

Internet CallCenter

ITI 란 ?

ITI (Internet Telephony Integration)란 인터넷을 통한 음성통신을 기존의 전산업무와 통합시킨 인터넷 관련 기술이다. 현재는 ITI Solution 은 CTI 기술에 인터넷 Solution 을 확장한 개념의 기술로 인터넷의 음성통신, 기존의 전화업무, 전산 컴퓨터 시스템을 하나로 통합시킨 CallCenter 구축의 최고 기술로 평가 받고 있다. 최근 Internet 환경의 급성장으로 인하여 ITI Solution 에 대한 관심이 매우 높다. Internet 의 단방향 고객서비스가 이제 ITI Solution 에 의하여 양방향 서비스로 고객의 OnLine 서비스가 일반화 되는 추세이다. ITI Solution 을 응용한 Online CallCenter 가 Internet CallCenter 이다.

ITI CallCenter 란?

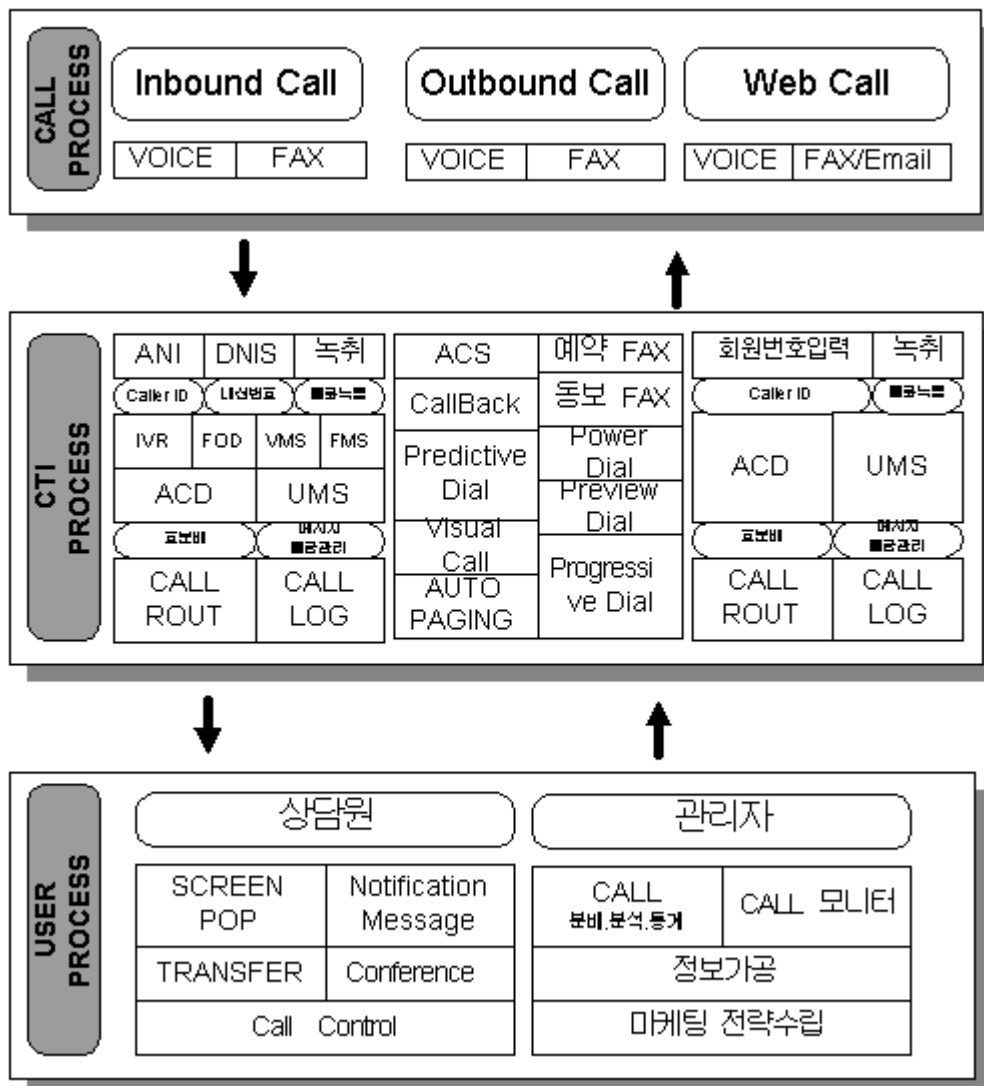
CallCenter 는 전략기지로서의 역할을 한다. 이는 고객과 가장 가깝게 위치하고 있으며 상담요원의 역할에 따라 기업 전체의 매출 증대에 큰 영향을 주기 때문이다. 고객에 대한 최고의 서비스는 매출 증대라는 결과를 만들어 낸다. 지속적인 고객과의 릴레이션십 확립, 고객의 마음에 베이는 마케팅이 바로 이 Call Center 에서 시작된다.

CallCenter 는 기업의 마케팅 정보 창고이다.

Call Center 에서 만들어진 정보는 기업의 경영 전략에 영향을 주는 살아 움직이는 막강한 정보이다. 고객과 함께 호흡하며, 고객의 일거일동을 점검하는 것이 CallCenter 에서 얻어지는 최대의 정보이다. 많은 기업체에서 Call Center 구축에 투자하는 이유도 이러한 Call Center 의 역할이 외부환경의 변화와 함께 그 중요성이 강조되기 때문이다. 현대

기업에서의 마케팅의 전략이 고객 지향적이라면 그 마케팅의 중심에 서 있는 것이 Call Center 인 것이다.

ITI Call Center 관계도



기능 및 설명

Voice Over IP (PC to Phone) : 인터넷에서 Sound Card 를 이용하여 상담원과 바로 음성 통화를 할 수 있는 기능. 상담원은 전화 고객과 인터넷 고객의 동시 응대

Call Back : 홈페이지에서 상담원이 통화 할 수 없는 상황 일 때 전화번호를 남기고 상담원이 전화를 걸어 오도록하는 기능(시간예약기능 포함). 고객의 email address 로 상담내역 송신기능

Text Chatting : 사용자가 사운드 카드가 없거나 텍스트 채팅을 선호 할 때, 혹은 네트워크 품질이 안 좋을 때 상담원과 사용자는 Text 채팅을 선택 가능

Escorted Browsing (Web Collaboration) : 사용자와 상담원은 URL push 기능을 이용하여 서로 화면 상에 같은 웹 페이지를 계속 진행 시키면서 상담

File Transfer : 사용자와 상담원은 상담 도중 원하는 파일을 상대방에게 전송 시킬 수 있다.

Program Sharing : 상담원은 사용자에게 어떠한 프로그램이라도 화면상에서 보여 주면서 상담을 진행 시킬 수 있다.

Call Center Integration : 기업이 보유하고 있는 기존의 콜센터에 연동하여 Web Call Center 를 구축 가능

ITI CallCenter 응용예

초고속 통신망(ADSL, ISDN, 케이블모뎀)을 기반으로 별도의 시설 투자 없이 재택 근무 Call Center 운영이 가능합니다. 인터넷 홈쇼핑 홈페이지 상에서는 단순한 제품 사진만 보이고, 원하는 제품의 상세한 기능 문의나 상담을 통한 구매를 원할 경우 상담원이 나타나 도움을 줄 수 있다면 얼마나 좋을까? WCS 를 도입하면 이런 일들이 가능해 집니다.

정부기관 및 지자체 사용자가 정부기관이나 지자체의 홈페이지에 들어가 민원 상담도 하고, 필요한 서류도 발급 받고 WCS 를 도입하면 이런 일들이 가능해 진다. Call Center 기존의 Call Center 와 연동하여 저렴한 비용으로 Web 고객 응대 시스템을 구축할 있다.

영업파트나 고객 지원 센터 홈페이지를 보고 제품에 문의 있는 고객을 영업 부서 담당자와 direct 로 연결 해 준다. 교육 SITE 다양한 매체를 이용한 1:1 교육이 가능해 진다. 700 등 각종 음성 정보 서비스 기존에 구축해 놓은 음성 서비스 시스템을 그대로 이용하여 웹상에서 음성 정보 서비스를 할 수 있다.

Web CallCenter 시스템 구성도

