

CALLRABi 컨택센터

인터넷전화, 전국대표번호 등 통화채널에 제약없는 인·아웃바운드 통합 채널을 제공하며, 상담센터, 원격지 콜센터 및 재택의 통합운영이 가능한 빠르고 스마트한 상담 솔루션

01 개요

CALLRABi 컨택센터는 공공, 일반, 금융, 의료 등 300개 이상 기업이 선택한 검증된 최고의 자체개발 솔루션입니다. IP-PBX, CTI, IVR, 녹취, 번들형 상담Desk, 관리자 페이지를 기본 제공하며, 빠른 도입이 가능한 구독형과 고객사 요청에 맞게 커스터마이징이 가능한 구축형이 있습니다. 특히 구독형(클라우드형)은 물리적인 장비 설치 없이 전화기만 설치하면 안정적이고 유연한 확장성을 지닌 컨택센터를 이용할 수 있습니다. 또한 단순 전화상담을 넘어 Multi-Channel로의 전환, STT/TA·챗봇·보이스봇 기술 적용 등 고객센터 혁신이 가능한 솔루션입니다.

02 장점



신뢰할 수 있는 선택

- 다양한 산업 분야별 구축 노하우
- 일반기업, 정부 및 공공기관, 금융, 의료, 교육 등 300여 고객의 선택



손쉬운 운영

- 단일 제조사에 의한 원천 기술 보유 및 유지보수 서비스
- 통합 WEB UX(User's eXperience) 환경의 제공
- 웹브라우저 호환성 제공



뛰어난 안정성

- 이중화 구성
- 제조사의 실시간 관제



사용자화 서비스

- 전문 CRM 연동 개발 인력의 보유
- 고객 비즈니스 환경에 적합한 상담원 Desk, 기타 CRM에 맞춘 사용자화 서비스



대형 콜센터 솔루션의 기능

- 교환기능(IP-PBX), CTI 미들웨어 (M/W), IVR(ARS + Call-Back), 통화녹취 (Call Recording), 전광판 (Panel), 통합통계(Integration Statistics), CRM 연동(Agent Application Interface)



경제적인 도입 예산

- 컨택센터 컴포넌트(Component)의 통합 시스템 구성
- 필요 기능의 선택 및 사용자화 구성에 따른 예산 절감

03 특징(기능)

Voice

- 유선전화 수신/발신/착신 전환
- 모바일 전화 수신/발신
- Blind 호 전환/협의 호 전환
- 감청/코칭
- 전수 녹취 및 선택 녹취
- IVR 시나리오 1단계(기본)/2단계 이상 Customizing 가능
- IVR 콜백/콜백 아웃바운드 콜
- Preview Dialing

상담Desk(Bundle)

- 고객정보 관리
- 상담이력 관리
- 통화이력 관리
- 콜백 관리
- 녹취/청취
- 상담지식관리/스크립트
- 상담원 실시간 통계
- 누적통계/조건별 검색
- 개방형 API 지원(WEB Socket)
- 크로스 브라우징(Cross Browsing)

관리자 화면

- 상담원 등록 관리 및 상태 모니터링
- 실시간 콜 모니터링 및 상담센터 현황판
- VIP 라우팅/호분배 설정관리
- 업무시간/휴무일 설정관리
- 콜백 설정 및 시나리오 설정
- 통합 녹취 청취/검색
- 상담원별/그룹/상태 통계
- 수신/발신/내선별 통계
- 상담유형 통계
- 시스템 현황정보
- 누적통계/조건별 검색 통계

04 구성도



05 고객사

