔루션은 All IP 방식의 Pure Software로 국제적으로 표준화된 Web Service Interface를 제공합니다.



- 국제적으로 표준화된 Web Service Interface 를 지원하므로 어떤 플랫폼의 어떤 Application 과도 연동할 수 있는 표준을 준수합니다.
- 시스템과의 인터페이스를 위한 SDK를 제공 합니다.
- 시스템간의 송수신되는 메시지는 log 파일로 저장되어 언제든지 확인이 가능합니다.

IVR 솔루션은 인입되는 전화고객에게 음성서비스를 제공하는 기능으로 고객과 최접점에 있는 솔루션으로 고객 전화 인입에 능동적인 대처를 할 수 있는 구조로 설계되어있어 다양한 기능들로 구성됩니다.

01 CTI와 연동구성

- 고객이 IVR을 이용하여 입력한 고객정보를 CTI가 인식 가능한 ANI로 가공 전송하여 고객 등급에 따른 메뉴플레이 제공

02 맞춤형 업무 솔루션 제공

- 센터 관리자가 대기중인 음성안내 및 음원을 자유롭게 선택하여 변경할 수 있으며 긴급 공지사항 등을 음성으로 실시간 변환하여 제공
- 즉각적인 자동 응답 서비스를 제공하여 상담 대기로 인한 고객 불만을 차단하여 빠른 응대가 가능

03 기능 자동화 시스템 제공

- 상담원 근무시간/ 휴일 설정관련 시나리오 구성에 대해 쉽고 편리한 화면 UI를 제공
- 콜 시나리오 전개, 상담 그룹 및 Routing Path 전환이 용이한 자동화 시스템 제공

04 통합모니터링 Report 제공

- CTI와 밀결합되어 실시간으로 콜센터 Report 제공
- 업무별 콜인입건수, 대기건수, 평균대기시간, 콜상태 및 콜 누계 건수 등 콜 정보 표시
- 센터 운용 상황이나 인입콜에 대한 지표 제공

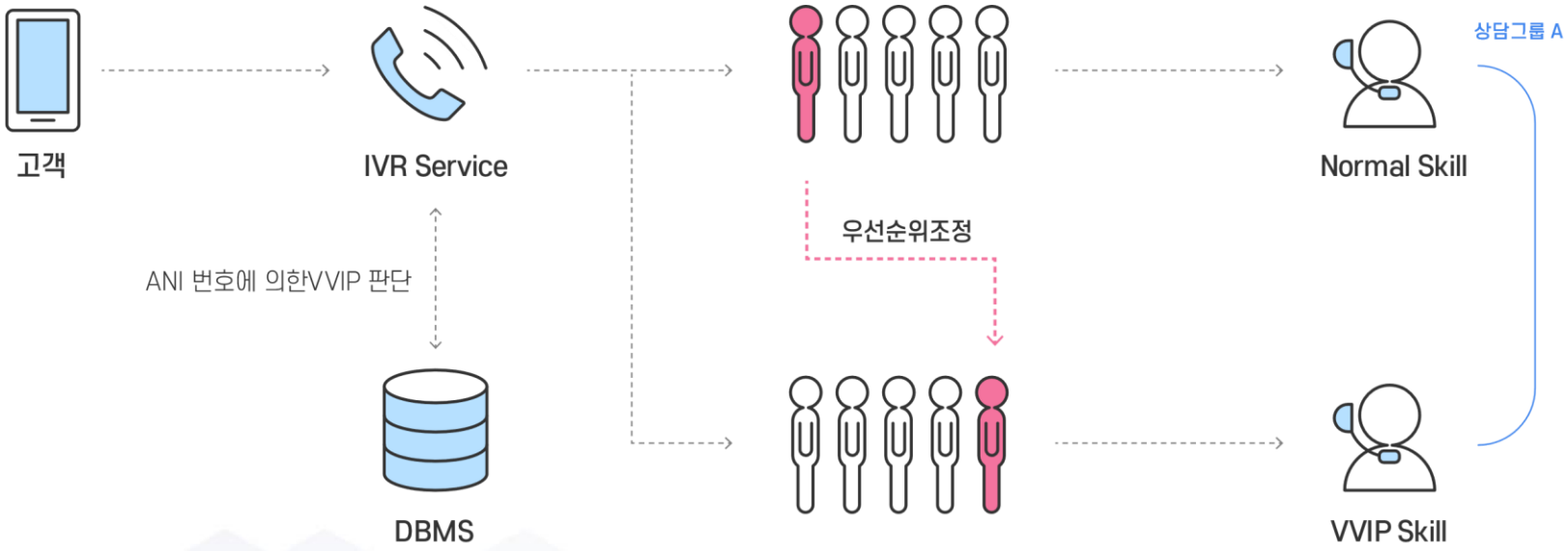
05 확장성

- 다양한 IP-PBX와 SIP-Trunk로 호환
- 다양한 Voice Protocol 호환
- 다양한 RDBMS 호환

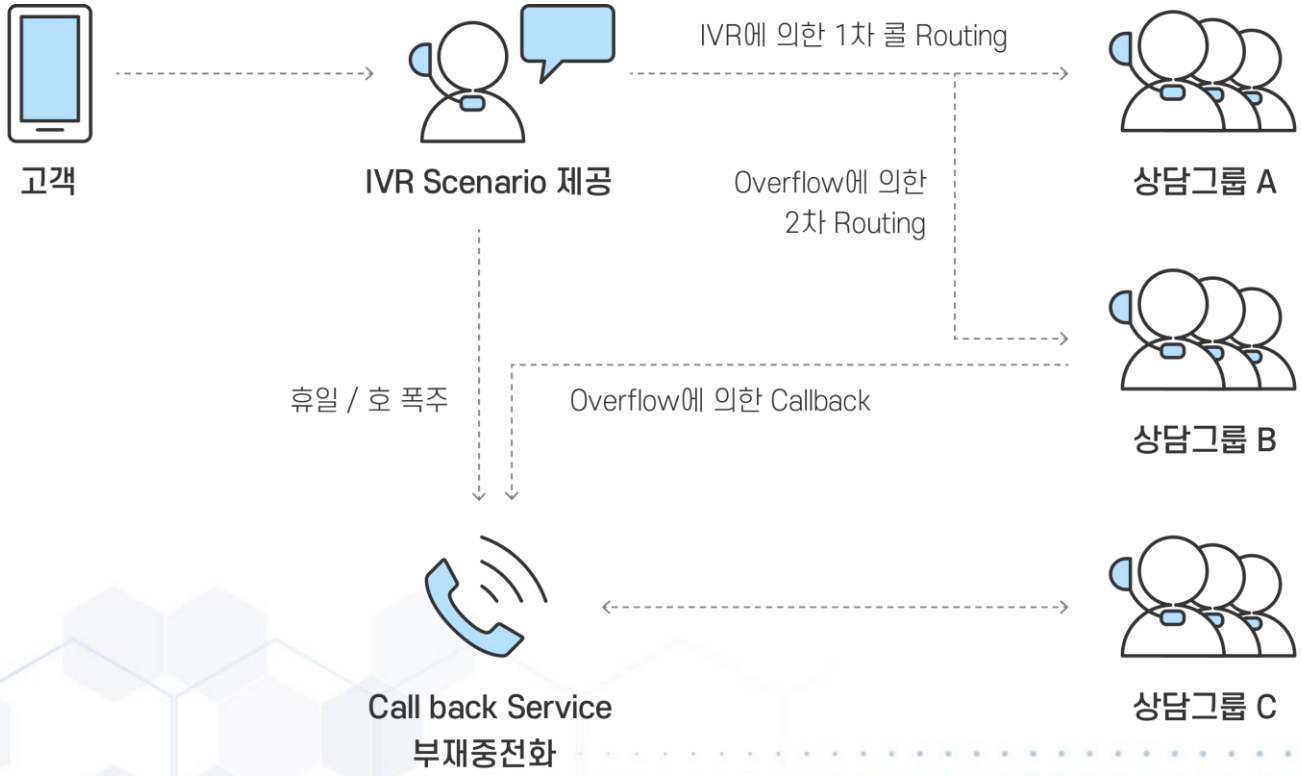
06 안정성

- CTI&CRM외부 I/F, Call signaling 등 기능 모듈화로 안정성 극대화
- 체계적 장애 알림 서비스 및 리소스 사전 장애 감지
- VoIP의 경우 동적 라이선스 할당을 통한 채널 운영

상담업무 및 상담 Skill 에 따라 상담원을 배정하여 DB based Routing 처리를 제공하며 지능형 라우팅은 최소의 리소스를 투입하여 간단하게 Customizing하여 서비스를 제공합니다.

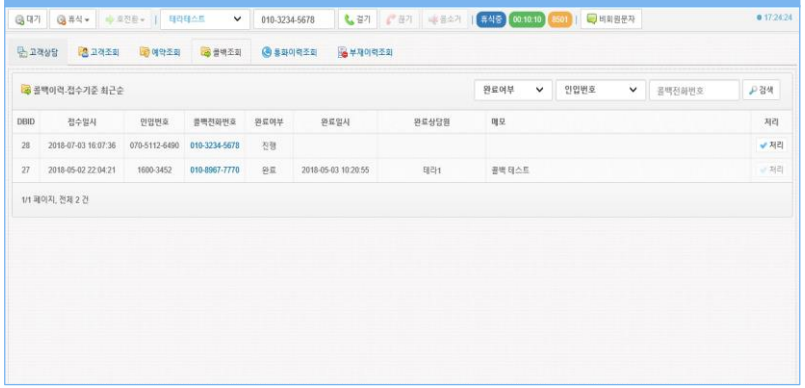


- IVR 시나리오에 의한 업무 구분 별 Call Routing을 실시하고 호폭주에 대비한 Overflow 정책을 제공합니다.
- 또한 고객 접속 성공율을 높이기 위해 Click to Call 형태로 Call Back 및 부재중 전화기능을 제공합니다.

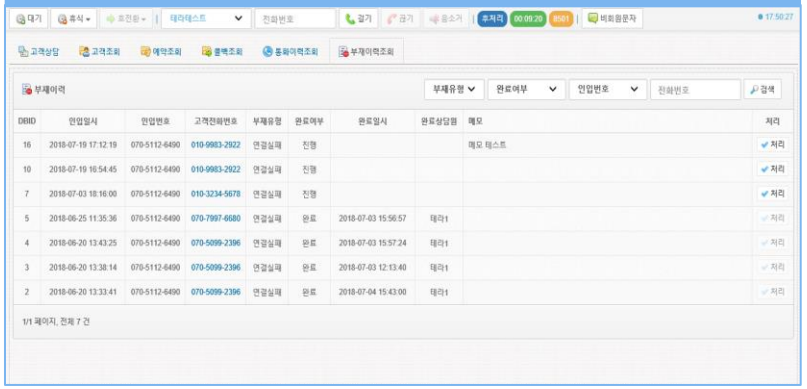


- 표준 SIP 프로토콜 형태로 순수 IP 솔루션으로 편리한 설정화면을 제공하며 다양한 콜 분석 통계를 보여줍니다.
- 또한 실시간으로 한눈에 알아볼 수 있어 보다 편리한 센터 운용 기능을 가능케 합니다.

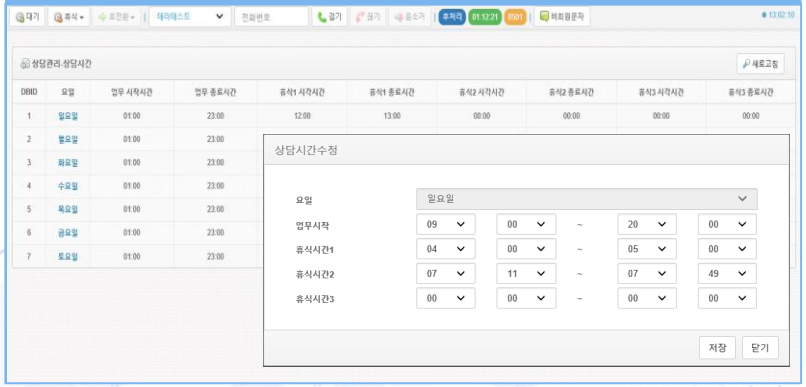
콜백 조회 및 처리



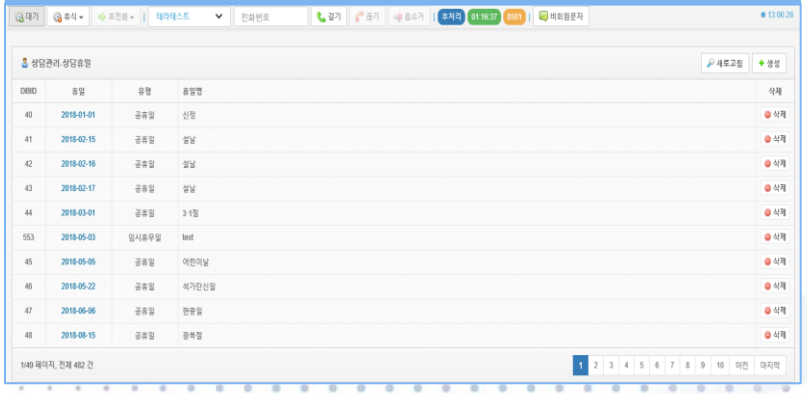
부재중 전화 이력 처리



업무시간 설정

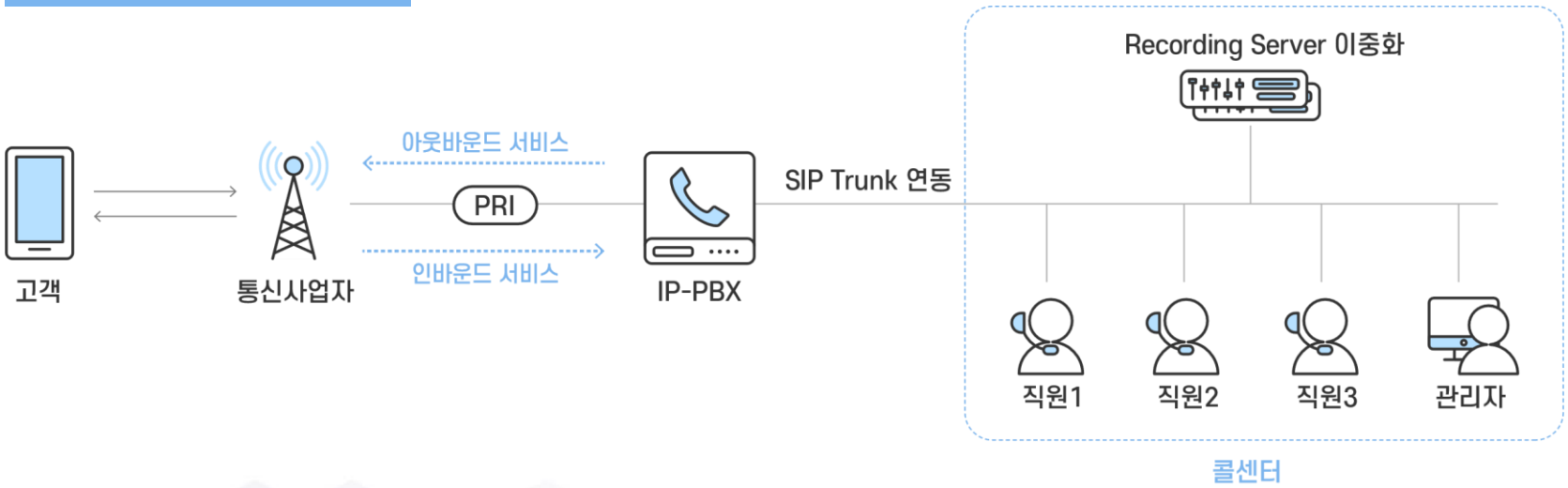


휴일 설정

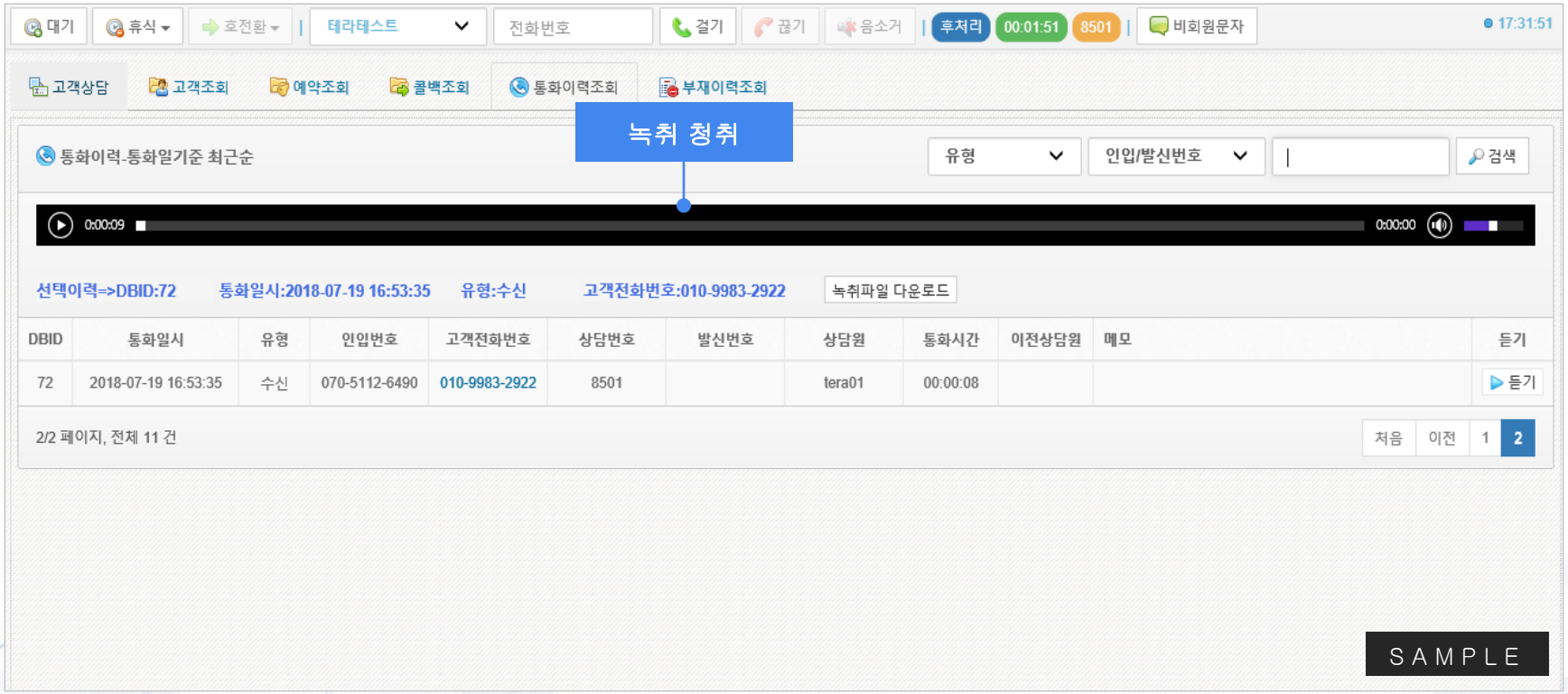


- 순수한 Software 방식의 All IP 솔루션으로 범용 Server Platform에 설치되어 구축이 가능하며,
- IP-PBX와 SIP-Trunk로 연동하여 녹취 서비스를 제공합니다.

솔루션 구성도

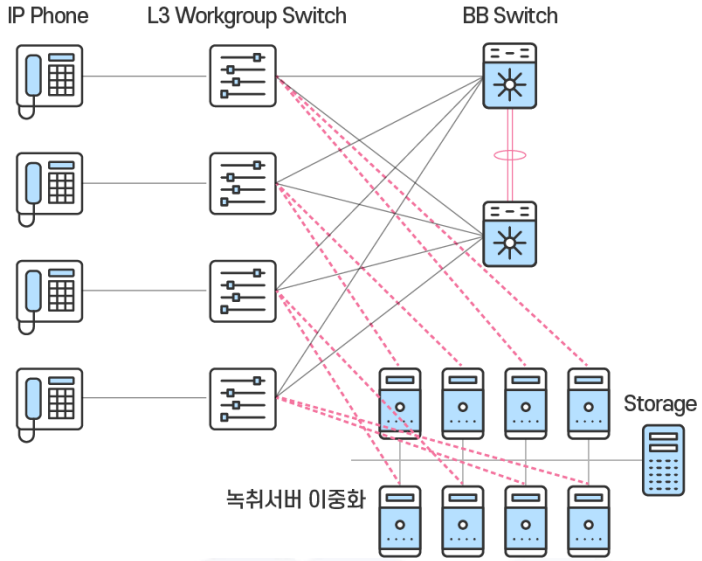


- 기간, 상담코드 별, 상담그룹, 상담원 및 내선번호별 등 다양한 검색 기능을 통하여 조회를 제공하며 검색된 음성 파일을 실시간으로 다운받지않고 청취가 가능하며,
  필요에 따라 다운로드 기능도 제공합니다.



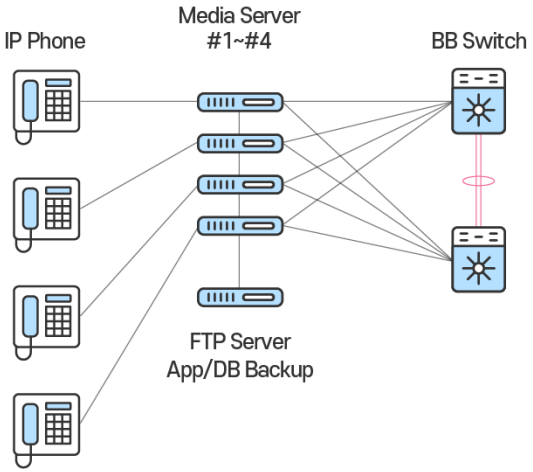
기존 Mirroring 녹취에 비해 유지보수가 간편하고 각종 보험사 구축을 통해 검증 받은 녹취 유실 최소화를 제공합니다.

기존 Mirroring Recording



- 복잡한 네트워크 운영으로 빈번한 장애 발생 및 원인 파악이 어렵습니다.
- 미러링 포트에 의한 녹취로 근본적으로 녹취 유실 빈번합니다.

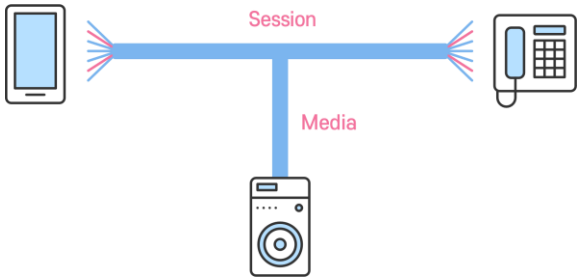
Session Recording



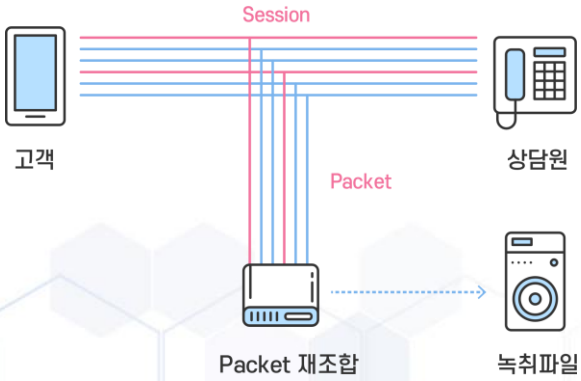
- 통화(Session)가 이루어진 음성 Media를 저장합니다.
- Network을 비롯한 외부요인과 상관없이 통화 된 내용이 그대로 저장됩니다.
- 녹취 문제가 생긴 콜은 즉시 상담원이 인지가 가능하여 재통화를 하여 조사 가능합니다.
- 복잡한 Network을 필요로 하지 않으므로 장애가 없고 유지보수가 단순합니다.

구현방식, 특성 및 장단점 측면에서 기존 미러링 방식에 비해 우월한 성능을 제공합니다.

IP Session 방식

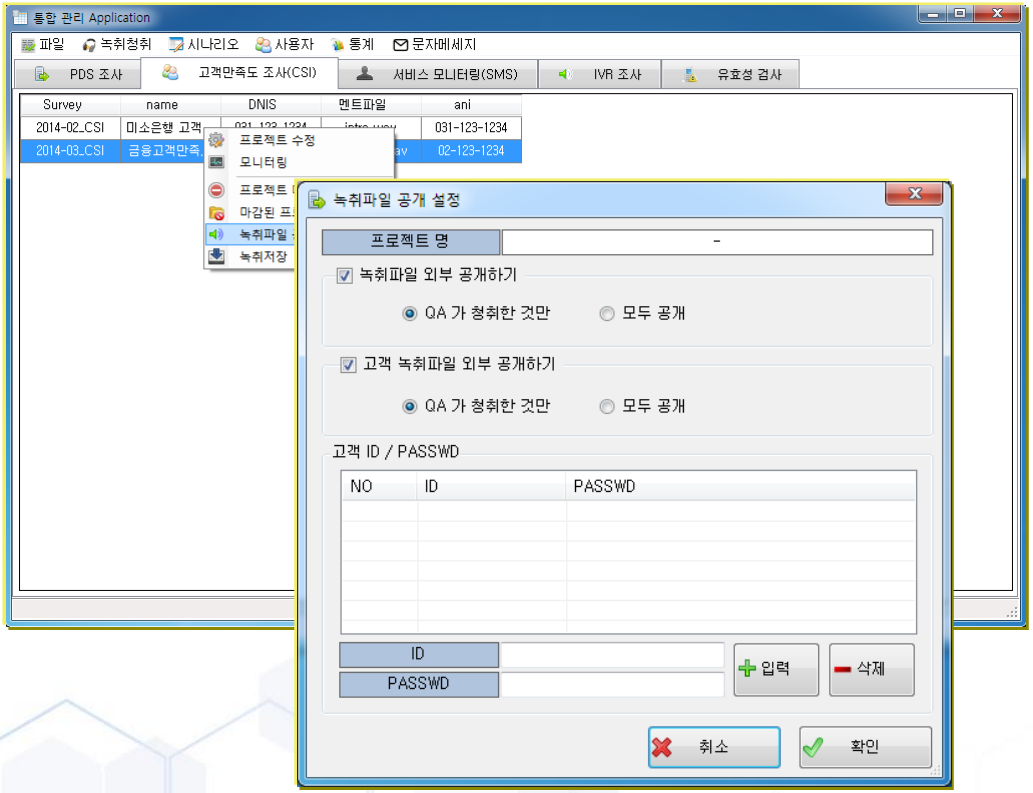


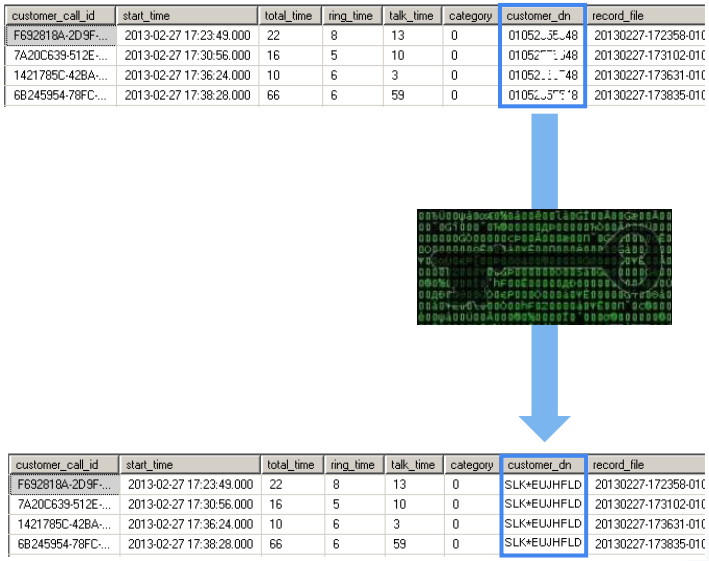
미러링 방식



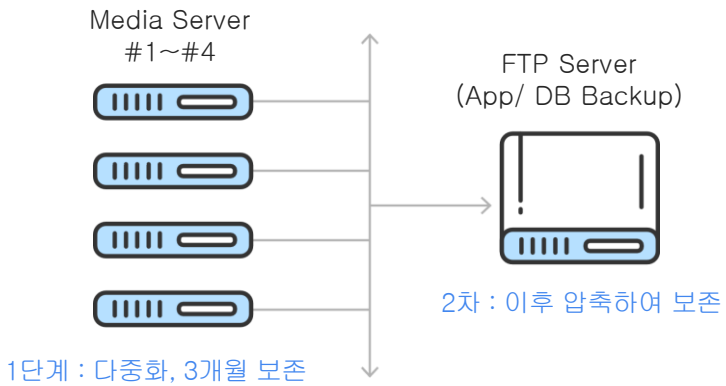
구 분	IP Session 방식	미러링 방식
구 현 방 식	▪ 이미 조합된 Session을 바탕으로 음원을 추출하는 방식	▪ 모든 SIP, RTP 신호를 패킷단위로 해석하여 녹취서버에서 재조합하는 방식 ▪ UDP의 특성상 패킷 유실 가능성 존재
특 성	▪ Session을 관리하므로 Load Balancing 구현이 쉽고 간단	▪ 대용량 처리를 하는 경우 녹취 서버가 전체네트워크 트래픽을 감당 못함 ▪ Load Balancing 구현시 복잡한 네트워크 설계 필요하므로 투자비용이 큼
장단점	▪ 실제 통화와 녹취가 함께 동작하므로 장애시에도 상담원들의 업무 대처가 용이함	▪ 실제 통화와 녹취가 별개로 동작 ▪ 녹취장애가 있어도 "통화"는 지속되어 업무상 녹취자료 유실상황 발생

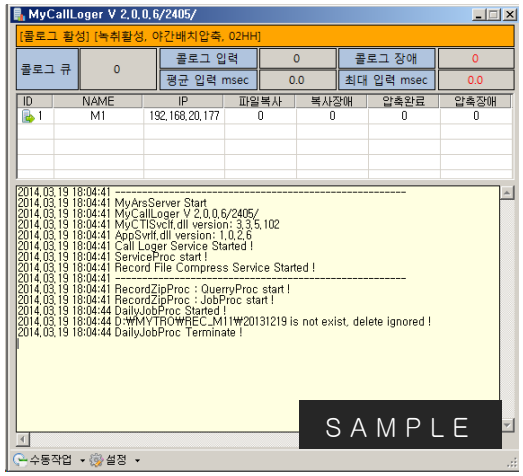
▌보안강화를 위해 AES(Advanced Encryption Standard) 암호화 방식으로 고객 정보를 암호화하여 보관합니다.





- 각각의 Media Server 에 1 차 녹취가 저장되며 기본 보존 연한은 3개월입니다.
- Media Server에 저장된 녹취는 실시간으로 FTP 서버 및 고객 청취 서버로 전송됩니다.
- 실시간으로 FTP 서버에 저장된 녹취는 야간에 압축하여 1년간 보존됩니다.
- 당일 녹취된 부분은 외장 BACKUP 장비로 전송됩니다.



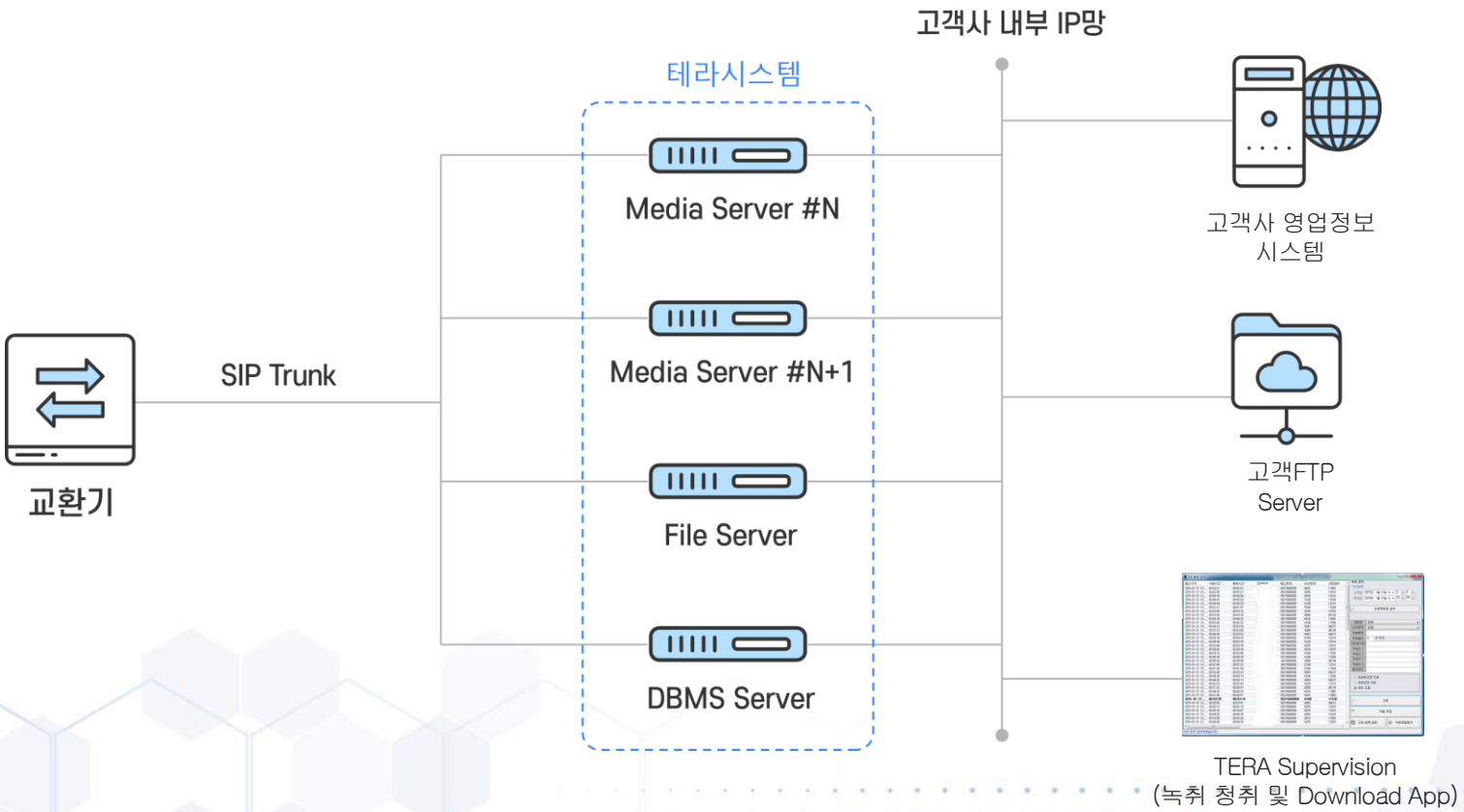


스케줄링을 통한 미디어 서버 설정 화면

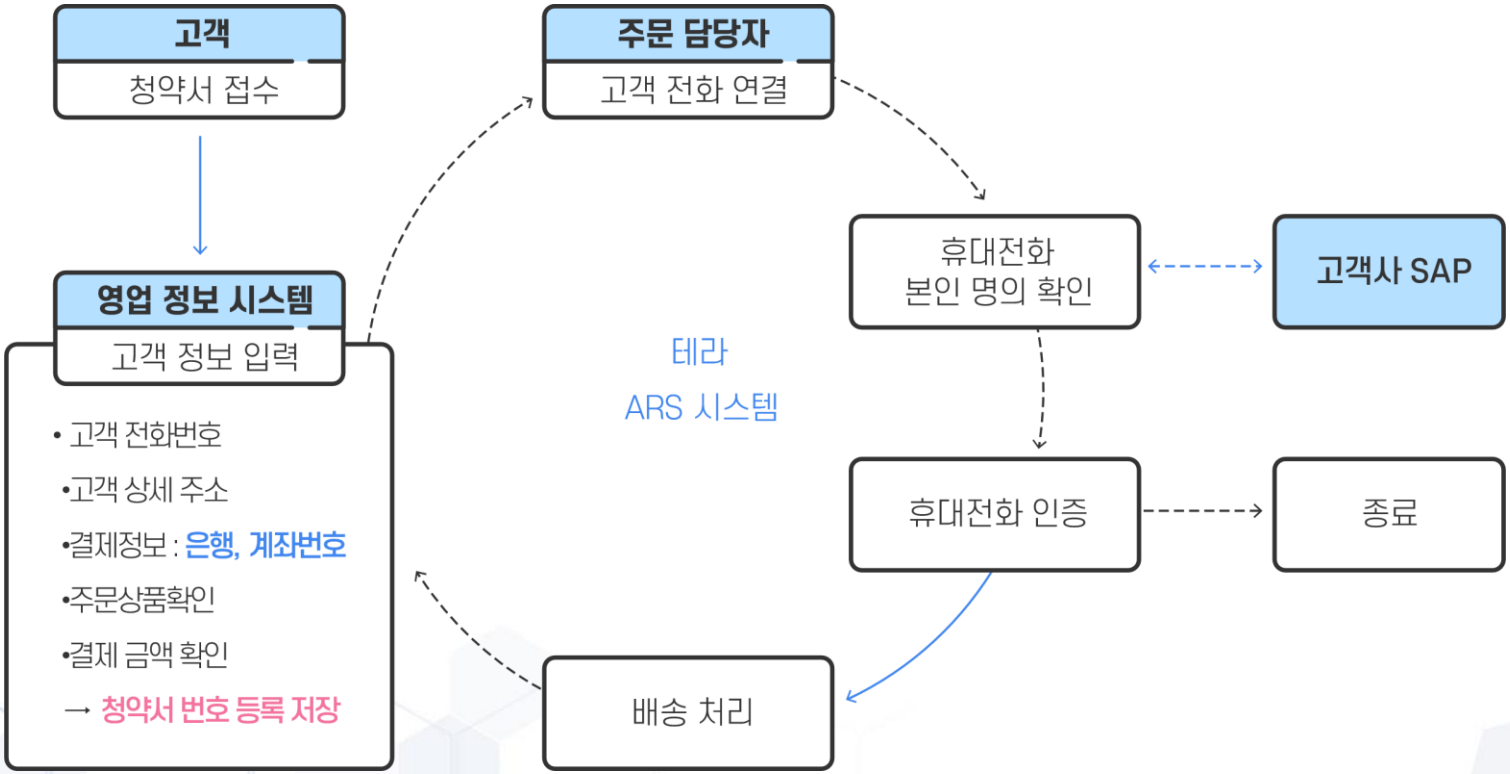
4 주요 구축 사례

MAJOR PORTFOLIO

- 1,400개 지점, 8,000명 규모의 IPT 프로젝트에서 고객사내에 영업정보시스템과 연동하여 각 지점에서 고객과 본인확인에 대한 전화통화, 상품 계약사항 및 상품 배송에 대한 ARS Play 및 해당 녹취 서비스 제공

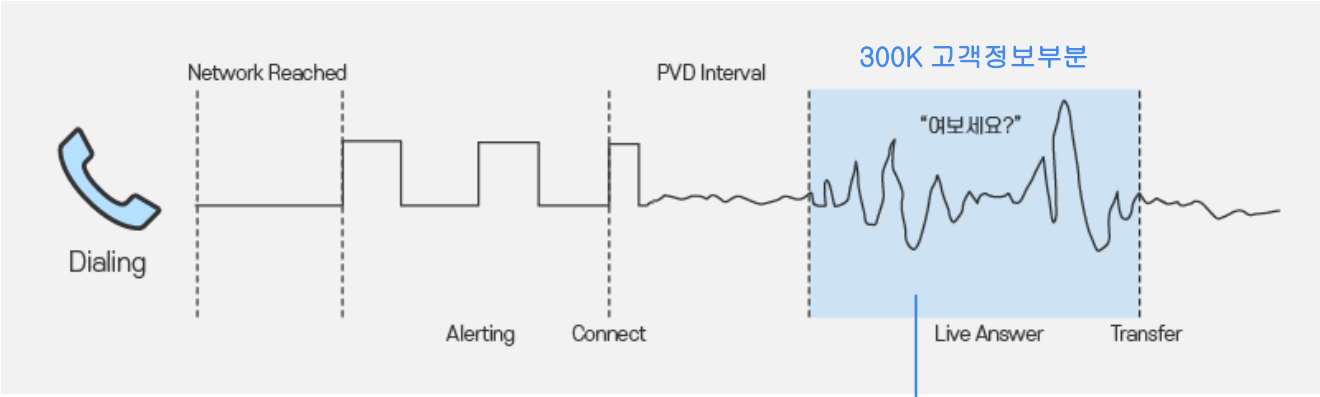


▌청약서로 접수된 고객에 대해 본인 확인 및 계약내용에 대한 ARS 멘트 Play 제공



고객의 출금 동의를 위해 계좌 정보를 포함하는 고객 동의의 녹취 부분(300K)을 발췌하여 금융감독원에 제출하도록 녹취 솔루션을 제공합니다.

출금 동의 솔루션

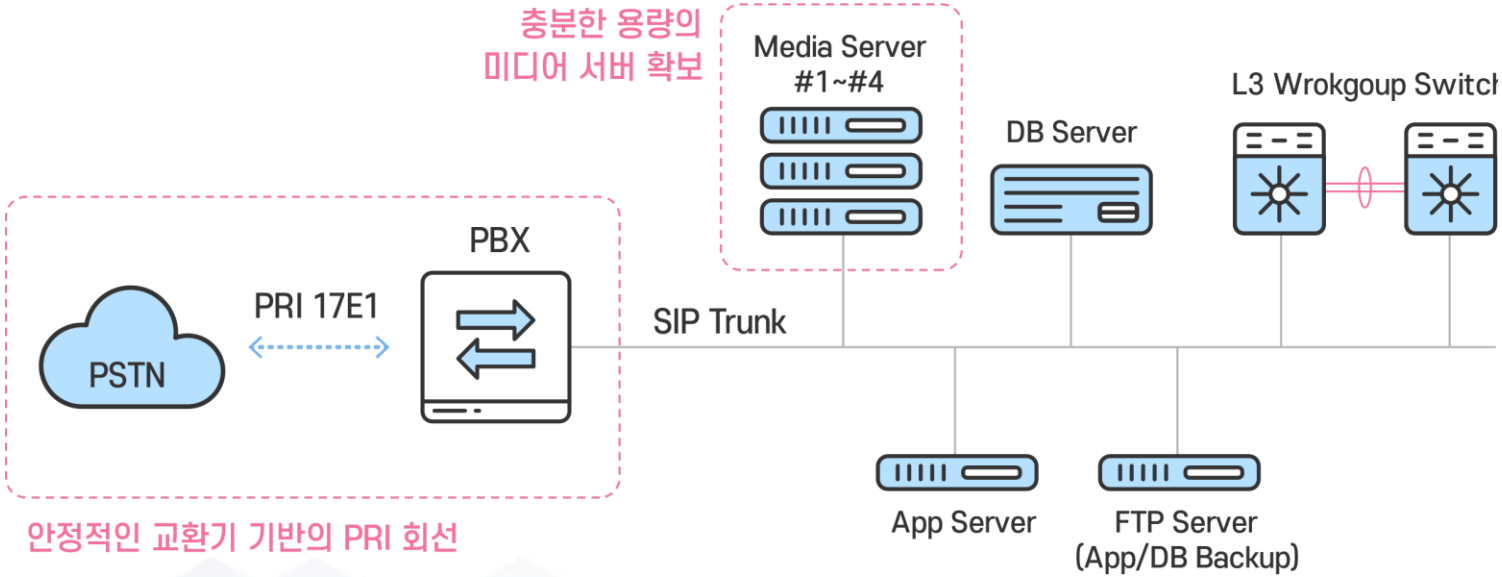


해당 부분만 전체 녹취에서 부분 녹취로 발췌하여 제공

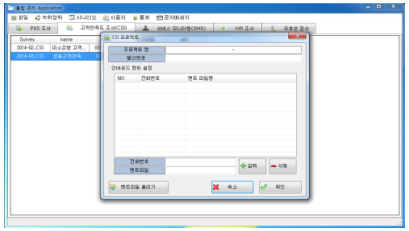
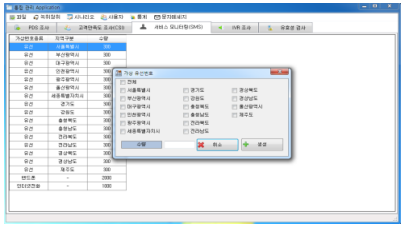
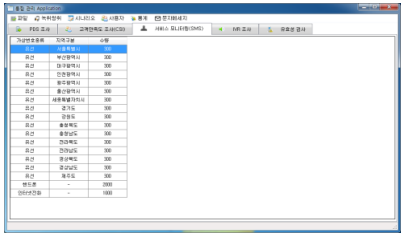
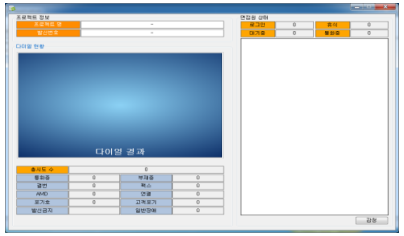
- 기존 녹취에서 금감원이 필요한 녹취부분(300K)만 발췌

➡ 별도의 녹취로 일괄 관리가 가능

- 충분한 용량의 SIP Trunk와 연동된 Media Server를 활용하여 우수한 통화품질을 보장하고
- 안정적인 교환기 기반으로 우수한 품질의 PRI 회선을 사용함으로써 최고의 통화 품질을 제공합니다.



다양한 업무의 효율적 지원과 뛰어난 음성 인식률을 보유한 PDS 제공

PDS 전문 솔루션
검증된 PDS 전문 솔루션

고객시스템과 효율적 연동
스크린 팝업을 통한 내부시스템과 완벽한 연동

뛰어난 Detection
95% 이상의 Detection율 제공

편리한 고객정보 업로딩 및 상담원 배분
엑셀로 정리된 고객번호로 캠페인을 통해 편리하게 업로딩하고 등록된 상담원에게 배분 및 회수 제공

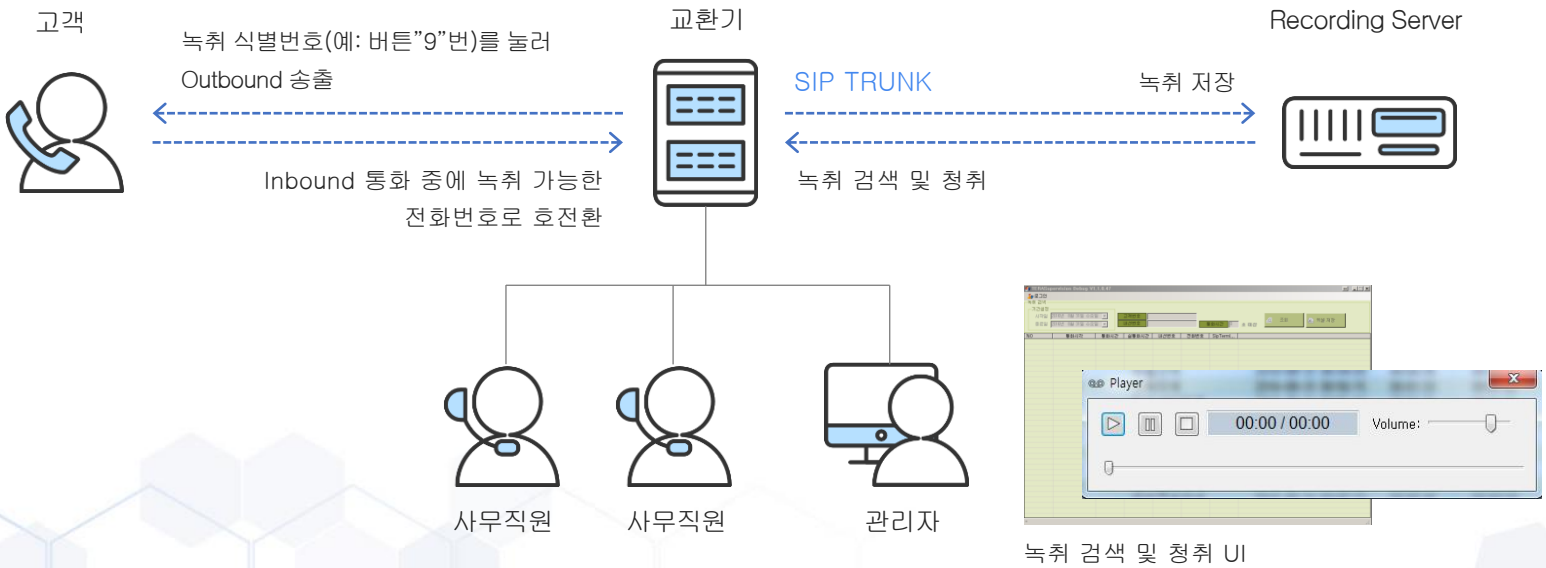
업무별 다양한 화면 송출
특정 해당 프로젝트에 지정된 화면 제공

맞춤형 발신번호(CID) 송출 기능
Click Call, Progressive Call, Predictive Call 등에 맞춤형 발신번호 제공

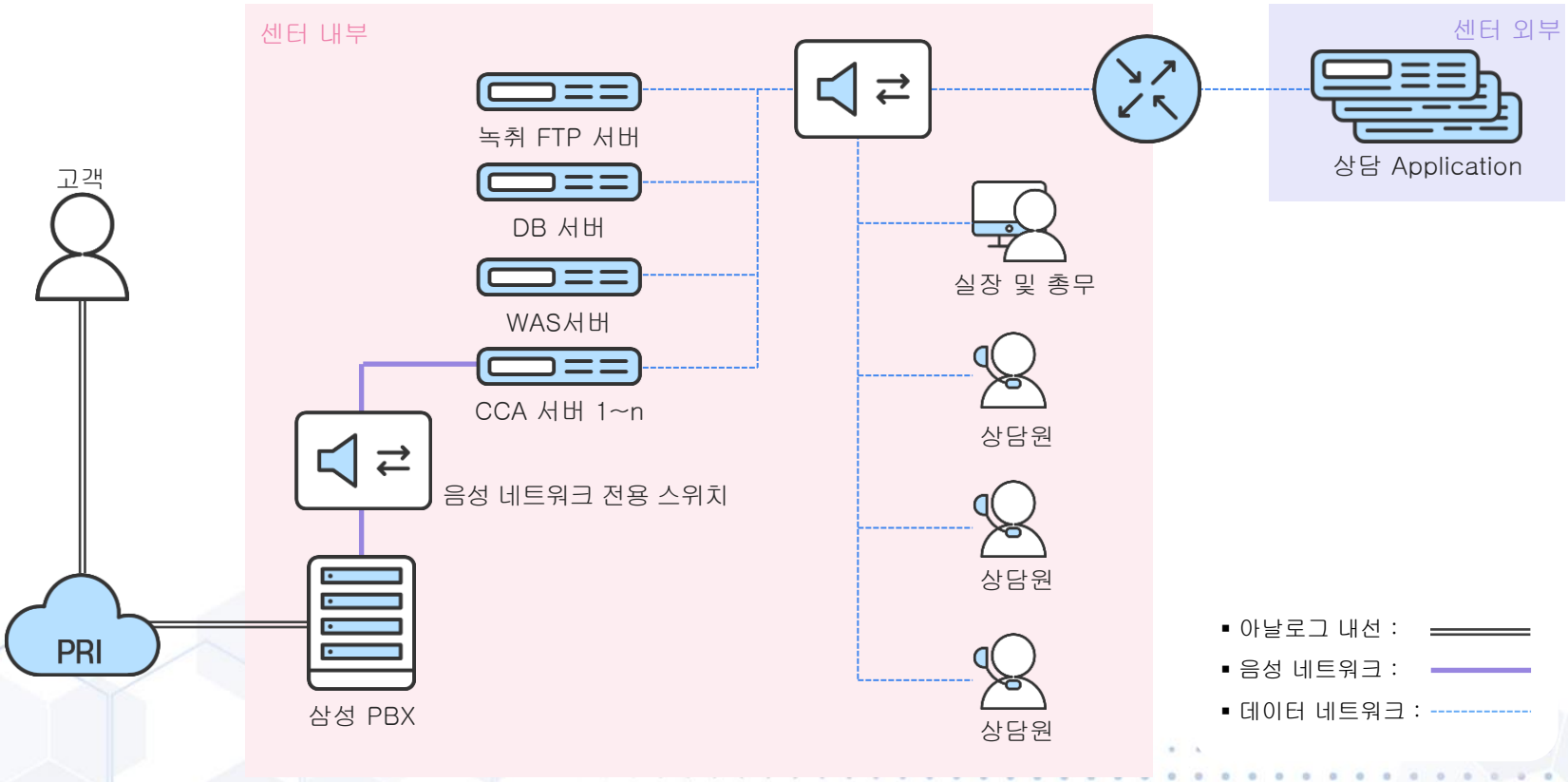
각종 업무 지원 연동 제공
채권추심업무, 리서치 업무 등 지원

통합 모니터링 & 통계
인바운드와 동일한 품질로 프로그램에서 상담원 모니터링 및 통계 제공

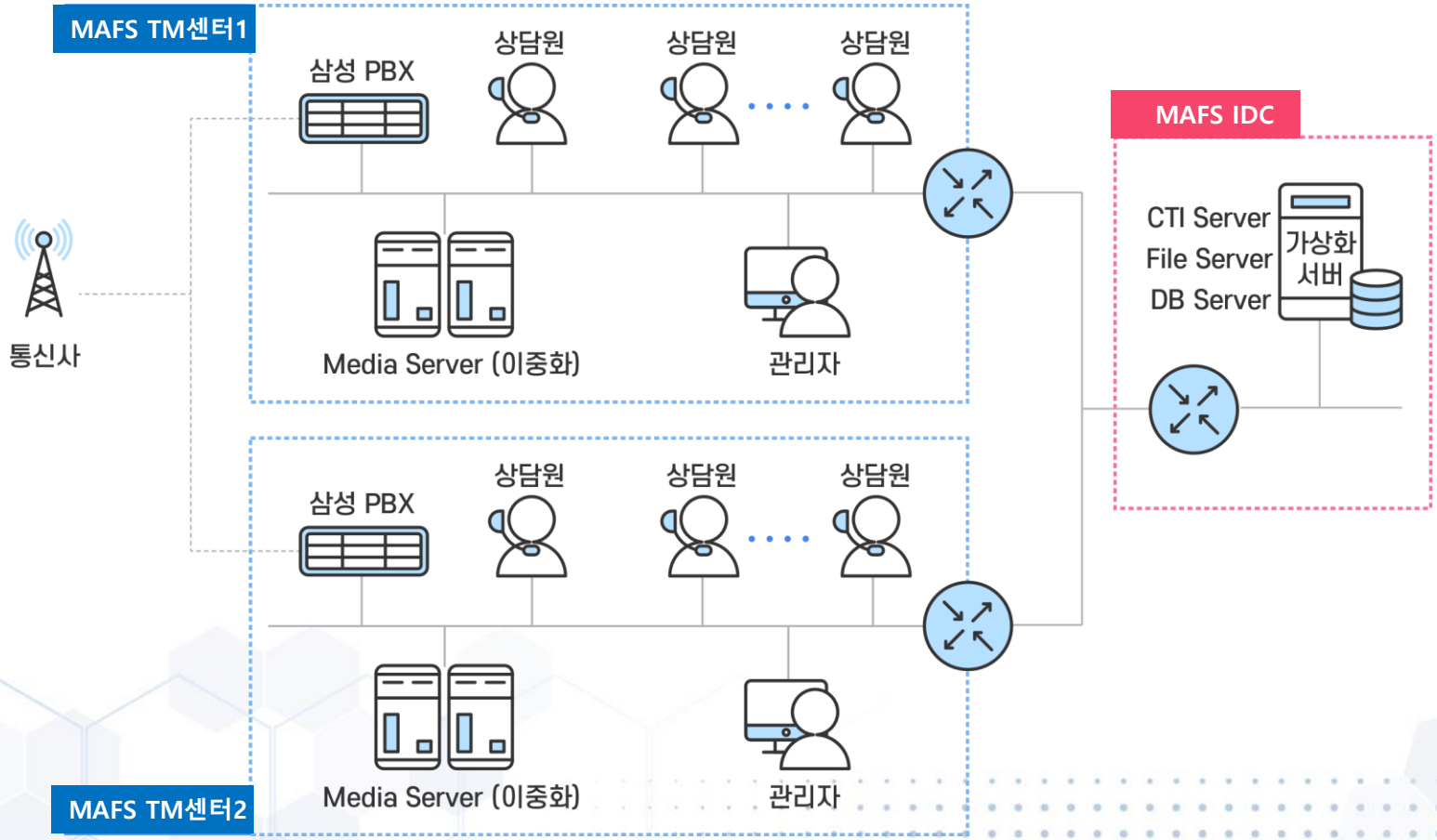
- IPT 교환기와 SIP로 연동하여 중앙에 녹취 서버를 구축
- 아웃바운드 시 별도의 녹취 식별번호를 눌러서 녹취 서버 쪽으로 교환기에서 라우팅 처리하여 녹취 저장
- 인바운드 전화에 대해서는 통화 중에 녹취가 필요하다고 생각되면 고객에서 알리고 녹취 가능한 전화기로
- 호전환하여 녹취 서버쪽으로 라우팅 처리하여 녹취를 저장합니다.



- 센터 별 분산되어 구축되어 있으므로써 장애시에 피해를 최소화하고
- IR링크 Ziphone을 사용함으로써 PC녹취, 테라소프트웨어 CTI녹취, 고객사 중앙통합 녹취로 녹취가 3중화하여 저장됩니다.

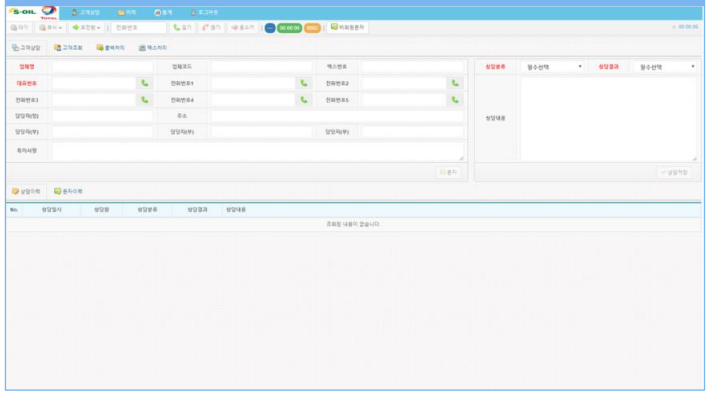


- 기존 녹취 삼중화는 그대로 유지하고 서버 비용 및 효율성 향상을 위해 기존 미디어서버는 교환기가 위치한 센터내에 유지하고, CTI, FTP, DBMS 서버는 가상화를 활용하여 운영

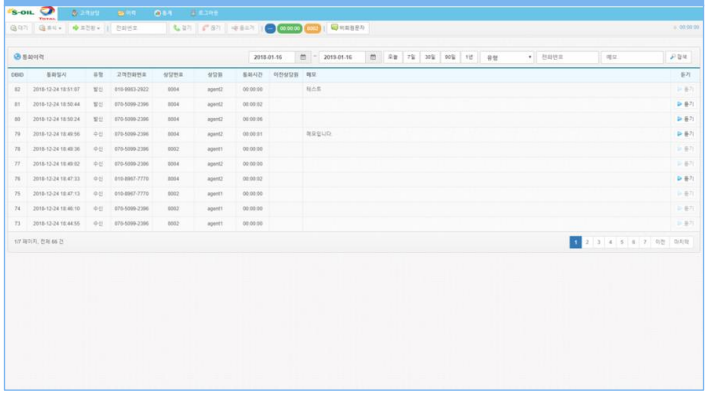


- 어바야 PBX와 연동하여 사무실 콜센터의 다양한 기능들을 제공합니다.
- PBX와는 SIP Trunk로 연동되며 Web형태로 상담화면을 제공하며, 아래와 같이 다양한 기능을 제공합니다.

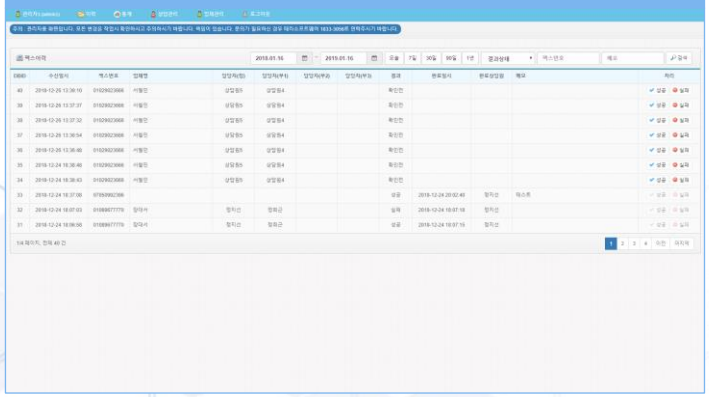
고객상담화면 제공



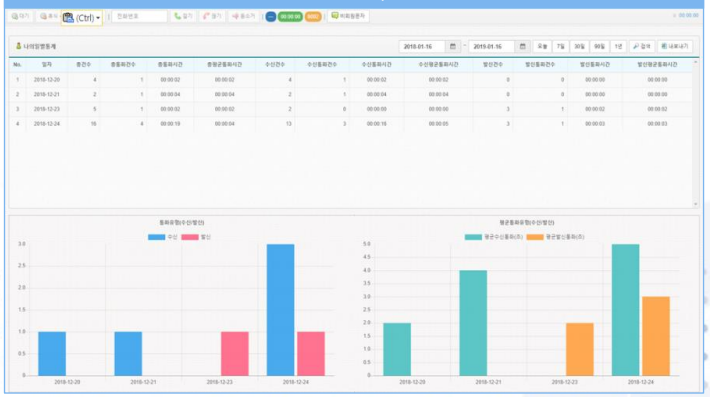
각종 상담이력 제공



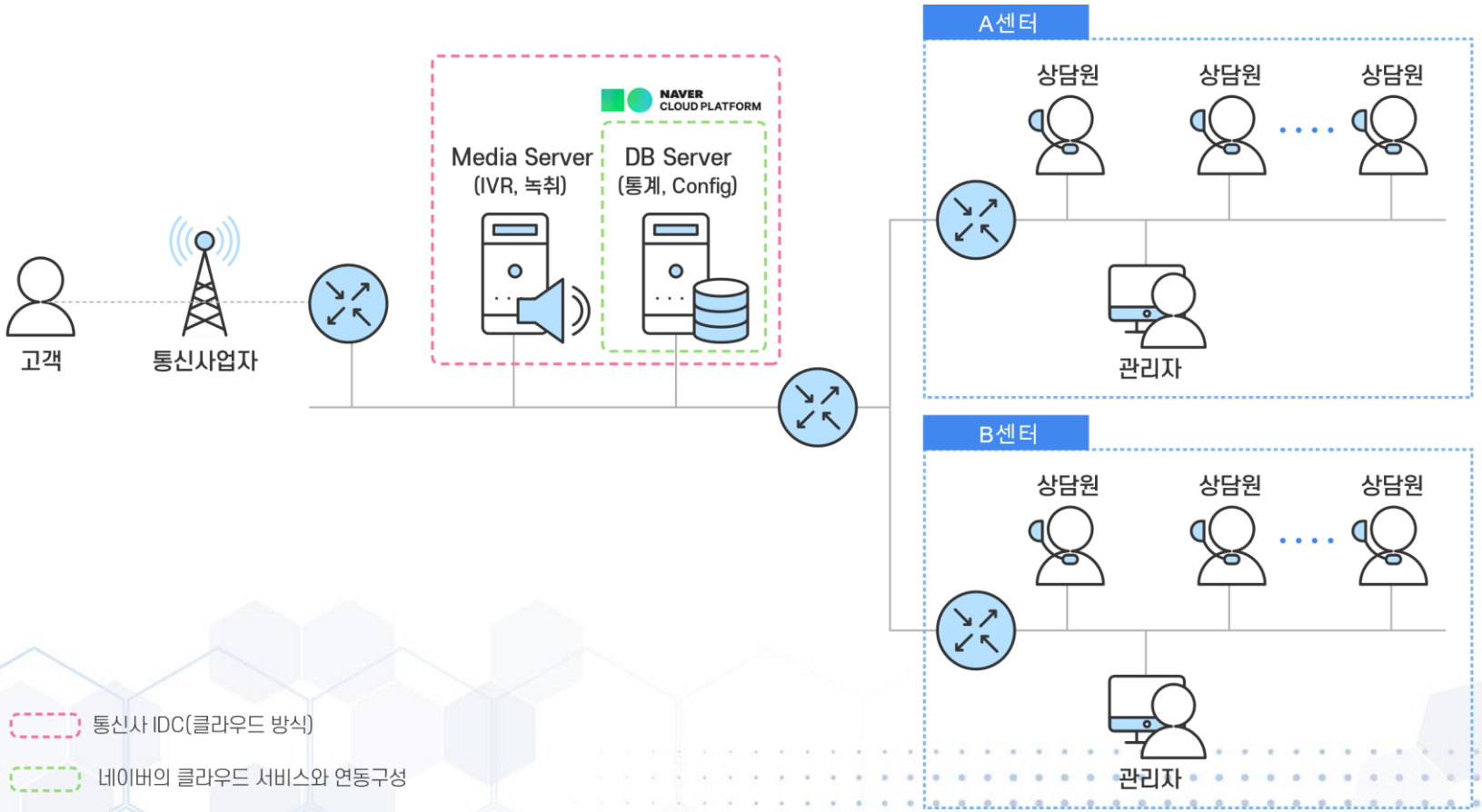
팩스이력 처리 및 문자발송 제공

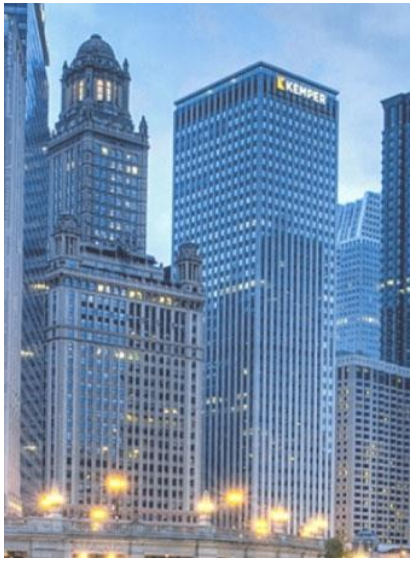


각종 통계 Report 제공



- 주요 Media 서버는 다중화 되어 통신사의 IDC에 클라우드 형태로 구성되고
- I이중화가 필요한 DBMS 서버는 네이버의 클라우드 플랫폼을 사용하여 구성 시켜서 안정성을 대폭 향상하였습니다.





+ 구축 레퍼런스

EXECUTED Customers

-

CUSTOMERS

금융/보험사

KB금융그룹 · meritz 메리츠화재 · MIRAE ASSET 미래에셋자산운용 · Carrot · 수호천사동양생명 · SettleBank · 애큐온캐피탈 · Rich&Co. · 한국투자증권 · 優尚信貸 Cashing Pro · Hyundai Capital · DB저축은행 · kakaopay securities · Hmall · SKN 세일코리아넷

IPCC

프리티. · Melon · ONE store · Electrolux · kt AI Contact Center · LUNASOFT · PN풍년 · KICC · THE ANANTI · hunet · NAVER CLOUD PLATFORM · 프리드라이프 · FOCUSMEDIA KOREA · SUNVALLEY · HYUNDAI · 예다함 · U BASE

IPT

coway · S-OIL · TOTAL · CTS 기독교TV · 한성대학교 HANSUNG UNIVERSITY · HAEAHN ARCHITECTURE

정부/공공

LH 한국토지주택공사 · KEITI 한국환경산업기술원 · h·well 국민건강보험 · 광주시 · 행정안전부 · 서울고등검찰청

리서치

NICE D&R · NICE · hri 현대리서치연구소 · EMBRAIN a Macromill Group company · GLOBAL RESEARCH · Research & Research · NEXT · KRI 코리아리서치인터내셔널 · Research Lab Leading On&Off Marketing Research · (주)월드리서치 WORLD RESEARCH · Ipsos · 맥스리서치 MAXRESEARCH

Customers

구축 고객사

고객사	용도	PABX	상담원 수	비고
동양생명	TM, PDS	삼성, LG	약 800석	전국 14개 센터
캐롯손해보험	CTI , ACS	Alcatel-Lucent	90석	ASP
유베이스 대만	CTI	Alcatel-Lucent	100석	대만 타이페이, ASP용
베트남 미래에셋 Finance	PDS, TM	Soft Switch	1,070석	인터넷 전화망 연동
홍콩 캐싱프로(채권 대출)	CTI, PDS	Soft Switch	150석	인터넷 전화망, 에져 탑재
리치앤코	PDS	AVAYA	70석	
NBP	CTI	Soft Switch	50석	클라우드 서비스
KTCS	PDS 및 CTI	Soft Switch	20석	인터넷 전화망 연동
리서치랩	PDS	Alcatel-Lucent	150석	
멜론	CTI	Soft Switch	80석	ASP
현대딜카	CTI	AudioCodes	30석	
MG 새마을 금고	녹취 솔루션	LG에릭슨	150 port	
썬밸리호텔	CTI	Alcatel-Lucent	10석	
써던포스트	PDS	-	40석	인터넷 전화망 연동
코리아리서치	PDS	Alcatel-Lucent	100석	
월드리서치	PDS	Alcatel-Lucent	100석	
알앤알리서치	PDS	Alcatel-Lucent	150석	
리서치맥스	PDS	Alcatel-Lucent	120석	
글로벌리서치	PDS	Alcatel-Lucent	150석	

Customers

구축 고객사

고객사	용도	PABX	상담원 수	비고
나이스알앤씨	PDS	시스코	230석	
마크로밀엠브레인	PDS	Soft Switch	140석	인터넷 전화망 연동
경찰청	PDS	삼성	20석	
국민건강보험	VMS	Audio-Codes	30 port	
입소스코리아	PDS	Alcatel-Lucent	73석	
엠에스리서치	PDS	-	70석	인터넷 전화망 연동
한국사회여론연구소(KSOI)	PDS	Alcatel-Lucent	80석	
코웨이	,폰패드(CTI)	LG	8000 user	IPT
Onestore	CTI	Soft Switch	30석	인터넷 전화망 연동
S-oil 상담센터	CTI	Avaya	20석	
THE Ananti	CTI	Soft Switch	50석	인터넷 전화망 연동
KICC	CTI	Soft Switch	30석	인터넷 전화망 연동
휴넷	CTI	Avaya	40석	
FOCUS MEDIA KOREA	CTI	Soft Switch	20석	NBP 클라우드 기반
퀄슨	CTI	Soft Switch	40석	인터넷 전화망 연동
LH	재택 ASP 서비스	Alcatel-Lucent	80석	재택 ASP 서비스
일렉트로룩스	CTI	Soft Switch	20석	ASP
예다함상조	PDS	Soft Switch	100석	ASP, 인터넷 전화망
프리드상조	PDS	Soft Switch	100석	ASP, 인터넷 전화망

Customers

구축 고객사

고객사	용도	**PABX**	상담원 수	비고
KT AICC	PDS / 음성봇	SBC	음성봇 1100회선	KT 음성봇 서비스
넥스트리서치	PDS	Soft Switch	70석	인터넷 전화망 연동
현대홈쇼핑	PDS	Alcatel-Lucent	30석	
행정안전부	음성봇	시스코	음성봇 30회선	시범서비스
에큐온캐피탈	PDS	AVAYA	30석	
DB저축은행	PDS	AVAYA	20석	
방글라데시 소방	소방신고접수	Alcatel-Lucent	21석	KOICA사업(진행 중)
메리츠화재	PDS, 음성봇	시스코	200석	음성봇 겸용
한국산업환경기술원	CTI	LG	30석	
현대홈쇼핑	PDS	Alcatel-Lucent	30석	
현대홈쇼핑	음성봇	-	음성봇 40회선	
KT로봇서비스	로봇알람서비스	-	음성봇 30회선	
카카오페이증권	PDS	시스코	10석	
KB그룹 8개사	**PDS**	**SBC**	**PDS 1143석**	**KB은행, 카드, 저축은행, 생명. 손보, 증권, 캐피탈, 푸르덴셜 등 KB그룹사 전체(진행 중)**
DGB라오스(대구은행 라오스)	CTI	시스코	20석	진행 중
세일코리아(홈쇼핑)	CTI 및 PDS	AVAYA	30석	진행 중
한국투자증권	음성봇	시스코	음성봇 30회선	진행중
프리텔레콤	CTI	네이블	200석	

THANKS

감사합니다