

ETaaS
managed service



ETaaS - managed service

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 Premium 운영 서비스



콜 인프라 전체 시스템에 대한 운영서비스

콜 인프라 관리, 제품지원 및 유지관리, 데이터 백업 및 복구, 네트워크 및 보안 컨설팅 제공,
상주 인원과 전담인력을 통한 전문적인 운영



상품소개

1. 대상



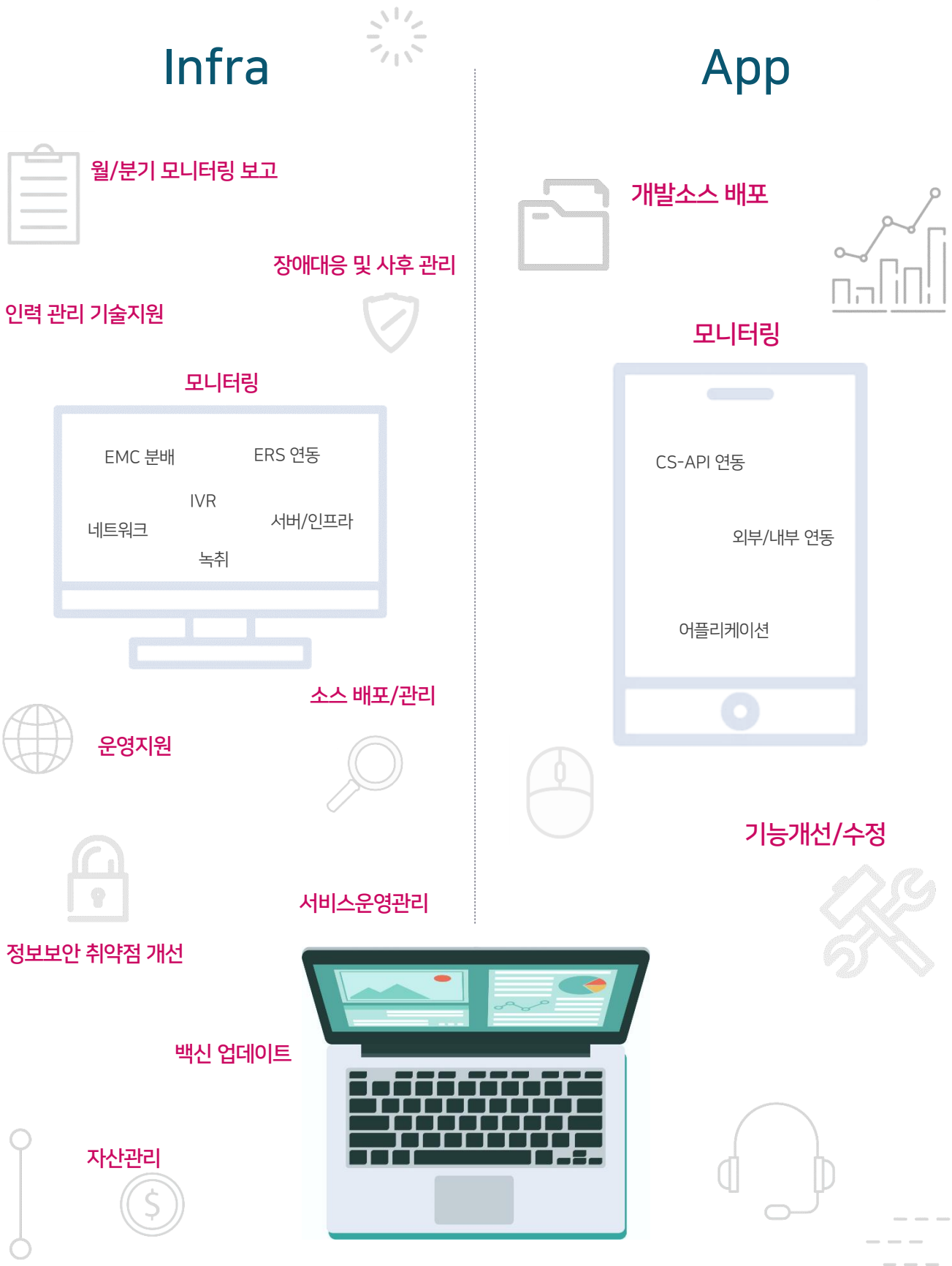
- ☒ 고객센터 운영 경험 부족
- ☒ 고객센터 운영 인력 부족
- ☒ 전문적인 운영을 통한 고객센터 퍼포먼스 기대

2. 차이점

직접 운영	서비스	ETaaS_managed service
운영자 수시 직접 모니터링	모니터링	인프라 연동 통합관제솔루션 제공
운영자 수시 관리	접근통제 및 관리	접속로그 및 녹화내용 제공
통계를 통한 Data확인	데이터	Data를 통한 Insight 및 맞춤 컨설팅(ROI, KPI 등) 제공
정기점검 보고서	리포트	· 정기점검 보고서 · 월 운영 리포트 · 분기서비스리뷰
Case by case 의사결정 후 진행	ERS/IVR 수정개발	MACD계약을 통해 선 진행 후 정산
상주인력 Outsourcing	인력	전문SPM/CSM 추가 제공
Case by case 의사결정 후 진행	Minor 업그레이드/패치	· 항상 최신 버전 유지 · 능동적인 작업 지원

* MACD : Move Add Change Delete

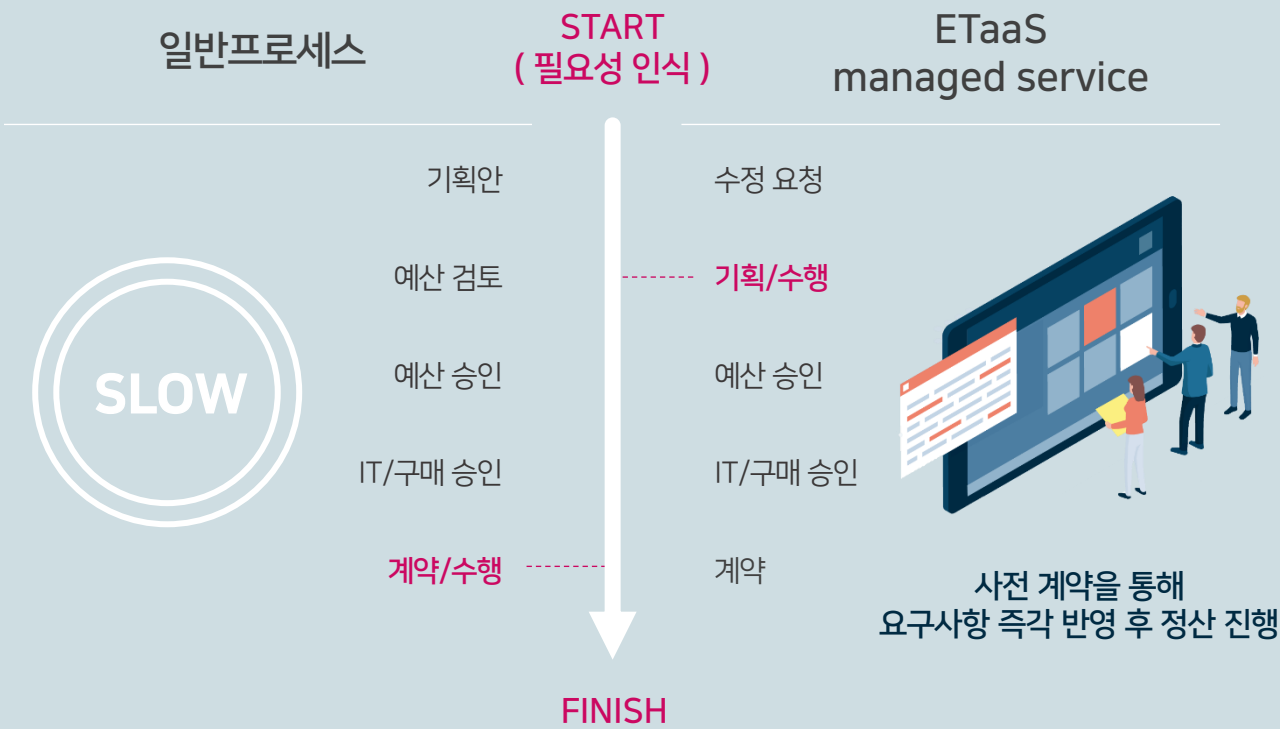
3. 서비스 범위



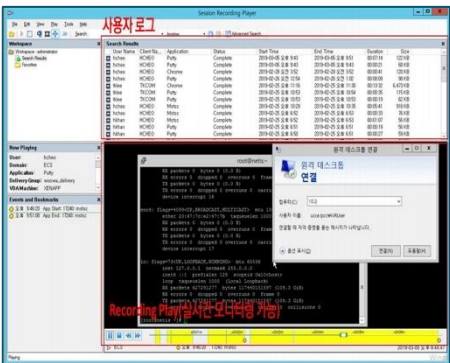
주요기능

☑ 시스템 운영

1. SW수정 및 업데이트

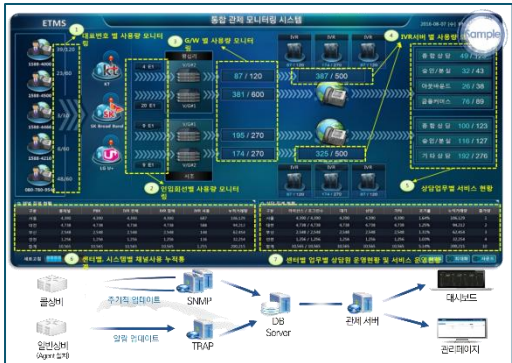


2. 시스템 접근통제 및 관리



- 어플리케이션 실행 및 유지보수 업무 수행
- 관리자 접속 로그 및 녹화 내용 확인

3. 통합 관제



- 전체 시스템에 대한 실시간 모니터링
- 장애 감지 및 알림 기능

주요기능

☑ 전문 인력



CSM(Customer Success Manager)

고객이 핵심 비즈니스에만 집중할 수 있도록
고객 데이터를 기반으로 맞춤 리포트를 제공하는
고객성공 전문가

주요업무 :

- 고객센터 Data를 통한 기초 자료 제공
- 다양한 통계를 활용한 고객 경험 진단 및 Insight 제공
- 주기적으로 CS/TM 콜데이터를 통한 종합가이드 제공

SPM(Service Project Manager)

복잡하고 다양한 인프라와 Application 을 총괄하는 컨택포인트로서,
고객사의 현황을 주기적으로 분석하고 맞춤 대안을 제시하는
통합 컨설팅이 가능한 관리자[비상주]

주요업무 :

- 통합커뮤니케이션 채널
- 맞춤컨설팅
- 장애 컨트롤 타워
- 유지보수 수행업체 관리
- SLA관리
- 월간보고
- 고객사 주간회의 참여

추가 상주인력

Application

고객의 효율적인 업무수행을 위해 필요한
S/W를 개발하고
지속적으로 수정 및 보완하는 운영자

주요업무 :

- S/W 컨설팅 및 기획
- S/W 개발 및 수정
- 화면설계 및 변경
- 상시 모니터링
- 사용자 테스트 진행

Infra

구축 인프라 및 H/W관련하여
고객사에서 발생하는 갑작스러운 이슈에
즉각 대응하고 예방 점검하는 운영자

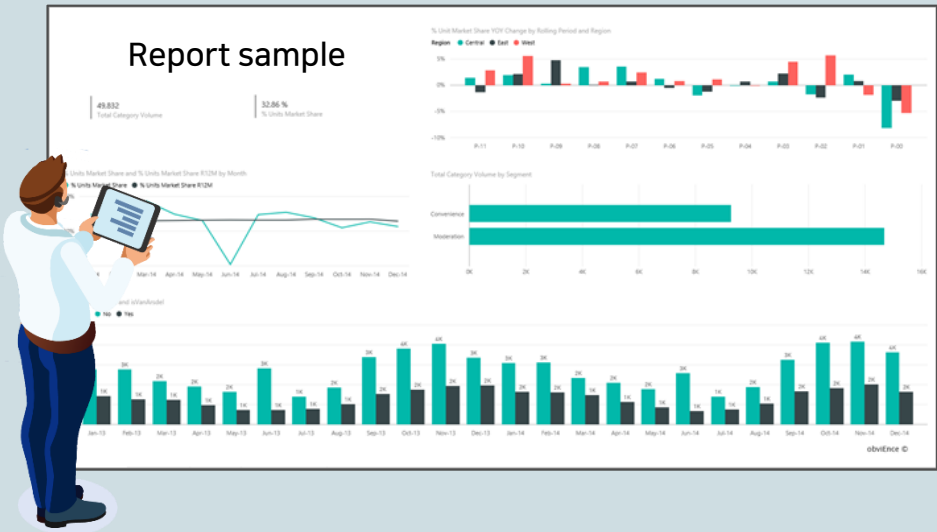
주요업무 :

- 인프라 자산관리 및 장애처리
- 시스템 일일/주간 점검
- 시스템 상시 모니터링 및 변경관리
- 월 백업관리
- IVR 휴일 설정

주요기능

☑ 서비스 리뷰

1. 월 운영 보고서



- 콜트래픽
- 네트워크 트래픽
- 장애발생 현황
- 업무수행 내역

2. 분기별 리뷰



고객센터 현황 분석



인사이트 도출



맞춤 컨설팅 진행



서비스별 업무점유율 차이가 크게 발생



상담사별 업무 배치 조정

- Insight 1
- Insight 2
- Insight 3

맞춤
컨설팅

- CPH(Call Per Hour) : 시간당 인바운드 콜
- SPH(Sales Per Hour) : 시간당 아웃바운드 판매



※ 서비스 리뷰의 구성은 고객의 요청에 따라 커스터마이징으로 제공합니다.

주요기능 세부 항목

구 분	품 명	세부항목
시스템 운영	시스템 접근통제 및 관리	Virtual Apps Premium Edition을 통한 접근통제 서버접근, 사용이력에 대한 녹화서비스
	통합관제	- 대시보드 제공 - 시스템모니터링 - 장애이력관리 - 작업일정관리 - 네트워크 관제 - IP Phone 관제 - 서버관제 - 게이트웨이 관제 - 자산관리기능 제공
	S/W 수정,개발	MACD(Move Add Change Delete) 계약을 통한 선 수정/개발 후 정산 서비스 제공(ERS/IVR 외 협의 가능)
전문인력	전문 SPM	- 통합커뮤니케이션 채널 - 맞춤컨설팅 - 장애컨트롤 타워 - 월간보고 - 고객사 정기회의 참여
	CSM	- 고객센터 Data를 통한 기초 자료 제공 - 다양한 통계를 활용한 고객 경험 진단 - 주기적으로 CS/TM 콜데이터를 통한 비즈니스 리포트 제공
	상주서비스	인프라 상주 운영 - 인프라 자산관리, 장애처리, - 일일점검/주간 점검, 계정생성 - 백업관리, IVR휴일 설정 상담APP 상주 운영 -S/W 컨설팅 -S/W 개발 및 수정 -화면설계 및 변경 -상시 모니터링, 사용자 테스트
서비스 리뷰 (리포트)	월 운영보고서	- 콜/네트워크 트래픽 현황 - 장애발생 현황 - 업무수행내역 - 추진과제
	분기 서비스리뷰	- 시간별/센터별 인입현황에 따른 데이터현황 - 데이터 분석을 통한 효율적 운영 가이드

운영 효율 극대화

고객만족 상승

상담원 생산성 증대

매출 증가



고객의 **성공적인 비즈니스**를 위한 **프리미엄 운영 서비스**

당신의 **컨택센터**를 위한 **지름길**은 정해져 있습니다.

모니터링 불가

형식적인 보고서

시스템 총괄

Insight 부족

통제솔루션부재

서비스 리뷰

복잡한 의사결정

비전문 인력

데이터 분산

전문 인력