

4. 제안 요구사항

■ 기능 요구사항(SFR, System Function Requirement) – 1. 통합 상담 시스템(상담/콜 어플리케이션)

구분	내용	비고
1-1) 통합 상담 시스템 일반	<ul style="list-style-type: none"> • 편리하고 효율적인 아웃바운드 상담 기능을 제공하여야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 보이스봇을 활용한 아웃바운드 상담 기능 - 정기/비 정기(단기/상시) 캠페인 설계 - 정기 캠페인 및 데이터 자동 생성 - 단기 캠페인 데이터 업로드 및 생성 기능 (대상자 유효성 체크 필요) - 쿼터관리 기능 내 조직 데이터 연계 기능 - 대상자 생성을 위한 배치패턴 관리, 추출조건 관리 기능 - 특화캠페인 별 대상자 정보 적재 API&배치 / 부가정보 적재 API&배치 분리 관리 - 상담사배정회수관리 기능 - 제외대상관리 기능 - CS PLAZA 시스템 연계 기능 - 설문 시스템 연계 기능 • 고객센터 전체 통합 집계된 통계 및 보고서 기능을 제공하여야 한다. <ul style="list-style-type: none"> - 각 상담원 별로 상담 건수, 상담 누적 시간 등의 호 통계와 월, 요일, 주일, 시간 별, 상담 그룹별 등에 따라 다양한 호 통계 및 보고서 출력 기능 - 상담원 별 Log-in, Log-out 시간, 평균 응답속도, 상담 후 처리시간 등 다양한 자료 조회 - 조별/그룹별 업무현황 관리/보고서 기능 - 각종 통계는 보고서 출력, 그래프, 및 비교 분석 가능해야 하며, User의 조건에 따라 검색, 파일 변환, 응용이 가능하고 실시간 조회도 가능 - 상담원 개별 업무처리 현황 경로 별 저장 및 조회 - 고객에 대한 채널 발송 이력 및 접수 내역 조회 - 인입 채널 통합/채널별 통계 현황 조회 등 	