

분류	요구사항명				요구사항 내용	비고	기능 유형	우선순위	담당자
	대분류	중분류	요구사항 ID	소분류(기능설명)					
권한	인증	로그인	MBM-AUTH-001	로그인 유효성 검사	1. 프로그램 실행 시 로그인폼이 나타난다. 2. 사용자는 사번/비밀번호를 입력한다. 3. 어느 한쪽이 올바르지 않을 경우, '입력된 정보가 올바르지 않습니다.'라는 경고 문구가 나타난다.	- 권한 여부는 사용자의 권한 그룹을 참조 - 관리자만이 권한 그룹을 수정 가능	기능	중	오승재
상담	상담 업무 지원	실시간 상담 지원	CSU-SUP-001	음성 인식 기반 텍스트 변환	1. 상담사가 '통화 시작' 상태로 전환하면 입력된 음성을 텍스트로 실시간 변환한다. 2. 변환된 텍스트는 AI 를 이용한 모성 과정을 거친다.		기능	상	박소희
			CSU-SUP-002	검색창	1. 상담 화면에 검색창을 제공한다. 2. 상담사는 키워드 또는 자연어를 검색창에 검색한다.			상	
			CSU-SUP-003	핵심 키워드 추출	1. 변환된 텍스트 또는 검색어에서 핵심 키워드를 추출한다.	- 상담 대이터의 단어 빈도와 상담 흐름(맥락)을 종합해 핵심 키워드 추출 - 상담 유형(대분류 8개/중분류 57개)과 카드 상품 가이드 데이터를 기반으로 키워드 사전 생성 ex. 분실/도난, 한도, 결제/승인, 이용내역, 수수료/연체, 포인트/혜택, 정부지원, 기타		상	
			CSU-SUP-004	내부 문서 검색	1. 핵심 키워드를 기반으로 내부 문서 검색을 실행한다. 2. 유사도가 가장 높은 문서 2개와 다음으로 진행할 문서 2개를 간반보드에 띄워준다. 3. 문서의 키워드, 요약, 문서 출처, 필수확인사항, 예외 사항, 체크리스트를 띄우고 전문을 제공한다.			상	
			CSU-SUP-005	후속 문서 검색	1. 과거 유사 상담 사례 중 다음 프로세스로 이어질 확률이 가장 높은 문서 2개를 검색하여 앞서 찾은 문서와 이어 제시한다. 2. 문서의 키워드, 요약, 문서 출처, 필수확인사항, 예외 사항, 체크리스트를 띄우고 전문을 제공한다.			상	
			CSU-SUP-006	상담 가이드	1. 제시된 가장 유사한 내부 문서와 과거 유사 상담 사례 문서를 참고하여 권장 안내 문구를 생성한다. 2. 고객 정보에 맞춰 해당 고객에게 개인화된 상담 톤을 함께 제시한다.			상	
			CSU-SUP-007	메모장	1. 상담원이 메모하고 싶은 내용을 입력할 수 있는 텍스트 박스가 있어야 한다. 2. 메모는 저장할 수 있고 후처리 화면 하단에 띄워진다.			중	
	상담 현황	상담 현황	CSU-STAT-001	고객 히스토리	1. 고객 전화변호를 기반으로 고객 히스토리를 조회한다. 2. 고객 히스토리는 고객의 정보(고객아이디/전화번호/생년월일/주소), 최근 상담 내역(상담제목/일시/문의유형/상담상태), 고객 특성(성향 키워드, 고객 가이드)를 포함한 다.			상	박소희
			CSU-STAT-002	고객 상담 내역 조회	1. 상담사는 고객 히스토리의 상담 내역 중 특정 과거 상담 건을 선택하여 상세 내용(후처리 문서와 동일)을 조회한다.			상	
			CSU-STAT-003	현재 통화 시간	1. 현재 통화 시간, 통화 수락 버튼, 통화 종료 버튼을 표시한다.			중	
			CSU-STAT-004	대기 콜 목록	1. 인입 케이스 별 대기 콜 목록을 제공한다			중	
	분석 및 평가	피드백	ANL-FB-001	고객 감정 변화 분석 및 시각화	1. 상담 종료 후 고객의 발화 텍스트를 분석한다. 2. 상담 음성을 초반/중반/후반으로 나누어 감정 이모지 체계로 표시한다.	- 후처리 작업 완료 후 상담원이 클릭했을 때만 확인 가능		상	안수미
			ANL-FB-002	고객 성향 저장	1. 상담 종료 후 최근 3개 상담에 대한 고객 성향을 반영하여 고객 성향을 분석한다. 2. 고객 정보에 성향을 추가하여 다음 상담 때 참고하도록 한다.			하	
			ANL-FB-003	상담 종료 후 직원 피드백	1. 평가 항목 - 후처리 시간 (20%) - 상담 종료 시 고객의 감사 표현 비율 (%) (10%) - 고객 감정 전환 (부정, 중립, 긍정) (20%) - 기밀 매뉴얼 준수 평가 (오답률 평가 모델) (50%) 2. 평가 항목 점수를 기반으로 AI가 생성한 피드백을 함께 제공한다.	- 후처리 작업 완료 후 상담원이 클릭했을 때만 확인 가능		상	
		상담 후속 작업	ACW-001	후처리 문서 자동 생성	1. 상담 종료 시 상담 내역을 기반으로 상담 요약물 자동 생성한다. 2. 포함 항목: 제목, 상담 ID, 상담 상태(진행 중/완료), 상담 분류(대분류 - 인입시 카테고리), 고객 정보(고객 ID, 이름, 전화번호), 통화 일시, AI 상담 요약본(문의사항, 처리 내역, 처리 결과), 후속 일정(후주 월, 이관 부서, 이관 부서 전달 사항)			상	오승재
			ACW-002	후처리 문서 사용자 편집	1. 자동 생성된 상담 요약문 상담원이 직접 수정이 가능하다.			상	
			ACW-003	상담 요약 저장 트리거	1. 상담원이 후처리 문서 입력을 완료하고 저장하면 해당 문서를 상담 이력으로 저장한다.			상	
			ACW-004	유사 사례 후처리 예시 제공	1. 상담 종료 후 내부 매뉴얼 및 과거 유사 사례를 검색해 후처리에 필요한 상담 가이드를 제공한다. 2. 양식은 후처리 문서와 동일하다.	- 유사 사례에서 실제 수행된 후처리 내용 및 조치 방안을 함께 표시하여 상담사의 의사결정을 지원하기 위한 참고 자료로 활용		상	
			ACW-005	상담 내역 전문 제공	1. 상담원과 고객 간 대화물 채팅창 형태로 전문 제공한다. 2. 상담 시작부터 종료까지의 발화 내용을 순서대로 기록하며, 화자(상담원/고객) 구분이 가능하다. 3. 해당 시간에 어떤 대화가 오갔는지 알 수 있도록 시간을 표기한다.			상	
			ACW-006	참조 문서 제공	1. 상담원이 상담 중 참조한 문서를 제공한다. 2. 상담원은 후처리 과정에서 참조한 문서를 삭제할 수 있다.	- 참조한 문서 삭제는 선택적으로 필수 아님		하	
교육	교육 및 역량 강화	시뮬레이션	EDU-SIM-001	시나리오 선택	1. 인입 케이스별 시나리오를 표시한다. 2. 각 시나리오에는 난이도(상,중,하)와 문의 유형을 표시한다. - 난이도 '상', '중'은 우수사례 모방, 난이도 '하'는 단순 상담 3. 시뮬레이션을 진행할 시나리오를 선택할 수 있다. 4. 이미 진행한 적 있는 시나리오는 별도의 색상과 함께 최근 진행 건의 통화시간 및 점수를 표시한다.	- 난이도 기준 없음 - 우수 사례 추천	기능	중	배상준
			EDU-SIM-002	가상 고객 페르소나 생성	1. 과거 실제 상담 대이터를 기반으로 고객의 나이대, 성향, 문의 유형 정보를 포함해 페르소나를 생성한다. 2. '난이도' '상', '중'의 경우 과거 상담 대이터의 전체 흐름을 반영하여 시뮬레이션 시 시나리오로 활용한다.	- 개인정보 비식별화 필수		중	
			EDU-SIM-003	시뮬레이션 진행	1. AI가 생성한 고객과 상담 시뮬레이션을 진행한다. 2. 시뮬레이션은 음성으로 진행되며, 실제 상담과 동일하게 진행된다.	- 시뮬레이션 도중 상담 중단 및 재시작 가능		중	
			EDU-SIM-004	시뮬레이션 후처리 및 피드백	1. 시뮬레이션에 대한 후처리 및 피드백을 제공한다.	- '상담'의 '분석 및 평가'와 동일하되 평가지표의 반영 비율 - 난이도 '하'는 실제 상담보다 평가지표를 단순화하고, 난이도 '상', '중'은 과거 상담과의 유사도로 평가		중	
		시뮬레이션 내역	EDU-LIST-001	시뮬레이션 내역	1. 사용자의 과거 시뮬레이션 내역을 표시한다. 2. 각 내역에는 시뮬레이션 ID, 시나리오 제목, 점수, 일시, 통화시간을 표시한다.	- 상담사 당 30개까지만 저장 - 오래된 순으로 자동 삭제		중	
			EDU-LIST-002	시뮬레이션 내역 상세	1. 시뮬레이션의 상세 내용을 표시한다.	- '메인화면'의 DASH-STAT-03과 동일.		중	
메인화면	상담 관리	상담내역	DASH-STAT-01	상담 현황 제공	1. 본인의 하루 기준 상담 현황을 제공한다. 2. 총 건수, 완료 건수, 대기 건수, 미완료 건수를 표시한다.	- 상담사의 메인 페이지에서 확인 가능 - 실시간으로 갱신	기능	하	오승재
			DASH-STAT-02	상담 내역 리스트 제공	1. 상담 내역 리스트를 제공한다. 2. 각 상담에 대해 상담 상태(진행/완료/미완료), 상담 분류, 상담 제목, 고객 정보(이름), 통화일시를 표시한다.	- 최신순으로 10개 표시 - 실시간으로 갱신		하	
			DASH-STAT-03	상담 내역 상세 보기	1. 상담 내역 리스트의 상담을 선택하면 상담 내역 상세 정보를 제공한다. 2. 포함 항목: 제목, 상담 ID, 상담 상태(진행 중/완료), 상담 분류(대분류 - 인입시 카테고리), 고객 정보(고객 ID), 통화 시간, 녹음본, AI 상담 요약본, 처리 내역, 후속 일정(후주 할 일, 이관 부서, 이관 부서 전달 사항), 참조문서(3개), 평가 및 피드백			하	
	공지사항	공지사항	DASH-NOTI-02	공지사항 리스트 표시	1. 모든 상담원의 대시보드에 공지사항 리스트를 표시한다. 2. 태그+제목, 업로드 날짜를 표시한다. ex. [이벤트] 하반기x메가커피 아메리카노 50% 할인	- 최신순으로 5개 표시		하	
			DASH-NOTI-03	공지사항 상세보기	1. 공지사항 리스트의 공지사항을 선택하면 공지사항 상세 내용을 제공한다.			하	
		금주의 이슈	DASH-ISSUE-02	자주 찾는 문의 리스트 표시	1. 모든 상담원의 대시보드에 이번주 가장 많이 접수된 상담 유형 및 이슈 리스트를 표시한다. 2. 제목, 내용, 인입 건수를 표시한다.	- 최신순으로 5개 표시		하	

관리	사무직원	사무직원	DASH-ISSUE-03	자주 찾는 문의 관련 문서 상세보기	1. 자주 찾는 문의 리스트의 이슈를 선택하면 이슈와 관련된 참조 문서 내용을 제공한다. 2. 제목, 업로드 날짜, 상담 유형, 문의 내용, 문의 답변을 표시한다.	- 가장 많이 찾아본 참조 문서 카운트에서 자주 찾는 문의	하	관리
			DASH-BEST-001	우수직원 사례집 표시	1. 관리자 선정 우수직원 상담 사례를 표시한다. 2. 제목, 상담 유형, 상담자를 표시한다.		하	
			DASH-BEST-002	우수직원 상세보기	1. 우수직원 상담 사례를 선택하면 해당 상담의 상세내역을 표시한다. 2. 제목, 상담 유형, 문의 내용, 상담 일시를 표시한다.		하	
	직원 목록	직원 목록	DASH-WORKERS-01	직원 목록 리스트 표시	1. 직원 목록 리스트를 제공한다. 2. 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 이메일을 표시한다.		하	
	업무	상담	WORK-CSU-001	상담 시작	1. 상담 업무 지원 화면으로 이동한다.		하	
		교육	WORK-EDU-001	교육 시뮬레이션 시작	1. 교육 시뮬레이션 화면으로 이동한다.		하	
	프로필	프로필	PROF-CHCK-001	프로필 조회	1. 사용자의 프로필 정보를 제공한다. 2. 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 이메일을 표시한다.		하	
			PROF-SET-001	개인정보 수정	1. 개인정보 수정 버튼을 눌러 연락처와 비밀번호 수정이 가능하다.		하	
관리	통계	상담 현황	ADM-STAT-001	센터 현황	1. 상담 센터의 상담 대기 건수, 하루 평균 상담 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다.	- 관리자 권한 필요 가능	하	오출재
			ADM-STAT-002	카테고리별 현황	1. 카테고리별 상담 대기 건수, 하루 평균 상담 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다. 2. 카테고리는 토글 형식으로 선택 할 수 있다.		하	
			ADM-STAT-003	카테고리별 상담사 개인 현황	1. 카테고리별 상담원 개인의 하루 평균 상담 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다.		하	
	직원 관리	직원 현황	ADM-EMP-001	직원 관리	1. 직원 목록 리스트를 제공한다. 리스트는 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 이메일을 표시한다. 2. 직원 목록 리스트는 체크 박스 형태로 다중 선택 할 수 있다. 3. 선택한 직원 목록에 한하여 활성화, 비활성화를 선택할 수 있다. 4. 직원 등록 버튼을 누르면(사번/이름/소속/직급/연락처/입사일/이메일)을 입력하여 직원을 생성 할 수 있다. 5. 신규 등록된 직원의 비밀번호는 0000이다.		하	
			ADM-EMP-002	직원 정보 상세보기	1. 직원 목록 리스트에서 직원 정보 상세보기 버튼을 누르면 해당 직원의 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 입사일, 퇴사일, 프로그램 권한 생성일, 프로그램 권한 해지일, 이메일을 확인/수정한다. 2. 관리자 권한 설정 버튼을 누르면 토글 형태로 표시되는 관리자, 직원 중 하나를 선택하여 직원의 관리자 권한을 설정한다. 3. 비밀번호 초기화 버튼을 누르면 해당 직원의 비밀번호를 0000으로 초기화한다.		하	
		프로그램 권한 부여	ADM-AUTH-001	프로그램 권한 그룹 표시	1. 프로그램 사용 권한을 가진 부서를 권한별로 그룹화하여 표시한다. 2. 권한의 그룹은 승인/미승인으로 구분되며, 각 그룹에 포함되는 부서명 옆에는 체크 박스가 표시된다.		하	
			ADM-AUTH-002	프로그램 권한 변경	1. 프로그램 사용 권한 그룹 리스트에서 부서명 옆의 체크박스를 눌러 승인 여부를 변경할 부서를 선택/해제할 수 있다.		하	
	공지사항 관리	공지사항	ADM-NOTI-01	공지사항 관리	1. 대시보드에 노출될 공지사항을 등록, 수정, 삭제한다. 2. 공지사항에서는 태그+제목, 내용, 노출 기간을 설정한다.		하	
		금주의 이슈	ADM-ISSUE-01	금주의 이슈 관리	1. 대시보드에 노출될 이번주 가장 많이 접수된 상담 유형 및 이슈를 등록, 수정, 삭제한다. 2. 이슈에는 제목, 내용, 상담 유형, 노출 기간을 설정한다.		하	