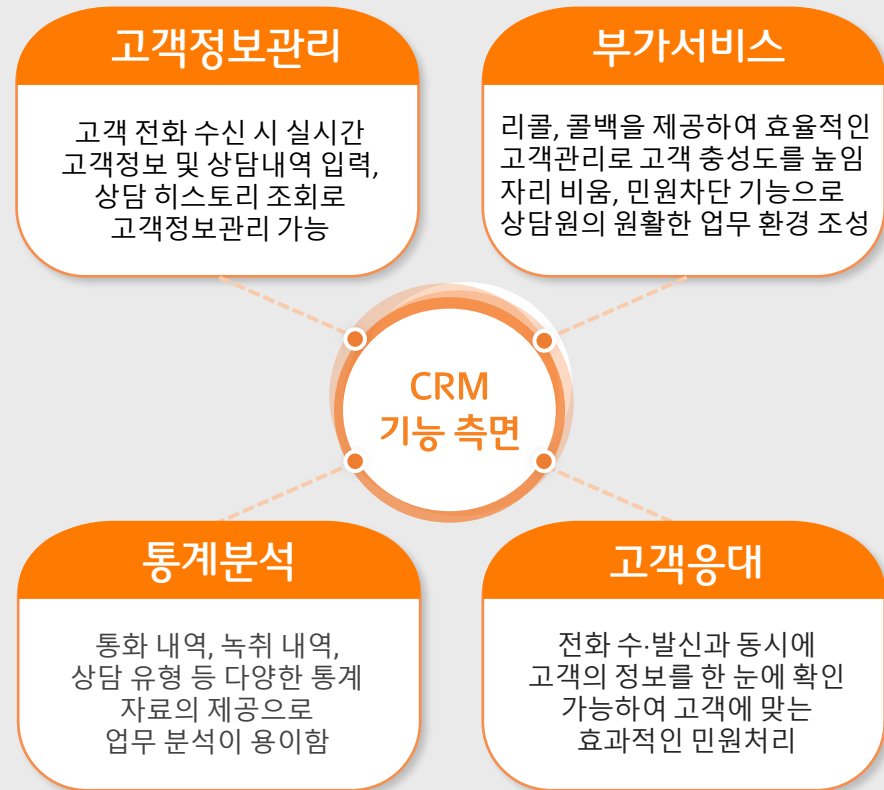


SK broadband
[업종맞춤형 컨택센터
고객관리]

콜센터 전용 CRM

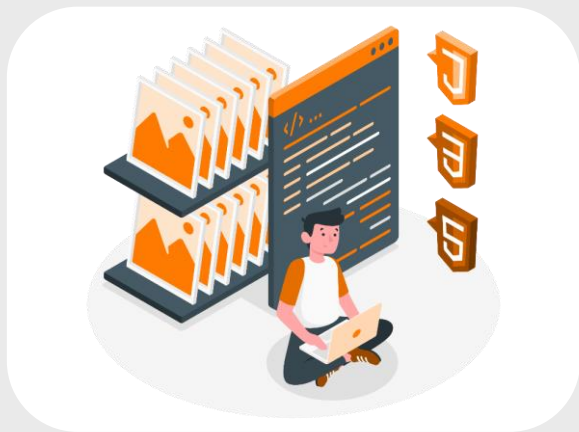


1. 서비스 개요



콜센터 운영에 필요한 필수적 기능만을 통합하여 심플한 프로그램 구성 제공

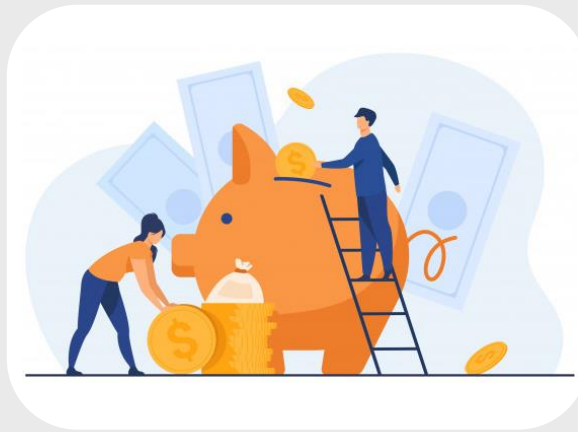
2. 서비스 특징 - 차별성



고객 CS 통합관리

사용자 중심의 통합 DB개념으로
CRM에서 모든 정보를 확인

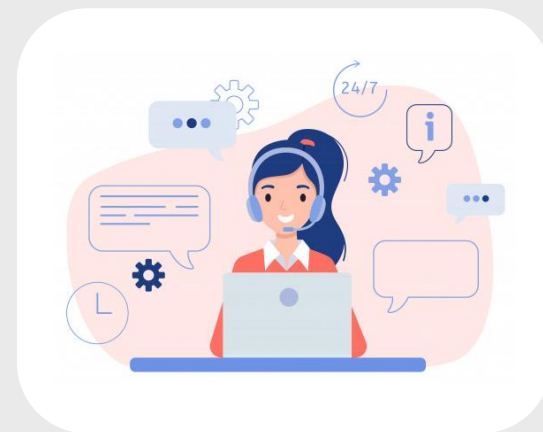
- 엑셀로 작성된 기존 고객 DB 연동 기능 제공
- 단체 문자발송 기능 제공
- 상담 히스토리를 통해 고객과의 상담내역을 확인 가능



합리적인 가격

기존에 없던 중간 규모의
CRM 프로그램을 합리적 가격에 제공

- 고가의 판매 장비 불필요
- 좌석당 가격 책정으로 소규모 콜센터 운영 가능
- 초기 시스템 구축 비용 절감



고객관리 특화 기능

고객관리 특성에 맞는
맞춤형 기능 제공

- 고객의 고유 Key 값에 의해 관리할 수 있는 플랫폼 제공
- 사용자 편의 위주 메뉴 제공

2. 서비스 특징 - 운영의 편리성

고객관리 CRM 프로그램

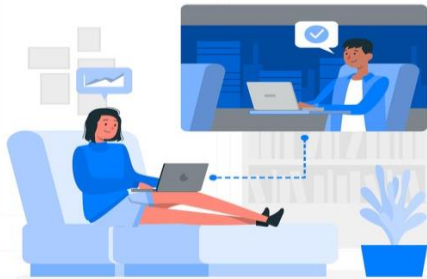
컨택센터 프로그램을 통한 **운영의 편리성**

01

실시간 원격 지원

업무 시간 내 원격개통 서비스로
신속한 설치지원

전문 장애부서 운용으로
CRM 전문 서비스 지원



02

통계 제공 및 데이터 추출

일별, 월별 통화 내역 통계와
상담원별, 상담유형별 통계 확인 및
데이터 추출 가능



03

저렴한 문자서비스

최저 SMS 수수료 및 부가서비스 제공

저렴한 문자서비스를 통한
효율적인 정보 전달



2. 서비스 특징 - 신속성

ONE-STOP 으로 빠른 시스템 구축

다양한 구축 경험과 관련 전문부서의 협력으로 인터넷, 인터넷 전화 개통부터 시스템 설치까지 타사 대비 빠른 시스템 구축을 지원합니다.



3. 기능설명

고객관리 컨택센터 기능 소개

- 각 업무의 특성과 별도로 CRM을 운영하는데 있어 꼭 필요한 기능만을 제공하여 **누구나 손쉽게 사용** 가능



전화가 걸려오면 활성화되며,
통화 버튼을 클릭하면 전화를 받습니다



통화 중 활성화되며,
통화종료 버튼을 클릭하면 통화를 종료합니다



통화 중 활성화되며,
보류 버튼을 클릭하면 통화를 보류합니다



자리 비움 상태에서는 전화가 인입되지 않으며,
자리 비움 설정을 [On/Off] 변경 할 수 있습니다



문자발신 템플릿을 설정 할 수 있습니다



문자발송



문자내역

문자 발송 및 내역 조회가 가능합니다
문자형식별 선택조회가 가능합니다
[전체 / SMS / LMS / MMS]



통화내역

통화내역 조회가 가능하며,
이름 및 전화번호를 통한 조건 검색 가능합니다



녹취내역

녹취 내역 관리가 가능합니다
녹취 내역 조회 및 듣기 가능합니다



블랙리스트

블랙리스트 명단 관리 가능하며,
블랙리스트 등록 시 전화 수신이 차단됩니다
(기업070 IMS실선 고객)



고객정보

신규 고객 등록 및
통화 이력 작성, 히스토리 확인 가능
(VIP, 주의 고객 표시 가능)

3. 기능설명

고객관리 컨택센터 기능 소개

- 각 업무의 특성과 별도로 CRM을 운영하는데 있어 꼭 필요한 기능만을 제공하여 **누구나 손쉽게 사용** 가능



내선통화를 클릭 시 내선번호 목록이 나타나며,
목록에 있는 내선번호를 클릭하면
내선통화 연결 됩니다



내선번호 버튼을 클릭 하여
목록에 내선번호를 추가, 삭제 할 수 있습니다



녹취 내역 관리가 가능합니다
녹취 내역 조회 및 듣기, 다운로드 가능합니다
(기본기능에 없는 다운로드 기능을 추가)



다른 상담원 자리에 걸려오는 전화를
당겨 받을 수 있습니다



통화 중 활성화되며,
목록에 있는 내선번호로 돌려주기 됩니다



통화 중 활성화되며 민원차단 버튼을 클릭 하면
통화중인 상대방에게 폭언·성희롱 방지
음성 안내 후 종료됩니다



상담유형명을 새롭게 생성·삭제 할 수 있습니다



일별 콜 통계를 검색, 엑셀 다운로드,
인쇄 가능합니다



월별 콜 통계를 검색, 엑셀 다운로드,
인쇄 가능합니다



상담원 별 콜 통계를 검색, 엑셀 다운로드,
인쇄 가능합니다



상담원 내선, ID, 이름, 휴대폰 번호 등 정보를
입력할 수 있고 권한 설정 가능합니다



부재 or 통화 중 상황으로 전화를 받지 못할 시
고객이 콜백 요청한 내역을 확인할 수 있습니다

4. 서비스 기대효과

통합식 CS관리로 고객·콜센터 간의 원활한 소통 가능

- ☑ 고객 응대 / VOC 접수 / 고객 관리에 양질의 서비스 제공
- ☑ 고객, 콜센터 간의 견고한 상호관계 구축
- ☑ 빠르고 정확한 고객 민원 응대 가능
- ☑ 전화 수신 시 팝업창을 통해 고객 정보를 빠르게 확인 가능



초기 구축 비용이 거의 들지 않는 합리적인 가격

- ☑ 고가의 판매장비가 필요 없어 시스템 구축 비용 절감
- ☑ 별도의 운영 및 관리 인력 불필요
- ☑ 주기적 업그레이드 진행
- ☑ 타CRM 대비 최저 SMS 이용료



고객관리 컨택센터 서비스 기대효과

고객관리에 특화된 CRM으로 효율적인 업무 가능

- ☑ 업무 적응시간 단축
- ☑ 사용자 편리성 증대
- ☑ 별도의 교육 없이 CRM 매뉴얼로 사용 가능
- ☑ 업무 효율성 극대화

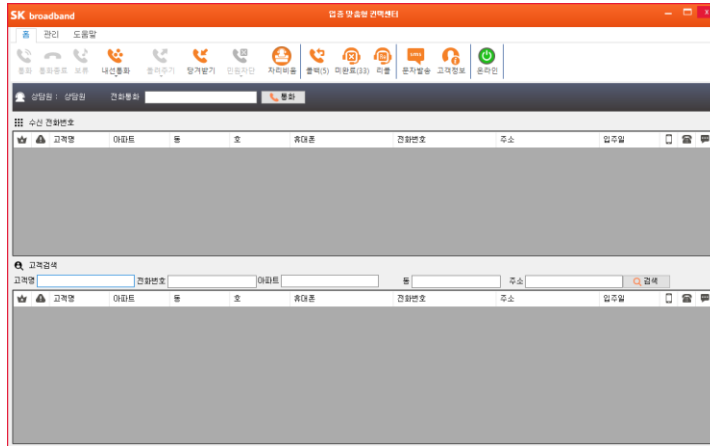


빠른 시스템 구축으로 신속한 프로그램 연동

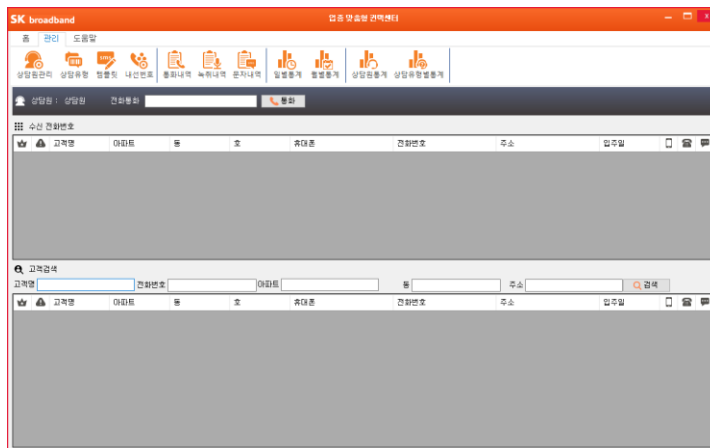
- ☑ 인터넷, 인터넷전화, CRM프로그램만 있으면 언제 어디서든 사용 가능
- ☑ 원격지원을 통한 프로그램 설치 및 신속 장애 처리



6. 고객관리 컨택센터 프로그램 예상 화면



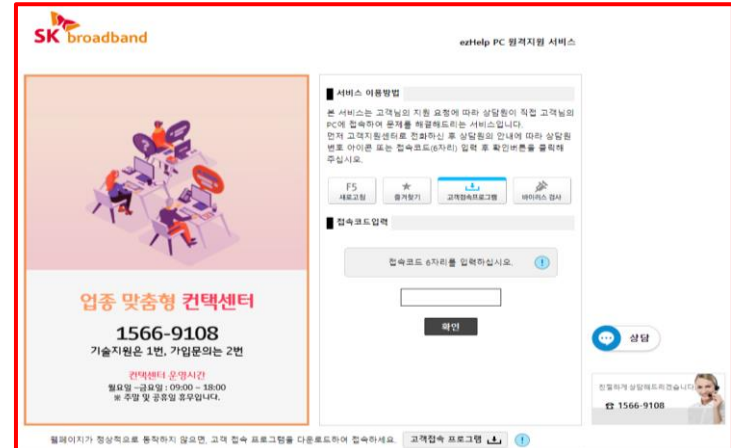
고객관리 CRM 프로그램 홈 화면



고객관리 CRM 프로그램 관리 화면



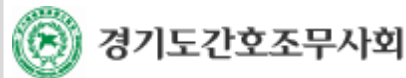
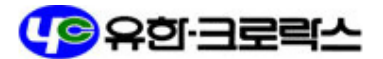
고객관리 CRM 프로그램 도움말 화면



원격지원 접속 화면

별첨

주요 레퍼런스



별첨

주요 레퍼런스

WORDS
Corp

NEMO
commerce

YH 염창환병원
Cancer hospital

MOON+CLINIC

Haka

K&A
Project Group

MADE BY DOCTOR.

SH (주)에스에이치네트웍스

BEAR.BETTER.

APRINT
에이프린트

MAYJUNE
Life&Health,Co.,Inc.

S-market
MEGA SHOEPLEX

we|come MS
MARKETING SERVICE

SC SC ENGINEERING

