# T E R A SOLUTION

테라 PDS/ACS 솔루션 소개자료



2023.05

Copyright© 2023 TERA Software Inc. All Right Reserved.

# LIST

A DECK AND A

1. 테라 솔루션 개요
 2. PDS 기능 개요
 3. PDS/ACS 주요 기능
 4. PDS 화면(예시)
 첨부. 구축 레퍼런스

# 1. 테라 솔루션 개요

### TERA Core V4.4.0.2

I TERA Software는 현재 SIP 기반의 Media Server 서버를 주력 상품으로 하고 있습니다.

I TERA Core 로 불리우는 Media Server 서버는 Window 기반의 순수 S/W 로 이루어진 Service Platform 입니다.

- ✓ TERA Core 는 특별한 H/W 사양을 요구하지 않으며 entry 급 서버에 설치되어 운용됩니다.
- ✓ 표준 SIP 프로토콜을 사용하여 국내외 거의 모든 교환기, SBC, 게이트웨이 등과 연동됩니다.
- ✓ TERA Core 는 고객접점과 업무사이에 위치하여 통신 미디어 및 데이터 흐름을 제어합니다.
- ✓ TERA Core 는 CTI, PDS, CPD(Call Process Detection), Recording, IVR, ACS, SIP Regi 등의 기능을 All In One 형태로 모두 지원합니다.
- ✓ TERA Core 순수 S/W 기반으로 커다란 제약 없이 모든 기능을 제어할 수 있습니다.



# 1. 테라 솔루션 개요

### ▶ TERA Core V4.4.0.2 기본 모듈

|   |  | 모듈  | 설명   |
|---|--|---|--|
| <ul> <li>SIP Controller</li> <li>SIP</li> <li>SIP Registrar</li> <li>RTP (G711,<br/>G729,G722)</li> <li>DTMF</li> </ul> | <ul> <li>CALL Controller</li> <li>Call Bridge</li> <li>Call Routing</li> </ul> | <ul> <li>VOIP Controller</li> <li>SIP</li> <li>SIP Registrar</li> <li>RTP</li> <li>DTMF</li> </ul>  | • SIP/RTP 신호 처리 모듈<br>- User Agent(전화기) 등록<br>- G711(PCMU, PCMA), G729, HD와 같은 실시간 음성 데이터 처리<br>- DTMF 송/수신      |
| • VOICE Controller<br>- PLAY<br>- RECORD<br>- CAPTURE   | - Call Making<br>- Call Transfer<br>- Call Event<br>- G/W Interface            | <ul> <li>CALL Controller</li> <li>Call Bridge</li> <li>Call Routing</li> <li>Call Making</li> <li>Call Transfer</li> <li>Call Event</li> <li>G/W Interface</li> </ul> | • 전화를 수신/발신 제어<br>- 수/발신된 통화와 상담원 혹은 AI 간의 통화 연결<br>- CALL EVENT 처리<br>- 호 전환 처리<br>- Go G/W Interface           |
| • <b>CPD</b> (Call<br>Progress Detection)   | • MCS Middleware   | <ul> <li>VOICE Controller</li> <li>PLAY</li> <li>RECORD</li> <li>CAPTURE</li> </ul>   | <ul> <li>음성 파일을 처리해서 RTP 신호로 전달</li> <li>WAV Converting</li> <li>WAV Recording</li> <li>WAV Capturing</li> </ul> |
|   | • Go GW interface  | CPD (Call Progress<br>Detection)  | -발신 시 통화 중, 결번 등의 호 처리 상태를 감지하여 고객이 응답한 통<br>화만 상담원이나 Al 에 연결 (Outbound 전용)                                      |
| • CALL LOG  | Go G/W   | <ul> <li>Media Control<br/>Middleware</li> </ul>  | • MCS 필수 모듈을 제어 및 이벤트 수신을 위한 인터페이스   |
|   | L  | • CALL LOG  | • 전화 발신 및 수신 내역에 대한 상세 로그  |

# 1. 테라 솔루션 개요

### ▶ TERA Core V4.4.0.2 응용분야

| 분야                        | 설명   | 적용사례                         |
|---------------------------|--|------------------------------|
| СТІ                       | Call Center 핵심 기능으로 IVR, Recording, Routing 등의 기술의 집약<br>입니다. 수신/발신된 고객의 정보에 따라 상담원의 대기 순서나 업무 범<br>위에 따라 연결을 수행합니다. | 캐롯 손해보험, 멜론 고객센터 등 다수        |
| IVR                       | 교환기와 고객정보를 연동하여 정보 안내 후 필요하면 내선 교환 기능을<br>수행합니다. (녹취는 옵션)  | 한국기독교방송, 한성대학교, 썬 밸리 호텔 등    |
| 녹취                        | 녹취 기능만을 필요로 하는 경우 3자 통화 방식으로 녹취를 합니다.  | 새마을 금고, 한국기독교방송 등            |
| PDS                       | 예측 다이얼을 수행해 아웃바운드 효율을 극대화(상담원 대기 시간 최소<br>화) 하는 장비입니다.<br>TM, 리서치, 채권관리, 해피콜 등에 다양하게 사용됩니다.                          | 리서치, 예다함, 동양생명, 미래에셋, 캐싱프로 등 |
| ACS (Auto Calling System) | 예약된 시간에 자동 발신 후 안내방송이나 상담원을 연결합니다.   | 국민연금, 선거Tool, 손해보험사 배정 시스템 등 |
| Instant IVR               | 별도 장비 없이 상담원이 고객과 통화 중 TTS 음성을 안내하거나 DTMF 를<br>입력 받는 기능입니다.  | 코웨이, Passwd IVR, 동양생명 등      |
| Conference                | 회의 통화 기능 (콜모니터링, 상담 코칭, 다자 통화 등)   | 허그맘                          |
| Cloud CTI ASP             | VM 환경에서 범용 CTI 서비스를 제공합니다.   | 네이버 스마트앤 콜, 세종텔레콤 SACC       |
| Cloud ACS ASP             | 해피콜, 선거 Tool 등으로사용합니다.   | KCT ACS                      |
| STT, TTS 연동 서비스           | 고객의 전화 통화 음성을 STT/TTS 장비와 연동하여 음성을 실시간 전달  | КАКАОІ                       |
| 재택 콜센터                    | 상담원이 재택근무 시 상담원의 집전화나 휴대폰을 내선대신 연결   | н 한국토지주택공사, 일렉트로룩스 등 다수      |

### TERA PDS Architecture

Ⅰ TERA PDS서비스는 아래와 같이 대용량, 범용, 다양성 등의 특징을 갖는 서비스를 위해 디자인 되었습니다.

Ⅰ 주요 모듈은 이중화 되어 있으며 TERA Core PDS Campaign Server 는 다중화 구조를 가지고 있습니다.

Ⅰ 대용량 PDS Service 운용 시 TERA Core PDS Campaign Server 를 고객사 별로 공용 할당하거나 전용 할당하여 서비스를 제어 할 수 있습니다.

TERA Core PDS Campaign 는 공중망에 있는 모바일 전화기, 교환기 내선, TERA Core 내선 등 전화 통화가 가능한 모든 장치를 상담원으로 사용 할 수 있습니다.

Ⅰ TERA Core Media Server 를 증설하여 Network 이 허용하는 한계까지 증설이 가능합니다.



Ⅰ 상담원의 업무 현황을 예측하여 발신한 후 결번, 부재 등을 걸러내어 연결되는 유효한 콜에 대해서만 상담원에게 연결시키는 예측 다이얼링 시스템(PDS)입 니다.





Ⅰ 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.

Ⅰ 수신고객 편의를 위하여 Fax 는 검출하지 않습니다. (옵션)



테라 Detection

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



I PDS에서 FAX tone 검출을 위해서는 구현상 통화연결 이후 2~3초 이후에 FAX tone을 후처리로 Detection 해야 하는 데 이를 위해 정상적으 로 상담원에게 연결되는 PDS 상담Call을 모두 연결 지연 시켜서 고객이 연결된 전화를 끊어 버리는 상황을 발생시킬 수 있습니다.

Ⅰ 이에 테라 솔루션은 수신고객 편의와 상담효율성 향상을 위하여 Fax 는 Detection단계에서 검출을 제한합니다.



Ⅰ 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

Permission Call 시장에서 30일간(1개월) 사용 결과 비교 데이터로 검증되고 아래와 같이 확인됨(동의콜 업체 Y社 자료 제공)

|             |  |  |   |   |  |  |   |  |  |   | · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·   |  |    |     |     |
|-------------|--|--|---|---|--|--|---|--|--|---|---|--|----|-----|-----|
|             | 상담원 ID   | 총시도  | 총통화시간   | 동의율   | 동의   | 거절   | 계   | 통화성공율  | 결번   | 부재  | 계   | 통화실패율  |    |     |     |
|             | 2000   | 732  | 03:51:22  | 34%   | 72   | 138  | 210   | 28%  | 139  | 383   | 522   | 71%  |    |     |     |
|             | 2001   | 654  | 04:03:28  | 30%   | 69   | 159  | 228   | 34%  | 139  | 287   | 426   | 65%  |    |     |     |
|             | 2002   | 722  | 04:01:23  | 28%   | 58   | 147  | 205   | 28%  | 151  | 365   | 516   | 71%  |    |     |     |
| PDS         | 2003   | 783  | 04:00:54  | 21%   | 58   | 215  | 273   | 34%  | 169  | 341   | 510   | 65%  |    |     |     |
| 사용 저        | 2004   | 639  | 04:14:49  | 27%   | 59   | 159  | 218   | 34%  | 152  | 269   | 421   | 65%  |    |     |     |
|             | 2005   | 692  | 04:08:10  | 22%   | 49   | 168  | 217   | 31%  | 162  | 308   | 470   | 67%  |    |     |     |
|             | 2006   | 723  | 03:55:22  | 24%   | 51   | 154  | 205   | 28%  | 131  | 385   | 516   | 71%  |    |     |     |
|             | 2007   | 705  | 03:55:35  | 25%   | 62   | 181  | 243   | 34%  | 148  | 313   | 461   | 65%  |    |     |     |
|             | 계  | 5650   | 32:11:03  | 26%   | 478  | 1321   | 1799  | 3 <sup>,</sup> %   | 1191   | 2651  | 3842  | 68%  |    |     |     |
|             |  |  |   |   |  |  |   |  |  |   |   |  |    |     |     |
|             |  |  | 0 10배의 ፡  | 전화연   | 결 증:   | 가 발싱   | ţ   | 2 5  | 통화 성   | 성공율   | 80%   | 3  | 통화 | 실패율 | 50% |
|             |  |  |   | 10배   | 이상   |  |   |  | )상 총   | 증가  |   | 1 -  | 이상 | 감소  |     |
|             |  |  |   |   |  |  |   |  |  |   |   |  |    |     |     |
|             |  |  | ~ 0 -1 2 -  |   |  | -  |   | <b>↓</b>   |  |   |   | <b>↓</b>   |    | _   |     |
|             | 상담원 ID   | 총시도  | · 이 - 이 - 이   | 동의율   | 동의   | 거절   | 계   | 통화 성공율   | 결번   | 부재  | 계   | 통화 실패율   |    | _   |     |
|             | <mark>상담원 ID</mark><br>2000  | <mark>총시도</mark><br>2,429  | 7 8 - 2 -<br><u>총통화시간</u><br>16:55:10   | <mark>동의율</mark><br>16%   | <b>동의</b><br>263   | <u>거절</u><br>1293  | 계<br>1556   | <u>통화 성공율</u><br>64%   | <mark>결번</mark><br>344   | 부재<br>529   | 계<br>873  | 통화 실패율           35%   |    |     |     |
|             | <mark>상담원 ID</mark><br>2000<br>2001  | <mark>총시도</mark><br>2,429<br>3,989   | 총통화시간           16:55:10           26:21:29   | <mark>동의율</mark><br>16%<br>32%  | 동의<br>263<br>689   | 거절<br>1293<br>1455   | 계<br>1556<br>2144   | <mark>통화 성공율</mark><br>64%<br>53%  | <mark>결번</mark><br>344<br>697  | <mark>부재</mark><br>529<br>1148  | 계<br>873<br>1845  | 통화 실패율           35%           46%   |    | _   |     |
|             | <mark>상담원 ID</mark><br>2000<br>2001<br>2002  | <mark>총시도</mark><br>2,429<br>3,989<br>1,912  | 총통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20  | <mark>동의율</mark><br>16%<br>32%<br>17%   | 동의<br>263<br>689<br>202  | 거절<br>1293<br>1455<br>951  | 거       1556       2144       1153  | <mark>통화 성공율</mark><br>64%<br>53%<br>60%   | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351   | <mark>부재</mark><br>529<br>1148<br>408   | 거       873       1845       759  | 통화 실패율       35%       46%       39%   |    | _   |     |
|             | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003   | <mark>총시도</mark><br>2,429<br>3,989<br>1,912<br>1,770   | 종통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46   | <mark>동의율</mark><br>16%<br>32%<br>17%<br>20%  | 동의<br>263<br>689<br>202<br>201   | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760   | <mark>オ</mark><br>1556<br>2144<br>1153<br>961   | <mark>통화 성공율</mark><br>64%<br>53%<br>60%<br>54%  | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329  | <mark>부재</mark><br>529<br>1148<br>408<br>480  | 계         873         1845         759         809  | 통화 실패율           35%           46%           39%           45%   |    |     |     |
|             | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004   | 총시도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498  | 총통화시간         16:55:10         26:21:29         11:45:20         12:05:46         32:53:15  | <mark>동의율</mark><br>16%<br>32%<br>17%<br>20%<br>39%   | 동의<br>263<br>689<br>202<br>201<br>928  | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395   | 7         1556         2144         1153         961         2323   | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%   | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752   | 부재<br>529<br>1148<br>408<br>480<br>1423   | >     >       873     1845       759     809       2175   | 통화 실패율       35%       46%       39%       45%       48%   |    |     |     |
| PDS         | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005   | 考入「도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934   | 총통화시간         16:55:10         26:21:29         11:45:20         12:05:46         32:53:15         26:46:42   | <mark>동의율</mark><br>16%<br>32%<br>17%<br>20%<br>39%<br>26%  | 동의<br>263<br>689<br>202<br>201<br>928<br>594   | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650   | 7         1556         2144         1153         961         2323         2244  | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%   | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625  | 부재<br>529<br>1148<br>408<br>480<br>1423<br>1065   | >         873         1845         759         809         2175         1690  | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%   |    |     |     |
| PDS         | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006   | 考入「도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955   | 총통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16  | 동의율<br>16%<br>32%<br>17%<br>20%<br>39%<br>26%<br>31%  | 동의<br>263<br>689<br>202<br>201<br>928<br>594<br>668  | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482   | 2         1556         2144         1153         961         2323         2244         2150   | 통화 성공율<br>64%<br>53%<br>60%<br>54%<br>51%<br>57%<br>57%<br>54%   | 결번<br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614  | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191  | 거         873         1845         759         809         2175         1690         1805   | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%         45%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007   | 考入「도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143   | 종통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16           25:27:45   | 동의율<br>16%<br>32%<br>17%<br>20%<br>39%<br>26%<br>31%<br>24%   | 동의           263           689           202           201           928           594           668           655   | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967   | 7         1556         2144         1153         961         2323         2244         2150         2622  | 통화 성공율<br>64%<br>53%<br>60%<br>54%<br>51%<br>57%<br>54%<br>63%   | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527                                      | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994  | 7         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521  | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         42%         45%         36%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008   | 종시도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143           3,791  | 종통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16           25:27:45           27:51:12  | 동의율           16%           32%           17%           20%           39%           26%           31%           24%           27%   | 동의           263           689           202           201           928           594           668           655           599   | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967<br>1593   | 계         1556         2144         1153         961         2323         2244         2150         2622         2192   | 통화 성공율<br>64%<br>53%<br>60%<br>54%<br>51%<br>57%<br>54%<br>63%<br>57%  | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575                               | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024   | 거         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599   | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         42%         36%         42%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008<br>2009                                 | 考入上           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143           3,791           2,242  | 총통화시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16           25:27:45           27:51:12           14:59:17                                       | 동의율           16%           32%           17%           20%           39%           26%           31%           24%           27%           20%                             | 동의           263           689           202           201           928           594           668           655           599           273   | 거절           1293           1455           951           760           1395           1650           1482           1967           1593           1042 | 7       1556       2144       1153       961       2323       2244       2150       2622       2192       1315  | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%           63%           57%           58%   | <mark>결번</mark><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575<br>366                        | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024           561   | 7         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599         927   | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%         36%         42%         41%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008<br>2009<br>2010                         | そ人上          2,429         3,989         1,912         1,770         4,498         3,934         3,955         4,143         3,791         2,242         4,344   | 客長並시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16           25:27:45           27:51:12           14:59:17           25:11:16                    | 동의율           16%           32%           17%           20%           39%           26%           31%           24%           27%           20%           31%               | 동의           263           689           202           201           928           594           668           655           599           273           660   | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967<br>1593<br>1042<br>1444   | 계       1556       2144       1153       961       2323       2244       2150       2622       2192       1315       2104   | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%           54%           63%           57%           58%           48%                             | <u>결번</u><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575<br>366<br>677                       | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024           561           1563  | 거         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599         927         2240  | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         42%         45%         36%         42%         51%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008<br>2009<br>2010<br>2011                 | 考入上           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143           3,791           2,242           4,344           3,480                                  | 客長회시간           16:55:10           26:21:29           11:45:20           12:05:46           32:53:15           26:46:42           23:19:16           25:27:45           27:51:12           14:59:17           25:11:16           22:26:50 | 동의율           16%           32%           17%           20%           39%           26%           31%           24%           27%           20%           31%           28% | 동일           263           689           202           201           928           594           668           655           599           273           660           497                               | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967<br>1593<br>1042<br>1444<br>1225   | 거       1556       2144       1153       961       2323       2244       2150       2622       2192       1315       2104       1722  | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%           54%           63%           57%           58%           48%           49%               | <u>결번</u><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575<br>366<br>677<br>543                | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024           561           1563           1215                               | 7         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599         927         2240         1758                           | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%         45%         36%         42%         51%         50%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008<br>2009<br>2010<br>2011<br>2011<br>2012 | 考入「도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143           3,791           2,242           4,344           3,480           2,167                 | ************************************  | 동의율         16%         32%         17%         20%         31%         24%         27%         20%         31%         28%         28%                                     | 동일           263           689           202           201           928           594           668           655           599           273           660           497           259                 | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967<br>1593<br>1042<br>1444<br>1225<br>887  | ౫         1556         2144         1153         961         2323         2244         2150         2622         2192         1315         2104         1722         1245               | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%           54%           63%           57%           58%           48%           49%           57% | <u>결번</u><br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575<br>366<br>677<br>543<br>311         | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024           561           1563           1215           611                 | 7         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599         927         2240         1758         922               | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%         45%         36%         42%         51%         50%         42%   |    |     |     |
| PDS<br>사용 후 | 상담원 ID<br>2000<br>2001<br>2002<br>2003<br>2004<br>2005<br>2006<br>2007<br>2008<br>2009<br>2010<br>2011<br>2012<br>0    | 종시도           2,429           3,989           1,912           1,770           4,498           3,934           3,955           4,143           3,791           2,242           4,344           3,480           2,167           42,654 | ************************************  | 동의율         16%         32%         17%         20%         39%         26%         31%         20%         31%         28%         28%         27%                         | 동일           263           689           202           201           928           594           668           655           599           273           660           497           259           6,587 | 거절<br>1293<br>1455<br>951<br>760<br>1395<br>1650<br>1482<br>1967<br>1593<br>1042<br>1444<br>1225<br>887<br>7144  | ౫         1556         2144         1153         961         2323         2244         2150         2622         2192         1315         2104         1722         1245         23731 | 통화 성공율           64%           53%           60%           54%           51%           57%           54%           63%           57%           58%           48%           49%           57% | 결번<br>344<br>697<br>351<br>329<br>752<br>625<br>614<br>527<br>575<br>366<br>677<br>543<br>311<br><b>6711</b> | 부재           529           1148           408           480           1423           1065           1191           994           1024           561           1563           1215           611           12212 | ೫         873         1845         759         809         2175         1690         1805         1521         1599         927         2240         1758         922         18923 | 통화 실패율         35%         46%         39%         45%         48%         42%         45%         36%         42%         51%         50%         42%         41%         51%         42%         41%         51%         42%         42% |    |     |     |

탁월한 Detection으로 전화 총시도 및 통화성공률 증가로 상담원 업무효율성 13배(478 →6,587) 향성

# 2. PDS 기능 개요 : 생보사 통계 분석

22년 6월 업무일수(20일) 기준 상담원 100석 생보사 통계 자료 분석 결과

|         | 1       |      |       |    |       |        |       | (단위:콜) |
|---------|---------|------|-------|----|-------|--------|-------|--------|
| 총 시도수   | 무응답     | 자동응답 | 통화중   | 결번 | 포기호   | 통신사 장애 | 오인식   | 전화 연결  |
| 175,223 | 121,762 | 68   | 2,820 | 81 | 5,370 | 65     | 2,253 | 45,057 |
| L       |         |      |       |    |       |        |       |        |



전체 시도수 대비 오인식을 제외한 Detection 검출율은 98.714%로 산출됨

| • ¬                      | <u> </u>   |
|--------------------------|--|
| 최적화에 의한 Dialing<br>속도 조절 | 캠페인을 진행하는 과정에서 상담원의 평균대기시간, 상담원 업무비율 등 기준<br>항목 값들의 변화에 따라 실시간으로 발신 속도를 조절하는 최적의 Pacing 기법   |
| Campaign 실시간<br>변경       | 실행중인 캠페인을 중지시키지 않고 실행모드를 변경할 수 있는 기능   |
| Campaign<br>Termination  | Calling List상의 발신 대상 번호들이 대부분 소진되고 재시도 대상 목록만 남아 있을 경우, 계속적인<br>발신 재시도 진행이 비효율적일 때 해당 캠페인을 설정에 의해 자동으로 종료시키는 기능                              |
| Campaign 조회              | 'N'개의 캠페인을 진행 중일 때 캠페인 생태 유형에 따라 조회할 수 있는 기능   |
| 발신 금지                    | 고객 키값 혹은 전화번호로 발신금지 목록내에 List 의 발신을 제한하는 기능  |
| 발신 순서                    | Calling List 를 순서대로 혹은 무작위 순서로 발신하는 기능   |
| Detection                | Live call detection Algorithm을 통해 1초 이내에 고객 응대 유형을 98% 이상 판별하고 결과를 관리<br>• 응대 유형 분류 : 응답/무응답/소리샘/컬러링/자동응답기/팩스/통화중/묵음/번호오류/끊김                 |
| 소리샘/컬러링<br>/자동응답기 구분     | 자동응답기와 유사한 소리샘, 컬러링의 인식 방식을 자동응답기와 세분화해서 인식패턴을 구분  |
|                          | 철적화에 의한 Dialing<br>속도 조절<br>Campaign 실시간<br>변경<br>Campaign Termination<br>Campaign 조회<br>발신 금지<br>발신 순서<br>Detection<br>소리샘/컬러링<br>/자동응답기 구분 |

| 분 류                   | 항 목                   | 구 현 기 능  |
|-----------------------|-----------------------|--|
|                       | 채널 현황 모니터링            | 통화중인 채널 수, 대기중인 채널 수, 상태를 모니터링 할 수 있는 기능   |
| 캠                     | Campaign별 실시간 모니터링    | 캠페인 성공율, 캠페인 그룹 성능, 대기 상담율, 예상 캠페인 수행 시간, 캠페인<br>수행 처리 상태를 모니터링 할 수 있는 기능<br>• 일반 캠페인, ACS 캠페인   |
| 피<br>인<br>모<br>니<br>터 | Calling List 실시간 모니터링 | Calling List 처리 결과를 모니터링 할 수 있는 기능<br>• Calling List 진행 상태 : 미발신, 발신완료, 재발신, 전체<br>• Calling List 처리 결과 : 응답, 무응답, 통화중, 자동응답, 소리샘, 팩스, 결번, 묵음, 고객 끊<br>음, 고객 취소, 상담 취소, 상태오류, 일반오류 |
| 링                     | 시스템 자원 모니터링           | PDS내에서 동작하는 Processor들의 CPU, Memory 사용량 및 시스템 총 사용 CPU, Memory, HDD<br>정보를 모니터링하는 기능   |
|                       | 캠페인 결과 통계             | 캠페인에 대한 성공,실패,응대 결과치를 시간대별,일별,월별,연별 구분통계 생성기능<br>• 일반 캠페인, ACS 캠페인 유형별 구분  |
| 트게                    | 캠페인 수행 결과 통계          | Call의 성공, 실패 유형별 시간대별 일별, 월별, 연별 구분 통계 생성 기능<br>• 유형 : 응답/무응답/소리샘/컬러링/자동응답기/팩스/통화중/묵음/번호오류/끊김  |
| 동세                    | Calling List 통계       | 선택한 Calling List의 Call 결과를 미디어별로 구분하여 통계 생성<br>• Call 및 고객 처리별 처리 결과에 대한 History 관리  |

14

# 4. PDS 화면(예시)

| <b>न</b> संव       | 사 🐣 관리자 (admin)          |       |           |                |     | 18명 🗸 🛛 🖁 |      |        |          |      |            |           |     |        |        |       |     |           |      |      |        |
|--------------------|--------------------------|-------|-----------|----------------|-----|-----------|------|--------|----------|------|------------|-----------|-----|--------|--------|-------|-----|-----------|------|------|--------|
|                    |                          |       |           | 통계 ▼           | 캠퍼인 |           | 모니터링 | 모니터링 🔻 | 8 23     |      |            |           |     |        |        |       |     |           |      |      |        |
| <mark>ම්</mark> සි | 캠페인 - (애드인슈) : 2021-04-0 | 상담원관리 | 1         | 통과이력           |     | 마감캠페인     |      | 상담원모니터 | 8        |      |            |           |     |        | 💠 추가 ▼ | 캠페인모드 | ~   | CampaignN | lame |      | ₽ 검색   |
| DBID               | 이름                       | 전화기   |           | 전송이력           |     | 캠페면 발신 등  | 금지   | 실시간콜모니 | 터링       | 친호   | 최대무응답시간(초) | 무응답 간격(분) | 통화중 | 간격(분)  | 입력횟수   | 수출횟수  | 상태  | 88        | 2    | 미뉴   | 마감캠페인  |
| 307                | 0331_이관 후 운영테스트          | 관리자관리 |           | 상담원통계          |     | 캠페인 발신 반  | 비호   |        |          | 8539 | 40 sec     | 2 min     |     | 2 min  | 5      | 0     | 중지됨 | 시작        | 정지   | 메뉴 🔻 | ×마감캠페인 |
| 306                | 0331 최종 통합테스트_2          |       |           | 캠페인통계          |     |           |      |        |          | 8241 | 40 sec     | 3 min     |     | 2 min  | 2      | 0     | 정지  | 시작        | 정지   | 메뉴 🔻 | ×마감캠페인 |
| 305                | 0331 최종 통합테스트            |       |           |                |     |           | PDS  | 100%   | 02-6270- | 8241 | 40 sec     | 2 min     |     | 2 min  | 1      | 0     | 정지  | 시작        | 정지   | 메뉴 🔻 | ×마감캠페인 |
| 303                | 유성훈_테스트                  |       | PDS 상담 업로 | 드_20210325_8 ( | 91) |           | PDS  | 100%   | 02-6270- | 8241 | 30 sec     | 2 min     |     | 2 min  | 11     | 0     | 중지됨 | 시작        | 정지   | 메뉴 ▼ | ×마감캠페인 |
| 300                | tera_test                |       | PDS 추출 샘플 | 파일.xlsx(31)    |     |           | PDS  | 100%   | 02-6270- | 8241 | 40 sec     | 60 min    |     | 10 min | 3      | 0     | 정지  | 시작        | 정지   | 메뉴 🔻 | ×마감캠페인 |

### 메인 페이지

로그인 하면 캠페인 관리 페이지가 표시되고 상단 메뉴에서 상담원, 통계, 캠페인 관리 페이지로 이동할 수 있습니다. 캠페인 관리 페이지는 PDS 서버와 연결하여 캠페인 상태 변경을 합니다.

• 상담원

상담원 관리 : 상담원을 추가하거나 정보를 변경합니다. 전화기 : 상담원이 사용하는 전화기의 번호를 등록하거나 정보를 변경합니다. 관리자 관리 : 관리자를 추가/삭제/변경할 수 있습니다.

• 통계

통화이력, 전송이력, 상담원통계, 캠페인통계를 확인할 수 있습니다.

• 캠페인

마감캠페인 : 캠페인을 마감합니다. 마감된 캠페인은 다시 시작할 수 없습니다.

캠페인 발신금지 : 수신거부되거나 발신금지된 전화번호를 등록하면 해당 캠페인에서 발신하지 않습니다.

- 캠페인 발신번호 : PDS가 발신할때 사용할 발신번호 목록을 등록합니다.
- 모니터링
  - 상담원 모니터링 : 상담원들의 상태를 실시간 확인할 수 있습니다.

실시간콜 모니터링 : 관리자가 상담중인 상담원을 선택해서 통화내역을 모니터링할 수 있습니다.

# 4. PDS 화면(예시)- 운영캠페인

#### 👕 관리자 🤷 관리자(admin) 실망원 ♥ - 통계 ♥ - 챔퍼언 ♥ - 모니타링 ♥ - 💄

| <b>◎</b> £ | 영캠페인 - (에드인슈) : 2021-04-02 | 11:41:21                   |     |      |              |            |           | 등 오니터링    | 🔹 추가 🔻 | 캠페인모드 | ~   | Campaign | Name |                  | ₽ 검색   |
|------------|----------------------------|----------------------------|-----|------|--------------|------------|-----------|-----------|--------|-------|-----|----------|------|------------------|--------|
| DBID       | 이 름                        | <u>확성</u> 업로드              | 모드  | 비율   | 발신자번호        | 최대무응답시간(초) | 무응답 간격(분) | 통화중 간격(분) | 입력횟수   | 추출횟수  | 상태  | Ę.       | 립    | 비뉴               | 마감캠페인  |
| 307        | 0331_이관 후 운영테스트            | PD6 상담 업로드_20210331_8 (93) | PDS | 100% | 02-6270-8539 | 40 sec     | 2 min     | 2 min     | 5      | 0     | 중지됨 | 시작       | 정지   | P∥⊕ ▼            | ×마감캠페연 |
| 306        | 0331 최종 통합테스트_2            | PDS 상담 업로드_20210331_5 (87) | PDS | 100% | 02-6270-8241 | 40 sec     | 3 min     | 2 min     | 2      | 0     | 정지  | 시작       | 경지   | 역설 업로드           | 캠페인    |
| 305        | 0331 최종 통합테스트              |                            | PDS | 100% | 02-6270-8241 | 40 sec     | 2 min     | 2 min     | 1      | 0     | 정지  | 시작       | 정지   | 콜링리스트            | 캠페인    |
| 303        | 유성훈_테스트                    | PDS 상담 업로드_20210325_8 (91) | PDS | 100% | 02-6270-8241 | 30 sec     | 2 min     | 2 min     | 11     | 0     | 중지됨 | 시작       | 정지   | 콜체연설정            | 캠페인    |
| 300        | tera_test                  | PDS 추출 샘플 파일xlsx (31)      | PDS | 100% | 02-6270-8241 | 40 sec     | 60 min    | 10 min    | 3      | 0     | 정제  | 시작       | 정지   | 김폐연결과정보<br>캠페연이력 | 캠페연    |

### 메인 페이지 - 운영 캠페인

현재 운영중인 캠페인 목록을 관리합니다.

• 모니터링

운영캠페인의 상태와 상태별 상담원 수, 운영캠페인 결과정보를 확인합니다.

• 추가 : 캠페인을 추가할 수 있습니다.

추가 후 수정에서 엑셀업로드, 상담원 선택을 해야 캠페인을 시작할 수 있습니다.

- 캠페인 이름을 클릭하여 캠페인 정보를 수정할 수 있습니다.
- 시작 : PDS 캠페인을 시작합니다. 지작 시작
- 정지 : PDS 캠페인을 정지합니다.
- 비율 : 대기 상담원의 상담 패턴에 따라 발신할 회선수 계산에 사용하는 변수 값을 변경합니다.
- 마감캠페인 : 캠페인을 마감합니다. 마감된 캠페인은 다시 시작할 수 없습니다.
- 메뉴

#### 엑셀업로드 : 캠페인콜링리스트를 업로드합니다.

→업로드 후 PDS캠페인 수정에서 해당 엑셀업로드를 선택해야 해당 목록을 사용할 수 있습니다.

콜링리스트 : 업로드한 캠페인콜링리스트를 확인합니다.

콜체인연결 : 통화중이거나 부재중일 경우 다시 시도할 전화번호와 시도 회수를 확인하거나 변경합니다. 캠페인결과정보 : 진행된 캠페인의 미사용, 연결, 통화중, 무응답 수를 확인하고 새 캠페인으로 목록을 복사합니다 캠페인이력 : 캠페인 시작, 정지 시점과 그 사이의 캠페인 결과정보를 확인합니다.

# 4. PDS 화면(예시) - 캠페인 수정

|                   |                           |             |                  | 11  |      | 121.12.1     |  |
|-------------------|---------------------------|-------------|------------------|-----|------|--------------|--|
| <mark>0</mark> €9 | 8캠페인 - (애드인슈) : 2021-04-0 | 12 11:41:21 |                  |     |      |              |  |
| DBID              | 이름                        | 황성 입로드      |                  | 모드  | 비율   | 발신자번호        |  |
| 307               | 0331_이관 후 운영테스트           | PD8 상담 업로드  | _20210331_8 (93) | PDS | 100% | 02-6270-8539 |  |
| 306               | 0331 최종 통합테스트_2           | PDS 상담 업로드  | _20210331_5 (87) | PDS | 100% | 02-6270-8241 |  |
| 305               | 0331 최종 통합테스트             |             |                  | PDS | 100% | 02-6270-8241 |  |
| 303               | 유성훈_테스트                   | PDS 상담 업로드  | _20210325_8 (91) | PDS | 100% | 02-6270-8241 |  |
| 300               | tera test                 | PDS 추종 생종 피 | 일.xlsx(31)       | PDS | 100% | 02-6270-8241 |  |

| 누정             |                          |  |
|----------------|--------------------------|--|
| 이름             | 0331_이관 후 운영테스트          | 상담원 🗌 전체 선택  |
| 생성아이티          | admin                    | <b>5033 (201810009)</b>  |
| 차수             | 5                        | RS 개발_김주석 Unit leader<br>((2fe2611)  |
| <u></u> 황성 업로드 | 93 PDS 상담 업로드_20210331_8 | ↓ tera (tera) ↓ 3 명순 (th0033)  |
| 발신자번호          | 02-6270-8539             | ♥ □ 구순정 (fg5795) ○ 권금옥 (fh5781)  |
| 비미             | 100%                     | ↓ ☐ 김중숙2 (gc5792)<br>☐ 김도현2 (ibl/130)  |
| 최대무응답시간(초)     | 40                       |  |
| 무응답 간격(분)      | 2                        | □ □ ≤ εq (10/73)           □ □ ≥ εq (10/73)           □ □ □ ≥ εq (10/73)           □ □ □ ≥ εq (10/73)           □ □ □ ≥ εq (10/73) |
| 통화중 간격(분)      | 2                        | 김지분2 (ktr138)<br>  김현여3 (ka0135)   |
| 비모             |                          | [ 노징희 (ig0187)<br>[ 노희영 (ka0136)   |
|                |                          | <ul> <li>□ 문선희 (gc:5767)</li> <li>□ 문영희 (hc:5794)</li> </ul>   |
|                |                          |  |

저장 닫기

### 운영 캠페인 - PDS 캠페인 수정

선택된 캠페인 정보를 변경합니다.

• 활성업로드

캠페인을 시작하면 선택된 활성 캠페인의 콜링리스트를 발신합니다.

- 발신번호 : PDS 발신할때 사용하는 발신번호입니다.
- 비율 : 대기 상담원의 상담 패턴에 따라 발신할 회선수 계산에 사용하는 변수 값을 변경합니다.
- 최대무응답시간(초): 캠페인의 발신전화에 고객이 응답하지않는 최대시간을 설정합니다.
   시간을 초과하면 해당 호의 결과는 무응답이 됩니다.
- 무응답간격(분): 무응답된 전화를 다시 전화걸기 위한 시간간격을 설정합니다.

캠페인의 콜체인설정에서 전화회수가 1보다 큰 경우에만 재시도를 합니다.

- 통화중 간격(분): 결과가 통화중인 전화를 다시 전화걸기 위한 시간간격을 설정합니다.
   캠페인의 콜체인설정에서 전화회수가 1보다 큰 경우에만 재시도를 합니다.
- 상담원

캠페인에서 발신한 전화를 수신할 상담원을 선택합니다. 선택된 상담원이 없으면 PDS 캠페인을 시작할 수 없습니다

)S 캠페인:

# 4. PDS 화면(예시)- 콜링리스트 입력



### 콜링리스트 입력

### DB사와 제휴하여 콜링리스트를 입력할 수도 있고 엑셀자료를 통해서도 업로드가 가능합니다 • 정해진 항목으로 콜링리스트를 정리하여 업로드가 가능합니다.

18

# 4. PDS 화면(예시)- 콜체인 설정

| DBID    | 292              |              |   |   |
|---------|------------------|--------------|---|---|
| 캠페인     | test_210105      |              |   |   |
|         | 콜체인설정 : NumberTy | /pe/TryCount |   |   |
| 콜체인1    | 전화번호1            | ~            | 1 | ~ |
| 콜체인2    |                  | ~            |   | ~ |
| 콜체인3    |                  | ~            |   | ~ |
| 콜체인4    |                  | ~            |   | ~ |
| 3 +1015 |                  | ~            |   | ~ |
| 골체인5    |                  |              |   |   |

### 콜체인 설정

캠페인별로 다양한 콜체인번호를 제공합니다.

• 최대 콜체인번호를 전화번호타입를 설정하고 5개까지 설정할 수 있으며, 시도 회수를 결정 할 수 있습니다.

### 4. PDS 화면(예시)- 재 추출/ 재시도

| 캠페인결과정보     |                |  |    |
|-------------|----------------|--|----|
| test_210105 |                |  |    |
| ✔ 미사용 (7)   |                |  |    |
| 사용 (3)      |                |  |    |
| 연결(3)       |                |  |    |
| ✓ 통화중 (0)   |                |  |    |
| ✔ 무응답 (0)   |                |  |    |
| 번호오류 (0)    |                |  |    |
| 발신금지 (0)    |                |  |    |
| 자동응답 (0)    |                |  |    |
| 포기 (0)      |                |  |    |
| 일반오류 (0)    |                |  |    |
| 모름 (0)      |                |  |    |
|             |                |  |    |
| 캠페인 🗸       | 선택된결과 캠페인으로 생성 |  | 닫기 |

### 캠페인 결과 정보 확인

캠페인별로 컨택 결과내역을 제공하며, 내역에 따라 재추출 및 재시도를 제공합니다. • 선택하여 재추출하여 다시 고객 콜 시도로를 할 수 있습니다.

# 4. PDS 화면(예시)- 콜링리스트

| 🛱 콜링리   | 스트 - (리치앤코/test_21  | 0105) |          |             |          |        | ć    | )태 <b>~</b> 같 | 별 <b>과 ×</b> 전화     | 번호  | ₽ 검색 |
|---------|---------------------|-------|----------|-------------|----------|--------|------|---------------|---------------------|-----|------|
| DBID    | 생성일시                | 작업아이디 | 상담번호     | 전화번호        | 고객명      | 전화번호유형 | 발신횟수 | 발신결과          | 발신일시                | 상태  | 삭제   |
| 51783   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40870186 | 01064365533 | 홍순용      | 휴대전화   | 1    | 연결            | 2021-01-05 14:06:09 | 완료  | × 삭제 |
| 51784   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40869711 | 01064365533 | 테스터      | 휴대전화   | 1    | 연결            | 2021-01-05 14:13:39 | 완료  | × 삭제 |
| 51785   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40869544 | 01064365533 | 애드인슈테스트3 | 휴대전화   | 1    | 연결            | 2021-01-05 16:11:36 | 완료  | × 삭제 |
| 51786   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853998 | 01064365533 | 인콜테스트    | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51787   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853964 | 01064365533 | 장민석      | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51788   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853943 | 01064365533 | 조규철      | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51789   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853731 | 01064365533 | 테스트      | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51790   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853724 | 01064365533 | 수호       | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51791   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853719 | 01064365533 | 박광온      | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 51792   | 2021-01-05 09:35:08 | 1     | 40853620 | 01064365533 | TM없음면콜   | 휴대전화   | 0    | 미사용           |                     | 미완료 | × 삭제 |
| 1/1 페이지 | , 전체 10 건           |       |          |             |          |        |      |               |                     |     | 10 👻 |

| 雌 캠페 | 인이력 - test_210105 (292 | )                   |    |     |
|------|------------------------|---------------------|----|-----|
| No.  | 시작일시                   | 정지일시                | 사용 | 무응답 |
| 1    | 2021-01-13 10:48:14    | 2021-01-13 10:48:19 | 0  | 0   |
| 2    | 2021-01-13 10:45:48    | 2021-01-13 10:45:49 | 0  | 0   |
| 3    | 2021-01-05 16:11:04    | 2021-01-05 16:17:51 | 1  | 0   |
| 4    | 2021-01-05 16:10:54    | 2021-01-05 16:11:00 | 0  | 0   |
| 5    | 2021-01-05 14:13:08    | 2021-01-05 14:14:08 | 1  | 0   |

# 4. PDS 화면(예시)- 캠페인모니터링

|      | 인모니터링 : 2021-04-02 11:49:13 |                            |      |     |    |    |      |     |    |      |     |    |    |     | □ 오늘 | 캠페인모드 |    | ✓ CampaignName |      |      |      |    | () 변경 |    |
|------|-----------------------------|----------------------------|------|-----|----|----|------|-----|----|------|-----|----|----|-----|------|-------|----|----------------|------|------|------|----|-------|----|
|      |                             | 캠페인정보                      |      |     |    |    |      |     |    | 상태정보 |     |    |    |     |      |       |    |                | 결과정보 |      |      |    |       |    |
| DBID | 이름                          | 활성 업로드                     | 비율   | 상태  | B  | 6  | 현재발신 | 로그인 | 태기 | 통화   | 후처리 | 이석 | 기타 | 미사용 | 진행   | 완료    | 면결 | 무응답            | 통화증  | 자동응답 | 번호오류 | 포기 | 일반오류  | 기타 |
| 307  | ▶ 0331_이관 후 운영              | PDS 상담 업로드_20210331_8 (93) | 100% | 중지됨 | 시작 | 정지 | 0    | 1   | 0  | 0    | 0   | 1  | 0  | 5   | 0    | 1     | 1  | 0              | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 306  | P 0331 최종 통합테               | PDS 상담 업로드_20210331_5 (87) | 100% | 정지  | 시작 | 정지 | 0    | 0   | 0  | 0    | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 0     | 0  | 0              | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 305  | P 0331 최종 통합테               |                            | 100% | 정지  | 시작 | 정지 | 0    | 0   | 0  | 0    | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 0     | 0  | 0              | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 303  | ₽ 유성훈_테스트                   | PDS 상담 업로드_20210325_8 (91) | 100% | 중지됨 | 시작 | 정지 | 0    | 0   | 0  | 0    | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 0     | 0  | 0              | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0  |
| 300  | P tera_test                 | PDS 주출 샘플 파일.xlsx (31)     | 100% | 정지  | 시작 | 정지 | 0    | 0   | 0  | 0    | 0   | 0  | 0  | 0   | 0    | 0     | 0  | 0              | 0    | 0    | 0    | 0  | 0     | 0  |

### 캠페인모니터링

운영캠페인의 상태와 상태별 상담원 수, 운영캠페인 결과정보를 확인합니다.

- 캠페인 이름으로 검색된 캠페인만 확인할 수 있습니다.
- 오늘 : 캠페인의 오늘 결과 정보를 확인합니다.
- 비율 : 대기 상담원의 상담 패턴에 따라 발신할 회선 수 계산에 사용하는 변수 값을 실시간 변경할 수 있습니다.
- 명령 : 시작, 정지 버튼으로 PDS 캠페인을 시작, 정지할 수 있습니다. 여러 개의 캠페인을 시작할 수 있습니다. (서로 다른 캠페인에서 상담원을 중복 선택하지 않도록 주의합니다.)

# 4. PDS 화면(예시) - 상담원관리

| <mark>을</mark> 상담원관리 |           |                        |             | 상태 ~ 아이디 | 이름 🔎 검색 🔶 추가 |
|----------------------|-----------|------------------------|-------------|----------|--------------|
| DBID                 | 아이디       | 이름                     | 전화기         | 전화책신전화   | 삭제           |
| 1609                 | 201810009 | 5033                   | 5033        |          | × 삭제         |
| 1604                 | f2fe2611  | RS 개발 _김주석 Unit leader | 5060        |          | × 삭제         |
| 1558                 | tera      | tera                   | 01064365533 |          | × 삭제         |
| 1569                 | ib0033    | 강영순                    | 6790        |          | × 삭제         |
| 1688                 | 1g5795    | 구순정                    | 5795        |          | × 삭제         |
| 1589                 | th5781    | 권금옥                    | 5781        |          | × 삭제         |
| 1590                 | gc5792    | 김경속2                   | 5792        |          | × 삭제         |
| 1560                 | jk01.39   | 김도현2                   | 5970        |          | × 삭제         |
| 1573                 | hj5963    | 김미속3                   | 5963        |          | × 삭제         |
| 1591                 | fi5775    | 김소영4                   | 5775        |          | × 식제         |
| 1606                 | h/5058    | 김정완_테스트                | 5058        |          | × 식제         |
| 1562                 | jk0138    | 김지윤2                   | 5968        |          | × 식제         |
| 1574                 | ka0135    | 김현마3                   | 5788        |          | × 식제         |

### 상담원 관리

- 등록되어 있는 상담원 계정 정보를 검색하고 확인합니다.
- 아이디를 입력하여 해당 계정을 검색할 수 있습니다.
- 검색된 아이디를 클릭하여 "상담원 수정"을 호출하여 이름, 전화기를 변경할 수 있습니다.
- 추가 버튼을 클릭하여 상담원을 추가 할 수 있습니다.

# 4. PDS 화면(예시) - 상담원수정

| <b>2</b> 483334 |           |                    |             | <b>30 v</b> (000 01 | Pat +07 |
|-----------------|-----------|--------------------|-------------|---------------------|---------|
| 000             | 99.0      | 95                 | 2(6).71     | 한타역산한환              | વધ      |
| 1805            | 201010008 | 9033               | 6033        |                     | × 418   |
| 1804            | Chan      | NO 38 _004 OK MICH | 8060        |                     | × 4/10  |
| 1958            | 1era      | 101                | 01064365533 |                     | × 41/l  |
| 1959            | 6000a     | 074                | \$790       |                     | × 414   |
| 1500            | 195735    | 781                | 5795        |                     | 14.4J%  |
| 1599            | #3711     | 884                | 5701        |                     | × 4(H)  |
| 1500            | 015792    | 8342               | 5792        |                     | × 410   |
| 1900            | acros     | 84.82              | 5970        |                     | × 4/4   |
| 1573            | 145963    | 804)               | 5903        |                     | × 4/10  |
| 1591            | 45775     | 2024               | \$775       |                     | × 411   |
| 1608            | witte     | 유방은,믹스트            | 5010        |                     | × 4(3)  |
| 1912            | BOT 36    | 127(8)<br>2        | 5808        |                     | × 414   |
| 1574            | ka0135    | 8993               | 5700        |                     | × 41%   |

24

상담원수정

### 상담원관리

상담원 계정을 수정, 추가할 수 있습니다.

- 이름: 상담원 명
- 아이디: CTI 로그인 시 사용할 계정
- 전화기: 상담 전화기 내선번호
- 전화착신전환 : 설정된 외부 전화번호로 상담 전화기 착신 내선 착신 전환기능이 아닙니다.

| 이름     | 5033                            |
|--------|---------------------------------|
| 0FOLEI | 201810009                       |
| 전화기    | 5033 ~                          |
| 저히차시저화 |                                 |
|        |                                 |
| 영업 업체인 | 경신 (299)<br>0331 최종 통합테스트 (305) |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |
|        |                                 |

# 4. PDS 화면(예시) - 전화기

| 🌆 전화기 - (리치)    | 변코) | 전화기 | ₽ 검색 | ◆ 추가 |
|-----------------|-----|-----|------|------|
| 전화기             | 메모  |     |      | 삭제   |
| 5032            |     |     |      | × 삭제 |
| 5033            |     |     |      | × 삭제 |
| 1/1 페이지, 전체 2 - | 3   |     |      | 10 👻 |

### 전화기

- 등록되어있는 전화기 정보를 표시합니다.
- 검색 버튼을 통해 등록된 전화기 정보 검색할 수 있고, 추가 버튼을 통해 전화기를 추가할 수 있습니다.

| 50 | 032       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|-----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 메모 | 1         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -  |           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р  | 모         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | 베모        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | 비모        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Р  | <u>네모</u> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# 4. PDS 화면(예시) - 통화이력

| <b>e</b> 3 | 이력 2021-03-26       | ~ 2021-04-0 | 2 🛗 오늘 | 7월 30월 90월    | 1년 초 | ~            | 유형                     | ~        | 인입번호 / 발신자번호 | 전화번호 | 0}0[C] | 전화기 | 🔎 검색 🗐 엑셀내보내기 |
|------------|---------------------|-------------|--------|---------------|------|--------------|------------------------|----------|--------------|------|--------|-----|---------------|
| DBID       | 생성일시                | 유령          | 민입번호   | 고객전화번호        | 전화기  | 발신자번호        | 상담원                    | 통화시간     | 이전상담원        |      |        |     | 책갈피           |
| 3040       | 2021-04-02 08:55:14 | PDS콜        |        | 010-9100-8718 | 7273 | 02-6270-8539 | 무현경                    | 00:00:04 |              |      |        |     |               |
| 3038       | 2021-03-31 21:12:16 | PDS营        |        | 010-8148-5979 | 5060 | 02-6270-8539 | RS 개발 _김주석 Unit leader | 00:00:07 |              |      |        |     |               |
| 3039       | 2021-03-31 21:12:09 | PDS콜        |        | 010-2278-2333 | 5965 | 02-6270-8539 | 장범숙                    | 00:00:18 |              |      |        |     |               |
| 3037       | 2021-03-31 21:12:02 | PDS클        |        | 010-9100-8718 | 5058 | 02-6270-8539 | 김정원_테스트                | 00:00:07 |              |      |        |     |               |
| 3036       | 2021-03-31 21:11:36 | PDS置        |        | 010-2004-8605 | 5970 | 02-6270-8539 | 김도현2                   | 00:00:17 |              |      |        |     |               |
| 3035       | 2021-03-31 21:11:21 | PDS쮤        |        | 010-9100-8718 | 5060 | 02-6270-8539 | RS 개발 _김주석 Unit leader | 00:00:19 |              |      |        |     |               |
| 3034       | 2021-03-31 21:11:18 | PDS畳        |        | 010-4840-9172 | 5758 | 02-6270-8539 | 손명숙2                   | 80:00:00 |              |      |        |     |               |
| 3033       | 2021-03-31 21:11:15 | PDS킐        |        | 010-2631-5568 | 5965 | 02-6270-8539 | 장범숙                    | 00:00:12 |              |      |        |     |               |
| 3032       | 2021-03-31 21:11:11 | PDS콜        |        | 010-4272-6698 | 5058 | 02-6270-8539 | 김정완_테스트                | 00:00:06 |              |      |        |     |               |
| 3031       | 2021-03-31 20:59:44 | PDS클        |        | 010-9100-8718 | 5767 | 02-6270-8539 | 문선력                    | 00:00:16 |              |      |        |     |               |
| 3030       | 2021-03-31 20:59:38 | PDS쿨        |        | 010-2004-8605 | 5058 | 02-6270-8539 | 김정완_테스트                | 00:00:08 |              |      |        |     |               |
| 3029       | 2021-03-31 20:58:47 | PDS콜        |        | 010-9100-8718 | 5766 | 02-6270-8539 | 백진수                    | 00:00:25 |              |      |        |     |               |

### 통화이력

- 통화 이력을 확인할 수 있습니다.
- 날짜, 통화유형, 인입/발신번호, 고객전화번호, 상담원ID, 내선번호 를 설정하여 조건에 맞는 이력만 검색할 수 있습니다.
- 인입번호: 인입된 대표번호를 표시합니다.
- 발신자번호 : 아웃바운드 발신번호를 표시합니다.
- 이전상담원 : 호전환 통화의 경우 1차 통화진행 한 상담원ID를 표시합니다.



# 4. PDS 화면(예시)- PDS이력

| ③ 콜이럭             |          | 2021-03-26 🛅 ~ 2021-04-02 | 오늘 7일 30일 | 90월 1년 업로드DBID | 고객번호 전화번호 🖉 경색 🖲 역설내보내기 |
|-------------------|----------|---------------------------|-----------|----------------|-------------------------|
| 업로드DBID           | 고객변호     | 진회변호                      | 빨신결과      | 전송결과           | 전송시각                    |
| 92                | 41534043 | 01091008718               | 902       | 200            | 2021-03-31 21:11:33     |
| 92                | 41655952 | 01048409172               | 902       | 200            | 2021-03-31:21:11:33     |
| 92                | 41423426 | 01075172617               | t         | 200            | 2021-03-31 21:11:38     |
| 92                | 41357626 | 01020048605               | 902       | 200            | 2021-03-31 21:11:41     |
| 92                | 41474443 | 0264107273                | 1         | 200            | 2021-03-31 21:12:05     |
| 92                | 41072544 | 01091008718               | 902       | 200            | 2021-03-31 21:12:13     |
| 92                | 41232872 | 01091008718               | 3         | 200            | 2021-03-31 21:12:18     |
| 92                | 41290349 | 01022782333               | 902       | 200            | 2021-03-31 21:12:24     |
| 92                | 41225912 | 01081465979               | 902       | 200            | 2021-03-31 21:12:27     |
| 92                | 40534164 | 01063777720               | 1         | 200            | 2021-03-31 21:12:46     |
| 92                | 41176951 | 01037233066               | 1         | 200            | 2021-03-31 21:12:59     |
| 92                | 41114461 | 0264107273                | t         | 200            | 2021-03-31 21:13:07     |
| 92                | 41423426 | 01075172617               | 11        | 200            | 2021-03-31 21:13:47     |
| 92                | 41232872 | 01091008718               | 11        | 200            | 2021-03-31 21:14:33     |
| 92                | 41474443 | 0264107273                | 11        | 200            | 2021-03-31 21:14:47     |
| 92                | 40534164 | 01063777720               | 11        | 200            | 2021-03-31 21:15:25     |
| 92                | 41176951 | 01037233066               | 11        | 200            | 2021-03-31 21:15:42     |
| 92                | 41114461 | 0264107273                | 11        | 200            | 2021-03-31-21:15:47     |
| 93                | 41760845 | 01091003718               | 902       | 200            | 2021-04-02 08:55:24     |
| 93                | 41667557 | 0264107273                | 901       | 200            | 2021+04-02.08:59:00     |
| 6/6 페이지, 전체 170 건 |          |                           |           |                | 저용 미천 1 2 3 4 5 6 30 🗸  |

### PDS이력

- PDS 발신 후 상담한 이력을 확인할 수 있습니다.
- 날짜, 업로드, 고객번호, 전화번호 를 검색할 수 있습니다.
- 고객번호
- 전화번호
- 발신결과
- 전송시간

# 4. PDS 화면(예시)- 상담원통계

| <u>네</u> 상담 | 원통계      |                                   |           | 2021-04-01 🛐 ~ | 2021-04-02 🛅 7일 | 30일 90일 1년 상태 | ♥ 0 =       | 가이디 🔎 검색  | 3 역설내보내기 |
|-------------|----------|-----------------------------------|-----------|----------------|-----------------|---------------|-------------|-----------|----------|
| No.         | 일자       | 이 클                               | 아웃바운드발신건수 | 아웃바운드통화건수      | 아웃바운드연결율        | 아웃바운드통화시간     | 아웃바운드평균통화시간 | 호전환(삼자)건수 | PDS통화건수  |
| 1           | 20210401 | 5033 (201810009)                  | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 2           | 20210401 | 이정숙 (ej5796)                      | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 3           | 20210401 | 송혜숙2 (el5799)                     | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 4           | 20210401 | RS 개발 _김주석 Unit leader (12fe2611) | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 5           | 20210401 | 구순정 (fg5795)                      | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 6           | 20210401 | 권금옥 (1h5781)                      | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 7           | 20210401 | 김소영4 (15775)                      | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 8           | 20210401 | 전혜숙 (15777)                       | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 9           | 20210401 | 이미수 (15780)                       | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |
| 10          | 20210401 | 박진하 (1k5770)                      | 0         | 0              | 0%              | 00:00:00      | 00:00:00    | 0         | 0        |

### 상담원통계

- 상담원별 통계를 확인할 수 있습니다.
- 날짜, 상담원 이름, 아이디 를 설정하여 조건에 맞는 통계만 검색 가능합니다. (기본 모든상담원 표시)
- 검색된 통계는 '엑셀내보내기'버튼을 클릭하여 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.
- 이름 : 상담원 이름(상담원ID)가 표시됩니다.
- 아웃바운드발신건수 : 발신시도건수(통화실패+통화성공)를 표시합니다.
- 아웃바운드통화건수 : 발신하여 통화성공한 건수를 표시합니다.
- 아웃바운드연결율: (아웃바운드통화건수/아웃바운드발신건수)\*100 으로 산출합니다.
- 아웃바운드통화시간: 발신부터 산출됩니다. (Ring타임 포함)
- 아웃바운드평균통화시간 : (아웃바운드통화시간/아웃바운드발신건수)로 산출합니다.
- 호전환(삼자)건수 : 호전환통화+삼자통화 건수를 표시합니다.
- PDS통화건수 : PDS캠페인으로 통화된 건수를 표시합니다.

# 4. PDS 화면(예시)- 캠페인통계

| 🕕 캠퍼 | 인통계      |                 |                       | 2021 | -03-26 | 2021-04-02 | 31 7월 30월 | 90일 캠페인 | н    | 범페인DBID | 업로드DBID | ₽ 검색 | 🗃 엑셀내보내기 |
|------|----------|-----------------|-----------------------|------|--------|------------|-----------|---------|------|---------|---------|------|----------|
| No.  | 일자       | 캠페인명            | 업로드명                  | 사용   | 무응답    | 자동응답       | 통화중       | 발신금지    | 번호오류 | 포기      | 일반오류    | 연결   | 모름       |
| 1    | 20210330 | tera_test       | PDS 추출 샘플 파일xisx      | 6    | 0      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 6    | 0        |
| 2    | 20210331 | 0331 최종 통합테스트   | PDS 상담 업로드_20210331_3 | 15   | 3      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 12   | 0        |
| 3    | 20210331 | 0331 최종 통합테스트_2 | PDS 상담 업토드_20210331_4 | 6    | 1      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 5    | 0        |
| 4    | 20210331 | 0331 최종 통합테스트_2 | PDS 상담 업로드_20210331_5 | 5    | 1      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 4    | 0        |
| 5    | 20210331 | 0331_이콘 후 운영테스트 | PDS 상담 업로드_20210331_7 | 7    | 3      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 4    | 0        |
| 6    | 20210331 | 0331_이관 후 운영테스트 | PDS 상담 업로드_20210331_7 | 7    | 3      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 4    | 0        |
| 7    | 20210331 | 0331_이콘 후 운영테스트 | PDS 상담 업로드_20210331_7 | 9    | 3      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 6    | 0        |
| 8    | 20210331 | 0331_이퀸 후 운영테스트 | PDS 상담 업로드_20210331_7 | 14   | 6      | 0          | 0         | 0       | 0    | 0       | 0       | 8    | 0        |
| 9    | 20210402 | 0331_이관 후 운명테스트 | PDS 상담 업로드_20210331_8 | 2    | 0      | 0          | 0         | 0       | 0    | D       | 1       | 1    | 0        |

### 캠페인 통계

- 캠페인, 업로드별 통계를 확인할 수 있습니다.
- 캠페인 명, 캠페인 DBID, 업로드 DBID 를 설정하여 조건에 맞는 통계만 검색 가능합니다. (기본 모든상담원 표시)
- 검색된 통계는 '엑셀내보내기'버튼을 클릭하여 엑셀파일로 다운로드 할 수 있습니다.

• 일자

- 캠페인 명
- 업로드 명
- 사용 : 결과의 합계
- 무응답
- 자동응답
- 통화중
- 발신금지
- 번호오류
- 포기 : PDS 발신으로 고객이 전화를 받았지만 연결할 상담원이 없어 끊어지 전화
- 일반오류
- 연결

# 4. PDS 화면(예시)- 상담원모니터링

| 🚇 상담원모니터링 : 2021-0                | 4-02 12:41:53 |    |    |    |   |         |     |     |     |     |            | 전체 | ♥ 🖏 변경 |
|-----------------------------------|---------------|----|----|----|---|---------|-----|-----|-----|-----|------------|----|--------|
|                                   | 상담원 모니티킹      |    |    |    |   |         |     |     |     |     |            |    |        |
| 로그인                               | C  2          | 수신 | 발신 | 통화 | ÷ | 티처리     | 식사  | 휴식  | 4   | 타업무 | 교육         | 업무 | 알수없음   |
| 1                                 | 0             | 0  | 0  | 0  |   | 0       | 0   | 1   |     | 0   | 0          | 0  | 0      |
|                                   | 상담원리스트        |    |    |    |   |         |     |     |     |     |            |    |        |
| 이를                                |               |    |    |    |   | 캠페인사용여부 | 센터명 | H S | 지점명 | 부서명 | 전화기        | 상태 | 시간     |
| 5033 (201810009)                  |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5033       |    |        |
| RS 개발 _김주석 Unit leader (12fe2611) |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5060       |    |        |
| tera (tera)                       |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 0106436553 | 33 |        |
| 강명순 (160033)                      |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5790       |    |        |
| 구순정 (195795)                      |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5795       |    |        |
| 권금옥 (1h6781)                      |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5781       |    |        |
| 김경 속2 (gc5792)                    |               |    |    |    |   |         |     |     |     |     | 5792       |    |        |

### 상담원모니터링

• 실시간 상담원 정보, 상태 를 확인할 수 있습니다.

### 상담원모니터링 - 상담원 모니터링

- 실시간으로 상태 별 상담원 수를 표시합니다.
- 로그인은 현재 로그인된 상담원 수를 표시합니다.
- 알수없음은 네트워크 끊김, 오류 등과 같이 비정상적으로 연결이 종료되어 상태확인이 불가능한 상담원 수를 표시합니다.

### 상담원모니터링 - 상담원리스트

- 상담원 계정별 실시간 상태정보를 표시합니다.
- 이름
- 캠페인사용여부 : 로그인 시 PDS사용으로 설정되어있으면 표시됩니다.
- 캠페인스킬: 상담원에게 할당되어있는 캠페인스킬명을 표시합니다.
- 전화기 : 상담원의 상담 전화기번호를 표시합니다.
- 상태 : 상담원의 현재 상태를 표시합니다.
- 시간 : 상담원의 현재 상태 유지시간을 표시합니다

# 4. PDS 화면(예시)- 실시간콜모니터링



### 실시간 콜 모니터링

- 상담원 계정별 실시간 상태정보를 표시합니다.
- 캠페인스킬을 설정하여 조건에 맞는 상담원만 검색할 수 있습니다.
- 상담원 리스트에서 상담원명, 상담원계정, 현재상태, 현재상태 유지시간을 확인할 수 있습니다.
- 상담원이 통화 중 상태일 때 모니터링을 위한 확인 버튼이 활성화 됩니다.
- 확인 버튼을 클릭하여 본인의 PDS 내선전화기(소프트폰)로 해당 통화를 모니터링 할 수 있습니다.
   (모니터링 시 본인의 PDS 내선전화기에 벨이 울리며, 전화를 받을 때부터 모니터링이 시작됩니다.)

# 4. PDS 화면(예시) - 관리자관리

| & 관리기           | )관리    |     |                     |        |         | 아이티 우겹씨 *   | 추가   |
|-----------------|--------|-----|---------------------|--------|---------|-------------|------|
| DBID            | 0F0 E  | 이름  | 마지막로그인일시            | 비모     |         |             | 삭제   |
| 349             | admin  | 관리자 | 2021-04-02 11:29:37 |        | 관리자수정   |             | × 삭제 |
| 357             | jk0149 | 김은신 |                     |        |         |             | × 삭제 |
| 355             | e)5796 | 이정숙 | 2021-03-25 10:23:27 |        | 이들      | 전의사         | × 삭제 |
| 354             | ch2333 | 이차원 | 2021-03-25 10:14:37 |        | 0)-0  E | admin       | × 삭제 |
| 356             | ja0212 | 조현주 | 2021-03-25 17:54:25 |        |         |             | × 삭제 |
| 1/1 페이지, 전체 9 건 |        |     |                     | 비밀번호   | 世治 30   | ~           |      |
|                 |        |     |                     |        | 로그인실패제한 | 로그인실대제한 초기화 |      |
|                 |        |     |                     |        | 슈퍼바이저여부 | eq 🗸        |      |
|                 |        |     |                     |        |         |             |      |
|                 |        |     |                     |        | 메모      |             |      |
|                 |        |     |                     |        |         |             |      |
|                 |        |     |                     |        |         |             |      |
|                 |        |     |                     |        |         |             |      |
| (1) K 2         |        |     |                     | ntanta |         | 저장 [27]     |      |

### 관리자 계정관리

- 관리자 계정을 추가/수정할 수 있습니다.
- 관리자를 추가할 때 비밀번호는 자동으로 생성되고 첫 로그인 시 변경 할 수 있습니다.
- 아이디로 등록되어있는 계정을 검색을 할 수 있습니다.

### 관리자 계정수정

- 등록되어있는 관리자계정 정보를 수정할 수 있습니다.
- 슈퍼바이저가 아니면 모니터링만 할 수 있습니다.
- 로그인 5회 실패 시 관리자 계정이 잠겨 로그인이 불가합니다.
   '로그인 실패제한 초기화'버튼을 클릭하여 로그인 실패횟수를 0으로 초기화할 수 있습니다.



| 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     |                |

| 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        | СТІ        | Avaya          | 20석       |              |
| THE Ananti        | СТІ        | Soft Switch    | 50석       | 인터넷 전화망 연동   |
| KICC              | СТІ        | Soft Switch    | 30석       | 인터넷 전화망 연동   |
| 휴넷                | CTI        | Avaya          | 40석       |              |
| focus media korea | СТІ        | Soft Switch    | 20석       | NBP 클라우드 기반  |
| 퀄슨                | CTI        | Soft Switch    | 40석       | 인터넷 전화망 연동   |
| Ц                 | 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 |

| 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        | СТІ       | 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. 손<br>보, 증권, 캐피탈, 푸르덴셜 등<br>KB그룹사 전체(진행 중) |
| DGB라오스(대구은행 라오스) | СТІ       | 시스코            | 20석        |   |
| 세일코리아(홈쇼핑)       | CTI 및 PDS | AVAYA          | 30석        |   |
| 한국투자증권           | 음성봇       | 시스코            | 음성봇 30회선   |   |
| 프리텔레콤            | CTI       | 네이블            | 200석       |   |
|                  |           |                |            |   |



감 사 합 니 다