

업종 맞춤형 고객관리 컨택센터

(실선) 사용자 매뉴얼

시작하기

관리자

※ 사용자 인증

상담원 관리 / 상담 유형 설정

- 1-1. 상담원 관리 – 관리자 로그인
- 1-2. 상담원 관리 – 아이디 발급
- 2. 상담유형 – 상담유형 설정

관리

- 3. 템플릿 관리
- 4. 내선번호 관리
- 5. 통화 내역 관리
- 6. 녹취 내역 관리
- 7-1. 문자 내역 관리
- 7-2. 예약 문자 관리
- 8. 상담내역관리(관리자전용)

통계

- 9. 일별통계
- 10. 월별통계
- 11. 상담원 통계
- 12. 상담 유형별 통계

- 13. 통화기능
- 14. 민원차단
- 15. 스피커 - 헤드셋
- 16. 자리비움
- 17. 콜백
- 18. 미완료 상담
- 19. 리콜 상담

문자

- 20-1. 문자 발송
- 20-2. 검색
- 20-3. 다량추가
- 20-4. 엑셀 전화번호 가져오기

고객정보

- 21. 고객정보 등록
- 21-3. 고객정보 조회
- 21-4. 고객상담 등록
- 21-5. 문자 발송내역
- 21-6. 콜내역 조회
- 21-7. 고객정보 수정

- 22. 접속관리 – 온라인 / 오프라인
- 23. 블랙리스트
- 24. 전화번호부
- 25. 고객지원 – 원격지원
- 26. 고객정보 업로드

✕ 시작 하기 – 사용자 인증

로그인

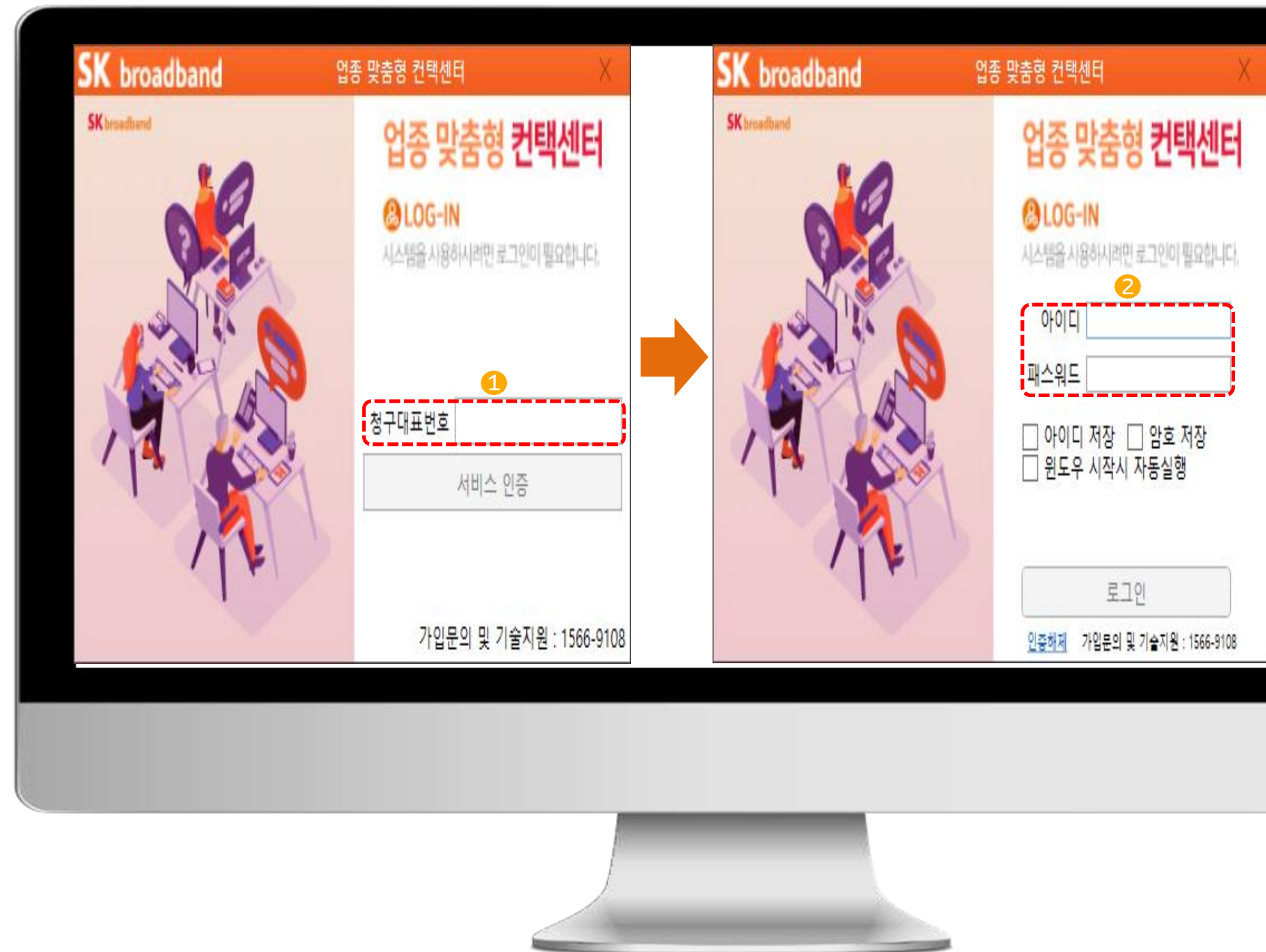
- ① 가입시 E-mail로 안내 받은 청구대표번호(서비스ID)를 입력 후 인증을 진행합니다 .

※ 서비스 인증은 최초 1회만 진행합니다.

- ② 안내 받은 관리자 아이디 또는 사용자(상담원) 아이디, 비밀번호 입력하여 로그인합니다.

※ 관리자가 추가 ID를 발급할 수 있습니다.

(추가 아이디 발급이 안될 경우 추가 라이선스를 발급 받아야합니다.)

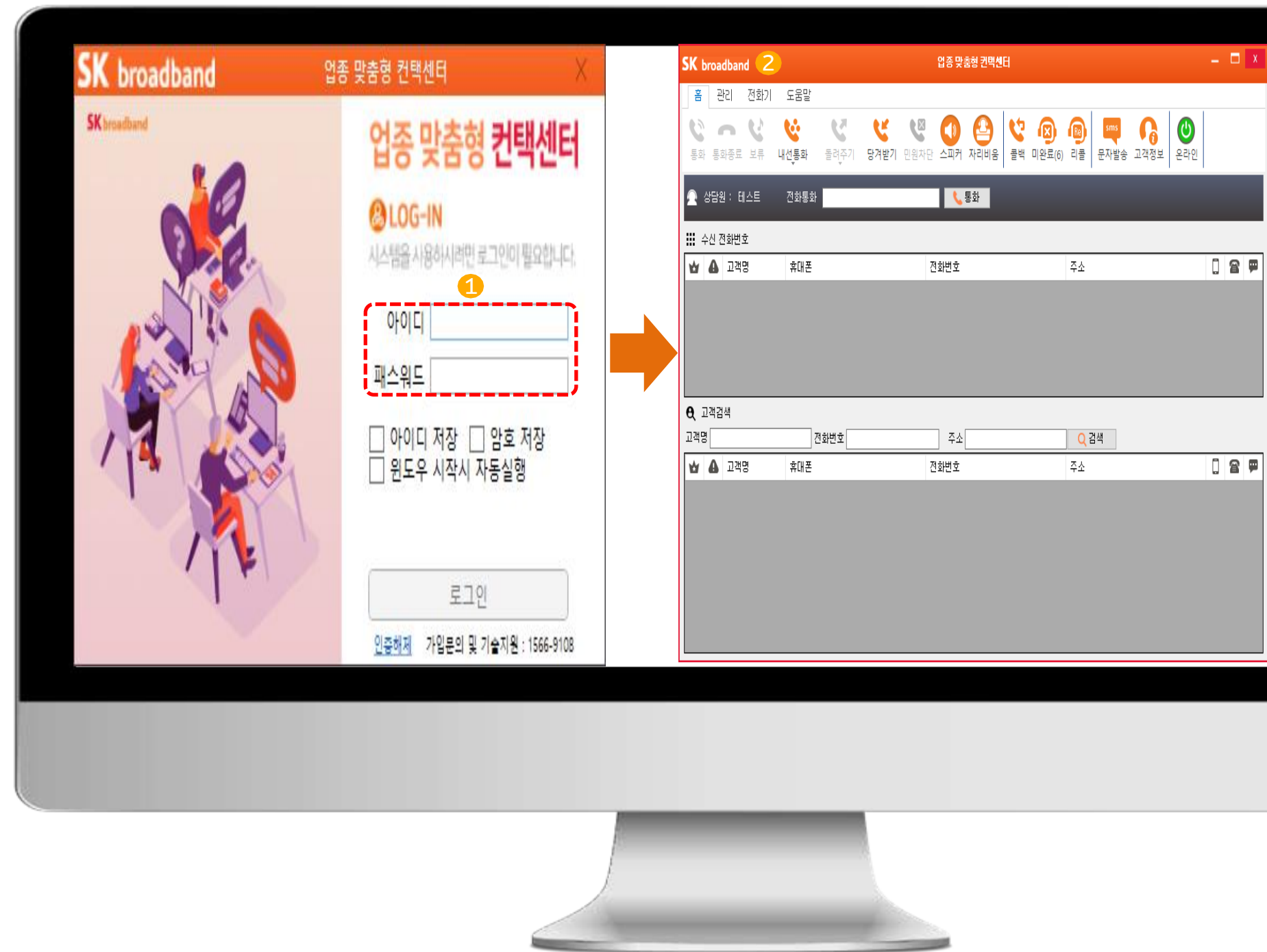


※ 업종 맞춤형 컨택센터 CRM은 Win 10 이상의 환경에서 사용 가능합니다.

1-1 상담원 관리 – 관리자 로그인 (관리자전용)

관리자 로그인

- ① 프로그램 설치 시 안내 받은 관리자 아이디/비밀번호로 로그인합니다.
- ② 로그인 성공 시 메인 화면이 나타납니다.

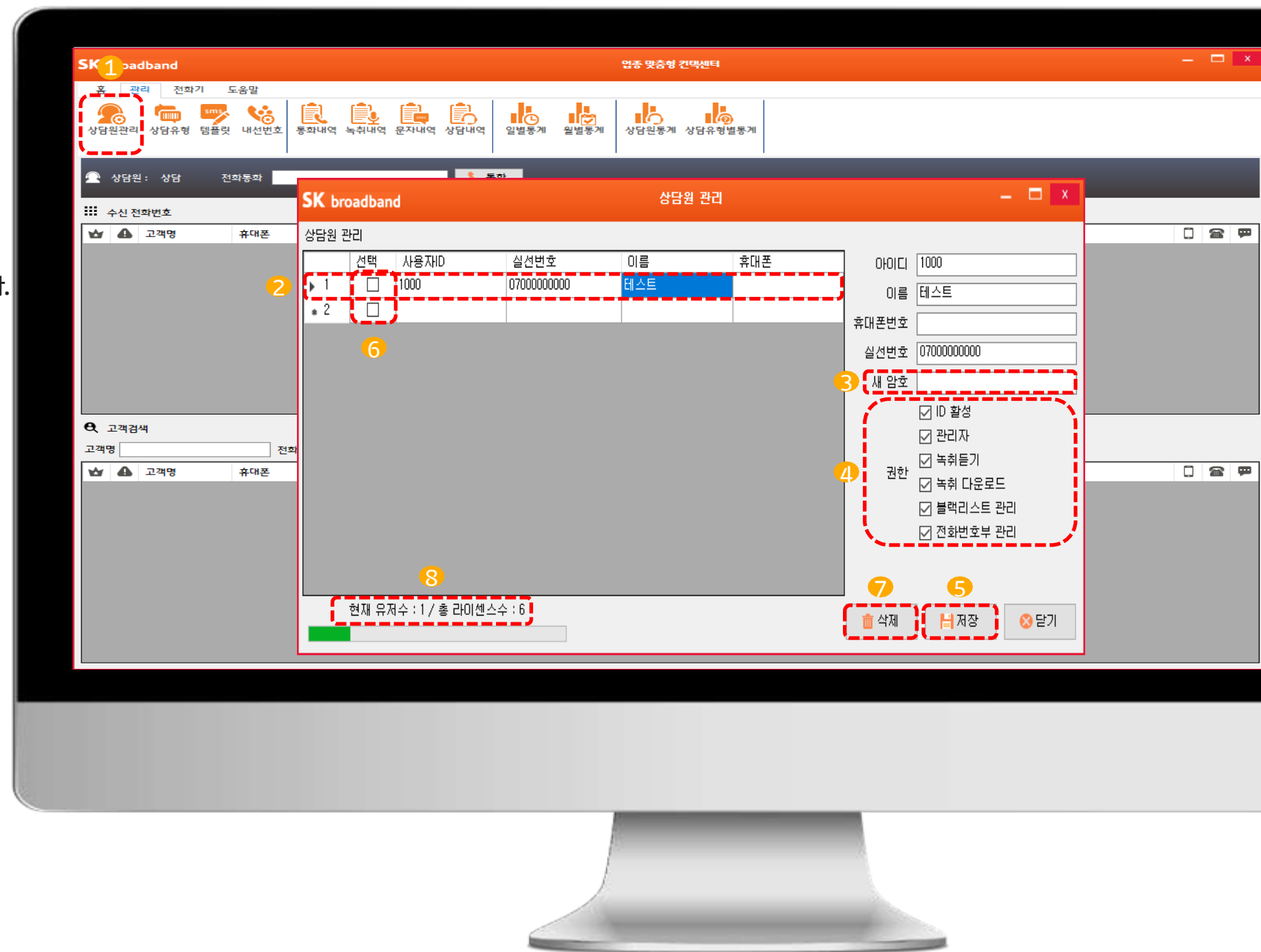


1-2 상담원 관리 – 아이디 발급 (관리자 전용)

아이디 발급

- ① 상담원관리 버튼을 클릭합니다.
- ② 내선번호 하단의 빈칸을 클릭하여 사용자ID, 이름, 내선 및 실선번호를 입력합니다.
- ③ 암호를 입력합니다.
- ④ 상담원 권한을 설정할 수 있습니다.
- ⑤ 저장 버튼을 클릭하여 상담원 정보를 저장합니다.
- ⑥ 상담원 목록 삭제 시 하단 선택 체크박스를 체크합니다.
- ⑦ 삭제할 목록을 체크한 후 삭제를 클릭하여 목록에서 상담원 계정을 삭제합니다.
이후 저장버튼을 클릭하여 저장합니다.
- ⑧ 현재 등록된 상담원 수 / 현재 등록 가능한 라이선스 수가 표시됩니다.

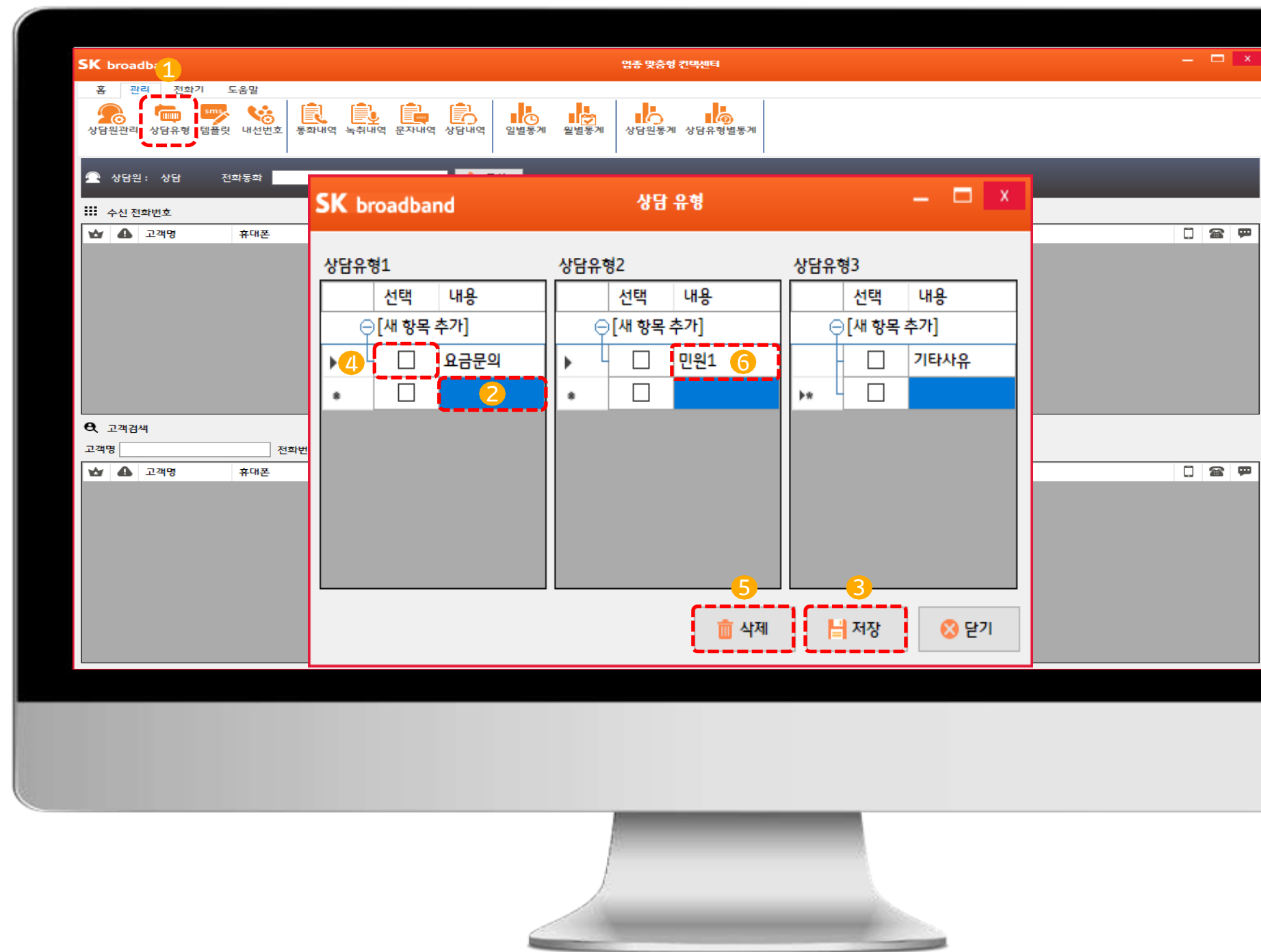
※ 최초 관리자로 발급된 비밀번호는 상담원 관리창에서 비밀번호 변경하셔야 합니다.



2 상담유형 – 상담 유형 설정 (관리자 전용)

상담 유형 설정

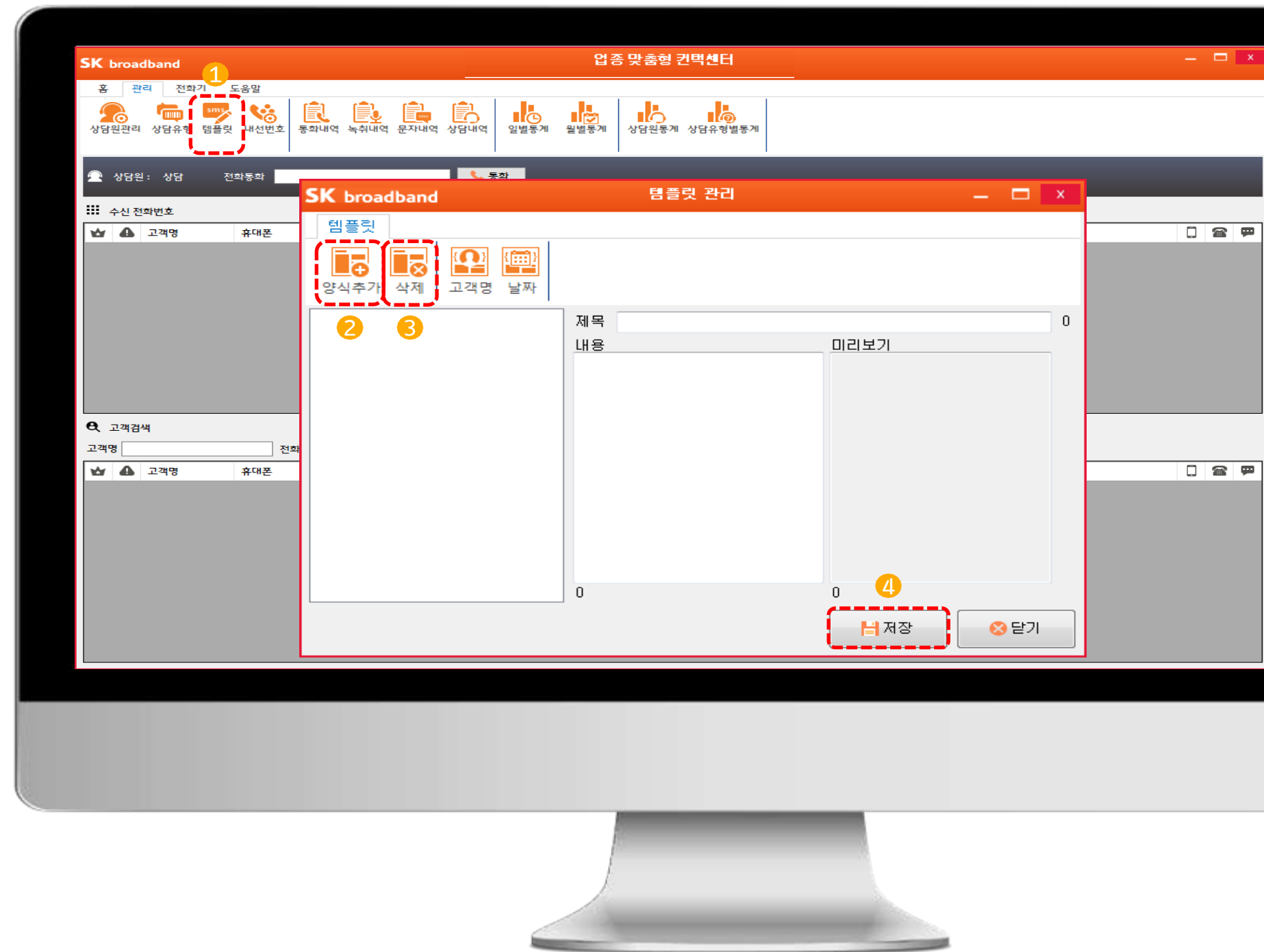
- ① 상담유형 버튼을 클릭합니다.
- ② 상담유형 추가 시 상담유형1, 2, 3 중 하나를 선택 후 빈칸에 내용을 기입합니다.
※같은 상담유형 내 중복된 내용 입력 불가합니다.
- ③ 저장을 눌러 상담 유형을 저장합니다.
- ④ 상담유형 목록 삭제 시 선택 체크박스를 체크합니다.
※기존 상담이력에 사용된 상담유형은 삭제 불가합니다.
- ⑤ 삭제를 클릭하여 목록에서 상담유형 항목을 삭제합니다.
이후 ③ 저장버튼을 클릭하여 저장합니다.
- ⑥ 수정할 목록의 내용칸을 클릭하여 내용을 수정합니다.
이후 ③ 저장버튼을 클릭하여 저장합니다.
※기존 상담이력에 사용된 상담유형은 수정 불가합니다.



3 관리 – 템플릿 관리 (관리자 전용)

템플릿 관리

- ① 템플릿 버튼을 클릭합니다.
- ② 양식추가 버튼을 클릭하여 양식을 추가할 수 있습니다.
- ③ 삭제를 클릭하여 추가한 양식을 삭제할 수 있습니다.
- ④ 작성한 템플릿 내용을 저장할 수 있습니다.



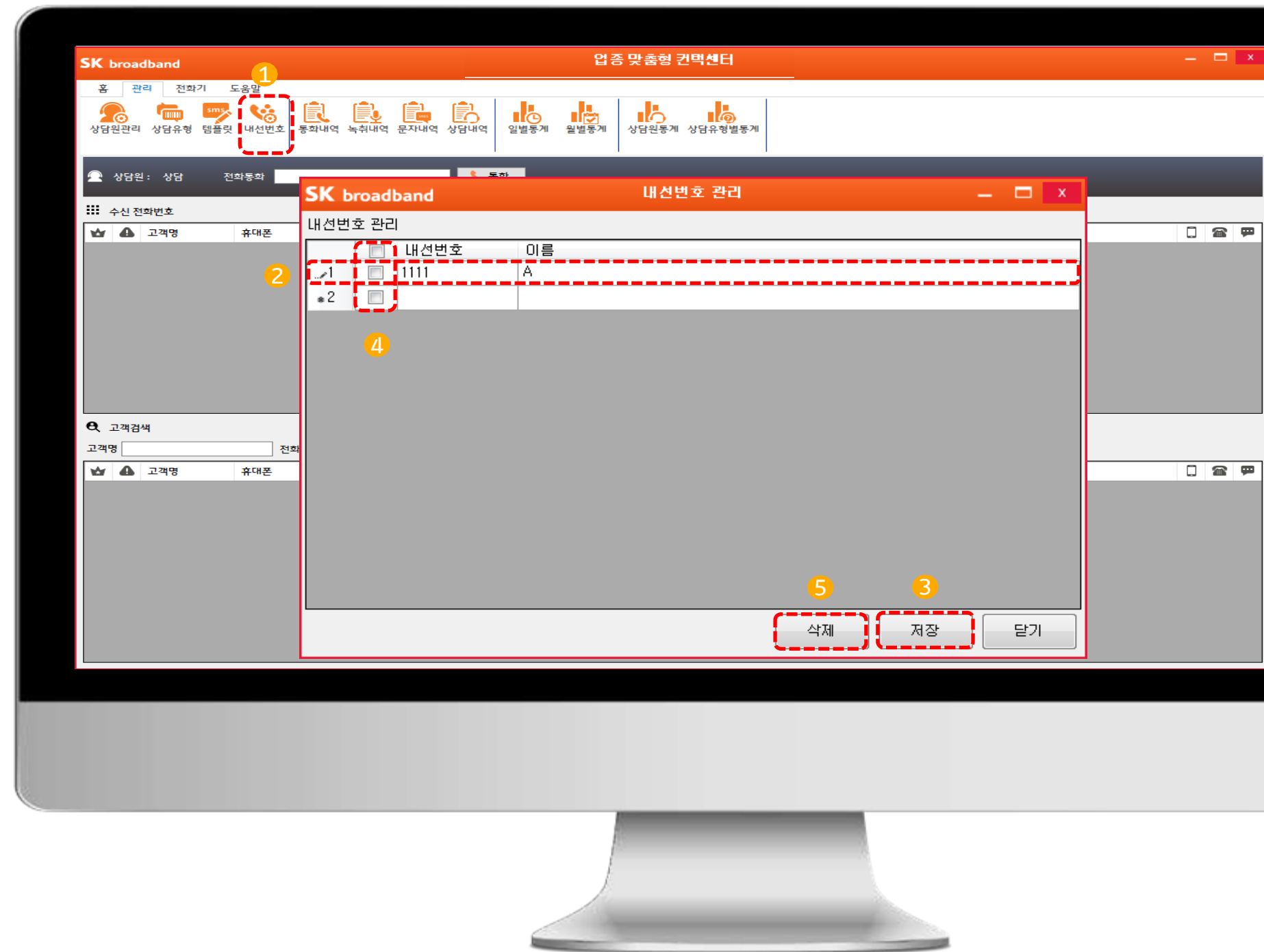
4 관리 – 내선번호 관리 (관리자 전용)

내선번호 관리

- ① 내선번호 버튼을 클릭합니다.
- ② 하단 빈칸에 추가할 내선번호 및 이름을 입력합니다.
- ③ 저장 버튼을 클릭하여 저장합니다.
- ④ 하단 체크박스 클릭하여 삭제할 내선번호 선택합니다.
- ⑤ 삭제버튼 클릭 후 저장 버튼 클릭하여 저장합니다.


※ 내선번호는 네 자리수 이내로 등록한 내선번호만 입력 가능합니다.


추가한 내선번호는 통화기능 [내선번호 / 돌려주기] 목록에서 사용 가능합니다.



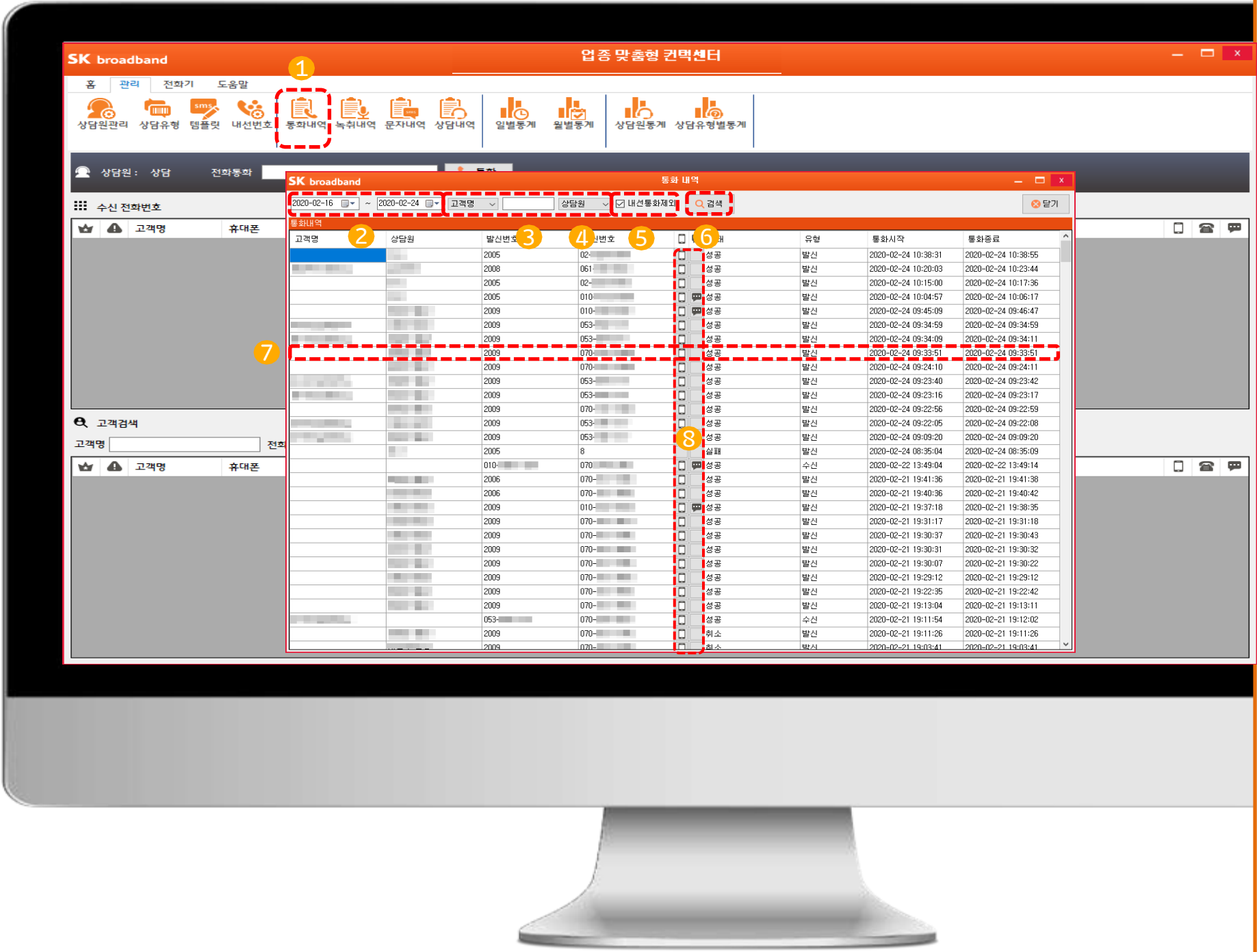
5 관리 – 통화 내역 관리 (관리자 전용)

통화 내역 관리

- ① 통화내역 버튼을 클릭합니다.
- ② 당일 기준 1년 이내 기간 설정하여 통화내역 조회가 가능합니다.
- ③ 고객명/전화번호 선택 및 입력하여 조회 가능합니다.
- ④ 상담원별 통화내역을 조회 가능합니다.
- ⑤ 체크 후 검색 시 내선통화내역 제외합니다.
- ⑥ 검색 클릭하여 통화내역 자료를 불러옵니다.
- ⑦ 통화 내역 더블클릭 시 해당 고객 정보 등록을 하거나 해당 고객정보창이 열립니다.
- ⑧ 통화한 상대방에게  아이콘 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.



통화한 상대방의 번호가 핸드폰번호일 경우  클릭하여

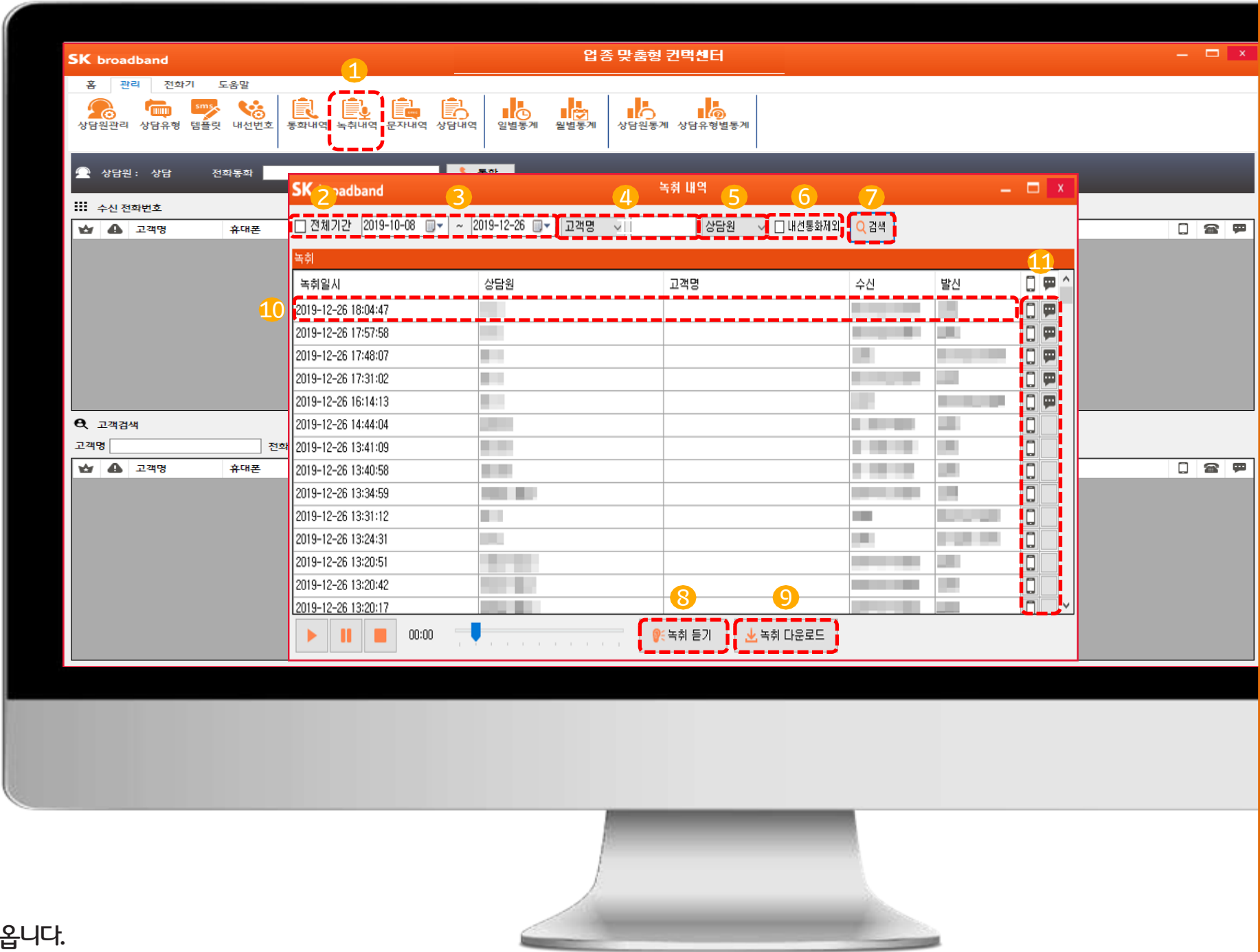
해당 번호로 문자 발송창을 불러옵니다.



6 관리 – 녹취 내역 관리 (관리자 전용)

녹취 내역 관리

- ① 녹취 내역 버튼을 클릭합니다.
- ② 전체기간 체크 후 검색하면 1년 이내 녹취 내역 자료를 모두 불러옵니다.
- ③ 당일 기준 1년 이내 기간을 설정하여 녹취 내역 조회가 가능합니다.
- ④ 고객명 / 전화번호 선택 및 입력하여 조회 가능합니다.
- ⑤ 상담원별 녹취 내역을 조회 가능합니다.
- ⑥ 체크 후 검색 시 내선통화내역을 제외합니다.
※ 요청 시 내선통화 녹취 내역 나오지 않게 기본설정 변경할 수 있습니다.
- ⑦ 검색 버튼을 클릭하여 녹취 내역을 불러옵니다.
- ⑧ 선택한 녹취 내역을 재생합니다.
- ⑨ 선택한 녹취 내역을 다운로드할 수 있습니다. (전체 다운로드 불가)
※ 1년 이상 기간 검색은 추가 기간연장 서비스를 가입하셔야 사용 가능합니다.
- ⑩ 통화 내역 더블클릭 시 해당 고객 정보 등록을 하거나 해당 고객정보창이 열립니다.
- ⑪ 통화한 상대방에게  아이콘 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.
- 통화한 상대방의 번호가 핸드폰번호일 경우  클릭하여 해당 번호로 문자 발송창을 불러옵니다.

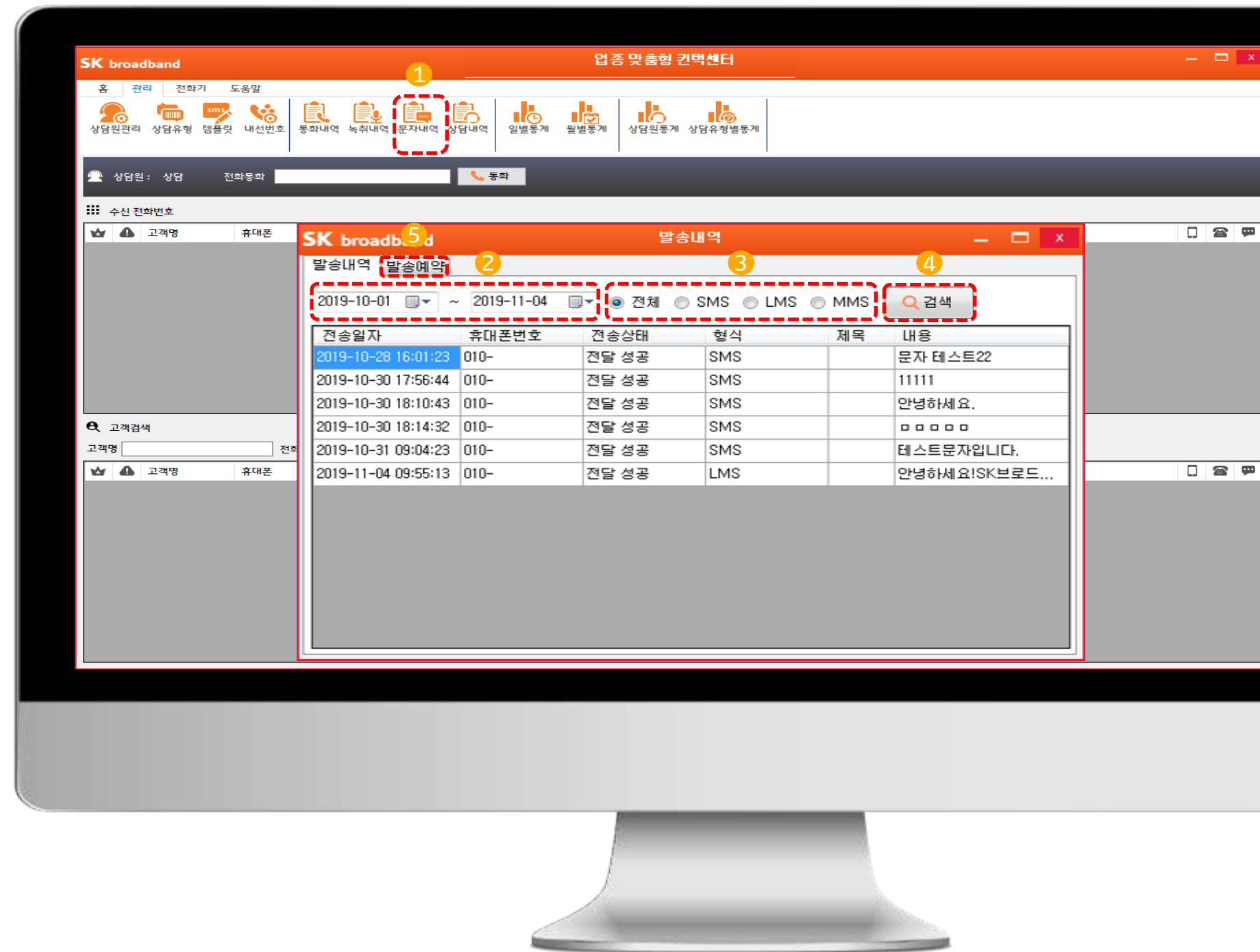


※ 녹취는 CRM 프로그램을 실행한 상태에서 저장됩니다.

7-1 관리 – 문자 내역 관리 (관리자 전용)

문자 내역 관리

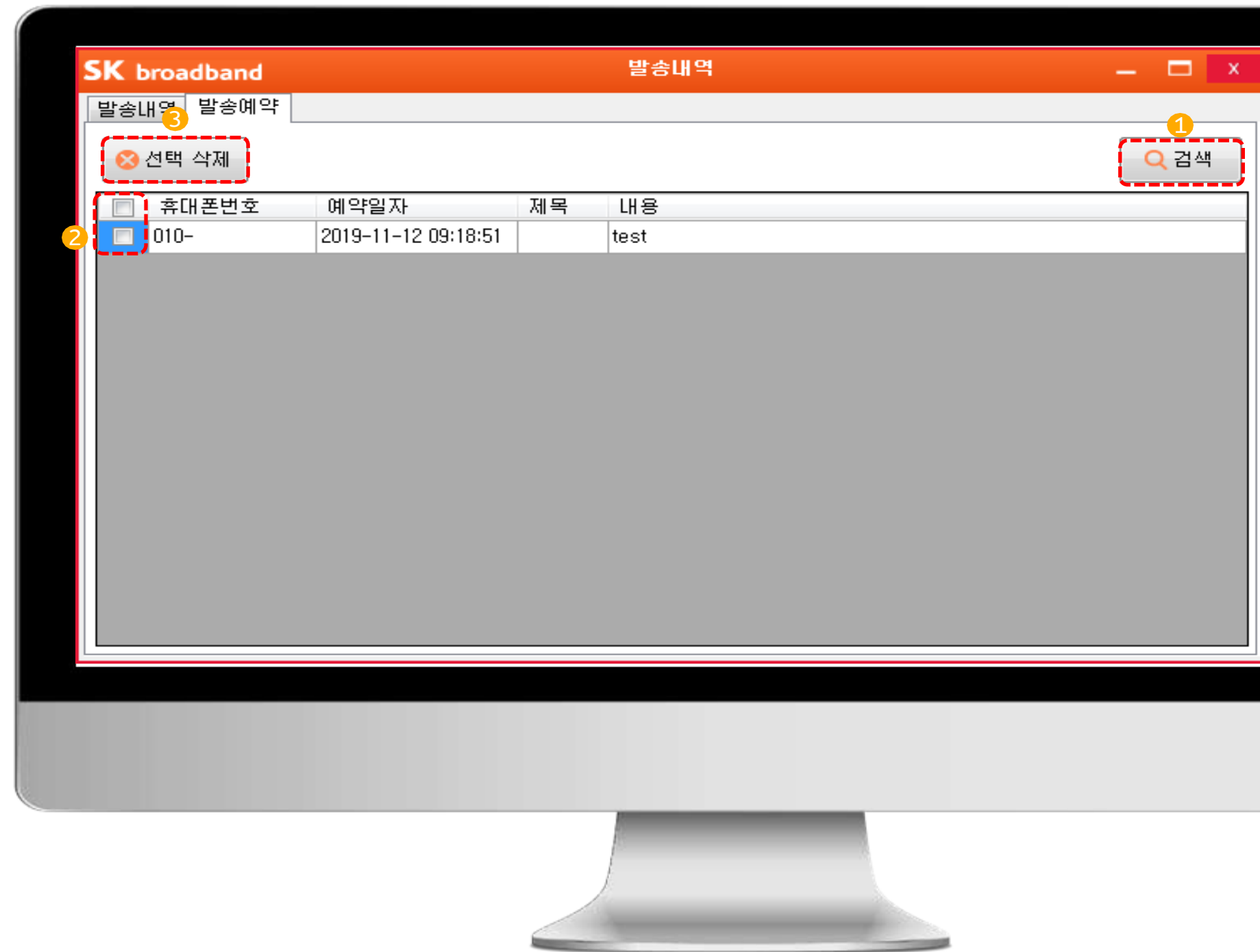
- ① 문자내역 버튼을 클릭합니다.
 - ② 당일 기준 1년 이내 기간 설정하여 문자 발송내역 조회가 가능합니다.
 - ③ 문자 형식을 [전체 / SMS / LMS / MMS] 선택하여 조회가 가능합니다.
 - ④ 검색 버튼을 클릭하여 문자 발송내역을 불러옵니다.
 - ⑤ 발송예약 탭 클릭 시 예약 문자 관리를 할 수 있습니다.
- ※ 1년 이상 기간 검색은 추가 기간연장 서비스를 가입하셔야 사용 가능합니다.



7-2 관리 – 예약 문자 관리 (관리자 전용)



예약 문자 관리

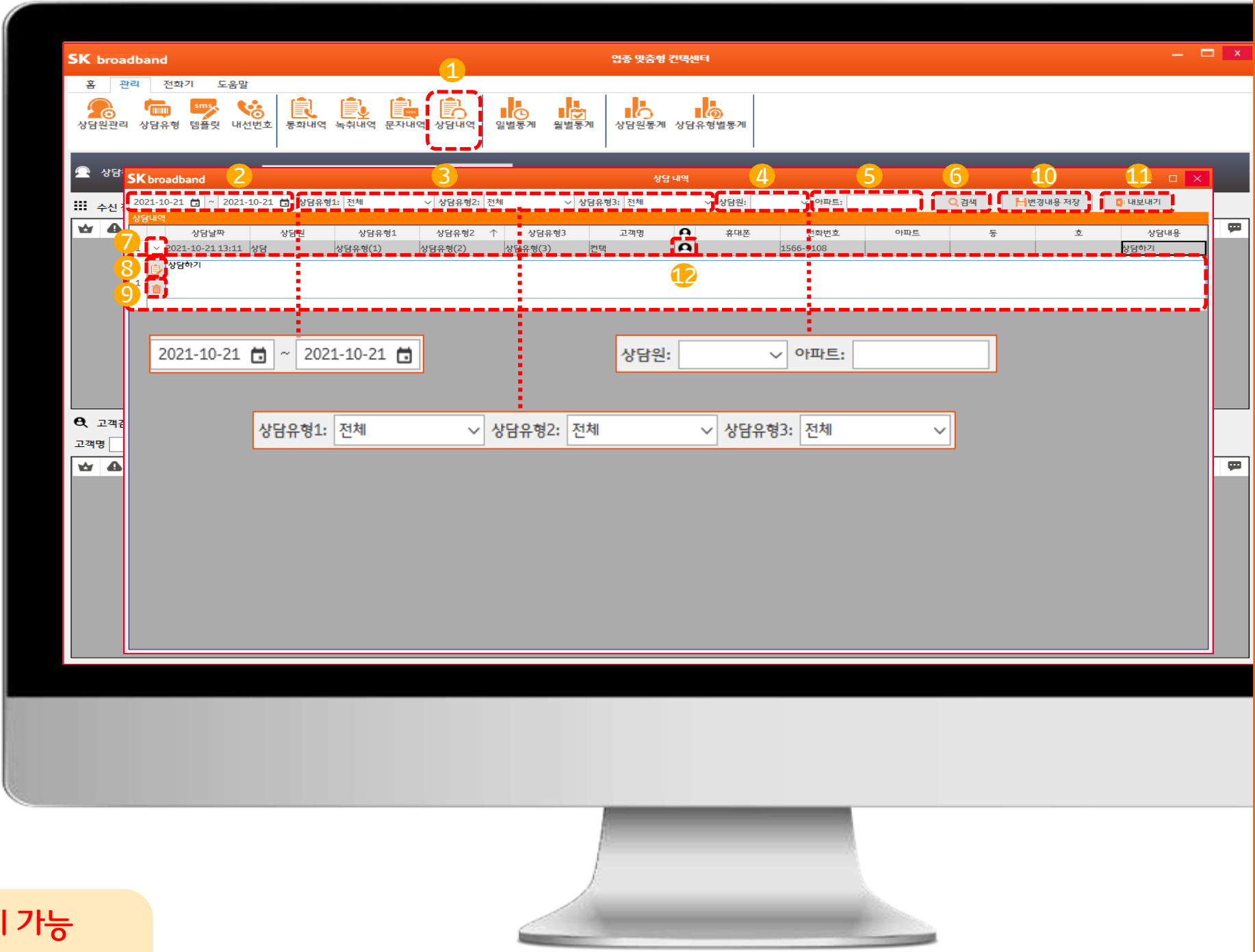
- ① 검색 버튼을 클릭하여 예약 문자 목록을 불러옵니다.
- ② 상단의 체크박스 클릭하여 전체 선택하거나 개별 클릭하여 선택이 가능합니다.
- ③ 체크한 예약 문자를 삭제하여 발송예약을 취소합니다.



8 관리 – 상담 내역 관리 (관리자 전용)

상담 내역 관리

- ① 상담내역 버튼을 클릭합니다.
- ② 당일 기준 1달 이내 기간 설정하여 상담내역 조회가 가능합니다.
- ③ 상담유형을 선택하여 조회가 가능합니다.
- ④ 상담원을 선택하여 조회가 가능합니다.
- ⑤ 아파트명을 입력하여 조회가 가능합니다.
- ⑥ 검색 클릭하여 상담내역을 불러옵니다.
- ⑦ 버튼을 클릭하여 상담내용 자세히 보기가 가능합니다.
- ⑧ 버튼을 클릭하여 상담내용을 수정할 수 있습니다.
- ⑨ 버튼을 클릭하여 상담내용을 삭제할 수 있습니다.
(선택한 상담 히스토리만 삭제)
- ⑩ 변경내용 저장 버튼을 눌러 상담내용 수정 혹은 삭제를 적용합니다.
※ 수정·삭제 후 저장 버튼 클릭 필수
- ⑪ 조회한 상담내역을 내보내기 버튼을 통해 엑셀파일로 다운로드 가능합니다.
※ 검색된 내용을 엑셀로 저장 가능 / ‘내보내기’권한 필요
- ⑫  버튼을 클릭 시 고객정보  로 이동 가능합니다.



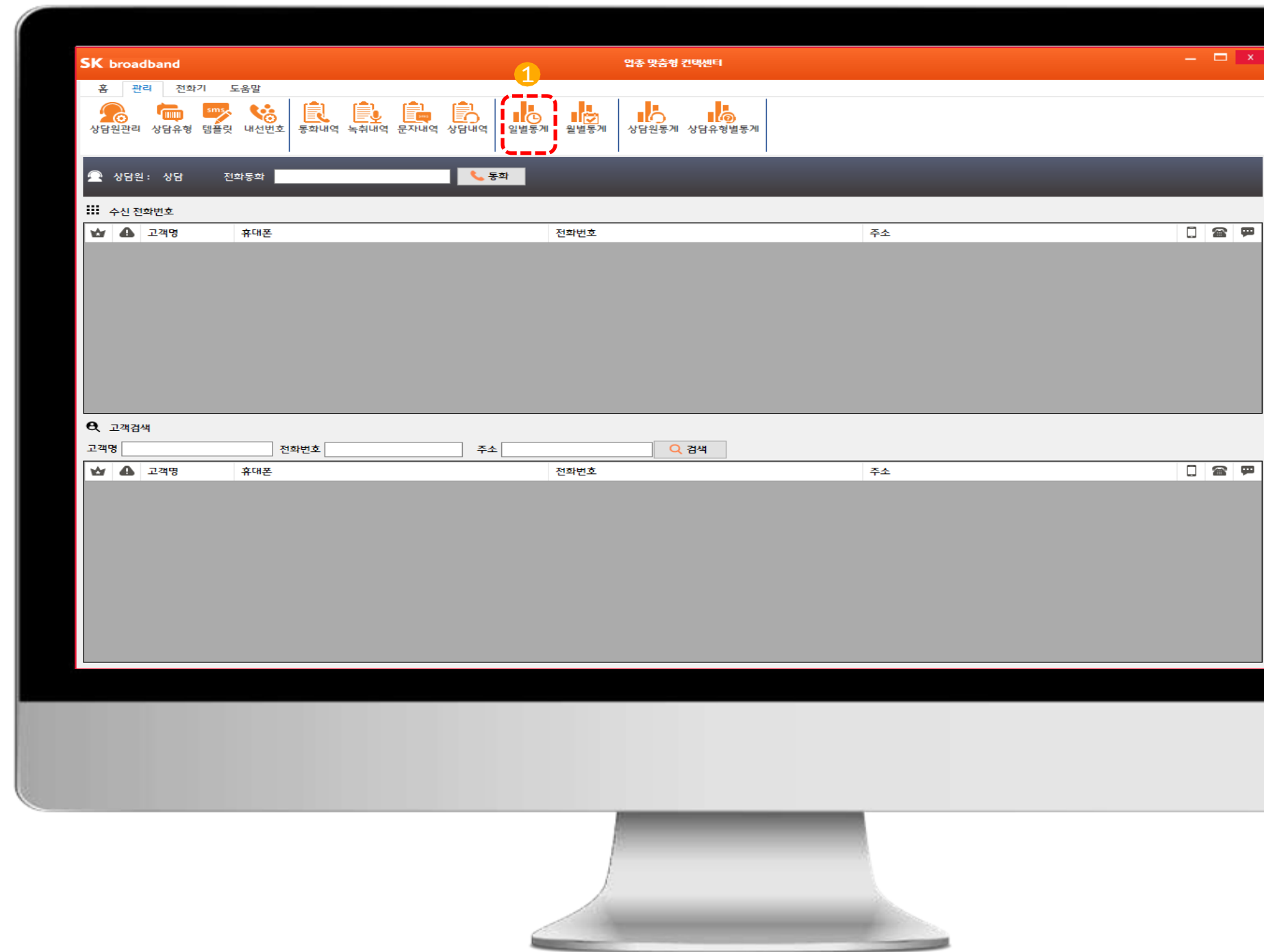
- ※ '상담내역 편집' 권한자 : 모든 상담내역을 언제든지 수정 및 삭제 가능
일반 사용자 : 본인이 작성한 상담내역을 24시간 동안 수정 및 삭제 가능
- ※ '내보내기' 권한자 : 검색된 내용 엑셀 다운로드 가능

9-1 통계 – 일별통계 (관리자 전용)

일별 통계 관리

① 일별통계 버튼을 클릭합니다.

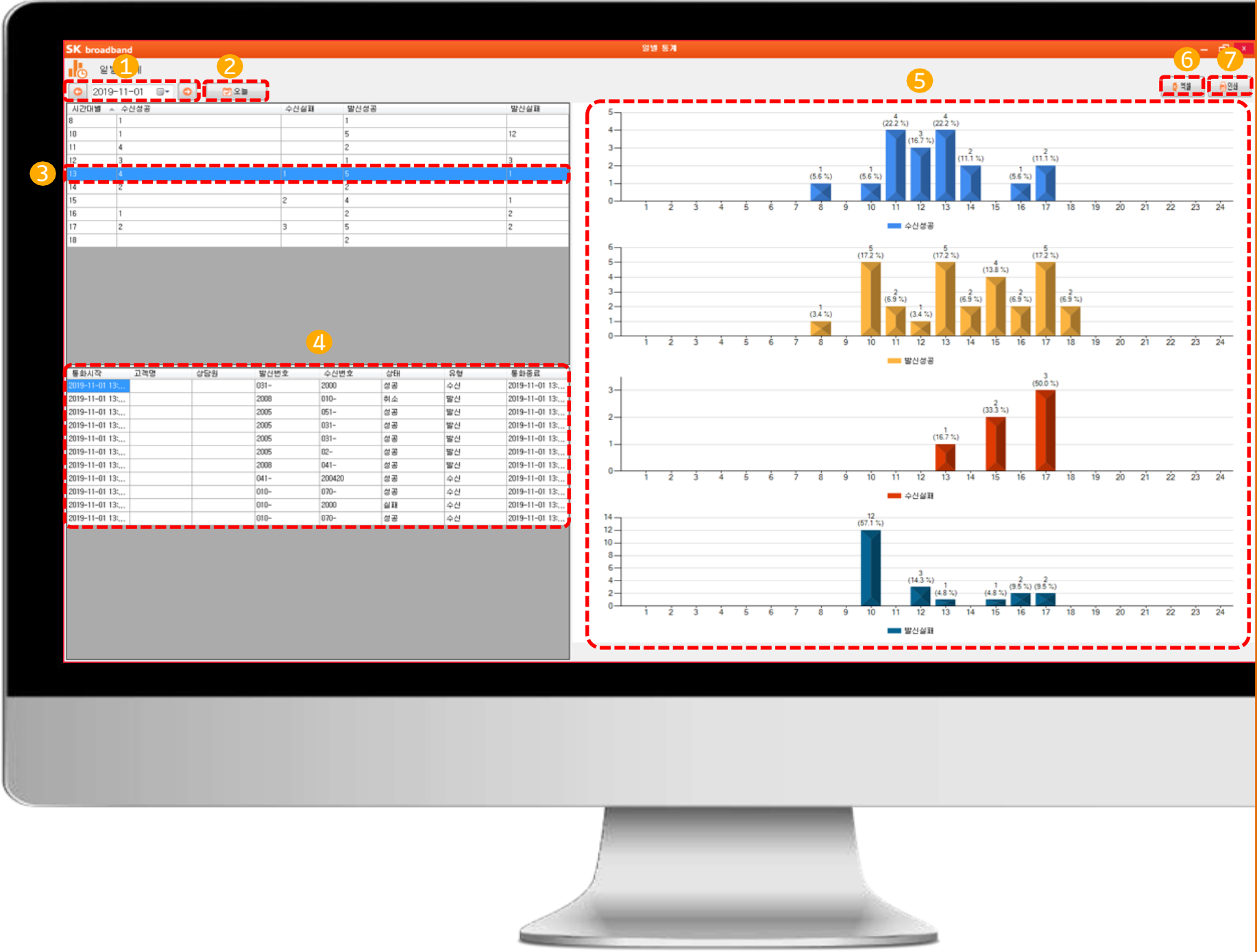
일별 통계내역을 확인 할 수 있습니다.



9-2 통계 – 일별통계 (관리자 전용)

일별 통계 관리

- ① 좌, 우 화살표 버튼을 클릭하여 원하는 날짜의 통계내역을 확인할 수 있습니다.
- ② 오늘 버튼을 클릭하여 오늘날짜 통계내역 확인할 수 있습니다.
- ③ 당일 시간대별 통계내역을 확인할 수 있습니다.
- ④ ③을 클릭하면 시간대별 통화목록이 표시됩니다.
- ⑤ 선택한 날짜의 통계내역을 그래프를 확인할 수 있습니다.
- ⑥ 통계자료를 엑셀파일로 저장할 수 있습니다.
- ⑦ 통계 데이터를 인쇄할 수 있습니다.

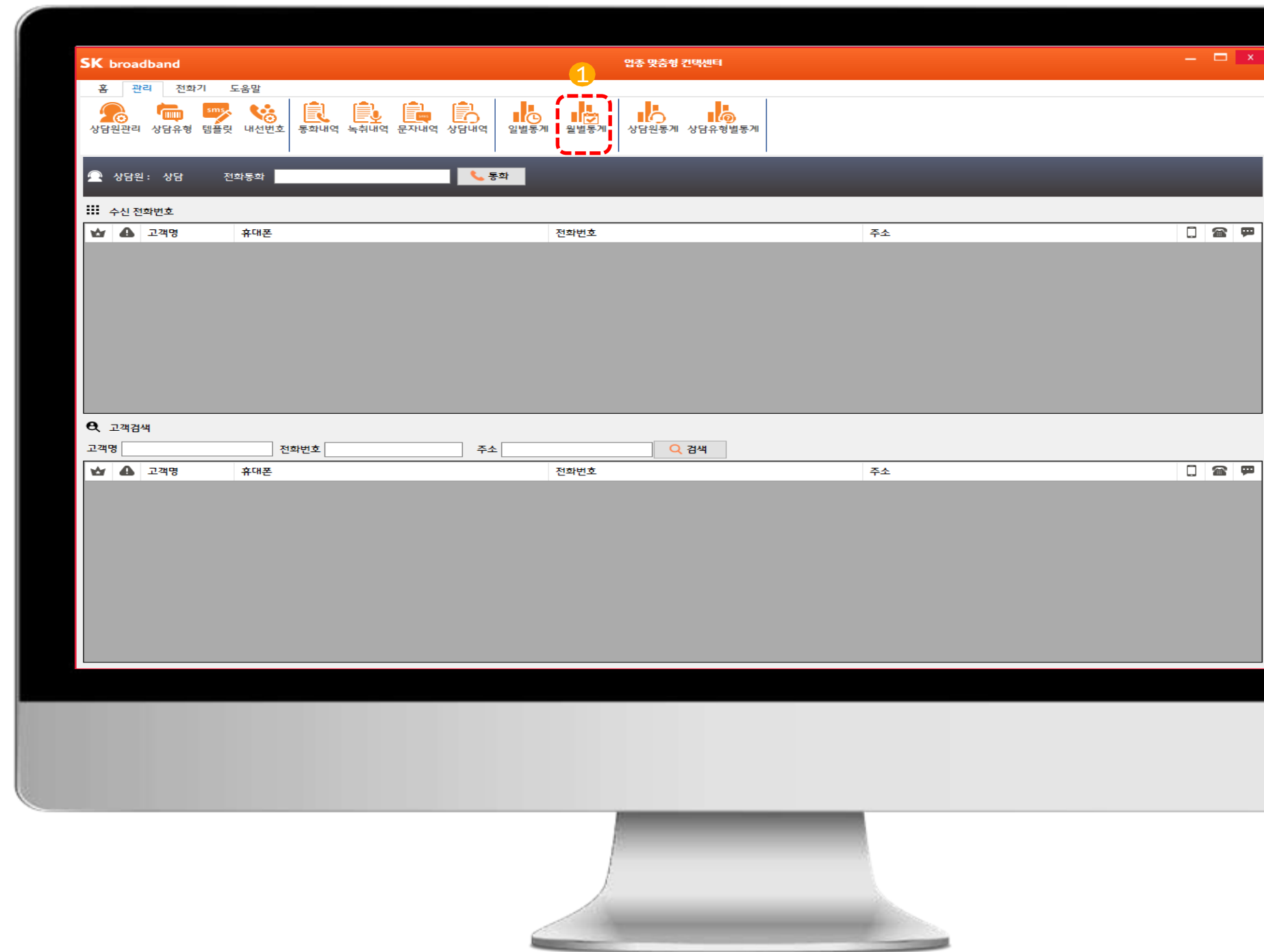


10-1 통계 – 월별통계 (관리자 전용)

월별 통계 관리

① 월별통계 버튼을 클릭합니다.

월별 통계내역을 확인 할 수 있습니다.



10-2 통계 – 월별통계 (관리자 전용)

월별 통계 관리

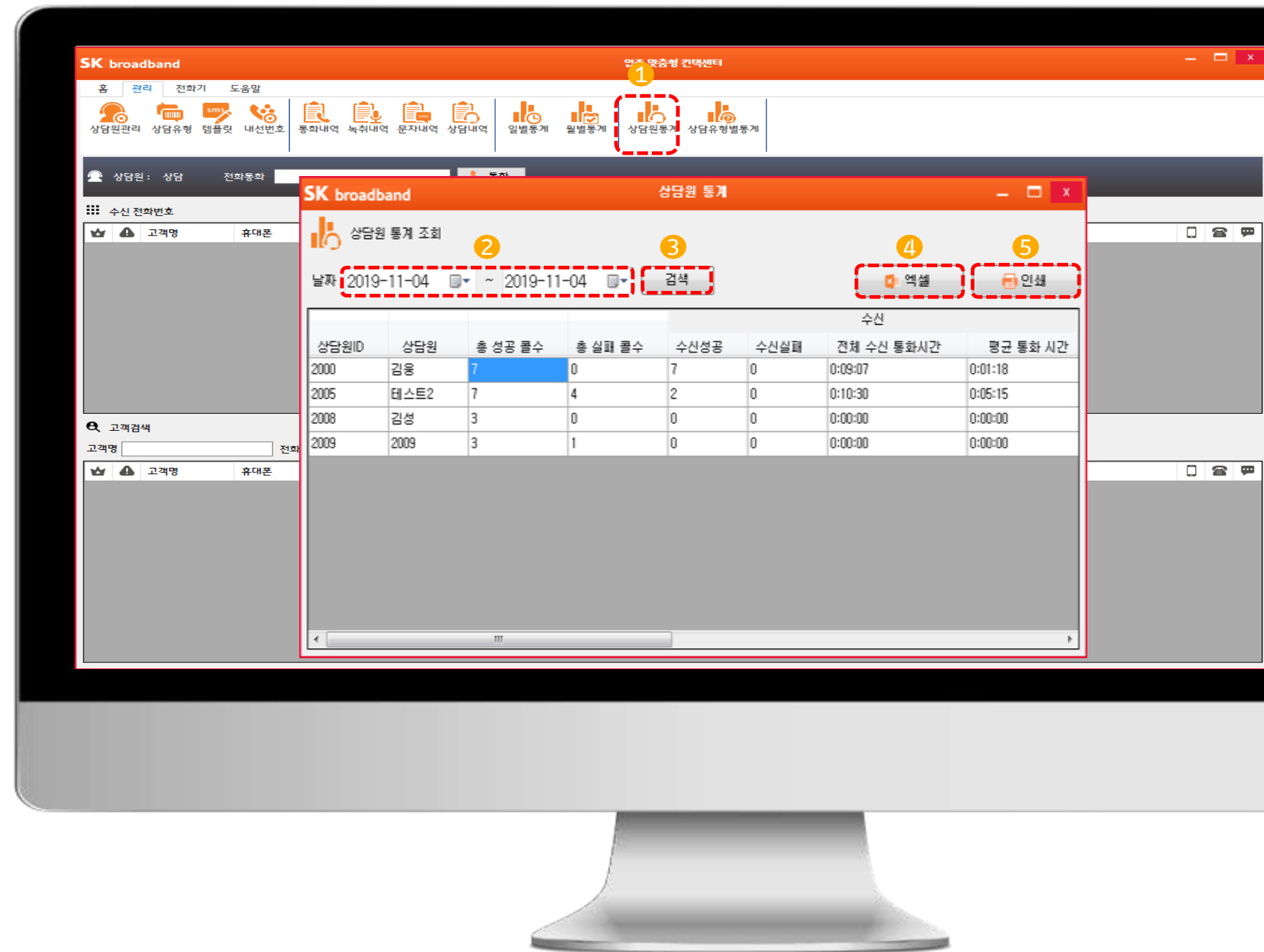
- ① 좌, 우 화살표 버튼을 클릭하여 원하는 월의 통계내역을 확인할 수 있습니다.
- ② 당월 버튼을 클릭하여 당월에 해당하는 날짜 통계내역 확인할 수 있습니다.
- ③ 당월 일별 통계내역을 확인할 수 있습니다.
- ④ ③을 클릭하면 일별 통화목록이 표시됩니다.
- ⑤ 선택한 월의 전화 통계내역을 그래프를 확인할 수 있습니다.
- ⑥ 통계자료를 엑셀파일로 저장할 수 있습니다.
- ⑦ 통계 자료를 인쇄할 수 있습니다.



11 통계 – 상담원 통계 (관리자 전용)

상담원 통계

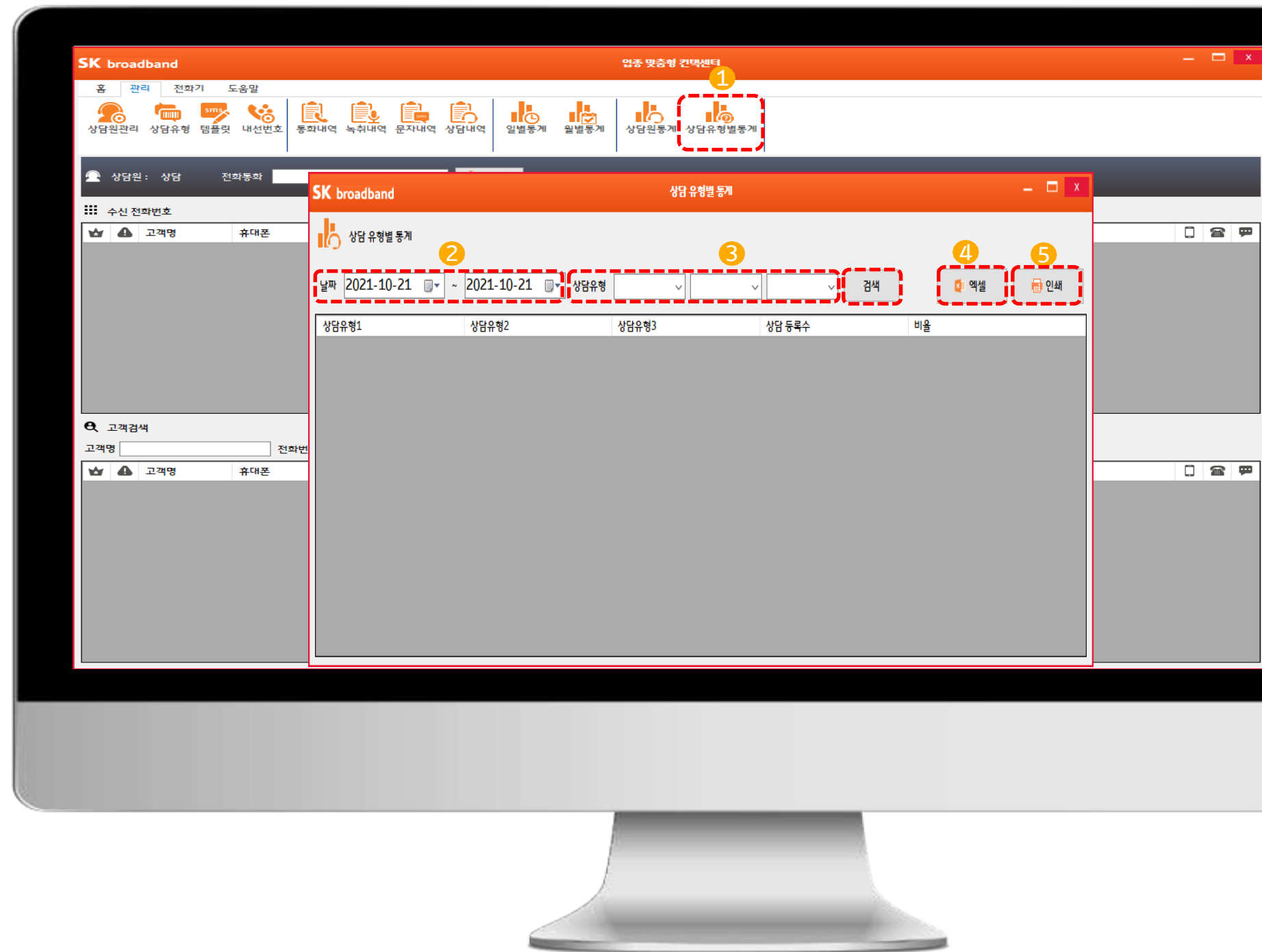
- ① 상담원 통계 버튼을 클릭합니다.
- ② 상담원 통계 조회기간 설정(당일기준 1년까지) 가능합니다.
- ③ 조회기간 설정 후 검색 버튼을 클릭하면 상담원 통계 자료를 불러옵니다.
- ④ 통계자료를 엑셀파일로 저장할 수 있습니다.
- ⑤ 통계자료를 인쇄할 수 있습니다.



12 통계 – 상담 유형별 통계 (관리자 전용)

상담 유형별 통계

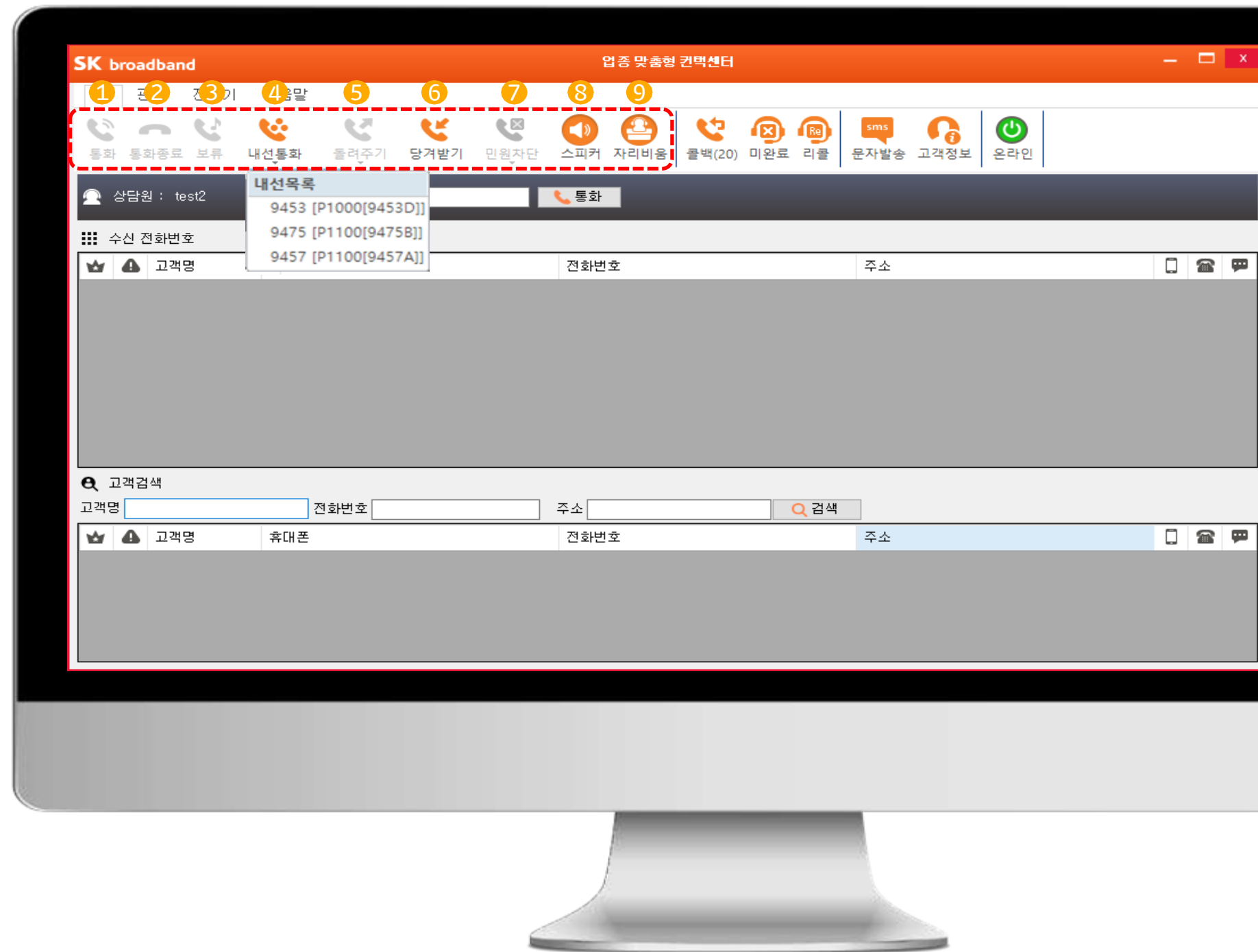
- ① 상담 유형별 통계 버튼을 클릭합니다.
- ② 상담 유형별 통계 조회할 기간 설정(당일기준 1년까지) 가능합니다.
- ③ 상담유형 설정 후 검색 버튼을 클릭하면 상담 유형별 통계 자료를 불러옵니다.
- ④ 통계자료를 엑셀파일로 저장할 수 있습니다.
- ⑤ 통계자료를 인쇄할 수 있습니다.



13-1 통화기능






통화기능

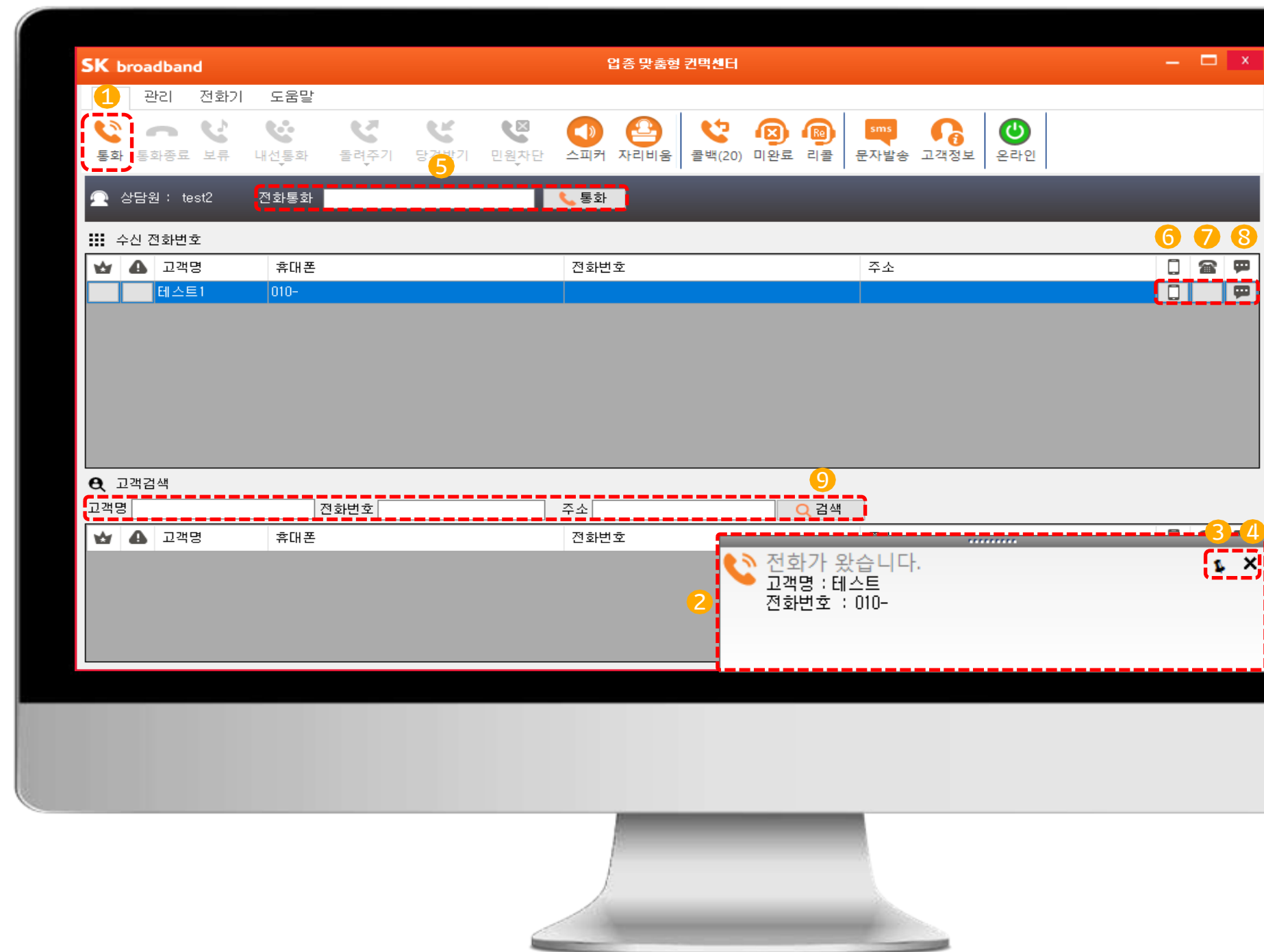
- ① 전화가 걸려오면 활성화되며, 통화 버튼을 클릭하면 전화를 받습니다.
- ② 통화 중 활성화되며, 통화종료 버튼을 클릭하면 통화를 종료합니다.
- ③ 통화 중 활성화되며, 통화 중 보류 버튼을 클릭하면 통화를 보류합니다.
- ④ 내선번호 목록에 있는 내선번호를 클릭하면 내선통화 됩니다.
- ⑤ 통화 중 활성화되며, 현재 통화중인 전화를 다른 상담원에게 돌려줄 수 있습니다.
- ⑥ 다른 상담원 자리에 걸려오는 전화를 당겨 받을 수 있습니다.
- ⑦ 통화 중 활성화되며, 민원차단 버튼을 클릭하면 통화중인 상대방에게 폭언방지 음성안내 후 통화를 종료 시킵니다.
- ⑧ 전화듣기 장비 [헤드셋 /스피커] 변경할 수 있습니다.
- ⑨ 자리비움 설정을 [On/Off] 변경할 수 있습니다.



13-2 통화기능

통화기능

- ① 전화가 걸려오면 활성화되며, 통화 버튼을 클릭하면 전화를 받습니다
- ② 수신전화가 들어오면 알림 창이 모니터 우측하단에 생성됩니다.
- ③ 모니터 우측하단에  아이콘 클릭 시 알림 창이 고정됩니다.
- ④ 모니터 우측하단에  아이콘 클릭 시 알림 창이 닫힙니다.
- ⑤ 전화번호 입력 후 통화 버튼을 클릭하면 입력한 번호로 전화를 겁니다.
- ⑥  클릭 시 해당 고객 등록된 휴대폰 번호로 전화를 겁니다.
- ⑦  클릭 시 해당 고객 등록된 전화번호로 전화를 겁니다.
- ⑧  클릭 시 해당 고객 등록된 휴대폰 번호로 문자를 작성할 수 있습니다.
- ⑨ 고객명 또는 전화번호를 입력하여 검색 버튼을 눌러 고객검색 가능합니다.

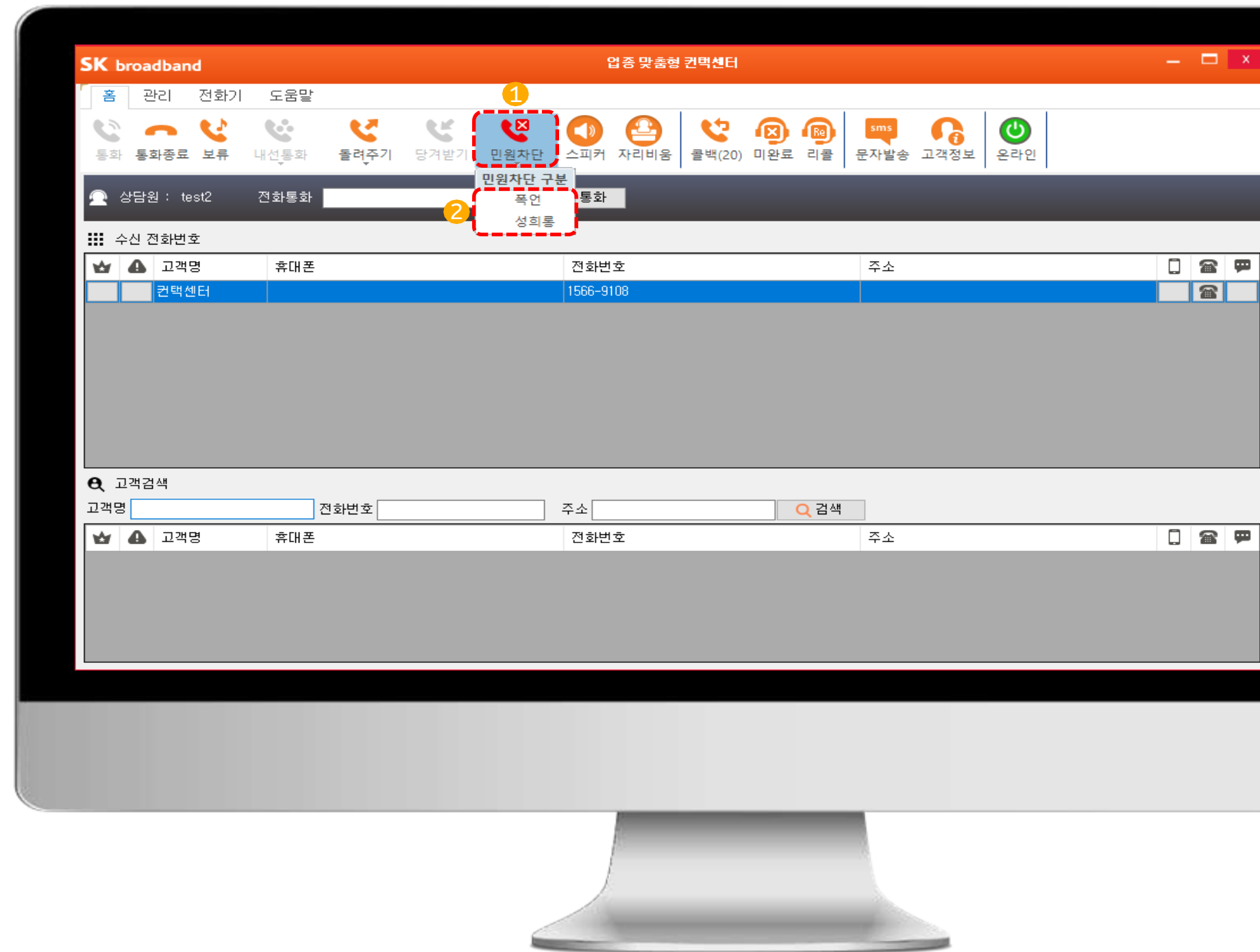


14 민원차단

민원차단

- ① 통화 중 활성화됩니다.
- ② 폭언을 하는 고객인 경우 민원차단 버튼 > 폭언을 클릭합니다.
성희롱을 하는 고객인 경우 민원차단 버튼 > 성희롱을 클릭합니다.
- ③ 실선 프로그램의 경우 폭언·성희롱방지 음성안내가 종료된 후 수화기를 내려 놓아야 합니다.

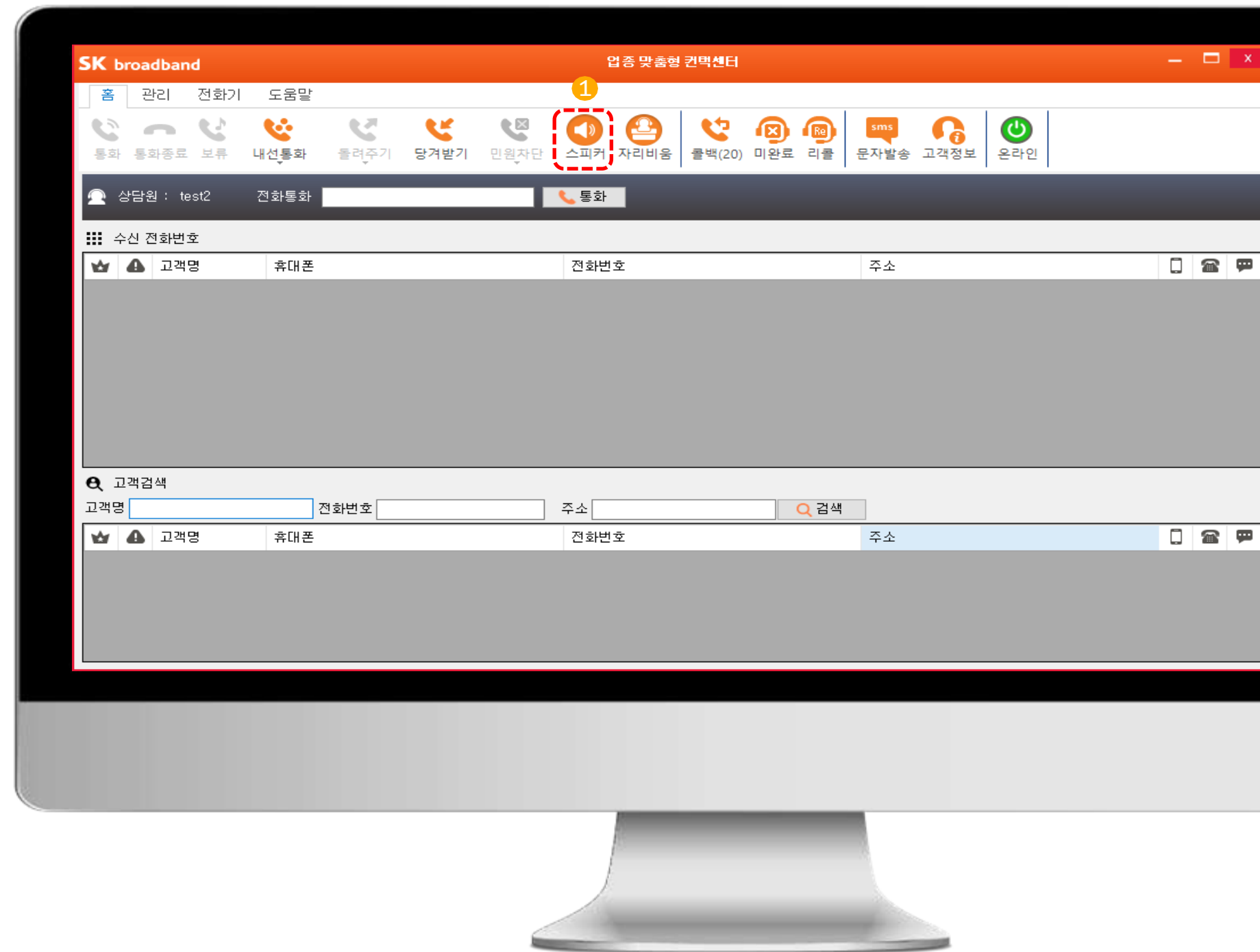
※ 민원차단 버튼을 클릭하면 통화중인 상대방에게 폭언·성희롱방지 음성안내 후 통화를 종료 시킵니다.



15 스피커 - 헤드셋

스피커 - 헤드셋

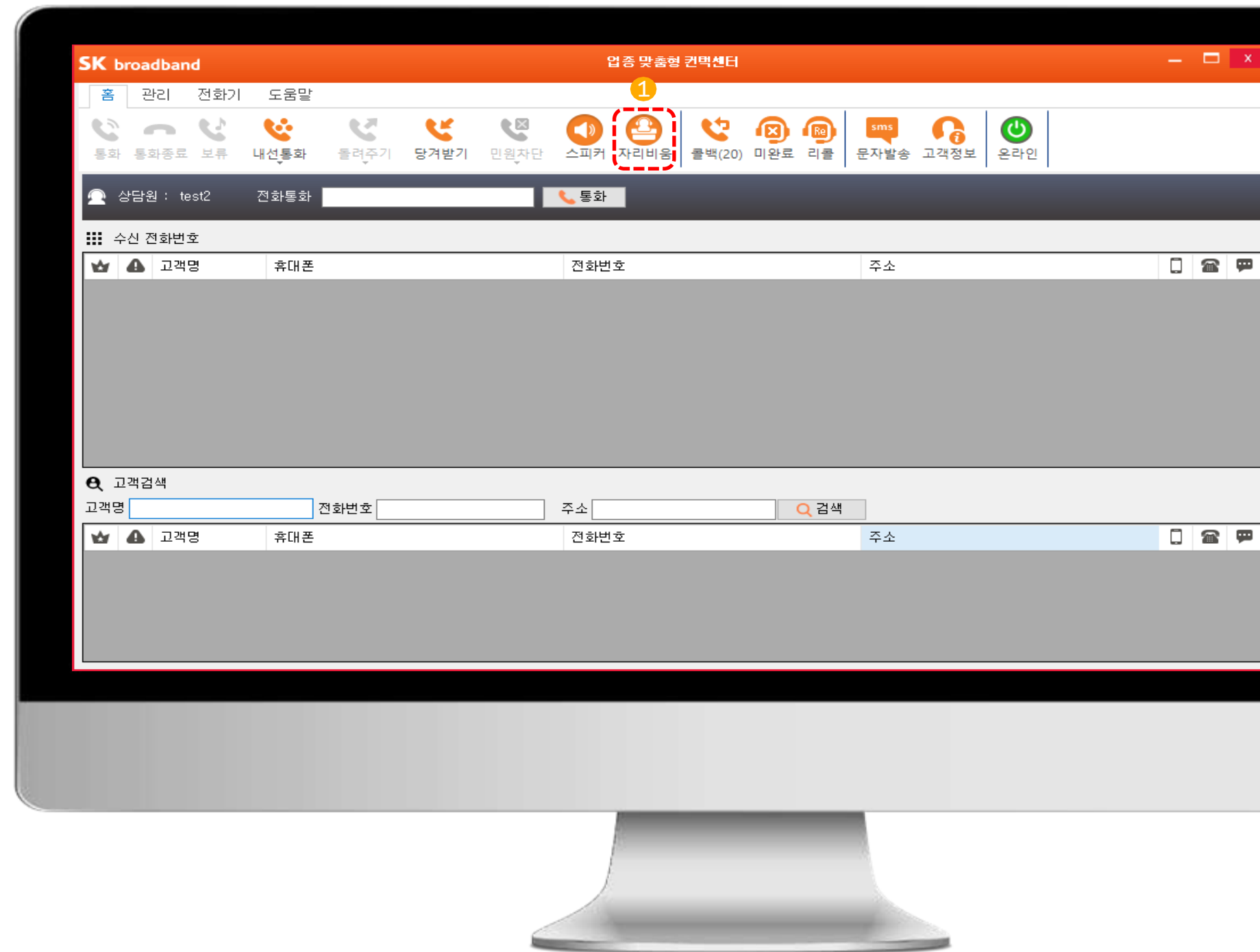
- ① 버튼을 클릭하여 발신 통화음 출력 형태 [스피커 -> 헤드셋] 전환되며,
또 한번 클릭하면 [헤드셋 -> 스피커] 으로 전환됩니다.



16 자리비움



자리비움

- ① 클릭하여 아이콘이 점멸 상태로 변경된 경우 전화 수신이 안되며,
또 한번 클릭하면 전화를 받을 수 있습니다.



17-1 콜백

콜백

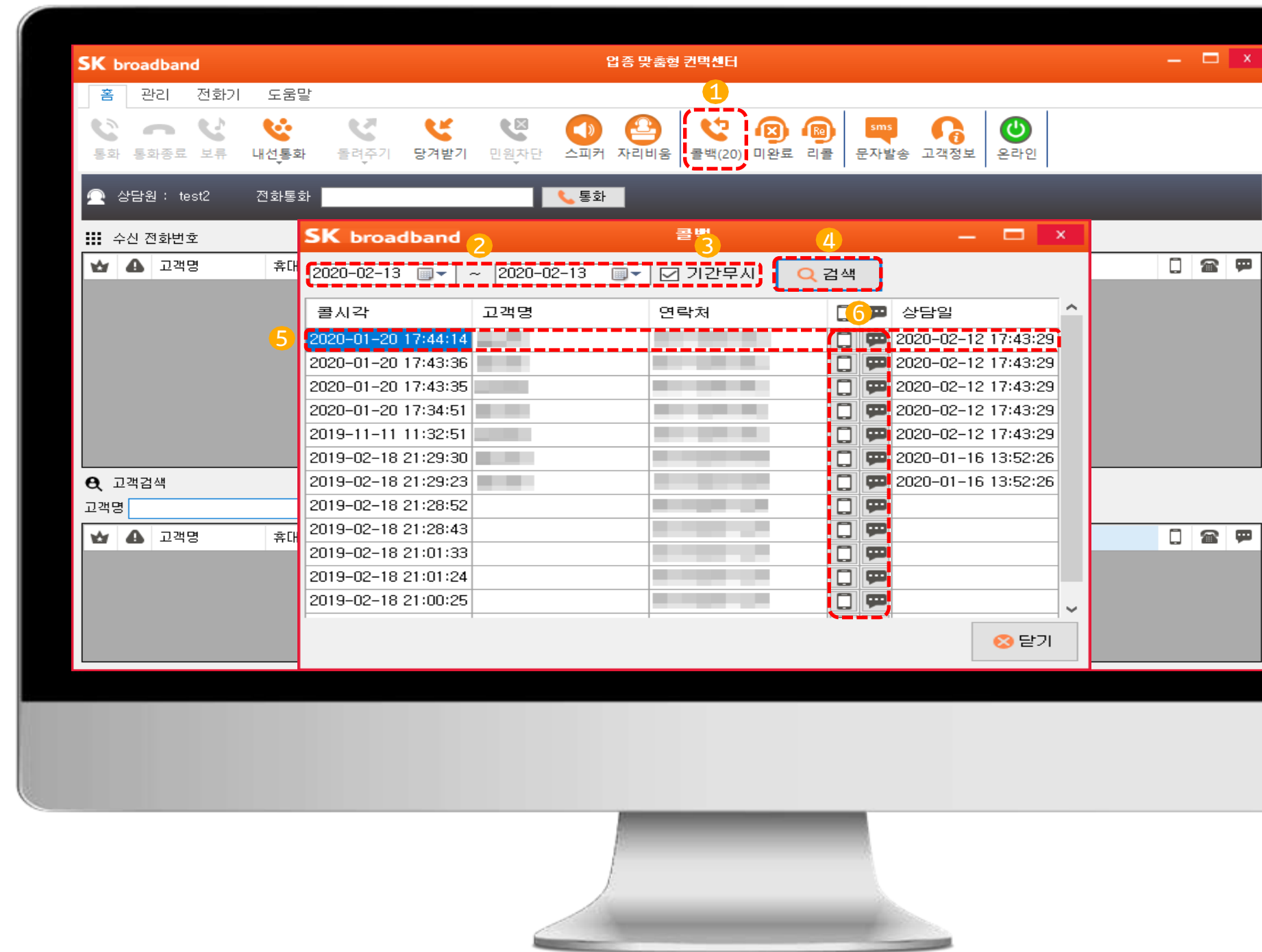
- ① 콜백 버튼을 클릭합니다.
- ② 조회할 기간 설정이 가능합니다.
- ③ 기간무시 체크 후 검색하면 1년 이내 미완료 콜백목록을 불러옵니다.
- ④ 검색 버튼을 클릭하면 미완료 콜백목록을 조회합니다.
- ⑤ 조회하려는 콜백 목록 더블클릭 시 해당 콜백 고객정보창이 열립니다.
- ⑥ 통화한 상대방에게  아이콘 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.
 통화한 상대방의 번호가 핸드폰번호일 경우  클릭하여
 해당 번호로 문자 발송창을 불러옵니다.

※고도 착신 부가서비스 이용시, 콜백 사용이 제한될 수 있습니다.

※ 콜백이란?

업무 외 시간에 외부 고객으로부터 전화가 걸려올 시 음성안내 후 등록된 번호를 기록하여 기록된 번호 리스트를 상담원에게 보여주는 기능입니다.

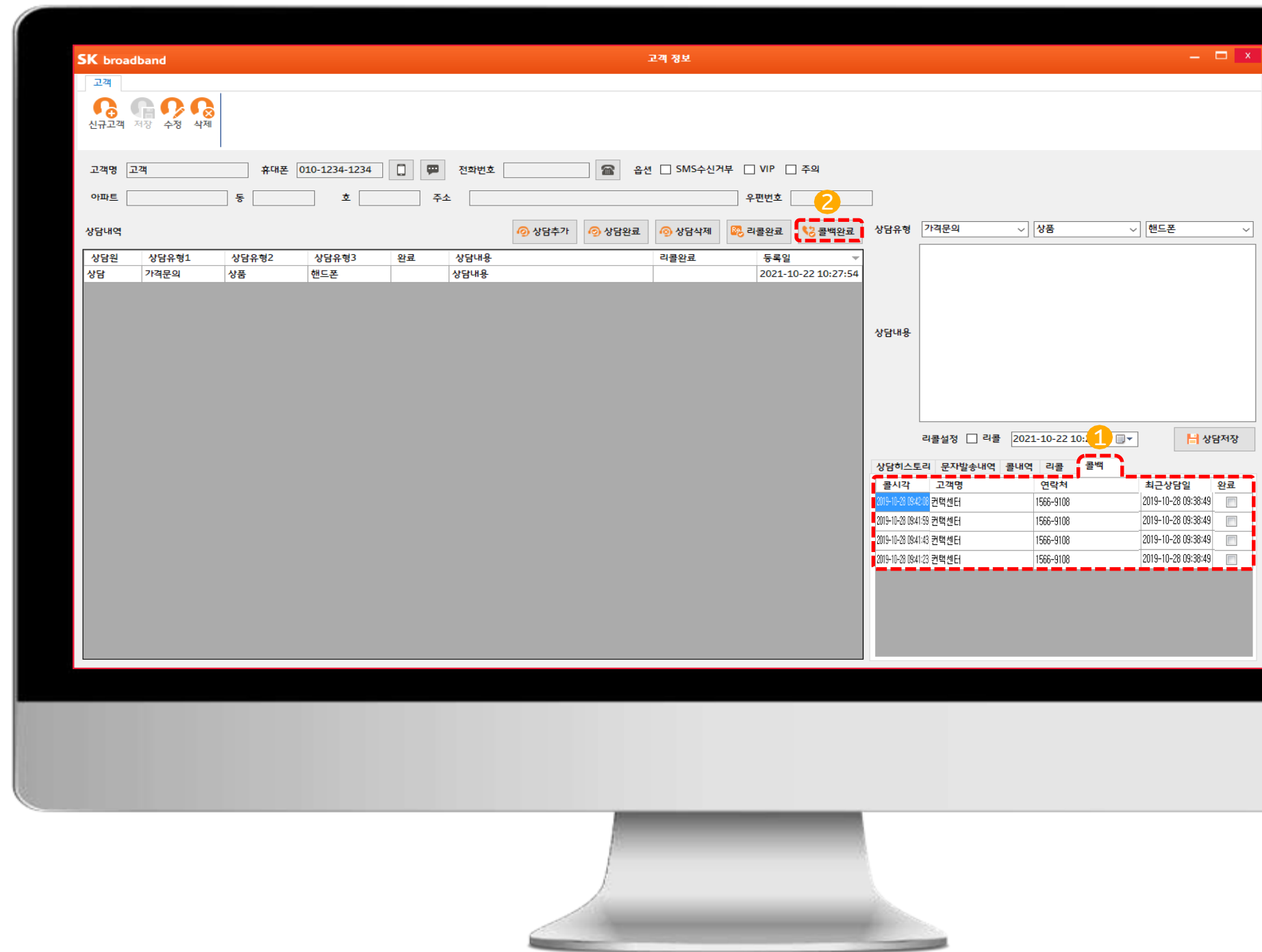
※ 콜백 한 건당 41.8원 부과 (VAT포함)



17-2 콜백




콜백

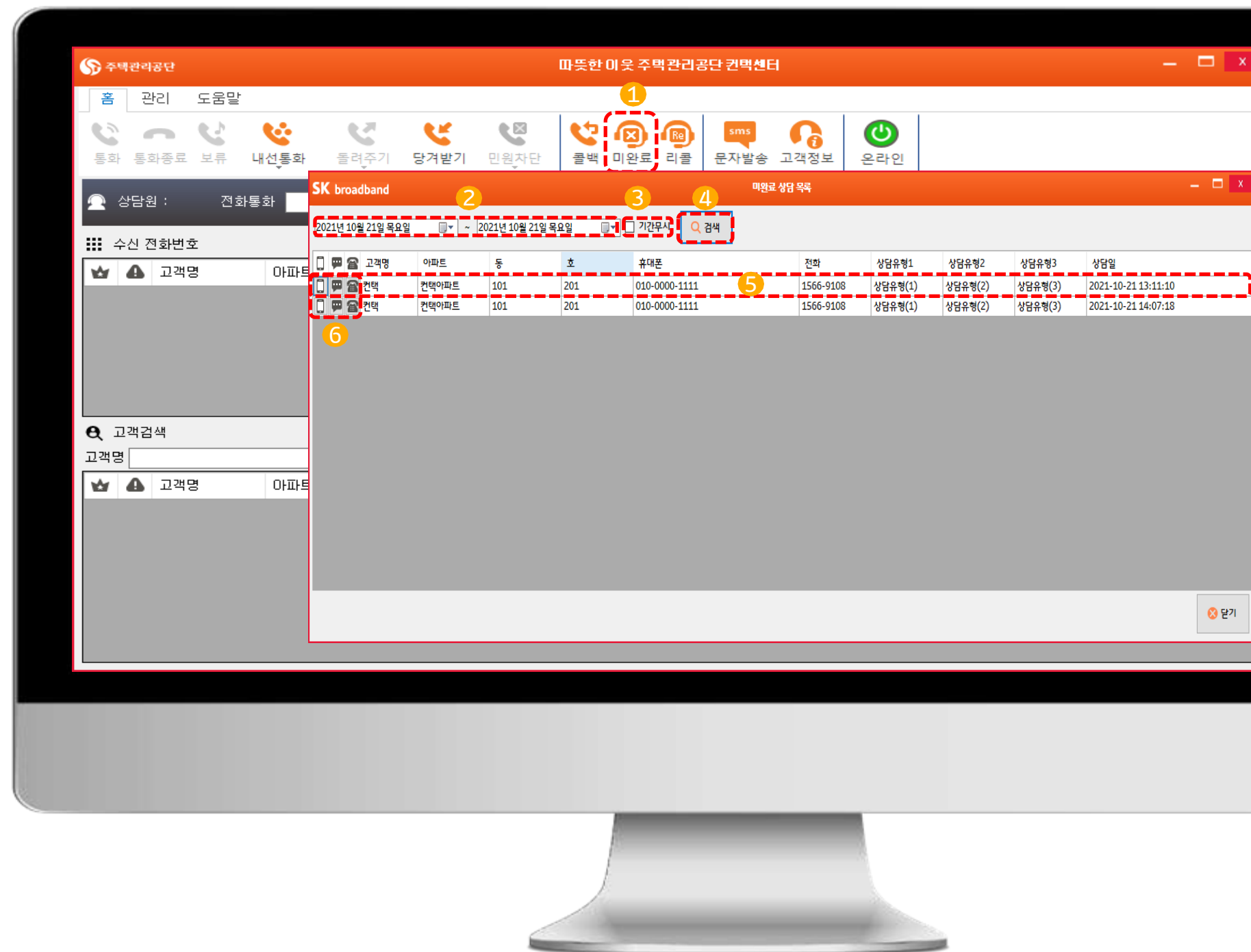
- ① 콜백 탭 클릭 시 해당 고객의 콜백목록이 확인 가능합니다.
- ② 콜백완료 클릭 시 해당 고객의 모든 콜백목록이 완료 처리됩니다.



18-1 미완료 상담

미완료 상담

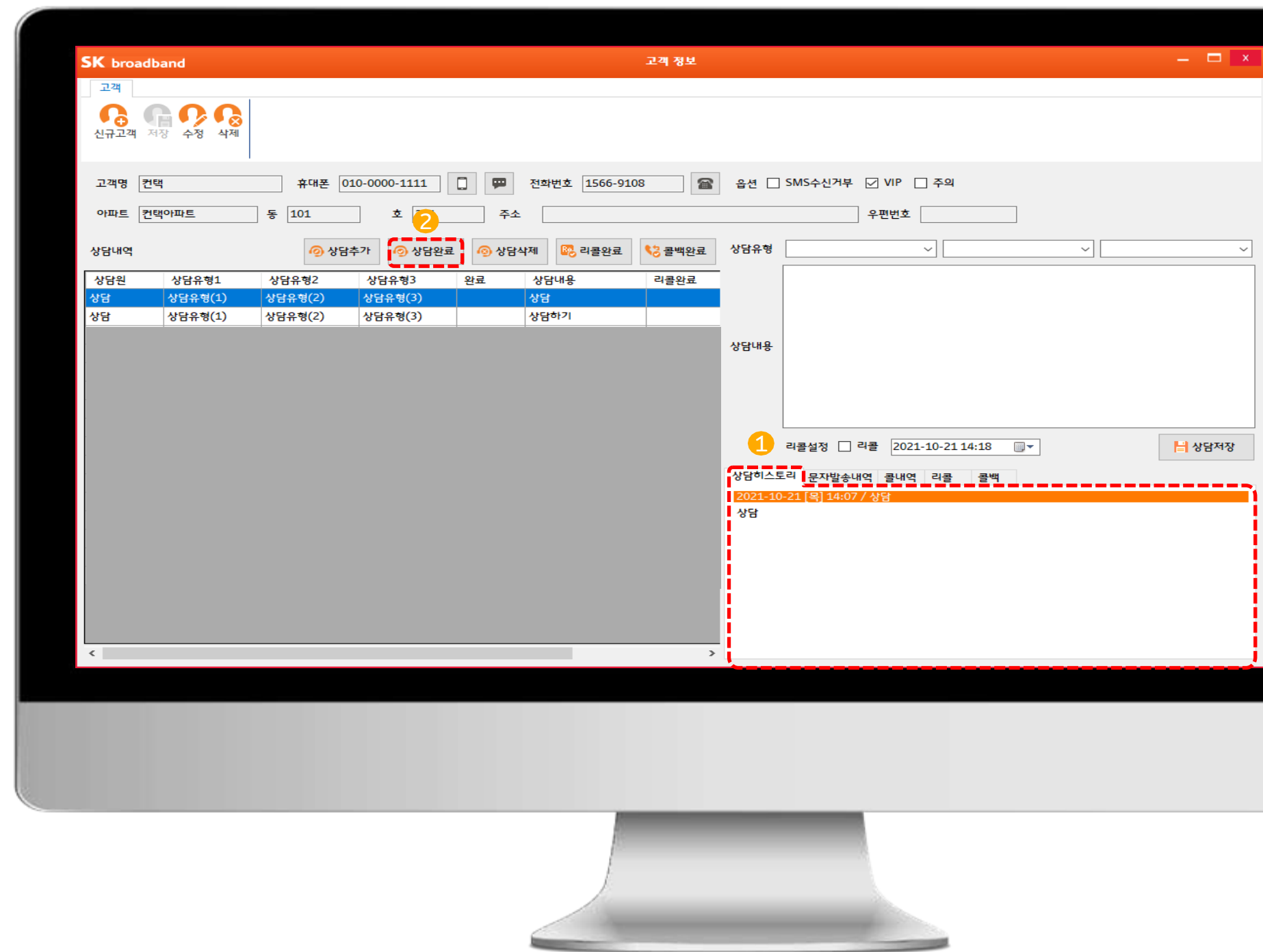
- ① 미완료 버튼을 클릭합니다.
- ② 조회할 기간 설정이 가능합니다.
- ③ 기간무시 체크 후 검색하면 1년 이내 미완료 상담 목록을 불러옵니다.
- ④ 검색 버튼을 클릭 시 미완료 상담 목록을 조회합니다.
- ⑤ 조회하려는 미완료 상담 목록 더블클릭 시 해당 미완료 상담 고객의 고객정보창이 열립니다.
- ⑥ 통화한 상대방에게  또는  아이콘 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.
통화한 상대방의 번호가 핸드폰번호일 경우  클릭하여 해당 번호로 문자 발송창을 불러옵니다.



18-2 미완료 상담




미완료 상담

- ① 미완료 상담 건 내용을 확인할 수 있습니다.
- ② 상담완료 클릭하여 해당 상담 건 완료 처리할 수 있습니다.



19-1 리콜 상담

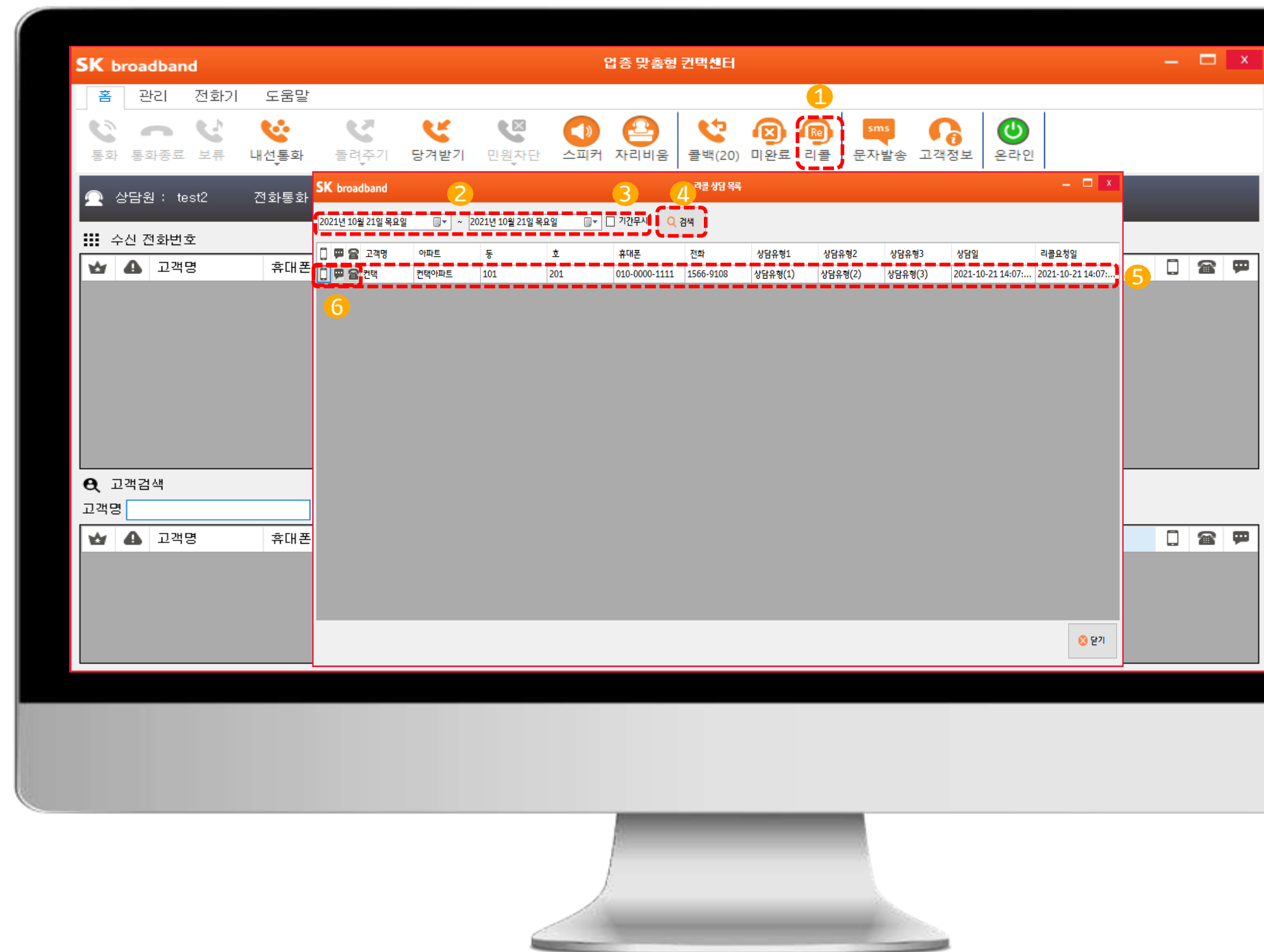
리콜 상담

- ① 리콜 버튼을 클릭합니다.
- ② 조회할 기간 설정이 가능합니다.
- ③ 기간무시 체크 후 검색하면 1년 이내 미완료 리콜 상담 목록을 불러옵니다.
- ④ 검색 버튼을 클릭 시 리콜 상담 목록을 조회합니다.
- ⑤ 조회하려는 리콜 상담 목록 더블클릭 시 해당 리콜 상담 고객의 고객정보창이 열립니다.
- ⑥ 통화한 상대방에게  또는  아이콘 클릭하여 전화를 걸 수 있습니다.
통화한 상대방의 번호가 핸드폰번호일 경우  클릭하여 해당 번호로 문자 발송창을 불러옵니다.

※ 리콜이란?

리콜이란 고객이 상담 중 다시 연락을 요청한 경우

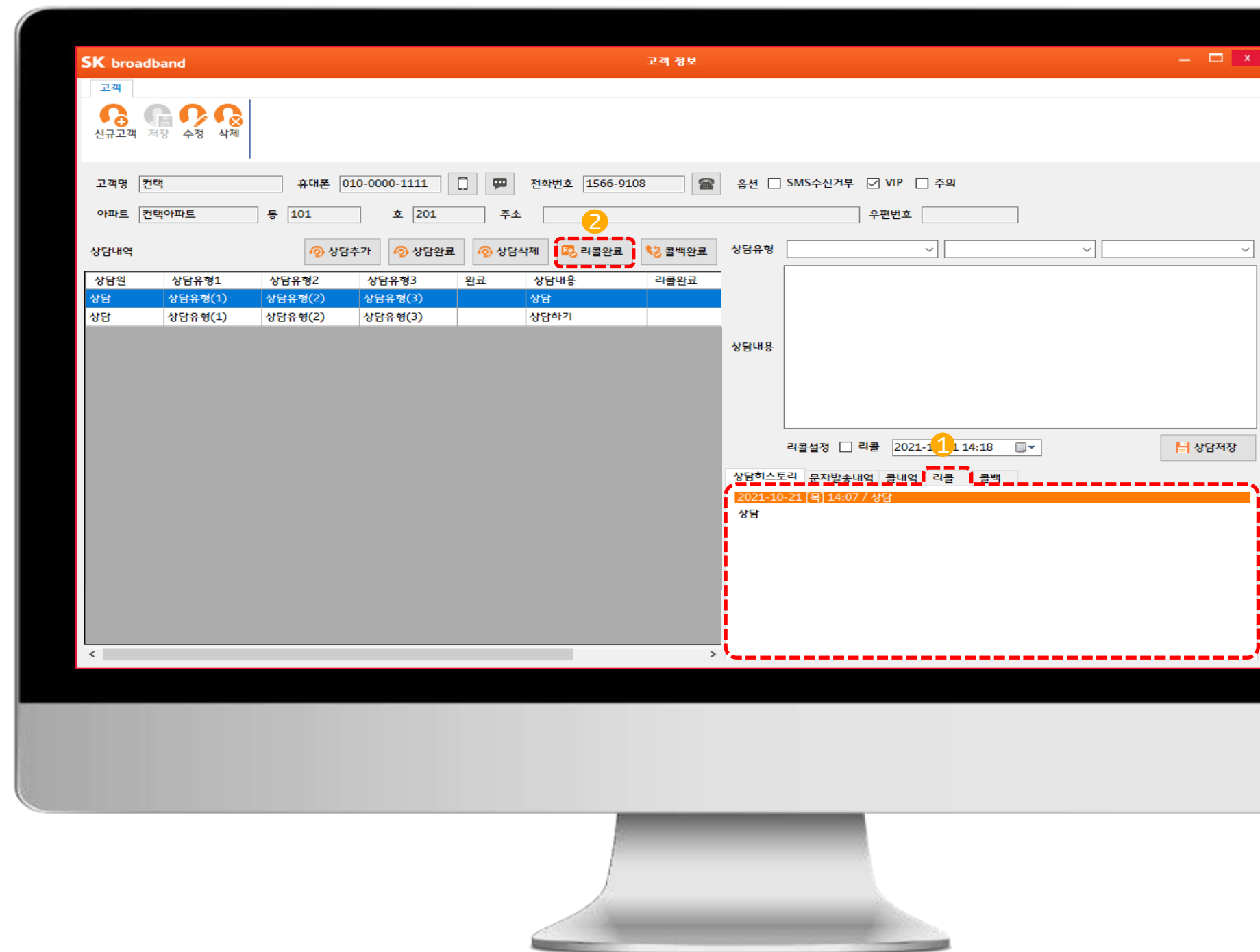
상담내용에 통화 요청한 시간에 리콜 설정을 체크하여 리콜 여부를 표기합니다.



19-2 리콜 상담

리콜 상담

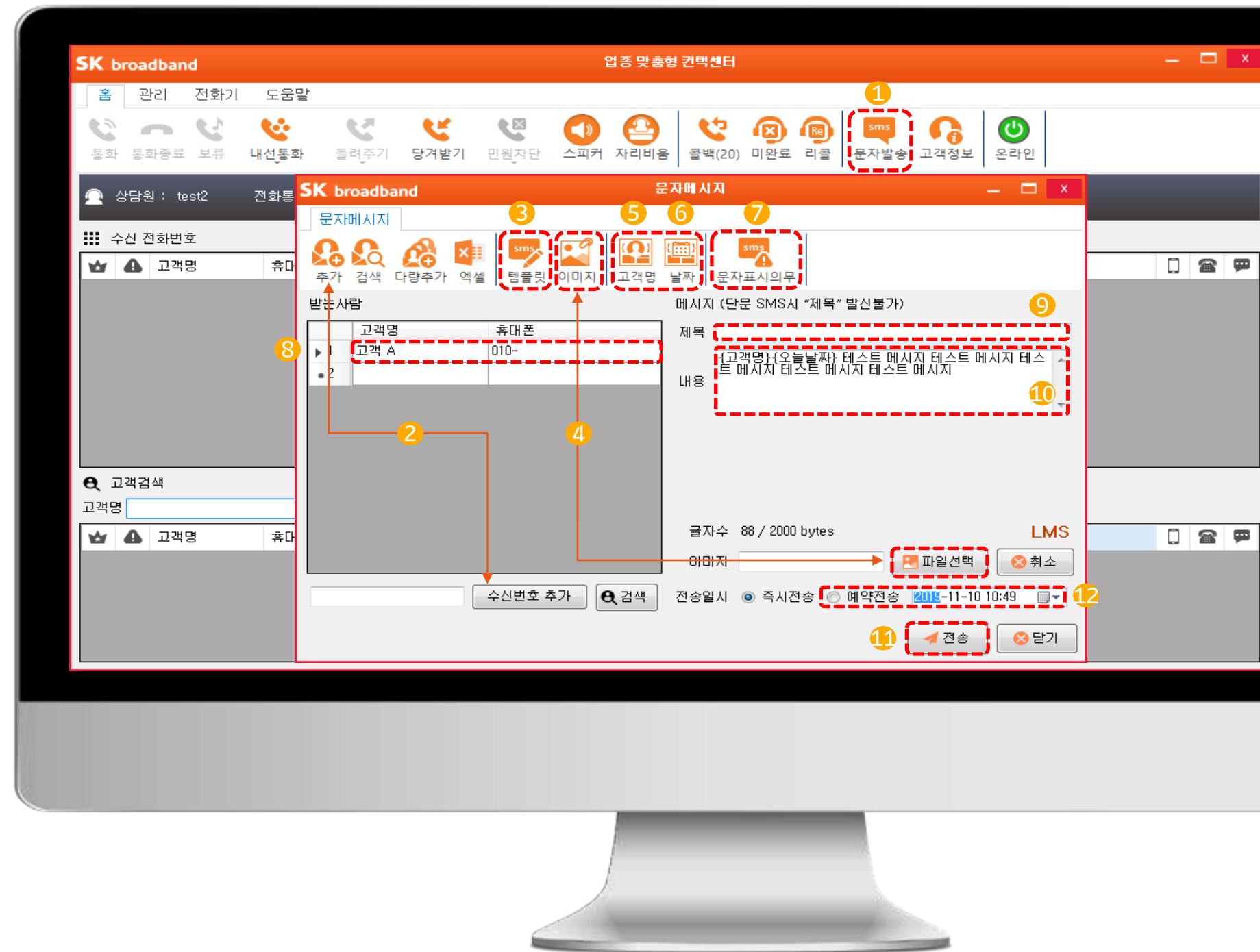
- ① 리콜 탭 클릭 시 해당 고객 리콜 상담 목록 확인 가능합니다.
- ② 리콜완료 처리할 상담목록을 하단에서 선택 후 리콜완료 클릭 시 리콜완료 처리됩니다.



20-1 문자-문자 발송

문자 발송

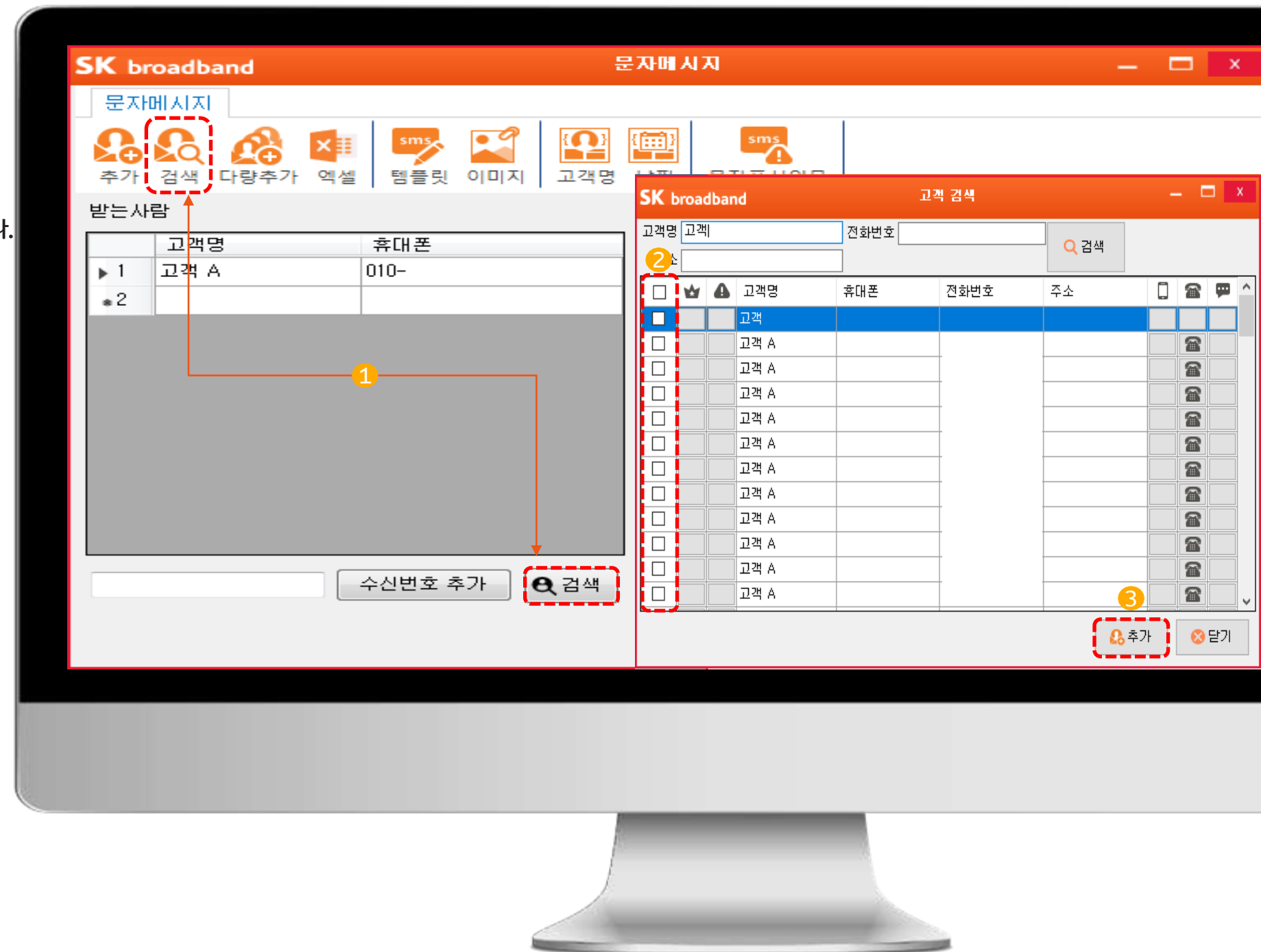
- ① 문자발송 버튼을 클릭합니다.
- ② 하단 입력바에 번호입력 후 추가 클릭 시 받는 사람 목록에 번호가 추가됩니다.
(수신번호 추가)와 기능 동일합니다.
- ③ 작성되어 있는 템플릿 양식을 선택할 수 있습니다.
- ④ 첨부할 이미지파일을 선택할 수 있습니다. (이미지 첨부 시 MMS로 발송됩니다)
- ⑤ 내용란에 {고객명} 표시되며 해당고객정보가 있는 경우 해당고객명 기입됩니다.
- ⑥ 내용란에 {오늘날짜} 표시되며 당일 날짜가 기입됩니다.
- ⑦ 문자표시 의무사항을 확인할 수 있습니다.
- ⑧ 고객명 및 휴대폰번호 기입이 가능합니다.
- ⑨ 문자용량 80bytes 초과 작성시에만 제목 작성란이 활성화됩니다.
- ⑩ 발송할 문자 메시지 내용을 작성할 수 있습니다.
- ⑪ 문자전송 [즉시전송 / 예약전송] 선택할 수 있습니다.
- ⑫ 문자 발송 시 전송 버튼을 클릭합니다.



20-2 문자-검색

검색

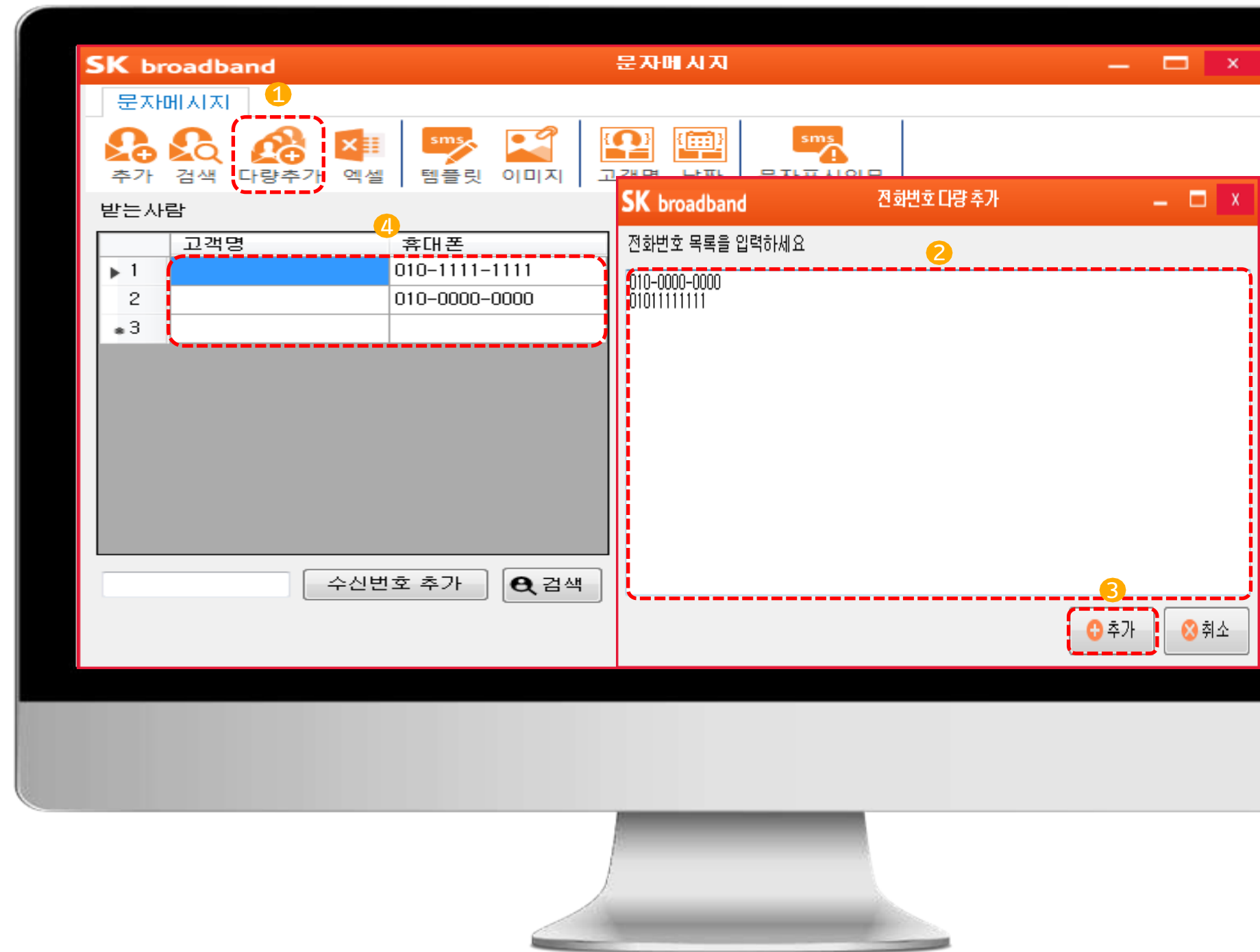
- ① 검색 버튼을 클릭하여 고객정보가 등록된 고객을 검색하여 문자 발송이 가능합니다.
- ② 상단의 체크박스 클릭하여 전체 선택하거나 개별 클릭하여 선택이 가능합니다.
- ③ 추가 버튼을 클릭하여 체크한 목록을 문자 발송 목록에 추가합니다.



20-3 문자-다량추가

다량추가

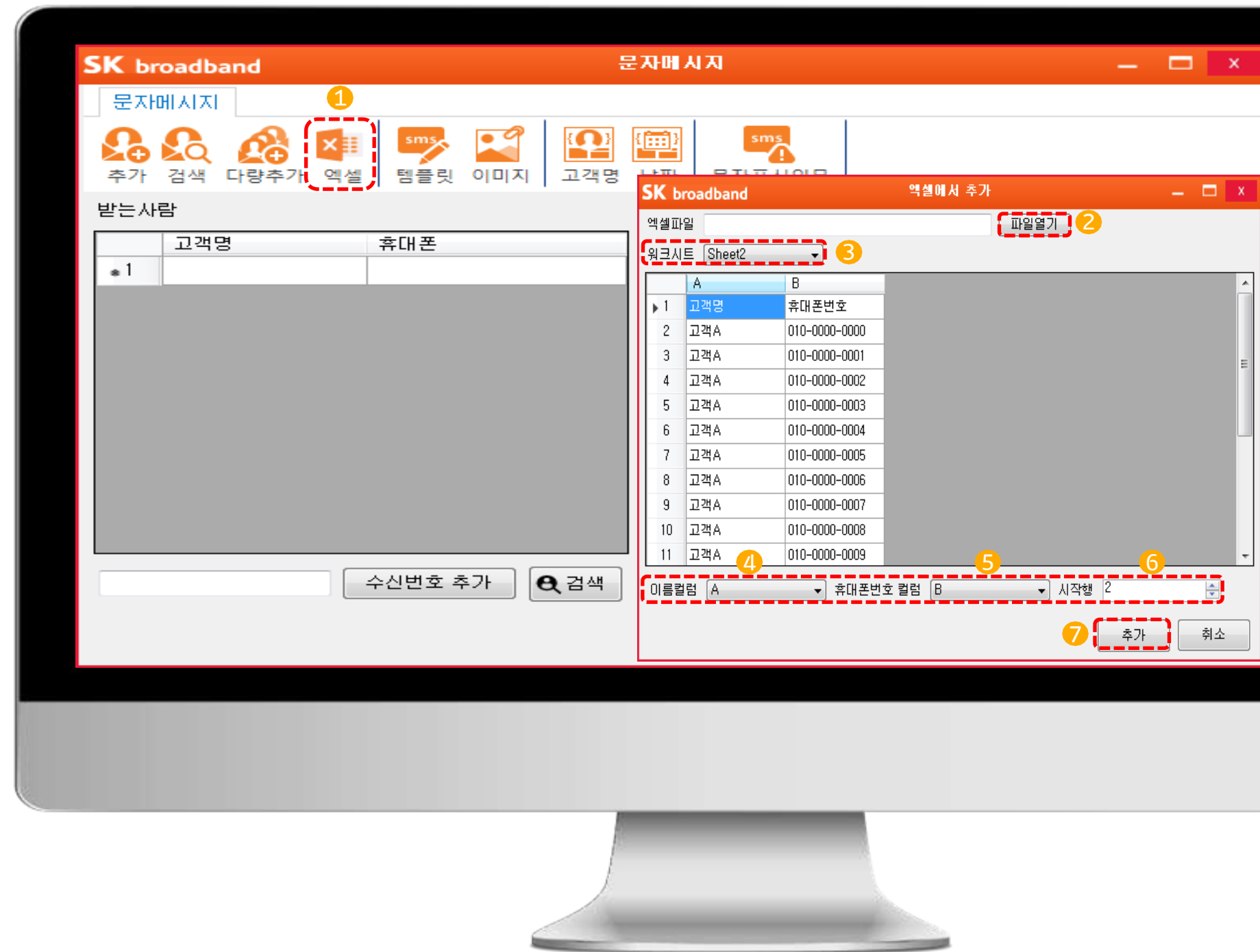
- ① 다량추가 버튼을 클릭합니다.
- ② 전화번호 목록을 추가해줍니다.
2가지 표기양식 모두 사용가능
010-0000-0000 하이픈 입력
01011111111 번호만 입력
※ 단, 번호 하나당 한 줄씩 사용해야 합니다.
- ③ 추가 버튼을 클릭하여 입력한 전화번호 목록을 문자 발송 목록에 추가합니다.
- ④ 입력한 번호가 문자 발송목록에 추가됩니다.



20-4 문자-엑셀 전화번호 가져오기

엑셀 전화번호 가져오기

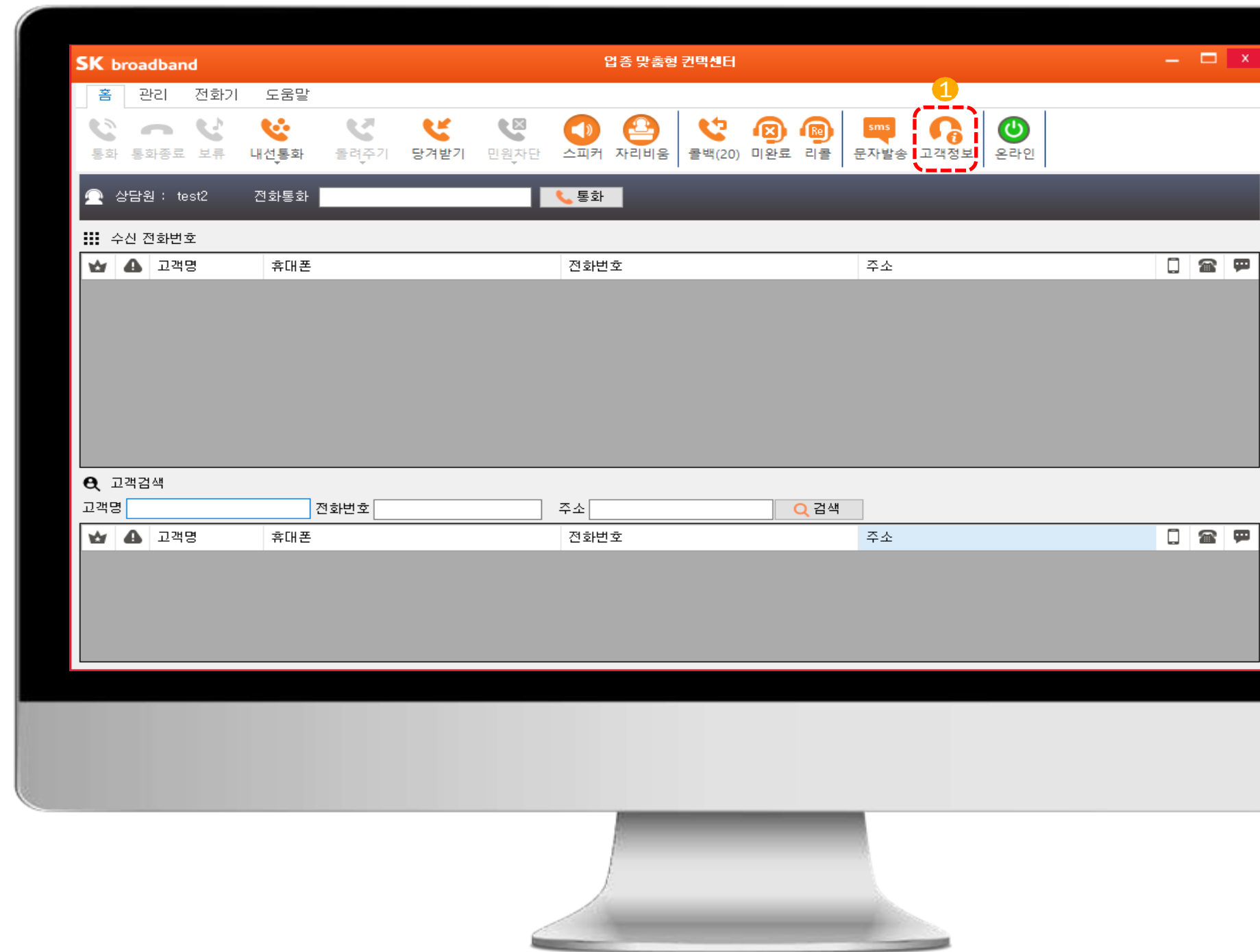
- ① 엑셀 버튼을 클릭합니다.
- ② 파일열기 버튼을 클릭하여 엑셀(고객정보)파일을 실행합니다.
- ③ 고객정보가 있는 워크시트를 확인하여 맞춰줍니다.
- ④ 이름칼럼을 확인하여 맞춰줍니다.
- ⑤ 휴대폰번호 칼럼을 확인하여 맞춰줍니다.
- ⑥ 시작 행을 확인하여 맞춰줍니다.
- ⑦ 추가 버튼을 클릭하여 문자 발송할 목록에 추가합니다.



21-1 고객정보 – 고객정보 등록

고객정보 등록

① 고객정보 버튼을 클릭합니다.



21-2 고객정보 – 고객정보 등록

고객정보 등록

- ① 신규고객 버튼을 클릭하면 하단 고객정보 입력창이 활성화됩니다.
- ② 고객정보를 입력합니다.
- ③ SMS수신거부 체크 여부로 문자 수신 거부 등록 또는 해제가 가능합니다.
- ④ VIP 여부를 선택할 수 있습니다.
- ⑤ 주의 여부를 선택할 수 있습니다.
- ⑥ 고객정보 기재 후 저장 버튼을 클릭하여 고객정보를 저장합니다.

The screenshot shows the 'SK broadband' '고객 정보' (Customer Information) registration page. The interface includes a top navigation bar, a main form area, and a sidebar. Numbered callouts indicate the following steps:

- ①: '신규고객' (New Customer) button in the top left.
- ②: The main form area for entering customer details.
- ③: 'SMS수신거부' (SMS Reception Refusal) checkbox.
- ④: 'VIP' checkbox.
- ⑤: '주의' (Caution) checkbox.
- ⑥: '저장' (Save) button in the top right.

The form fields include:

- 고객명 (Customer Name): [text input]
- 휴대폰 (Mobile Phone): [text input, value: 010-1234-1234]
- 전화번호 (Phone Number): [text input]
- 이메일 (Email): [text input]
- 주소 (Address): [text input]
- 우편번호 (Zip Code): [text input]
- 성별 (Gender): [radio buttons]
- 생년월일 (Date of Birth): [date picker]
- 등록일 (Registration Date): [date picker]

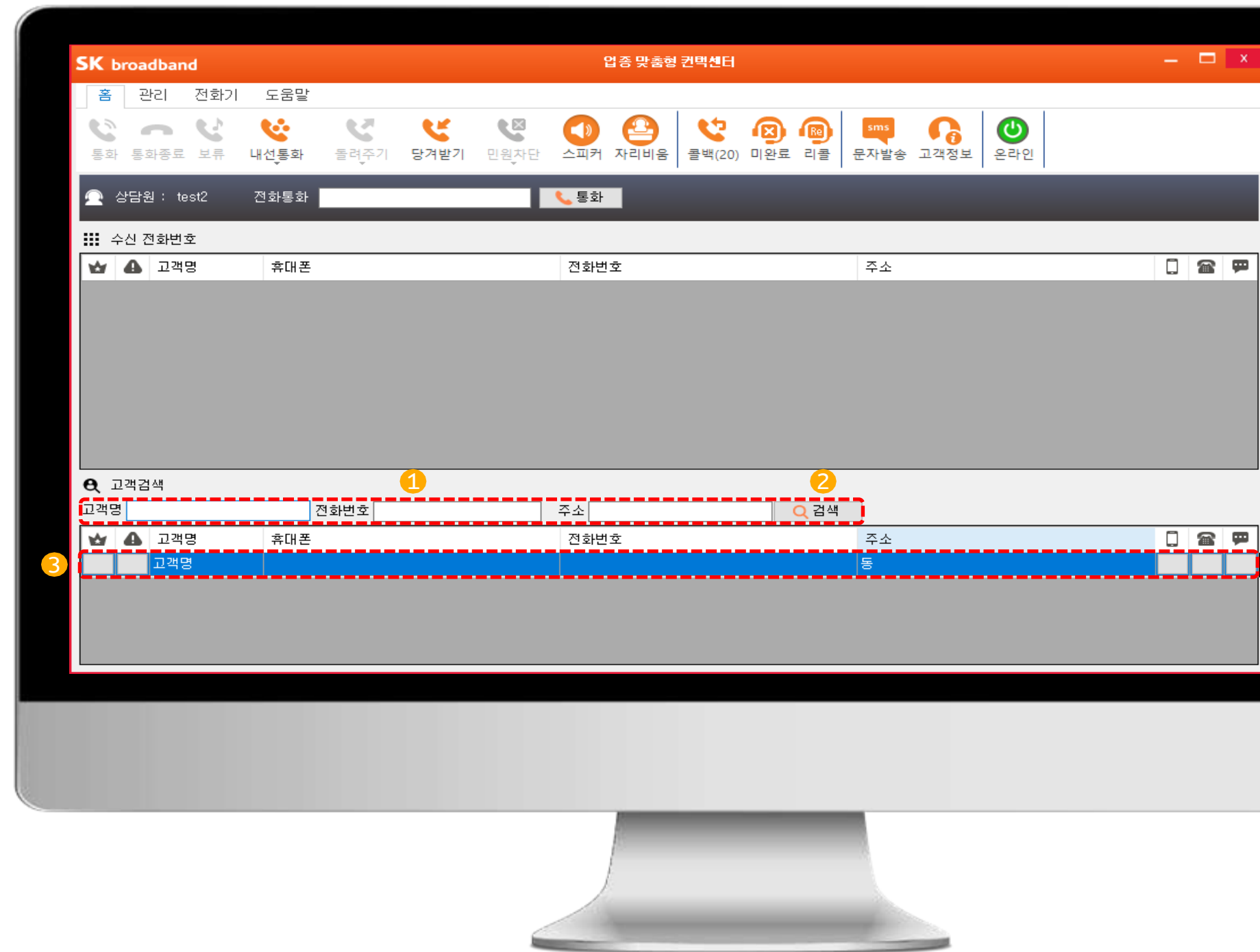
The sidebar on the right contains a '고객정보' (Customer Information) section with a table of customer records. The table has columns for '상당원' (Agent), '상당유형1' (Agent Type 1), '상당유형2' (Agent Type 2), '상당유형3' (Agent Type 3), '완료' (Completed), '상당내용' (Agent Content), '리콜완료' (Recall Completed), and '등록일' (Registration Date).

21-3 고객정보 – 고객정보 조회

고객정보 조회

고객정보 조회방법 1

- ① 빈칸에 조회할 고객정보 기입합니다.
- ② 검색 버튼을 클릭합니다.
- ③ 조회한 고객목록이 나타나며 더블 클릭 시 해당 고객정보 창이 열립니다.

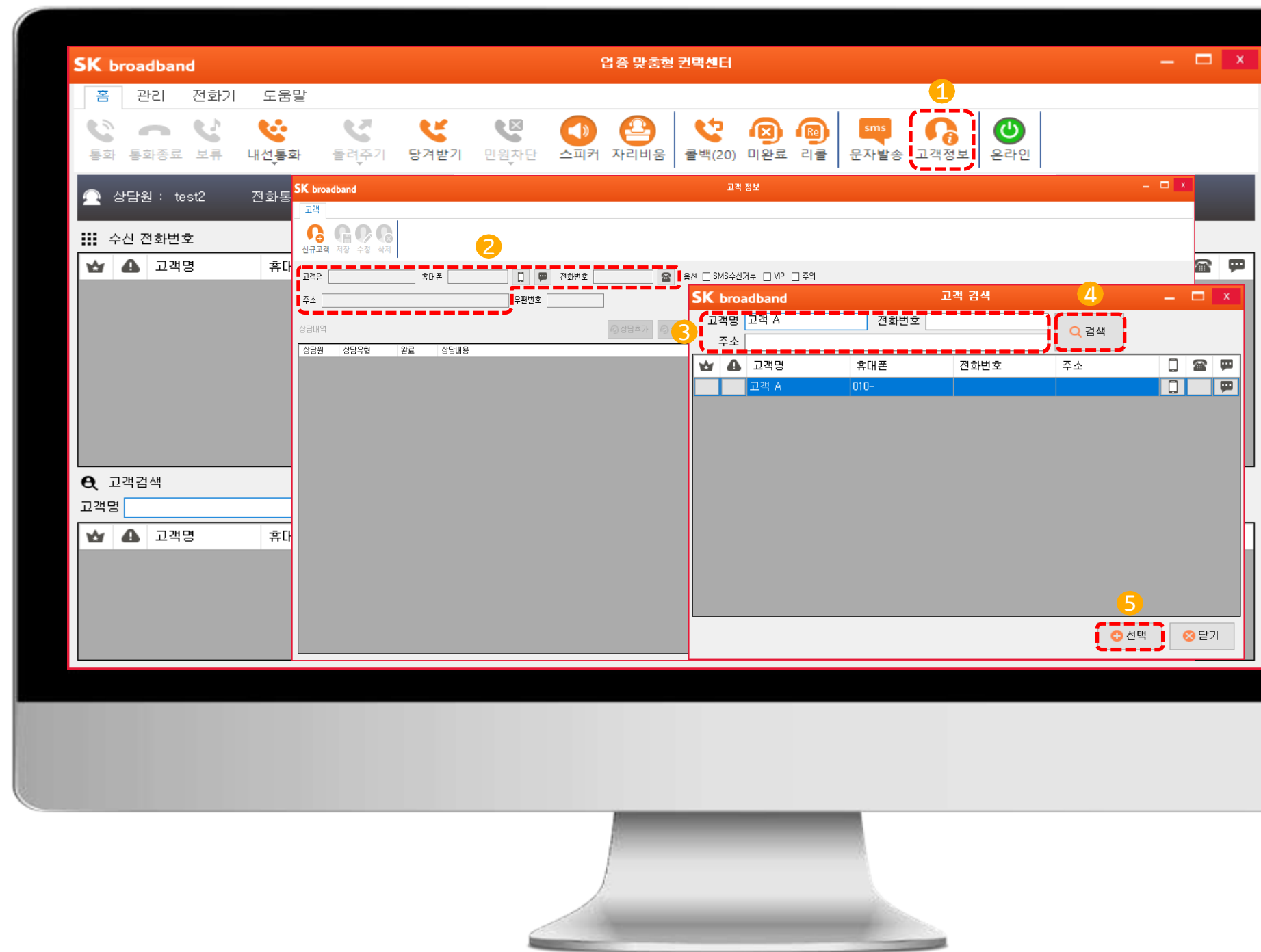


21-3 고객정보 – 고객정보 조회

고객정보 조회

고객정보 조회방법 2

- ① 고객정보 버튼을 클릭합니다.
- ② 고객정보창에서 [고객명 / 핸드폰 / 전화번호 / 주소] 중 한곳을 클릭합니다.
- ② 고객 검색 창에서 빈칸에 조회할 고객정보 기입합니다.
- ③ 검색 버튼을 클릭합니다.
- ④ 조회된 목록에서 원하는 고객정보를 클릭 후 선택 버튼을 클릭 시 해당 고객정보를 불러옵니다.

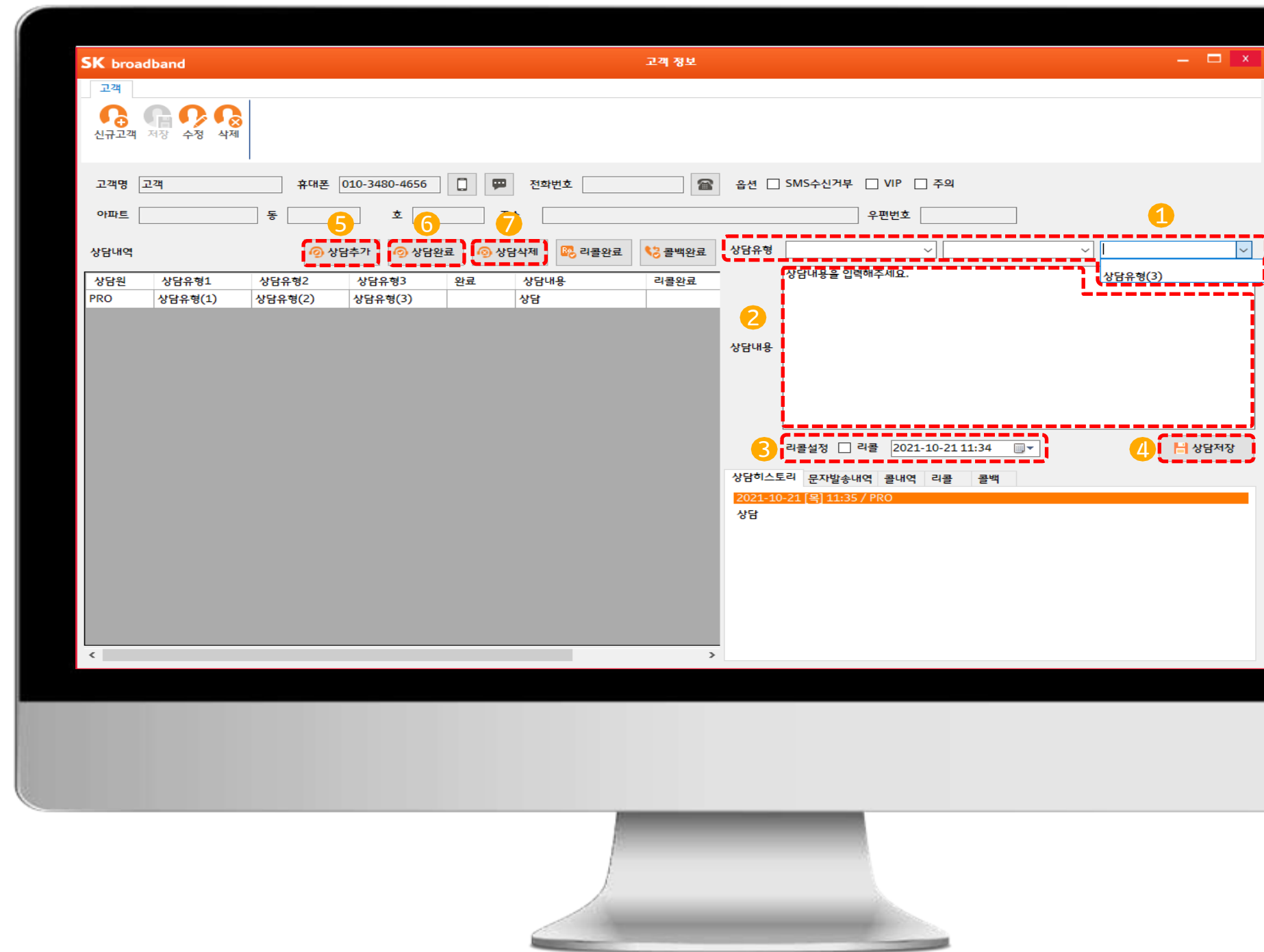


21-4 고객정보 – 고객상담 등록

고객상담 등록

- ① 상담내용 등록 시 미리 등록한 상담유형을 설정할 수 있습니다.
- ② 상담내용을 기재할 수 있습니다.
- ③ 고객이 다른 시간에 상담을 원하면 고객에게 리콜할 시간을 설정할 수 있습니다.
- ④ 상담내용 작성 후 상담저장 버튼을 클릭하여 저장합니다.
- ⑤ 상담내용을 추가할 기존 상담 건을 클릭 후 상담추가 버튼을 클릭합니다.
추가 상담내용 작성을 하고 상담저장 버튼을 클릭하면 상담내용이 추가됩니다.
- ⑥ 상담이 최종 완료된 상담 건을 클릭하고 상담완료 버튼을 클릭하여
최종완료 처리를 합니다. (완료처리시 미완료 상담목록에서 제외됩니다.)
- ⑦ 삭제할 상담내역을 클릭 후 상담삭제 버튼을 클릭합니다.

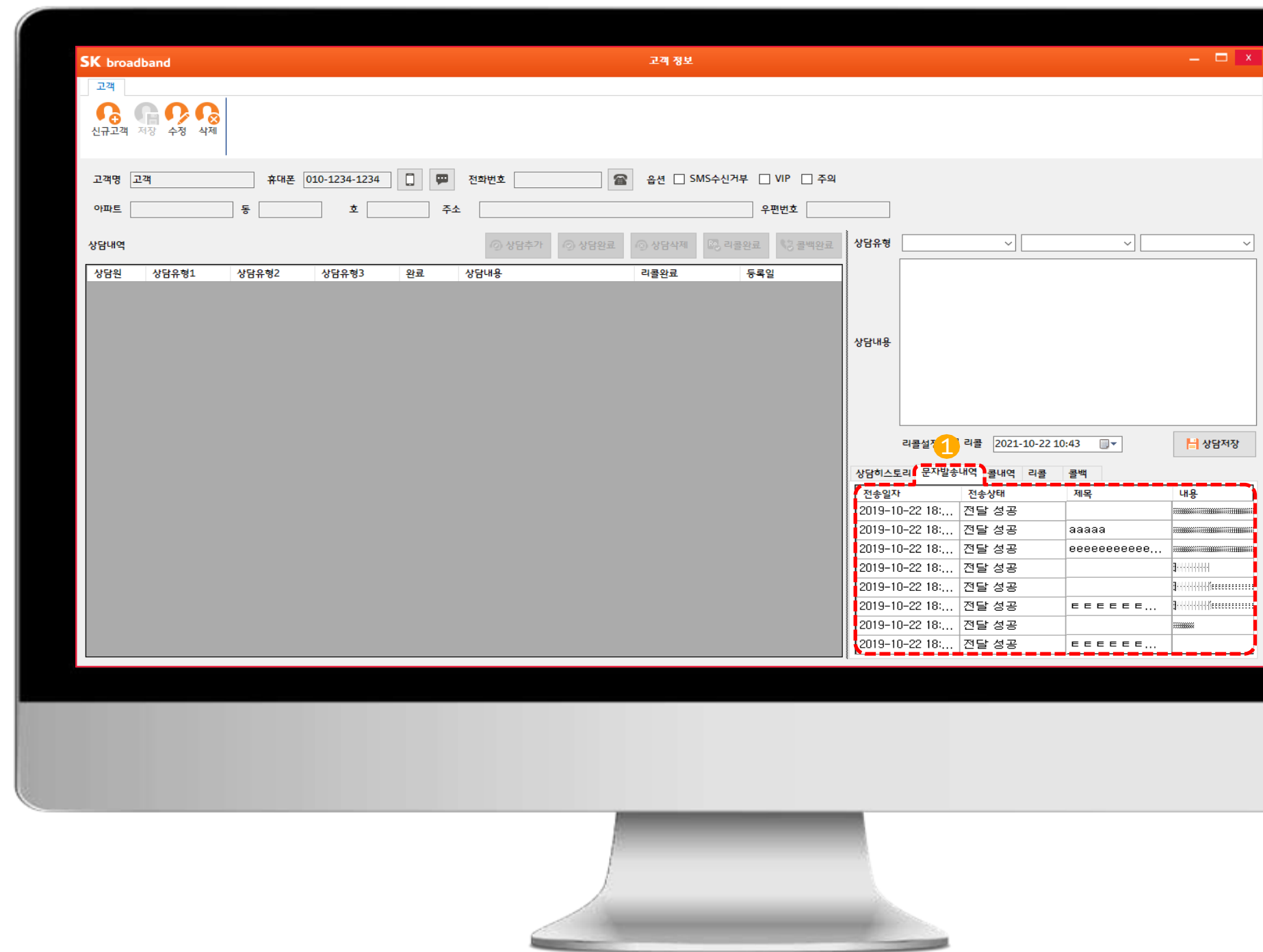
※1일 이내 본인이 남긴 상담이력에 한해 삭제 가능합니다.



21-5 고객정보 - 문자 발송내역

문자 발송내역

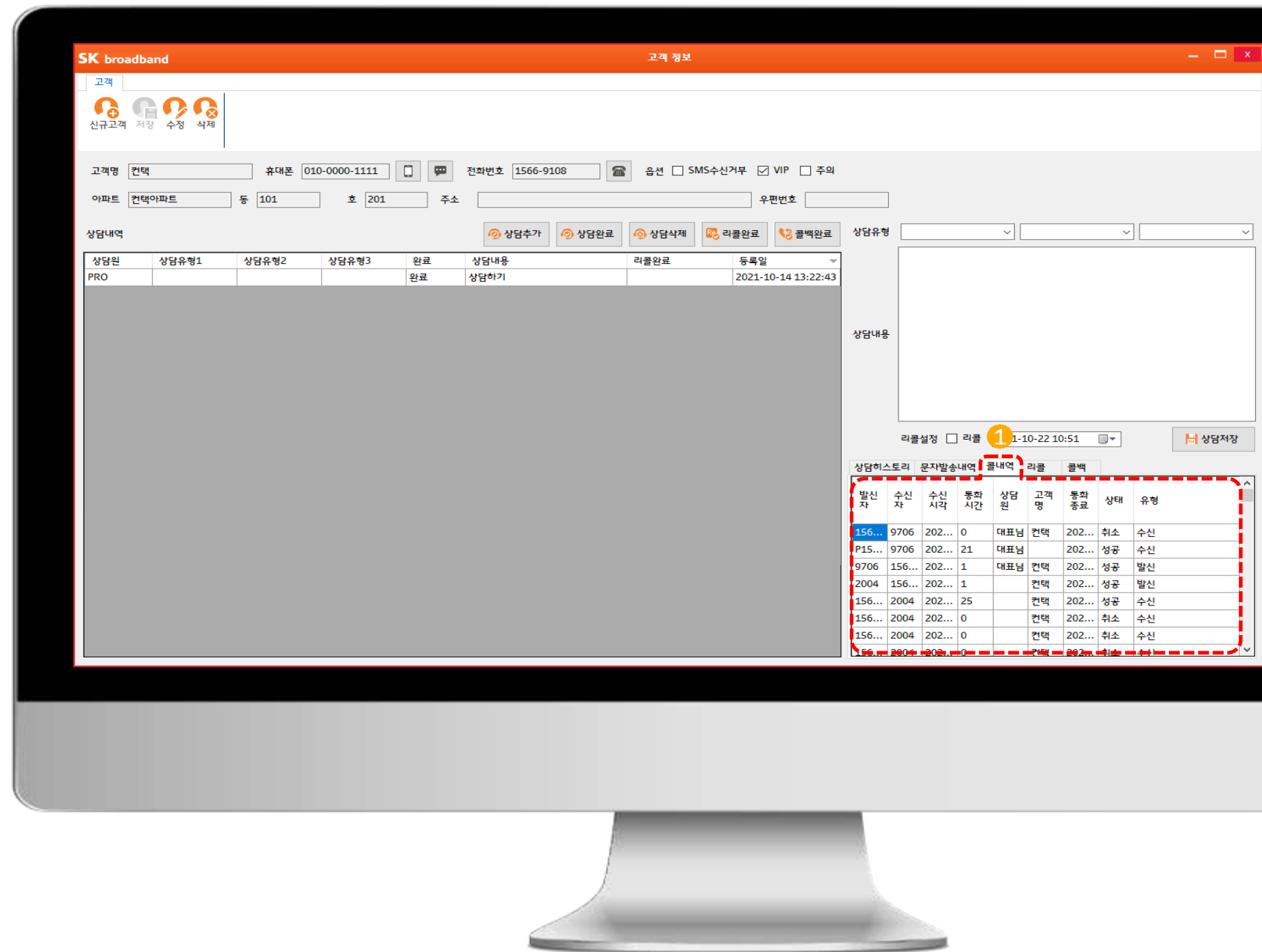
- ① 고객정보창에서 문자 발송내역 탭 클릭 시
해당 고객에게 보낸 문자내역을 확인할 수 있습니다.



21-6 고객정보 - 콜내역 조회

콜내역 조회

- ① 고객정보창에서 콜내역 탭 클릭 시
해당 고객과의 통화내역을 확인할 수 있습니다.



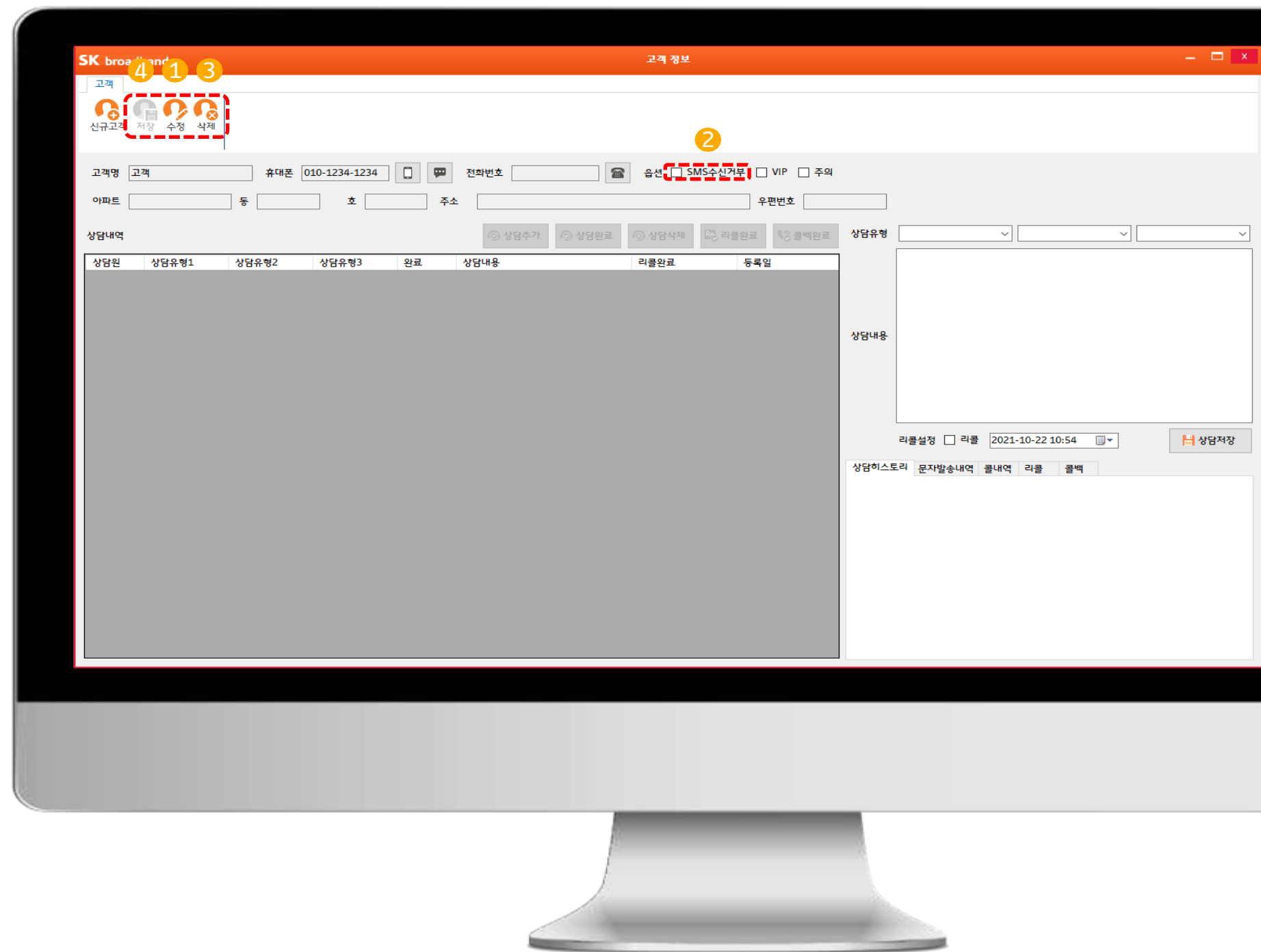
21-7 고객정보 – 고객정보 수정

고객정보 수정

- ① 좌측 수정 버튼을 클릭하면 고객정보 수정이 가능합니다.
- ② SMS수신거부 체크 여부로 문자 수신 거부 등록 또는 해제가 가능합니다.
- ③ 저장 버튼을 클릭하면 입력한 고객정보를 수정 가능합니다.
- ④ 삭제 버튼을 클릭하면 해당 고객정보 삭제가 가능합니다.

※ 080 문자 수신거부 부가서비스 가입 시

080 번호를 통해 수신거부 등록요청한 고객은 SMS수신거부가
체크되어 문자 전송이 되지 않습니다.

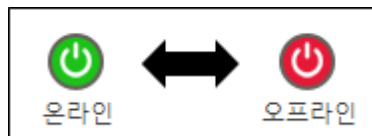


22 접속관리

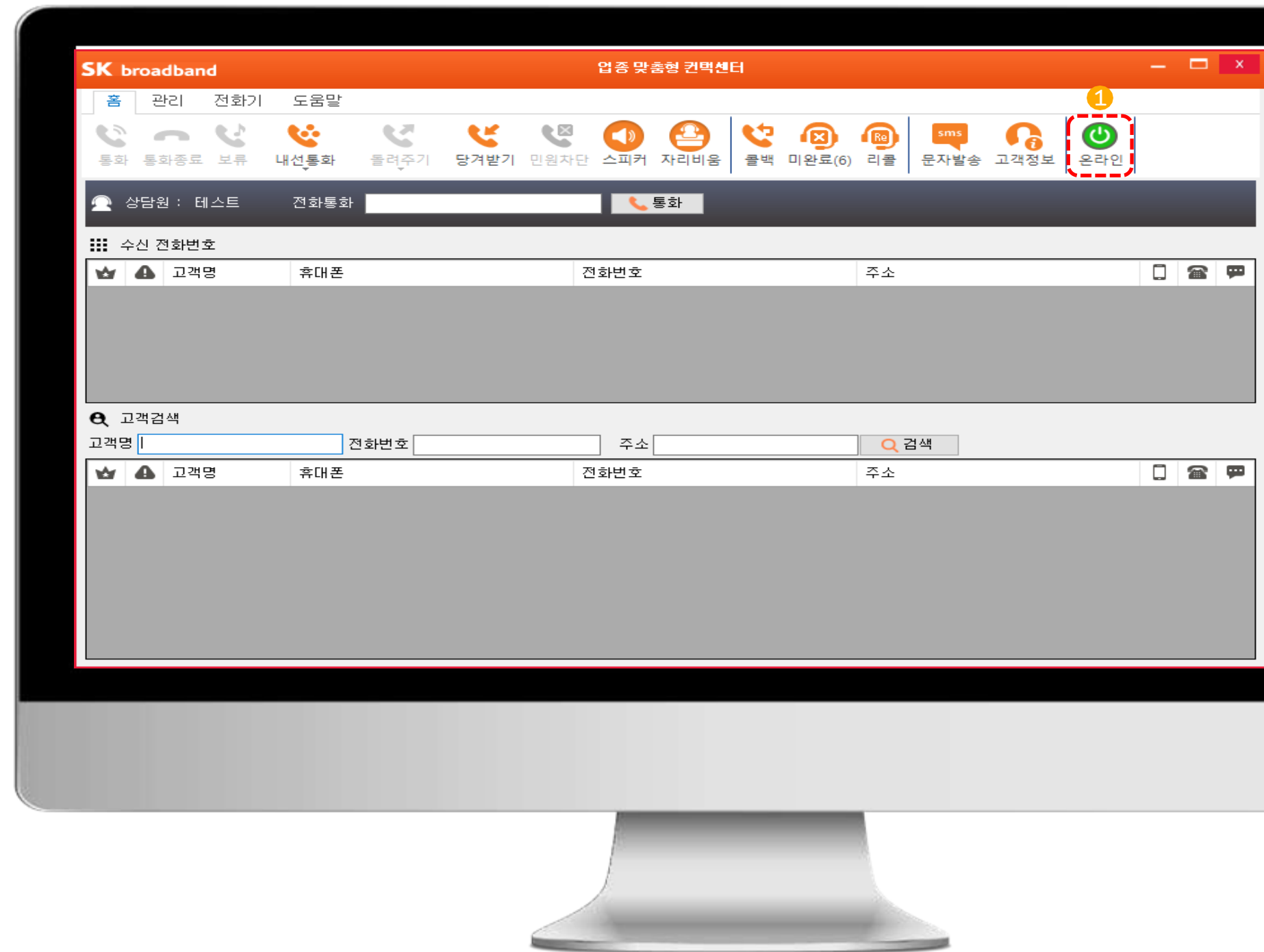
온라인 / 오프라인

① 온라인 버튼을 클릭하면 오프라인으로 바뀌며 연결 종료상태가 됩니다.

오프라인 버튼을 클릭하면 온라인으로 상태 변경됩니다.



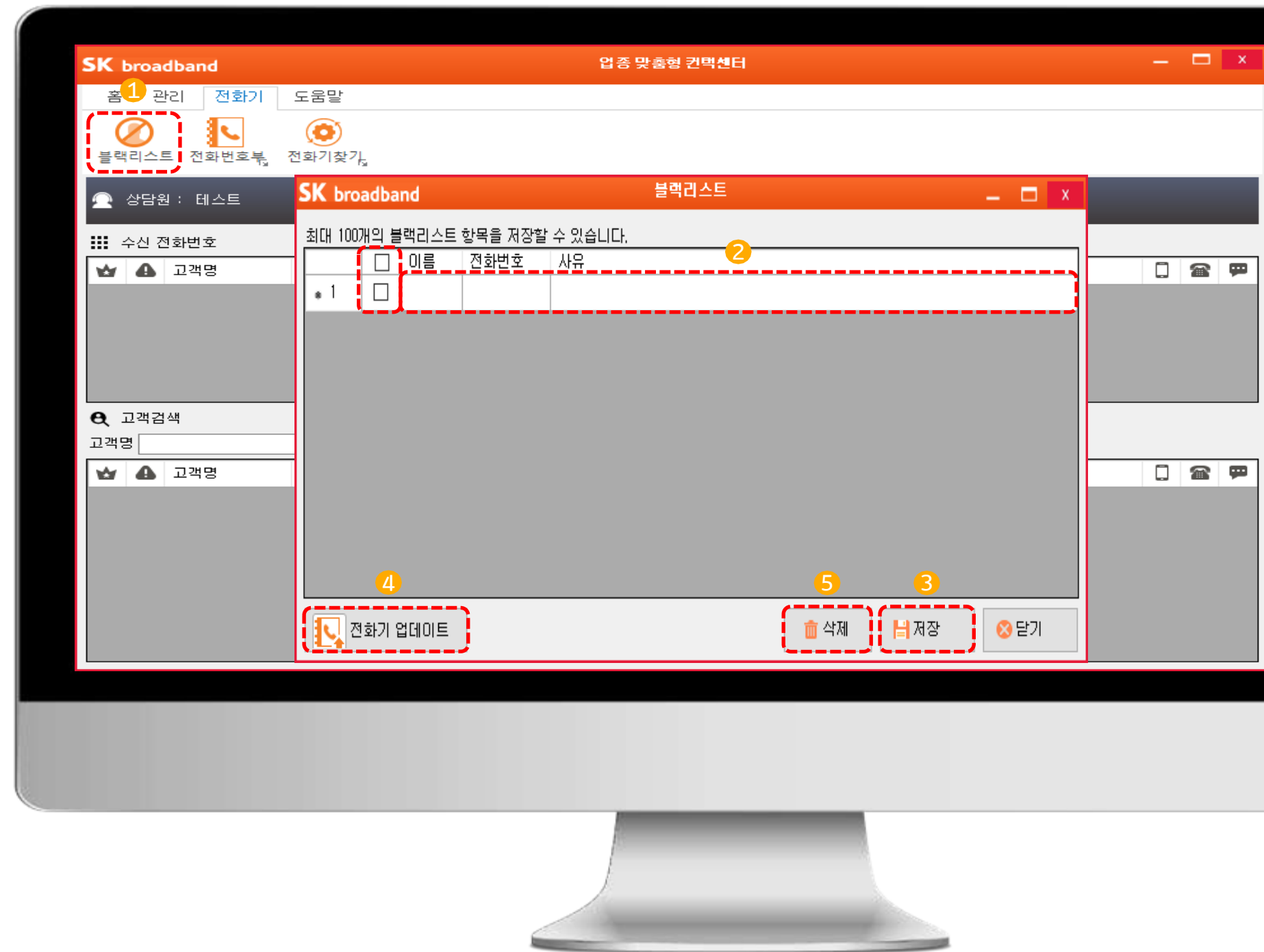
※ 오프라인 상태로 변경 시 프로그램 통화연동 기능이 작동하지 않습니다.



23 블랙리스트

블랙리스트

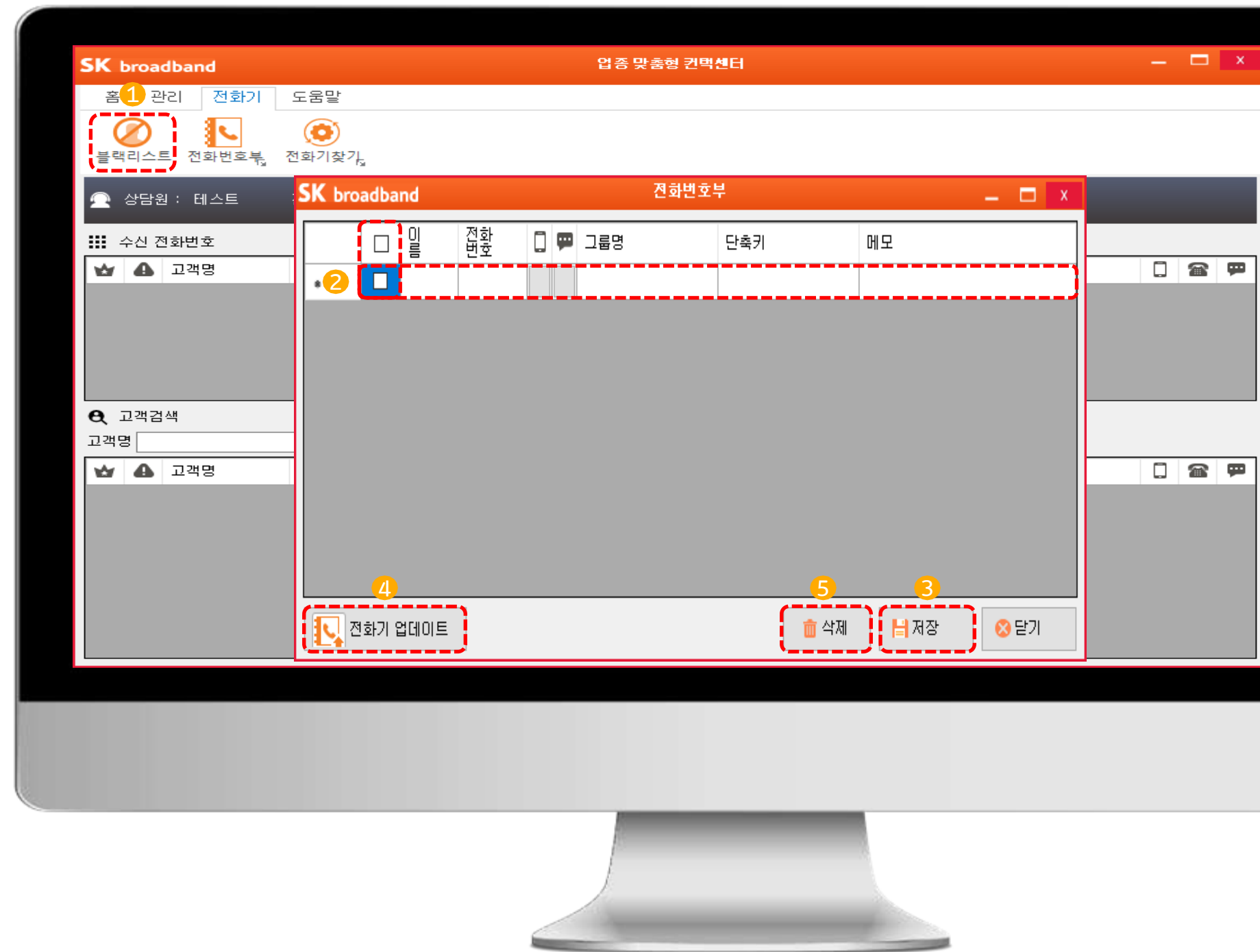
- ① 블랙리스트 버튼을 클릭합니다.
- ② 빈칸에 [이름/전화번호/사유]를 입력합니다.
- ③ 저장 버튼을 클릭합니다.
- ④ 전화기 업데이트 버튼을 눌러 차단목록을 최종 등록합니다.
- ⑤ 삭제할 목록을 체크한 후 삭제를 클릭하여 목록에서 블랙리스트 삭제합니다.
이후 저장버튼을 클릭하여 저장합니다.



24 전화번호부

전화번호부

- ① 전화번호부 버튼을 클릭합니다.
- ② 빈칸에 [이름/전화번호/그룹명/단축키/메모]를 입력합니다.
- ③ 저장 버튼을 클릭합니다.
- ④ 전화기 업데이트 버튼을 눌러 전화번호 목록을 최종 등록합니다.
- ⑤ 삭제할 목록을 체크한 후 삭제를 클릭하여 목록에서 전화번호부 삭제합니다.
이후 저장버튼을 클릭하여 저장합니다.



25 고객지원

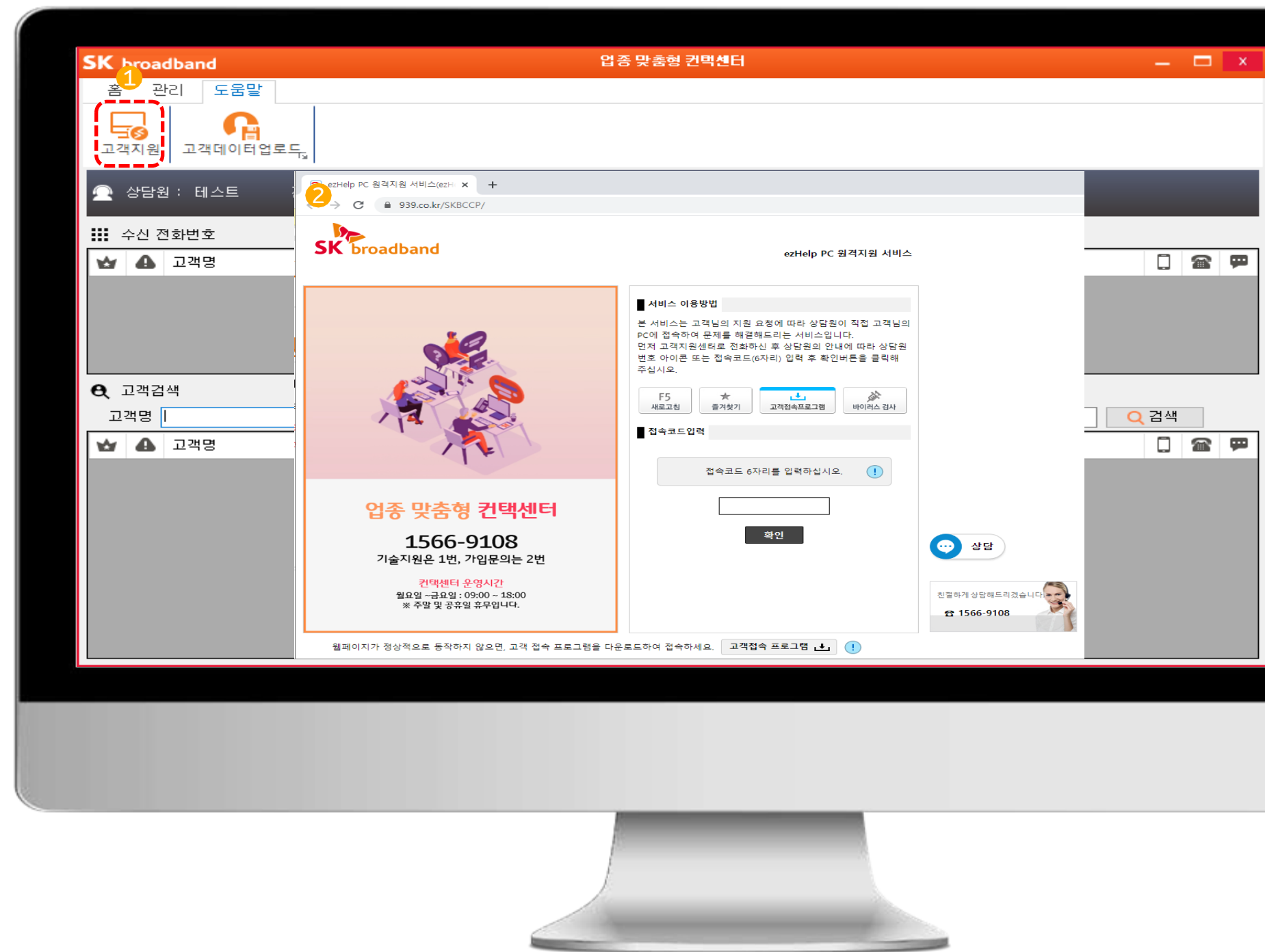
원격지원

① 도움말 메뉴에서 고객지원 버튼을 클릭합니다.

② 위와 같이 원격지원 사이트로 접속됩니다.

※ 해당 서비스는 1566-9108번으로 전화주시면,

상담원이 직접 고객님의 통화하여 원격접속하여 문제를 해결해드리는 서비스입니다.



26-1 고객데이터 업로드

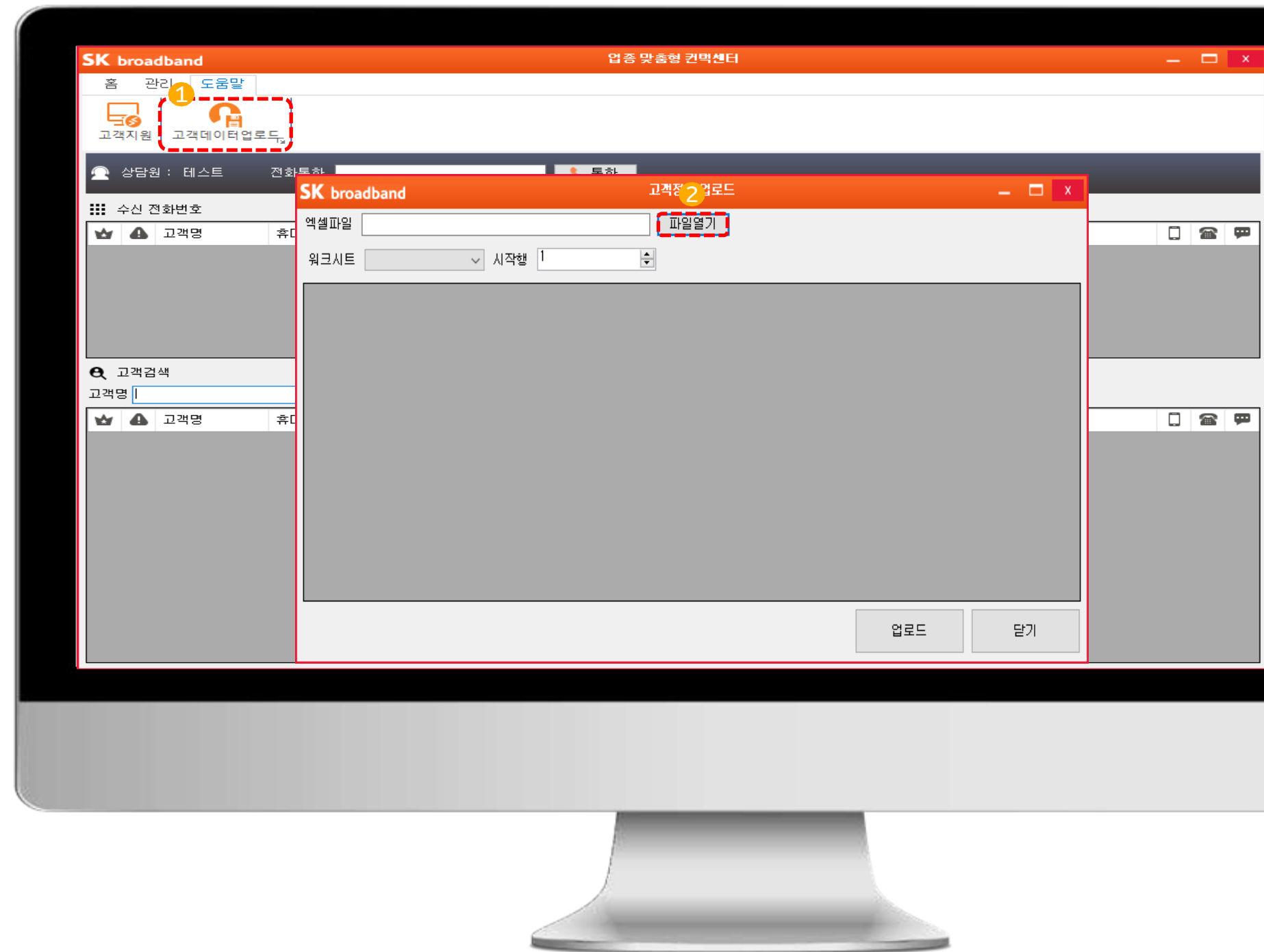
고객데이터 업로드

- ① 도움말 메뉴에서 고객데이터 업로드 버튼을 클릭합니다.
- ② 파일열기를 클릭하여 편집한 엑셀자료를 불러옵니다.

[대표메일로 별도 엑셀양식 제공해드립니다.]

※ 해당 기능은 계정 중 1개 계정에만 권한을 발급해드립니다.
고객정보 업로드 시 기존 데이터와 중복되는 자료는 제거한 후
신규 정보만 업로드해주시기 바랍니다.

권한 발급 계정 변경을 원하시는 경우 1566-9108로 연락 주시기 바랍니다.



27-2 고객데이터 업로드

고객데이터 업로드

- ① 워크시트를 맞춰줍니다.
- ② 고객정보 시작행을 맞춰줍니다.
- ③ 업로드를 클릭하여 고객정보를 업로드합니다.

