

Oracle E-Business Suite

Oracle Interaction Center





Interaction Center

- 1 콜센터를 e-business 다채널 판매 및 서비스 기기로 변혁
- 13 Oracle Call Center(오라클 콜 센터)
- 18 Oracle Advanced Outbound(오라클 아웃바운드 콜 관리)
- 22 Oracle Advanced Inbound(오라클 인바운드 콜 관리)
- 26 Oracle eMail Center(오라클 이메일 센터)
- 32 Oracle Scripting(오라클 스크립팅)
- 35 Oracle Interaction Center Intelligence(오라클 인터랙션 센터 인텔리전스)
- 41 Oracle E-Business Suite



새로운 비즈니스 모델이 그 모습을 드러내고 있습니다. 지구상에서 가장 큰 통신 네트워크, 인터넷을 기반으로 구축되는 e-business가 그것입니다. e-business는 인터넷의 위력을 활용하여 새로운 비즈니스 기회를 창출하고 적극 이용합니다. Oracle E-Business Suite는 기업의 전체 고객 관리, 공급 체인 및 내부 운영을 온라인화 함으로써 기업을 e-business로 변혁시킵니다. Oracle E-Business Suite를 통해 시장을 확대하고 기업 내부의 효율성을 향상시키고 고객을 확보하십시오.

모든 고객 인터랙션을 소중히 하십시오!

인터랙션 하나하나 - 착신 또는 발신 전화, 전자우편 또는 웹 기반 협동 - 가 새로운 거래를 성사시키고 고객 만족을 높이는 기회를 제공합니다. 그러나 성공하려면, 조직이 고객에 관하여 더 자세히 알고, 그들에게 마케팅 활동을 전개하고 판매하며, 우수한 서비스를 제공하기 위해 모든 접촉을 활용해야 합니다.

오라클은 기업이 이러한 목표를 달성할 수 있도록 돕습니다. 판매, 고객 보호, 수급 및 은행업무에 초점을 맞춘 강력한 애플리케이션을 통해, 그리고 인터랙션 채널의 자동 동기화를 통해, 오라클은 기업의 콜 센터를 다채널 멀티미디어 판매 및 서비스 기기로 탈바꿈 시킬 수 있습니다.

e-business 기술의 선두주자

종합적인 프론트오피스와 백오피스 애플리케이션을 결합하는 강력하고 사전 통합된 E-Business Suite를 제공하는 업체는 오라클 뿐입니다. 이러한 애플리케이션은 처음부터 인터넷을 겨냥하여 구축되었기 때문에, 사용이 간편하고, 유지 및 업그레이드 비용이 저렴하며, 간단한 웹 브라우저만 있으면 전세계 어디에서든 접근할 수 있습니다.

Oracle Interaction Center Suite는 비용 예측이 가능하고 입증된 결과 기록이 있는 실용적인 솔루션입니다. 이 제품은 콜 센터를 e-business 변혁을 위한 강력한 중심축으로 바꾸어 놓을 수 있습니다. 이 중심축은 기업의 다음과 같은 목표 실현을 가능하게 합니다.

- 비용 절감 및 위험과 복잡성 감소
- 고객 만족, 신뢰성 및 고객 유지 향상
- 수익성 증대 및 고객 기반 확대

“오라클의 인터랙션 센터 (Interaction Center) 기술은 많은 새로운 비즈니스 방식에 우리의 눈을 뜨게 해주었습니다. 프론트오피스와 백오피스 애플리케이션을 통합하고 더 나은 고객 이벤트 추적을 통해 애드온 제품 판매를 추진할 수 있는 능력은 분명히 우리의 성공을 도와줄 것입니다.”

-Brian Carroll.

Small Business Services Bureau의
행정 부사장 겸 COO

비용 절감 및 위험과 복잡성 감소

오라클의 통합 솔루션을 통해 직원을 확보하고, 비용을 절감하며, 고객 서비스를 개선하십시오!

콜 센터의 운영과 관리에는 많은 비용이 듭니다. 인건비는 비싸고, 인원 배치는 비효율적일 수 있으며, 전자우편 처리와 같은 작업들은 직원들에게 충분한 지원이 이루어지지 않을 경우 터무니없이 많은 비용과 시간이 소요됩니다. 지금까지 기업들은 복잡하고 호환성이 없는 멀티벤더 기술 - 많은 구현 난제와 유지보수 문제점 및 위험을 수반하는 - 을 사용하여 콜 센터를 이어 맞추는 수밖에 없었습니다. 이제 오라클의 통합된 솔루션은 구현을 단순화하고, 직원을 보유할 수 있게 도와주며, 자원을 더욱 효과적으로 쿼텨할 수 있게 해줍니다.

사전 통합된 접근방식을 통해 시간과 비용 절감

Oracle Interaction Center Suite는 프론트오피스와 백오피스 애플리케이션을 매끄럽게 통합하는 종합적인 e-business 구조의 일부이므로, 구현은 신속하고 쉽습니다. 확장도 마찬가지입니다. 사용자는 다른 오라클 애플리케이션을 사용할 준비가 되면 곧바로 추가할 수 있으며, 여러 벤더나 갖가지 기술과 씨름할 필요 없이, 오라클을 믿고 업무상 필요한 솔루션을 제공할 수 있습니다. 또한 멀티벤더 애플리케이션을 통합하고 인터랙션 센터 기능을 발전시키기 위해 써드파티 컨설턴트를 개입시킬 필요도 없습니다. Oracle Interaction Center Suite는 신속한 구현, 증대된 투자 수익률, 낮은 총 소유비용을 가능하게 하는 강력한 표준 제품들을 제공합니다.

콜 센터 담당자 유지

콜 센터가 직면하는 기술적 난제를 해결하면 동시에 인적 자원의 과제를 해결할 수 있습니다. 이는 인건비가 콜 센터의 총비용의 70퍼센트 이상을 차지하므로 특히 중요하기 때문입니다. Oracle Interaction Center Suite는 콜 센터 담당자들의 고객 서비스 제공을 더욱 쉽게 해줌으로써 이들을 유지하는 데 도움을 줄 수 있습니다. 담당자들은 실시간으로 문제를 해결해주고 고맙다는 인사를 받을 수 있도록 필요한 모든 정보와 자원을 손에 넣으며 효과적으로 일할 수 있습니다. 또한, Oracle Scripting 모듈은 담당자들에게 고객과 인터랙션하는 과정을 안내하고 연관성 있는 키워팔기 및 보완제품 권장판매를 제시하도록 알려주기 때문에, 담당자들은 결코 판매 기회를 놓치지 않으며 수입을 증가시킬 수 있습니다.

자원을 더 효과적으로 쿼텨

Oracle Interaction Center Suite는 모든 채널 - 콜 센터, 웹, 판매점 및 전자우편 포함 - 을 통틀어 고객 관계 활동에 대해 동기화된 완벽한 전방위 시각을 제공하므로, 기업은 손쉽게 자원을 좀더 효과적으로 쿼텨할 수 있습니다. 착신 전화가 줄어들면, Oracle Interaction Blending 모듈은 자동으로 걸어야 할 발신 전화, 검토해야 할 전자우편 등, 담당자가 수행할 대체 작업을 표시합니다. 그뿐만 아니라, 여러 채널에서 담당자들이 어떤 식으로 작업하는지를 더 명확히 이해하기 위해, 전 매체에서 이루어지는 인터랙션에 대해 통합되고 종합적인 시각을 제공합니다.



담당자들의 효율성을 극대화하기 위해, Oracle Advanced Outbound 모듈에는 예측 다이얼링(predictive dialing), 목록 실행 및 관리, 그리고 특정 제안에 대해 최상의 반응을 보이는 사람들에 대한 실시간 분석 기능이 들어 있습니다. Oracle Advanced Outbound는 발신 전화를 거는 담당자들이 자동 응답기가 응답하거나 통화중 신호가 울리는 전화가 아니라 “통화가 가능한 전화”에만 연결되도록 보장합니다. Oracle Interaction Center Intelligence 모듈은 자원을 최적화하는 데 필요한 지능을 제공하여, 평균 대화 시간, 통화중 대기 시간, 통화 포기율 등, 모든 전통적인 콜센터 측정 기준에 근거하여 보고서를 산출합니다. 그러나 이것은 또한 담당자별 수입, 담당자별 수익성, 담당자 성과, 지역 성과 및 전체 캠페인의 결과와 같은 중요한 업무의 측정 기준도 제공합니다.

“우리가 통합된 콜 센터를 갖추기 전, 담당자 교육은 각자 단 한 가지 맡은 업무에 대해서만 이루어졌습니다. 이제 담당자들은 전 제품 라인에 관한 문의 전화를 처리할 수 있습니다. 현재 우리는 콜 센터 하나로 4개 지사를 운영하고 있습니다. 이 기술은 대단히 매력적입니다.”

-Brian Carroll,
Small Business Services Bureau의 행정 부사장 겸 COO



고객을 앞으로써 적절히 대응하고 신뢰를 쌓으십시오!

전화가 울리고 담당자가 전화를 받습니다. 혹은 전자우편이 도착하고 담당자가 그것을 읽습니다. Oracle Interaction Center Suite를 이용할 경우 담당자는 즉시 화면에 나타나는 완벽한 고객 기록을 보게 되며, 이로써 전화 통화 시간이 40퍼센트 이상 감소합니다. 고객과 기업과의 상호관계에 대한 이러한 완벽한 전방위 시각을 확보함으로써, 담당자는 언제든지 판매 리드를 추구하거나, 문제점의 상태에 관한 정보를 제공하거나, 또는 단순히 고객의 질문사항이나 관심사항을 듣고 자세히 응답할 수 있습니다.

적절한 대응

Oracle Interaction Center Suite는 담당자들이 고객에게 빠르고 정확하게 응할 수 있도록 도와주며, 현장 영업사원 또는 서비스 요원들과 효과적으로 의사전달을 할 수 있게 해 줍니다. 독립된 틈새 제품이 아닌 통합된 일련의 e-business 애플리케이션이기 때문에, Oracle Interaction Center Suite는 담당자들에게 프론트오피스 시스템에서 생성 또는 저장된 것이든 아니면 백오피스 시스템에서 생성 또는 저장된 것이든, 모든 고객 데이터에 대한 즉각적인 접근을 제공합니다. 이 제품군은 다채널 방식이므로, 인터랙션은 전화, 웹, 전자우편 또는 Palm 휴대 장치 및 기타 이동 장치에서도 이루어질 수 있습니다. 각 채널을 통해 얻어지는 정보는 실시간으로 자동 동기화되어 곧바로 담당자가 보는 화면에 표시되기 때문에, 담당자는 신규 고객이 방금 웹을 통해 주문을 낸 것을 즉시 인식할 수 있어 그 고객에 대한 완전한 서비스와 지원을 제공할 수 있습니다.

각 인터랙션이 능숙하게 처리된다 해도 기업에서는 그것이 반드시 동일한 방식으로 처리되기를 원하지는 않습니다. Oracle Interaction Center Suite는 담당자의 능력(특수 언어 또는 전문지식 등), 규칙(각 호출 센터의 업무 시간 등), 그리고 기록에 근거하여 지능적인 경로지정을 제공합니다. 더 큰 E-Business Suite의 일부이기 때문에, Oracle Interaction Center Suite만이 고객 기록 경로지정을 제공하며, 그 결과, 예를 들어, 지불이 늦은 고객들은 서비스 문제 해결에 앞서 먼저 수금으로 경로가 자동 지정됩니다. 수익성이 매우 높은 고객은 특별히 우선 처리 대상으로 파악됩니다. Oracle Interaction Center Suite를 이용함으로써, 기업은 또한 더 나은 고객 응대를 위해 담당자들의 능력을 토대로 이들을 고객 대기자들 사이에 역동적으로 배치시킬 수 있습니다.

Oracle Scripting 모듈은 담당자들이 모든 문제를 해결하는데 능력있는 주제 전문가가 될 수 있게 보장합니다. 이 모듈은 고객의 반응에 근거하여 분기되는 스크립트 텍스트를 제공함으로써 담당자들에게 고객 인터랙션을 안내하므로, 교육 시간과 비용을 현저히 줄일 뿐 아니라 담당자의 성과도 높입니다. 전화 통화가 끝나면, 1대1 이행(one-to-one fulfillment) 기능이 자동으로 적합한 후속조치 자료를 생성하여 팩스나 전자우편으로 직접 전송하거나 워크플로우 경로지정을 통해 간접적으로 중앙 이행 센터로 전송합니다.

“고객 인터랙션을 전 채널 또는 전 기능에 걸쳐 일관성 있게 처리하는 것이 지속적이고 수익성 있는 고객 관계의 구축에 결정적인 역할을 합니다... 모든 고객 인터랙션은 고객에 관한 완벽한 지식에서 출발해야 합니다.”

- Bobby Cameron,
Forrester Research의 조사분석가

강력한 새로운 판매 및 서비스 채널 창출

Oracle Interaction Center Suite는 전자우편을 효과적인 마케팅 및 서비스 채널로 변환시켜 주는 강력한 모듈인 Oracle eMail Center를 통해 전자우편의 마케팅 및 서비스 잠재력을 활용할 수 있게 해줍니다.

전자우편은 대단히 경제적이고 효과적인 마케팅 채널일 수 있습니다. 전통적인 다이렉트 메일을 작성하여 발송하는 데는 몇 달러가 들 수 있지만, 전자우편 마케팅 캠페인은 한번 접촉하는 데 겨우 몇 푼밖에 들지 않습니다. 서비스 매체로서 전자우편의 효과 또한 매우 우수한 반면, 올바른 솔루션이 없는 많은 기업 담당자들이 전자우편 1건에 대해 답신을 작성하는 데 20분 이상이 걸립니다. 복잡한 전자우편을 작성하는 경우, 특히 답신하는 데 법률 부서에 의해 조사와 검토가 이루어져야 할 경우에는 하루 종일이 걸릴 수도 있습니다.

Oracle Interaction Center Suite는 기업들이 전자우편 질의에 대해 명확하고 종합적인 답신을 자동으로 - 또는 담당자가 걸리는 시간의 단 몇 초만에 - 보낼 수 있는 동시에, 각 답신에 드는 평균 비용을 17 - 25달러에서 단 몇 푼까지 절감할 수 있도록 도와줍니다. Oracle eMail Center 모듈은 일종의 인공지능을 사용하여 제안 답신을 자동으로 생성하고, 답신이 요구사항에 얼마나 가깝게 일치하는지에 따라 답신을 평가합니다. 담당자들은 가장 적합한 자동 답신을 선택하고, 몇가지 개인적인 사항을 추가한 다음, 전송할 수 있습니다. 또한 답신의 평가가 충분히 높을 경우에는 담당자가 전혀 개입하지 않은 채 Oracle eMail Center로 하여금 전자우편을 보내도록 구성할 수도 있습니다. 어느 방식이든 전자우편은 고객 인터랙션 내역에 포착되어 고객과의 향후 인터랙션을 안내합니다.

수익성 증대와 고객 기반의 확대

탁월한 서비스와 고객 인텔리전스를 통해 고객 만족과 수익성을 높이십시오!

Oracle Interaction Center Suite는 고객을 식별할 수 있도록 도와주므로, 기업은 특정 제품과 서비스, 고객 유지 프로그램 및 최고급 서비스에 대해 가장 수익성이 높은 고객을 겨냥할 수 있습니다. 또한 모든 고객에게 제공하는 서비스의 품질을 향상시킬 수 있기 때문에, 더 많은 고객 확보가 가능합니다. 그뿐만 아니라, 새로운 마케팅, 판매 및 제품 개발 계획으로부터 최상의 결과를 얻기 위해 고객 인텔리전스를 사용함으로써 고객 기반을 확장하고 고객 점유율을 높일 수 있습니다.

탁월한 서비스 제공으로 고객 확보

고객들이 다른 곳으로 거래처를 바꾸는 첫째 이유는 형편 없는 서비스 때문입니다. 다른 요인들도 불만족을 초래할 수 있지만, 고객들이 불편을 감수하면서까지 거래를 끊게 하는 데 이만큼 막강한 힘을 발휘하는 것은 없습니다. 완벽한 기업 정보 소스와 서로 통합되지 않은 콜 센터는, 결국 십중팔구 고객들이 사정을 모르는 담당자에게 설명을 하거나, 여러 번 담당자를 거쳐야 하거나, 다른 담당자에게 똑같은 이야기를 되풀이하거나, 연결이 끊기거나, 또다른 번호로 전화를 걸어야 하는 수고를 하기가 쉽기 때문에, 이는 상업적 책임에 관한 일입니다. 담당자가 현재 정보에 신속히 접근할 수 없기 때문에, 고객은 단 한번의 전화로 문제를 해결할 수 없을 수도 있습니다. 또다른 담당자에게 재차 설명하고 또다른 불만족스러운 답변을 기다리면서 수화를 들고 있는 동안 내내, 그들은 “거래처를 바꾸어야겠어”라고 생각합니다.

“우리 영업사원들은 고객과 통화하면서 제조업체 부품번호를 찾아내고 우리의 웨어하우스에 보관된 내용을 볼 수 있습니다. 제품이 우리 자체 웨어하우스에 없을 경우, 그들은 누가 그것을 가지고 있는지 알게 됩니다. 우리가 가진 중요한 경쟁 우위는 유연하게 움직이며 고객을 위해 신속하게 문제를 처리하는 능력입니다.”

-Alesha LeMmon,
Propeller, Inc.의 대고객 서비스 부장

그렇게 되어서는 안 됩니다. Oracle Interaction Center Suite를 채택할 경우, 고객이 통화하는 첫번째 담당자가 그 자리에서 문제를 해결해줄 수 있습니다. 이러한 서비스라면, 고객은 그 기업을 계속 이용하고 기업이 목표한 제품이나 서비스에 긍정적으로 응하려는 마음이 들 것입니다.

고객 인텔리전스를 통해 고객 기반 확장

Oracle Interaction Center Suite가 제시하는 완벽한 고객 시각을 통해, 고객 인터랙션은 고객의 요구를 만족시키는 기회 이상의 의미를 지니게 됩니다. 인터랙션은 고객 지식을 토대로 1대1 끼워팔기 또는 보완제품 권장 판매의 기회로 바뀌게 됩니다.

고객에 관한 모든 사항을 통합하고 강력한 분석 기술을 적용함으로써, 오라클 비즈니스 인텔리전스 솔루션은 기업이 새로운 제품 개발 계획은 물론, 마케팅, 판매 및 서비스 활동을 이끌어가는 데 필요한 지식을 개발하도록 돕습니다. 비즈니스 인텔리전스는 어느 고객이 어느 제품을 어느 채널을 통해 어떤 가격에 구입하는 것을 선호하는지를 알려 줍니다. 기업은 이 정보를 활용하여 새로운 제품과 서비스를 창조하고 다양한 가격 전략을 실험할 수 있습니다.

고객 인텔리전스(Customer Intelligence)는 고객이 어느 제품과 서비스를 정말로 원하는지를 알려주므로, 기업은 1대1로 제품을 개발하고 고객에게 판매할 수 있습니다. 이와는 반대로, 대중 마케팅 방식은 시간 낭비일 뿐입니다. 사실, 이 방식은 강제적이고 고객의 구체적인 필요와 무관한 경우가 많기 때문에, 고객과의 관계를 침해할 수 있습니다. 제품과 서비스의 구매 대상이 확실하고 관련성이 있을 때, 고객은 다르게 반응합니다. 즉 기업을 물건을 팔려는 회사가 아닌 해결책을 제공하는 협력자로서 인식하는 것입니다.

Oracle Interaction Center Suite는 심지어 고객 인텔리전스의 이점을 실시간으로 제공합니다. 캠페인이 진행되는 동안, 오라클 솔루션은 추세를 파악하고 어느 고객층이 가장 훌륭한 반응을 보이는지를 찾아낼 수 있습니다. 그런 다음에는 Oracle Advanced Outbound 모듈이 데이터베이스를 뒤져 그와 비슷한 기록을 더 많이 뽑아내고 그것을 발신 전화 대기행렬의 최우선순위에 놓습니다.



고객 인터랙션을 위한 전사적 자원 창출

Oracle Interaction Center Suite는 다채널 멀티미디어 판매 및 서비스 솔루션입니다. 이것은 더 나은 고객 관계 구축, 콜 센터 비용 절감, 위험 및 복잡성 감소, 수익성 있는 고객 유지, 그리고 신규 고객 유치를 위해 콜 센터를 핵심적인 전사적 자원으로 탈바꿈시킵니다.



...콜 센터를 E-Business 중심축으로 탈바꿈

.....비용 절감, 위험과 복잡성 감소

.....고객 만족, 신뢰성, 고객 유지 향상

.....수익성 증대 및 고객 기반 확대

Oracle Interaction Center Suite에 속하는 모듈

Oracle Call Center(오라클 콜 센터)

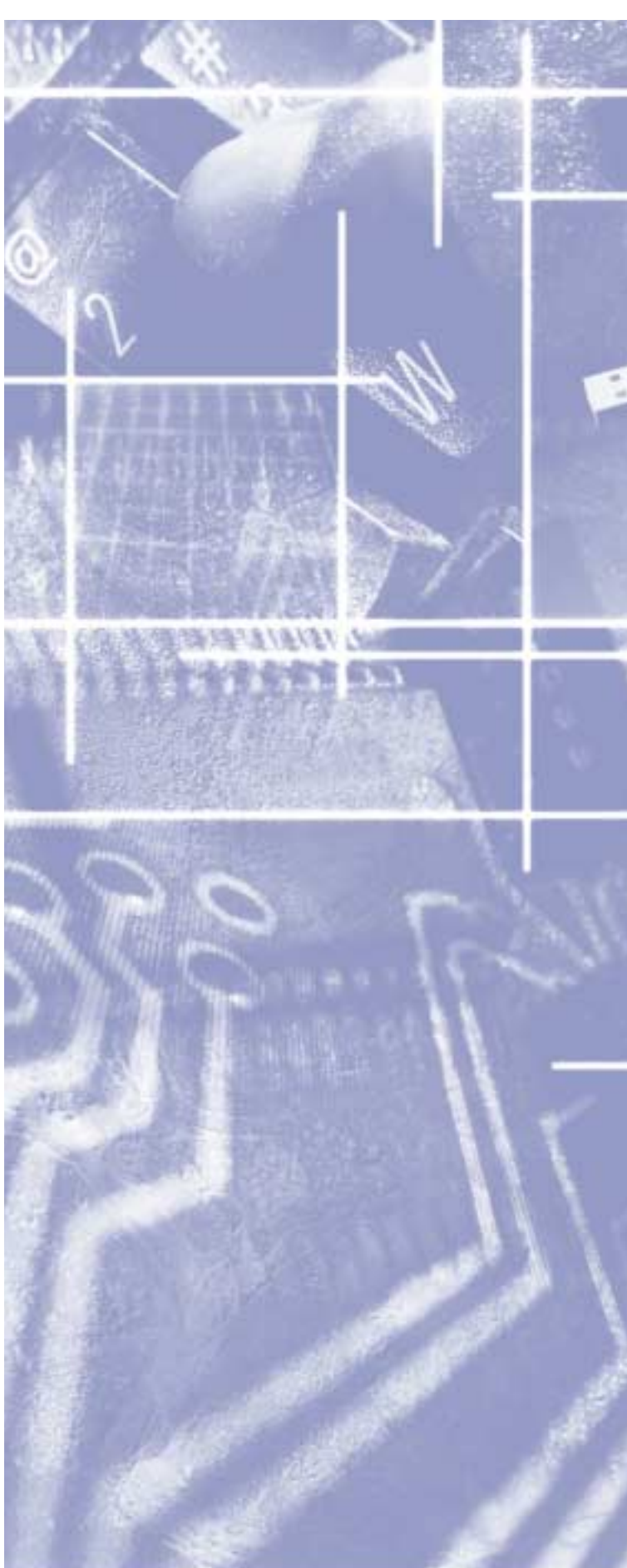
Oracle Call Center에는 Oracle Interaction Center Suite의 바탕을 이루는 기본 콜 센터 기능들이 들어 있습니다. 표준 ACD/PBX 연결 외에, Call Center 모듈은 미리보기와 단계별 다이얼링(progressive dialing)을 제공합니다. 또한 착신/발신 텔레포니, 전자우편, 특별 업무, 할일 등을 관리하기 위한 범용 작업 대기행렬, 그리고 Interaction Center 비즈니스 애플리케이션 안에서의 ANI 및 DNIS 팝업 화면을 제공합니다.

Oracle Advanced Inbound(오라클 인바운드 콜 관리)

Oracle Advanced Inbound는 지능형 경로지정, 향상된 대기행렬, 대화식 음성 응답(IVR) 통합 및 IVR 팝업 화면을 제공합니다. 이 모듈에는 멀티미디어 경로지정, 호출 경로 재지정, 대기행렬 넘침 및 추가적인 즉시 경로지정 규칙이 포함되어 있습니다.

Oracle Advanced Outbound(오라클 아웃바운드 콜 관리)

Oracle Advanced Outbound는 인터랙션 센터 담당자들은 좀더 생산적이 되게 하고, 반면 경영진은 수입을 발생시키는 발신 캠페인을 빠르고 효율적으로 구현하도록 돕기 위해, 예측 다이얼링(predictive dialing), 목록 실행 및 관리 능력을 제공합니다.



Oracle eMail Center(오라클 이메일 센터)

Oracle eMail Center는 착신 및 발신 전자우편 인터랙션을 관리하기 위한 완벽한 솔루션입니다. 이것은 다른 통신 채널 및 애플리케이션과 통합되어 담당자들이 다량의 전자우편을 처리하는 한편, 서비스 수준과 경제성 목표를 만족할 수 있게 해줍니다.

Oracle Scripting(오라클 스크립팅)

Oracle Scripting은 전화건 사람과의 인터랙션을 안내하기 위해 대본 형식의 메시지를 제시합니다. 이 모듈은 고객 서비스를 개선하고, 콜 센터 담당자 교육비를 줄이며, 담당자 생산성을 높이는 한편, 담당자의 1대1 관계 관리를 지원하고 이들을 주체 전문가로 만들어 주는 “고객을 인식하는 데스크탑”을 가능하게 합니다.

Oracle Interaction Center Intelligence(오라클 인터랙션 센터 인텔리전스)

Oracle Interaction Center Intelligence는 경영진에게 60개 이상의 사전에 구축되고 사용자가 쉽게 조정할 수 있는 보고서를 제공합니다. 통합 센터, 인터넷, 그리고 비즈니스 데이터를 결합하는 이 모듈은 인터랙션 센터와 비즈니스 운영에 대한 고유하고 강력한 통찰력을 제공할 수 있습니다. 이 모듈은 전화, 전자우편(인터넷) 및 오라클 애플리케이션 제품군을 포함하여 여러 채널과 애플리케이션에서 보고서를 제공할 수 있습니다.

Oracle Interaction Blending(오라클 인터랙션 블렌딩)

Oracle Interaction Blending은 다채널 멀티미디어 고객 인터랙션 센터를 위하여 착신 및 발신 담당자들 간에 음성 호출과 전자우편을 혼합할 수 있는 능력을 제공합니다. 착신 호출 양이 감소하면, 자동으로 들어오는 전자우편이나 외부로 나가는 전화 호출을 처리하도록 담당자에게 지시하며, 이로써 담당자 생산성이 크게 증대되고 고객 서비스가 현저히 개선됩니다.

Oracle Connectors(교환기를 위한 오라클 미들웨어)

Oracle Connectors는 Oracle Interaction Center Suite가 선도적인 텔레포니 소프트웨어와 즉시 통합되도록 해주는 미들웨어 솔루션 패키지입니다. 현재 Oracle Connectors는 Intel/Dialogic, Alcatel/Genesys, Aspect 그리고 Cisco/GeoTel에서 이용됩니다. 오라클은 지속적으로 커넥터를 출시하고 있습니다. 지원되는 다른 소프트웨어에 관한 자세한 사항은 해당 오라클 영업사원에게 문의하십시오.

Oracle Banking Center(오라클 बैं킹 센터)

Oracle Banking Center는 소매 금융 산업의 콜 센터를 위해 특별히 설계되었습니다. 이 모듈을 활용하여, 은행은 콜 센터를 수입을 발생시키는 강력한 판매 및 서비스 채널로 빠르게 발전시킬 수 있습니다. Oracle Banking Center는 인터랙션 센터 담당자에게 새로운 고객 확보, 손쉬운 관계 구축, 우수한 서비스 제공, 끼워팔기를 통한 수입 증대, 그리고 고객 확보와 신뢰성 증대를 위한 툴을 제공합니다. 경영진에게는 콜 센터 운영과 담당자 효율성을 창출, 관리 및 이해하기 위한 강력한 툴을 제공합니다.

Oracle TeleSales Center(오라클 텔레세일즈 센터)

Oracle TeleSales Center는 통신 판매 환경에서 수입 발생에 초점을 맞추는 콜 센터를 지원합니다. 이 모듈은 두 가지 강력한 인터페이스, 즉 Response Center와 Sales Center가 특징입니다. Response Center는 일정한 기간에 특별 업무를 대량으로 처리하는, 그래서 고객과의 반복된 인터랙션이 빈번한 내근 영업사원들을 지원합니다. Sales Center는 복잡한 회계 관리를 지원함으로써, 고객 관계 관리의 효율성과 고객 정보의 효율적 체계화를 제공합니다.

Oracle Customer Care Center(오라클 고객 응대 센터)

Oracle Customer Care Center는 서비스 담당자를 위한 원스톱 상점(one-stop shop)입니다. 특별히 설계된 직관적인 에이전트 인터페이스는 고객이 고객 지원 센터에 전화를 건 순간부터 모든 관련 고객 및 통화 정보로 순식간에 채워집니다. 최대의 효율성을 위해, 담당자들은 단 하나의 화면으로부터 서비스 요청 기록, 특별 업무 쿼터 및 판매 주문 접수와 같은 다양한 기능을 수행할 수 있습니다.

Oracle Collections Center(오라클 연체고객 관리)

Oracle Collections Center는 Oracle Receivables와 통합되어 기업이 연체된 지불에 대해 수금을 하는 한편, 수익성 있는 고객을 유지할 수 있게 돕습니다. 이 모듈은 개별 고객에 대해 가장 적합한 수금 활동이 이루어지도록 보장합니다.

Oracle E-Business Suite에 관하여

Oracle Interaction Center Suite:

종합적인 Oracle E-Business Suite의 일부

Oracle Interaction Center Suite는 전체 고객 관리, 공급체인 및 내부 운영을 온라인화하는 Oracle E-Business Suite의 구성요소입니다. Oracle E-Business Suite는 시장 확장, 효율성 향상, 고객 확보를 가능하게 하는 인터넷 컴퓨팅 구조를 사용합니다.

Oracle Interaction Center Suite는 독특하고 종합적인 E-Business Suite의 일부로서, 기업이 모든 채널에 걸쳐 고객 인터랙션을 통합, 조정하여 콜 센터를 강력한 판매 및 서비스 기기로 탈바꿈시키도록 돕습니다. 매끄러운 통합은 조직이 비용, 위험 및 복잡성을 줄이고 고객 만족을 향상시키며 수익성을 높이는 데 도움을 줍니다.

ORACLE E-BUSINESS SUITE	
Balanced Scorecard (균형있는 성과 관리)	Process Manufacturing (프로세스 생산 관리)
Marketing (마케팅 관리)	Financials (회계 관리)
Sales (영업 관리)	Budgeting and Planning (예산 책정 및 기획 관리)
Service (서비스 관리)	Activity Based Management (활동 기반 경영)
Interaction Center (인터랙션 센터)	Treasury (자금 관리)
E-Commerce (전자상거래)	Project (프로젝트 관리)
Order Management (주문 관리)	Travel Management (출장 관리)
Advanced Planning and Scheduling (일정 계획 관리)	Human Resources (인적 자원 관리)
Internet Procurement (인터넷 구매/조달 관리)	Payroll (급여 관리)
Discrete Manufacturing (디스크리트 생산관리)	Business Intelligence (비즈니스 인텔리전스)
Oracle Exchange (익스체인지 솔루션)	Strategic Enterprise Management (전략적 기업경영)
Self Service Applications (셀프서비스)	

다음 단계

e-business 되기에 관한 자세한 정보를 얻으려면 www.oracle.com/applications를 방문하십시오. Oracle Interaction Center Suite와 그밖의 E-Business Suite 제품에 관한 자세한 정보 외에도, 이 사이트에서는 사례 연구, 서비스 정보, 데모 및 고객의 반응을 알 수 있는 기회를 제공합니다.





Interaction Center

Oracle Call Center (오라클 콜 센터)

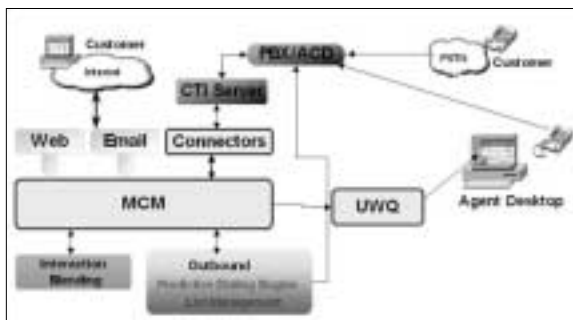
Oracle Call Center는 Oracle Interaction Center의 토대로서 여러 채널 전반에서 고객 상호작용을 관리할 수 있도록 지원합니다. Oracle Call Center는 오라클의 업무용 애플리케이션들에 컴퓨터 텔레포니를 통합시키는 다양한 CTI 미들웨어 공급을 통해 시장의 주요 ACD/PBX들을 지원합니다. Call Center의 Universal Work Queue는 콜센터 에이전트가 다양한 고객 채널 전반에 대해 쿼터된 업무와 에이전트 고유의 업무에 대한 포괄적인 뷰를 제공하는 "업무 포털" 역할을 합니다. Oracle Call Center는 고객 상호작용을 텔레포니 지원하고, 라우팅 및 추적, 보고할 수 있는 메커니즘을 제공합니다.

Oracle Call Center는 귀사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

Oracle Call Center (오라클 콜 센터)

이전의 OTM(Oracle Telephony Manager) 및 UWQ(Universal Work Queue)인 Connectors와 MCM(Multi-Channel Manager)를 포함하는 애플리케이션 세트인 Oracle Call Center는 다양한 상호작용 채널을 지원하는 토대입니다. Connectors와 MCM은 고객의 전화를 대기 중인 에이전트에게 라우팅하고, 애플리케이션 스크린을 띄우며, 에이전트에게 SoftPhone을 제공할 수 있도록 CTI 미들웨어를 통해 전체적인 통화 정보, 이벤트, 통화 데이터 등을 통합합니다. UWQ는 수신 및 송신 통화, 웹 협업, 이메일 등과 같은 매체 큐를 관리하기 위한 일관된 애플리케이션이자 사용자 인터페이스입니다.

Oracle Call Center는 다중 매체, 다중 채널, e-business



Connectors, MCM, UWQ 등을 포함하는 Oracle Call Center의 컴포넌트들.

환경에서 일관적이고도 효과적으로 고객을 관리할 수 있도록 설계된 통합 시리즈인 Oracle Interaction Center의 일부입니다.

Oracle Connectors (교환기를 위한 오라클 미들웨어)

Oracle Connectors는 완벽한 사전 통합 텔레포니 컴포넌트를 통해 e-business 구현을 합리화합니다. Oracle Call Center는 Dialogic의 CT Connect CTI 미들웨어를 통해 고유 CTI 지원을 제공합니다. 고유 CTI 지원은 지원받는 고객의 PBX가 Oracle Call Center 모듈로 "Out-of-the-box"에 접속됨으로써 CTI 기능을 제공하고 고객의 오라클 애플리케이션들에 텔레포니 기능을 부여하는 것입니다. 오라클의 CTI 지원은 각 벤더의 스위치에 적합한 로우레벨 텔레포니 프로토콜을 추출하여 오라클의 CTI 지원 애플리케이션을 위한 일관된 텔레포니 인터페이스를 제공합니다. Call Center의 고유 CTI 지원은 기업이 통합을 합리화하고 구현을 가속화하며 통합 CTI 기능을 통해 미래 사업과 콜센터의 요구조건을 충족시킬 수 있도록 합니다. Call Center는 Lucent, Nortel, Siemens, Alcatel, Aspect 등 주요 ACD 벤더들을 지원합니다.

Oracle Connectors는 Oracle Call Center를 다양한 PBX/ACD 스위치들에 연결하기 위해 별도의 CTI 미들웨어

어 지원을 제공함으로써 선택의 폭을 다양화합니다. Connectors는 고유 CTI 지원은 물론 Dialogic의 CT Connect 외의 미들웨어를 필요로 하는 고객들에게 선택할 권리를 제공합니다. Oracle Connectors는 몇가지 미들웨어를 추가로 지원하며 단일 기업 내에서 다수의 스위치 및 CTI를 지원할 수 있습니다.

Oracle Connectors에는 다음이 포함됩니다.

- Aspect Prospect용 Oracle Connector
- Cisco ICM용 Oracle Connector

현재 제공되는 Oracle Call Center용 ACD 커넥터 리스트는 본 문서의 “주요 기능” 부분에서 확인하실 수 있습니다. Oracle Connectors는 작업을 지원 및 합리화하는 다양한 기능을 통해 효율성과 생산성을 향상시킵니다.

Oracle Connectors는 다음을 지원합니다.

- 에이전트 상태 정보 관리
- ANI(Automatic Number Identification) 및 DNIS (Dialed Number Identification Services) 애플리케이션 “스크린-팝(screen-pops)”
- 에이전트의 “SoftPhone”을 통한 핸즈프리 텔레포니
- 프리뷰 다이얼링: 에이전트가 전화 자동걸기를 클릭하기 전에 고객 정보를 볼 수 있도록 하는 기본적인 텔레포니 지원 아웃바운드 다이얼링 기능
- 프로그레시브 다이얼링: 에이전트가 고객과 통화를 끝낸 후 통화 및 통화 정보를 자동 제공. 프로그레시브 아웃바운드는 에이전트의 생산성을 향상시키고 원격 통신 네트워크의 사용을 최적화.

Oracle Connectors는 기업이 컴퓨터와 전화 시스템을 통합하도록 지원할 뿐만 아니라 멀티미디어 상호작용도 지원하기 때문에 고객 접촉을 “한번에 끝낼 수 있게(once-and-done)” 합니다. 기업은 Oracle Connectors를 이용해 컴퓨터 및 전화 시스템을 상호연결하여 하나의 전사적인 통합 네트워크로 구축할 수 있기 때문에 콜센터의 효율성과 유연성, 비용 효율성이 보다 높아집니다.

Oracle Multi-Channel Manager (다채널 매니저)

MCM(Multi-Channel Manager)은 Oracle Call Center 제품 그룹의 핵심에 자리잡고 있으며 Advanced Inbound, Advanced Outbound, Interaction Blending, e-Mail Center 등 Interaction Center의 모든 보조 모듈을 위한 처리 플랫폼입니다. MCM은 Interaction Center 솔루션을 위한 트랜잭션 허브 역할을 하며 대기 중인 에이전트에게 올바른 시간에 올바른 정보와 함께 콜을 라우팅합니다. 완벽하게 활용된 오라클의 기술 스택은 콜센터를 위해 CRM 및 ERP 애플리케이션에 대한 사전 통합을 제공합니다. 이러한 통합은 오늘날 e-business에서 요구되는 고객에 대한 엔터프라이즈 뷰를 콜센터 에이전트에게 제공합니다.

MCM은 인바운드 및 아웃바운드 전화 콜, 인바운드 웹 콜, 웹 채팅 기능, 이메일 상호작용 등을 제어함으로써 인텔리전트 멀티미디어 상호작용을 지원합니다. Oracle Call Center의 MCM 모듈을 이용하면 Oracle Connectors CTI 통합을 통해 대기 중인 첫번째 에이전트에게 인바운드 콜이 전달됩니다. MCM은 오라클의 업무용 애플리케이션에 대한 ANI 및 DNIS 기반 “스크린 팝”을 위해 CTI 기능을 통합했습니다. “스크린 팝”은 포괄적인 고객 정보를 제공함으로써 에이전트의 데스크탑에 올바른 고객 정보가 디스플레이되게 합니다.

MCM은 Oracle Call Center “SoftPhone”을 통해 핸드프리 텔레포니를 지원합니다. 에이전트는 SoftPhone의 GUI 폰 형식을 통해 응답, 보류, 전송, 회의, 다이얼링 등과 같은 표준 데스크탑 텔레포니 작업을 처리할 수 있습니다. MCM은 또한 CDT(Call and Data Transfer)를 제공하는데 에이전트는 CDT를 이용해 현재 통화자의 상태를 콜 및 콜 데이터와 함께 다른 콜센터의 에이전트에게 자동으로 전송할 수 있습니다. CDT를 이용하면 에이전트가 전송받은 콜에 응답할 때 자신의 데스크탑 상에서 고객의 프로필을 볼 수 있기 때문에 고객은 자신의 정보를 반복해 알려줄 필요가 없습니다.

에이전트는 MCM SoftPhone을 통해 자신의 데스크탑 애플리케이션에서 표준 전화 기능에 액세스할 수 있습니다. 또한 MCM은 에이전트의 SoftPhone을 통해 에이전트의 애플리케이션에서 직접 아웃바운드 콜을 지원합니다. 고객의 전화번호는 MCM이 Oracle iStore 혹은 Oracle

iSupport를 통해 비즈니스 웹 사이트에 통합시킨 SoftPhone에 직접 입력돼 다이얼됩니다. 사이트를 방문한 고객이 보다 자세한 정보를 위해 에이전트와 통화하고자 할 경우 페이지에 표시된 “Call Me” 버튼을 누르면 됩니다. 전화 통화 요청 메시지는 MCM으로 라우팅돼 처리된 후 대기 중인 에이전트를 위해 대기하게 됩니다. 한 에이전트가 대기 상태로 들어가면 MCM이 고객에게 전화를 연결 시킵니다. 이러한 표준 통합은 고객 만족을 보장할 수 있도록 콜센터를 활용합니다. MCM의 운영 모듈은 콜센터 관리자가 메일의 콜센터 운영을 효과적으로 수행할 수 있도록 지원합니다. MCM Administration은 기본적인 MCM 구성 정보와 함께, 에이전트의 이름, Skill-Set, 로그인 정보, 에이전트의 능력 및 전화 등과 같은 에이전트 정보를 관리합니다. 에이전트 정보는 저장된 뒤 Oracle HR(Human Resources) 데이터베이스에 통합 및 저장됩니다.

에이전트 업무 관리(Universal Work Queue)

Oracle UWQ(Universal Work Queue)는 콜센터 에이전트의 “업무 포털”로서 콜센터 에이전트에게 다양한 고객 채널 및 에이전트 고유의 업무 전반에서 퀴텀된 업무에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다. UWQ “업무 포털”은 에이전트의 퀴텀 업무를 시기적절하고 조직적인 방식으로 계획 및 실행하기 위한 중요한 생산성 향상물입니다.

UWQ의 인터페이스는 콜센터 에이전트가 콜센터 내의 다양한 업무를 보다 효과적으로 수행할 수 있도록 지원합니다. UWQ는 에이전트의 업무에 대해 단일화된 뷰를 제공함으로써 에이전트가 자신에게 퀴텀된 많은 양의 작업을 생산적인 방식으로 계획하고, 보고, 처리할 수 있도록 합니다.



오라클 소프트폰(Oracle SoftPhone)

UWQ를 통해 관리되는 에이전트의 업무에는 다음이 포함됩니다.

에이전트 업무	리드(Leads)	서비스 요청
고객 콜백	기회	에스컬레이션(Escalations)
개인 업무	가격 안내(Quotes)	디펙트(Defects)



UWQ GUI는 에이전트 업무에 대한 단일화된 뷰를 제공합니다.

콜센터 에이전트는 UWQ의 멀티미디어 지원을 통해 인바운드 및 아웃바운드 텔레포니, 이메일, 웹 등 다수의 채널 업무를 처리할 수 있는 “Oracle Interaction Center” 에이전트가 될 수 있습니다. Oracle Interaction Center 에이전트는 일관적이고도 적절한 방식으로 고객에게 서비스를 제공할 수 있습니다. 이를 통해 UWQ는 다중 채널 에이전트 상호작용의 복잡성을 단순화하고 에이전트의 생산성을 향상시키는 것입니다. UWQ를 통해 에이전트 애플리케이션의 스크린이 띄워지고 비즈니스 프로세스 워크플로우는 고객 채널 전역에서 동일하게 유지되며 에이전트의 데스크탑은 고객의 미디어 채널에 맞게 자동으로 조정됩니다. Interaction Center 에이전트는 텔레포니를 위한 Oracle SoftPhone 및 이메일을 위한 Oracle eMail Center 등 오라클의 최적의 미디어 애플리케이션을 이용해 고객과 생산적으로 상호작용할 수 있습니다.

또한 UWQ는 Oracle Interaction Blending과의 통합을 통해 에이전트의 생산성을 향상시킵니다. Interaction Blending은 LOS(levels of service)를 위한 비즈니스 규칙이 충족될 수 있도록 에이전트와 고객 간의 채널 쿼텀을 자동으로 조정합니다. UWQ를 통해 혼합 에이전트가 Interaction Blending에 포함된 Interaction Center의 고객 서비스 목표 세트에 따라 중요한 전화와 이메일, 웹 상호작용을 수신합니다.

Interaction Blending(인터랙션 블렌딩)

Interaction Blending은 Interaction Center가 고객 서비스 목표 수준을 유지하고 고객 만족을 보장하며 에이전트의 생산성을 향상시키도록 합니다. 관리자들은 각 형식의 매체 및/또는 에이전트 큐에 대해 요구되는 고객 서비스 수준을 설정합니다. Interaction Blending은 에이전트의 능력에 대해, 그리고 어떤 큐 또는 캠페인이 적절한지 알고 있습니다. 어떤 큐의 서비스 수준이 목표치에 미달할 경우 Interaction Blending은 업무량이 적은 에이전트를 자원을 더 필요로 하는 대기열로 보냅니다.

주요 기능

Oracle Connectors(교환기를 위한 오라클 미들웨어)

- 원격 통신 인프라에 독립적인 애플리케이션 제공
- 다수의 PBX/ACD 스위치 및 미들웨어 프로토콜 지원을 통해 애플리케이션 유연성 보장 및 애플리케이션 보호
- 기업이 통합을 합리화하고 구현을 가속화할 수 있도록 지원
- “한번에 끝내는” 고객 접촉이 가능
- 멀티미디어 상호작용 지원

ACD/PBX 및 CTI 미들웨어 지원

- Aspect 스위치, Call Center 모델, Aspect CTI 미들웨어
- Lucent Definity 스위치, Definity G3 모델, Connect 미들웨어
- Nortel 스위치, Meridian 모델, Connect 미들웨어

Multi-Channel Manager(다채널 매니저)

- 멀티미디어 지원, 인바운드, 아웃바운드, 웹 기반 및 이메일 상호작용
- Web Call Back 지원
- 대기 예정/대기시간이 긴 에이전트 텔레포니로 라우팅 및 에이전트 관리
- Oracle Connectors와 주요 스위치/ACD 및 미들웨어 벤더와의 Out-of-the-box 통합
- GUI SoftPhone
- ANI 및 DNIS 애플리케이션 스크린 팝
- Call and Data Transfer
- Advanced Inbound, Advanced Outbound, eMail Center 등을 포함하는 다른 모든 Oracle Interaction Center 모듈을 위한 토대

에이전트 업무 관리(Universal Work Queue)

- 콜센터 에이전트의 “업무 포탈”로서 에이전트 업무에 대한 포괄적인 뷰 제공
- 업무 인터페이스는 콜센터 에이전트가 업무, 콜백, 기회, 가격 안내, 서비스 요청, 에스컬레이션, 디팩트 등과 같은 콜센터에 쿼터된 다양한 업무를 보다 효과적으로 관리할 수 있도록 지원
- 콜센터 에이전트가 다양한 채널(인바운드 및 아웃바운드 텔레포니, 이메일, 웹)의 업무를 처리할 수 있는 “Interaction Center” 에이전트가 됨
- “혼합된” 에이전트가 Interaction Blending의 Oracle Interaction Center 고객 서비스 목표 세트에 따라 중요한 전화, 이메일, 웹 상호작용을 수신

Oracle Advanced Outbound (오라클 아웃바운드 콜 관리)

Oracle Advanced Outbound는 아웃바운드 콜링 리스트 관리, “히트 스크린(hit screen)” 스크린 팝, 소프트웨어 기반 예측 다이얼링 등을 추가함으로써 Oracle Call Center를 진정한 Oracle Interaction Center로 확장시키는 번들 옵션입니다. Oracle Advanced Outbound는 멀티 미디어, 멀티 채널 e-business 환경에서 고객 상호작용을 일관적이고도 효과적으로 관리하기 위한 일련의 통합 모듈인 Oracle Interaction Center의 일부입니다.

Oracle Advanced Outbound는 귀사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

마케팅 전략 실행

마케팅 담당자는 Oracle Marketing Online을 이용해 주력 목표 시장 부문을 확인하고 이들 목표에 접촉하기 위한 아웃바운드 콜링 리스트를 작성할 수 있습니다. Oracle Advanced Outbound는 Oracle Marketing Online과의 완벽한 통합을 통해 이러한 마케팅 프로세스를 단순화합니다. Oracle Advanced Outbound는 전략적인 마케팅 리스트를 작성하고 Oracle Interaction Center의 아웃바운드 다이얼링을 위해 목표화된 리스트를 자동 확인합니다.

Oracle Advanced Outbound는 접촉 프로세스를 관리하는 한편 마케팅 리스트를 관리하는 수단이기도 합니다. Advanced Outbound는 콜링 리스트 관리 툴의 기능을 수행하면서 예측 다이얼링과 결합돼 아웃바운드 리스트 진행과 에이전트 생산성을 극대화합니다. 그 결과 판매 수입 증대 또는 서비스 접촉 증가와 같은 비즈니스 목표를 달성할 수 있습니다.

Advanced Outbound는 Oracle Interaction History와의 통합을 통해 마케팅 캠페인의 성공 여부를 분석 및 측정하기 위한 피드백을 마케팅 담당자에게 제공합니다. 이는 곧 Closed-Loop 마케팅 프로세스를 제공하는 것입니다. 마케팅 담당자는 이전 캠페인에서 얻은 정보와 Oracle Marketing Online의 분석 툴을 통해 자신들의 일대일 마케팅 전략을 보다 세분화하고 새로운 목표 시장 부문을 파

악하고 새로운 아웃바운드 콜링 리스트를 작성하고 고객 관리 라이프 사이클을 지속할 수 있습니다.

효과적인 접촉 관리

누구에게 접촉할 것인지를 아는 것은 중요하지만 이것으로 충분한 것은 아닙니다. 이들에게 언제 접촉할 것인지도 역시 중요합니다. Oracle Advanced Outbound의 인텔리전트 리사이클링 전략은 “최적의 통화 시간”을 관리할 수 있도록 합니다. 이러한 리사이클링 의사결정은 기록에 있는 이전의 통화 시도로부터 통화 결과(무응답, 통화중, 자동 응답기, SIT 등), 전화번호 형식(집, 직장 등), 시간/날짜/낮, 결과 카운터 또는 통화 기록 내의 필드 값 등과 같은 수많은 데이터 포인트의 결합을 토대로 이루어질 수 있습니다.

인텔리전트 리사이클링의 예

- 통화중일 경우, 리사이클링 알고리즘이 상대방이 그 장소에 있다는 사실을 인식하고 5분 내에 다시 전화를 걸도록 지정.
- 낮 시간에 집 전화번호로 전화를 걸었을 때 응답이 없을 경우, 리사이클링 알고리즘이 직장 전화번호로 전화를 걸도록 지정.
- 금요일 오후 직장 전화번호를 전화를 걸었을 때 응답이 없을 경우, 다음 평일에 다시 전화하도록 리스케줄링 -

다음 평일이 화요일이라면 이 시스템이 월요일이 휴일이라는 사실을 인식하는 경우

- 오후 시간과 마찬가지로 아침 시간에도 5번의 통화 시도가 모두 실패한 경우. 리사이클링 알고리즘이 주말에 통화를 다시 시도하도록 지정.
- 10번의 통화 시도가 모두 실패한 것으로 기록된 경우. 비즈니스 객체가 더 이상의 시도는 비용 손실이 크다고 간주해 리사이클링 알고리즘은 통화 시도를 중단하도록 지정.

Stop List 관리

언제 전화를 걸 것인지 아는 것이 중요한 것처럼 언제 전화를 걸지 말아야 하는지 아는 것도 역시 중요합니다. Oracle Advanced Outbound의 Stop List 모듈은 아웃바운드 통화 시 이러한 지식을 관리할 수 있는 툴을 제공합니다. 한 고객의 다른 상호작용을 처리하는 것은 이 고객을 목표 아웃바운드 다이얼링 리스트에 포함시킬 것인지 여부에 영향을 미칠 수 있습니다. 한 예로 한 고객이 자신의 계정에 대한 인바운드 질의를 했을 때 에이전트가 이 고객에 대한 Up Selling을 성공시키는 경우가 있습니다. 이 경우 해당 고객은 동일한 목적인 아웃바운드 캠페인에서 제외되어야 합니다. 또한 Advanced Outbound의 Stop List는 특정 범을 준수하기 위해 Oracle Interaction Center에서 사용할 수 있는 툴을 제공합니다.

궁극적인 리스트 진행 및 리스트 제어

Oracle Advanced Outbound는 Oracle Marketing Online이나 평면 파일에서 로드된 수많은 실행 리스트를 고려해 콜센터 관리자들에게 콜링 리스트들을 적절하게 최적화할 수 있는 수많은 제어 수단을 제공합니다. 콜센터 관리자가 원하는 결과를 보지 못할 경우 중도에 방향을 변경해 보다 나은 결과를 가져올 방향으로 나갈 수 있습니다.

다음은 통화가 다양한 목표를 충족시킬 수 있도록 콜센터 관리자가 이용할 수 있는 일부 제어 수단입니다.

우선순위 설정

콜센터 관리자는 자신의 목표에 우선순위를 설정할 수 있습니다. 콜 리스트의 순서 결정은 리스트 우선순위에 의해 제어될 수 있습니다. 콜센터 관리자는 특정한 리스트(들) 내에서 콜을 연속 시도할 것인지, 리스트 그룹에서 돌아가며 선택할 것인지, 아니면 이 두 가지를 모두 지정할 수 있습니다.

퀀티량 설정

일부 아웃바운드 작업의 경우 리스트는 인구통계학적 부문을 나타낼 수도 있습니다. 설문조사 또는 예약 스케줄링과 같은 비즈니스 시나리오에서 원하는 목표는 리스트 내에서 접촉을 균일하게 성공시키는 것입니다. Oracle Advanced Outbound의 퀀티량 릴리즈 제어는 목표를 향한 기록의 릴리즈를 관리할 수 있기 때문에 특정 리스트의 퀀티량이 충족되면 기록의 릴리즈가 중단됩니다.

또한 운영자는 리셋 타이머와 함께 사용할 경우 리스트 간의 로드 밸런싱 수준을 관리할 수 있습니다. 리셋 타이머를 이용함으로써 퀀티량에 도달했을 때 리스트가 다이얼링에서 완전히 배제되지 않고 모든 리스트의 통화가 다시 한번 가능해질 때까지 일정한 기간 동안 일시적으로 중단됩니다.

한 가지 사례는 3개 영역(3개 리스트로 분할)에서 예약을 스케줄링하는 것입니다. 초기에는 1개 영역에서만 예약 클러스터링이 나타납니다. 리셋 타이머를 이용해 퀀티량을 1백개로 설정하면 1백개의 약속 퀀티량을 채우지 못한 다

른 영역(들)에서 통화가 이루어질 수 있습니다. 퀀텀량과 리셋 타이머의 결합으로 지속적인 예약 스케줄링이 가능해 지고 3개 영역 전역에 걸쳐 보다 효과적으로 예약을 분산시킬 수 있게 됩니다.

리드 릴리즈 제어

콜링 리스트에서 기록을 릴리즈할 경우 퀀텀 릴리즈 숫자를 지정하면 콜센터 관리자가 다음 리스트(리스트 우선순위에 따라 지정)로 넘어가기 전에 특정 리스트로부터 릴리즈될 기록의 수를 제어할 수 있게 됩니다. 다양한 소스로부터 나온 다양한 규모의 리스트를 고려할 때 퀀텀 릴리즈 숫자를 사용하면 운영자가 리스트의 연속 콜링을 제어, 지정, 동기화할 수 있습니다. 퀀텀 릴리즈 숫자는 콜 캠페인 내 기록의 총 숫자에 대한 백분율로 지정될 경우 정해진 콜링 캠페인 내의 모든 리스트가 동시에 콜링될 수 있도록 이용될 수 있습니다.

보다 빠른 리턴에 주력

계약은 지나치게 많은데 시간이 없으십니까? 동적 스코어링은 콜센터 관리자가 다른 리스트보다 우수한 수행 성능을 보이는 특정 리스트(들)로부터 보다 많은 콜을 자동으로 조정할 수 있게 합니다. Oracle Advanced Outbound는 각각의 콜 트랜잭션 결과를 스코어링함으로써 보다 우수한 결과를 내고 있는 리스트의 퀀텀 릴리즈를 자동으로 조정합니다. 모든 리스트에서 똑같이 기록을 추출하는 대신 보다 우수한 성능을 보이는 리스트에 주력함으로써 캠페인 목표는 보다 빨리 달성될 수 있습니다. 이는 즉시 결과를 봐야 하거나 시간이 제한적일 경우 매우 중요합니다.

포커스 인(focus in) 혹은 필터 아웃(filter out)

Oracle Interaction Center는 매우 동적이며 변화하는 환경에서 일하는 운영자는 자신의 전술을 실시간으로 조정할 수 있도록 지원하는 툴이 필요합니다. Oracle Interaction Center의 관리자는 정해진 리스트를 위해 기록의 릴리즈 기준을 동적으로 변경할 수 있는 능력을 갖추면 즉각적인 피드백을 토대로 자신들의 전략을 조정할 수 있게 됩니다. 아웃바운드 다이얼링 전략은 예측이 불가능한 이벤트의 영향을 받을 수도 있는데, 예를 들어 Oracle Interaction Center의 운영자는 폭풍우나 자연재해의 결과 특정 지역의 기록을 여과해 제거해야 할 수도 있습니다. 또다른 예는 현재의 상황 덕분에 보다 우수한 결과를 내고 있는 한 아웃바운드 콜링 리스트 내에서 서브 세그먼트를 파악하는 것입니다. Oracle Interaction Center의 관리자들은 이들 기록에 우선 주력하기 위해 필터를 자동으로 정의하는 능력을 갖출 경우 센터를 위한 자신들의 전략을 최적화할 수 있습니다.

Oracle Interaction Center에서 가장 많은 비용을 차지하는 것은 에이전트 비용입니다. 예측 다이얼링을 활용하면 사람이 저지르는 다이얼링 실수를 없앨 수 있으며 콜센터 에이전트의 비생산적인 시간도 감소시킬 수 있습니다. 에이전트는 콜의 진행과 비생산적인 전화벨, 통화중 신호음을 듣느라 귀중한 시간을 낭비하지 않아도 됩니다. 에이전트에게는 실제 접촉으로 이어진 콜 만이 제공됩니다. 또한 에이전트는 콜링 캠페인의 비즈니스 목표와 부합할 경우 자동 응답기도 여과해낼 수 있습니다. 비생산적인 콜로부터 절약된 시간이 많아질수록, 시간당 접촉 수가 높아질수록 콜센터의 생산성과 기업의 전반적인 수익성이 높아집니다.

주요 기능

리스트 매니저(List Manager)

- 목표화된 리스트 분할
- 릴리즈 제어를 위한 리스트 우선순위 지정
- 기록의 동적 필터링
- 기록의 쿼터 릴리즈 제어
- 캘린더 - 업무일, 휴일, 날자, 리스트가 기능을 발휘할 시간 지정
- 리스트 스코어링
- 리스트 쿼터량
- 인텔리전트 리사이클링
- 예측적인 리스트 콜링
- 실시간 통계
- Stop List
- 마케팅 자동화 툴인 Oracle Marketing Online과 완벽한 통합

예측 다이얼러

- 소프트웨어 기반 예측 다이얼러
- 확장성 우수
- 자동 응답기를 자동 여과
- 자동 응답기 및 전화번호 형식(예: 직장 전화번호가 아니라 집 전화번호로 메시지를 남김)을 기반으로 메시지 재생
- 에이전트가 대기 중이 아닐 때 메시지 재생
- 비생산적인 콜을 여과 - RNA(Ring-No-Answer), 통화 중, SIT(Situational Information Tones), 모뎀, 팩스
- 콜 철회 기능
- 단일 유기 매개변수
- 실시간 통계

오라클 e-business 모듈과의 완벽한 통합

- Oracle Marketing Online(오라클 마케팅 온라인)
- Oracle TeleSales(오라클 텔레세일즈)
- Oracle Collections(오라클 연체 고객 관리)
- Oracle Banking Center(오라클 बैं킹 센터)
- Oracle Call Center(오라클 콜 센터)
- Oracle Advanced Inbound(오라클 인바운드 콜 관리)
- Oracle Interaction Blending(오라클 인터랙션 블렌딩)
- Oracle Interaction History(오라클 인터랙션 내역 관리)
- Universal Work Queue(에이전트 업무 관리))
- Oracle Scripting(오라클 스크립팅)

Oracle Advanced Inbound (오라클 인바운드 콜 관리)

Oracle Advanced Inbound는 첨단 라우팅, 강화된 스크린 팝, 어드밴스드 매체 큐잉 등을 추가함으로써 Oracle Call Center를 Oracle Interaction Center로 확장시키는 번들 옵션입니다. Oracle Advanced Inbound는 멀티 미디어, 멀티 채널의 e-business 환경에서 고객 인터랙션을 일관적이 고도 효과적으로 처리할 수 있도록 설계된 일련의 통합 모듈인 Oracle Interaction Center의 일부 분입니다.

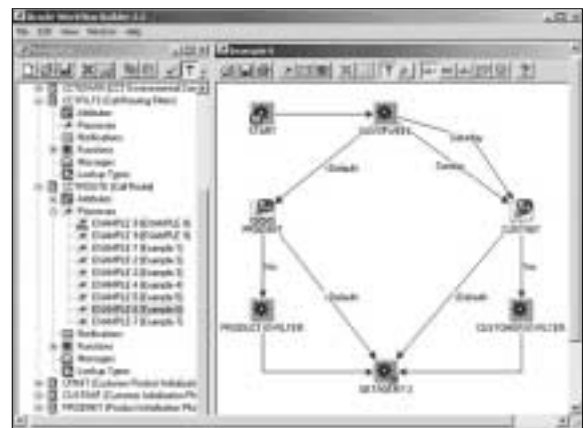
Oracle Advanced Inbound는 귀사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

비즈니스 중심적인 인터랙션 라우팅

고객은 텔레포니, 웹, 이메일 등 다양한 채널을 통해 기업과 인터랙션합니다. 따라서 모든 채널 전역에서 효과적이 고도 일관된 방법으로 고객을 대하는 것이 과제입니다. 이들 각각의 인터랙션은 고객 충성도를 유지할 수 있도록 비즈니스 규칙, 기술, 데이터 등을 기반으로 Interaction Center에서 라우팅되어야 합니다. Oracle Advanced Inbound는 고객을 신속하게 확인, 분류, 선별할 수 있도록 하고, 첨단 라우팅을 이용해 매체 형식에 관계없이 기업내 최적의 에이전트에게 인터랙션을 전달할 수 있도록 합니다. Oracle Advanced Inbound는 모든 인터랙션에서 고객을 인텔리전트하게 응대함으로써 Oracle Interaction Center의 효율성과 생산성을 향상시킵니다.

Oracle Advanced Inbound는 텔레포니, 웹, 이메일 등 매체에 관계없이 모든 채널에 첨단 라우팅 기능을 제공합니다. 예를 들어 골드(Gold) 고객은 필요한 우선권한을 부여 받고 중요한 고객을 응대하는 최고의 능력을 지닌 에이전트에게 연결됩니다. Oracle Advanced Inbound는 고객 채널 고유의 라우팅을 제공할 수 있는 유연성을 갖추고 있습니다. 예를 들어 이메일의 경우 해당 고객에 대한 대우 및 권한은 일관되게 유지하면서 다른 매체와는 다른 방식으로 분석 및 처리될 수 있습니다. 라우팅 엔진에 의해 사용되는 업무용 데이터는 광범위한 라우팅 시나리오를 제공하기 위해 e-business 데이터베이스의 중요한 기술, 규칙, 고객 테

이타를 활용합니다. 라우팅은 단순히 최적화된 규칙 기반 결정에서 기업 내의 복잡한 워크플로우 결합 데이터에 이르기까지 다양합니다. 라우팅은 비즈니스 중심적이기 때문에 고객을 처음부터 올바르게 응대함으로써 인터랙션의 수준을 높이고 비용을 절감합니다. Oracle Workflow는 첨단 라우팅 흐름을 위해 이용되며 마케팅, 판매 및 서비스 e-business 애플리케이션 Suite까지 확장되는 1백개 이상의 Out-of-the-box 라우팅 노드를 제공합니다.



Oracle Workflow는 손쉽게 정의할 수 있는 라우팅 노드를 통해 복잡한 비즈니스 라우팅 요구조건을 단순화시킵니다.

Oracle Advanced Inbound는 간편한 라우팅 운영과 사전 정의된 라우팅 워크플로우의 시각적 정의를 통해 비즈니스 중심적인 라우팅 요구조건을 단순화시킵니다.

IVR (Interactive Voice Response) 통합

오늘날의 인터랙션 센터들은 인터랙션을 자동으로 수행(셀프 서비스)하기 위해, 혹은 IVR로부터 에이전트에게 전송될 경우 고객에게 보다 나은 서비스를 제공할 수 있는 정보를 수집하기 위해 IVR을 이용합니다. Oracle Advanced Inbound는 주요 IVR로부터 데이터를 수집해 첨단 라우팅 엔진에 데이터를 전달하고 에이전트 데스크탑에 완벽한 고객 프로필을 제공하고 있습니다.

고객은 IVR을 통해 신원이 확인되고 효율적으로 라우팅되기 때문에 에이전트에게 연결되고 나면 질문을 '반복' 할 필요가 없습니다. 예를 들어 고객이 IVR을 이용해 계정 코드를 한 번 입력하면 Oracle Advanced Inbound는 이 데이터를 에이전트의 데스크탑으로 전달합니다. 표준 IVR 스크립트 컴포넌트를 이용한 단순한 통합과 CTI 미들웨어와의 완벽한 통합은 Oracle Applications에 필요한 모든 고객 데이터를 전달합니다. 이 데이터는 채널 동기화 및 데이터 스크린 팝을 위한 e-business 애플리케이션으로의 손쉬운 파싱 및 전달을 위해 사전정의된 포맷으로 되어 있습니다. Oracle Interaction History와 연동되는 Oracle Advanced Inbound는 IVR을 통해 전달되지 않는 고객 인터랙션을 로그하기 때문에 모든 고객의 접촉 포인트 및 인터랙션 결과를 추적할 수 있습니다.

어드밴스드 큐잉

기업은 동적인 의사결정을 통해 인터랙션 센터의 로드와 자원이 부합되도록 해야 합니다. Oracle Advanced Inbound는 모든 채널 전역에서 고객 인터랙션이 일관적으로 라우팅되고 재분산되도록 합니다.

Oracle Advanced Inbound는 모든 채널에 대해 시한이 정해진 오버플로우를 제공하며, 라우팅 서버를 이용해 서로

다른 기술 그룹 및 목적지로 매체의 우선순위가 재지정되고 라우팅되도록 합니다.

Oracle Advanced Inbound는 Interaction Router와 Interaction Blender와 연계하여 트래픽의 Peaks와 Throughs를 관리함으로써 여러 채널 전반에 걸쳐 Interaction Center의 효율성과 생산성을 향상시킵니다.

Oracle Interaction Center 제품

Call Center(콜 센터)

Oracle Call Center 제품은 다수의 고객 인터랙션 채널을 관리할 수 있는 토대를 제공합니다. 텔레포니의 경우 Oracle Call Center는 다양한 CTI 미들웨어 프로바이더를 통해 시장의 주요 ACD/PBX를 지원합니다. Oracle Call Center는 콜을 대기 중인 에이전트에게 라우팅하고 애플리케이션 스크린 팝을 실행하고 에이전트 SoftPhone을 제공할 수 있도록 완전한 콜 정보, 이벤트, 콜 데이터 등을 처리합니다.

Universal Work Queue(에이전트 업무 관리)

Universal Work Queue(UWQ)는 콜센터의 에이전트에게 다양한 고객 채널 및 에이전트 고유의 작업 전반에 걸쳐 퀴엄된 업무에 대한 포괄적인 뷰를 제공합니다. UWQ "업무 포털"은 에이전트의 퀴엄 업무를 시기적절하고 조직적인 방식으로 계획 및 실행하기 위한 중요한 생산성 툴입니다. UWQ의 에이전트 지원에는 다음이 포함됩니다.

- 에이전트 업무
- 고객 콜백
- 기회
- 가격 안내(Quote)
- 리드(Leads)
- 서비스 요청

- 이관(Escalations)
- RMAs

UWQ의 멀티 미디어 지원에는 인바운드 및 아웃바운드 텔레포니, 우편, 웹 등이 포함됩니다.

Oracle Interaction Blending(인터랙션 블렌딩)

Oracle Interaction Blending은 Oracle Interaction Center가 고객 서비스의 목표 수준을 유지하고 지속적인 고객 만족을 보장하며 에이전트의 생산성을 향상시키도록 합니다. 관리자들은 각 형식의 매체 또는 에이전트 큐에 대해 요구되는 고객 서비스 수준을 설정합니다. Interaction Blending은 에이전트의 능력에 대해, 그리고 어떤 큐 또는 캠페인이 적절한지 알고 있습니다. 어떤 큐의 서비스 수준이 목표치에 미달할 경우 Oracle Interaction Blending은 업무량이 적은 에이전트를 자원을 더 필요로 하는 큐로 보냅니다.

Oracle Interaction History(인터랙션 내역 관리)

Oracle Interaction Center는 Interaction History를 이용해 고객과 관련된 모든 인터랙션을 기록하고 손쉽게 액세스합니다. Interaction History는 매체 독립적이기 때문에 고객과 기업이 접촉하는 방식에 관계없이 기록됩니다. 주로 기록되는 데이터는 다음과 같습니다.

- 고객
- 계정 번호
- 에이전트
- 방향(인바운드 또는 아웃바운드)
- 매체의 형식
- 접촉 소요 시간
- 이유
- 결과
- 성과
- 생성된 문서
- 사용된 스크립트
- 인터랙션 중 기록된 메모

이들 데이터는 다른 여러 애플리케이션 데이터와 결합돼 포괄적인 리포팅을 제공하거나 IH GUI를 이용해 신속하게 검색될 수 있습니다.

주요 기능

종합

- 멀티 미디어 채널 관리
- 확장성 우수
- 모든 주요 스위치 지원
- Interaction Blending과 통합

인텔리전트 라우팅

- Out-of-the-box Oracle Applications 통합으로 규칙, 기술, 기록 기반 라우팅 제공
- 전문 교육을 받은 에이전트가 관련 콜 처리
- 데이터를 전사적으로 활용
- Oracle Workflow와의 통합
- 에이전트 그룹 지원
- 확장성 우수
- 전문 및 비전문 기술
- 유연한 라우팅 솔루션: 1백 개 이상의 최상의 실행사례 라우팅 노드가 Out-of-the-box 출시
- 다양한 매체 전반에 걸쳐 일관적인 첨단 고객 라우팅: CRM 애플리케이션의 매체 데이터 및 데이터를 기반으로 한 전화 통화, IVR, 웹, 채팅, 이메일 규칙/ 고객/ 기술 기반 라우팅

IVR 통합

- IVR 스크린 팝
- IVR 데이터 라우팅
- Interaction History 통합
- 대부분의 업계 표준 IVR 지원: Edify, Conversant, Intervoice, Periphonics, Syntellect, Agility, Infoworx, Mediasoft IVS 등

Enhanced Queuing

- 시간 기반 오버플로우
- 매체 리라우팅
- 음성 메일/기타 확장 부분에 대한 텔레포니 콜

Oracle eMail Center (오라클 이메일 센터)

인터넷 기술의 저변 확산과 e-business의 엄청난 성장은 이메일을 우선 통신 수단으로 격상시켰으며 그 사용도 급증하고 있습니다. Oracle eMail Center(eMC)는 많은 양의 인바운드 및 아웃바운드 이메일을 처리하고 사전 정의된 규칙에 따라 이메일의 라우팅 및 큐잉을 관리할 수 있도록 하는 완벽한 솔루션입니다.

Oracle eMail Center는 귀사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

e-business를 위한 완벽한 이메일 상호작용 관리 솔루션

Oracle eMail Center(eMC)는 인바운드 고객 지원 지향적인 이메일 상호작용 관리는 물론 아웃바운드 판매 및 마케팅 지향적인 이메일 처리를 위한 요구조건에 부합하도록 설계되었습니다. 인바운드 측면에서 볼 때 eMC는 구조화된 이메일(예: 웹 형식, 텍스트 기반 템플릿, 설문조사 등)뿐만 아니라 비구조화된(자유 형식) 이메일을 모두 처리할 수 있습니다. 구조화된 인바운드 이메일의 경우 eMC는 에이전트가 직접 개입하지 않는 자동 응답을 수행할 수 있습니다. 비구조화된 인바운드 이메일의 경우 eMC는 자동 응답을 제공하거나 에이전트에게 연결해 에이전트가 마우스 클릭 한번만으로 응답을 준비할 수 있도록 합니다. 아웃바운드 측면에서 Oracle eMail Center는 개인화된 단일 및 대량 메일링에 대한 폐쇄 루프 응답 처리를 통해 이를 자동으로 처리할 수 있습니다.

eMC는 이메일, 텔레포니, 팩스, 웹 상호작용을 단일 처리할 수 있도록 오라클의 Interaction Center 제품과 사전 통합되었습니다. 또한 Oracle E-Business Suite 애플리케이션과의 사전 통합을 통해 중앙집중화된 고객 정보 및 업무용 애플리케이션 기능에 액세스할 수 있도록 합니다. 또한 eMC는 강력하고 기능이 풍부한 솔루션이 될 수 있도록 Oracle eMail Server, Oracle Workflow, Oracle interMedia Text(언어학 처리 엔진), Business Intelligence 등과 같은 오라클의 입증된 제품 및 기술을 활

용하고 있습니다.

인바운드 이메일 상호작용을 위한 자동 응답 생성

Oracle eMail Center는 수신되는 이메일 상호작용의 상당 부분을 완벽하게 자동화함으로써 기업을 위한 부가가치를 극대화하도록 설계되었습니다. 완전히 자동화될 수 없는 상호작용의 경우(혹은 자동 응답이 바람직하지 않을 경우) eMC는 필요한 수작업을 최소화하기 위해 분류, 라우팅, 큐잉, 응답 선별, 제공 등 가능한 선까지 작업을 자동화합니다. 수작업이 필요한 상호작용의 경우 eMC는 응답과, 고객 데이터 지식 기반 정보에 대한 포인트 앤 클릭 액세스, 업무용 애플리케이션 등을 제공함으로써 에이전트(CSR)의 생산성을 극대화하도록 설계된 고성능 클라이언트를 제공합니다.

구조화된 웹 형식 처리는 고객 상호작용을 완벽하게 자동화하기 위한 것입니다. 샘플 웹 형식 및 워크플로우 프로세스는 선정된 요청 형식의 자동화를 위한 Out-of-the-box 기능을 제공합니다. 이들 최고 사례의 템플릿 및 워크플로우는 특정 조직의 특정한 비즈니스 프로세스에 적합하도록 수정이 용이합니다. 인바운드 처리 워크플로우는 자동 응답을 생성하고 업무용 애플리케이션에 상호작용을 통보하기 전에 일련의 유효화 규칙을 적용합니다.

Interaction History는 캠페인의 효율성이나 특정 제품 혹은 서비스에 대한 수요를 모니터링하면서 비즈니스 인텔리전스 보고서를 위한 자세한 상호작용을 저장합니다. 자동 응답이 불가능한 인바운드 이메일은 이메일의 내용과 이러한 요청을 처리할 수 있는 에이전트의 능력 수준을 토대로 하여 적합한 에이전트에게 라우팅됩니다.

비구조화된 인바운드 이메일 상호작용

eMC는 사용자 정의 규칙을 적용하거나 자동 분류 기능을 이용해 비구조화된(자유 형식) 이메일의 의미를 파악합니다. 사용자 정의 규칙은 직관적인 그래픽 워크플로우 모델링 인터페이스를 이용해 지정되며 이메일 헤더 정보, 이메일 내용, 고객 관련 데이터, 시간과 같은 '환경' 변수의 값을 기반으로 할 수 있습니다. eMC는 이메일의 본문만이 아니라 해당 이메일에 관련된 읽을 수 있는 모든 첨부파일(Word, 텍스트, 기타 여러 파일들)까지 모두 처리합니다.

자동 의미 파악 및 응답 선정 기능은 iMT(interMedial Text) 언어학 처리 엔진의 주제 작성 기능을 활용하는 알고리즘을 통해 구현됩니다. IMT는 메시지 텍스트의 분석을 토대로 주제를 작성하고 이 주제는 eMC에 의해 처리되어 관련된 확신 등급(확률)와 함께 등급을 정하고 가능한 응답을 선정합니다.

이 시스템은 등급에 대한 확신 점수(이메일 의미)와 검색된 응답이 사용자 정의 임계값을 초과할 경우 자동으로 응답을 전송하도록 구성될 수 있습니다. 자동 응답이 생성되지 않을 경우 이 시스템은 송신자에게 서비스 수준 기대치를 포함한 자동 승인을 보내도록 설정될 수 있습니다. 그러나 제안된 응답의 확신 등급이 그리 높지 않을 경우 원래의 메시지는 제안 응답과 함께 에이전트에게 전송되며, 해당 에

이전트는 한번의 마우스를 클릭만으로 한 가지 이상의 제안 응답을 본 뒤 적절한 응답을 선택해 답장을 매우 쉽게 작성할 수 있습니다. 이 경우 에이전트는 eMC가 제공하는 편집 툴을 이용하여 응답을 커스터마이징할 수 있습니다.

Oracle eMail Center는 하나의 이메일 내에서 다수의 문제점(혹은 주제)를 파악하고 각 문제점 또는 주제에 대한 응답을 제공할 수 있습니다. 또한 Oracle eMC는 에이전트가 제안 응답 및/혹은 부수적 내용을(인바운드 이메일의 등급에 따라) 메시지 내에 포함시키는 것이 아니라 첨부파일로 전송할 수 있도록 합니다.

워크플로우 기반 라우팅

eMC는 이메일 상호작용을 위한 발전된 라우팅 기능을 제공합니다. 상호작용은 이메일에서 직접 알 수 있는 정보(예: 송신자, 주소 도메인, 키워드)와 이메일에서 추출한 정보(예: 등급), CRM 데이터베이스에서 추출한 고객 정보, 에이전트의 능력 및 가용성 정보를 토대로 라우팅될 수 있습니다. eMC는 Interaction Center 제품 세트의 여타 통신 채널과 동일한 라우팅 및 큐잉 메커니즘을 사용하기 때문에 고객은 다양한 통신 채널을 위한 동일한 라우팅 규칙을 이용하거나 채널 고유의 라우팅 규칙을 설정할 수 있습니다.

라우팅 엔진은 Oracle Workflow 엔진을 활용함으로써 사용자가 단순하고 정적인 라우팅 규칙은 물론 복잡하고 역동적인 라우팅 워크플로우도 정의할 수 있도록 합니다. 이 시스템은 다양한 라우팅 노드와 함께 출시되기 때문에 Oracle Workflow Builder의 직관적이고 그래픽 인터페이스를 이용해 라우팅 워크플로우를 빠르게 구현할 수 있습니다. 라우팅 엔진이 상호작용을 처리할 수 있는 에이전트(CSR) 세트를 지정한 후 이는 다음 대기 중인 에이전

트에게 전달됩니다.

발전된 에이전트 데스크탑 기능

eMC는 에이전트에게 다양한 툴과 함께 에이전트 자신의 생산성과 효율성을 극대화할 수 있는 기능을 제공합니다. eMC는 이메일의 텍스트에서 파악한 주제의 등급을 토대로 에이전트에게 응답을 자동으로 “제안”할 수 있습니다. 에이전트는 이들 응답의 확신 수준을 기반으로 하나의 제안 응답 텍스트를 선택해 고객의 질문에 대한 답변으로 전송할 수 있습니다. 또한 에이전트는 필요할 경우 변경 툴을 이용해 응답을 커스터마이징할 수도 있습니다. 또한 Oracle eMC는 에이전트가 제안 응답 또는 부수적 내용(인바운드 이메일의 등급에 따라)을 메시지에 포함시키지 않고 첨부파일로 보낼 수 있게 합니다. 에이전트는 다른 에이전트에게 메시지를 전송하거나 다시 라우팅되도록 큐로 되 돌려 보낼 수도 있습니다. 또한 에이전트는 필요할 경우 응답 메시지를 질의 및 추가할 수 있는 응답의 지식 기반, 부수적 내용, 버그/TAR 정보와 같은 지원 정보를 얼마든지 보유할 수 있습니다.



샘플 에이전트 데스크탑 인터페이스

아웃바운드 상호작용 및 캠페인의 실행과 Closed-loop 관리

Oracle eMail Center는 인바운드 이메일 상호작용을 관리하는 것은 물론 아웃바운드 상호작용을 시작하고 관리할 수 있습니다. Oracle Marketing Online은 마케팅 캠페인을 제작하고 목표 고객을 설정하며 메일링 리스트를 작성하는 한편 Oracle eMail Center는 이 마케팅 애플리케이션이 제공하는 정보를 토대로 개인화 이메일을 작성 및 발송합니다. 이어 Oracle eMail Center는 마케팅 캠페인 결과 입수한 반응을 추적 및 응답하도록 지원합니다. 이 마케팅 애플리케이션은 eMC가 제공하는 정보를 이용하여 캠페인의 성공 여부를 측정할 수 있습니다. 기업은 이를 통해 직접 마케팅 캠페인을 보다 빠르고 낮은 비용으로 수행하고 성공률을 높이기 위해 이 캠페인을 진행 중에 변경할 수도 있습니다. 기업은 이메일 Center를 이용해 아웃바운드 캠페인의 시간 일정을 수립하고 다른 제품을 상호판매 혹은 상향판매할 수 있는 리마인더 서비스 및 승인 기반 기회를 제공할 수 있도록 지원합니다. 이메일 Center는 다른 여러 오라클의 제품 및 기술과의 통합 및 활용을 통해 신뢰성과 확장성, 유연성이 높은 엔드-투-엔드 솔루션이 될 수 있었습니다.

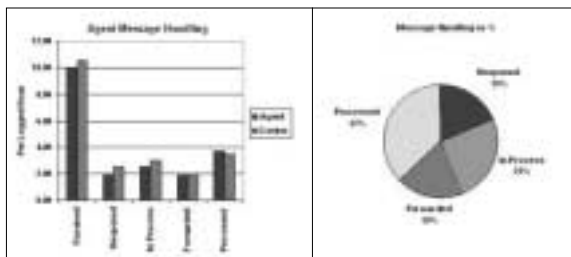
이메일 상호작용을 위한 비즈니스 인텔리전스

Oracle eMail Center는 오라클의 E-Business Suite와의 완벽한 통합으로 분석적이고 역동적인 보고서를 제공할 수 있습니다. 이메일 Center 제품에는 다양한 표준 보고서가 포함되어 있습니다.

- 에이전트 생산성
- 활용 비율
- 이메일 Center 요약

- 자동으로 작성되는 응답과 에이전트의 아웃바운드 요약 (캠페인 기반) 사이의 비교

또한 고객은 자신이 속한 조직의 요구에 보다 더 부합하기 위해 커스터마이징이 가능한 보고서를 작성할 수 있습니다.



샘플 에이전트 - 보고서 생산성



에이전트 업무 관리(Universal Work Queue) 화면

에이전트 업무 관리(Universal Work Queue)와 업무량 조정(Work Blending)

현재의 고객 Oracle Interaction Center는 기존의 텔레포니 매체로만 서비스를 제공하는 데 그치지 않습니다. e-business 환경에서 고객 상호작용은 텔레포니 외에 이메일, 웹 채팅, 혹은 VoIP (Voice over IP) 매체를 통해 이루어집니다. 이메일 Center는 Universal Work Queue와의 통합으로 에이전트 업무에 대한 단일화된 뷰를 제공합니다. 이를 통해 관리자는 모든 매체 전반에 대해 서비스 수준을 지속적으로 유지할 수 있습니다. Work Blending은 서비스 수준에 대한 비즈니스 규칙이 충족될 수 있도록 에이전트의 매체 작업 큐 킨텀량을 동적으로 조정하기 때문에 Oracle Work Blending에 접속함으로써 관리자의 임무가 단순화되거나 사실상 불필요하게 됩니다. 또한 Universal Work Queue는 인터페이스 전역에서 표준 매체의 개발을 통해 새로운 매체를 빠르게 채택할 수 있는 수단이기도 합니다.

주요 기능

인바운드 처리

- 다수의 이메일 어드레스/도메인 지원
- 일반 텍스트 및 HTML 메시지 처리
- 구조화 및 자유 형식 메시지 처리
- 이메일 수신 자동 통지
- 이메일 본문 및 읽기 가능한 첨부파일 처리
- 메시지 주제 기반 의미 추출
- 이메일 헤더, 본문 키워드, 의미 기반 분류
- 다수 이슈의 이메일 처리 기능
- 규칙, 워크플로우, 기능 기반 라우팅
- 규칙 및 등급 기반 응답 및 제안 응답 선택
- 확신 임계값 기반의 자동 회신
- 인바운드 메시지 처리를 위한 지식 기반에 자동 액세스
- 규칙 평가 및 응답 개인화를 위해 고객 및 애플리케이션 데이터에 액세스

- 메시지를 다수의 에이전트 및 에이전트 그룹으로 라우팅 하는 기능
- 진정한 비즈니스 워크플로우 기반 자동 인바운드 처리

아웃바운드 처리

- 이메일 메시지 작성을 위한 병합 필드를 가진 템플릿
- 메시지 템플릿 생성을 위해 표준 저작 툴 사용
- HTML 혹은 일반 텍스트 템플릿
- 동적으로 생성되고 개인화 수준이 높은 아웃바운드 메시지
- 메시지 작성 및 송신을 위한 외관 및 비즈니스 규칙 적용
- 응답 추적 및 자동 처리(Closed-loop 아웃바운드 처리) 를 메시지 태그
- 자동 통지 및 대량 아웃바운드 메일링 관리

고성능 에이전트 GUI

- 관련된 확신 점수를 통해 제안 응답 완성
- 타이핑 작업을 최소화하기 위한 브라우저 기반의 직관적 인 포인트-앤-클릭 인터페이스
- 고성능 이메일 작성, 개인화, 처리 툴
- 메시지 포워드, 전송, 저장, 리라우팅 기능
- 지식 기반 및 기타 여러 콘텐츠 리포지토리에 대한 데스크탑 액세스 기본 제공
- 자동 데이터 동기화 및 스크린 팝을 위해 다른 여러 애플리케이션과 통합
- 철자 확인 기능을 갖춘 완벽한 기능의 편집기
- 원래 메시지와 Enhanced 메시지를 보기 위한 HTML 지원 이메일 뷰어
- 첨부파일을 보기 위한 고유 애플리케이션의 자동 실행
- 메시지 폴더 생성 및 관리
- 큐로부터 다수의 메시지를 에이전트의 폴더로 다운로드 받기 가능

Interaction Center 사전 통합

- Oracle Interaction Center 및 업무용 애플리케이션을 통해 단일화된 에이전트 정의
- 모든 매체를 위한 공통 라우팅 및 큐잉 메커니즘
- 에이전트의 Universal Work Queue와 통합
- 단일화된 Interaction History 레코딩
- 모든 매체의 서비스 수준 일치를 위한 Work Blending

관리자/운영자 GUI

- 운영 콘솔 기반과의 씬 클라이언트 GUI 통합
- GUI 기능에 대한 롤 기반 액세스
- eMC의 운영 규칙 및 매개변수 설정 및 관리
- eMC 컴포넌트 설정, 모니터, 관리
- 에이전트/에이전트 그룹 설정, 모니터, 관리
- eMC 관련 접촉 설정 및 관리

e-business 애플리케이션 통합

- CRM 애플리케이션 스크린의 자동 동기화 및 데이터 스크린 팝
- 상호작용 데이터가 여타 e-business 애플리케이션과 동일한 데이터 저장소에 기록
- 매체 채널 전역에서 상호작용 및 업무 데이터 뷰 단일화
- 자동 인바운드 처리를 위해 다른 e-business 애플리케이션을 통해서도 선택된 기능에 액세스할 수 있는 구조화된 이메일 템플릿
- 첨단 아웃바운드 통지 및 캠페인 관리를 위해 이메일 Center 활용

리포팅 및 비즈니스 인텔리전스

- 브라우저 기반의 리포팅 인터페이스
- 다수의 리포팅 뷰를 통해 리포트 사전정의
- 사용자정의 리포트 및 생성
- 주요 성능 메트릭에 대한 동적인 리포팅
- Oracle Interaction Center 및 업무용 애플리케이션 리포팅 및 분석과 통합

Oracle Scripting (오라클 스크립팅)

Oracle Scripting은 Oracle Interaction Center의 에이전트를 고객 및 가맹고객과의 상호작용으로 인도하기 위한 스크립트를 제공합니다. Oracle Scripting은 사용하기 쉬운 웹 클라이언트 GUI를 제공할 뿐만 아니라 스크립트를 작성, 변경, 구현하기 위한 비주얼 레이아웃 툴로 이루어진 발전된 저작 환경을 포함하고 있습니다.

Oracle Scripting은 귀사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

에이전트 훈련 시간 최소화 및 메시지의 일관성 보장

Oracle Scripting의 에이전트 GUI는 쉽고 직관적입니다. Oracle Scripting은 표준 마우스 및 키보드 네비게이션 외에도 스크립트 내 지원을 위한 특별한 툴을 제공하기 때문에 질문에 대한 이전의 응답을 자동으로 불러오고 중요한 정보를 캡처 및 저장할 수 있습니다. Oracle Scripting은 저장된 고객 정보를 바탕으로 브랜칭 로직(branching logic)을 제공합니다. 이는 에이전트에게 고객에 따른 대기 자세와 상호판매 및 상향판매(Cross-selling, Up-selling), 고객 유치 활동 등을 위한 일대일 스크립트를 제공하는 “고객 인식 데스크탑”을 형성합니다. Oracle Scripting은 콜센터 에이전트를 관계 관리자로 변화시킵니다.

다양한 데스크탑 애플리케이션 간의 에이전트

워크플로우 안내

Oracle Scripting을 통해 작성된 스크립트는 수동적인 콜 안내서와는 다릅니다. 이 스크립트는 에이전트를 복잡한 트랜잭션으로 안내하는 데스크탑 워크플로우 매커니즘 역할을 합니다. Oracle Scripting은 다른 여러 CRM 애플리케이션과 통합됐기 때문에 스크립트가 하나 이상의 애플리케이션 사이에서 에이전트의 업무를 조정하는 “허브” 역할을 할 수 있습니다.

많은 고객 Interaction Center들은 고객 정보를 프로세스하기 위해 에이전트가 여러 애플리케이션에 액세스할 것을 요구하고 있습니다. 이는 곧 에이전트가 이들 애플리케이션의 형식에 접근하고 네비게이트하고 기입할 수 있도록 훈련을 받아야 한다는 의미입니다. 스크립트가 이 시스템을 통해 에이전트의 상호작용을 유도할 경우 수많은 중요한 비즈니스 목표를 달성하게 될 것입니다. 첫째, 스크립트는 에이전트를 안내함으로써 통화 상황에 필요한 경우에만 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다. 둘째, 에이전트가 스크립트에서 수집한 정보로 사전 입력된 적절한 데이터 입력 형식을 띄우기 때문에 에이전트는 필요한 정보를 재입력할 필요가 없습니다. 그리고 가장 중요한 것은, 에이전트가 다수의 애플리케이션 사이에서 수동으로 네비게이션할 경우 발생하는 에러를 감소시키는 동시에 고객 트랜잭션의 속도가 빨라진다는 점입니다.

모든 질문 및 답변 정보를 자동으로 저장

에이전트가 스크립트를 네비게이션할 때 Oracle Scripting은 수집된 모든 정보를 자동으로 저장합니다. 프로세싱의 흐름을 결정하는 “질문/답변” 쌍을 저장함으로써 관리자들은 고객 상호작용 중 수집한 모든 데이터를 점검하고 이에 대해 보고할 수 있습니다. 이보다 중요한 것은, Oracle Scripting에서는 일반적으로 고객 및 제품 테이블에 저장되지 않는 데이터가 저장되어 백엔드 프로세싱을 위해 사용

될 수 있다는 점입니다. 예를 들어 에이전트가 통화 종료 시에 간단한 설문조사를 한다고 할 때, 이 설문조사 데이터가 고객 데이터베이스에는 기록되지 않을 경우에도 Scripting에는 저장됩니다. 향후 관리자들은 설문조사에서 수집한 데이터에 대해 보고하고 미래의 캠페인에 대한 의사결정을 내리기 위해 이용할 수 있습니다.

또한 Oracle Scripting은 데이터 무결성을 유지하도록 지원합니다. 에이전트가 실수로 특정 경로를 따라 정보 수집을 시작한 뒤 그 경로를 취소할 경우 이 잘못된 경로와 관련된 데이터도 자동으로 취소됩니다.

스크립트를 통해 에이전트의 “행로” 추적

에이전트가 고객에게 정보를 제시하거나 고객 질문에 응답할 경우 그는 스크립트에 경로를 생성하게 됩니다. 이 에이전트의 경로에 대한 정보는 소요된 시간과 함께 각각의 스크린으로 Scripting의 데이터베이스에 저장됩니다. 관리자는 이 데이터를 이용해 어떤 경로가 가장 효과적인지 에이전트가 스크립트 내의 어떤 지점에서 얼마나 오랫동안 머무르는지 파악할 수 있으며 심지어 스크립트를 보다 효과적으로 작성하는 방법을 진단할 수도 있습니다.

단순한 비주얼 레이아웃 툴 사용

Oracle Scripting의 Script Author는 스크립트 저장을 위한 새로운 패러다임을 설정하는 비주얼 레이아웃 툴입니다. 비기술 계통의 콜센터 관리자가 드래그-앤-드롭 테크닉과 플로우차팅 툴을 이용해 스크립트와 브랜칭 로직을 레이아웃함으로써 훌륭한 고객 상호작용 스크립트를 신속히 작성할 수 있습니다.

스크립트는 시각적 포맷으로 나타낼 수 있기 때문에 복잡한 상호작용을 위한 프리젠테이션의 흐름을 보는 것이 간편합니다. 도입 정보, 특가 제공, 상호판매 등과 같은 각각의 주요 스크린 카테고리는 하나의 고유한 스크린 그룹으로서 설정될 수 있으며 시각적인 표현 형식 내에서 쉽게 참조될 수 있습니다.

변화하는 스크립트 요구조건에 동적 대응

오늘날의 동적인 환경에서 관리자들은 새로운 시장 요구에 신속히 대처할 수 있어야 합니다. 경쟁 우위를 점하기 위해 어제 올바른 마케팅 메시지를 포함하던 스크립트를 오늘 변경해야 할 수도 있습니다. 혹은 소프트웨어 문제에 대해 쏟아지는 새로운 요청을 처리하기 위해 고객 지원 센터의 새로운 진단 정보를 스크립트에 추가해야 할 수도 있습니다. 2가지 경우 모두 관리자는 에이전트에게 즉시 올바른 정보를 제공할 수 있어야 합니다.

Oracle Scripting의 Script Author는 스크립트 컴포넌트의 재사용이라는 아이디어를 포함하고 있습니다. 따라서 많은 스크립트에서 공통적인 스크린 혹은 스크린 그룹들이 한 스크립트에서 다른 스크립트로 손쉽게 복사될 수 있습니다. 고객 Oracle Interaction Center가 서로 다른 콜 캠페인을 처리하기 위해 스크립트를 작성할 경우 재사용 가능한 컴포넌트 또는 템플릿 라이브러리를 자동으로 참조하게 됩니다. 이들 템플릿은 빠르게 구성될 수 있기 때문에 새로운 스크립트 및 캠페인의 개발 시간이 최소화됩니다.

주요 기능

에이전트 인터페이스

- 단순한 웹 클라이언트 GUI가 브라우저 내에서 실행
- 다양한 외부 애플리케이션 사이에서 에이전트의 프로 세싱 안내
- 레거시 시스템을 포함해 다양한 외부 시스템의 데이터를 에이전트 GUI에 직접 디스플레이
- CTI(Computer Telephony Integration) 데이터 액세스를 통해 에이전트가 스크립트를 통해 텔레포니 이벤트를 관리
- 자동 경보, 상호판매 및 상향판매(Cross-Selling, Up-Selling) 정보 제공
- 스크립트를 통해 에이전트의 진행상황 추적
- 각각의 화면에서 소요된 시간 자동 기록
- 잘못된 경로를 통해 수집한 데이터를 자동 삭제함으로써 데이터 무결성 유지
- CRM 애플리케이션의 컴포넌트 역할 수행

저작 환경

- 온라인 비주얼 레이아웃 툴로 비기술 계통 저작자가 스크립트의 흐름을 쉽게 레이아웃하도록 지원
- 모든 기능을 설명하는 사전 패키지화된 샘플 스크립트가 제품과 함께 제공
- 새로운 스크립트 개발을 위해 Out-of-the-box 템플릿을 재 사용 가능
- 신규 및 변경 스크립트를 제작할 수 있도록 하는 웹 클릭 설치

Oracle Interaction Center Intelligence (오라클 인터랙션 센터 인텔리전스)

Oracle Interaction Center Intelligence는 비즈니스 애플리케이션의 통합 Suite로서 세일즈, 마케팅, 고객 지원에 대한 최상의 경험을 제공하고, 지속적인 프로세스 향상을 지원하도록 설계되었습니다. Oracle Interaction Center Intelligence는 E-Business Intelligence(E-BI) 제품의 하나로서 Oracle 애플리케이션을 위한 인터넷 기반의 의사 결정 지원 시스템입니다. 시스템은 인터랙션 (콜 센터, 인터넷, 비즈니스 데이터를 결합하여 콜 센터와 비즈니스 운영에 강력한 통찰력을 제공하며, 회사의 목표에 부합하도록 고객과의 인터랙션을 탁월하게 관리할 수 있습니다.

Oracle Interaction Center Intelligence는 회사의 e-business 전환을 지원하는 통합 애플리케이션 세트인 Oracle E-Business Suite 중 하나입니다.

전략적인 콜 센터 리포트 솔루션

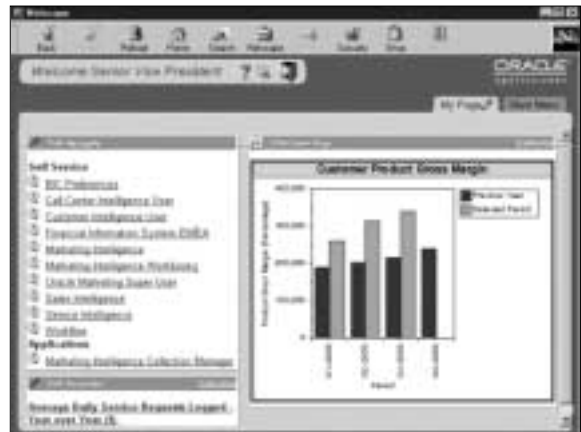
대부분의 콜 센터 관리자는 ACD에 의해 생성된 방대한 양의 통계에 의존합니다. 이러한 방식은 통화는 강력하게 관리할 수 있으나, 고객 관리는 소홀하게 되는 결과를 낳습니다. 콜 센터의 고객과의 인터랙션이 급속히 증가함에 따라, 통화 데이터 뿐만 아니라 직원 및 비즈니스 데이터까지 공통의 인터페이스를 통해 정리해서 보여주는 Oracle Call Center Intelligence와 같은 툴이 필요하게 됩니다.

Call Center Intelligence는 모든 오라클 제품과 마찬가지로 웹 브라우저를 통해 액세스합니다. 따라서, 관리자는 세계 어디서나 필요한 리포트에 액세스할 수 있습니다. Call Center Intelligence는 사용자의 Personal Home Page(PHP)를 통해 자신에 맞게 설정한 차트, 즐겨찾기, 경보, 네비게이션 영역 등을 이용할 수 있습니다. 또한 인스톨된 다른 Oracle E-Business Intelligence 애플리케이션에도 자유롭게 네비게이션할 수 있도록 지원합니다.

Oracle Call Center Intelligence는 21개의 Out-of-the-box 리포트를 제공합니다. 이는 Oracle Reports 6.0을 대폭 강화하여, 사용자가 각자의 요구와 기호에 맞게 리포트를 커스터마이징하거나 새로운 리포트를 만들 수 있게 합니다.

커스터마이징 가능한 Personal Home Page(PHP)

설정 가능한 개인 홈 페이지는 사용자가 가장 중요하게 여기는 것을 볼 수 있게 해줍니다. 사용자는 PHP를 자신에 맞게 설정함으로써 모든 Oracle E-BI(E-Business Intelligence) 프로그램을 액세스할 수 있습니다. 이 홈페이지는 주요 실적 지표에 대한 경보를 검토하기 위한 워크플로우 통보(Workflow Notifications) 영역, 기타 E-BI 제품을 액세스하기 위한 네비게이트(Navigate) 영역, 자주 찾는 리포트에 대한 즐겨찾기(Favorites) 영역, 다양한 Oracle E-BI 제품이 제공하는 그래프를 보여주기 위한 차트 플러그(Chart Plug) 영역 등을 제공합니다.



Oracle Personal Home Page 실적 관리 프레임 워크

Oracle Call Center Intelligence 실적 관리 프레임워크(PMF)은 사용자가 다음과 같은 여러 주요 평가 기준에 대해 목표값(최고 및 최저 한계)을 설정할 수 있도록 지원합니다.

- Abandon Call Rate(통화 포기율)
- Average Speed to Answer(응답 평균 속도)
- Average Talk Time(평균 통화 시간)
- Average Wait time to Abandon(평균 통화중 대기 시간)
- Calls Answered(통화 응답)
- Occupancy Rate(점유율)
- Utilization Rate(이용율)

주요 평가 기준이 목표값에 이르면 사전 정의된 경보와 워크플로우 세트를 사용하여 사용자의 잠재적 성과 문제를 통보하게 됩니다. PMF는 사용자가 효율적으로 담당 세그먼트 성과를 모니터링하고 올바른 조치가 취해진 개선 영역을 확인할 수 있도록 지원합니다.

기타 Oracle E-Business Suite-Intelligence 리포트와의 통합

사용자는 평가 기준 사이의 인과관계를 더욱 세밀하게 조사하기 위해서 기타 E-BI 항목 분야에서 다양한 리포트를 분석할 수 있습니다. 관련 분석 리포트들은 업무 부서 전반을 포괄하고 있으며, Oracle E-Business Suite 애플리케이션의 기업 리소스 계획 모듈 뿐 아니라 고객을 대하는 모듈에 의해서도 만들어질 수 있습니다.(CRM 또는 ERP 모두 지원)

Oracle Call Center Intelligence는 다음 기능으로 최고의 유연성과 손쉬운 사용법으로 리포트를 제공합니다.

- 파라미터 선택으로 다양한 E-BI 리포트간의 교차 분석 기능
- 여러 개의 리포트 보기
- 커스터마이징이 쉽고, 확장성, 적은 유지보수를 제공하는 메타데이터에 의한 리포트
- 리포트에 미리 정의된 파라미터를 드롭 다운 박스에서 선택하여 복잡한 쿼리 수행

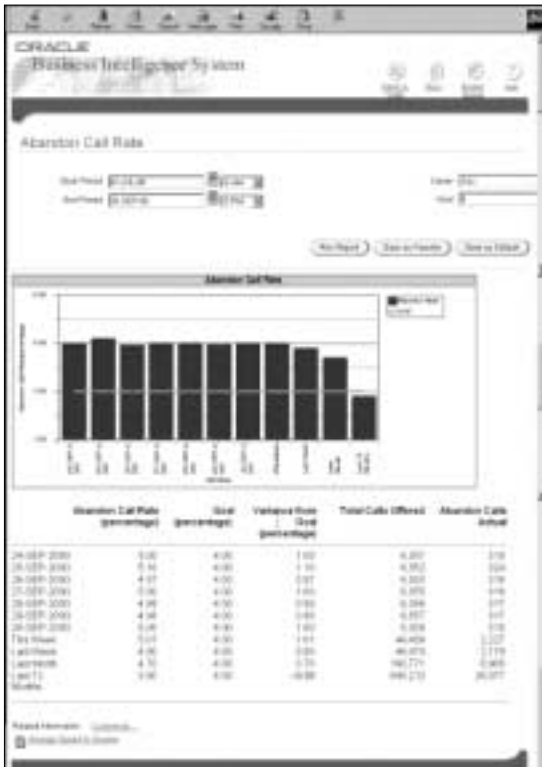
Call Center 성능의 포괄적인 분석

Oracle Call Center Intelligence는 전략적인 수준의 리포트 세트를 제공하여 다음의 영역을 다룹니다.

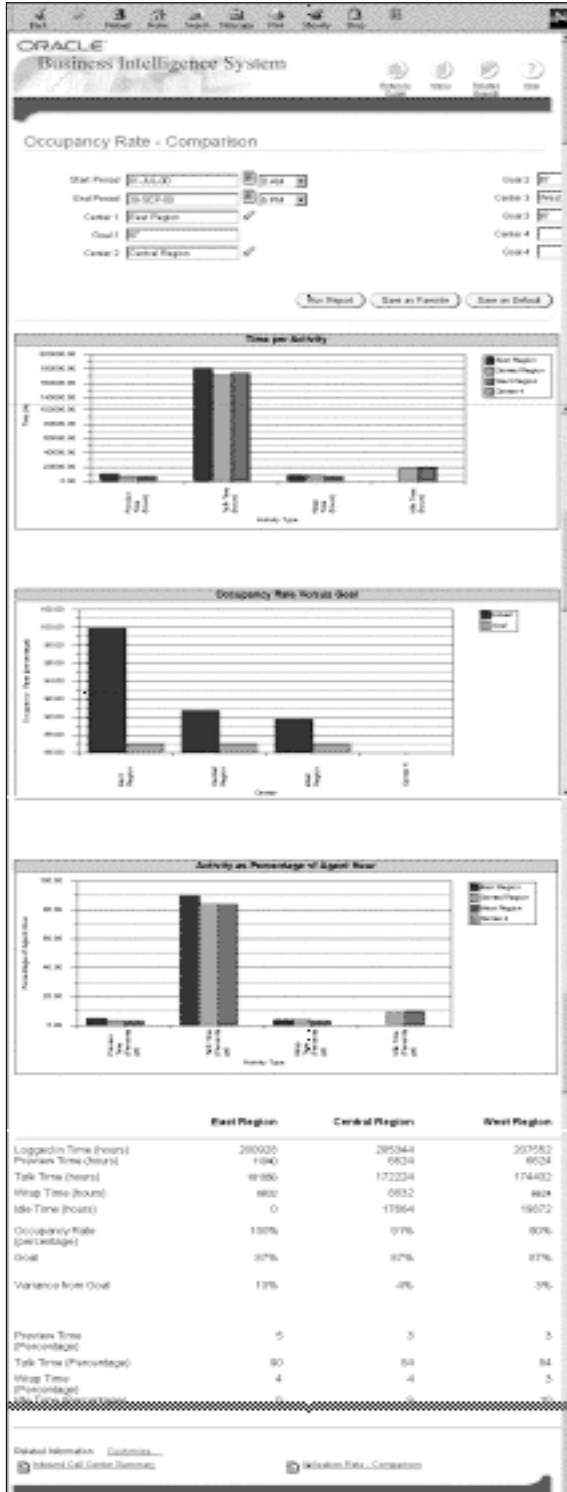
- Abandoned Call Reports(통화 포기율)
- Activity, Transaction, & Transfer Reports(활동, 처리, 이전 리포트)
- Calls Answered Reports(통화 응답 리포트)
- Speed to Answer(응답 속도)
- Inbound Center Summary Reports(인바운드 센터 요약 리포트)
- Time Reports(시간 리포트)

포기된 통화는 발신자가 에이전트(교환원)가 응답하기 전에 끊은 통화입니다. 얼마나 자주 통화 포기가 발생하는지 측정함으로써 일반적인 인바운드 발신자의 포기율을 평가할 수 있습니다.

활동, 이전, 처리 리포트는 모든 통화에 대해 다양한 활동 세그먼트에서의 소요 시간, 통화가 얼마나 자주 이전되었는지 등의 세부 정보를 조사합니다. 이 평가 기준을 분석해보면, 이전율이 높으면 발신자가 고객 응대가 서투른 에이전트에 연결되었다고 추론할 수 있습니다. 점유 및 사용 리포트는 센터의 에이전트의 통화 가능 여부에 따라 붙어 들어오게 하여 시간을 적절히 이용할 수 있게 해주어, 콜 센터 관리를 건설하게 해주는 토대가 됩니다.

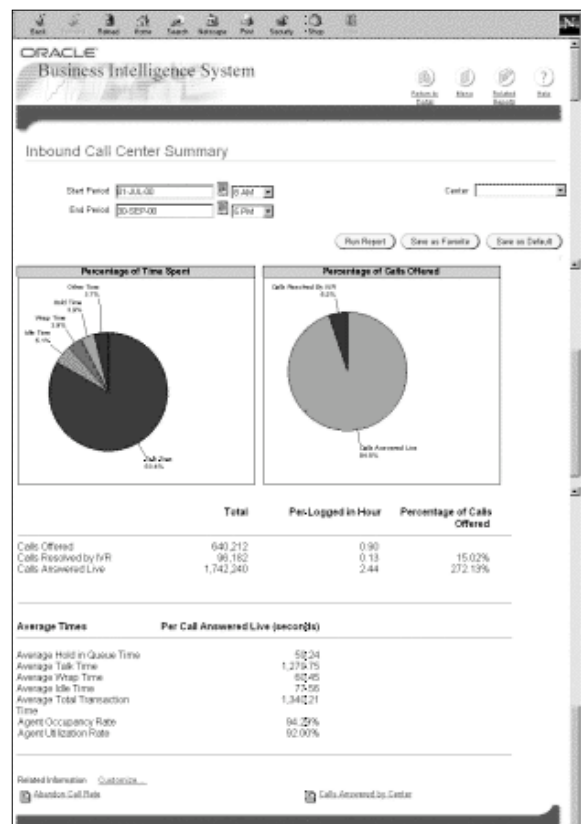


Oracle Call Center Intelligence -통화 포기율



Oracle Call Center Intelligence-점유율 비교

통화 응답 리포트는 콜 센터 관리자에게 기본적인 통화의 착신 분배와 응답된 통화 유형을 제공합니다. 응답 리포트의 속도는 한 팀이 고객 서비스 목표를 어떻게 달성하는지 보여 줍니다. 인바운드 센터 요약 리포트는 통화 시간, 대기 시간 등의 통화 평가 기준을 통합하여 보여줍니다.



Oracle Call Center Intelligence-인바운드 센터 요약

시간 리포트는 시간 평가 기준을 요약 리포트보다 더 자세한 수준으로 보고합니다. 생산/비생산적인 시간의 비교는 전체 고객 서비스 레벨을 효율적으로 향상시키려 하는 관리자에게 특히 유용합니다.

Oracle Call Center Intelligence의 독자적인 시장 가치

- CTI 데이터와 CRM 애플리케이션 데이터를 제공하는 유일한 Pre-Package 분석
- 최소의 트레이닝으로 충분히 숙달 가능
- 별도의 소프트웨어 없이 브라우저만으로 가능
- 기업 규모의 Intelligence에 어디서든 접근
- CRM 애플리케이션과 동일한 Look&Feel, 사용자 경험 (User Experience)
- 오라클은 써드 파티 툴을 사용하지 않고 프리패키지 애플리케이션을 제공하는 유일한 기업 애플리케이션 공급자입니다.
- 바로 CRM에서 ERP로 연결할 수 있는 유일한 Suite 제품
- 하나의 Intelligence 영역에서 다른 영역으로 쉽고도 매끄럽게 이동 가능

주요 기능

사용자 친화적인 리포트

- 각 보고서에 포함된 사전정의 매개 변수
- 모든 사용자를 위한 사용이 쉬운 리포트
- 다양한 E-BI 리포트 전역에서 매개변수 선택을 지원하는 상호분석 기능
- 메타데이터에 중심적인 리포트로 손쉬운 커스터마이징과 업그레이드 지원
- 주요 콜 센터 분석:
 - 포기한 통화 리포트
 - 활동, 이전, 처리 리포트
 - 통화 응답 리포트
 - 응답 속도
 - 인바운드 센터 요약 리포트
 - 타임 리포트

커스터마이징 가능한 Personal Home Page (PHP)

- 개인특화설정으로 사용자 친화적인 인터페이스
- 자주 찾는 리포트에 손쉽게 액세스
- 완벽하고 커스터마이징 가능한 주요 실적 지표 보기
- 기타 Oracle 애플리케이션에 네비게이션하기 위한 중앙화된 웹 사이트
- 사전 대처를 위한 자동 실적 측정 경보

실적 관리 프레임워크

- 다음 기준에 대한 목표값 설정
- 통화 포기율
- 평균 응답 속도
- 평균 통화 시간
- 포기하기까지 평균 대기 시간
- 응답된 통화
- 점유율
- 사용율
- 사용자가 올바른 대응을 하도록 지원하는 자동 경보 및 통지

Oracle E-Business Suite와의 통합

- 평가 기준 사이의 인과관계를 조사할 수 있도록 Oracle BIS 제품간의 포괄적인 상호 분석 지원

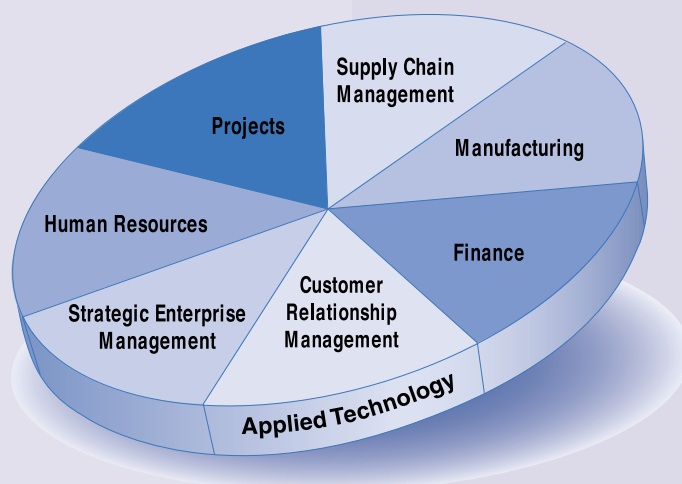
Oracle E-Business Suite-토탈 솔루션

Oracle E-Business Suite를 통해 귀사의 업무 방식을 변화시키십시오. 포괄적이고 완벽하게 통합된 오라클의 솔루션을 이용해 귀사의 고객 관리, 공급망, 사내 운영 등을 온라인화할 수 있습니다. 완전히 글로벌화된 오라클의 제품에 인터넷의 광범위한 영향력을 연계하여 전세계를 대상으로 일관되고 올바르게 사업을 전개할 수 있습니다. 사내 인터넷 혹은 월드와이드웹 상에서 운영함으로써 비용과 복잡성을 감소시킬 수 있습니다.

인터넷 플랫폼 및 툴, 글로벌 컨설팅, 교육, 지원 서비스, 비즈니스 Suite 공급자인 오라클은 현재 가장 완벽한 e-business 솔루션을 제공하고 있습니다.

Oracle E-Business Suite: 귀사의 사업을 e-business로 전환시켜 드립니다.

Oracle E-Business Suite



Oracle E-Business Suite

Oracle E-Business Suite를 통해 귀사의 업무 방식을 변화시키십시오. 포괄적이고 완벽하게 통합된 오라클의 솔루션을 이용해 귀사의 고객 관리, 공급망, 사내 운영 등을 온라인화할 수 있습니다. 완전히 글로벌화된 오라클의 제품에 인터넷의 광범위한 영향력을 연계하여 전세계를 대상으로 일관되고 올바르게 사업을 전개할 수 있습니다. 사내 인트라넷 혹은 월드와이드웹 상에서 운영함으로써 비용과 복잡성을 감소시킬 수 있습니다.

인터넷 플랫폼 및 툴, 글로벌 컨설팅, 교육, 지원 서비스, E-Business Suite 프로바이더인 오라클은 현재 가장 완벽한 e-business 솔루션을 제공하고 있습니다.

Oracle E-Business Suite: 귀사의 사업을 e-business로 변환시켜 드립니다.

Financial Management(재무관리)를 위한 Oracle Applications

재무 관련 조직이 직면해 있는 4가지 중요한 문제를 처리할 수 있게 합니다. 전 세계적 최적의 관행을 따를 수 있는 환경구축, 전 세계적 재무관리의 효과적인 수행, 기업의 의사결정 지원 능력 향상, 신속하고 지속적인 프로세스 개선 보장 등을 가능하게 합니다. 재무 관리를 위한 Oracle Applications 는 다음을 포함합니다

- Oracle General Ledger(오라클 총계정원장)
- Oracle Payables(오라클 미지급금 관리)
- Oracle Receivables(오라클 미수금 관리)
- Oracle Assets(오라클 자산관리)
- Oracle Cash Management(오라클 현금 관리)
- Oracle Treasury(오라클 자금 관리)
- Oracle Projects(오라클 프로젝트)
- Oracle Project Billing(오라클 프로젝트 청구 관리)
- Oracle Self-Service Time(오라클 셀프서비스 시간관리)
- Oracle Self-Service Expense(오라클 셀프서비스 비용관리)
- Oracle Financial Intelligence(오라클 재무 인텔리전스)
- Oracle Financial Analyzer(오라클 재무 분석)
- Oracle Global Financial Applications(오라클 글로벌 재무 관리)
- Oracle Multiple Reporting Currencies(오라클 복수 보고 통화)
- Oracle Enterprise Tax(오라클 세금 관리)
- Oracle e-Travel(오라클 전자 출장 관리)
- Oracle Property Manager(오라클 재산 관리자)

Manufacturing(생산)을 위한 Oracle Applications

생산과정의 혁신을 통해 생산 리드타임을 줄이고, 운영을 능률화하고, 제조 과정을 최적화하기 위해 오라클 생산관리 솔루션은 각 업무부문에 최적화될 수 있게 구성되어 있습니다. 생산을 위한 Oracle Applications는 다음을 포함합니다.

- Oracle Manufacturing Planning(오라클 생산 계획)
- Oracle Manufacturing Scheduling(오라클 생산 일정관리)
- Oracle Capacity(오라클 생산능력 관리)
- Oracle Engineering(오라클 설계 관리)
- Oracle Work in Process(오라클 공정 관리)
- Oracle Cost Management(오라클 원가 관리)
- Oracle Quality(오라클 품질 관리)
- Oracle Inventory(오라클 재고 관리)
- Oracle Flow Manufacturing(오라클 플로우 생산관리)
- Oracle Process Manufacturing(오라클 프로세스 생산 관리)
- Oracle Project Manufacturing(오라클 프로젝트 생산 관리)
- Oracle Workflow(오라클 워크플로우)

Supply Chain Management(공급망 관리) 및 B to B e-Business를 위한 Oracle Applications

외부 거래업체까지 확장된 기업과 기업간 거래 환경에서 적시의 교류 및 운영능력의 확보가 경쟁 우위를 만들어 냅니다. 오라클 공급망 관리 솔루션은 수요와 공급에 대한 전체 과정을 통합하는 복수 실비 계획과 실행능력을 포함하고, 인터넷을 기반으로 한 구매, 주문, 계획, 전자상거래 등 기업간 e-business를 실현하는 핵심 솔루션입니다. 공급망 관리 및 B2B e-business를 위한 Oracle Applications는 다음을 포함합니다.

Supply Chain Applications

- Oracle Order Management(오라클 주문 관리)
- Oracle Advanced Pricing(오라클 고급 가격 관리)
- Oracle Configurator(오라클 구성 관리)
- Oracle Configurator Developer
- Oracle Configurator-to-Order(오라클 주문 구성 관리)
- Oracle Selling Point(오라클 셀링포인트)
- Oracle Release Management(오라클 주문 처리 관리)

Oracle Advanced Planning & Scheduling(오라클 고급 일정 계획)

- Oracle Demand Planning(오라클 수요 계획)
- Oracle Advanced Supply Chain Planning(오라클 고급 공급 체인 계획)
- Oracle Global ATP Server(오라클 글로벌 ATP 서버)
- Oracle Manufacturing Scheduling(오라클 생산 일정관리)

Oracle Internet Procurement(오라클 인터넷 구매/조달 관리)

- Oracle iProcurement
- Oracle Internet Supplier Portal(오라클 인터넷 공급자 포털)
- Oracle Purchasing Intelligence(오라클 구매 인텔리전스)
- Oracle Purchasing(오라클 구매 관리)
- Oracle Supplier Scheduling(오라클 공급자 일정관리)

Oracle Exchange

- Oracle Exchange Marketplace
- Oracle Supply Chain Exchange
- Oracle Product Development Exchange
- Oracle Transportation Exchange

Strategic Enterprise Management (전략적 기업 경영)를 위한 Oracle Applications

복잡한 외부 경영환경에 대응하는 기업내부의 가장 중요한 점은 내부 효율성 증대와 전략에 기반한 경영을 실현하는 것입니다. Oracle SEM (Strategic Enterprise Management)은 BSC,ABM,VBM등의 선진경영 기법을 구체적으로 실현할 수 있는 솔루션을 제공하며,경영진들에게 재무 및 비재무 영역을 모두 포함하여 전략 경영을 이끌어갈 통합된 관점과 기회를 부여합니다. 전략적 기업 경영(SEM)을 위한 Oracle Applications는 다음을 포함합니다.

- Oracle Activity - Based Management(오라클 활동 기반 경영)
- Oracle Balanced Scorecard(오라클 균형 잡힌 성과 관리)
- Oracle Strategy Formulation and Simulation(오라클 전략 설정 및 시뮬레이션)
- Oracle Value - Based Management(오라클 가치 기반 경영)

Human Resource Management (인적 자원 관리)를 위한 Oracle Applications

인적 자원 관리의 관점에서 조직이 직면해 있는 가장 큰 비용은 가장 큰 자산인 인력이라고 할 수 있습니다. 최상의 경쟁력을 유지하기 위해서 역동적인 인력의 운영이 가능해야 합니다. Oracle Human Resources를 이용하여 효과적인 인력모집, 근무직원 관리, 교육 및 훈련, 보상, 기획을 통해 인적 자원의 잠재력을 극대화 할 수 있습니다. 인적 자원 관리를 위한 Oracle Applications는 다음을 포함합니다.

- Oracle Human Resources(오라클 인적 자원 관리)
- Oracle Payroll(오라클 급여 관리)
- Oracle Training Administration(오라클 교육/훈련 관리)
- Oracle Time Management(오라클 시간 관리)
- Oracle Advanced Benefits(오라클 성과 관리)

Oracle E-Business Suite – CRM

Sales(영업 관리)를 위한 Oracle Applications

Oracle Sales Applications 는 더 나은 판매 프로세스를 통해 영업 수익을 증대시키고 전략적 경영 의사결정을 위해 더 나은 정보를 제공하려는 목적으로 설계된 일련의 애플리케이션입니다. 이 솔루션 세트를 통해, 기업들은 제품, 영업 및 고객에 관한 실시간 정보로 수입을 증대시키고, 적합한 판매 톨로 판매 효과를 개선하며, 판매 채널을 조화시켜 판매 범위와 효율성을 개선할 수 있습니다. 영업관리를 위한 Oracle Applications 는 다음을 포함합니다.

- Oracle Sales Online(오라클 세일즈 온라인)
- Oracle Field Sales for Mobile Devices(오라클 모바일 영업관리)
- Oracle Configurator(오라클 맞춤형 구성관리)
- Oracle TeleSales(오라클 텔레세일즈)
- Oracle Sales Intelligence(오라클 세일즈 인텔리전스)
- Oracle Sales Compensation(오라클 영업수당 관리)
- Oracle Marketing Encyclopedia(오라클 마케팅 정보공유 시스템)
- Oracle Order Capture(오라클 주문 상담)
- Oracle iStore(오라클 인터넷 상점)
- Oracle Partners Online(오라클 파트너스 온라인)

Marketing(마케팅관리)를 위한 Oracle Applications

Oracle Marketing Applications는 기업이 웹 사이트, 콜센터, 현장 전문가를 통해 마케팅 및 판매 지원을 통합, 조정할 수 있도록 돕습니다. 이러한 모든 채널에 걸쳐, Oracle Marketing Applications는 고객 및 경쟁 정보에 신속히 접근할 수 있게 함으로써 성공적인 적시 거래 마감을 보장하며, 중역들에게 각 채널의 성과를 이해하고 분석하는데 요긴한 기준을 제공합니다. Oracle Marketing Applications는 현장 영업사원, 텔레마케팅 담당자, 유통업

자 및 소매업자, 인터넷을 통해 구매하는 고객, 그리고 판매 담당 중역을 포함하여 다양한 사용자들을 위해 통합된 도구를 제공합니다. 마케팅 관리를 위한 Oracle Applications 는 다음을 포함합니다.

- Oracle Marketing Online(오라클 마케팅 온라인)
- Oracle Marketing Intelligence(오라클 마케팅 인텔리전스)
- Oracle iMarketing(오라클 인터넷 마케팅)
- Oracle Marketing Encyclopedia System(오라클 마케팅 정보공유 시스템)

Service(서비스 관리)를 위한 Oracle Applications

Oracle Service Applications 는 조직이 모든 채널을 통해 고객 서비스 제공을 통일하고 조화시킴으로써 서비스 품질 면에서 차별화 될 수 있도록 도와 줍니다. 모든 프론트 오피스 및 백오피스 시스템과의 매끄러운 통합으로, 조직은 서비스에 대한 만족을 높이는 한편, 효율성과 수익성을 향상시킬 수 있습니다. 서비스 관리를 위한 Oracle Applications 는 다음을 포함합니다.

- Oracle Service Online(오라클 서비스 온라인)
- Oracle Mobile Field Service(오라클 모바일 필드 서비스)
- Oracle Advanced Scheduler(오라클 스케줄러)
- Oracle TeleService(오라클 텔레서비스)
- Oracle iSupport(오라클 인터넷 고객지원 시스템)
- Oracle Spares Management(오라클 부품관리)
- Oracle Depot Repair(오라클 입고 수리)
- Oracle Customer Intelligence(오라클 고객 인텔리전스)
- Oracle Contracts(오라클 계약관리)
- Oracle Maintenance, Repair and Overhaul(오라클 유지 보수 정비)

- Oracle Collections Center(오라클 연체고객관리)
- Oracle Call Center(오라클 콜 센터)
- Oracle eMail Center(오라클 이메일 센터)

E-Commerce(전자상거래 관리)를 위한 Oracle Applications

Oracle E-Commerce Applications는 기업의 전자상거래 활동을 다른 비즈니스와 통합합니다. 이러한 통합, 그리고 그 결과로서 이루어지는 고객 및 그들의 상호작용에 대한 전방위 시각의 확보는 기업이 웹 기반 판매와 웹에서 실행 되는 고객 서비스와 지원을 개선하고, 마케팅 활동을 더욱 효과적으로 만드는 데 도움이 됩니다. 전자상거래를 위한 Oracle Applications 는 다음을 포함합니다.

- Oracle iMarketing(오라클 인터넷 마케팅)
- Oracle iStore(오라클 인터넷 상점 관리)
- Oracle iPayment(오라클 인터넷 지불 시스템)
- Oracle Bill Presentment and payment(오라클 청구서 발행 / 지불 시스템)
- Oracle iSupport(오라클 인터넷 고객지원 시스템)
- Oracle eMail Center(오라클 이메일 센터)
- Oracle Configurator Internet Edition(오라클 맞춤 상품 구성 관리)

Interaction Center(인터랙션 관리)를 위한 Oracle Applications

Oracle Interaction Center Applications는 기업이 모든 채널에 걸쳐 고객 인터랙션을 통합, 조정하여 콜 센터를 강력한 판매 및 서비스 기기로 탈바꿈시키도록 돕습니다. 매

끄러운 통합은 조직이 비용, 위험 및 복잡성을 줄이고 고객 만족을 향상시키며 수익성을 높이는 데 도움을 줍니다. 고객 인터랙션 관리를 위한 Oracle Applications는 다음을 포함합니다.

- Oracle Call Center(오라클 콜 센터)
- Oracle Advanced Inbound(오라클 인바운드 콜 관리)
- Oracle Advanced Outbound(오라클 아웃바운드 콜 관리)
- Oracle eMail Center(오라클 이메일 센터)
- Oracle Oracle Scripting(오라클 스크립팅)
- Oracle Interaction Center Intelligence(오라클 인터랙션 센터 인텔리전스)
- Oracle Interaction Blending(오라클 인터랙션 블렌딩)
- Oracle Connectors(교환기를 위한 오라클 미들웨어)
- Oracle Banking Center(오라클 뱅킹 센터)
- Oracle TeleSales (오라클 텔레세일즈)
- Oracle TeleService (오라클 텔레서비스)
- Oracle Customer Intelligence(오라클 고객 인텔리전스)
- Oracle Collections Center(오라클 연체고객 관리)





한국오라클(주)

서울특별시 강남구 삼성동 144-17
삼화빌딩
대표전화 : 2194-8000
FAX : 2194-8001

한국오라클교육센터

서울특별시 영등포구 여의도동 28-1
전경련회관 5층, 7층
대표전화 : 3779-4242 4
FAX : 3779-4100 1

대전사무소

대전광역시 서구 둔산동 929번지
대전둔산사학연금회관 18층
대표전화 : (042)483-4131 2
FAX : (042)483-4133

대구사무소

대구광역시 동구 신천동 111번지
영남타워빌딩 9층
대표전화 : (053)741-4513 4
FAX : (053)741-4515

부산사무소

부산광역시 동구 초량동 1211 7
정암빌딩 8층
대표전화 : (051)465-9996
FAX : (051)465-9958

울산사무소

울산광역시 남구 달동 1319-15번지
정우빌딩 3층
대표전화 : (052)267-4262
FAX : (052)267-4267

광주사무소

광주광역시 서구 양동 60-37
금호생명빌딩 8층
대표전화 : (062)350-0131
FAX : (062)350-0130

고객에게 완전하고 효과적인
정보관리 솔루션을 제공하기 위하여
오라클사는 전 세계 145개국에서
제품, 기술지원, 교육 및
컨설팅 서비스를
제공하고 있습니다.

<http://www.oracle.com>
<http://www.oracle.com/kr>