

ForCus

**NEXT GENERATION
INTELLIGENT SELF-SERVICE**



CRM 기반 기능형 컨택센터 솔루션

ForCus(포커스)는 고객관계관리(CRM) 정보를 활용하여 최적의 고객 맞춤형 시나리오를 제공하는 지능형 대용량 IVR 통합 솔루션입니다. ForCus는 고객의 다양한 요구를 만족시키며 개인별 시나리오, 고객 등급에 따른 차별화된 시나리오, 운영자의 편의성을 고려한 서비스 생성 환경을 실시간으로 적용 및 고객 성향에 따른 상품 제안 서비스 등을 제공합니다.

KEY FUNCTION

Hot Stand-by 이중화

- 호 끊김없이 무중단 실시간 서비스 절체

가상화 및 클라우드 서비스

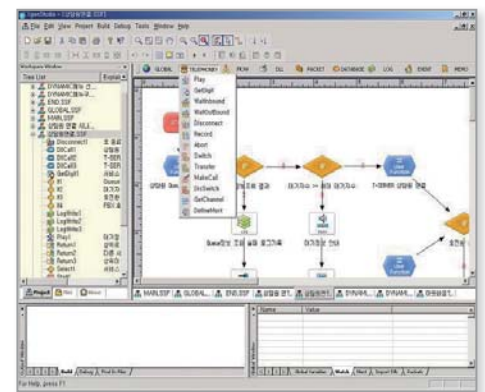
- 자원의 효율적 사용
- 서비스별 논리적 가상화

맞춤형 개인 서비스

- 고객의 CRM 자료를 기반으로 한 성별, 연령별, 등급별, 서비스별 세분화
- 발신자 정보를 이용한 고객별 시나리오 제공

GUI기반의 시나리오 생성

- 비주얼 디버깅 기능
- 변경된 시나리오 실시간 적용
- 빠른 상품별 시나리오 생성



멀티센터 통합운영

- 언제 어디서든 시스템 운영 관리
- 서비스 중단 없이 센터별, 장비별, 전 센터의 실시간 시나리오 변경 용이



NEXT GENERATION INTELLIGENT SELF-SERVICE



KEY FEATURES

차세대 IVR

- 시나리오 처리 부분과 음성 처리 부분 및 운영 관리의 기능별 모듈화
- 이중화(Hot Stand-by) 및 확장이 용이한 시스템 아키텍처
- 기존 TDM 컨택센터와 차세대 SIP 컨택센터를 완벽히 지원

다이나믹 시나리오

- 고객의 유형에 따른 맞춤형 서비스와 서비스 대기 중 영상 마케팅 기능 제공
- 서비스 이용시간 단축 및 채널 활용도 증가

유연한 연동

- 하드웨어 음성처리 : Dialogic, NMS
- 소프트웨어 음성처리 : BT+HMP
- 통신 프로토콜 : ISDN PRI, No.7, SIP
- 지원 CTI : Genesys, Cisco, CTMP, Avaya IC 외
- 지원 DB : ODBC를 이용한 다양한 DB연동



모니터링

- 통합정보 모니터링: 채널/회선/리소스 사용 정보 조회
- 채널별 모니터링: 채널 정보, 회선별 블록/언블록, 회선 그룹별 블록/언블럭
- 서비스 모니터링: 사용 중인 서비스 모니터링



통계 리포트

- 호 인입현황
- 시나리오 이용현황
- 호 종료 상태조회
- DNS 이용현황
- 채널 이용현황
- 장애 이력

SYSTEM CONFIGURATION

