

Enterprise Communication Solutions

# ECS Telecom 회사소개서

고객과 함께 성장하는 회사

고객 성공을 위한 최적의 솔루션 제공

 ECS



# 숫자로 보는 ECS

1999년 10월 7일

창립일

173명

임직원수

69.7%

기술인력비율

A+

기업신용등급

200+개

고객사

747억원

매출액\*

22년 연속흑자

재무제표

No.1

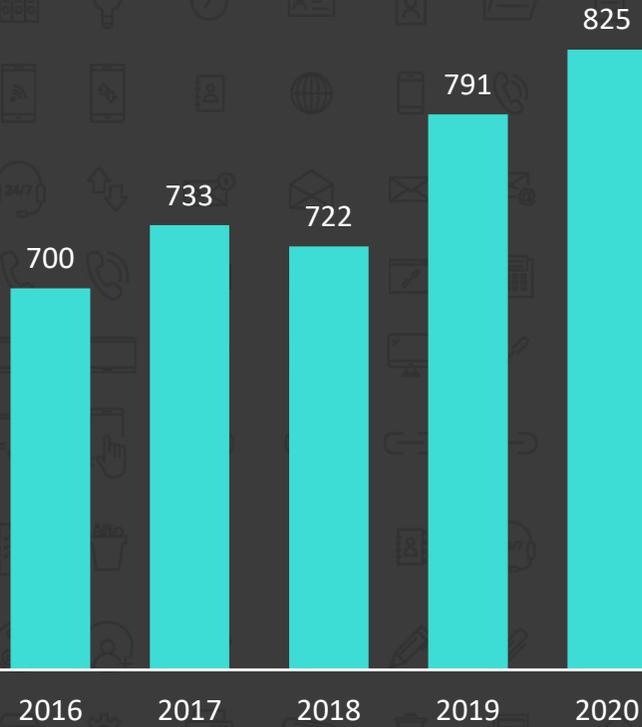
동종업계순위, 글로벌 벤더사의 파트너십

\*2021년 3월 31일 기준

# 숫자로 보는 ECS

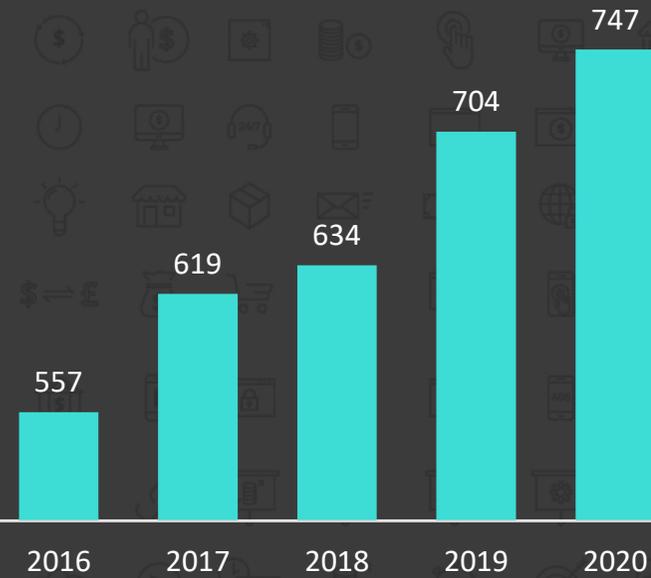
## 수주 건수

[단위: 건]



## 매출액

[단위: 억원]



# Partners

Avaya 1 Tier Reseller Partner  
Avaya Diamond Level



Cisco Gold Certified Partner  
Cisco ATP(Authorized Technology Provider)



Google Cloud Partner Level  
Google Cloud Architect Professional Certified



Alvaria Platinum Partner  
Alvaria Expertise

ECS텔레콤은,

---

어떤 비즈니스를 하고 있나요?

## Customer Success



## Digital Workplace



## ETaaS, at your service



ECS텔레콤은 커뮤니케이션이라는 핵심가치를 중심으로 고객성공사업과 디지털 워크플레이스 사업을 진행하고 있습니다. 또한, 단순 제품 판매를 넘어 고객의 문제를 함께 고민하고 새로운 가치를 제안함으로써 고객과 함께 성장할 수 있는 ETaaS를 제공합니다. 고객성공사업은 콜 인프라 시스템 구축을 기반으로 AI, 챗봇, STT/TA, 음성인증 등 다양한 IT솔루션을 결합하여 스마트 컨택센터로 변화하기 위한 해답을 제시하며, Digital Workplace 사업은 영상회의, 통합커뮤니케이션, 네트워크 통합 등 업무 효율성 극대화를 위한 스마트 오피스 도입의 가이드가 됩니다.

# Customer Success

## System Integration

시스템 통합(System Integration) 서비스는 CC, UC, Video, Network 등 고객의 시스템에 대한 현황 및 문제점을 진단하여 각 고객의 업무 특성과 프로세스에 적합한 시스템 기획부터 설계, 구축, 인사이트 서비스를 제공합니다.



진단



분석



설계



구축



운영

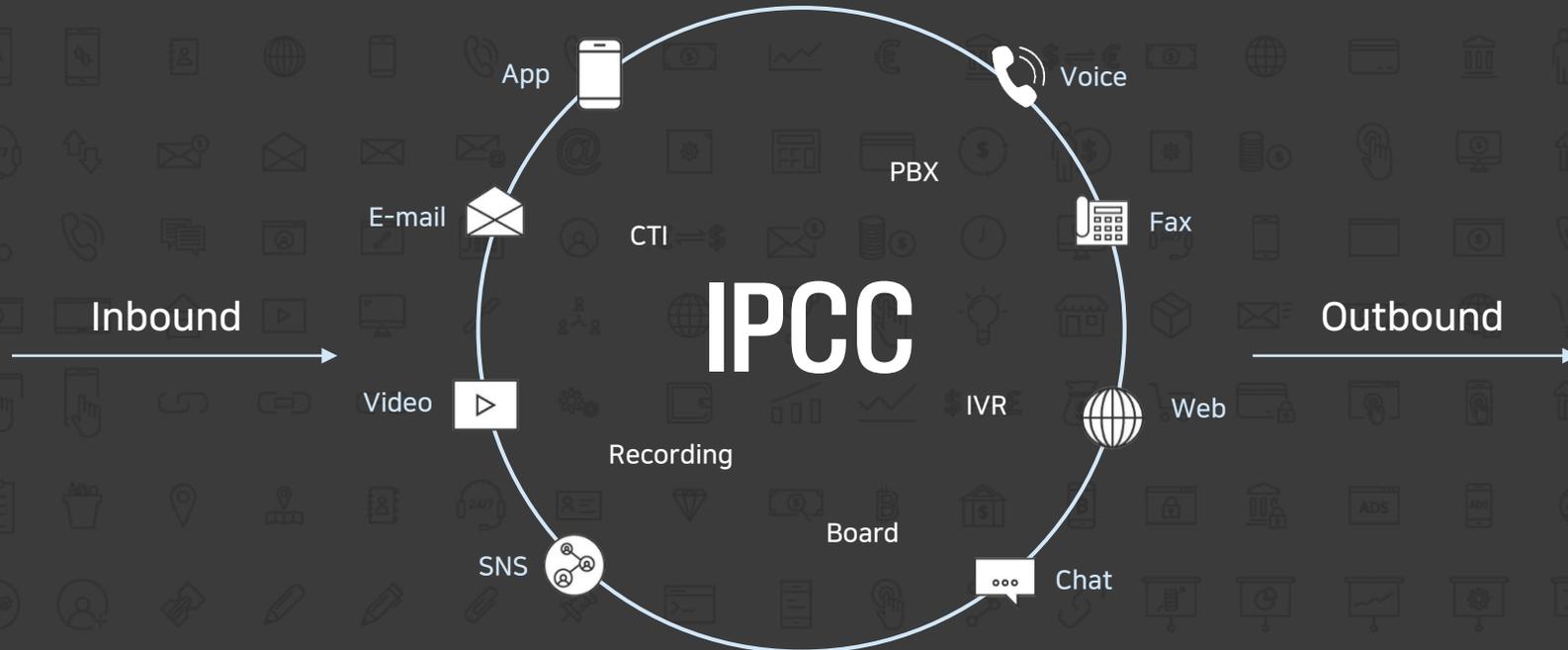


인사이트

# Customer Success

## IP Contact Center

IPCC(IP Contact center)는 IP 인프라를 기반으로 기업의 콜센터, 홈페이지, 어플리케이션, SNS, 이메일, 채팅 등 다양한 멀티채널들을 연결하여 고객 여정 전반에 걸친 맞춤형 서비스를 제공합니다. 그 결과 고객 응대시간을 단축시켜 상담사의 업무 효율성을 증가시키고, 고객들에게 일관된 품질의 서비스를 제공하여 고객 경험을 극대화할 수 있습니다.

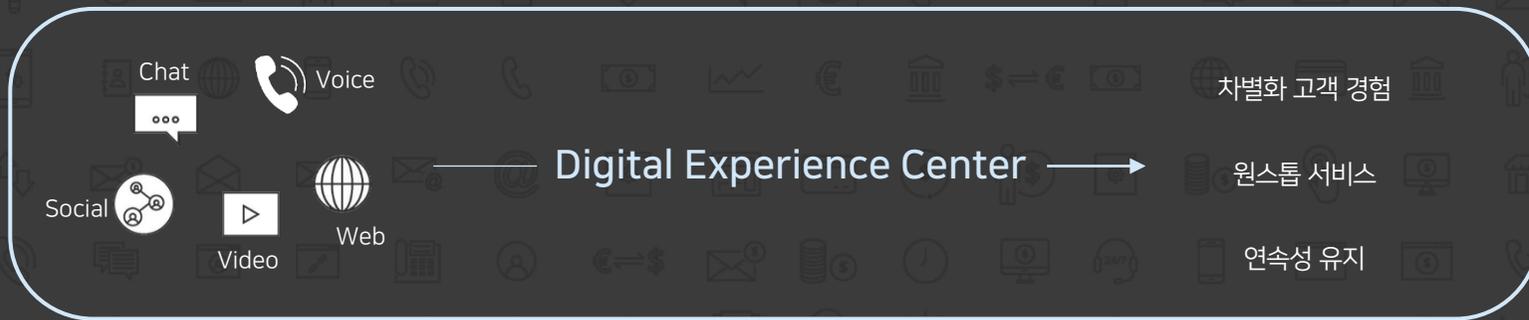


옴니채널 커뮤니케이션  
가상화 기반의 All in One 솔루션

# Customer Success

## AI Contact Center

AI 컨택센터는 단위 솔루션의 조합이 아닌 채널 통합 허브 및 인공지능 기반의 디지털 서비스가 포함된 차세대 지능형 플랫폼으로 4차 산업혁명 시대에 고객들이 디지털 트랜스포메이션을 통해 비즈니스 성장이라는 최종 목표를 달성할 수 있도록 혁신적인 서비스를 제공합니다.



CX 서비스 전략

운영/관리 전략

AI 관리 전략

디지털 채널 전략



인공지능/알고리즘



옴니채널



개인화/고객 인게이지먼트



빅데이터

서비스  
정보수집

데이터  
변환

시각화  
분석

운영관리  
예측

실시간  
분석처리

데이터  
관리

# Digital Workplace

## 재택근무 솔루션

재택근무 솔루션은 언제 어디서나 유연하고 원활한 협업이 가능한 하이브리드 업무환경 구축을 위한 솔루션으로, 직원 생산성을 극대화하고 조직의 유연성 및 민첩성을 향상시킵니다. 메시지 전송, 회의, 통화, 콘텐츠 공유 등 직원들의 자유로운 협업을 가능하게 하는 풍부한 기능의 협업툴을 지원하며, 자체 개발 솔루션을 통하여 보안성까지 확보하고 있습니다.



재택근무

## Hybrid Work



사무실 근무



anytime



anywhere



any device



실시간 언어번역

이모티콘을 통한 미팅반응

백그라운드 변경 기능

양방향 화이트보드

배경 소음 제거

미팅 참석자 제어

소규모 그룹 토론

사용자 맞춤 레이아웃

- 누구나 쉽고 간단하게 사용
- 보안성을 강화하여 안전한 서비스 제공
- 비즈니스 연속성 확보
- 안정적인 서비스 운영 및 관리

# Digital Workplace

## 영상회의 솔루션

영상회의 솔루션은 구축형과 클라우드 중 선택이 가능하며 자체 개발 솔루션을 통해 보안성 확보 및 기존 고객사가 보유하고 있는 인프라(인사정보, 이메일, SMS, 카카오톡 등)와 연동하여 사용자 및 관리자의 편의성을 제공합니다. 또한 원격에서도 현실감 있는 회의 환경을 제공함으로써 협업 및 창의적인 업무를 지원하여 직원들의 업무 효율성을 증가시키고 나아가 시간 단축 및 비용 절감 등 다양한 효과를 제공합니다.

Cisco TelePresence



구축형



클라우드

Cisco Webex  
Avaya Spaces

### Check List

- 영상회의실(H/W 기반 코덱)
- 회의 예약 솔루션
- 회의록(STT 연동)
- 개인형 영상회의(데스크탑형, S/W기반)
- 녹화 솔루션
- MS Teams 일정 연동
- AV 솔루션 (카메라 추적 및 통합제어 등)

# Digital Workplace

통합 커뮤니케이션

통합 커뮤니케이션은 기업의 업무용 IP Telephony 시스템과 UC어플리케이션을 연동하여 음성, 비디오, 메시지, 이메일, 웹/화상 회의 등 다양한 엔터프라이즈 커뮤니케이션 채널들을 통합하는 솔루션입니다.



# ECS Technology as a Service

ETaaS(ECS Technology as a Service)는

고객이 직면한 문제를 함께 고민하고 새로운 가치를 제안함으로써,

고객의 핵심사업 집중을 통한 성공을 목표로 제공되는 고객 맞춤형 서비스입니다.





고객의 성공적인 비즈니스를 위한 업계 유일의 **컨택센터 전용** **커스텀 saas** 서비스

ETaaS\_saas는 일반적인 클라우드 서비스가 아닌,  
컨택센터만을 위하여 특화된 ECS텔레콤의 커스텀 saas 서비스입니다.

**✓ 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"/> 평균응답시간	<input checked="" type="checkbox"/> 응답률
	<input checked="" type="checkbox"/> 고객만족도	<input checked="" type="checkbox"/> ATT
	<input checked="" type="checkbox"/> 고객만족도	<input checked="" type="checkbox"/> CPC

오늘부터 선택의 고민이 끝났다!

**ETaaS\_saas**



구축형과 클라우드의 장점만 모은 ETaaS\_saas가 여러분의 컨택센터 고민을 해결해 드리겠습니다.

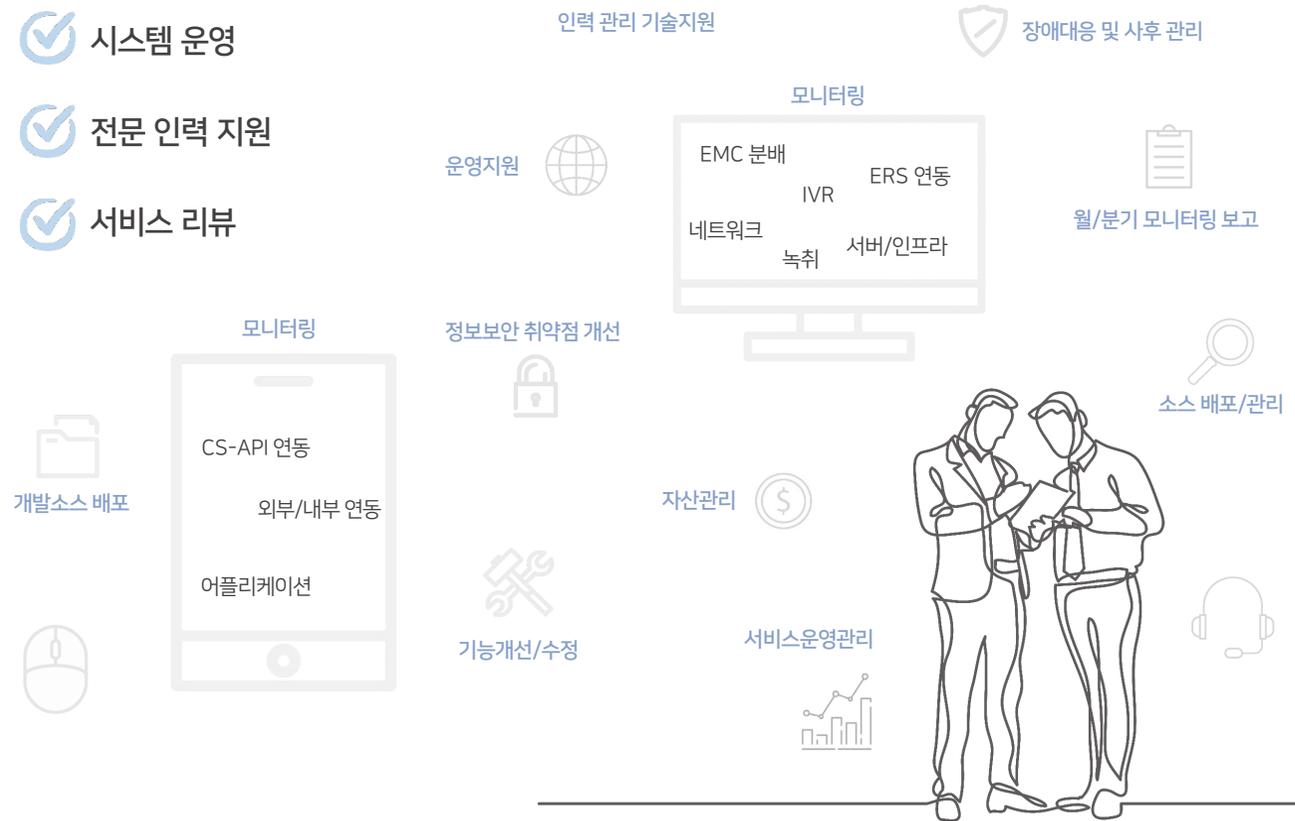
## 콜 인프라 전체 시스템에 대한 운영서비스

ETaaS\_managed service는 콜 인프라와 App 등 전반적인 시스템에 대해 제품 지원 및 유지관리, 데이터 백업 및 복구, 네트워크 및 보안 컨설팅, 상주 인원과 전담인력을 통한 전문적인 운영 서비스를 제공합니다.

✓ 시스템 운영

✓ 전문 인력 지원

✓ 서비스 리뷰





premium maintenance

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 premium 유지보수 서비스

## 콜 인프라 및 IT시스템에 대한 유지보수 서비스

ETaaS\_premium maintenance는 365일 24시간 헬프데스크 운영,  
장애 예방 점검, 장애 조치 및 보고까지의 시스템 Lifecycle 관리 등  
콜 인프라 및 IT 시스템 전반에 대하여 전담조직을 통한 체계적인 유지 보수 서비스를 제공합니다.

### Service Level Agreement

#### SL1

24 x 7  
2시간 이내 출동  
매월 현장 정기점검  
대체품 제공(4시간 이내)

#### SL2

24 x 7  
4시간 이내 출동  
매월 현장 정기점검  
대체품 제공(NBD)

#### SL3

24 x 7  
4시간 이내 출동  
분기별 현장 정기점검  
대체품 제공(NBD)

#### SL4

8 x 5  
6시간 이내 출동  
반기별 현장 정기점검  
대체품 제공(NBD)

### Service Topping





Digital ASOptio

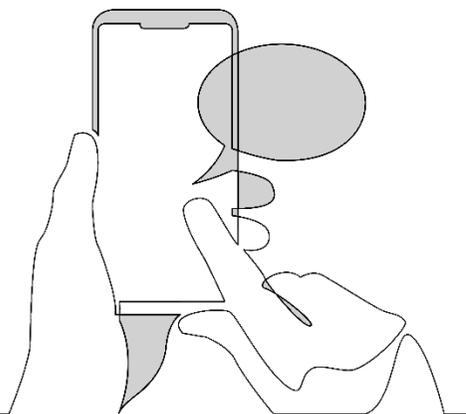
고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 **옴니채널 셀프서비스**

Digital Aggregated Service Optimization

## 고객 중심의 옴니채널 셀프서비스

ETaaS\_디지털어슈어는 고객의 입장에서 컨택센터의 채널에 관계없이 어느 채널로 접속하더라도 동일한 경험을 할 수 있도록 최상의 셀프서비스를 제공합니다.

- ✓ 채널 통합
- ✓ 고객 여정 분석
- ✓ 인증 서비스
- ✓ 양방향 커뮤니케이션
- ✓ 상담지원 서비스
- ✓ 콜 효율화 가이드



디지털 Thru

웹화면을 통한 편리한 고객경험 제공



디지털 Relay

내/외부 시스템 연계를 통한 유연한 서비스 제공



디지털 Link

채널 브랜딩을 통한 셀프서비스 확대



디지털 Journey

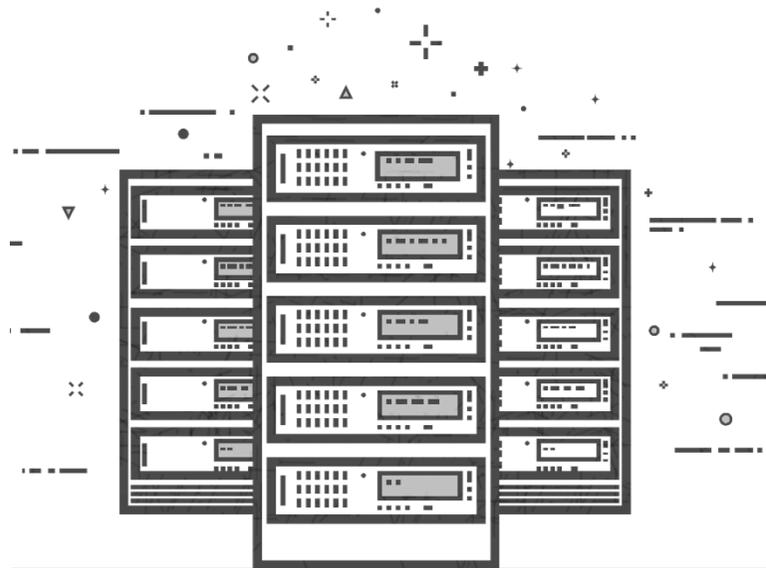
고객경험 분석 데이터 제공으로 유발 요인 대응 및 인사이트 제공



고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 IDC 운영 관리 서비스

## 가장 효율적인 IDC 운영의 시작

ETaaS\_IDC는 고객이 핵심 비즈니스와 업무에 집중할 수 있도록  
ECS텔레콤에서 직접 운영하고 관리하는 IDC(Internet Data Center)를 통해  
고객 맞춤형 설계 및 차별화된 인프라 매니지드 서비스를 제공하므로 높은 안정성 및 신뢰성을 약속합니다.



- ✓ IDC 운영
- ✓ 시스템 접근통제 및 관리
- ✓ 실시간 모니터링 제공



## 고객의 성공적인 비즈니스를 위한 All-in-One Premium 상주 서비스

ETaaS\_butler는 통합 프리미엄 상주 서비스로  
SPM, Infra PM, Application PM 총 세명이 동시에 상주 및 비상주의 형태로 통합 서비스를 제공함으로써  
고객이 자체적으로 컨택센터를 운영할 시 소모되는 인력과 시간 등 무수히 많은 리소스를 획기적으로 절감시킵니다.

Application

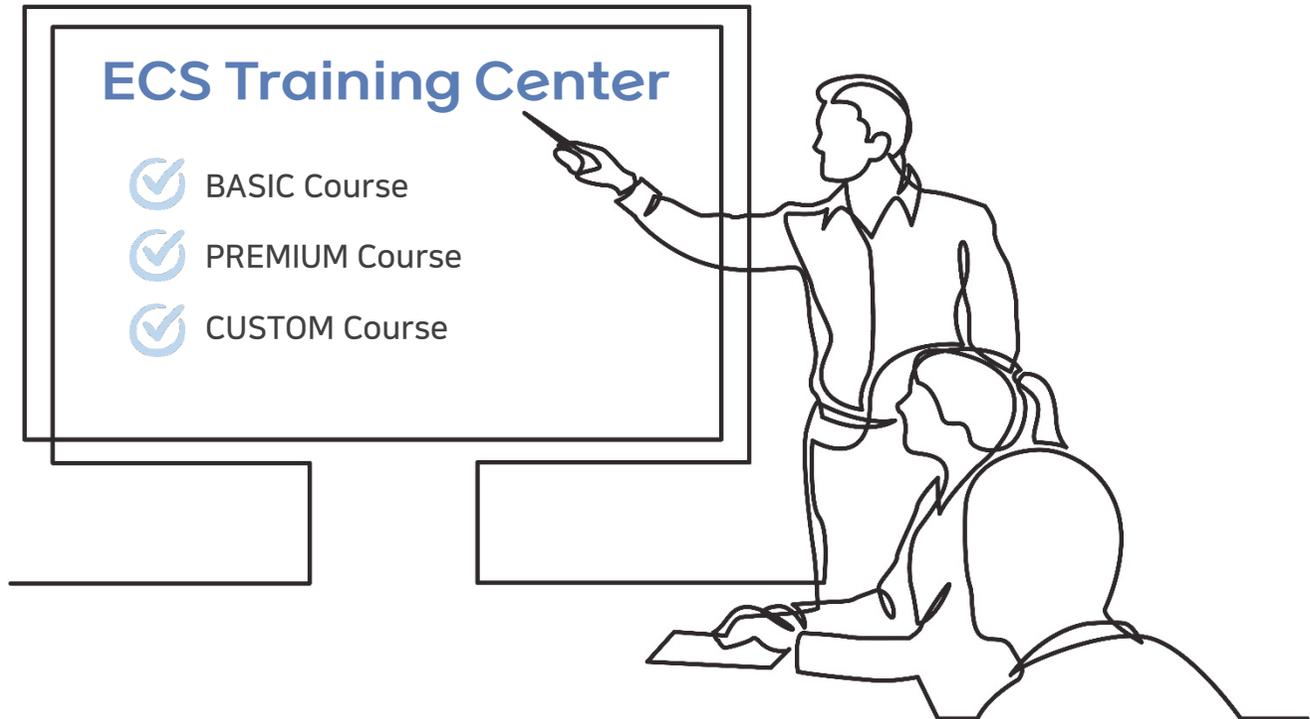
SPM  
(Service Project Manager)

Infra



## 고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 Premium 교육 서비스

ETaaS\_training는 업계 1위 ECS텔레콤의 전문 강사진이 다년간의 실무 경험과 노하우를 바탕으로 고객 여러분의 업무에 최적화된 맞춤형 커리큘럼을 구성, 교육을 통해 필요한 전문역량을 습득하여 바로 현장에 활용할 수 있는 눈높이 교육을 제공합니다.



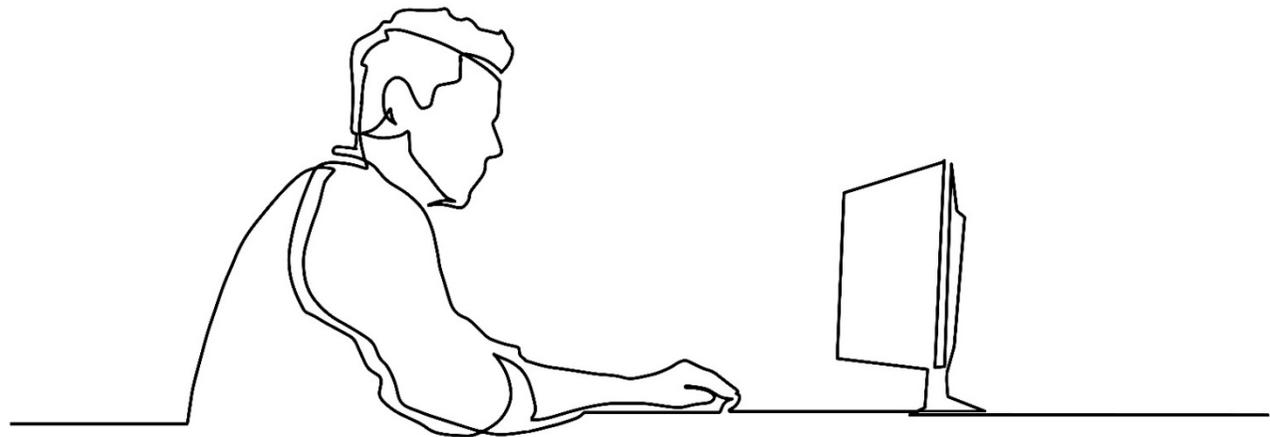


Cloud Meeting

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 화상회의 관리 포털 서비스

ETaaS\_cloud meeting은 ECS 고객에게만 제공되는 클라우드 기반의 화상회의 관리를 위한 포털 서비스로서 Basic 또는 Premium으로 회원가입 시 고객사와 DB 연동을 통해 맞춤 영상회의 개설, 예약 수정, 회의 참여, 지난 회의 녹취파일 확인 등 영상회의와 관련된 모든 업무가 한 번에 가능합니다.

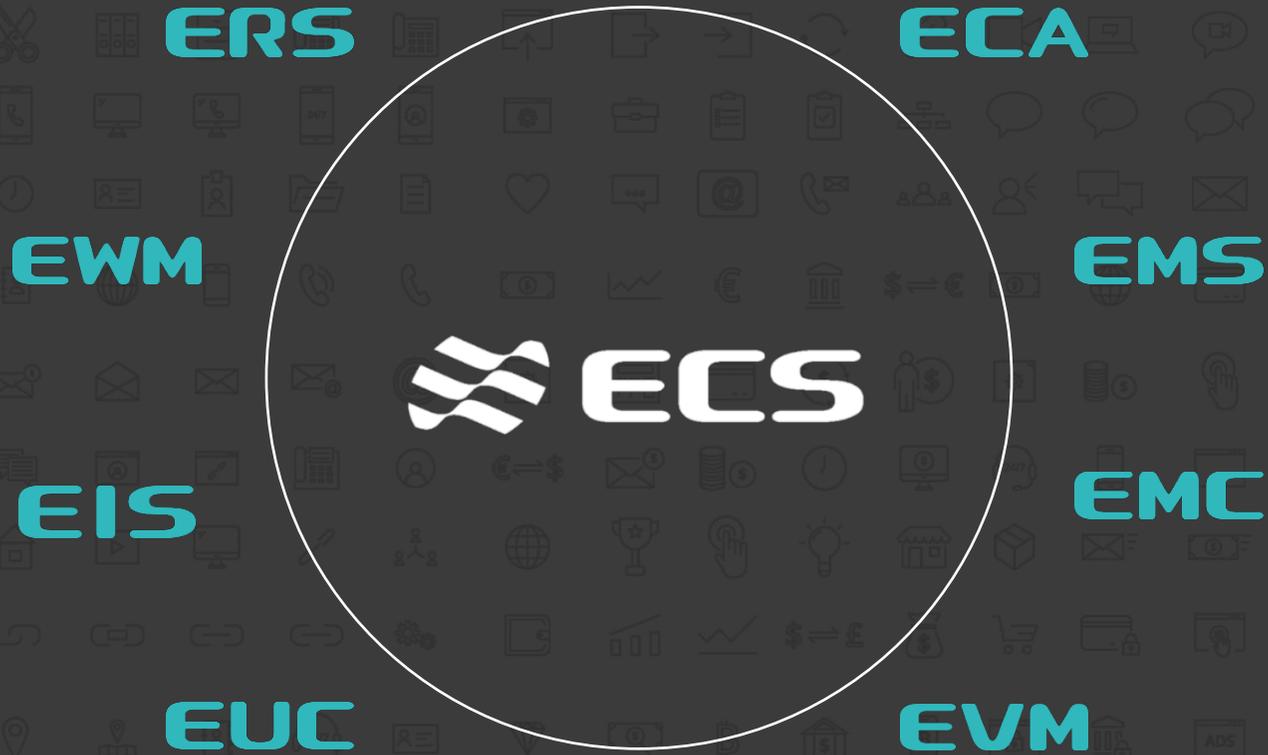
남 다른 화상 회의 +



ECS텔레콤은,

---

자체개발 솔루션을 제공하나요?



ECS텔레콤은 고객 니즈에 맞는 솔루션을 제공하기 위하여 꾸준히 연구개발을 하고 있으며,  
자체개발 솔루션을 통한 편리하고 효율적인 최적의 업무환경 구축 및 고객성공방안을 제시하고 있습니다.

### Reporting Solution

컨택센터 통합 통계 솔루션

분산되어 있는 컨택센터 시스템들(CTI, IVR, APP, PDS 등)의 데이터를 통합/관리하고 통합 보고서와 실시간 모니터링을 제공하여 보다 효율적인 컨택센터 운영 환경을 구축할 수 있습니다.

통합 보고서 /모니터링

PBX기반 데이터 정확성

Call Trace 분석

보고서 Wizard

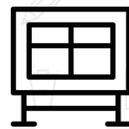
상담원 개인 모니터링



보고서



폰모니터링



전광판



모바일app

### Customer Care Application

플러그 앤 플레이 방식의 상담 어플리케이션

원하는 상담 모듈을 선택하여 상담원 화면에 적용, 즉시 설치가 가능합니다. 또한 기존 시스템을 재개발하거나 수정하지 않아도 필요한 업무 기능만을 플러그인 방식으로 새로 개발하여 사용할 수 있습니다.

플러그 앤 플레이

쉬운 설치  
즉시 사용

다양한  
기본 플러그인 제공



# 3 EWM

# Workforce Management

상담자원 최적화 솔루션

상담 운영 관리 최적화

EWM은 상담 자원의 최적화를 통해 동일한 비용으로 고객에게 보다 품질 높은 서비스를 지속적으로 제공할 수 있게 하는 솔루션으로서, 균일한 상담 품질 관리를 위해 상담원 스케줄 관리와 체계적인 교육을 지원하여 센터 운영 효율을 증가시킵니다.



- 상담 운영 최적화
- 균일한 상담 품질 관리
- 지표 관리 및 성과 측정

- 체계적인 교육
- 업무별 인력 현황
- 각종 분석 보고서

# 4 EMS

# Management Solution

IT인프라 통합 관리 솔루션

EMS는 IT 인프라 통합 관리 솔루션으로 네트워크, 트래픽, 서버 관리는 물론 IPT/IPCC 시스템에 대한 모니터링 서비스를 제공합니다. 또한, 모든 모니터링과 관련된 리포트와 대시보드를 제공함으로써 전체 IT시스템과 운영 서비스에서 발생하는 이벤트, 장애 등의 업무를 체계적으로 관리할 수 있어 업무 효율성과 편의성을 제공합니다.



## Intelligent SIP

SBC(Session Border Controller) 솔루션

### EIS

- SIP TLS 기능 제공
- SBC 및 Media Relay 기능
- 컬러링 기능 제공(옵션)

### EIS-coloring

- 대표번호, 부서, 시간대 별 설정
- 스팸 차단 기능
- 통화 이력 조회 기능

### EIS-cid

- 발신번호 변경
- Click-to-Call/PDS 적용
- 호 응대를 저조시 알림

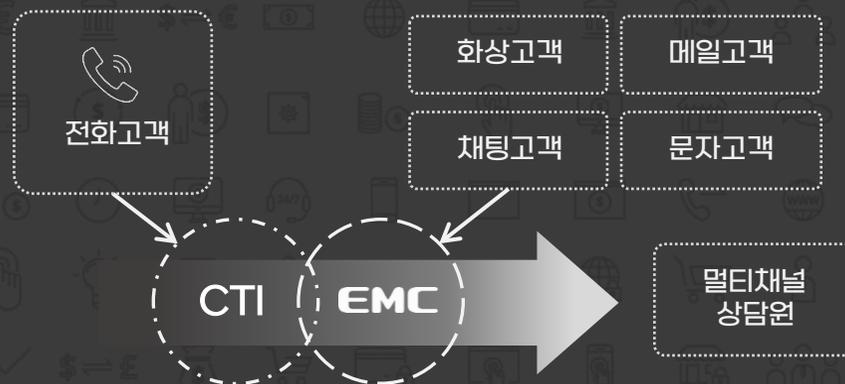
### EIS-ars

- 착신번호별 별도 응답 서비스
- 음성응대 / Call Back 서비스
- 음성인식 솔루션과 연동

EIS는 국가기관 및 관공서의 암호화 기준을 맞추기 위한 솔루션으로 보안 및 해킹에 안전한 통신망을 구축할 수 있으며, 컬러링 기능을 SBC와 동시 또는 독립 형태로 제공합니다. 이외 독립 구축 형태로 ARS와 자동발신번호 변경 서비스 기능을 제공합니다.

## Multi Channel Solution

멀티채널 고객센터 솔루션



IPCC기반의 전화상담 컨택센터 인프라를 활용하여 채팅, 화상, SNS, 이메일 등 고객의 다양한 채널을 수용할 수 있는 멀티채널 컨택센터 솔루션을 제공합니다.

- 기존 전화상담 인프라를 활용한 멀티채널 컨택센터로 업그레이드
- 음성, 화상, 채팅, 이메일, SNS 등 멀티채널 통합 라우팅
- 상담원 멀티채널 Call Blending
- 통합 통계 및 모니터링
- 멀티채널 상담원 통합 관리

# 7 EUC

# Unified Communicator

채팅상담 솔루션

EUC는 Avaya, Cisco IP-PBX와 연동하여 IP폰에 다양한 XML 서비스 및 IP폰 기반의 부가 서비스(MCID, 공지사항, 뉴스 등)를 제공합니다.

또한 자체 데이터베이스와 고객의 인사정보를 연동하여 관리의 편의성을 제공합니다.

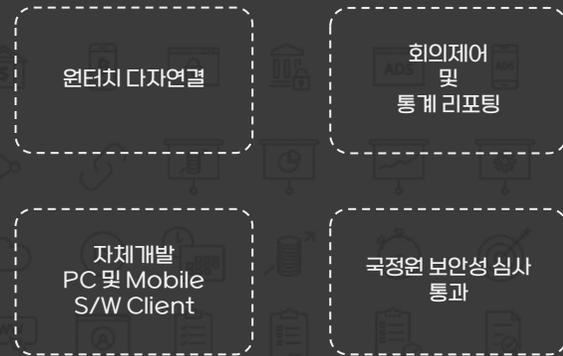


# Video Manager

영상회의 예약관리 솔루션

EVM은 영상회의를 가장 쉽고 편하게 사용할 수 있는 환경을 제공하기 위해서 개발된 제품입니다. 쉽고 직관적인 UI를 통해 회의 예약과 참석이 하나의 플랫폼 내에서 모두 이뤄집니다.

시스코 영상회의에 밀접함되어 개발된 S/W Client를 통해서, 보안성이 강화되고 기업에 최적화된 영상회의 솔루션을 제공합니다.



# EVM 8

ECS텔레콤의,

---

대표 고객사들을 소개합니다.

# 대표 고객사

## 금융(은행/증권/카드/보험)

## 공공

## 서비스 & 기타

컨택센터

NH농협은행 삼성생명 SAMSUNG

ex 한국도로공사

MARKET Kurly

SPC

kakaobank 우리카드

우정사업본부 KOREA POST

yanolja

위대함상상

KEB하나은행 Cigna 라이나생명

NPS 국민연금

오늘의집

무미한행씨클

IPT/UC

Hyundai Card 하나금융투자

국세청

아시아나항공<sup>1</sup>

HYATT®

영상회의

KB IBK 기업은행

서울특별시

LG

POSCO

삼성증권 SAMSUNG KDB산업은행

한국전력공사 KOREA ELECTRIC POWER CORPORATION

DOOSAN

하이트진로

재택솔루션

Hyundai Capital Hyundai Commercial

한국수력원자력주

SHINSEGAE

한화솔루션

## Customer Success



KB AI 상담 콜봇시스템

KB 은행 400ch, KB 카드 100ch 구축

- 1) KB만의 표준 콜봇 모델 정립
- 2) 비용절감 및 인력운영 효율화
- 3) KB그룹의 시너지 효과

Voice Gateway

STT

TTS

AI Engine

SOE

Cloud



본사 및 영업점

IPT 고도화 구축

- 1) 분산 인프라 콜 중앙 집중화 구축
- 2) 통신회선 이중화 및 DR센터 절체
- 3) 외근 및 재택 인원 IPT 시스템 활용

Gateway

Server

IP Phone

APP

Dashboard

Recording

통합관제

외근 재택근무

## Digital Workplace



12개 그룹사의

Digital Workplace 업무환경 구축

- 1) WebEx 클라우드 미팅 솔루션
- 2) EVM 화상회의 예약·관리 솔루션
- 3) Cisco 전문 단말 솔루션

Cloud Platform

WebEx

사용자

EVM



서울특별시의회  
Seoul Metropolitan Council

구축형 (On-Premise) 방식의

화상회의 시스템 구축

- 1) CMS 기반 비대면 본의회 운영 화상회의시스템 구축
- 2) 지방회의 시나리오에 맞춰 원활한 화상회의 레이아웃 구현
- 3) 화상회의 예약관리 시스템으로 전체 회의 모니터링과 다양한 참여 경로 제공

On-Premise Platform

WebEx

사용자

Cisco Meeting Server

EVM

# ETaaS, at your service



## ETaaS\_saas

고객 맞춤 커스텀 서비스

- 1) 융통성 있고 신속한 서비스 제공
- 2) 정확한 통계 및 데이터 분석 제공
- 3) 안정적인 운영 및 지원

유연한 채널 증감

서비스 안정성

고객 맞춤 커스터마이징

3rd party 연동

보안



## ETaaS\_managed service

클 인프라 전체 시스템 운영 서비스

- 1) 전문인력을 통한 통합 관제 서비스 제공
- 2) 정기적인 서비스 리포트를 제공하여 안정적인 컨택센터 운영을 위한 가이드 제시

전문인력

시스템 운영

서비스 리뷰



## ETaaS\_premium maintenance

24/365 유지보수 서비스

- 1) 고객이 필요한 서비스만 선택할 수 있는 '서비스 토평' 제공
- 2) 풍부한 경험과 전문성 있는 전문인력 제공

24/365 Helpdesk

시스템 Lifecycle 관리

Topping Service

# ETaaS, at your service



## ETaaS\_IDC

최적화된 맞춤형 통합관제 서비스

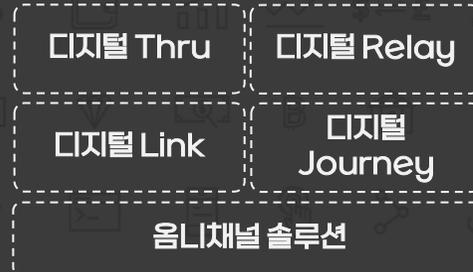
- 1) 음성/데이터 채널, 방화벽, 시스템 모니터링 등을 통합할 수 있는 서비스 제공
- 2) 전문인력을 통한 고객센터 운영 관리와 신속한 처리 및 피드백 제공



## ETaaS\_디지털어슈어

디지털채널 통합 플랫폼

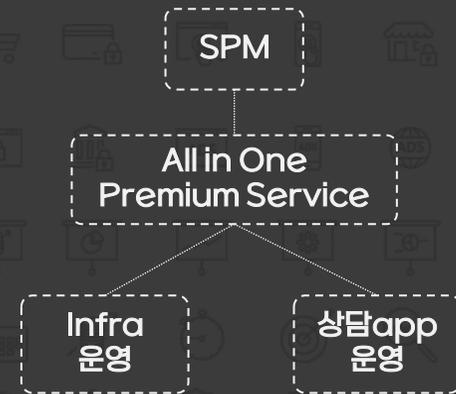
- 1) 디지털채널 통합관리 솔루션 제공
- 2) 고객 Self-service 강화
- 3) 고객센터의 효율적인 운영을 위한 고객 여정 분석과 인사이트를 제공



## ETaaS\_butler

All in one 프리미엄 상주 서비스

- 1) 즉각적인 장애처리 지원 제공
- 2) 고객센터의 안정적인 운영을 위한 전문인력으로 구성된 팀 지원



ECS텔레콤,

---

언론에 소개된 우리 회사는요.

## '디지털 컨택센터 해결사' ECS 텔레콤 "디지털 First 시대 고객경험 선도"

온니서비스 제공, 분석 기반으로 고객경험 향상시키는 '디지털어슈쇼' 플랫폼 공급

ECS는 디지털 컨택센터 사업 일환으로 '디지털어슈쇼(Digital Aggregated Service Optimization)' 플랫폼 공급에 주력하고 있다. 이 플랫폼의 방점은 컨택센터의 여러 디지털 서비스 채널을 통합, 온니 서비스 분석을 기반으로 고객경험(CX)을 향상하는 데 있다. 한편 ECS는 최근 컨택센터 구축 시의 추세와 문제점, 이를 위한 솔루션을 각각 제시했다. 기업들은 새로운 디지털채널 구축을 시도하지만 분화된 채널별 개별 동작하는 서비스로 인해 고객 불편의 목소리가 존재하는 것이다. 이런 고민에서 출발한 ECS는 20여년간 컨택센터 구축·운영 경험으로 축적된 노하우·기술인력을 기반으로 디지털어슈쇼 플랫폼을 개발해 고객경험 개선에 나섰다. 이 중 ECS의 디지털어슈쇼 플랫폼을 도입한 오케이저축은행은 성공적인 DT 사례로 평가받는다. 그런데 ECS에 따르면 기존 온니채널 컨택센터 상담사연결 아키텍처(시스템 설계방식)는 단지 접점채널을 수용할 뿐 이전의 고객여정에 대한 설명 없이 상담사와 연결되는 라우팅(Routing) 중심으로 서비스를 제공한다. ECS는 '디지털 서비스 채널통합 방식'을 개발해 이 문제를 개선했다. 이 방식에 대해 ECS는 "Seamless(융통 소프트웨어 내·과 기능 구분없이 일관성 있게 조작할 수 있는 상태)한 온니채널 컨택센터 인프라, 상담 플랫폼, 고객여정분석·상담경험관리, 시서비스와 연결하는 새로운 아키텍처"라고 설명했다. 이처럼 ECS의 '고객경험 기반 서비스 아키텍처'는 채널들에 대한 통합포괄을 구성한다. 때문에 고객이 어떤 채널로 유입되더라도 상담사가 고객관의를 식별하고 문제해결 방안을 즉시 지원할 수 있다고 설명했다.



윤민하 기자 | yjh@newsprime.co.kr

## ECS텔레콤, 하이브리드 워크플레이스 "코로나 위기 극복 길잡이"



ECS텔레콤은 보안과 사용자 편의성을 바탕으로 성공적인 하이브리드 워크플레이스로의 도입과 전환을 위해 다양한 기술을 제공하고 있다. ECS텔레콤은

가상 워크플레이스를 통해 △사내 △해외법인 △이동근무 시 다양한 기기를

손쉽게 협업할 수 있는 체계를 만들고, 사내 인프라(△인사정보 △메신저 △메일 △SMS 등)와 연동 개발해 사용자 편의성을 제공하고 있다. 이 밖에도 ECS텔레콤은 기존 시스코 화상회의 시스템 구축의 허들이었던 국정원 보안성 심사라는 높은 벽을 넘기 위해 시스코 CMS(화상회의 다자간 회의서버) 기반 PC 및 Mobile S/W Client 개발에 성공했다.

관수현 기자 | may@newsprime.co.kr

## 이씨에스, 콜센터 신기원 연 농협은행 '콜봇'의 숨은 주역

콜봇을 포함한 농협은행 AI 구축 프로젝트 S였던 이씨에스는 농협은행과의 면밀한 소통을 기반으로 고객의 요구사항을 명확히 파악하고, 솔루션사가 이를 구현할 수 있도록 가교로서 충분히 제 역할을 했다. 이렇듯 이씨에스가 제 역할을 할 수 있었던 동력은 △10년 이상 유지된 농협은행과의 끈끈한 관계 △콜센터 분야에 대한 전문성과 노하우 △AI와 음성인식 기술에 대한 객관적 이해를 바탕으로 한 고객 관점의 판단으로 요약된다. 이씨에스는 고객과 서비스 관점에서 객관적 사실에 근거해 솔루션을 선정해 농협은행의 만족을 끌어낼 수 있었다.

조규희 기자 | ckh@newsprime.co.kr

## 코로나가 쏟아올린 언택트시대, 날 개편하는 재택솔루션 '이씨에스'

이씨에스, 국내 비대면 업무혁신 선도  
"업무혁신 핵심은 보안과 사용자 편의성"



국내 비대면 시장을 선도하는 이씨에스는 '고객성공'에 대한 깊은 이해도가 뒷받침 된다. 사명부터 ECS(Enterprise Communication Solutions) 이듯, 컨택센터부터 화상회의까지 기업고객의 커뮤니케이션에 관한 모든 영역에서 성공을 위해 집요하게 파고든다. 특히 전사적으로 고객이 일하는 공간과 방식에 대해 일찍이 고민하며 'Digital Workplace' 팀을 구성, 시장을 선도하고 있다. 백철 이씨에스 Digital Workplace 팀장은 "올해 급속도로 타진 코로나 팬데믹으로 인해, 도사리는 보안 위협 속에서 대비 없이 강제 원격근무 환경으로 내몰리는 고객들이 많다"면서 "누구도 예상치 못한 변수로 고객들의 비즈니스 연속성을 지키기 위해 이씨에스가 그 중심을 잡아야 한다는 책임감을 느낀다"고 말했다. 그러면서 "앞날을 예상하고 개발하진 않았지만, 2년 전 IBK기업은행 화상회의 프로젝트를 진행하며 외부망 연동을 위한 국정원 보안심사를 통과한 솔루션이 많은 고객들에게 대안이 될 수 있다고 판단하고 있다"고 설명했다. 이처럼 이씨에스가 강조하는 고객성공은 현재진행형이다. IT업계 관계자에 따르면 "단순히 박스제품과 패키지 솔루션을 판매하는 데 그쳐서는 더 이상 고객성공을 이끌기 어렵다"고 설명한다. 특히 '일하는 방식과 문화'를 혁신하는 비대면 솔루션은 이용자(End-User) 서비스라는 관점에서 끊임없이 기획-개발-피드백을 걸쳐 선순환되어야 하며 보안과 함께 사용자 편의성을 강조하고 있다. 이씨에스는 컨택센터분야에서 20년 간 신뢰를 쌓은 금융권은 물론 최근 LG를 비롯해 △SK △신세계 △한화 △두산 △대상 등 주요 그룹사와 비대면 업무혁신을 위해 활발히 협업하고 있다. 본격적인 언택트 시대가 가속화되면서 보안과 사용자 편의성 두 마리 토끼를 동시에 잡으며 성공 사례를 이어갈 지 귀추가 주목된다.

김래기 기자 | kir2@newsprime.co.kr

## ECS텔레콤, 국내최초 IBK기업은행에 음성인증솔루션 구축



컨택센터 구축 전문기업 ECS텔레콤이 IBK기업은행에 음성인증솔루션을 구축하겠다고 밝혔다. ECS텔레콤의 설명에 따르면, 이번 프로젝트는 국내 및 금융권에 해당 솔루션을 구축한 최초의 사례이며, ECS는 음성인증솔루션 개발사인 에스피치와 함께 누앙스 엔진의 음성인증솔루션을 IBK기업은행에 성공적으로 구축하였다. 특히 이번 음성인증 솔루션 구축은 고객센터에 목소리를 이용한 새로운 인증 방식이 도입됨으로써 언택트 서비스 이용을 어려워하는 고령층 및 디지털 소외계층을 배려하였다는 점에 의의가 있다.

김세희 기자

## ECS텔레콤, IBK기업은행에 외부망 연동 통한 시스코 영상회의 시스템 구축

ECS는 기존의 시스코 영상회의 시스템 구축의 허들이었던 국정원 보안성 심사라는 높은 벽을 넘기 위한 다각적인 고민을 하게 되었고 마침내 시스코 CMS(화상회의 다자간 회의서버) 기반 PC 및 Mobile S/W Client 개발에 성공해 IBK기업은행에 외부망을 연동하여 화상회의를 구축하는 데에 성공했다. 전 직원이 시스코 영상회의의 전화 단말을 보유하고 있어 1:1 화상회의 뿐 아니라 1:다수 다자간 회의도 진행 가능하며, 본사와 IT 센터, 지사 간 자유롭게 소통할 수 있도록 하였으며 WM 센터에도 영상회의를 구축하여 본사에 있는 금융 전문가와 VIP 고객이 영상회의를 통해 간편하게 통화할 수 있게 하였다. 특히 이번 영상회의 시스템 도입은 금융에서 외부망을 연동해서 PC기반으로 시스코 영상회의를 구축한 첫 번째 사례로 알려져 그 의미가 더욱 크다.



김세희 기자

## 티브로드, 지능형 상담시스템 '디지털 ARS' 구축

고객 서비스 이용 시간 최소화,  
고객 관점의 쉽고·빠르고·편리한 서비스 제공



티브로드가 이번에 도입한 디지털 ARS는 구축 단계부터 고객의 상담 패턴과 VOC 데이터 등 전반적인 콜 분석을 통해 원스탑 서비스와 고객 셀프 서비스를 제공할 수 있도록 설계했다. 백연식 기자 ybaek@d-today.co.kr

## 서울도시가스, 업계 최초 고객응대 콜 통합시스템 구축

8월부터 시스템 운영.. 신속한 응대 서비스와 콜 직원 업무 효율성 향상



서울도시가스(대표 박근원, 김진철)가 고객응대 신속성과 지원서비스 향상, 업무 효율성 강화를 위해 지난 8월 콜센터·고객센터 Call 통합 시스템을 구축하고, 본격적인 운영에 들어갔다. 이번 사업을 통해 기존 콜센터와 고객센터로 각각 분리되어있던 시스템을 하나의 시스템으로 통합 구축하고 최신 트렌드를 반영한 AI-IP 기반의 신규 장비로 대체하여 시스템 관리의 일원화와 민원상담 업무 효율성이 크게 높아지고 있다.

주병국 기자 bkju@gasnews.com

## '일하기 좋은 중소기업' 633곳 선정

'이씨에스텔레콤', 복지·급여 최우수기업 선정



대한상공회의소(회장 최태원)가 한국고용정보원 한국기업데이터 사람의 잡플래닛과 공동으로 '일하기 좋은 중소기업' 633개사를 선정해 9일 발표했다. 이중 8개 분야별 최우수 중소기업에는 빅텍, 샌드버드코리아, 세트랙아이, 에이알티플러스, 엠포플러스, 이씨에스텔레콤, 코리아스타텍, 콘맥스가 선정됐다. 이씨에스텔레콤은 복지급여 부분에서 높은 점수를 받았다. 현해남 대표는 전 직원에게 해외 워크숍을 보내주고, 장기근속 후가 (5년 10일, 10년 이후 5년 단위 20일), 휴가비를 지원하고 있다.

정석용 기자 syjung@naeil.com

## 인공지능 VS 상담사 "미래 컨택센터 상담의 주도적 역할"



AI 기술 중 하나의 챗봇이 발전하면서 시가 상담사 일자리를 위협한다는 우려 속에, 상담사가 줄어들기 보다 'AI 큐레이터'와 같은 새로운 직업군이 생겼다고 의견을 모았다. 제1회 DCCA 디지털·운영사례 컨퍼런스 패널로 참석한 ECS텔레콤 류기동 부장은 다음과 같이 말했다. "중소기업 컨택센터의 경우 인공지능의 도입이 비용과 기술 측면에서 어려움이 있기에 단계를 잘 나누어 반복적인 발생하는 주요 문의사항의 80% 위주로 챗봇을 도입하는 것이 효과적이다. "며 "처음부터 완벽하게 갖추기 보다 필요한 부분에 집중하고, 소규모 센터는 상담유형등이 적어 시스템 규모와 비용도 줄어든 것"이라고 조언했다. 이번 컨퍼런스는 '4차산업혁명시대 컨택센터 변화'를 주제로 AI 기술, 챗봇 도입 사례 △고객응대 근로자 인권보호 및 운영사례의 내용을 공유하고 미래의 컨택센터 발전을 위해 마련됐다.

김이래 기자 kir2@newsprime.co.kr

## "디지털 혁신으로 한계비용 0 달성"

빅데이터 이용해 자동화·인건비 절약 위한 '셀프 서비스' 만들어야



강연을 맡은 류기동 ECS 박사는 'DX혁신을 위한 AI 고객센터 구축방안'을 주제로 디지털 기술의 진보와 컨택센터의 적응 방향에 대해 이야기했다. 본격적인 강의에 앞서 한계비용의 개념을 소개했다. 이는 제품을 하나 더 생산할 때 들어가는 비용으로 대량 생산 시 작아지는데, 디지털 시대에는 한계비용이 0에 수렴한다. 류 박사는 콜센터 역시 한계비용 0에 달해야 한다고 강조했다. 백승은 기자

## 시로 진화하는 디지털 컨택센터 시대로... 'AICC 2021'에서 그 비전을 보다!



코로나19 이후 언택, 고객들의 점점 이용행태가 변화함에 따라, 모든 채널에서 신속한 해결을 요구하는 소비자의 니즈가 증폭되고 있는 가운데 인공지능(AI), 빅데이터 분석 및 클라우드 활용을 특징으로 하는 컨택센터(콜센터) 운영 솔루션과 종사자들의 업무환경, 기업의 운영계획도 큰 변화를 맞게 되었다. 시간에 구애받지 않고 24시간 고객 상담이 가능한 인공지능 고객센터 시스템으로 고객 편의성을 높이는 것은 물론, 기존 상담 직원을 전문적인 업무에 투입해 상담 효율성을 대폭 높이는 등 사람과 인공지능이 함께 고객에게 상담 서비스를 제공하는 본격적인 AI 고객센터 시대를 본격적으로 연 것이다.

김세희 기자

# Contacts

## 본 사

서울특별시 서초구 반포대로 28길8(서초동 1543-1) 일홍빌딩

T. 02-3415-8300 F. 02-3415-8339

## 부산지사

부산광역시 부산진구 중앙대로775번길 5, 16층 2호(부전동, 삼성기업빌딩)

T. 051-507-4430 F. 051-507-4432

## 문의

- 홈페이지 [www.ecstel.co.kr](http://www.ecstel.co.kr)

- E-mail [ecs@ecstel.co.kr](mailto:ecs@ecstel.co.kr)

- Sales Support

T. 02-3415-8303 E. [sales\\_support@ecstel.co.kr](mailto:sales_support@ecstel.co.kr)

- Technical Support (Service Desk 24시간 운영)

T. 02-3415-8383 E. [helpdesk@ecstel.co.kr](mailto:helpdesk@ecstel.co.kr)