

Enterprise Communication Solutions

ECS Telecom 회사소개서

고객과 함께 성장하는 회사
고객 성공을 위한 최적의 솔루션 제공

 ECS



숫자로 보는 ECS

1999년 10월 7일

창립일

210명

임직원

300+ 개

고객사

A

기업신용등급

26년 연속흑자

재무제표

1조 2천억원

고객성공사업 누적매출

733억원

FY24 매출액

No.1

동종업계순위, 글로벌 벤더사의 파트너쉽

*2025년 8월 11일 기준

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,

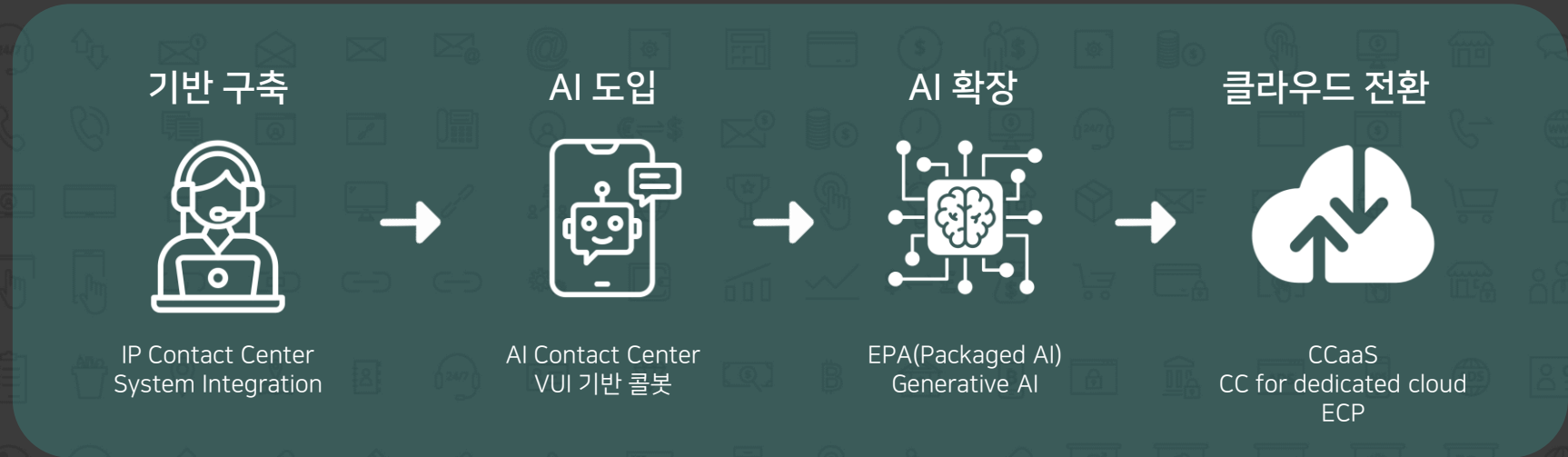
Digital Workplace 사업은 영상회의, 통합커뮤니케이션, 네트워크 통합 등 업무 효율성 극대화를 위한 스마트 오피스 도입의 가이드가 됩니다.

Customer Success

Contact Center Roadmap

디지털 환경 변화에 따라 컨택센터는 더 이상 단순한 상담창구가 아닌 고객 경험을 주도하는 핵심 접점으로 진화하고 있습니다. ECS텔레콤은 이러한 변화에 대응하기 위해, 컨택센터 환경 진단과 IP기반 인프라 구축을 시작으로 AI 자동화, 생성형 AI 적용, 클라우드 전환에 이르기까지 단계별 로드맵을 제공합니다. 이를 통해 고객사는 운영 효율성과 상담 품질을 동시에 향상시키는 End-to-End 컨택센터 혁신을 실현할 수 있습니다.

컨택센터 로드맵



“AI와 클라우드 기반으로 고객경험의 진화를 완성하다.”

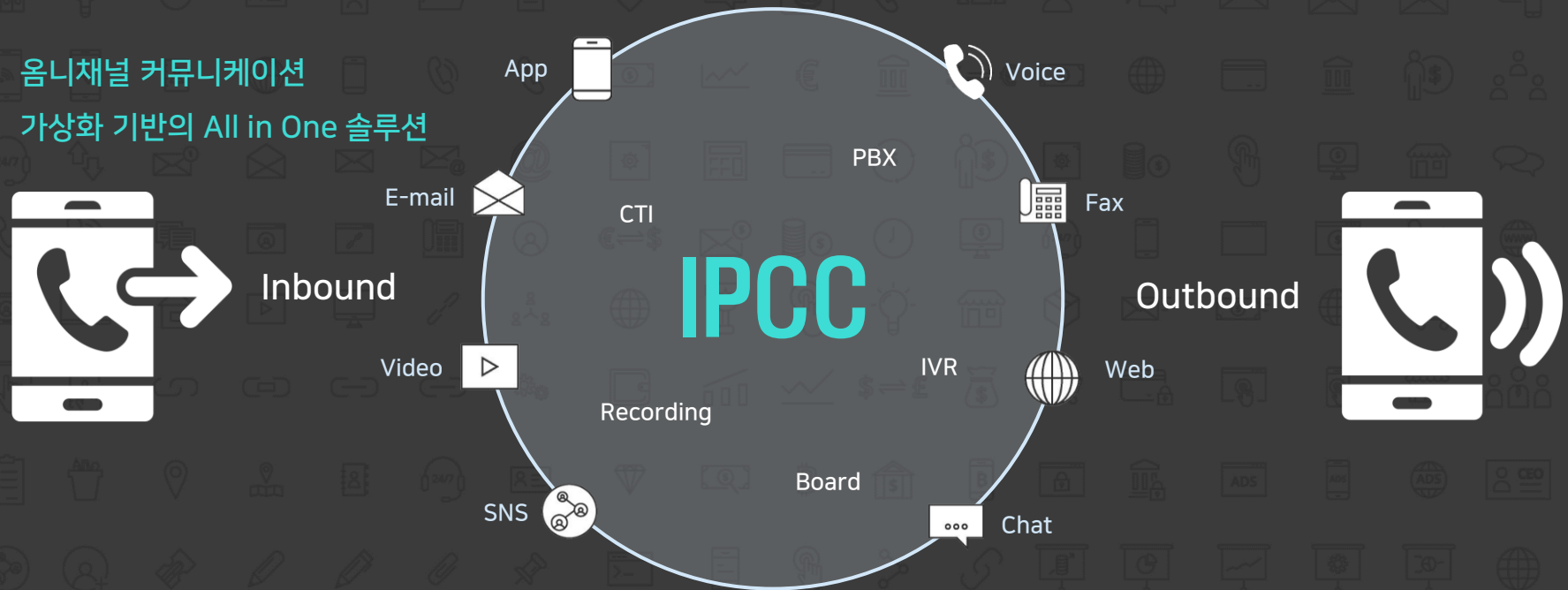
Customer Success

IP Contact Center

컨택센터가 다양한 채널로 확장되고 있는 오늘날, 고객 접점 간의 일관성과 연결성은 그 어느 때보다 중요해졌습니다. ECS텔레콤은 CC, UC, Video, Network 등 전반적인 고객 환경을 진단한 뒤, 컨택센터의 운영 목적과 고객 프로세스에 최적화된 시스템을 설계·구축합니다. Phone, Web, App, e-mail, Chat, SNS 등 멀티채널을 IP 기반으로 통합하여 일관된 품질의 응대 서비스를 구현하고 고객 경험을 체계적으로 개선합니다.

옴니채널 커뮤니케이션

가상화 기반의 All in One 솔루션



SI

System Integration



진단



분석



설계



구축



운영



인사이트

Customer Success

AI Contact Center

디지털 전환이 가속화되면서, 고객센터는 더 이상 단순 응대 시스템이 아닌 지능형 플랫폼으로의 진화가 요구되고 있습니다. 인공지능 고객센터(AICC)는 채널 통합 허브와 AI 기반 디지털 서비스를 아우르는 차세대 플랫폼으로, ECS텔레콤은 고객센터 콜 인프라에 최신 AI기술을 결합하여 상담사의 생산성을 높이고 고객의 서비스 만족도를 극대화하는 동시에 운영 비용까지 절감합니다.

AICC



대화서비스

실시간 상담지원

상담 운영 지원

콜봇

챗봇

멀티모달

상담
도우미

화자
인식

VOC분석
리스크 관리

서비스
예측&추천

QA/QC
자동화

AI기반의

대화서비스

상담지원

운영업무지원

AI 기술
계층

음성/자연어/대화처리

STT/TTS

NLG

NLP

NLU

지식 처리

Knowledge
Base

Information
Retrieval

Machine
Comprehension

Text
Analysis

데이터 분석/최적화

Service/
Manager

Model/
Algorithm

Core
Library

Data
Controller

머신러닝

딥러닝

추천
알고리즘

강화
학습

생성형
엔진



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 부문콜센터품질지수

KS-CQI (Korean Standard Contact Service Quality Index)

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

콜봇, 챗봇, KMS 등 모든 분야에서 AI 기술의 필요성이 커지고 있지만, 여전히 많은 기업들이 구축 비용에 대한 부담으로 도입을 망설이고 있습니다. ECS텔레콤은 이러한 현실을 반영해 AI 솔루션을 쉽고 저렴하게 도입할 수 있는 **EPA(ECS Packaged AI)**를 제공합니다. EPA는 AI 기반 자연어 이해 방식의 콜봇을 기본으로 제공하며 구축형과 사용량 기반의 ETaaS 모델을 통해 초기 부담 없이 유연한 활용이 가능합니다. 또한, 생성형 AI를 활용한 고도화된 콜봇 개발도 지원함으로써 AI 도입의 진입장벽을 낮추고 고객 맞춤형 디지털 전환을 실현합니다.



저렴한
비용



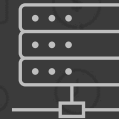
STT



TTS



NLU



콜봇 G/W



시나리오



STT 전사



시나리오
개발

EPA

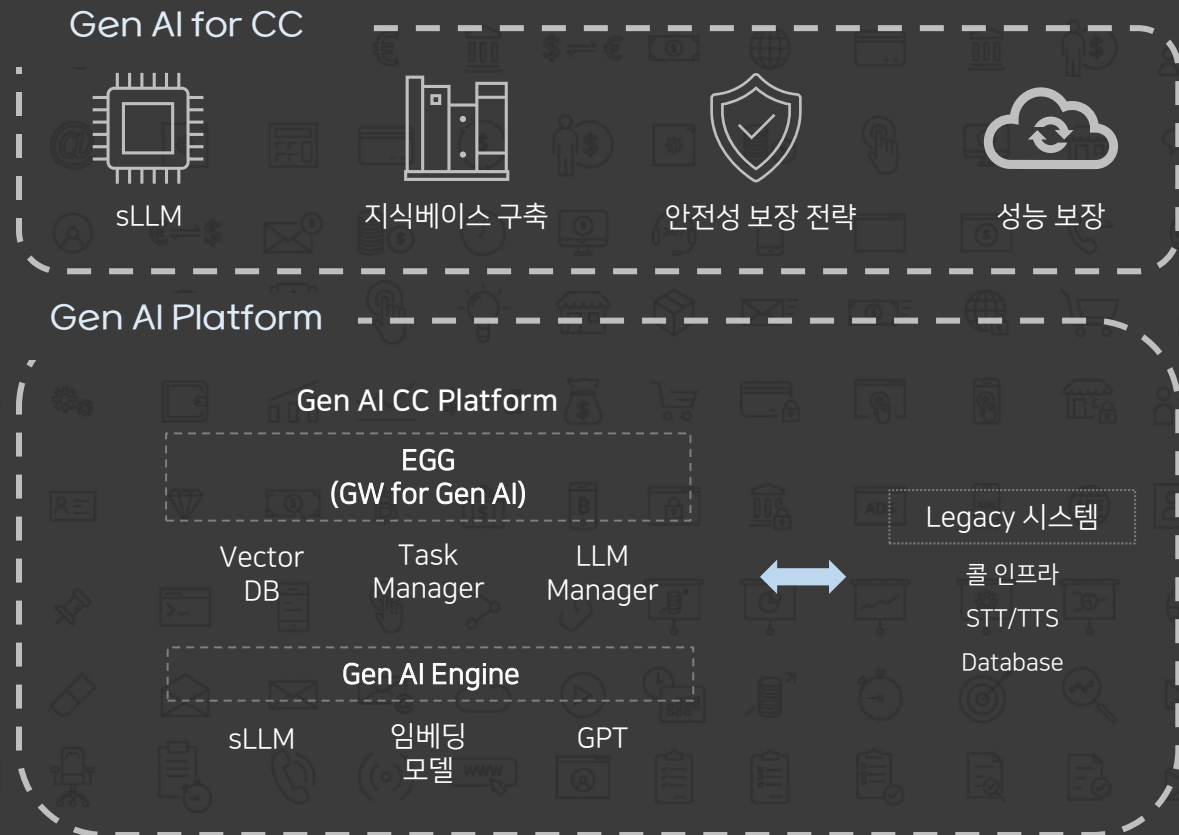
ECS Packaged AI

Customer Success

Generative AI

고객의 기대가 점점 더 높아지는 고객센터 환경에서 생성형 AI는 운영 효율성과 고객 경험을 동시에 혁신할 수 있는 핵심 기술로 부상하고 있습니다. 이 기술은 고객 문의를 자연어로 이해하고 맥락에 맞는 답변을 스스로 생성하여 자동화된 상담 서비스를 가능하게 하며, 상담사에게 실시간 스크립트를 제공하거나 복잡한 요구에 맞춘 개인화된 서비스 설계에도 폭넓게 활용됩니다. ECS텔레콤은 이러한 생성형 AI 기술을 접목해 응대 속도를 높이고 상담 부담을 줄이며, 고객센터의 전반적인 서비스 품질을 향상시키고 있습니다.

생성형 AI



Customer Success

Cloud Contact Center

컨택센터 시스템의 유연성과 확장성에 대한 요구가 높아지면서, 클라우드 기반의 CCaaS(Contact Center as a Service)가 주목받고 있습니다. ECS텔레콤은 별도의 장비 없이도 콜시스템, 인프라, 애플리케이션을 빠르게 구축할 수 있는 CCaaS 환경을 제공하여 고객사는 초기 투자비용과 유지보수 부담을 줄일 수 있으며, 비즈니스 변화에 따라 손쉽게 확장 가능한 구조로 빠른 구축, 낮은 비용, 유연한 운영이라는 세 가지 가치를 동시에 실현할 수 있습니다.

CCaaS



Enlighten AI

Enlighten Copilot
Enlighten Autopilot
Enlighten Actions

NiCE | **CXone**
Mpower



비용절감



확장의 유연성



구축기간 단축



생산성 향상

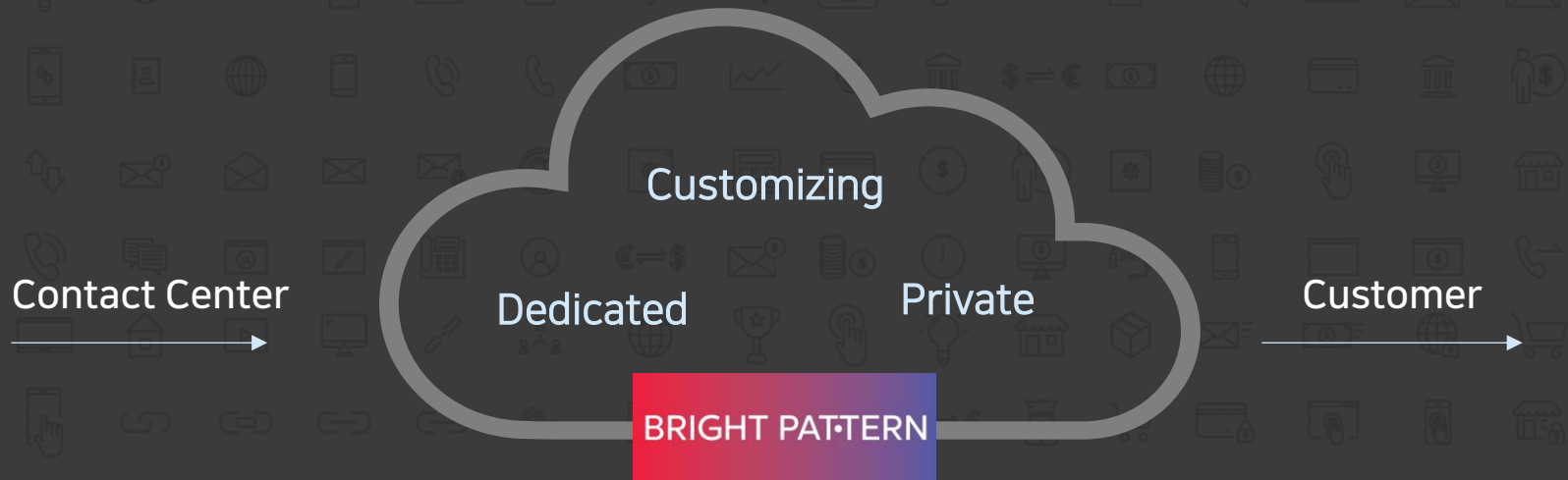


편리한 기능
업그레이드

Customer Success Cloud Contact Center

클라우드 보안과 유연한 운영이 중요한 고객에게는 전용 클라우드 기반의 컨택센터가 해답이 될 수 있습니다.

CC for Dedicated Cloud는 특정 클라우드 환경에 맞춰 커스터마이징된 독립형 컨택센터로, 프라이빗한 인프라에서 운영되어 보안성이 뛰어나며 고객이 원하는 기능을 자유롭게 설계하고 구현할 수 있는 유연성을 제공합니다.



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

조직 내 커뮤니케이션 환경이 복잡해질수록, 채널 간 연결성과 정보 흐름의 중요성은 더욱 커지고 있습니다.

ECS텔레콤의 통합 커뮤니케이션(UC) 솔루션은 IP 전화 시스템과 다양한 UC 애플리케이션을 연동하여 음성, 영상, 메시지, 이메일, 웹/화상 회의 등 모든 커뮤니케이션 채널을 하나로 통합합니다.

이러한 단절 없는 연결은 업무 효율성과 협업 생산성을 극대화하며, 조직에 필수적인 핵심 IT 인프라로 자리매김하고 있습니다.



Digital Workplace

클라우드 텔레포니

글로벌 환경에서는 언제 어디서나 안정적인 커뮤니케이션이 가능해야 하지만 복잡한 통신 인프라와 높은 운영 비용은 기업의 민첩한 대응을 어렵게 만듭니다. ECS텔레콤은 이러한 문제를 해결하기 위해, 비즈니스 콜링 시스템을 클라우드 기반의 SaaS 형태로 제공하는 '클라우드 텔레포니' 서비스를 제공합니다. 이를 통해 기업은 전 세계 어디서나 일관된 품질의 통신 서비스를 저렴한 비용으로 사용할 수 있으며, 복잡한 커뮤니케이션 환경을 단순화하고 비즈니스 민첩성을 높여 기업의 핵심 업무에 집중할 수 있습니다.

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

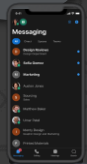
최신 기능 액세스
신속하게 신기술 이용
AI적용 협업서비스

Digital Workplace

Webex calling

원격근무와 하이브리드 워크가 일상화되면서 언제 어디서든 끊김 없는 비즈니스 커뮤니케이션 환경이 필수 요소로 떠오르고 있습니다. 시스코 웹엑스 콜링(Webex Calling)은 전세계 4,500만 명 이상이 사용하는 시스코의 차세대 클라우드 커뮤니케이션 솔루션으로 전화, 메시징, 화상회의, 웨비나까지 하나의 통합 앱에서 지원하여 원격, 재택, 해외 근무 등 장소에 구애 받지 않는 협업 환경을 구현합니다. 또한 Chrome, MS Teams, Azure 등 다양한 IT 리소스와 유연하게 연동되어 업무 연속성과 비즈니스 효율성을 극대화할 수 있습니다.

any device



모바일
(iOS/Android)



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



IP 전화기



화상회의 단말

Webex calling map

■ 사용중인 국가

anytime



서울 데이터 센터
미디어 팍



전화



협업



미팅

Global

anywhere

16 데이터센터

20+ 주요 언어 지원

122+ 서비스 국가

4,500만명+ 사용자

80억 월 통화 건수

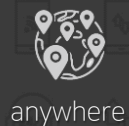
122개 국가를 호스팅 & 전용 백본망을 통한 글로벌 커버리지 지원
(전세계 24시간 365일 안정적인 전화 서비스 보장)

고객환경에 따라 필요한 기능을 선택하여 서비스 제공

Digital Workplace

Zoom phone

비대면·하이브리드 업무가 일상이 된 지금, 기업에는 언제 어디서나 끊임 없는 커뮤니케이션 환경이 필요합니다. Zoom Phone은 클라우드 기반 전화 솔루션으로 유연하고 원활한 소통을 지원하며 하이브리드 업무 환경에 최적화되어 있습니다. 특히 Zoom AI 컴패니언을 통해 통화 자막 생성, 녹취 요약, 다음 할 일 제안, 회의 전환 등 다양한 스마트 기능을 제공하여 직관적인 인터페이스와 결합된 강력한 통화·AI 경험을 완성하고 이를 통해 기업은 업무 효율성과 커뮤니케이션 생산성을 동시에 극대화할 수 있습니다.



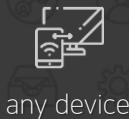
11+
데이터센터

700만명+
사용자(2019~)

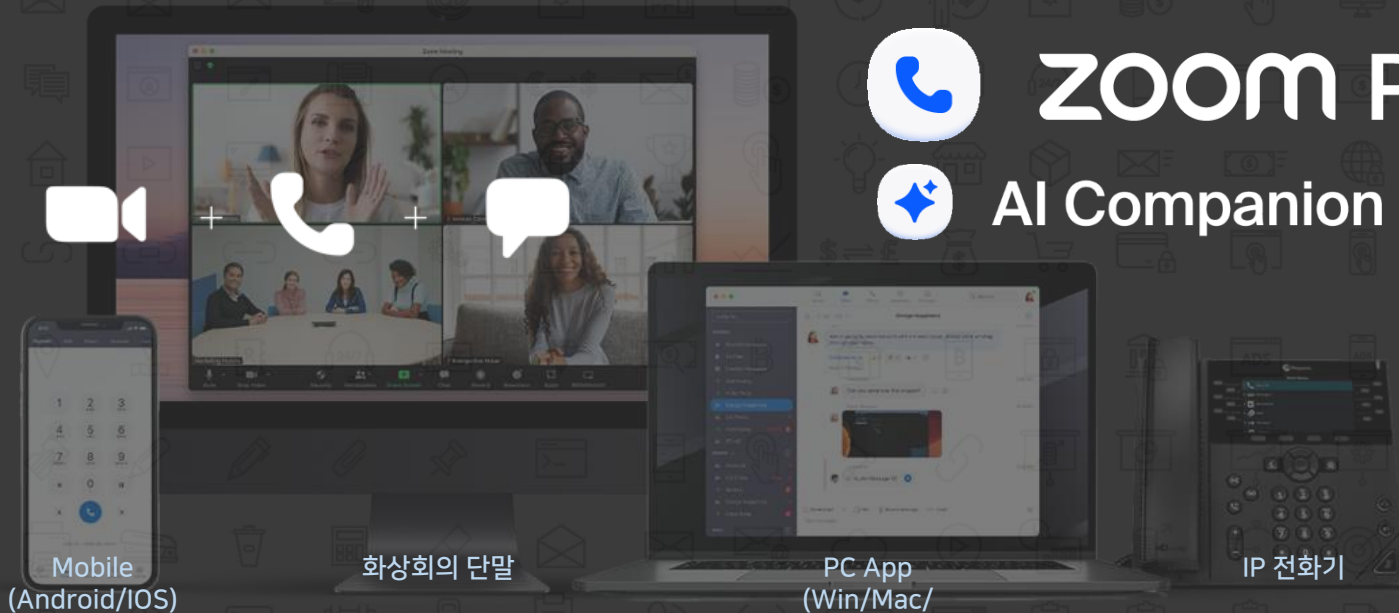
21+
다국어 지원



anytime



any device



Zoom Phone



AI Companion

Digital Workplace

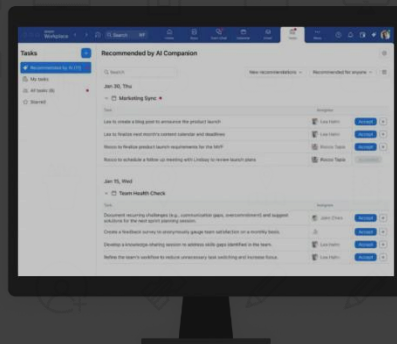
Zoom Workplace for Frontline

현장에서 일하는 유통·의료·제조 종사자들에게는 빠르고 정확하게 끊임 없는 커뮤니케이션이 필수입니다. Zoom Workplace for Frontline은 현장 근무자를 위해 설계된 모바일 최적화 통합 커뮤니케이션 플랫폼으로 교대 근무 환경에 꼭 맞춘 기능을 제공합니다. 또한, AI Companion을 활용해 교대 보고서 자동 생성, 자연어 검색, 자동 번역 등 스마트한 기능을 지원하며 Today Tab, Shift Tab, Push-to-Talk 같은 직관적 도구로 실시간 소통과 업무 관리를 더욱 간편하게 만듭니다.

zoom Workplace

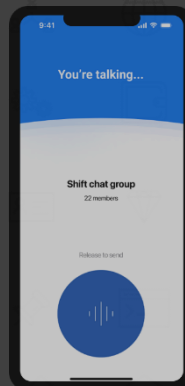
교대 근무 전

현장 관리자들의 교대 근무를 위한
교대 그룹 설정 및 작업 분배

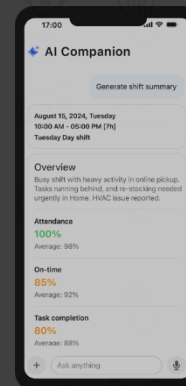


교대 근무 중

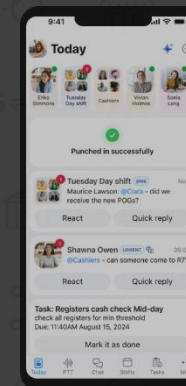
현장 근무자들의 커뮤니케이션 및
정보 접근을 위한 도구 활용



Push-to-Talk



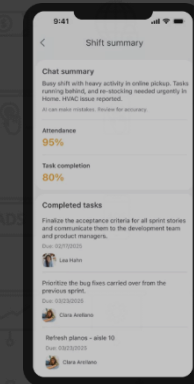
AI Companion



Today Tab

교대 근무 후

교대 근무 결과 보고 및 인계



Digital Workplace

영상회의 솔루션

비대면·하이브리드 근무 확산으로, 기업에는 안전하고 유연한 영상회의 환경이 필수입니다.
ECS텔레콤의 영상회의 솔루션은 구축형과 클라우드형 중 선택할 수 있으며, 자체 개발 기술로 높은 보안성을 확보하고
기존 고객사가 보유한 인사정보, 이메일, SMS, 카카오톡 등 다양한 인프라와 손쉽게 연동되어 사용자와 관리자의 편의성을 높입니다.
이를 통해 기업은 현실감 있는 원격 회의를 구현하고 업무 효율·시간 단축·비용 절감을 동시에 실현합니다.



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	<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

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 전문인력을 통한 전문적인 운영 서비스를 제공합니다.

✓ 시스템 운영

✓ 전문 인력 지원

✓ 서비스 리뷰

인력 관리 기술지원

장애대응 및 사후 관리

모니터링

운영지원



EMC 분배
IVR
네트워크
녹취
ERS 연동
서버/인프라



월/분기 모니터링 보고

모니터링

정보보안 취약점 개선



소스 배포/관리

개발소스 배포

CS-API 연동

외부/내부 연동

어플리케이션

자산관리



기능개선/수정



서비스운영관리





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

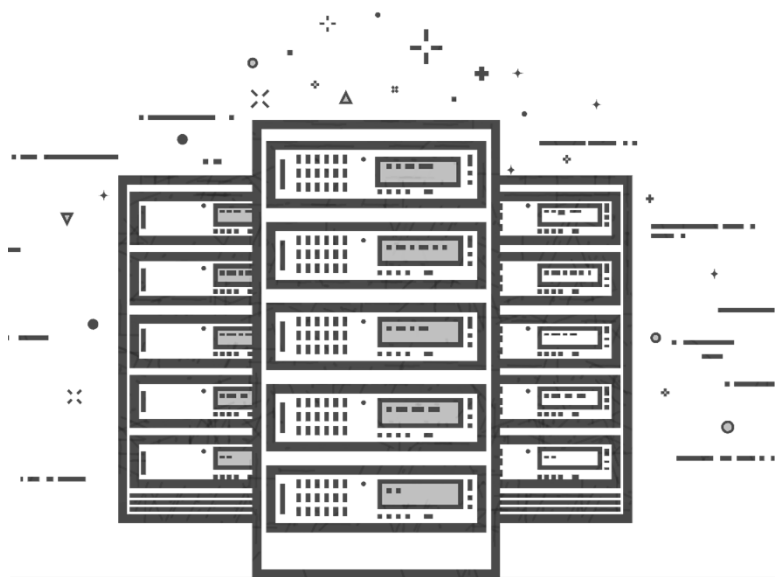




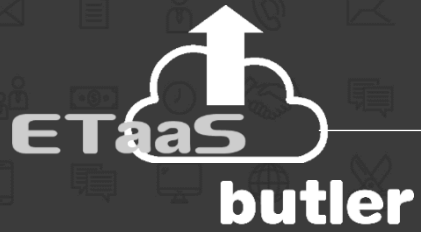
고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 IDC 운영 관리 서비스

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 고객센터를 운영할 시 소모되는 인력과 시간 등 무수히 많은 리소스를 획기적으로 절감시킵니다.

Application

SPM
(Service Project Manager)

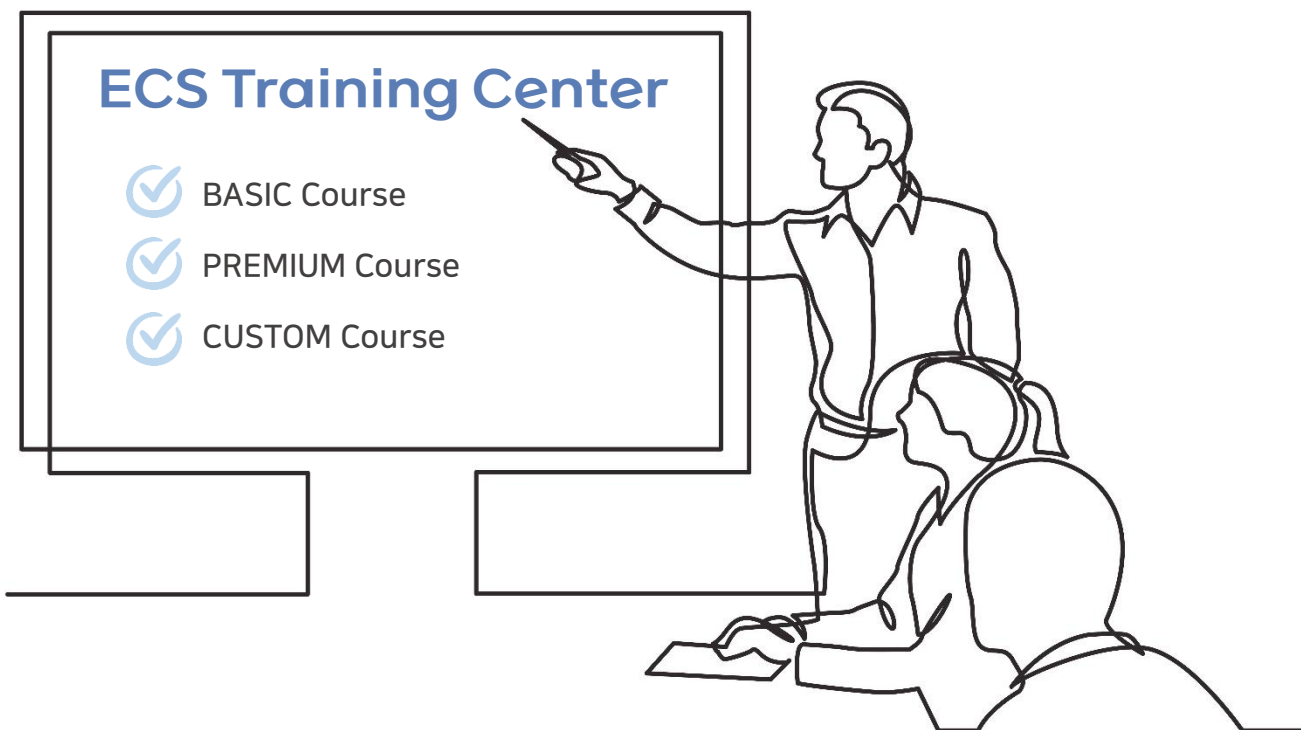
Infra





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.

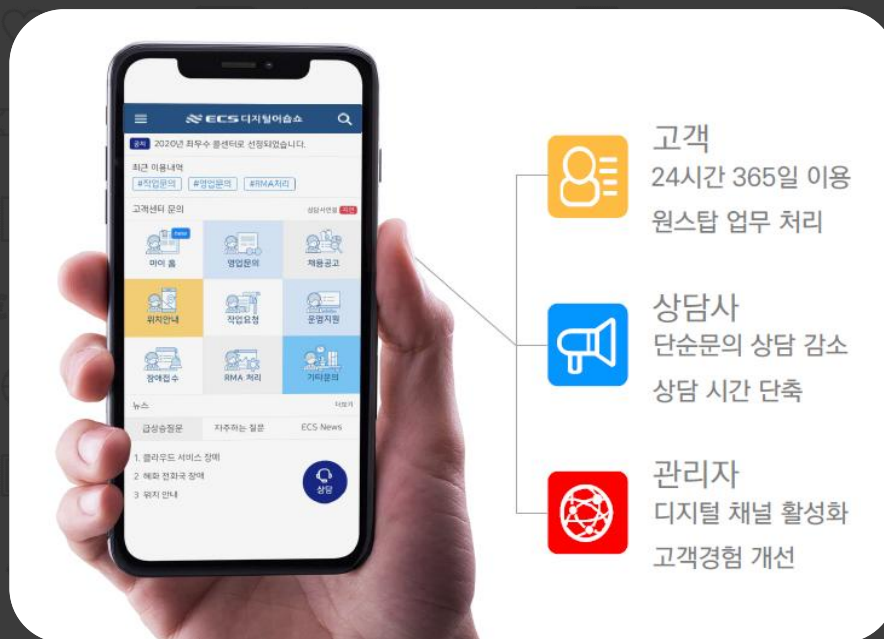
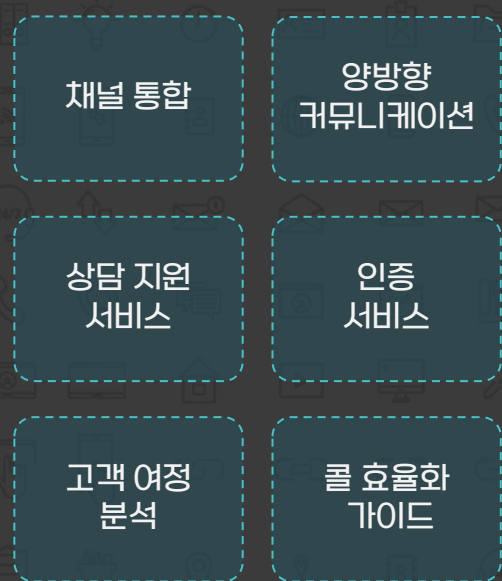


ECS텔레콤은,

자체개발 솔루션을 제공하나요?

디지털어습쇼는 고객 중심의 옴니채널 셀프서비스 플랫폼으로, 전화·채팅·이메일·홈페이지 등 다양한 채널을 통합해 일관된 고객경험을 제공합니다. 고객은 24시간 365일 언제든지 원스톱으로 업무를 처리할 수 있으며, 상담사는 단순 문의를 줄이고 상담 시간을 단축할 수 있고, 관리자는 디지털 채널 활성화와 고객경험 개선을 동시에 실현할 수 있습니다.

디지털어습쇼



디지털 셀프서비스의 시작 D-Thru

웹 화면을 통한
편리한 고객경험 제공



다양한 채널을 유기적으로 묶는 중심 D-Relay

시스템 연계를 통한
유연한 서비스 제공



끊김 없는 전환을 위한 연결 D-Link

채널 브랜딩을 통한
셀프서비스 확대



고객 디지털 여정의 지도 D-Journey

분석 데이터 제공으로
대응 및 인사이트 제공

Digital View Assist

화면 동기화 상담 지원 솔루션

상담사가 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 드로잉 공유, 시각적 상담
- ✓ 상담 녹화 및 상담 이력 관리
- ✓ 실시간 채팅, 파일 공유 기능



Digital Engagement

고객 경험 분석을 통한 고객 맞춤형 서비스

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

- ✓ 이벤트 캠페인 - 고객 조사
- ✓ 타겟팅 캠페인 - 상담사 만족도 조사
- ✓ 자동화 캠페인 - 고객 문의 선제 대응



Digital ASOptio Add-On

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.

- ✓ 증명서 접수 화면
- ✓ 본인 인증
- ✓ 증명서 발급

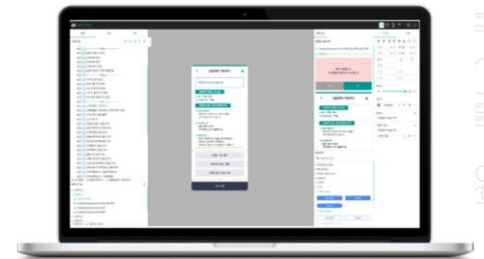


Digital Editor

웹페이지 생성 및 편집

코딩 없이 Drag & Drop만으로 모바일 웹 페이지를 만들 수 있고, 클릭만으로 쉽게 수정·실시간 또는 정기 배포가 가능하며, 알림톡 전송, ARS 호전환, API 연동 등 디지털 ARS 기능을 간편하게 선택해 적용할 수 있습니다.

- ✓ Coding No!, Drag & Drop Yes!
- ✓ 손쉬운 편집과 배포
- ✓ 디지털 ARS 최적화



ECP(ECS Cloud Portal)는 ECS텔레콤이 자체 개발한 멀티테넌트 기반의 클라우드 CX 플랫폼으로, CCaaS 운영, AI 상담, 디지털 셀프서비스 등 컨택센터 전 과정을 통합 관리하며 고객 환경에 맞춰 유연하게 구성 및 확장할 수 있습니다.



원스톱 클라우드 컨택센터 관리를 위한 ECS의 SaaS 솔루션

고객 맞춤형 컨택센터 운영, 클릭 한 번으로 통합 관리부터 AI 자동화까지 가능합니다.

CCaaS 운영관리



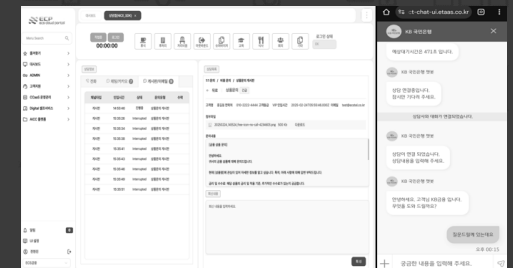
고객사별 운영 환경에 최적화된
모니터링, 통계, 상담사 관리 등
핵심 기능을 통합 제공하여 고객센터 운영 효율을 극대화

Digital 셀프서비스



고객센터의 음성채널을 디지털 채널로 전환하여,
스스로 문제를 해결할 수 있는 셀프서비스 비율을
높여 고객경험 및 상담비용을 절감

Connect 서비스



CCaaS와 고객이 보유한
다양한 솔루션을 통합 허브로 연결하여
손쉽고 안정적인 확장

ECP-AI

ECS cloud portal AI

Agentic AI 기술 기반의 SaaS형 AICC 솔루션

ECP-AI는 기존처럼 시나리오에 따라 단순 문의에 답변하는 수준을 넘어,
AI가 고객의 목표를 이해하고 스스로 계획(Plan)하고 실행(Act)하는 Agentic AI 기술을 기반으로 한 SaaS형 컨택센터 솔루션입니다.



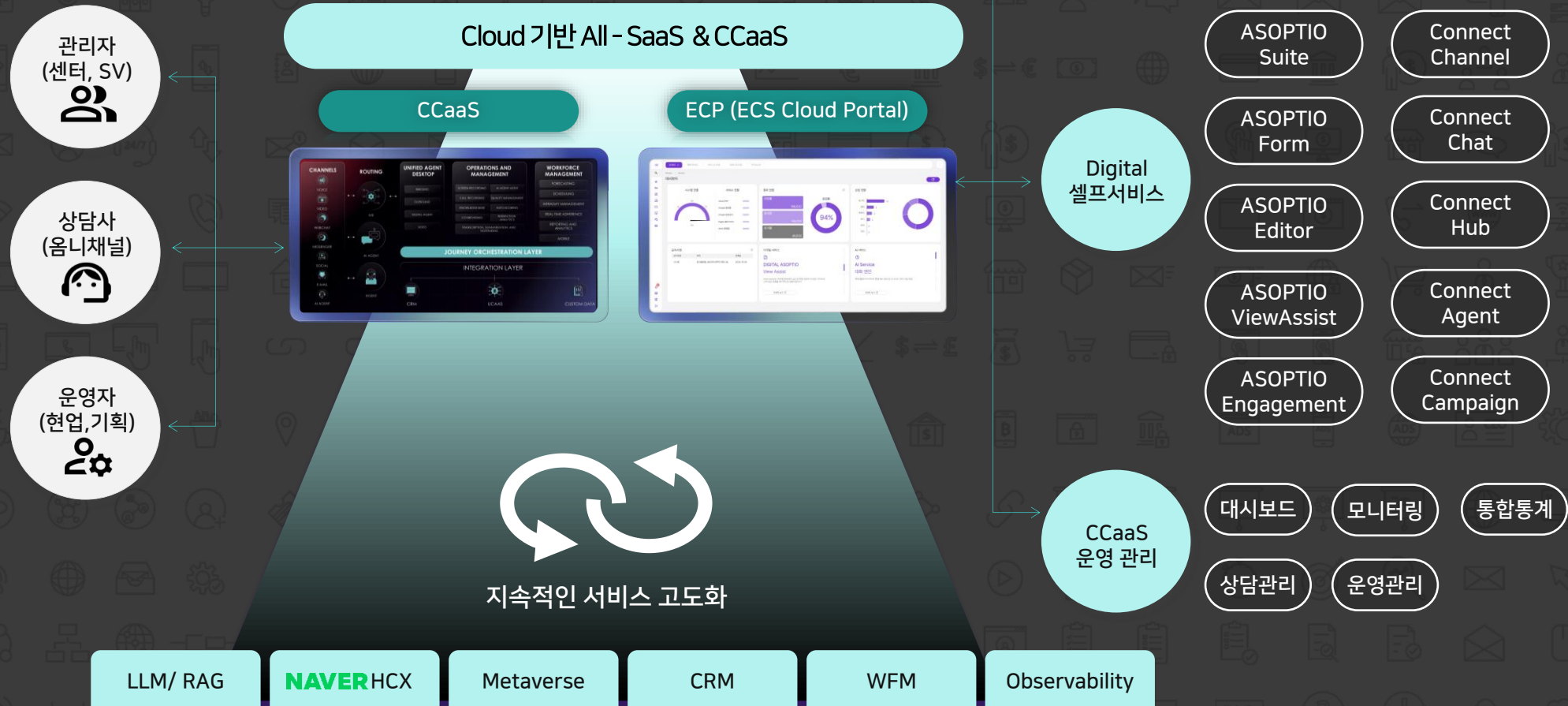
AI솔루션
통합 관리

최적화된
UI/UX

통합
지식 관리

ECS cloud portal

ECP는 마이크로서비스 아키텍처를 기반으로,
클라우드 환경에 최적화된 유연하고 확장 가능한 고객센터 운영 플랫폼입니다.



ECS텔레콤은 고객 니즈에 맞는 솔루션을 제공하기 위하여 꾸준히 연구개발을 하고 있으며,
자체 개발 솔루션으로 편리하고 효율적인 업무 환경을 구축하며, 고객의 성공을 위한 최적의 방안을 제시합니다.

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

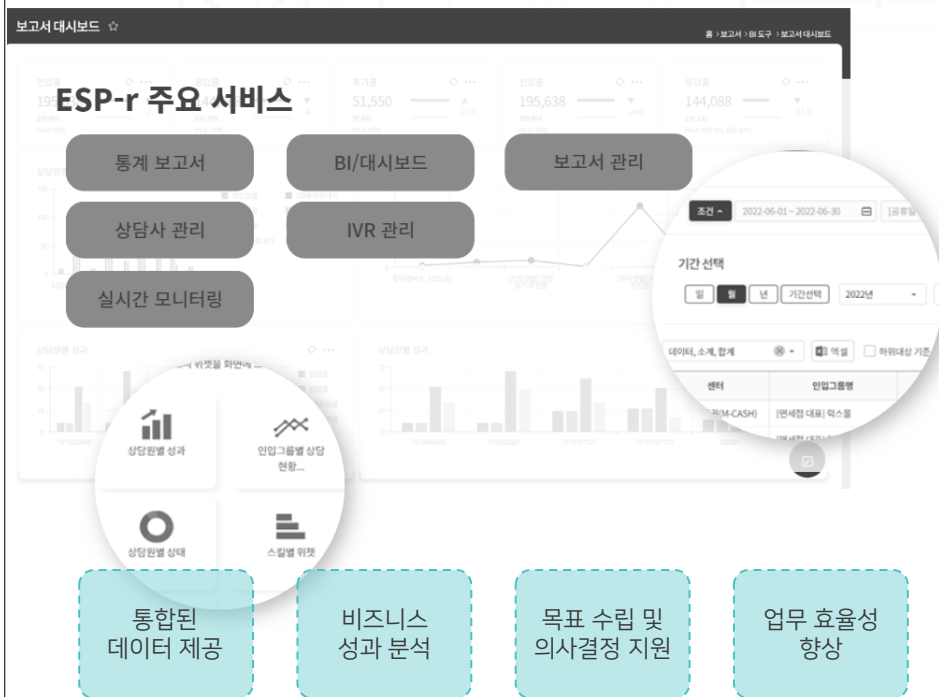
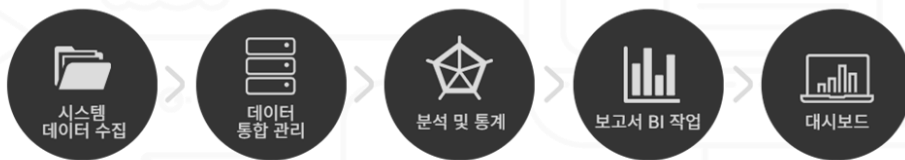
ESP-g
gateway

ESP-a
application

ESP-r

IPCC 통계 및 관리

ESP-r(Reporting)은 분산된 컨택센터 시스템(CTI, IVR, APP)의 다양한 데이터를 통합 관리하여, 보고서 및 실시간 모니터링을 통해 컨택센터 운영의 효율성을 높이는 솔루션입니다.



ESP-i

컴퓨터와 전화시스템 통합

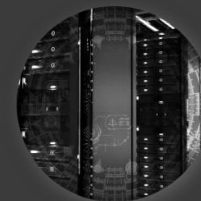
ESP-i(CTI)는 ECS의 20년 컨택센터 경력이 담겨 있는 CTI 솔루션입니다.



콜 이벤트 처리



상담원 이벤트 처리



멀티센터 라우팅



IVR 데이터 연동



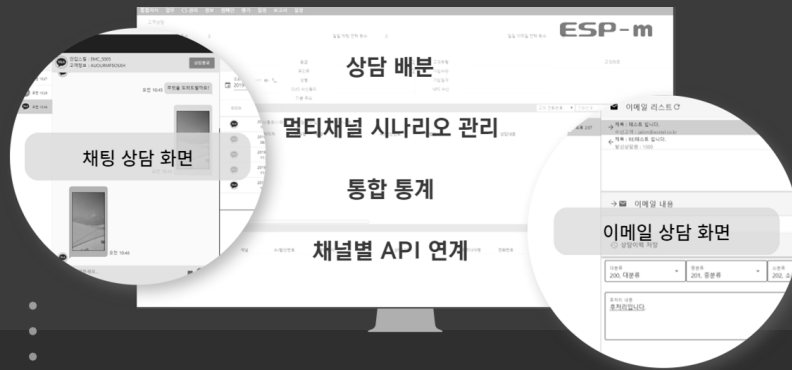
- 고객 맞춤형 스킴기반 라우팅
- 교환기 제조사 인증
- 통합 통계데이터 제공
- 도커/리눅스 기반의 가볍고 유연한 구조
- 다양한 제조사 IVR 지원

멀티채널 통계 및 관리

ESP-m(Multi Channel)은
IPCC 기반의 전화 상담 인프라를 활용하여,
채팅, 화상, SMS, 이메일 등 다양한 고객 접점을 통합 지원하는
멀티채널 컨택센터 솔루션입니다.



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)는Avaya, Cisco, Ericsson-LG 등 다양한 IP-PBX와
IP Phone, 그룹웨어, 3rd-party 시스템을 연동하는 IP Telephony 통합 솔루션입니다.
이를 통해 IP Phone 기반의 부가 서비스(MCID, 공지사항, 뉴스 등) 제공은 물론,
IPCC-IPT 간 고객 데이터 연동까지 지원합니다.



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

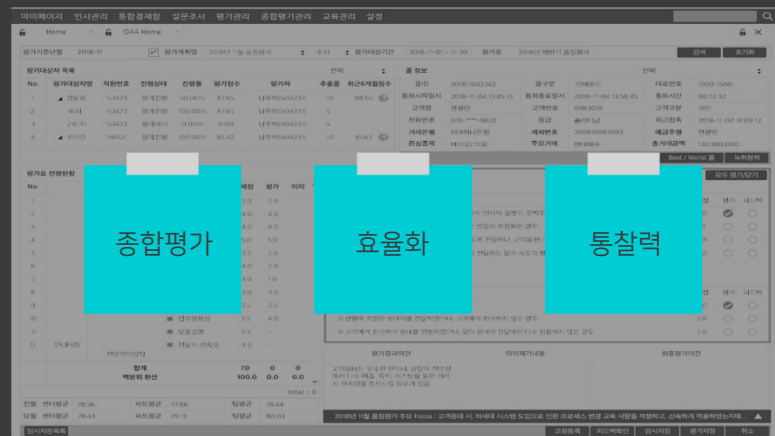
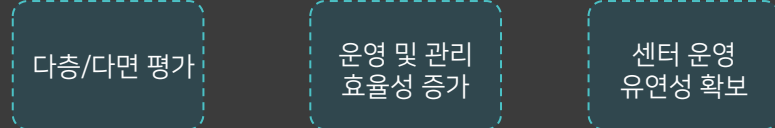
ESP-t(telephony system)는 Avaya, Cisco, Alvaria 등 글로벌 벤더사의 CTI를 비롯해, ESP-i(ECS CTI), ESP-m(Multi Channel), IVR, 녹취(Record) 등의 시스템을 컨택센터 상담 애플리케이션과 연동하기 위한 텔레포니 연동 솔루션입니다.



- 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 상담 자원의 최적화를 통해 동일한 비용으로 더 높은 품질의 서비스를 지속적으로 제공할 수 있도록 지원하는 솔루션입니다. 상담사 스케줄 관리와 체계적인 교육 프로그램을 통해 균일한 상담 품질을 유지하고 센터 운영의 효율성을 높입니다.



인사관리 품질관리 성과관리 교육 및 시험 도급사 관리

EVM

Video Manager

영상회의 예약관리 솔루션

EVM은 영상회의를 가장 쉽고 편하게 사용할 수 있는 환경을 제공하기 위해서 개발된 제품입니다.

쉽고 직관적인 UI를 통해 회의 예약부터 참석까지 하나의 플랫폼에서 간편하게 진행할 수 있습니다.

Cisco 영상회의 시스템에 밀접함된

전용 S/W 클라이언트를 통해,보안성을 강화하고 기업 환경에 최적화된 영상회의 솔루션을 제공합니다.

원터치 다자연결

회의제어
및
통계 리포팅

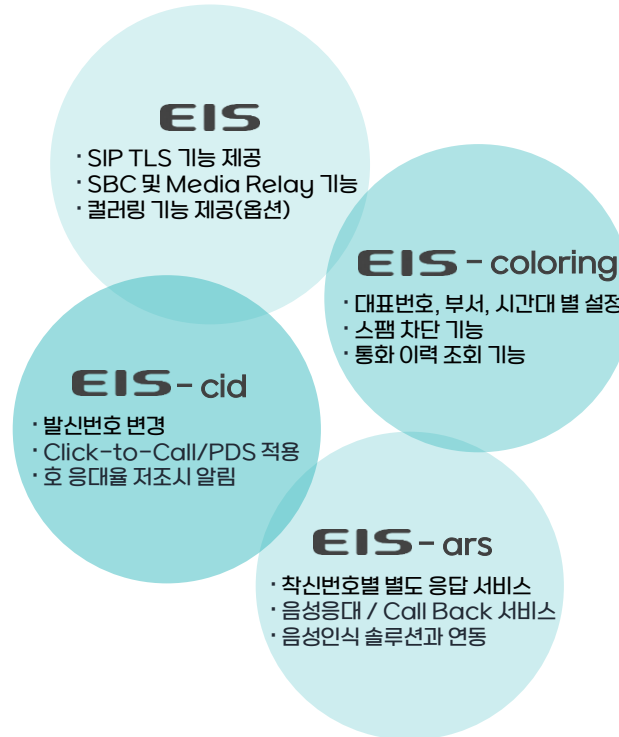
자체개발
PC 및 Mobile
S/W Client

국정원
보안성 심사 통과

EIS

Intelligent SIP

SBC(Session Border Controller) 솔루션



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

ECS텔레콤의,

파트너들을 소개합니다.

Partners



Cisco Gold Certified Partner
Cisco ATP (Authorized Technology Provider)



Avaya 1 Tier Reseller Partner
Avaya Diamond Level



Nice Platinum Partner
Nice Direct Partner



Bright Pattern Gold Partner



Zoom Platinum Partner
Zoom Phone & Rooms Certified Integrator
Zoom Phone Deployment Certified Partner



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.

[주목e기업-AICC 리딩기업 ECS텔레콤] “주요 전환기마다 시장을 주도한 힘은 ‘고객 성공’에 기반한 서비스 우선”

“기업 창업은 한 사람의 의무는 고객과 주주에 대한 충실의무도, 직원에게 할당된 월급을 많이 주는 것도 중요하지만 이보다 더 가치 있는 것은 직원들이 의미 있는 인생을 산다는 느낌을 가질 수 있도록 하는 것이라고 생각합니다.”

ECS텔레콤 현태남 대표는 직원들에게 의미 있는 삶을 제공하는 것을 창업자의 핵심 의무로 삼고, 고객과 직원의 만족을 선순환 구조로 연결하는 비전을 제시했다. 그는 1999년 ECS텔레콤을 창업해 25년간 기업 콜센터 시장에서 주요 전환기를 거치며 성장했다. 창업 초기 TDM 기반 PBX 시장에서 빠르게 자리 잡은 뒤, IPCC와 클라우드 전환을 통해 기업 컨택센터 및 AICC(AI 기반 컨택센터) 분야의 리딩 기업으로 도약했다.

첫 번째 전환기는 노텔 PBX 솔루션으로 TDM 기반 콜센터 시장에서 성공하며 2002년 노텔 골드 파트너십 획득, 2007년 코스닥 상장으로 이어졌다. 두 번째 전환기는 IPCC의 도입과 시스코와의 협력을 통해 이루어졌으며, 2012년 시스코 골드 파트너십을 획득해 기술혁신형 중소기업으로 자리 잡았다. 세 번째 전환기는 클라우드 시대의 도래로, NICE와의 협력을 통해 ‘NICE CXone’ CCaaS 솔루션을 출시하며 클라우드 기반 서비스 제공에 나섰다.

ECS텔레콤은 CS(Customer Success) 사업부와 디지털워크플레이스(DW) 사업부를 중심으로 컨택센터 구축과 클라우드 기반 통합 커뮤니케이션 솔루션을 제공한다. CS사업은 컨택센터 구축형 서비스와 AICC, 구축형 CCaaS를 포함하며, DW사업은 줌폰과 시스코 웹엑스 콜링 등 멀티채널 통합 솔루션으로 고객 경험(CX)과 직원 경험(EX)을 지원한다. 이외에도 고객 맞춤형 서비스인 ETaaS를 통해 기업 요구에 최적화된 시스템 통합 서비스를 제공한다.



특히 NICE CXone은 안정성과 확장성을 갖춘 클라우드 네이티브 CCaaS 솔루션으로, ECS가 자체 개발한 ‘ECP-AI’와 결합해 챗봇, 콜봇, 상담 어드바이저 등의 AICC 컴포넌트를 통합 제공한다. LLM 기반 AI 기술을 적용해 정확성과 관리 편의성을 높였으며, 네이티브 클라우드 설계를 통해 지속적 업그레이드와 효율성을 보장한다. 현 대표는 “고객이 원하는 최상의 솔루션과 서비스를 제공하며, 직원들에게 보람과 성취를 느끼게 하는 것이 회사의 목표”라며, 고객 중심 철학과 혁신적 기술을 바탕으로 지속 가능한 성장을 추구하고 있다. ECS텔레콤은 CCaaS와 AICC 시장에서 기술력과 고객 맞춤형 접근 방식으로 리더십을 강화하며, 미래 성장에 대한 자신감을 보이고 있다.

서낙영 기자 | nyseo67@techdaily.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, 코리아스타렉, 코맥스가 선정됐다. 이씨에스텔레콤은 복지급여 부문에서 높은 점수를 받았다. 현태남 대표는 전 직원에게 해의 워크샵을 보내주고, 장기 근속 휴가(5년 10일, 10년 이후 5년 단위 20일), 휴가비를 지원하고 있다.

정석용 기자 | syjung@naeil.com

ECS텔레콤, NICE와 'AI 주도 CX 혁신' 세미나 성료

고객사 관계자 100여명 초청...국내 도입 사례·실무진 경험 중심 세션 진행



ECS텔레콤은 지난 3일 서울 용산 드래곤시티에서 글로벌 CCaaS(서비스형 컨택센터) 기업 NICE와 공동으로 ‘AI가 주도하는 고객 경험 혁신’ 세미나를 개최했다. 이번 행사는 고객사 관계자 100여 명이 참석한 가운데, AI와 클라우드 기술을 결합한 차세대 컨택센터 전략과 실제 적용 사례를 공유하기 위해 마련됐다.

양사는 AI 기반 CCaaS 플랫폼을 통해 상담사의 업무 효율을 높이고 고객 경험(CX)을 혁신하는 구체적인 로드맵을 제시했다. 기존 연사로 나선 NICE 마크 해링턴 인터내셔널 프리세일즈 부사장은 자동화와 생성형 AI가 상담사의 역할을 확장하는 동시에, ‘휴먼 인 더 루프(Human-in-the-Loop)’ 접근 방식이 CX 혁신의 핵심이라고 강조했다.

이어 ECS텔레콤은 클라우드 전용 포털 ECP를 활용한 실시간 데이터 통합·분석 전략과 클릭만으로 AI 상담 에이전트를 생성·운영할 수 있는 SaaS 솔루션 ECP-AI를 소개했다. ECS텔레콤은 NICE와의 전략적 협력을 통해 국내 기업 환경에 최적화된 AI CCaaS 모델을 지속적으로 선보이며, 기업의 디지털 전환과 데이터 기반 고객 경험 혁신을 적극 지원할 계획이다.

김우람 기자 | kwr@newsprime.co.kr

‘디지털 컨택센터 해결사’ ECS 텔레콤 “디지털 First 시대 고객경험 선도”

오픈서비스 제공, 분석 기반으로 고객경험 향상시키는 ‘디지털에옵스’ 플랫폼 공급



ECS는 디지털 컨택센터 사업 일환으로 ‘디지털에옵스(Digital Aggregated Service Optimization)’ 플랫폼 공급에 주력하고 있다. 이 플랫폼의 방향은 컨택센터의 여러 디지털 서비스 채널을 통합, 오픈 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 불만의 목소리가 존재하는 것이다. 이런 고민에서 출발한 ECS는 20여년간 컨택센터 구축·운영 경험으로 축적된 노하우·기술인력을 기반으로 디지털에옵스 플랫폼을 개발해 고객경험 개선에 나섰다. 이중 ECS의 디지털에옵스 플랫폼을 도입한 오케이저축은행은 성공적인 DT 사례로 평가받는다. 그런데 ECS에 따르면 기존 오픈채널 컨택센터 상담사연결 아키텍처(시스템 설계방식)는 단지 접점채널을 수용할 뿐 이전의 고객경험에 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(융합 소프트웨어 내 각 기능 구분없이 일관성 있게 조작할 수 있는 상태)한 오픈채널 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 고객문의를 식별하고 문제해결 방안을 즉시 지원할 수 있다고 설명했다.

정석용 기자 | syjung@naeil.com

류기동 ECS 상무 "AICC 성공, '클릭' 한 번이면 통한다" 무인화 주문 AICC 공개

완성형 에이전트 'ECP-AI' 제시...클라우드 구축형 전환, 생존 필수



ECS텔레콤 류기동 상무는 “기존 AI는 단편적인 답변에 머물렀지만, 이제는 AI가 스스로 계획하고 업무를 완결하는 '에이전트 AI' 시대로 전환해야 한다”고 강조했다. ECS가 선보인 'ECP-AI'는 클릭만으로 생성·운영 가능한 SaaS 기반 AI 에이전트로, 지식 검색과 실제 업무 처리를 결합한 하이브리드 구조를 통해 상담 자동화와 운영 효율화를 동시에 구현한다. 류 상무는 AI 기술 발전 속도에 대응하기 위해 구축형 인프라에서 클라우드 기반 CCaaS로의 전환이 필수적이라고 진단하며, ECS는 다양한 글로벌 파트너십을 바탕으로 고객 환경에 최적화된 AICC 모델을 지속적으로 확산해 나갈 계획이라고 밝혔다.

김우람 기자 | kwr@newsprime.co.kr

ECS텔레콤, 국내 최초 IBK기업은행에 음성인식솔루션 구축



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

김세희 기자 | ksh1004@inews24.com

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 가교로써 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 내부 직원은 물론 고객의 트랜드와 요구사항을 파악하는데 기여할 수 있는 긍정적 요소였다. 이씨에스는 고객과 서비스 관점에서 객관적 사실에 근거해 솔루션을 선정해 농협 은행의 만족을 끌어낼 수 있었다.

조규희 기자 | ckh@newsprime.co.kr

ECS텔레콤, 업계 최초 CCaaS 클라우드 기반의 ECP 포털 선보여..



ECS텔레콤은 퍼블릭 클라우드 기반의 CCaaS 플랫폼인 ECS Cloud Portal(ECP)을 통해 고객센터 운영의 디지털 전환을 가속화하고 있다.

ECP는 운영 관리, 디지털 셀프서비스, AICC 등을 SaaS 방식으로 제공하는 보안성과 확장성을 겸비한 통합 클라우드 포털이다. 이를 통해 실시간 모니터링과 AI 자동화 기능으로 상담사 업무를 줄이고, 고객은 셀프서비스를 통해 빠르고 정확한 응대를 받을 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, "나아가 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.

문상 기자 | shmoon@techdaily.co.kr

ECS텔레콤, 컨택센터 '삼각동맹' 발표... "모든 산업에 맞춤형 솔루션"

브라이트패턴·네이버클라우드와 맞춤형 CCaaS 제공 협력...AI·VPC 기반 고객사 확대 시동



ECS텔레콤은 브라이트패턴, 네이버클라우드와 협력해 산업별 맞춤형 CCaaS(서비스형 컨택센터) 솔루션을 제공한다. 네이버클라우드의 VPC 인프라를 기반으로 고객 전용 환경을 구축하고, 브라이트패턴의 옴니채널 플랫폼과 AI·셀프서비스 기능을 연동해 금융 등 다양한 산업에 확산할 계획이다. 이번 협력으로 온프레미스부터 클라우드까지 유연한 컨택센터 제공이 가능해졌다.

한정호 기자 | jhh@zdnnet.co.kr

Contacts

본 사

서울특별시 서초구 반포대로 28길8(서초동 1543-1) 일흥빌딩

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