SONATECH

Company profile

CONTENTS

회사 소개

- 일반현황
- 조직 및 인원
- 신용등급 및 자격보유

사업분야

- 사업영역
- 컨텍센터 운영
- 서비스 개발/구축
- 사업수행실적
- 보유역량 및 경쟁력
- 고객 및 파트너사

인사말

“The Best Partner”

IPCC Total Solution을

제공하는 기업으로,

고객중심의 서비스 및 기술을

제공합니다.

상 호	㈜소 나 텍
대 표 이 사	최 성 욱
설 립 일	2013. 09. 12
사 업 기 간	11 년
구 성 원 수	45명
전 화 번 호	02 – 3452 - 3003
소 재 지	본사 : 서울특별시 성동구 성수일로 99, 604호 (성수동1가, 서울숲AK밸리)
사 업 분 야	• IPCC 컨텍센터 시스템 구축 및 개발 • 시스템 운영 및 유지보수 대행 • 콜센터 시스템 컨설팅

“The Best Partner”

IPCC Total Solution을

제공하는 기업으로,

고객중심의 서비스 및 기술을

제공합니다.

2024. 10	안전보건평가 "SH3" 등급 획득(상위18% 이내)
2024. 02	정보보호준비도 평가 "A" 획득(2년 연속)
2023. 08	롯데카드 Cloud 컨텍센터(CCC) 운영
2022. 12	정보보호준비도 평가 "A" 획득
2020. 01	국민은행 통신 인프라 서비스 운영
2019. 04	정보보호준비도평가 “A” 획득
07	ISO 9001:2015 IT서비스분야 획득
2018. 03	롯데카드 컨텍센터 IPCC운영
2017. 03	KT IPCC AO/IO 운영 SM개발 수주
2016. 12	TCK IPCC IMO 위탁운영 수주
2015. 11	정보통신공사업 취득
2014. 11	KT IPCC ITO 운영/개발 수주
2013. 10	KT 고객센터 유무선통합 IPCC 시스템 구축)
09	회사창립

“Professional manpower”

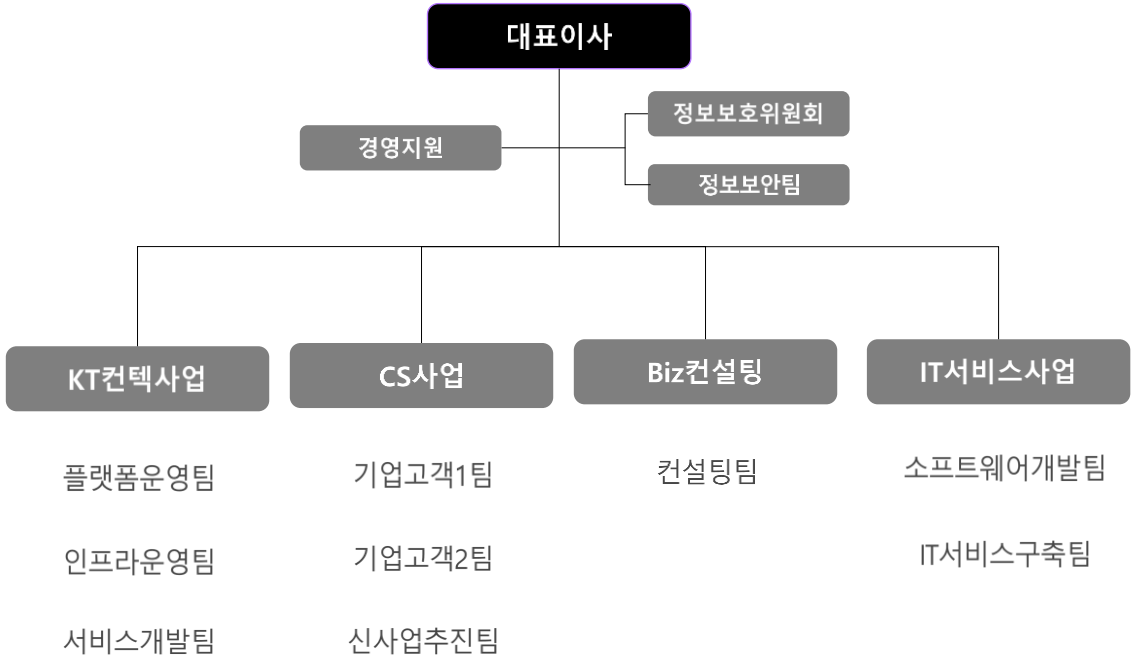
다양한 프로젝트 경험과 운영

노하우를 보유한 전문인력으로

구성되어 있으며,

전문인력 중 중급이상 기술자

70% 이상 보유



기술등급별 인원 현황

기술 등급	특급 기술자	고급 기술자	중급 기술자	초급 기술자	계
보유 인력(명)	4	13	15	10	42

“항상 준비된 회사”

최상의 고객서비스 제공을 위해

항상 준비된 회사입니다.

신뢰를 바탕으로 큰 만족을

드리기 위해 노력하겠습니다.

안전보건평가 "SH3"

㈜소나텍은 외부 보건안전평가 기관인 ‘이크레더블’로 부터 [SH3] 등급으로 평가 받았습니다.
평가결과 SH3 등급은 상위 18.6%의 안전보건경영을 위한 관리체계 운영 및 활동이 양호한 수준임을 입증하는 것이며, 아울러 임직원 및 협력사의 안전보건 경영에도 많은 노력을 하는 것으로 평가 되고 있습니다.

기업 신용도 평가 “BB+”

㈜소나텍은 외부신용평가 기관인 ‘NICE평가정보’로부터 [BB+] 의 회사채 신용등급 판정을 받았습니다.
이는 연혁이 짧은 중소기업에서 받을 수 있는 최상의 신용평가등급으로 객관적으로 재무구조 및 경영상태가 안정적임을 입증합니다.

정보보호 준비도 등급 평가 “A”

㈜소나텍은 정보보안에 대한 지속적인 관심과 투자,정보보안·개인정보보호법의 철저한 준수 및 시스템 운영을 통해 정보보안과 관련된 30개 항목의 까다로운 심사를 통과해 2016년부터 매년 한국정보보안기술원으로부터 A등급 인증을 취득하고 있습니다.

KT 우수 협력사

㈜소나텍은 2015년 5월 부터 kt ds 인프라분야 협력사로 선정 되어 컨텍센터 분야의 ITO AO/IO 부문에 대한 개발 및 운영 업무를 수행하고 있으며, 2021년 KT우수 협력사로 선정이 되었습니다.
이는 컨텍센터 분야에 대한 충분한 기술력을 가지고 있음을 나타냅니다.

관련면허

소프트웨어사업자　정보통신공사업　ISO9001

“차별화된 서비스 제공”

컨텍센터 통합 ITO,

부가 서비스 개발 및 IT인프라

유지보수를 전문적으로 수행합니다.

통합 ITO 서비스

컨텍센터 설계, 구축, 운용, 유지보수 통합 서비스

- KT100번, TCK, 롯데카드/홈쇼핑 IMO 운영
- 삼성 / CISCO / AVAYA / GENESYS

S/W 개발 및 공급

부가 서비스 개발 및 솔루션 공급 서비스

- ARS(누르는,말로하는,보는), 통합통계(WFMS), Callavo (보이는ARS), 우리집고객센터,
- AI 보이스봇, FAX, 상담석 AP(Client/Server, Web) AP(Client / Server, Web)

IT 인프라 유지보수

네트워크, IPT 장비 및 솔루션 유지보수 서비스

- KT100번 IPCC N/W, IPT 유지보수
- 3’rd Party 솔루션 유지보수

다양한 사업수행 경험

- 국내 통신관련 프로젝트 수행 경험
- 대외 SM 유지보수 수행 경험
- 대형 Contact Center 구축 경험

검증된 기술 중심 지원

- 정보시스템 분석/교육/기술 지원
- 투입인력 이외의 전담 유지 보수를 통한 전문가 그룹 지원

조직적인 기술지원 체계

- Technical Support Group 분야별 전문가 기술 지원
- 교환기 및 부가 장비에 대한 풍부한 기술력 제공
- 최신 기술지원 및 자문

풍부한 구축 경험과 활용

- 고객센터 유지보수 수행 경험을 기반으로 한 문제점의 사전 분석
- 표준 준수 및 안정성 확보
- IT 시스템 및 응용시스템 전반적인 연동 최적화

“고품질의 안정적인 서비스 제공”

다수의 대형 IPCC 컨텍센터 ITO 위탁 운영
업무 수행 경험을 보유하고 있습니다.

KT IPCC 컨텍센터

- **운영 기간**
  2014년 ~ 현재
- **운영 규모**
  10,000석
- **콜센터시스템(IPCC)에 도입된 솔루션 운영 및 관리 서비스 제공**
  - AVAYA PBX, Genesys CTI, IVR, ASR, 녹취, FAX, 통계, 전광판, 네트워크 등
- **신규 및 변경 서비스 요구사항의 적기개발**
  - 고객사의 IT 정책 및 시장동향 변화와 경쟁 심화에 따른 신규/변경 서비스 요구사항의 적기개발
  - 고객 셀프 서비스의 안정적인 처리를 위해 KOS/CAMS/ICIS/N-STEP 등 기간계 시스템 연동에 대한 Interface 안정화
- **시스템의 성능개선**
  - 신규/변경 AP 개발체계 강화로 시스템의 지속적인 성능개선 및 장애 최소화
  - 고객서비스 수준을 제고하기 위한 안정적 시스템 운용과 사용자 편의를 위한 운영 및 기능개선

TCK(TransCosmosKorea) IPCC ITO

- **운영 기간**
  2016년 ~ 현재
- **운영 규모**
  7,000석
- **콜센터시스템(IPCC)에 도입된 솔루션 운영 및 관리 서비스 제공**
  - 100여개 이상의 고객과 4,000석 이상 규모의 고객센터 시스템 운영 관리
  - AVAYA PBX, Genesys CTI, Genesys IVR, 녹취, FAX, 통계, 전광판, 네트워크 등
- **신규 및 변경 서비스 요구사항 처리**
  - 컨텍센터의 원활한 서비스 제공을 위해 주요 콜 시스템을 대상으로 시스템 운영, 인력 배치 및 유지보수 등의 주요 서비스 제공
- **시스템의 성능개선**
  - IMO 운영 지침에 따라 4대 주요 관리 지침을 중점으로 운영 관리 활동 수행
    (4대주요관리 : 구성관리, 변경관리, 보안관리, 장애관리)

롯데카드 IPCC 컨텍센터

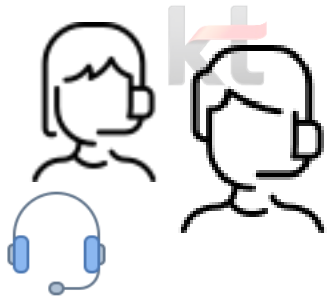
- **운영 기간**
  2018년 ~ 2024년 8월
  2023년 8월 16일 부터 Cloud 컨텍센터 운영
- **운영 규모**
  2,000석
- **컨텍센터관련 솔루션 통합 운영 및 개발**
  - 외주 TM 구축 운영 업무지원
  - PBX, CTI, IVR, 녹취, PDS, VAS, FAX, MO, 상담APP, STT/TA 등
- **솔루션 Customizing 및 신규서비스 제공을 통한 선제적 고객대응**
  - IVR, auto-TM등 각종 고객 관련 콜 업무 처리 프로세스의 고객지향적 개선 개발
  - STT/TA, MO등 솔루션 도입 통한 안정적 센터 운영 및 서비스 경쟁력 강화
- **시스템의 성능 개선**
  - 유지보수 대상 자원의 기능 및 성능이 최적의 상태로 가동될 수 있도록 분야별 최적화 및 점검 실시

“편리한 접근성 제공”

보는 ARS 등 다양한 부가 솔루션을 개발하여
편리한 접근성을 제공하고 있습니다.

KT 컨텍센터 시스템 업그레이드

㈜소나텍은 국내 단일 최대 규모인 KT 컨텍센터의 시스템 업그레이드를 진행하여, 기존보다 더욱 안정된 시스템을 유지할 수 있도록 구성하였으며, 보는ARS 등 다양한 부가 시스템을 개발하여 사용자로 하여금 더욱 편리한 접근성을 제공하였습니다.



KT Callavo 시스템 구축

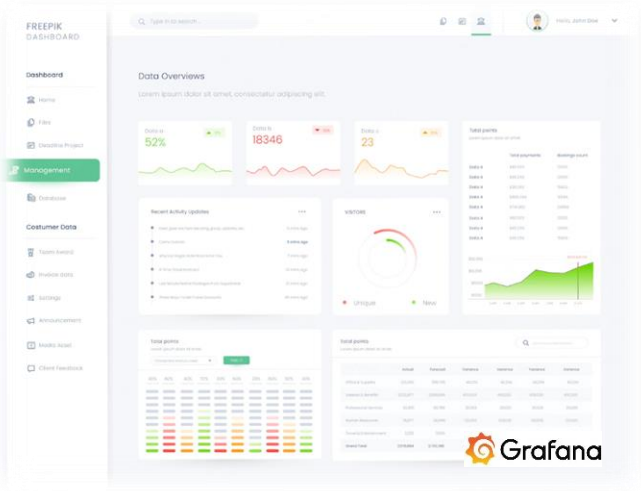
㈜소나텍은 2018년 KT Callavo System을 구축하여 KT컨텍센터를 이용하는 고객에게 더욱 편리한 ARS사용성을 제공하고,
더욱 정확한 정보 전달 및 적극적인 서비스 제공을 할 수 있는 기반을 마련하였습니다

“다양한 IT 서비스 제공”

시스템 고도화, 웹 및 앱 개발 등 고객의 다양한 요구에 맞춘 IT 서비스를 제공하고 있습니다.

KT 실시간 명령어 대시보드 구축

㈜소나텍은 “KT 실시간 명령어 대시보드 구축”을 통해 서버작업 시 통제를 위한 DB 및 시스템 명령어에 대한 DB를 구축 제공하였습니다.
또한, 명령어 모니터링을 위한 실시간 데이터 연동을 제공하고 이를 쉽고 빠르게 제어할 수 있는 대시보드 UI를 제공하여 사용자로 하여금 편리한 관리가 가능하도록 하였습니다.



앤씰 IoT 앱 구축

㈜소나텍은 매트리스 전문기업 앤씰(ANSSil)의 IoT iOS앱을 구축 제공하였습니다.
앤씰 IoT앱은 매트리스에 내장되어 있는 스트링 서포트와 체압센서를 통해 얻은 사용자의 수면패턴과 18가지 체성분 데이터를 조합 분석한 후 최적의 수면 솔루션을 사용자에게 제공하는 서비스 앱입니다.

“체계적인 사업관리”

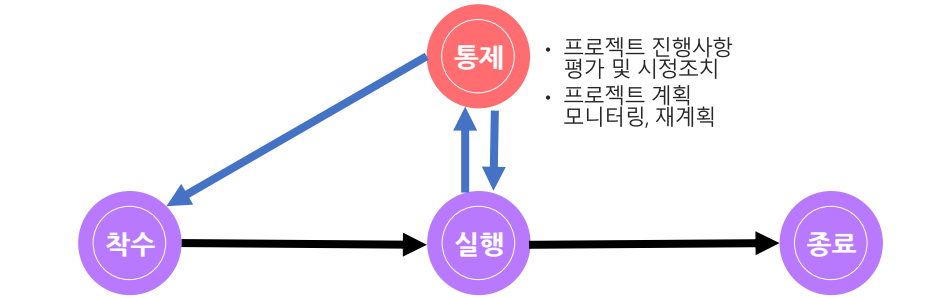
체계적인 사업관리와 S/W 개발 방법론
적용으로 전문성과 신뢰성을 보장합니다.

사업관리 방법론

유사프로젝트에서 경험한 SMART 수행 방법론

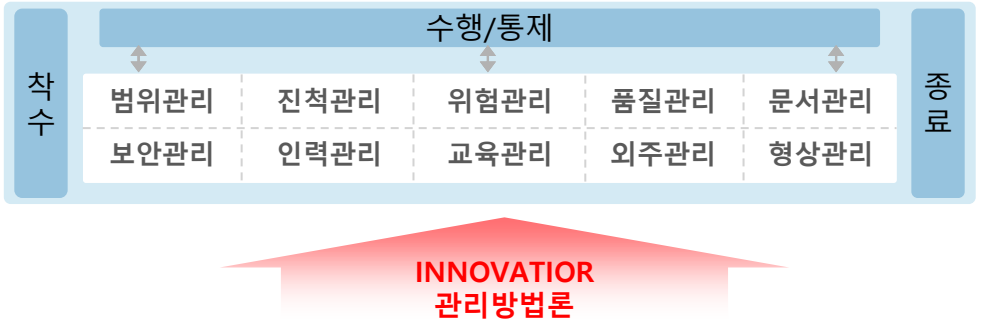
Specific	Measurable	Assignable	Realistic	Timerelated
명확한 목표정의	측정 가능한 기준수립	목표달성을 위한 책임	현실적인 계획 및 수행	철저한 공정관리

체계적인 사업관리 4단계



S/W 개발 방법론

고유의 관리방법론 적용, 성공적 사업 완수를 위한 3단계 관리



관리방법론의 특징

- 착수, 수행/통제, 종료 단계의 상호 유기적 관리
- 총 10개의 관리 영역은 CMM / CMMI의 Level3 요건 충족
- ISO 9001 및 프로젝트 관리 국제표준을 제시하는 PMBOK의 표준 등을 준수
- 품질 측면과 프로젝트 운영 측면의 지원 도구, 프로젝트 내의 관리도구 제공

㈜소나텍은 **11,000석 규모의 KT IPCC 컨텍센터 와 7,000석 규모의 TCK IPCC ITO 위탁 운영 사업자**로 선정되어 2014년 11월 이후 현재 까지 계속 수행하고 있으며, KT 컨텍센터 구축 및 업그레이드 구축 등의 사업에 주도적으로 참여하여 **다양한 시스템 구축 및 유지보수, 위탁운영 등의 사업을 성공적으로 수행**하고 있습니다.

사 업 명	사 업 기 간	비 고
KT100번 업그레이드 대개체 사업 – PMO(TA), CVP, 기타 부문	2020.03 ~ 2020.10	CISCO IPCC
KT ISC센터 시스템 대개체	2018.03 ~ 2018.10	삼성 IPCC
KT Callavo 시스템 개발보는 ARS	2018.05 ~ 2018.11	
KT114 번호안내시스템 구축PMO(TA) 부문	2017.08 ~ 2018.02	CISCO IPCC
KT 고객맞춤형 ARS 기능 개발	2017.11 ~ 2017.12	
IPCC 차세대 BSS 연동 I/F 개발	2016.02 ~ 2017.07	
롯데홈쇼핑 IPCC시스템 고도화 사업	2016.08 ~ 2016.12	AVAYA IPCC
고객센터 유무선통합 IPCC 시스템 구축 장비(영상관리) 구매	2014.08 ~ 2014.10	
KT IPCC PMO 기술지원 용역	2013.10 ~ 2014.11	CISCO IPCC 신규 대개체
KT100번 ITO - IPCC AO/IO운영	2017.03 ~ 2022.12	CISCO IPCC 11,000 석
KT100번 ITO - IPCC SM개발	2017.03 ~ 2022.12	CISCO IPCC11,000 석
TCK ITO/IMO 운영	2017.03 ~ 2022.12	AVAYA IPCC 7,000석
롯데카드 IPCC ITO 운영	2018.03 ~ 2022.11	AVAYA IPCC 2,000석
롯데홈쇼핑 Genesys GAAP 운영	2018.06 ~ 2021.05	
국민은행 CISCO IPT 운영	2019.01 ~ 2023.12	CISCO IPT

“신뢰를 바탕으로 최상의 서비스제공 ”

㈜ 소나텍은 신뢰를 바탕으로
고객 & 파트너사와 함께합니다.

kt
kt ds
transcosmos Korea
LOTTE CARD
롯데정보통신
kt engcore
kt commerce
kt cloud
cisco
SAMSUNG
Hansol 한솔인티큐브
Goodus Breathing Life into Technology
INSUNG 인성정보
Genesys
rapeech 레피치
ONE 원비즈시스템 ONE BIZ
TmaxSoft
Tnict
INCOM
C&MSOFT CREDIT&MORAL
NEOTS Neo Technology & Solution
GaOn Data

“ 고객을 위해 기다릴 줄 아는 신중함과 고객에게 필요한 솔루션을 선택/제공하는 적절함을 바탕으로 고객과 성공을 공유하는 기업이념을 실천에 옮기겠습니다.”

당사의 임직원은 하루가 다르게 변해가는 IT 시장에서 고객이 원하는 서비스 제공을 통해 가치를 쌓아가고,
이를 통해 고객과 상생할 수 있는 기업이 되고자 한 뜻으로 이 곳에 모였습니다.

㈜소나텍은 IPCC 전 분야에 걸친 다양한 경험을 바탕으로
업무 컨설팅을 비롯한 모든 단계에서 체계적이고 더 나은 서비스를 제공하며,
중대형 컨텍센타의 구축, 운영, 개발 및 유지보수 등 전 분야에 걸친 노하우와 기술력을 토대로
모든 프로젝트를 철저히 고객의 입장에서 수행한다는 마음으로 항상 노력 하고 있습니다.

전문성 있는 인력 구성과 고객 최우선 정신으로 10년 후가 더 기대되는 기업으로 성장할 수 있도록
고객의 소리는 더 가까운 곳에서 더 낮은 자세로 경청하며,
경쟁력 있는 솔루션 제공과 직원들의 자질 향상을 위해 아낌없는 채찍을 가할 것입니다.

다가올 밝은 미래를 고객과 함께 열어 가겠습니다.

감사합니다.

대표이사 최 성 욱

신뢰받는 고객서비스

- 우수한 인적 자원을 통해 주어진 모든 일을 추진합니다.
- 전략적인 기술개발과 품질 경쟁력을 위해 지속적으로 투자합니다.

고객과 함께하는 성장

- 고객의 고민 해결을 기반으로 경쟁력 확보의 발판을 마련합니다.

미래지향적 기술 도입

- 전문지식과 노하우를 기반으로 차별화된 서비스를 제공합니다.

More Valuable for Customer

SONATECH