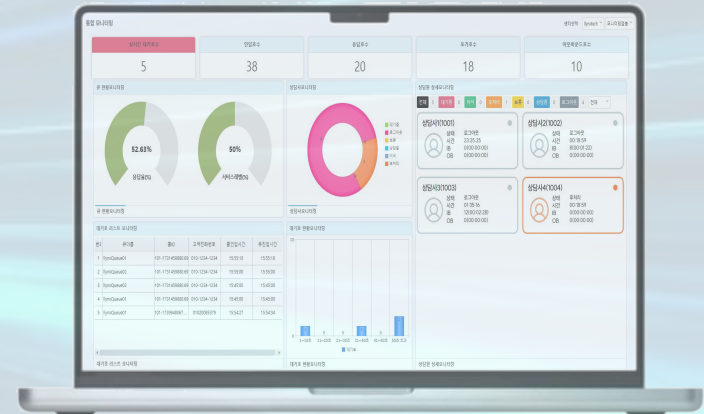


LX-SMART (IPCC&IPT)

제품 소개서



CONTENTS

01

LX-SMART (IPCC TOTAL 솔루션)

1. 개요
2. 시스템 구성
3. 기능 목록
4. 주요 화면 구성
5. 기타 화면 구성

(주) 링스텍의 LX-SMART 는 전체 솔루션에 대한 원천 기술을 보유한 통합 IPCC 솔루션을 제공합니다.

원천 기술을 보유한 통합 IPCC Solution

- 국제 표준 SIP 기반의 소프트 스위치
- ACD 기능을 통한 호 배분 지원

LX-PBX
IP 교환 SYSTEM

LX-IVR
IVR SYSTEM

LX-CTI
CTI 미들웨어

LX-REC
IP 녹취 SYSTEM

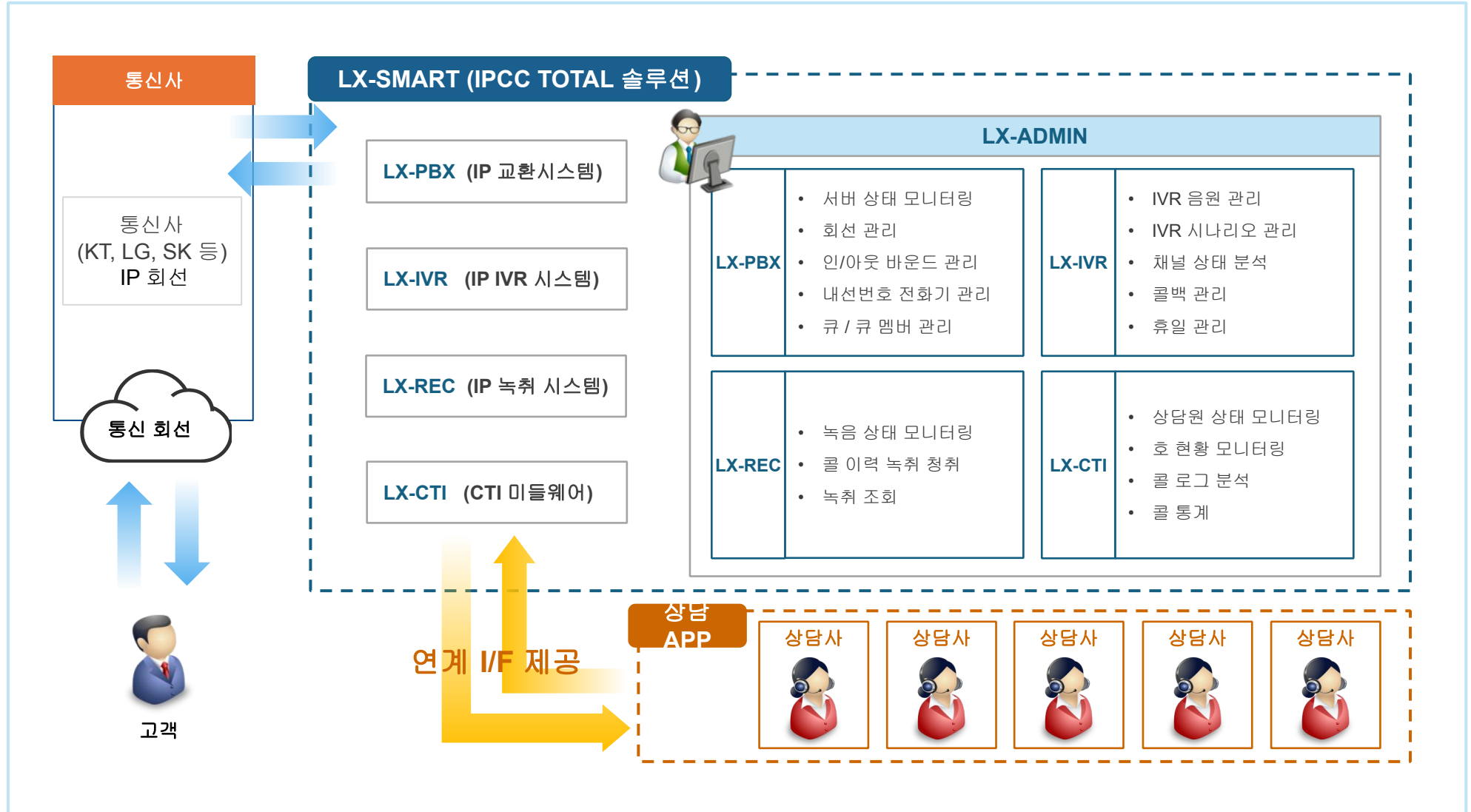
- SIP 프로토콜 기반의 IVR 솔루션
- CUI 시나리오 편집기를 통한 편리한 시나리오 구현
- 외부시스템 연계를 통한 아웃바운드 솔루션 구현

- 다양한 콜라우팅 전략 지원
- 외부 SYSTEM I/F 제공 (스마트폰 I/F , 챗봇, 콜봇 등)
- Agent 상태 모니터링 기능
- 회선 상태 , 상담원 그룹정보 관리

- 다양한 조회 조건에 따른 녹취 청취
- 녹취 파일 암호화 지원
- 권한에 따른 녹취 파일 다운로드 기능 지원
- 전수 녹취, 선택 녹취 기능 지원

1.2 시스템 구성

LX-SMART 는 하나의 장비에서 IP-PBX / IP-IVR / 녹취 / CTI 미들웨어 의 기능을 제공하는 **TOTAL ALL-IN-ONE 솔루션**입니다.



- The figure displays five screenshots of the LX-ADMIN web interface, which is used for managing a PBX system. The interface is in Korean and features a blue header with the 'LX-ADMIN' logo and a sidebar with navigation icons. The main content area shows various monitoring and management tools.

 - IPCC 모니터링 (IPCC Monitoring):** The first screenshot shows two line graphs. The left graph displays call volume over time, with a peak around 10:00. The right graph shows a similar trend but with a different scale. Below the graphs is a status bar with various indicators.
 - ACD 라우팅 (ACD Routing):** The second screenshot shows a table of call center agents. The table has columns for 'ID', '이름' (Name), '전화번호' (Phone Number), '상태' (Status), and '비고' (Remarks). The table lists several agents, including '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준', '김민준'.
 - 회선 관리 (Line Management):** The third screenshot shows a form for managing call lines. It includes fields for '회선번호' (Line Number), '회선종류' (Line Type), '회선상태' (Line Status), and '비고' (Remarks). The form is currently empty.
 - 내선번호 전화기 관리 (Extension Number Phone Management):** The fourth screenshot shows a table for managing extension numbers and associated phone equipment. The table has columns for 'ID', '이름' (Name), '내선번호' (Extension Number), '전화기' (Phone), '상태' (Status), and '비고' (Remarks). The table lists several extension numbers, including '1001', '1002', '1003', '1004', '1005', '1006', '1007', '1008', '1009', '1010'.
 - Additional Screenshot:** The fifth screenshot shows a partial view of the bottom interface, including a status bar and some navigation icons.
- 구분**

이중화 지원

ACD 라우팅

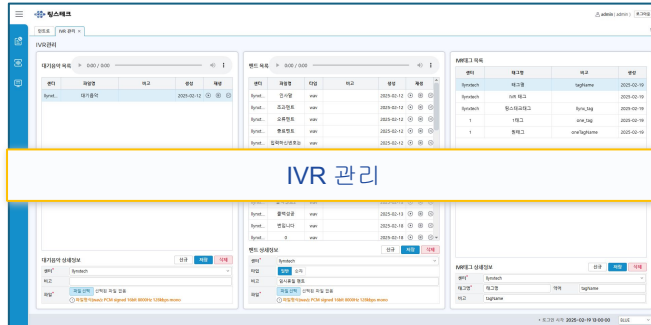
환경관리

편리한 운용관리
- 기능 및 역할**

 - Disk 이중화, 서버 이중화, Power 이중화, 스위치/회선 이중화 를 통하 다양한 내부 및 외부 장애 상황에서 도 안정적인 운영을 할 수 있는 환경을 제공합니다.
 - 실시간 서버 상태 모니터링 기능을 제공합니다.
 - CTI Link 장애 시 LX-PBX ACD 기능을 통해 상담사에게 호를 배분처리 할 수 있도록 구성합니다.
 - 실시간 모니터링 화면을 제공하여 인바운드, 아웃바운드 호를 모니터링 할 수 있는 기능을 제공합니다.
 - 회선관리, 인바운드 관리, 아웃바운드 관리, DNIS 관리 기능을 제공합니다.
 - 전화기, 내선그룹, 큐/큐멤버 관리 등 전화 환경 관리 기능을 제공합니다.
 - 통합 WEB(LX-ADMIN)을 제공하여 사용자는 편리하게 LX-PBX를 관리 할 수 있는 기능을 제공합니다.
 - 실시간 모니터링을 통해 LX-PBX 상태 모니터링 및 회선 상태를 모니터링 할 수 있는 기능을 제공합니다.

1.2 시스템 구성 [LX-IVR (IVR 시스템)]

- LX-IVR (IVR 시스템) 은 표준 SIP Protocol을 기반으로 IVR 음성 안내 시스템을 활용하여 고객 대행 응대를 통해 불필요한 통화 업무를 최소화하는 기능을 제공합니다.

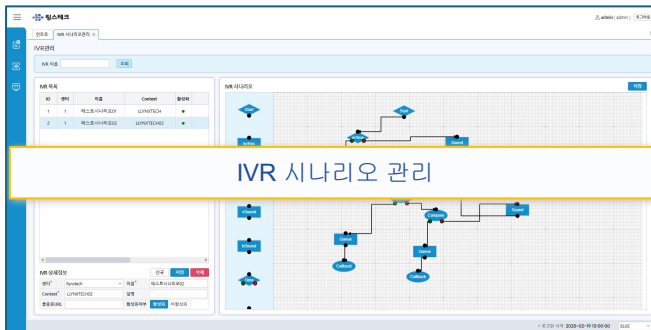


구분

기능 및 역할

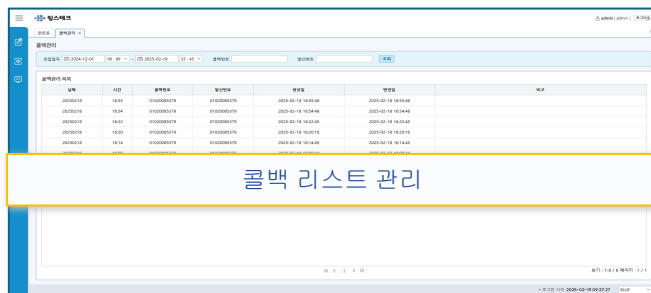
IVR 관리

- IVR에서 사용할 음원 관리 기능을 제공합니다.
- 사용자 및 큐 별로 사용할 멘트 관리 기능을 제공합니다.
- TTS 와 연계를 통해 음원 생성 및 PLAY 할 수 있는 기능을 제공합니다.



IVR 시나리오관리

- IVR 시나리오를 사용자가 편리하게 GUI를 통해 시나리오를 수정 할 수 있는 기능을 제공합니다.



기타 기능

- 다양한 통계 기능을 제공하여 사용자가 IVR 의 채널 상태 및 고객 서비스 형태를 분석 가능 합니다.
- 업무시간 및 휴일 관리 기능을 통해 사용자는 IVR 업무 시간 및 휴일을 관리 할 수 있는 기능을 제공합니다.
- CALL BACK 기능을 제공하여 부재중 고객의 정보를 저장 관리 할 수 있는 기능을 제공합니다.

1.2 시스템 구성 [LX-REC (녹취 시스템)]

- LX-REC (녹취 시스템) 은 표준 SIP Protocol 을 기반으로 통화 음성을 실시간 패킷 형태로 저장 · 관리하여, 사후 품질 검증, 증빙, 상담 분석 등 다방면으로 활용할 수 있도록 기능을 제공합니다.

콜 ID / 상담원	고객번호	상담원	통화시간	사유	통화시간	녹취	비고
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		

콜 이력 [전수 녹취 이력 조회]

콜 ID / 상담원	고객번호	상담원	통화시간	사유	통화시간	녹취	비고
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		

녹취 내역확인

전수 녹취 / 부분 녹취 기능

콜 ID / 상담원	고객번호	상담원	통화시간	사유	통화시간	녹취	비고
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		

부분 녹취 내역 확인

콜 ID / 상담원	고객번호	상담원	통화시간	사유	통화시간	녹취	비고
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		
101-173888881234567	1001	0100000001	00:00:00	2025-02-10 15:15:10	15:15:10		

기타 기능

구분

기능 및 역할

- 채널 별 / 사용자 별 실시간 녹음 상태 모니터링 기능을 제공합니다.
- 일자 별, 사용자 별, 고객별 등 다양한 조건에 따른 녹취 파일 조회 기능을 제공합니다.
- 녹취 파일의 보안을 위해 녹취 파일 접근 권한 관리 및 녹음파일, DB에 대한 암호화 기능을 제공합니다.
- 사용자는 기본으로 전수 녹취 기능을 제공하며, 필요에 따라 해당 부분만을 별도로 녹취 할 수 있는 부분 녹취 기능을 제공합니다.
- 부분 녹취 조회 시 별도의 조회 화면을 통해 다양한 조회 조건으로 조회 가능합니다.
- 고객 정책에 따라 스케줄 모듈을 통해 특정 시간이 지난 파일을 Backup 또는 삭제하는 기능을 제공합니다.
- 특정 사용 내선, 전체 내선 등 녹취 사용자 관리를 진행 할 수 있으며, 해당 관리 내역에 따라 해당 내선만 녹취 진행이 가능하도록 구성 합니다.
- 녹취 내역에 따른 통계 기능을 제공하며, 각 통계 화면에서 엑셀 파일 다운로드 기능을 제공합니다.

- LX-CTI (CTI 미들웨어) 는 각종 통계 및 실시간 상담사 상태 모니터링 기능을 제공하며, 전산업무 와 전화업무를 통합하여 업무의 효율성과 생산성을 극대화합니다.

구분

기능 및 역할

모니터링

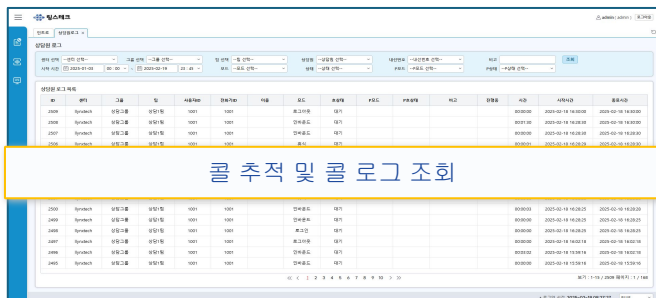
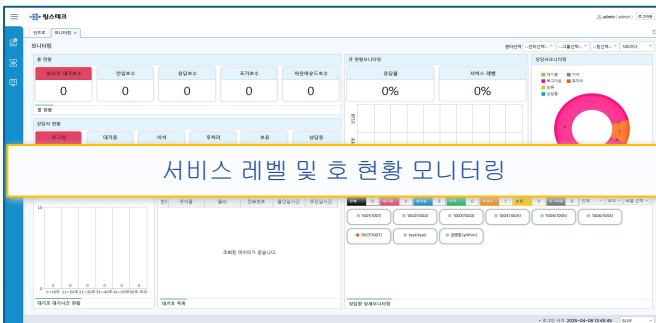
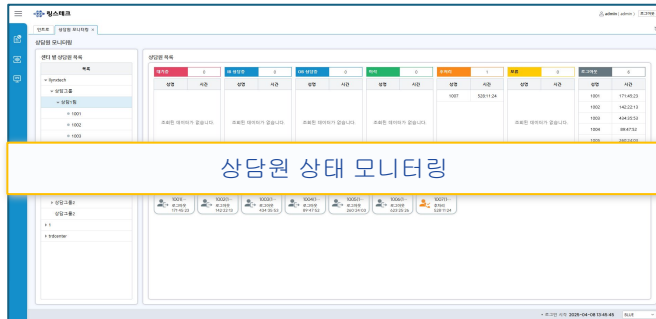
- 상담원 상태를 센터 별 / 그룹 별 / 상담사 개인 별 모니터링 기능을 제공합니다.
- 서비스레벨, 평균대기시간, 평균 포기시간, 최장대기시간 및 실시간 상담원 상태, 실시간 대기호 상태를 모니터링 할 수 있는 기능을 제공합니다.

외부 I/F 제공

- 고객사의 외부 CRM 어플리케이션과 연계 할 수 있는 표준 API를 제공하여 호를 Control 할 수 있도록 지원 합니다.
- WEB / CS Program 연동 표준 I/F 제공

기타 기능

- Skill Routing, VIP Routing 등 다양한 Call Routing 기능으로 고객에게 원활한 Call Service를 제공합니다.
- 콜 추적 및 콜 로그 분석 기능을 제공하여 호에 대한 분석 및 호 추적 기능을 제공합니다.
- 각종 콜 통계 기능을 제공하여 사용자가 콜 분석을 할 수 있도록 지원 합니다.
- 상담원 Application 연동을 통해 호 인입 시 상담AP 스크린 팝업 기능을 제공합니다.



기본 화면

- 인트로
- 통합 모니터링
- 서버 상태 모니터링

회선 관리

- 회선 관리
- 인바운드 관리
- 아웃바운드 관리

전화기 관리

- 전화기 관리
- 큐 관리
- 큐 멤버 관리

IVR 관리

- IVR 관리
- IVR 시나리오 관리

로그 관리

- 콜 이력 관리
- 상담원 로그
- 시스템 로그
- 콜백 관리
- 녹취 조회

센터 관리

- 센터 관리
- 팀 / 그룹 관리
- 사용자 관리
- 권한 관리
- 근무시간 관리
- 휴일 관리

로그 관리

- 콜 통계
- 상담원 통계
- 큐 통계
- 포기 큐 통계

시스템 관리

- 프로그램코드 관리
- 공통코드 관리
- 서버 기동 관리

모니터링 관리

- 모니터링
- 상담원 모니터링

1.4 주요 화면 구성 [메인 화면]

02 LX-SMART

- LX-SMART 메인화면은 서버 상태 모니터링 및 실시간 CALL 처리 현황을 모니터링 할 수 있도록 구성하여 제공합니다.



1.4 주요 화면 구성 [회선 관리]

- 효율적인 통신 환경을 구축 · 관리하기 위해 회선관리 기능을 제공합니다.

☰

링스텍

admin (admin)

로그아웃

인트로

군부서간관리

회선관리

회선관리

센터선택

현재

회선 이름

조회

회선 목록

ID	센터 이름	회선 이름	호스트	포트	계정번호	과금번호	비밀번호	DTMF	발신번호	도메인
100000	llynxtech	llynxtech	211.44.94.25	5060	07051781651	07051781651	7405711304A1#3	inband	07047437600	skoroadband.com
100003	llynx_service	llynx_service	198.0.0.1	3306	07012345678	07012345678	12345678	auto	07012345678	llynxservice.com
100004	llynx_tsm	llynx_tsm	192.168.0.1	8080	07012345678	06012345678	12345678	shortinfo	07012345678	llynxtsm.com
100005	llynx_cms	llynx_cms	192.168.255.1	8090	07012345678	07012344567	12345678	auto	07012345678	llynxcms.com
100006	callbot	callbot	192.168.255.2	8081	07012345678	07012345678	12345678	auto	07012345678	llynxcallbot.com
100007	lrp_outcenter	lrp_outcenter	192.168.250.222	8082	07012345678	07012345678	12345678	info	07012345678	lrpoutcenter.com
100008	lrp_incenter	lrp_incenter	0.0.0.0	5060	07012345678	07012345678	12345678	rfc2833	07012345678	lrpincenter.com

회선 상세정보

센터

llynx_service

확신명

llynx_service

계정번호

07012345678

과금번호

07012345678

비밀번호

12345678

호스트

198.0.0.1

포트

3306

발신번호

07012345678

도메인

llynxservice.com

DTMF

auto

신규

저장

삭제

로그인 시각 2025-02-19 16:12:12

RIUF

- 호스트, 포트, 계정번호, DTMF, 도메인 등 회선 별 주요 정보를 통합 관리하여 네트워크 리소스를 효과적으로 활용
- 추가 회선이 필요할 경우 간편하게 등록 및 수정이 가능하여 시스템 확장성 보장

1.4 주요 화면 구성 [인바운드 관리, 아웃바운드 관리]

02 LX-SMART

- 인바운드, 아웃바운드 라우팅 관리 기능을 통해 트래픽을 효과적으로 제어하고 최적의 통화 경로를 설정할 수 있도록 지원합니다.

인바운드 관리

인바운드 라우팅 관리

센터선택: 전체 라우팅: 없음

인바운드 라우팅 목록

ID	센터 이름	라우팅 이름	제단	DNIS	IVR 진입노드	비고	우선순위
1	lyntech	아웃보운드 라우팅	0704707000		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
4	irp_incenter	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
5	callbot	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
6	lynx_service	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
7	lynx_tam	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
8	lynx_cms	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
9	irp_outcenter	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0
10	irp_outcenter	아웃보운드 라우팅	07012345678		LYNTECH02.LYNTECH02*Star	아웃보운드 라우팅	0

인바운드 라우팅 상세정보

센터: --선택-- 라우팅: --선택-- 제단: --선택--

우선순위: 0 DNIS: --선택-- IVR: --선택--

- 다양한 패턴과 우선순위를 적용하여 효율적인 라우팅 정책 구현
- 불필요한 라우팅을 최소화하여 통화 비용 절감
- 수신 트래픽을 효과적으로 처리하기 위해 센터 이름, 라우팅 이름, 패턴, DNIS, IVR 진입 노드, 우선순위 설정을 지원

- 센터, 회선별 패턴 및 우선순위 설정을 통해 발신 트래픽을 최적의 경로로 분배

아웃바운드 관리

아웃바운드 라우팅 관리

센터선택: 전체 라우팅: 없음

아웃바운드 라우팅 목록

ID	센터 이름	회선 이름	라우팅 이름	제단	발신번호	우선순위	prepend	append	비고
1	lyntech	lyntech	아웃보운드 라우팅	0*	0	9			
5	irp_incenter	irp_incenter	아웃보운드 라우팅	8	0	0			
6	irp_outcenter	irp_outcenter	아웃보운드 라우팅	8	0	0			
7	callbot	callbot	아웃보운드 라우팅	8	0	0			
8	lynx_service	lynx_service	아웃보운드 라우팅	8	0	0			
9	lynx_tam	lynx_tam	아웃보운드 라우팅	8	0	0			
10	lynx_cms	lynx_cms	아웃보운드 라우팅	8	0	0			

아웃바운드 라우팅 상세정보

센터: --선택-- 회선: --선택-- 라우팅: --선택--

발신번호: 0 우선순위: 0 prepend: append: 비고: --선택--

1.4 주요 화면 구성 [전화기 관리]

- 전화기 관리 기능을 통해 각 센터에서 사용되는 전화기를 체계적으로 등록하고 관리할 수 있도록 지원합니다.

☰ 링스텍

admin (admin) 로그아웃

인트로

전화기 관리

전화기관리

센터선택

전제

전화기 이름

조회

전화기 목록

ID	센터 이름	전화기 이름	비밀번호	IP주소	등록(Registration)	DTMF	NAT	외부발신번호	전화기상세
1	llynxtech	1	1		2025-02-17 10:18:49	rfc2833	force_rport,comedia	1	1
1001	llynxtech	1001	9991001	121.140.69.163	2025-02-19 09:49:45	rfc2833	force_rport,comedia		MOIMSTONE IP4605 1.30.528
1002	llynxtech	1002	9991002	121.140.69.163	2025-02-19 10:40:29	rfc2833	force_rport,comedia		MOIMSTONE IP3355 1.30.510
1003	llynxtech	1003	9991003	121.140.69.163	2025-02-19 09:49:10	rfc2833	force_rport,comedia		MOIMSTONE IP3355 1.30.510
1004	llynxtech	1004	9991004	121.140.69.163	2025-02-19 10:40:28	rfc2833	force_rport,comedia		MOIMSTONE IP4605 1.30.528

전화기 상세정보

센터

--센터선택--

전화기이름(내선번호)

암호

DTMF

rfc2833

NAT

Yes

외부발신번호

포트

5060

전화기상세

신규

저장

삭제

로그인 시각 2025-02-19 09:46:46

BLUE

- 각 센터에서 사용되는 전화기를 개별적으로 등록 및 관리.
- IP주소, DTMF, NAT 등 전화기별 주요 정보를 체계적으로 관리하여 운영의 가시성을 확보.
- 신규 전화기의 추가 등록 및 설정 변경이 용이하여 운영 확장에 용이.

1.4 주요 화면 구성 [큐 관리]

- 큐 관리 기능은 인바운드 및 아웃바운드 콜의 효율적인 분배를 위해 다양한 설정을 지원합니다.

큐 목록

ID	센터	큐이름(영문명)	대외(한글명)	호타입	큐가중치	생성	정신	대기정지
1	llynxtech	llynxQueue01	링스텍큐01	Inbound	0	2025-02-12 13:35:33	2025-02-13 09:29:11	all
2	llynxtech	llynxQueue02	링스텍큐02	Inbound	0	2025-02-12 13:52:20	2025-02-13 09:29:30	all
4	irp_incenter	llynxQueue03	링스텍큐03	Outbound	0	2025-02-19 15:53:09		
5	llynx_ism	llynxQueue04	링스텍큐04	Inbound	0	2025-02-19 15:53:29		
6	llynxtech	llynxQueue05	링스텍큐05	Inbound	0	2025-02-19 15:53:49		
7	llynxtech	llynxQueue06	링스텍큐06	Inbound	0	2025-02-19 15:53:69		
8	llynxtech	llynxQueue07	링스텍큐07	Inbound	0	2025-02-19 15:53:89		
9	llynxtech	llynxQueue08	링스텍큐08	Inbound	0	2025-02-19 15:54:09		
10	callbot	callbotQueue01	콜봇큐01	Inbound	0	2025-02-19 15:54:29		
11	callbot	callbotQueue02	콜봇큐02	Inbound	0	2025-02-19 15:54:49		
12	llynx_ism	llynxQueue01	링스텍큐01	Inbound	0	2025-02-19 15:55:09		
13	llynx_ism	llynxQueue02	링스텍큐02	Inbound	0	2025-02-19 15:55:29		

큐 상세보기

기본

센터: llynxtech
영문명: llynxQueue01
한글명(메모): 링스텍큐01
호타입: 인바운드
대기유형: default
Max대기수: 0
큐가중치: 0
링타임아웃: 20
큐타임아웃: 60
재분배지연: 2
준비시간: 5

옵션

대기정지: ☐ no ☐ yes ☒ all
대기정지지연: 5
동화연결방법: ☐ 순차(serial) ☒ 병렬(parallel)
호분배방식: linear: * 대기 순서대로 분배.
패널티적용기준: 0
동계처리: YES
콜백자동분배: YES

신규 저장 삭제 취소

- 적절한 가중치와 타임아웃 설정을 통해 고객의 대기 시간을 최소화.
- 공정한 콜 분배 방식을 적용하여 특정 상담원에게만 콜이 집중되지 않도록 조정.

1.4 주요 화면 구성 [센터 관리, 팀/그룹 관리]

- 센터관리와 팀/그룹 관리 기능을 통해 센터 조직을 효율적으로 관리할 수 있도록 지원합니다.

센터관리

센터 목록

ID	센터 이름	대표 DNS	대표 IP	포트	상태
1	luna	1	07012345678	1	정상
2	luna_center	2	07012345678	2	정상
3	luna_outcenter	3	07012345678	3	정상
4	callbot	4	07012345678	4	정상
5	luna_service	5	07012345678	5	정상
6	luna_team	6	07012345678	6	정상
7	luna_group	7	07012345678	7	정상
8	luna_role	8	07012345678	8	정상

센터 상세정보

센터 ID: 1, 센터 이름: luna, 대표 DNS: 1, 대표 IP: 07012345678, 포트: 1, 상태: 정상

팀/그룹 관리

팀 목록

ID	팀명	대표 DNS	대표 IP	포트	상태
1	luna	1	07012345678	1	정상
2	luna_center	2	07012345678	2	정상
3	luna_outcenter	3	07012345678	3	정상
4	callbot	4	07012345678	4	정상
5	luna_service	5	07012345678	5	정상
6	luna_team	6	07012345678	6	정상
7	luna_group	7	07012345678	7	정상
8	luna_role	8	07012345678	8	정상

그룹 목록

ID	그룹명	대표 DNS	대표 IP	포트	상태
1	callbot	1	07012345678	1	정상
2	luna_center	2	07012345678	2	정상
3	luna_outcenter	3	07012345678	3	정상
4	callbot	4	07012345678	4	정상

팀 상세정보

팀 ID: 1, 팀명: callbot, 대표 DNS: 1, 대표 IP: 07012345678, 포트: 1, 상태: 정상

그룹 상세정보

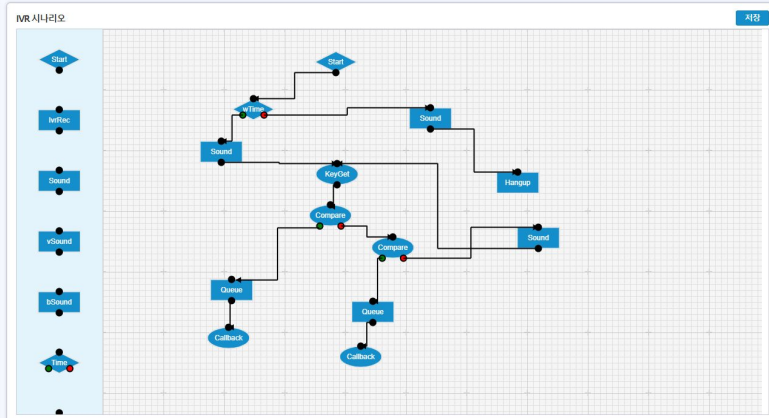
그룹 ID: 1, 그룹명: callbot, 대표 DNS: 1, 대표 IP: 07012345678, 포트: 1, 상태: 정상

- 센터의 명칭을 등록하고, 각 센터별 기본적인 식별 정보 정보를 관리.

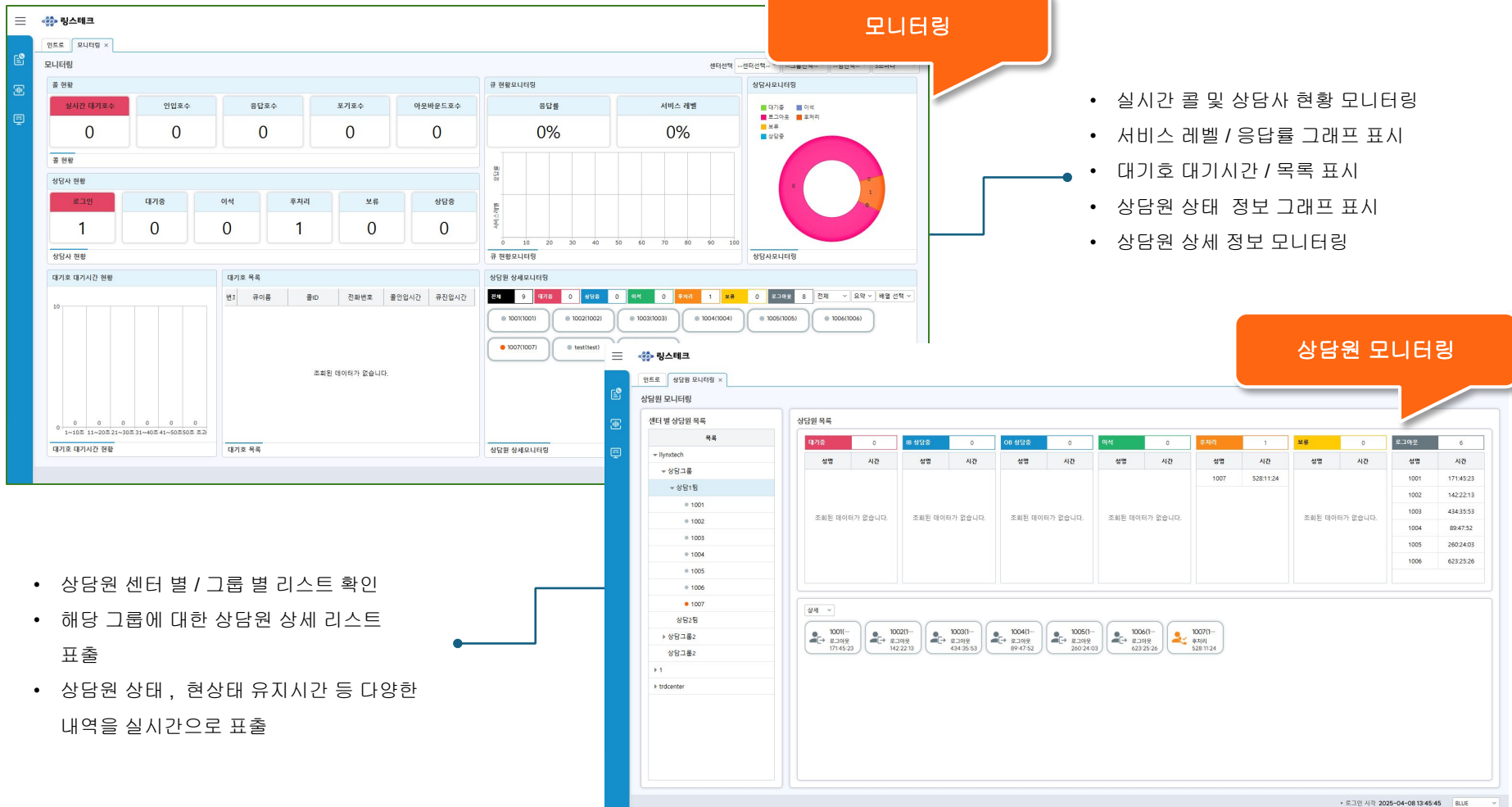
- 센터 내 팀/그룹 계층 구성 (센터 > 그룹 > 팀)
- 그룹 및 팀 단위로 역할을 지정하여 조직 내 역할 분담을 명확히 할 수 있음

- 대기 음악 설정 쉽게 수정 가능
- 멘트 목록 설정 쉽게 수정 가능
- IVR 태그 쉽게 수정 가능
- 다단계 메뉴 구성 가능
- 대기음악 및 멘트 파일 재생 / 멈춤 / 처음으로 기능

- 다단계 음성 메뉴 구성 가능
- 다양한 조건에 따른 응답 경로 설정
- 특정 서비스 사용자 맞춤형 시나리오 제공
- 상담원 부재 시 대체 라우팅 지원(콜백)
- 변경된 IVR 시나리오 즉시 적용 및 테스트 가능



- 서버 상태 모니터링 및 실시간 CALL 처리 현황을 모니터링 할 수 있도록 구성 하여 제공합니다.



- 실시간 콜 및 상담사 현황 모니터링
- 서비스 레벨 / 응답률 그래프 표시
- 대기호 대기시간 / 목록 표시
- 상담원 상태 정보 그래프 표시
- 상담원 상세 정보 모니터링

- 상담원 센터 별 / 그룹 별 리스트 확인
- 해당 그룹에 대한 상담원 상세 리스트 표출
- 상담원 상태, 현상태 유지시간 등 다양한 내역을 실시간으로 표출

- 센터 별 콜 및 상담사 현황 모니터링 화면을 통합하여 확인할 수 있도록 제공합니다.

통합 모니터링

콜 현황

실시간 대기호수

인입호수

응답호수

포기호수

아웃바운드호수

콜 현황

상담사 현황

로그인

대기중

이석

후처리

보류

상담중

상담사 현황

대기호 대기시간 현황

대기호 목록

번호

큐이름

콜ID

전화번호

출입시각

큐진입시각

큐 현황모니터링

응답률

서비스 레벨

상담사모니터링

대기중

이석

로그아웃

후처리

보류

상담중

상담사모니터링

전체

9

대기중

0

상담중

0

이석

0

후처리

1

보류

0

로그아웃

8

전체

요약

이름

실시간 센터 별 모니터링 확인

센터 별 실시간 대기호수 / 인입호수 / 응답호수 / 포기호수 / 아웃바운드 호수 표시

실시간 상담원 상태 정보 확인

상담원 상태, 현상태 유지시간 등 다양한 내역을 실시간으로 표출

실시간 대기호 상세 리스트 표출

실시간 대기호 시간 그래프 표시

실시간 응답율 / 서비스 레벨 그래프 표시

모니터링 멈춤 기능 / 모니터링 초 조작 기능

18

링스텍

1.4 주요 화면 구성 [녹취 조회]

- 통화 이력 내용 확인과 녹취 청취 기능을 구성 하여 제공합니다.

녹취 조회

콜 이력 관리

- 센터/ 그룹/팀/상대원/ 기간/ 호타입/ 호상태/전화번호로 통화 내역 실시간 확인
- 통화 내역 실시간 녹취 재생 / 멈춤 기능
- 통화 내역 실시간 녹취 저장 기능
- 통화 내역 실시간 엑셀 저장 기능
- 고객 문제 해결을 추적

- 센터/ 기간/전화번호로 특정 녹취 조회
- 통화 내역 실시간 녹취 재생 / 멈춤 기능
- 통화 내역 실시간 녹취 저장 기능
- 통화 내역 실시간 엑셀 저장 기능
- 고객 문제 해결을 추적

02 LX-SMART

- 특정 기간 동안의 총 통화량 및 패턴 분석
- 시간대별,요일별, 월별,연별 콜 트렌드 파악
- 실시간 콜 상태 확인

- 특정 기간 동안의 총 통화량 및 패턴 분석
- 시간대별,요일별, 월별,연별 콜 트렌드 파악
- 실시간 평균 통화 시간 분석
- 실시간 상담원별 통화 횟수 및 응대 성공률

20

▶ 사용자 관리

ID	이름	이메일	비밀번호	권한	상태	생성일	수정일
1	admin	admin@lxs.com	123456	관리자	활성	2023-01-01	2023-01-01
2	user01	user01@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
3	user02	user02@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
4	user03	user03@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
5	user04	user04@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
6	user05	user05@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
7	user06	user06@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
8	user07	user07@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
9	user08	user08@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
10	user09	user09@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01
11	user10	user10@lxs.com	123456	일반사용자	활성	2023-01-01	2023-01-01

- 사용자에게 대한 정보 제공
- 소속, 권한 등의 사용자 정보를 생성 및 수정 기능 제공

▶ 권한 관리

ID	이름	설명	상태
1	권한1	권한1 설명	활성
2	권한2	권한2 설명	활성
3	권한3	권한3 설명	활성
4	권한4	권한4 설명	활성
5	권한5	권한5 설명	활성
6	권한6	권한6 설명	활성
7	권한7	권한7 설명	활성
8	권한8	권한8 설명	활성
9	권한9	권한9 설명	활성
10	권한10	권한10 설명	활성

- 사용자 및 그룹별 시스템 접근 권한 설정을 통해 보안강화 및 업무 분담 최적화 지원

▶ 근무시간 관리

ID	이름	시작시간	종료시간	상태
1	user01	09:00	18:00	정상
2	user02	09:00	18:00	정상
3	user03	09:00	18:00	정상
4	user04	09:00	18:00	정상
5	user05	09:00	18:00	정상
6	user06	09:00	18:00	정상
7	user07	09:00	18:00	정상
8	user08	09:00	18:00	정상
9	user09	09:00	18:00	정상
10	user10	09:00	18:00	정상

- 센터별 맞춤형 근무시간 설정으로 유연한 운영 가능

▶ 휴일 관리

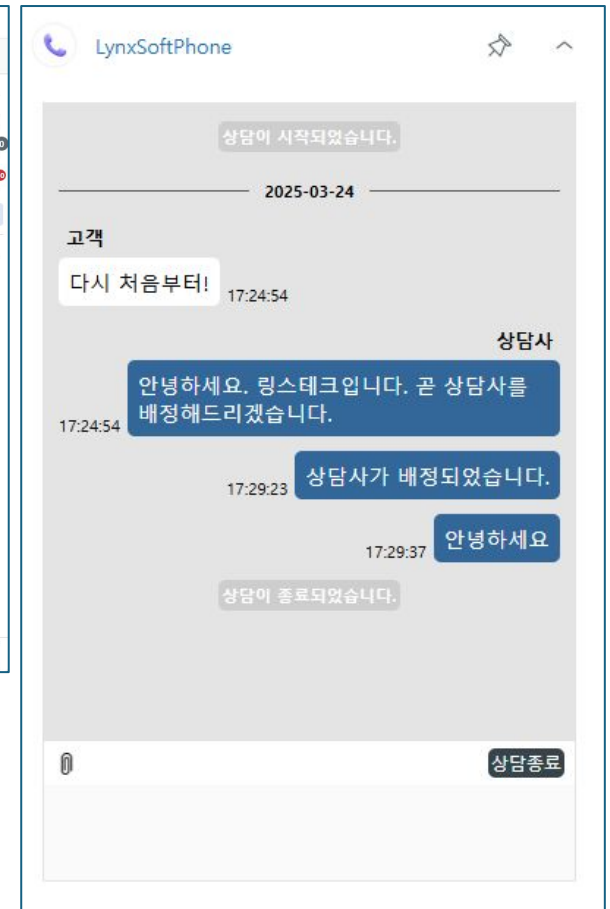
ID	이름	시작일	종료일	상태
1	휴일1	2023-01-01	2023-01-01	정상
2	휴일2	2023-01-02	2023-01-02	정상
3	휴일3	2023-01-03	2023-01-03	정상
4	휴일4	2023-01-04	2023-01-04	정상
5	휴일5	2023-01-05	2023-01-05	정상
6	휴일6	2023-01-06	2023-01-06	정상
7	휴일7	2023-01-07	2023-01-07	정상
8	휴일8	2023-01-08	2023-01-08	정상
9	휴일9	2023-01-09	2023-01-09	정상
10	휴일10	2023-01-10	2023-01-10	정상

- 센터별 맞춤형 휴일 설정으로 유연한 운영 가능

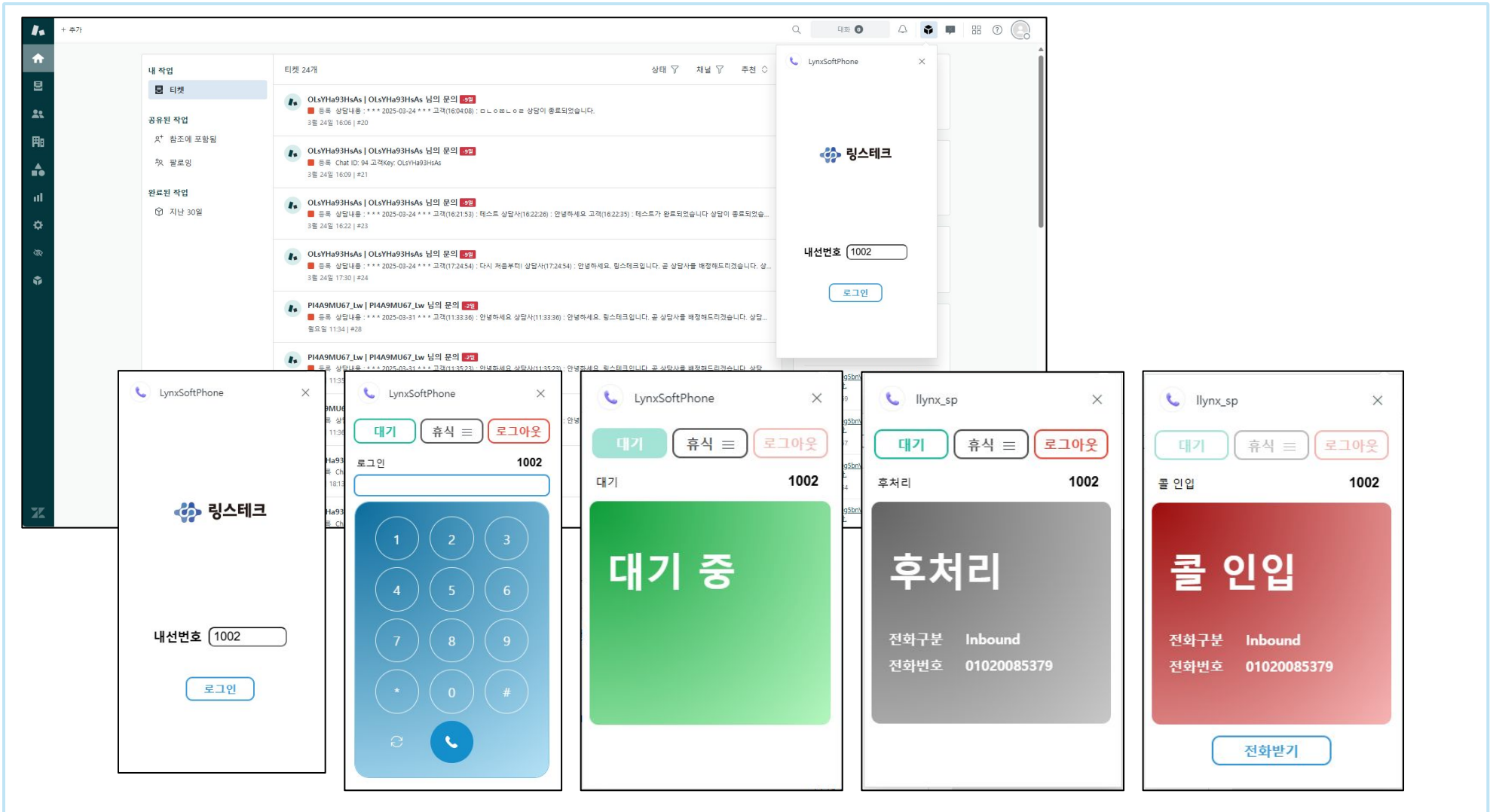
1.6 카카오톡 (비즈 톡 및 알림 톡) 인터페이스 제공

02 LX-SMART

- 센터 별 콜 및 상담사 현황 모니터링 화면을 통합하여 확인할 수 있도록 제공합니다.



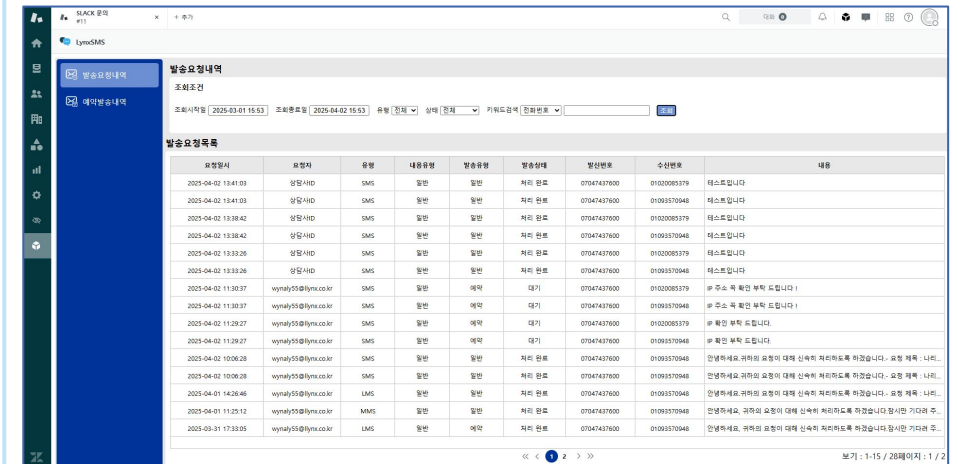
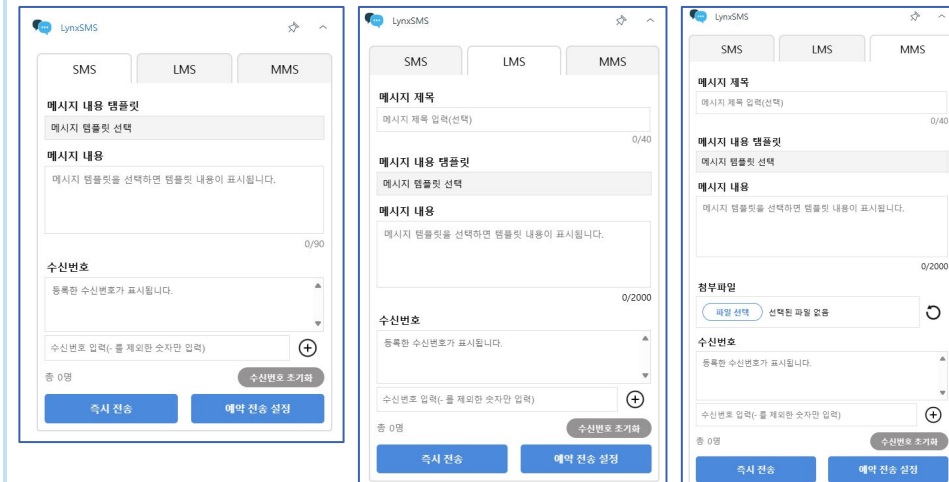
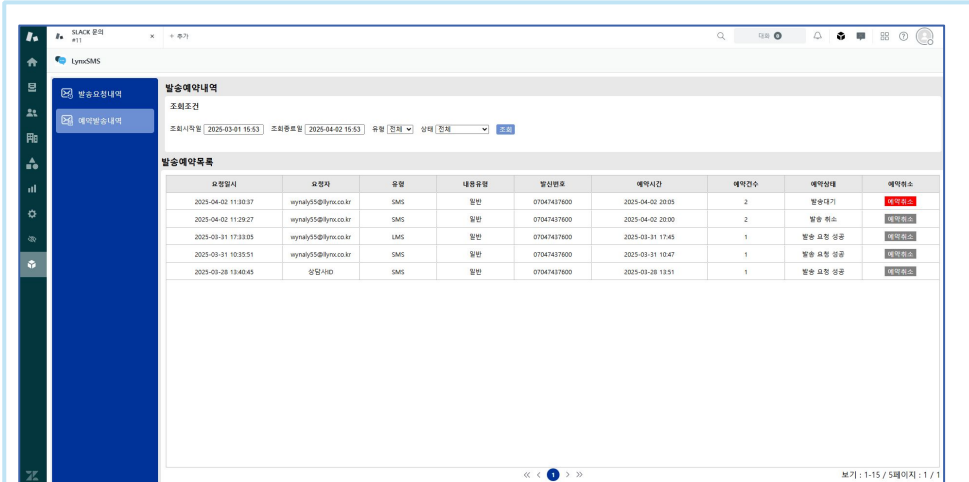
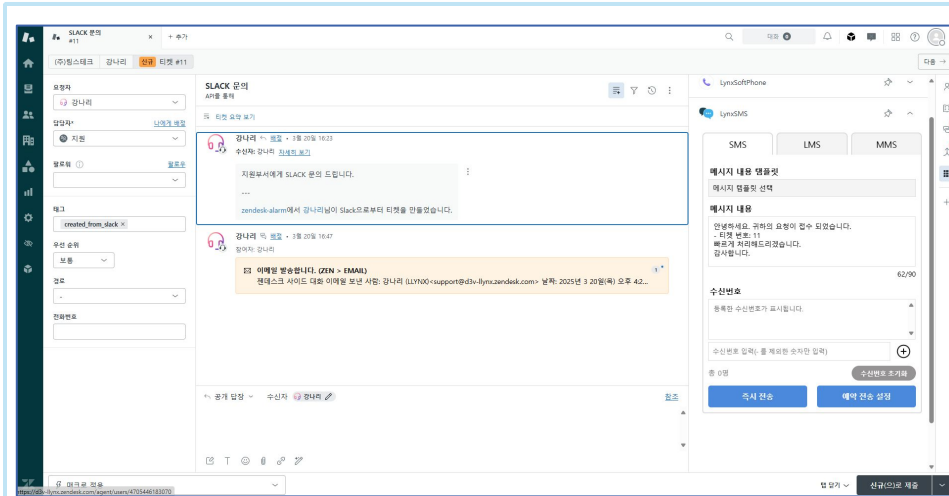
- Zendesk LX-SMART 연동 SAMPLE 화면



1.7 Zendesk SMS 연동 인터페이스 제공

02 LX-SMART

• Zendesk LX-SMART 연동 SAMPLE 화면



감사합니다.