

ECS SERVICE PLATFORM





ESP (ECS Service Platform)

컨택센터에 최적화된

다양한 이씨에스 텔레콤의

자체 개발 솔루션들을 통합한

운영 플랫폼으로

고객의 컨택센터 환경에 맞춰

필요한 솔루션만 선택할 수 있습니다.

ESP-r

reporting

IPCC(Contact Center) 통계 및 관리

ESP-i

cti

Avaya elite 기반의 CTI

ESP-m

multi channel

멀티채널 컨택센터 솔루션

ESP-u

unified communicator

IPT(IP Telephone) 통합

ESP-t

telephony

CTI - 상담어플리케이션 연동

ESP-w

workforce management

상담사 운영 최적화

ESP-g

gateway

API 게이트웨이

ESP-a

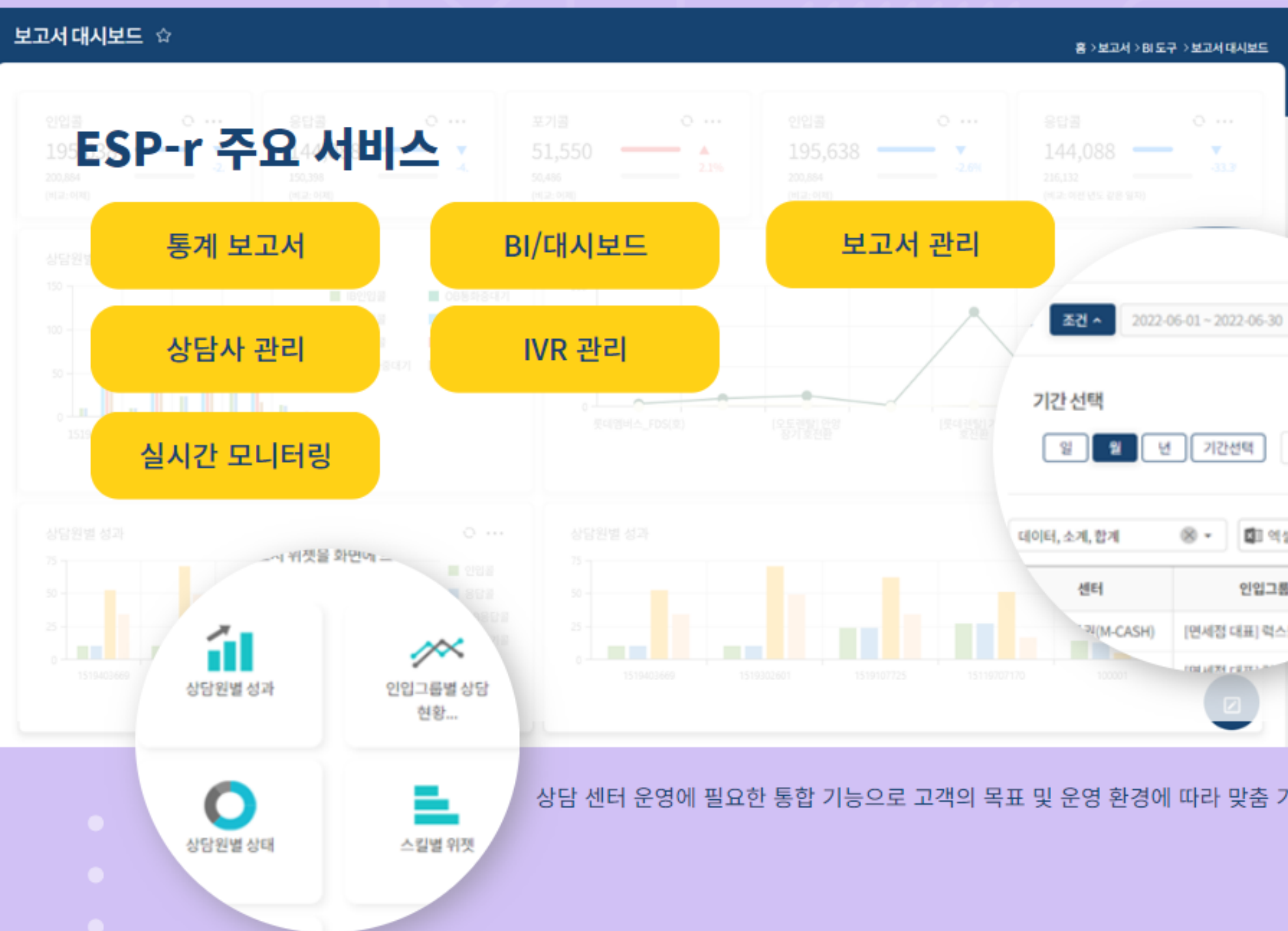
application

플러그 앤 플레이 방식의 상담 어플리케이션

ESP-r(reporting)은 분산되어 있는 고객센터 시스템들(CTI, IVR, APP)의 다양한 데이터를 통합 관리 후 보고서와 실시간 모니터링을 제공하여 고객센터의 효율적인 운영을 지원합니다.



Report
BI Tool
Managing
Monitoring



상담 센터 운영에 필요한 통합 기능으로 고객의 목표 및 운영 환경에 따라 맞춤 기능을 제공합니다.

통합된 데이터 제공

- 통합된 데이터 및 분석 도구를 활용하여 의사 결정에 필요한 정보를 실시간으로 제공
- 하나의 웹 화면에서 여러 경로의 데이터를 자유롭게 불러와 통합된 분석 결과로 도출

비즈니스 성과 분석

- 상담 유입 및 처리 현황을 모니터링
- 목표 달성을 위한 효과적인 활동 및 신속한 이슈 대응이 가능

목표 수립 및 의사 결정 지원

- 제공된 데이터를 바탕으로 정확하고 효율적인 목표 수립 및 의사 결정
- 의사 결정에 필요한 주요 정보를 제공

업무 효율성 향상

- 여러 업무 영역 및 부서 간의 데이터 및 프로세스를 통합
- 프로세스 및 시스템을 쉽게 조정하고 개선



ESP-i(CTI)는 Avaya elite 기반의 CTI 솔루션입니다.



콜 이벤트 처리



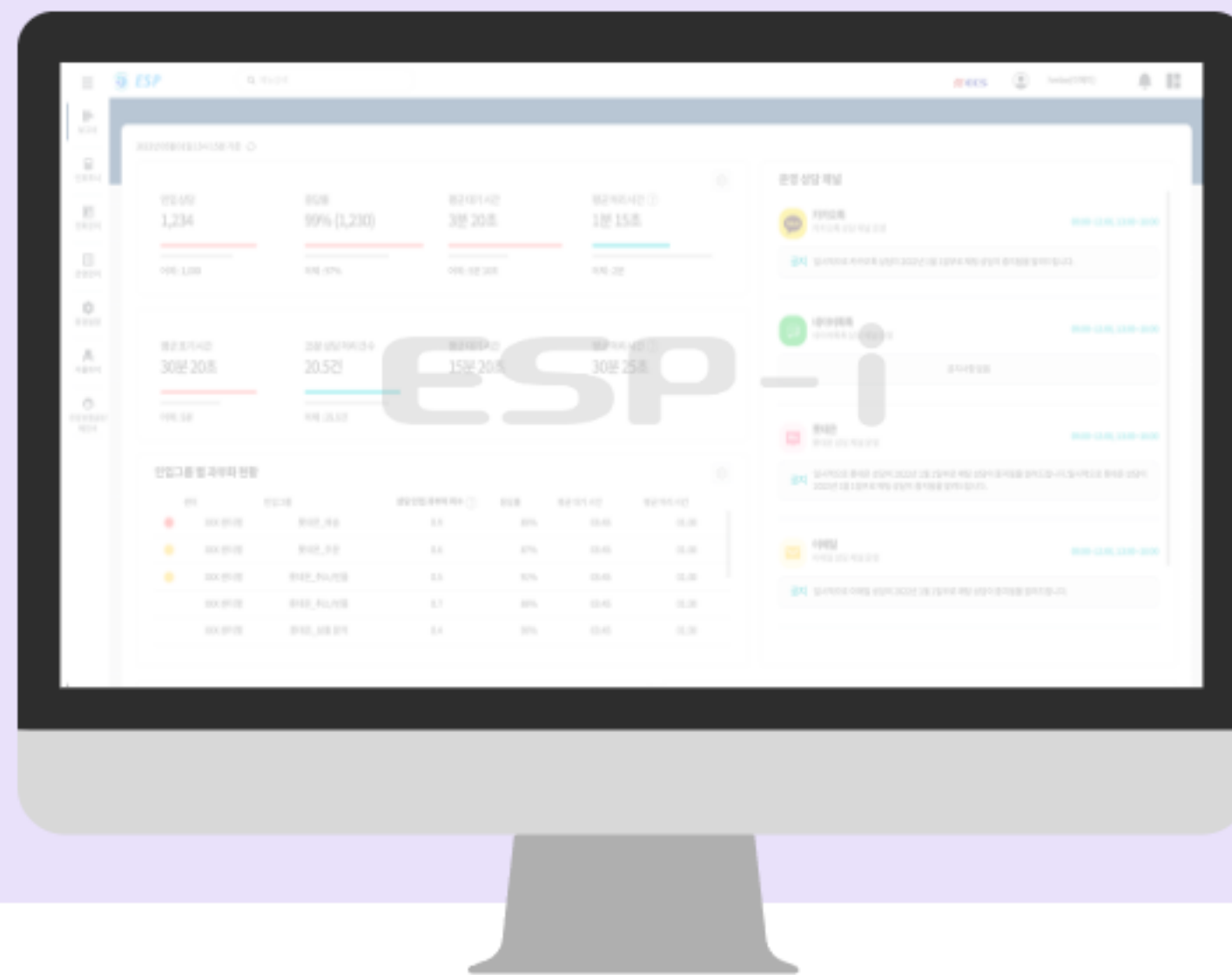
상담원 이벤트 처리



멀티센터 라우팅



IVR 데이터 연동



Host Server Linux OS 사용

AACC(Avaya Aura Contact Center) 대비 단순한 서버 구성

Docker 기반 클러스터링 구조

CMS 없이 자체적으로 통계 데이터 제공

AAEP(Avaya Aura Experience Portal) 지원



ESP-m(multi channel)은 IPCC 기반의 전화상담 컨택센터 인프라를 활용하여
채팅, 화상, SMS, 이메일 등 고객의 다양한 채널을 수용할 수 있는 멀티채널 컨택센터 솔루션을 제공합니다.



전화



채팅



화상



문자



이메일



게시판



채팅 상담 화면

멀티채널 시나리오 관리

통합 통계

채널별 API 연계

이메일 상담 화면

Up

CTI 시스템과 밀결합되어 라우팅, 상담사, 채널 관리의 일원화

통합 상담 어플리케이션을 통한 생산성 향상 및 고객 경험 강화

통합 통계 솔루션을 통한 다양한 데이터 제공



ESP-u(unified communicator)는 IP Telephony 통합 솔루션으로
Avaya, Cisco, Ericsson-LG 등 다양한 IP-PBX와 IP Phone, 그룹웨어, 3rd party 시스템들을 연동하여
IP Phone 기반의 부가서비스(MCID, 공지사항, 뉴스 등) 및 IPCC-IPT 고객 데이터 연동을 제공합니다.



IP-PBX



DateBase



IP-Phone



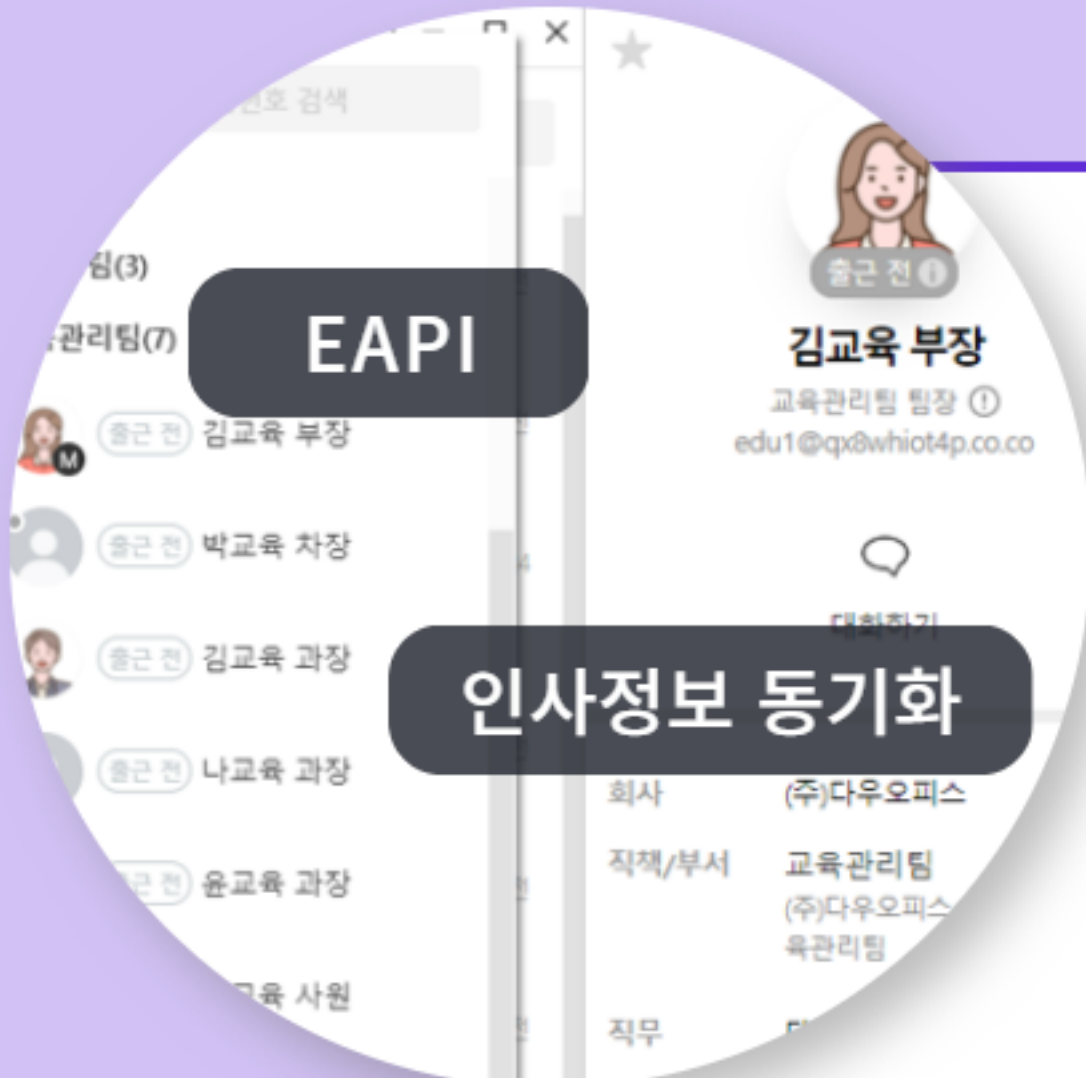
Groupware



Messenger



3rd party app



ESP-u



교환기 기능과 관계없이 표준화된 유저 인터페이스 제공

컨택센터 시스템 연계를 통한 데이터 연동(지점 CTI)

기능별 모듈 설계로 안정적인 서비스 제공이 가능하여 유연한 확장성 제공

IPT 운영 관리 서비스 제공



ESP-t(telephony system)는 CTI와 상담 어플리케이션 연동을 위한 솔루션입니다.

IVR
Record

AVAYA
AACC

CISCO
UCCE

ALVARIA™
UIP

ESP-i
ESP-m

ESP-t



Web Socket, OCX 지원

개인정보 암호화 및 복호화

개발 가이드 및 샘플 소스 제공으로 개발 기간 단축

ESP-i(CTI)와 함께 ESP-m(EMC) 동시 지원

AACC + Avaya POM 지원



ESP-w(workforce management)는 상담 자원의 최적화를 통해 동일한 비용으로 보다 품질 높은 서비스를 지속적으로 제공할 수 있게 하는 솔루션으로서, 균일한 상담 품질 관리를 위해 상담사 스케줄 관리와 체계적인 교육을 지원하여 센터 운영 효율을 증가시킵니다.



인사관리



품질관리



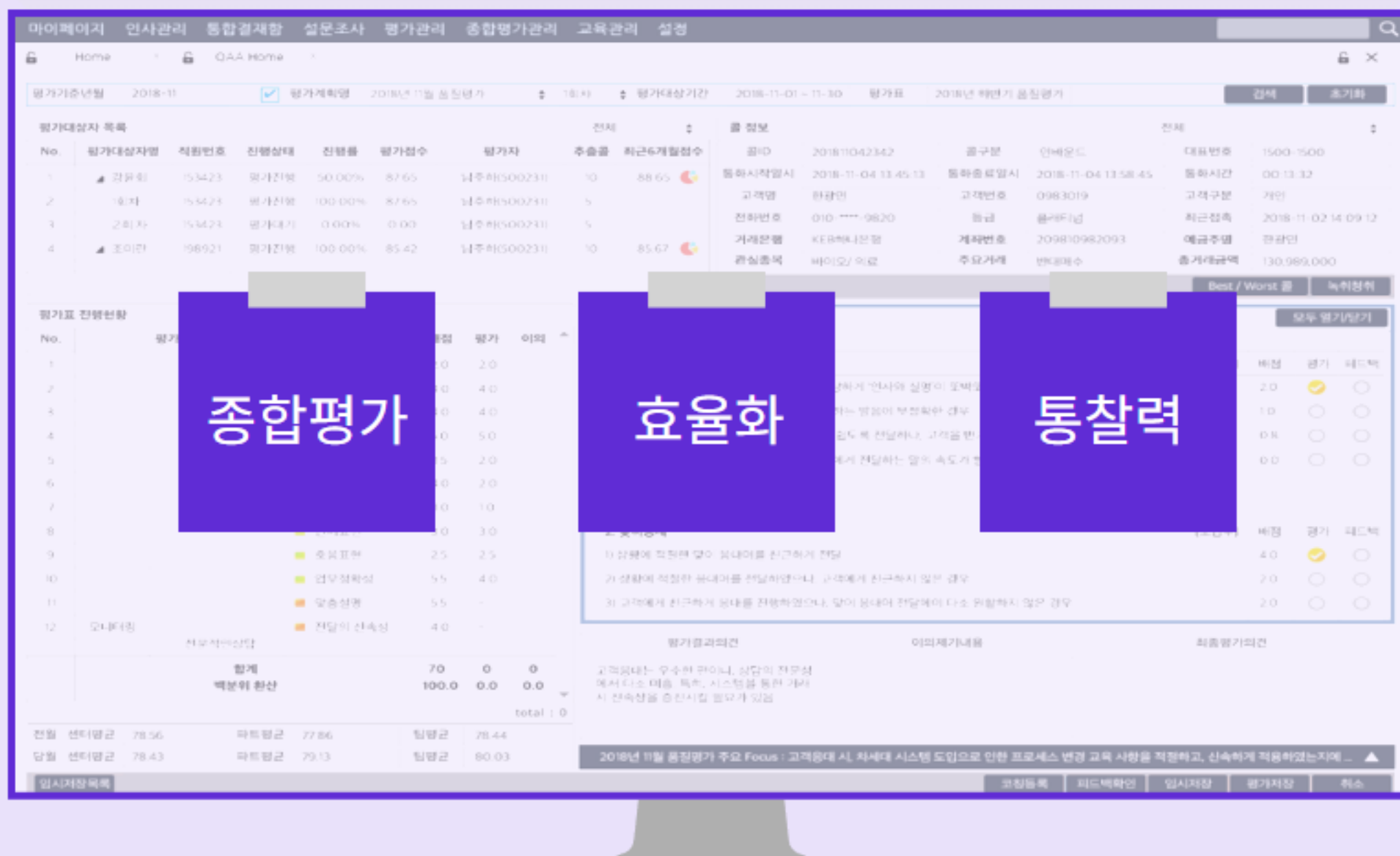
성과관리



교육 및 시험



도급사 관리



Up

다층/다면 평가

운영 및 관리 효율성 증가

센터 운영 유연성 확보

- 입사부터 퇴사까지 모든 직원 데이터 관리
- 근태, 역량, QA, 시험 등을 통합한 종합적인 평가
- 공정한 평가를 통한 상담사 동기부여 및 업무 효율 증대
- 직관적인 인터페이스
- 최소한의 화면 이동으로 다양한 업무 처리
- 센터 현황을 파악할 수 있는 다양한 보고서 활용
- 멀티 브라우저 지원
- CTI, 녹취 연동
- 표준화를 통한 유연성 확보



ESP-g(gateway)는 AIP 게이트웨이 솔루션으로 데이터 연계가 필요한 시스템들 사이에서 중재자 역할을 수행하며, 데이터의 교환 및 추적에 대한 끊임없는 서비스를 제공합니다.

모니터링

전문 관리

서비스 관리

테스트 케이스

메시지큐

트랜잭션 로그

트랜잭션로그ID	로그일시	외부키	전행상태	종단상태	요청일시
4c5bba7613227b964c1a2d592dfef	2023-03-08 16:51:58	22302023-03-08T16:50:20.072	완료	정상	2023-03-08 16:50:18
484d081b014d39e5afda4ed8fa788f	2023-03-08 16:51:58	14302023-03-08T16:50:20.047	완료	정상	2023-03-08 16:50:18
48dc4859e8b1f201bd729640466f3df2					
4883279f86b3f23a8f9f430513f5d7d8					

트랜잭션 로그 상세

순번	일시	전행상태	종단상태	처리서비스	처리서비스ID	요청일시
1	2023-03-08 16:51:31	완료	정상	PRODUCER	epwproducer	2023-03-08 16:50:00
2	2023-03-08 16:51:32	완료	정상	BUSINESS	epwbusiness	2023-03-08 16:50:00
3	2023-03-08 16:51:33	완료	정상	CONSUMER	epwconsumer	2023-03-08 16:50:00

클릭하여 트랜잭션 로그 상세 확인

API 처리 현황

일차	API	API Command	처리량
2023-03-08	A:종분전계API	TEST001	299
2023-03-08	A:종분전계API	TEST_S_R	450
2023-03-08	A:종분전계API	단기카드대출 금리할인 이벤트 정보 조회(종분)	
2023-03-08	A:종분전계API	접착인수할인카드등록, TM가동화	
2023-03-08	A:종분전계API	신미가동화관리	
2023-03-08	A:종분전계API	테스트 케이스	
2023-03-08	A:종분전계API	순번	Interface
2023-03-08	A:종분전계API	3	처리량
2023-03-08	A:종분전계API	TEST001	299394
2023-03-08	A:종분전계API	TEST_R_S	

클릭하여 라우팅 플랜별 결과 확인

트랜잭션 로그

API 처리 현황

서비스 모니터링

라우팅 플랜 관리

시스템 연계

연동 접점의 단일화

관리 체계

메시지 라우팅

어플리케이션, 서비스, 서버를 포함하는 상호간의 통신과 데이터 전달 서비스를 끊임없이 제공하며, 모든 통신 연계는 단일키를 이용하여 조회 및 추적 가능

단일화된 연동 접점으로 시스템을 쉽게 추가할 수 있으며, 데이터의 교환 및 관리가 효율적으로 가능

각 시스템들 간의 연계 시 정보보호를 위한 고객사 보안 정책을 준수하여 신뢰성 있는 시스템 연계 제공

서로 다른 프로토콜 간의 통신이 가능하며 메시지 간 데이터 매핑 기능을 통하여 유연한 메시지교환 가능

ESP-a application

ESP-a(application)는 플러그 앤 플레이 방식의 상담 어플리케이션으로 원하는 상담 모듈을 선택하여 상담원 화면에 적용 및 즉시 설치가 가능합니다. 또한 기존 시스템을 재개발하거나 수정하지 않아도 필요한 업무 기능만을 플러그인 방식으로 새로 개발하여 사용할 수 있습니다.

캠페인 ECS-desktop

멀티채널

KMS

AI어드바이저

고객관리

멀티채널도구

통합이력관리

품질관리

스케줄관리

지식관리

모니터링

대시보드

캠페인

통계&보고서

고객상담 채널도구				메세지			
고객				티켓목록			
선택				No.	티켓번호	티켓상태	티켓유형
초기화				1	889	미처리	상담이벤트
조회				2	888	미처리	상담이벤트
아이디				3	887	일부완료	상담이벤트
이메일				4	886	상담중	고객이벤트
전화번호				5	885	완료	상담이벤트
회원번호				6	884	미처리	상담이벤트
SNS동의				7	883	미처리	상담이벤트
고객예모				8	882	미처리	상담이벤트
				9	881	상담중	상담이벤트
				10	880		
공지사항(예정)				추가포함			
공지사항 콘텐츠가 삽입됩니다.				추가 포함 영역의 콘텐츠가 삽입됩니다.			

최적의 상담 솔루션 제공

확장성을 고려한 시스템 설계

편리한 UI 구성

통합 채널 도구 도입

상담업무 프로세스의 단순화

ECS Service Platform - r i m u t w g a

license policy



Basic Package

ESP (ECS Service Platform) 솔루션 최초 구매시 1회 부과 (추가로 ESP의 다른 솔루션 구축시 부과되지 않음)

ESP Solution

r	i	m	u	t	w	g	a
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Module

Wallboard	3rd Party Interface	Business Insight	Prediction
☐	☐	☐	☐

License

Supervisor	Agent
☐	☐

Additional package

이중화	업그레이드	구독	사이트 라이선스
☐	☐	☐	☐

- 순수 S/W와 License 금액
- H/W, DB, MCCS, BI 등은 별도
- Additional pacakge _이중화는 ESP-r 필수
- 영구 라이선스는 1년 하자보수기간 이후 별도 유지보수 계약 필요
- 구독 패키지는 유지보수 비용 별도

Notice

ECS Service Platform

