

IPCC 전문 기업
(주)모음커뮤니케이션

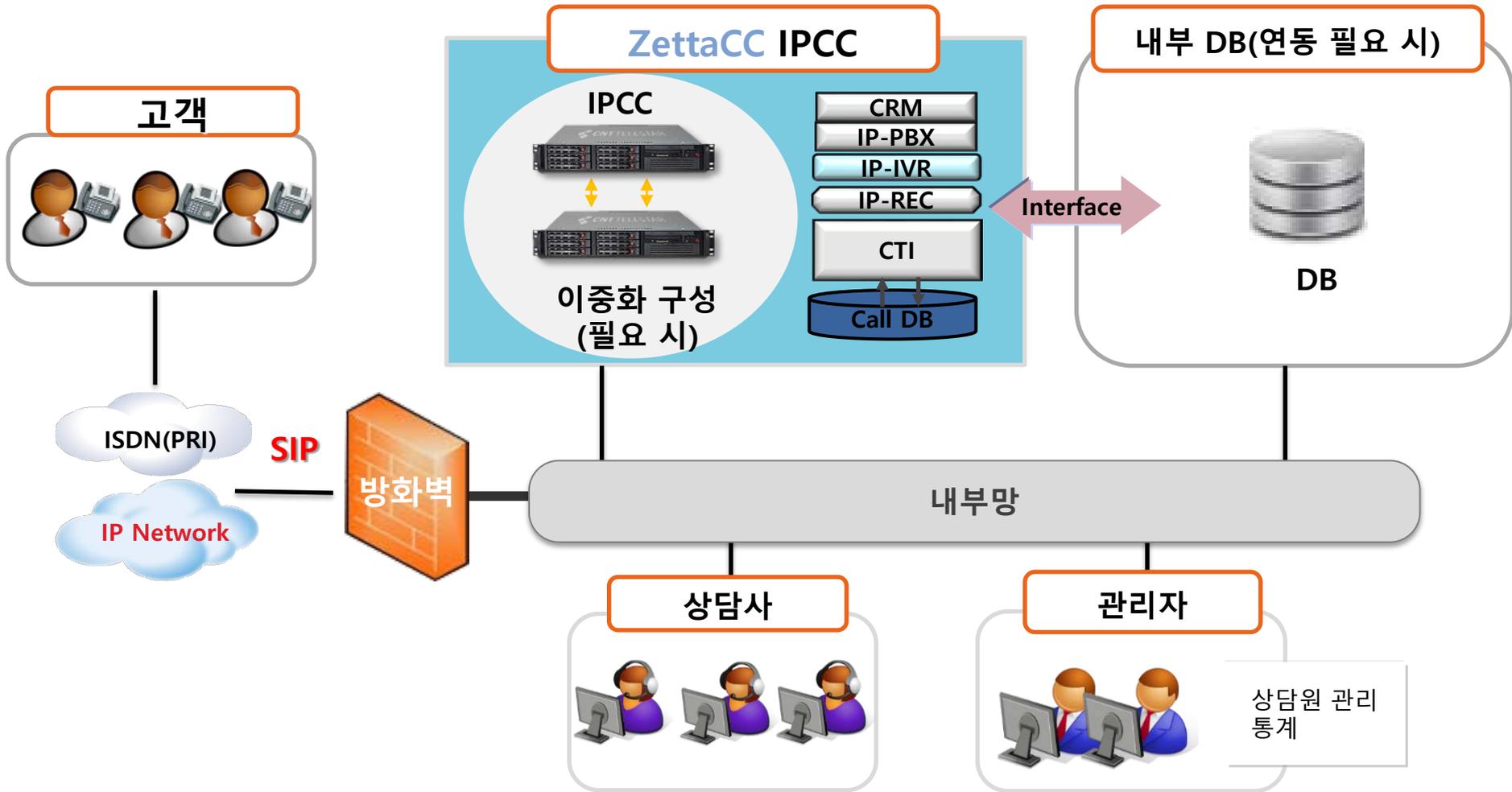
ZettaCC 제품 소개서

<http://www.moumcom.com>

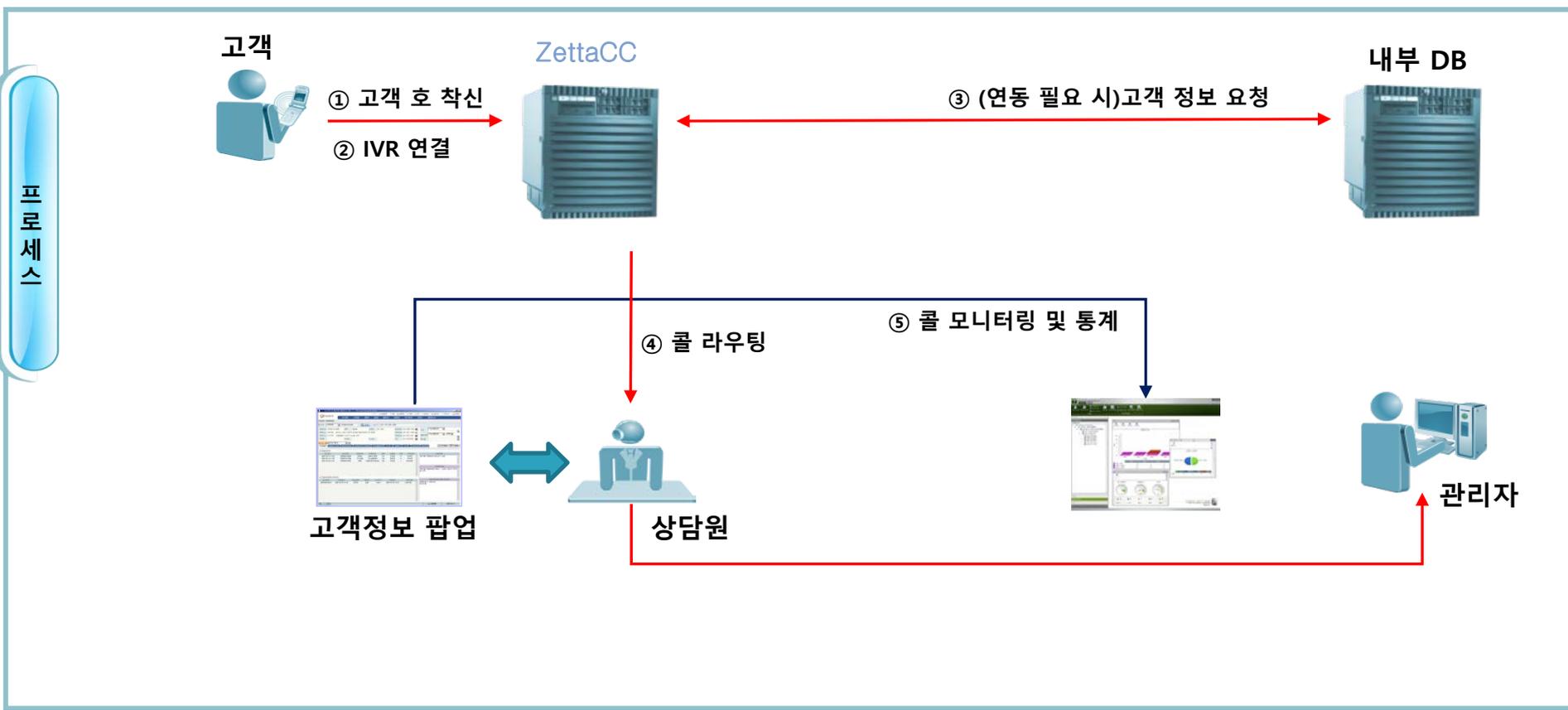
070-7744-0000



❖ ZettaCC 시스템 구성도



❖ ZettaCC 시스템 콜 흐름도



❖ ZettaCC의 장점 및 기능

많은 투자비용이 발생하는 콜센터 솔루션의 구축을 고려할 때 가장 중요한 점은 지속적인 서비스 지원을 받을 수 있는 **고객지향적인 서비스 플랫폼**과 운영 Know-how를 축적한 **안정성이 검증된 솔루션**을 먼저 고려해야 하며, 그 외 경제성과 편의성 및 향후 발전성을 검토해야 합니다.

합리적인 가격

- 초기 도입 비용과 구축 후 관리 비용에 대해 부담 없는 가격

안정적인 성능

- NICE 그룹과 교통안전공단에서 검증된 높은 품질과 뛰어난 성능

운영의 편리성

- One Click 및 킷설정으로 실시간 운영

개별 장비 구성 대비
경제적

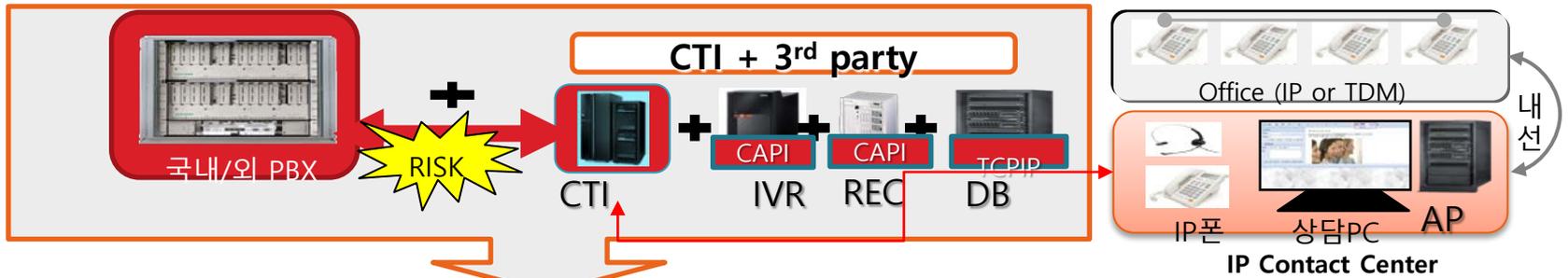
NICE신용정보, NICE정보통신,
1397서민금융, 교통안전공단
등에서 입증된 성능

Web 기반 관리자 및
업데이트

❖ ZettaCC의 장점 및 기능

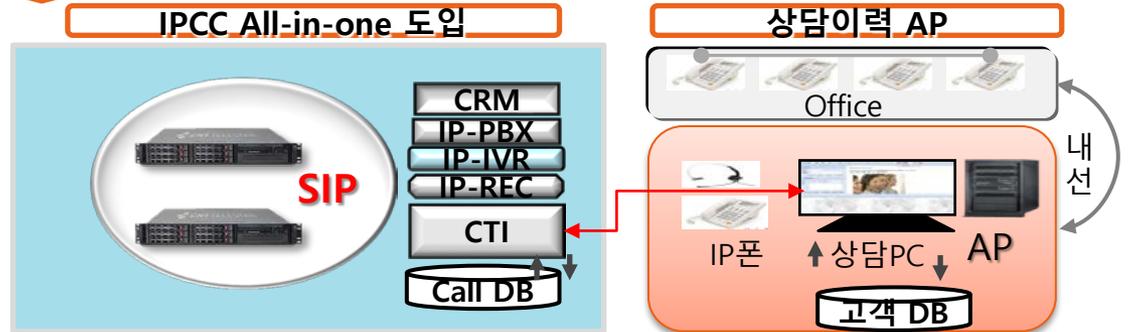
(주)모음커뮤니케이션의 IPCC 솔루션인 **ZettaCC**는 각 PBX, CTI, IVR, 녹취, Agent Soft Phone 등 다양한 비즈니스 솔루션에 맞춰 융통성 있는 환경을 제공하며 TAPI등의 기존 인터페이스에 의존한 무거운 CTI 구조가 아닌 각 모듈별 인터페이스가 부하를 분산시키는 새로운 방식의 솔루션으로, 다양한 IVR 시나리오를 별도의 장비나 보드없이 구현이 가능하고, **기본 내장된 캠페인, PDS 기능**으로 서비스 플랫폼 구축에 최적화되어 적은 비용과 최소 기간에 구현할 수 있는 콜센터 솔루션입니다.

- 구형 콜센터 시스템 구성 - 많은 장애 유형 산재, 유지비용 증가. 발전성 부족, 편의성 부족



- 최신 제안 구성 방안

- 업체별 책임 회피영역 → 해결
- 각 장비 별 유지비용 부담 → 해결
- 통합 운영관리 안됨 → 해결
- 초기 구매 비용 부담 → 해결



❖ ZettaCC 주요 기능 요약

ZettaCC는 전화업무를 해야하는 기업에 기본으로 구비되어야 하는 전화 음성을 교환해주는 사설 교환기(PBX)의 기본기능에 인터넷 회선(IP)을 활용하여, 기존 음성(Voice) 처리와 다양한 정보(Multi-Media)를 동시에 처리할 수 있게 발전된 최신의 IT 기술로 운영관리가 간편한 솔루션입니다.



❖ ZettaCC 주요 기능 및 역할

구분	기능 및 역할
라우팅 디바이스 및 상담원 관리 편리한 운영 환경	CTI 호 분배 기능 디바이스 및 상담원 등록, 생성, 삭제 웹 기반의 관리자 운영 화면 제공
통계 기능	인입 호, 분배 호 등에 대한 상태 모니터링 제공 기간, 번호, 시간 등에 대한 그래프 등 다양한 통계 제공 및 다운로드 제공
모니터링	회선, 시스템, 인/아웃 콜, 대기 콜, 대기 상담원 등의 상태 모니터링 제공
로그인	관리자 및 각 권한 별 로그인 화면 제공
자동 업데이트	관리자 화면에서 자동 업데이트 기능 제공
내선 관리	CID, 인/아웃바운드 내선 번호 설정 관리
상담 AP 제공	기존 AP에 연동하는 API 제공 및 자체 AP 보유
표준 프로토콜 지원	SIP(Session Initiation Protocol) 지원
회선 모니터링	실시간 트렁크 및 내선과 그룹 상태 모니터링 제공
콜 조회	내선번호 및 상담원 별 콜 조회 및 상태 조회
관리자 기능	IVR 설정, 모니터링, 통계, 디바이스 및 상담원 설정 등 제공
녹취 제공	시간, 내선, 번호 등 다양한 검색 조건으로 상담원 실시간 녹취 검색
PDS 및 캠페인 지원	자동으로 전화를 걸어서 연결된 콜을 상담원에게 연결하는 PDS 기능 기본 제공
Codec 지원	다양한 Codec을 지원하여 우수한 통화 품질 제공

❖ ZettaCC_상담AP(Application)

ZettaCC에서는 상담 Application(CRM)을 기본으로 제공합니다.

인입되는 고객 호출 번호, 통화 시작 시간 및 메모를 할 수 있으며, 고객사 DB와 연결하면 고객 정보를 가져올 수 있습니다.
전화번호 및 이름으로 고객 검색이 가능합니다.

The screenshot displays the ZettaCC CRM application interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for '포탈', '캠페인', '작업오더(티켓)', '고객 서비스', '지식기반', and '전자상거래'. The '작업오더(티켓)' tab is active. Below the navigation bar, there is a toolbar with various icons for functions like '상담그룹', '로그아웃', '일시정지', 'ACW', 'Dial', '상태', 'Hold', '상담', '재상담', '회의', '호전환', '메세지', '구글맵', '메일/SMS', '설정', and a power icon. The main area shows a search bar with '고객 검색' and 'asterCC Service' selected. Below the search bar, there is a table with columns: '고객명', '발신자ID', '호출번호', '시작시간', '호출결과', and '메모'. A search filter box is visible with fields for '전화1:', '전화2:', and '이름: 일치'. At the bottom, there is a list of search criteria: '이름', '성별', '나이', '생년월일', and '전화1'. The status bar at the very bottom shows '리스트: 0 - 0레코드, 합계: 0레코드, 총 0 Page, 점프 To'.

❖ ZettaCC_자체 Application_수신

ZettaCC의 상담 Application의 수신 상태입니다. 기존 고객 정보가 있는 상태에서는 고객의 정보가 표출되며, 상담 내역을 입력할 수 있습니다. 개인고객과 기업고객간의 전환이 가능하며 가입자를 유형별(인입되는 번호에 대한 그룹별)로도 관리가 가능합니다. 상담 화면 구성은 관리자에 의해 수정이 가능합니다.

The screenshot displays the ZettaCC application interface. At the top, there is a navigation bar with various icons for functions like '상담그룹', '로그아웃', '입시경지', 'ACW', 'Dial', '상담', 'Hold', '상담', '계상담', '회의', '호전환', '메세지', '구급법', '메일/SMS', and '실경'. Below this, a customer log is shown for the number 07077440045. The log includes fields for '이름', '업세명', '블랙리스트', '현재상담원', '처리구분', '전화1', 'POS', '최종상담시간', '수정일자', '구분', '전화2', '관리업체', '최종상담원', '작성일자', 'Fax1', '메모', '작성자', and '상담유형'. A '고객 데이터가 성공적으로 로드되었습니다!' message is visible. Below the log, there is a section for '상담내역' with a '결과' dropdown and a '저장' button. At the bottom, there is a table for '연락처 히스토리 기록' and a '세부콜정보' window.

모뎀	모뎀ID	접속방법	상담대상	호출근거	메모	상담원no	작성일자
인바운드서비스	오케이포스	전화		memo	테스트	100(100)	

❖ ZettaCC_자체 Application_발신

ZettaCC의 상담 Application의 발신 상태입니다.

기존 고객 정보가 있는 상태에서는 고객의 정보가 표출되며,
상담 내역을 입력할 수 있습니다.

The screenshot displays the ZettaCC application interface. At the top, there is a navigation bar with various icons for functions like '상담그룹', '로그아웃', '일시정지', 'ACW', 'Dial', '상태', 'Hold', '상담', '재상담', '회의', '호전환', '메세지', '구글맵', '메일/SMS', and '설정'. Below this, a header shows the current call ID '01051061024' and a status '통화중 (00:00:04)'. The main area is titled 'This Customer Log (ID:4)' and contains a yellow warning banner: '고객 데이터가 성공적으로 로드되었습니다! 당사는 병합한 다른 고객을 검색할 수 있습니다.' Below the banner, customer information is displayed in a grid format, including name, phone numbers, POS, and other details. A '상담내역' section is visible below the customer info, with a search filter set to '1. 메모_01'. At the bottom, there is a '연락처 히스토리 기록' table with columns for '모듈', '모듈ID', '접속방법', '상담대상', '호출결과', '메모', '상담원no', '작성일', '작업오더', and '자세히'.

모듈	모듈ID	접속방법	상담대상	호출결과	메모	상담원no	작성일	작업오더	자세히
인바운드서비스	오케이포스	전화	[REDACTED]	메모_01	http://consult.otx.co.kr/#/consults?phonenumbe=	200(200)	[REDACTED]		자세히

❖ ZettaCC_자체 Application_CDR 조회

ZettaCC의 상담 Application의 CDR 조회입니다

CDR 조회는 상담사의 권한에 따라 보여질 수 있으며,
녹취 조회 및 다운로드, 호출번호, 통화 시간 등을 확인할 수 있습니다.

CDR 오케이포스 검색

발신자ID: [] 호출번호: [] 조연전화: [] 호출결과: []
 연결시간: [] 과금시간: [] 메모: [] 고객명: []
 상담원no: [] 고유전화 식별: [] Agent_group-groupname: [] 호출상태: [선택하세요]
 통화유형: [선택하세요] 방문여부: [선택하세요] 응답시간: [시작시간] [종료시간] 작성일: [시작시간] [종료시간]
 시작시간: [시작시간] [종료시간] 종료시간: [시작시간] [종료시간]

리셋 검색 xls file

다운로드	발신자ID	호출번호	고객명	시작시간	응답시간
[]	0707 [redacted]	200 [redacted]	이름 필드_01	20 [redacted]	00 [redacted]
[]	0707 [redacted]	200 [redacted]		20 [redacted]	20 [redacted]
[]	0707 [redacted]	200 [redacted]		20 [redacted]	00 [redacted]
[]	200 [redacted]	0105 [redacted]		20 [redacted]	00 [redacted]
[]	200 [redacted]	0707 [redacted]		20 [redacted]	20 [redacted]
[]	200 [redacted]	0707 [redacted]		20 [redacted]	20 [redacted]
[]	200 [redacted]	0707 [redacted]		20 [redacted]	20 [redacted]
[]	0707 [redacted]	200 [redacted]		20 [redacted]	20 [redacted]
[]	0707 [redacted]	200 [redacted]		20 [redacted]	00 [redacted]
[]	0105 [redacted]	200 [redacted]		20 [redacted]	00 [redacted]

리스트: 1 - 15레코드, 합계: 15레코드, 총 1 Page, 점프 To

❖ ZettaCC_자체 Application_미응답 콜 조회

ZettaCC의 상담 Application의 미응답 콜 조회입니다

미응답 콜에 대한 조회는 상담사가 받지 못한 콜에 대한 정보가 보여집니다.

발신자 번호를 더블 클릭하면 발신 모드로 자동 변경됨과 동시에 콜이 걸려 나갑니다.

The screenshot displays the ZettaCC application interface for searching missed calls. At the top, there is a navigation bar with various icons for functions like '상담그룹', '로그아웃', '일시정지', 'ACW', 'Dial', '상태', 'Hold', '상담', '재상담', '회의', '호전환', '메세지', '구글맵', '메일/SMS', and '설정'. Below this is a search filter section with multiple dropdown menus and input fields for criteria such as '발신자ID', '호출번호', '조연전화', '호출결과', '연결시간', '메모', '고객명', '상담원no', '고유전화 식별', 'Agent_group-groupname', '방문여부', '작성일', '시작시간', and '종료시간'. A '검색' (Search) button is located at the bottom of the filter section.

Below the search filters is a table displaying a list of missed calls. The table has columns for '방문여부' (Visit Status), '발신자ID' (Caller ID), '호출번호' (Call Number), '고객명' (Customer Name), and '시작시간' (Start Time). The '방문여부' column shows '아니오' (No) for all entries. The '호출번호' column shows various numbers, and the '고객명' column shows names like '이름 필드_01', 'null', '정용섭', and '김기화'. The '시작시간' column shows dates and times like '2016-07-13 14:41:40'.

방문여부	발신자ID	호출번호	고객명	시작시간
아니오	07077418945	200	이름 필드_01	2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	200		2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	200		2016-07-13 14:41:40
아니오	01057111111	200	null	2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	200		2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	200		2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	200		2016-07-13 14:41:40
아니오	01037111111	100	정용섭	2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	100		2016-07-13 14:41:40
아니오	07077418945	100		2016-07-13 14:41:40
아니오	01097111111	100	김기화	2016-07-13 14:41:40

❖ ZettaCC_자체 Application_통계 조회

ZettaCC의 상담 Application의 통계 조회입니다

통계는 권한에 따라 보여질 수 있으며 관리자 페이지에서 더 다양한 통계를 확인할 수 있습니다.

이 화면에서는 일자별로 통계를 확인하실 수 있습니다.

The screenshot displays the ZettaCC application statistics interface. At the top, there is a navigation bar with icons for home, reports, campaigns, services, search, and customer management. Below this is a search and filter section with dropdown menus for '고객서비스에 의해' (set to '오케이포스') and '선택 하세요'. The main area contains a table with the following data:

ID	상태	통계유형	시작시간	종료시간	통계방법	고객 서비스	상담원	작성자	작성일	통계결과 보기	통계결과 산출	삭제						
4	처리완료	상담원통계	2016-05-13 23:59	2016-05-13 23:59	합계로	오케이포스,	100,101,	100	2016-07-13 00:00	2016-07-13 23:59	보기	내보내기	삭제					
리스트: 1 - 1레코드, 합계: 1레코드, 총 1 Page, 점프 To																		
시간범위	고객 서비스	상담원번호	상담원명	착신 시간	착신 응답 시간	착신 응답 Rate	착신통화시간	착신 과금시간	발신 시간	발신 응답시간	발신 응답 Rate	발신 통화시간	발신 과금시간	메모_01	메모_02	complaint	pre-sales	support
2016-07-13 00:00 ~ 2016-07-13 23:59	오케이포스	100	100	16	0	0	00:01:36	00:00:00	1	0	0	00:00:00	00:00:00	1	0	0	0	0
2016-07-13 00:00 ~ 2016-07-13 23:59	오케이포스	101	101	1	0	0	00:00:05	00:00:00	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
2016-07-13 00:00 ~ 2016-07-13 23:59	합계			17	0	0	00:01:41	00:00:00	1	0	0	00:00:00	00:00:00	1	0	0	0	0
리스트: 1 - 3레코드, 합계: 3레코드, 총 1 Page, 점프 To																		

At the bottom of the interface, there is a taskbar showing several open windows: '오케이포스', '인바운드 센터', '상담원세부서비스', '상담원 보고서', 'CDR', '미응답률', '오케이포스', and '통계'.

❖ ZettaCC_자체 Application_공지사항

ZettaCC의 공지사항 화면입니다.

관리자 환경에서 전체 또는 팀별, 개인별로 공지를 보낼 수 있습니다.

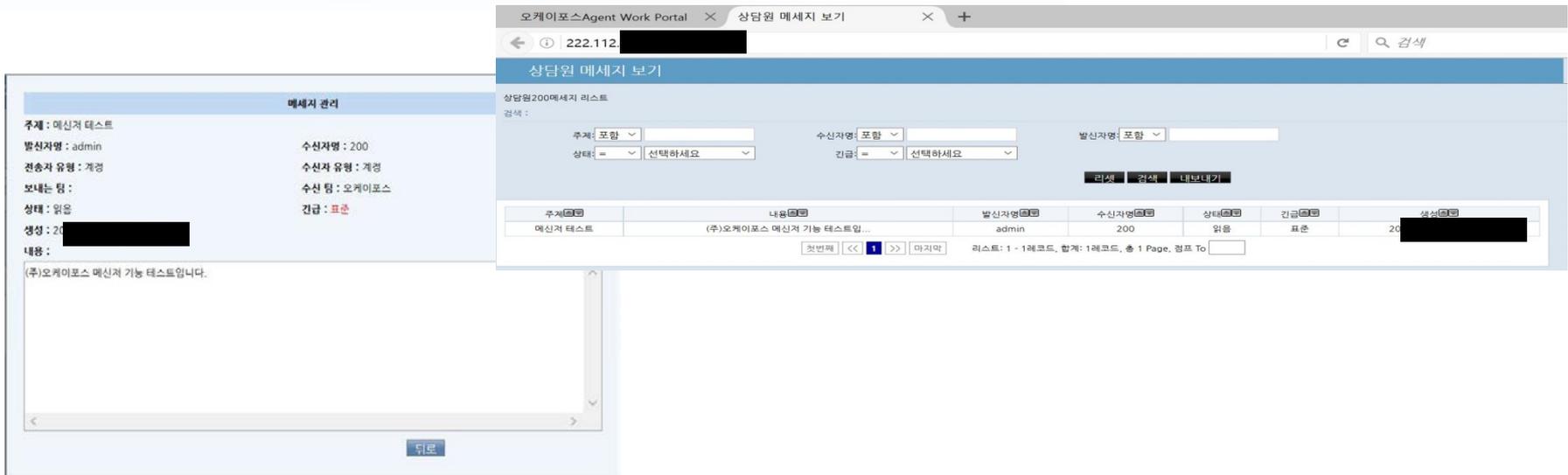
공지를 받게 되면 실시간으로 상담 AP화면에 바로 팝업이 나오게 되어있습니다.



❖ ZettaCC_자체 Application_메시지

ZettaCC의 메신저 화면입니다.

AP 화면의 메시지 메뉴에서 등록된 관리자, 상담사에게 실시간으로 메신저 기능을 사용할 수 있습니다.



❖ ZettaCC_관리자 메뉴 종합

ZettaCC의 전체 관리자 메뉴입니다. 많이 사용하는 서브 메뉴입니다.

- ◀ 시스템 관리 메뉴 ▶
- ☐ 사용자 관리
- ☐ PBX 관리
- ☐ PBX 고급관리
- ☐ Fax 관리
- ☐ Rate 관리
- ☐ 통계 보고서
- ☐ 가상 콜센터
- ☐ 캠페인
- ☐ 콜센터 고급
- ☐ 설문조사
- ☐ 메세지 관리
- ☐ 시스템 로그
- ☐ 실시간 조회
- ☐ 시스템 관리
- ☐ 작업오더(티켓)
- ☐ PDS 관리
- ☐ 고객 서비스
- ☐ 지식기반
- ☐ 고객 관리
- ☐ 전자상거래
- ☐ 재고 관리
- systemupdate
- 로그아웃

- ☐ 사용자 관리
 - 팀
 - 계정
 - 계정 그룹
 - 상담원
 - 상담원 그룹
 - 메뉴별 권한설정
 - 역할별 권한설정
 - 킵 설정
 - 킵 수정
 - 사용자재우관리

- ☐ PBX 관리
 - 트렁크
 - 디바이스
 - 링그룹
 - 링그룹 디바이스
 - DID 그룹
 - DIDs
 - DID 로그
 - 녹취파일(CDR조회)
 - 음성메일
 - 내선관리
 - sub_records

- ☐ PBX 고급관리
 - 큐
 - 근무시간
 - 근무시간 팩키지
 - 트렁크 그룹
 - PBX 템플릿
 - 인바운드 라우트
 - 아웃바운드 라우트
 - 블랙 리스트
 - 화이트 리스트
 - 발신자 제한
 - 회의실관리
 - 회의실
 - 대기음악관리
 - 전화음성안내
 - IVR
 - 음성파일 추가
 - 어플리케이션
 - 보드관리)
 - BLF 그룹
 - 메세지API
 - 메세지List

- ☐ 통계 보고서
 - 상담원세부서비스
 - IVR착신서비스정보
 - 발신서비스세부정보
 - 착신서비스세부정보
 - 상담그룹서비스정보
 - 아웃바운드 합계
 - 시스템 통계
 - 통계가져오기
 - 상담그룹 보고서
 - 상담원 보고서
 - Rates
 - DID 양식
 - area_reports
 - kr_reports

- ☐ 캠페인
 - 캠페인 관리
 - 고객팩키지
 - 호출결과관리
 - Cdrs 조회
 - 품질관리
 - 품질기준관리
 - 통계보고서
 - 고객관리
 - DNC 필터
 - DNC 리스트
 - 데이터 조회
 - Missed Calls

- ☐ 콜센터 고급
 - 착신API 바인딩
 - 데이터 가져오기
 - Shell가져오기
 - Shell 내보내기
 - Url 링크
 - 상용연락처
 - 작업카테고리 관리
 - 작업관리
 - 전화번호규칙을표시
 - 작업 흐름
 - 일시정지 원인
 - 지역 코드

- ☐ 메세지 관리
 - 정보템플릿관리
 - 대량정보
 - 발신정보관리
 - 전송정보관리
 - 일괄업로드관리
 - 메세지 관리
 - 내부 메세지 전송
 - 메일서버설정
 - SMS 서버
 - 공지사항관리

- ☐ 실시간 조회
 - 온라인 상담원
 - 온라인 계정
 - 상담그룹별 모니터
 - 시스템사용량
 - 시스템 메세지
 - 트렁크별 모니터
 - 인,아웃콜 모니터
 - 상담원상태 그래프
 - 콜현황 그래프

- ☐ 시스템 관리
 - 언어설정
 - 통화데이터처리오류
 - 현재스플
 - 좌측메뉴카테고리
 - 좌측모듈관리
 - 시스템 설정
 - 백업 계획
 - 백업파일관리
 - 기능 코드
 - 코어 콤맨드
 - 코어 로그
 - 네트워크
 - 녹음파일관리

- ☐ PDS 관리
 - PDS 전화걸기
 - 캠페인 다이얼러 List
 - 다이얼러 설정
 - 통계
 - 필터 로그
 - dialer_noanswercauses

- ☐ 고객 서비스
 - 고객 서비스
 - 콜결과
 - CDR
 - 미응답 콜
 - 통계

- ☐ 고객 관리
 - 사용자정의 필터
 - 개인고객
 - 회사고객
 - 개인고객 태그
 - 기업고객 태그
 - 상담 로그
 - 고객 필터

❖ ZettaCC_팀, 계정 및 권한

팀, 계정 등록, 그룹 설정과 메뉴별 권한 설정을 할 수 있습니다.

팀이란 하나의 회사를 의미하며 독자적으로 비즈니스를 분리할 때 사용합니다.

업무 성격에 따라 각각의 팀으로 구분하여 호분배를 통해 운영할 수 있으며

팀에 소속된 계정(임직원, 아르바이트 직원 등)의 **권한에 따라 사용할 수 있는 옵션**이 달라집니다.

이 모든 것이 실시간으로 할당되며 라우팅 방식에 따라 인바운드, 아웃바운드 및 캠페인 등을 동시에 사용할 수 있습니다.

☐ 사용자 관리

팀

계정

계정 그룹

상담원

상담원 그룹

메뉴별 권한설정

역할별 권한설정

릭 설정

릭 수정

The screenshot displays two panels of the ZettaCC user management interface. The top panel is for '팀' (Team) management, and the bottom panel is for '계정' (Account) management.

팀 (Team) Management Panel:

- Buttons: 팀 추가, 삭제, 검색, 팀 PBX 데이터 가져오기
- Search filters: 팀명 (test1), 설명, 작성자, 강제녹음 (선택하세요), 팀 생성일 (시작시간, 종료시간), 업데이트일 (시작시간, 종료시간)
- Buttons: 리셋, 검색, 내보내기
- Message: 데이터 보기 | 휴지통 | 트렁크 또는 트렁크 그룹 설정이 안되었습니다.
- Table:

ID	팀명	강제녹음	지불방법	팀 신용합
3	test1	비활성	제한없음	0.0000

계정 (Account) Management Panel:

- Buttons: 계정 추가, 삭제, 검색, 팀: moun
- Search filters: 사용자명, 이름, 성, 역할, 계정코드, 권한범위, 상태 (선택하세요), 강제녹음 (선택하세요), 지불방법 (선택하세요), 계정그룹 관리자 (선택하세요), Email링구 (선택하세요), 업데이트 (시작시간, 종료시간)
- Buttons: 리셋, 검색, 내보내기
- Message: 데이터 보기 | 휴지통 |
- Table:

ID	사용자명	이름	성	계정코드
20	test1			2266989498
19	test			1821141584
16	5008		5008	512257
15	5007		5007	118363

ZettaCC는 고객과의 통화 중에 요구되는 요청 사항과 이벤트에 응답합니다.

CTI 솔루션은 전화 업무와 고객 컴퓨터 운영환경과의 업무 연계가 가능하게 하며,

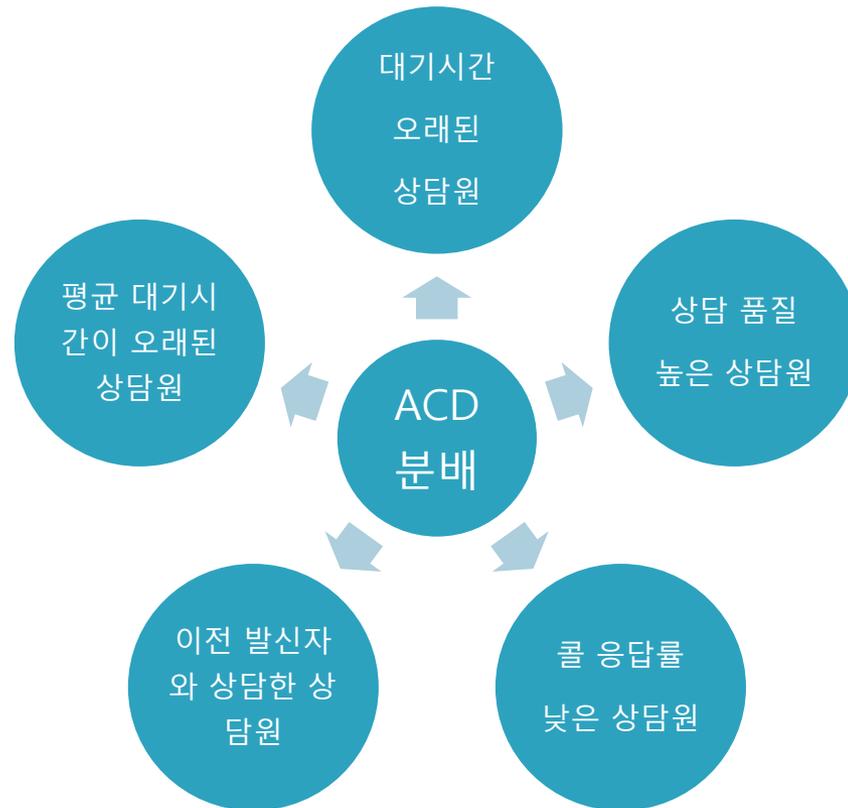
콜센터 전체의 상담원 전화 사용 현황에 대한 **통합 모니터링, 통계 리포트 및 호 분배에 대한 통합 관리 기능**을 제공하는 지능형 솔루션으로 개방형 Interface를 제공합니다.

☐ 통계 보고서

- 상담원세부서비스
- IVR착신서비스정보
- 발신서비스세부정보
- 착신서비스세부정보
- 상담그룹서비스정보
- 아웃바운드 합계
- 시스템 통계
- 통계가져오기
- 상담그룹 보고서
- 상담원 보고서
- Rates
- DID 양식
- area_reports
- kr_reports



콜을 중앙에서 제어하여 상담원의 상태에 따라 작업을 분배하며 모니터링 합니다.
ACD는 우선 순위 전략과 우선 순위 제어를 지원합니다.



❖ ZettaCC_녹취

ZettaCC는 내장된 녹취 기능을 통해, 파일을 다운로드 하거나 검색 및 내보내기 할 수 있습니다.

IP-PBX와 CTI에서 처리되는 다양한 선택 조건을 파일 생성과 검색조건으로 제공하며, 관리자 권한과 보안관리를 제공하므로 고객 분쟁의 위험관리와 상담 품질 유지에 필요한 운영관리를 가능하게 제공하는 솔루션입니다.

Wave 파일로 저장됨으로 유연한 연동이 가능하며 **권한에 따라 청취 여부를 지정**할 수 있습니다.

또한 NAS 장비 등으로의 백업을 지원합니다.

다양한 검색 옵션을 통한 빠른 검색을 통해 필요할 때 바로 사용할 수 있는, 시스템에 최적화된 녹취 시스템입니다.

The screenshot shows a search interface for recording files. It features a grid of dropdown menus for various filters such as '발신자 번호' (Sender Number), 'DID', '트립키', '아웃바운드 비용', '모달링', 'DID 비용', 'IVR 통화시간', '사용자 필드', '호출유형', and '호출시간'. There are also filters for '실제 CID번호', '과금시간', '목적', '연바운드 비용', 'CID명', 'IVR 종료시간', '색인ID', 'Pbxcdr:rec_result', '사용자명', '상태', '후출번호', '계정코드', '메모', '상담원번호', '통화시간', 'IVR 결과', '제동일명번호', '통화결과', and '상태'. At the bottom, there are buttons for '리셋', '검색', '내보내기', and 'xls file'.

녹취 파일은 CDR 로그와 매칭되어
다양한 조건으로 검색 가능

비즈니스 API들과 연결

Wave로
저장

일정기간 서버에 저장. 저장된 파일은
FTP 또는 NFS 마운트를 통해서 대용량 저장장치로 이동

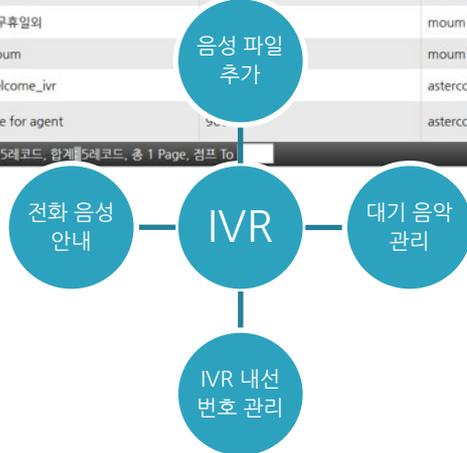
온라인 청취

ZettaCC의 음성 안내 시스템은 시나리오별 음성체크 시스템 구축을 할 수 있습니다.

IVR 솔루션은 각각의 대표 번호를 다양한 **Multi 시나리오로 운영이 가능**하며 지속적인 증설 운영이 가능한 대용량 솔루션으로 개별적인 시나리오 할당 운영과 모니터링 기능을 제공하여 편리한 운영관리를 가능하게 함으로써 불필요한 전화 응대를 자동화하는 솔루션입니다. 또한 기존에 보유하고 있는 DB와 연동 시 IVR을 통한 인증을 통해 더욱 빠르고 정확한 상담을 할 수 있게 도와줍니다.

The screenshot shows a search interface for IVR data. It includes fields for IVR name, extension number, and other parameters. Below the search form is a table with the following data:

id	IVR 명칭	IVR 내선번호	팀	IVrAction-fal
5	업무휴일의	3302	astercc	끊기
4	업무휴일의		moum	끊기
3	moum		moum	끊기
2	welcome_ivr		astercc	끊기
1	rate for agent		astercc	끊기



This screenshot shows the 'Main Flow Edit' interface with the 'Basic Settings' tab selected. Key parameters include:

- IVR Name: moum
- IVR Extension: 3301
- IVrAction-falldover: 끊기
- IVrAction-falldannounce: welcome_en
- Max Ringing: 10
- Ring Tone: 공란

This screenshot shows the 'Main Flow Edit' interface with the 'Advanced Settings' tab selected. Key parameters include:

- IVR Name: moum
- IVrAction-falldover: 끊기
- IVrAction-falldannounce: welcome_en
- Message: (empty field)

This screenshot shows the 'Main Flow Edit' interface with the 'Advanced Settings' tab selected. Key parameters include:

- IVR Name: moum
- Transfer: (empty dropdown)
- Transfer Extension: 내선번호
- Transfer Target: 자동
- IVrAction-falldover: 끊기
- IVrAction-falldannounce: welcome_en

❖ ZettaCC_PDS 및 캠페인

ZettaCC의 예측 자동 다이얼(PDS)과 아웃바운드는 완벽하게 어울립니다.

PDS는 시스템이 고객에게 자동으로 전화를 호출 후 고객이 응답하면 상담원에게 고객 콜을 전송하여 전화번호 찾기, 전화 걸기, 고객이 응답할 때까지의 대기 시간을 단축 시켜드립니다.

지정된 A 그룹 상담원은 인바운드를, B 그룹 상담원은 아웃바운드를 함으로써 **상담원의 유휴 시간을 최소화** 할 수 있습니다. 이러한 PDS 기능은 다양한 방식과 옵션을 제공하면서도 **ZettaCC에서는 기본으로 포함되어** 있습니다.

- ☐ 캠페인
 - ▶ 캠페인 관리
 - ▶ 고객팩키지
 - ▶ 호출결과관리
 - ▶ Cdrs 조회
 - ▶ 품질관리
 - ▶ 품질기준관리
 - ▶ 통계보고서
 - ▶ 고객관리
 - ▶ DNC 필터
 - ▶ DNC 리스트
 - ▶ 데이터 조회
 - ▶ Missed Calls
- ☐ PDS 관리
 - ▶ PDS 전화걸기
 - ▶ 캠페인 다이얼러 List
 - ▶ 다이얼러 설정
 - ▶ 통계
 - ▶ 필터 로그

ID	캠페인 명	메인 고객 테이불 사용	캠페인 메모
1	test	아니요	

campaign	최대동시콜수	설문조사	작업시간	다이얼 대기수	최대체널에 의해	상담원 퍼센트에 의해	고급 설정	실행	다이얼 리스트 보기	데이터 재실행
test	0		0	0	100%			시작	다이얼 리스트 보기	재실행

❖ ZettaCC_CATI 설문조사

ZettaCC의 설문조사는 다양한 형태의 양식을 제공합니다.

드래그&드롭

- 손쉬운 설문조사 편집
- 통계 및 통계 방법은 언제든지 변경 가능

실시간 현황

- 통계 가져오기와 내보내기
- 지연률 없는 통계 및 분석 작성
- 완벽한 음성 녹취

할당량 관리 모듈

- 일반적인 고객센터의 할당량 초과 비율이 30%에 비해, ZettaCC에서는 2% 아래로 구현

손쉬운 사용

- 6,000 여 개의 인용구 지원
- 고객의 피드백 작업을 위한 입력 최소화

❖ ZettaCC_상담원 및 인/아웃바운드 통계

ZettaCC의 통계는 정확성, 신속성과 다양성을 기반으로 합니다.

웹 기반의 관리자 화면에서 인입호, 분배호를 기간, 번호, 시간 등으로 확인 가능합니다. 이는 실시간으로 제공됩니다.

또한 팀과 내선별로도 검색 및 통계가 가능하며 조회 내역을 그래프로 확인할 수도 있으며, xls로 다운로드가 가능합니다.

오늘 | 금주 | **금월** | 3개월전 | 금년 | 작년 | 2015-08-01 00:00:00 | 2015-08-31 23:59

팀선택: moun

상담그룹: [합계] | 상담원: [합계] | 시간선택 모드: [합계] | 보기 | 내보내기 | xls | [컬럼\(열\)을 선택](#)

상담원no	상담원명	상담그룹	통화일자	착신수	착신응답수
5000	5000	moun	2015-08-05	0	0

< << 1 >> >

【모든 자료는 xls로 다운로드가 지원됩니다】

팀선택: moun | 상담그룹: 모든 그룹을 축적 | 상담원: [선택 하세요](#) | 확인

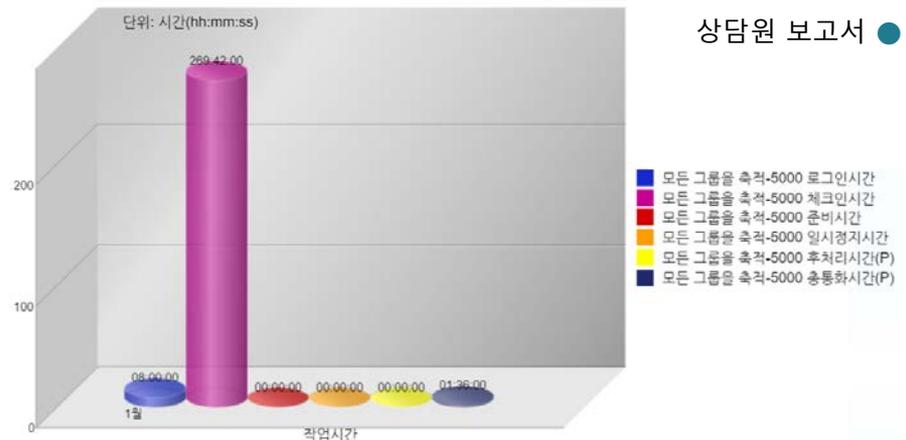
상담원을 선택하세요 (최대 10명을 선택할수 있습니다.) [상담원 선택이 안되었습니다](#)

[모든 그룹을 축적-5000](#)

통계유형: 작업시간 | 로그인시간대 | 스타일: 막대그래프

시간선택 모드: 월별 | 2015년 | 시간범위: [합계:12,기선택:1](#) | 보기 | 다운로드 | HTML

<상담원 보고서 예제>



상담원 세부 서비스

- IVR 착신 서비스 정보
- 발신 서비스 세부 정보
- 착신 서비스 세부 정보
- 상담 그룹 서비스 정보
- 아웃바운드 합계
- 상담 그룹 보고서
- 상담원 보고서

❖ ZettaCC_통합 통계 Reports

ZettaCC의 통계는 정확성, 신속성과 다양성을 기반으로 합니다.

최신 버전에 추가된 기능으로서, 일별, 시간별, 내선번호별로 일자별 통계를 추출할 수 있으며 xls로 다운로드 가능합니다.

Date		Incoming Tot		Consultation Target Operating			Consult Calls			Miss Calls			Out Bound Calls							
Date	Day	Incoming Tot	IVR In Calls	Target	IVR GiveUp	Operating	Target Calls	Answering	Aswering %	Customer GiveUp	Callback Connect	Callback Request	Out Try	Out Success	Success %					
2016.07.01	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	4	1	25%					
2016.07.02	Sat	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.03	Sun	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.04	Mon	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.05	Tue	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.06	Wed	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.07	Thu	7	7	3	3	4	4	0	0%	4	0	0	0	0	0%					
2016.07.08	Fri	0	0	0	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
2016.07.09	Sat	1	1	1	1	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0%					
Division		0-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	Total	
Incoming Tot		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Target Calls		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Answering		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No Answering Calls		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aswering %		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Out Calls Try		0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Out Calls Success		0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Out Calls Process %		0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	25%
Agent Name (Agent Number)	Consult Calls			Login Time	Not Ready	Idle Time	Duration			Average Duration										
	In Calls	Out Calls	Total				Ring Time	In Call Duration	Out Call Duration	Total Duration	In Avr. Duration	Out Avr. Duration								
1000 (1000)	0	1	1	00:59:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:10:46	00:10:46	00:00:00	00:02:42							
1001 (1001)	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00							
1002 (1002)	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00							
Total	0	1	1	00:59:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:10:46	00:10:46	00:00:00	00:02:42							
Average	0	0	0	00:19:40	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:03:35	00:03:35	00:00:00	00:00:54							

❖ ZettaCC_PDS 및 캠페인 통계

ZettaCC의 통계는 정확성, 신속성과 다양성을 기반으로 합니다.

캠페인 통계를 따로 구분하여 더욱 자세한 요구 사항에 부응하였습니다.

'내보내기' 를 통해 xls로 저장되는 파일은 보고서 작성에 많은 도움이 됩니다.

ID	통계결과 보기	통계결과 산출	삭제	상태	통계유형	시작시간	종료시간	통계방법	캠페인명	상담원	작성자	
11			삭제	미처리	캠페인통계	2015-07-14 00:00	2015-07-31 23:59	합계로	캠페인1-3,		admin	201
10	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-07-14 00:00	2015-07-31 23:59	합계로	캠페인1-3,		admin	201
8	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-07-23 00:00	2015-07-23 23:59	합계로	캠페인1-3,		admin	201
7	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-07-20 00:00	2015-07-20 23:59	합계로			admin	201
6	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-05-07 00:00	2015-05-08 23:59	합계로			admin	201
5	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-05-07 00:00	2015-05-08 23:59	합계로			groupadmin	201
2	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-01-21 00:00	2015-01-21 23:59	합계로			groupadmin	201
1	보기	내보내기	삭제	처리완료	캠페인통계	2015-01-21 00:00	2015-01-21 23:59	합계로			groupadmin	201

리스트 1 - 8 레코드, 합계 8 레코드, 합계 1 페이지 점프 To

캠페인명	캠페인명	상담그룹	상담원번호	상담원명
캠페인1-3	캠페인1-3	test1		
				합계

리스트 1 - 2 레코드, 합계 2 레코드, 합계 1 페이지 점프 To

❖ ZettaCC_실시간 모니터링

ZettaCC의 모니터링은 시스템에 부하를 주지 않으면서도 많은 정보를 제공합니다.

관리자 로그인 후 첫 화면은 시스템 모니터링 기능이며, 업데이트도 자동으로 표시되어 나옵니다.

모니터링은 다양한 정보를 실시간으로 볼 수 있게 해줍니다.

실시간 상담원 | 검색 | 지금 새로고침 | 자동 새로고침 30

검색

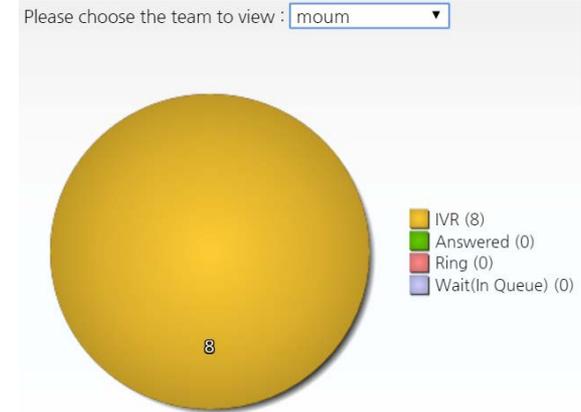
상담원 No: [] 큐 No: [] 상태: [] 선택하세요

생성: [실시간] [종료시간]

리셋 | 검색 | 내부내기

상담원 No	큐 No	상태	인바운드 응답	인바운드 콜
8004	600	대기중	0	0
8003	600	대기중	0	0
8002	600	대기중	0	0
8001	600	대기중	0	0
8000	600	대기중	0	0

리스트: 1 - 5레코드, 합계: 5레코드, 총 1 Page, 검색 To



콜현황 그래프 ●

온라인 계정 ●

상담 그룹별 모니터 ●

시스템 사용량 ●

시스템 메시지 ●

트렁크별 모니터 ●

상담원 상태 그래프 ●

인,아웃콜 모니터 | [moum] | 5초마다 자동 갱신

★ moum | 승계: 4 | 발신 합계: 0 | 착신 합계: 4

아웃바운드콜

발신Device	발신자번호	수신자번호	현재상태
인바운드콜			
발신자번호	수신자번호	현재상태	착신
01020607034	07071759605	IVR	2015-08
01073143045	07071759392	IVR	2015-08
01055712252	07071759399	IVR	2015-08
01065533910	07071759595	IVR	2015-08

❖ ZettaCC_추가 제공되는 모듈

ZettaCC에서는 이 외에 많은 기능들을 포함하고 있습니다.

Billing 시스템 구축

- 회사와 고객별로 과금 Rate 설정
- 서로 다른 레벨의 Rate 설정

콜 라우팅

- Trunk / Trunk 그룹 & 인바운드와 아웃바운드 라우팅
- 인터넷전화를 사용하여 전화비용 절감
- Trunk를 Loop방식으로 사용

FAX

- 모든 상담원들은 개인별 Fax를 가지고 있으며, 다운로드 가능
- 종이가 불필요한 Fax 수신

BPO 관리

- 아웃소싱을 활성화하고 수탁기업이 고객의 모든 필드들과 함께 비즈니스 처리 가능
- 개별 계정을 설정하고 프로젝트 별로 방해 없이 지정된 프로젝트를 수행

❖ 유지보수 범위 및 방법

(주)모음커뮤니케이션이 공급한 콜센터 시스템은 최종 검수 후 1년간 무상 유지보수를 실시합니다.

무상 유지보수 기간 중 사용자의 고의/과실 및 천재지변에 의한 사항에 대해서는 유상으로 유지보수를 지원해 드립니다.

구분	기간	지원범위	지원방법
하드웨어	제조사 보증 기간 동안	구축한 서버, 네트워크 장비 등에 대한 하자보수 지원	원격 및 현장 지원 방문에 의한 점검
소프트웨어	평생 무상 지원	납품한 SW 일체에 대한 하자보수 운영 지원 및 교육 지원	시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 요청 시 전담 엔지니어 방문 원격 및 현장 지원
CTI	설치 검수 완료 후 12개월 동안	납품한 SW 일체에 대한 하자보수 운영 지원 및 교육 지원	시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 요청 시 전담 엔지니어 방문 원격 및 현장 지원
IVR	설치 검수 완료 후 12개월 동안	납품한 SW 일체에 대한 하자보수 운영 지원 및 교육 지원	시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 요청 시 전담 엔지니어 방문 원격 및 현장 지원
녹취	설치 검수 완료 후 12개월 동안	납품한 SW 일체에 대한 하자보수 운영 지원 및 교육 지원	시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 요청 시 전담 엔지니어 방문 원격 및 현장 지원
그 외의 IPCC 기능	설치 검수 완료 후 12개월 동안	납품한 SW 일체에 대한 하자보수 운영 지원 및 교육 지원	시스템 성능 향상을 위한 기술 자문 요청 시 전담 엔지니어 방문 원격 및 현장 지원

감사합니다
