

SK broadband

[업종맞춤형 컨택센터 Basic]

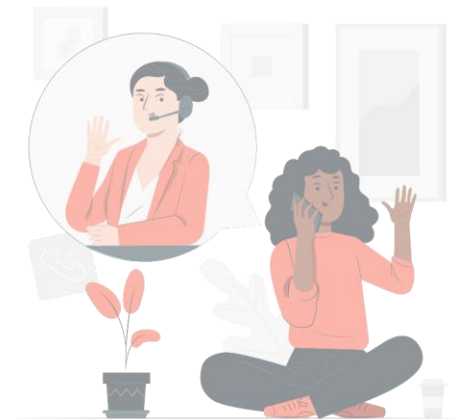
제안서



SK broadband
[업종맞춤형 컨택센터]
Basic

목차

- 1-1. 서비스 특징 (CTI 및 녹취)
- 1-2. 서비스 특징 (인·아웃바운드 활용)
- 2. 서비스 적용 분야
- 3. 서비스 이용 기본 환경
- 4. 메인 메뉴 아이콘 설명
- 5. 화면 레이아웃 및 기능
- 6-1. 메인 기능 설명 (고객관리)
- 6-2. 메인 기능 설명 (통계)
- 6-3. 메인 기능 설명 (문자발송)
- 6-4. 메인 기능 설명 (상담관리)
- 6-5. 메인 기능 설명 (통화통계)
- 6-6. 메인 기능 설명 (원격지원)
- 7. 요금 안내



1-1. 서비스 특징

업종맞춤형 컨택센터 Basic

CTI 및 녹취 기능

01

저렴한 설치·유지 비용

별도 장비 설치 없이 프로그램
사용만으로 통화관리·녹취 가능

기기 설치 및 유지 비용 절감 효과



02

고객DB 자체 관리

녹취 자료 및 각종 로그들이
사용자의 프로그램 내에서 동작

무제한 녹취 및 고객정보를 자체
관리함으로써 외부 노출 우려 최소화



03

원활한 상담 서비스

전화기와 연동을 통해 모든 작업이
이루어져

통신사 부하 없이
신속한 통화/상담관리 가능



1-2. 서비스 특징

업종맞춤형 컨택센터 Basic

인바운드 업무

01 인입 콜 고객정보 확인

02 상담 이력 관리

03 녹취 자동 저장

04 상담유형별 통계



인바운드/아웃바운드 콜 업무

업종맞춤형 컨택센터 Basic 은
인바운드·아웃바운드 콜센터 업무에 최적화된 솔루션

아웃바운드 업무

01 고객정보 업로드 가능

02 사용자별 고객DB 분배

03 고객정보·통화내역 통계

04 통계 관리

2. 서비스 적용분야

업종맞춤형 컨택센터 Basic



쇼핑몰



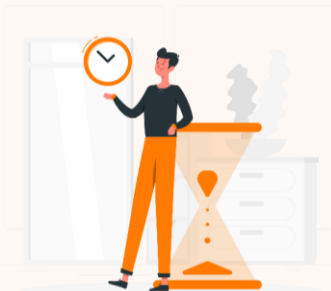
인명 관리



콜센터



신용 정보사



예약 관리



법무·행정사



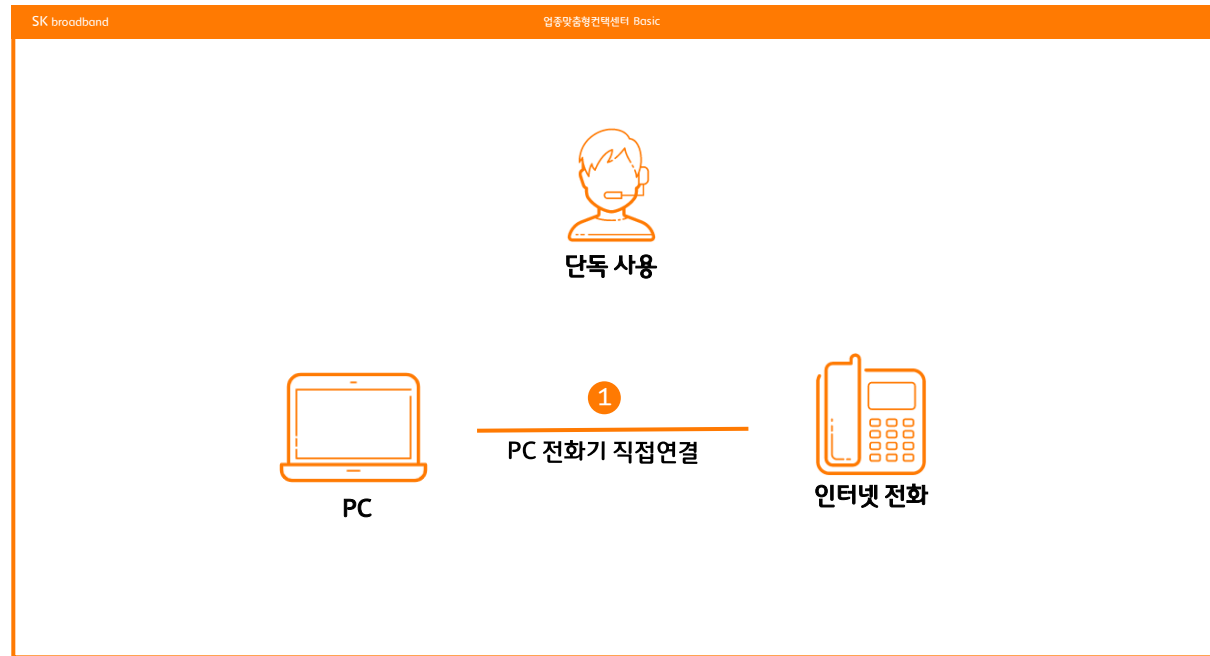
A/S 센터



공인중개사

1. 서비스 이용 기본 환경

단독 사용



별도의 비용/ 장비 추가 없이 전화기와 PC 연동 사용

- 1 고객 DB 및 녹취파일 모두 로컬 PC에 저장 가능

권장 사양

CPU : 인텔 코어 i3급 이상
O/S : Windows 10이상
Memory : 8G 이상
HDD : 500M 이상

주의 사항

Basic의 경우 다른 사용자와
네트워크 구성을 통한 그룹사용이 불가하며, **단독**으로 사용만 가능
개인의 통화 목록 및 녹취 자료는 사용자의 PC내에 단독 보관
PC내 저장파일 삭제 시 복원 불가능으로 정기적 백업 권장

4. 메인 메뉴 아이콘 설명



- 고객관리 : 고객관리의 기본이 되는 메뉴로 고객의 등록, 수정, 삭제, 검색, 출력, 문자 발송, 통화상담 관리 등 가능



- 통계 : 등록된 고객 유형별 통계 파악 가능



- 문자발송 : 단문 90자, 장문 1000자, 이미지 첨부 가능하며, SMS 수신 및 템플릿 저장 등의 기능



- 통화/상담 관리 : 수신/ 발신된 통화기록 확인 및 상담내용 기록과, 통화 녹음 자료 청취 까지 가능



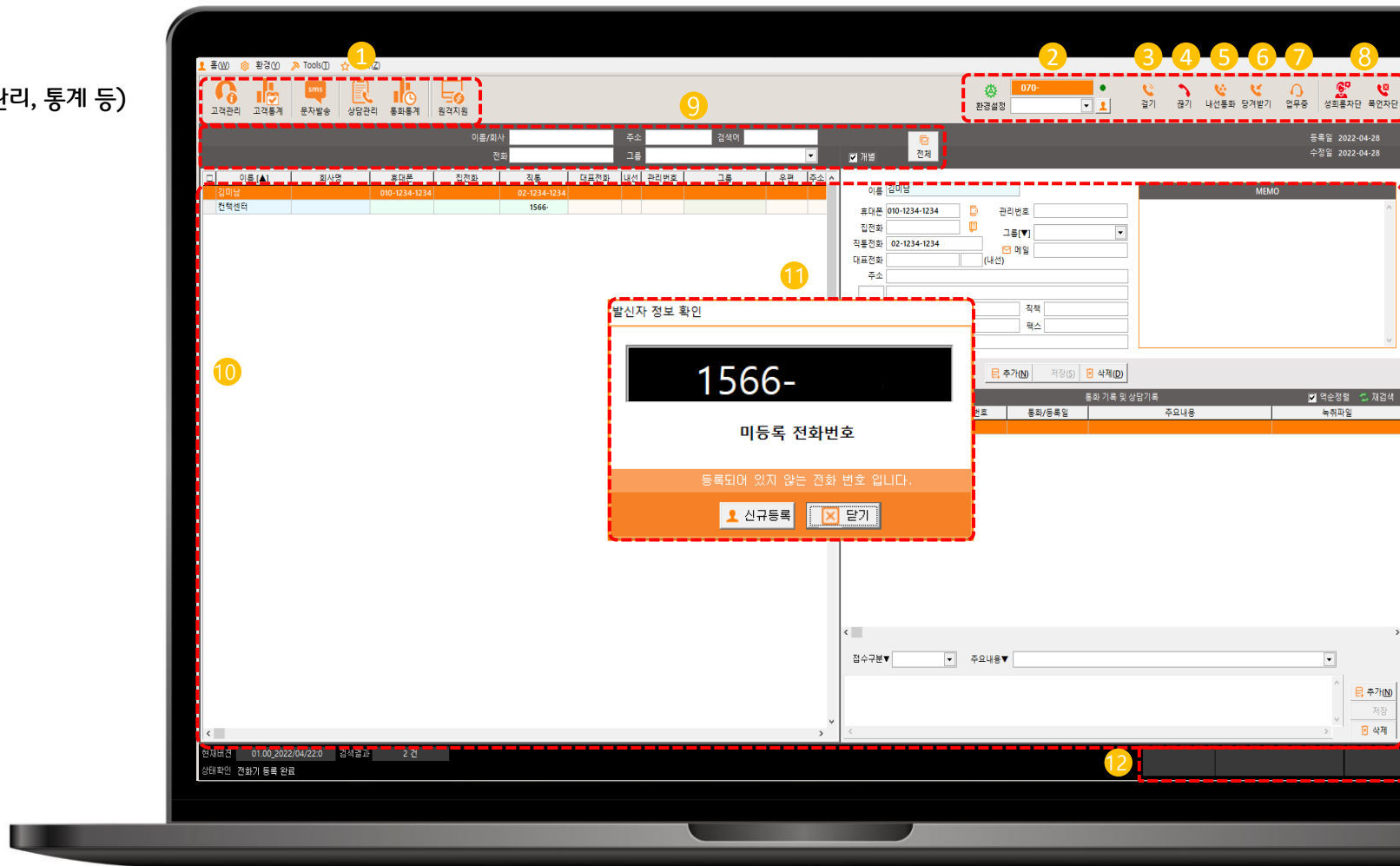
- 통화 통계 : 상담원별 / 상담유형별 등 통화 수신, 발신 기록 통계 파악 가능



- 원격지원 : 기능 문의 및 프로그램 장애 시 클릭하여 원격지원 페이지로 이동 가능

5 메인 기능 설명

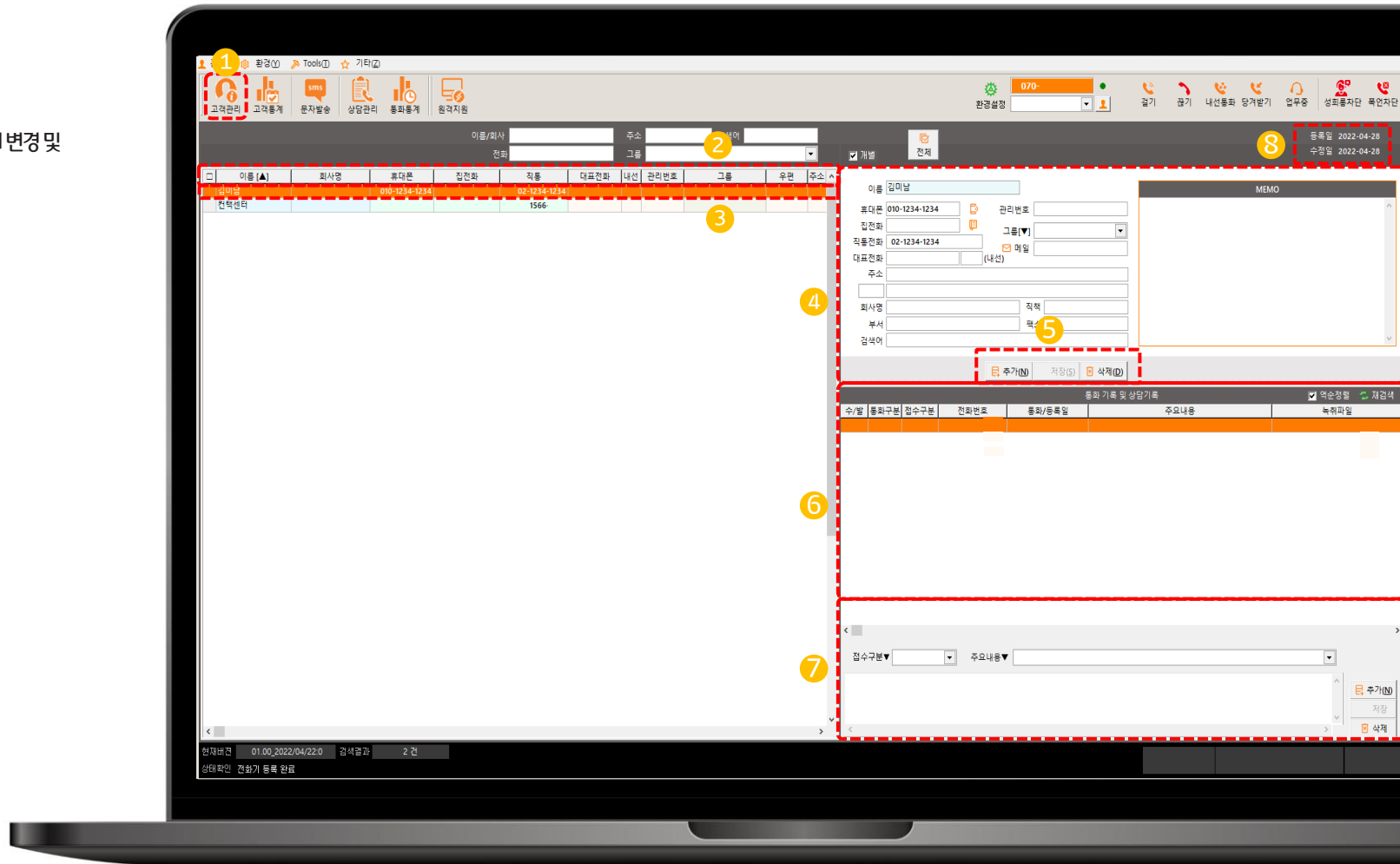
- ① 메인 메뉴 아이콘
(고객관리, 문자발송, 상담관리, 통계 등)
- ② 수·발신 번호 확인
- ③ 전화 걸기
- ④ 전화 끊기
- ⑤ 내선 통화
- ⑥ 당겨 받기
- ⑦ 자리 비움
- ⑧ 민원 차단(성희롱, 폭언)
- ⑨ 고객 검색
- ⑩ 메인 화면
- ⑪ 통화 수신 팝업창
- ⑫ 최근 정보



6-1 고객관리

고객관리

- ① 고객관리 버튼 클릭
- ② 드래그&드랍을 통해 필드의 좌/우 순서 변경 및 필드명 클릭 시 정렬 가능
- ③ 선택 고객 정보 오른쪽 상세창에 표시
- ④ 고객 상세 정보창
- ⑤ 신규 고객 추가, 저장, 삭제 가능
※수정 내용은 자동으로 저장됩니다.
- ⑥ 해당 고객과 통화 및 상담기록 확인
- ⑦ 고객 상담 이력 추가, 저장, 삭제 가능
- ⑧ 고객 최초 등록일 및 정보 수정일 확인



6-2 통계

통계

- ① 통계 클릭
- ② 그래프 표시 항목, 단위 표시 설정
- ③ 고객 자료를 조건부 검색하여 통계 조회

자료찾기

이름 관리번호

회사명 부서 직책

전화 ()에서 4자리만 입력합니다.
휴대폰, 집전화, 회사전화, 팩스번호 모두에서 검색합니다.

E-mail

그룹

우편번호 주소 지역을 검색합니다.

검색어

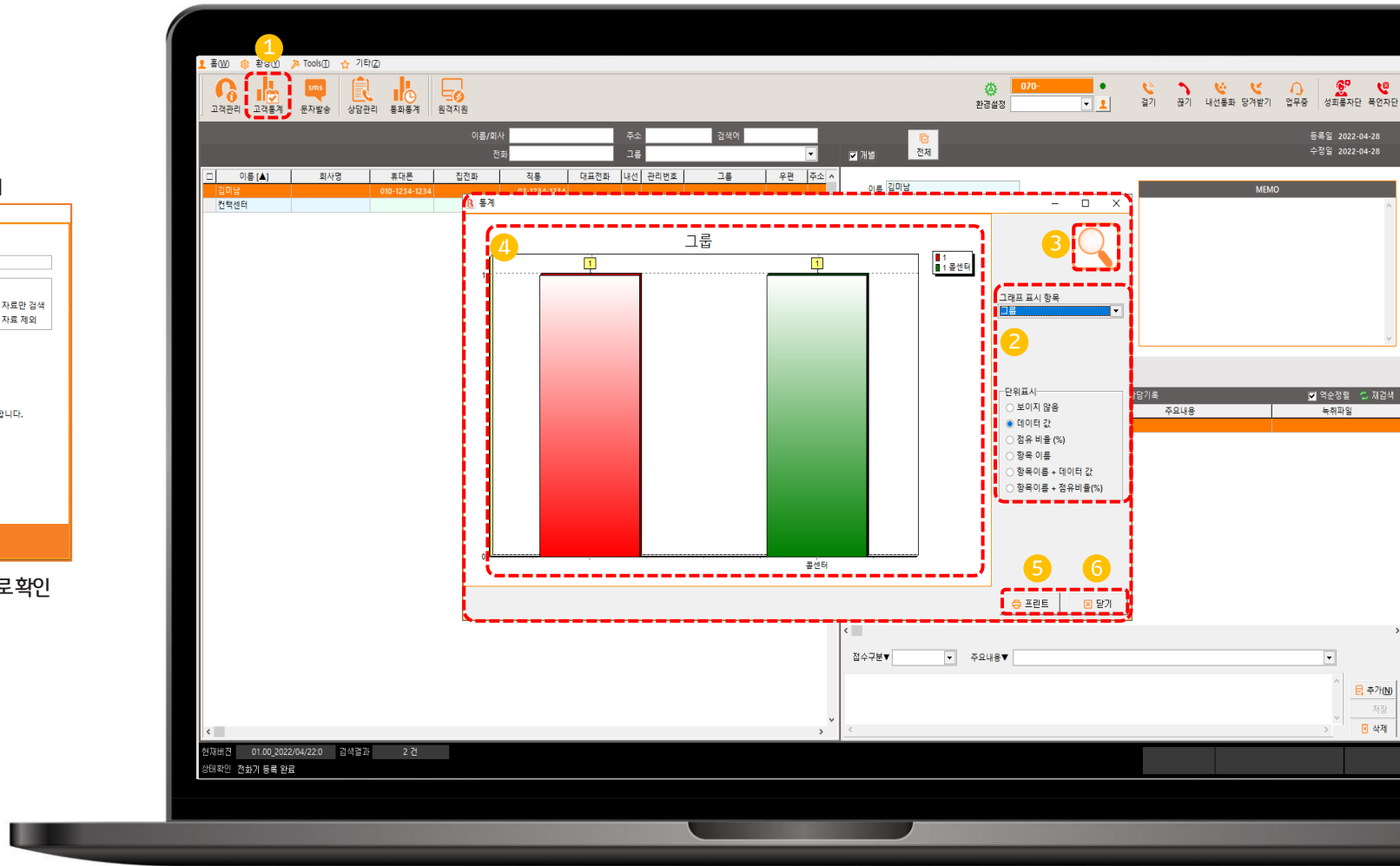
등록일 일 부터 일 까지

수정일 일 부터 일 까지

메모란

메모란에 입력한 내용중 한 단어를 입력합니다.

- ④ 검색한 고객 데이터 통계를 막대 그래프로 확인
- ⑤ 고객 데이터 통계 프린트
- ⑥ 고객 데이터 통계 닫기



6-3 문자발송

문자발송

- ① 문자발송 클릭
- ② 고객정보 검색하여 연락처 추가
- ③ 원하는 문자내용 입력 (SMS, LMS, MMS 가능)
※이미지발송 최대 용량: 50Kbyte 이내 (1장)
- ④ 보내고자하는 번호를 직접입력 가능
- ⑤ 문자보낼 대상 확인 가능
- ⑥ '사진' 버튼 클릭하여 이미지 첨부
- ⑦ 즉시or예약 문자선택하여 원하는 시간대에 문자발송
*예약 문자발송 후 수정 및 취소불가능
*예약발송 시간 최소 30분 이후로 설정 가능
- ⑧ 자주 사용하는 문자양식을 저장하여 언제든지 사용 가능

※문자발송 후 발신함에서 최종 전송 결과 확인

문자수신의 경우 SMS만 가능



6-4 상담관리(통화이력)

상담관리(통화이력)

- ① 상담관리 클릭
- ② 통화유형, 기간 설정
- ③ 이름/회사, 전화번호, 접수구분, 주요 내용, 처리 상태, 상담자 설정
- ④ 검색 설정 값 초기화
- ⑤ 설정 값에 대해 자료 검색
- ⑥ 통화수·발신 이력 및 통화시간, 녹취파일 유무 확인 가능
통화구분 색 표시되어 있는 경우 녹취 파일 있음
※보류시 녹취 안됨
- ⑦ 주요 내용, 접수구분, 상담자, 처리 상태 선택
- ⑧ 접수내용 입력
- ⑨ 입력한 상담내용 추가, 저장, 삭제
- ⑩ 선택한 통화 녹취파일 청취 가능
- ⑪ 검색한 자료 프린트

The screenshot shows the '상담관리(통화이력)' interface. Key elements include:

- Top Bar:** Contains navigation icons (1, 2, 3, 4, 5) and a search bar.
- Search Filters:** Includes dropdowns for date range (2022-04-20 to 2022-04-22), call type (수신, 발신), and other filters (6, 7, 8, 9).
- Data Table:** Displays a list of call records with columns for 수/발 (Receive/Send), 통화구분 (Call Type), 접수구분 (Inquiry Type), 처리상태 (Processing Status), 전화번호 (Phone Number), 이름/회사 (Name/Company), 통화/등록일 (Call/Registration Date), 통화시간 (Call Duration), 주요내용 (Main Content), and 접수내용 (Inquiry Content).
- Left Sidebar:** Features a '메모' (Memo) section (10) for adding notes.
- Bottom Bar:** Includes buttons for '청취' (Listen), '추가' (Add), '저장' (Save), '삭제' (Delete), and '프린트' (Print) (11).

6-5 통화통계

통화통계

- ① 통화통계 클릭
- ② 그래프 표시 항목, 단위 표시 설정
- ③ 고객 자료를 조건부 검색하여 통계 조회

자도찾기

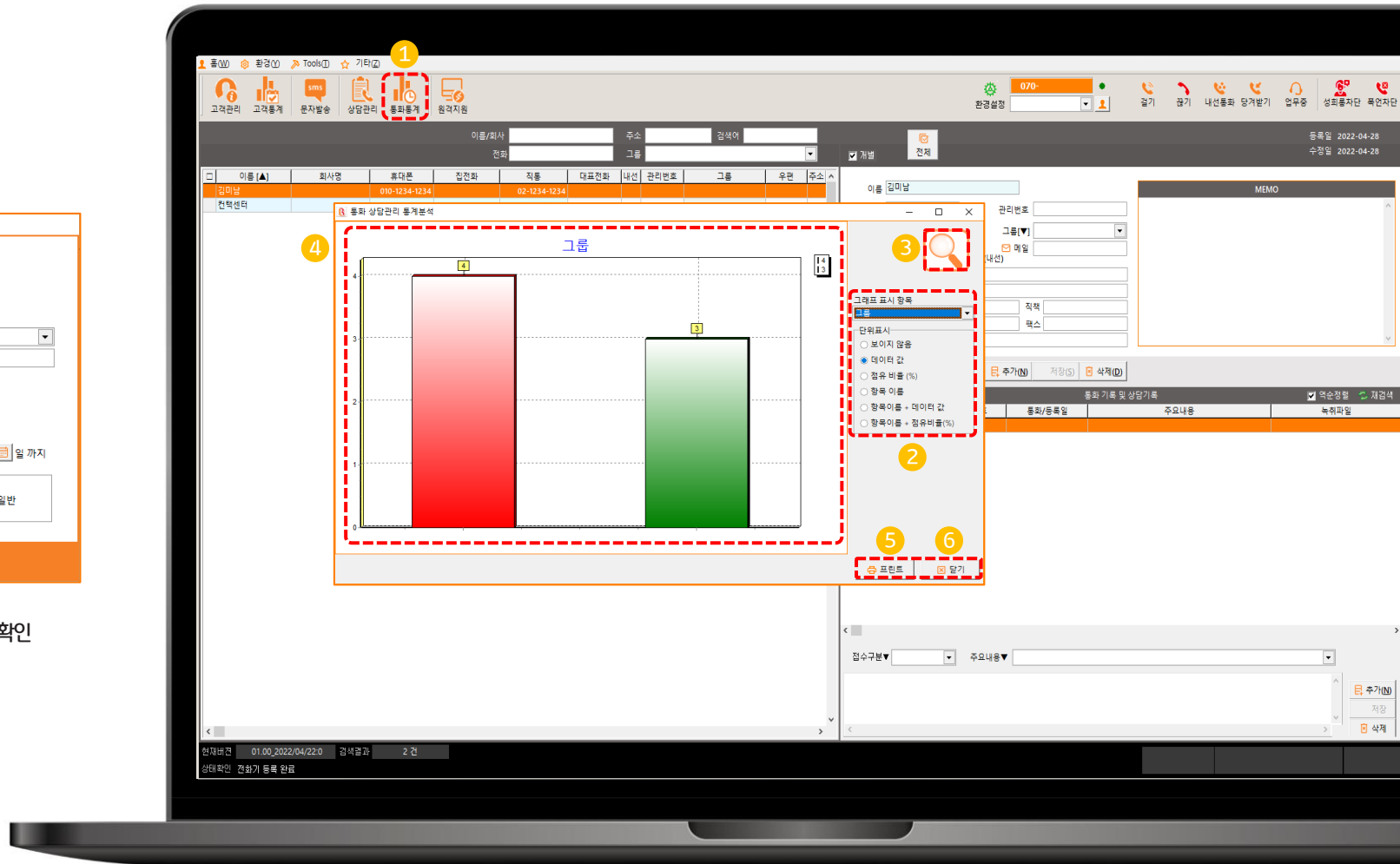
이름/회사
그룹
전화 번호
주요내용
메모란
메모란에 입력한 내용중 한 단어를 입력합니다.

통화구분
접수구분

통화등록일 2022-04-28 일 부터 2022-04-28 일 까지

수/발신 ☒ 전제 ☐ 수신 ☐ 발신 ☐ 일반

- ④ 검색한 통화 기록 통계를 막대그래프로 확인
- ⑤ 통화 기록 통계 프린트
- ⑥ 통화 기록 통계 닫기



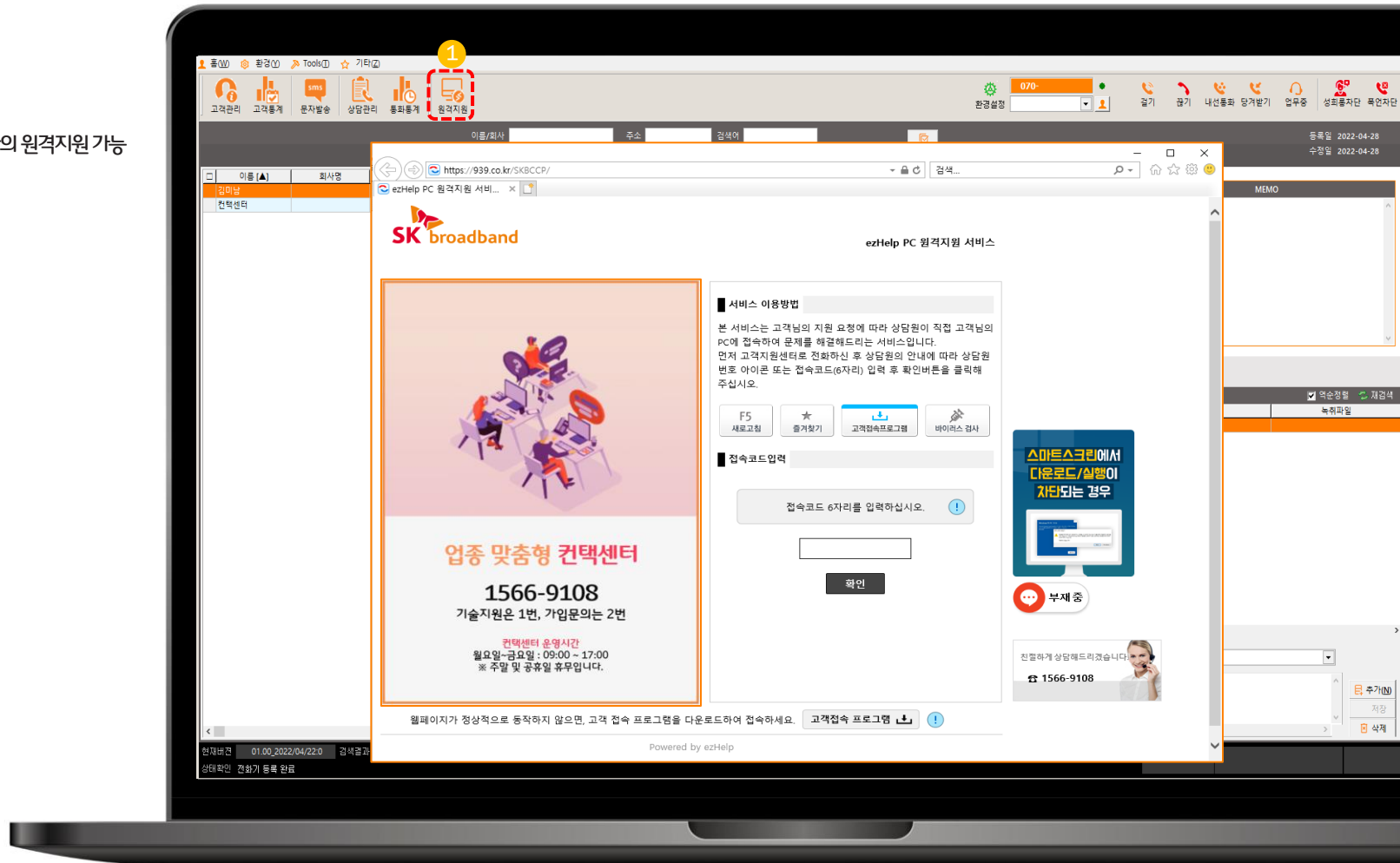
6-6 원격지원

원격지원

- ① 원격지원 클릭
- ② 기술문의 및 장애 건에 대한 전문 상담사의 원격지원 가능

※원격지원 운영시간

평일 09:00~17:00



7. 요금 안내

서비스 요금

무약정

5,500원

(기준 : 월 / 1석 / VAT 포함)

문자 서비스 요금

SMS (단문 문자)

10.45원(건)

LMS (장문 문자)

30.8원(건)

MMS (멀티미디어 문자)

99원(건)

*MMS (멀티미디어 문자)
사진, 음악 등 문자 메시지에
파일을 첨부하여 전송하는 방식

(기준 : 1건 / VAT 포함)