

요구사항 정의서									
분류	요구사항명				요구사항 내용	비고	기능 유형	우선순위	
	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 항목이 올바르게 있을 경우, '입력된 정보가 올바르지 않습니다.'라는 경고 문구가 나타난다. 4. 권한이 허용된 사용자일 경우, 메인 화면으로 이동한다. 5. 권한이 허용된 사용자가 아닐 경우, '관리자에게 권한을 요청하세요.'라는 문구가 나타난다.	- 권한 여부는 사용자의 권한 그룹을 참조 - 관리자만이 권한 그룹을 수정 가능	기능	중	
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.		기능	상	
			CSU-SUP-002	핵심 키워드 추출	1. 변환된 텍스트에서 핵심 키워드/인입케이스(예: '카드 분실', '해외 결제', '수수료')를 자동 추출한다.			상	
			CSU-SUP-003	검색창	1. 상담 화면에 검색창을 제공한다. 2. 상담사는 키워드 또는 자연어를 검색창에 검색한다.			상	
			CSU-SUP-004	내부 문서 검색	1. 추출하여 입력된 키워드를 기반으로 내부 문서 검색을 실행한다. 2. 유사도가 가장 높은 문서를 간반보다 형태로 보여주고 해당 문서의 제목, 키워드, 주요 내용 하이라인을 함께 표시한다.			상	
			CSU-SUP-005	추속 문서 검색	1. 과거 유사 상담 사례 중 다음 프로세스로 이어질 확률이 가장 높은 문서 1개를 검색하여 앞서 찾은 문서와 이어 제시한다. 2. 근거로 사용된 문서의 문단에 하이라이팅을 함께 표시한다.			상	
			CSU-SUP-006	상담 가이드	1. 제시된 가장 유사한 내부 문서와 과거 유사 상담 사례 문서를 참고하여 권장 안내 문구를 생성한다.			상	
			CSU-SUP-007	메모장	1. 상담원이 메모하고 싶은 내용을 입력할 수 있는 텍스트 박스가 있어야 한다. 2. 작성된 메모는 후처리 문서 화면에서 제공한다.			중	
		상담 현황	CSU-STAT-001	고객 히스토리	1. 고객 전화번호를 기반으로 고객 히스토리를 조회한다. 2. 고객 히스토리는 고객의 정보(고객ID/이름/전화번호/생년월일/주소), 최근 상담 내역(상담제목/일시/문의유형/상담상태) 두 개를 포함한다.			상	
			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	
	분석 및 평가	피드백	ANL-FB-001	고객 감정 변화 분석 및 시각화	1. 상담 종료 후 음성 데이터 키워드를 분석한다. 2. 상담 음성을 초반/중반/후반으로 나누어 감정 이모지 체계로 표시한다. 3. 해당 지표로 통화 상담 품질을 상, 중, 하로 평가한다. ex. 화난 이모지 3개 : 하 / 기쁜 이모지 2개 : 중	- 상담원이 클릭했을 때만 확인 가능		중	
			ANL-FB-002	상담 종료 후 직원 피드백	1. 오작형 그래프로 시각화한다. 2. 평가 항목 - 후처리 소요 시간 (AI 요약 생성 완료 시점부터 상담 후처리 완료 시점까지 측정) - 상담 종료 시 고객의 감사 표현 비율(%) - 고객 감정 전환(부정 → 중립/긍정 전환 여부) - 기업 매뉴얼 준수 비율(%) (인사 멘트/양해 멘트 준수)	- 상담원이 클릭했을 때만 확인 가능		중	
		상담 후속 작업	ACW-001	후처리 문서 자동 생성	1. 상담 종료 시 상담 내역을 기반으로 상담 요약문을 자동 생성한다. 2. 포함 항목: 제목, 상담 ID, 상담 상태(진행 중/완료), 상담 분류, 고객 정보(고객 ID), 통화 일시, AI 상담 요약본(후처리 내역: 문의사항, 처리 결과), 추속 일정(추후 할 일, 이관 부서, 이관 부서 전달 사항)			상	
			ACW-002	후처리 문서 사용자 편집	1. 자동 생성된 상담 요약은 상담원이 직접 수정이 가능하다.			상	
			ACW-003	상담 요약 저장 트리거	1. 상담원이 후처리 문서 입력을 완료하고 저장하면 해당 문서를 상담 이력으로 저장 한다.			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. 상담결과와 고객 간 대화를 해당창 형태로 전문 제공한다. 2. 상담 시작부터 종료까지의 발화 내용을 순서대로 기록하며, 화자(상담원/고객) 구분이 가능하다. 3. 해당 시간대 어떤 대화가 있었는지 알 수 있도록 시간을 표기한다.	- 개인정보 보호 - 접근 권한 제한 필요		상	
		시뮬레이션 내역 리스트	EDU-SIM-001	시나리오 카테고리 선택	1. 각 인입 케이스, 우수 사례, 역성 인입인 버전을 표시한다. 2. 상담사는 시뮬레이션을 진행할 카테고리를 선택한다.	- 개인정보 비식별화 필수	기능	중	
			EDU-SIM-002	AI 상담 페르소나 생성	1. 과거 실제 상담 데이터를 기반으로 고객의 나이대, 성향, 문의 유형 정보를 포함해 페르소나를 생성한다.	- 개인정보 비식별화 필수		중	
			EDU-SIM-003	시뮬레이션 진행	1. 상담사는 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. 상담사는 전화 상담 시뮬레이션이 끝나고 후처리를 진행한다. 2. 후처리 시뮬레이션은 실제 상담과 동일하게 진행된다. 3. 진행 후의 데이터는 시뮬레이션 데이터로 저장된다.			중	
EDU-LIST-001	시뮬레이션 내역 제공	1. 개인의 시뮬레이션 내역을 제공한다. 2. 제목에 [시뮬레이션] 태그를 붙여 실 상담 문서와 구분한다. 3. 포함 항목: 제목, 상담 ID, 상담 상태(진행 중/완료), 상담 분류, 고객 정보(고객 ID), 통화 일시, AI 상담 요약본(후처리 내역: 문의사항, 처리 결과), 추속 일정(추후 할 일, 이관 부서, 이관 부서 전달 사항), 통화 시간, 후처리 시간, 대화 전문, 피드백	- 상담사 당 30개까지만 저장 - 오래된 순으로 자동 삭제	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	
			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, 고객 정보(고객 ID), 통화 일시, AI 상담 요약본(후처리 내역: 문의사항, 처리 결과), 추속 일정(추후 할 일, 이관 부서, 이관 부서 전달 사항), 통화 시간, 후처리 시간, 대화 전문, 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] 하나카드x메가카드 이벤트캐노 50% 할인	- 최신순으로 5개 표시	기능	하	
			DASH-NOTI-03	공지사항 상세보기	1. 공지사항 리스트의 공지사항을 선택하면 공지사항 상세 내용을 제공한다. 2. 태그+제목, 업로드 날짜, 내용을 표시한다.			하	
		금주의 이슈	DASH-ISSUE-02	금주의 이슈 리스트 표시	1. 모든 상담원의 대시보드에 이번주 가장 많이 접수된 상담 유형 및 이슈 리스트를 표시한다. 2. 제목, 업로드 날짜를 표시한다.	- 최신순으로 5개 표시		하	
			DASH-ISSUE-03	금주의 이슈 상세보기	1. 금주의 이슈 리스트의 이슈를 선택하면 이슈 상세 내용을 제공한다. 2. 제목, 업로드 날짜, 상담 유형, 문의 내용, 문의 답변을 표시한다.			하	
			DASH-BEST-001	우수사례 선정	1. 관리자 선정 우수사례 상담 사례를 표시한다. 2. 제목, 상담 유형, 상담자를 표시한다.			하	
		DASH-BEST-002	우수사례 상세보기	1. 우수사례 상담 사례를 선택하면 해당 상담의 상세내역을 표시한다. 2. 제목, 상담 유형, 문의 내용, 상담 일시를 표시한다.		하			
		사원 목록	사원 목록	DASH-WORKERS-01	사원 목록 리스트 표시	1. 사원 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	총괄	상당 현황	ADM-STAT-001	센터 현황	1. 상당 센터의 상당 대기 건수, 하루 평균 상당 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다.	관리자 권한 필요 기능	가능	하
			ADM-STAT-002	카테고리별 현황	1. 카테고리별 상당 대기 건수, 하루 평균 상당 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다. 2. 카테고리별 도급 형식으로 선택 할 수 있다.			하
			ADM-STAT-003	카테고리별 상당사 개인 현황	1. 카테고리별 상당원 개인의 하루 평균 상당 완료 건수, 평균 통화 시간, 평균 후처리 시간을 표시한다. 2. 각 상당사별 상당 현황 상세 버튼을 누르면 '상당 내역 리스트', '상당 내역 상세 보기', '사물레이선 리스트', '사물레이선 상세보기'와 동일한 내용이 출력된다.			하
	사원 관리	사원 현황	ADM-EMP-001	사원 관리	1. 사원 목록 리스트를 제공한다. 리스트는 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 이메일을 표시한다. 2. 사원 목록 리스트는 체크 박스 형태로 다중 선택 할 수 있다. 3. 선택한 사원 목록에 한하여 활성화, 비활성화를 선택할 수 있다. 4. 사원 등록 버튼을 누르면(사번/이름/소속/직급/연락처/담당사일/이메일)을 입력하여 사원을 생성 할 수 있다. 5. 신규 등록된 사원의 비밀번호는 0000이다.			하
			ADM-EMP-002	사원 정보 상세보기	1. 사원 목록 리스트에서 사원 정보 상세보기 버튼을 누르면 해당 사원의 사번, 이름, 소속, 직급, 연락처, 담당사일, 퇴사일, 프로그램 권한 생성일, 프로그램 권한 해지일, 이메일을 확인/수정한다. 2. 관리자 권한 설정 버튼을 누르면 도급 형태로 표시되는 관리자, 사원 중 하나를 선택하여 사원의 관리자 권한을 설정한다. 3. 비밀번호 초기화 버튼을 누르면 해당 사원의 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 상당 유형 및 이슈를 등록, 수정, 삭제한다. 2. 이슈에는 제목, 내용, 상당 유형, 노출 기간을 설정한다.			하