



업무 효율성 향상 및 통신비용 절감을 위한 **IPCC(콜센터) 구축 제안서**

2022. 07

Contents

I. 제안사 소개	3
1. 회사개요	4
2. 주요사업 내용	8
II. 제안 솔루션	12
1. 솔루션 개요	13
1. 솔루션 상세 스펙	14
III. IPCC 시스템 상세 기능	17
1. 주요 제공 기능	18
2. 기능 상세설명	20
IV. IPCC 시스템 구축 방안	35
1. 일반 키폰과 IPCC 시스템 비교	36
2. 기존 시스템 변경 후 시스템 구성 비교	37
3. 소요시스템	38
V. 소요 기간	40

I. 제안사 소개

제안사 소개

(주) 지오텍스는 IP 기반의 네트워크 환경에서 최고의 고객만족과 경제적인 전화통신 솔루션을 제공하는 **VoIP 서비스** 및 **IPCC(IP Contact Center) 전문기업**입니다

ZioTes 회사개요

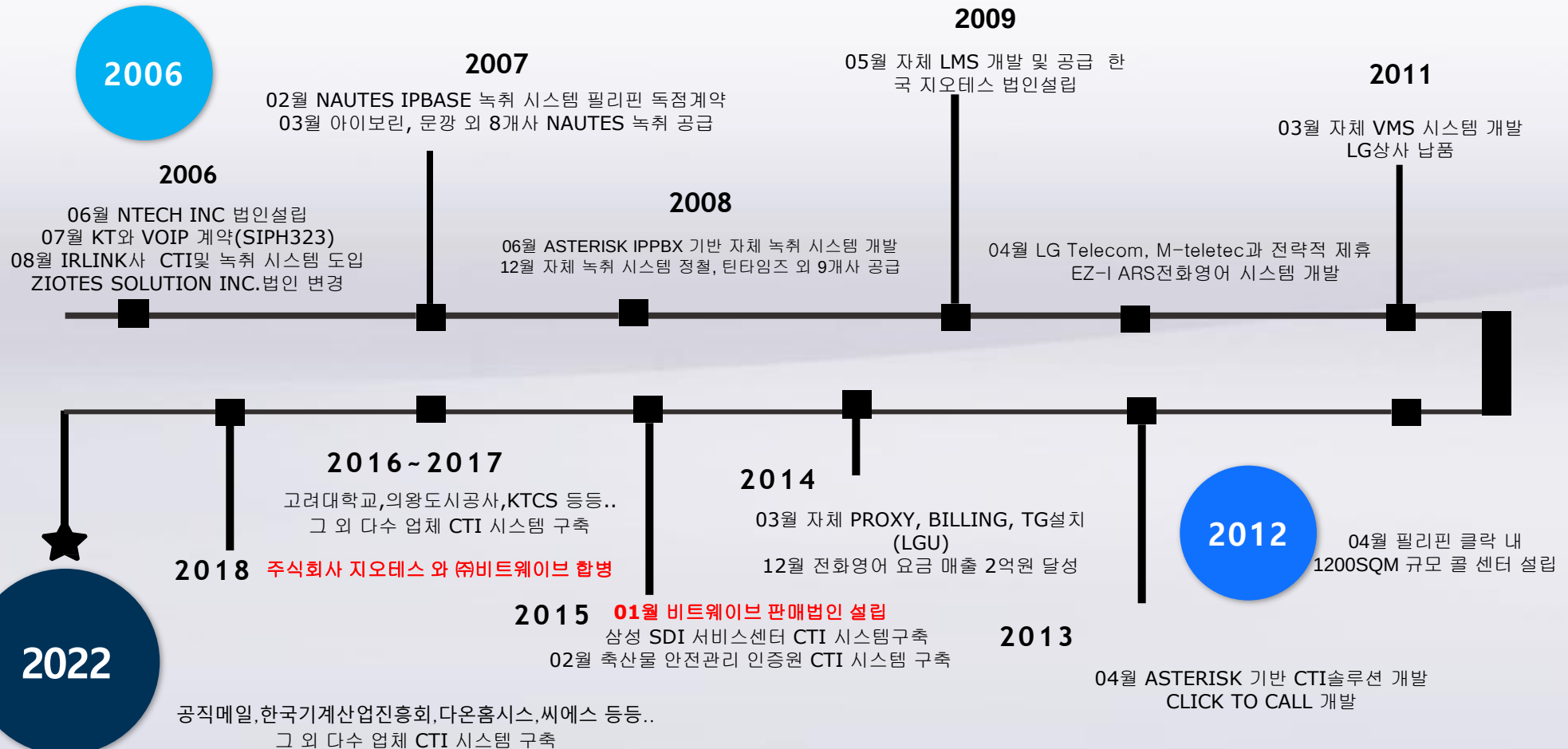


- 회사명 : (주)지오텍스 솔루션(Ziotes Solutions)
- 대표자 : 신 명 남
- 주 소 : 서울특별시 은평구 통일로 635
- 전화번호 : 02-6974-0888
- 회사설립 : 개발법인 지오텍스 솔루션(Ziotes Solution) - 2008년09월10일
판매법인 (주) 비트웨이브 - 2015년01월01일

제안사 소개

(주) 지오텍스는 정보통신 부문사업을 2006년부터 시작하여 **10년 이상의 Know-How**와 **자체 개발 IPT 솔루션**을 기반으로 기존의 통신사업자가 제공하지 못하는 IPCC 솔루션과 VoIP를 동시에 제공함으로써 최고의 고객 만족과 기업의 경쟁력을 한 단계 높여 왔습니다.

Ziotes 가 걸어온 길(연혁)



제안사 소개

자체 IPCC 솔루션과 VoIP서비스를 동시에 제공하는 **국내 유일의 사업자 “(주) 지오텍스”**

Ziotes 필요성

왜 **지오텍스 솔루션**을 선택해야 하는가?

SK 브로드밴드, KT, LG 한국 3대 통신사와 제휴

번호 이동이 필요 없습니다

데이터 실시간 백업 및 이중화 작업

데이터 손실 가능성이 없습니다

자체개발 녹취 서비스로
필요한 정보 검색시간 단 1초

어떤 분쟁도 입증 가능합니다.

CTI와 CRM의 강력하고도 유기적인 연동

어떤 솔루션보다 사용하기 편리합니다.

시스템의 유연성

개발자와 통화 및 수정 업데이트가
언제든지 가능합니다.

제안사 소개

우리나라 모든 메이저 통신사와의 제휴로 고객님에게
가장 알맞은 시스템과 합리적인 요금으로 콜 센터 구축 및 설계를 도와 드립니다

ZioTes 제휴통신사 소개

제휴 통신사	SK 	KT 	LG 
고객사의 혜택	▪ 자유로운 통신사 선택 가능 ▪ 타사 대비 최저가 요금제 보장 ▪ 약정기간이 없는 자유로운 계약 ▪ 월 기본료 면제 ▪ 중복 가입 가능으로 실시간 100% 백업 가능		

제안사 소개

기업 고객 대상으로 인터넷전화(VoIP) 서비스 제공 및 IP PBX, IPCC, 콜 센터 Application 온라인 마케팅 프로그램개발 및 대행 및 솔루션 기반의 차별화된 전화 Communication 서비스 제공

ZioTes 주요 사업 내용



제안사 소개

자체 인터넷전화 솔루션 개발 역량을 기반으로 경쟁사 대비 **월등한 가격 경쟁력 확보 및 서비스 차별화**

ZioTes 핵심 경쟁력

가격 경쟁력 확보 고객 대상 자체 솔루션 저가 제공 → 경쟁사 대비 **80%~100% 할인** 제공

※ 타 통신사의 경우 고가 PBX 솔루션 도입 원가 부담



제안사 소개

(주) 지오텔스는 **국내외 콜센터 60여 업체** 서비스 제공 중입니다.

ZioTes 서비스 제공 업체



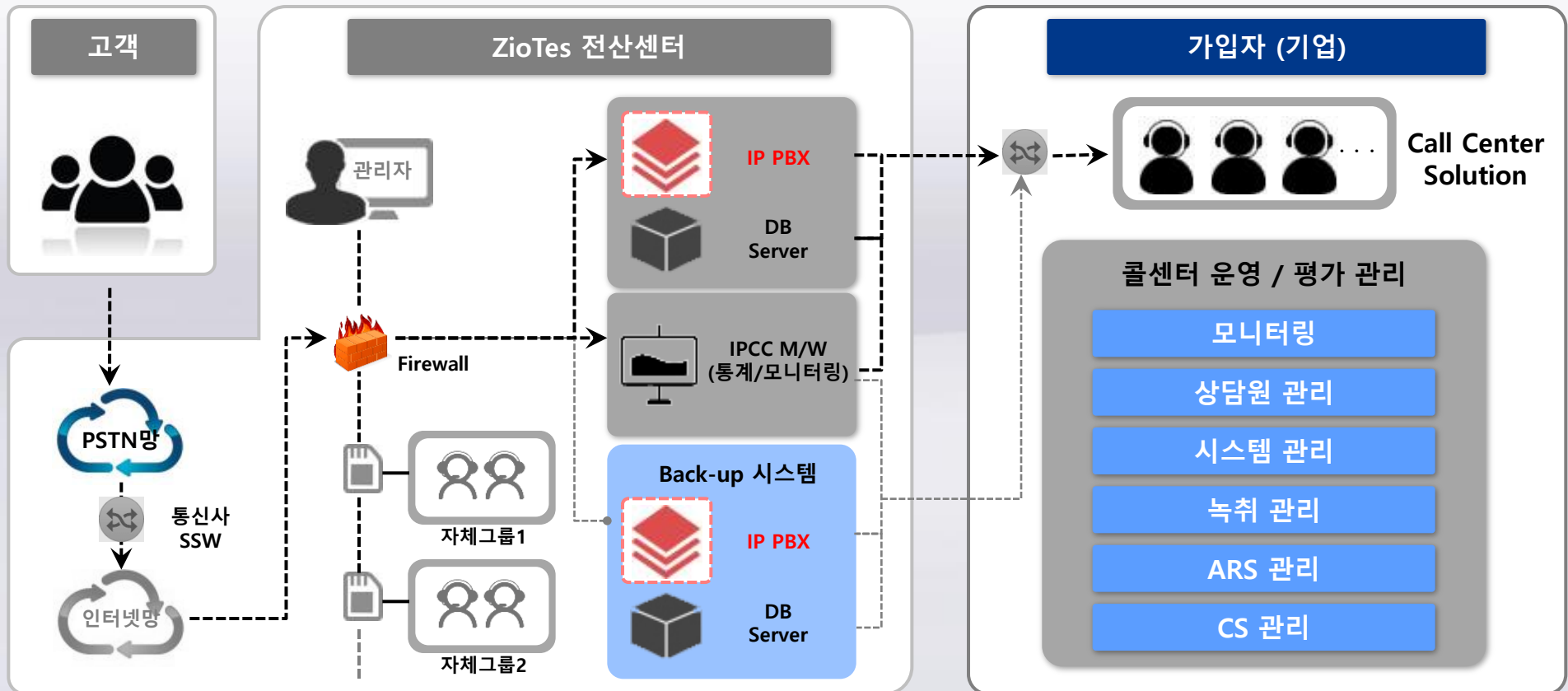
그 외 다수..

II. 제안 솔루션

제안 솔루션

IP 기반 네트워크 및 전화 (VoIP) 환경에서 IP PBX + 콜 센터 솔루션(IP Contact Center)을 제공함으로써
비용절감과 고효율의 CRM(고객관리) 시스템 구축

솔루션 개요 - 시스템 구성도



▪ Back-up 시스템 : D/B Web시스템, IPCC 시스템, HW구성을 통한 백업체계 확보

제안 솔루션

솔루션 하드웨어 제공 상세 spec

	Cloud 형	설치형
	공용 서버	단독 서버
Hardware	▪ AWS – EC2 - CPU : 유저 수에 따라 업그레이드 - Memory : 유저 수에 따라 업그레이드 - HDD : 유저 수에 따라 업그레이드	▪ IP PBX - Lenovo - CPU : Intel Xeon 10C 2.2GHz - Memory : 16GB - HDD : 300G SAS Type x 2 Raid-1 Mirroring - HDD : 2TB 녹취 저장 - Dual Power Supply
연동지원	▪ VoIP CPG : 애드팩, 다보 등	
	▪ SIP 기반의 IP Phone : 모임스톤, 다산, 삼성, Nortel 등	
	▪ ISP SSW/TG : LG Nortel SSW, 아크로메이트(SSW), Cisco TG, Xener 등	

제안 솔루션

솔루션 하드웨어 제공 상세 spec

OS	▪ Open Standard Linux OS ▪ Asterisk PBX Engine
VoIP Service	▪ 연동 프로토콜: SIP ▪ Voice Codec: G.711 ※ G.729는 ISP사업자 지원 시 제공 가능

제안 솔루션

솔루션 특징 및 장점



III. IPCC 시스템 상세 기능

IPCC 시스템 상세 기능

주요 제공 기능

교환기능 (IP PBX)	IP Telephony 기능 ▪ 착/발신, 내선기능, 착신전환, 호 전달, 호대기, 당겨 받기, 3자통화 등
녹취 (IP Recording)	녹취 녹취 관리기능 ▪ 통화내역 실시간 녹취 및 저장(전수/선택적 녹취) ▪ Web기반 녹취 Play/다운로드 기능 제공 ▪ 녹취 검색 기능(기간/상담원/고객전화번호/통화상태 별 option 검색 기능)
IVR	ARS 기능 Call Back 기능 컬러링 기능 ▪ 다단계 ARS 음원 송출 기능 ▪ 부재중 통화/고객 자발적 콜백 (상담예약) 등 콜백 관리 기능 ▪ 통화 연결음 제공(관리 기능 제공)
CRM 연동	고객시스템 연동 지오텍스 시스템 연동 ▪ 기존 고객 내부 ERP/CRM Application 연동 서비스(web/CS방식) ▪ 고객 CID 연동(전송), 전화 걸기, 전화 끊기, 돌려주기, 당겨 받기 기능 제공 ▪ 자체 관리자 프로그램이 없는 경우 지오텍스 고객관리 CRM 사용가능

IPCC 시스템 상세 기능

주요 제공 기능

ACS 오토콜
(Auto Calling
System)

자동 다이얼링

- 미리 입력된 전화 번호로 전화를 걸어서 고객이 응답한 경우에만 상담원 연결
- 상담원 업무 피로 감소 및 실적 증대로 이직률 감소

무응답, 걸번 처리

- 걸번이나 무응답, 통화중인 호를 자동으로 감지하여 걸러주어 상담원의 통화 실적 배가

지능적 호 분배

- Ring all , Round robin, Fewest calls 등 상황에 따라 분배가 가능

DB분배 및 클릭투콜

- 관리자가 상담원 별로 DB를 분배
- 상담원은 자신에게 분배된 DB 를 보면서 클릭하여 통화
- 상담결과 등록 및 가망고객, 통화예약 재 통화 등 관리, 통화 이력 저장

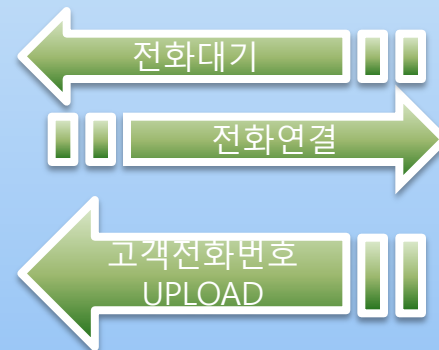
고객 / 대상자



ACS Server



상담원

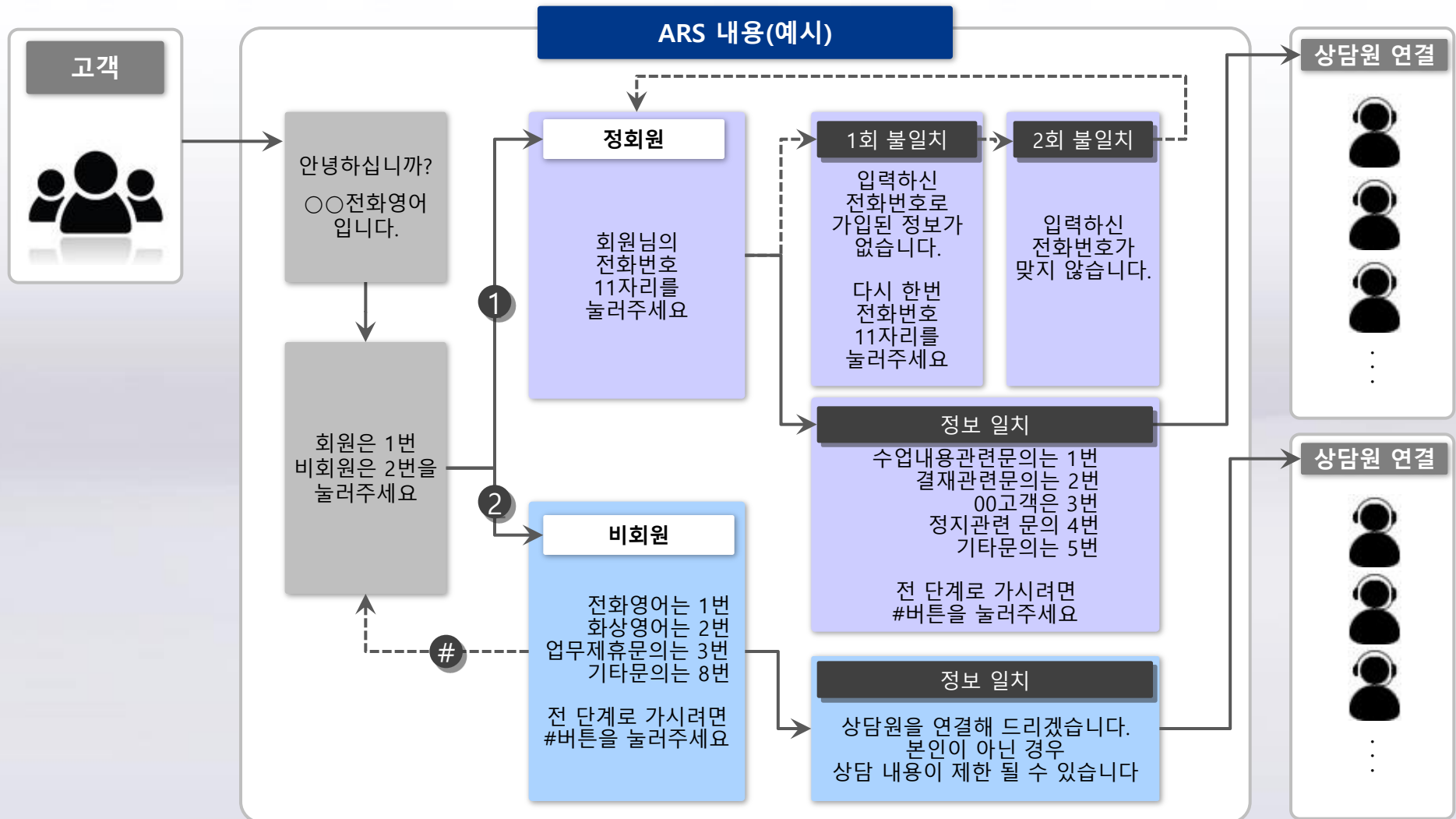


IPCC 시스템 상세 기능

주요 제공 기능

운영관리 (관리자프로그램)	조직관리 기능 ▪ 상담원 정보 관리/부서관리 등 개인/그룹 정보 생성/변경/삭제 기능 통계관리 ▪ 총통화통계, 상담원 별/부서(그룹)별 통화 통계 및 다운로드 기능 ▪ 업무실적에 따른 부서별/상담원 별 업무통계 Customizing 제공 모니터링 기능 ▪ 상담원 통화/휴식 등 업무 상태 등 상담원 관리 기능 ▪ 그룹별 대기자수 모니터링(전광판 출력 기능 제공)
상담원 (상담원 관리자 프로그램)	상담/고객정보 관리 ▪ 고객정보 검색/입력 및 저장/변경/녹취파일 청취 기능 스크린 pop-up ▪ 고객 DB를 조회하여 고객정보 자동 스크린 pop-up 및 상담관리 기능 상담예약기능 ▪ 상담예약 및 검색 기능 통계관리 ▪ 상담원 별 업무실적 통계 검색 및 조회 기능 공지사항 ▪ 센터 업무 및 공지사항 열람 기능

ARS 구성 예시



IPCC 시스템 상세 기능

CTI 상담원 로그인

• 본인의 내선 번호를 입력하고 login 버튼을 눌러 로그인

• 로그인하면 상태값이 로그인으로 변경됨과 동시에 빨간색으로 변경

• 로그아웃 상태

내선번호: 7120     로그인 상태입니다.

• 로그인 상태

내선번호: 7120     로그인 상태입니다.

• 휴식 상태

내선번호: 7120   로그인 상태입니다.

• 식사시간 상태

내선번호: 7120   로그인 상태입니다.

• 후처리 상태

내선번호: 7120   로그인 상태입니다.

• 휴식/식사/후처리 시 본인의 상태 확인과 함께 전화 수신 불가

• 매니저가 전체 상담원 상태 확인 가능

9001	9002	9004
연결 안됨 신명남	Ready 정필락 00:00:00	상담가능 정필락 00:00:00
후처리설정	후처리설정	후처리설정

- 전화 수신이 되는 순간 상담원의 화면에
고객의 정보 Pop-up
(상담원의 업무 간소화 및 맞춤형 상담 가능)
- 고객사의 CRM과 연동이 가능
(클릭 한번으로 CRM 페이지 이동 가능)
- 고객사에 맞춰 다양한 customizing 가능

Incoming call 010-44-2001-9100-1414490363.5

Inbound 정보 (상담대기중)

전화번호	010-9100-1414490363.5	상담자 내선번호	2001
사이트	9100 (스픽케아)	call Unique ID	1414490363.5
Routing 경로	2001 (1)		

고객정보 검색

스픽케아 | 아이디+이름: | 전화번호: 010-44 | 검색 테스트

비회원상담 | 전체- | Sub검색

Total : 13건 (1/2)페이지

순번	기업구분	아이디	이름	전화번호	로그인	특별관리	관리화면 Link	전화상담
13	크	cre001762	양희봉	010-9100-1414490363.5	LOGIN	--	수강신청 수업학사	전화상담
12	크	cre000981	양희봉	010-9100-1414490363.5	LOGIN	--	수강신청 수업학사	전화상담
11	스피	m ax_13	양희봉	010-9100-1414490363.5	LOGIN	--	수강신청 수업학사	전화상담
10	E	m adm ax232_test3	양희봉3	010-9100-1414490363.5	LOGIN	--	수강신청 수업학사	전화상담
9	E	m adm ax232_test	양희봉2	010-9100-1414490363.5	LOGIN	--	수강신청 수업학사	전화상담

1 | 2 | 3 |

IPCC 시스템 상세 기능

CTI on CRM 적용 사례 1

- 고객사의 CRM에 CTI pop-up 을 연동하여 어느 페이지에서든 pop-up 을 확인 가능

ZENCRM
내선번호: 9004
로그인 상태입니다.
유선 요청: 전화번호:

User

- 상담원관리
- 링크
- 관정설정
- 상담관리
- 회원관리
- 개인정보설정
- 업무관리
- 녹취관리
- 전광판

인원원 조회, 시간 : 12:58:9

전화번호	07076156619	상담자 내선번호	9004 (정물리)
링크	지오트스	최근 통화 및 상담자	정물리 (2016-03-29 19:43:56)

회원 정보

이름	아우테스트	영재명	
연락처 1	07076156619	연락처 2	
나이	0	회원그룹	CTI 고객
회원등급	선택해주세요.	Email	
가입일자	2016-03-11 16:50:13		
첫번째		두번째	
세번째		네번째	

등록

상담 관리

상담자 이름	정물리	업무 담당자	9004 (정물리)
상담제목			
상담내용			
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 평점	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

창 닫기
전화 끊기
회원 재생
전화 받기

문자 설정

사용중 → 설정 회원그룹 설정

상태	CODE	기능
사용중	47	▶ 수정 ▶ 삭제
사용중	46	▶ 수정 ▶ 삭제
사용중	45	▶ 수정 ▶ 삭제

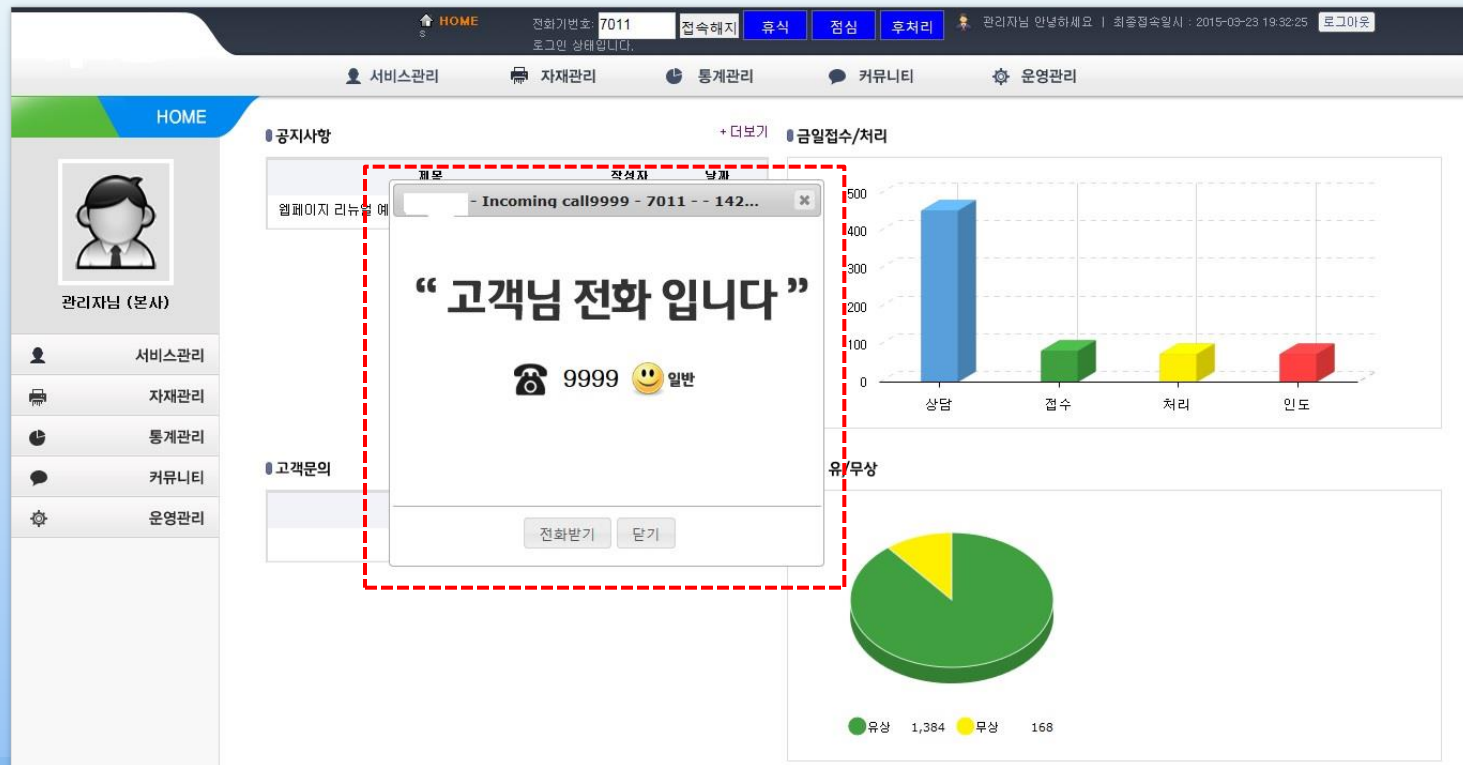
※ 실제 적용 화면

23

 Ziotes Solutions Inc.

- 고객사의 CRM에 CTI pop-up 을 연동하여 어느 페이지에서든 pop-up 을 확인 가능

※ 실제 적용 화면



IPCC 시스템 상세 기능

전화 녹취 서비스

- 통화 결과 별 조회 및 수신 콜, 발신 콜, 디스크 용량 등 조회 가능
- 상담원 내선 번호 확인 가능 및 통화 결과 확인 가능
- 의도치 않는 녹취는 바로 삭제 가능 (관리자 로그인시)
- 엑셀 저장 기능
- 최대 1년 전화 기록 조회 가능

녹취리스트

Change Password Logout

Ziotes

날짜 검색

2022-07-28 ~ 2022-07-28

발신번호:

작신번호:

like

통화결과:

ALL

브랜드명:

ALL

전체

수신 콜

발신 콜

Download Recordings

Download Excel

No.	업체명	발신번호	작신번호	통화결과	수.발신	통화시간	발신시간	통화날짜	녹취듣기 및 다운
25	ziotes	010-████	9004	ANSWERED	IN	2	14:20:31	2022-07-28	▶ ↓
24	████	010-████	01042893996	ANSWERED	OUT	47	14:02:36	2022-07-28	▶ ↓
23	ziotes	010-████	9012	ANSWERED	IN	47	14:02:36	2022-07-28	▶ ↓
22	ziotes	010-████	9012	ANSWERED	IN	146	13:02:22	2022-07-28	▶ ↓
21	████	010-████	010-████	ANSWERED	OUT	146	13:02:22	2022-07-28	▶ ↓
20	████	9012	010-████	ANSWERED	OUT	32	12:19:20	2022-07-28	▶ ↓
19	ziotes	031-████	9012	ANSWERED	IN	3	11:55:48	2022-07-28	▶ ↓
18	████	031-████	010-████	ANSWERED	OUT	3	11:55:48	2022-07-28	▶ ↓
17	████	9012	070-████	ANSWERED	OUT	1	11:55:38	2022-07-28	녹취파일이 없습니다
16	████	031-████	010-████	ANSWERED	OUT	3	11:55:13	2022-07-28	▶ ↓

<

1

2

3

>

IPCC 시스템 상세 기능

모니터링 기능

- 금일 총 콜 현황 확인
- 응답률 및 대기 시간, 대기 콜 수 확인
- 실시간 상담원 상태 확인(휴식 / 점심 / 후처리) , 원격 후처리 가능.



CTI 기능

- 인입 된 호의 대기 시간 및 통화 시간 실시간 확인 가능
- 실시간 상담원의 감청 기능 제공
- 통화 중 상담원에게 속삭임 기능 제공.
- 원 클릭 전화 받기
- 전화번호 입력 하여 전화 걸기(발신 시 팝업 활성화)

전화 받기 / 전화 걸기 / 돌려주기 / 감청 / 속삭임 / 전화 끊기 등 바로 실행

내선번호:



로그아웃 상태입니다.

콜백 요청:

0

전화번호:



IPCC 시스템 상세 기능

클릭 투 콜 시스템 (Click To Call)

- 간단한 API 연동으로 어느 CRM 이든 연동 가능
- 한번의 클릭으로 전화 발신 자동 다이얼로 인해 잘못된 번호로의 발신 실수 방지
- 다이얼 시간 단축 상담원의 효율증가로 직원 고용 감소
- 컴퓨터 다운 시에 수동으로 다이얼 발신 가능

※ CRM 적용 화면

User

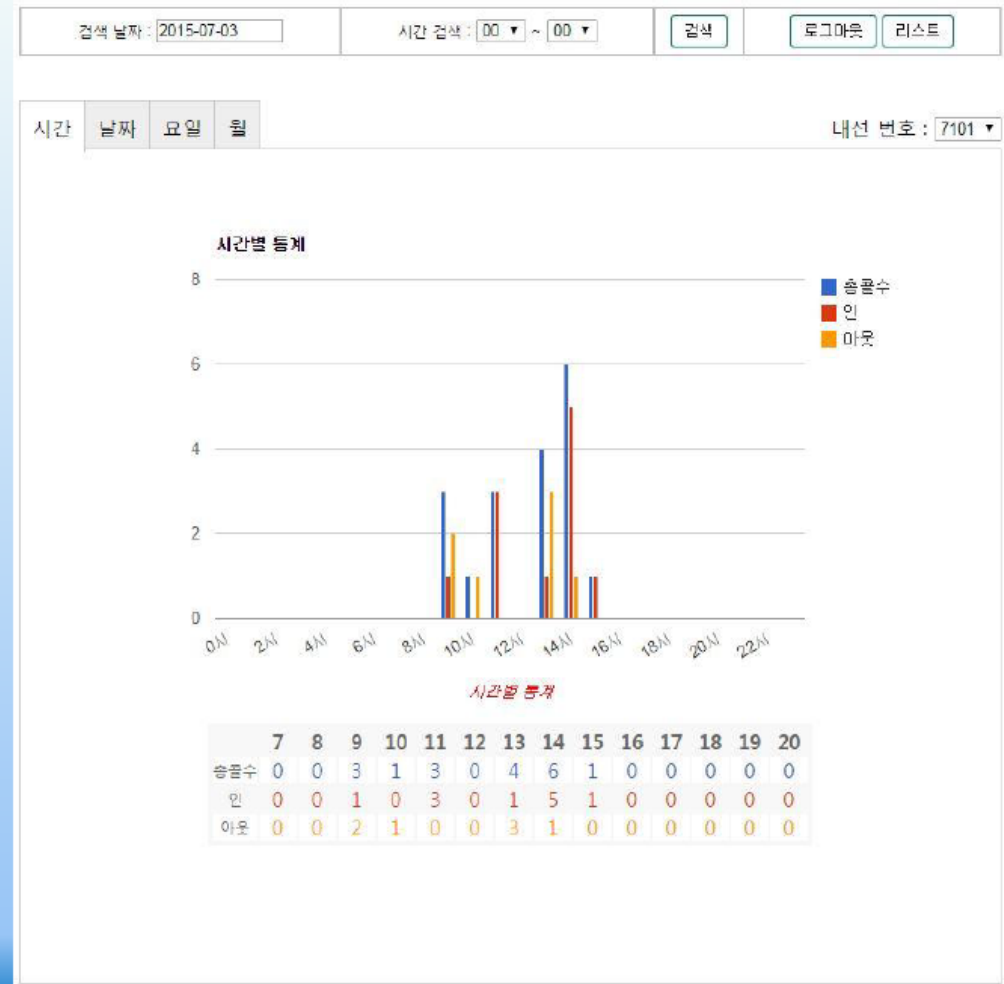
회원관리 아웃바운드 회원

업체명 이름 전화번호 회원그룹 회원등급 2016-05-19

Chk	No.	업체명	이름	연락처 1	연락처 2	나이	회원그룹	회원등급	Email
☐	199			01	0	0	지오템스 고객	일반 회원	
☐	198			07		0	지오템스 고객	일반 회원	
☐	197	서		0		0	CTI 고객	일반 회원	seoul_ipn@naver.com
☐	196	삼		01		0	CTI 고객	일반 회원	
☐	195	E		01	0	0	지오템스 고객	일반 회원	
☐	194		후	01		0	바이럴 마케팅 고객	일반 회원	
☐	193	프	인	07		0	지오템스 고객	일반 회원	
☐	192			02		0	CTI 고객	일반 회원	

통계 기능

- 인 / 아웃 총 콜 수 확인
- 상담원 별 통화 수 확인
- 시간,요일,일,월 단위 총 통화 수 확인
- 통화 성공, 불 완료, 포기 전화 확인
- 기타 고객의 원하는 자료 customizing 기능 제공



IPCC 시스템 상세 기능

업체 분리 기능 (링 그룹)

- 마우스 클릭으로 전화 받기 및 끊기 기능
 - 통화 중 불량 고객에게 안내 멘트 재생 기능
 - 2개 이상의 회사운영 시에도 발신 확인 가능
- ➔ 1명의 상담원으로 2개 회사 이상의 상담 가능

인입된 전화. 시간 : 14:6:26

회원 정보

전화번호	07076156519	상담자 내선번호	9004 (정필락)
링그룹	지오텍스	최근 통화 및 상담자	정필락 (2016-03-29 19:43:56)

회원 정보

이름	아웃테스트	업체명	
아웃바운드 회원이 등록된 회원입니다.		✓상담 히스토리 보기	
연락처 1	07076156519	연락처 2	
나이	0	회원그룹	CTI 고객
회원등급	선택해주세요.	Email	
가입일자	2016-03-11 16:50:13		
첫번째		두번째	
세번째		네번째	

등록

상담 관리

상담자이름	정필락	업무 담당자	9004 (정필락)
상담제목			
상담내용			
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

장 닫기

전화 끊기

음원 재생

전화 받기

IPCC 시스템 상세 기능

팝업창 돌려주기 기능

- 상담원이 내선번호 로그인을 하면 해당번호로 전화 인입시 고객정보 팝업



- 소규모 그룹에서 링-올(Ring-All)을 할 경우 한꺼번에 팝업

상담원 1



상담원 2



상담원 3

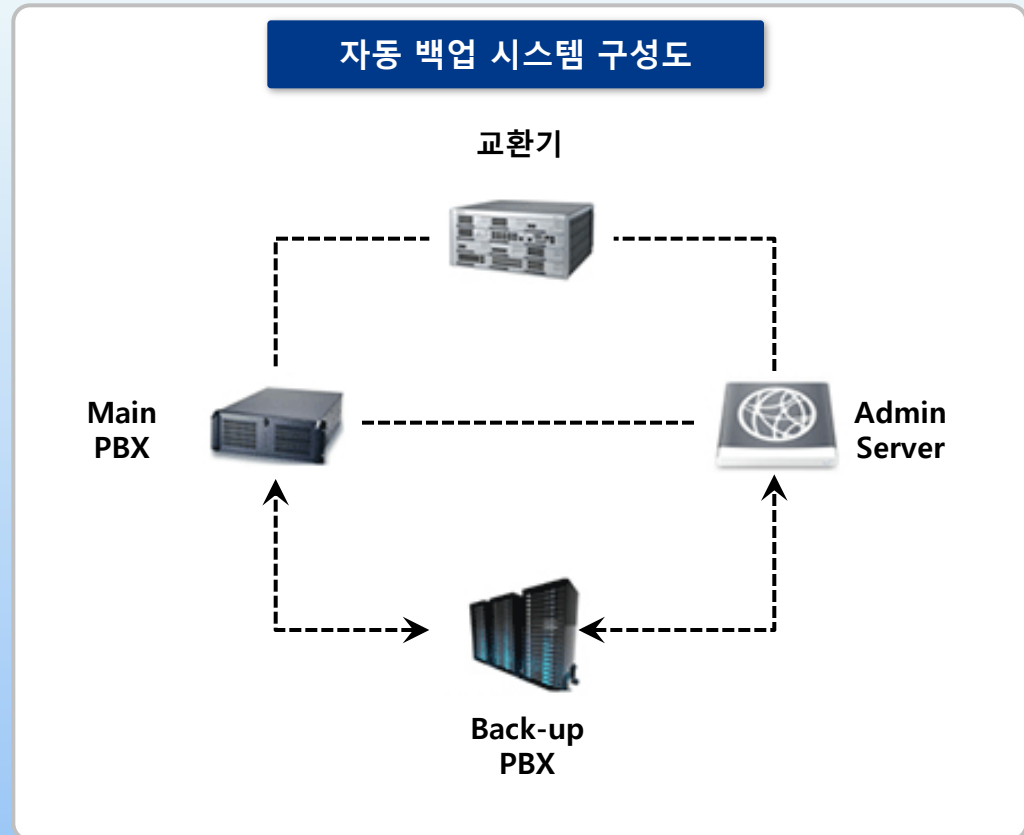


- 호 돌려주기 할 경우 받는 사람 창에 팝업
- 호 당겨받기에서도 팝업 가능



자동 백업 시스템 (Back-up System)

- 자동 DB 백업 시스템 도입
 - 수년 간의 업체관리를 통하여 생긴 노하우로 개발한 이중 DB 자동 백업 시스템
- 녹취 파일 자동 백업
 - 확실한 백업으로 예상치 못한 사고 대비
- 별도의 백업 전용 서버 구비
 - 상용 서버 외 또 하나의 백업 전용 서버
- 매주 주말 정기적인 시스템 실시
 - 사고 미연 방지



IPCC 솔루션 상세 기능

CRM (관리자 페이지) 상세 기능 설명 - 옵션

상담원관리	상담원 등록 및 삭제	상담원 소속구분, 이름 및 전화기 내선번호를 배정하여 관리할 수 있는 메뉴
링 그룹	링 그룹 지정	링 그룹을 지정함으로써 상담원 1명이 2개 이상의 회사를 1개의 전화기로 상담가능
환경설정	회원 그룹	회원 그룹핑 기능(구매고객, 해지고객, 잠재고객 등 구분가능)
	회원 등급	각각의 회원등급을 설정하여 회원등급별로 관리가 가능 (실버, 골드, 에메랄드, 블랙, VIP 등)
	접수 구분	접수상태를 회사 사정에 맞게 구분하여 고객 접수를 놓치지 않고 처리가 가능 (구매예정상담, 기술상담, 일반문의 등)
	상담원 소속	상담원을 팀 별로 운영가능(핸드폰1팀, 핸드폰2팀, 인터넷 팀)
상담관리	상담내용 등록	팝업 창에서 바로 상담내용을 등록할 수 있으며, 회사명, 회원이름, 전화번호, 접수구분, 상담자, 결과, 접수일자, 접수시간 및 상담메모를 등록 가능
회원관리	회원 관리	회원의 개인정보를 등록 및 수정 검색이 가능
	회원 관리	다른 프로그램 혹은 정리해놓은 엑셀파일로 회원등록을 간단하게 입력 가능
로그인 구분	로그인 구분	로그인시 상담원 용과, CRM의 상담만 확인할 수 있는 선택
로그아웃	로그아웃	관리자 프로그램을 로그아웃 시 사용

IV. IPCC 구축 방안

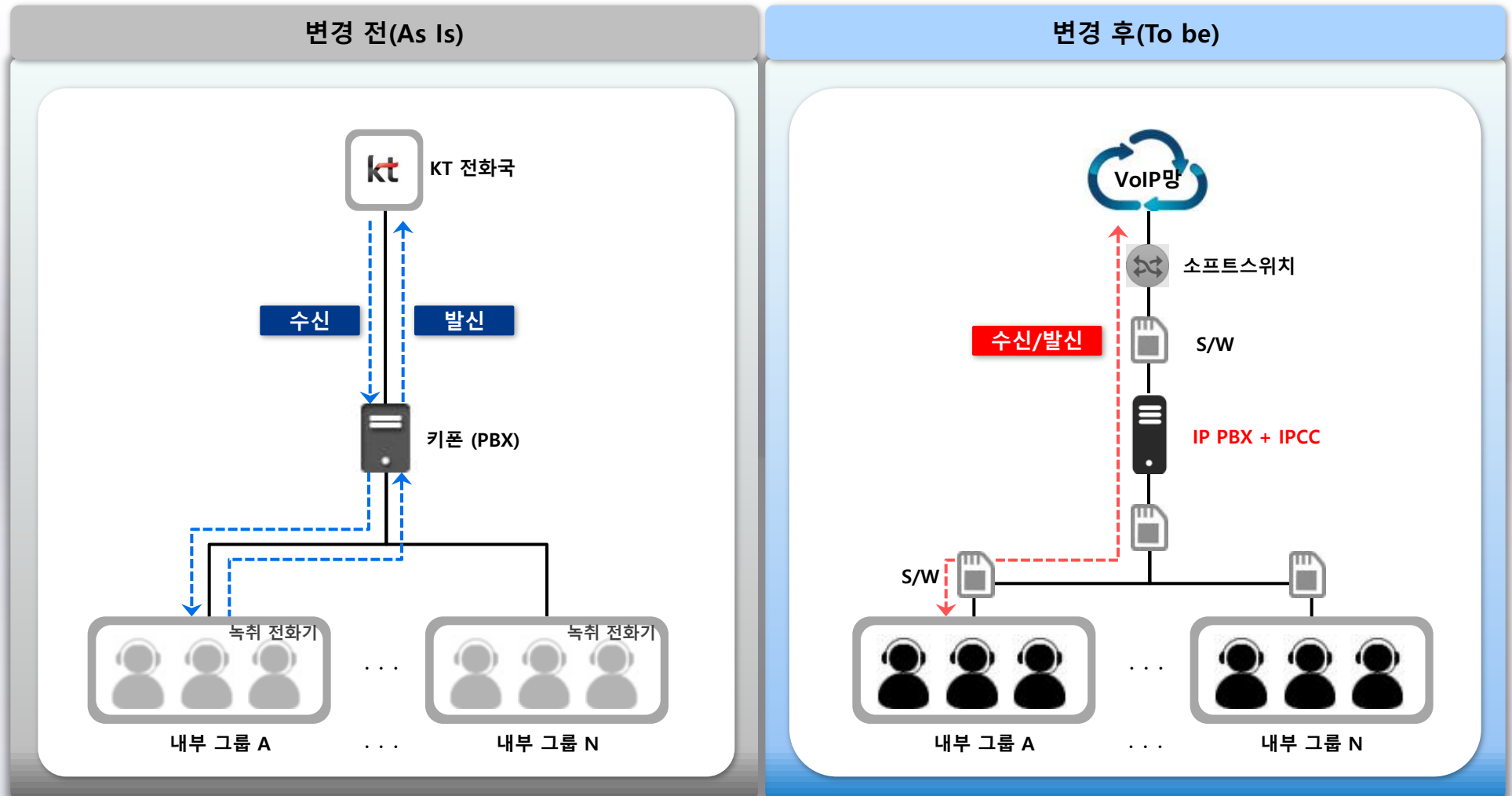
IPCC 구축 방안

일반 키폰과 IPCC 시스템 비교

	아날로그 키폰 시스템	IPCC(인터넷 전화시스템)
구성방식	▪ 키폰+일반전화 → 단순 전화망 구성 - 폰 공사를 한 사무실에서만 사용이 가능하며 사무실 이전시 다시 공사해야 하는 불편함	▪ IP PBX + IPCC → All IP 기반 통합고객센터 구성 - 키폰공사가 따로 필요 없으며 인터넷 선만 연결하면 세팅 완료 - 사무실이 여러 곳인 경우 전화기 연결만으로 한 사무실처럼 사용 할 수 있음
부가기능	▪ ARS ▪ 기타 CTI(콜센터) 부가 기능 없음	▪ 녹취 (Web기반 Manage 기능 제공) ▪ ARS/IVR/기업 일정관리/자동착신전환 ▪ 통계관리/reporting 기능 ▪ 부재 콜 관리 기능(Call Back 기능) ▪ CRM/ERP/그룹웨어 연동 기능 ▪ Call DB라우팅(수신 시 고객별 담당자 자동 연결 기능)
시스템 안정성	▪ 시스템 이중화 없음	▪ 시스템 이중화 (장애 시 백업서버로 자동변경)
비용절감	▪ 키폰(구내통신)+단말유지보수 별도 운용	▪ 통합시스템으로 단일화 관리(비용절감)
시스템 확장성	▪ 기존 PSTN(일반전화)기반 키폰의 물리적 확장 제약	▪ 사용자 추가만으로 용이한 시스템 확장 가능
업무편리성 및 사무능률향상	▪ 키폰 기능 제약+ 외부업체에 의존적	▪ IP기반 시스템으로 내부 그룹웨어, 고객관리 시스템과의 연동/호환이 용이

IPCC 구축 방안

기존 시스템 변경 후 시스템 구성 비교



IPCC 구축 방안

소요 시스템 – PBX

용도	IP PBX용 서버시스템	
품목	IP PBX용 서버시스템	
수량	2식 (백업시스템 포함)	
제조사	Dell	
모델명	Dell(TM) PowerEdge(TM) R720	
규격 및 사양	- Dell(TM) PowerEdge(TM) R720 Rack Mount Server - 3.5-Inch Chassis - Intel(R) Quad Core E5-2609 Xeon(R) CPU, 2.40GHz, 4M Cache, 6.4 GT/s QPI x2 - 4GB Memory (1x4GB), 1333MHz, 듀얼 랭크 LV RDIMMs - SAS Cable for 3.5-inch x6 Backplane - PERC 6/IR, Integrated Controller Card - DVD ROM, SATA, Internal for Ms 2008 R2 - 300GB, 3.5", 15Krpm, SAS Hard Drive, Hotplug - SAS6/iR, Integrated Controller Card - Integrated Two Broadcom 5709C dual-port Gigabit Ethernet with TOE enabled - 1x6 Backplane for 3.5-inch Hard Drives - Energy Smart Power Supply, 502W (610용) x2	

IPCC 구축 방안

소요 시스템 – IP Phone

용도	전화기	
품목	IP Phone	
수량	고객사 담당자와 협의 후 결정	
제조사	모임스톤	
모델명	IP 255	
규격 및 사양	▪ 하드웨어 규격 - 32bit RISC Microprocessor - 128*64 Black/White Graphic LCD - 12 Dial Keys/ 11 Function Keys (Hold, 픽업, 돌려주기 등) - 2Port 10/100 RJ-45, IEEE 802.3af 표준기반 UTP 회선 전원 공급 ▪ 소프트웨어 규격 - 당겨받기, 착신 전환(Forwarding), 수신 거부, 헤드셋 - Multi Registration, CID표시, 멀티 넘버 링, 스피커폰 - Auto Answer를 위한 RFC3261 call info header - G.711a-law, G.711u-law PCM, G.729a/b	

V. 소요기간

소요 기간

솔루션 설치 및 테스트 일정		1주	2주	3주	4주	5주
협의/설치	▪ 세부 구축방안 및 AP개발 협의					
	▪ 서버 구축 및 고객사 IP 전화기 설치					
	▪ 고객 측 요청 수정 및 변경 업데이트					
점검/보안	▪ 구내 교환망 시범운영 및 관리환경 테스트					
	▪ 1차 성능테스트 - 상담원 전화 및 web테스트					
	▪ 2차 성능 테스트 - 1차 테스트 결과 분석 및 보안 - 상담원 전화 및 web 테스트					
기존물 철거	▪ 기존 전화망 철거 - 2차 테스트 결과 분석 및 보완 - 기존 전화망 철거					
서비스 개시	▪ 정상 서비스 개시 - 정상 업무 진행 - 모니터링					

감사합니다.

ZioTes Solutions Inc.

<http://ziotes.com>

서울특별시 은평구 통일로 635

전화 : 02-6974-0888