



DCS CLOUD

Digital Communication Suite CLOUD


서비스 소개서

DCS CLOUD


오늘날 전자금융, 공공기관, 쇼핑몰 등에서 이용하는 각종 서비스의 기능은 물론이고 보안과 안정성에 대한 기준이 높아지고 있습니다.

각종 해킹 위협을 대비한 데이터 보호의 필요성이 부각되면서,


클라우드 서비스를 도입할 때 보안을 1순위로 고려하는 기업이 증가하고 있습니다.



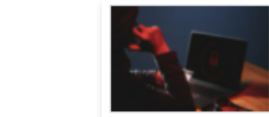
[긴급] 금융사 보안 메일로 위장한 원격제어 악성코드 유포 주의보
최근 [redacted] 등 국내 금융사를 사칭한 악성 이메일이 지속적으로 유포되고 있어 사용자의 주의가 필요하다. 이번에 유포된 악성 이메일은 '외화송금도착 통지'라는 제목... 이상우 기자 | 2021년 08월 05일 12:04



더 악독해진 랜섬웨어 조직, 해킹한 유출 정보를 경쟁사로 보내다
컴퓨터의 모든 파일들을 암호화해 이를 풀어주는 조건으로 피해자에게 금품을 갈취하던 '랜섬웨어 (Ransomware)'가 최근 주요 정보를 암호화기 전 빼돌린 후 ... 원병철 기자 | 2021년 05월 10일 18:10



업무메일 회신으로 유포되는 악성코드 주의보
최근 업무메일 회신으로 악성코드를 유포하는 사례가 등장해 사용자 주의가 필요하다. 공격자는 공격 조서 송부, 동영상 편집본 확인 요청, 학술 행사안내 등 주제의 업... 이상우 기자 | 2021년 06월 01일 10:13



[긴급] 대규모 공급망 공격 또 발생! IT 관리 SW 통해 랜섬웨어 연쇄 감염
미국 IT 관리용 솔루션 제공 업체 [redacted] 제품이 랜섬웨어 유포 경로로 악용된 정황이 포착됐다. 이에 한국인터넷진흥원... 권준 기자 | 2021년 07월 04일 01:05

자사클라우드에 운영되어 데이터 외부 유출 위험 ZERO

다양한 커스터마이징을 통한 우리 회사만의 상담 환경 구축

자사 B2B 고객사에 상담 플랫폼 제공, 개별 운영 가능한 '파트너 커넥트'

서버 설치 및 관리 인력 투입이 필요 없어 합리적인 비용의 DCS CLOUD

출처 : 2021.08. 보안뉴스 (boannews.com)

민감한 CS 데이터, 외부 유출이 걱정되지만 온-프레미스 구축 비용이 부담되시나요?

해답은 **DCS CLOUD** 입니다.



다양한 커스터마이징 옵션

한정적인 기능들로 우리 회사에 꼭 맞는 서비스를 찾기 힘들셨나요? DCS CLOUD는 다양한 커스터마이징 옵션을 제공하며 기업에 꼭 필요한 기능만 선택하여 도입이 가능합니다.



채팅/챗봇 상담 플랫폼 운영 가능

DCS CLOUD를 도입하면 자사의 비즈니스 파트너들을 위한 독자적인 채팅, 챗봇 상담 플랫폼을 운영할 수 있습니다. 콜센터는 자체 브랜드의 상담 환경을 구성할 수 있습니다.

> 8page 에서 자세한 내용 확인 가능



검증된 안정성과 보안

고객사의 클라우드에서 운영되므로 데이터 유출에 대한 위험도가 현저히 낮습니다. 금융권의 까다로운 환경에서 보안과 안정성이 검증된 독립형 DCS CLOUD 서비스입니다.

DCS CLOUD

DCS 독립형 CLOUD를 통해 고객과의 접점을 혁신적으로 바꿔 보세요.
고객의 클라우드 서버에 설치되므로 데이터 유출 걱정 없이 운영이 가능합니다.



독립 클라우드 설치

상담내용과 데이터는 고객사 소유의 클라우드 서버에 안전 보관됩니다.



채팅상담의 효율성 증대

다수 고객 동시응대 가능한 채팅상담 환경으로 커뮤니케이션 업무 효율성이 증대됩니다.



365일 중단 없는 챗봇의 고객 응대

고객과 상황에 따라 세분화된 우리 회사만의 시나리오를 설정해보세요.

업계를 선도하는 기업은 이미 DCS 를 선택하고 있습니다.

금융권의 까다로운 보안 환경에서
안정성과 보안이 검증된 DCS

toss

 Heungkuk
흥국화재

SAMSUNG
삼성증권

KYOBO 교보생명

OK! 저축은행

KB 국민카드

다양한 커뮤니케이션이 필요한
온라인 커머스의 니즈를 충족하는 DCS

현대홈쇼핑

Hi mart 하이마트

Welcome to
라이프케어

DCS CLOUD

SaaS, On-premise, DCS CLOUD 비교

▼ SaaS

▼ On-Premise

▼ DCS CLOUD



상담데이터저장

서비스제공자의클라우드에저장

고객사내부 서버에저장

고객사소유의클라우드에저장
*데이터외부 유출위험이낮음



서버설치및확장

서버설치비용및 관리 불필요

서버설치비용부담 증가,
전담관리인력 필요

서버설치비용ZERO및 관리 불필요



레거시연동

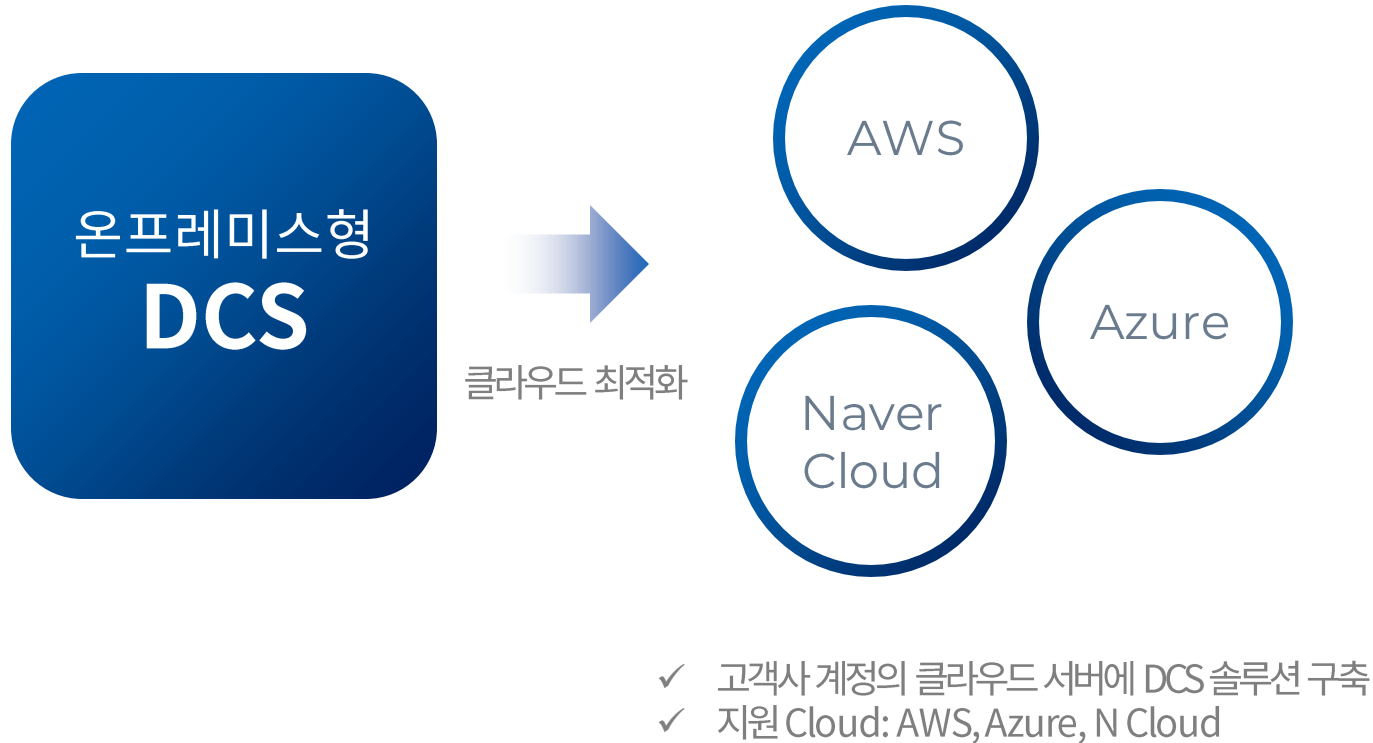
기존레거시연동및 커스터마이징불가

기존레거시연동및 커스터마이징가능

기존레거시연동및 커스터마이징용이

DCS CLOUD

특장점



운영효율을 고려한, 독립클라우드 설치형 DCS CLOUD

서버 설치 비용과 기간은 확 줄이고 서버 확장은 더욱 용이한 클라우드에 DCS를 구축하세요.

DCS CLOUD 특장점

- ✓ 설치비, 유지보수, 관리비, 데이터 유출 걱정 ZERO
- ✓ 커스터마이징을 통한 우리회사만의 채팅상담 환경 구현
- ✓ 상담 관련 데이터 내부 관리 및 접근 제한
- ✓ 솔루션 내 고객 정보 저장 없이 실시간 연동 데이터로 상담 운영
- ✓ 라이선스 기반 과금 [기본 계정 수 50]

DCS CLOUD

특장점



- ✓ 기업고객 가입및계정관리
- ✓ 기업고객의상담환경관리



DCS CLOUD '파트너커넥트'

비즈니스파트너사의 CS상담 채널및 관리를 원하는기업에 꼭 필요한기능입니다.

DCS 파트너커넥트

채팅/챗봇 상담플랫폼 독자적인 운영을 통해
비즈니스 파트너사에 상담 환경 제공

기업고객사의 개별채팅상담센터가 필요한 경우,
DCS파트너커넥트를 통해 별도의 기업용 상담영역을
구성하여 기업 전용채팅상담센터 오픈 가능

- ✓ 기업(브랜드) 별 메시지 설정
- ✓ 기업(브랜드) 별 챗봇응대시나리오 설정
- ✓ 기업(브랜드) 상담운영정책 반영 가능
- ✓ 기업(브랜드) 상담관리



* 오픈마켓 형태의 커머스기업, 컨택센터 ASP와
같은 B2B 고객사의 상담채널 개별 운영이
필요한 기업에게 특화된 기능

DCS CLOUD

SERVICE AREAS



하이브리드상담

챗봇-상담원 간상담배분으로업무효율극대화

- ✓ 챗봇 우선 상담을 통한 단순문의 해결, 복잡하고 중요한 상담만 상담사에게 연결
- ✓ 상담사는 기존의 챗봇 상담 내용을 조회 후 내용을 이어서 상담



상담채널통합관리

메시징 기반의 다양한 채널의 고객문의를 통합관리

- ✓ 카카오톡, 네이버톡톡 등의 인입도 DCSCLOUD 하나로 통합 관리
- ✓ APP, 웹 페이지에 플로팅 버튼을 배치하여 다양한 인입 채널 구성 가능



시나리오 챗봇

응대 성공률 97%를 베이스 시나리오

- ✓ 챗봇 빌더를 통한 손쉬운 구성
- ✓ 상담사 연결 없이 챗봇 내에서 스스로 문의 해결
- ✓ 고객의 다양한 조건에 따라 분기되는 시나리오 구성



상담지원기능

다양한 상담 상황에 신속하게 대응 가능

- ✓ 자동완성, 답변 템플릿으로 신속한 응대 지원
- ✓ 상담사 변경, 매니저 상담 등
- ✓ 다양한 상담 상황 대응 가능



상담운영과 관리

상담관리를 통한 효율적인 상담센터 운영

- ✓ 고객 만족과 운영 효율의 지표가 되는 대시보드와 통계 데이터 제공
- ✓ 분야별 상담사 배치, 상담사의 업무 숙련도에 따라 동시 상담 수 조정 등 유연한 관리자 페이지



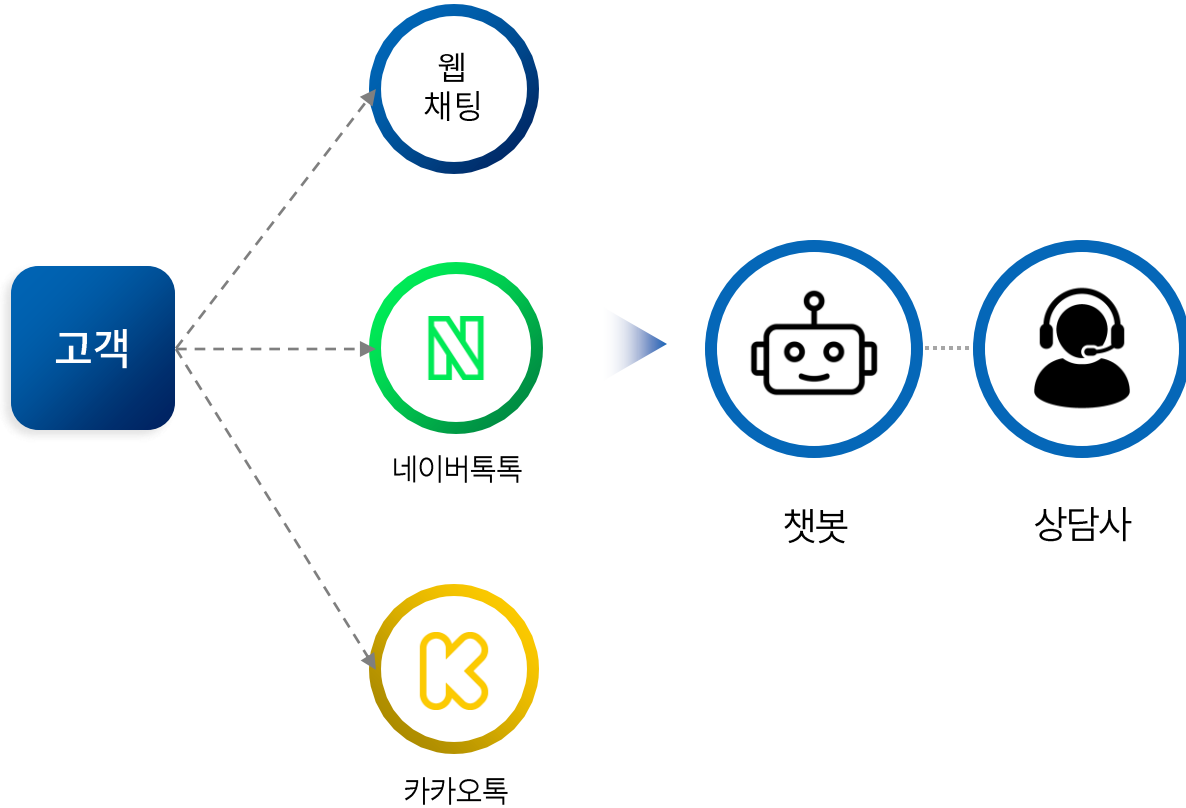
고객사 보안정책 준수

고객 정보, 상담 내용 등 데이터 보안 유지

- ✓ 레거시 연동을 통해 상담에 필요한 정보 조회
- ✓ 상담 활용 정보는 솔루션에 저장되지 않음

DCS CLOUD

SERVICE 구성도



상담사 영역

- 채팅상담진행
- 자동완성, 템플릿 등록
- 이미지전송
- 고객정보조회
- 이전상담조회
- 상담지원요청

관리자 영역

서비스 설정

- 상담설정
- 챗봇 시나리오 등록 및 편집
- 상담원 계정 관리
- 로그 조회 등

상담 관리

- 챗봇 상담 모니터링
- 상담사 상담 모니터링
- 상담 스케줄 관리
- 금지어 관리
- 템플릿, 자동완성 관리
- 주의 고객 관리
- 통계 및 대시보드 등

DCS CLOUD

지원환경 및 시스템 권장 사양

¹ 2대 이상의 클러스터링 구성으로 고가용성 지원, 고가용성 없이 1대의 장비에 설치 가능. Redhat 및 Ubuntu 리눅스 지원

² 운영체제가 설치되는 공간으로 SSD를 권장함

³ 대화내용과 첨부파일 등이 저장되는 공간으로 사용량과 유지기간에 따라 용량 조정 필요

지원 Cloud : AWS, Azure, N Cloud

✓ 고객사의 클라우드 계정 및 하기 리소스 제공이 필요합니다.

서버명	용도	수량 ¹	CPU	메모리	운영체제 파일시스템 ²	데이터 저장 필요 공간 ³	평균 CPU 사용률
CUSTOMER	고객채팅	2	4 Core	8 GB	30GB		
PLATFORM	채팅 플랫폼	2	4 Core	16 GB	50GB		관리자웹, 외부채팅 채널 연동 포함
RDBMS	채팅내역 및 대화내역	2	4 Core	16 GB	30GB	500GB	Oracle 12c 이상, MyS QL 8.x 이상
공유 스토리지	첨부파일 장기 저장용					1TB	

DCS CLOUD

SERVICE 도입과정

귀사의 성공적인 시스템 구축을 위해 힘쓰겠습니다.

DCS CLOUD 서비스의 도입 과정은 아래와 같습니다.



계약서 작성



서버 세팅



상담 및 챗봇 설정



카카오톡 계정 연결



DCS CLOUD 채팅상담 오픈

DCS CLOUD

감사합니다.

엠비아이솔루션(주)

서울시마포구삼개로21근신제2별관501호

T. 02-712-6363 F. 02-3465-6277

