



Internet Protocol Contact Center
상담원 메뉴얼

Contents

Staff

03 상담원

04 Log-in 페이지

05 메뉴와 대시보드

06 공지사항

07- 1. CTI기본기능

07 CTI 기능 Bar

08- 1. CTI 로그인
09- 2. CTI 추가 기능
10- 3. CTI 콜백 기능

08 CTI 기능 안내

11- 1. 상담접수
12- 2. 상담 이력 및 기능

11 상담 받기

14- 1. 상담리스트 확인 및 검색
15- 2. 상담내용 열람

14 상담 관리 페이지

16- 1. 회원 가입 및 저장
17- 2. 회원 검색
18- 3. 회원의 상담내용 확인

16 회원 관리 페이지

19 개인정보설정 페이지

20- 1. 업무 확인
21- 2. 업무 추가

20 업무관리 페이지

01

02

03

04

05

06

07

08

09

00

Staff Page

상담원 페이지

Log-in 페이지

관리자와 상담원, 각각 전용 시스템으로 로그인 가능

ZenCRM 

Welcome back, please login to your account.

2

아이디

비밀번호

로그인

1

상담원전용 CRM전용

Copyrights © BitWave Inc. All Rights Reserved Powered by Ziotos.
「 이 페이지는 1920*1080 해상도에서 최적으로 이용가능 합니다. 」

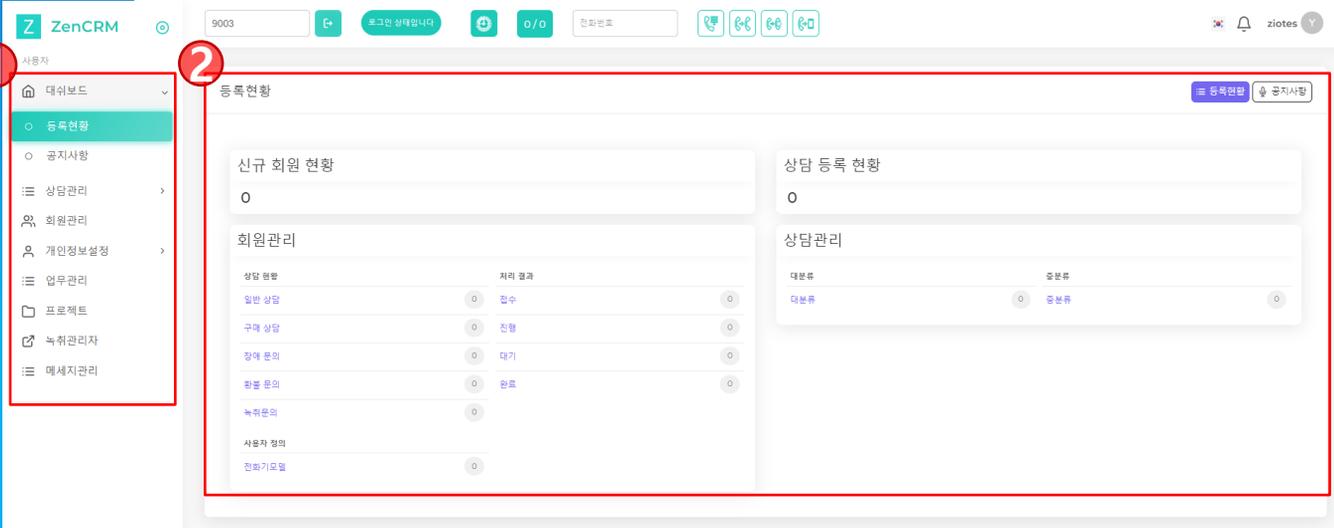
- 관리자 페이지 주소를 입력하여 로그인 페이지로 이동

- 로그인 전 선택지에서 상담원전용 선택

- 2 상담원 전용 아이디와 패스워드를 입력 후 로그인 클릭

※ 상담원 전용 : CTI 기능과 함께 사용 할 수 있습니다.

※ CRM 전용 : CTI 기능을 제외 하여, 좀 더 빠른 페이지를 로딩 합니다.



1

- 로그인 시 상담원 주 메뉴

2

- 로그인 시 대시보드 및 등록현황 표시

- 대쉬보드에 표기된 현황을 클릭 시 해당 검색 결과가 표시됩니다.

※대시보드는 금일 날짜의 데이터만 출력 됩니다.

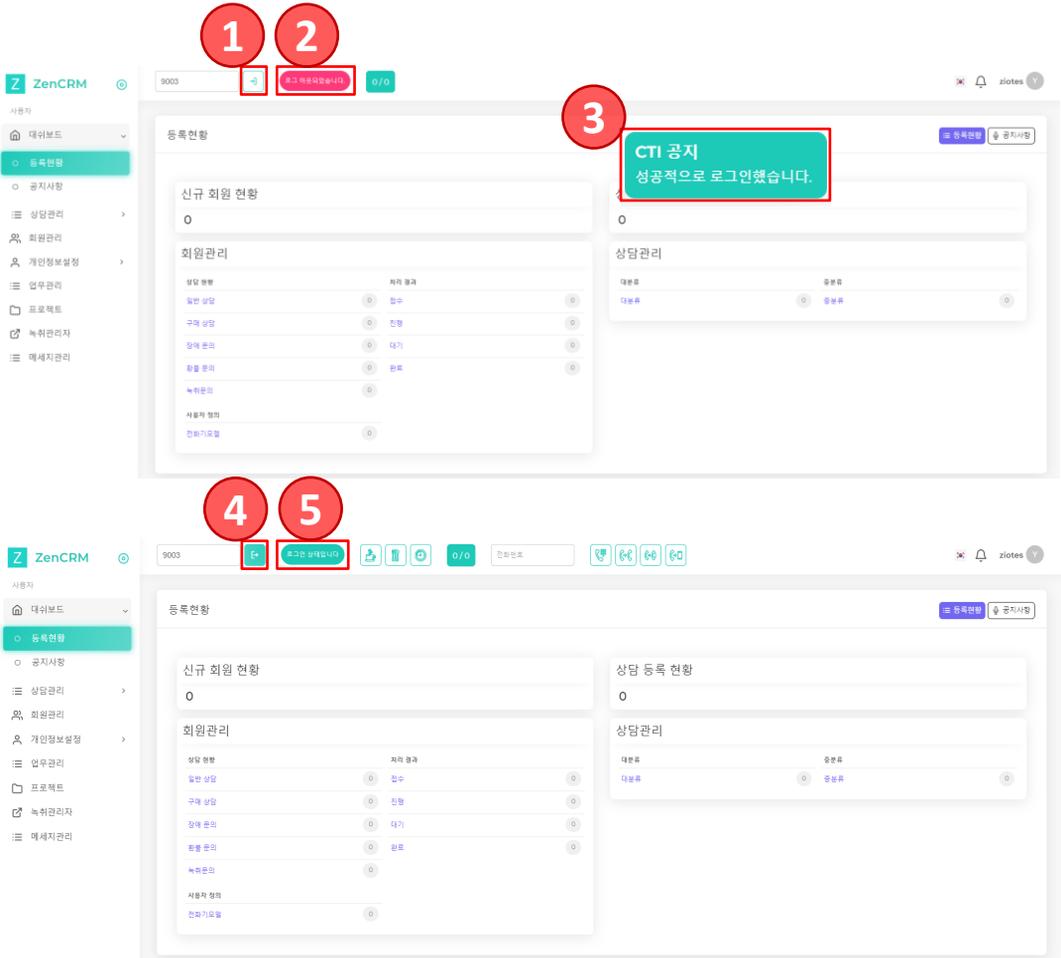
The screenshot displays the ZenCRM interface for staff. The main content area is titled '공지사항' (Notice) and contains a table of notices. The table has the following columns: 번호 (Number), 제목 (Subject), 작성자 (Author), 날짜 (Date), and 기능 (Action). The notices listed are as follows:

번호	제목	작성자	날짜	기능
20	비밀이탈방지(강)노조 협약서	정필락	Dec 15, 2022	🔍 🗑️
19	출근차별 업무지침	정필락	Jun 3, 2022	🔍 🗑️
18	간이 회산방식 운영 지침서	정필락	Apr 6, 2022	🔍 🗑️
17	비밀유출 방지(강)	정필락	Apr 26, 2021	🔍 🗑️
16	신원조사 업무지침(강) 운영수첩 지침	정필락	Apr 7, 2021	🔍 🗑️
15	신원조사 업무지침(강) 운영수첩 지침	정필락	Mar 11, 2021	🔍 🗑️
14	신원조사 업무지침(강) 운영수첩 지침	정필락	Jan 4, 2021	🔍 🗑️
13	업무지침(강) 운영수첩 지침(강) 운영수첩 지침(강) 운영수첩 지침(강)	정필락	Jan 4, 2021	🔍 🗑️
12	비밀유출 방지	정필락	Jan 4, 2021	🔍 🗑️
11	비밀유출 방지	정필락	Jan 4, 2021	🔍 🗑️

- 공지사항 확인

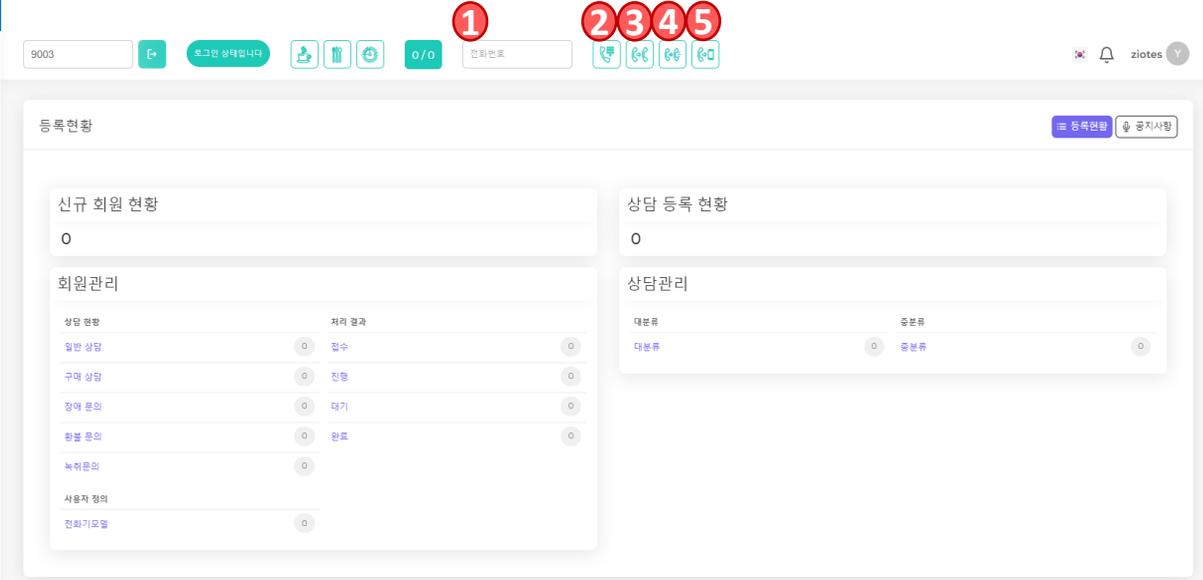


- **1** CTI 로그인 및 전화를 컨트롤 하는 기능 버튼
 - 자리비움, 점심, 후처리, 전화걸기, 돌려주기, 통화후돌려주기, 착신전환
- CTI 로그인 하기
 - **1** 상담원 자신의 내선번호(전화기의 내선번호와 동일)
 - **2** 로그인 아이콘 버튼을 클릭 시 로그인 가능
 - ※ CTI 로그인 후 전화 인입 시 팝업이 활성화 됩니다.
- 상담 일시 중지하기 : 등록된 상태에서 버튼 클릭
 - **3** 상담자 로그아웃 상태
 - **4** 상담 중 자리비움 버튼을 클릭하면 자리비움 상태
 - **5** 상담 중 점심 버튼을 클릭하면 점심시간 상태
 - **6** 상담 후 처리하는 시간으로 상담 대기 상태
 - ※ 휴식, 점심시간, 후처리 상태 시 전화가 인입되지 않습니다.



1. CTI 팝업 활성화를 위해 CTI 로그인 버튼 클릭
2. 로그인 전 "로그아웃되었습니다" 메시지 확인 가능
3. 로그인 시 "로그인 성공" 메시지 확인 가능
4. 로그인 성공 이후 버튼이 파란색으로 변함
5. 상태 메시지가 "로그인 상태입니다." 로 변경 됨

※"로그인 성공" 메시지가 출력 되지 않았을 경우 팝업이 되지 않습니다.



- 1
 - 내선번호 또는 전화번호 입력 가능 한 텍스트 박스
- 2
 - 전화걸기 : 1번 항목에 입력된 번호로 전화 걸기
- 3
 - 돌려주기 : 1번 항목에 입력된 번호로 전화 돌려 주기
- 4
 - 통화 후 돌려주기 : 전화를 받은 후 1번 항목에 입력된 번호의 제 3자와 먼저 통화 후 돌려 주기
- 5
 - 착신 전환 : 1번 항목에 입력된 번호로 착신 전환

04

CTI 기능 안내 CTI 콜백 기능

1

2

번호	브랜드명	이름	발신번호	요청번호	날짜	시간	처리결과	진행자	처리자	상담제목
31	CTI	홍길동	010-1234-5678	010-1234-5678	2021-09-03	03:10 PM	완료			111
30	CTI	김철수	010-1234-5678	010-1234-5678	2021-07-02	11:53 AM	완료		정말락	123
29	CTI	이영희	010-1234-5678	010-1234-5678	2021-03-02	09:53 AM	완료			
28	CTI	박민준	010-1234-5678	010-1234-5678	2021-02-18	01:28 PM	완료			
27	CTI	최수민	010-1234-5678	010-1234-5678	2021-01-25	10:04 AM	완료			
26	CTI	정민준	010-1234-5678	010-1234-5678	2020-12-07	12:17 PM	완료			
25	CTI	김민준	010-1234-5678	010-1234-5678	2020-07-03	10:04 AM	완료		정말락	123
24	CTI	이영희	010-1234-5678	010-1234-5678	2020-06-26	09:45 AM	완료		정말락	
23	CTI	박민준	010-1234-5678	010-1234-5678	2020-05-15	10:01 AM	완료		정말락	
22	CTI	최수민	010-1234-5678	010-1234-5678	2020-04-17	09:57 AM	완료		정말락	

1

- 고객이 콜백을 남겼을 경우 실시간 확인이 가능
- 00/00 = 진행·대기·접수 수 / 처리요청 수
- 관리자가 상담원 아이디 생성 시 콜백 권한을 부여한 상담원만 확인 가능

2

- 처리요청을 집행/대기/접수로 선택 시 콜백 수가 감소하며, 상담저장이 가능하도록 팝업됨

상담 받기 - 1. 상담 접수

CTI 로그인 후 고객의 전화 수신 시 자동팝업

1 고객 전화 팝업창

1 인바운드 정보

전화번호	9002	상담자 내선번호	9003
링 그룹		최근통화 및 상담자	이연정 (2023-02-03 9:29:14 AM)
IVR 스템		전화인입 시간	2023-02-10 16:09:29

2 회원 정보

회원이름	<input type="text" value="test"/>	업체명	<input type="text" value="test1"/>
연락처 1	<input type="text"/>	연락처 2	<input type="text" value="9002"/>
나이	<input type="text" value="0"/>	회원 그룹	지오테스 고객
회원 등급	일반 회원	이메일	<input type="text"/>
가입일자	2019-08-13 7:59:02 PM	주소	<input type="text"/>
전화기모델	<input type="text"/>		

3 상담 관리

상담자이름	<input type="text" value="이연정"/>	업무 담당자	<input type="checkbox"/> 9003 (이연정)
접수구분	일반 상담	처리결과	진행
대분류	대분류	중분류	중분류
상담제목	<input type="text"/>		
상담내용	<input type="text"/>		

4 이전 상담내역

번호	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	녹취파일
2	일반 상담	진행	2023-02-03	9:29:14 AM	111	123	<input type="button" value="▶"/>
1	일반 상담	진행	2022-12-21	2:29:08 PM	test	test	<input type="button" value="▶"/>

1

▪ 상담원이 대기 중에 받은 고객 전화 팝업 창

- 1 고객 전화번호, 상담자 내선번호, 링그룹, 최근 통화 및 상담자, IVR 등 기본 정보 출력
- 2 회원 정보가 없을 경우 작성 시 회원관리에 자동 저장
기존 회원일 경우, 회원관리에 저장되어 있는 정보가 출력
- 3 상담 내용 입력 란
- 4 이전 상담내역

※ 링그룹/IVR/처리결과/접수구분/대분류/중분류 명칭은 관리자 설정에서 가능

고객 전화 팝업창

인바운드 정보

전화번호	9002	상담자 내선번호	9003
링 그룹		최근통화 및 상담자	이연정 (2023-02-03 9:29:14 AM)
IVR 스텝		전화인업 시간	2023-02-10 16:09:29

회원 정보

회원이름	test	업세명	test1
연락처 1		연락처 2	9002
나이	0	회원 그룹	지오타스 고객
회원 등급	일반 회원	이메일	
가입일자	2019-08-13 7:59:02 PM	주소	
전화기모델			

상담 관리

상담자이름	이연정	업무 담당자	<input type="checkbox"/> 9003 (이연정)
접수구분	일반 상담	처리결과	진행
대분류	대분류	중분류	중분류
상담제목			
상담내용			

히스토리 더보기

번호	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	녹취파일
2	일반 상담	진행	2023-02-03	9:29:14 AM	111	123	
1	일반 상담	진행	2022-12-21	2:29:08 PM	test	test	

1. 통화 종료 시 마우스 클릭으로 전화 끊기
 2. 마우스 클릭으로 전화 받기(헤드셋 연결 시 헤드셋으로 바로 통화)
 3. 클릭 시 이전 상담이력 확인 가능
 4. 이전 상담이력에 저장된 녹취 재생

- ① 통화 종료 시 마우스 클릭으로 전화 끊기
- ② 마우스 클릭으로 전화 받기(헤드셋 연결 시 헤드셋으로 바로 통화)
- ③ 클릭 시 이전 상담이력 확인 가능
- ④ 이전 상담이력에 저장된 녹취 재생

The screenshot shows the ZenCRM interface with the following sections:

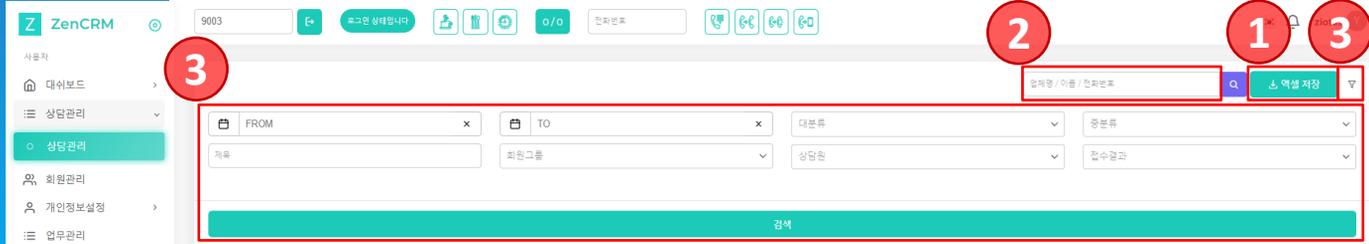
- 연락처 정보 (Contact Info):** 전화번호 9002, 상담자 내선번호 9003, 최근통화 및 상담자 이연철 (2023-02-03 9:29:14 AM), IVR 스텝, 전화인입 시간 2023-02-10 16:09:29.
- 회원 정보 (Member Info):** 회원이름 test, 업체명 test1, 연락처 1, 연락처 2 9002, 회원 그룹 지오텍스 고객.
- 회원 상담관리 (Member Consultation Management):**
 - 가입: 상담자이름 이연철, 업무 담당자 9003 (이연철)
 - 전화: 접수구분 구매 상담, 처리결과 접수
 - 대분류: 대분류, 중분류 중분류
 - 상담제목: 테스트
 - 상담내용: 테스트
 - Buttons: 저장 (Save), 취소 (Cancel)
- 이력 더보기 (History More):**

번호	접수구분	상태	가입일자	시간	상담제목	상담내용	녹취파일
2	일반 상담	진행	2023-02-03	9:29:14 AM	111	123	
1	일반 상담	진행	2022-12-21	2:29:08 PM	test	test	

- 1 [고객 팝업창]에서 상담 제목 클릭 시 1 "상담관리" 창 팝업
 - 2 → 상담 등록에서 "접수", "진행" 으로 처리된 이력을 업데이트 가능
- 처리결과가 **완료** 될 경우, "상담관리" 부분은 표시되지 않습니다.

상담관리 페이지 - 1. 상담리스트 확인 및 검색

검색 도구를 통해 상담 이력 조회



- 상담내역 전체나 부분 검색 후 결과 리스트를 **엑셀 형식으로 저장 가능**
 → xls 형식의 엑셀파일로 저장
 → 상담 내용은 포함되지 않습니다.

- **찾고자 하는 상담내역 검색**

2

1. 기본 검색

- 업체명 : 업체명으로 검색
- 이름 : 이름으로 검색
- 전화번호 : 전화번호로 검색

3

2. 필터 클릭하여 확장 검색

- 날짜 : 기간을 설정 하여 검색
- 대분류 : 대분류 명칭으로 검색
- 중분류 : 중분류 명칭으로 검색
- 상담자 : 상담자 별로 검색
- 결과 : 결과 별로 검색
- 제목/내용 : 제목 또는 내용으로 검색

상담관리 페이지 - 2. 상담내용 열람

상담리스트 중 특정 회원을 선택하여 회원 정보 및 상담 내용 열람

1 상담리스트 중 특정 회원을 선택하여 회원 정보 및 상담 내용 열람

2 회원 정보

3 상담 관리

4 히스토리 더보기

번호	접수구분	상태	가입일자	가입시간	상담제목	상담내용	녹취파일
2	구매 상담	접수	2023-02-10	4:17 PM	테스트	테스트1	▶
1	일반 상담	진행	2023-02-03	9:29 AM	111	123	▶

- 1** 상담원이 저장한 상담내역 전체를 나타내는 부분
 - 1** 회원이름 클릭 시 **2** "상담관리" 창 팝업
 - 2** 회원정보 : 회원관리에 저장된 회원정보 표시
 - 3** 상담관리 : 상담 내용을 작성할 수 있는 부분(상담내용 추가 기능)
 - 4** 히스토리 더보기 : 선택한 회원의 이전 상담 내역을 표시

※ "상담관리" 창에서 회원정보 업데이트 가능

회원관리 페이지 - 1. 회원가입 및 저장 상단 중 회원가입 외 별도의 가입 가능

1

- **회원 가입** 버튼을 통해 회원을 수동 등록 가능
* 회원정보는 가급적 상세하게 기입하는 것이 자료활용에 유리

- ① 회원이름
- ② 업체명 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ③-④ 연락처 : 반드시 하나 이상의 연락처 입력 필요
- ⑤ 나이 : 차후 검색 취합을 위해 가급적 작성
- ⑥ 회원그룹 : 클릭하여 사전에 등록된 회원 그룹을 설정
- ⑦ 회원등급 : 클릭하여 사전에 등록된 등급을 설정
- ⑧ 주소 : 회원 주소 작성
- ⑨ Email : 회원 이메일 주소 작성
- ⑩ 전화기모델 :

※ 사용자 정의 필드는 관리자가 환경 설정에서 추가 및 삭제 가능

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

1 회원관리

번호	업체명	이름	연락처 1	연락처 2	나이	회원그룹	회원등급	이메일	가입일자	시간	가능
1194		이름				지오태스 고객	불척 회원		Feb 13, 2023	11:40 AM	☑
1193						지오태스 고객	불척 회원		Feb 8, 2023	15:52 PM	☑
1192						지오태스 고객	일반 회원		Feb 8, 2023	15:03 PM	☑
1191						CTI 고객	일반 회원	judc3158@naver.com	Feb 2, 2023	16:49 PM	☑
1190						지오태스 고객	불척 회원	amver3685@eksl.or.kr	Feb 2, 2023	14:43 PM	☑
1189						지오태스 고객	불척 회원		Feb 2, 2023	14:15 PM	☑
1188						지오태스 고객	불척 회원		Jan 31, 2023	15:33 PM	☑
1187						CTI 고객	일반 회원	sjk24@naver.com	Jan 30, 2023	15:32 PM	☑
1186											PM
1185											PM

2 “상담관리” 창

2 회원 정보

회원이름: 테스트회원 업체명:

연락처 1: 0123456789 연락처 2:

나이:

회원 등급: 일반 회원 회원 그룹: CTI 고객

주소:

전화기모델:

3 상담 관리

상담자이름: 이연정 업무 담당자: 9003 (이연정)

접수구분: 일반 상담 처리결과: 접수

대분류: 대분류 중분류: 중분류

상담제목:

상담내용:

4 히스토리 더보기

- 1** 상담원이 처리하는 전체 및 검색 회원 내역을 나타내는 부분
- 2**
 - **1** 회원이름 클릭 시 “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

개인정보설정 페이지

로그인한 사용자의 개인정보 변경

1

ZenCRM 9003 로그인 상태입니다

이연정

이메일

휴대 전화 번호

유선 전화 번호

개인 정보

비밀번호 변경

개인 정보

사용자 아이디: ylee

이름: 이연정

이메일: 이이이

연락 정보

연락처 2

연락처 1

연락처 1

저장

2

ZenCRM 9003 로그인 상태입니다

이연정

이메일

휴대 전화 번호

유선 전화 번호

개인 정보

비밀번호 변경

비밀번호 변경

현재 비밀번호

새 비밀번호

새 비밀번호

비밀번호 확인

비밀번호 확인

저장

- 1**
 - 개인정보 변경 : 이름 / 유선전화 / 무선전화 변경
- 2**
 - 비밀번호 변경

업무관리 페이지 - 1. 업무 확인 등록된 업무 확인 가능



- 1
 - 업무 항목들을 나타내는 부분
- 2
 - 업무 추가 버튼을 클릭하여 업무 추가 가능

1

Add Task

<p>1 이름</p> <input type="text" value="이름"/>	<p>2 우선 순위</p> <input type="text" value="우선 순위"/>
<p>3 할당</p> <input type="text" value="할당"/>	<p>4 진행 상태</p> <input type="text" value="진행 상태"/>
<p>5 카테고리</p> <input type="text" value="카테고리"/>	<p>6 와 연관되다</p> <input type="text" value="와 연관되다"/>
<p>7 마감일</p> <input type="text" value="마감일"/>	<p>8 참고</p> <input type="text" value="참고"/>
Additional Information	
<p>10 시작일</p> <input type="text" value="시작일"/>	<p>11 중간 점검 일자</p> <input type="text" value="중간 점검 일자"/>
<p>13 진행률: 0%</p> <input type="text" value="0%"/>	<p>9 업무 공유</p> <input type="text" value="업무 공유"/>
<p>12 설명</p> <input type="text" value="설명"/>	

1

- “업무 추가” 창에서 업무 정보 입력하여 추가 가능

- **1** 이름 입력
- **2** 우선순위 선택
- **3** 할당 선택
- **4** 진행상태 선택
- **5** 카테고리 선택
- **6** 와 연결되다?? 선택
- **7** 마감일 선택
- **8** 참고 입력
- **9** 업무 공유할 팀 선택
- **10** 시작일 선택
- **11** 중간점검일자 선택
- **12** 업무설명
- **13** 진행률 확인

Ziotes Solutions Inc.

www.ziotes.com

경기도 고양시 덕양구 삼막3길 5, 양삼송한강듀클래스 904호

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
- 2019년 1분기 ver5 발행
- 2019년 2분기 ver6 발행
- 2023년 1분기 ver7 발행