

LLYNX TECH

# 예측 발신 기반 **PDS** 시스템



예측 발신 기반 아웃바운드 캠페인 관리 시스템

*Predictive Dialing System*

**LX-PDS**

---

# 회사 소개

(주) 링스테크는 SI 및 CTI/WEB Solution의 개발 및 공급을 통한 IT Total Solution Provider로써 주도적인 역할을 수행하고 있습니다. 또한 링스테크의 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 컨설팅 및 구축
- DB 베이스 Marketing Service
- 콜 센터 운영 컨설팅

### 기술지원 서비스

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

# 제품 개요

## LLYNX PDS — 예측 발신 시스템

대규모 아웃바운드 콜 캠페인을 자동·예측 발신으로  
생성·실행·모니터링·분석하는 콜센터 발신 관리 솔루션입니다.

### 해결하는 문제

- ❖ 수동 발신의 비효율 및 상담원 유휴 시간
- ❖ 상담원 유휴와 포기콜(드롭) 사이의 균형
- ❖ 수신거부(DNC)·발신시간 등 컴플라이언스
- ❖ 실시간 운영 가시성 부족

**주요 사용자** 콜센터 운영 관리자 · 캠페인 담당자

### 핵심 키워드

예측 발신(AUTO)

동적 콜 배수

DNC 차단

발신시간 준수

실시간 모니터링

결과코드 재시도

### 발신 모드

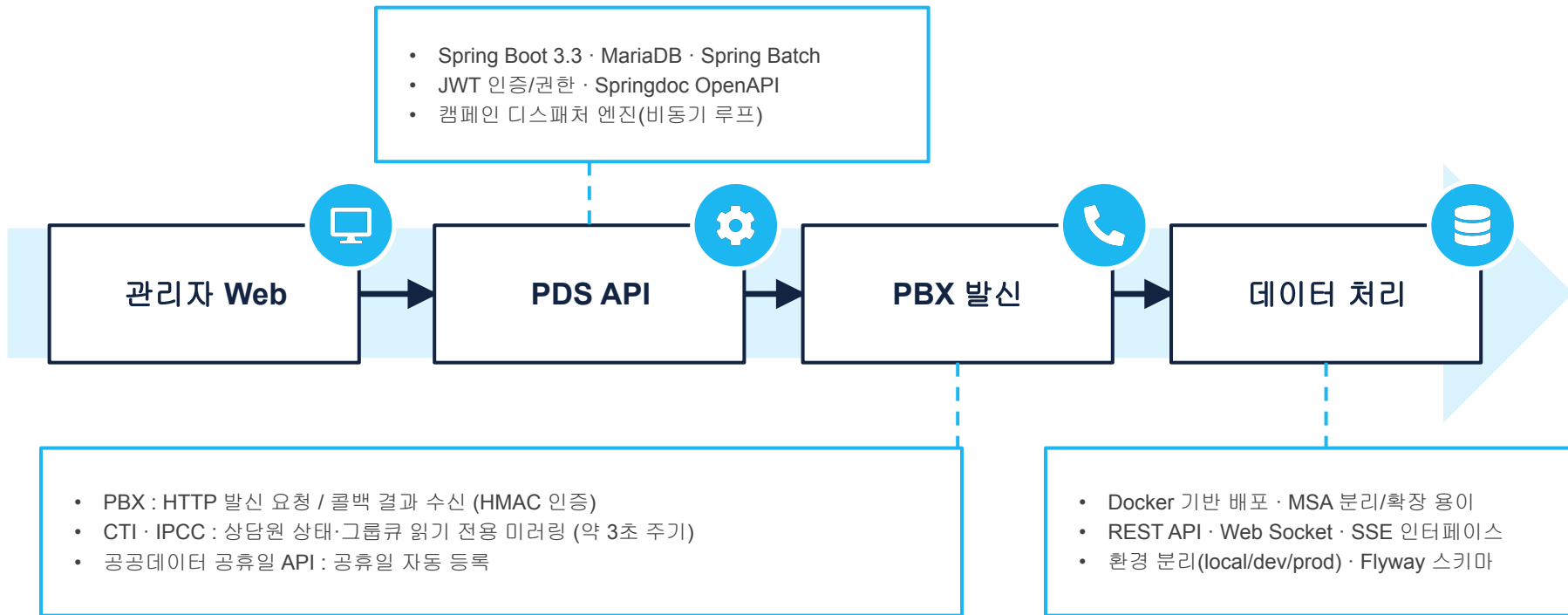
#### NORMAL

가용 상담원 1명당 1콜

#### AUTO

가용 상담원 수 × 콜 배수만큼 동시 발신

# 시스템 구성



# 시스템의 핵심 이점



## 예측 발신으로 생산성 극대화

트래픽에 적응하는 자동 발신으로  
상담원 유휴를 최소화합니다.

### 주요 이점

- ❖ 연결률 기반 동적 콜 배수
- ❖ 채널/콜 한도 내 최적 동시발신
- ❖ 트래픽 자동 적응



## 안정성과 컴플라이언스

발신 규정과 수신거부를 시스템이  
자동으로 준수합니다.

### 주요 이점

- ❖ DNC 자동 차단
- ❖ 운영시간·공휴일 규정 준수
- ❖ 결과코드별 재시도 + 누적 한도



## 실시간 운영 가시성

캠페인 상태를 즉시 진단하고  
최적화할 수 있습니다.

### 주요 이점

- ❖ 캠페인/채널/상담사 실시간 모니터링
- ❖ 진행률·포기율 즉시 확인
- ❖ 통계·결과코드 분포 분석

# 주요 기능

## 캠페인 운영 관리



### 캠페인 관리

생성·실행·일시정지·중지·종료 상태 전환, 발신 채널/콜건수, 고객 배정, 시나리오 관리



### 전략 관리

발신 모드(NORMAL/AUTO)·콜 배수·통계 윈도우, 결과코드별 재시도 규칙, 그룹핑 매핑



### 일정 관리

운영시간·요일·공휴일·제외일 게이트로 발신 시간 규정 자동 준수



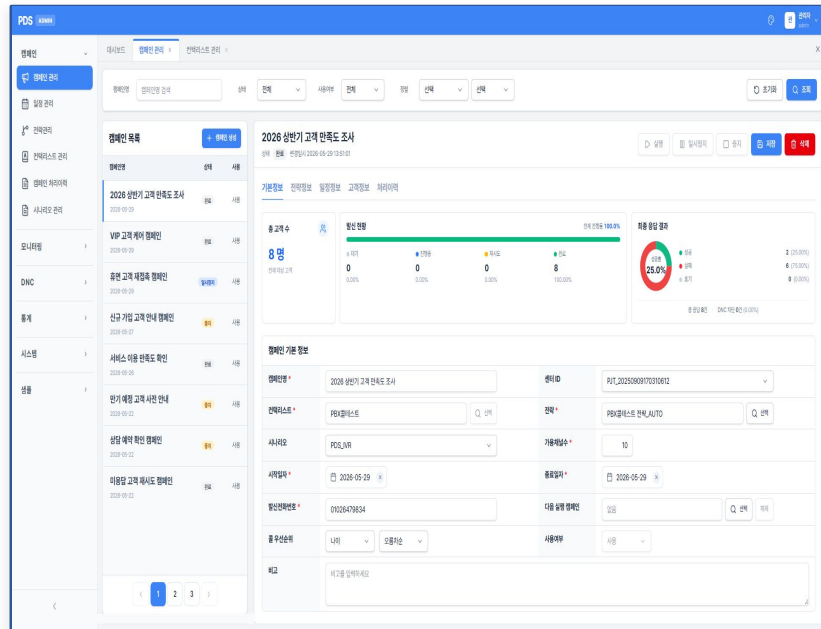
### 고객 관리

컨택리스트·개별 고객 데이터 관리 (엑셀 처리)



### DNC 관리

수신거부 등록·수정·이력 조회, 발신 전 자동 차단·사용기간 적용



핵심 화면 캠페인 관리 화면

# 주요 기능

## 실시간 모니터링



### 캠페인 모니터링

고객 7지표(총건수/미처리/진행중/완료/시도초과/DNC/포기), 진행률, 통화 시도 추이, 결과코드별 누적



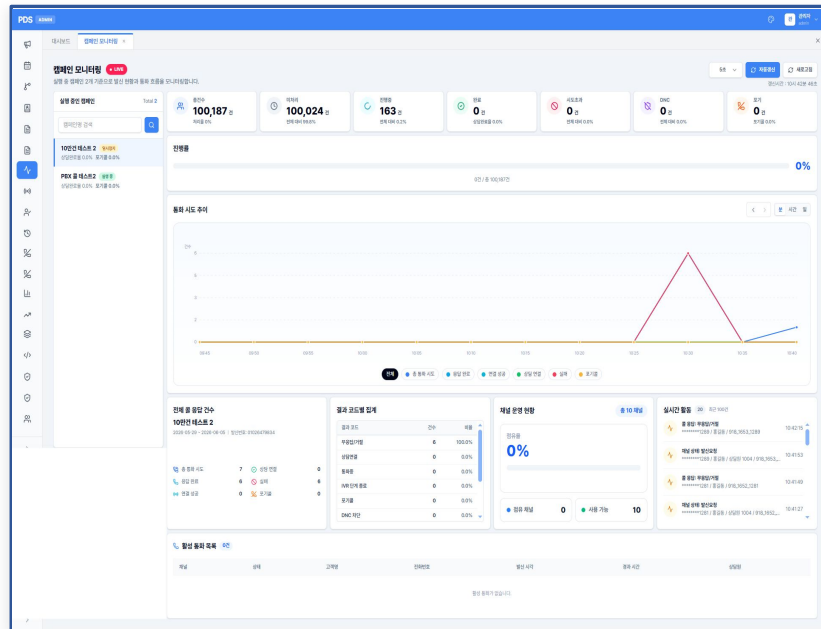
### 채널 모니터링

PDS 채널 실시간 상태·이력, 점유 채널·활성 통화 목록 확인



### 상담사 모니터링

CTI 연동 상담원 상태 실시간 표시 (원기 전용)



핵심 화면 캠페인 모니터링 화면

# 주요 기능

## 통계 · 대시보드



### 캠페인별 통계

발신/연결/상담완료/포기/통화시간 종합 통계, 결과코드 분포 분석



### 일별 추이 통계

일별 통화 추이·연결률 추이 등 기간별 집계 화면



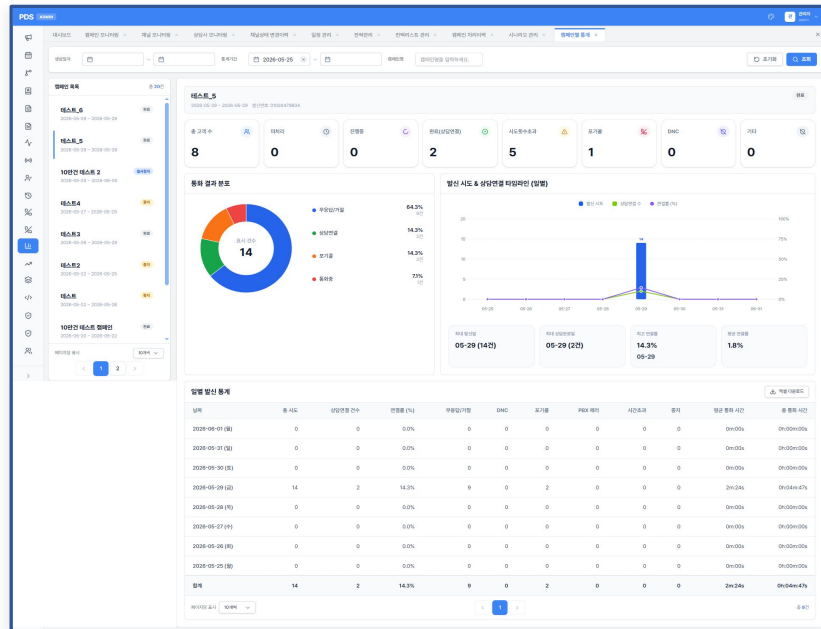
### 대시보드

일별 통화 추이 차트 등 핵심 지표를 한 화면에 시각화



### 사용자·권한 관리

JWT 로그인, 권한코드별·사용자별 메뉴/프로그램 접근 제어



핵심 화면 캠페인별 통계 화면



# 기대효과



## 상담 생산성 향상

예측 발신으로 유티 시간을 최소화, 동일 인력으로 더 많은 유효 통화



## 포기율 안정 관리

연결률 기반 동적 배수로 고객경험·규제 기준 충족



## 컴플라이언스 리스크 감소

DNC 자동 차단 + 발신시간 규정 자동 준수



## 운영 비용 절감

수동 발신·모니터링 공수 감소,  
자동화·복구로 운영 안정성 확보



## 데이터 기반 운영

실시간 가시성 + 통계로 캠페인을 즉시  
진단·최적화



## 확장성·유지보수성

도메인 분리, 환경 분리(local/dev/prod),  
PBX/CTI 표준 연동

# LLYNX TECH

LX-PDS

“소통”의 가치를 높이는 기술, 링크스테크가 함께합니다.

*Business Innovation with Llynx Tech.*