

클라우드 기반 콜 상담 시스템

Contact Center as a Service를 통한
콜센터 통합 솔루션



링스텍

(주) 링스텍은 SI 및 CTI/WEB Solution의 개발 및 공급을 통한 IT Total Solution Provider로써 주도적인 역할을 수행하고 있습니다.

또한 링스텍의 조직은 고객에게 진정한 가치를 제공하고 고객의 성공에 기여하기 위한 경영의 **Partner** 정신이 담겨 있습니다.

Contact us

 대표이사 이재용

 jylee@llynx.co.kr

 +82 02 805 9836

 <http://llynx.co.kr>

SI Service

- 시스템 구축 / 컨설턴트
- 시스템 설계 / 개발 / 통합 / 관리
- Project Management Service

CTI Service

- Call-Center 구축 / 통합서비스
- ALL-IN-ONE 패키지 구축
- 상담사 어플리케이션 구축

CRM Service

- 젠데스크 솔루션 컨설턴팅 및 구축
- DB 베이스 Marketing Service
콜 센터 운영 컨설턴팅

기술지원 서비스

- 유지보수, 품질보증
- 개발지원 및 장애처리 서비스
- SM 운영 지원 서비스

제품 개요



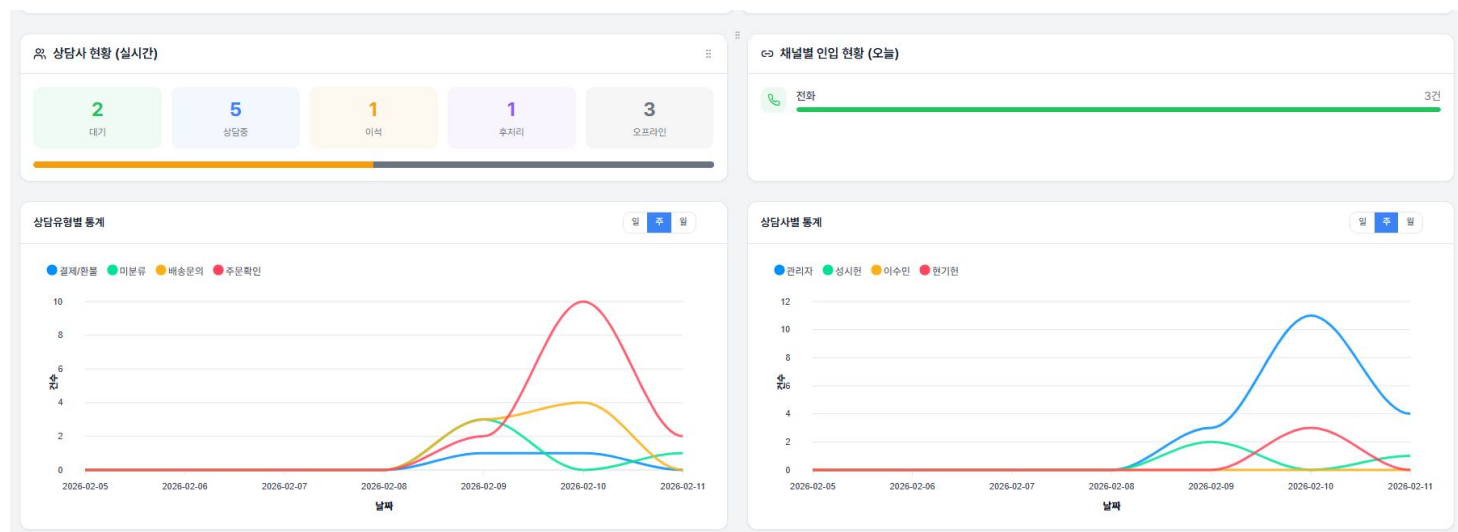
클라우드 콜 상담 플랫폼

- ❖ 클라우드 기반으로 **별도 구축** 없이 브라우저로 즉시 활용
- ❖ **전화 상담** 중심으로 티켓 · 콜백 · 예약콜 통합 관리
- ❖ CTI로 통화와 이력을 한 화면에서 처리
- ❖ 웹 기반 실시간 운영



주요 기능

- ❖ REST API, Web Socket 등 다양한 인터페이스 지원
- ❖ CRM, CTI, 상담원 UI와 통합 가능
- ❖ 실시간 대시보드 및 티켓 일마감 차트
- ❖ 양식 · 상담유형으로 회사별 커스터마이징
- ❖ 개개인 상담사별 개인화 제공



시스템의 핵심 이점



실시간 콜·티켓 통합

전화 인입 · 콜백 · 예약콜을 티켓 단위로 통합하여 한 화면에서 처리하여 실시간 연결

주요 이점

- ◆ **상담 처리 효율화**
통화 제어와 티켓 처리를 한 화면에서.
화면 전환 최소화
- ◆ **업무 우선순위 파악**
담당·미배정·콜백 대기를 탭으로 구분하여
응대 순서 명확화
- ◆ **이력 기반 상담**
고객별 티켓·메모·녹취를 통합
재상담 시 빠른 맥락 파악



운영 지표 시각화

대시보드·통계·일마감으로 운영 현황 시각화
현장 상황 즉시 파악 및 의사결정 지원

주요 이점

- ◆ **맞춤형 모니터링**
사용자 별 중요 지표를 원하는 순서로 배치
개개별 개인화 지원
- ◆ **일일 운영 점검**
티켓 상태 추이를 일/주/월 단위로 확인
매일 마감 현황 파악



유용한 양식 · 설정

양식·상담 유형 필드를 회사별로 정의
업무 프로세스에 맞는 입력·분류 체계 지원

주요 이점

- ◆ **업무 맞춤 입력**
필요 항목 수집
중복 입력·불필요 필드 감소
- ◆ **표준화된 분류**
상담 유형을 통한 통계·리포팅 기준 통일
- ◆ **고객별 맞춤 구성**
양식·상담유형·필드로
사업장별 업무 프로세스에 맞게 구성

주요기능

01. 대시보드 및 실시간 현황

상담사 대시보드



담당 티켓·처리 현황 파악 및
월별 실적 연계 파악

관리자 대시보드

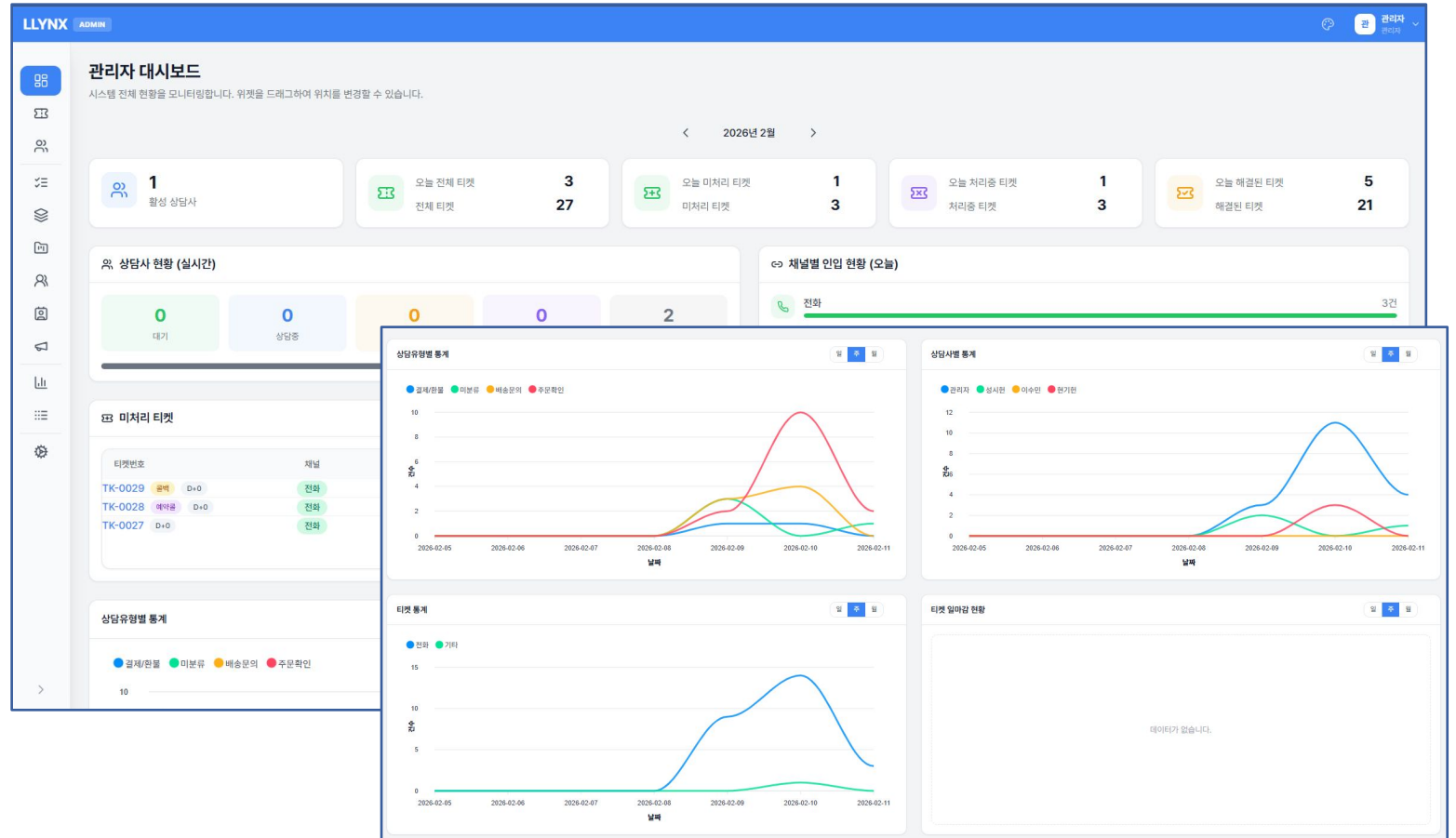


상담사 현황·미처리·미배분 등
실시간 모니터링.
위젯 배치로 중요 지표 우선 표시

실시간 반영



상태·수치 자동 갱신을 통한
최신 운영 현황 유지



주요기능

02. 티켓 관리 및 CTI

탭·필터



담당·미배정·예약 등 업무 유형별 구분
한 화면에서 빠른 검색 및 관리

티켓 상세



고객 정보·메모·녹취를 한 화면에서
관리
상담 진행 및 빠른 이전 상담이력 확인

CTI 제어



브라우저에서 전화 상담 기능 조작

LLYNX

대시보드 티켓 관리 TK-0028 | 성시현 TK-0020 | 성시현

고객 정보

성시현
01089615127

구분

이메일 gisdlfkdmsd@gmail.com

주소 서울특별시 금천구 가산디지털 1로 128

총 티켓 24건

회사번호 0324633028

계좌번호 235123512

티켓 정보

상태 해결됨

채널 전화

담당자 한기현

생성일 2026. 02. 10.

처리일 2026. 02. 10. 12:01

추가 정보

티켓 양식

변경사항 저장

담당자 이관

예약 생성

상담 진행

녹취 파일

0:00 / 0:06

관리자 2026-02-11 16:38
고객이 현재 5분동안 기다리실라고함

관리자 2026-02-11 16:38
예약을 진행해야

관리자 2026-02-11 16:38
고객이 지금 불만이 좀 있음

히스토리

2026-02-10 - 2026-02-10 12:01
티켓: TK-0020
주문확인
전화 한기현 해결됨

2026-02-11 - 2026-02-11 14:53
티켓 생성: TK-0029
[콜백] 성시현
전화 마처리

2026-02-11 - 2026-02-11 14:09
티켓 생성: TK-0028
주문확인
전화 관리자 해결됨

LLYNX

대시보드 티켓 관리

고객 문의 및 요청 사항을 관리합니다

신제 내 티켓 예약을 검색 1

2026-02-04 2026-02-18 현재 상태 현재 검색...

티켓번호	채널	고객명	담당자명	상태	생성일	처리일
TK-0029	콜백	성시현	미배정	미처리	2026. 02. 11. 14:53	-
TK-0028	예약	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 11. 14:09	2026. 02. 11. 14:44
TK-0027	전화	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 11. 09:22	2026. 02. 11. 14:09
TK-0026	가짜	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 10. 13:04	2026. 02. 11. 09:27
TK-0025	예약	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 10. 12:27	2026. 02. 10. 12:34
TK-0024	예약	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 10. 12:12	2026. 02. 10. 12:27
TK-0023	전화	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 10. 12:00	2026. 02. 10. 12:12
TK-0022	전화	성시현	관리자	해결됨	2026. 02. 10. 11:55	2026. 02. 10. 12:12
TK-0021	전화	성시현	한기현	해결됨	2026. 02. 10. 06:07	2026. 02. 10. 11:55
TK-0020	예약	성시현	한기현	해결됨	2026. 02. 10. 06:01	2026. 02. 10. 12:01

총 27건 중 1 - 20건

20개씩 이전 1 / 2 다음

주요기능

04. 통계 및 티켓 일마감

통계 대시보드

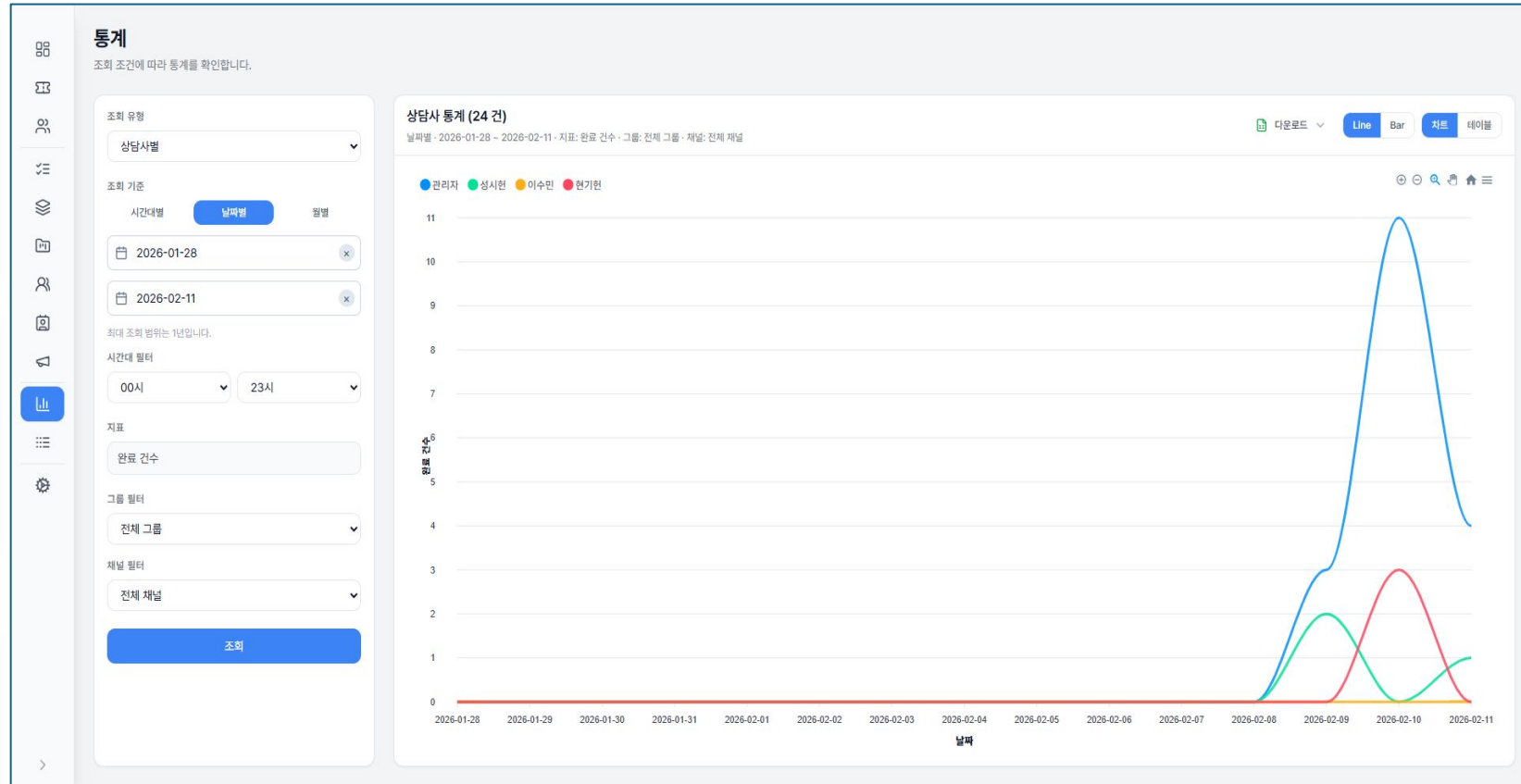
유형별·상담사별·티켓 추이 차트를 통한
운영 패턴 파악

일마감 현황

일/주/월 , 티켓 상태별 추이로
매일 마감 점검에 활용

데이터 추출

CSV·엑셀 다운로드를 통한
보고·리포팅 시간 단축



기대효과

상담 품질 향상

◆ CTI·티켓 통합

통화 제어와 상담 처리를 한 화면에서
화면 전환 없는 업무 흐름 개선

◆ 이력 기반 맞춤 상담

고객별 티켓·메모·녹취를 통합해
재상담시 빠른 맥락 파악

◆ 상담원 성과 지표화

통계·일마감으로 객관적 평가
대시보드 + 차트를 통한 성과 가시화



운영 효율

◆ 클라우드 기반 활용

별도의 구축 없이 바로 사용

◆ End-To-End 처리 시간 단축

티켓 기반 업무 흐름으로
건 처리 시간(AHT) 단축
티켓 상태를 통한 즉시 파악

◆ 회사별 맞춤 양식

시스템+커스텀 양식으로 업무 필요
수집
상담유형을 통한 표준 분류



고객 만족도 증대

◆ 고객 대기 시간 단축

미배정 대기 티켓 즉시 파악
상담 연결 지연 최소화

◆ 일관된 서비스 품질

고객 이력 시스템을 통해
상담사가 바뀌어도 일관된 응대.
고객 신뢰 향상



로드맵

옴니채널 확장

❖ 채널 다양화

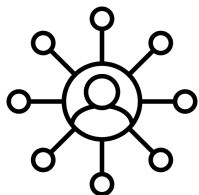
채팅, 이메일 시스템 등
다양한 채널 인입 지원

❖ 채널 연동

카카오톡 등 외부 채널 연동을 통한
통합 인입 처리

❖ 통합 고객 뷰

채널을 넘어선 고객 이력을 하나로



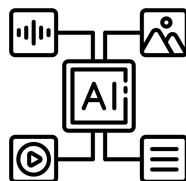
AI 연동

❖ STT

통화 음성 실시간 텍스트 반환
상담 이력 자동 기록·검색 지원

❖ KMS

지식 관리 시스템을 통한 상담지원
자동응답·맥락 기반 답변 제공



고객 만족도 증대

❖ 이력 통합 조회

채널을 넘어선 고객 이력 통합으로
재상담 시 빠른 맥락 파악

❖ 실시간 모니터링

긴급 상황·서비스 불만에 더 빠른
대응

❖ 전문 응대 지원

옴니채널·AI 연동을 통한 답변 제공



LLYNX TECH

“소통”의 가치를 높이는 기술, 링스테크가 함께합니다.

Business Innovation with Llynx Tech.