

CTI 의 기능과 응용

CTI 기술이 가장 활발히 적용되고 있는 분야는 단연 콜센터. 텔레마케팅 업무 효율성 뿐만 아니라 비용절감, 고객만족 등 기업의 필수과제를 단숨에 해결하는 도구로 급부상하고 있다. 매스 마케팅에서 퍼스널 마케팅으로의 전환 속도를 가속화시키면서 다양한 비즈니스 기회를 창출하는 CTI의 기능 및 응용분야를 살펴보자.

CTI란 어떤 정보 기술로서의 실체가 아니라 솔루션을 지칭하는 것이다. 또한 CTI 기술 구조 역시 TSAPI를 근간으로 하는 하나의 솔루션으로서의 기술구조를 의미하는 것이지 CTI 자체의 기술 구조를 의미하는 것은 아니다. 따라서 TSAPI가 제공하는 기능을 먼저 살펴보자. TSAPI가 제공하는 기능들은 다음과 같다.

API 제어 서비스(API Control Service)

응용 프로그램과 교환기 호처리 소프트웨어간에 논리적인 연결을 구축해 주는 기능. 이 기능을 통해 CTI 응용 프로그램과 교환기가 상호 연결되어 각종 텔레포니 서비스를 제공하게 된다.

기초 콜 제어 서비스(Basic Call Control Services)

콜의 생성, 통제 및 3자 통화, 콜 전환 등의 기능을 제공하며 교환기의 기능을 활성화 혹은 비활성화 시킨다. 이 기능은 TSAPI의 핵심적인 기능으로 콜 관련 제반 통제기능을 수행한다.

콜 제어 지원 서비스(Supplementary Services)

교환기 및 전화기 상태 조회, 설정 상태 조정 등의 역할을 수행한다. 예를 들면, 전화기의 메시지 대기 지시자(Message Waiting Indicator)를 활성화 혹은 비활성화하거나, 특정 전화기의 콜 제한 설정 기능, 응대요원 작업모드 설정 기능 등이 그것이다.

현황 통보(Status Reporting)

교환기에서 발생하는 각종 이벤트(콜, 디바이스, 에이전트 등)에 대한 정보 제공.

스냅 샷 서비스(Snapshot Services)

콜 혹은 디바이스의 현재 상태를 조회할 수 있는 기능. 애플리케이션에서 콜이나 디바이스의 현재 상태를 살펴볼 수 있다.

라우팅(Routing)

콜 라우팅과 관련된 기능을 제공한다. 콜 라우팅의 일반적인 흐름은 콜이 교환기의 라우팅 디바이스(Routing Device)에 도달하게 되면, 라우팅 서버로 등록된 애플리케이션이 라우팅 대상이 되는 드라이브를 지정하여 교환기로 메시지를 보내게 된다. 교환기는 대상 주소가 적절한지를 판단하고, 적절하지 못한 경우는 이를 애플리케이션에 재지정할 것을 요청하게 된다. 이러한 과정이 적절한 라우팅 대상 주소가 결정될 때까지 계속된다.

이스케이프 서비스(Escape Service)

교환기 혹은 교환기 드라이버에서 제공하는 벤더 고유의 기능을 지원하기 위한 것으로 TSAPI 기능에 확장성을 두기 위한 기능.

유지보수(Maintenance)

디바이스 혹은 교환기/드라이버가 현재 서비스 처리가 가능한지 알려주는 기능. 또한 교환기/드라이버의 상태가 변경될 때마다 애플리케이션이 이를 인지할 수 있도록 지원한다.

*** 텔레포니 서비스 기반 CTI 기능***

위와 같은 텔레포니 서비스 기능을 기반으로 구현할 수 있는 CTI 기능은 다음과 같다.

스크린 기반 텔레포니(Screen Based Telephony)

PC를 이용하여 전화를 걸고 전화상태를 모니터링 한다. 보통 소프트-폰이라고 불리며, 대부분의 CTI 솔루션에서 제공하는 기능이다.

콜 기반 데이터 추출(Call Based Data Selection)

호 정보를 이용, 관련 정보를 고객 데이터베이스로부터 검색하여 컴퓨터 화면에 보여준다. 예를 들면, 걸려온 전화번호 혹은 ARS를 통해 입력된 고객 ID를 통해 데이터베이스로부터 고객에 관련된 각종 정보를 추출하여 고객 상담자의 컴퓨터 화면에 자동으로 나타내준다. 스크린 팝업이라고도 불리는 이 기능은 CTI의 대표적인 기능.

애플리케이션 제어 라우팅(Application Controlled Routing)

컴퓨터가 수발신된 호를 적절한 상담원에게 분배하는 기능. 즉 특정 고객에 대해서는 특정 상담원에게 연결해주거나 특정 상담그룹으로 콜을 분배하는 기능이다. 콜을 적절한 응대요원에게 라우팅 해주는 방법으로는 단순히 순차적으로 인입된 콜을 대기 상태의 응대요원에게 라우팅 하는 방법 외에 고객이 대기한 시간에 따른 라우팅, 고객의 분류에 따른 라우팅, 응대요원 능력에 따른 라우팅 등이 있다.

음성데이터 콜 연동(Voice and Data Call Association)

CTI를 통해 음성과 데이터를 결합, 처리가 가능하다. 이 기능은 단순히 콜(음성)만 전달해 주는 것과는 달리 현재 시점까지의 고객이력과 응대내용을 전달해 줌으로써 다음 응대요원이 보다 원활한 고객 서비스를 제공할 수 있도록 지원한다.

데이터 전송(Data Transfer)

전화기/교환기에서 애플리케이션으로, 애플리케이션에서 전화기/교환기로 데이터를 전달하는 기능이다. 즉, 스위칭 도메인과 컴퓨팅 도메인의 각 객체가 서로 메시지를 교환할 수 있도록 한다.

좌표식 콜 모니터링(Co-ordinated Call Monitoring)

호 정보와 상담요원의 현재 상황을 알려준다. 현재 대기상태에 있는 호는 얼마나 되는 지, 현재 고객과 응대하고 있는 상담원은 얼마나 되는지를 모니터링 할 수 있다.