Enterprise Communication Solutions

ECS Telecom 회사소개서

Contents

Ⅰ. 회사소개

Ⅱ. 비즈니스 개요

Ⅲ. 사업분야

Ⅳ. 개발 솔루션

회사소개

1.

1. 기업개요 | 2. 미션 & 비전 | 3. 조직 및 기술력 | 4. 재무현황

01. 기업개요

ECS Telecom은 1999년 설립이래 컨택센터 산업분야와 영상회의, 통합 커뮤니케이션 등 디지털 워크플레이스 사업분야에서 국내 1위 자리를 지키고 있습니다. 빠르게 변하고 발전하는 시대 흐름과 기술 환경에 맞추어 지속적인 투자 개발을 통해 고객의 환경에 맞는 최적의 솔루션과 서비스를 제공함으로써 고객과 함께 성장해가는 회사입니다.

기업 개요

(2020년 8월 기준)

회 사 명	(주)이씨에스텔레콤
대 표 이 사	현 해 남
설 립 일	1999년 10월 7일
코스닥상장일	2007년 12월 18일
직 원 수	160명
소 재 지	서울시 서초구 반포대로 28길 8 (서초동 1543-1, 일홍빌딩)
전 화	02) 3415-8300
홈 페 이 지	www.ecstel.co.kr
사 업 내 용	- 시스템 통합 및 컨설팅 - CC / UC 통합 솔루션 - 영상회의 솔루션 - 네트워크 통합 솔루션 - 고객맞춤형 서비스(ETaaS)

02. 미션 & 비전

**국내 최고의 기업음성통신(CC/UC)
통합 솔루션 및 서비스를 제공하는 기업**

**직원 모두가 자부심을 갖고
일하는 기업**

**고객, 투자자, 직원 모두가 인정하는
The Best & No. 1 기업**

We are *Different*

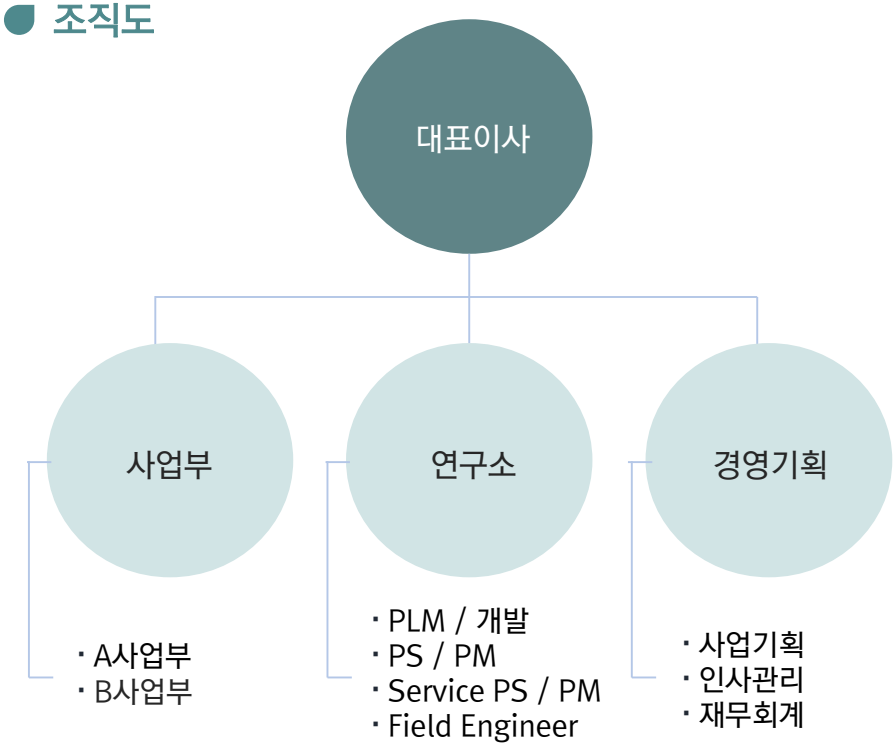
모든 분야에서 누구보다도 가장 높은 수준을 유지하며
나의 고객과 내가 맡은 일에 대하여 끝까지 책임집니다.

We are *Proud*

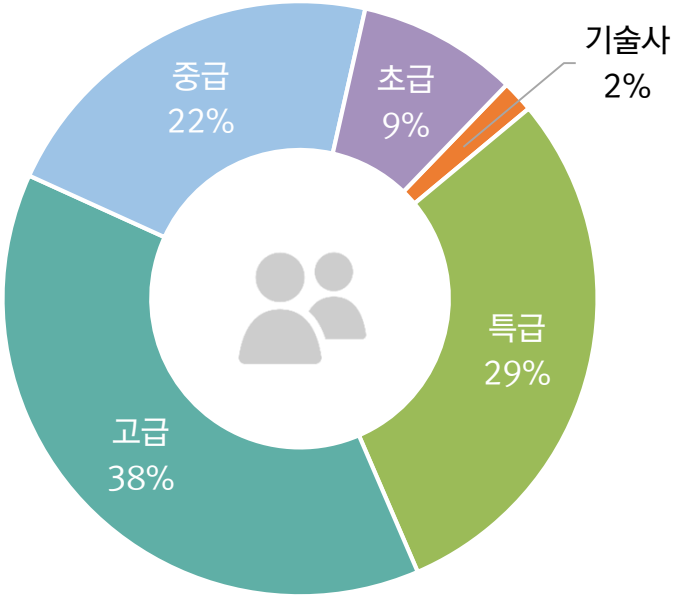
고객과 시장으로부터 받는 인정과 칭찬을 통하여
우리가 가장 옳으며 또한 뛰어나다는 것을 믿습니다.

03. 조직 및 기술력

조직도



기술인력 구성비율



(2020년 8월 기준)

영업	기술/연구개발	경영/기획	총
33명	115명	12명	**160명**

재무 정보

[단위: 억원]

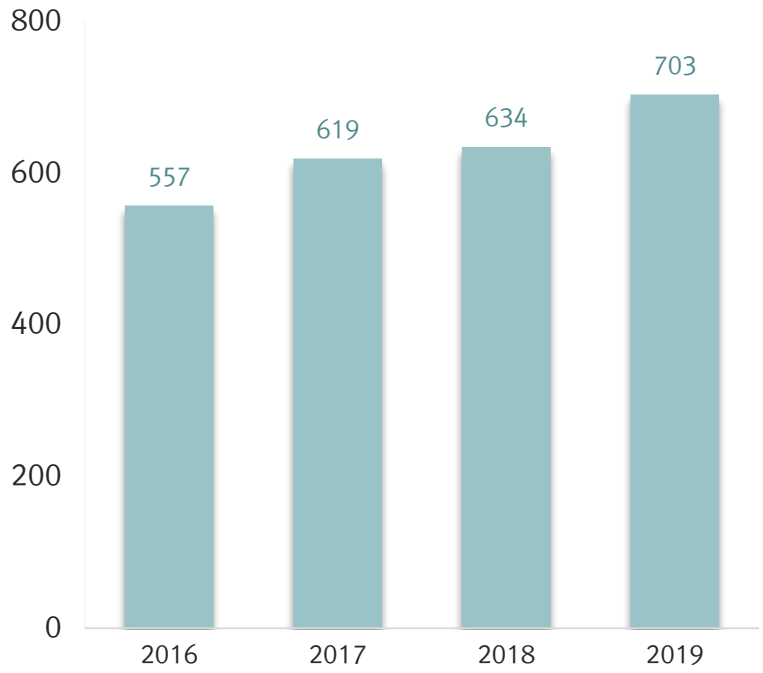
구분	FY2016	FY2017	FY2018	FY2019
총 자 산	528	583	596	633
자본총계	414	432	438	448
매 출 액	557	619	634	703
순 이 익	26.8	29.4	18.8	38.6

기업 신용 등급

A+

매출액 추이

[단위: 억원]



지속적으로 증가한 매출액

20년 연속 흑자 경영

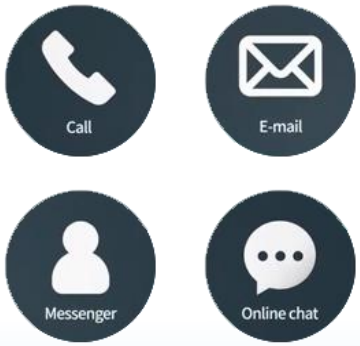
비즈니스 개요

2.

1. 사업분야 | 2. 사업경쟁력 | 3. 주요 파트너 | 4. 레퍼런스

01. 사업분야

ECS텔레콤은 커뮤니케이션이라는 핵심가치를 중심으로 고객성공사업과 Digital Workplace 사업을 진행하고 있습니다.
또한, 단순 제품 판매를 넘어 고객의 문제를 함께 고민하고 새로운 가치를 제안함으로써 고객과 함께 성장할 수 있는 ETaaS를 제공합니다.
고객성공사업은 콜 인프라 시스템 구축을 기반으로 AI, 챗봇, STT/TA, 음성인증 등 다양한 IT솔루션을 결합하여 스마트 컨택센터로 변화하기 위한 해답을 제시하며, Digital Workplace 사업은 영상회의, 통합커뮤니케이션, 네트워크 통합 등 업무 효율성 극대화를 위한 스마트 오피스 도입의 가이드가 됩니다.



고객성공사업

Digital Workplace 사업

ETaaS
at your service

기업 안정성

- 20년 연속 흑자기업
- 재무 안정성
- 높은 기업 신용등급 A+

전문 기술력

- 국내 최고 기술인력 구성
- 동종업계 최초 R&D 센터 운영
- 관련 연구개발제품 특허/프로그램 등록

국내 500여 고객사
2,000개 시스템 구축

오랜 노하우

- 꾸준히 기업 음성통신 사업에 집중
- 풍부한 대규모 프로젝트 수행 경험
- 해당분야 No.1 시장 점유율

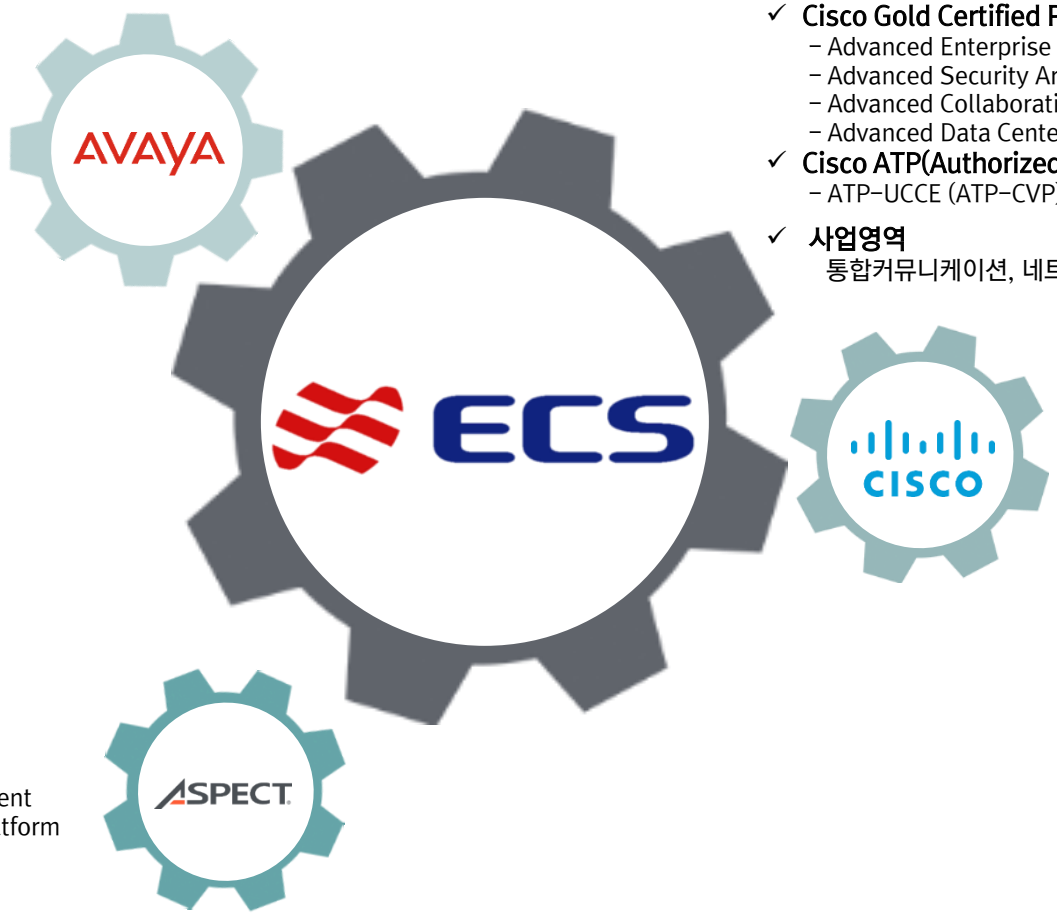
체계적 서비스

- 우수한 인력 및 조직 체계
- 안정된 전국 협력 체계
- 24시간 서비스 데스크 운영

03. 주요 파트너

- ✓ Avaya 1 Tier Partner
- ✓ Avaya Edge Diamond Partner
- ✓ Avaya Expert Specialization
  - Enterprise UC Expert
  - Enterprise CC Expert
  - Mid-Market UC/CC Expert
- ✓ 사업영역
  컨택센터, 통합커뮤니케이션

- ✓ Cisco SI Partner
- ✓ Cisco Gold Certified Partner
  - Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization
  - Advanced Security Architecture Specialization
  - Advanced Collaboration Architecture Specialization
  - Advanced Data Center Architecture Specialization
- ✓ Cisco ATP(Authorized Technology Provider)
  - ATP-UCCE (ATP-CVP)
- ✓ 사업영역
  통합커뮤니케이션, 네트워크, 데이터센터&가상화, 클라우드



- ✓ Aspect Gold Partner
- ✓ Aspect Expertise
  - Unified IP
  - Workforce Optimization
  - Advanced List Management
  - Customer Experience Platform
- ✓ 사업영역
  All in One 컨택센터 솔루션

업종 및 솔루션 별 대표 레퍼런스

	금융(은행/증권/카드/보험)		공공	서비스 & 기타	
컨택센터	NH농협은행	삼성생명 SAMSUNG	한국도로공사	MARKET Kurly	우정사업정보센터
	kakaobank	우리카드	푸른등대 한국장학재단	야놀자	JEJU DREAM TOWER
	KEB 하나은행	Cigna. 라이나생명	NPS 국민연금	배달의민족	LOTTE
IPT/UC	SK 증권	ORANGELIFE	NTS 국세청 NATIONAL TAX SERVICE	아시아나항공	KAI 한국항공우주산업(주) KOREA AEROSPACE INDUSTRIES, LTD.
영상회의	KB금융그룹	Hyundai Card	서울특별시 SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT	LG	posco
	삼성증권 SAMSUNG	한국수출입은행 THE EXPORT-IMPORT BANK OF KOREA	서울대학교 행정대학원 정보지식정책연구소	DOOSAN	하이트진로
네트워크	참! 좋은 은행 IBK기업은행	acuon. capital	서울교통공사	PARADISE	megastudy

사업분야

3.

1. Customer Success | 2. Digital Workplace | 3. ETaaS

Customer Success

1) 시스템 통합 및 글로벌 컨설팅

2) IP 컨택센터 솔루션

3) AI 컨택센터 솔루션

Digital Workplace

1) 영상회의 솔루션

2) 영상회의 예약관리 솔루션

3) 통합 커뮤니케이션

4) 네트워크 통합 솔루션

ETaaS

1) ETaaS_butler

2) ETaaS_training

3) ETaaS_cloud meeting

4) VAS

Customer Success

1) 시스템 통합 및 글로벌 컨설팅

시스템 통합 서비스를 통해 CC, UC, Video, Network 등 고객의 시스템에 대한 현황 및 문제점을 진단하여 각 고객의 업무 특성과 프로세스에 적합한 시스템 기획부터 설계, 구축 서비스를 제공함과 동시에 글로벌 기업들의 해외 지점 통합 시스템 구축 등 글로벌 컨설팅과 기술지원 서비스를 제공하고 있습니다.

SI(system integration)

- 기반 시설 및 IT 자원 진단 구축
- 정보 시스템 설계 및 구축
- 응용 소프트웨어 개발
- 시스템 운영 및 유지보수

Global Consulting

- 글로벌 IPT & IPCC 시스템 구축
- 글로벌 화상회의 시스템 구축
- 글로벌 스마트워크센터 구축
- 프로젝트 컨설팅 및 전문 PM
- 기술지원 및 유지보수 서비스

2) IP 컨택센터 솔루션

IP Contact Center는 IP 음성통신을 기반으로 고객서비스 및 영업 활동이 가능한 커뮤니케이션 시스템으로 음성뿐만 아니라 이메일, 채팅, 웹 서비스 등 다양한 채널들을 통합하여 보다 효과적인 컨택센터 환경을 구축할 수 있습니다.

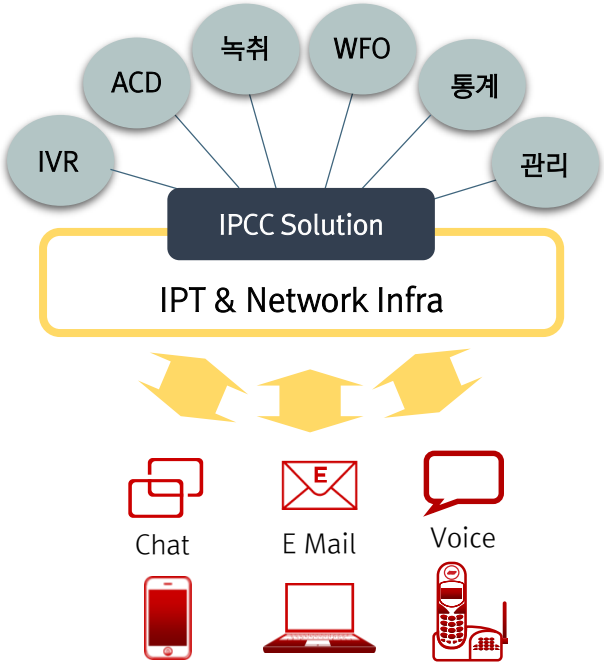
IPCC

- 옴니 채널 커뮤니케이션 컨택센터 (Voice/Video/E-mail/Chat/Fax/Others)
- Inbound & Outbound 컨택센터
- All in One 컨택센터
- 가상화 기반 컨택센터

✓ **Avaya Diamond Partner**

✓ **Cisco SI Gold Partner**
– ATP-UCCE

✓ **Aspect Platinum Partner**

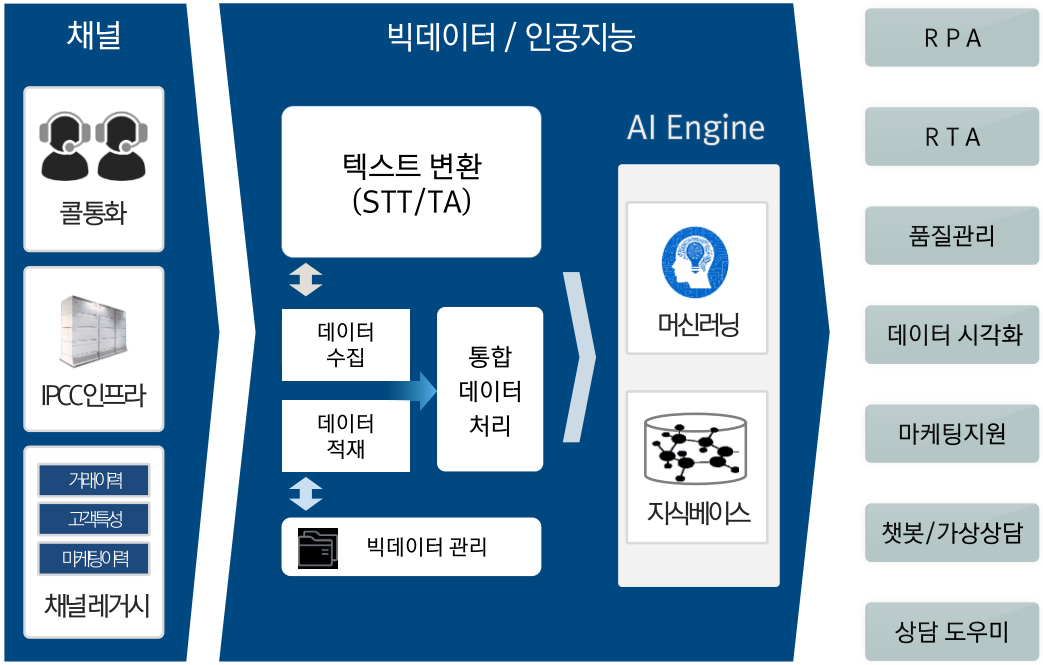


3) AI 컨택센터 솔루션

AI 컨택센터는 단위 솔루션 조합이 아닌 채널 통합 허브 및 인공지능 기반 디지털 서비스가 통합된
차세대 지능형 플랫폼으로, 4차 산업혁명 시대에 고객의 중·장기적인 비즈니스 성장을 위한 혁신적인 서비스를 제공합니다.

- 고객 경험 관리
- 라우팅 전략 관리
- 챗봇 가상 상담
- 상담 품질 관리
- 분석 및 시각화
- 프로세스 자동화
- 화자인증

차세대 지능형 플랫폼

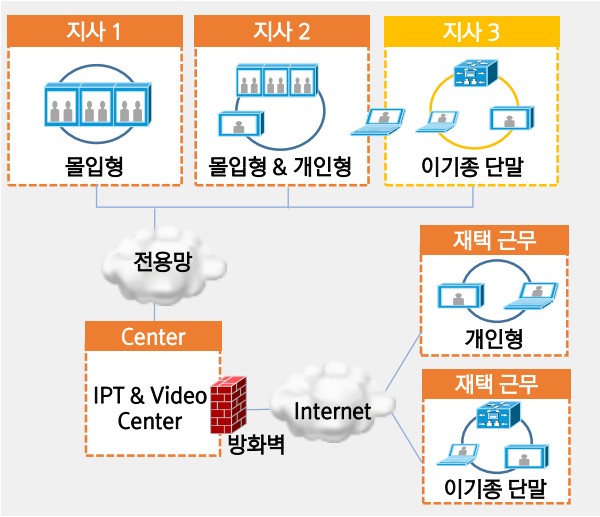


Digital Workplace

1) 영상회의 솔루션

영상회의 솔루션은 원격에서도 현실감 있는 회의 환경을 제공함으로써 기업 내에 협업 및 창의적인 업무를 가능하게 도와주며 업무 효율성뿐만 아니라 시간 및 비용절감 등의 가치를 제공하고 있습니다.

- 몰입형, 일반룸형 영상 회의실
- 개인형 (데스크탑형, S/W기반) 영상회의솔루션
- 모바일, 웹기반 영상회의
- 회의 예약, 녹화 솔루션
- 카메라 추적 및 통합제어 등 AV 솔루션



✓ **Avaya Diamond Partner**
– Avaya Scopia/Equinox

✓ **Cisco SI Gold Partner**
– ATP–TelePresence Video Advanced Plus

몰입형
(대/중규모)

일반룸형
(소/중규모)

데스크탑형
웹/모바일

2) 영상회의 예약관리 솔루션 EVM

EVM(ECS Video Manager)은 영상회의를 가장 쉽고 편하게 사용할 수 있는 환경을 제공하기 위해서 개발된 제품입니다.
쉽고 직관적인 UI를 통해 회의 예약과 참석이 하나의 플랫폼 내에서 모두 이뤄집니다. 영상회의실에서는 자동 콜링방식과 예약된 시간에 참여버튼을 생성시켜 주는 OBTP 기능을 통해 원버튼 클릭으로 회의에 참석할 수 있습니다.

- 회의예약, 회의 참석
- 원터치 다자연결
- 회의 제어 및 통계 리포팅

회의 예약 및 회의 참석

영상회의실 및 PC, 모바일 참여자 지정 → 클릭한번으로 회의에 참석

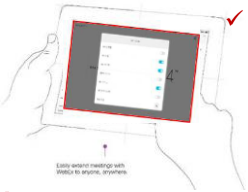
이메일이나 예약페이지의 참여버튼 클릭 시 App이 실행되며 자동으로 영상 회의 참여

문자나 예약 페이지의 참여버튼 클릭 시 App 이 실행되며 자동으로 영상회의 참여

참여버튼 클릭 시 영상회의에 참여

[터치패드 리모컨]

회의 제어 및 통계 리포팅



[터치패드 기반
– One Touch 다자회의 예약 솔루션]

✓ **터치패드를 이용한 손쉬운 화상회의**

터치패드에서 연결할 회의실들을 선택
콜 버튼을 누르면 다자간 회의가 연결
단말 주소록 자동 업데이트 관리

✓ **회의 운영 주요 기능**

참석자 레이아웃 변경 및 위치 고정
참석자 카메라, 마이크, 연결 제어
참석자 세부정보 확인
전체 회의 종료

[회의현황 전광판 모니터링]

✓ **회의 통계 주요 기능**

지난 회의의 참석자별 패킷로스 및 지터 확인
영상회의로 인한 인건비 절감현황 자동계산 리포팅
회의 참석/불참 리포팅
부서별/개인별/회의실별 사용현황 리포팅

3) 통합 커뮤니케이션

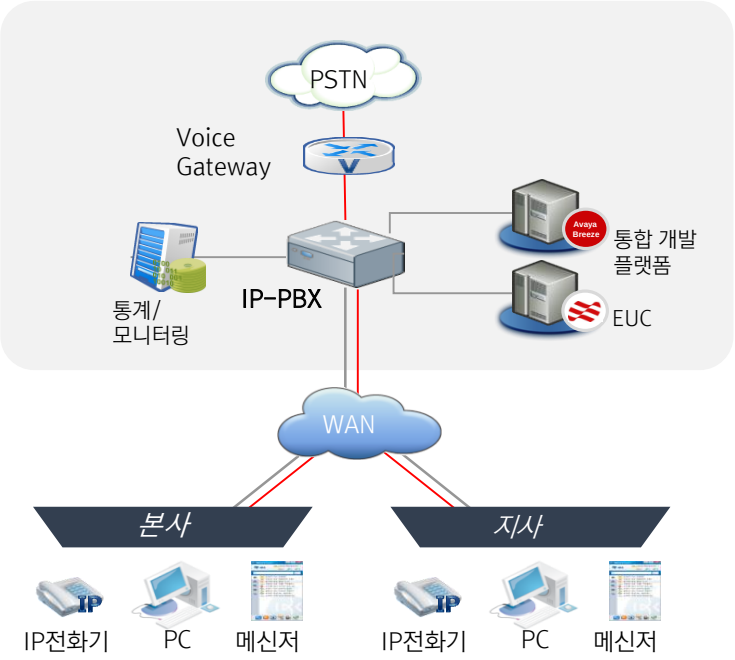
통합 커뮤니케이션(Unified Communication) 솔루션을 기반으로 IP 음성통신 시스템과 UC어플리케이션을 연동하여 음성통화, 메시징(IM), 상대방 상태 정보(Presence), 웹/화상 회의, 이메일 등 다양한 UC솔루션을 제공합니다.

IPT & UC

- IPT & Network Integration
- IPT & Unified Communication
- 모바일, FMC
- 스마트 워크센터
- 통합 개발 플랫폼

✓ Avaya Diamond Partner

✓ Cisco SI Gold Partner



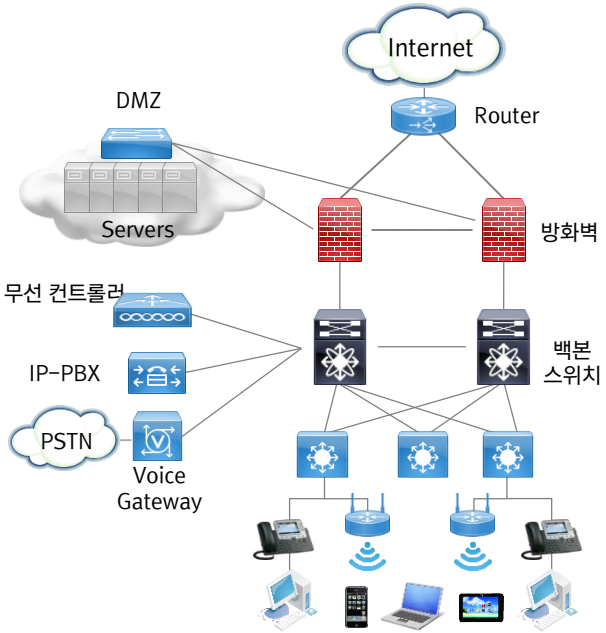
4) 네트워크 통합 솔루션

네트워크 통합은 모든 IP기반 솔루션의 근간으로 음성 및 비디오, 모빌리티 등 급속도로 늘어나는 데이터 트래픽을 안정적으로 처리하기 위해서 매우 중요합니다. ECS는 고객의 네트워크 업무환경을 최적화 하기 위해 전문 기술력을 바탕으로 통합 네트워크 솔루션을 제공합니다.

Network Integration

- 유무선 통합 네트워크
  : 데이터센터, 엔터프라이즈 등 통합 네트워크 구축
- Voice & Data 네트워크
  : 국가행정기관 인터넷전화망 (C그룹망)
- 보안, 관리, 모니터링 솔루션

✓ **Cisco SI Gold Partner**



Ecs Technology as a Service

ETaaS(ECS Technology as a Service)는 고객이 직면한 문제를 함께 고민하고 새로운 가치를 제안함으로써,
고객의 핵심사업 집중을 통한 성공을 목표로 제공되는 고객 맞춤형 서비스입니다.

ECS텔레콤의 모든 솔루션과 서비스는 ETaaS의 형태로 제공되고 있으며 공식 상품으로는 올인원 프리미엄 상주 서비스인 butler,
프리미엄 교육 서비스인 training 그리고 ECS 고객만을 위한 화상회의 관리 서비스 cloud meeting이 있습니다.
또한, 시장과 고객의 니즈에 맞춘 신규 ETaaS 상품은 지속적으로 출시될 예정입니다.

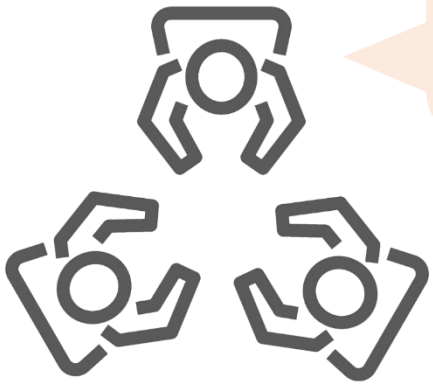
ETaaS
at your service

1) ETaaS_butler

ETaaS_butler는 통합 프리미엄 상주서비스로
SPM, Infra PM, Application PM 총 세명이 동시에 상주 및 비상주의 형태로 통합 서비스를 제공함으로써
고객이 자체적으로 컨택센터를 운영할 시 소모되는 인력과 시간 등 무수히 많은 리소스를 획기적으로 절감시킵니다.

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 All-in-One Premium 상주서비스

고객이 핵심 비즈니스에만 집중할 수 있도록
복잡하고 다양한 인프라와 Application
그리고 맞춤 솔루션 등을
총괄하는 컨택 포인트로서,
고객사의 현황을 주기적으로 분석하고
맞춤 대안을 제시하는 통합 컨설팅이 가능한 관리자
[비상주]



고객의 효율적인 업무 수행을 위해
필요한 S/W를 개발하고
지속적으로 수정 및 보완하는 운영자

구축 인프라 및 H/W 관련
고객사에서 발생하는 갑작스러운 이슈에
즉각 대응과 정기적인 점검 위한 운영자

2) ETaaS_training

ETaaS_training은 컨택센터 전문 교육으로 기업 음성 시스템의 기초과정으로 구성된 베이직 코스, 데모 및 실습과정을 통하여 핵심기술 및 실무능력 극대화를 위한 프리미엄 코스, 고객사별로 도입된 솔루션에 맞춰 교육이 진행되는 커스텀 코스까지 총 세 가지 세분화된 커리큘럼을 통해 교육자가 실무에 바로 활용할 수 있는 교육을 제공합니다.

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 Premium 교육서비스

- **BASIC Course**
- **PREMIUM Course**
- **CUSTOM Course**

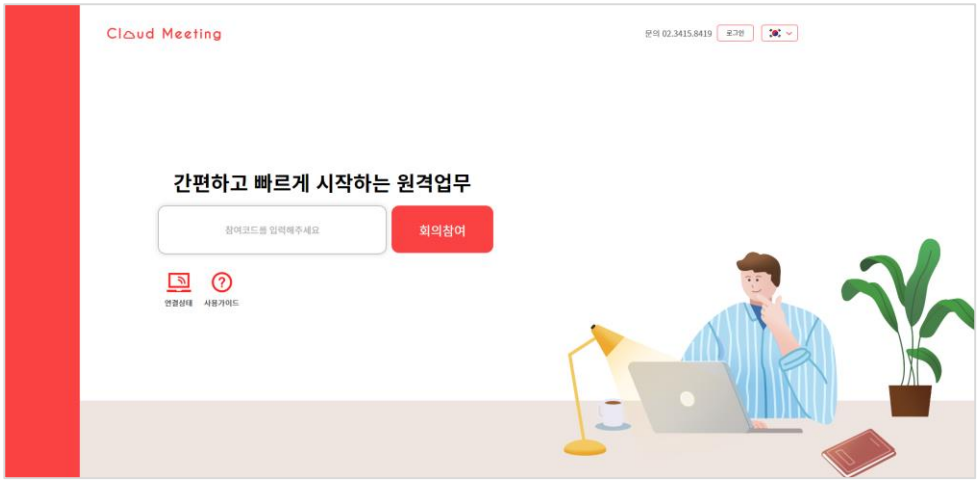
ECS Training Center는
업계 1위 ECS텔레콤의 전문 강사진이 다년간의 실무 경험과 노하우를 바탕으로
고객 여러분의 업무에 최적화된 맞춤형 커리큘럼을 구성하여 눈높이 교육을 제공합니다.

3) ETaaS_cloud meeting

ETaaS_cloud meeting은 ECS 고객에게만 제공되는 클라우드 기반의 화상회의 관리 서비스로서
Basic 또는 Premium으로 회원가입 시 고객사와 DB 연동을 통해 맞춤 영상회의 개설, 예약수정, 회의참여, 지난회의 녹취파일 확인 등
영상회와 관련된 모든 업무가 한 번에 가능합니다.

고객의 성공적인 비즈니스를 위한 ECS만의 화상회의 관리 서비스

서비스 홈페이지



남다른화상회의

Cloud Meeting

- BASIC
- PREMIUM

기존 화상회의 솔루션에
Cloud Meeting이라는 가치를 더했습니다.
ECS텔레콤과 함께하는 화상회의는 더욱 쉽고 편리합니다.

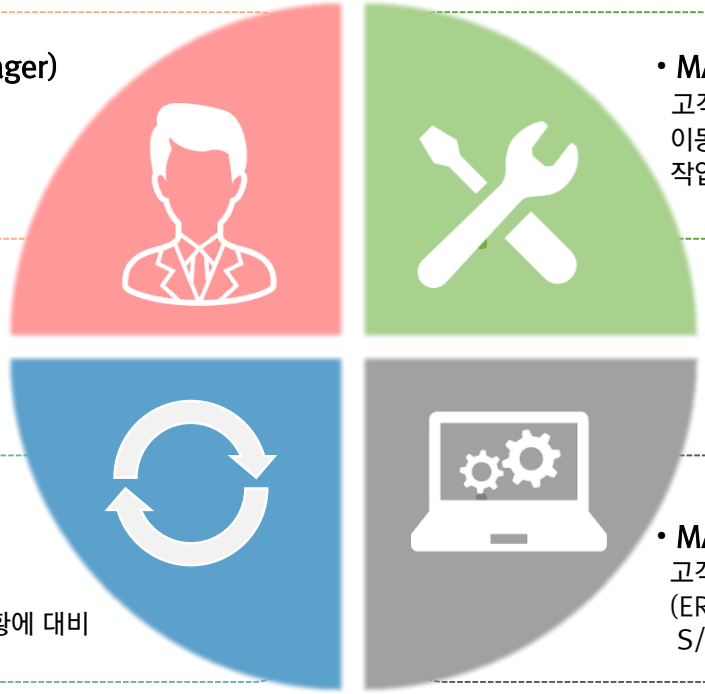
ETaaS

4) VAS

VAS(Value Added Service)는 고객사의 성공적인 비즈니스를 위해 ECS에서 제공하는 고객 맞춤형 프리미엄 서비스입니다.
ECS의 수준 높은 기술력과 체계적인 서비스 조직을 기반으로 UC/CC/네트워크 등 IT 인프라에 특화된 SLA 방안을 제안하고
이에 맞는 서비스를 제공합니다.

- **SPM(Service Project Manager)**
  고객사의 인프라,
  솔루션의 유지보수 서비스를
  전담하여 관리하는 전문가

- **MACD(H/W)**
  고객사의 인프라 솔루션의
  이동 및 신설, 변경, 철거 등의
  작업 및 S/W 수정, 개발 등의 작업



- H/W 신품 교체 서비스 및
  중요 H/W 렌탈 서비스로
  반복되는 장애 대응과 긴급한 상황에 대비

- **MACD(S/W)**
  고객사의 S/W 수정, 개발 등의 작업
  (ERS, EUC,ETS,IVR,3rd Party 등의
  S/W 개발 솔루션)

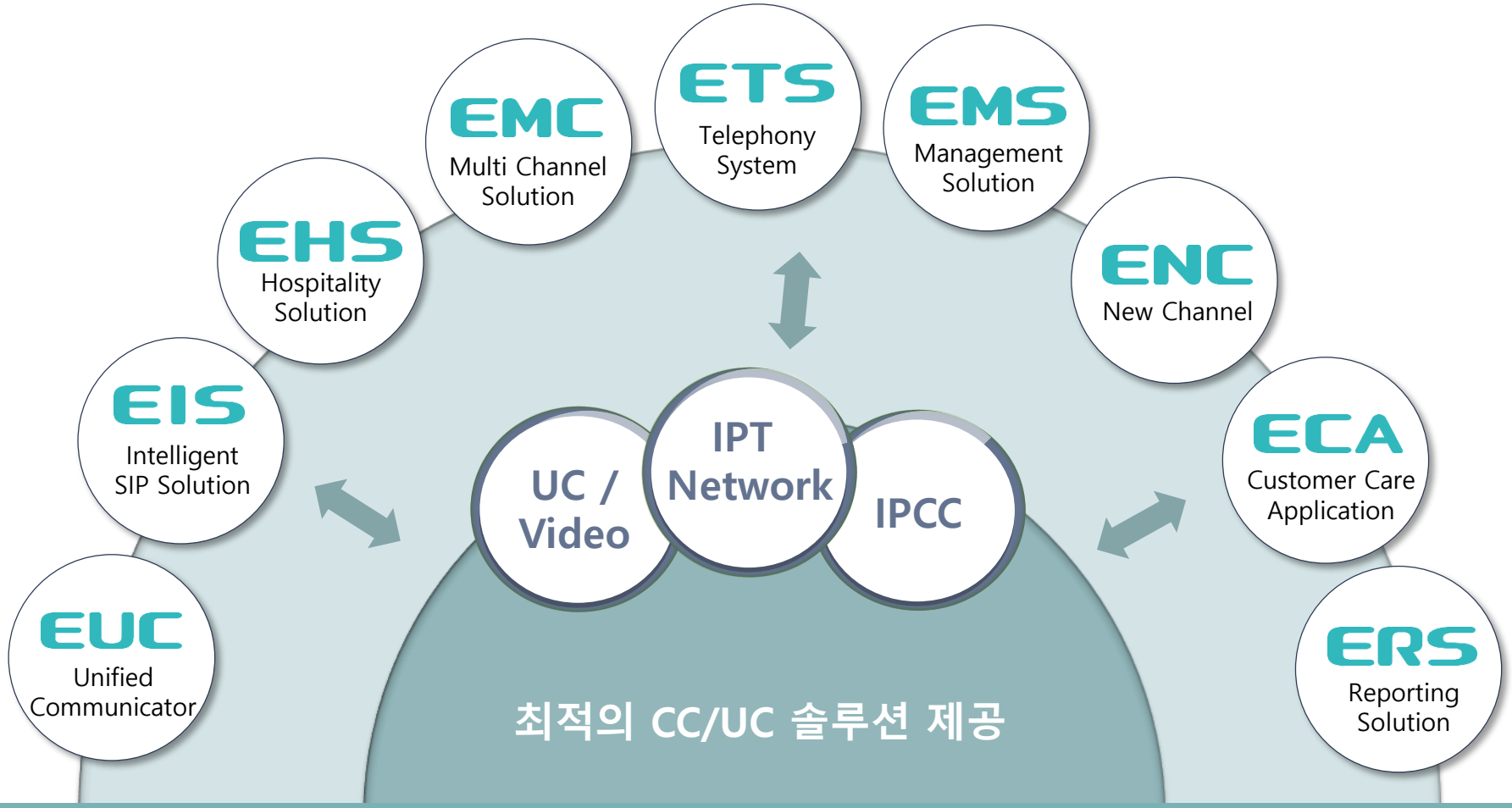
개발 솔루션

4.

1. ERS | 2. ECA | 3. EWM | 4. ENC | 5. EMS | 6. ENC | 7. EUC | 8. ETS | 9. EIS | 10. EHS

주요 개발 솔루션

ECS텔레콤은 국내 고객의 니즈에 맞는 솔루션을 제공하기 위하여 꾸준히 연구개발을 하고 있으며 각종 ECS의 연구개발 솔루션을 통해 편리하고 효율적인 최적의 CC/UC 솔루션을 제공하고 있습니다.



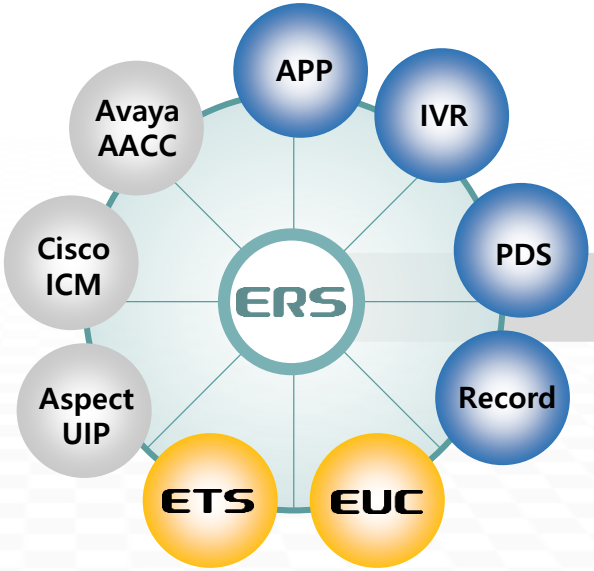
ERS

1

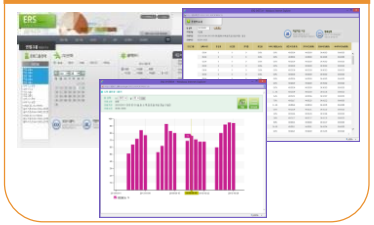
ERS(ECS Reporting Solution)는 컨택센터 통합 통계 솔루션으로 여러 분산되어 있는 컨택센터 시스템들(CTI, IVR, APP, PDS 등)의 데이터를 통합/관리하고 통합된 보고서와 실시간 모니터링을 제공하여 보다 효율적인 컨택센터 운영 환경을 구축할 수 있습니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

· 통합 보고서/모니터링 (IVR, CTI, 녹취, APP)
· PBX 기반 데이터 정확성
· Call Trace 분석
· 보고서 Wizard
· 상담원 개인 모니터링



보고서



폰 모니터링

전광판

폰 전광판

모바일 App.

ECA - desktop

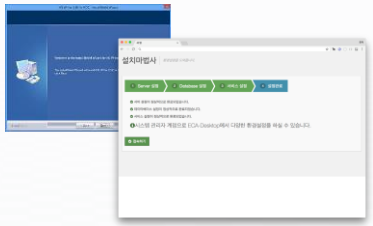
2

ECA-desktop(ECS Customer Care Application)은 플러그 앤 플레이 방식의 상담 어플리케이션으로 원하는 상담 모듈을 선택하여 상담원 화면에 적용, 즉시 설치가 가능합니다. 또한 기존 시스템을 재개발 하거나 수정하지 않아도 필요한 업무 기능만을 플러그인 방식으로 새로 개발하여 사용할 수 있습니다.

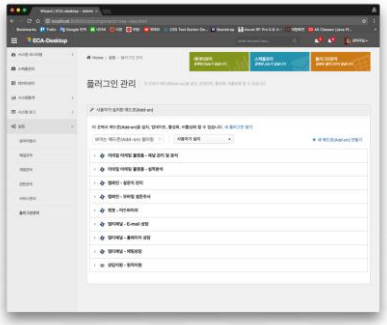
- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

· 플러그 앤 플레이 방식
· 쉬운 설치, 즉시 사용
· 다양한 기본 플러그인 제공
· 플러그인을 통한 추가 기능 확장
· 기존 시스템 수정 없이 새 기능 적용 가능

✓ 쉬운 설치, 즉시 사용



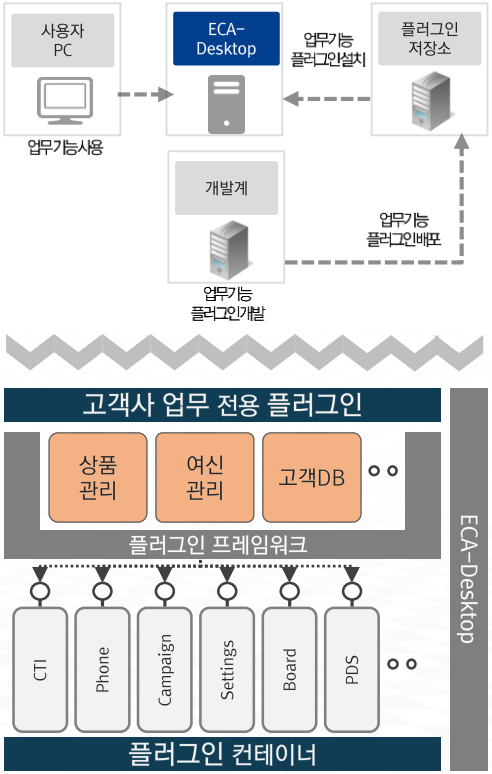
✓ 다양한 기본 플러그인 제공



+

✓ 플러그인을 통한 추가 기능 확장

고객사 업무 전용 플러그인 개발



EWM

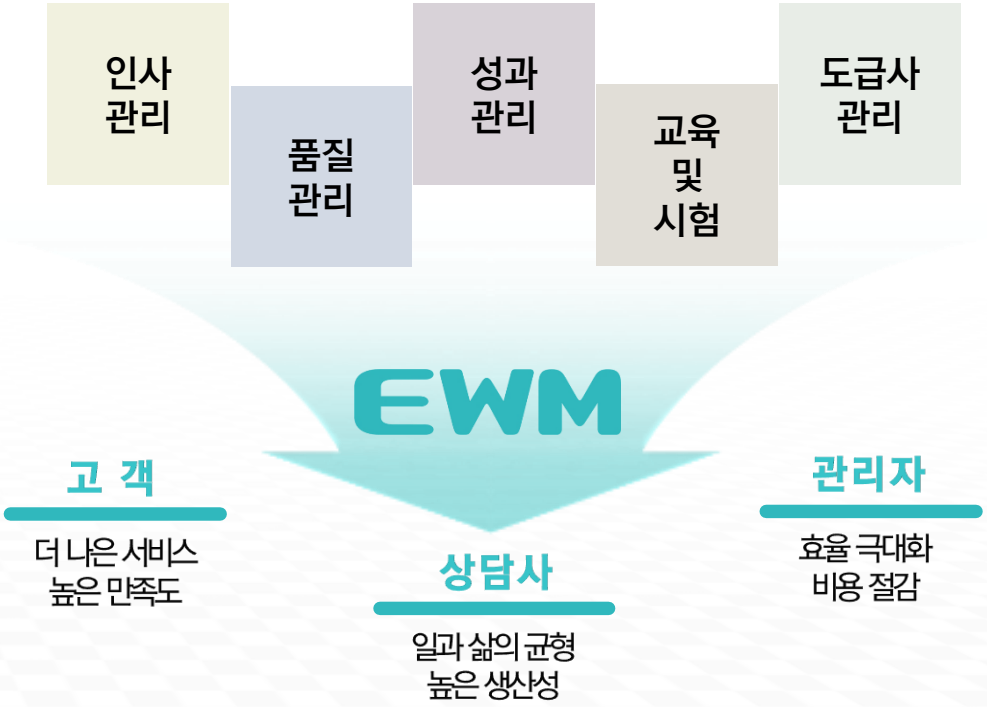
3

EWM(ECS Workforce Management)은 상담 자원의 최적화를 통해 동일한 비용으로 고객에게 보다 품질 높은 서비스를 지속적으로 제공할 수 있게 하는 솔루션으로서, 균일한 상담 품질 관리를 위해 상담원 스케줄 관리와 체계적인 교육을 지원하여 센터 운영 효율을 증가 시킵니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

상담 운영 관리 최적화

- 상담 운영 최적화
- 균일한 상담 품질 관리
- 지표 관리 및 성과 측정
- 체계적인 교육
- 업무별 인력 현황
- 각종 분석 보고서



ENC

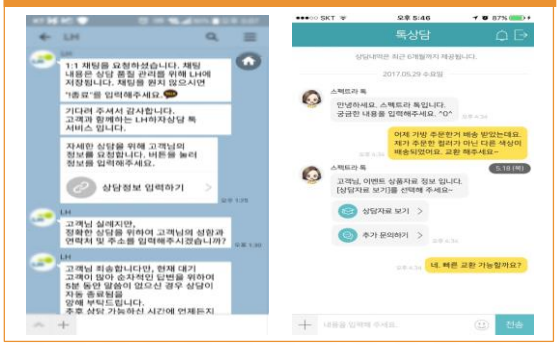
4

ENC(ECS New Channel)는 기존 컨택센터 상담 어플리케이션에 채팅 상담 모듈을 연동하여 카카오톡과 모바일앱 및 웹을 통한 채팅 상담 서비스를 제공합니다. ENC는 기업이 디지털 채널 확보를 통해 고객과의 접점을 늘리고, 보다 빠르고 정확한 상담서비스로 고객의 만족도를 높일 수 있도록 도와드립니다.

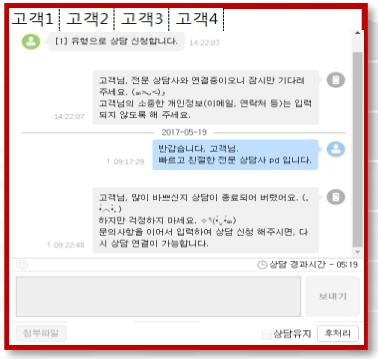
- ERS
- ECA
- EWM
- **ENC**
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

- 실시간 채팅 (멀티 채팅)
- 채널 구분 탭 (카카오톡, PC, Mobile App/Web)
- 메시지 입력 중 표시
- 이모티콘 / 매크로 / 추천 메시지
- 고객 정보 요청 템플릿 제공
- 시스템 템플릿 관리
- 고객 대기, 대기 종료 시간 설정
- 상담 이력 API

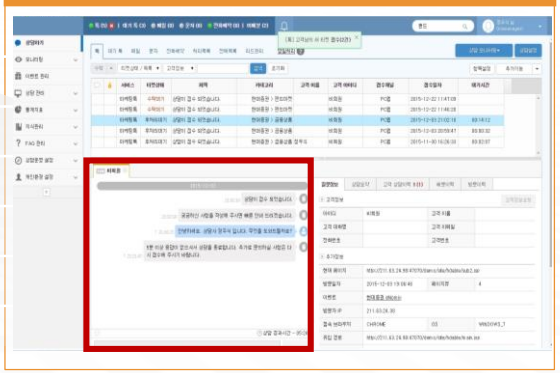
카카오톡, 모바일웹 상담톡



채팅 상담 모듈



상담 어플리케이션 화면



EMS

5

EMS(ECS Management Solution)은 IT 인프라 통합 관리 솔루션으로 네트워크, 트래픽, 서버 관리는 물론 IPT/IPCC 시스템에 대한 모니터링 서비스를 제공합니다. 또한, 모든 모니터링과 관련된 리포트와 대시보드를 제공함으로써 전체 IT 시스템과 운영 서비스에서 발생하는 이벤트, 장애 등의 업무를 체계적으로 관리할 수 있어 업무 효율성과 편의성을 제공합니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- **EMS**
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

시스템 전반에 대한 통합 관제 기능 제공
시스템 및 서비스 대시보드 제공
녹취 누락 감지 기술 구현
G/W채널, IVR채널 등 채널사용량 모니터링
IPT/IPCC 전화기 자산관리
고객관점의 맞춤형 SMS 송출
시스템간 전문통신에 대한 모니터링
모든 모니터링에 대한 레포트 제공
체계적인 이벤트/장애/업무 관리

시스템 대시보드

서비스 대시보드

상시 모니터링

이벤트 통보

Mail / SMS

EMS 관리대상

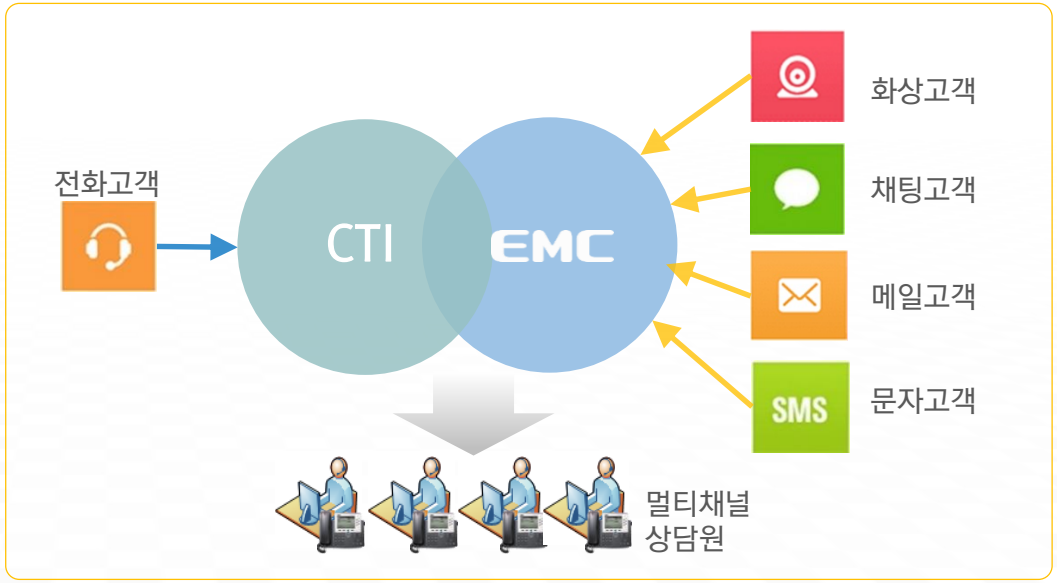
EMC

6

EMC(ECS Multi Channel Solution)는 IPCC기반의 전화상담 컨택센터 인프라를 활용하여
채팅, 화상, SNS,이메일 등 고객의 다양한 채널을 수용할 수 있는 멀티채널 컨택센터 솔루션을 제공합니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

· 기존 전화상담 인프라를 활용한 멀티채널 컨택센터로 업그레이드
· 음성, 화상, 채팅, 이메일, SNS 등 멀티채널 통합 라우팅
· 상담원 멀티채널 Call Blending
· 통합 통계 및 모니터링
· 멀티채널 상담원 통합 관리



화상상담서비스

채팅상담서비스

EUC

7

EUC(ECS Unified Communicator)는 Avaya, Cisco IP-PBX와 연동하여 IP폰에 다양한 XML 서비스 및 IP폰 기반의 부가 서비스(MCID, 공지사항, 뉴스 등)를 제공합니다. 또한 자체 데이터베이스와 고객의 인사정보를 연동하여 관리의 편의성을 제공합니다.

ERS
ECA
EWM
ENC
EMS
EMC
EUC
ETS
EIS
EHS

- 생산성, 효율성 증대
- 편리한 User Interface
- Vendor에 종속되지 않는 UC 구축 (Avaya, Cisco, LG)
- IPCC – IPT 고객 데이터 연동

Messenger

IP Phone 연동

기능 구성

- Messenger 연동
- Presence
- Click To Call
- 통합 메세징 시스템
- MCID

Messenger 연동

EAPI 제공으로 인한 편리한 3rd Party 메신저 또는 그룹웨어 연동

Presence

Presence 정보 제공

Click To Call

메신저 , 그룹웨어에서 Click To Call 기능 제공

통합 메시징 시스템

가장 손쉽게 사용하는 메신저를 기반으로 내부 커뮤니케이션 시스템과 효과적 연동으로 사용자 중심의 네비게이션 역할

MCID (Multimedia Call ID)

개인정보(사진,소속,직급,이름)등을 포함하는 인사DB를 연동하여 IP전화기에 MCID로 표출함

ETS

8

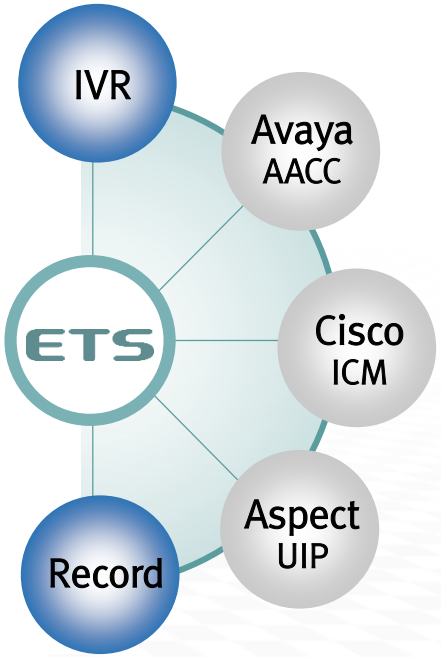
ETS(ECS Telephony Service)는 컨택센터 상담 어플리케이션 개발을 위해 제공하는 CTI API로 전화 제어 및 고객 데이터 연동을 보다 쉽게 하기 위한 소프트폰 개발용 API 프로그램입니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

· 상담APP 소프트폰 개발용 API 제공
· IVR데이터 연동
· 녹취 데이터 연동
· IVR 고객인증 서비스
· 제공형식 : DLL, OCX, Non ActiveX

상담 어플리케이션

DLL, OCX,
Non ActiveX



EIS

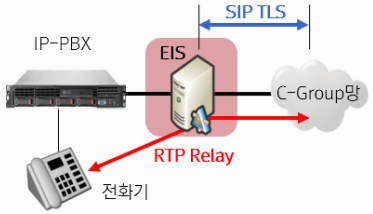
9

EIS(ECS Intelligent SIP)는 국가기관 및 관공서의 암호화 기준을 맞추기 위한 SBC(Session Border Controller) 솔루션으로 보안 및 해킹에 안전한 통신망을 구축할 수 있으며, 컬러링 기능(EIS-coloring)을 SBC와 동시 또는 독립 형태로 제공합니다. 이외 독립 구축 형태로 ARS(EIS-ars)와 자동발신번호 변경 서비스(EIS-cid)기능을 제공합니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

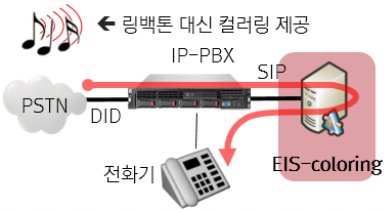
EIS

- SIP TLS 기능 제공
- SBC 및 Media Relay 기능
- 컬러링 기능 제공(옵션)



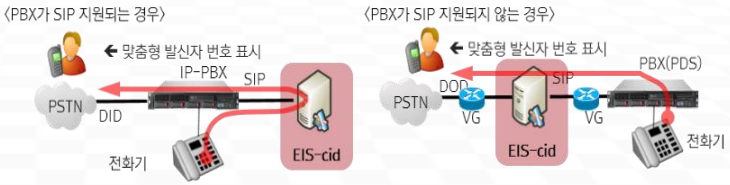
EIS-coloring

- 대표 및 특정번호, 부서, 시간대 별 설정
- 스팸 차단 기능
- 통화 이력 조회 기능



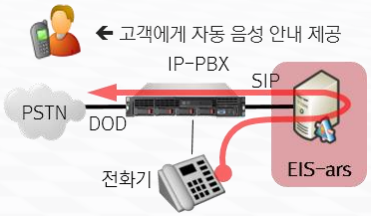
EIS-cid

- 수신자의 전화번호 상황에 맞추어 발신번호 변경
- Click-to-Call 및 PDS 적용 가능(교환기 기종 무관)
- 호 응대율이 저조한 경우 알림 기능



EIS-ars

- 착신 번호별 별도 응답 서비스 기능
- 음성 응대 또는 Call Back 서비스 기능
- 음성인식 솔루션과 연동 가능



EHS

10

EHS(ECS Hospitality Solution)는 호텔에서 필요한 중계대, VMS, Call-Back용 IVR, 호텔 전용 녹취 등의 기능을 제공하는 Enterprise Hospitality 통합 커뮤니케이션 솔루션입니다. EHS는 여러 시스템에서 제공하는 기능과 정보를 하나의 호텔 상담원 화면에서 제어함으로써 보다 효율적인 고객응대 서비스를 가능하게 도와드립니다.

- ERS
- ECA
- EWM
- ENC
- EMS
- EMC
- EUC
- ETS
- EIS
- EHS

AVAYA PBX CM IP Office

EHS

- 호텔 전용 상담원
- VMS(음성 사서함) 서비스
- 상담원간 채팅, 공지사항 서비스
- 고객 Call Back 서비스
- 호텔 전용 통계
- 호텔 전용 녹취
- 시스템 장애 감지 서비스

PMS Fidelio Protel Amadeus etc.

상담원의 고객 응대 효율성

- 중계대, 객실정보 편집, 녹취, 상담원간 메시지 전송, Wake-Up, 서비스 변경 기능 통합
- 서비스별 전문 상담원 배정으로 고객 만족 향상

고객의 고객을 위한 차별화된 서비스

- VIP 고객을 위한 차별화된 서비스 제공
- Wake-Up 서비스 제공
- 자동 Call Back 서비스 제공

호텔 상담의 전문화

- 세분화된 통계 제공으로 상담원의 효율적 운용 예측
- 녹취 서비스 제공

시스템 상태 실시간 감지

- 시스템 장애 발생시 실시간 알림 기능

Contacts

본사

06648 서울시 서초구 반포대로28길 8 (서초동, 일홍빌딩 2~6층)
전화 : 02-3415-8300 팩스 : 02-3415-8339

영남지사

47525 부산시 연제구 월드컵대로 251 (거제동, 대원빌딩 5층)
전화 : 051-507-4430 팩스 : 051-507-4432

문의

홈페이지 www.ecstel.co.kr
E-mail ecs@ecstel.co.kr
Sales Support 02-3415-8303, sales_support@ecstel.co.kr
Technical Support 02-3415-8383, helpdesk@ecstel.co.kr