

ZioTes

Your Total IT Solutions – ZioTes Solutions Inc.



Internet Protocol Contact Center

사용자 메뉴얼

Contents

Manager

관리자

01

Log-in 페이지 05

- 1. 상담원 전체 관리 - 07
- 2. 상담원 등록 - 08

02

메뉴와 서브페이지 06

- 1. 회원그룹 등록 및 검색 - 09
- 2. 회원그룹 수정 및 삭제 - 10
- 3. 회원등급 등록 및 검색 - 11
- 4. 회원등급 수정 및 삭제 - 12
- 5. 접수구분 등록 및 검색 - 13
- 6. 접수구분 수정 및 삭제 - 14

03

상담원관리 페이지 07

- 7. 상담원소속 등록 및 검색 - 15
- 8. 상담원소속 수정 및 삭제 - 16

04

환경설정 페이지 09

- 9. 대분류 명칭 등록 및 검색 - 17
- 10. 대분류 명칭 수정 및 삭제 - 18
- 11. 중분류 명칭 등록 및 검색 - 19
- 12. 중분류 명칭 수정 및 삭제 - 20

05

SMS/여론조사 27

- 13. 사용자 정의 - 21
- 14. 카테고리 등록 및 검색 - 22
- 15. 카테고리 수정 및 삭제 - 23
- 16. 문자 설정 - 24
- 17. 링그룹 설정 및 검색 - 25
- 18. 링그룹 수정 - 26

06

상담관리 페이지 32

- 1. 여론조사 질문지 관리 - 27
- 2. 여론조사 카테고리 관리 - 28
- 3. SMS/LMS 이력 조회 - 29
- 4. 여론 조사 이력 조회 - 30
- 5. 여론조사 통계 조회 - 31

07

회원관리 페이지 40

- 1. 상담리스트 저장, 삭제 및 검색 - 32
- 2. 상담내용 열람 - 33
- 3. 상담내용 추가 방법 - 34
- 4. 상담내용 결과 확인 - 35
- 5. 상담처리 결과 열람 방법 - 36
- 6. 상담처리 결과 확인 - 37
- 7. 회원 가입 및 저장 - 39

08

개인정보설정 페이지 48

- 1. 회원 가입 및 저장 - 40
- 2. 회원 검색 - 41
- 3. 특정 회원의 상담내용 확인 - 42
- 4. 엑셀 파일로 회원 데이터 등록 - 43
- 5. 아웃바운드 회원 가입 및 저장 - 44
- 6. 아웃바운드 회원 검색 - 45
- 7. 아웃바운드 회원의 상담내용 확인 - 46
- 8. 엑셀 파일로 아웃바운드 회원 등록 - 47

09

업무관리 페이지 49

- 1. 업무 확인 - 49
- 2. 업무 추가 - 50

10

녹취 관리자 페이지 51

- 1. 녹취 현황 확인 및 검색 - 51
- 2. 통계 보기 - 52

11

전광판 53

12

큐 전광판 54

13

근무시간 설정 페이지 55

Contents

상담원

		57 Log-in 페이지	15
		58 메뉴와 서브페이지	16
59-	1. 상담원 등록 -	59 상담원 등록	17
60 -	1. CTI 로그인 -	60 CTI 기능 안내	18
61 -	2. CTI 추가 기능 -		
62 -	3. CTI 콜백 기능 -		
63 -	1. 상담 접수 -	63 상담 받기	19
64 -	2. 상담 처리 -		
67 -	1. 상담리스트 저장 및 검색 -	67 상담 관리 페이지	20
68 -	2. 상담내용 열람 -		
69 -	3. 상담내용 추가 방법 -		
70 -	4. 상담내용 결과 확인 -		
71 -	5. 상담처리 결과 열람 방법 -		
72 -	6. 상담처리 결과 확인 -		
74 -	1. 회원 가입 및 저장 -	74 회원 관리 페이지	21
75 -	2. 회원 검색 -		
76 -	3. 특정 회원의 상담내용 확인 -	79 개인정보설정 페이지	22
77 -	4. 아웃바운드 회원 검색 -		
78 -	5. 아웃바운드 회원의 상담내용 확인 -		
80 -	1. 업무 확인 -	82 업무관리 페이지	23
81 -	2. 업무 추가 -		

00

Manager Page

관리자 페이지

01

Log-in 페이지

관리자와 상담원, 각각 전용 시스템으로 로그인 가능

The image shows a web browser window displaying the 'LoginCRM' page. The page has a white background with a blue header. The main content area contains a login form with the following elements: a checkbox labeled '아이디 저장' (Save ID), an 'ID' input field, a 'password' input field, a radio button labeled '상담원' (Counselor), and another radio button labeled 'CRM전용' (CRM Dedicated). Below the form is a blue '로그인' (Login) button. At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyrights © BitWave Inc. All Rights Reserved. * 이 페이지는 1920*1080 해상도에서 최적으로 이용 가능합니다.' Three red circles with white numbers (1, 2, 3) are overlaid on the page. Circle 1 points to the '아이디 저장' checkbox. Circle 2 points to the '로그인' button. Circle 3 points to the 'CRM전용' radio button.

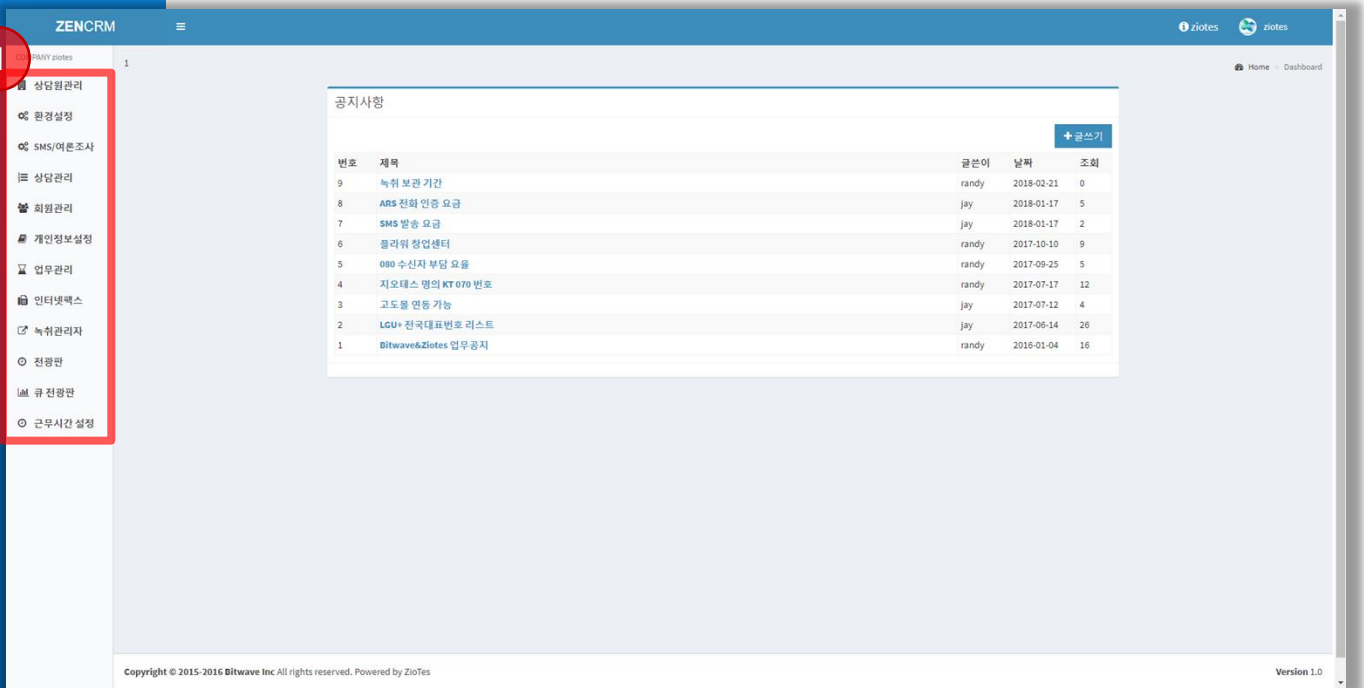
- 관리자 페이지 주소를 입력하여 로그인 페이지로 이동
- 아이디 저장 박스에 체크 시 이후 아이디 자동 입력 됨
- 로그인 전 선택지에서 CRM전용을 클릭하고
관리자 전용 아이디와 패스워드를 기입 후 로그인 클릭

※ 관리자 로그인은 인터넷 가능한 곳 어디서든 가능

02

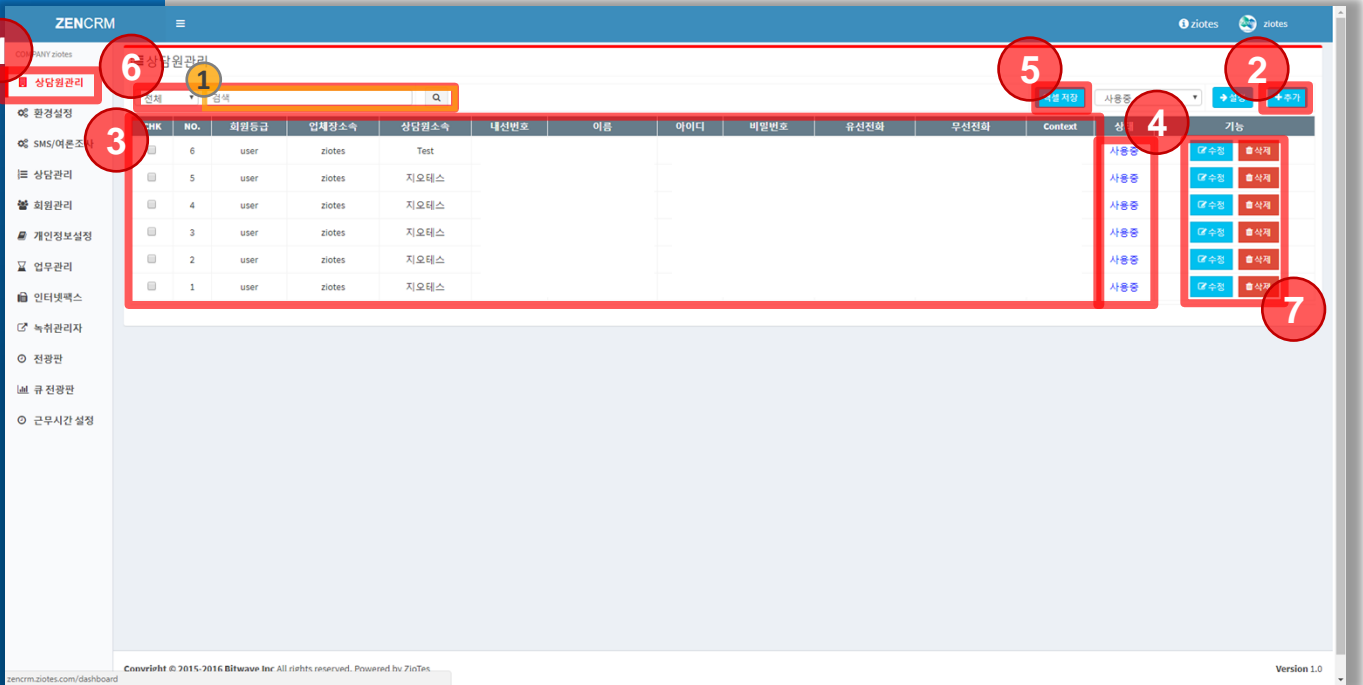
메뉴와 서브페이지(관리자 홈)

관리자 페이지는 크게 주 메뉴와 서브페이지로 구성

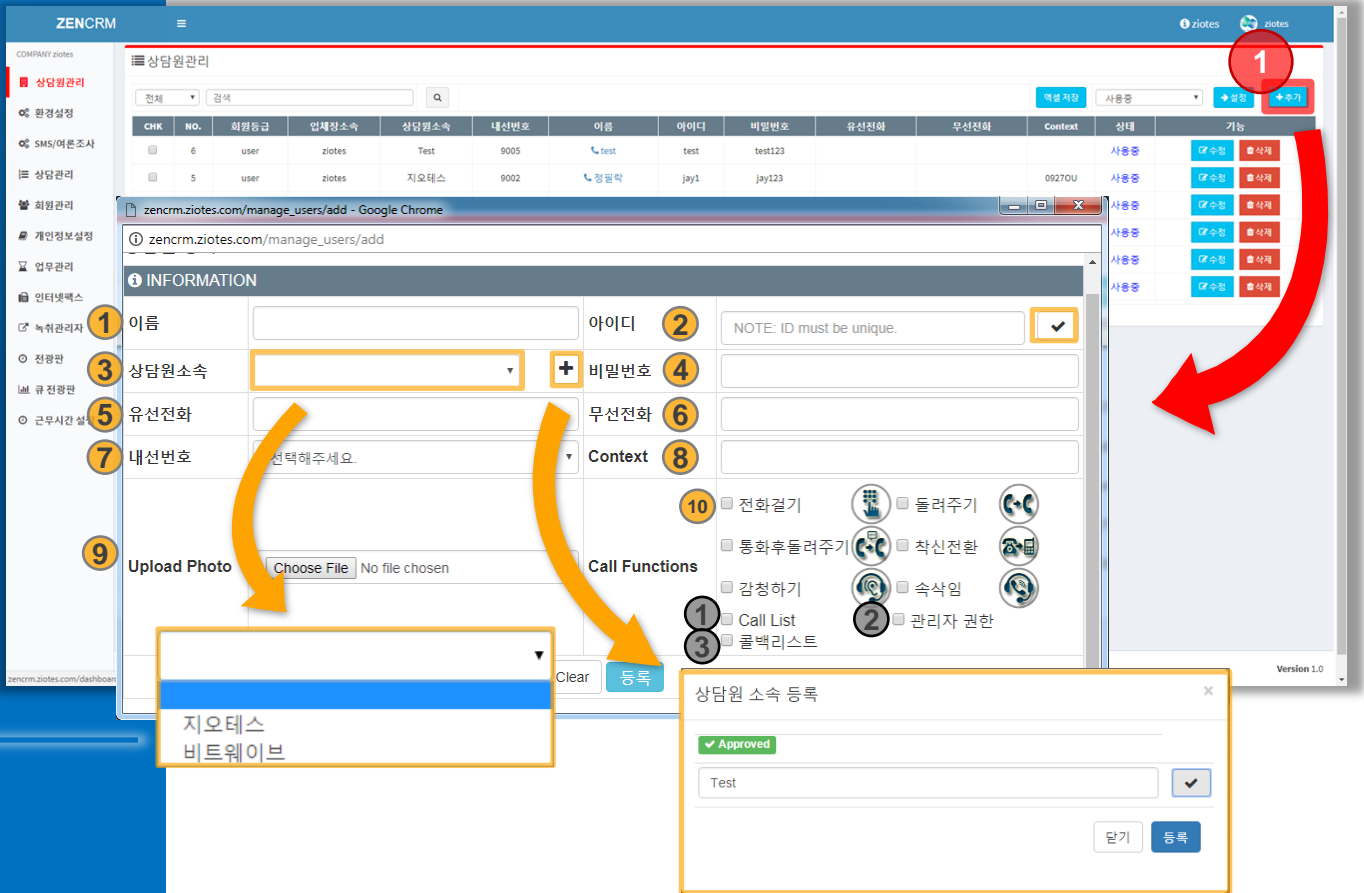


1

- 로그인시 처음으로 보이는 관리자 주메뉴
- 처음 로그인 시 공지사항 페이지로 이동



- 1 첫 번째 주 메뉴인 [상담원관리] 페이지로 이동된 상태
- 2 관리자가 상담원 등록 버튼을 통해 상담원을 실시간 등록 가능
- 3 전체 상담원 현황을 실시간 확인 가능하며, 사용유무는 해당 상담원이 근무 중일때 “사용” 퇴사하였을 경우 “미사용”으로 표시
- 4 관리자가 엑셀 저장 버튼을 통해 상담원 정보를 엑셀 파일로 다운로드 가능
- 5 상담원을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색”버튼을 누르면 완료
→ 1 상담원 이름: 등록된 상담원의 이름을 텍스트로 검색
- 6 ※ 4 사용유무는 “사용” / “미사용” 부분으로 구성되며, 해당 상담원이 퇴사 후에도 상담 히스토리를 확인 가능
- 7 상담원 수정 버튼과 삭제 버튼으로 상담원 정보 수정 및 삭제 가능
아이디와 비밀번호를 제외한 정보를 수정 가능



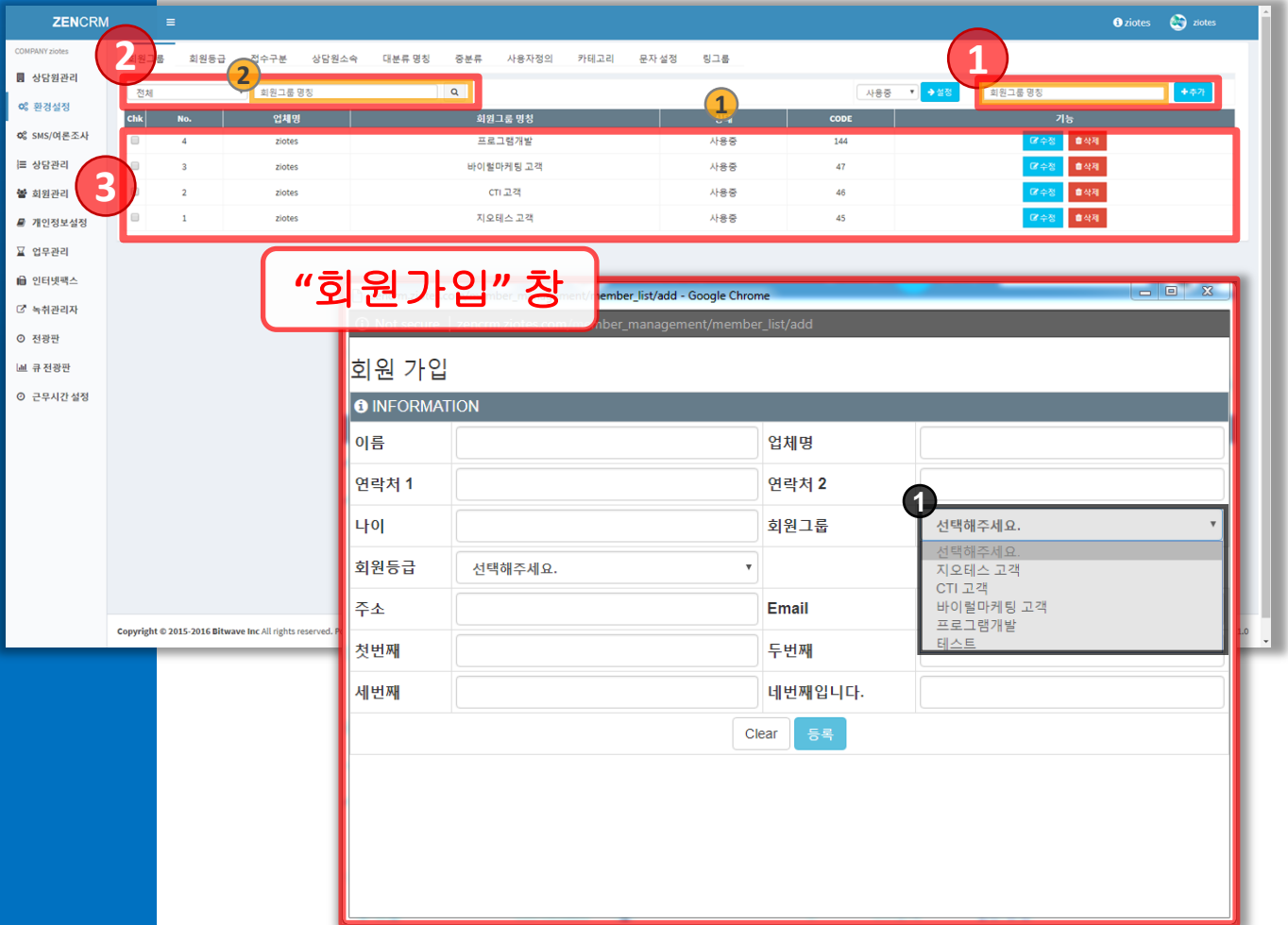
1

▪ **추가** 버튼을 통해 상담원을 실시간 등록 가능

- ① 이름 : 상담원 이름 작성
- ② 아이디 : ID 중복 확인 후 등록 가능
- ③ 상담원소속 : 클릭하여 등록된 소속을 클릭
- ④ 비밀번호 : 사용자 작성
- ⑤ 유선전화 : 사용자 작성
- ⑥ 무선전화 : 사용자 작성
- ⑦ 내선번호 : 클릭하여 부여 된 내선번호 번호 선택
- ⑧ Context : 클릭 투 콜을 사용하기 위한 context, 관리자에게 확인 요함
- ⑨ Upload Photo : 자신의 이미지를 업로드
- ⑩ Call Functions : 상담원에게 기능 부여(CRM 상담의 CTI 기능 표시)
- ① Call List : 기능 업데이트 중
- ② 관리자 권한 : 메뉴 전체를 부여
- ③ 콜백리스트 : 상담관리 메뉴에 콜백 리스트 페이지 추가

※ ③ “상담원소속”은 메뉴 “환경설정 ” [환경설정](#) 서 등록 수정 · 가능

※ ⑦ “업체내선번호”은 [비트웨이브]의 테크니션이 하드웨어와 소프트웨어 설정을 조작하여 설정



“회원가입” 창

- 1. 회원그룹핑을 위한 등록 기능으로 작성 후 “추가” 버튼을 누르면 완료

→ 1. 회원그룹 명칭 : 회원 성격을 구분하여 작성

- 2. 회원그룹을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색” 버튼을 누르면 완료

→ 2. 회원그룹 명칭 : 등록된 그룹 명칭을 텍스트로 검색

- 3. 회원그룹 현재 상태를 나타내는 부분

→ 1. 회원그룹 : 등록되어있는 회원그룹을 선택할 수 있는 부분

※ ① “회원그룹 명칭” 부분은 사내 목적사업이나 구분될 수 있는 소사업 단위를 뜻함

The screenshot shows the ZENCRM interface for managing member groups. The table contains the following data:

chk	No.	업체명	회원그룹 명칭	상태	CODE	기능
<input type="checkbox"/>	4	ziotes	스튜디오개발	Active		<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>
<input type="checkbox"/>	3	ziotes	바이럴마케팅 고객	사용중	47	<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>
<input type="checkbox"/>	2	ziotes	CTI 고객	사용중	46	<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>
<input type="checkbox"/>	1	ziotes	지오테스 고객	사용중	45	<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>

Copyright © 2015-2016 Bitwave Inc All rights reserved. Powered by ZioTeS Version 1.0

1

- 회원그룹을 수정 및 삭제하는 기능

→ ① 회원그룹 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정

“회원가입” 창

1 회원등급

2 회원등급 명칭

3 회원등급 설정 상태를 나타내는 부분

Chk	No.	이름	회원등급 명칭	상태	CODE	기능
<input type="checkbox"/>	4	ziotes	VIP 회원	사용중	40	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	3	ziotes	일반 회원	사용중	39	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	2	ziotes	저질 회원	사용중	38	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	1	ziotes	블랙 회원	사용중	37	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제

회원 가입

1 회원등급

1 회원등급

2 회원등급 명칭

3 회원등급 설정 상태를 나타내는 부분

- 1**
 - 회원등급을 등록하는 기능으로 작성후 “등록” 버튼을 누르면 완료
 - **1** 회원등급 명칭 : 회원 등급을 구분하여 작성
- 2**
 - 회원등급을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색” 버튼을 누르면 완료
 - **2** 회원등급 명칭 : 등록된 그룹 명칭을 텍스트로 검색
- 3**
 - 회원등급 설정 상태를 나타내는 부분
 - **1** 회원등급 : 등록되어있는 회원등급을 선택할 수 있는 부분

ZENCRM

회원등급

chk	No.	업체명	회원등급 명칭	상태	CODE	기능
<input type="checkbox"/>	4	ziotes	VIP 회원	Active	39	수정 삭제
<input type="checkbox"/>	3	ziotes	일반 회원	사용중	38	수정 삭제
<input type="checkbox"/>	2	ziotes	저질 회원	사용중	37	수정 삭제

Copyright © 2015-2016 Bitwave Inc All rights reserved. Powered by ZioTeS

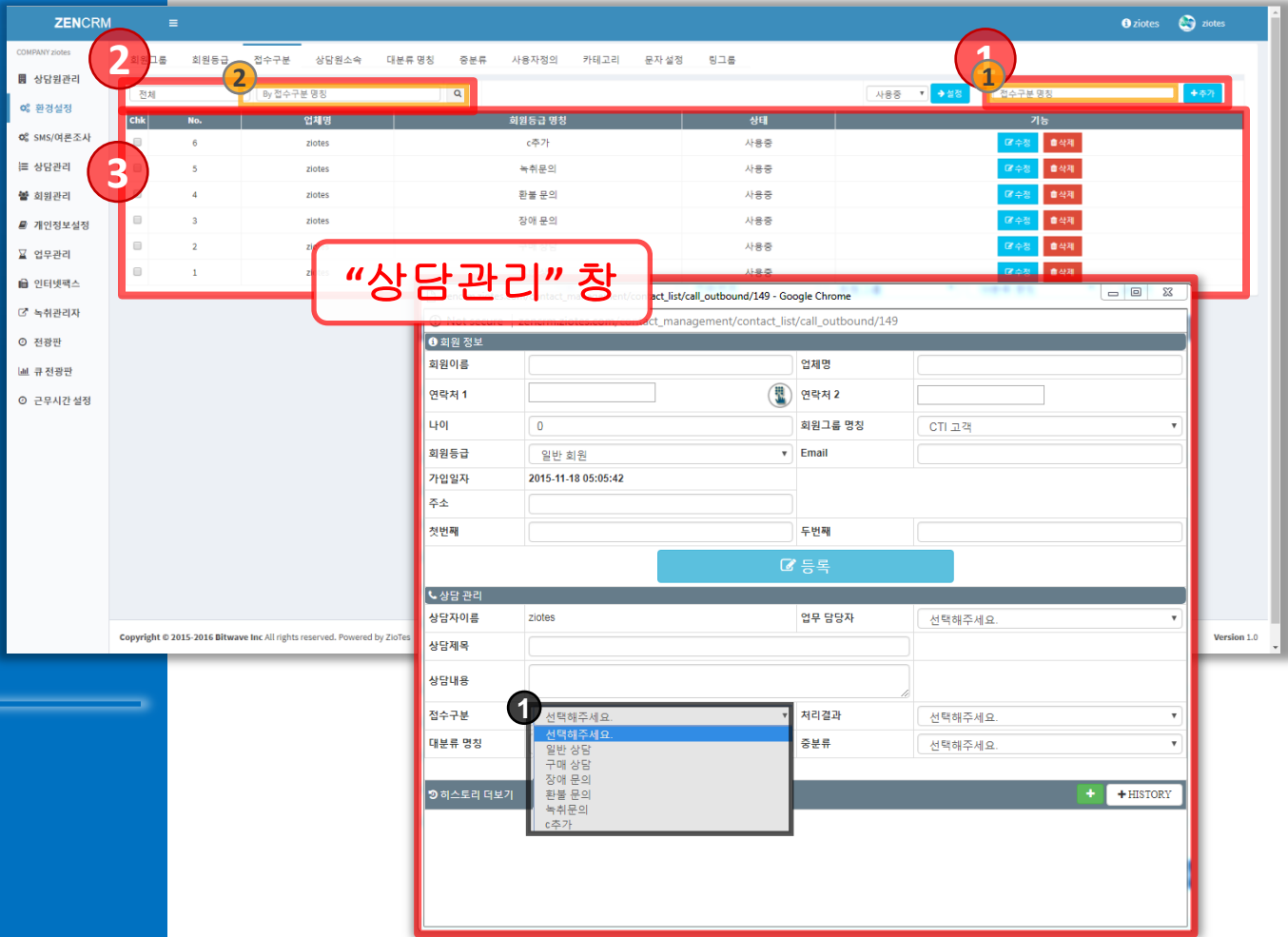
Version 1.0

1

- 1. 회원등급을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1. 회원등급 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정

상담 관리를 위해 상담 내용의 성격에 따라 구분할 수 있는 내용을 등록



①

- 접수구분을 등록하는 기능으로 작성 후 “등록” 버튼을 누르면 완료

→ ① 접수구분 명칭 : 상담 내용을 구분하여 작성

②

- 접수구분을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색” 버튼을 누르면 완료

→ ② 접수구분 명칭 : 등록된 접수구분 명칭을 텍스트로 검색

③

- 접수구분 현재 상태를 나타내는 부분

→ ① 접수구분 : 등록되어있는 접수구분을 선택할 수 있는 부분

The screenshot shows the ZENCRM interface with the '환경설정' (Environment Settings) page. The '접수구분' (Reception Category) section is active. A table lists various categories with columns for 'chk', 'No.', '업체명', '회원등급 명칭', '상태', and '가능'. A red circle with the number 1 highlights the '접수구분 명칭' column, and another red circle with the number 1 highlights the '등록' button in the '가능' column.

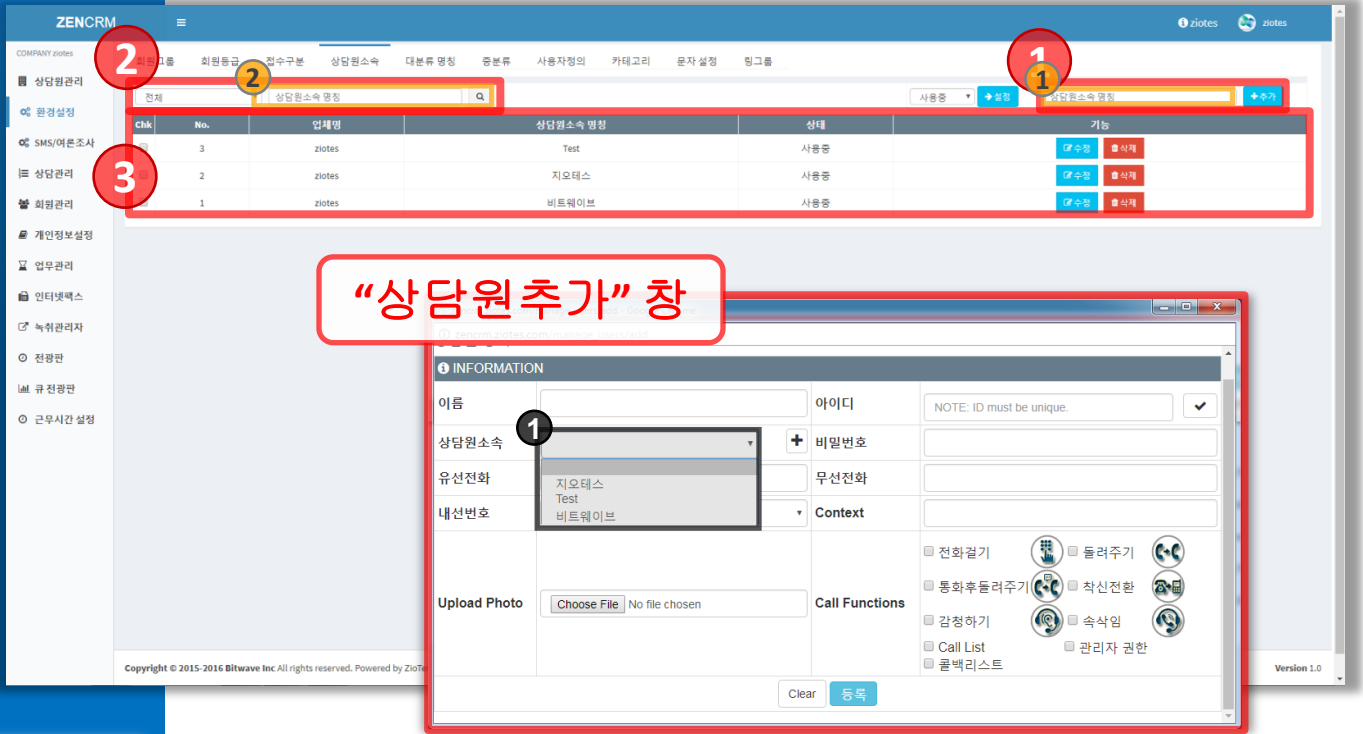
chk	No.	업체명	회원등급 명칭	상태	가능
<input type="checkbox"/>	6	ziotes	c-주거	Active	<input type="checkbox"/> 등록 <input type="checkbox"/> Cancel
<input type="checkbox"/>	5	ziotes	녹취문의	사용중	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	4	ziotes	환불 문의	사용중	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	3	ziotes	장애 문의	사용중	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	2	ziotes	구매 상담	사용중	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제
<input type="checkbox"/>	1	ziotes	일반 상담	사용중	<input type="checkbox"/> 수정 <input type="checkbox"/> 삭제

1

- 접수구분을 수정 및 삭제하는 기능

→ ① 접수구분 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정

상담원 관리를 위해 상담 내용에 따라 구분될 접수 성격을 등록



- 1**

 - 상담원소속을 등록하는 기능으로 작성 후 “등록” 버튼을 누르면 완료
 - **1** 상담원소속 명칭 : 상담원소속을 구분하여 작성
- 2**

 - 상담원소속을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색” 버튼을 누르면 완료
 - **2** 상담원소속 명칭 : 등록된 상담원소속 명칭을 텍스트로 검색
- 3**

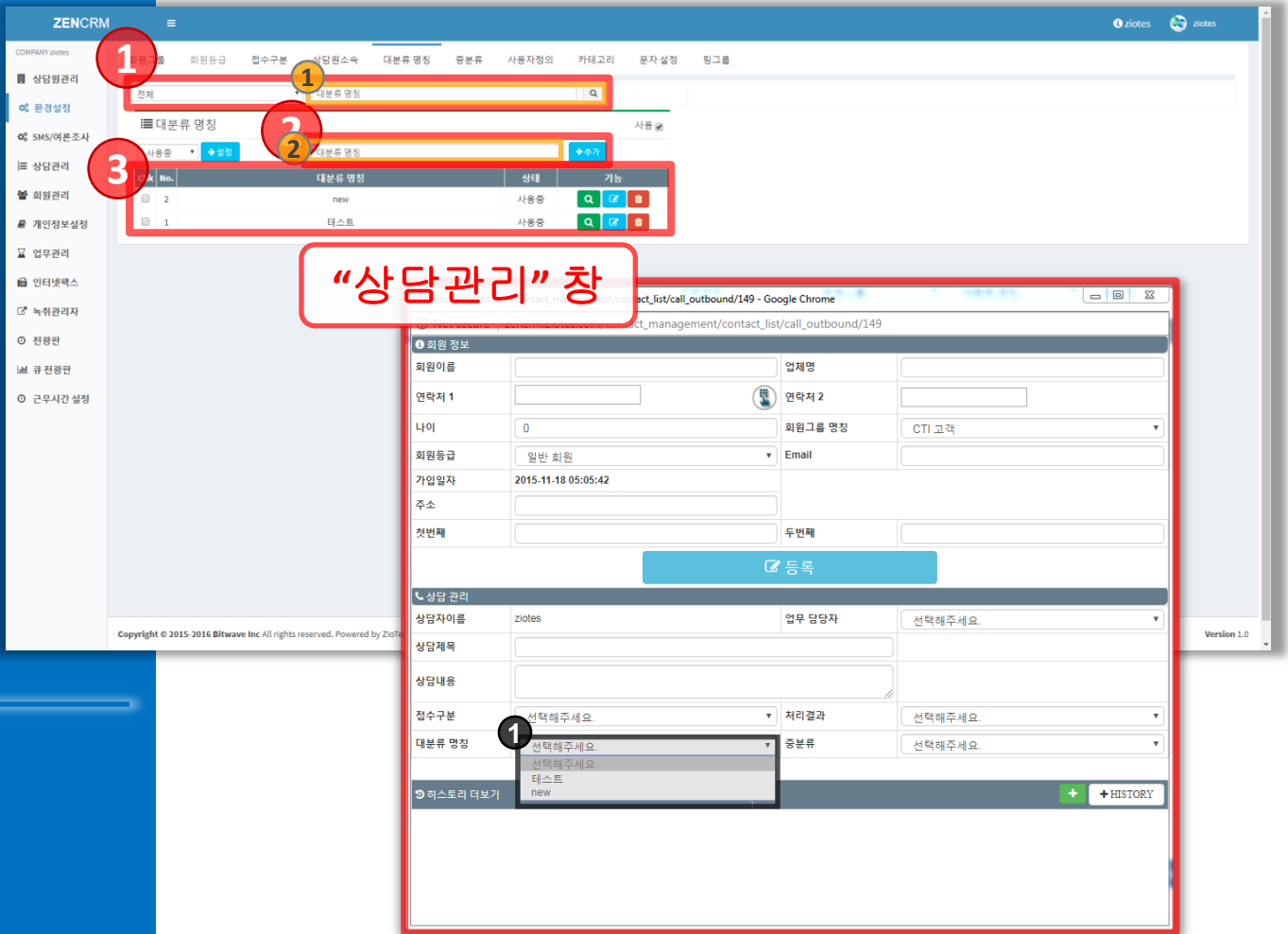
 - 상담원소속 설정 상태를 나타내는 부분
 - **1** 상담원소속 : 등록되어있는 상담원 소속을 선택할 수 있는 부분

Copyright © 2015-2016 Bitwave Inc All rights reserved. Powered by ZioTeS Version 1.0

1

- 상담원소속을 수정 및 삭제하는 기능

→ ① 상담원소속 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정



“상담관리” 창

- 1**

 - 대분류 명칭을 검색하는 기능으로 입력 후 “검색”버튼을 누르면 완료

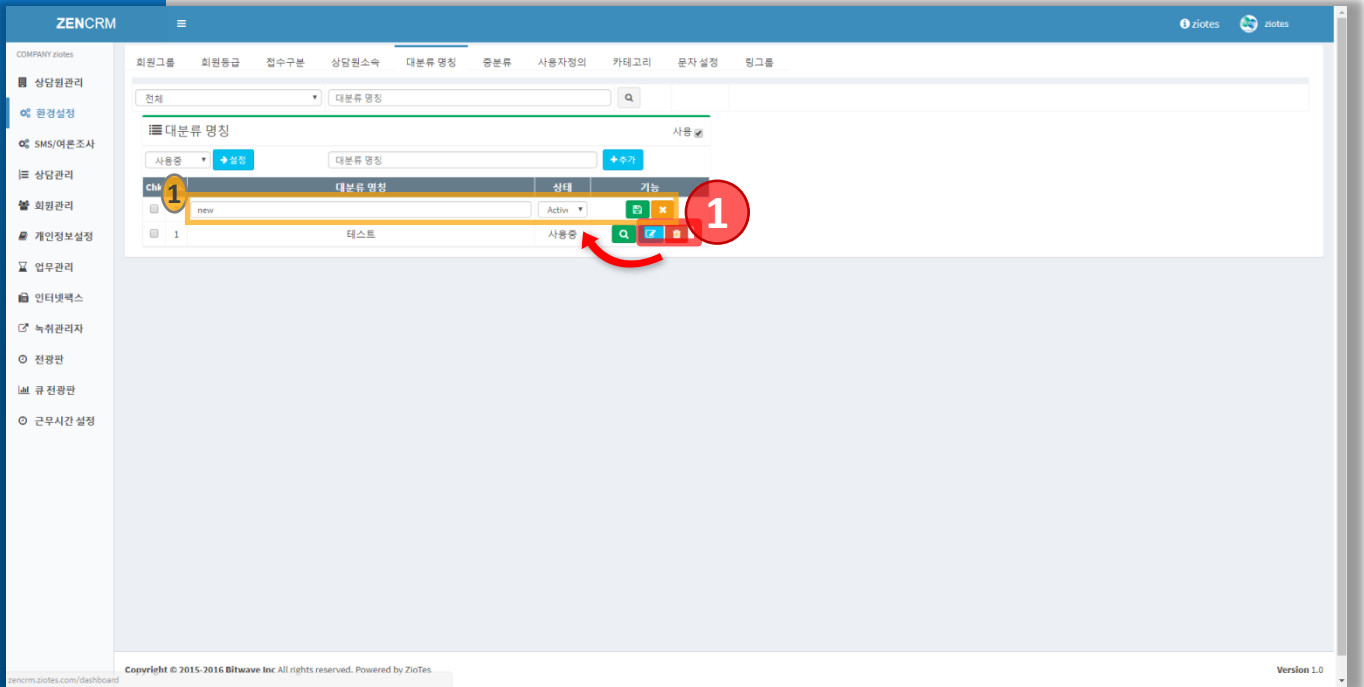
→ **1** 대분류 명칭 : 등록된 대분류 명칭을 텍스트로 검색
- 2**

 - 대분류 명칭을 등록하는 기능으로 작성 후 “추가” 버튼을 누르면 완료

→ **2** 대분류 명칭 : 추가하고싶은 대분류 명칭을 입력
- 3**

 - 대분류 명칭 항목들을 나타내는 부분

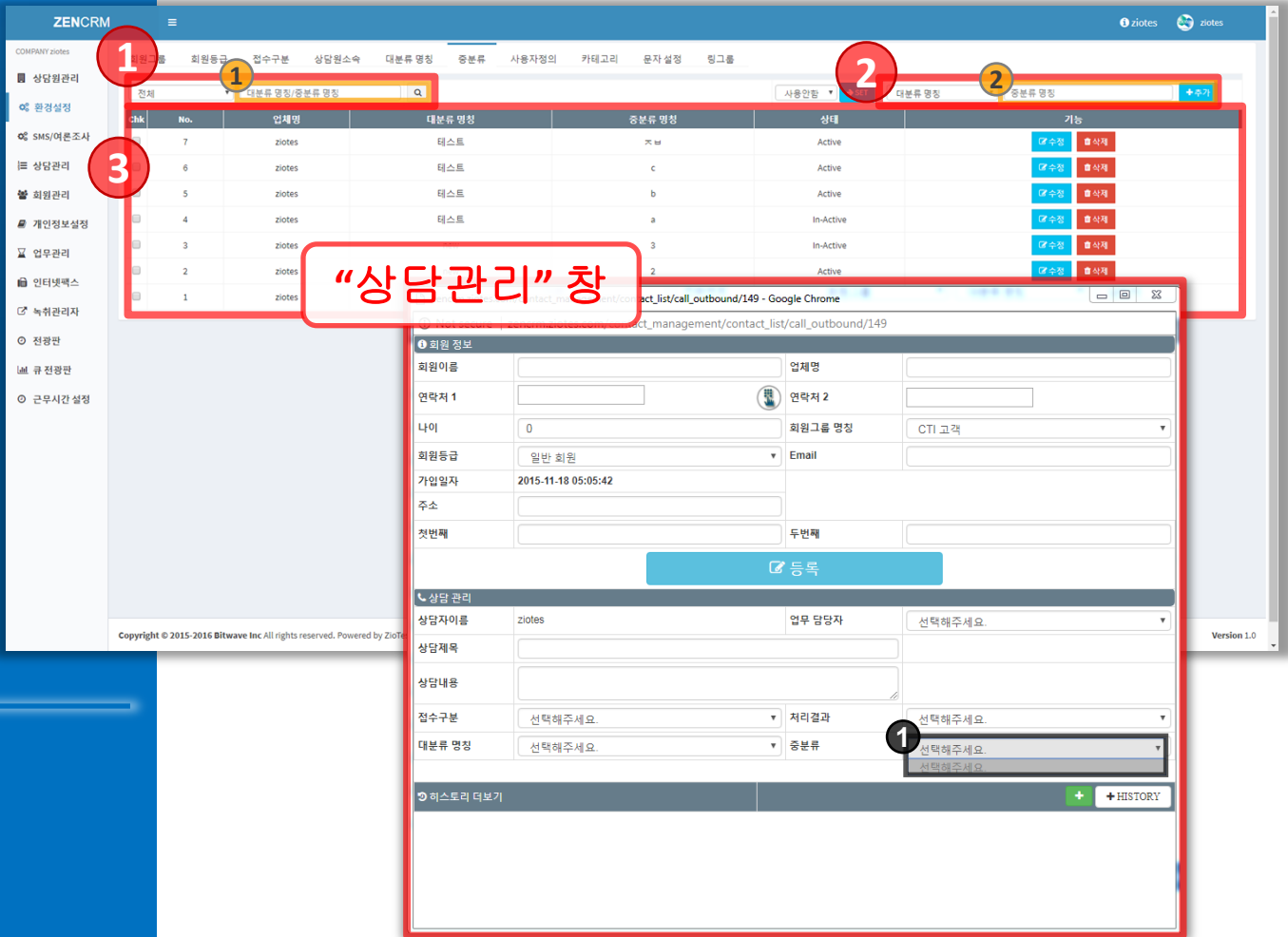
→ **1** 대분류 명칭 : 등록되어있는 대분류를 선택할 수 있는 부분



1

- 대분류 명칭을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1 대분류 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정



- 1**

▪ 대분류 또는 중분류를 검색하는 기능으로 입력후 “검색”버튼을 누르면 완료

→ **1** 대분류/중분류 명칭 : 등록된 대분류/중분류 명칭을 텍스트로 검색
- 2**

▪ 중분류 명칭을 등록하는 기능으로 작성후 “추가” 버튼을 누르면 완료

→ **2** 중분류 명칭 : 추가하고 싶은 중분류 명칭을 입력
- 3**

▪ 중분류 명칭 항목들을 나타내는 부분

→ **1** 중분류 : 등록되어있는 중분류를 선택할 수 있는 부분

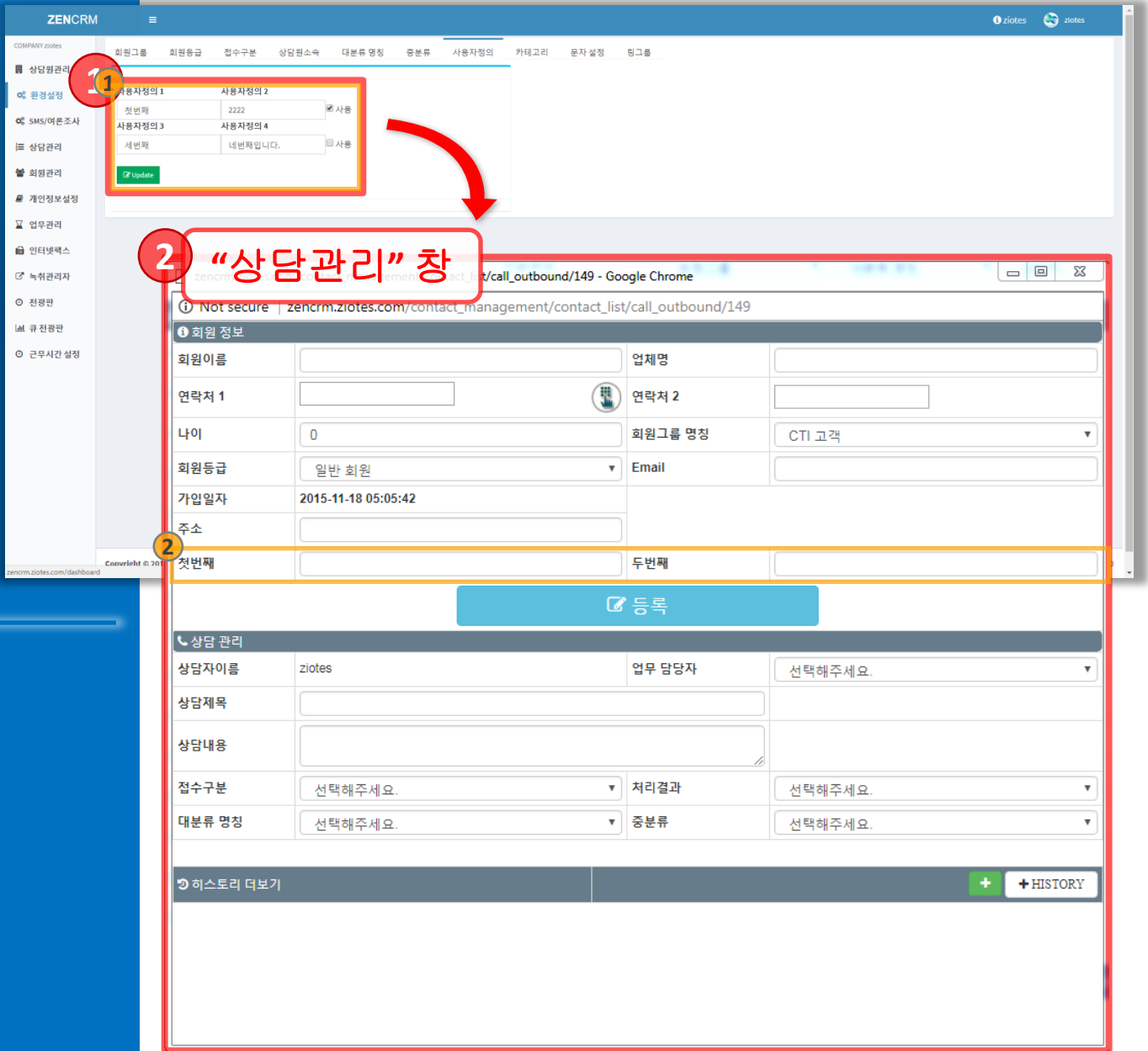
The screenshot shows the ZENCRM interface with the '중분류' (Subclassification) table. The table has columns for 'chk', 'No', '업체명', '대분류 명칭', '중분류 명칭', '상태', and '기능'. The first row is highlighted, and a red circle with the number '1' is placed over the '중분류 명칭' column. A red arrow points from this circle to the '수정' (Edit) and '삭제' (Delete) buttons in the '기능' column of the first row. Another red circle with the number '1' is placed over these buttons.

chk	No	업체명	대분류 명칭	중분류 명칭	상태	기능
<input type="checkbox"/>	4	ziotes	테스트	c	Active	수정 삭제
<input type="checkbox"/>	2	ziotes	테스트	b	Active	수정 삭제
<input type="checkbox"/>	1	ziotes	테스트	a	In-Active	수정 삭제

1

- 중분류 항목을 수정 및 삭제하는 기능

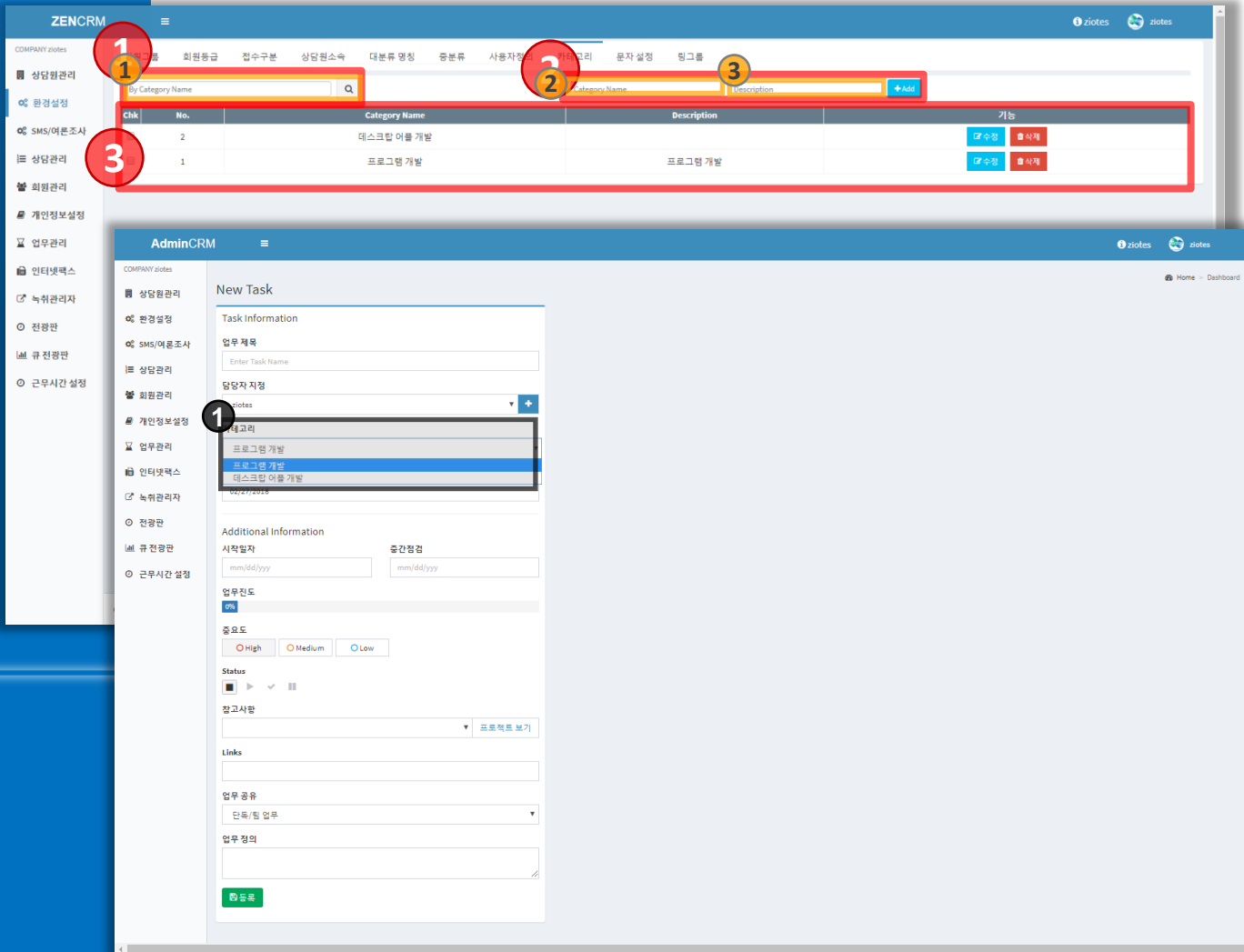
→ 1 중분류 명칭 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정



1

▪ 회원 정보에 원하는 필드를 추가 가능

- 1 사용자 정의 : 원하는 필드 이름을 입력하고 업데이트 버튼으로 추가
- 2 상담관리 창 : 회원 정보란에 1에서 입력한 필드가 적용됨



1

- 카테고리를 검색하는 기능으로 입력후 “검색”버튼을 누르면 완료

→ 1 카테고리 명칭 : 등록된 카테고리 명칭을 텍스트로 검색

2

- 카테고리를 등록하는 기능으로 작성후 “추가” 버튼을 누르면 완료

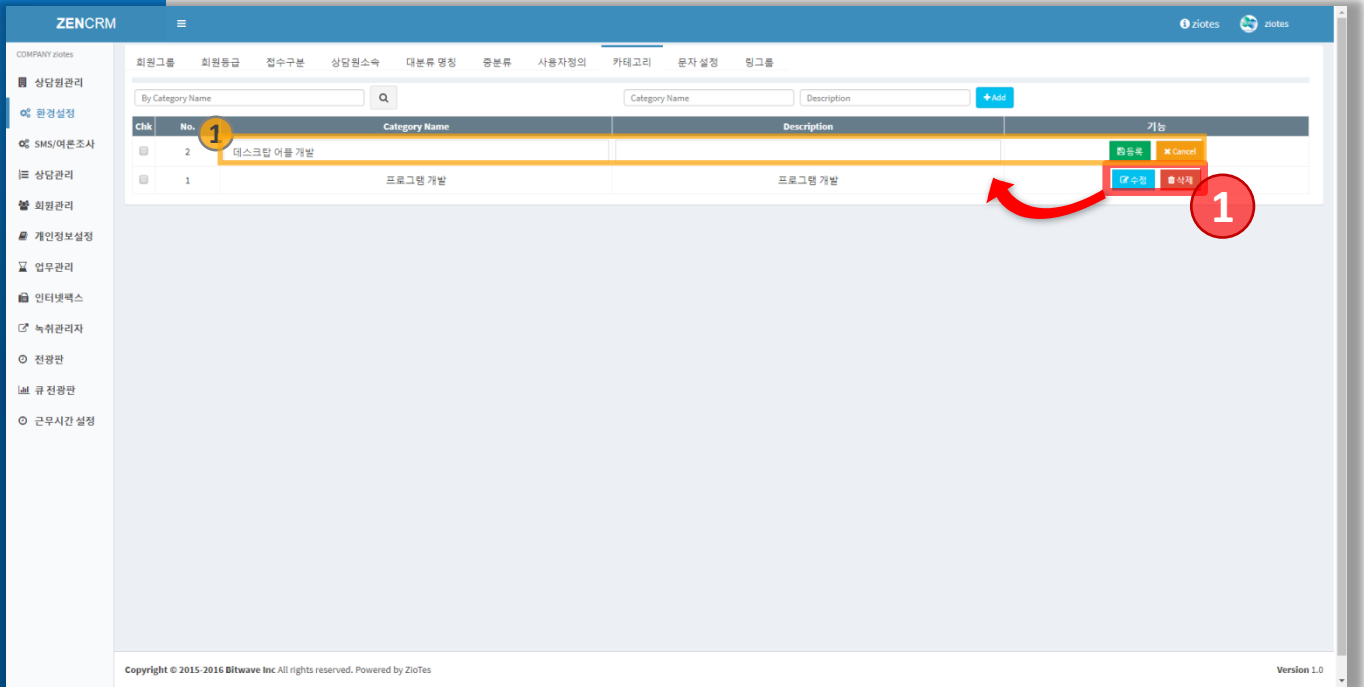
→ 2 카테고리 명칭 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력

→ 3 카테고리 설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력

3

- 카테고리 항목들을 나타내는 부분

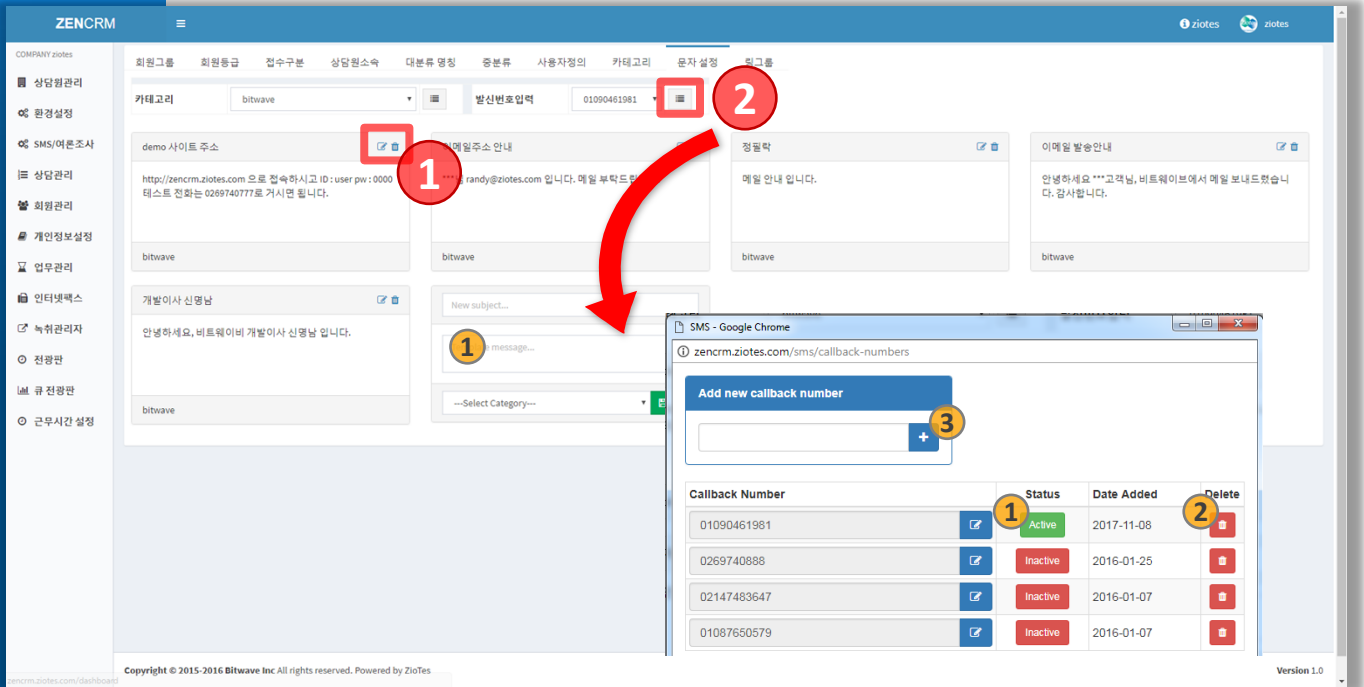
→ 1 카테고리 : 등록되어있는 카테고리를 선택할 수 있는 부분



1

- 카테고리를 수정 및 삭제하는 기능

→ 1 카테고리 : 변경할 텍스트를 작성 후 등록 버튼으로 수정



①

- 문자내용을 수정 및 삭제하는 기능

→ ① 문자 내용을 추가 하는 메뉴. 최대 20개 까지 가능 합니다

②

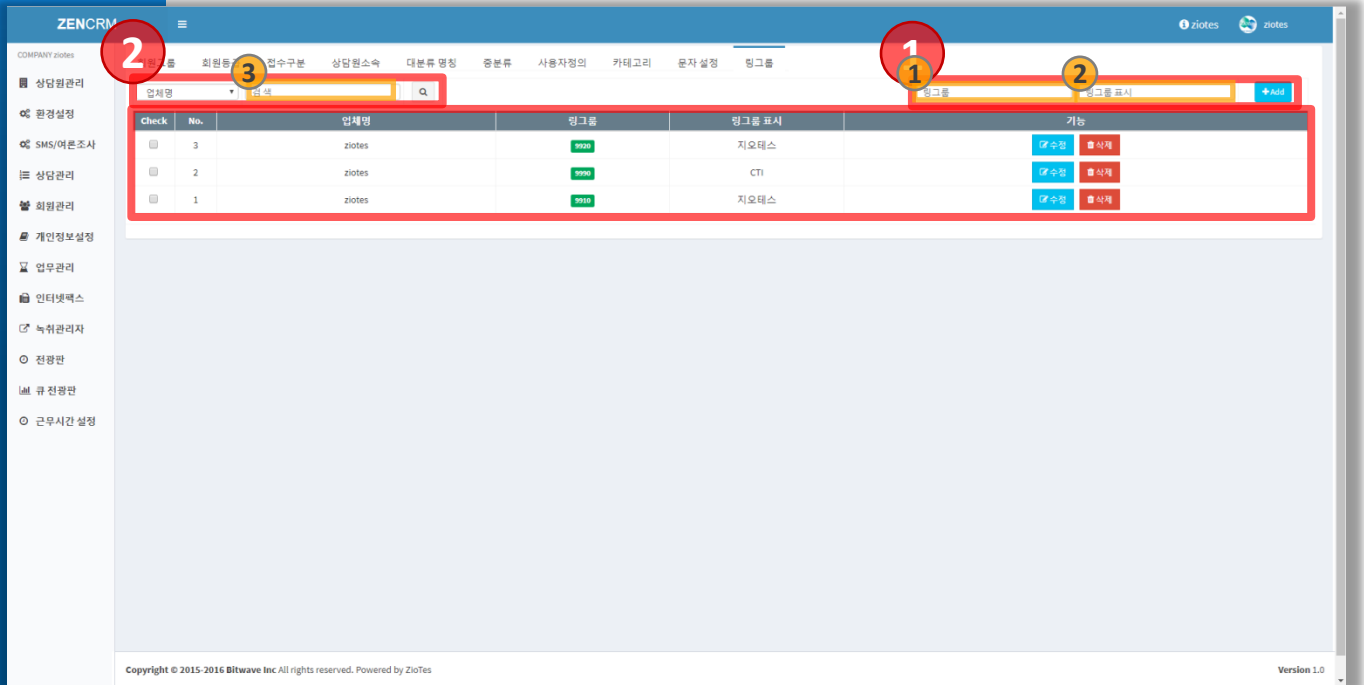
- 발신번호를 수정 및 편집 하는 기능

→ ① 현재 발신 번호를 사용 할지 선택

→ ② 발신번호 리스트 삭제

→ ③ 신규 발신번호를 등록

※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.



①

- 링그룹을 등록하는 기능으로 입력 후 등록버튼을 누르면 완료

→ ①링그룹 : 임의의 숫자를 지정하여 상담원 시스템으로 동기화

→ ②링그룹 표시 : 해당 그룹이 어떤 업체인지 한글로 표시 가능

②

- 링그룹을 검색하는 기능으로 입력 후 검색버튼을 누르면 완료

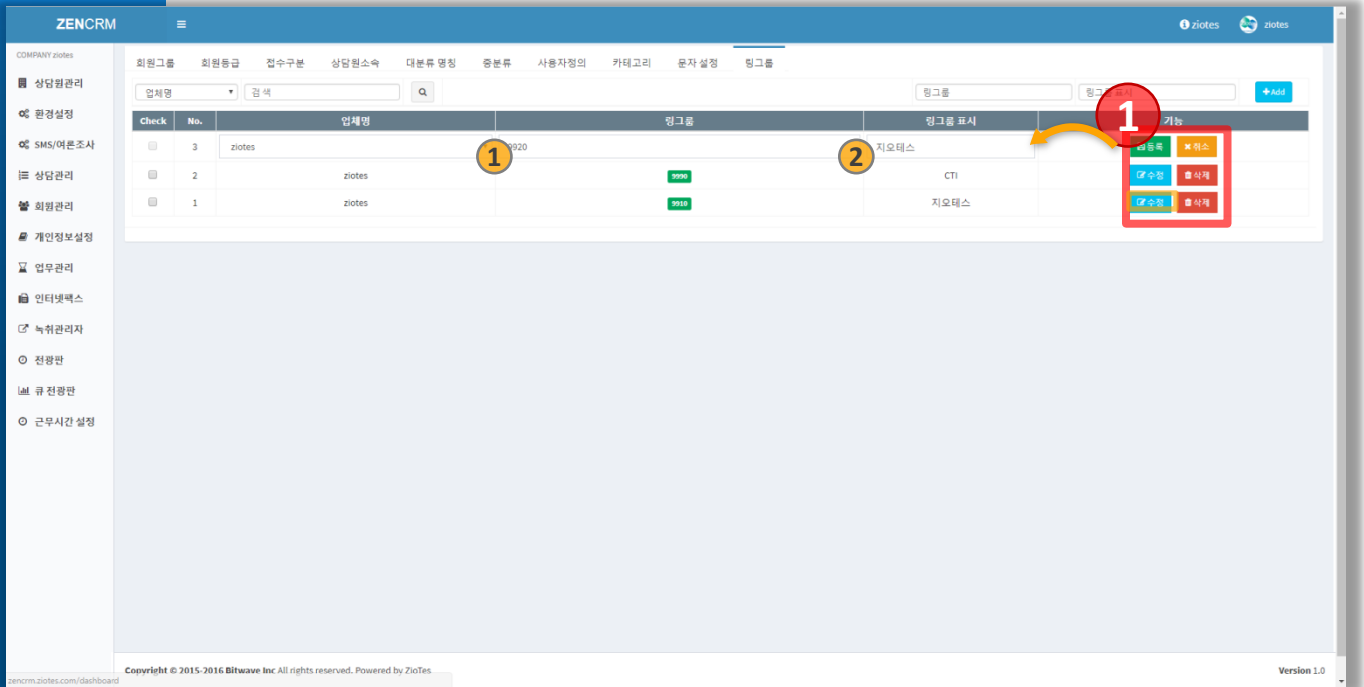
→ ③검색 : 등록된 업체명으로 검색

③

- 링그룹 현재 상태를 보여주는 부분

※ 링그룹 시스템이란 ?

2개 이상의 대표 번호를 사용하거나, IVR에서 고객이 몇 번을 누르고 연결된 전화인지를 확인 할 때에 사용



①

- 각각 등록된 링그룹을 수정 및 삭제하는 기능으로 해당 부분 입력 후 수정버튼을 클릭 수정하며 삭제 버튼으로 링그룹 항목 삭제

→ ① 링그룹 : 임의의 숫자로 변경

→ ② 링그룹 표시 : 임의의 텍스트로 변경

※ “업체장소속” 부분은 고정값으로 비트웨이브가 당사와 협의하여 작성

1 질문지 및 카테고리 별로 검색 가능

2 질문지 추가 메뉴

3 SMS 또는 LMS로 발송 할 질문내용을 입력

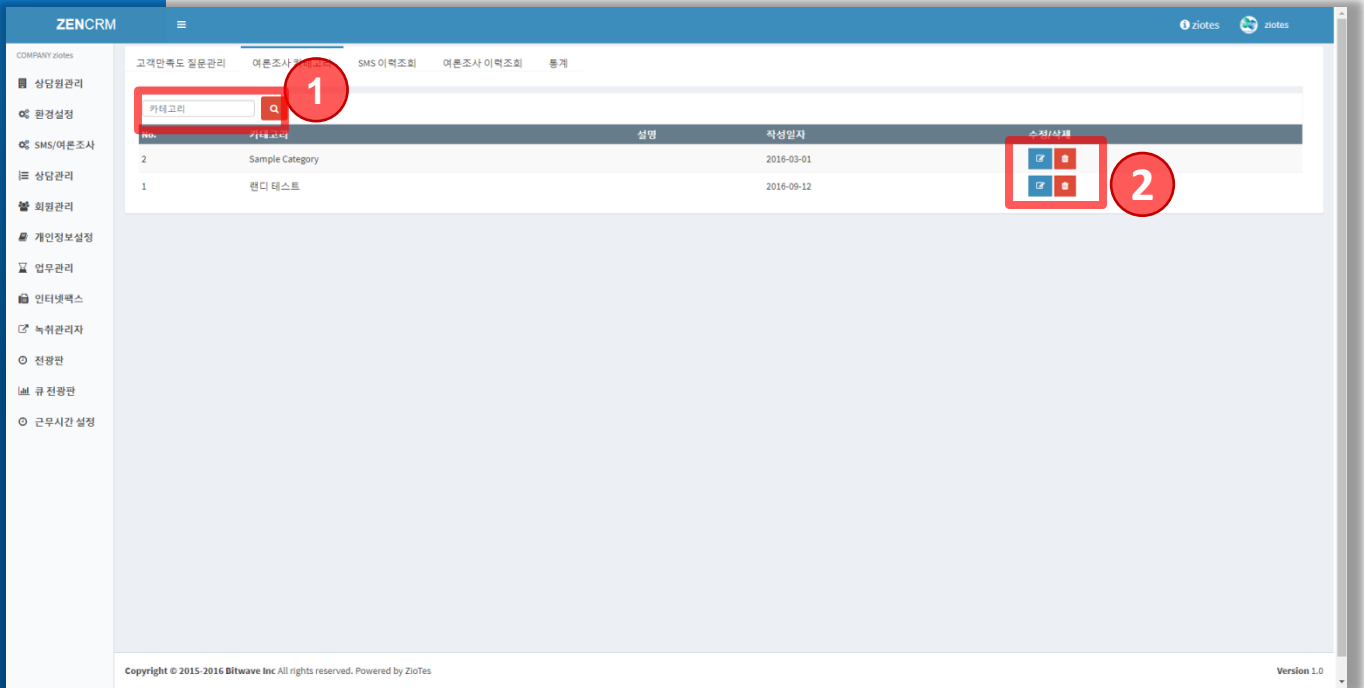
4 수신자가 답변 할 방법을 작성

5 자동 발신될 기간을 설정

6 통화시간 설정 (예: 30초 이상 통화 한 것만 발신)

7 카테고리(캠페인) 을 선택

- 1** 질문지 및 카테고리 별로 검색 가능
 - 2** 질문지 추가 메뉴
 - **1** SMS 또는 LMS로 발송 할 질문내용을 입력
 - **2** 수신자가 답변 할 방법을 작성
 - **3** 자동 발신될 기간을 설정
 - **4** 통화시간 설정 (예: 30초 이상 통화 한 것만 발신)
 - **5** 카테고리(캠페인) 을 선택
- ※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.



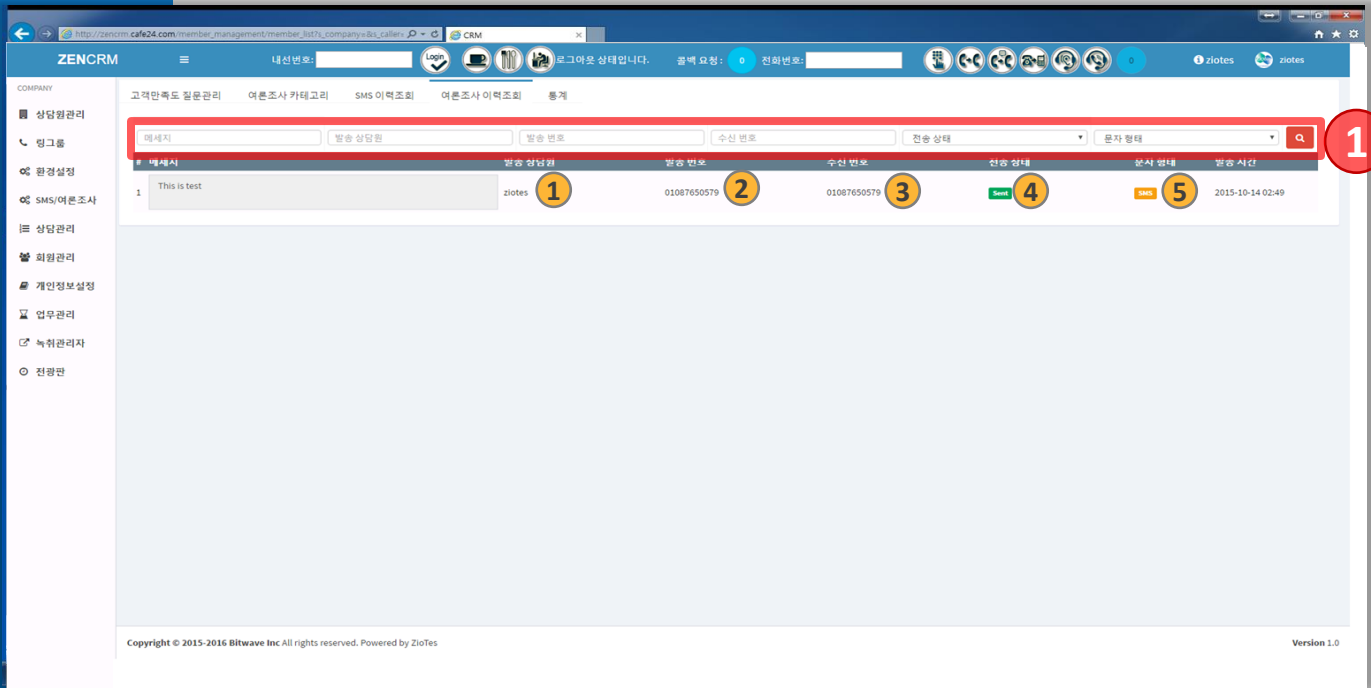
- 1
 - 카테고리(캠페인) 검색 메뉴
- 2
 - 카테고리(캠페인) 수정 및 삭제

※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용 되는 메뉴입니다.

메세지	발송상당원	발송번호	수신번호	전송상태	문자형태	발송시간
149	정필락	01090461981	010808081	전송성공	SMS	2018-02-21 17:58:13
148	정필락	01090461981	01047677181	전송성공	SMS	2018-02-12 14:35:28
147	신명남	01087650579	01028013699	전송성공	SMS	2018-02-09 17:15:08
146	신명남	01090461981	01028013699	전송성공	SMS	2018-02-09 17:13:11
145	정필락	01090461981	01090461981	전송성공	SMS	2017-12-28 12:17:13
144	정필락	01090461981	01090461981	전송성공	SMS	2017-12-26 16:27:16
143	신명남	01090461981	01091200288	전송성공	SMS	2017-12-26 15:55:38
142	정필락	01090461981	028908466	전송성공	SMS	2017-12-15 15:52:12
141	정필락	01090461981	01074228466	전송성공	SMS	2017-12-15 15:51:56
140	정필락	01090461981	01062448380	전송성공	SMS	2017-12-07 15:47:21
139	신명남	01090461981	01037336460	전송성공	SMS	2017-12-07 15:42:27
138	정필락	01090461981	01062448380	전송성공	SMS	2017-12-07 15:21:08

- 1 문자 잔여 건수를 표시
- 2 문자 내역을 검색 할 수 있다.
 - 1 발송 상담원을 표시
 - 2 발송된 전화번호를 표시
 - 3 수신자의 전화번호를 표시
 - 4 전송 된 상태를 표시(전송성공/전송실패/전송보류..)
 - 5 문자 형태를 표시(SMS/LMS)

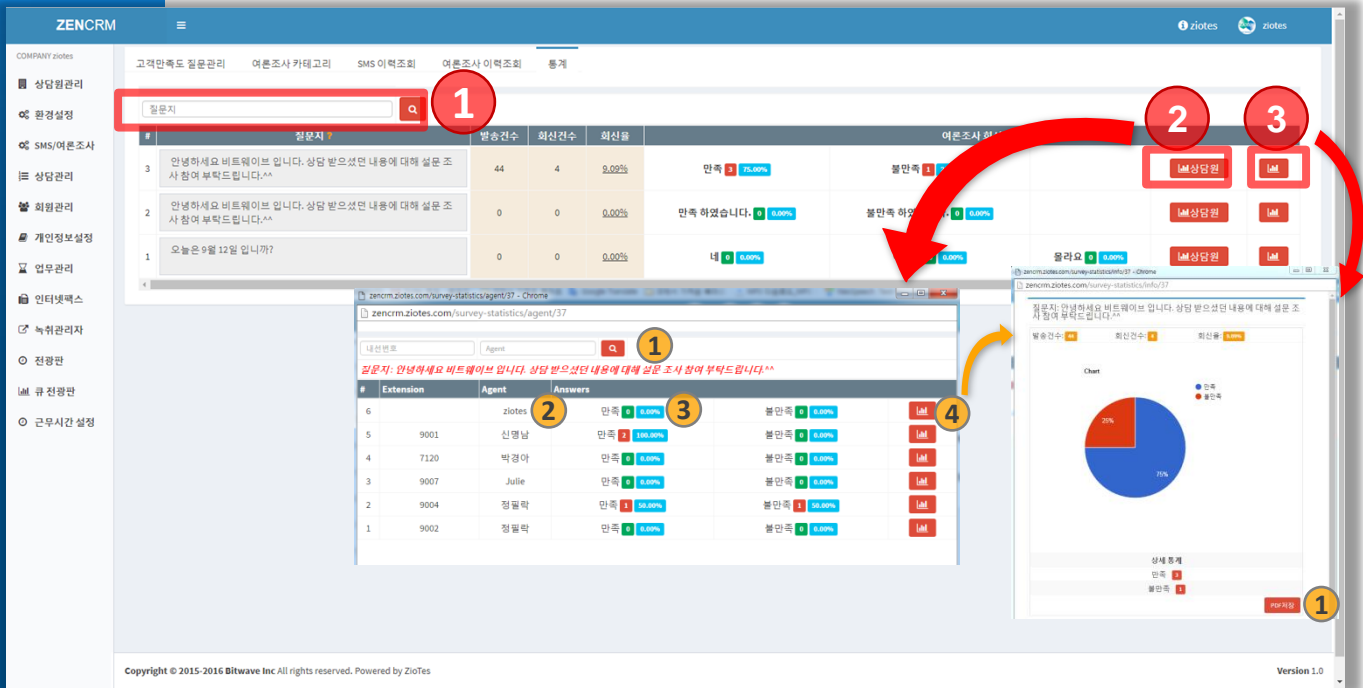
※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.



1

- 자동 발송된 여론조사용 SMS/LMS 내역을 검색 할수 있다
 - ① 발송 상담원을 표시
 - ② 발송된 전화번호를 표시
 - ③ 수신자의 전화번호를 표시
 - ④ 전송 된 상태를 표시(전송성공/전송실패/전송보류..)
 - ⑤ 문자 형태를 표시(SMS/LMS)

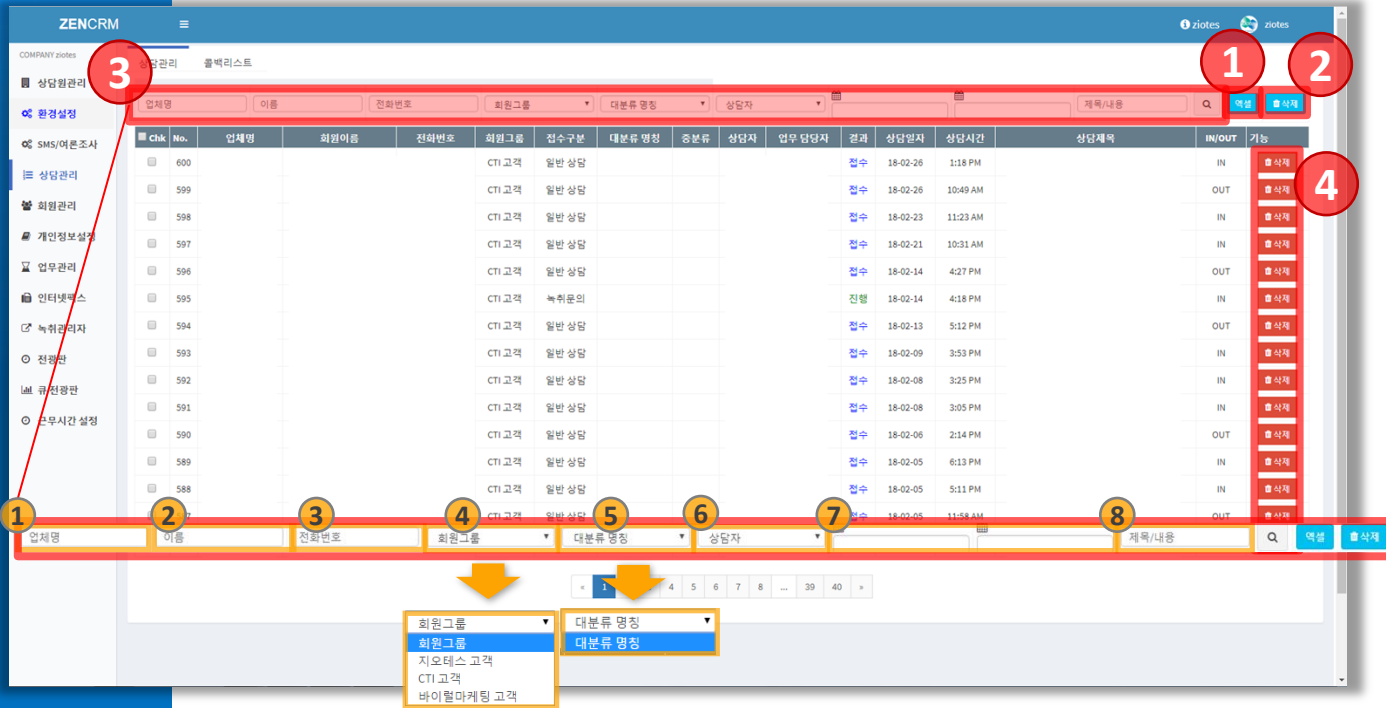
※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.



- ①
 - 설문조사(캠페인) 내용을 검색 가능
- ②
 - 상담원 별 응답 통계를 확인 가능
 - ① 내선번호/상담원 검색
 - ② 상담원 이름을 표시
 - ③ 답변을 퍼센트(%) 로 표시
 - ④ 상담원 별 응답 통계 확인
- ③
 - 설문조사(캠페인) 별 응답 통계 확인 가능
 - ① 통계 결과를 PDF 파일로 다운로드 가능

※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.

상담관리 페이지 - 1. 상담리스트 저장, 삭제 및 검색 상담원이 회원들과 상담한 전체 리스트를 관리



1. 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

→ 상담내용을 제외한 모든 항목이 저장됨

2. 좌측의 체크박스를 누르고 우측 상담의 삭제 버튼 클릭 시 일괄 삭제 가능

3. 다양한 도구를 활용하여 찾고자 하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

→ ①업체명 : 업체명으로 검색

→ ②이름 : 이름으로 검색

→ ③전화번호 : 전화번호로 검색

→ ④회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택

→ ⑤대분류명칭 : 클릭시 지정된 항목을 선택

→ ⑥상담자 : 클릭시 지정된 항목을 선택

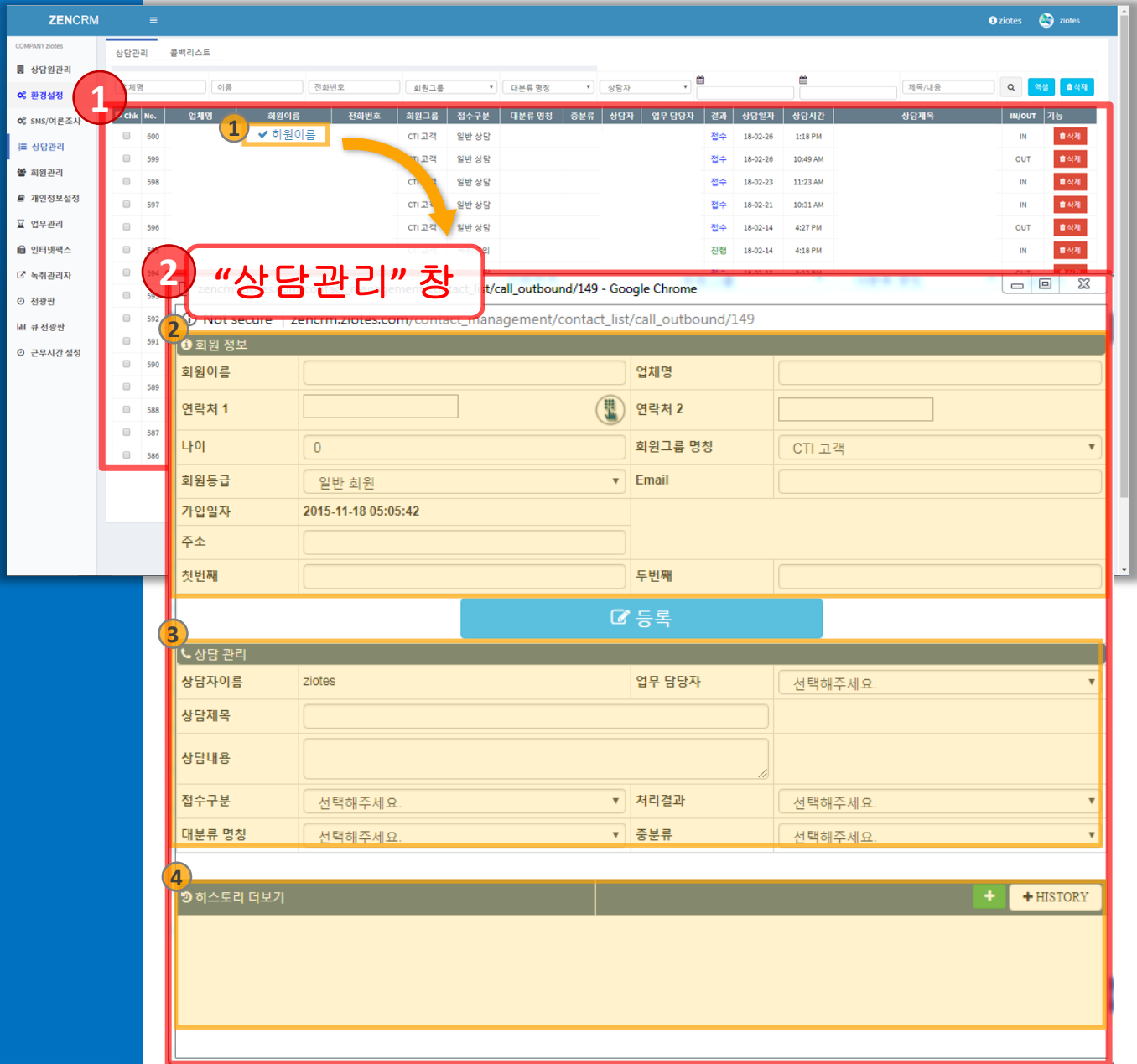
→ ⑦날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색

→ ⑧제목/내용 : 제목 및 내용을 입력하여 검색

4. 삭제 버튼을 이용하여 상담 내역 삭제 가능

상담관리 페이지 - 2. 상담내용 열람

상담리스트 중 특정 회원을 선택하여 회원 정보 및 상담 내용 열람



1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 상담 내역을 나타내는 부분

2

→ ① 회원이름 부분을 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- ② 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 회원정보 표시
- ③ 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- ④ 상담결과 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시

※ ② “회원 정보”는 메뉴 “회원관리” 환경설정 서 수정 및 편집 가능

“상담관리” 창

1. 상담관리

2. 업무 담당자

3. 상담제목

4. 상담내용

5. 접수구분

6. 처리결과

7. + HISTORY

No	접수구분	상담제목	처리결과	가입일자	가입시간	상담제목
1	구매 상담	유취 10회선. 1500~2000	완료	15-11-18	08:55:52	CRM 메뉴얼 작성 Test

상담 히스토리 [권초홍 / 연락처1 01027616511 / 연락처2]

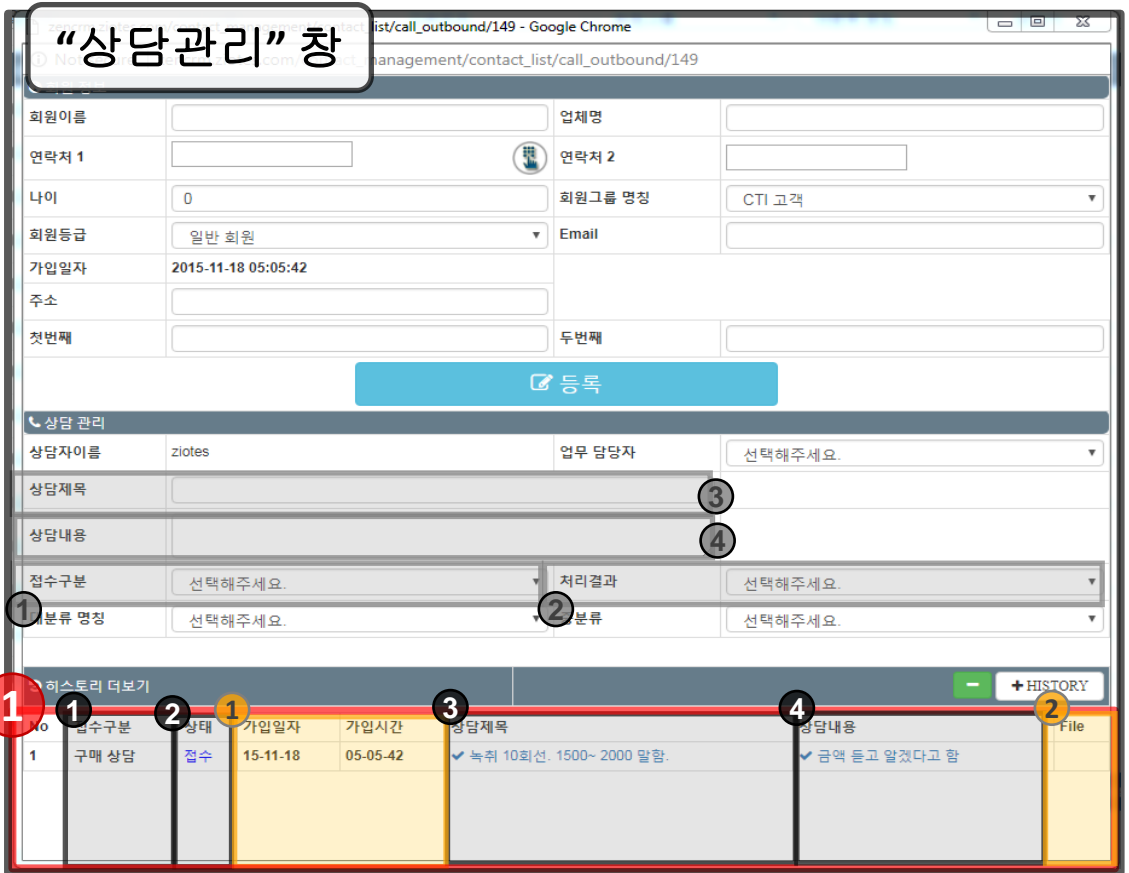
No	IN/OUT	접수구분 (상담결과)	처리결과	가입일자	가입시간	상담제목
1	IN	일반 상담	완료	15-11-18	08:55:52	CRM 메뉴얼 작성 Test


- “회원정보” 란 ①연락처의 버튼을 클릭하여 전화 연결 가능

- **①** “상담관리” 창에서 회원정보 및 요약된 상담내용 확인 가능

- ② 업무 담당자 지정 : 등록된 상담원 중 선택 가능
- ③ 상담제목 : 상담 내용의 제목으로 텍스트 기입
- ④ 상담내용 : 회원과의 상담 내용을 기입
- ⑤ 접수구분 : 클릭하여 지정된 항목을 선택
※ 메뉴 [환경설정]의 “접수구분” 탭에서 설정
- ⑥ 처리결과 : 클릭하여 현재 진행 여부를 선택
- ⑦ 상담 히스토리 : 최근 상담을 포함한 이전 상담을 모두 확인 가능

상담관리 페이지 - 4. 상담내용 결과 확인 작성한 상담내용이 상담결과에 요약되어 표시



- 1 "상담관리"를 작성하여 등록하면 하단 "히스토리 더보기"에 요약되어 나타남
또한, 상세한 처리 결과는 "히스토리 더보기"의  부분을 클릭하면 확인 가능

- 접수구분 : "히스토리 더보기"의 접수구분에 대한 결과 표시
- 1 상태 : "히스토리 더보기"의 처리결과에 대한 결과 표시
- 2 상담제목 : "히스토리 더보기"의 상담제목에 대한 처리 결과
- 3 상담내용 : "히스토리 더보기"의 상담내용에 대한 처리 결과
- 4 접수일자 및 접수시간 : 접수 당시의 날짜와 시간
- 1 녹취파일 : 클릭 시 녹취 파일 재생
- 2

상담관리 페이지 - 5. 상담처리 결과 열람 방법 2가지 루트로 상담처리 결과를 확인 가능

1 상담내역

2 “상담관리” 창

Chk	No.	업체명	회원이름	전화번호	회원그룹	접수구분	대분류 명칭	중분류	상담자	업무 담당자	결과	상담일자	상담시간	상담내용	IN/OUT	가능
	600	통국제약	회원이름		CTI 고객	일반 상담					접수	18-02-26	1:18 PM	개인정보 계약서 날인 녹취파일	IN	삭제
	599	누가			CTI 고객	일반 상담					접수	18-02-26	10:49 AM		OUT	삭제
	598	케이투비아이			CTI 고객	일반 상담					접수	18-02-23	11:23 AM		IN	삭제
	597				CTI 고객	일반 상담					접수	18-02-21	10:31 AM		IN	삭제
	596				CTI 고객	일반 상담					접수	18-02-14	4:27 PM		OUT	삭제
	595										진행	18-02-14	4:18 PM		IN	삭제

회원 정보	
회원이름	업체명
연락처 1	연락처 2
나이	회원그룹 명칭
회원등급	Email
가입일자	2015-11-18 05:05:42
주소	
첫번째	두번째

상담 관리			
상담자 이름	ziotes	업무 담당자	선택해주세요.
상담제목			
상담내용			
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

히스토리 더보기						
No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	단제목	상담내용
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	녹취 10회선. 1500~ 2000 말함.	금액 들고 알렸다고 함

1

- 특정 회원의 상담내용을 확인하는 부분으로 클릭 시 상담 내용을 확인

2

→ **1** or “상담관리” 창 **2** 상담제목 클릭 시 상담처리 내용 팝업

“상담관리” 창

1 “상담처리” 창

3 회원 정보

4 상담자 정보

5 상담 관리

6 처리 정보

1 “상담제목” or “상담관리” 창의 “상담처리” 창 팝업

Chk	No.	업체명	회원이름	전화번호	회원그룹	접수구분	대분류 명칭	중분류	상담자	업무 담당자	결과	상담일자	상담시간	상담제목	IN/OUT	기능
	600				CTI고객	일반 상담					접수	18-02-23	10:49 AM	개인정보 계약서 날인 녹취파일	IN	삭제
	599				CTI고객	일반 상담					접수	18-02-23	11:23 AM		OUT	삭제
	598				CTI고객	일반 상담					접수	18-02-21	10:31 AM		IN	삭제
	597				CTI고객	일반 상담					접수	18-02-21	10:31 AM		IN	삭제
	596				CTI고객	일반 상담					접수	18-02-14	4:27 PM		OUT	삭제
	595				CTI고객	일반 상담					진행	18-02-14	4:18 PM		IN	삭제

No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	녹취 10회선. 1500~ 2000 말함.	금액 들고 알겠다고 함	

▪ “상담제목” **1** or “상담관리” 창의 **2** 클릭하면 “상담처리” 창 팝업

→ “상담처리” 창은 “회원정보” / “상담자 정보” / “상담 관리” / “처리 정보”를 포함

- **3** 회원 정보 : 간략한 회원 정보 표시
- **4** 상담자 정보 : 상담 접수 내용 표시
- **5** 상담 관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- **6** 처리 내용 : 가장 하단에 순차적으로 상담 처리 내용을 표시

상담관리 페이지 - 6. 상담처리 결과 확인

특정 회원의 상담 처리 결과를 열람 확인

“상담관리” 창

회원이름, 연락처 1, 나이, 회원등급, 가입일자, 주소, 첫번째, 업제명, 연락처 2, 회원그룹 명칭, Email, 두번째, 등록

상담관리

상담자이름: znotes, 업무 담당자: 선택해주세요

상담제목, 상담내용

접수구분: 선택해주세요, 처리결과: 선택해주세요

대분류 명칭: 선택해주세요, 중분류: 선택해주세요

등록

“상담처리” 창

회원 정보

회원이름, 연락처 1, 나이, 연락처 2

회원 정보

상담자이름: 정필락, 접수구분 (상담결과), 구매 상담

대분류 명칭 / 중분류: /

상담제목: 녹취 10회선, 1500~2000 말함

상담내용: 금액 듣고 알겠다고 함

가입일자: 2015-11-18 05:05:42

등록

처리 정보

- 상담원이 “상담관리” 창 ①에서 작성한 내용이 원본대로 “상담처리” 창의 “상담자 정보” ①에 표시되며, 확인 가능

①

- “상담처리” 창의 핵심인 “처리 정보” 부분으로 [처리 시간]과 [처리 결과]가 나타남

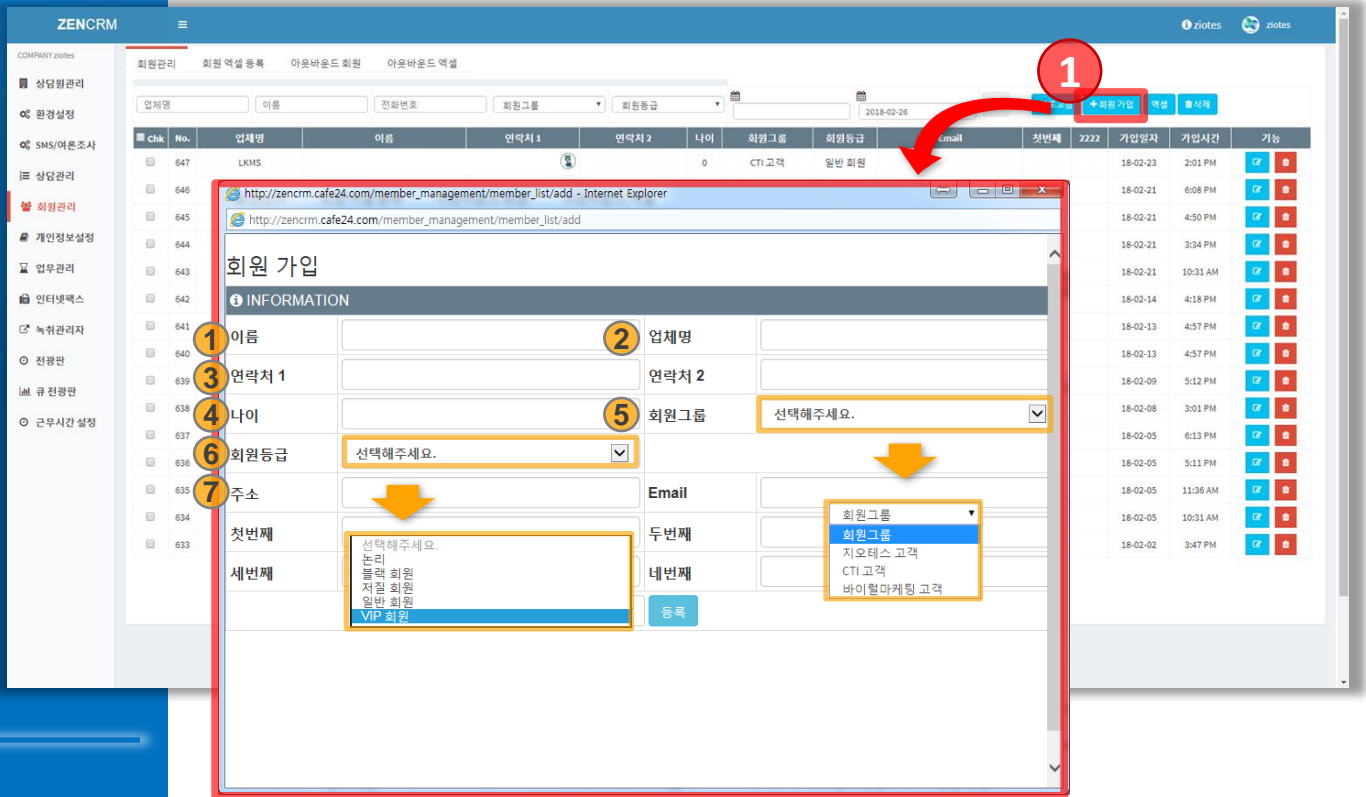
“상담자지정” 창

1. 콜백요청
2. 상담관리 콜백리스트
3. 처리요청
4. 처리요청
5. 등록
6. 상담원 변경

chk	No.	업체명	요청시간	전화번호	요청번호	DID	지정	대분류 명칭	중분류	비고 1	비고 2	처리결과	처리완료 시간	처리자	상담제목
<input type="checkbox"/>	432		2016-09-09 15:01:47	02 3	02	3	0					처리요청	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>			2016-09-09 14:15:38	01 35	01	35	5					통화완료	2016-09-09 14:45:56	C	
<input type="checkbox"/>			2016-09-09 14:13:33	01 36	01	36	5					처리요청	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-09 10:22:28	L	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-09 10:17:45	L	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-09 12:08:30	C	
<input type="checkbox"/>							5					연결실패	2016-09-08 17:57:49	C	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-08 17:44:04	C	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-08 17:43:11	C	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-08 14:17:53	C	
<input type="checkbox"/>							5					연결실패	2016-09-08 14:29:17	C	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-08 13:00:04	C	
<input type="checkbox"/>							5					통화완료	2016-09-07 16:42:42	L	

Copyright © 2016. Version 1.0

1. 모든 상담원이 통화 중일 때 고객이 콜백 번호를 남기면 개수에 따라 카운팅이 된다
2. 해당 번호는 상담관리 - 콜백 리스트 에서 확인이 가능 하다.
3. 새로운 건에는 **NEW** 표시가 되며, 처리요청 상태가 되어 있다.
4. 콜백 번호를 상담원에게 지정하면 그 상담원이 해당 건을 처리 할 수 있다.
 - 1 처리결과 : 해당 건의 상태가 어떤지 선택 가능
 - 2 대분류 명칭 / 중분류 : 해당 건을 대분류와 중분류로 분류한다.
 - 3 업무 담당자 : 해당 건을 처리할 상담원을 지정한다.
 - 4 상담제목 : 상담 제목을 입력한다.
 - 5 상담내용 : 상담 내용을 입력한다.
5. 좌측의 체크박스를 클릭하여 다수의 건을 선택한 후 상담자를 한꺼번에 지정할 수 있다

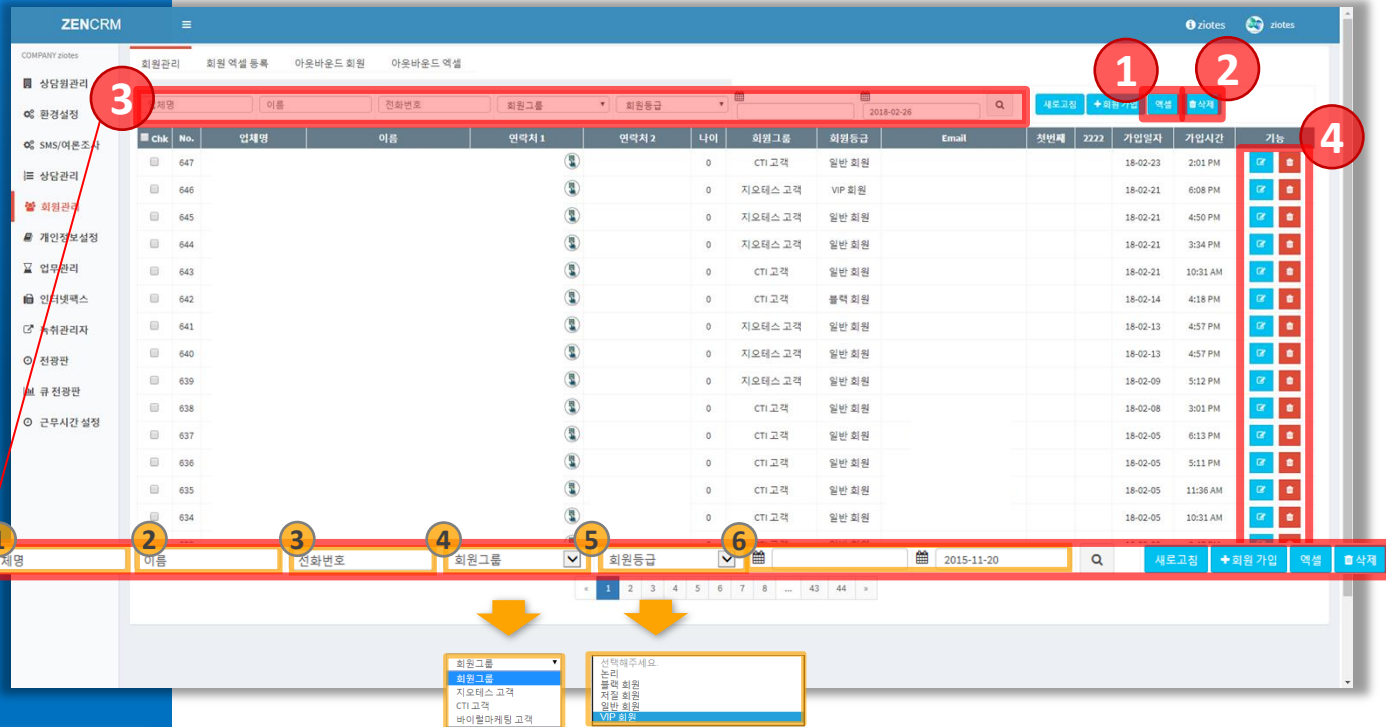


1

- 회원 등록 버튼을 통해 회원을 실시간 등록 가능
또한, 회원 정보는 가급적 상세하게 기입하는 것이 자료 활용에 유리

- ① 회원이름
- ② 업체명 : 차후 검색 취합 을 위해 가급적 작성
- ③ 연락처 : 반드시 하나 이상의 연락처 입력 필요
- ④ 나이 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ⑤ 회원그룹 : 클릭하여 사전에 등록된 회원 그룹을 설정
- ⑥ 회원등급 : 클릭하여 사전에 등록된 등급을 설정
- ⑦ 주소 : 수동으로 직접 작성

※ ⑤ “회원그룹”과 ⑥ “업체내선번호”는 “환경설정”  환경설정 에서 등록 · 수정 가능



1. 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

→ 모든 항목이 저장됨

2. 좌측의 체크박스를 누르고 우측 상단의 삭제 버튼 클릭 시 일괄 삭제 가능

3. 다양한 도구를 활용하여 찾고자하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

→ ① 업체명 : 업체명으로 검색

→ ② 이름 : 이름으로 검색

→ ③ 전화번호 : 전화번호로 검색

→ ④ 회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택

→ ⑤ 회원등급 : 클릭시 지정된 항목을 선택

→ ⑥ 날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색

4. 회원 정보 수정 및 개별 삭제 가능

1 회원이름

Chk	No.	업체명	이름	연락처 1	연락처 2	나이	회원그룹	회원등급	Email	첫번째	2222	가입일자	가입시간	기능
<input type="checkbox"/>	647		회원이름			0	CTI 고객	일반 회원				18-02-23	2:01 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	646					0	지오태스 고객	VIP 회원				18-02-21	6:08 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	645					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-21	4:50 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	644					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-21	3:34 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	643					0	CTI 고객	일반 회원				18-02-21	10:31 AM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	642					0	CTI 고객	블럭 회원				18-02-14	4:18 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	641					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-13	4:57 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	640					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-13	4:57 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	639					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-09	5:12 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	638					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-08	3:01 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	637					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-05	6:13 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	636					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-05	5:11 PM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	635					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-05	11:36 AM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	634					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-05	10:31 AM	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	633					0	지오태스 고객	일반 회원				18-02-02	3:47 PM	<input type="checkbox"/>

2 회원 정보

회원이름: [입력란] 업체명: [입력란]

연락처 1: [입력란] 연락처 2: [입력란]

나이: 0 회원그룹 명칭: CTI 고객

회원등급: 일반 회원 Email: [입력란]

가입일자: 2015-11-18 05:05:42

주소: [입력란]

첫번째: [입력란] 두번째: [입력란]

3 상담 관리

상담자 이름: ziotess 업무 담당자: [선택해주세요]

상담제목: [입력란]

상담내용: [입력란]

접수구분: [선택해주세요] 처리결과: [선택해주세요]

대분류 명칭: [선택해주세요] 중분류: [선택해주세요]

4 히스토리 더보기

No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	✓ 녹취 10회선, 1500~2000 말함	✓ 금액 듣고 알겠다고 함	

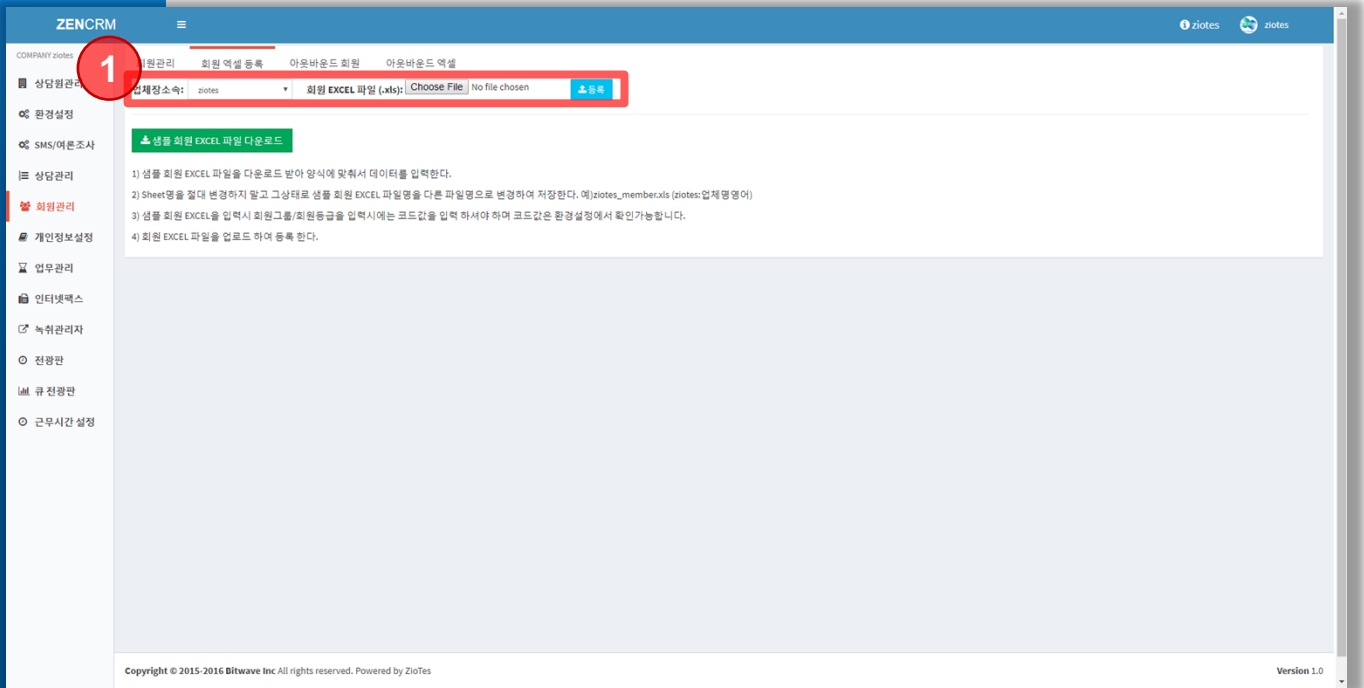
1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 회원 내역을 나타내는 부분

2

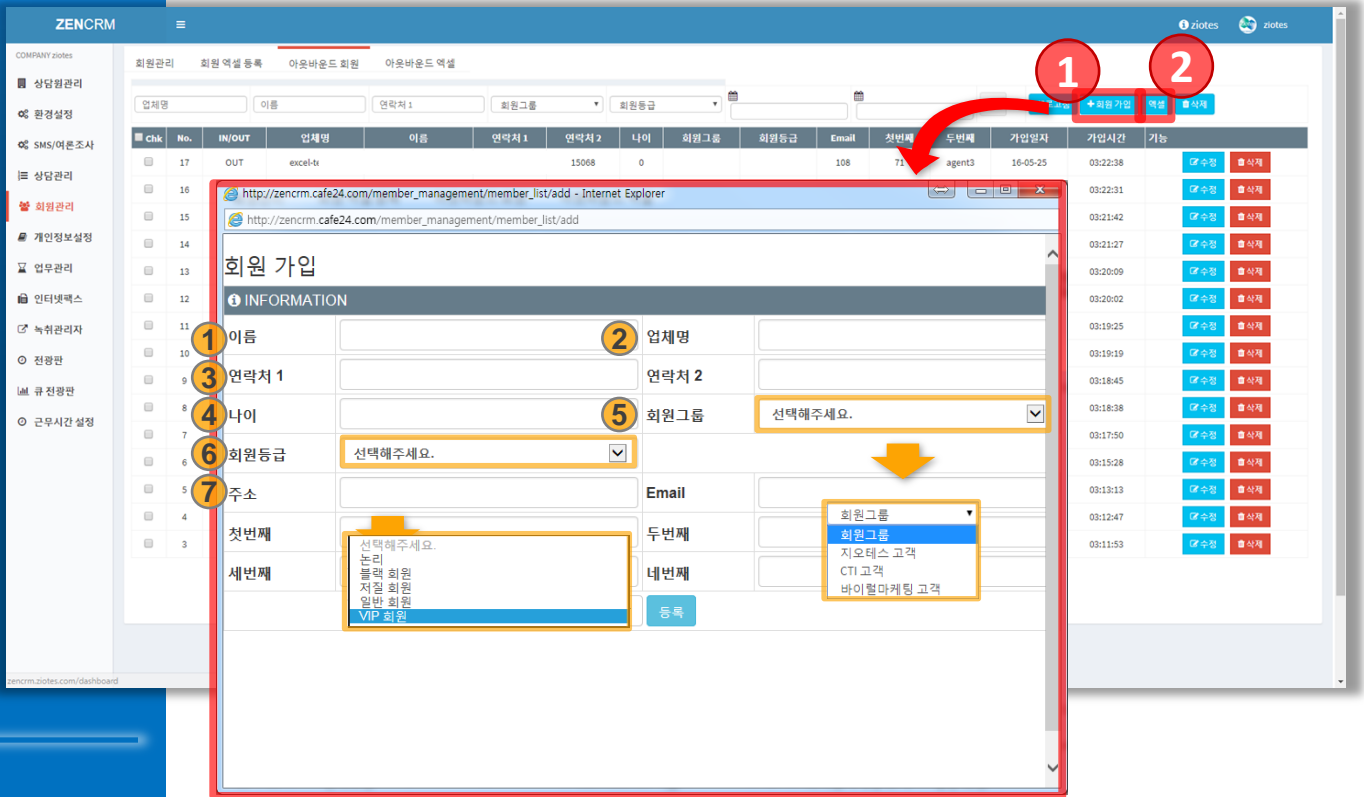
→ **1** 회원이름 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- **2** 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 회원정보 표시
- **3** 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- **4** 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시



1

- 엑셀 파일을 선택하고, 등록 버튼을 통해 회원 데이터 업로드 가능



①

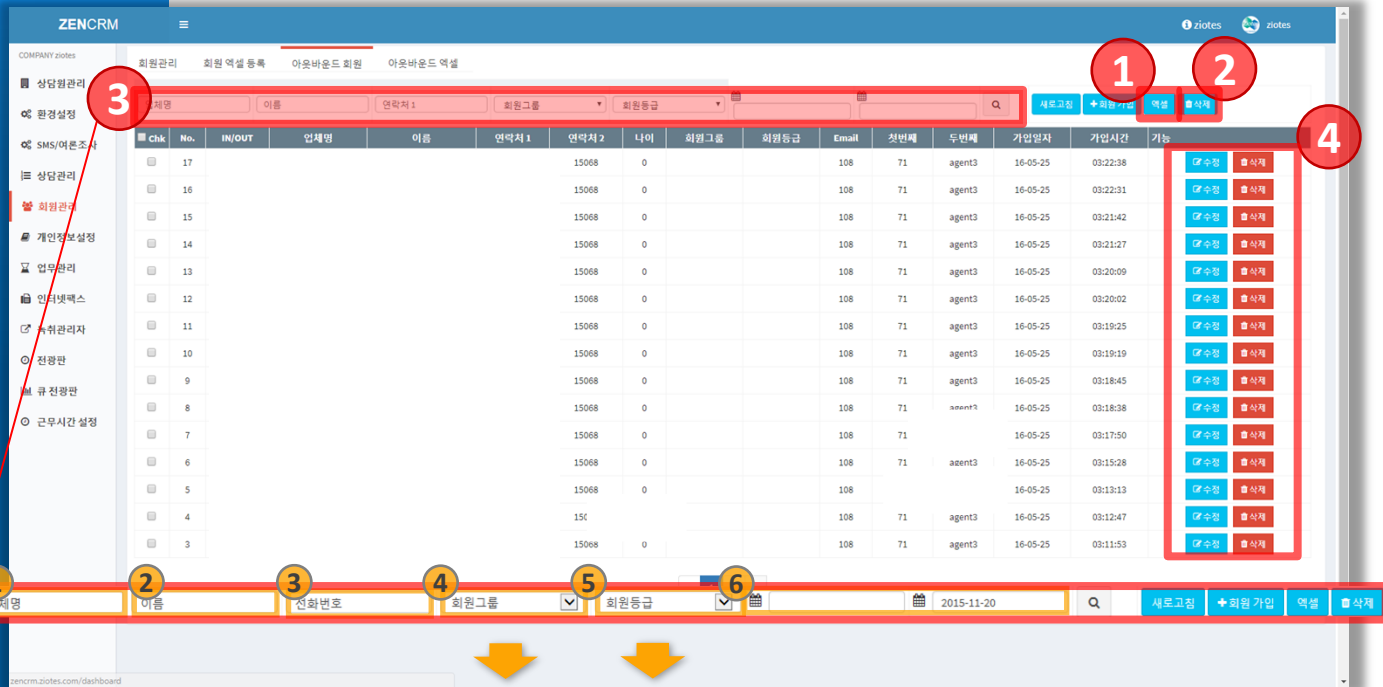
- **회원 등록** 버튼을 통해 회원을 실시간 등록 가능
또한, 회원 정보는 가급적 상세하게 기입하는 것이 자료 활용에 유리

- ① 회원이름
- ② 업체명 : 차후 검색 취합 을 위해 가급적 작성
- ③ 연락처 : 반드시 하나 이상의 연락처 입력 필요
- ④ 나이 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ⑤ 회원그룹 : 클릭하여 사전에 등록된 회원 그룹을 설정
- ⑥ 회원등급 : 클릭하여 사전에 등록된 등급을 설정
- ⑦ 주소 : 수동으로 직접 작성

※ ⑤ “회원그룹”과 ⑥ “업체내선번호”는 “환경설정” 환경설정 > 등록 · 수정 가능

②

- 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 **엑셀 형식**으로 저장 가능
→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능



1. 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

2. 좌측의 체크박스를 누르고 우측 상단의 삭제 버튼 클릭 시 일괄 삭제 가능

3. 다양한 도구를 활용하여 찾고자하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

- ① 업체명 : 업체명으로 검색
- ② 이름 : 이름으로 검색
- ③ 전화번호 : 전화번호로 검색
- ④ 회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑤ 회원등급 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑥ 날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색

4. 회원 정보 수정 및 개별 삭제 가능

The screenshot displays the ZENCRM interface. At the top, there are navigation tabs for '회원관리' (Member Management), '회원 역할 등록' (Member Role Registration), '아웃바운드 회원' (Outbound Member), and '아웃바운드 역할' (Outbound Role). A search bar is present with fields for '업체명' (Company Name), '이름' (Name), and '연락처 1' (Contact 1). Below the search bar is a table of members with columns: Chk, No., IN/OUT, 업체명 (Company Name), 이름 (Name), 연락처 1 (Contact 1), 연락처 2 (Contact 2), 나이 (Age), 회원그룹 (Member Group), 회원등급 (Member Level), Email, 첫번째 (First), 두번째 (Second), 가입일자 (Join Date), 가입시간 (Join Time), and 기능 (Function). A red box highlights the table area, with a yellow arrow pointing to the '이름' column where a member's name is highlighted. A red circle '1' is placed near the search bar, and a red circle '2' is placed near the highlighted name. Below the table, a '상담관리' (Consultation Management) window is open, showing a form with fields for '회원정보' (Member Information) and '상담관리' (Consultation Management). A red circle '3' is placed near the '상담관리' section, and a red circle '4' is placed near the '이스토리 더보기' (View More History) section. The '상담관리' section includes fields for '상담자 이름' (Consultant Name), '상담제목' (Consultation Title), '상담내용' (Consultation Content), '접수구분' (Inquiry Category), '처리결과' (Processing Result), '대분류 명칭' (Major Category Name), and '중분류' (Sub-category). The '이스토리 더보기' section shows a table of consultation records with columns: No, 접수구분 (Inquiry Category), 상태 (Status), 가입일자 (Join Date), 가입시간 (Join Time), 상담제목 (Consultation Title), 상담내용 (Consultation Content), and File.

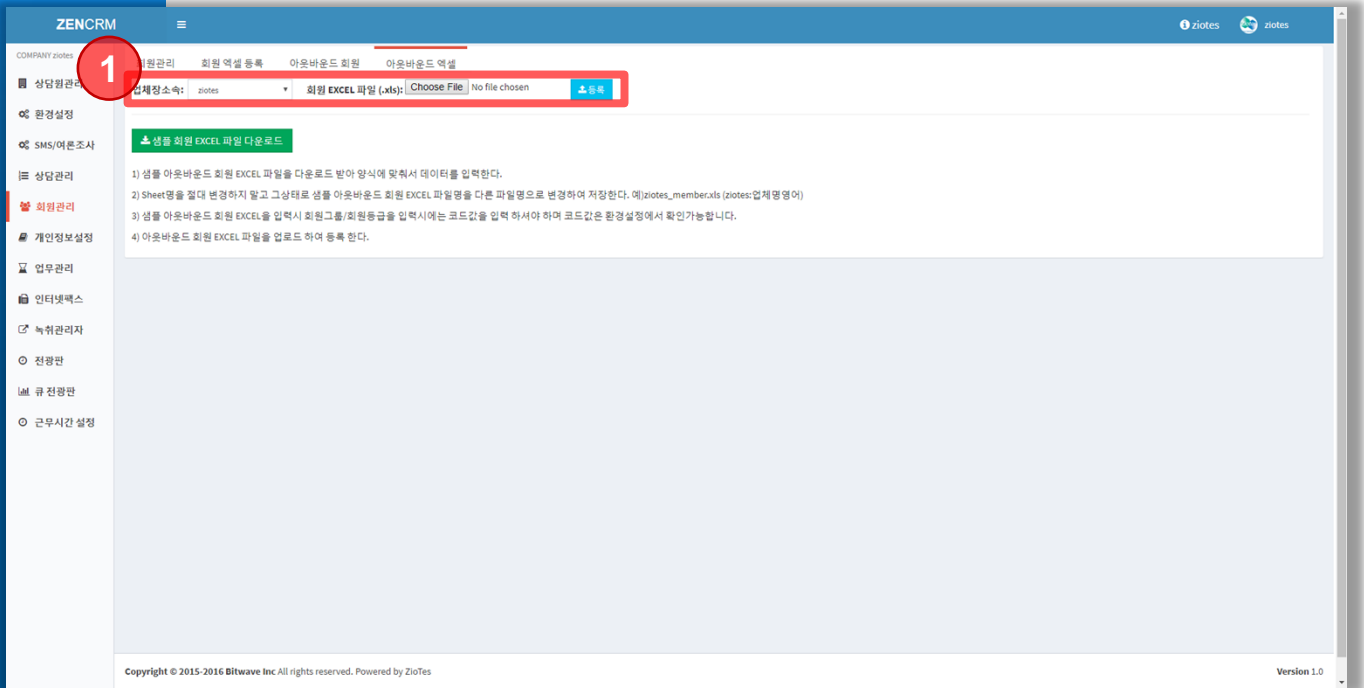
1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 회원 내역을 나타내는 부분

2

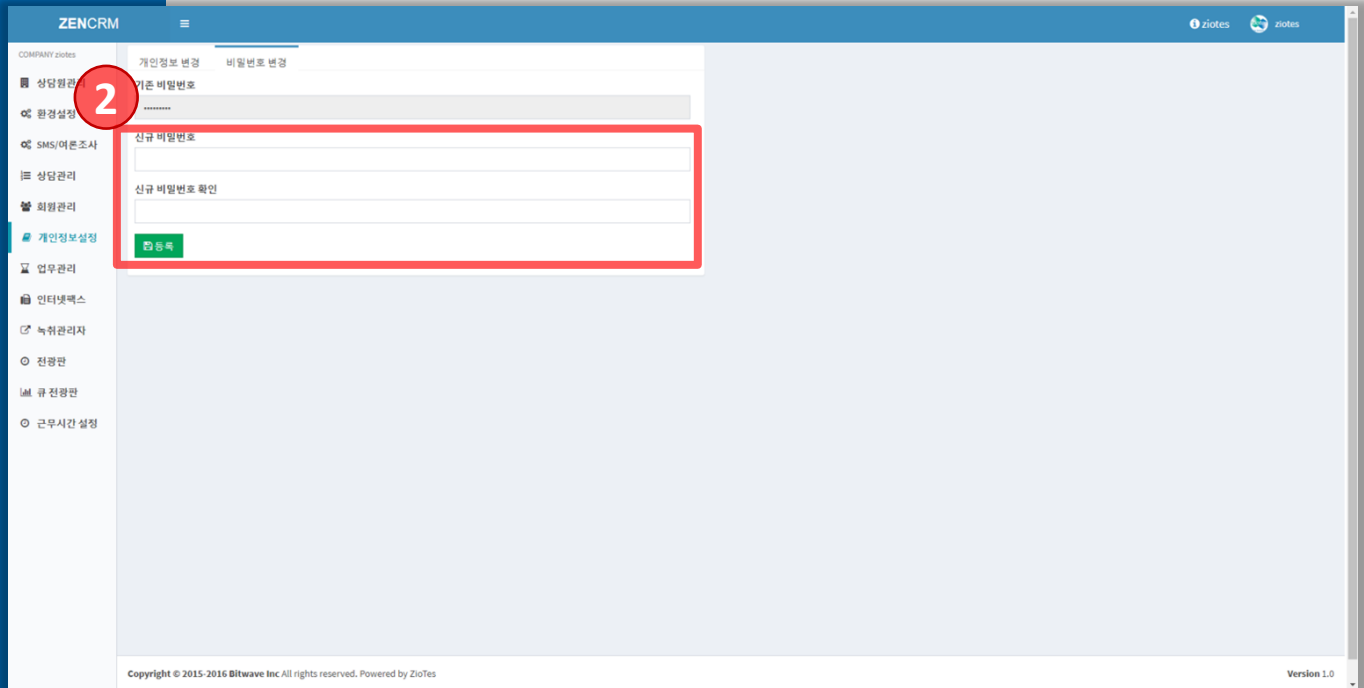
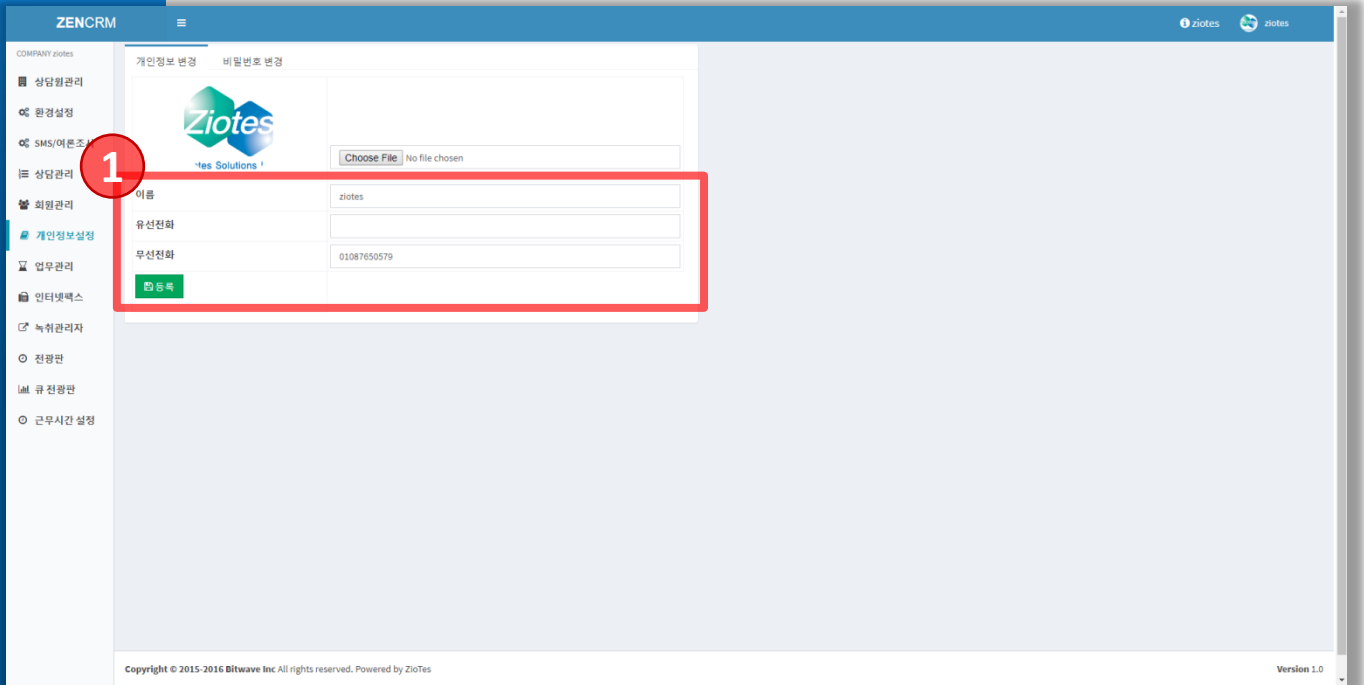
→ ① 회원이름 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- ② 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 회원정보 표시
- ③ 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- ④ 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시



1

- 엑셀 파일을 선택하고, 등록 버튼을 통해 회원 데이터 업로드 가능

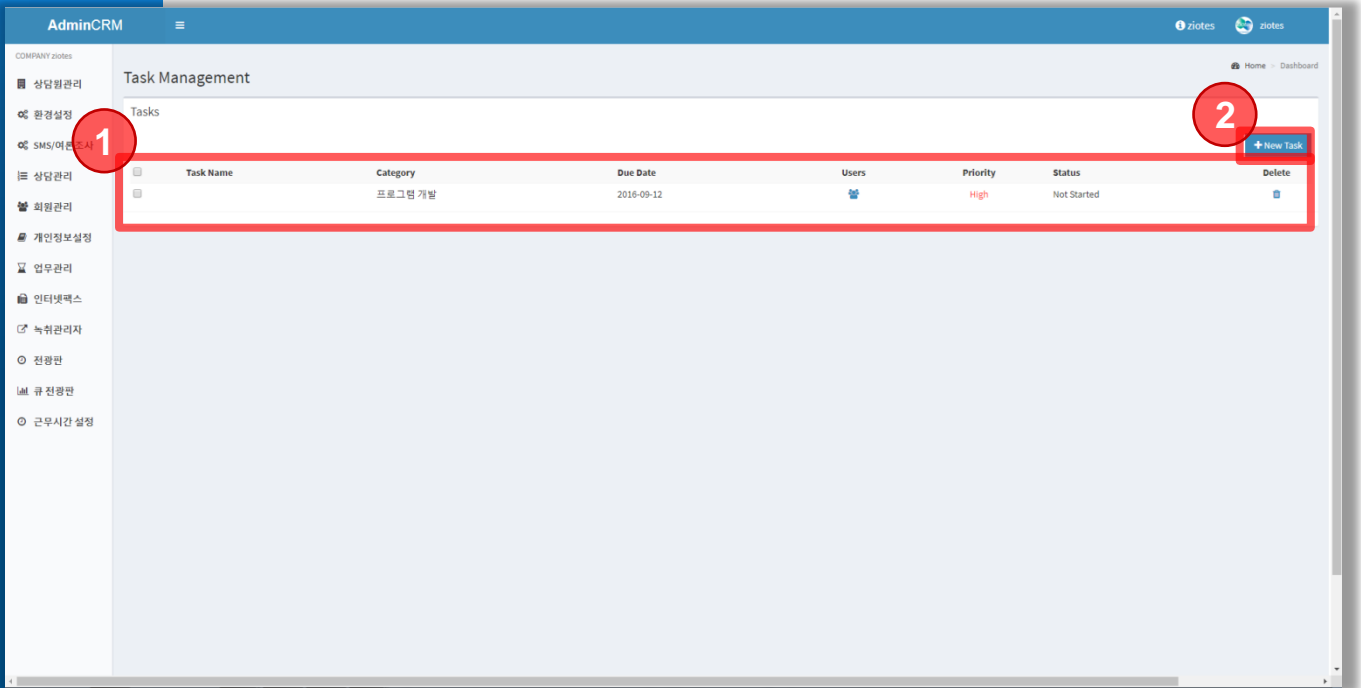


①

- 회원정보 변경 가능 : 이름 / 유선전화 / 무선전화 변경

②

- 회원정보 중 비밀번호 변경 가능 : 기존 비밀번호의 변경



1

- 업무 항목들을 나타내는 부분

2

- 업무 추가 버튼을 눌러 업무 추가 가능

1

- “업무 추가” 창에서 업무 정보 입력하여 추가 가능

- ① 업무 제목 : 업무 제목 텍스트 기입
- ② 담당자 지정 : 담당자를 선택하여 지정
- ③ 카테고리 : 카테고리를 선택
- ④ 마감일자 : 마감일자를 선택
- ⑤ 시작일자 : 시작일자를 선택
- ⑥ 중간점검 : 중간점검일을 선택
- ⑦ 중요도 : 중요도를 선택
- ⑧ 상태 : 현 상태를 선택
- ⑨ 참고사항 : 참고할 프로젝트를 선택
- ⑩ 링크 : 링크를 텍스트로 기입
- ⑪ 업무 공유 : 업무를 공유할 팀을 선택
- ⑫ 업무 정의 : 업무를 정의할 내용을 텍스트로 기입

1. Search filters: Start date (2018-02-27), End date (2018-02-27), Call number, Agent number, Call result (ALL), and buttons for '전체를 보기', '수신을 보기', '발신을 보기', '디스크 통장', 'Export Excel', '금일통화현황 보기', '내선현황보기'.

2. Call Record Table:

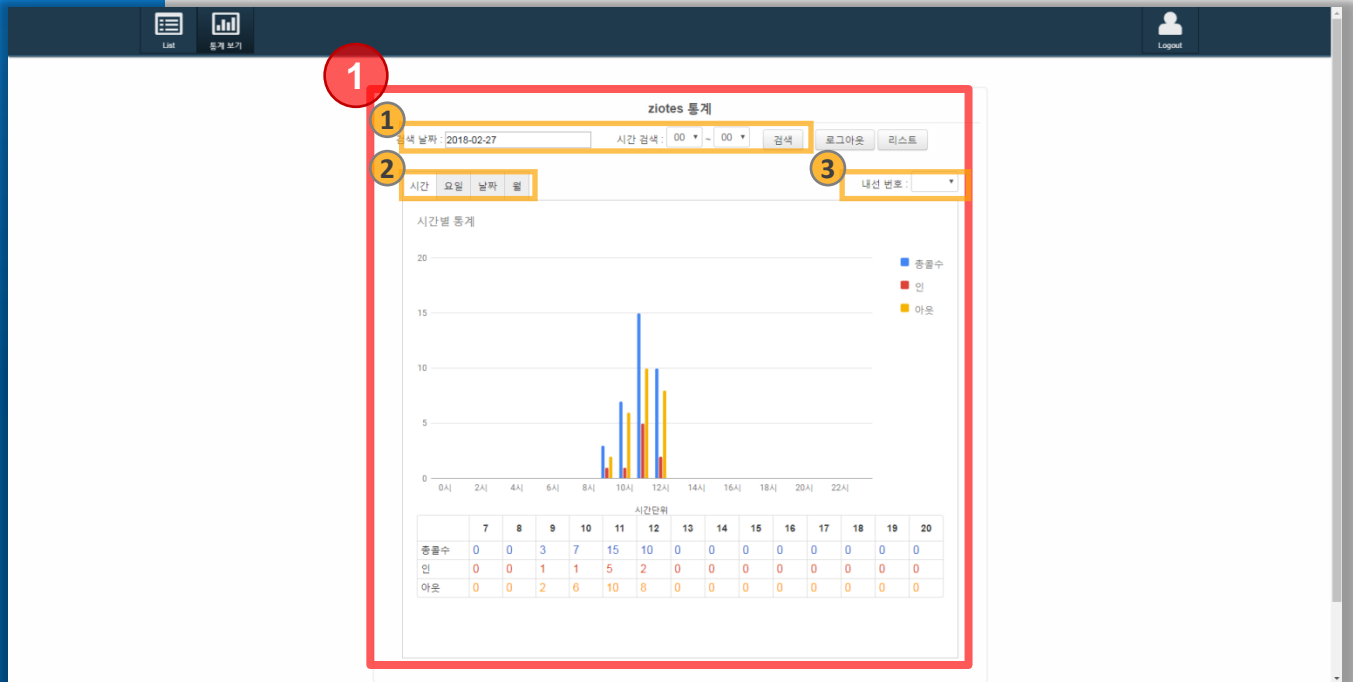
No.	발신번호	작신번호	통화결과	수-발신	통화시간(S)	발신시간	통화날짜	녹취듣기 및 다운	
30			ANSWERED	OUT	249S	12:43:22	2018-02-27		
29			ANSWERED	IN	233S	12:24:48	2018-02-27		
28			ANSWERED	IN	241S	12:19:48	2018-02-27		
27			ANSWERED	OUT	89S	12:06:37	2018-02-27		
26			ANSWERED	OUT	176S	12:03:11	2018-02-27		
25			ANSWERED	OUT	15S	12:02:23	2018-02-27		
24			ANSWERED	OUT	15S	12:00:56	2018-02-27		
23			ANSWERED	OUT	15S	12:00:21	2018-02-27		
22			ANSWERED	OUT	15S	11:59:43	2018-02-27		
21			ANSWERED	OUT	9S	11:55:55	2018-02-27		
20			ANSWERED	OUT	6S	11:55:48	2018-02-27		
19			ANSWERED	OUT	14S	11:55:28	2018-02-27		
18			ANSWERED	IN	140S	11:49:42	2018-02-27		

1

- 각 텍스트 박스에 검색하고 싶은 내용을 기입하여 검색 가능

2

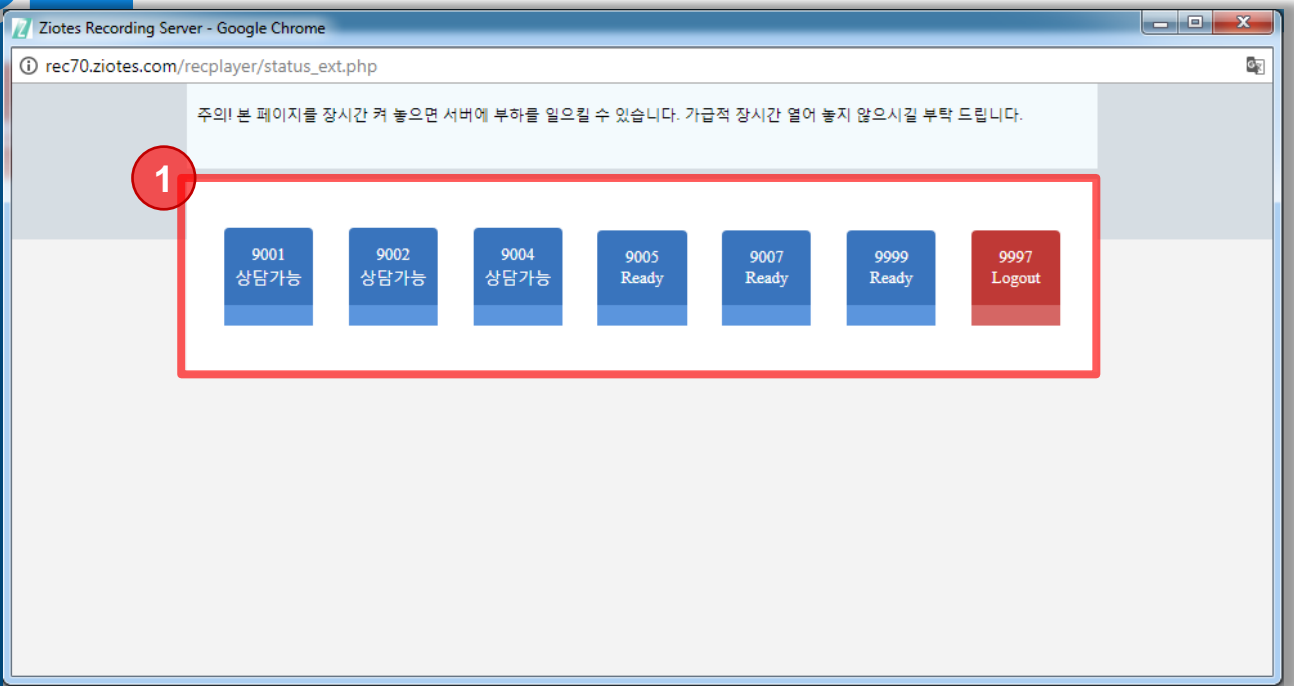
- 녹취된 통화 내역들 확인 및 다운로드 가능



1

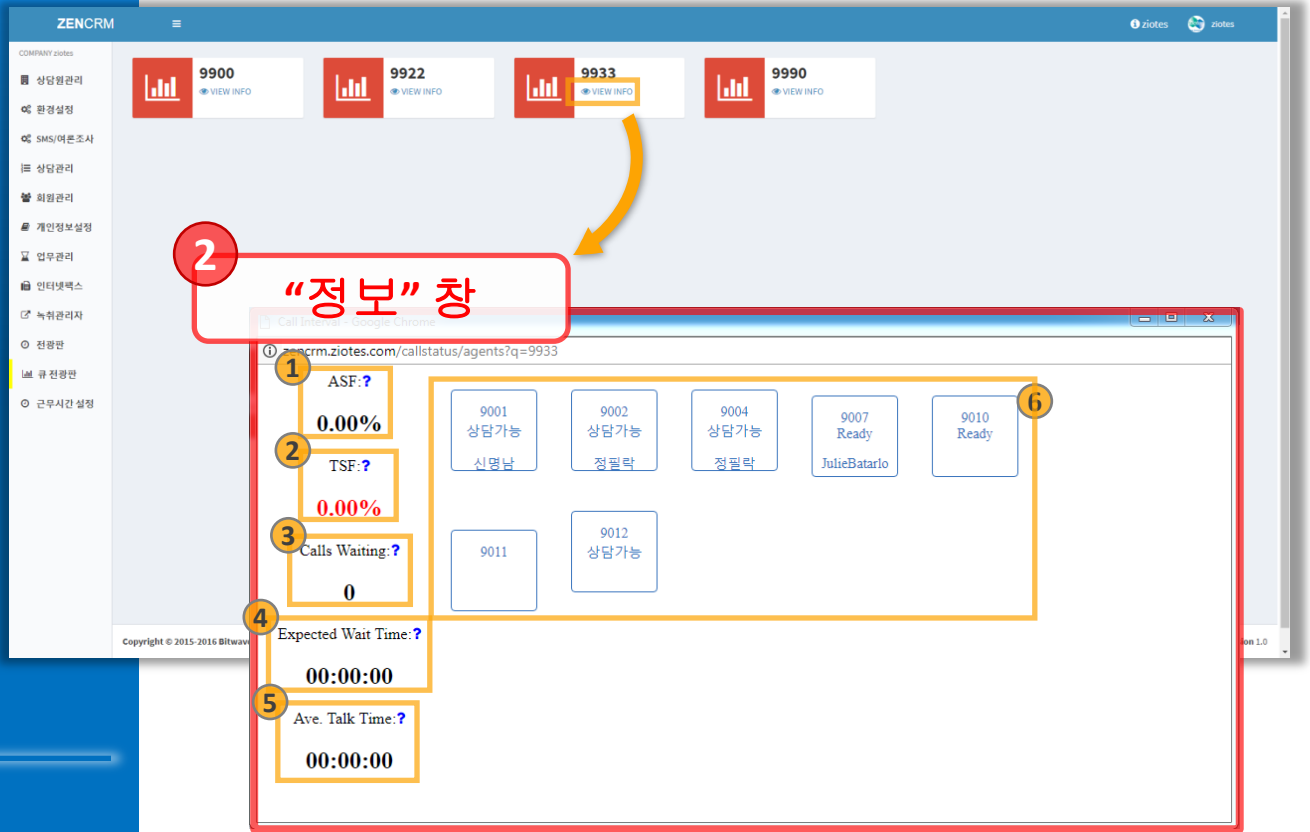
원하는 날짜 별 통계 확인 가능

- ① 검색 : 원하는 날, 시간을 선택하여 그 데이터 확인 가능
- ② 주기 : 시간, 요일, 날짜 또는 월 중 하나를 선택하여 원하는 주기의 데이터 확인 가능
- ③ 내선 번호 : 상담원들의 내선 번호를 선택하여 특정 번호의 통계 확인 가능



1

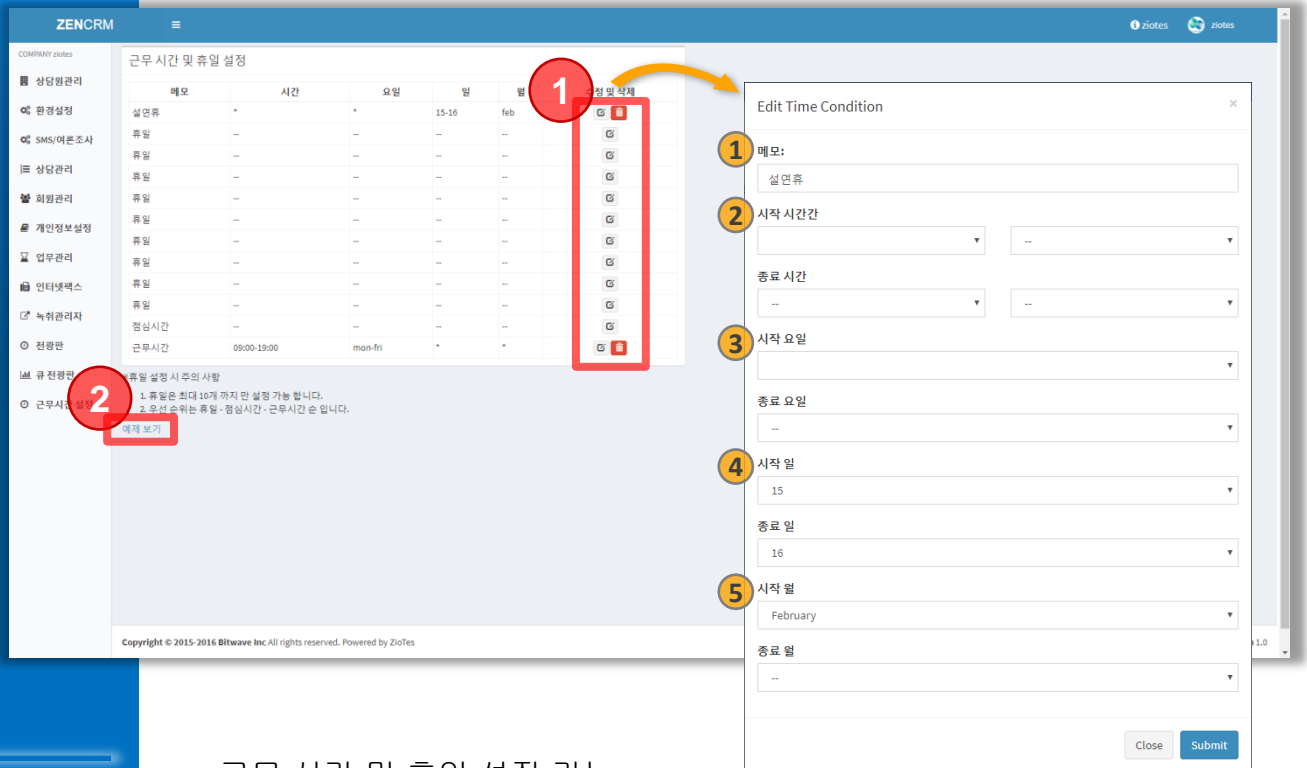
- 상담원들의 상태 확인 가능



1

■ 상담원들의 반응 간격 등의 통계 확인 가능

- ① 응답률(ASF) : $(\text{통화수} \times 100 / (\text{통화수} + \text{포기 호}))$ 의 값
- ② 서비스 레벨 응답률(TSF) : Queue의 설정된 Service Level Time 안에 전화 건 수의 %
- ③ 대기호(Calls Waiting) : 현재 Queue에 대기 중인 콜 수
- ④ 예상 대기시간(Expected Wait Time) : 예상 대기시간
- ⑤ 평균 통화시간(Ave. Talk Time) : 평균 통화시간
- ⑥ 상담원들의 상태
 - 1) Ready – 물리적 전화기가 연결되어있는 상태
 - 2) Logout – 물리적 전화기가 연결이 해제되어있는 상태
 - 3) 상담가능 – CTI에 로그인 되어있는 상태
 - 4) Busy – 통화 중 상태



▪ 근무 시간 및 휴일 설정 가능

1. **수정 버튼** 클릭 시 수정 할 수 있는 팝업창에서 수정 가능
 - ①메모 : 휴일 설명 입력
 - ②시작 시간 및 종료 시간 : 시작 시간과 종료될 시간을 입력
 - ③시작 요일 및 종료 요일 : 시작 요일과 종료될 요일을 입력
 - ④시작 일 및 종료 일 : 시작 날과 종료될 날을 입력
 - ⑤시작 월 및 종료 월 : 시작 달과 종료될 달을 입력

▪ 삭제 버튼 클릭 시 삭제 가능

2. **예제 보기**를 클릭하여 입력 예제 확인 가능

※ 휴일 설정 시 주의 사항

- 1) 휴일은 최대 10개 까지만 설정 가능합니다.
- 2) 우선 순위는 휴일 - 점심시간 - 근무시간 순입니다.

14 Staff Page

상담원 페이지

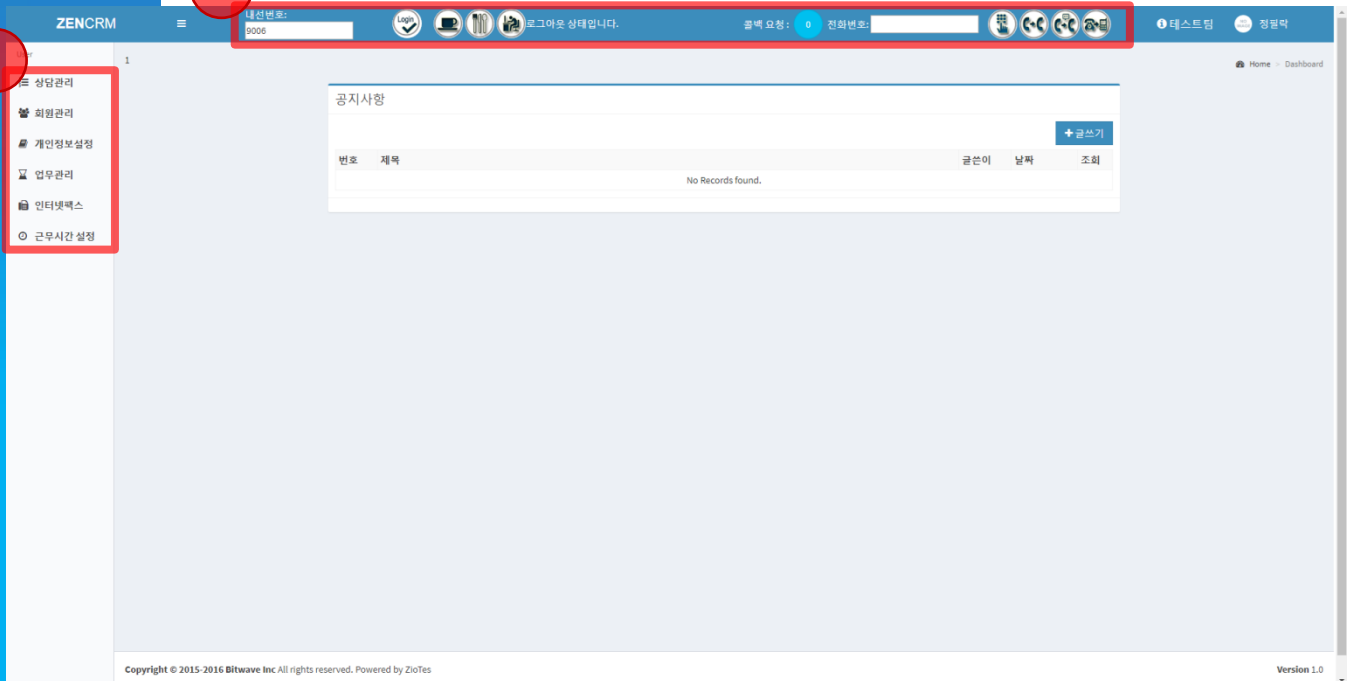
The screenshot shows the LoginCRM interface. It features a '로그인CRM' title at the top. Below the title, there is a '아이디 저장' checkbox (highlighted with a red circle 1). Underneath are input fields for 'ID' and 'Password'. A radio button labeled '상담원' (highlighted with a red circle 2) is selected. At the bottom of the form is a blue '로그인' button (highlighted with a red circle 3). Below the form, there is a copyright notice: 'Copyrights © BitWave Inc. All Rights Reserved. 『이 페이지는 1920*1080 해상도에서 최적으로 이용 가능합니다.』'

- 관리자 페이지 주소를 입력하여 로그인 페이지로 이동
- 아이디 저장 박스에 체크 시 이후 아이디 자동 입력 됨
- 로그인 전 선택지에서 상담원 전용을 클릭하고
- 상담원 전용 아이디와 패스워드를 기입 후 로그인 클릭

※ 관리자 로그인은 인터넷 가능한 곳 어디서든 가능

메뉴와 서브페이지(상담원 홈)

상담원 페이지는 크게 주 메뉴와 서브페이지로 구성



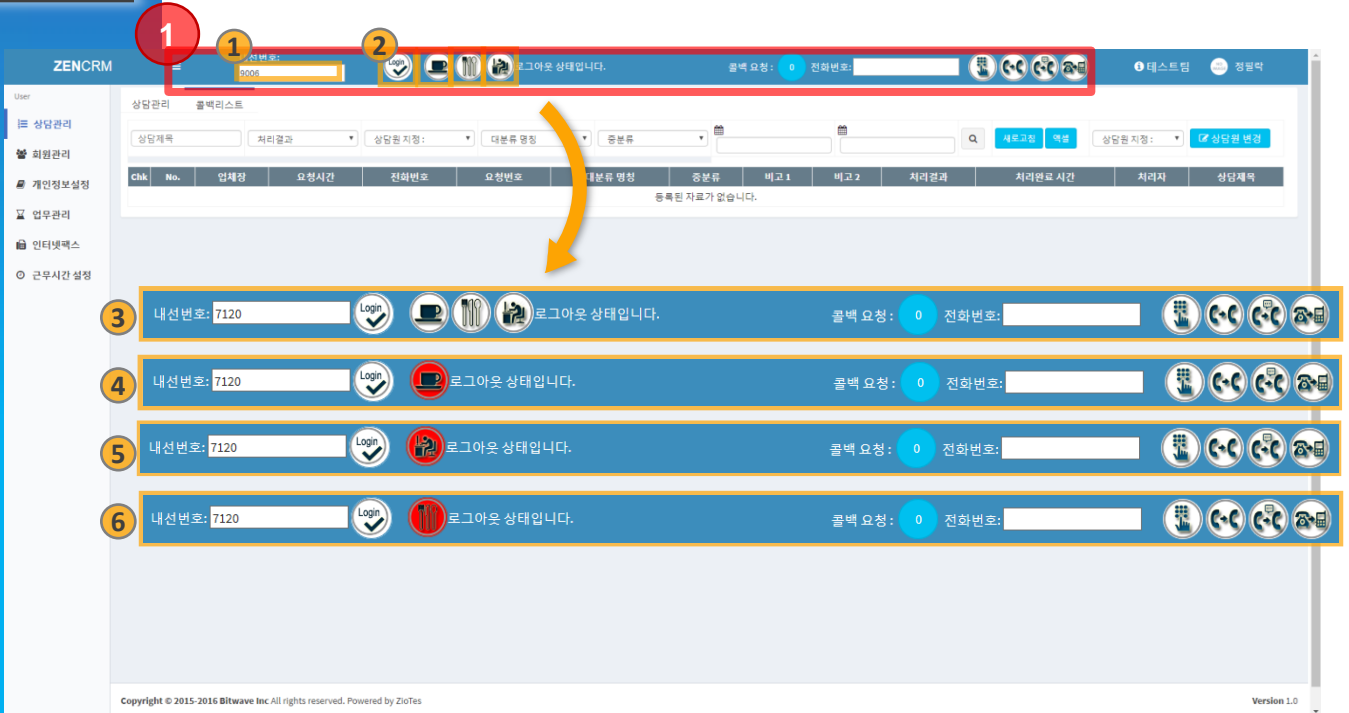
1

- 로그인시 처음으로 보이는 상담원 주 메뉴
- 처음 로그인 시 공지사항 페이지로 이동
- 상담원이 로그인 후 가장 먼저 해야 하는 작업으로

2

상담원 개개인에게 주어진 특정 코드를 사용하여 등록하는 공간

※ 상담원 등록(Register)은 특정 아이피가 할당된 컴퓨터에서만 가능



1

▪ 상담원이 자신에게 부여된 내선번호를 사용하여 로그인 및 전화를 컨트롤 하는 기능 버튼 공간

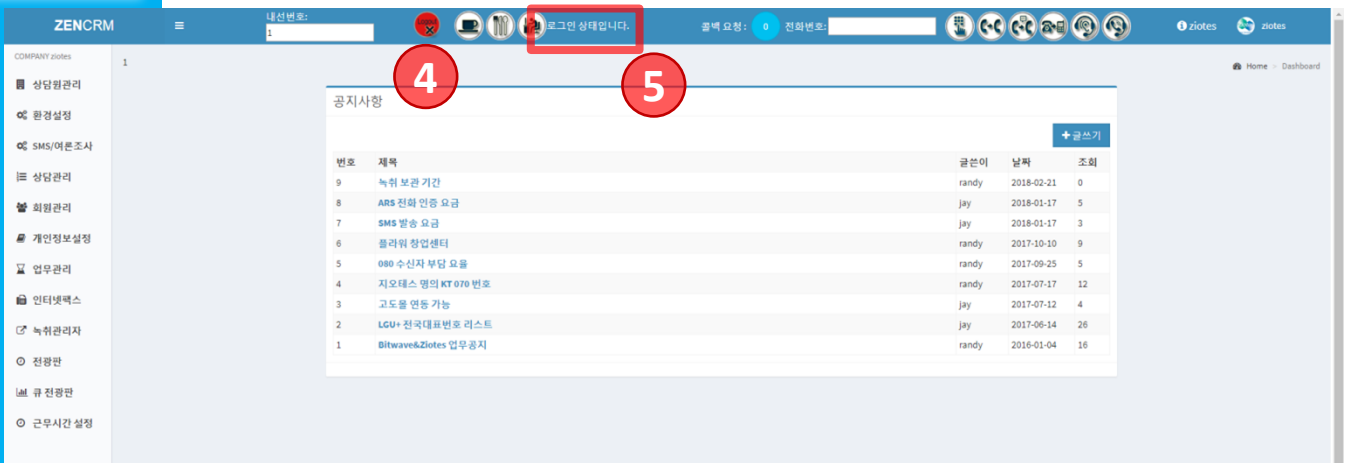
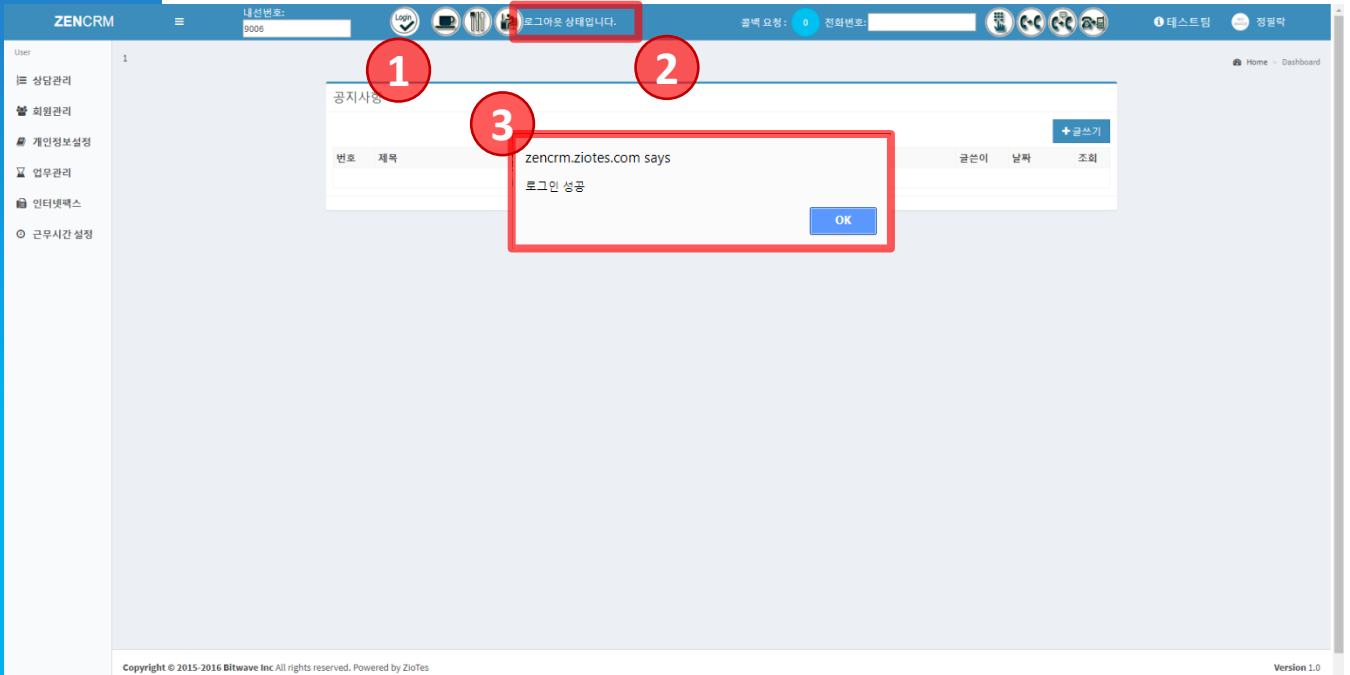
▪ CTI 로그인 하기

- ① 상담원 자신의 내선번호를 확인 하고
- ② 로그인 아이콘 버튼을 클릭 시 로그인 가능

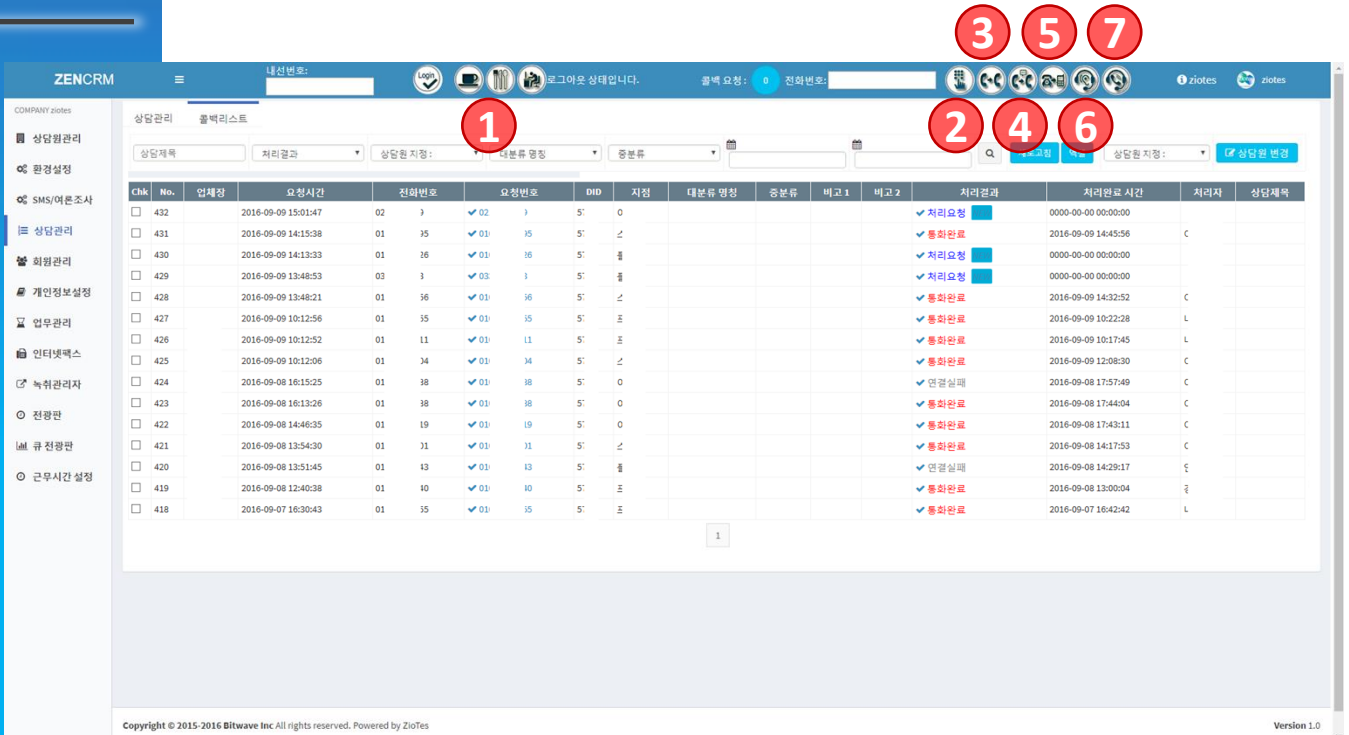
▪ 상담 일시 중지하기 : 등록된 상태에서 버튼 클릭

- ③ 상담자 로그아웃 상태
- ④ 상담 중 휴식 버튼을 클릭하면 휴식 상태
- ⑤ 상담 후 처리하는 시간으로 상담 대기 상태
- ⑥ 상담 중 점심시간 버튼을 클릭하면 점심시간 상태

※ 휴식, 점심시간, 후처리 상태 일 때에는 전화가 인입 되지 않습니다.



- ① CTI 팝업 활성화를 위해 CTI 로그인 버튼 클릭
- ② 로그인 전 “로그아웃 상태입니다” 메시지 확인 가능
- ③ 로그인 시 “로그인 성공” 메시지 확인 가능
- ④ 로그인 성공 이후 버튼이 붉은색으로 변함
- ⑤ 상태 메시지가 “로그인 상태입니다.”로 변경 됨



- 1 휴식/점심시간/후처리 상태 설정 기능 , 전화 인입이 되지 않는다
- 2 자동으로 전화 걸기 기능 (클릭 투 콜)
- 3 전화를 받은 후 제 3자 에게 돌려 주기 기능
- 4 전화를 받은 후 제 3자와 먼저 통화 후 돌려 주기 기능
- 5 입력한 전화번호로 착신 전환 하는 기능
- 6 내선번호를 입력 후 해당 내선번호의 통화를 감청 하는 기능
- 7 내선번호를 입력 후 해당 내선번호의 통화를 감청 하면서 해당 상담원에게 코치 하는 기능 (코치자의 목소리는 고객에게 들리지 않는다)

ZENCRM

내선번호: []

로그아웃 상태입니다.

콜백 요청: 3 전화번호: []

COMPANY znotes

상담원관리

환경설정

SMS/이본조사

상담관리

회원관리

개인정보설정

업무관리

인터넷팩스

녹취관리자

전광판

규정관리

근무시간 설정

상담관리 콜백리스트

상담제목: [] 처리결과: [] 상담원 지정: [] 대분류 명칭: [] 중분류: []

Chk	No.	입체경	요청시간	전화번호	요청번호	DID	지점	대분류 명칭	중분류	비교 1	비교 2	처리결과	처리완료 시간	처리자	상담제목
<input type="checkbox"/>	432		2016-09-09 15:01:47	02 3	02 3	5'	0					처리요청	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>	431		2016-09-09 14:15:38	01 35	01 35	5'	스					통화완료	2016-09-09 14:45:56	C	
<input type="checkbox"/>	430		2016-09-09 14:13:33	01 36	01 36	5'	플					처리요청	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>	429		2016-09-09 13:48:53	03 3	03 3	5'	플					처리요청	0000-00-00 00:00:00		
<input type="checkbox"/>	428		2016-09-09 13:48:21	01 36	01 36	5'	스					통화완료	2016-09-09 14:32:52	C	
<input type="checkbox"/>	427		2016-09-09 10:12:56	01 35	01 35	5'	프					통화완료	2016-09-09 10:22:28	L	
<input type="checkbox"/>	426		2016-09-09 10:12:52	01 11	01 11	5'	프					통화완료	2016-09-09 10:17:45	L	
<input type="checkbox"/>	425		2016-09-09 10:12:06	01 34	01 34	5'	스					통화완료	2016-09-09 12:08:30	C	
<input type="checkbox"/>	424		2016-09-08 16:15:25	01 38	01 38	5'	0					연결실패	2016-09-08 17:57:49	C	
<input type="checkbox"/>	423		2016-09-08 16:13:26	01 38	01 38	5'	0					통화완료	2016-09-08 17:44:04	C	
<input type="checkbox"/>	422		2016-09-08 14:46:35	01 19	01 19	5'	0					통화완료	2016-09-08 17:43:11	C	
<input type="checkbox"/>	421		2016-09-08 13:54:30	01 31	01 31	5'	스					통화완료	2016-09-08 14:17:53	C	
<input type="checkbox"/>	420		2016-09-08 13:51:45	01 43	01 43	5'	플					연결실패	2016-09-08 14:29:17	☐	
<input type="checkbox"/>	419		2016-09-08 12:40:38	01 10	01 10	5'	프					통화완료	2016-09-08 13:00:04	☐	
<input type="checkbox"/>	418		2016-09-07 16:30:43	01 35	01 35	5'	프					통화완료	2016-09-07 16:42:42	L	

Copyright © 2015-2016 Bitwave Inc All rights reserved. Powered by ZioTos

Version 1.0

- 관리자에게 지정받은 번호에 전화하여 해당 건을 처리 할 수 있다.
- 또한 관리자가 상담원 아이디 생성 시 콜백 권한을 부여 가능 하다.

상담 받기 - 1. 상담 접수

상담원 등록 후 고객에게 수신 시 자동 팝업

1 고객 전화 팝업창

1 Inbound 정보

전화번호	07076156519	상담자 내선번호	9004 (정필락)
링그룹	지오테스	최근 통화 및 상담자	0

2 회원 정보

이름	정필락	업체명	비트웨이브
아웃바운드 회원에 등록된 회원입니다.		✓ 상담 히스토리 보기	
연락처 1	07076156519	연락처 2	
회원그룹	지오테스 고객	회원등급	VIP 회원
Email		가입일자	2018-02-21 18:08:51
첫번째		두번째	

3 상담 관리

상담자이름	정필락	업무 담당자	9004 (정필락)
상담제목			
상담내용			
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

창 닫기 전화 끊기 음원 재생 전화 받기

1

▪ 상담원이 대기 중에 받은 고객 전화 팝업 창

- ① 부분을 확인하여 회원인지, 회원이라면 기존상담내역 및 상담이력 확인
- 회원 정보가 없을 경우, 작성 필요
- ② 실제 상담 받은 내용을 적는 부분
- ③ 상담 후 해당 회원의 상담내용을 추가 등록 가능

※ ② 회원정보의 작성 방법은 메뉴[회원관리]참고

※ ③ 상담관리의 작성 방법은 메뉴[상담관리]참고

상담 받기 - 2. 상담 처리

상담원 등록 후 고객에게 수신 시 자동 팝업

고객 전화 팝업창

Inbound 정보

전화번호	07076156519	상담자 내선번호	9004 (정필락)
링그룹	지오텔스	최근 통화 및 상담자	0

회원 정보

이름	정필락	업체명	비트웨이브
연락처 1	07076156519	연락처 2	
회원그룹	지오텔스 고객	회원등급	VIP 회원
Email		가입일자	2018-02-21 18:08:51
첫번째		두번째	

등록

1 상담 관리

상담자이름	정필락	업무 담당자	9004 (정필락)
상담제목			
상담내용	■		
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.		선택해주세요.

1 > 히스토리 더보기 + HISTORY

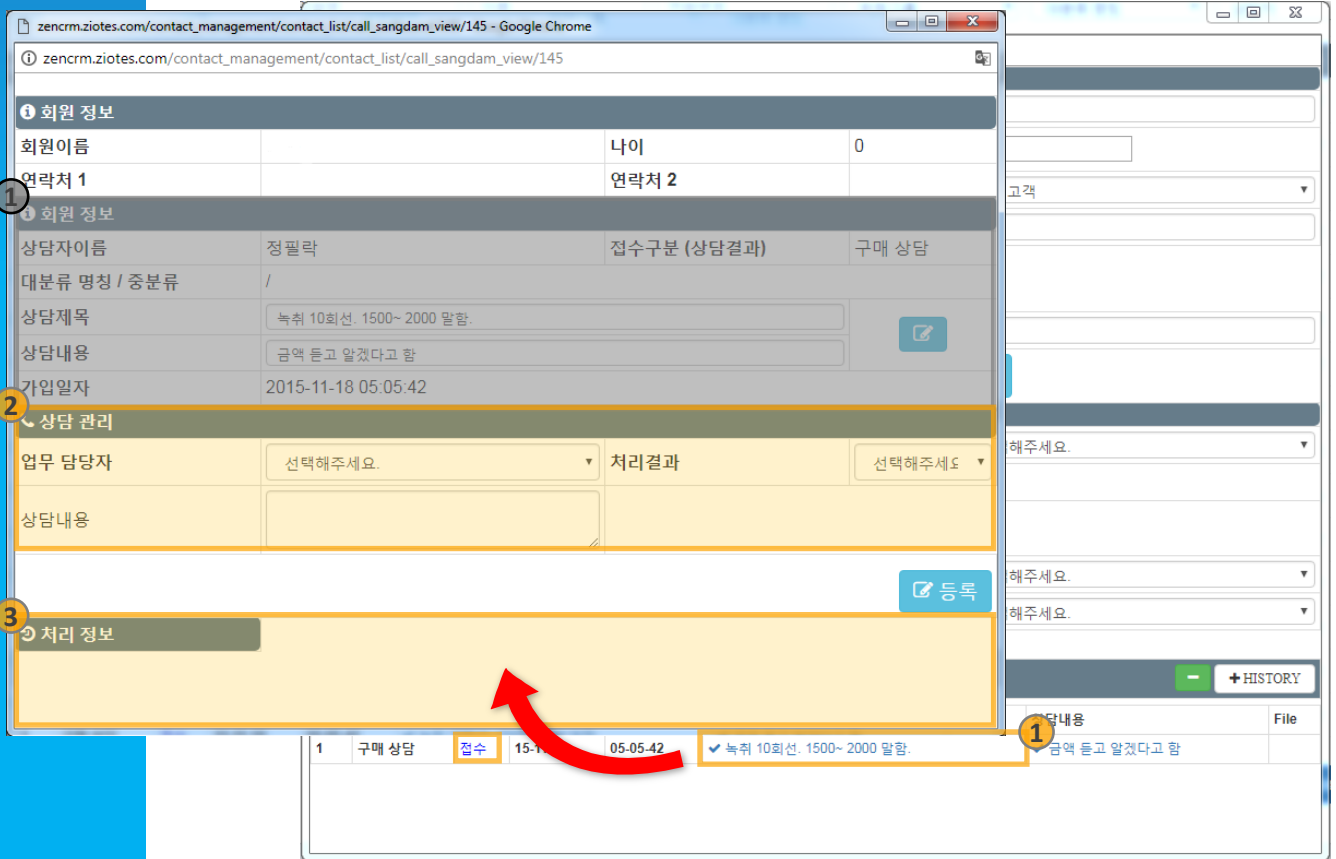
창 닫기 전화 끊기 음원 재생 전화 받기

- **1** 상담 내용을 작성 후 등록 시 **1**과 같은 결과 처리 내용 확인

※ 예를 들어,

실시간으로 바로 처리가 어려운 상담은 처리 결과를 “**진행**”으로 처리하고
추후 상담관리를 통해 추가 처리가 가능

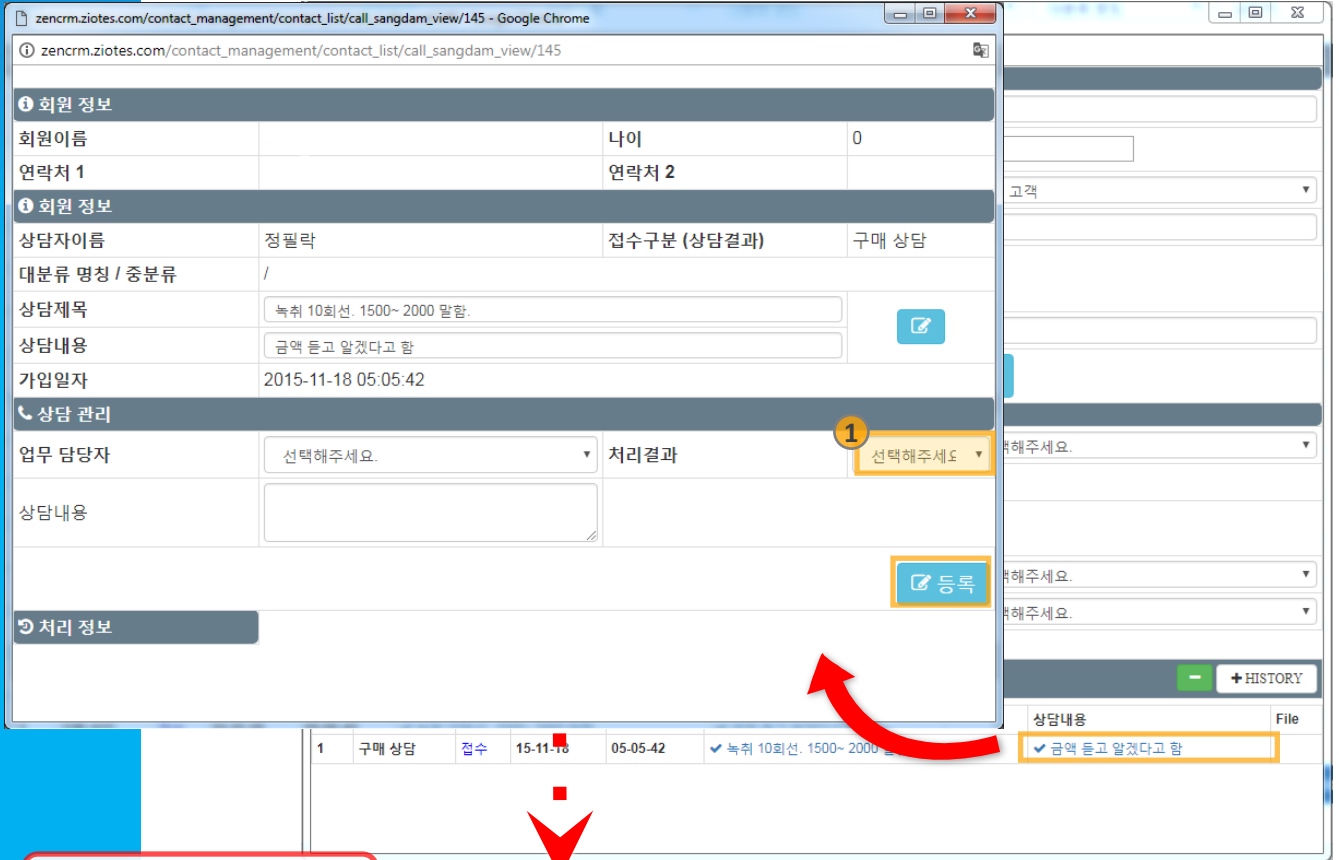
1 “상담처리” 창



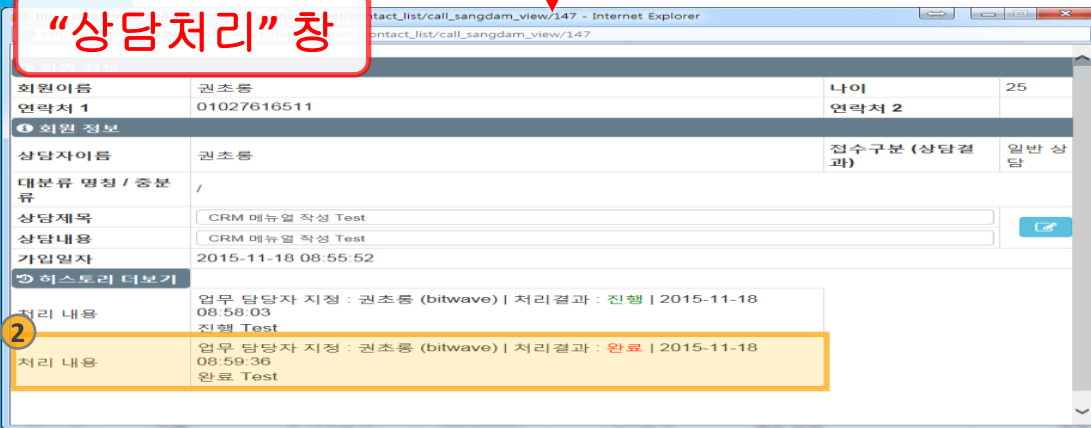
- 1
 - [고객 팝업창]에서 1 상담 제목 클릭시 “상담 처리” 창 팝업
 - 상담 등록에서 “**진행**”을 처리할 경우 2 상담 관리” 부분이 표시됨
 - 3 “히스토리 더보기” 부분은 처리된 결과를 나타냄
 - 처리결과를 “**완료**” 될 경우, 2 상담 관리” 부분이 미표시됨

상담 받기 - 2. 상담 처리

상담원 등록 후 고객에게 수신 시 자동 팝업



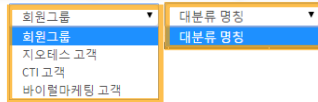
“상담처리” 창



- “상담 관리”에서 내용 작성 후 “처리결과” ①을 “완료”로 선택
- 등록 버튼 **등록** 클릭하면, ② “처리 내용” 부분으로 표시

상담관리 페이지 - 1. 상담리스트 확인 및 검색

상담원이 회원들과 상담한 전체 리스트를 확인



- 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

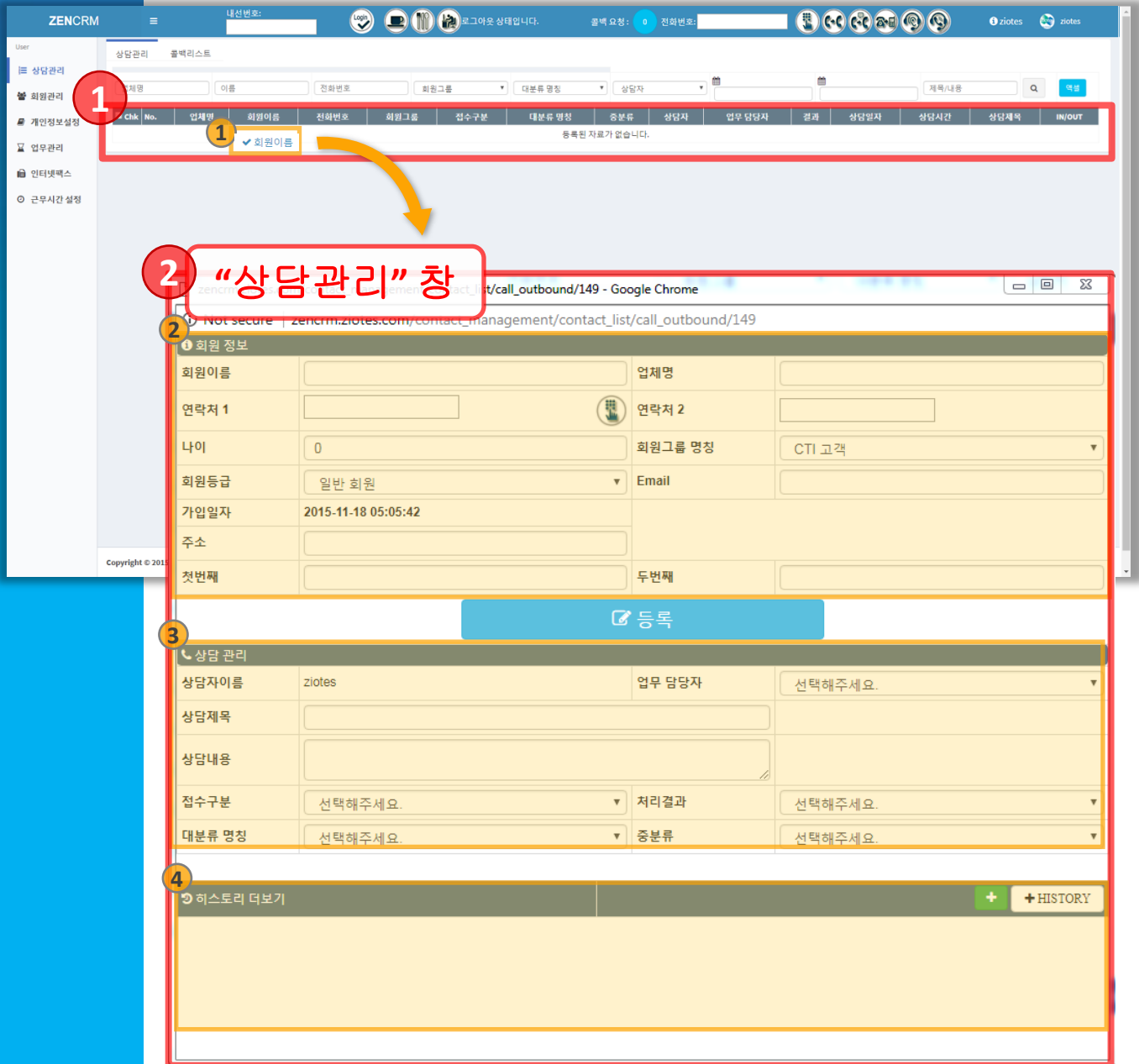
→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

- 다양한 도구를 활용하여 찾고자 하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

- ①업체명 : 업체명으로 검색
- ②이름 : 이름으로 검색
- ③전화번호 : 전화번호로 검색
- ④회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑤대분류명칭 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑥상담자 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑦날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색
- ⑧제목/내용 : 제목 및 내용을 입력하여 검색

상담관리 페이지 - 2. 상담내용 열람

상담리스트 중 특정 회원을 선택하여 회원 정보 및 상담 내용 열람



1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 상담 내역을 나타내는 부분

2

→ 1 회원이름 부분을 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- 2 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 회원정보 표시
- 3 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- 4 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시

※ ② “회원 정보”는 메뉴 “회원관리” 환경설정 서 수정 및 편집 가능

상담관리 페이지 - 3. 상담내용 추가 방법 상담원가 직접 상담 내용을 추가 가능

“상담관리” 창

상담 히스토리 [권초홍 / 연락처1 01027616511 / 연락처2]

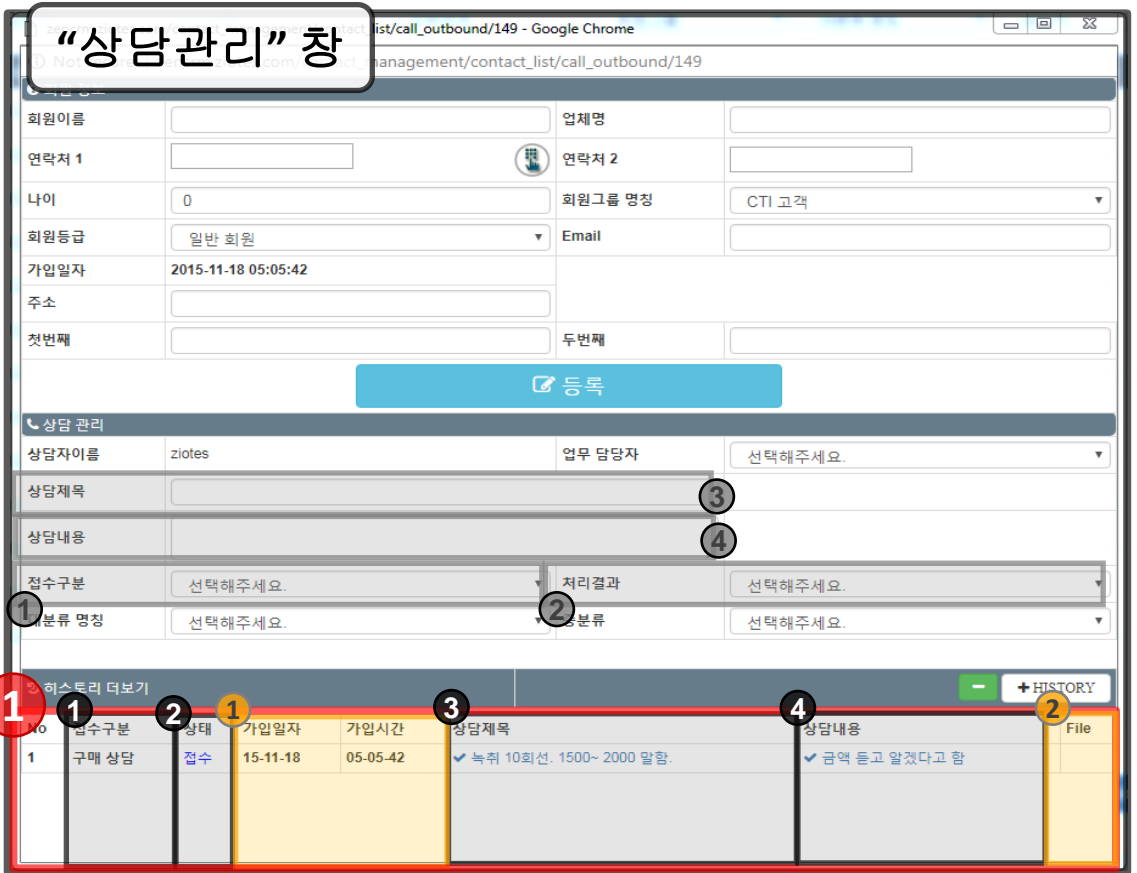
No	IN/OUT	접수구분 (상담결과)	처리결과	가입일자	가입시간	상담제목
1	IN	일반 상담	완료	15-11-18	08:55:52	CRM 매뉴얼 작성 Test


▪ “회원정보” 란 ①연락처의 버튼을 클릭하여 전화 연결 가능

①
▪ “상담관리” 창에서 회원정보 및 요약된 상담내용 확인 가능

- ② 업무 담당자 지정 : 등록된 상담원 중 선택 가능
- ③ 상담제목 : 상담 내용의 제목으로 텍스트 기입
- ④ 상담내용 : 회원과의 상담 내용을 기입
- ⑤ 접수구분 : 클릭하여 지정된 항목을 선택
- ⑥ 처리결과 : 클릭하여 현재 진행 여부를 선택
- ⑦ 상담 히스토리 : 최근 상담을 포함한 이전 상담을 모두 확인 가능

상담관리 페이지 - 4. 상담내용 결과 확인 작성한 상담내용이 상담결과에 요약되어 표시



- “상담관리”를 작성하여 등록하면 하단 **“히스토리 더보기”**에 요약되어 나타남
또한, 상세한 처리 결과는 “히스토리 더보기”의 **“상담내용”** 부분을 클릭하면 확인 가능 

- 접수구분 : “히스토리 더보기”의 **“접수구분”**에 대한 결과 표시
- **①** 상태 : “히스토리 더보기”의 **“상태”**에 대한 결과 표시
- **②** 상담제목 : “히스토리 더보기”의 **“상담제목”**에 대한 처리 결과
- **③** 상담내용 : “히스토리 더보기”의 **“상담내용”**에 대한 처리 결과
- **④** 접수일자 및 접수시간 : 접수 당시의 **“날짜와 시간”**
- **①** 녹취파일 : 클릭 시 녹취 파일 재생 **②**

상담관리 페이지 - 5. 상담처리 결과 열람 방법 2가지 루트로 상담처리 결과를 확인 가능

1 “상담관리” 창

회원 정보

회원이름	<input type="text"/>	업체명	<input type="text"/>
연락처 1	<input type="text"/>	연락처 2	<input type="text"/>
나이	0	회원그룹 명칭	CTI 고객
회원등급	일반 회원	Email	<input type="text"/>
가입일자	2015-11-18 05:05:42		
주소	<input type="text"/>		
첫번째	<input type="text"/>	두번째	<input type="text"/>

등록

상담 관리

상담자이름	ziotes	업무 담당자	선택해주세요.
상담제목	<input type="text"/>		
상담내용	<input type="text"/>		
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

히스토리 더보기

No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	✓ 녹취 10회선. 1500~ 2000 말함.	✓ 금액 듣고 알겠다고 함	

▪ 특정 회원의 상담내용을 확인하는 부분으로 클릭 시 상담 내용을 확인

→ **1** or “상담관리” 창 **2** 상담제목 클릭 시 상담처리 내용 팝업

상담관리 페이지 - 6. 상담처리 결과 확인 특정 회원의 상담 처리 결과를 열람 확인

“상담관리” 창

1 “상담처리” 창

3 회원 정보

4 상담자 정보

5 상담 관리

6 처리 정보

No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	✓ 녹취 10회선. 1500~2000 말함.	✓ 금액 들고 알겠다고 함	

▪ “상담제목” **1** or “상담관리” 창의 **2** 클릭하면 “상담처리” 창 팝업

→ “상담처리” 창은 “회원정보” / “상담자 정보” / “상담 관리” / “처리 정보”를 포함

- **3** 회원 정보 : 간략한 회원 정보 표시
- **4** 상담자 정보 : 상담 접수 내용 표시
- **5** 상담 관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- **6** 처리 내용 : 가장 하단에 순차적으로 상담 처리 내용을 표시

상담관리 페이지 - 6. 상담처리 결과 확인

특정 회원의 상담 처리 결과를 열람 확인

“상담관리” 창

회원정보

회원이름	<input type="text"/>	업제명	<input type="text"/>
연락처 1	<input type="text"/>	연락처 2	<input type="text"/>
나이	0	회원그룹 명칭	CTI 고객
회원등급	일반 회원	Email	<input type="text"/>
가입일자	2015-11-18 05:05:42		
주소	<input type="text"/>		
첫번째	<input type="text"/>	두번째	<input type="text"/>

상담 관리

상담자이름	ziotes	업무 담당자	선택해주세요.
상담제목	<input type="text"/>		
상담내용	<input type="text"/>		
접수구분	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
대분류 명칭	선택해주세요.	중분류	선택해주세요.

1

“상담처리” 창

회원 정보

회원이름	<input type="text"/>	나이	0
연락처 1	<input type="text"/>	연락처 2	<input type="text"/>

1

회원 정보

상담자이름	정필락	접수구분 (상담결과)	구매 상담
대분류 명칭 / 중분류	/		
상담제목	녹취 10회선. 1500~2000 말함.		
상담내용	금액 듣고 알겠다고 함		
가입일자	2015-11-18 05:05:42		

1

상담 관리

업무 담당자	선택해주세요.	처리결과	선택해주세요.
상담내용	<input type="text"/>		

처리 정보

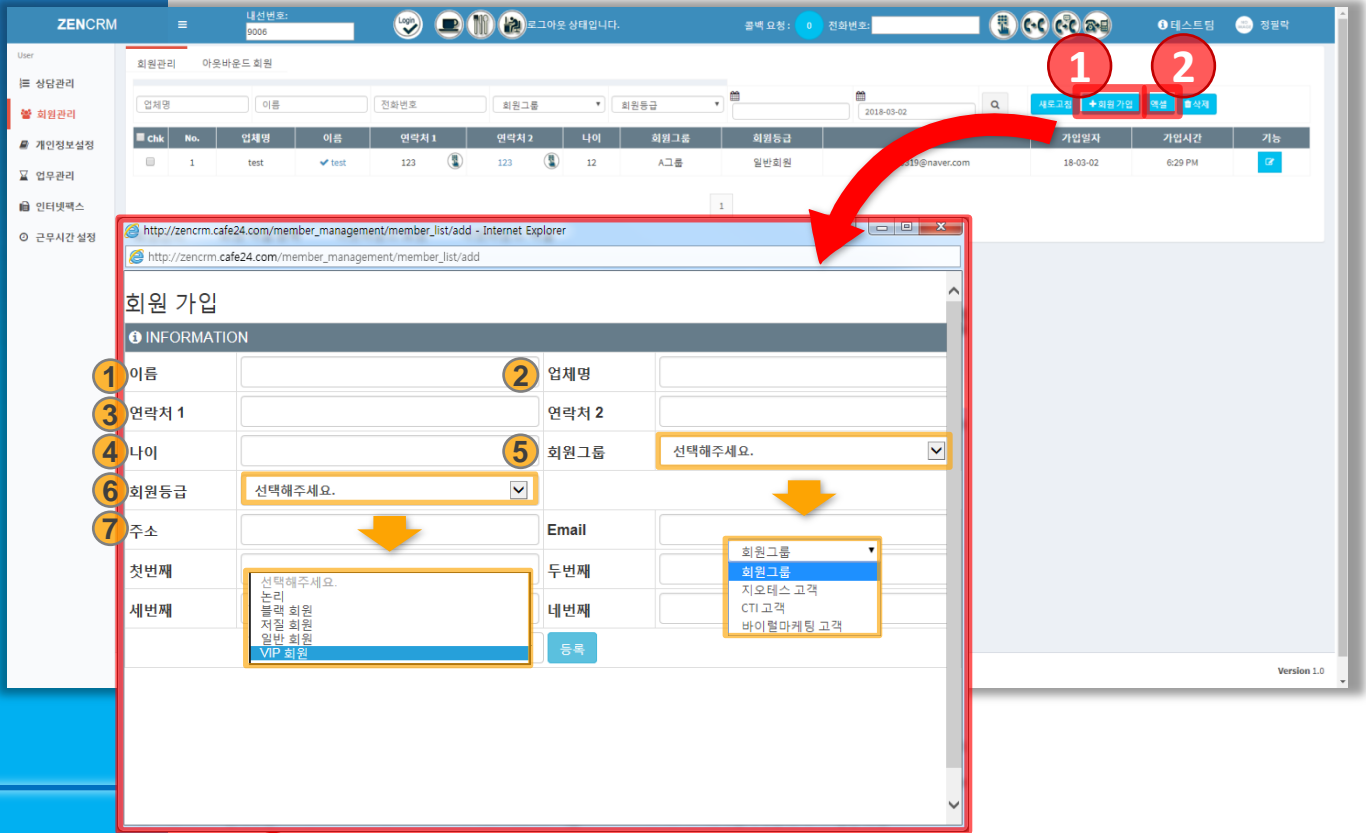
<input type="text"/>

- 상담원이 “상담관리” 창 ①에서 작성한 내용이 원본대로 “상담처리” 창의 “상담자 정보” ①에 표시되며, 확인 가능

①

- “상담처리” 창의 핵심인 “처리 정보” 부분으로 [처리 시간]과 [처리 결과]가 나타남

회원관리 페이지 - 1. 회원 가입 및 저장 상담 중 회원 가입 외 별도의 가입 가능



1

- 회원 가입 버튼을 통해 회원을 실시간 등록 가능
또한, 회원 정보는 가급적 상세하게 기입하는 것이 자료 활용에 유리

- ① 회원이름
- ② 회사명 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ③ 연락처 : 반드시 하나 이상의 연락처 입력 필요
- ④ 나이 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ⑤ 회원그룹 : 클릭하여 사전에 등록된 회원 그룹을 설정
- ⑥ 회원등급 : 클릭하여 사전에 등록된 등급을 설정
- ⑦ 주소 : 수동으로 직접 작성

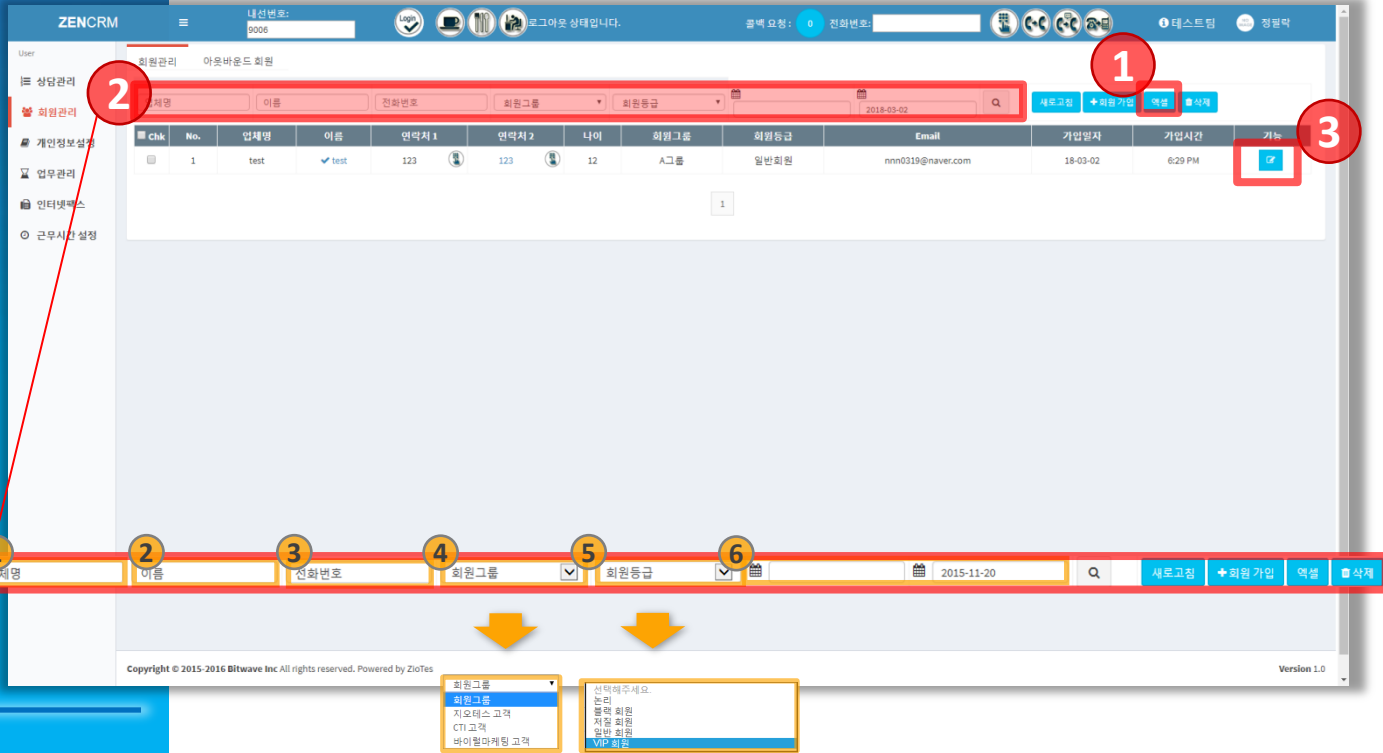
※ ⑤ “회원그룹”과 ⑥ “업체내선번호”는 “환경설정” 환경설정 > 등록 · 수정 가능

2

- 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능
→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

회원관리 페이지 - 2. 회원 검색

검색 도구를 통해 희망하는 회원 데이터 취합 가능



1

▪ 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

2

▪ 다양한 도구를 활용하여 찾고자 하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

- ①업체명 : 업체명으로 검색
- ②이름 : 이름으로 검색
- ③전화번호 : 전화번호로 검색
- ④회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑤회원등급 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑥날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색

3

▪ 회원 정보 수정 가능

회원관리 페이지 - 3. 특정 회원의 상담내용 확인 가입되어 있는 특정 회원을 검색하여 정보 확인 가능

1 회원관리

1 test

2 “상담관리” 창

2 회원 정보

3 상담 관리

4 히스토리 더보기

No.	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	✓ 녹취 10회선, 1500~2000 말함	✓ 금액 듣고 알겠다고 함	

1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 회원 내역을 나타내는 부분

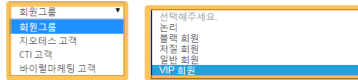
2

→ **1** 회원이름 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- **2** 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 회원정보 표시
- **3** 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- **4** 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시

회원관리 페이지 - 4. 아웃바운드 회원 검색

검색 도구를 통해 희망하는 아웃바운드 회원 데이터 취합 가능



1

- 상담 내역 전체나 부분 검색을 통해 나타난 부분을 엑셀 형식으로 저장 가능

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

2

- 다양한 도구를 활용하여 찾고자 하는 특정 상담 리스트 취합 가능,

- ①업체명 : 업체명으로 검색
- ②이름 : 이름으로 검색
- ③전화번호 : 전화번호로 검색
- ④회원그룹 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑤회원등급 : 클릭시 지정된 항목을 선택
- ⑥날짜 : 날짜를 입력하여 기간별 검색

2

- 회원 정보 수정 가능

회원관리 페이지 - 5. 특정 아웃바운드 회원의 상담내용 확인 가입되어 있는 특정 아웃바운드 회원을 검색하여 정보 확인 가능

The screenshot shows the ZENCRM interface. At the top, there's a navigation bar with '회원관리' (Member Management) selected. Below it, a search bar and a list of members are visible. A red box highlights the search bar and the first member in the list, with a red circle '1' indicating the search area. An arrow points from the member's name 'test' to a pop-up window titled '“상담관리” 창' (Consultation Management Window). This window is divided into four sections: 1. Member Information (회원 정보), 2. Consultation Management (상담 관리), and 3. History View (히스토리 더보기). Section 1 contains fields for name, phone numbers, age, membership type, and email. Section 2 contains fields for consultation name, content, status, and result. Section 3 is a table showing consultation history.

No	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	File
1	구매 상담	접수	15-11-18	05-05-42	✓ 녹취 10회선, 1500~2000 말함	✓ 금액 듣고 알겠다고 함	

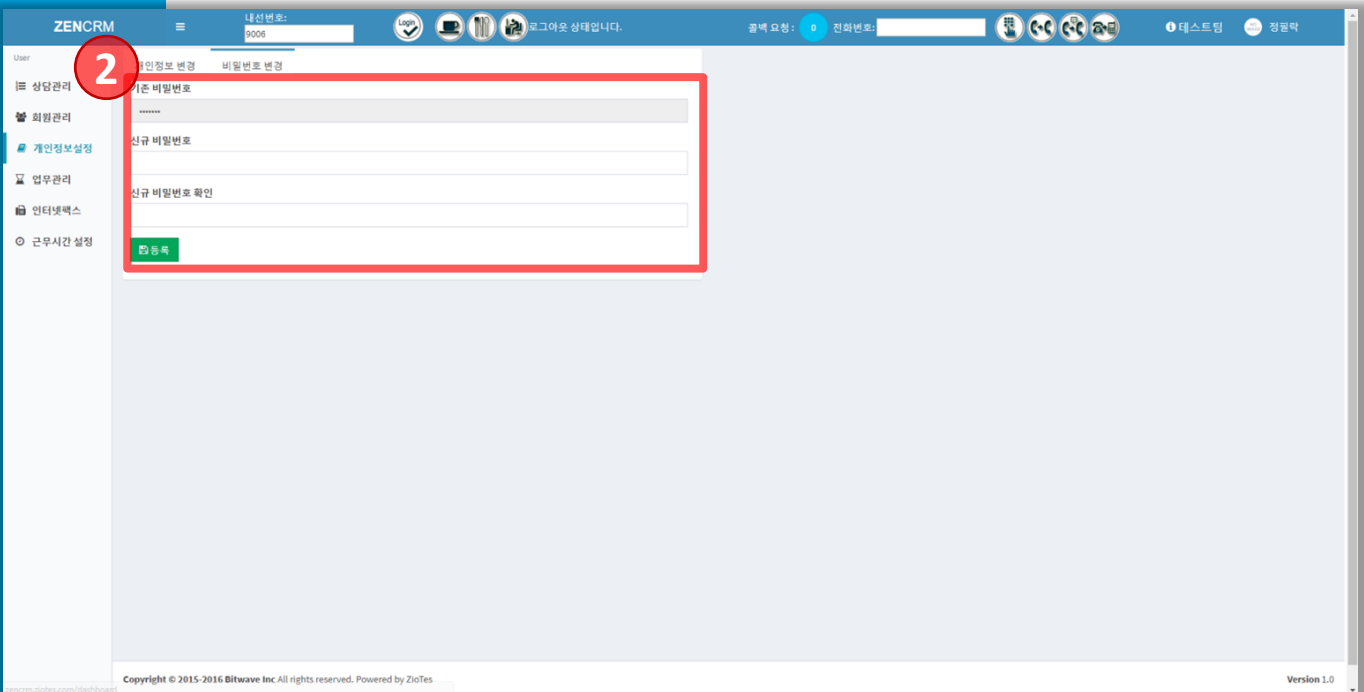
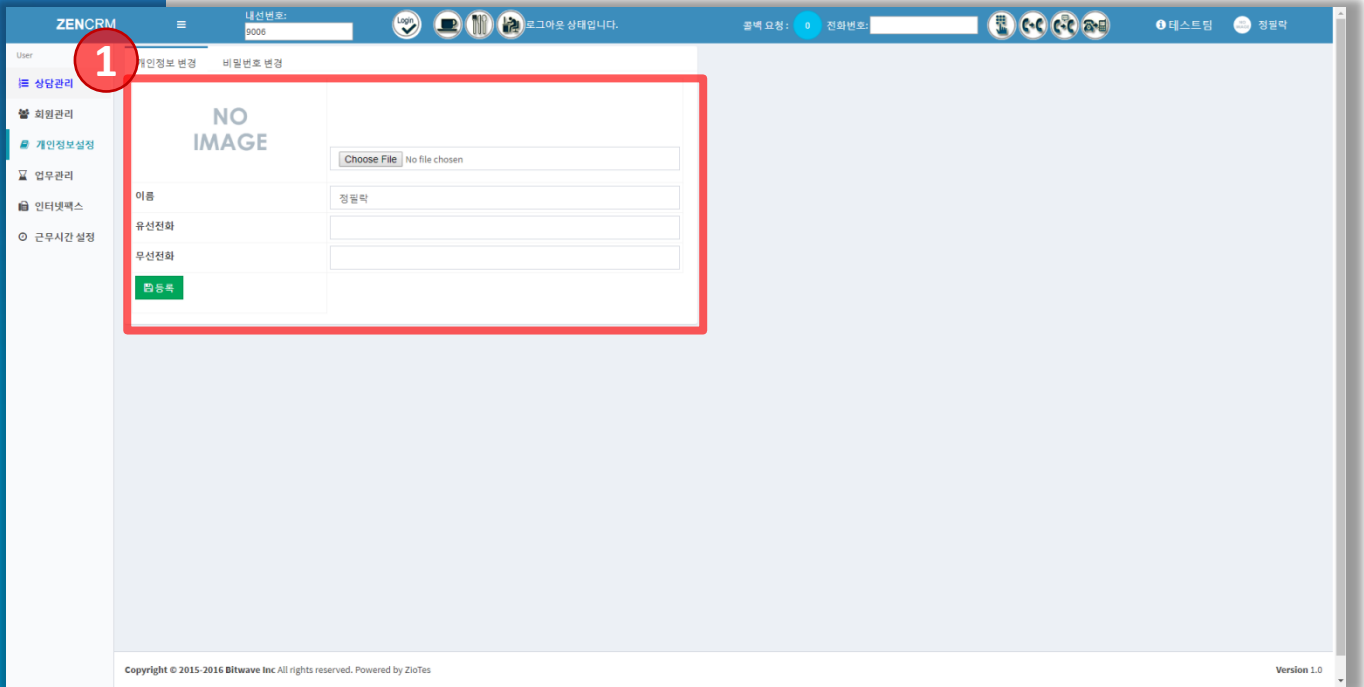
1

▪ 상담원이 처리하는 전체 및 검색 회원 내역을 나타내는 부분

2

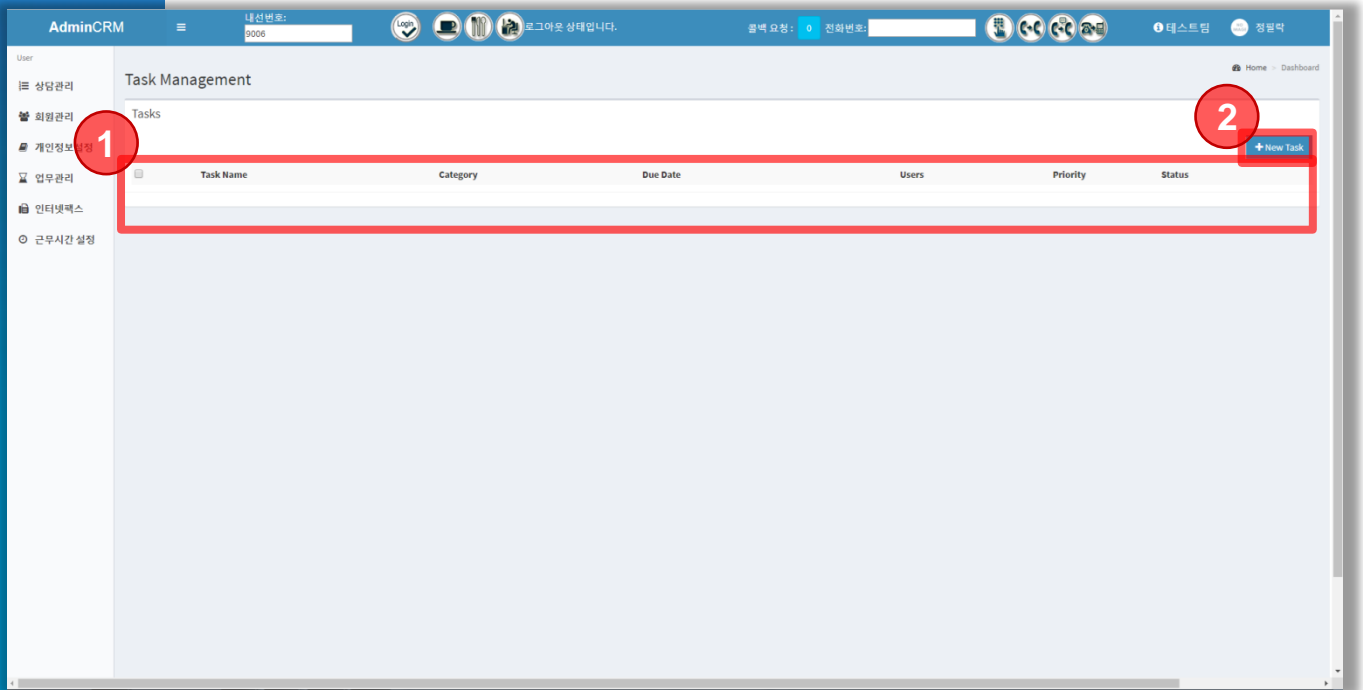
→ 1 회원이름 클릭시 “상담관리” 창 팝업

- 2 회원정보 : 기존에 등록되어 있는 상세한 아웃바운드 회원정보 표시
- 3 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
- 4 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 상담 처리 결과를 요약하여 표시



- 1**
- 회원정보를 변경 가능 : 이름 / 유선전화 / 무선전화 변경

- 2**
- 회원정보 중 비밀번호 변경 : 기존비밀번호의 변경



1

- 업무 항목들을 나타내는 부분

2

- 업무 추가 버튼을 클릭하여 업무 추가 가능

1

- “업무 추가” 창에서 업무 정보 입력하여 추가 가능

- ① 업무 제목 : 업무 제목 텍스트 기입
- ② 담당자 지정 : 담당자를 선택하여 지정
- ③ 카테고리 : 카테고리를 선택
- ④ 마감일자 : 마감일자를 선택
- ⑤ 시작일자 : 시작일자를 선택
- ⑥ 중간점검 : 중간점검일을 선택
- ⑦ 중요도 : 중요도를 선택
- ⑧ 상태 : 현 상태를 선택
- ⑨ 참고사항 : 참고할 프로젝트를 선택
- ⑩ 링크 : 링크를 텍스트로 기입
- ⑪ 업무 공유 : 업무를 공유할 팀을 선택
- ⑫ 업무 정의 : 업무를 정의할 내용을 텍스트로 기입

ZioTes Solutions Inc.

www.bitwave.kr

서울시 도봉구 마들로 11길 57

전화 : 02-6974-0888

- 디자인 및 내용상 오류가 있을 수 있으며, 기술적 사항이 변경될 수 있음.
- 2016년 4분기 최초작성 및 편집함.
- 2016년 3분기 ver1 발행
- 2017년 1분기 ver2 발행
- 2017년 3분기 ver3 발행
- 2018년 1분기 ver4 발행