

Enterprise Communication Solutions

ECS Telecom 회사소개서

고객과 함께 성장하는 회사
고객 성공을 위한 최적의 솔루션 제공

 ECS



숫자로 보는 ECS

1999년 10월 7일

창립일

213명

임직원수

76.1%

기술인력비율

A+

기업신용등급

200+개

고객사

918억원

매출액*

25년 연속흑자

재무제표

No.1

동종업계순위, 글로벌 벤더사의 파트너쉽

3년 연속 선정

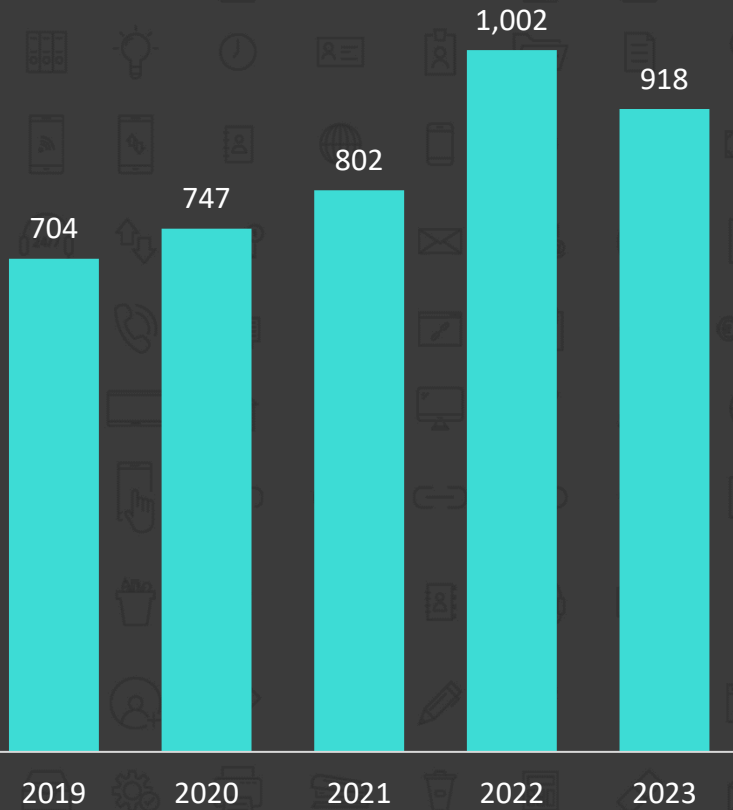
일하기 좋은 중소기업(2019, 2020, 2021)

*2024년 6월 17일 기준

숫자로 보는 ECS

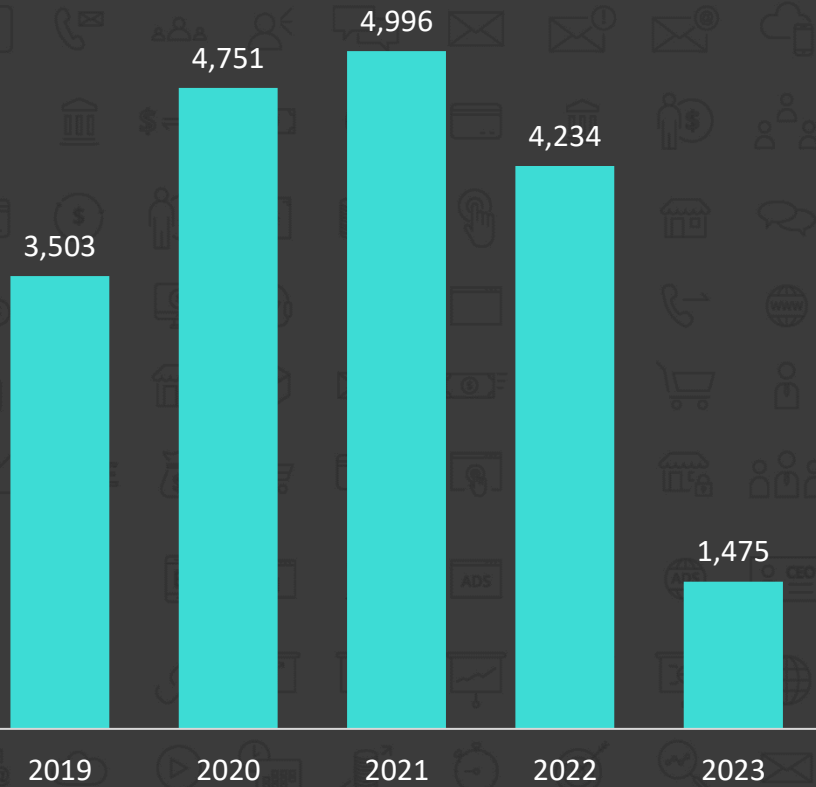
매출액

[단위: 억원]



영업이익

[단위: 백만원]



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 제공까지 전반적인 서비스를 제공합니다.



진단



분석



설계



구축



운영

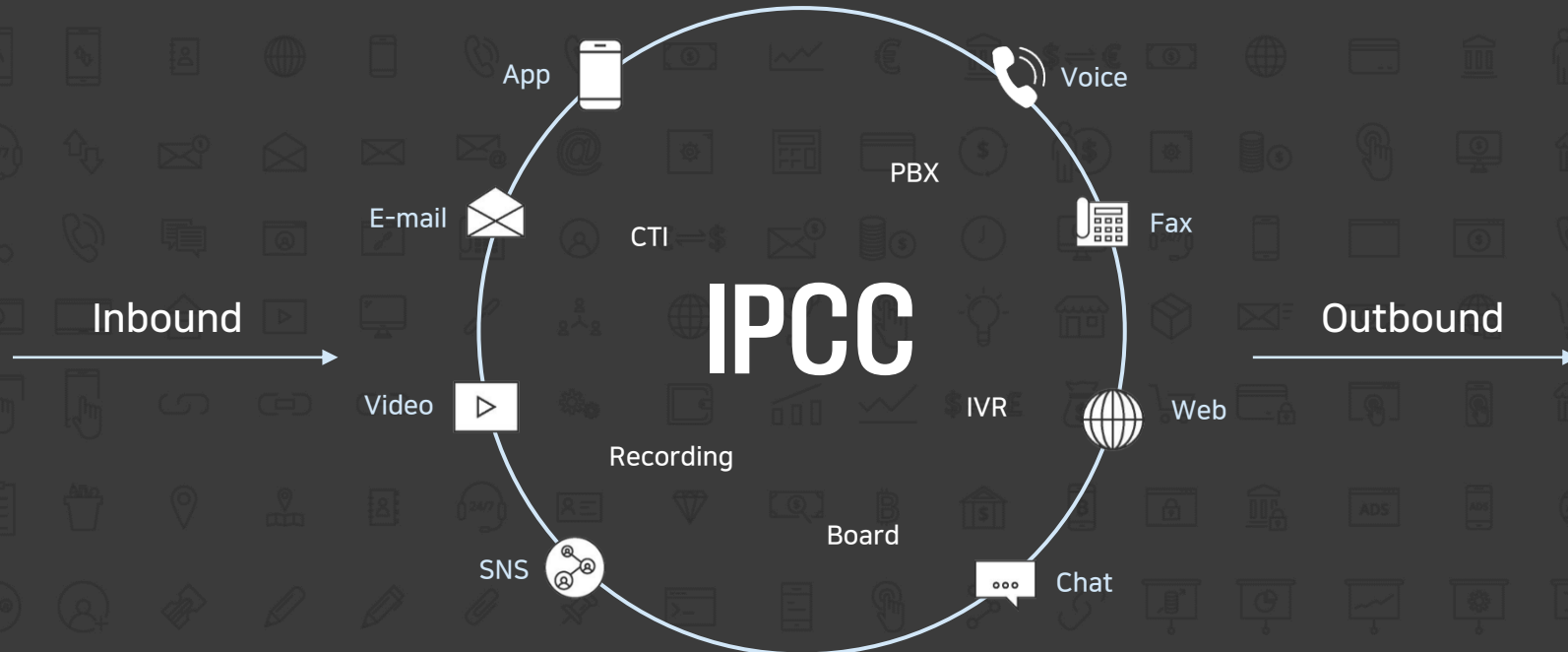


인사이트

Customer Success

IP Contact Center

IPCC(IP Contact center)는 IP 인프라를 기반으로 기업의 콜센터, 홈페이지, 애플리케이션, 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

인공지능 컨택센터(AICC)는 채널 통합 허브 및 인공지능 기반의 디지털 서비스가 포함된 차세대 지능형 플랫폼으로
컨택센터 콜 인프라에 AI기술(STT/TTS, NLU, TA 등)이 결합하여 상담사 생산성과 고객의 서비스 만족도를 극대화하고 운영 비용을 절감시킵니다.

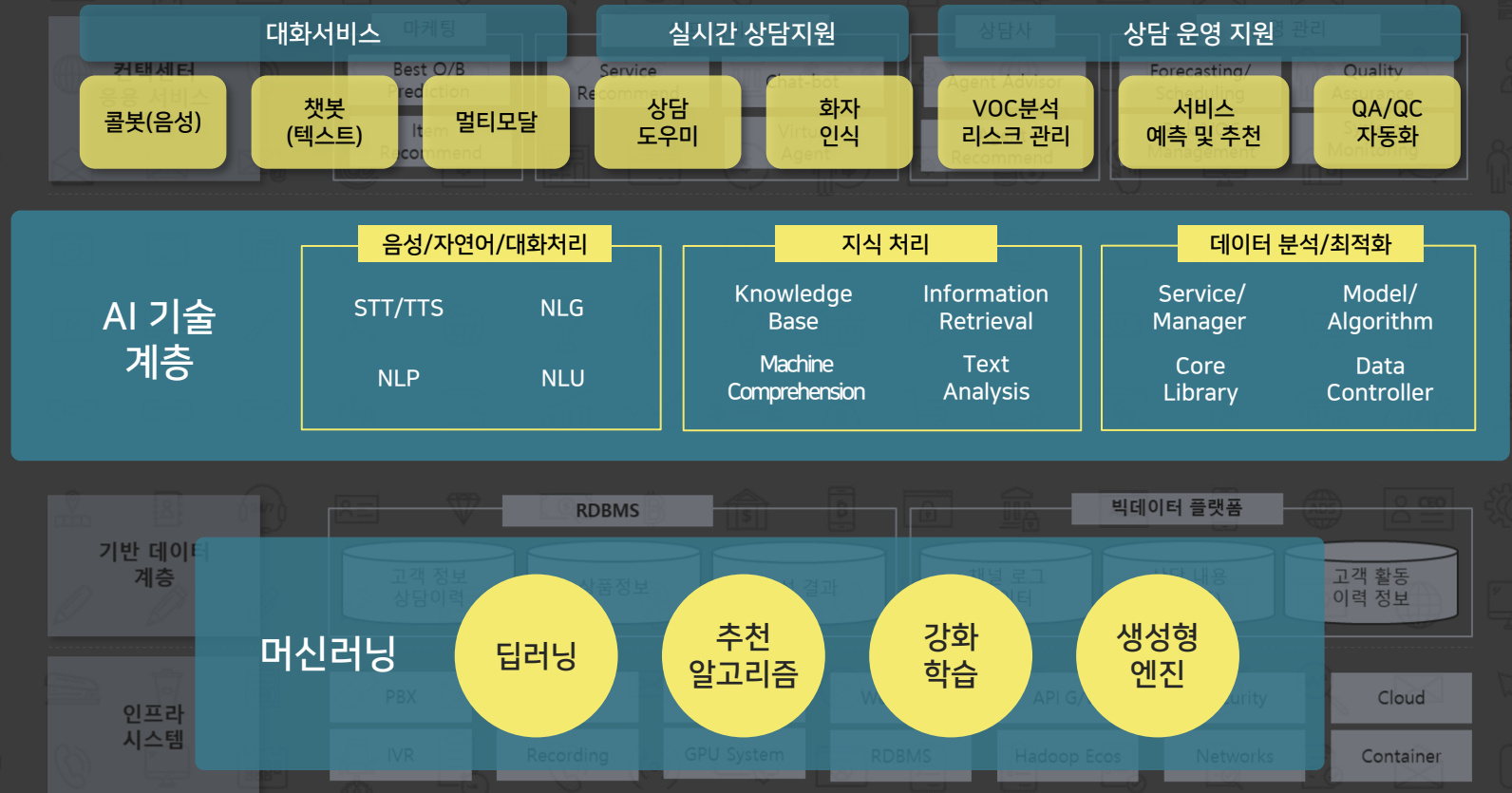
AICC

AI기반의

대화서비스

상담지원

운영업무지원



Customer Success

AI Contact Center

인공지능 컨택센터에서 상담사를 대체하고 있는 음성봇(콜봇)을 통해 "정확"한 상담은 가능해졌지만 "친절"은 어떻게 구현할 수 있을까요?
ECS텔레콤은 음성봇의 "친절함"을 구현하기 위해 VUI 기반 음성봇 설계 표준과 경험을 가지고 있으며,
이를 위한 구체적인 음성봇 품질 평가 지표와 기준을 개발하여 BM특허를 출원하였습니다.

AICC

인공지능 상담사, 음성봇의 상담 품질관리는?



음성봇(콜봇)

인공지능 기반의 음성인식,
자연어 처리 기술 및 음성 합성 등의 기술을 활용하여
고객과 전화 음성으로 상호 작용하는 시스템



상담사 품질 평가 지표

KSQI (Korean Service Quality Index)
한국산업의 서비스 품질지수-콜센터 부문

KS-CQI (Korean Standard Contact Service Quality Index)
콜센터품질지수

AI 기반 컨택센터의 음성봇 품질 평가 지표

평가 항목

아이덴티티

음성봇의 통합적 페르소나

지능적 상담 처리

상담 업무를 처리하는 능력

풍부한 상담 표현

문제 해결을 위한 기능적 대화
친밀감을 형성하는 감성적 대화

보완적 모달리티

정보전달 및 대화 수단의 다양성

평가 효과

음성봇 설계의
VUI 적용 기준 제시

음성봇의
서비스 품질을
정확하게 평가

고객 경험 향상
방안 제공

*출원번호 : 10-2023-0084154

Customer Success

ECS Packaged AI

AI 기술의 발전으로 콜봇, 챗봇, KMS 등 거의 모든 분야에서 AI 솔루션의 필요성이 증가하고 있습니다. AI 솔루션을 도입하고 싶으나 구축에 대한 막대한 비용에 부담을 느끼는 고객들에게 ECS텔레콤은 저렴한 비용으로 쉽게 도입 및 활용이 가능한 'EPA(ECS Packaged AI)'를 구축형 또는 사용량 기반의 ETaaS(ECS Technology as a Service)로 제공합니다. EPA는 기본적으로 인공지능을 통한 자연어 이해 방식의 콜봇 서비스를 제공하며, 추가적으로 생성형 AI를 활용한 콜봇 개발도 가능합니다.



저렴한
비용



STT



TTS



NLU



콜봇 G/W



시나리오



STT 전사



시나리오
개발

EPA

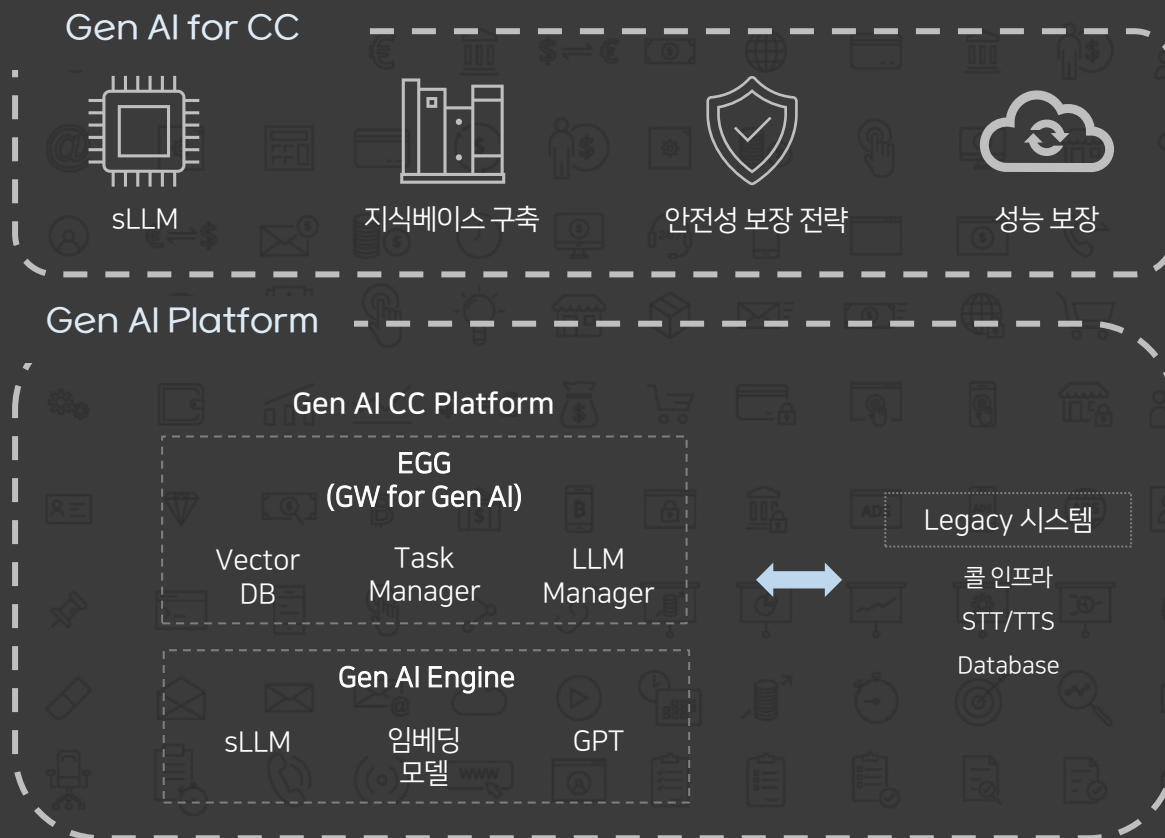
ECS Packaged AI

Customer Success

Generative AI

생성형 AI는 고객센터의 운영 효율성을 극대화하고 고객 경험을 혁신적으로 개선할 수 있는 첨단 기술입니다. 이 기술을 통해 자동화된 챗봇은 고객의 문의사항을 자연어로 이해하고, 맥락에 맞는 답변을 생성하여 제공합니다. 또한, 생성형 AI는 상담원의 대화 스크립트를 실시간으로 제공하거나, 복잡한 고객의 요구사항에 맞춘 개인화된 서비스를 설계하는 데에도 활용됩니다. ECS텔레콤은 이러한 기술을 통해 고객 대응 속도를 향상시키고, 상담원의 업무 부담을 감소시켜 전반적인 서비스 품질을 향상시키고 있습니다.

생성형 AI



Customer Success

Contact Center as a Service

CCaaS(Contact Center as a Service)는 클라우드 기반의 컨택센터로, 컨택센터 구축에 필요한 모든 콜시스템(IPCC), 인프라, 그리고 다양한 어플리케이션을 클라우드 플랫폼에서 빠르게 도입하여 편리하게 사용할 수 있습니다. 컨택센터 HW 장비를 구축할 필요가 없어 도입시간이 짧으며, 비즈니스 상황에 맞춰 유연하게 규모를 확장할 수 있으며, 시스템 구축, 개발, 연동에 따르는 초기 비용 및 유지보수 비용을 최소화 할 수 있는 장점이 있습니다.

CCaaS



Enlighten AI

Enlighten Copilot
Enlighten Autopilot
Enlighten Actions

NICE CXone



비용절감



확장의 유연성



구축기간 단축



생산성 향상

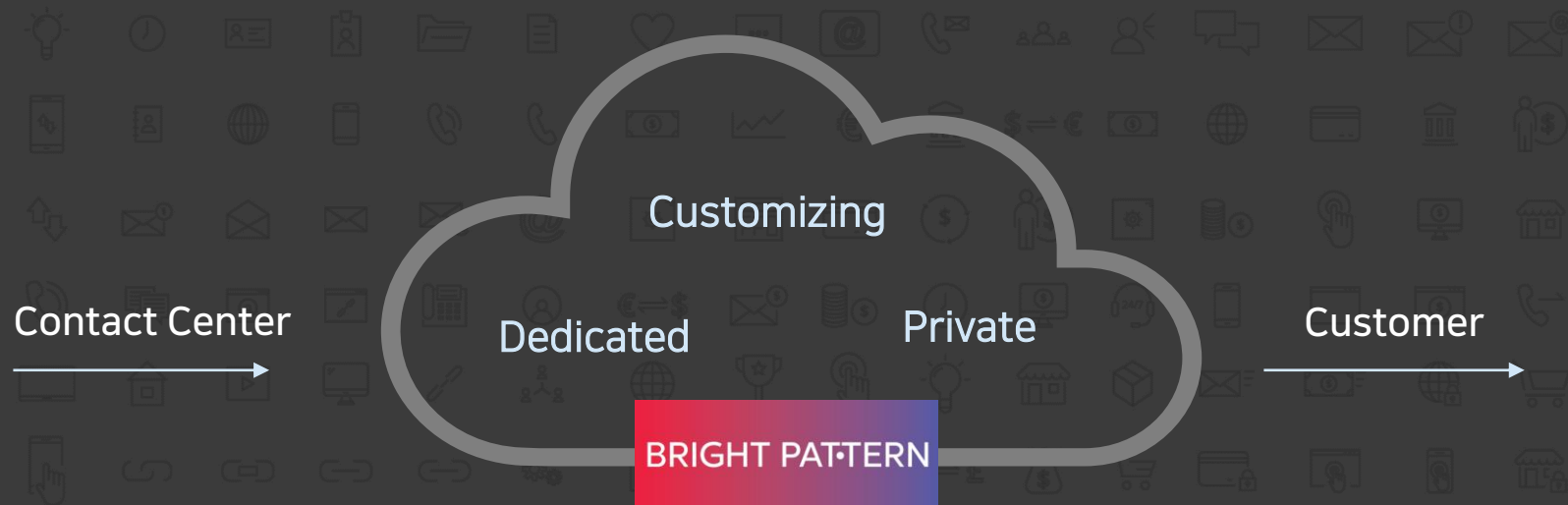


편리한 기능
업그레이드

Customer Success

CC for dedicated cloud

CC for dedicated cloud는 컨택센터 시스템을 특정 클라우드에 customizing한 형태로 독립적이고 독점적인 클라우드 컨택센터 이용이 가능합니다. 클라우드 컨택센터 시스템을 프라이빗하게 사용하기 때문에 보안에 강하며, 고객이 원하는 기능을 자유롭게 구현할 수 있는 장점이 있습니다.



CC for dedicated cloud



높은 수준의 보안

특정조직만 이용
특정조직이 데이터 직접 처리



유연성

자원 독점적 이용
원하는 기능 모두 구현

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.



Digital Workplace

클라우드 텔레포니

클라우드 텔레포니를 통해 기업들은 비즈니스 콜링 시스템을 클라우드 기반의 SaaS 형태로 제공 가능합니다.
전세계 어디서나 동일한 품질의 서비스를 저렴하게 이용하실 수 있으며, 커뮤니케이션의 복잡성을 줄이고 비즈니스 민첩성을 높여
기업 본연의 비즈니스에 집중할 수 있게 도와드립니다.

Voice Gateway

PSTN

IP-PBX

IP전화기

IPT

SaaS

Webex Calling
Zoom Phone

Cloud Telephony

퍼블릭 클라우드

프라이빗 클라우드

하이브리드 클라우드



유연 근무

유연성 및 확장성 향상
커뮤니케이션
효율성 유지/향상



지속 가능 서비스

글로벌 보안
최신 버전 유지



비용 절감

직원간 무료통화
인프라 교체, 이전설치,
유지보수 등 불필요



생산성 향상

집, 회사, 이동중에도
회사번호 사용
향상된 모빌리티
팀 협업 환경



기능 업그레이드

최신 기능 액세스
신속하게 신기술 이용
AI적용 협업서비스

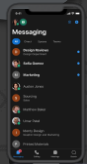
Digital Workplace

Webex calling

웹엑스 콜링은 4,500만 명 이상의 사용자가 이용중인 시스코의 차세대 클라우드 커뮤니케이션 솔루션입니다.

통합 앱 사용으로 물리적인 위치에 상관없이 원격, 재택, 전 세계 어디서든지 전화, 메시징, 화상회의, 웨비나 등의 하이브리드 워크 환경을 제공하며 Chrome, MS Teams, MS Azure 등 다양한 IT리소스들과 유연하게 연동하여 비즈니스 효율성을 극대화 합니다.

any device



모바일
(iOS/Android)



Web/PC app
(Windows/MAC/Linux/VDI)



IP 전화기

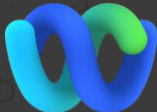


화상회의의 단말

Webex calling map

■ 사용중인 국가

anytime

 **webex**
by CISCO

서울 데이터 센터
미디어 팝



전화



협업



미팅

Global

16 데이터센터

20+ 주요 언어 지원

122+ 서비스 국가

4,500만명+ 사용자

80억 월 통화 건수

anywhere

122개 국가를 호스팅 & 전용 백본망을 통한 글로벌 커버리지 지원
(전세계 24시간 365일 안정적인 전화 서비스 보장)

고객환경에 따라 필요한 기능을 선택하여 서비스 제공

Digital Workplace

Zoom phone

Zoom Phone은 언제 어디서나 유연하고 원활한 통신을 지원하는 클라우드 기반 전화 솔루션으로, 하이브리드 업무환경에 최적화되어 있습니다. Zoom AI 인 AI 컴패니언을 통해 실시간 통화 자막 생성, 통화 녹취 요약, 통화 후 다음 할일 제안, 통화 중 메시지 전송, 통화 중 회의 전환, 콘텐츠 공유 등 다양한 기능을 제공합니다. 사용자 편의성을 고려한 Zoom Phone은 직관적인 인터페이스와 강력한 통화 및 AI 기능을 통해 비즈니스 효율성을 극대화 합니다.



anywhere

11+
데이터센터

700만명+
사용자(2019~)

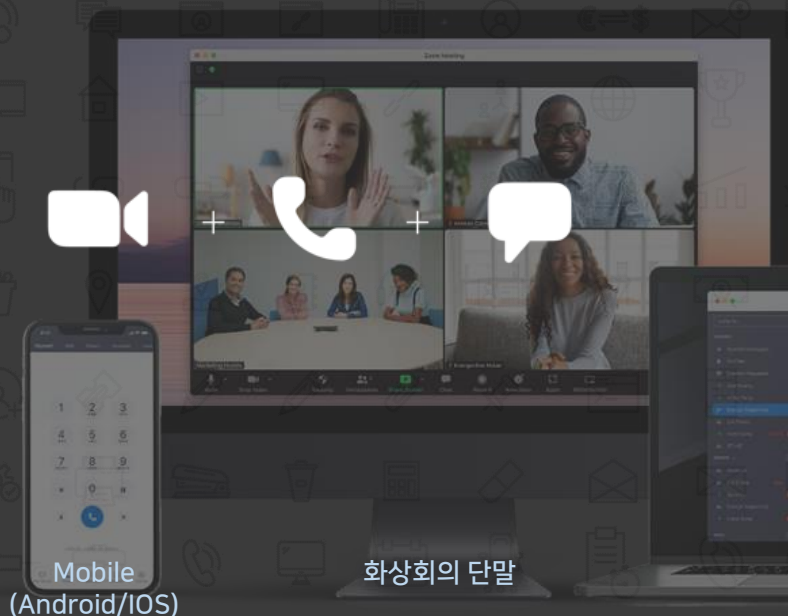
21+
다국어 지원



anytime

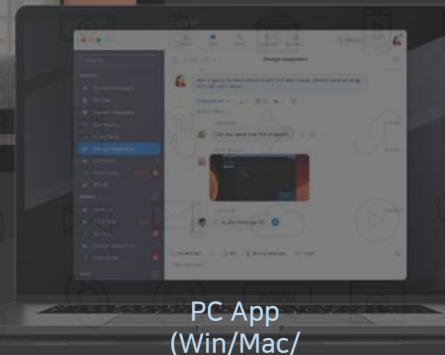


any device



Mobile
(Android/iOS)

화상회의 단말



PC App
(Win/Mac/



Zoom Phone



AI Companion



IP 전화기

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 비즈니스 환경 및 업무방식에 따라 브랜드와 상관없이 다양한 디바이스와 연동이 가능하며, 원격에서도 현실감 있는 회의 환경을 제공함으로써 직원들의 업무 효율성을 증가시키고 나아가 시간 단축 및 비용 절감 등 다양한 효과를 제공합니다.



구축형



클라우드

Cisco TelePresence

Cisco Webex

Avaya Spaces

Zoom Rooms

비즈니스에 맞는
다양한 디바이스와 연동

neat.

Jabra GN

Yealink



poly

logitech

cisco

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)

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



협업 과금

고객과 협업 하에 설정한 목표를 기준으로 과금 진행

사용량	Customer Success Level
고정 vs 변동	☒ 매출액 ☒ NPS
	☒ 가동률 ☒ 콜백률 ☒ ATT
	☒ 평균응답시간 ☒ 응답률
	☒ 고객만족도 ☒ CPC

오늘부터 선택의 고민이 끝났다!

ETaaS_saas



구축형과 클라우드의 장점만 모은 ETaaS_saas가 여러분의 컨택센터 고민을 해결해 드리겠습니다.

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 Premium 운영 서비스

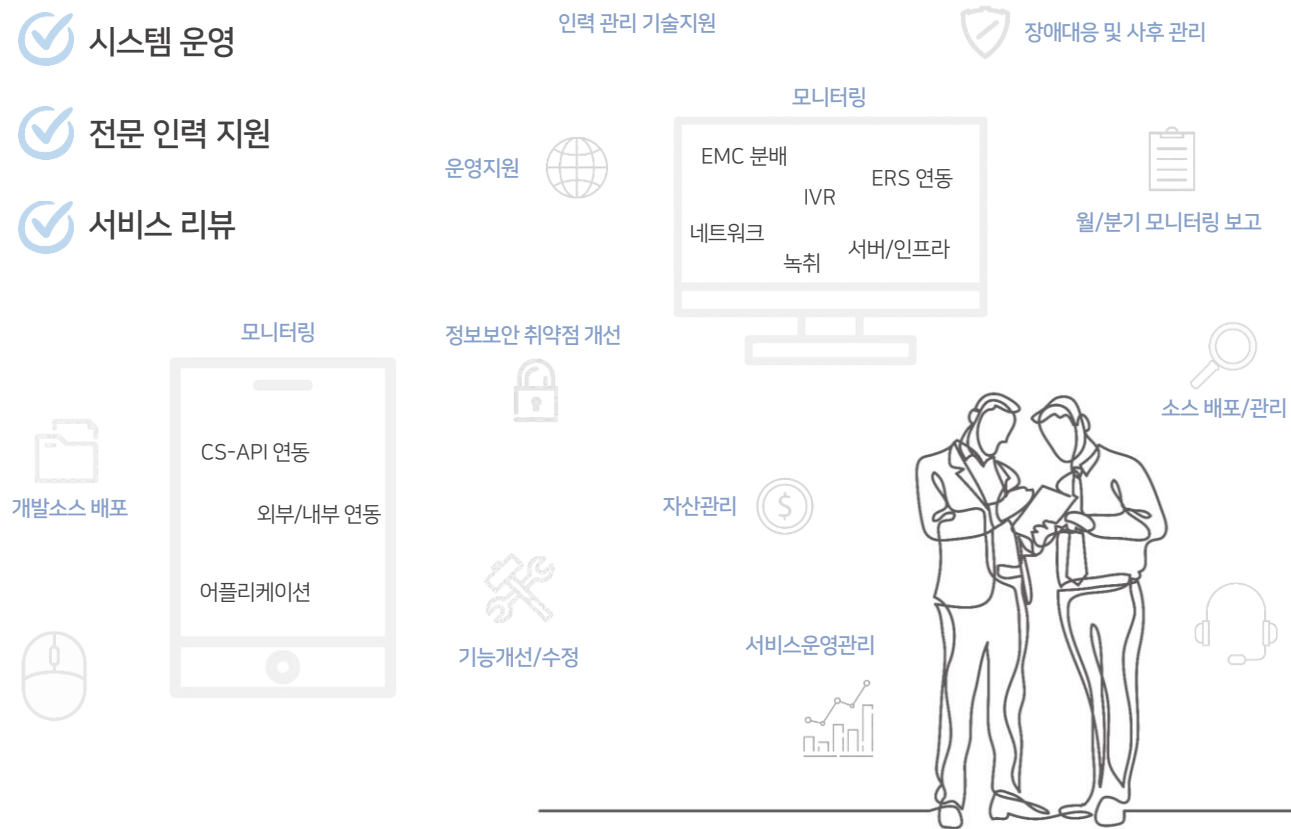
콜 인프라 전체 시스템에 대한 운영서비스

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



양방향 커뮤니케이션



고객 여정 분석



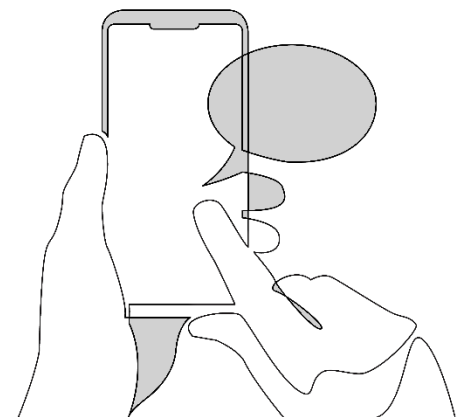
상담지원 서비스



인증 서비스



콜 효율화 가이드



디지털 Thru

웹화면을 통한
편리한 고객경험 제공



디지털 Relay

내/외부 시스템 연계를 통한
유연한 서비스 제공



디지털 Link

채널 블랜딩을 통한
셀프서비스 확대



디지털 Journey

고객경험 분석 데이터 제공으로
유발 요인 대응 및 인사이트 제공

[디지털어슈어 기술 특허 취득]



2022년 04월 27일

특허청장
COMMISSIONER
KOREAN INTELLECTUAL PROPERTY OFFICE
김용래

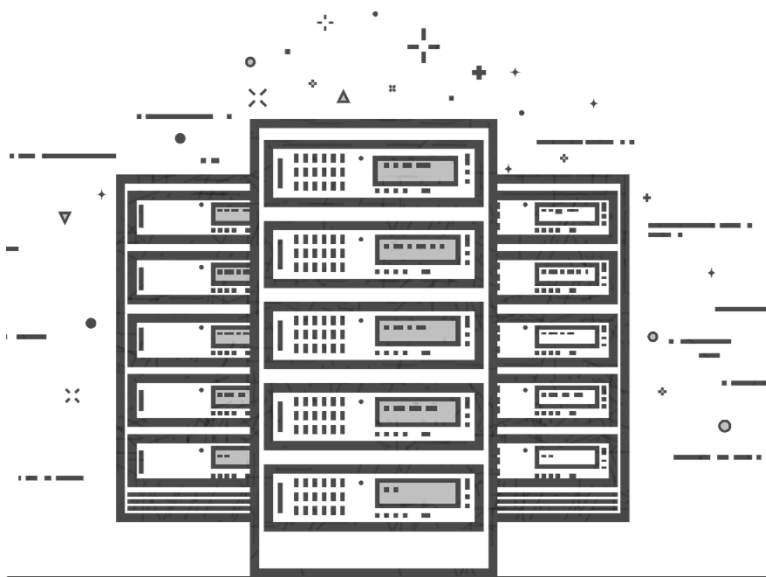




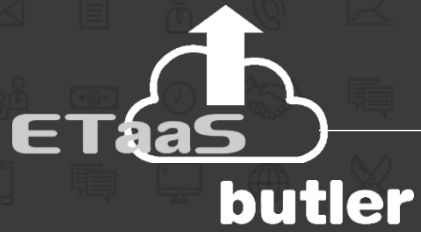
고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 IDC 운영 관리 서비스

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

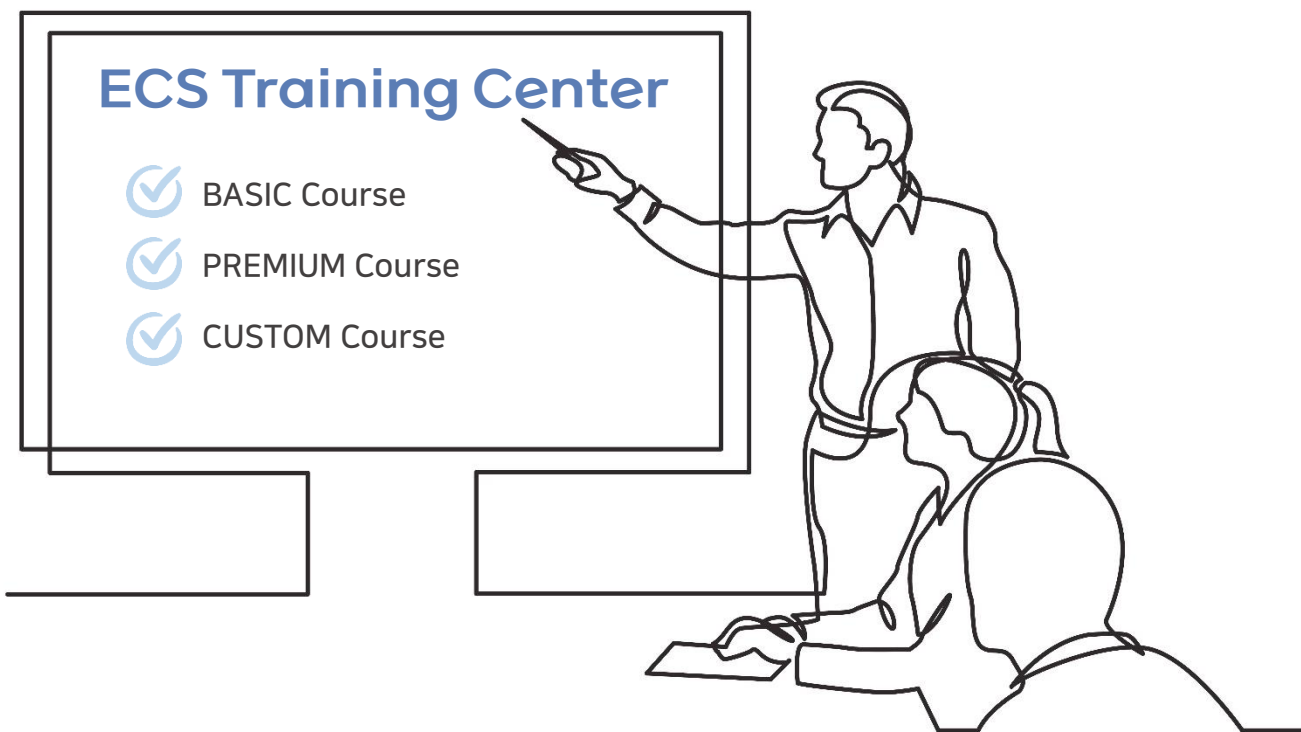
SPM
(Service Project Manager)

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.



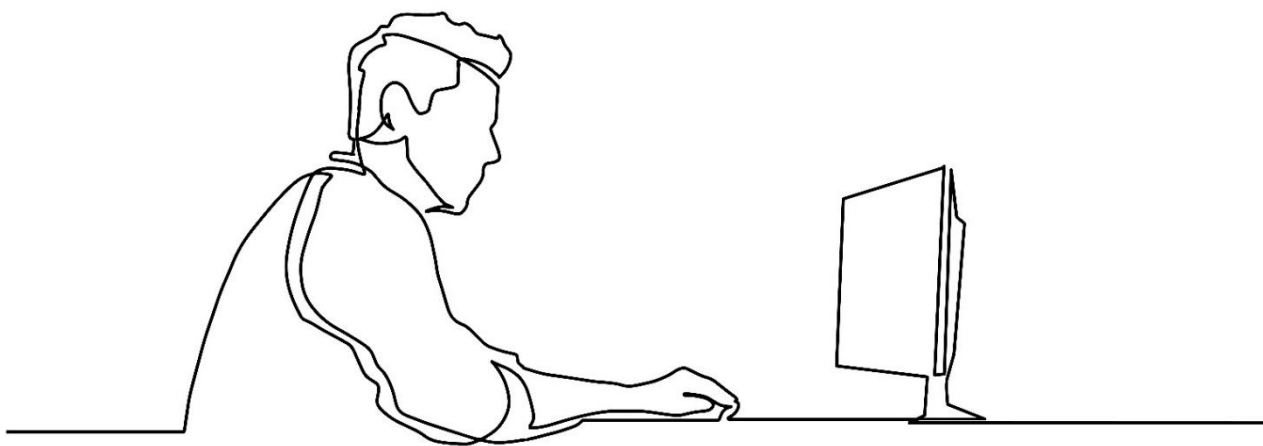


Cloud Meeting

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,
자체 개발 솔루션을 통한 편리하고 효율적인 최적의 업무환경 구축 및 고객 성공방안을 제시하고 있습니다.

개발 비용 절감

통합된 데이터 확보

운영 효율성 향상



ESP

ESP(ECS Service Platform)은
컨택센터에 최적화된
다양한 이씨에스텔레콤의
자체 개발 솔루션들을 통합한 **운영 플랫폼**으로
고객의 컨택센터 환경에 맞춰 필요한 솔루션만 선택할 수 있습니다.

ESP-r
reporting

ESP-i
cti

ESP-m
multi channel

ESP-u
unified communicator

ESP-t
telephony

ESP-w
workforce management

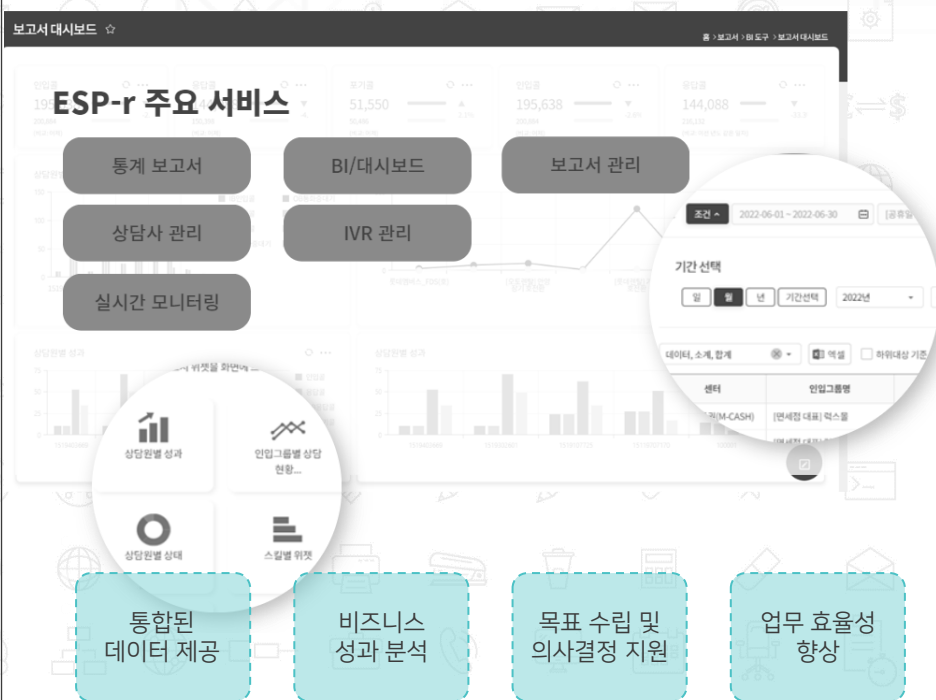
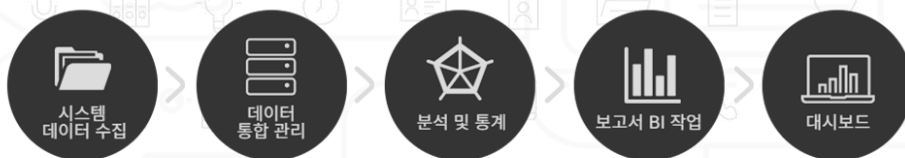
ESP-g
gateway

ESP-a
application

ESP-r

IPCC 통계 및 관리

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



ESP-i

컴퓨터와 전화시스템 통합

ESP-i(CTI)는 ECS의 20년 컨택센터 경력이 담겨 있는 CTI 솔루션입니다.



콜 이벤트 처리



상담원 이벤트 처리



멀티센터 라우팅



IVR 데이터 연동



- 고객 맞춤형 스킬기반 라우팅
- 교환기 제조사 인증
- 통합 통계데이터 제공
- 도커/리눅스 기반의 가볍고 유연한 구조
- 다양한 제조사 IVR 지원

멀티채널 통계 및 관리

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.



멀티채널 상담원



CTI 시스템과 밀접함되어 라우팅, 상담사, 채널 관리의 일원화
통합 상담 어플리케이션을 통한 생산성 향상 및 고객 경험 강화
통합 통계 솔루션을 통한 다양한 데이터 제공

IPT 통계 및 관리

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.



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

CTI와 상담APP 연동 ESP-t

ESP-t(telephony system)는 Avaya, Cisco, Alvaria와 같은 글로벌 벤더사의 CTI 및 ESP-i(ECS CTI), ESP-m(multi channel), IVR, Record 등 시스템을 컨택센터 상담 애플리케이션과 연동하기 위한 솔루션입니다.

IVR
Record

AVAYA
AACC

CISCO
UCCE

ALVARIA
UIP

ESP-i
ESP-m

상담 어플리케이션

- 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

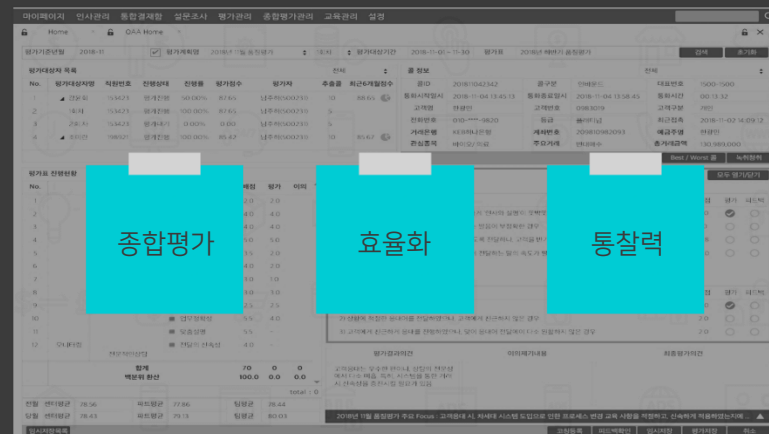
상담사 평가 및 성과 관리 ESP-w

ESP-w(workforce management)는 상담원의 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.

다층/다면 평가

운영 및 관리
효율성 증가

센터 운영
유연성 확보



종합평가

효율화

통찰력



인사관리



품질관리



성과관리



교육 및 시험



도급사 관리

API 게이트웨이 관리

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

시스템
연계

연동 접점의
단일화

체계적
관리

유연한
메시지
라우팅

모니터링
전문 관리
서비스 관리
테스트 케이스
메시지류

유연한 로그

로그명	로그날짜	로그시간	로그내용	로그상태	로그위치
로그명	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그내용	로그상태	로그위치
로그명	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그내용	로그상태	로그위치
로그명	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그내용	로그상태	로그위치

로그관리 로그 상세

순번	날짜	시간	로그명	로그내용	로그상태	로그위치
1	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그명	로그내용	로그상태	로그위치
2	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그명	로그내용	로그상태	로그위치
3	2023-03-08 16:51:56	12:56:02	로그명	로그내용	로그상태	로그위치

클릭하여 트랜잭션 로그 상세 확인

트랜잭션 로그

API 처리 현황

서비스 모니터링

라우팅 플랜 관리

상담 어플리케이션

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.



고객 관리

멀티채널도구

통합이력관리

품질관리

스케줄관리

지식관리

모니터링

대시보드

캠페인

통계&보고서



최적의
상담 솔루션
제공

확장성을
고려한
시스템 설계

편리한
UI구성

통합 채널
도구 도입

상담업무
프로세스의
단순화

EVM

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 밀결합 되어 개발된 S/W Client를 통해서, 보안성이 강화되고 기업에 최적화된

영상회의 솔루션을 제공합니다.

원터치 다자연결

회의제어
및
통계 리포팅

자체개발
PC 및 Mobile
S/W Client

국정원
보안성 심사 통과

EIS

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 응답을 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.

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.

통합관제

시스템/서비스
대시보드

녹취 누락
감지 기술

맞춤형
SMS

시스템간
전문통신
모니터링

모니터링
레포트 제공

채널사용량
모니터링

체계적인
이벤트
장애 관리

Digital Engagement

고객 경험 분석을 통한 고객 맞춤형 서비스

AI 기반의 고객 경험 분석을 통해 고객 경험 허브를 생성하고 이를 활용한 캠페인을 생성, 진행하여 디지털 어썬소 플랫폼의 활성화를 촉진하는 고객 맞춤형 CX 고도화 솔루션입니다.

AI 기반의
고객 경험 분석

컨택센터에서
활용 가능한
고객 경험 허브 제공

고객 경험 허브를 통한
캠페인 서비스

다양한
운영 관리 기능

PDS, 콜봇 연동을 통한
아웃바운드 활성화

Digital View Assist

화면 동기화 상담 지원 솔루션

상담원이 전송한 링크를 통해 고객은 자신의 화면을 쉽게 공유할 수 있으며, 이를 통해 상담원은 화면 상에서 직접 가이드하고 상황에 따라 제어권을 인계 받아 보다 명확한 지원을 제공할 수 있는 솔루션입니다.

실시간
연속 드로잉
공유

모듈화
시스템

고객 작성
권한 제어

웹소켓
양방향 통신

녹화 및
상담 이력 관리

Digital Form

제증명 셀프 발급 시스템

모바일 페이지를 통해 사용자가 입력한 데이터와 시스템 연동 데이터를 실시간으로 조합하여 사용자가 요청하는 제증명 문서를 자동 생성하고 발급하는 솔루션입니다.

다양한
문서 확장자
변환 지원

Drag & Drop
손쉬운 폼 생성

수기 작업 없이
실시간 문서 생성

기존 원본 양식을
그대로 활용

모듈화
시스템

ECS텔레콤의,

파트너들을 소개합니다.

Partners



Cisco Gold Certified Partner
Cisco ATP(Authorized Technology Provider)



Nice Premium Partner
Nice Direct Partner



Avaya 1 Tier Reseller Partner
Avaya Diamond Level



Bright Pattern Gold Partner



Zoom Direct Partner
Zoom Phone & Rooms Certified Integrator



Alvaria Platinum Partner
Alvaria Expertise

ECS텔레콤의,

대표 고객사들을 소개합니다.

대표 고객사

금융(은행/증권/카드/보험)

공공

서비스 & 기타

Customer
Success

NH농협은행

삼성생명

SAMSUNG

kakaobank

우리카드

하나은행

라이나생명
A Chubb Company

롯데캐피탈

OK! 저축은행

h·well
국민건강보험

우정사업본부
KOREA POST

NPS 국민연금

ROBA
행정안전부

Kurly

SPC

yanolja

INTERPARK

위대한상상

롯데홈쇼핑

무이한행복

모두투어

SONO
HOTELS & RESORTS

Digital
Workplace

kakaopay securities

하나증권

AIA

AIA 생명

ShinhanLife

KB

IBK 기업은행
참! 좋은 은행

삼성증권

SAMSUNG

KDB산업은행

국세청

National Tax Service

서울교통공사

Seoul Metro

서울특별시

공무원연금공단

아시아나항공

KZ

고려아연

PARADISE

DSME

대우조선해양

LG

POSCO

DOOSAN

하이트진로

ECS텔레콤,

언론에 소개된 우리 회사는요.

'디지털 컨택센터 해결사' ECS 텔레콤 “디지털 First 시대 고객경험 선도”

오피니언서비스 제공, 분석 기반으로 고객경험 향상시키는 '디지털어썬스' 플랫폼 공급

ECS는 디지털 컨택센터 사업 일환으로 '디지털어썬스(Digital Aggregated Service Optimization)' 플랫폼 공급에 주력하고 있다. 이 플랫폼의 방점은 컨택센터의 여러 디지털 서비스 채널을 통합, 오피니언 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 디지털어썬스 플랫폼을 개발해 고객경험 개선에 나섰다. 이중 ECS의 디지털어썬스 플랫폼을 도입한 오케이저축은행은 성공적인 DT 사례로 평가받는다. 그런데 ECS에 따르면 기존 오피니언 채널 컨택센터 상담사연결 아키텍처(시스템 설계방식)는 단지 점점채널을 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(응용 소프트웨어 내 각 기능 구분없이 일관성 있게 조작할 수 있는 상태)한 오피니언 채널 컨택센터 인프라, 상담 플랫폼, 고객여정분석·상담경험관리, AI서비스와 연결하는 새로운 아키텍처"라고 설명했다. 이처럼 ECS의 '고객경험 기반 서비스 아키텍처'는 채널들에 대한 통합포털을 구성한다. 때문에 고객이 어떤 채널로 유입되더라도 상담사가 고객문의의 식별하고 문제해결 방안을 즉시 지원할 수 있다고 설명했다.



윤인하 기자 | yih@newsprime.co.kr

인공지능 VS 상담사 “미래 컨택센터 상담의 주도적 역할”

4차 산업시대 컨택센터의 변화와 AI큐레이터



AI 기술 중 하나인 챗봇이 발전하면서 AI가 상담사 일자리를 위협한다는 우려 속에, 상담사가 줄어들기 보다 'AI 큐레이터'와 같은 새로운 직업군이 생겼다고 의견을 모았다. 제11회 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 도입하는것이 효과적이다."며 "처음부터 완벽하게 갖추기 보다 필요한 부분에 집중하고, 소규모 센터는 상담원형 등이 적어 시스템 규모와 비용도 줄어든 것"이라고 조언했다. 이번 컨퍼런스는 '4차산업혁명시대 컨택센터 변화'를 주제로 △인공지능, 챗봇 도입 사례 △고객응대 근로자 인권보호 및 운영사례의 내용을 공유하고 미래의 컨택센터 발전을 위해 마련됐다.

김이래 기자 | kir2@newsprime.co.kr

‘일하기 좋은 중소기업’ 633곳 선정

‘이씨에스텔레콤’, 복지·급여 최우수기업 선정



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

정석용 기자 syjung@naeil.com

ECS텔레콤, 국내최초 IBK기업은행에 음성인증솔루션 구축



컨택센터 구축 전문기업 ECS텔레콤이 IBK기업은행에 음성인증솔루션을 구축하였다고 밝혔다. ECS텔레콤의 설명에 따르면, 이번 프로젝트는 국내 및 금융권에 해당 솔루션을 구축한 최초의 사례이며, ECS는 음성인증솔루션 개발사인 에스피치와 함께 뉘앙스 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

"디지털 혁신으로 한계비용 0 달성"

빅데이터 이용해 자동화·인건비
절약 위한 '셀프 서비스' 만들어야



강연을 맡은 류기동 ECS 박사는 'DX 혁신을 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

이씨에스, 콜센터 신기원 연 농협은행 '콜봇'의 숨은 주역



콜봇을 포함한 농협은행 AI 구축 프로젝트 SI였던 이씨에스는 농협은행과의 면밀한 소통을 기반으로 고객사의 요구사항을 명확히 파악하고, 솔루션사가 이를 구현할 수 있도록 가교로서 충분히 제 역할을 했다는 평이다. 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. 더불어 'Enterprise Voice Solution'을 중심으로 지속적 투자와 개발로 비즈니스를 확장하면서 얻은 노하우와 역량 역시 큰 도움이 됐다. 콜센터 분야의 전문성은 고객사와 내부직원들 물론 고객의 트렌드와 요구사항을 파악하는데 기여할 수 있는 긍정적 요소였다. 이씨에스는 고객과 서비스 관점에서 객관적 사실을 근거해 솔루션을 선정해 농협은행의 만족을 끌어낼 수 있었다.

조규희 기자 ckh@newsprime.co.kr

이씨에스텔레콤, AI컨택센터 음성 봇의 VUI기반 품질 평가 지표 개발 발표



AI컨택센터 전문 기업인 ECS텔레콤은 최근 열린 '2023 한국지능정보시스템학회 춘계학술대회'에서 AI컨택센터 음성봇의 VUI(Voice User Interface)기반 품질 평가 지표 개발에 대한 연구 논문을 소개했다고 밝혔다.

컨택센터는 기업이 고객에게 정보와 서비스를 직접 소통하며 제공하는 접점 채널로, 상담 서비스의 품질이 곧 기업의 이미지에 영향을 주기 때문에 기업 활동에 중요한 역할을 담당하고 있다. 그래서 KSQI, KS-CQI와 같은 컨택센터 상담 서비스에 대한 품질 평가 기준을 통해 상담 품질을 평가하고 개선하는 작업들이 진행되어 왔다.

하지만, 최근 음성봇 도입이 활발해짐에 따라 상담사와 고객과의 소통에서 기계와 고객과의 소통으로 그 형태가 점차 진화하고 있으나 그에 맞는 서비스 품질 평가 기준은 뚜렷하지 않았다. 이에, ECS는 이번 학술대회에서 기계와 사람 간의 음성 대화에서 고객 중심의 품질을 측정하는 지표를 개발해 발표했다.

해당 지표 개발은 국내외 다양한 VUI 설계 기업 이온과 ECS의 다년간의 컨택센터 품질관리 경험을 바탕으로 이루어졌다. VUI 이온과 고객센터의 품질 평가 지표에 관한 선행 연구들에서 367개의 기초 평가 요소를 발굴하고, 전문가 인터뷰와 다양한 기업을 통해 4개 영역의 41개의 평가지표를 개발했다. 그 결과, 음성봇이 갖추어야 할 핵심 속성과 구축 시 반드시 고려해야 할 요소들을 발굴하고, 이를 토대로 구체적인 품질 평가 지표를 만들어냈다.

새롭게 개발된 지표는 '아이덴티티', '지능적 상담처리', '풍부한 상담 표현', 그리고 '보완적 모델리티'의 4개의 주요 분야로 구성되며, 음성봇의 초기 설계 단계에서부터 적용이 가능하다.

설계 단계에서는 기업의 이미지에 맞는 음성봇의 페르소나를 설정하는데 활용할 수 있고, 시나리오 구성과 표현의 기준을 제시한다. 이후 음성봇의 서비스 품질을 각 영역별로 정확하게 평가해 음성봇을 사용하는 고객 경험 향상에 대한 방안까지 제공할 수 있다.

ECS 관계자는 "디지털 전환과 AI 시스템 도입에 있어 가장 최우선으로 생각해야 하는 과제는 고객 경험이며, 여러 기업들에게 가이드가 될 수 있도록 음성봇의 고객 경험 품질에 대한 연구를 지속할 예정"이라며, "니어가 chatGPT와 같은 생성형 AI가 도입될 때, 이번에 개발된 VUI 품질 평가 지표를 기준으로 페르소나를 정의하고 프롬프트 엔지니어링에도 적용하여 더 우수한 품질의 음성봇 설계에 기여할 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

이대을 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

- E-mail ecs@ecstel.co.kr

- Sales Support

T. 02-3415-8303 E. sales_support@ecstel.co.kr

- Technical Support (Service Desk 24시간 운영)

T. 02-3415-8383 E. helpdesk@ecstel.co.kr