

기능 구분	퓨렌스(T-Motion)	원박스 시스템
CTI 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 제공하는 TAPI 프로토콜은 CTI Function을 사용하여 최장대기 상담원 연결, 업무 그룹별 우선순위, 순차 연결등 다양한 분배 처리를 통한 최적의 상담 콜 처리 기능 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 오픈소스 IP-PBX 기반의 솔루션으로 단순한 순차 연결 방식을 통해 비효율적 상담 콜 처리 - 일반 아웃바운드시 전화번호를 입력후 ‘#’ 버튼을 추가로 누르지 않으면 발신대기 시간이 지연되어 사용에 불편함 초래
IVR 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 단순 ARS 기능 부터 고객번호에 따른 콜 분배, 블랙리스트기능, 기간계 연동을 통한 고객정보 활용, DNIS별 다양한 시나리오 적용등 유연한 인바운드 처리 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 단순한 ARS 기능을 통한 그룹별 호 분배만 가능
녹취 시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 시간, 상담원, 내선번호별, 콜 검색은 기본으로 제공하며 상담원 Application과의 인터페이스를 통한 다양한 검색조건(주민번호, 고객번호, 카드번호 등)으로 조회 가능 	<ul style="list-style-type: none"> - 시간, 내선번호별 콜 검색만 제공함 - 통합 관리 및 센터 성능 측정 기능이 없음
차이점	<ul style="list-style-type: none"> - 각각의 독립적인 콜센터 솔루션으로 개발되었으나 소호용을 위하여 All-In-One 솔루션으로 통합된 솔루션 - 각각의 기능은 단독 솔루션으로 제품화 되어 납품되어 있으며 안정성 및 유연성이 뛰어나 	<ul style="list-style-type: none"> - IP-PBX의 Telephony 기능을 주된 목적으로 시작되었으나 부가 서비스 개념의 콜센터 기능을 제공함. - 콜센터 기능으로써는 아직 기능적으로 부족하며 유연하게 대응하지 못함 - 시스템 문제시 전체 콜센터 업무마비
서비스 및 유지보수	<ul style="list-style-type: none"> - 신속한 대응을 통하여 고객의 장애 Risk를 최소화 	<ul style="list-style-type: none"> - 장애처리 및 대응이 느리며 정규화된 솔루션으로 변경 및 커스터 마이징이 어려움