

saas

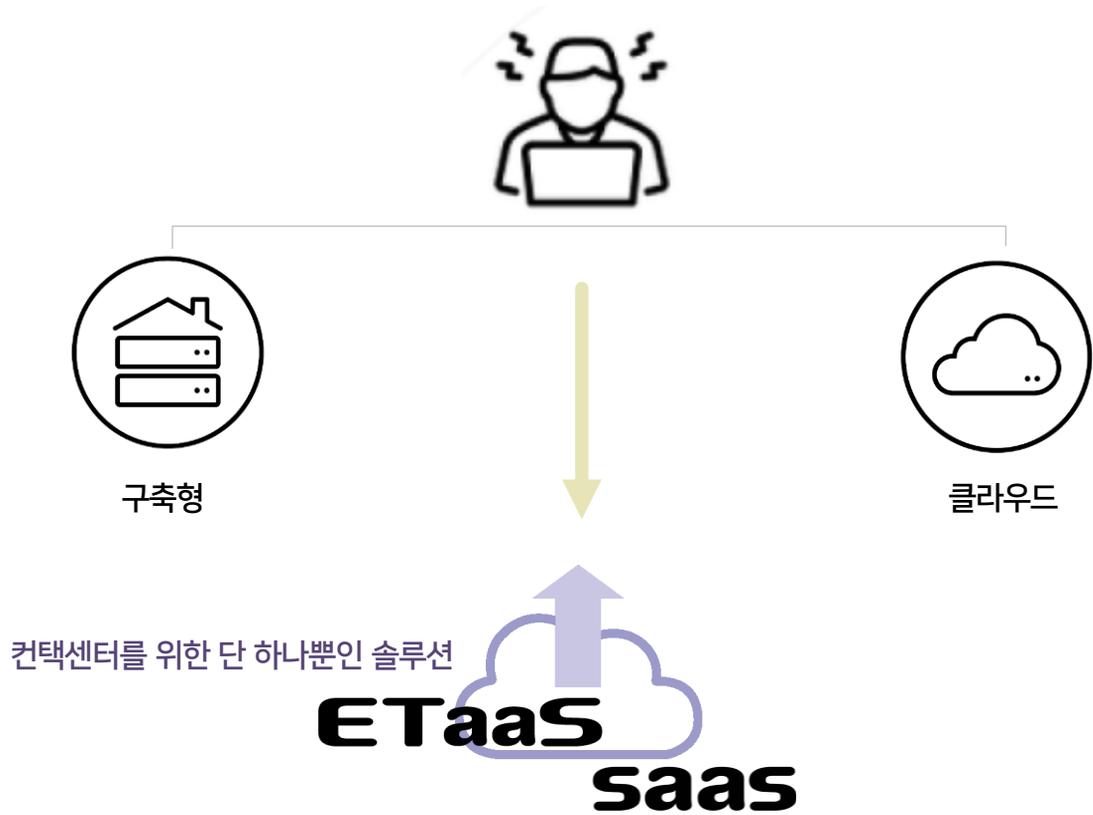


ECS텔레콤이 제공하는 국내 유일의 컨택센터 커스텀 saas 솔루션

ETaaS_saas

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 업계 유일의 고객센터 전용 커스텀 saas 서비스

오늘부터 선택의 고민이 끝났다



구축형과 클라우드의 장점만 모은 ETaaS_saas가 여러분의 고객센터 고민을 해결해드리겠습니다.

클라우드 컨택센터 무엇이 중요한가요?

ECS텔레콤은 고객사들을 대상으로 Cloud 서비스에 대한 설문조사를 진행하였습니다.



내부 원장, 상담 APP등과 연동이
이슈 및 예외사항이 없이
원활하게 가능해야 함

J사 담당자

Cloud서비스는 패키지 형식의 솔루션임으로
각 고객사에서 원하는 기능을
커스터마이징하기 어려움

N사 담당자

고객 입장에서는 보안/안정성,
운영자 입장에서는 접근성/관리 효율,
상담사 입장에는 사용편의성 /UI 중요

A사 담당자

사용요금, 서비스, 제품 순으로 중요
서비스는 장애대응 및 추가 DMZ 수용

L사 담당자

1)보안 2)서비스 안정성 3)아키텍처

K사 담당자

?

WHY

ETaaS_saas는 일반적인 클라우드 서비스가 아닌,
컨택센터만을 위하여 특화된 ECS텔레콤의 커스텀 saas 서비스입니다.



고객 기준의 커스터마이징

고객의 니즈를 기반으로 맞춤형 서비스 제공



IVR	WEB	Web FAX
콜봇	SMS	EMC
챗봇	SNS	STT&TTS
이메일	PBX&CTI	전광판
APP	PDS	통계



협의 과금

고객과 협의 하에 설정한 목표를 기준으로 과금 진행

사용량

Customer Success Level

고정 vs 변동	<input checked="" type="checkbox"/> 매출액	<input checked="" type="checkbox"/> NPS	
	<input checked="" type="checkbox"/> 가동률	<input checked="" type="checkbox"/> 콜백률	<input checked="" type="checkbox"/> ATT
	<input checked="" type="checkbox"/> 평균응답시간	<input checked="" type="checkbox"/> 응답률	
	<input checked="" type="checkbox"/> 고객만족도	<input checked="" type="checkbox"/> CPC	



!

ONLY



유연한 채널 증감

당신이 필요한 순간 필요한 만큼
자유롭게 채널 조절 가능



서비스 안정성



장애 예방

- 통합 관제 서비스를 통한 실시간 모니터링
- 시스템 접근 통제 및 관리

장애 복구 시간 최소화

- 365일 24시간 지원 가능한 ECS helpdesk
- 전담 SPM을 통한 장애 복구 시간 최소화



3rd party 연동

다양한 3rd party와의 연동이 용이함





보안



클라우드 보안 규칙 준수 절차 간소화
강력한 보안 관리를 통한 침해 사고 최소화



보안절차 간소화

일반 클라우드 서비스 대비 평가절차 단순
(침해사고대응기관의 평가 지원 불필요)

복잡한 보안 절차

109

 개 이상

Pure Cloud 서비스 활용을 위해서는
109개의 기본 조치 항목에 대해 통과해야 함
(금융권의 경우 32개의 금융부문 추가 조치 항목 추가)



ETaaS_saas는 Private cloud로
침해사고 대응기관의 평가로부터
상대적으로 자유로움



강력한 보안 관리

기술적 보안

정보 시스템 접근 통제
PC 보안 통제
서버 및 데이터 통제

물리적 보안

전산 시설 보안
출입통제

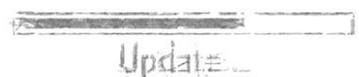
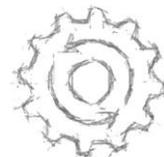
관리적 보안

사내 조직과 보안 프로세스
교육 및 관리



상시 패치 및 업데이트

항시 최신 버전으로 패치 및 업데이트 지원



커스터마이징



고객

IVR시나리오를 변경하려고 하는데
어떻게 하면 되나요?

기본적으로 제공되는 API를 통한 셀프 IVR 수정은 가능하지만,
맞춤 개발은 불가능합니다.



타사



걱정마세요!
ECS에서는 셀프IVR 수정 뿐만 아니라,
고객사 요청에 따른 추가 개발이 가능합니다.

타사



기본적으로 제공되는 API를 통한
고객사 직접 수정/변경

ECS



고객사에 특화된
맞춤형 개발서비스 제공

커스터마이징



고객

상담 어플리케이션 상담원 관리 화면을 바꾸고 싶은데,
어떻게 해야 할까요?

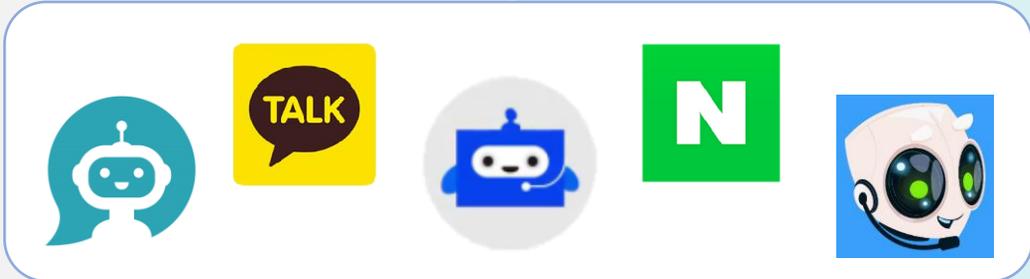


타사

화면개발은 가능합니다.
하지만, 어플리케이션
연동을 위해선
기존 시스템 및 Cloud
추가 개발의 두가지
작업이 필수예요.



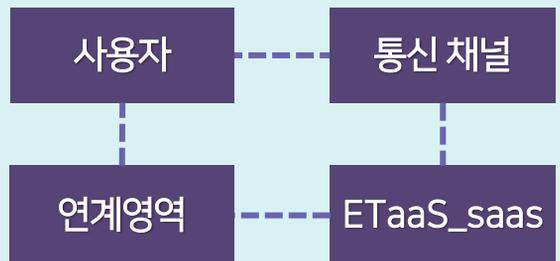
걱정마세요!
ECS에서는
Cloud 연동 작업 없이도
**고객사 니즈에 맞는
어플리케이션 구현이
가능합니다!**



- 해당 Cloud 서비스에서 적용 가능하도록 추가 솔루션 개발 진행
- Cloud 내 등록 진행 이후, 사용자가 해당 솔루션 다운로드 받아서 사용



단, 고객사의 보안규정 및 각종 규정들과 호환성 여부
체크가 필요하며, 부합하지 않을 경우 사용이 불가능



- 클라우드에 따른 별도 추가 개발 불필요
- 각 고객사에 맞는 보안규정 준수 가능
- 상황에 따른 커스터마이징 가능



협외과금



협외과금 가이드



고객

과금체계는 어떻게 되나요?

시간&날짜 기준으로 과금을 진행합니다.



타사



ECS는 사용량에 따라, 혹은 고객의 사업 특징과 가장 잘 맞는 CSL(Customer Success Level) 지표들을 기준으로 하여 **협외된 목표에 따라 과금을 진행합니다.**



사용량

고정



라이선스 사용량이 일정한 고객사

변동



라이선스 사용량이 유동적인 고객사



Customer Success Level



- 매출액
- 콜백률
- 응답률
- 평균응답시간
- NPS
- 고객만족도
- ATT
- CPC
- 가동률





협의과금 예시



과금기준(예시)

TM서비스로
매출액이 가장 중요

"매출액"

대국민 상담 진행으로
고객만족도가 우선순위

"상담만족도"

소규모 콜센터로
상담원들의 CPC가
가장 중요한 요소

"CPC"

실제과금(예시)

기본료 + 협의과금

협의과금 예시1

매출액 35%
+
ATT 20%
CPC 20%
콜백률 15%
평균응대시간 10%

협의과금 예시2

고객만족도 40%
+
포기율 20%
1차응대완료률 20%
문제해결율 20%

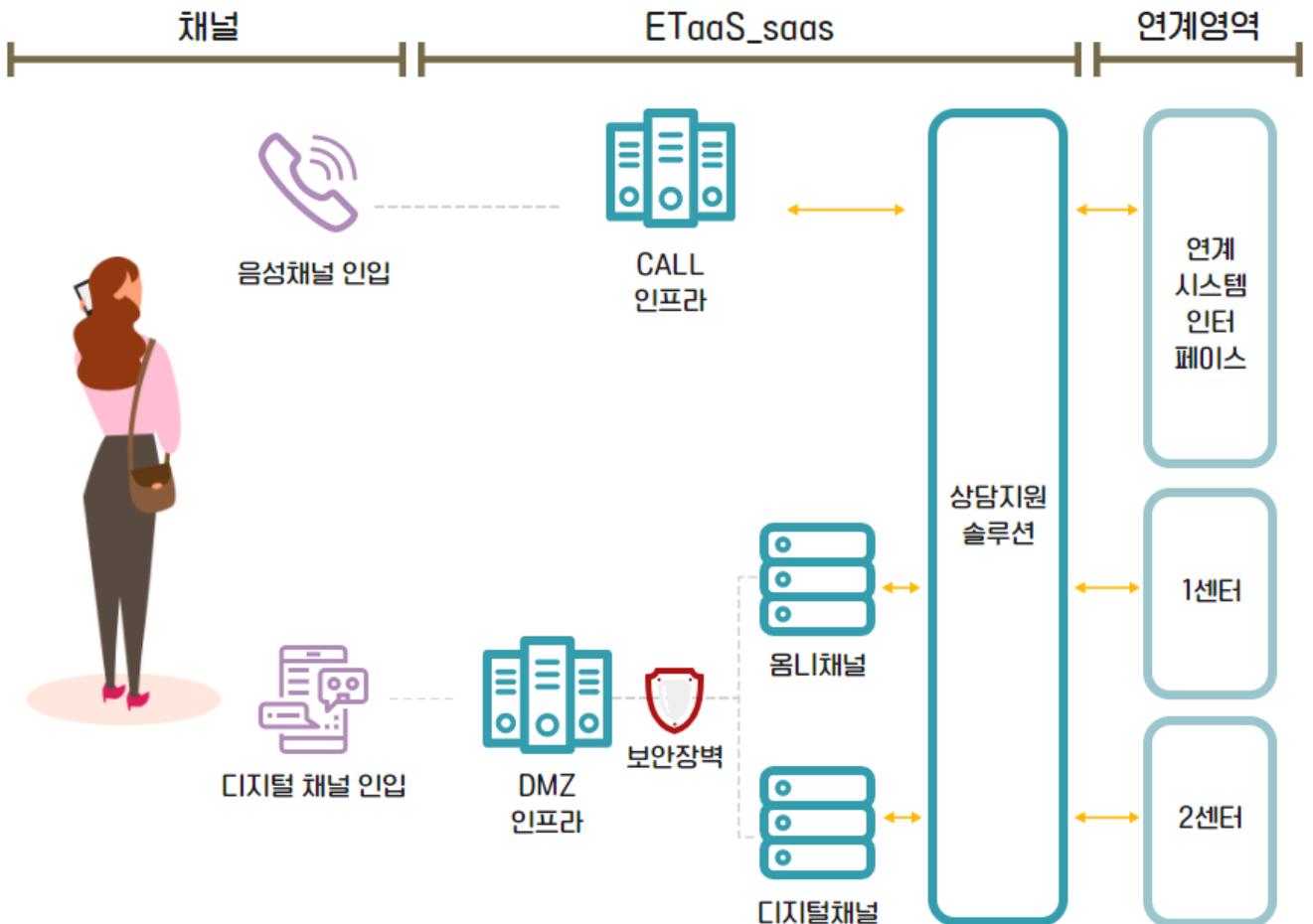
협의과금 예시3

CPC 40%
+
평균응대시간 30%
평균후처리시간 30%

상품구성



컨택센터 아키텍처 예시



ECS 클라우드 포탈은 실시간 라이선스 증감 요청이 가능하며 현재 사용량 및 기타 관리 포인트들을 한화면에서 확인할 수 있습니다.

총 1개 서비스 이용중

상담원 1300개 중 1100개 사용	CTI 1300개 중 1100개 사용	IVR 500개 중 200개 사용	서비스 요청 공지사항 회원정보 상담	이씨에스텔레콤 My정보 관리 > 010-6432-**** wbch*@ecstel.co.kr
Recording 1300개 중 1100개 사용	기타	기타		

CSM(Customer success manager)

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



오늘부터 선택의 고민이 끝났다.

구축형과 클라우드의 장점만 모은 ECS텔레콤의 ETaaS_saas가
여러분의 컨택센터 고민을 한방에 해결해드리겠습니다.



컨택센터를 위한 단 하나뿐인 솔루션

ETaaS
saas

The logo for ETaaS saas, featuring the text "ETaaS" in a bold, black, sans-serif font above the word "saas" in a smaller, bold, black, sans-serif font. To the right of the text is a white cloud icon with an upward-pointing arrow.