

업종 맞춤형 컨택센터 Basic

사용자 매뉴얼

시작하기

프로그램 설치 및 연동

1. 서비스 이용 기본 환경
2. 프로그램 설치
3. 환경설정

메인 메뉴 기능

- 1-1. 고객관리
- 1-2. 고객정보 검색
- 1-3. 고객관리 우클릭 기능

2. 통계

- 3-1. 문자 발송
- 3-2. 문자 발신함
- 3-3. 문자 수신함

- 4-1. 상담관리(통화 이력)
- 4-2. 상담관리 우클릭 기능

5. 통화통계

6. 원격지원

상단 톨 기능

- 홈
7. 자료 백업/복구

환경

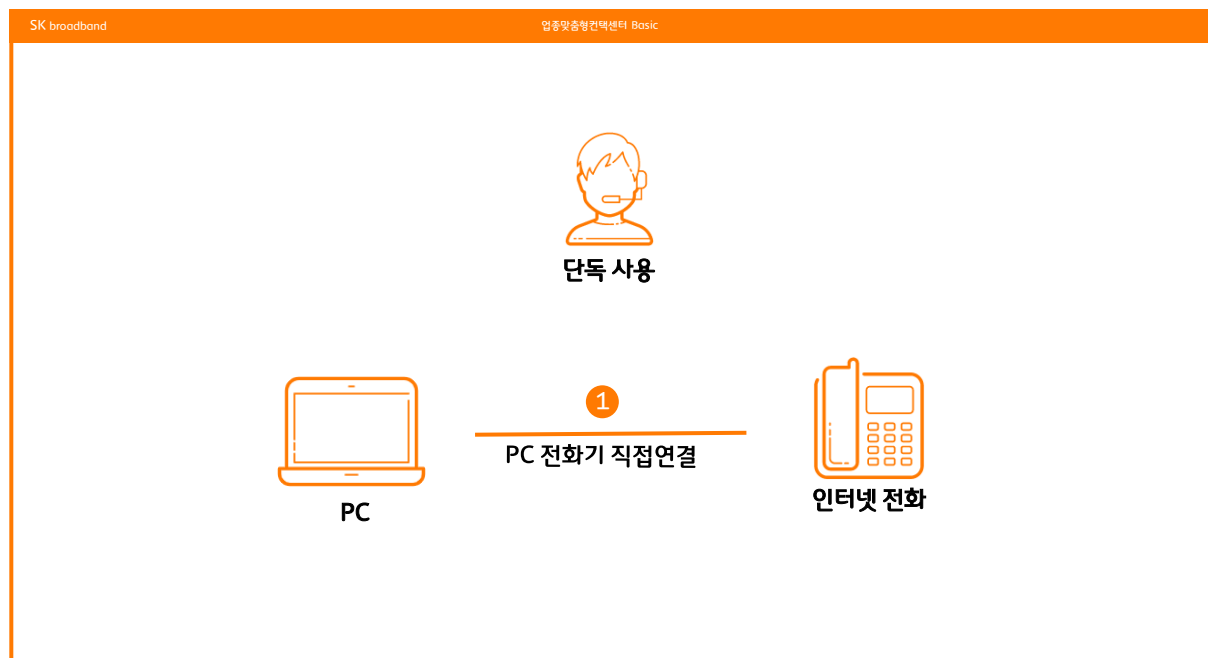
- 8-1. 사용자 기초 환경 설정-1
- 8-2. 사용자 기초 환경 설정-2
- 8-3. 고객 그룹 분류

Tools (고객데이터 업로드)

- 9-1. MS-Excel 자료 가져오기-1
- 9-2. MS-Excel 자료 가져오기-2

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

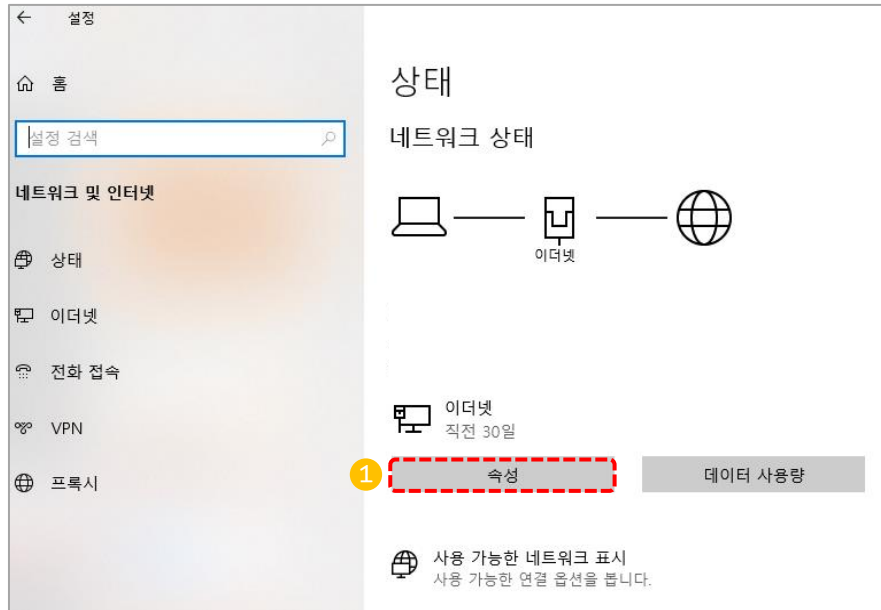
CPU : 인텔 코어 i3급 이상
O/S : Windows 10이상
Memory : 8G 이상
HDD : 500M 이상

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

2. 프로그램 설치

Basic 설치- PC 네트워크 설정



네트워크

네트워크 프로필

공용

사용자의 PC가 네트워크의 다른 장치에 표시되지 않아 프린터 및 파일 공유에 사용할 수 없습니다.

2. 개인

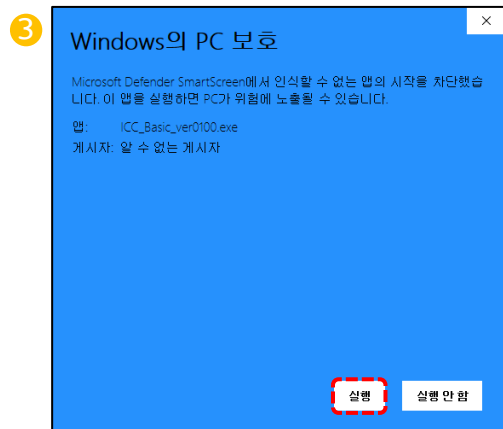
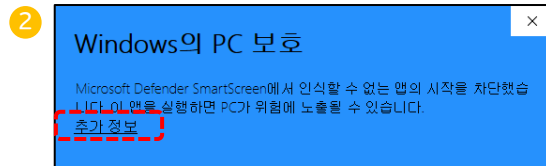
가정이나 회사 같이 신뢰하는 네트워크의 경우, 이를 설정하면 사용자의 PC가 검색 가능하게 되고 프린터 및 파일 공유에 사용할 수 있게 됩니다.

[방화벽 및 보안 설정 구성](#)

- ① [설정]화면 이동 후 사용중인 이더넷 속성 항목 선택
- ② 네트워크 프로필 “개인” 선택

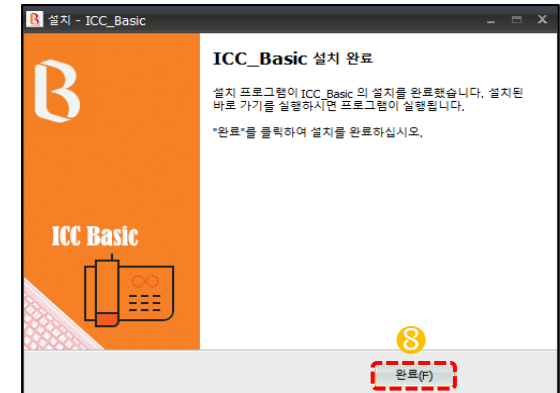
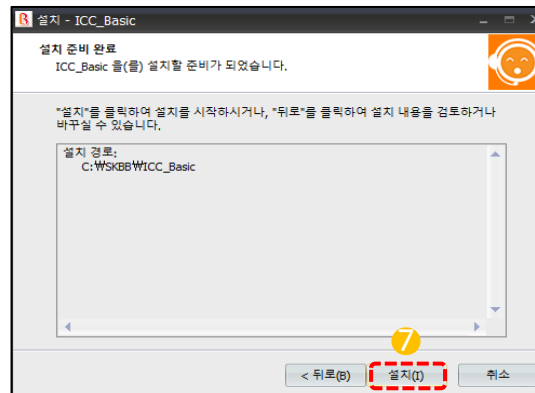
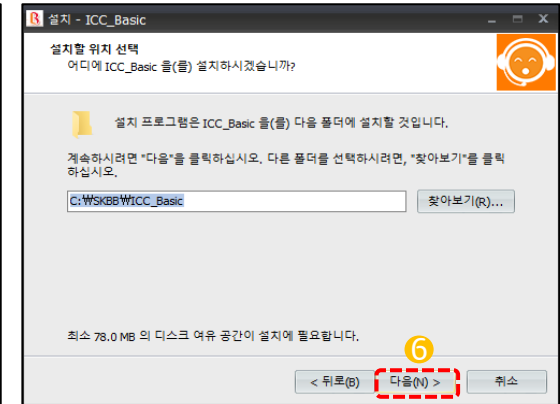
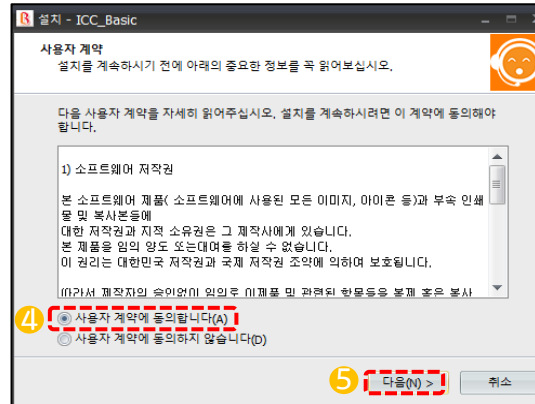
2. 프로그램 설치

1 ICC_Basic_ver0110



- ① 설치파일 클릭
- ② 추가 정보 > 클릭
- ③ 실행 > 클릭

Basic 프로그램 설치

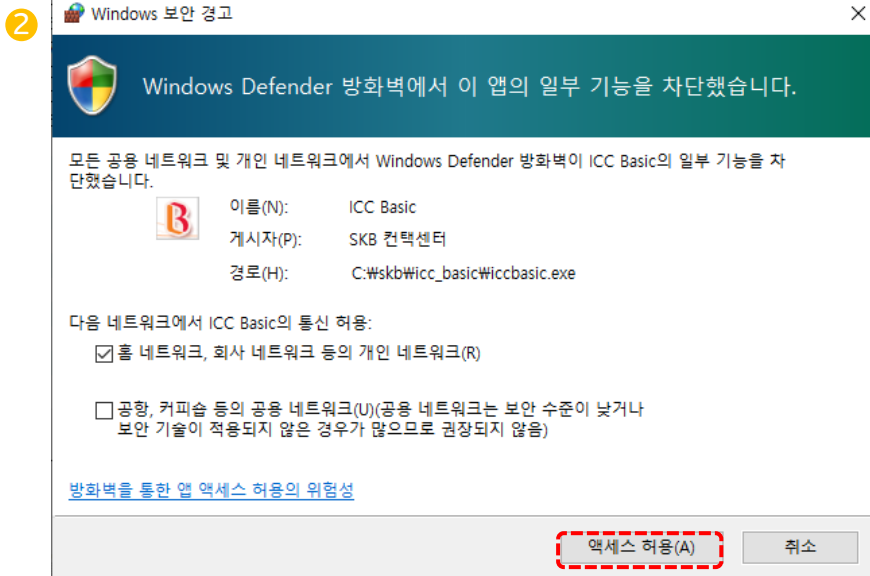


- ① 순서에 따라 클릭

2. 프로그램 설치

Basic 프로그램 설치

1 ICCBasic



① 설치된 프로그램 실행

② 액세스 권한허용



※초기아이디 및 비밀번호: admin



① 문자로 발급받은 시리얼 넘버 입력

② 키재등록 비밀번호(9999)입력

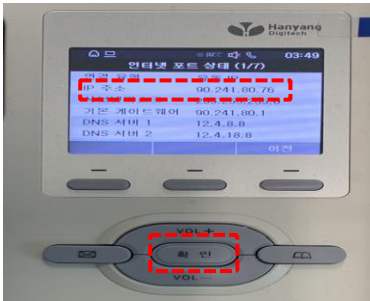
③ 키등록 버튼클릭

※최초 키 등록일부터 부가서비스 요금 부과

3. 환경 설정

한양디지털

- ① 환경설정 클릭
- ② 사용 전화번호 입력 ('-'없이 입력) 및 한양디지털 선택
- ③ 전화 단말기 IP 입력
- 전화기 확인 버튼 누른 후 정보창에서 확인

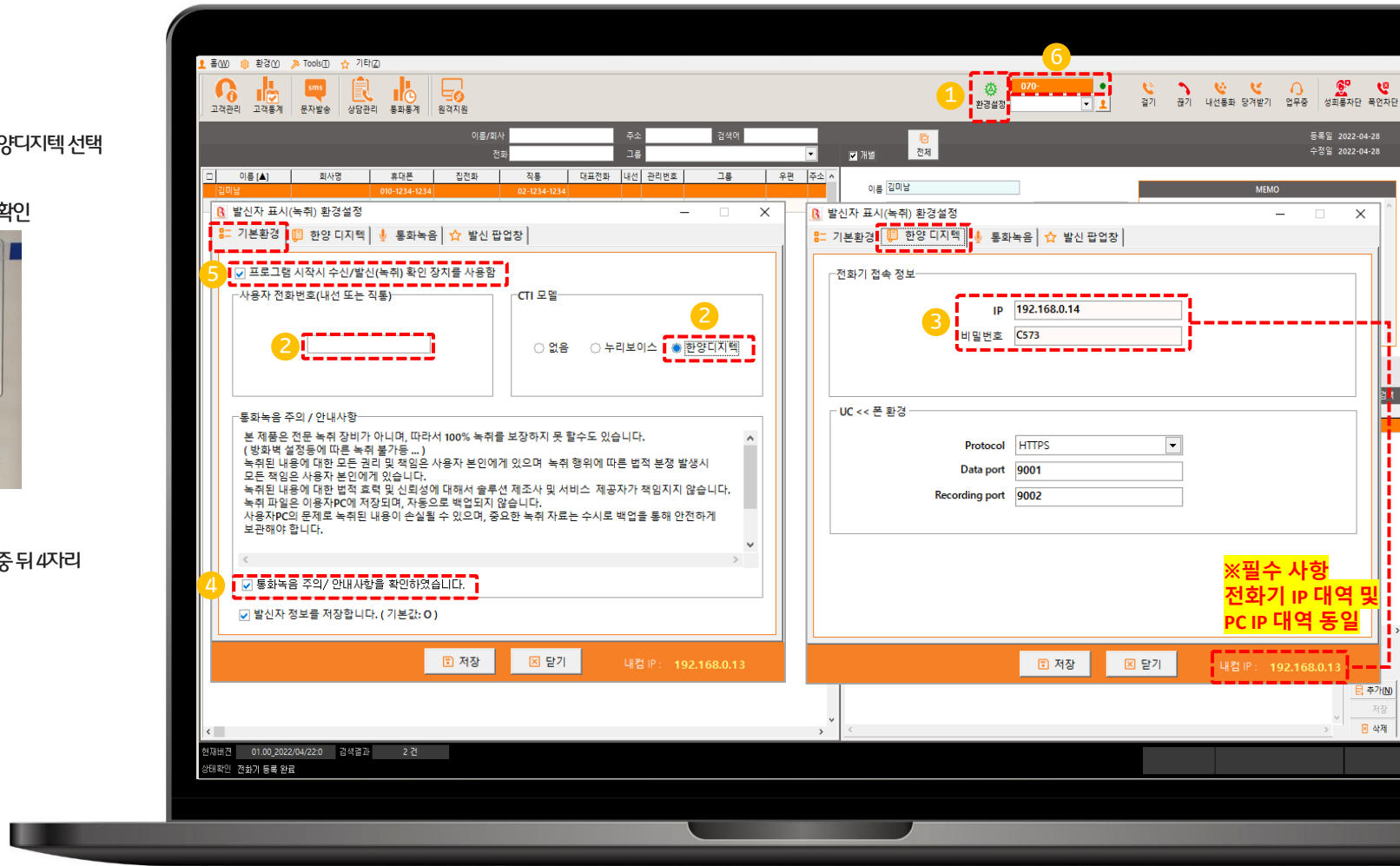


Mac 번호 입력

- 사용 전화기 밑면스티커내 MAC 번호 중 뒤 4자리



- ④ 통화녹음 주의/안내사항 체크 클릭
- ⑤ 통화/녹취 장치 사용함 여부 체크
- ⑥ 저장 클릭



3. 환경 설정

누리보이스-IP460S/IP590G

- ① 환경설정 클릭
- ② 사용 전화번호 입력 ('-'없이 입력) 및 누리보이스 선택

- ③ 전화 단말기 IP 입력
- 전화 단말기에서 확인

IP460S전화기 IP 확인방법

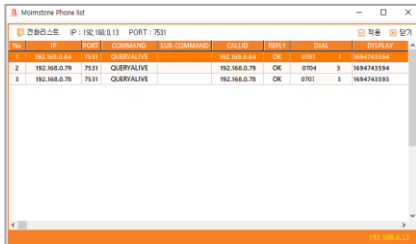


IP590G전화기 IP 확인방법

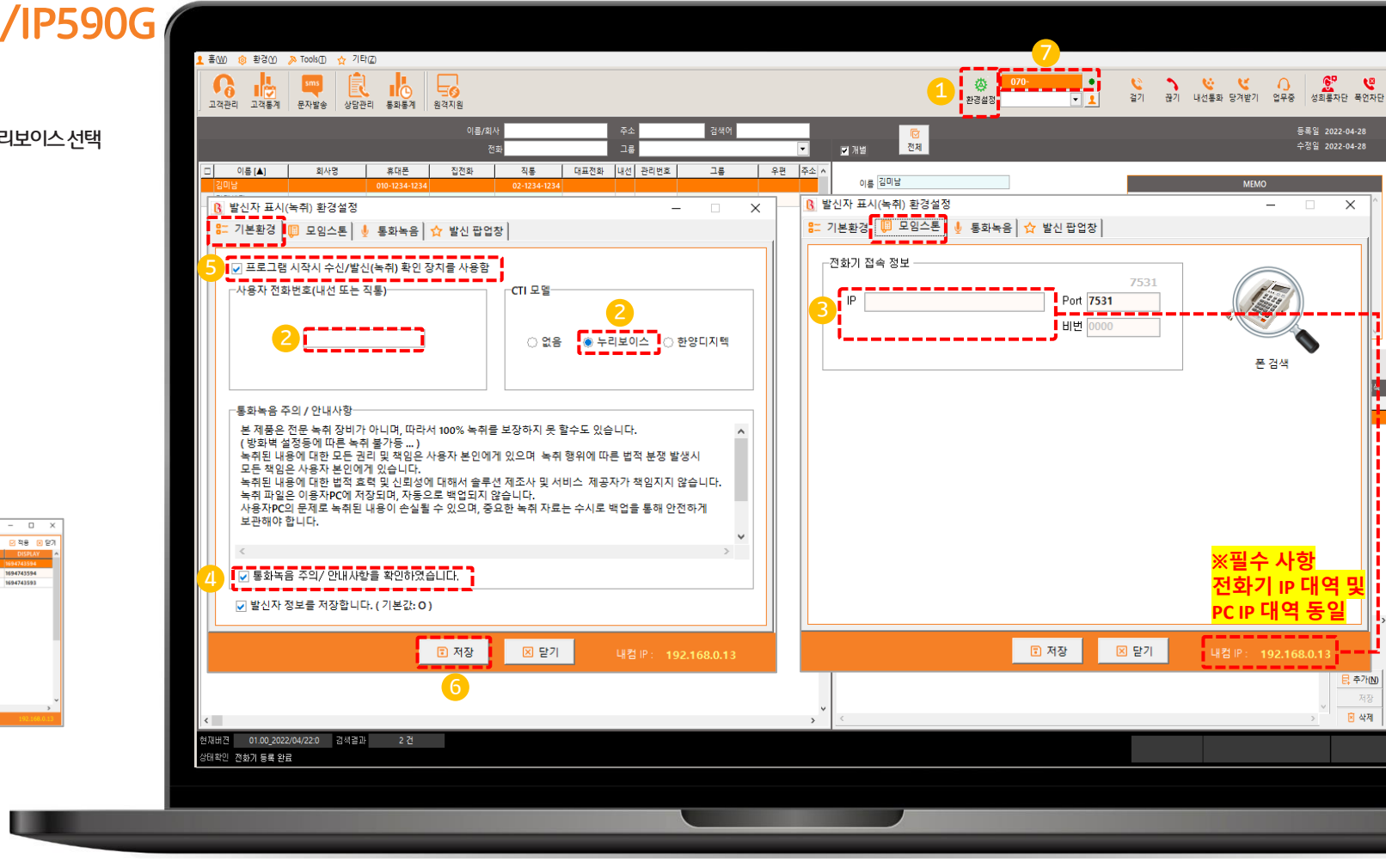


또는

폰 검색 클릭 - 전화번호 확인 후 클릭





- ④ 통화녹음 주의/안내사항 체크 클릭
- ⑤ 통화/녹취 장치 사용함 여부 체크
- ⑥ 저장 클릭

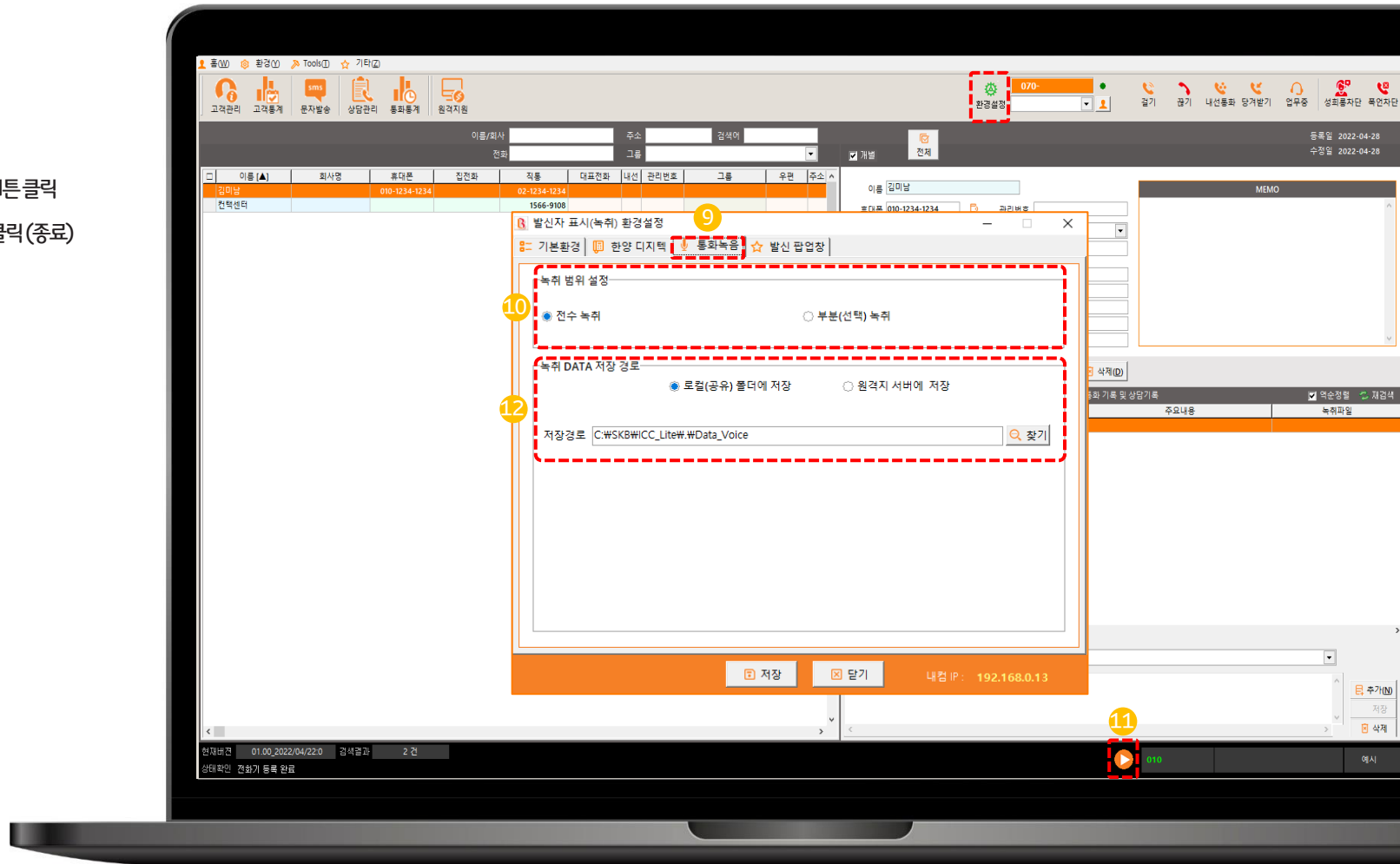


3. 환경 설정

프로그램 연동 - 2

- ⑦ 통화녹음 탭 클릭
- ⑧ 녹취 범위 설정 - 전수 / 부분 녹취 선택
- ⑨ 부분(선택)녹취 선택 -  녹취 시작버튼 클릭
-  중지버튼 클릭 (종료)
- ⑩ 녹취 DATA 저장 경로 지정

※기본 경로 사용을 권장합니다.



3. 환경 설정

프로그램 연동 - 3

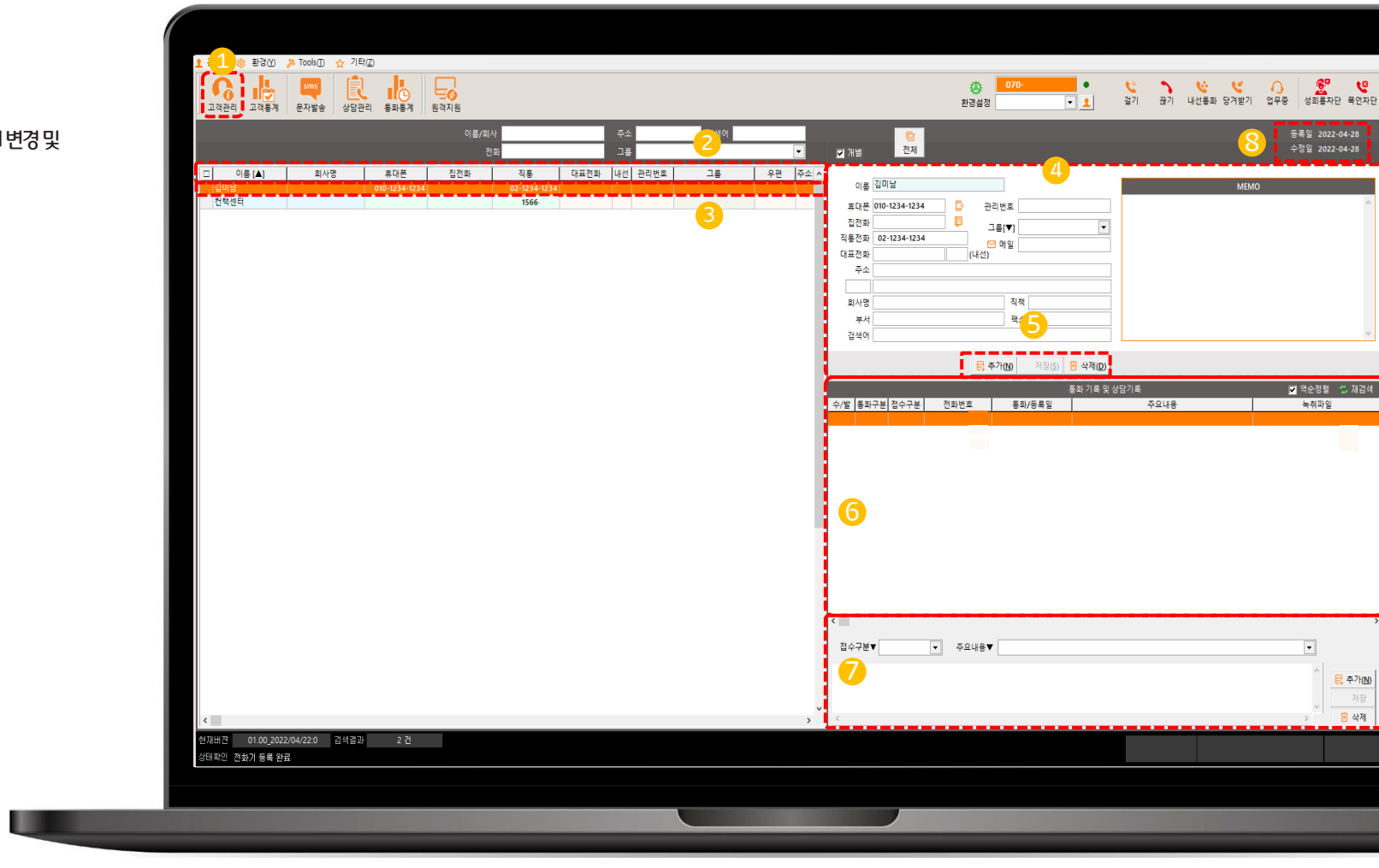
- ⑪ 발신 팝업창 탭 클릭
- ⑫ 발신자 확인 팝업창 내 폰트 및 글자크기 설정
- ⑬ 발신자 확인 창 대기 시간 설정
- ⑭ 발신자 확인 팝업창 사용 여부 및 위치 설정
- ⑮ 발신자 확인 정보 설정
- ⑯ 통화시 세부 정보 창 사용 여부 설정
- ⑰ 설정 내용 저장
- ⑱ 발신자 표시(녹취) 환경설정 팝업창 닫기



1-1. 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



1-2. 고객관리

고객정보 검색 1

- ① 고객 이름/회사/전화번호/주소/담당/소속 등 조건 입력 후 엔터눌러 검색

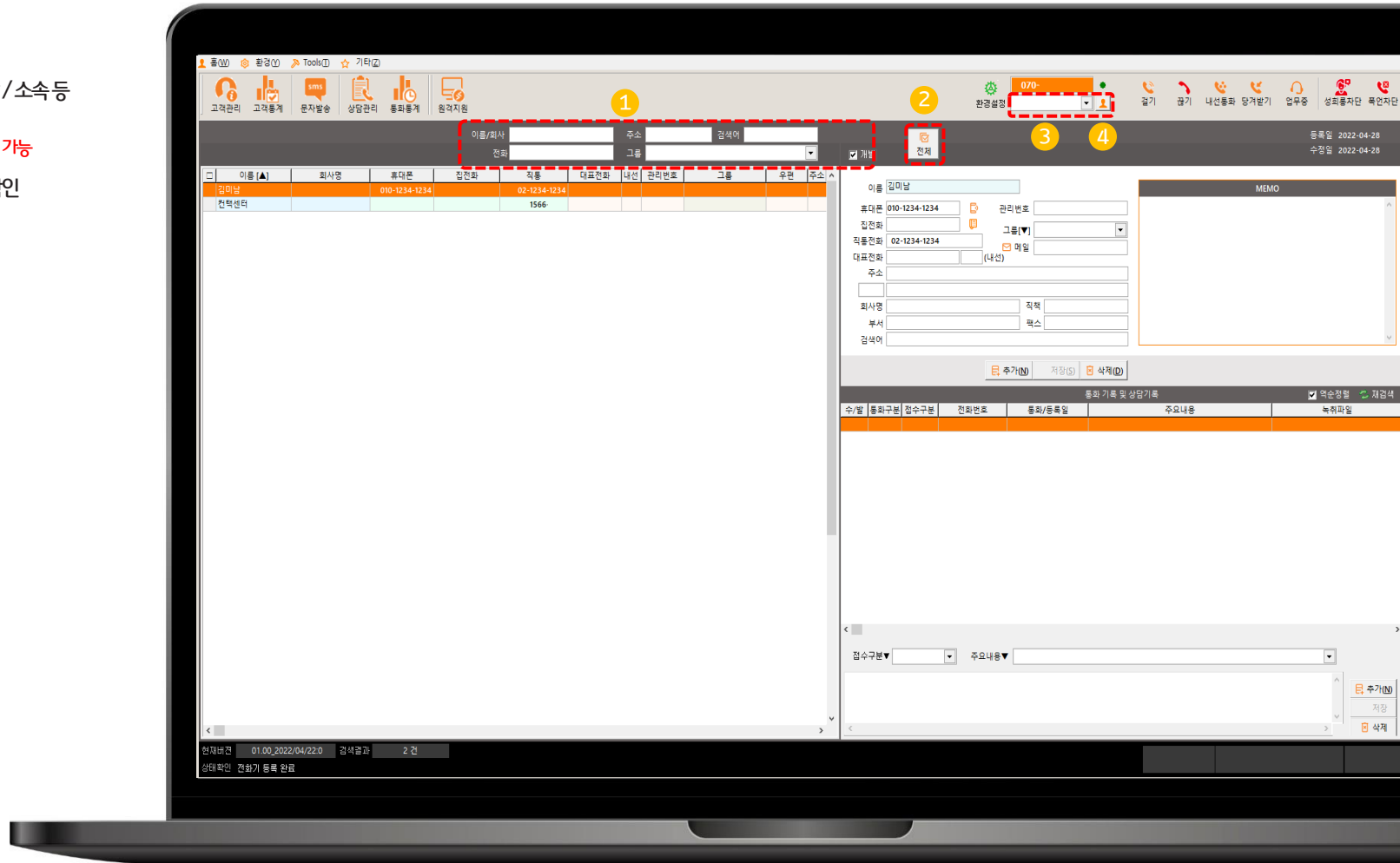
※ 개별체크 시한개 검색값만 입력하여 검색가능

- ② 전체 버튼 클릭하여 등록된 전체 고객 확인

고객정보 검색 2

- ③ 고객 전화번호 입력

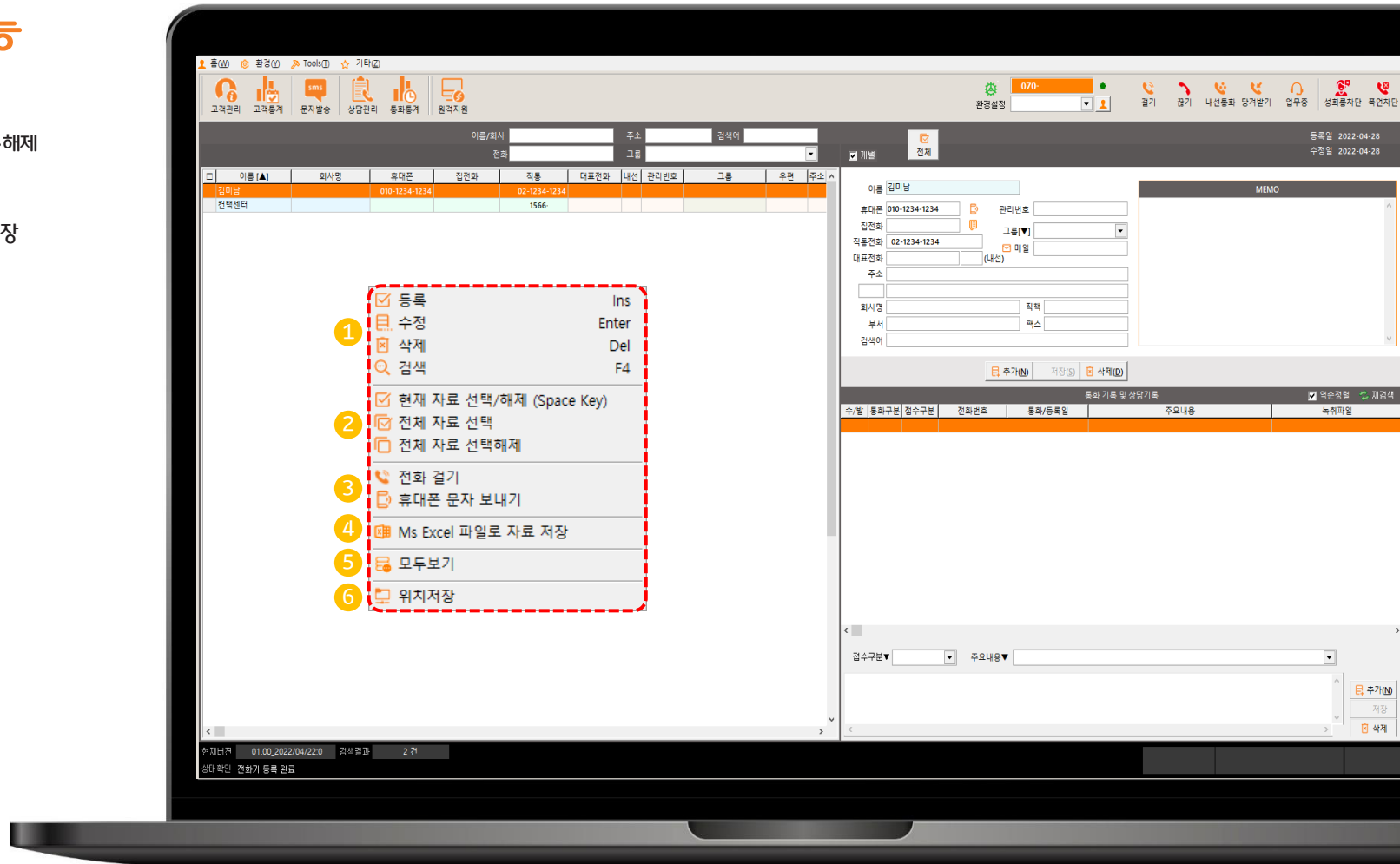
- ④  버튼 클릭하여 검색 결과 확인



1-3. 고객관리

고객관리 우클릭 기능

- ① 고객 등록/수정/삭제/검색 가능
- ② 현재 검색된 고객자료/전체자료 선택·해제
- ③ 선택한 고객에 전화 걸기/문자발송
- ④ 현재 검색된 고객자료를 엑셀 파일로 저장
- ⑤ 전체 고객자료 보기
- ⑥ 필드 위치 저장



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

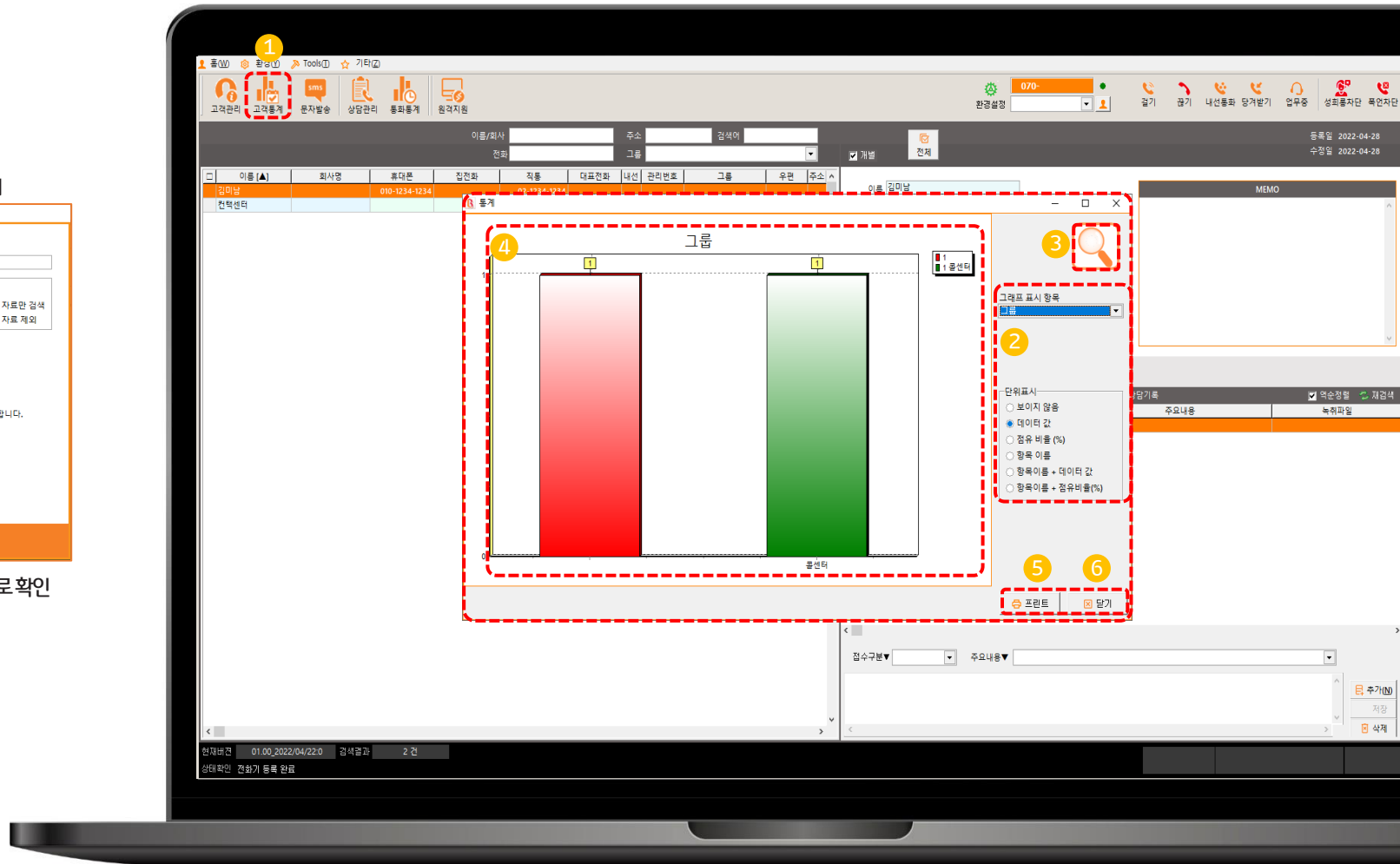
등록일 일 부터 일 까지

수정일 일 부터 일 까지

메모란

메모란에 입력한 내용중 한 단어를 입력합니다.

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



3-1. 문자발송

문자발송

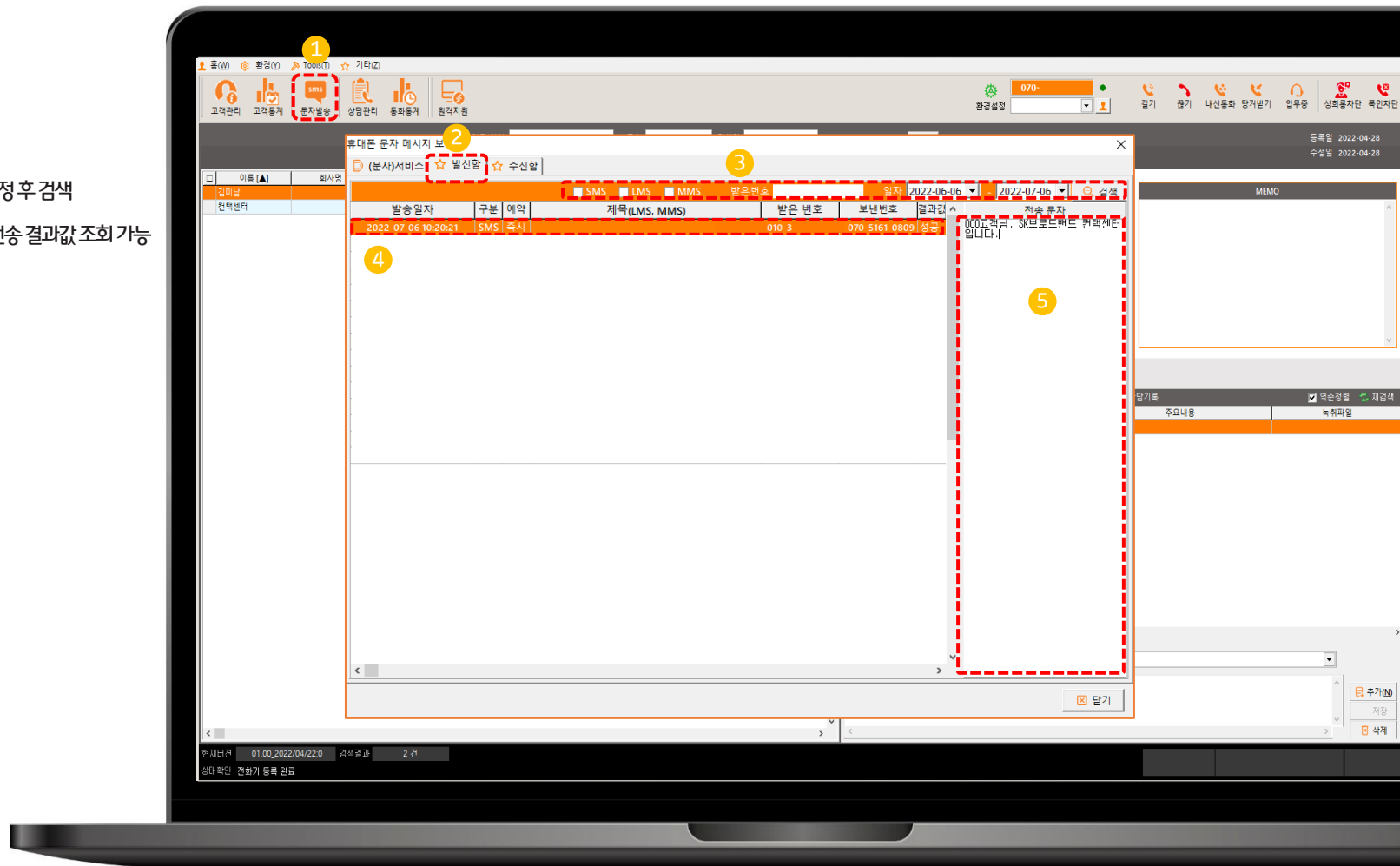
- ① 문자발송 클릭
- ② 고객정보 검색하여 연락처 추가
- ③ 원하는 문자내용 입력 (SMS, LMS, MMS 가능)
※이미지발송 최대 용량: 50Kbyte 이내 (1장)
- ④ 보내고자하는 번호를 직접입력 가능
- ⑤ 문자보낼 대상 확인 가능
- ⑥ '사진' 버튼 클릭하여 이미지 첨부
- ⑦ 즉시or예약 문자선택하여 원하는 시간대에 문자발송
*예약 문자발송 후 수정 및 취소불가능
*예약발송 시간 최소 30분 이후로 설정 가능
- ⑧ 자주 사용하는 문자양식을 저장하여 언제든지 사용 가능
※문자발송 후 발신함에서 최종 전송 결과확인



3-2. 문자 발신함

문자 발신함

- ① 문자발송 클릭
- ② 발신함 클릭
- ③ 문자 유형 구분, 받은 번호, 발송 일자 설정 후 검색
- ④ 일자, 문자 유형, 수신번호, 발신번호, 전송 결과값 조회 가능
- ⑤ 전송 문자 내용 확인 가능

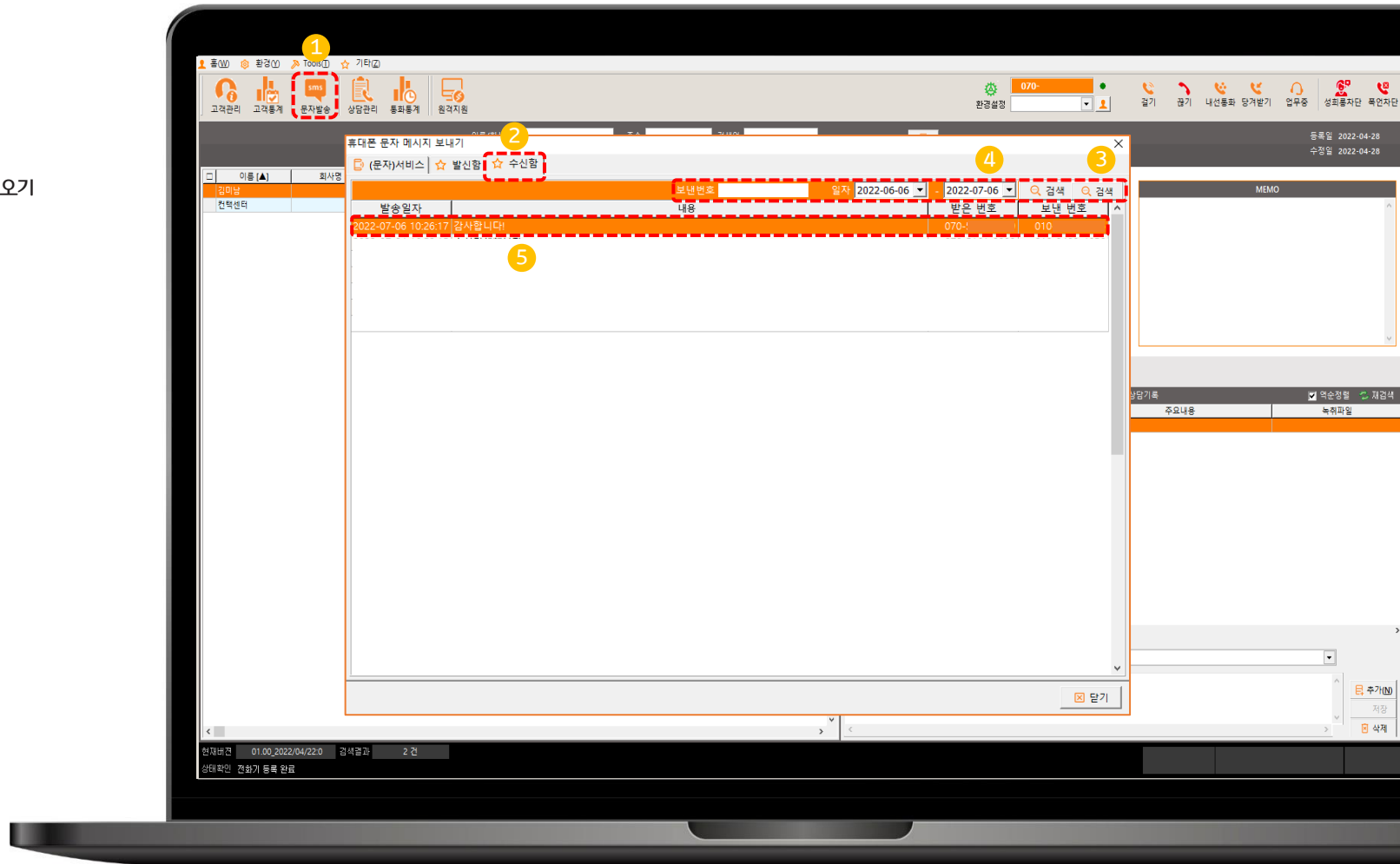


3-3. 문자 수신함

문자 수신함

- ① 문자발송 클릭
- ② 수신함 클릭
- ③ 가져오기 클릭하여 모든 문자이력 불러오기
- ④ 보낸 번호, 일자 지정하여 조회 가능
- ⑤ 전송 문자내용 확인 가능

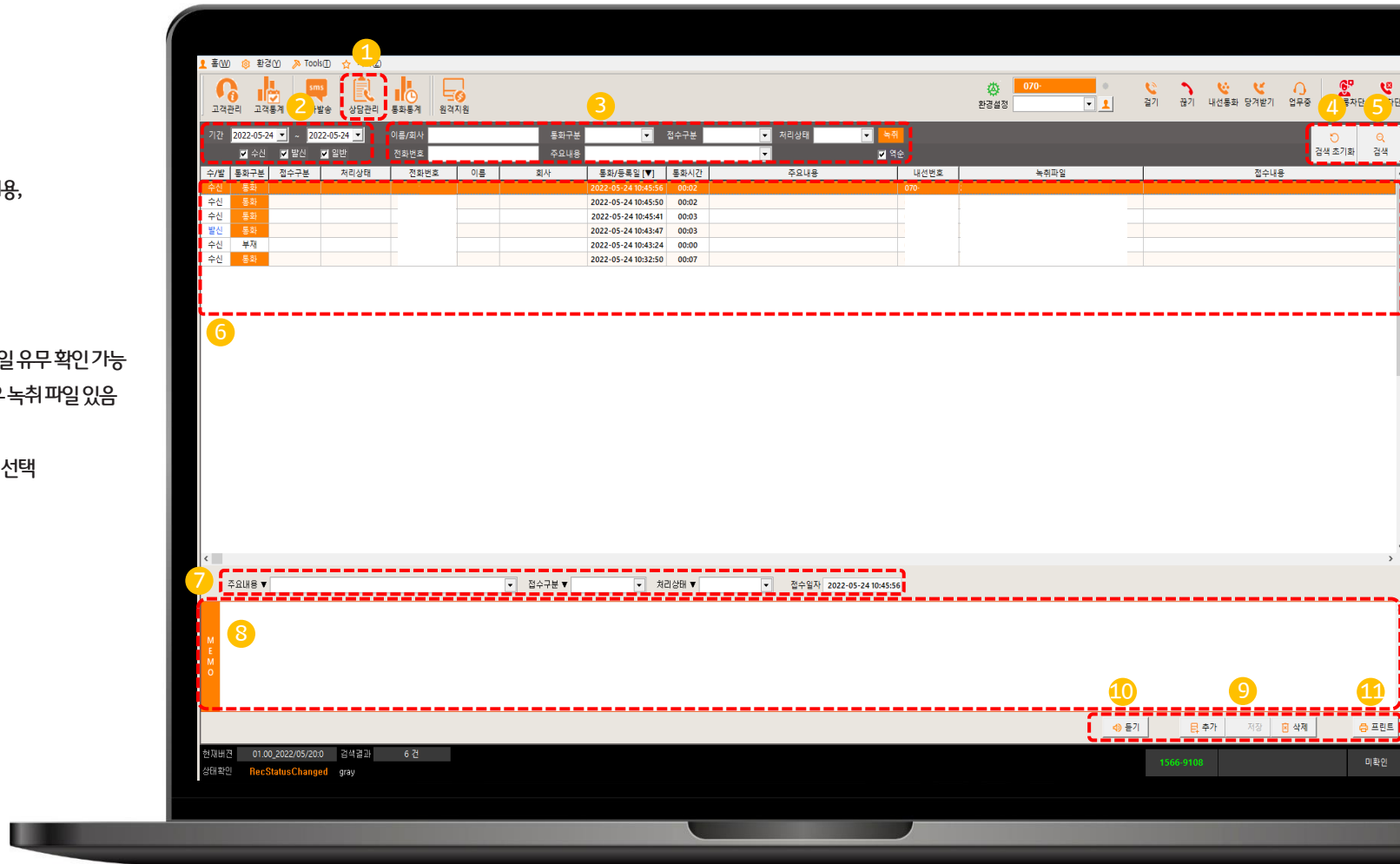
※문자수신의 경우 SMS만 가능



4-1. 상담관리(통화이력)

상담관리(통화이력)

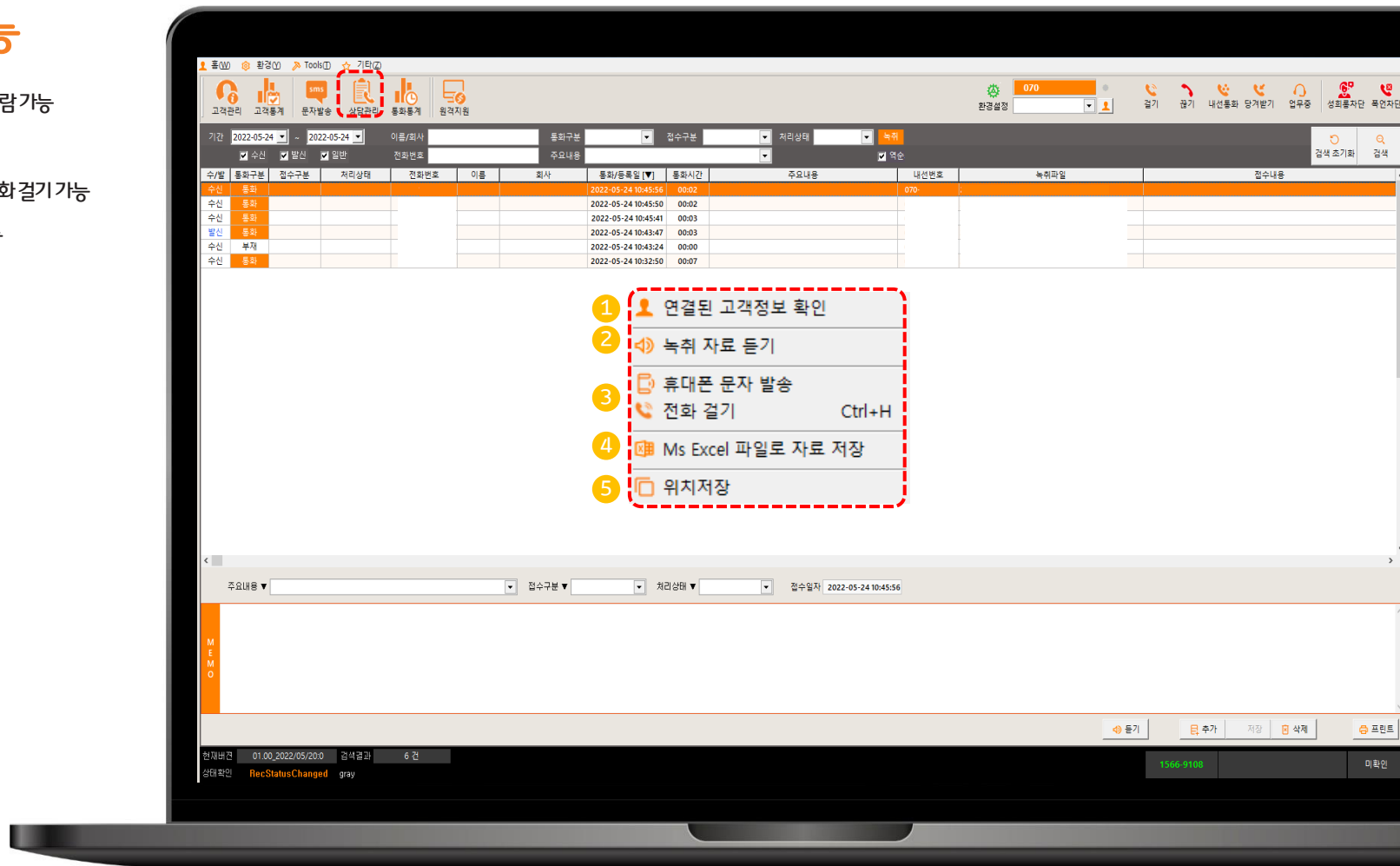
- ① 상담관리 클릭
- ② 통화유형, 기간 설정
- ③ 이름/회사, 전화번호, 접수구분, 주요내용, 처리상태, 상담자 설정
- ④ 검색설정값 초기화
- ⑤ 설정값에 대해 자료 검색
- ⑥ 통화수·발신 이력 및 통화시간, 녹취파일 유무 확인 가능
통화구분 색 표시되어 있는 경우 녹취 파일 있음
※보류시 녹취 안됨
- ⑦ 주요내용, 접수구분, 상담자, 처리 상태 선택
- ⑧ 접수내용 입력
- ⑨ 입력한 상담내용 추가, 저장, 삭제
- ⑩ 선택한 통화 녹취파일 청취 가능
- ⑪ 검색한 자료 프린트



4-2. 상담관리

상담관리 우클릭 기능

- ① 선택한 상담 내역에 연결된 고객정보 열람 가능
- ② 선택한 상담 내역 녹취 파일 청취 가능
- ③ 선택한 상담 내역 고객에 문자 발송 / 전화 걸기 가능
- ④ 검색된 상담 내역 엑셀 파일로 저장 가능
- ⑤ 필드 위치 저장



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

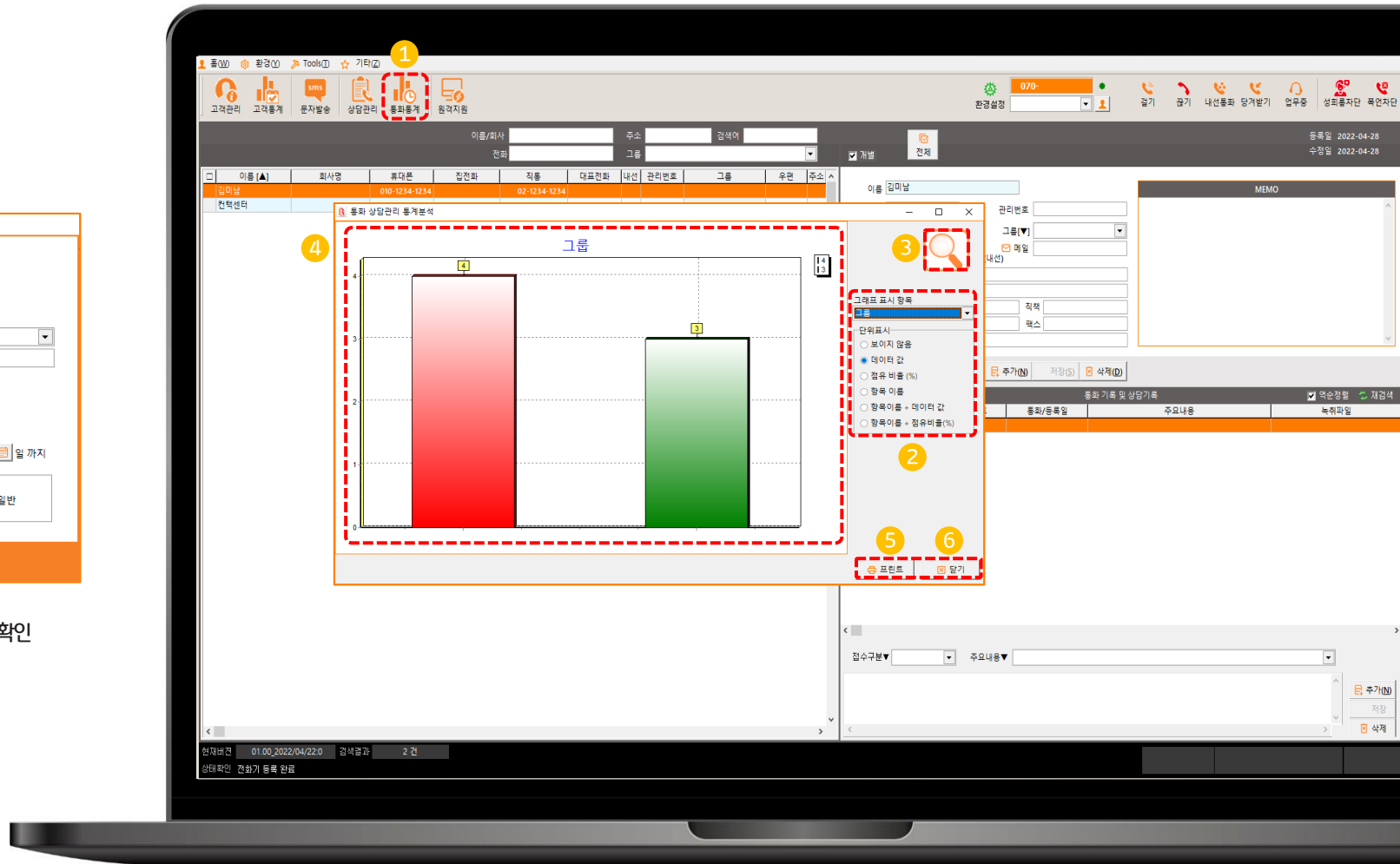
접수구분

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



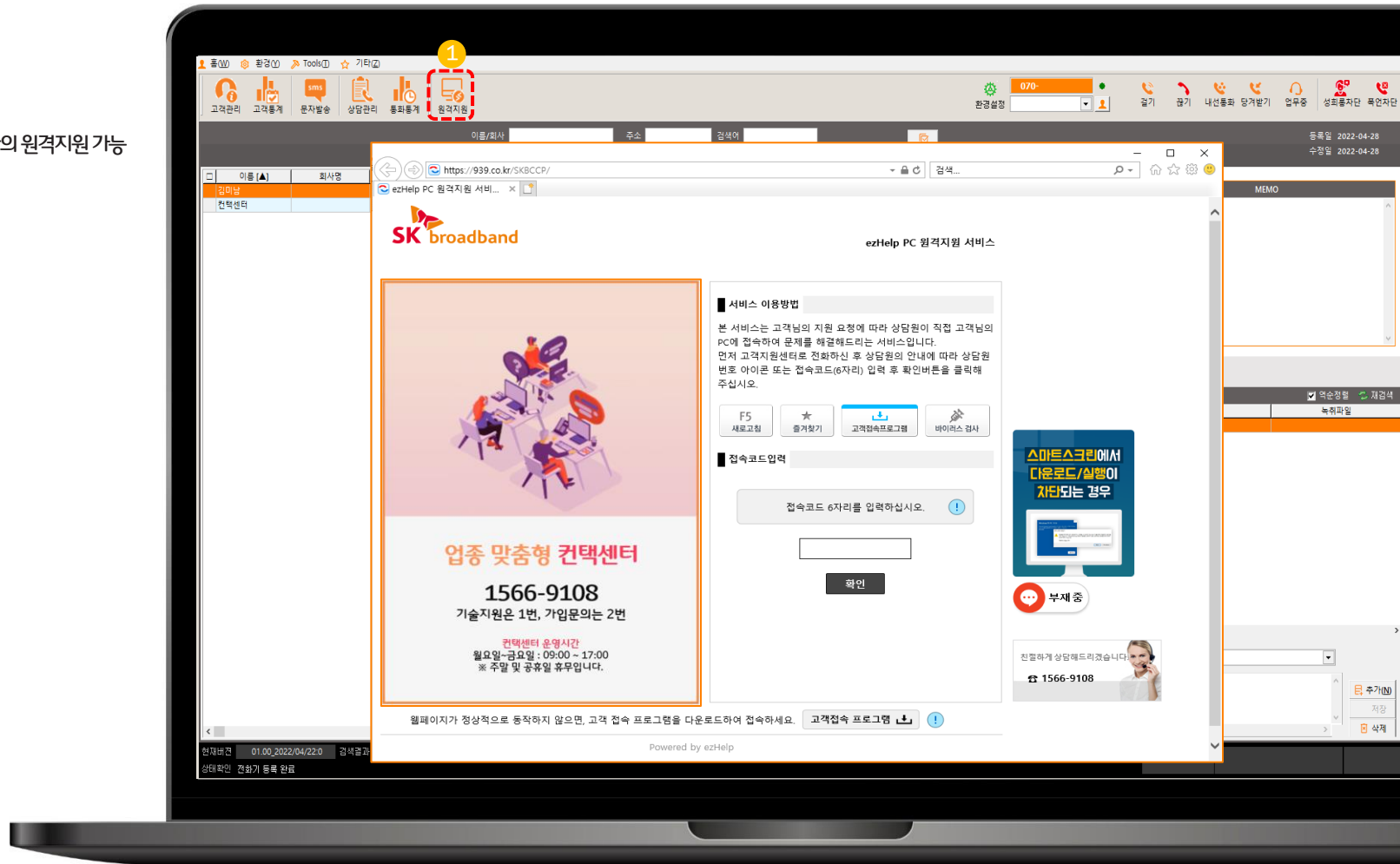
6. 원격지원

원격지원

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

※원격지원 운영시간

평일 09:00~17:00



7. 홈

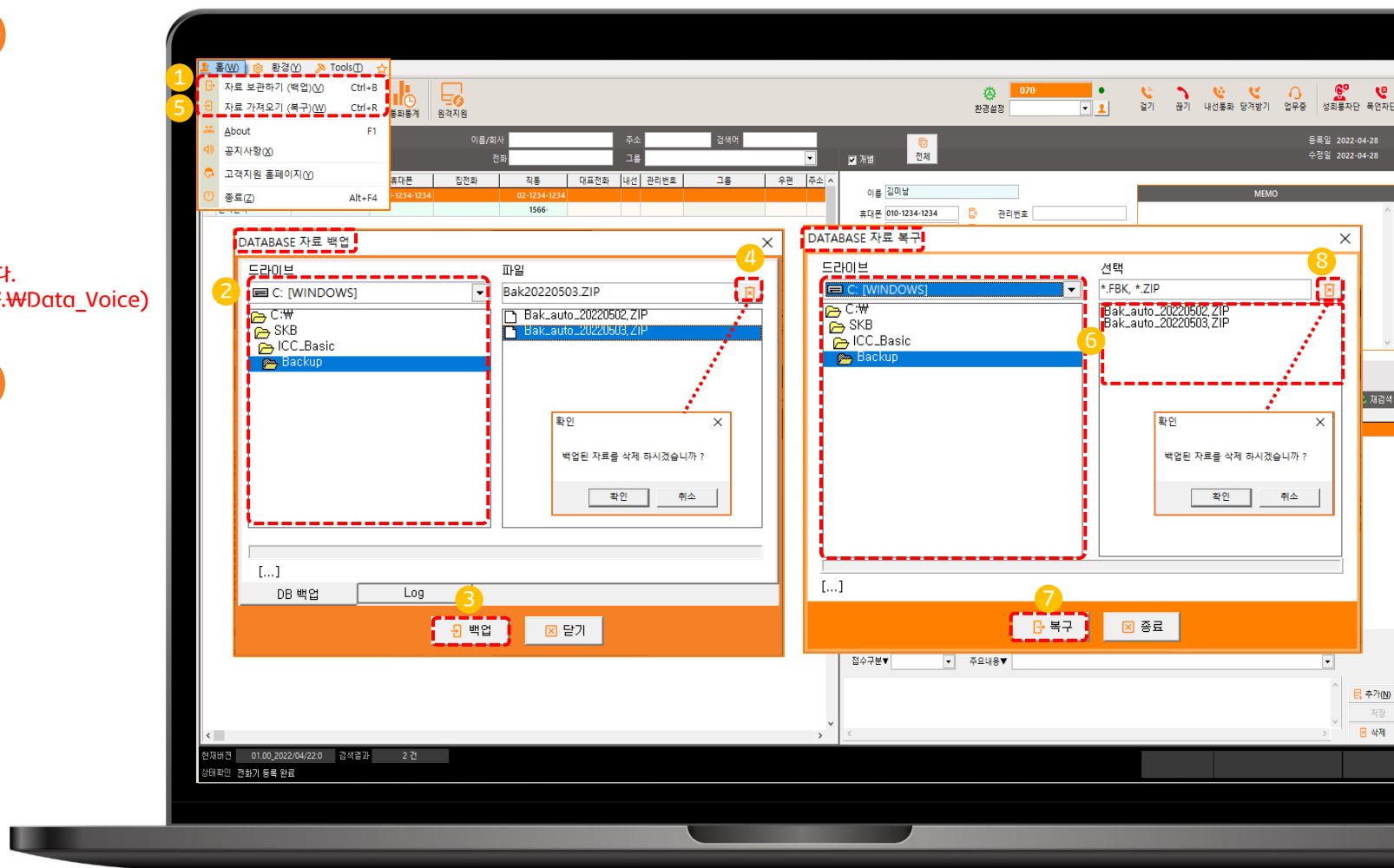
자료 보관하기(백업)

- ① 홈-자료 보관하기(백업) 클릭
- ② 백업할 폴더 경로 선택
- ③ DATABASE 백업
- ④ 백업된 자료 삭제

※ 녹취 파일은 별도로 백업이 필요합니다.
(기본 저장경로 : C:\WSKBWICC_LiteW.WData_Voice)

자료 가져오기(복구)

- ⑤ 홈-자료 가져오기(복구) 클릭
- ⑥ 복구할 파일 경로 선택
- ⑦ DATABASE 복구
- ⑧ 백업된 자료 삭제



8-1. 환경

사용자 기초환경 설정-1

- ① 환경-사용자 기본환경 설정 클릭
- ② 사용자 기본 정보 입력 가능
- ③ 프로그램 로그인 설정 변경 가능
- ④ 기타 설정 탭 클릭
- ⑤ 프로그램 내 주요내용 색상 및 자료 위치 변경 가능
- ⑥ MS-EXCEL 외 다른 프로그램(한셀) 파일 형식 업로드 시 사용



8-2. 환경

사용자 기초환경 설정-2

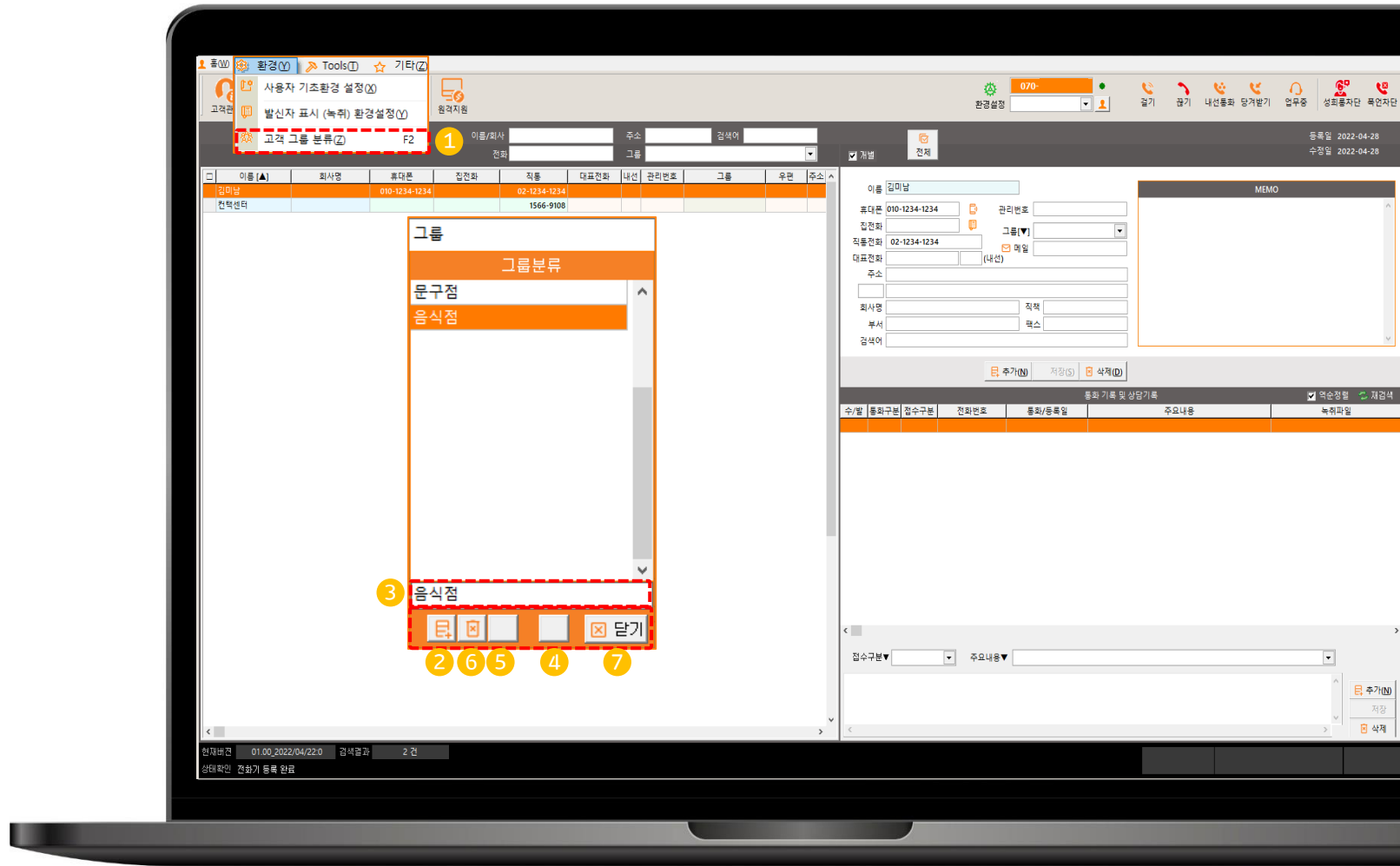
- ⑦ 업그레이드/공지탭 클릭
- ⑧ 자동 업그레이드 설정 가능
- ⑨ 백업탭 클릭
- ⑩ 프로그램 시작시백업 알림 기간 설정
- ⑪ 프로그램 종료시 자동 백업 기간 및 폴더 설정



8-3. 환경

고객 그룹 분류

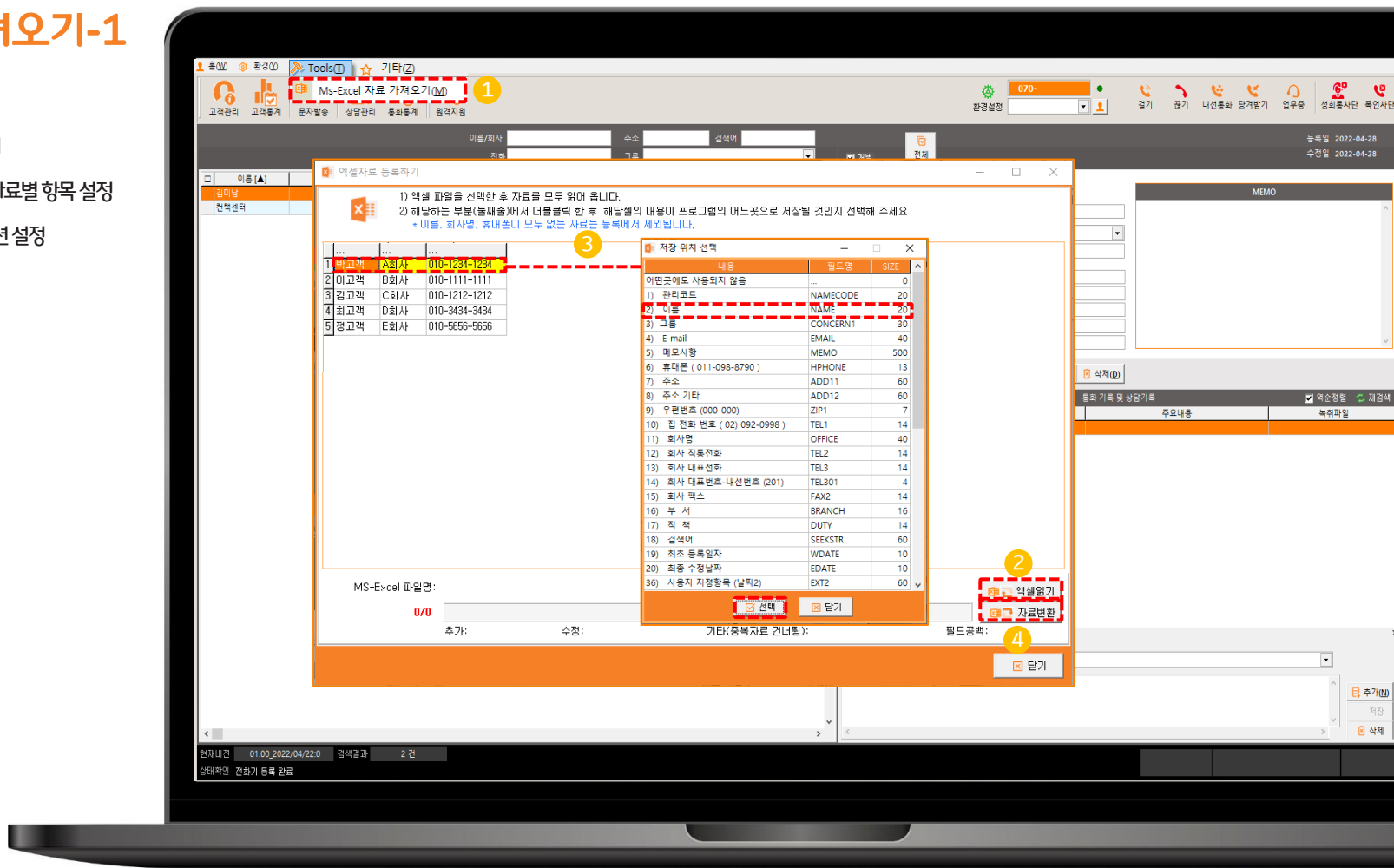
- ① 환경-고객 분류 클릭
- ② 추가버튼 클릭
- ③ 분류 명칭 입력
- ④ 분류 입력 취소
- ⑤ 분류 저장
- ⑥ 분류 항목 삭제
- ⑦ 고객 분류 팝업창 닫기



9-1. Tools

MS-Excel 자료 가져오기-1

- ① Tools - Ms-Excel 가져오기 클릭
- ② '엑셀 읽기' 클릭하여 엑셀 자료 불러오기
- ③ (노란색 필드명)더블 클릭하여 불러온 자료별 항목 설정
- ④ '자료 변환' 클릭하여 기본 옵션, 추가 옵션 설정



9-2. Tools

MS-Excel 자료 가져오기-2

⑤ 기본/추가 옵션에서 설정값 선택하기

※ “자료 변환 후 그룹을 자동으로 만듭니다.” 선택시

기존 고객정보에 등록되어 있지 않은 (대/소) 분류명은 삭제됩니다.

⑥ ‘시작’ 버튼 클릭하여 엑셀 자료 업로드

⑦ 엑셀자료 등록하기 닫기 클릭

