

아톡비즈 CTI 서비스 제안서

Tel
1877 - 8280

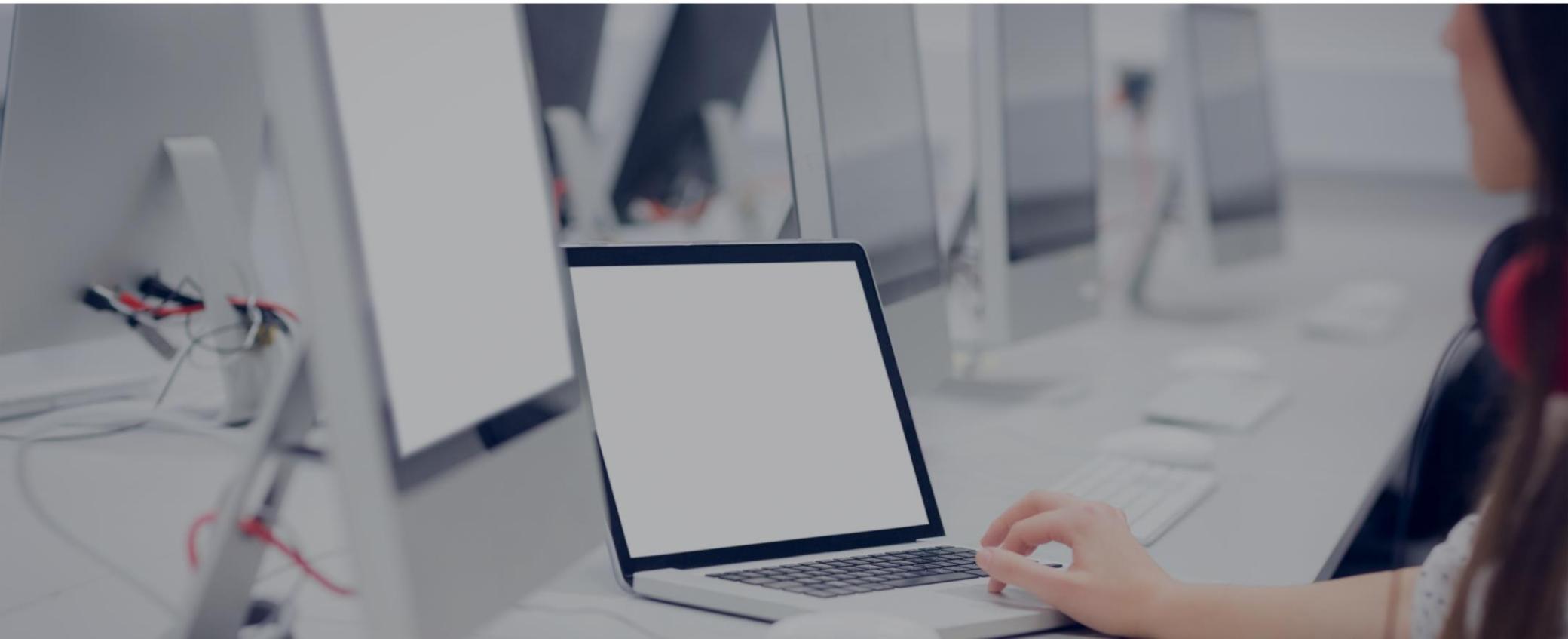
E-mail
atalkbiz@goodtelecom.co.kr

About us

아톡비즈 CTI

아톡비즈 CTI,
자유로운 환경에서 고객센터를 운영

고객센터에서 **필요한 기능만 선택**하여 자유롭게 도입해보세요.
클라우드 연결로 언제 어디서나 접속하면 **이용**할 수 있습니다.
스마트콜센터의 세계로 아톡비즈가 초대합니다.



아톡비즈 Security

편리하고 안정된 아톡비즈 클라우드 서비스를 만나보세요.



TTA 인증

통신 & Protocol

SIP (RFC3261)

WebRTC
(Web Real-Time Communication)

SIP, RTP 등 표준을 준수하고, 동시호수,
CPS, 호 완료율 등 VoIP 기본 기능과
적정수준 이상의 성능품질을 보유
(TTA verified)

암호화 방식

OAuth 2.0 인증과 SSL/TLS 프로토콜
사용으로 개인정보 보안 보장

DTLS/sRTP를 기본적으로 제공하여
강력한 통화 보완서비스

호 제어 및 통화 보안을 위하여 TLS1.2 와
sRTP를 지원하고, RSA기반 키 관리,
AES 기반 TLS 암호화 알고리즘,
AES 기반 sRTP 암호화 알고리즘을 사용
(TTA verified)

보안 관제

아톡비즈 관련 시스템 KT, SK Broadband,
LG IDC를 통한 클라우드 연결

한국통신인터넷기술(주) 보안관제 전문
업체를 통한 24시간 관제

과학기술정보통신부 인증 제2018
(110-81-43208)호

식별 및 인증, 안전한 암호지원, 보안관리,
자체시험, 접근통제, 전송 데이터보호,
감사기록, 인증서관리 등 강화된 보안
기능을 제공(TTA verified)

WITH ATALKBIZ



자유로운 환경에서 고객센터를 운영하세요.

01 MERITS

자유로운 고객센터

클라우드 환경으로 접속하는 콜센터

아톡비즈 CTI는 클라우드 기반의 서비스형 소프트웨어(SaaS)로,

[언제 어디서나 자유로운 접속](#)을 지원합니다.

도입하기 위하여 **별도의 장비설치가 필요하지 않으며**,

제공되는 웹사이트에 로그인하면 이용 준비가 완료됩니다.

기능 수정, 이전, 상담원 수 변경 등 변경사항 발생 시에는

언제나 지원 요청할 수 있습니다.





WITH ATALKBIZ

고객과 소통이 잘되는 고객센터를 지원해요.

02 MERITS

똑똑한 고객센터

빠르게 고객의 니즈를 파악하고 응대합니다.

인바운드 콜센터가 고객과 잘 소통하기 위해서 무엇이 필요할까요?

첫 번째, **미스콜 관리는 고객센터의 성실성을**,

두 번째, **고객관리 프로그램은 기업의 역량을 느끼도록 하는**

콜센터 핵심 요소입니다. 아톡비즈와 함께하면 고객 소통을 위한

효율적인 고객센터 구조를 만들 수 있습니다

WITH ATALKBIZ

성과지표가 중심인 고객센터 구조를 만드세요.

03

MERITS

안정적인 고객센터

콜센터 운영, 관리에 최적화되어 있습니다.

고객센터의 성장을 위해 고려해야 할 점은 '운영 성과'입니다.

우리 고객센터가 [회사와 고객에게 도움되는 정도](#)를

[콜센터 통계를 참고해 숫자로 표현해보세요.](#)

CTI는 고객센터를 운영하며 발생하는 데이터를 수집해 정리합니다.

숫자로 표현된 데이터는 높은 객관성으로 설득력 있는

콜센터 운영 이정표가 됩니다.



대화형 IVR

기업용 ARS 서비스 + N단계 시나리오



고객이 문의유형을 선택하고 단순답변은 자동응답 처리해요.

아톡비즈 대화형 IVR은 고객전화에 자동응대합니다.

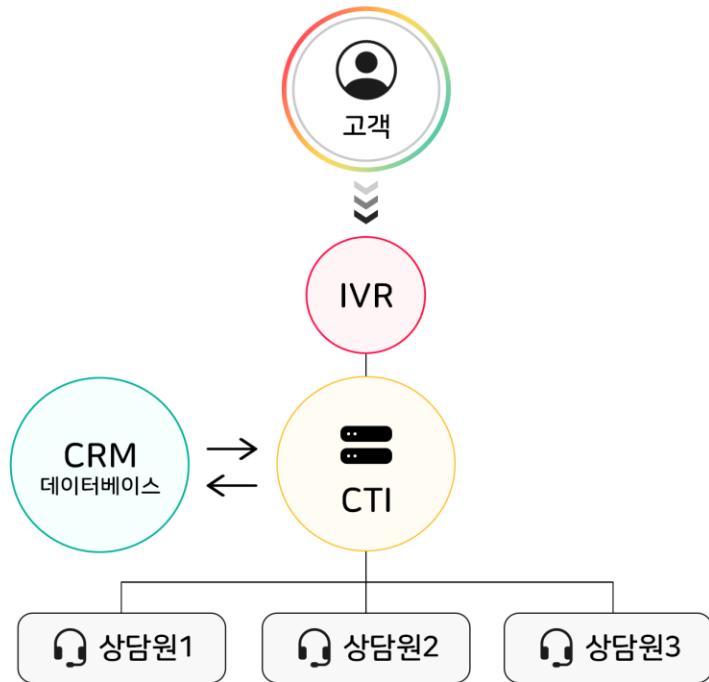
고객이 안내음성을 듣고 원하는 문의유형을 직접 선택하여 상담시간은 짧아지고 효율은 향상됩니다.

단순한 문의사항은 상담원이 아닌 IVR이 자동으로 답변하고 문자메시지를 보내도록 설정할 수 있습니다.

다양한 고객센터에서 문의하는 아톡비즈 1위 서비스입니다.

자동 콜분배

14가지 콜라우팅(ACD) 옵션



라우팅 옵션

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| · 최대 대기시간 우선 | · 직전 통화 상담원 + 최대 대기시간 우선 |
| · 최저 수신 통화시간 우선 | · 직전 통화 상담원 + 최저 통화시간 우선 |
| · SKILL 기반 + 최대 대기시간 우선 | · 균등분배 (Round Robin) |
| · SKILL 기반 + 최저 대기시간 우선 | · 균등분배 + SKILL |
| · 전담 상담원 Only | · 균등분배 + 전담 상담원 라우팅 + 최대 대기시간 |
| · 전담 상담원 + 최대 대기시간 우선 | · 발신 + 수신 최저 통화 시간 우선 분배 |
| · 전담 상담원 + 최저 통화시간 우선 | · 균등분배 + 직전통화 + 최대 대기시간 |

문의유형에 따라 상담원에게 고객전화를 자동 분배해요.

아록비즈 CTI 콜라우팅은 14가지 시나리오를 제공합니다.

우선순위가 높은 고객전화 순서대로 대기중인 상담원에게 자동 연결됩니다.

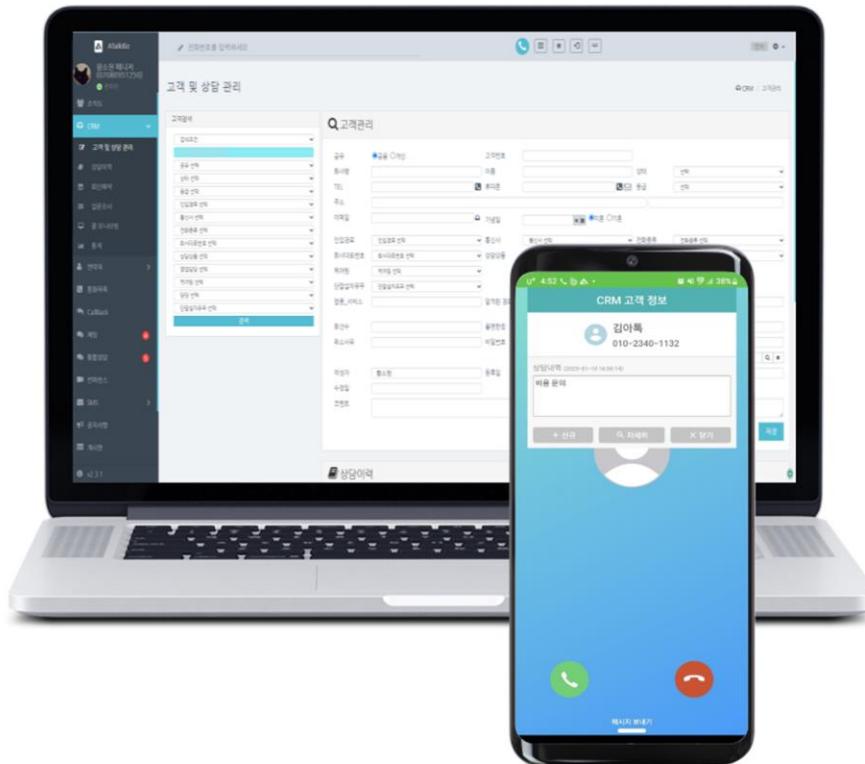
모든 상담원이 통화 중인 경우 전화를 종료하지 않고 잠시 대기한 뒤 가능한 상담원이 처리합니다.

상담원 연결에 실패하더라도 콜백리스트에 저장되어 상담원이 전화 걸어 다시 응대할 수 있도록 합니다.

기업형 고객센터 운영을 위한 핵심 기능입니다.

고객정보 관리

커스터마이징 가능한 CRM



원하는 고객정보를 자유롭게 추가하고 한눈에 확인해요.

아톡비즈 CRM은 자유로운 커스터마이징이 가능합니다.

날짜, 카테고리, 대/중/소, 텍스트(단, 장문) 등 다양한 입력 방식으로

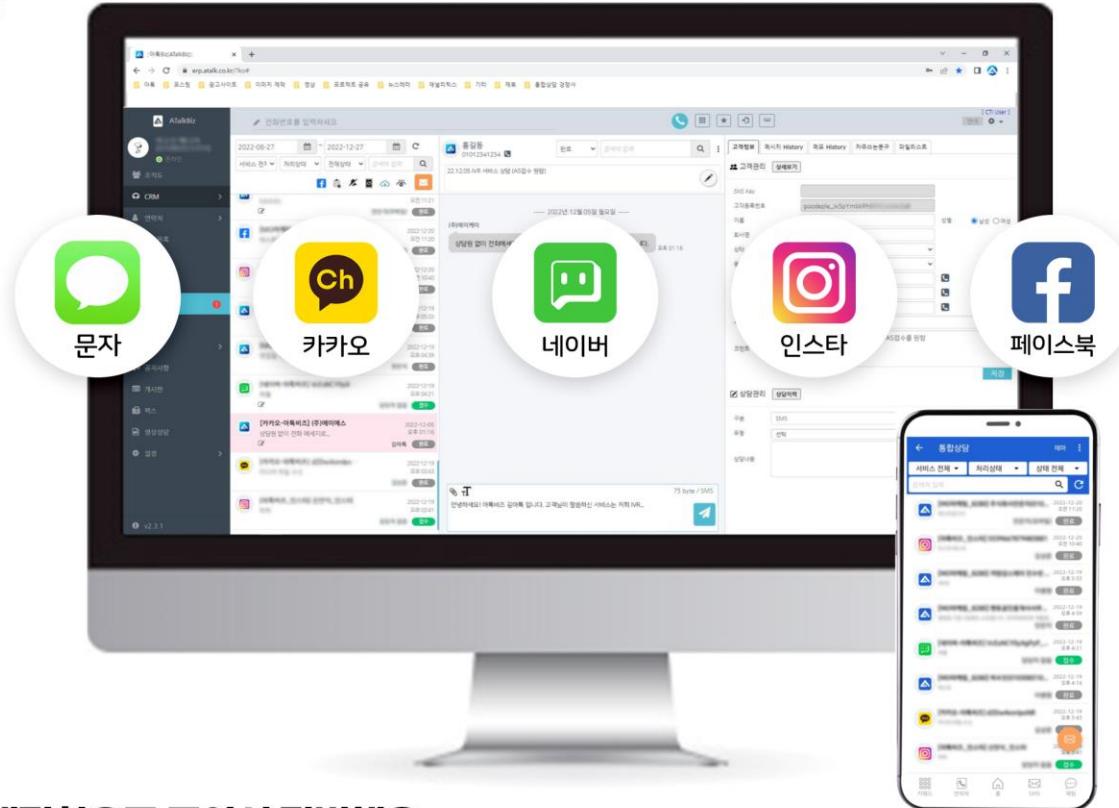
원하는 고객정보/상담이력 항목을 자유롭게 추가해보세요. 개수 제한 없이 개설됩니다.

등록된 고객에게 전화가 오면 CRM이 팝업을 띠워 정보와 이력을 알려줍니다.

PC/Mobile 양방향 이용을 지원합니다. 타사대비 자유로운 구성으로 많은 문의를 받고 있습니다.

One 채팅상담

각종 SNS 채팅을 하나로 통합상담



흩어진 채팅상담을 하나의 채팅창으로 모아서 답변해요.

아톡비즈 통합상담은 다양한 SNS 채팅상담 채널이 연동되어 있습니다.

네이버톡톡, 카카오 채널톡, 인스타 DM, 페이스북 메신저, 전국대표번호 문자를

하나의 채팅방에서 관리하며, CRM과 연동하여 사용할 수 있습니다.

답변한 상담원 이름과 답변내용, 처리결과가 저장되어 응대품질 관리 및 교육자료로 활용할 수 있습니다.

PC/Mobile 양방향 이용을 지원합니다.

통계 활용

6가지 주요통계 항목

주요 통계

- CRM 상담 통계
 - 전화 통계
 - 콜센터 실적 통계
 - 상담원 통계
 - 문자 통계
 - 영상상담 통계



통계 데이터로 콜센터 운영 및 마케팅 전략을 수립하세요.

아록비즈 CTI는 6가지 주요 통계 데이터를 제공합니다.

고객이 선택한 문의유형, 문의유형별 처리결과, 상담원별 통화량 및 실적, CRM 고객정보, 문자발송 등 시각화된 통계 데이터를 확인하세요.

많은 고객센터에서 통계는 **콜센터와 상담원별 인센티브 배분, 주요 고객성향을 파악**할 수 있는 지표로 활용하고 있습니다. 기업형 콜센터 관리를 위한 핵심 기능입니다.

CTI FUNCION LIST

CTI 기능

아톡비즈 기업 맞춤 시스템은 컨설팅을 통해 필요한 기능만 도입 지원합니다.

IVR

대화형 자동응답 서비스
단순문의 자동응답
문의유형 질의 후 담당자 연결

ACD

14가지 콜라우팅 옵션
그룹별 라우팅 옵션 설정
그룹별 상담원 지정

CRM

고객관리프로그램
고객정보, 상담이력
커스터마이징
고객 DB 등록, 공유
전화연동(팝업) / 클릭투콜

통합상담

각종 SNS 채팅상담 채널 연동
상담원 배정 / CRM 연동
답변, 플로우 확인

통계

통화 이력 / CRM / 그룹
IVR / ACD호 / 상담원별
상담원별 활동 / 상담원 실적
콜센터 일일 실적

콜백

연결 실패호 콜백처리
리스트 확인, 다운로드
분배 상담원 지정
상태변경 / 메모기능

문자

각종 업무 문자 / IVR메시지
통화종료후 자동메시지
알림톡 예약메시지

녹취

전수녹취 / 청취 / 다운로드

UC

조직관리 / 채팅, 파일전송
연락처 / 컨퍼런스 / 공지사항

전광판

실시간 콜센터 현황
상담원 / 대기 고객
실적 등 업데이트

감청

실시간 청취

아톡비즈 파트너의 생생한 도입후기

컨설팅업 (주)하우**

“
IVR을 도입하고 담당자에게
전화 연결 돌려주는 것을
자동으로 처리하니까 편리해요!

도소매 (주)바로인***

“
특정 시간에 고객 문의전화가 몰려도
순차적으로 처리하고
못한 건만 콜백하니까 좋아요. ^^

교육업 (주)티치***

“
CRM 입력항목을 개수 제한 없이
원하는 대로 추가할 수 있어서 도입했어요!
잘 쓰고 있어요.

교육업 (주)티치***

“
도입 전에는 상담원들이
열심히 일해도 미스콜이 많았는데,
지금은 여유롭게 응대해요! ㅠㅠ

의류 브랜드 (주)이컬***

“
흩어져 있는 **SNS 채팅상담을**
하나의 창으로 모아 답변하니
시간과 노력이 절약되고 있어요!

차량 충전기 (주)파워큐****

“
고객센터에 필요한 기능들을
설치하지 않고 **클라우드로**
한번에 도입할 수 있어서 좋네요.

아톡비즈는 언제나 고객사의 목소리에 귀 기울이고 있습니다!

아톡비즈 솔루션은 스마트한 경험을 제공합니다.

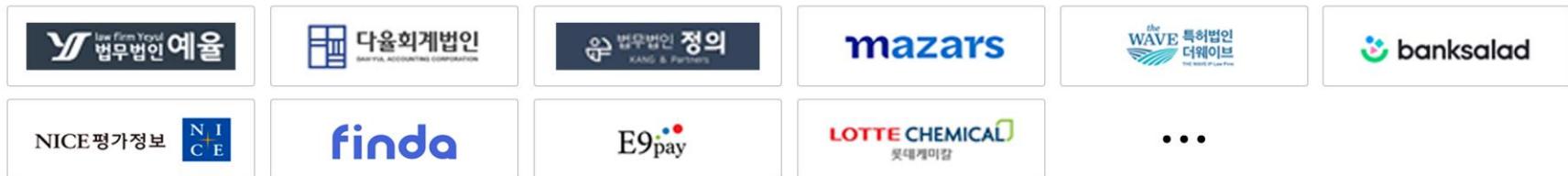
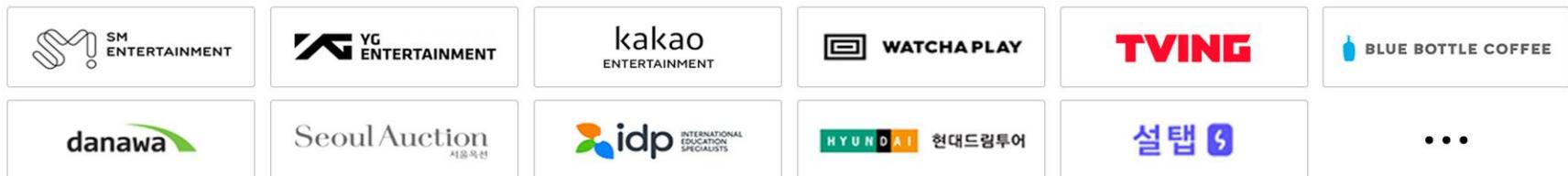
공공기관



제조·유통



법인·금융

엔터테인먼트
기타

AtalkBiz

CONSULTING SERVICE

아톡비즈는 고객사의 애로사항에서 시작합니다.

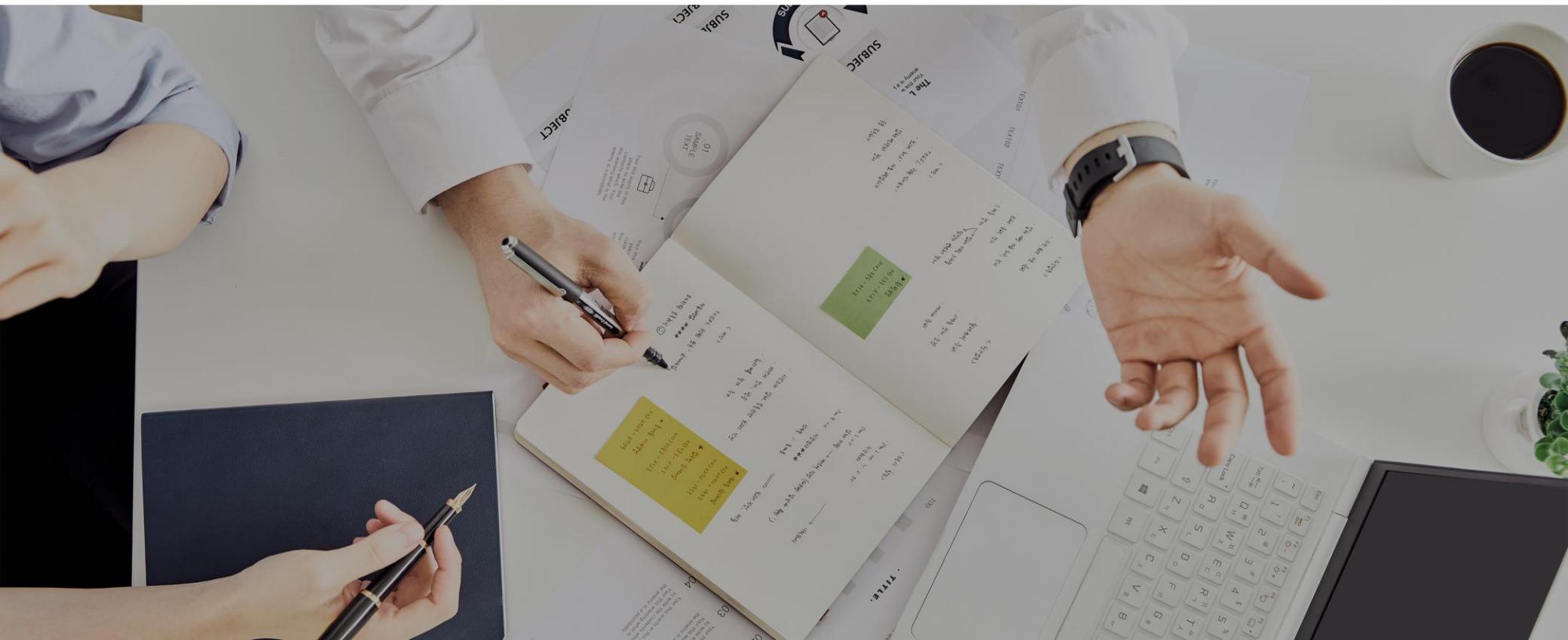
회사에 새로운 시스템을 도입하는 것은 쉽지 않은 일입니다.

구성원들의 많은 시간과 노력이 투자되죠.

아톡비즈는 이런 수고를 덜어드리기 위하여 고객센터 전문가가 컨설팅 서비스를 진행합니다.

고객센터에 어떤 문제가 있는지 분석하고 애로사항에 맞는 솔루션을 제안해드립니다.

[전화, 이메일로 문의하면 간편하게 신청할 수 있습니다.](#)



스마트콜센터
간편한 시작,
아톡비즈

업무시간
평일 09:00 ~ 18:00
*공휴일 휴무

전화문의
Tel 1877 - 8280

온라인문의
E-mail atalkbiz@goodtelecom.co.kr