

RSM

**REAL-TIME SINGLE VIEW,
IMMEDIATELY ACTION!**



Contact Center 통합 관제 시스템

RSM은 컨택센터의 업무용 시스템의 증가에 따른 시스템 통합관제를 위한 컨택센터 전용 솔루션입니다. 컨택센터 솔루션 전문업체의 축적된 경험을 통해 시스템들의 정보를 실시간으로 전체 상황을 모니터링 하면서 장애발생 전 경고시점을 알려 즉각적인 업무 정상화 기능을 제공합니다.

KEY FUNCTION

실시간 컨택센터 시스템 모니터링

- IVR, 교환기, CTI 서버, DB 서버 등 컨택센터 구성 시스템 전체를 대상으로 함

다양한 시스템 상황 통보

- 구성요소에 포함되는 시스템의 Warning, Error, Fault 등 상태를 운영자화면, SMS, 이메일을 통한 알림 기능

유연한 환경 구성

- 대규모 컨택센터를 위한 시스템의 추가, 변경 등 환경의 변화에 맞춰 쉽고 빠르게 구성



REAL-TIME SINGLE VIEW, IMMEDIATELY ACTION!

RSM

KEY FEATURES

컨택센터에 특화된 운영관리 시스템

- ITSM 기능뿐만 아니라 컨택센터 특성을 감안한 운영관리
- 일반적인 서버 외 통신시스템, 미들웨어 리소스 포함

비즈니스 관점의 Complex Domain

- 통신망 시스템 영역(Telephony Domain)에서 부터
업무용 어플리케이션 영역(Computing Domain) 통합

운영통계관리

- 시스템별 이벤트 로그 추적
- 채널, 네트워크, 시스템 리소스 통계
- 성능, 장애 통계

다층구조 관리

- 지역별, 시스템 구성별 단계적 접근

고객지향적 운영관리

- 고객의 비즈니스에 따른 기능의 코드관리와
사용자 인터페이스 제공

SYSTEM CONFIGURATION

