Ring Cloud

# HYOSUNG ITX

RingCloud

COPYRIGHT © 2023 HYOSUNG ITX. ALL RIGHTS RESERVED.

# 1997

업계 25년 Know-How 보유
기업신용평가 등급 A+
업계 최초 KOSPI 상장 [2007]
시스템 관련 업계 최다 7개 특허

# 9,265

전문 상담 인력 및 임직원 9,265명
일하기 좋은 100대기업 선정
고용창출 우수기업 대통령 표창
한국 서비스품질우수기업(SQ)

# 5,113

연간 매출액 5,113억 ('22년 기준)
국가 인증 및 수상 32개 업계 최다
클라우드 서비스 최고 등급 품질 인증
업계 최초 AI xtrmSolution 구축

# 230

230개 고객사업장 8,500명 상담 인력
15개 자체 구축 센터 9,500석 보유
Zendesk와 전략적 파트너십 체결
재택 솔루션 관련 3개 특허 보유

Total Business Solution Provider
Global IT Service Leader

HYOSUNG ITX

# OUR BUSINESS

“ 효성 ITX는 고객의 Communication Channel 을 종합적으로 관리하고 Business Process 에 대한
전문 Solution을 제공함으로써 기업의 경쟁력을 강화하고 부가가치를 창출하는데 선도적인 역할을 하고 있는 기업입니다.”

## Contact Center Service

Contact center 구축 및 Operation solution 제공
약 9,300석 규모 Full outsourcing & ASP구축 제공
IVR, 녹취, 통계, 상담 application 등 완벽한 시스템

## Cloud Contact Center Solution

Cloud Contact Center 구축
재택근무 솔루션 개발 운영
RingCloud 구축/운영, 메타버스 컨텍센터 구축

## Contact Center AI Solution

xtrm Solution (익스트림 솔루션)
업계 최초 AI 솔루션 구축 및 운영
STT, TA, 대화형 챗봇 등 AI 기술 고도화

## IT Solution & Service Display Solution

Content Delivery 웹/미디어 전송
Data Center , Cloud, Media platform
IT management

## Smart Factory Solution

ICT 기술 활용하여, 제품 연구,설계
제조기업의 Value Chain 전반에 걸친 Big Data 분석
Xtrm PMS , xtrm VAS, xtrm AMS

효성ITX는 IT를 접목한 비즈니스 모델로 고객의 다변화된 수요와 정치적, 사회적 환경 변화에 탄력적으로 대응하며 시장을 선점하고자 합니다.
사업 다각화와 전 사업본부 신사업 추진으로 고객에게 최적화된 비즈니스 환경을 제공하겠습니다.
다가오는 Singularity 시대를 대비하여 기술 혁신과 주력 사업 성장에 전사적 역량을 집중할 계획입니다.

BUSINESS

PARTNER

## 공공 (Government)

질병관리청 | 보건복지부 | 행정안전부 | 국세청 | 기획재정부
산림청 | 여성가족부 | h-well 국민건강보험 | LH 한국토지주택공사 | KAC 한국공항공사

## 유통 (Retail)

신세계백화점 | emart mall | LOTTE MALL GIMPO AIRPORT | HYUNDAI 현대그린푸드 | THE SHILLA duty free
coway | 요기요 | SAMSUNG 삼성전자 패밀리넷몰 | BGF리테일 | E·LAND

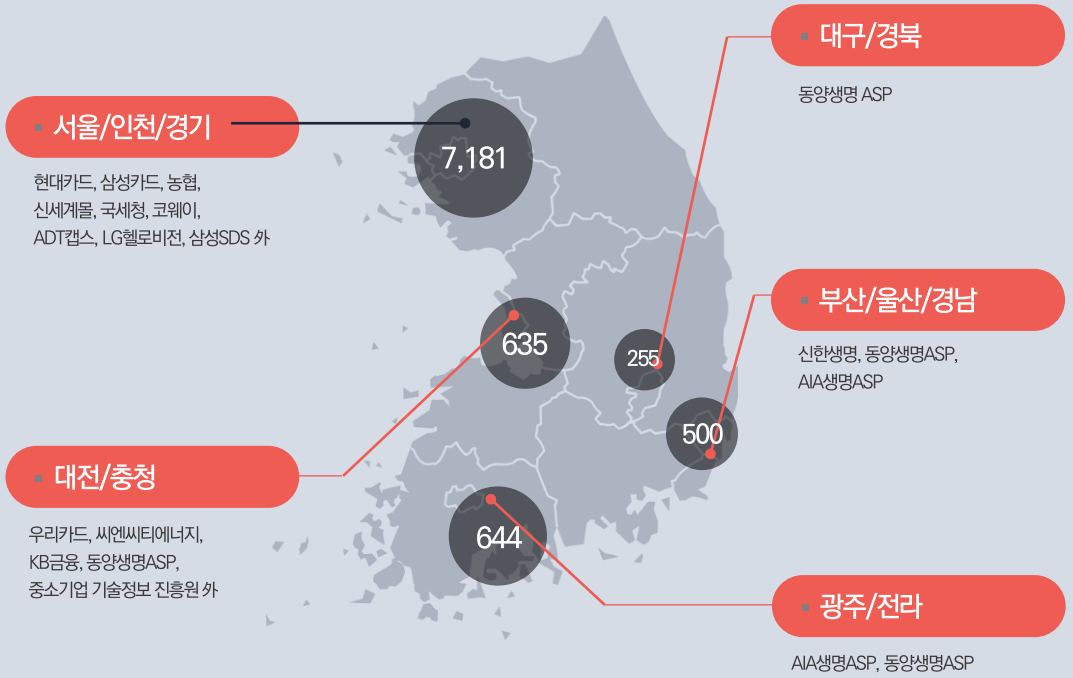
## 금융 (Finance)

MIRAE ASSET 미래에셋생명 | Prudential | Hyundai Card | 하나카드 | citibank
kakaobank | toss bank | KB 국민은행 | NH농협은행 | Leading Tomorrow IBK 기업은행

## 통신 및 기타 부문 (Others)

yanolja | HYUNDAI | KIA | 중앙일보 | AhnLab
SAMSUNG 삼성SDS | D'LIVE | LG 헬로비전 | multicampus | posco e&c 포스코건설
coway | HEOBAK | KCC 글라스 | HDC 현대산업개발 | NAVER Cloud
Mercedes-Benz | 신세계 푸드 | SK 건설 | 유한킴벌리 | fresheasy

# 전국 15개 자체 구축 고객센터 9,300 규모의 상담 시설을 보유



양평동 이레빌딩 본사 소재

- 1,600석
- 10개층 고객센터 전용

영등포 타임스퀘어

- 3,300석
- 14개층 고객센터 전용

| 종로 센터 | 구로 센터 | 마포 센터 | 충무로 센터 | 가산 센터 | 서소문 센터 | 송도 센터 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 700석 | 150석 | 300석 | 358석 | 180석 | 225석 | 150석 |

# TREND OF BUSINESS AND CUSTOMER

| 비즈니스 환경 | | 고객 센터 환경 |
| --- | --- | --- |
| • In-house, Full outsourcing 등 을 통한 업무 효율화 | OUTSOURCING | • 전략 수립부터 상담원 운영까지 효율적 원스톱 관리<br>• 채용의 부담과 인력 관리 부담 해소 |
| • 디지털 기반의 생활 패턴과 채널의 다양화<br>• 발전하는 디지털 기술의 업무 도입 | DIGITAL | • 챗봇, 음성봇 등 Ai 기술을 활용한 고객센터 운영<br>• 클라우드형으로 초기 비용 절감 및 신속하고 유연한 운영 |
| • 코로나 이후 재택근무, 원격 근무 정착<br>• 디지털 기술의 발전으로 IT기술 업무 활용 활성화<br>• 대기업,IT기업 중심 거점 오피스, 스마트 워크 도입 증가 | NEW NORMAL | • 재택 근무, 유연 근무 고객 센터 수요 증가<br>• 옴니채널의 다양한 고객 상담 채널의 니즈<br>• 원격근무, 가상환경(메타버스)에서의 신개념 솔루션 도입 |

- 분산되어 끊어져 있는 고객 상담 채널
- 상담원의  업무 생산성 / 품질 저하
- 탄력적 대응 어려움 및 노하우 요구
- 구축형 콜 시스템의 불편한 유지 보수
- 따로 관리 되는 통계, 리포트 자료
- 디지털 변화에 신속한 대응 요구
- 재택 근무 솔루션 요구

## SOLUTION

고객에게 필요한 통합
맞춤형 솔루션을 통한
업무 효율화

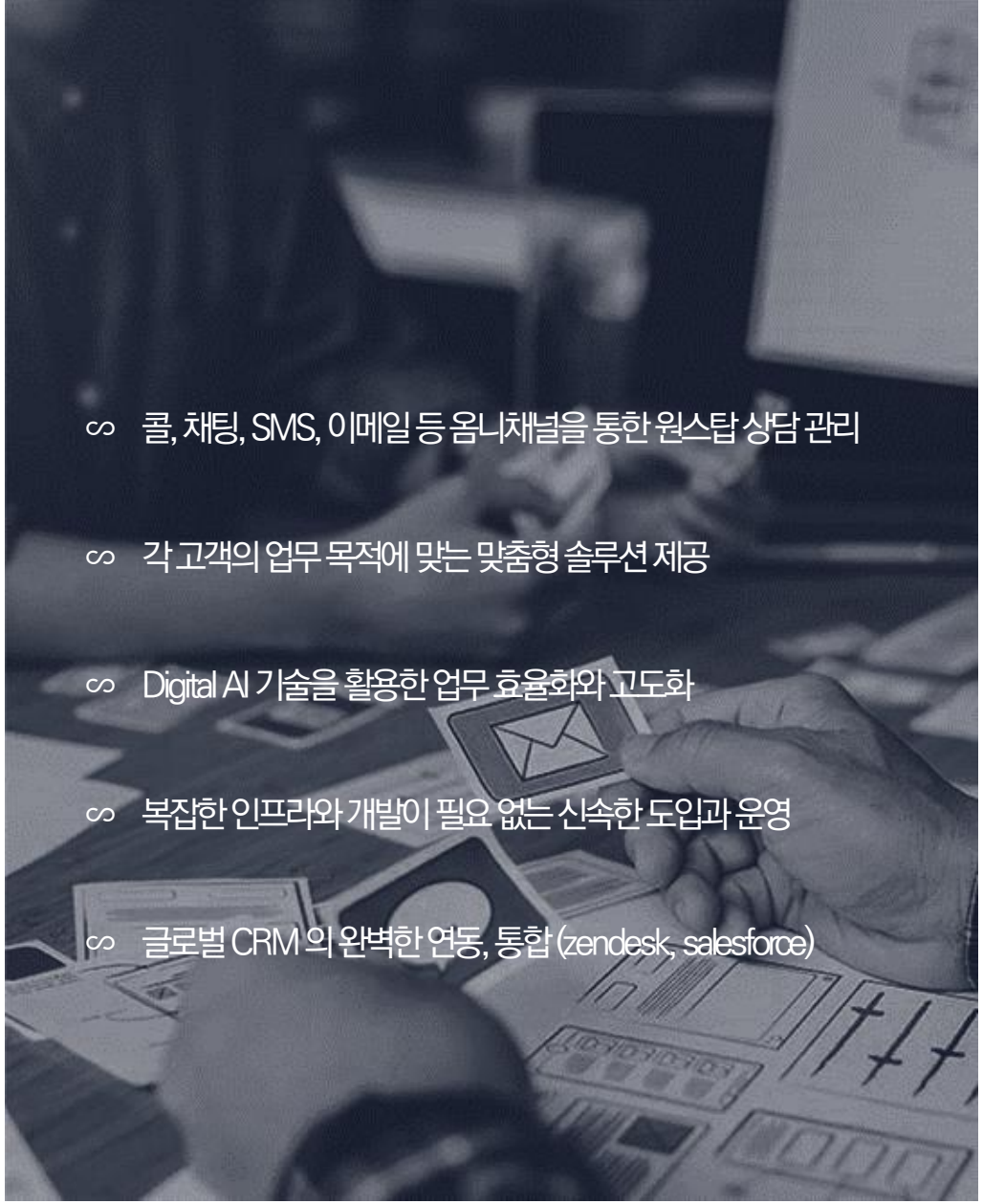
## SAVING

고객 상담 솔루션의
초기 구축 및 유지보수
비용 절감

## SERVICE

아직까지 경험하지 못한
혁신적이고 새로운
고객 경험 가치

# 고객 서비스에서 해결해야 할 과제는 ?

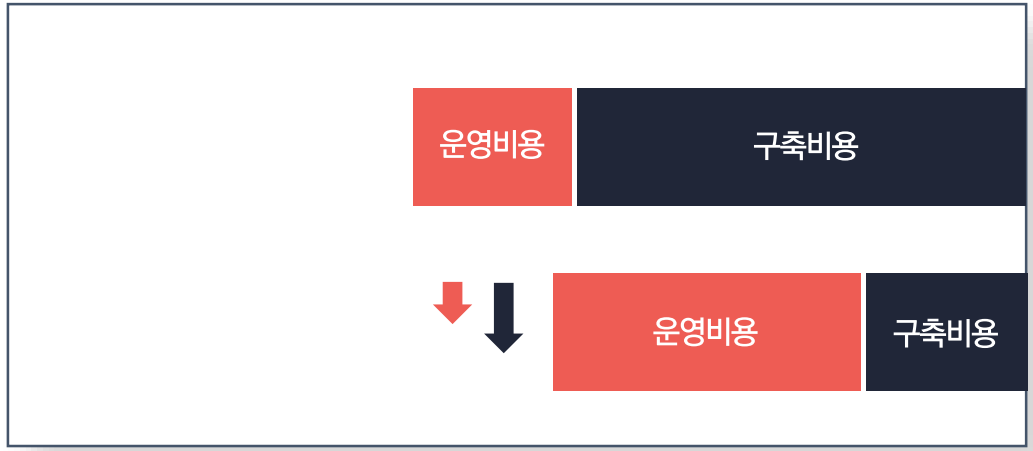


- 콜, 채팅, SMS, 이메일 등 옴니채널을 통한 원스탑 상담 관리
- 각 고객의 업무 목적에 맞는 맞춤형 솔루션 제공
- Digital AI 기술을 활용한 업무 효율화와 고도화
- 복잡한 인프라와 개발이 필요 없는 신속한 도입과 운영
- 글로벌 CRM 의 완벽한 연동, 통합 (zendesk, salesforce)

# SOLUTION

| | RingCloud | A 사 | C 사 | D 사 |
|---|---|---|---|---|
| 솔루션 형태 | 클라우드형 | 클라우드형 | 구축형 | 임대형 |
| 콜 솔루션 (CTI, IVR, REC) | ● | ● | ● | ● |
| 채팅 | ● | ● | ○ | ○ |
| 챗봇 | ● | ● | ● | ● |
| 이메일 연동 | ● | ○ | ● | ○ |
| 게시판 연동 | ● | ○ | ● | ○ |
| 내부 메신져 | ● | ● | ○ | ○ |
| AI 솔루션 | ● | ● | ○ | ○ |
| 글로벌 CRM 연동 | ● | ○ | ○ | ○ |
| 협업툴 연동 | ● | ○ | ○ | ○ |
| 메타버스 | ● | ○ | ○ | ○ |

# SAVING




구축 비용
- 전산 구축비용
- 하드웨어 비용
- 네트워크 장비
- 개발비
- 인건비

운영 비용
- 데이터 관리비용
- 인터넷 회선비용
- 유지보수
- 인건비

A 온프레미스형

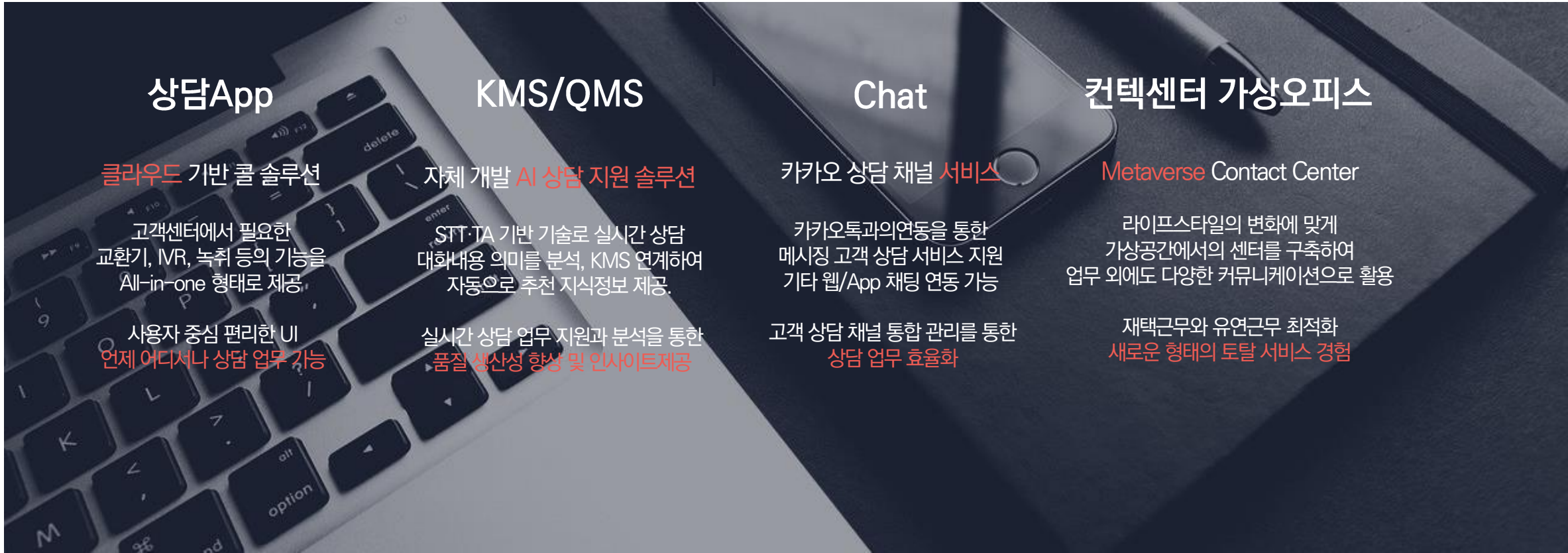
구축 비용
- 초기 구축 비용
- 인건비

운영 비용
- 월 라이선스 비용
- 유지보수

B 클라우드형

- 온프레미스는 초기에 구입해야 할 것이 많아, 초기비용이 비싼 반면 클라우드는 초기 비용이 저렴합니다.
- 하드웨어의 증설비, 교체비, 보안 패치의 적용 및 바이러스 백신 등 돌발적인 운영 비용을 절감 할 수 있습니다

# SERVICE



## 상담App

클라우드 기반 콜 솔루션

고객센터에서 필요한
교환기, IVR, 녹취 등의 기능을
All-in-one 형태로 제공

사용자 중심 편리한 UI
언제 어디서나 상담 업무 가능

## KMS/QMS

자체 개발 AI 상담 지원 솔루션

STT·TA 기반 기술로 실시간 상담
대화내용 의미를 분석, KMS 연계하여
자동으로 추천 지식정보 제공.

실시간 상담 업무 지원과 분석을 통한
품질 생산성 향상 및 인사이트제공

## Chat

카카오 상담 채널 서비스

카카오톡과의연동을 통한
메시징 고객 상담 서비스 지원
기타 웹/App 채팅 연동 가능

고객 상담 채널 통합 관리를 통한
상담 업무 효율화

## 컨텍센터 가상오피스

Metaverse Contact Center

라이프스타일의 변화에 맞게
가상공간에서의 센터를 구축하여
업무 외에도 다양한 커뮤니케이션으로 활용

재택근무와 유연근무 최적화
새로운 형태의 토탈 서비스 경험

HYOSUNG ITX + solution Brand

Ring Cloud

01 RINGCLOUD Z

zendesk

02 RINGCLOUD S

salesforce

03 RINGCLOUD M

METAVERSE

04 RINGCLOUD X

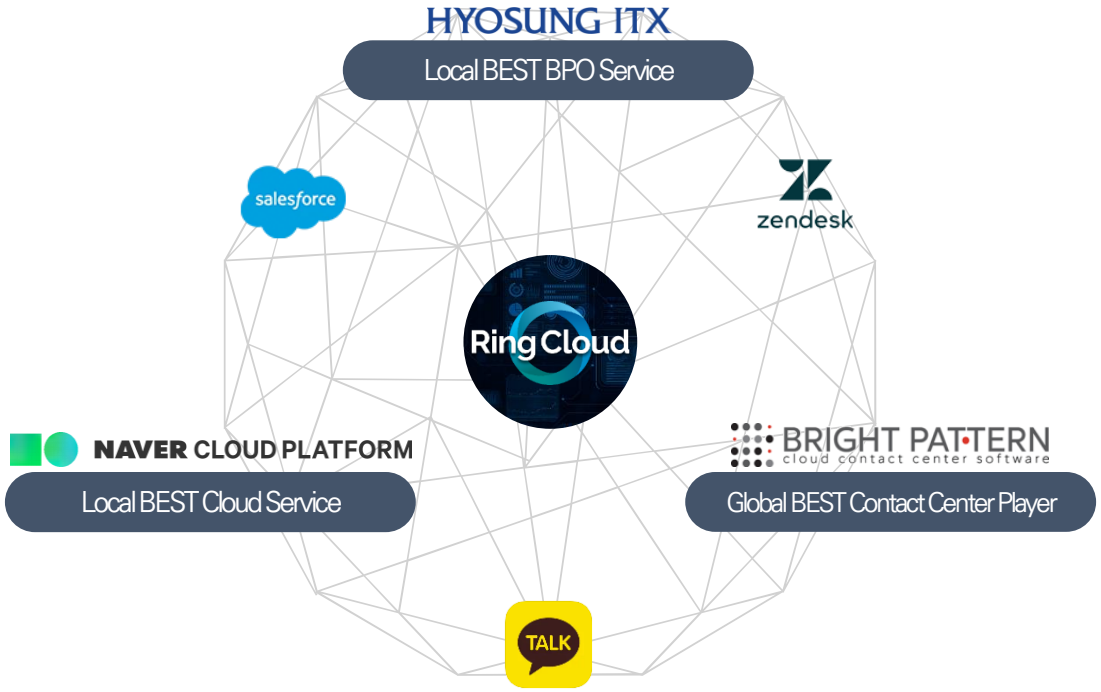
AI

05 RINGCLOUD K

TALK

Always connected
# RingCloud

Ring Cloud 는 기존의 구축 형 컨텍센터가 아닌, 클라우드 기반의 서비스로 콜 업무 중심 솔루션에서, 통합 데이터 플랫폼으로 확장된 메시징 서비스, 콜, 이메일, 음성 분석을 통한 AI 서비스 등 , 그리고 고객이 필요로 하는 CRM 서비스 까지 맞춤형 포털 서비스를 제공하는 효성 ITX의 클라우드 솔루션 브랜드 입니다.
글로벌 업계 최고의 클라우드 기술력과 함께 NAVER Cloud Platform의 AI, API를 적용한 Localization 을 통해 가장 유연하고 최적화된 서비스를 제공합니다.



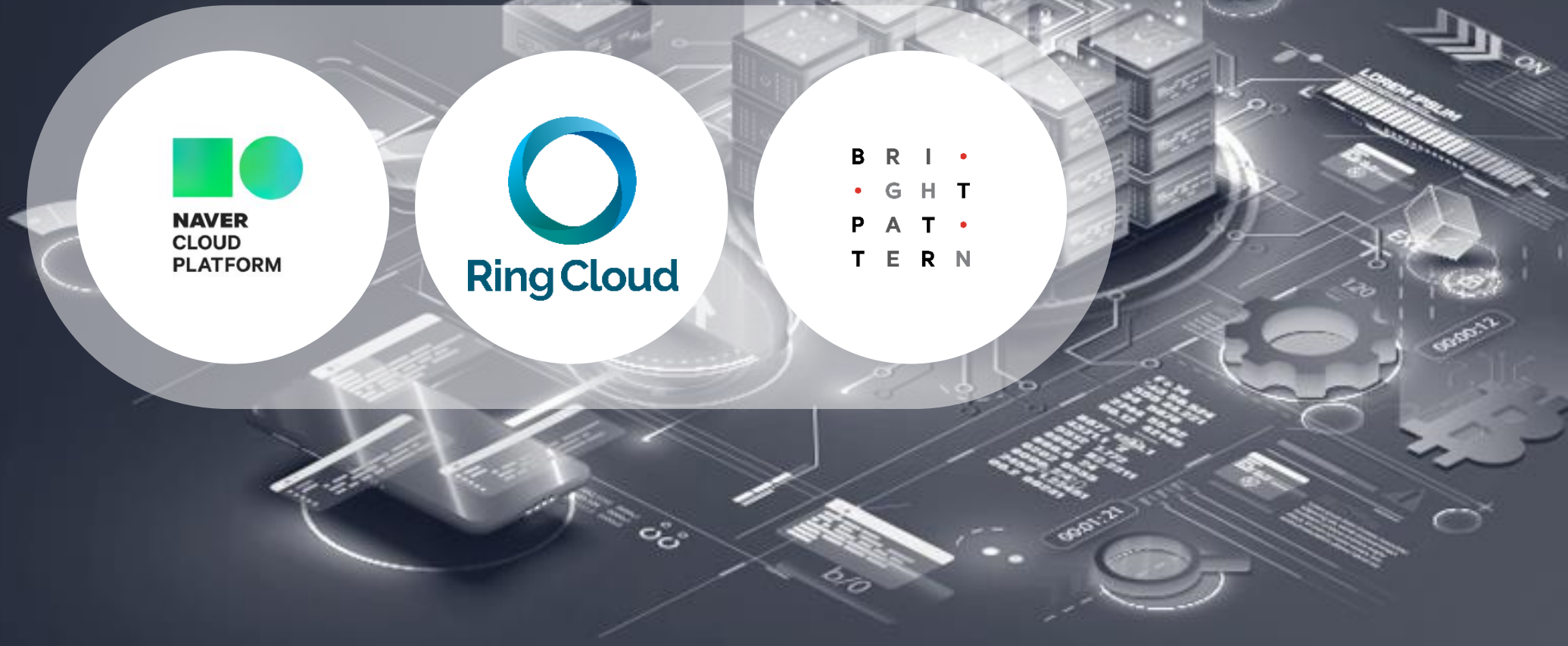

❖ ‘브라이트패턴(Bright Pattern)’, ‘네이버비즈니스플랫폼(NBP)’과 파트너 체결
❖ ‘세일즈포스’, ‘젠데스크’ 등 CRM 서비스 파트너 체결

RingCloud
Always connected

| TYPE | 주요 특징 |
|---|---|
| B | 구축형이 아닌, 클라우드 기반의 콜 솔루션으로 RingCloud 서비스의 주축을 담당하며, 급증하는 콜 문의 및 전국 지점망 연결 등 고객의 특성을 반영하여 콜 업무를 디자인 할 수 있습니다. |
| X | 효성ITX의 AI 기반 상담 지원 솔루션인 “xtrmSolution”과 연동하여 상담센터에서 요구하는 실시간 상담 adviser, VOC 등의 기능을 통합하여 사용할 수 있습니다 |
| S | Salesforce 를 사용하시는 고객 중 콜과 연동이 필요하실 때 제공해 드릴 수 있으며 국내 salesforce 콜 연동 사례가 다수 있습니다. |
| Z | Zendesk와 파트너쉽을 체결하여 콜 및 CRM 을 한 화면에서 사용 할 수 있습니다. 옴니채널 및 티켓기능을 제공하여 zendesk를 사용하기 희망하는 고객께 쉽고 빠르고 보다 가격 효율적인 서비스를 제공할 수 있습니다. |
| M | 라이프 스타일의 변화와 유연근무 선호 증가로 가상공간을 이용하여 컨택센터를 이용할 수 있습니다. 업무와 기능 중심의 솔루션에서 탈피하여 직원간 커뮤니테이션 및 조직문화를 수용할 수 있는 형태의 Total Service를 제공해 드립니다. |
| K | 카카오톡을 이용하여 RingCloud와 상담을 진행 할 수 있습니다. 카카오톡 상담으로 고객과의 인터랙션이 쉬워질 수 있고 카카오톡 상담 이력을 저장할 수 있습니다. |

# RINGCLOUD B

효성 ITX의 RingCloud 는 네이버 클라우드플랫폼의 클라우드와 IT인프라에
글로벌 파트너인 브라이트패턴 의 Omni-Channel Communication 기술을 기반으로 개발된 효성ITX의 콜솔루션 브랜드 입니다.
인터넷이 가능한 어느 장소 에서나 쉽고 빠르게 업무를 시작해 보세요.



# RINGCLOUD Z

효성 ITX와 Zendesk는 파트너쉽을 체결하여 콜과 CRM 을 한 화면에서 사용 할 수 있는 RINGCLOUD Z 솔루션을 출시하였습니다.
Zendesk의 옴니채널과 효성ITX의 고도화된 Cloud Call System을 All in One으로 경험하세요.

zendesk

Ring Cloud Z

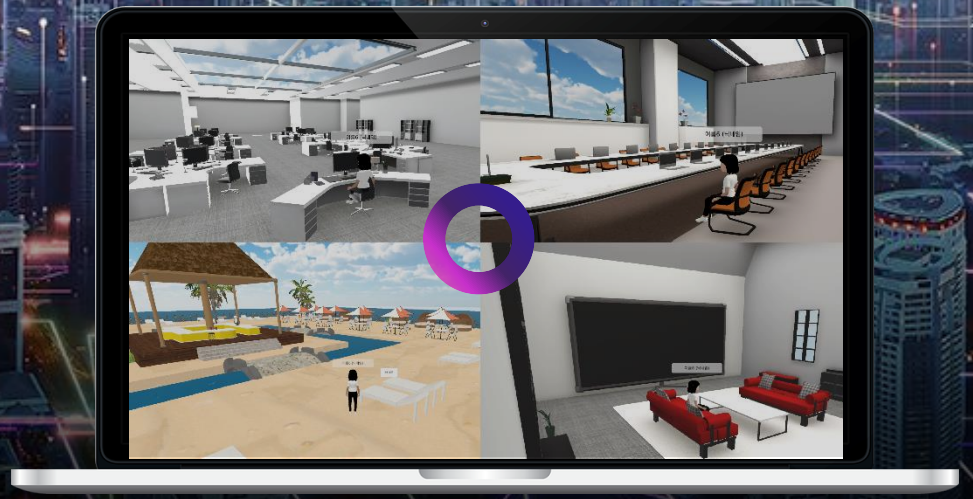
HYOSUNG ITX

RINGCLOUD S
글로벌 CRM Salesforce를 사용하고 계시고, 콜 솔루션을 함께 이용하셔야 한다면
효성 ITX의 Ring Cloud S 를 이용하여 Salesforce와 Call System을 통합하여 이용하세요.
salesforce
Ring Cloud S
HYOSUNG ITX

# RINGCLOUD M

라이프 스타일의 변화에 따라 유연/재택근무를 선호 한다면, 이제 가상공간에서도 고객센터를 운영할 수 있습니다.
실제 업무 공간과 동일하게 구현된 메타버스 세계를 경험해 보시고,
업무 공간과 가상 공간의 경계가 없는 자유로운 업무 환경을 만들어 보세요.

## METAVERSE



# WHY METAWORKPLACE?

## 근무 유형의 변화

**재택 근무 선호 임직원들의 니즈 증가**

코로나 이후 재택근무, 원격 근무 정착

스마트워크 환경 등 근무 유형 확장

## 디지털기술 트렌드의 변화

**재택근무의 기술적 한계 보완 (소통·협력·보고)**

상담을 위한 다양한 솔루션 연계 필요성

AI 및 디지털 기술 기반 서비스의 요구 증가

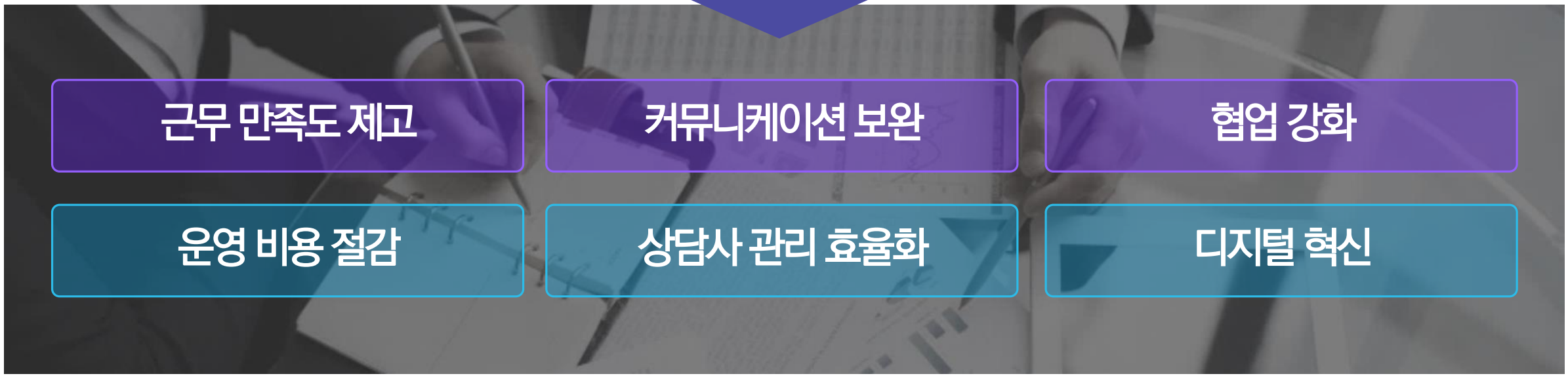
## 컨택센터 산업 구조의 변화

**상담사 채용 및 유지비용 상승**

재택 근무 시 상담사 관리 리스크 지속

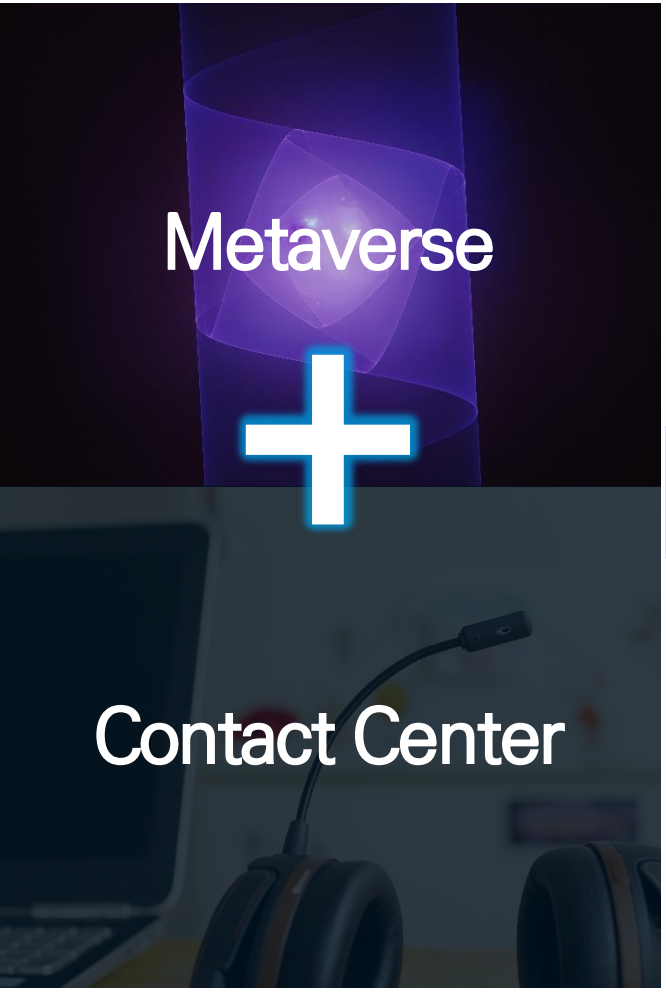
업무 유연성과 생산성 향상을 위한 협업 니즈

## Value



- 근무 만족도 제고
- 커뮤니케이션 보완
- 협업 강화
- 운영 비용 절감
- 상담사 관리 효율화
- 디지털 혁신

# WHAT IS META WORK PLACE?




## Meta Work Place

1 가상 오피스 서비스
**Meta Connect**

2 브랜드 홍보 서비스 플랫폼
**Meta Zone**

# RingCloud M

| META CONNECT | | META ZONE |
|---|---|---|
| • 실제 업무 공간과 동일한 형태의 가상공간을 마련하여 원격 접속하여 근무 할 수 있는 환경 제공 | 개념 | • 각 Clients의 고객과 관련한 업무를 메타버스 공간에서 처리 할 수 있는 가상의 환경 제공 |
| • Lobby, Work lounge, Seminar lounge, Counsel lounge<br>• Conference lounge, Healing lounge 등 10개 공간 구성 | 공간구성 | • CS Room, Show Room, Event Room 등<br>• 고객의 Needs와 목적에 맞게 커스텀 서비스 제공 |
| • 상담App(콜시스템) 연동, 화상회의, 컨퍼런스(세미나),<br>• 센터 회의(팀회의),1:1 상담 코칭, 아바타간 채팅/음성 대화 | 주요기능 | • 고객 CS 문의 처리, 서비스 및 제품 홍보&marketing<br>• 메타공간에서의 Show Room, Event Room 셋업 |
| • 재택근무 시의 부족했던 상호간의 소통과 커뮤니케이션<br>• 실제 회사와 똑같은 환경에서의 업무/관리 가능 | 특장점 | • 고객사의 Identity 를 반영한 CS 서비스 빠른 구축<br>• 고객들의 개인화,비대면 선호 성향에 최적화된 서비스 구축 |

# META CONNECT

Log-IN

아바타 설정

Lobby Lounge(로비)

업무 공간

Work Lounge (상담실)

CTI 연동

Application

교육 및 회의

Conference Lounge (교육장)

Seminar Lounge (일반회의실)

Counsel Lounge (1:1코칭)

비공개 이동

휴식 및 엔터테인먼트

Break Lounge (휴게실)

Healing Lounge (해변)

Sky Lounge (하늘공원)

Joy Lounge(게임)

공개 이동

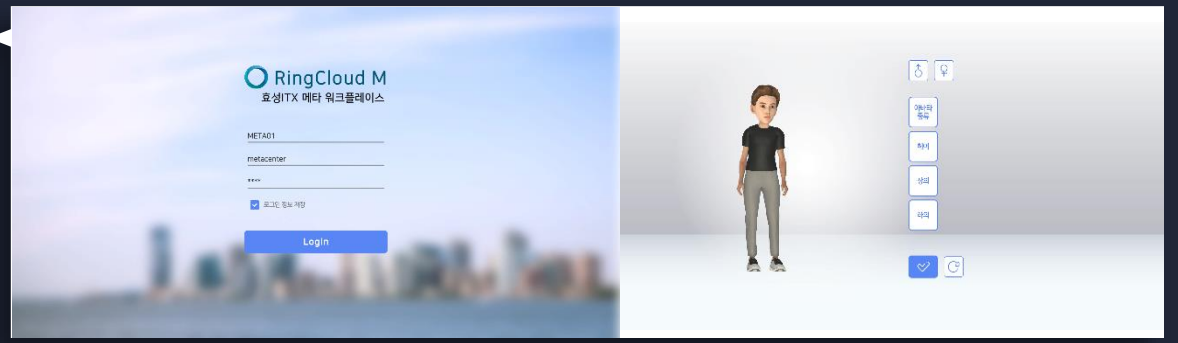
비공개 이동

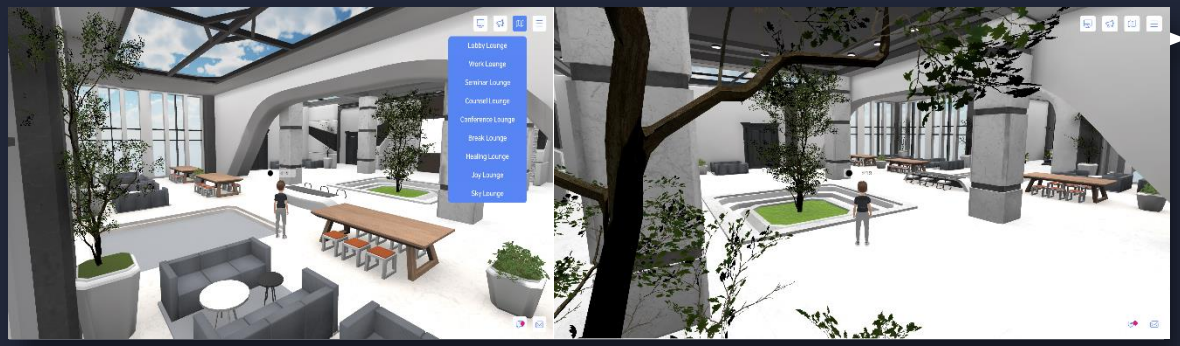
# RingCloud M

META CONNECT

## 1. 메타 워크 플레이스 Log-In !

✓ 개인 ID 와 PW 로 간단히 메타워크 플레이스로 접속
✓ 쉽고 빠른 설정으로 재택에서도 빠르게 업무 시작
✓ 나의 취향에 맞는, 본인의 아바타를 생성
✓ 성별,헤어,얼굴,의상 등 취향에 맞게 간단히 설정



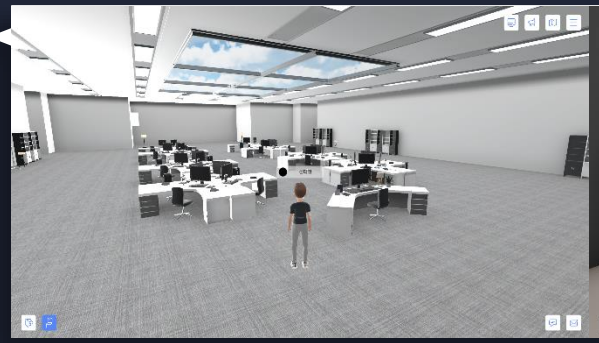

〈Lobby Lounge〉

## 2. 각각의 업무 공간 이동

✓ Lobby, Work lounge, Seminar lounge, Counsel lounge 등 직접 이동 및 선택하여 이동
✓ 전체 10개의 기능으로 나누어진 공간 구성
✓ 주변의 동료 아바타와 1:1 채팅 및 음성 대화를 통한 상호 커뮤니케이션
✓ 실제 센터와 동일하게 구현된 공간에서의 자유로운 이동

## 3. 고객 상담 업무 시작

✓ 실제 사무실,자리와 동일하게 자리 배치
✓ 지정된 나의 자리 착석 후 상담 업무 시작
✓ 전광판의 콜 현황, 상담원의 업무 현황 확인 가능
✓ 회의실 예약 후, 팀원들과의 화상회의도 진행



〈Work Lounge〉

〈Seminar Lounge〉

〈Conference Lounge〉

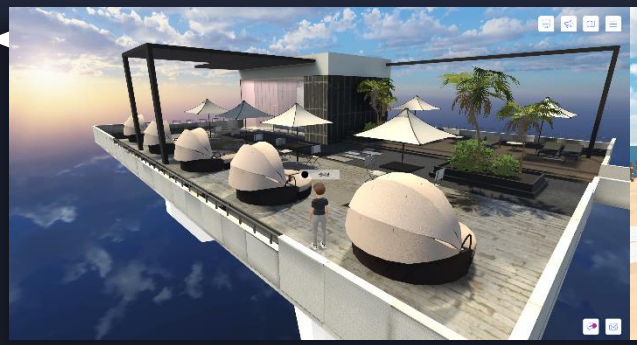
〈Counsel Lounge〉

## 4. 컨퍼런스(교육), 1:1 코칭(상담)

✓ 센터 전체 상담원 참석 가능한 교육 및 컨퍼런스
✓ 온라인 세미나, 강사와의 1:1 질의 응답
✓ 1:1 상담 코칭 실에서의 교육 및 상담 진행
✓ 화상, 자료 화면 공유 등 화상회의 기능 구현

## 5. 휴식 및 엔터테인먼트

✓ 점심 / 쉬는 시간을 활용한 Refresh
✓ 해변에서의 ASMR / 엔터테인먼트 기능 구축
✓ Game 2종, ASMR 4종
✓ 상담원들간의 자유로운 소통과 대화를 통한 업무 만족도 UP



〈Sky Lounge〉

〈Healing Lounge〉

HYOSUNG ITX

# META ZONE

## 1. CS서비스 고객 라운지 입장

✓ Web기반의 PC/Mobile을 통한 라운지 입장
✓ 조작 및 이동 방법, 라운지 설명
✓ 고객 라운지,쇼룸,이벤트룸으로 구성
✓ 라운지 컨셉 및 쇼룸은 고객사 Needs에 맞도록 커스텀

〈고객라운지〉

## 2. 쇼룸, 상담 데스크 이동

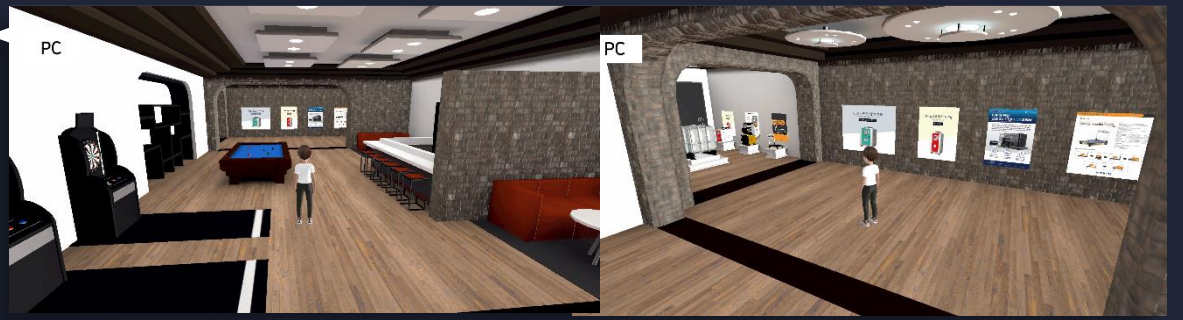
✓ Clients의 대 고객을 위한 CS 서비스 상담 데스크
✓ 상담 데스크 활용한  고객 문의 Self Service , FAQ 운영
✓ Show Room 구성을 통한 서비스 홍보 및 Marketing
✓ 맞춤형 배너, 이벤트 등 다양한 마케팅 홍보 (광고) 가능

〈상담데스크〉

〈Show Room〉

## 3. 이벤트 룸 입장

✓ 이벤트룸 입장을 통한 서비스, 제품 확인
✓ 고객사 커스트마이징을 통한 제품 상세 page 제작
✓ 프로모션, 각종 이벤트로 활용

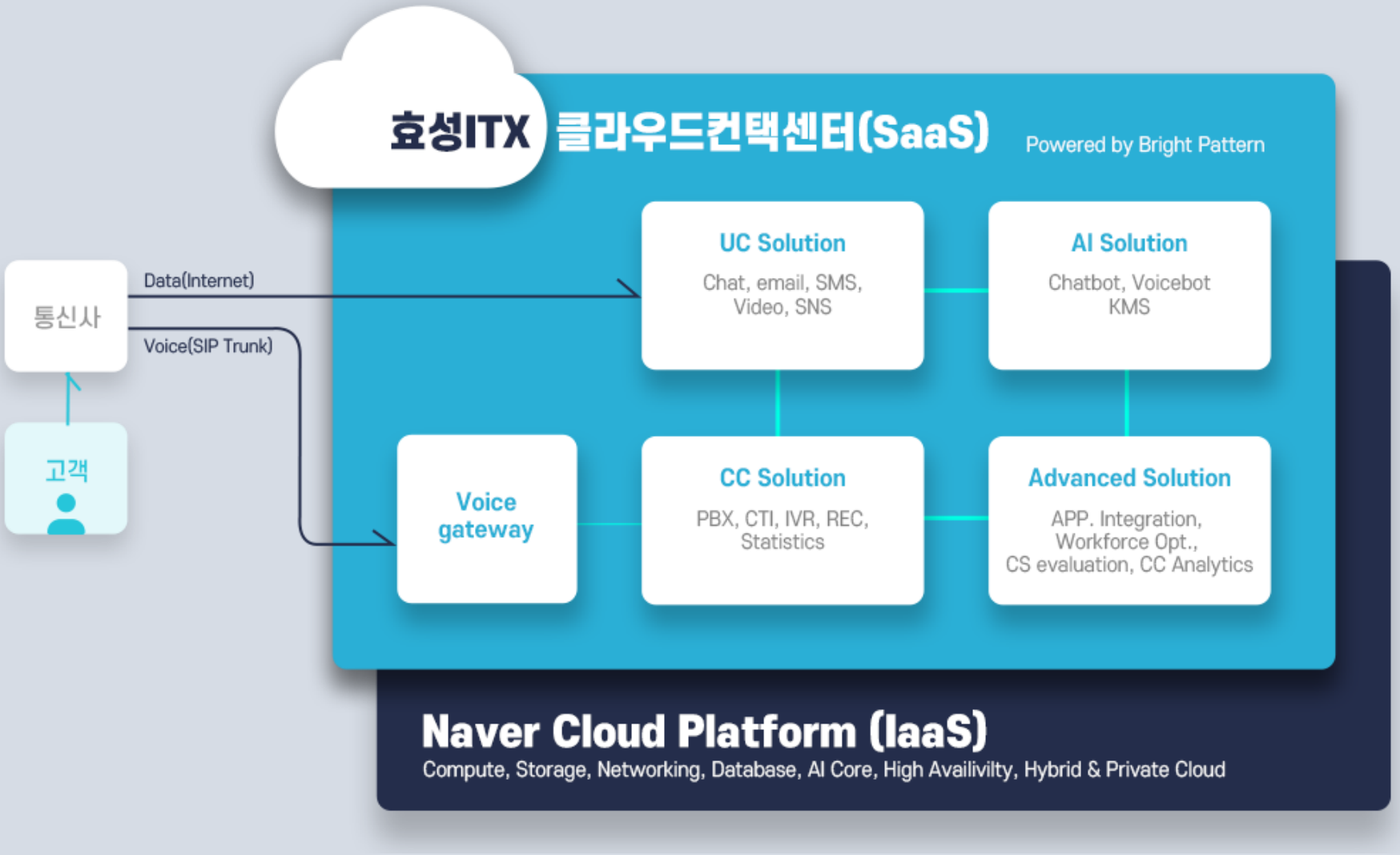


〈Event Room〉

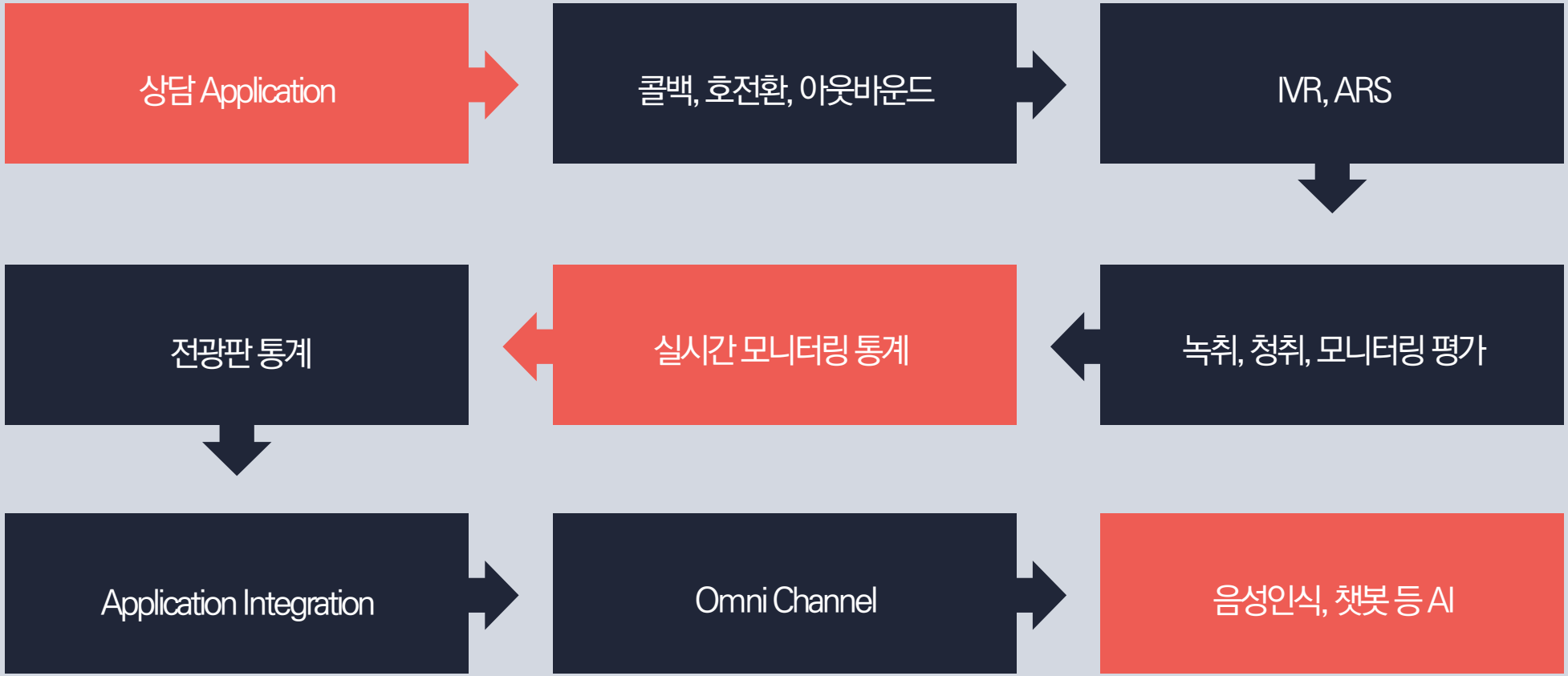
# What type of solution do you need?

| | Solution Type | Working Type | 특징 |
|---|---|---|---|
| 클라우드형 컨텍센터를 선호한다면? | RINGCLOUD B | 재택 or 오피스 | 초기 구축 비용 절감<br>맞춤형 솔루션 / 유연한 석수 증감 |
| └ 옴니채널을 이용하고 싶다면? | RINGCLOUD Z | 재택 or 오피스 | 글로벌 CRM 연동<br>(Zendesk) |
| └ 글로벌 CRM과 연동하고 싶다면? | RINGCLOUD S | 재택 or 오피스 | 글로벌 CRM 연동<br>(Salesforce) |
| └ 카카오톡을 주로 사용하고 싶다면? | RINGCLOUD K | 재택 or 오피스 | 카카오톡 연동 |
| └ AI 기술과 연동하고 싶다면? | RINGCLOUD X | 재택 or 오피스 | STT, TA 등 AI 기술 연동 |
| └ 가상환경에서 업무 환경을 구현하고 싶다면? | RINGCLOUD M | 메타버스 | 부가적인 기능 다양<br>(회의,상담,교육,휴식 등) |

# RINGCLOUD COMPOSITION



# RINGCLOUD FEATURE



# RING CLOUD

CLOUD-BASED PLATFORM

FASTEST IMPLEMENT

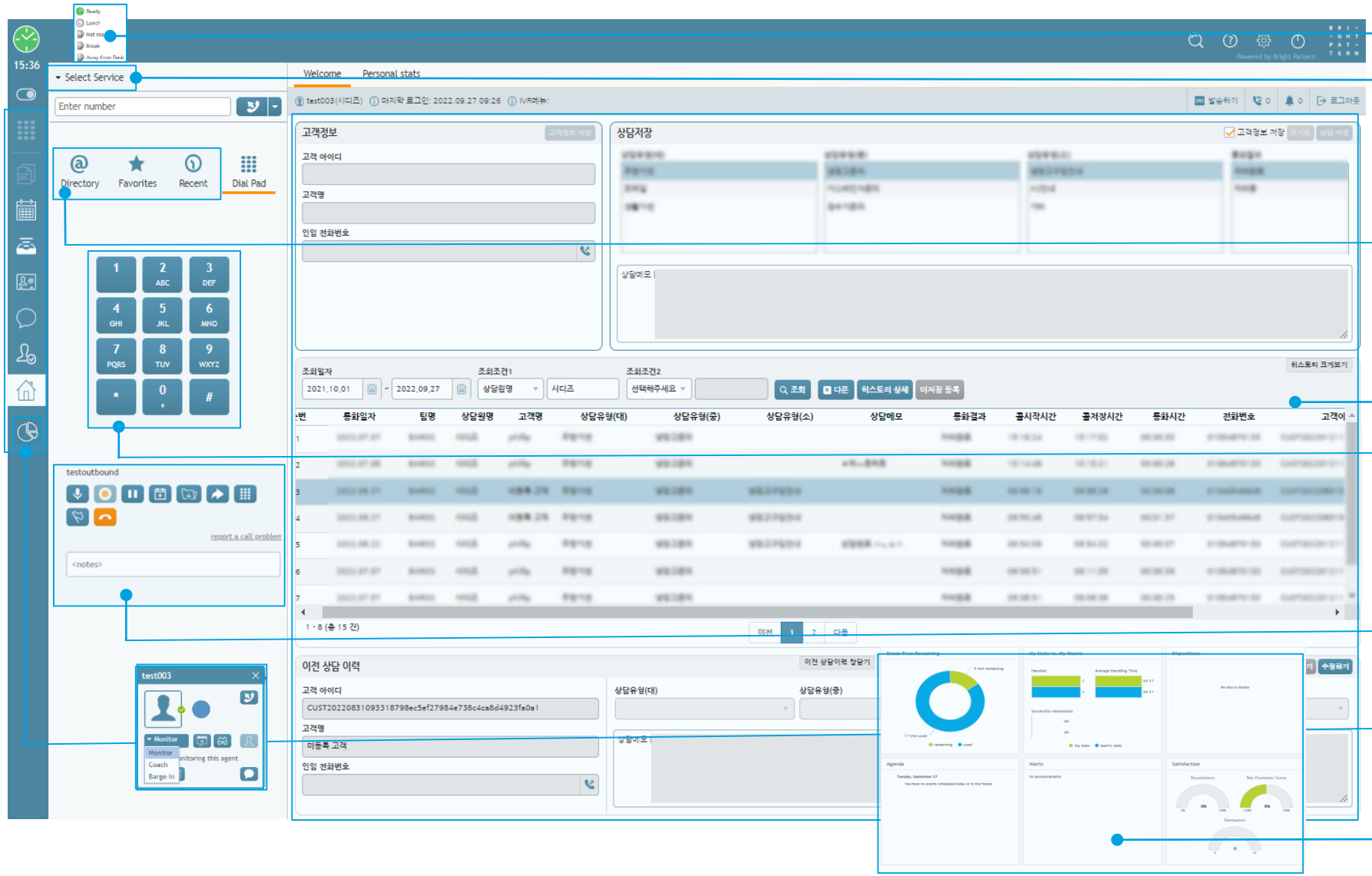
SCALABLE FOR ANY-SIZED BUSINESS

- 인터넷 사용이 가능한 곳이라면 언제 어디서나 별도 구축 없이 웹브라우저 로그인으로 상담 업무 시작
- 구축형에 비해 빠른 컨택센터 서비스로 초기 투자비용 감축
- 사업 규모의 변화에 따라 유연한 석수 증감 가능

Ring Cloud

# 상담 App [RingCloud B]

소프트폰의 In/Out bound 전화 상담과 그리고 상담에 필요한 부가적인 정보를 한 화면에서 빠르고 간편하게  확인할 수 있습니다.




## 상담원 상태 변경

상담사의 상태 값을 [대기],[자리비움],[휴식],[식사] 등으로 변경 할 수 있습니다.
대기 상태에서만 전화 수신이 가능합니다.

## 상담원 발신지원

대표번호 선택 발신시 멀티 스킬기능을 지원 합니다.

## 메뉴 구성

Directory (조직도) : 부서정보확인 / 현재 로그인된 사용자 확인 / 사용자에게 전화 및 채팅가능
Favorites (즐겨찾기) : 연락처 사용자 등록 / 계정 별 생성가능하며 50개의 연락처 등록 가능
Recent( 최근활동) : 최근 활동(전화,채팅) 이력 확인 및 전화 가능

## 상담 정보

고객과의 상담 내용과 고객 요청 사항 등, 상담 내역 히스토리 관리가 가능하여 상담 효율을 높일 수 있습니다.

## 소프트폰 다이얼 패드

키보드로 번호를 입력하여 사용하거나 마우스로 다이얼패드를 클릭하여 발신이 가능합니다.

## 수신 화면

음소거 / 녹음 / Hold / 호전환 / 재연결 / 달력에 후속 일정 등록 상담에 필요한 기능이 있습니다.

## 추가 기능

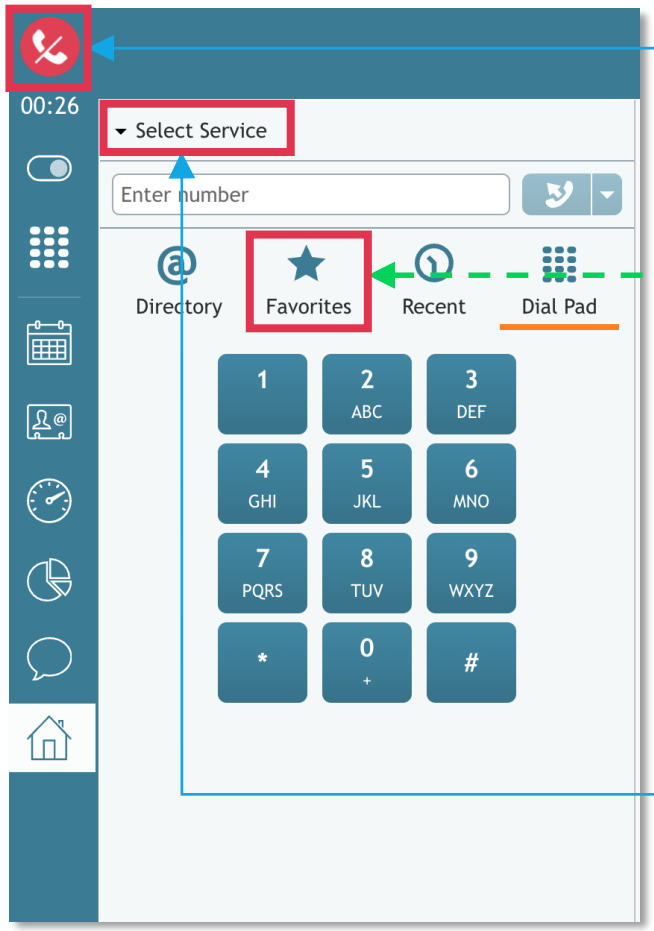
고객 이벤트 등록  (달력) / 녹취 조회 및 듣기 / 메모 작성 및 이메일 전송 / 상담사 모니터링

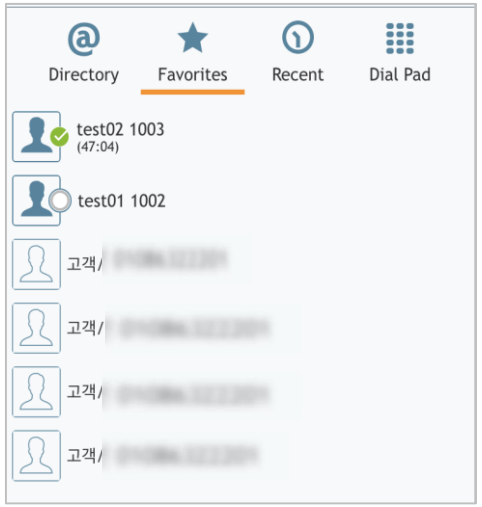
## 개인통계 현황

개인별 Break time / 팀대비 콜 처리 / 평균처리시간 / Agenda / 고객추천지수

# 상담 App (S/w Phone)

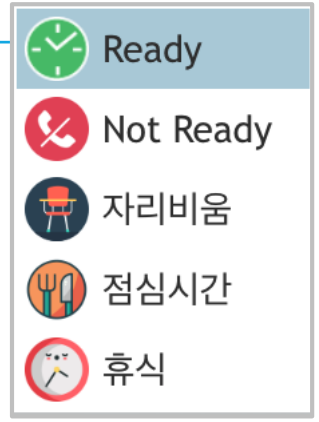
Web 접속을 통해 어디에서나 CTI 소프트폰을 이용하여 고객관리 업무를 진행할 수 있으며, 전화, e-Mail, Chat 상담 기능을 통합하여 제공합니다.



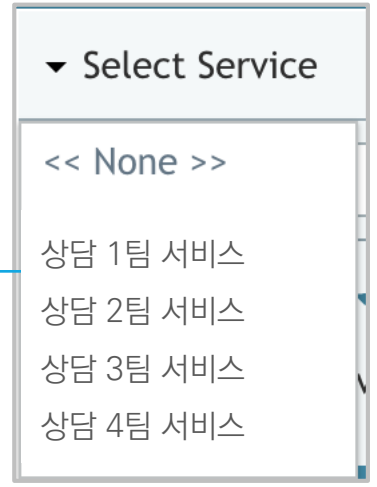

**즐겨찾기**

상담사 및 고객 즐겨찾기 가능




**상담사 상태 제어**

상담사 상태와 상태시간 표시
다양한 이석 사유 등록/삭제하여 사용

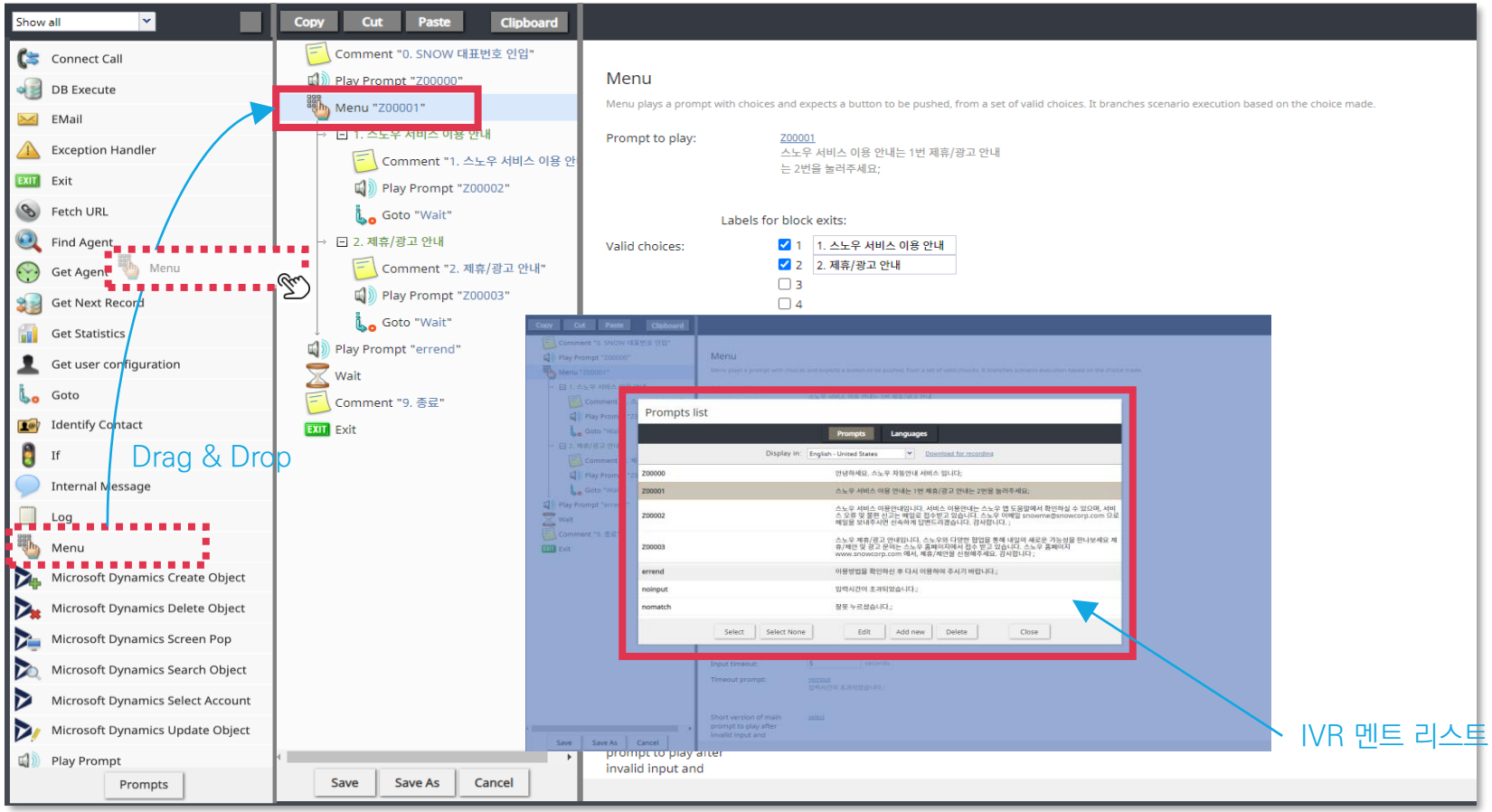



**상담사 멀티 스킬을 지원**

대표번호 선택 발신 기능을 지원

# 상담 App (시나리오 빌더_1)

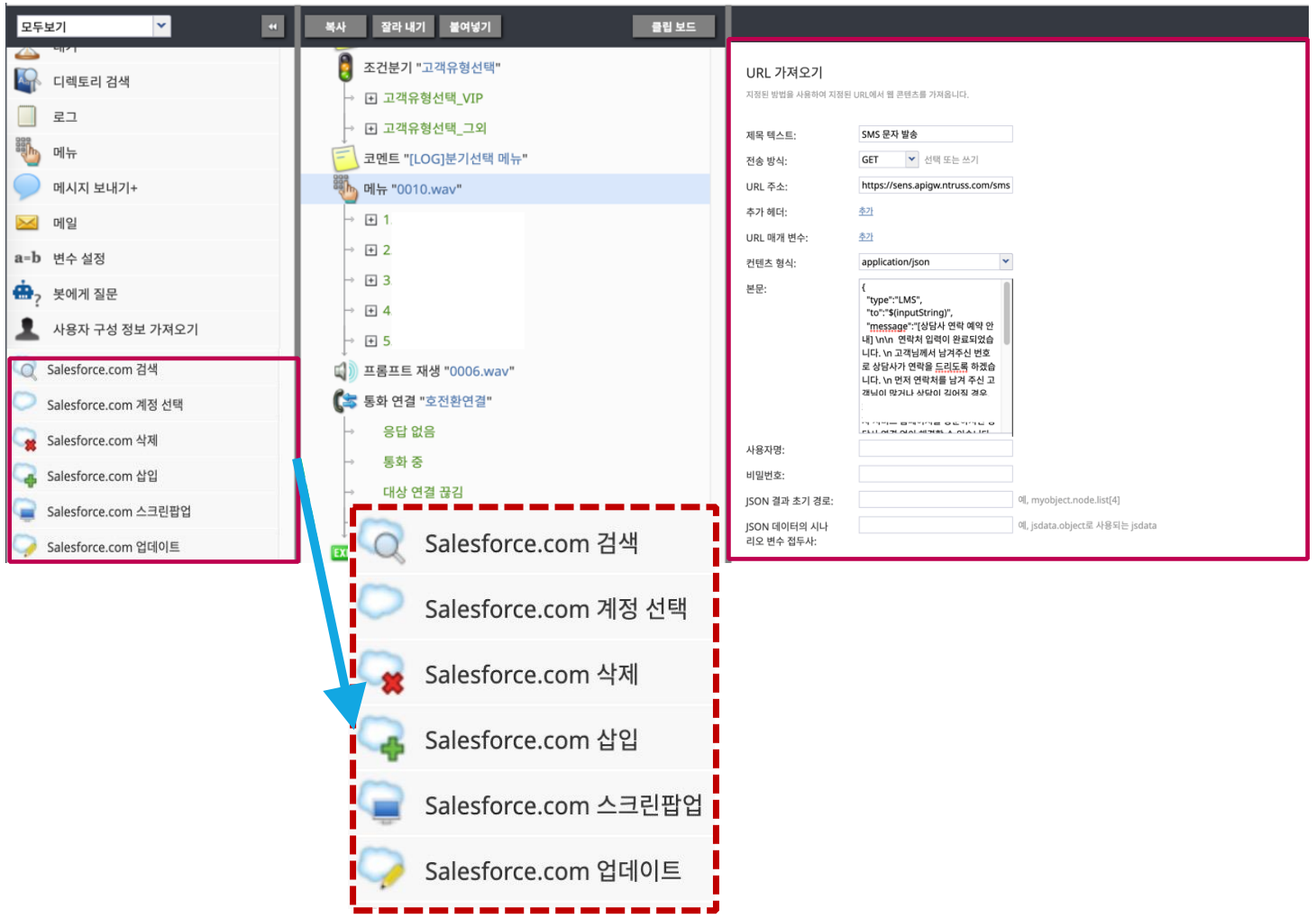
RingCloud는 교환기, IVR, CTI 시나리오를 All-in-one 구성으로 제공하며, 시나리오 빌더는 웹 기반으로 Function Block들을 Drag & Drop하여 codeless로 쉽게 구성할 수 있습니다.




- IVR 서비스를 제작/운영하기 위한 **GUI 기반 시나리오 빌더** 제공
- 시나리오 빌더에서 제공하는 Function Block을 이용하여 **처리 단계의 순서를 나타내는 순서도 형식**으로 작성
- **Drag & Drop** 기능으로 간편한 시나리오 설정
- 관리자가 **시나리오 직접 수정 및 적용 가능**
- CLOVA Voice를 이용한 **자연스러운 음성 합성**

# 상담 App (시나리오 빌더_2)

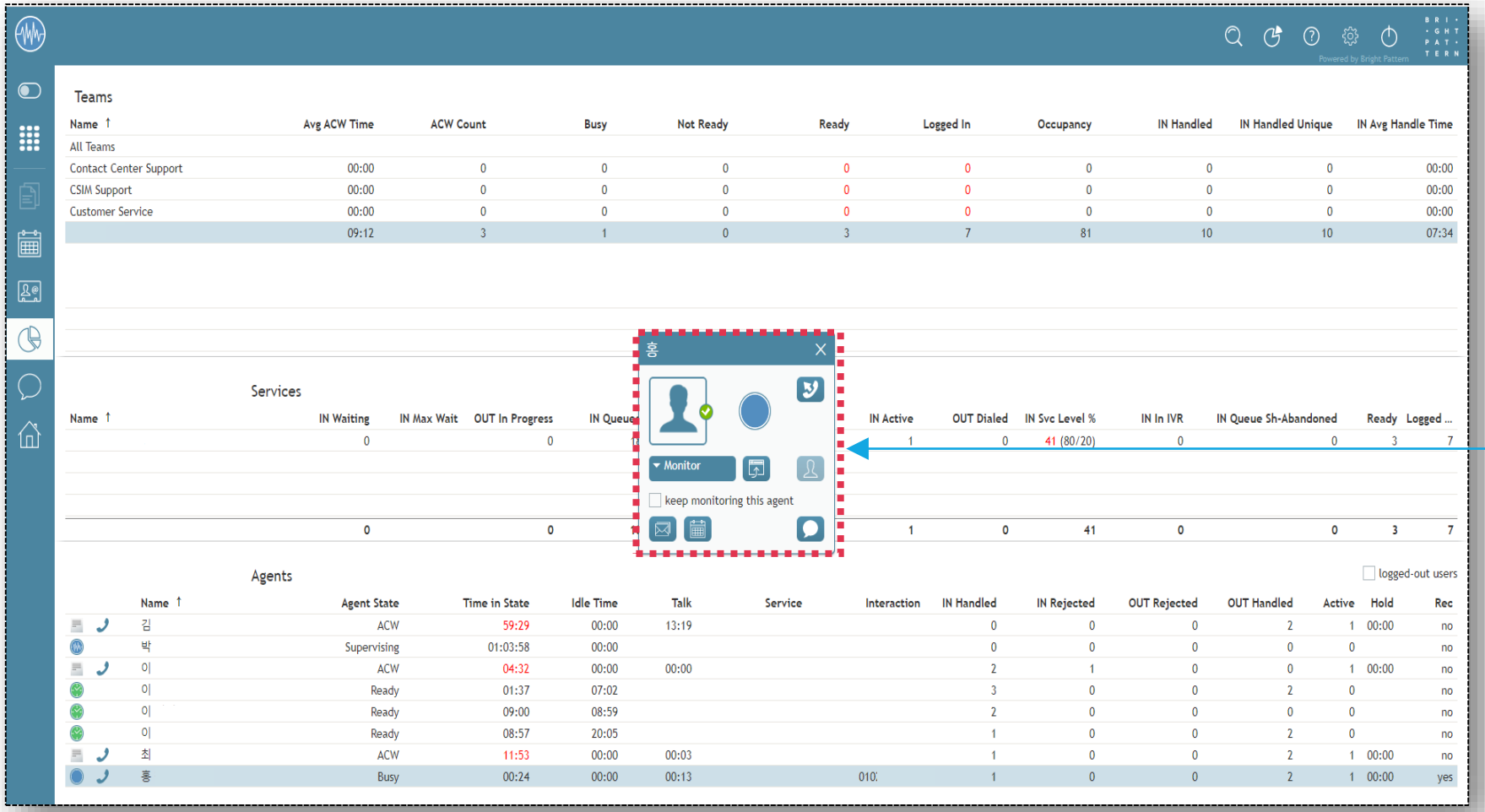
시나리오 빌더 내에서 제공하는 API, DB Access, Global CRM 관련 Function Block 들을 이용하여 기간계 및 Global CRM 연동이 용이합니다.

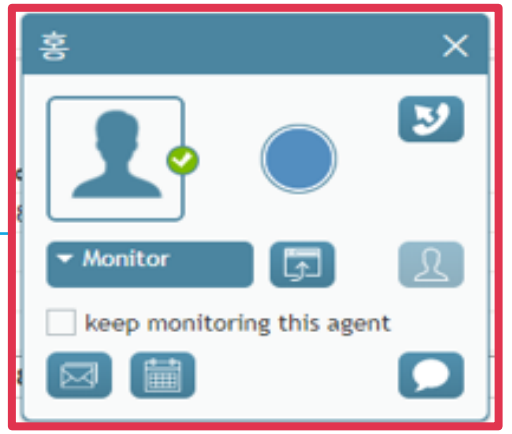



- Salesforce, Zendesk 등 **다양한 Global CRM 관련 Function Block 을 제공**함으로써 쉽고 빠른 연동 가능
- 시나리오 빌더에서 **Restful 기반의 Web Service API를 제공**
- 필요 시 직접 DB Access기능을 통해 **Legacy 시스템의 다양한 정보 접근** 용이
- 기간계에서 전달 받은 고객 유형 데이터로 **유형별 시나리오 및 응대** 가능

# 상담 App (모니터링)

관리자는 상담원, 팀, 다양한 채널의 서비스 현황을 실시간으로 관리할 수 있습니다.



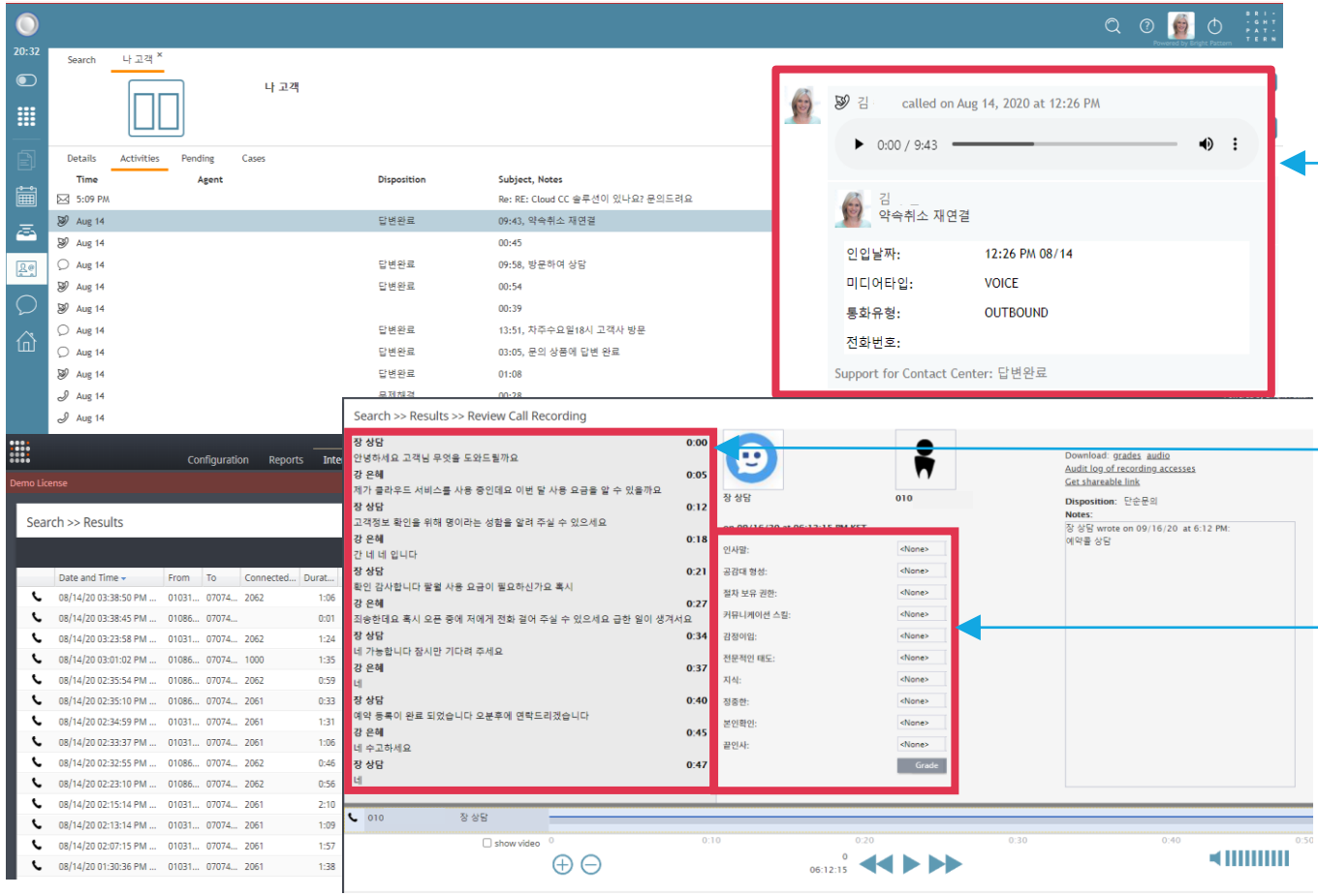




**고객과 상담사의 통화 중 다양한 기능 제공**

모니터, 코칭, 끼어들기, 강제 로그아웃

# 상담 App (녹취)

사용자별로 권한을 분리 가능하며, 레코딩 파일 청취 및 조회, 다운로드, 링크 공유, 녹취 암호화 등 기능을 제공합니다.




- 사용자별 청취 권한 설정
- **IVR 녹취 및 전수 또는 부분 녹취** 가능
- 콜 청취 및 링크 공유, 다운로드 기능 제공
- **콜 품질 평가 및 메모** 확인
- 연동된 **STT 상품을 이용하여 통화 스크립트 확인**

# 상담 App (통계)

Cloud Contact Center에서 처리되는 모든 Interaction 데이터는 저장되며, 운영에 필요한 각종 통계 보고서를 기본 제공합니다.

다양한 통계 데이터 기본 제공

| Report Name | Category |
|---|---|
| 상담원 성과 보고서 | Agent/Team Reports |
| 상담원 성과 보고서_팀별 | Agent/Team Reports |
| 상담원 시간 보고서 | Agent/Team Reports |
| 상담원 이메일현황 보고서 | Agent/Team Reports |
| 상담원 활동 보고서 | Agent/Team Reports |
| 서비스 보고서 | Service Reports |
| 서비스 시간별 보고서 | Service Reports |
| 서비스 시간별 보고서_콜 또는 채팅 | Service Reports |
| 서비스 인력 및 오버플로우 | Service Reports |
| 월간 동시 사용자 | Usage Reports |
| 이메일 상세 보고서 | Agent/Team Reports |
| 이메일 서비스 보고서 | Service Reports |
| 채팅 보고서 | Agent/Team Reports |

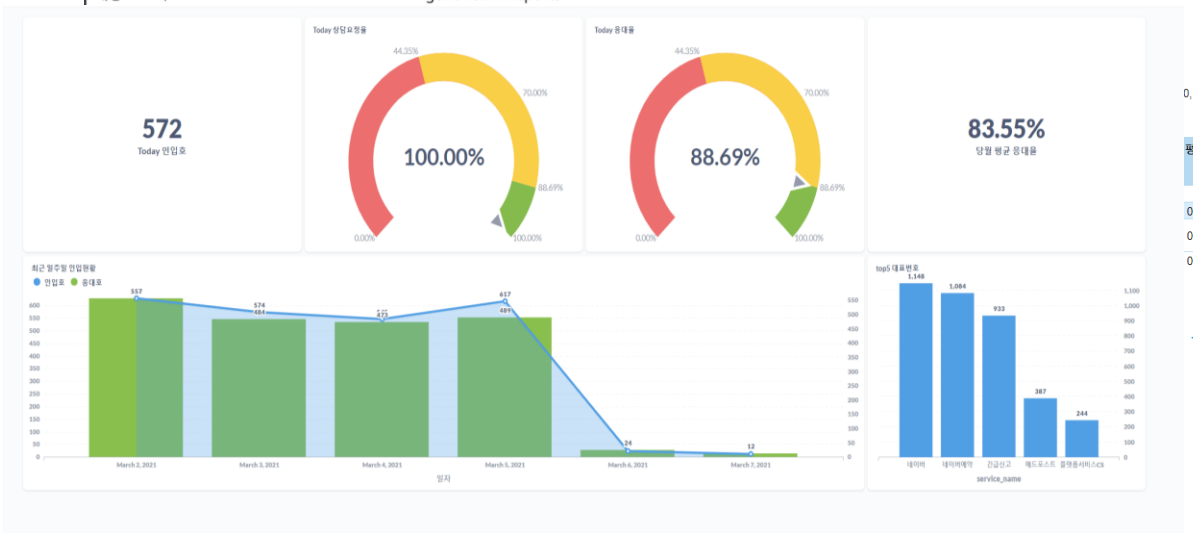
상담원 성과 보고서

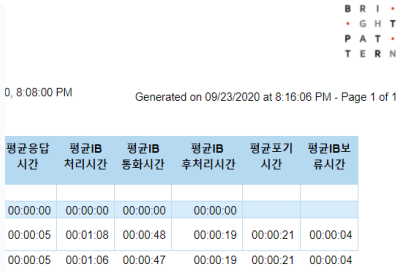
상담원 성과 보고서 - Report for Custom From: Sep 6, 2020, 8:08:00 PM To: Sep 23, 2020, 8:08:00 PM (Asia/Seoul)

Generated on 09/23/2020 at 8:08:48 PM - Page 1 of 1

상담 장

| 날짜 | IB콜수 | OB콜수 | 수신거부 | 호전환 시도 | 총 로그인 시간 | 총 처리 시간 | 평균 처리 시간(IB) | 평균처리 시간(OB) | 처리율 % | 대기비율 % | IB 처리 비율 % | OB처리 비율 % | 후처리 비율 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 9/6/2020 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | | | | | | | |
| 9/7/2020 | 11 | 3 | 0 | 0 | 00:27:53 | 00:11:41 | 00:00:48 | 00:00:22 | 65 | 14 | 20 | 1 | 4 |
| 9/8/2020 | 31 | 25 | 2 | 0 | 03:56:55 | 01:54:33 | 00:01:53 | 00:01:16 | 68 | 15 | 15 | 5 | 14 |
| 9/9/2020 | 11 | 3 | 0 | 0 | 03:25:28 | 01:07:41 | 00:01:45 | 00:01:23 | 29 | 23 | 8 | 2 | 1 |
| 9/10/2020 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | | | | | | | |
| 9/11/2020 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | | | | | | | |
| 9/12/2020 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | | | | | | | |
| week: | 53 | 31 | 2 | 0 | 07:50:16 | 03:13:55 | 00:01:40 | 00:01:13 | 54 | 18 | 12 | 3 | 8 |



0, 8:08:00 PM

Generated on 09/23/2020 at 8:16:06 PM - Page 1 of 1

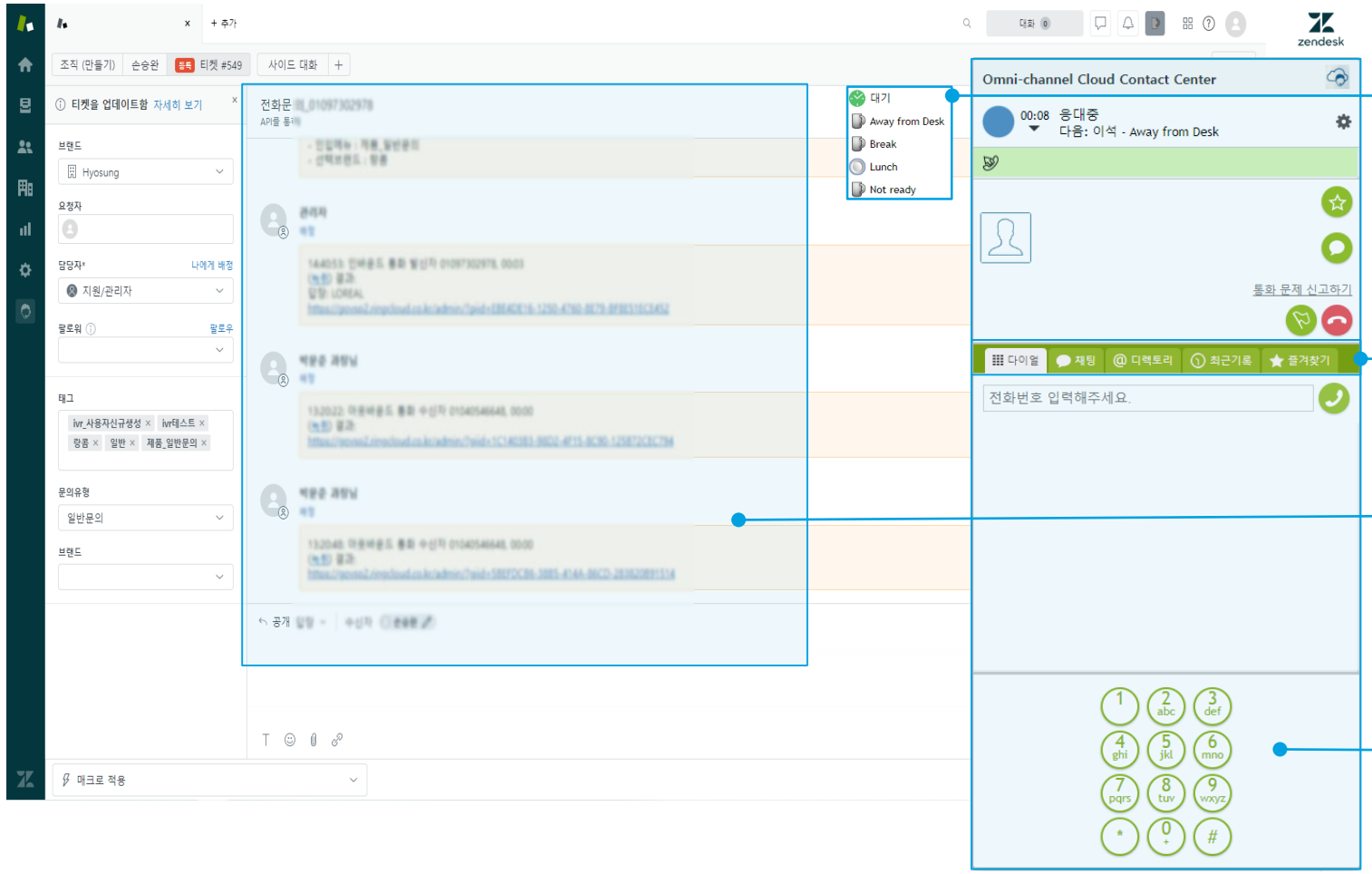
| 평균응답 시간 | 평균IB 처리시간 | 평균IB 통화시간 | 평균IB 후처리시간 | 평균포기 시간 | 평균IB보류시간 |
|---|---|---|---|---|---|
| 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| 00:00:05 | 00:01:08 | 00:00:48 | 00:00:19 | 00:00:21 | 00:00:04 |
| 00:00:05 | 00:01:06 | 00:00:47 | 00:00:19 | 00:00:21 | 00:00:04 |

차트 및 그래프 대시보드 제공

- IVR 통계, 상담사 Interaction, 서비스 보고서 등 다양한 통계 데이터 제공
- 기간 설정 및 조회 조건에 따른 데이터 조회
- 차트 및 그래프를 활용한 대시보드
- 멀티 채널에 대한 통합 통계 페이지 제공

# 상담 App [RingCloud Z]

Zendesk 와 연동된 소프트폰 다이얼 패드를 이용해 유선 전화기가 없어도, In/Out bound 콜이 가능합니다.




## 상담원 상태 변경

상담사의 상태 값을 [대기],[자리비움],[휴식],[식사] 등으로 변경 할 수 있습니다.
대기 상태에서만 전화 수신이 가능합니다.

## 메뉴 구성

다이얼 / 내부 채팅 / 최근 기록 / 즐겨찾기 등 빠르고 쉽게 기능을 사용할 수 있습니다.

## 상담 정보

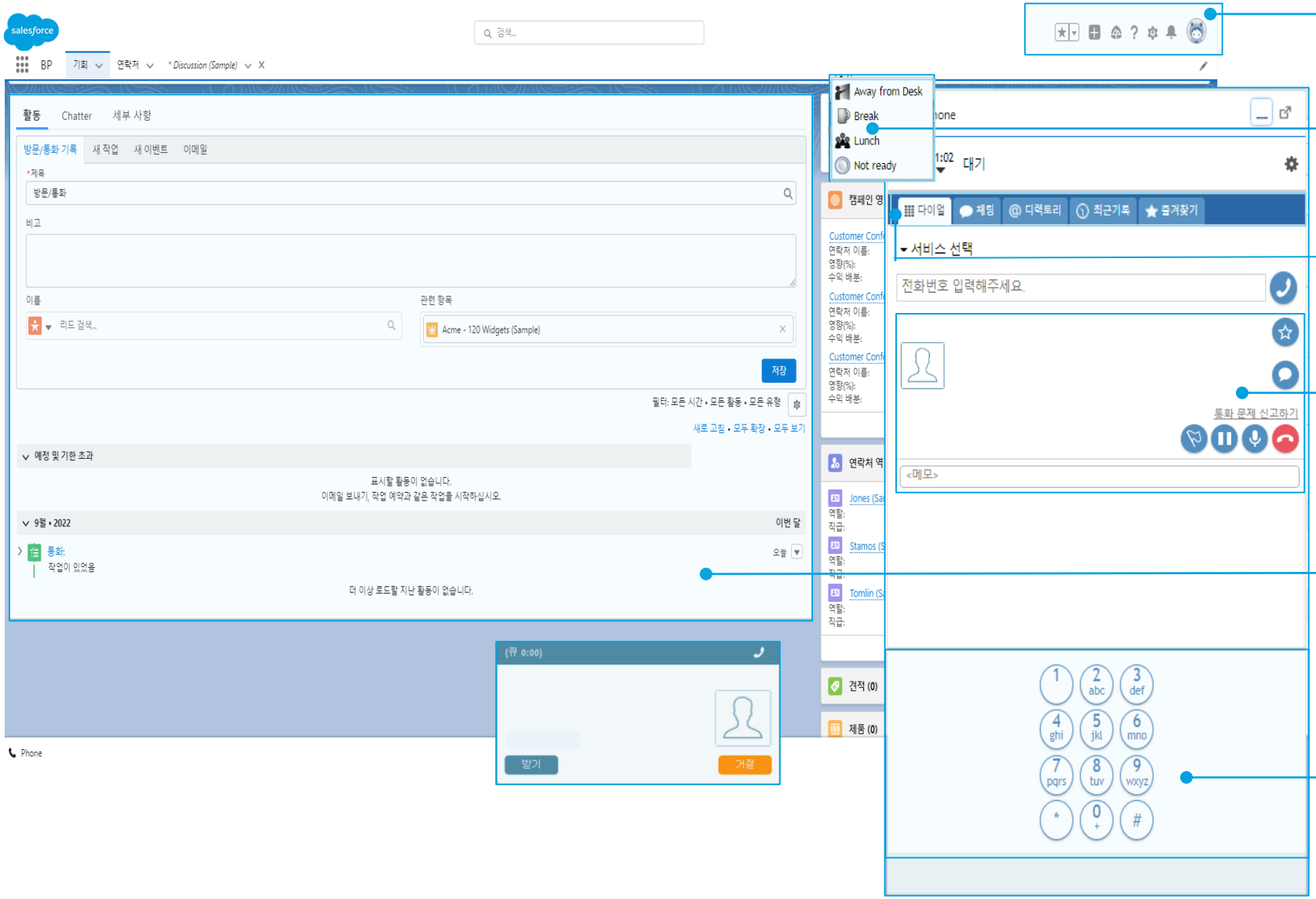
고객과의 상담 내용과 고객 요청 사항 등, 상담 내역 히스토리 관리가 가능하여 상담 효율을 높일 수 있습니다.

## 소프트폰 다이얼 패드

키보드로 번호를 입력하여 사용하거나 마우스로 다이얼패드를 클릭하여 발신이 가능합니다.

# 상담 App [RingCloud S]

Salseforce 와 Call system을 연동하여 IN/OUT BOUND 수신이 가능하며, Call history 관리도 가능합니다.




## 상담 지원 기능

연락처 / 노트 / 이메일 / 방문,통화기록 / 리드 및 이벤트 등록 할 수 있습니다.

## 상담원 상태 변경

상담사의 상태 값을 [대기],[자리비움],[휴식],[식사] 등으로 변경 할 수 있습니다.
대기 상태에서만 전화 수신이 가능합니다.

## 메뉴 구성

다이얼 / 내부 채팅 / 최근 기록 / 즐겨찾기 등 빠르고 쉽게 기능을 사용할 수 있습니다.

## 수신 화면

문자보내기 / 즐겨찾기 / 호전환 / 녹음 / 통화 문제 신고하기 기능을 사용할 수 있습니다.

## 상담 정보

고객과의 상담 내용과 고객 요청 사항 등, 상담 내역 히스토리 관리가 가능하여 상담 효율을 높일 수 있습니다.

## 소프트폰 다이얼 패드

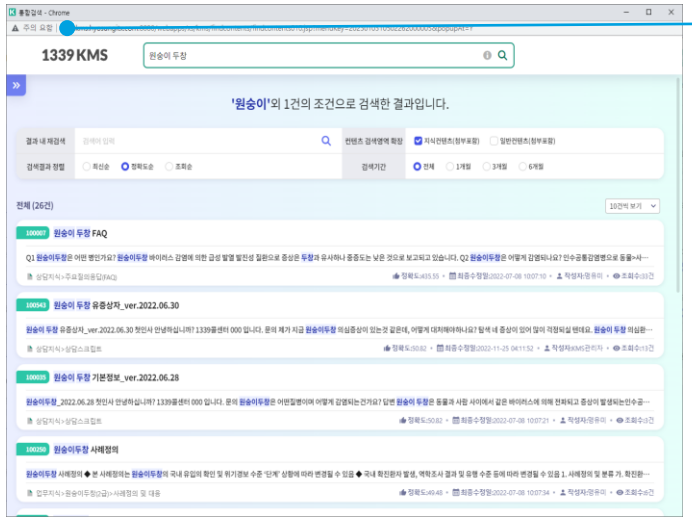
키보드로 번호를 입력하여 사용하거나 마우스로 다이얼패드를 클릭하여 발신이 가능합니다.

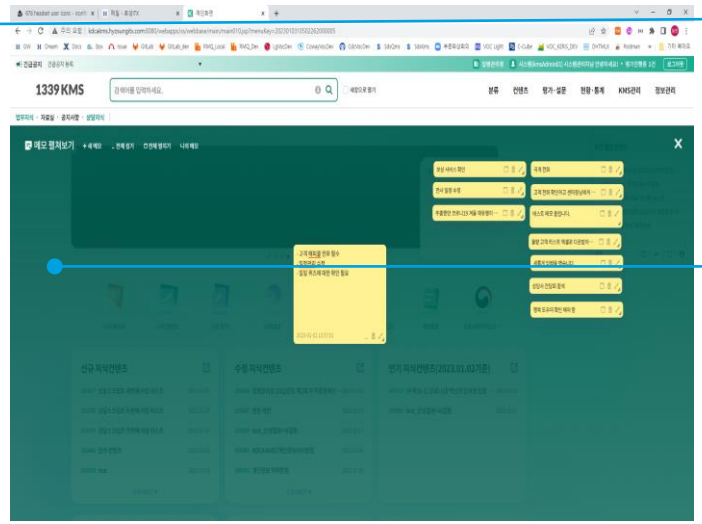
# KMS (지능형 지식관리)

전사 지식체계에 따라 지식 저장소를 구축하고, 통합적인 지식 프로세스와 교육 지원을 통한 상담사 지식 학습을 지원하며 정확한 상담업무를 지원하는 서비스 입니다.

## KMS 주요 기능

- 지식 콘텐츠 관리
- 검색엔진기반의 통합검색
- 지식평가/설문관리
- 상담사메모/일정관리
- 지식활동/마일리지관리
- 용어사전관리
- 지식/평가/설문관리



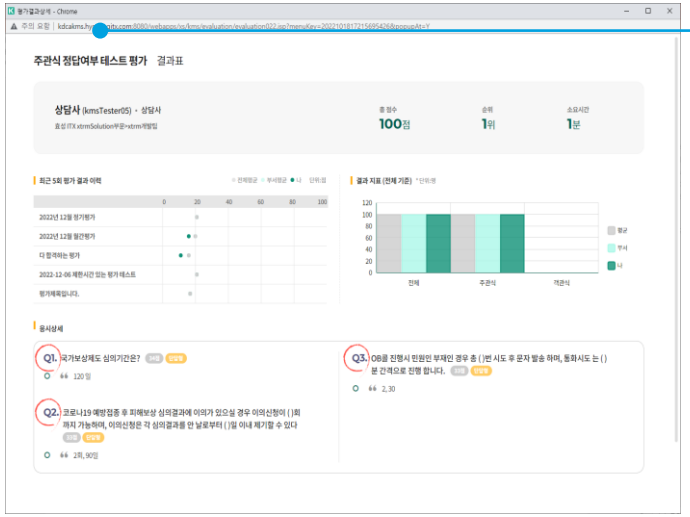



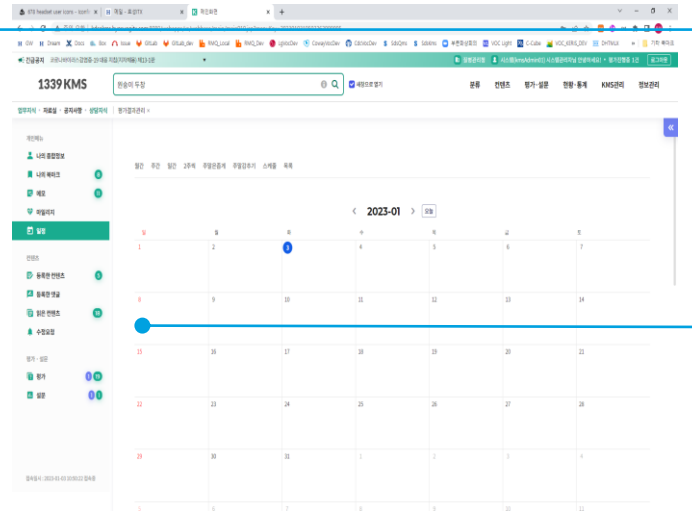

### 검색엔진 기반의 통합검색

- 자동완성, 연관검색, 제목검색, 용어검색 제공
- 파일내용검색, 파일미리보기 제공

### 상담사 메모관리

- 상담이 필요한 메모를 등록 할수 있는 기능 제공
- 개인정보 포함을 대비한 암호화 저장
- 모든 화면영역에서 메모기능 제공




### 평가설문 관리

- 평가문제관리, 설문문항 관리 제공
- 일일퀴즈, 자식평가 기능 제공
- 블라인드 설문 제공
- 평가/설문 종합통계 제공

### 상담사(전사) 일정관리

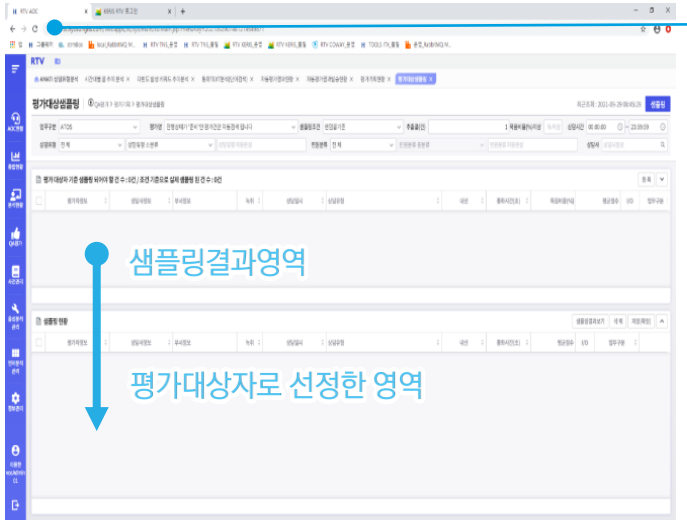
- 상담사 개인 일정관리 기능 제공
- 전사일정관리 제공
- 주간/월간/년간 반복 일정 등록기능 제공

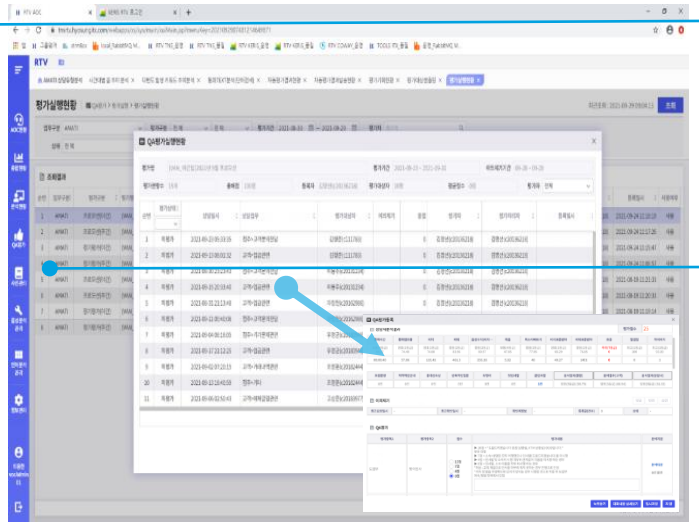
# QMS (자동 상담품질평가)

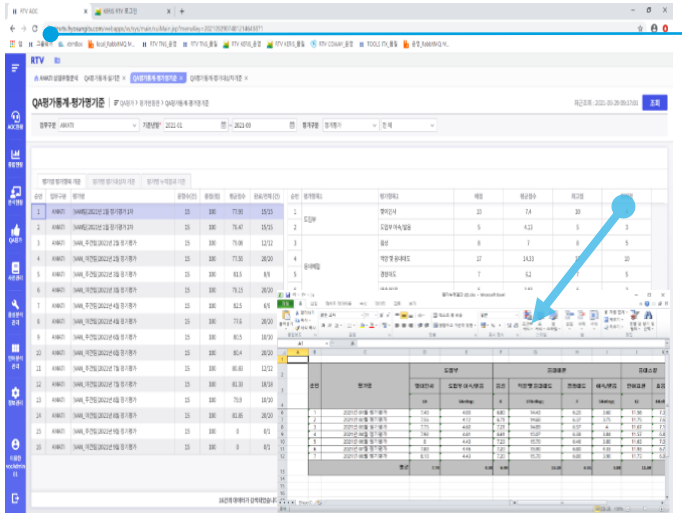
QA 평가 기획부터 평가항목 관리 및 QA평가 입력 Tool을 제공하여 다각적 품질 분석 Report 제공을 통해 상담 품질 관리를 지원하여 상담 품질을 향상 시킬 수 있는 서비스 입니다.

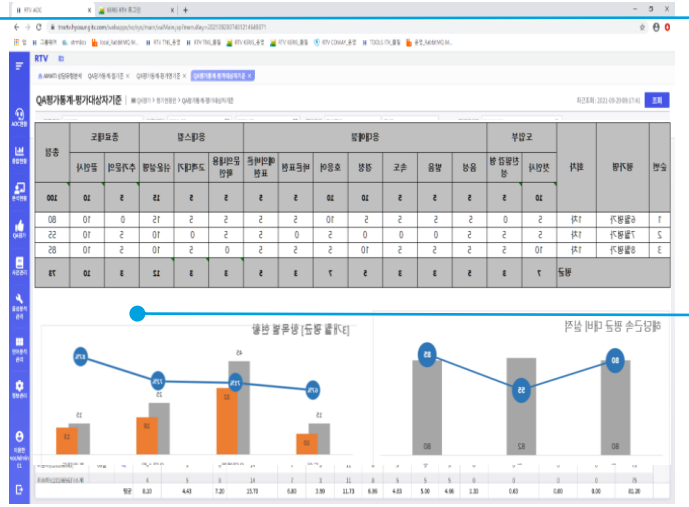
## QMS 주요 기능

- QA평가기획 관리
- QA평가콜 샘플링 기능
- QA평가 결과 통계
- 평가결과 분석_상담사별
- 평가결과 분석_팀별
- 평가결과 분석_근속별
- 평가결과 분석_문의유형별







### 평가대상 샘플링

- 평가자가 선정한 샘플링 대상 콜 중 조건에 맞는 콜필터링 기능
- 키워드, 통화시간, 수/발신 등 조건입력이 가능하여 평가 목적에 따른 평가콜 수취 용이

### 평가실행

- 평가자가 평가 대상자의 상세 콜정보를 조회하여 평가할 수 있는 기능 제공
- STT 기능으로 상담내용을 Text로 노출시켜 평가 시간 단축 가능

### QA평가통계(평가자기준)

- 평가지, 평가자, 평가대상자 기준으로 평가결과 통계 현황 제공
- 월 기준 평가통계 결과 현황 제공
- 평가명, 평가항목기준, 평가명 누적결과 기준 평가통계 결과 현황

### QA평가결과분석

- 상담사별, 팀별, 근속별, 문의유형별 등 다각적 분석 Report 제공
- 각 유형별 취약점 및 추이 현황을 통한 품질관리 방향제시
- 엑셀 다운로드 기능 제공

# 전광판 화면

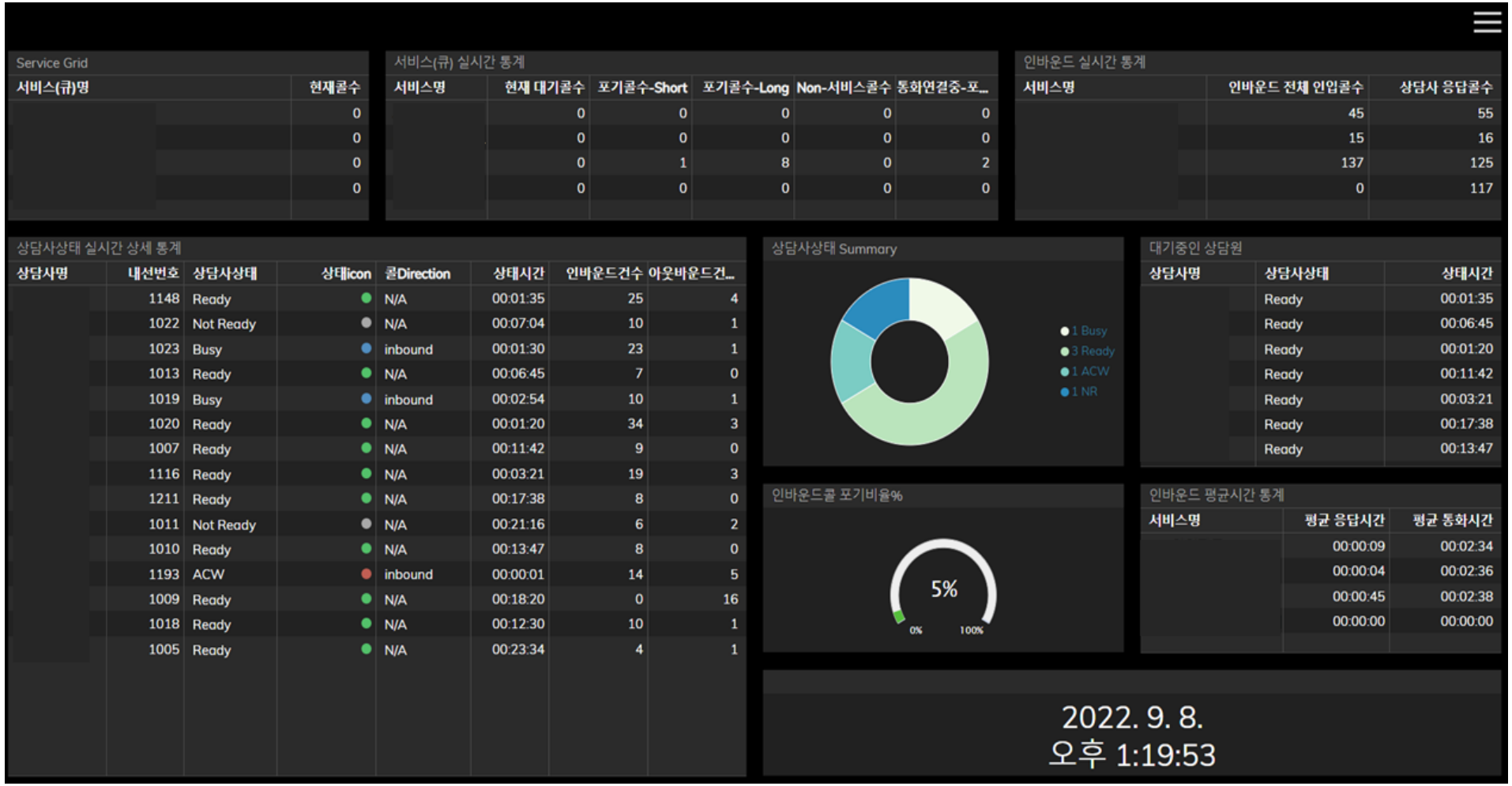
상담 콜 현황을 전광판으로 한눈에 쉽게 확일 할 수 있습니다.

## 상담 콜 전광판

상담 현황 관리를 위한 전광판을 제공합니다. 콜 처리 현황 및 상담사 상태. 고객 응대율 대기시간, 시간별 상담 건수 등을 제공하고 관리자가 바로 대응 가능합니다.

# 전광판 화면

상담 콜 현황을 전광판으로 한눈에 쉽게 확일 할 수 있습니다.




## 상담 콜 전광판

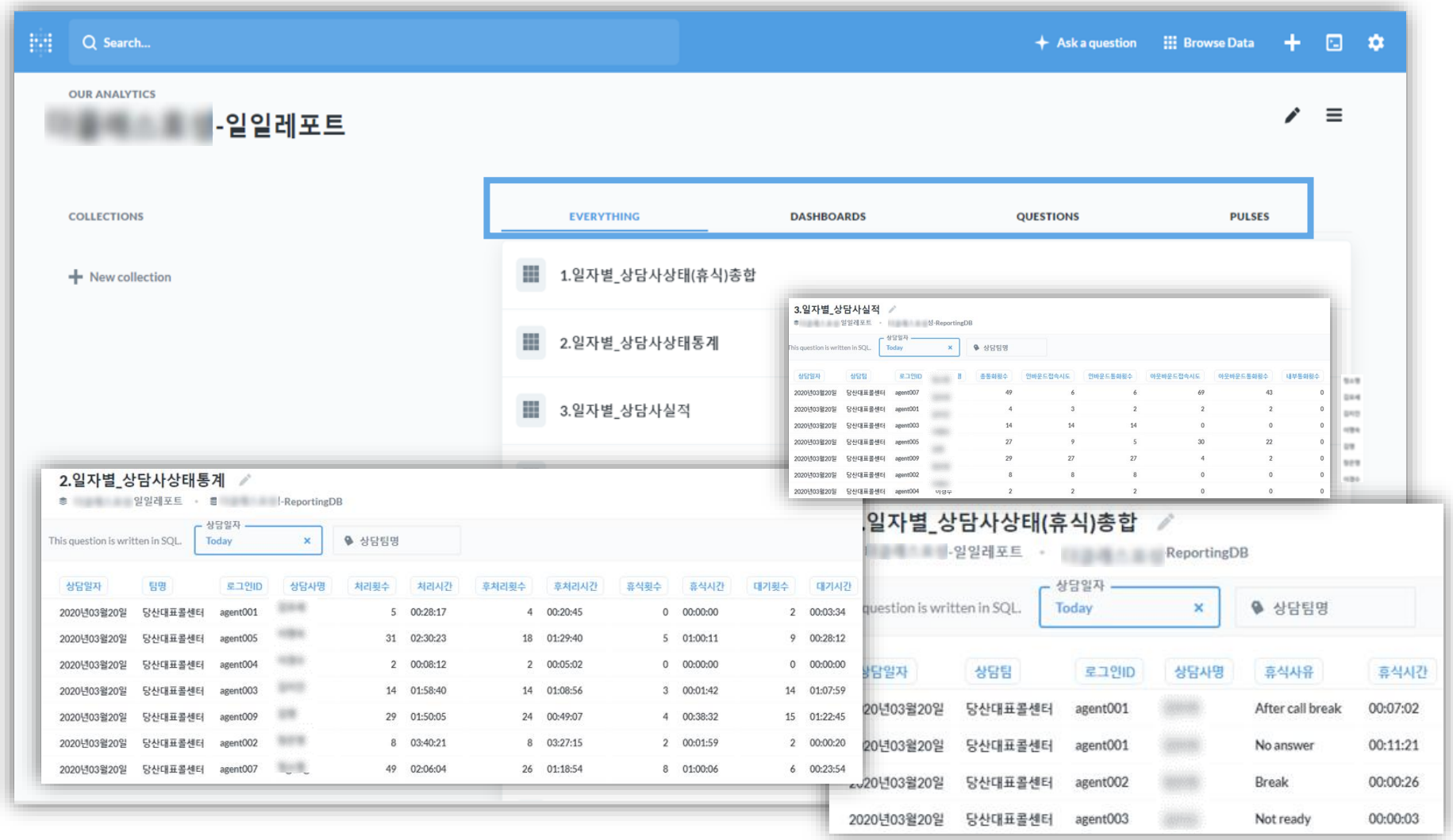
상담 현황 관리를 위한 전광판을 제공합니다.
콜 처리 현황 및 상담사 상태. 고객 응대율
대기시간, 시간별 상담 건수 등을 제공하고
관리자가 바로 대응 가능합니다.

# Report (통계)

관리자용 계정으로 조건 기능에 따라 상담사 휴식통계, 상담사 실적, 통화실적 등 관리자의 종류별 Report를 실시간 확인 및 Excel 다운로드를 지원합니다.

## Report 주요 기능

- 일자별 _상담사상태(휴식)종합
- 일자별_상담사상태통계
- 일자별_상담사실적
- 일자별_상담팀상태통계
- 일자별_상담팀통계
- 시간대별_서비스(큐)통계
- 일자별_서비스(큐)통계



# RingCloud 고객 현황

2020년도 출시 후 2년간 30 여개 고객사, 2,000석을 운영하고 있습니다.

# 고객 이용 사례

질병관리청 KDCA

"1339 질병관리청 콜센터는 갑작스런 코로나 19 상황에서 클라우드 고객센터를 사용하면서 폭증하는 고객 문의를 해결할 수 있었습니다. (일/30만건) 또한 센터 및 재택으로 운영하여 유연한 근무환경을 제공할 수 있었습니다."

HDC 현대산업개발

"HDC 는 고객센터와 전국 지역별 지점으로 구성되어 있습니다.

RingCloud 는 HDC의 고객센터 및 전국 지점을 연결하여 서비스를 할 수 있도록 구성할 수 있었습니다.

각 지점별 교환기를 trunk 연결하여 복잡한 구축을 할 필요없이 클라우드 상에서 지점을 연결을 하여 많은 비용과 구축 시간을 절감 할 수 있었습니다."

# 고객 이용 사례

AhnLab

"전화/SNS/게시판/메신져 등
각기 다른 다양한 채널에서 들어오는 고객 상담 문의를
RingCloud Z 를 통해 상담내용을 통합하여 관리 하고
체계적으로 처리 할 수 있었습니다.
고객 상담 요청을 옴니 채널로 관리함으로써
상담원들은 보다 빠르게 히스토리 관리가 가능하고,
업무도 더 효율적으로 진행 할 수 있었습니다."

SK 건설

"회사에서 사용하고 있는 CRM 인 Salesforce 와
전화 상담 Application을 별도로 사용하고 있어서,
고객 관리와 전화 상담을 듀얼로 사용하는 불편함이 있었는데,
RingCloud S 를 통해서, Salesforce 와 연동된 콜 시스템을 통해
한 화면에서, 상담 In/Out 바운드 전화와 CRM도 함께
사용할 수 있어 업무 집중도를 높일 수가 있었습니다. "

# THANK YOU


효성 ITX
클라우드영업팀

**PHONE NUMBER**
02 2102 8192

**E - MAIL**
junyoon@hyosung.com

HYOSUNG ITX

SITE HERE