





Internet Protocol Contact Center 관리자 메뉴얼

Contents

Manager 관리자

٥r	관리	Τ

01	Log-in 페이지	04	- 1. 회원그룹 등록 및 검색 - 2. 회원그룹 수정 및 삭제 - 3. 회원등급 등록 및 검색	- 06 - 07 - 08
02	메뉴와 대시보드 (관리자 홈)	05	- 4. 외원등급 수정 및 작세 - 5. 사용자 정의 - 6. 접수구분 등록 및 검색 - 7. 접수구분 수정 및 삭제	- 09 - 10 - 11 - 12
03	환경설정 페이지	06	- 8. 상담원소속 등록 및 검색 - 9. 상담원소속 수정 및 삭제 - 10. 대분류 명칭 등록 및 검색	- 13 - 14 - 15
04	상담원관리 페이지	28	 - 11. 대분류 명칭 수정 및 삭제 - 12. 중분류 명칭 등록 및 검색 - 13. 중분류 명칭 수정 및 삭제 	- 16 - 17 - 18
05	메시지 페이지	30	- 14. 자용자 정의 - 15. 링그룹 설정 및 검색 - 16. 링그룹 수정 - 17. IVR 설정 및 검색	- 19 - 20 - 21 - 22
06	근무시간 설정 페이지	35	- 18. IVR 수정 - 19. 콜백그룹 설정 및 검색 - 20. 콜백그룹 수정	- 23 - 24 - 25
07	상담관리 페이지	36	- 21. 카테고리 등록 및 검색 - 22. 카테고리 수정 및 삭제	- 26 - 27
08	회원관리 페이지	38	- 1. 상담원 전체 관리 - 2. 상담원 등록	- 28 - 29 20
09	개인정보설정 페이지	39	- 1. 문지모대기 - 2. SMS 이력조회 3. 카테고리 등록/검색/수정 - 4. 발신번호 관리	- 30 - 31 - 32 - 33
10	업무관리 페이지	40	- 5. 펌들덧 관리 - 1. 상담내역 및 회원 관리 - 2. 콜백관리	- 34 - 36 - 37
11	프로젝트 페이지	41		
12	전광판	42	- 1. 인바운드 상세	- 43
13	콜통계	43	- 2. 아웃바운드 상세 - 3. 상담원 통계 - 4. 콜통계	- 44 - 45 - 46
14	메세지관리 페이지	47		

00 Manager Page

관리자 페이지

ZenCRM

Welcome back, please login to your account.

은 아이디	
2 은 비밀번호	
로그인	
○ 상담원전용	CRM전용

:0)

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

• 관리자 페이지 주소를 입력하여 로그인 페이지로 이동

• 로그인 전 🚺 <u>CRM전용</u> 선택 후

2관리자 전용 아이디와 패스워드를 입력 후 <u>로그인</u>

<u>※ 상담원 전용 : CTI 기능과 함께 사용 할 수 있습니다.</u> <u>※ CRM 전용 : CTI 기능을 제외 하여, 좀 더 빠른 페이지를 로딩합니다.</u>

메뉴와 대시보드(관리자 홈) 02 메뉴와 대시보드 관리자 전용 메뉴

Z ZenCRM

1 ZenCRM	٥	(2						× Q ziotes Z
@ 대쉬보드	~		등록현황						····· 중독현황 🕀 중지사항
○ 등록현황									
o 공지사항			신규 회원 현황				상담 등록 현황		
💿 환경설정			0				0		
A 상담원관리			치의가리				사다고니		
○ 메세지	>		외권한다				경금관디		
③ 근무시간 설정			상담 현황		처리 결과		대분류	중변류	
:≡ 상담관리	,		일반 상담	0	접수	0	대분류	· · · 중분류	٥
요. 회원관리			구매 상담	0	진행	0			
0 700 XHAX			장애 문의	0	대기	0			
A 108283	- Ý		환불 문의	0	왕루	0			
: 업무관리			녹취문의	0					
🗅 프로젝트			사용자 정의						
:≡ 전광판			전화기모델	0					
∿ 출통계									
[2] 녹취관리자		1							
:≡ 메세지관리									

🗴 🚊 ziotes 💈

사용자						_
에 대쉬보드	ř	3				+ *2
> 등록현황	_					
○ 공지사항		공시사항				:= 등록현황 🍨 공지사항
(2) 환경설정	>		-			
A 상담원관리		민호	제목	작성자	날작	75
₽ 메세지	>	20	The Aspect of Tech	정필락	Dec 15, 2022	
③ 근무시간 설정		19	41 H 10 H 10 H	정필락	Jun 3, 2022	(2)
:≡ 상담관리	>	18	THE REPORT OF A DECISION OF A DECISIONO OF A	정필락	Apr 6, 2022	8
유, 회원관리		17	a paperat	정필락	Apr 26, 2021	2
A 개인정보설정	>	16	CONTRACTOR DOLLARS BALLAN	정플락	Apr 7, 2021	2
:= 입주관의 [h] 프로젝트		15		정필락	Mar 11, 2021	8
: 전광판		14	and the first state.	정필락	Jan 4, 2021	1
∿ 골통계	>	13	ter tegerioren de la	정플락	Jan 4, 2021	2
[2] 녹취관리자		12	100 M 100	정펄락	Jan 4, 2021	8
:≡ 메세지관리		n	***	정꿜락	Jan 4, 2021	(2)

< 1 2 > 1

- 1 로그인 시 처음으로 보이는 관리자 주메뉴
- 로그인 시 (2) <u>대시보드</u> 및 (3) <u>공지사항</u> 표시
- 대쉬보드에 표기된 현황을 클릭 시 해당 검색 결과가 표시됩니다.

※대시보드는 금일 날짜의 데이터만 출력 됩니다.

03 환경설정 페이지 – 1. 회원그룹 등록 및 검색 회원 관리를 위해 성격 별로 그룹핑



• ①<u>회원그룹핑을 위한 등록 기능</u>으로 그룹명 입력 후 "그룹추가"

→ 1그룹 명칭 : 회원 성격을 구분하여 작성

2<u>회원그룹을 검색하는 기능</u>

→ 2회원그룹 명칭 : 등록된 그룹 명칭을 텍스트로 검색

• (3) 회원그룹 현재 상태를 나타내는 부분

03 환경설정 페이지 – 2. 회원그룹 수정 및 삭제 회원 관리를 위해 그룹핑된 회원그룹을 임의로 수정

회원그룹					▲ 최일관리 (= 상당관리) (인버용드정보) (= 업무관리)
번호	업체 명	그룹 영정	상태	그룹 코드	기능
3	ziotes	1 프로그램개발	88 (3	
2	ziotes	CTI 고객	88 (2	
1	ziotes	지오테스 고객	<u>କ</u> ଥ 🔵	1	



→ 1그룹 명칭 : 변경할 그룹명 입력 후 저장/ 취소

03 환경설정 페이지 – 3. 회원등급 등록 및 검색 회원 관리를 위해 회원 성격에 맞춰 등급을 부여

Z ZenCRM	0				1 × A ziotes
🙆 대쉬보드	-				1 == 25 + =2 = 7 Q
한 환경설정	~				
o 회원관리	×	회원등급			★ 회장관리 = 상당관리 0, 인바운트정보 = 업무관리
회원그를					
회원등급		번호 업체명	화원등급 영칭	상태 등급 코드	기능
사용자 정의		8 ziotes	CTI09	8	(a)
o 상당관리	3	7 ziotes	CT107	es 7	(0)
이 인바운드정보		6 ziotes	CT169	49 6	(1)
o 업무관리	>	5 ziotes	VIP 회원	UU 5	
<mark>은</mark> 상담원관리		4 ziotes	일반 회원	uu 4	
○ 메세지	>	3 ziotes	저절 회원	a a 3	
③ 근무시간 설정		2 ziotes	볼핵 회원	e 2	()
·= 영험산다 아 히워과리	,	1 ziotes	test	<u>ालदार</u>) 1	(e) (a)
A 개인정보설정		L			
:≡ 업무관리				< 1 > 1	
🗅 프로젝트		0			
≔ 전광판					€8.935 + 62. 47 Q
√	-	18+9		Ali	x ~
[2] 녹취관리자					
:≡ 메세지관리				24	

- ① <u>회원등급을 등록하는 기능</u>으로 등급명 입력 후 "등급추가"
- → 1 등급 명칭 : 회원 등급을 구분하여 작성
- <u>회원등급을 검색하는 기능</u>
- → 2 회원등급 : 등록된 그룹 명칭을 텍스트로 검색
- 🕄 회원등급 설정 상태를 나타내는 부분

03 환경설정 페이지 – 4. 회원등급 수정 및 삭제 회원 관리를 위해 회원에게 부여된 등급을 임의로 수정

회원등급						▲ 회원관리 (표 상담관리) (% 인바운드정보)	· 월무관리
번호	업체 명	회원등급	경칭	상태	등급 코드	기능	
8	ziotes	Стюэ		ଅଧ 🔵	8	6 🛛	
7	ziotes	CT107	(<u>କଥ</u>	7		(1)
6	ziotes	CT169		ଅଧ 🔵	6		\bigcirc
5	ziotes	VIP 회원		8 8 🔵	5	2	
4	ziotes	일반 회원	ä (활성 🔵	4	2	
3	ziotes	저질 회원	<u>u</u> (జ న 🔵	3	2	
2	ziotes	불택 회원	<u>ä</u>	ଅଧ୍ ୟ 🔵	2	2	
1	ziotes	test		비활성	1	2	

• 1 회원등급을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1 회원등급 명칭 : 변경할 회원등급 입력 후 저장 / 취소

환경설정 페이지 – 5. 사용자 정의 03

회원 관리를 위해 상담관리 창의 회원 정보 필드 추가

Z ZenCRM	0							(1)	🕷 📮 ziotes 乙
사용사 () 대쉬보드	,							사용자정의 필드	+ 필드추가 Q
(☆) 환경설정	~								
○ 회원관리	~	사용자 정의						▲ 회원관리 III 상당관리	Ⅰ (□ 업무관리
회원그를									
회원등급	- 1	1 전화기모델						상태 [84]	
아상담관리	,								
이 인바운드정보	, 2)						사용자 정의 필드	+ 聖年 추가 Q
○ 업무관리	>	사용자 정의 필드			All				× ~
A 상담원관리									
 · 비세시 · 근무시간 설정 	,				검색				
:≡ 상담관리	,								
AN 회원관리	3	사용자 정의						▲ 회원관리 (= 상당관리)	[1, 인바운프정单] [:= 업무관리]
	>	변호 사용자 정의 월드						હવ	718
□ 프로젝트		1 전좌기모혈							
:≡ 전광판					< 1 > 1				
·√~ 골통계 că ⊨박귀리지	>	4	. 치의 저브						
☑ 목위관리자 := 미세지관리		U	A 25.9∓						
			회원이름	test		업체명	test1		
			연락처 1			연락처 2	9002		
			나이	0		회원 그룹	지오테스 고객	× ~	
			회원 등급	저질 회원	× ~	이메일			
			주소						
		2	전화기모델						
		J					등록		
						_			
			🗞 상남 관리					~	
			상담자이름	ziotes		업무 담당자	선택해주세요	~	
			접수구분	일반 상담	× ~	처리결과	접수	× ~	
			대분류	대분류	× ~	중분류	중분류	× ~	
			상담제목						
			상단대용						
			0 0 1 0						
			:= 히스토리 더보기					~	
		• 🚹 회원 정보	에 원하는	= 필드를 =	추가 가				
			<u>יי <u>– –</u> אוודור י</u>	이키느 피		이러린	ᄀ᠃피ᄃᅕ	"I"	
		→ 🚺 사용사 2	3의펄드:	권야는 끝	길느엉글	입역야-	빈 필드주.	71	
		→ 1 상담관리	창 회원	정보란에	2입로	격한 필드	가 적용됨		
		•			•				
		- 🕗 사요TL 저	이피ㄷ르	거새하느	기느				
					70				
		→ <mark>2</mark> 사용자 정	의필드:	등록된 필	드명을	텍스트로	리 검색		
		-							
		• 🕄 사용자 정.	의필드를	수정 및 식	<u>삭제</u> 하는	= 기능			

→ ③사용자정의필드 : 변경할 필드명 입력 후 저장 / 취소

03 환경설정 페이지 – 6. 접수구분 등록 및 검색 상담 관리를 위해 상담 내용의 성격에 따라 구분할 수 있는 내용을 등록

Z ZenCRM	0				1 × A ziotes 2
@ 대쉬보드					<u>지수구분 명정</u> + 구분 추가 Q
🚱 환경설정	~				
이 회원관리	>	접수구분			(옷 회원관리) (
저스그네		변호 입체 명 정수구분 명	10	상태 정수 구보 코드	21=
상담원소속		5 ziotes 녹취문의			
대분류	3	4 ziotes 환혈문의		₩U 0 4	
중분류	\smile	3 ziotes 장애문의		₩ ₩) 3	
사용자 정의		2 ziotes 구매상담		ଅ ଖ 🔵 2	
이 인바운드정보	>	l ziotes 일반상담		80 1	
o 업무관리	`				
A 상담원관리					접수구분 명칭 + 구분 추가 Q
 이 미세지 ③ 근무시간 설정 	ŕ	친수구분 명성	All		× *
:≡ 상담판리			관 석		
은, 회원관리					
A 개인정보설정	· ·	의 회원 정보		~	
:= 업무관리			Pitter Pitter		
:= 전과판		M 2018	LIMI 8 Lesti		
· <u>·</u> 282	,	연락처 1	연락처 2 9002		
☑ 녹취관리자		rtol 0	회원 그룹 지오테	스고객 × ~	
:= 메세지관리		회원 등급 저질 회원	× ∨ 이메일		
		주소			
		전화기모델			
				등록	
		《 상담 관리		^	
		상담자이름 ziotes	업무 담당자 선택해	주세요 🗸	
		접수구분 2 밑반상담	^ 처리결과 접수	× ~	
		대분류 장애 문의	· 중분류 중분류	× ~	
		환물 문의 상담제목 녹취문의	x		
		81148			
		□ == 이스토리 너보기		~	
	-				
		• 🕕 접수구문을 등록하	<u>는 기능</u> 으로 입력	후 "구문주가" 버	
		1 전스그부 며치ㆍ시	F다 내요은 구부히	에 자서	
			이미 데이크 ㅣ 냔 이	0 - 10	
		• 🕖 접수구분을 검색하	는 기능		
				1 키 이 데 시 ㅡ ㅋ ㄱ	
		→ 🍊 입수구쿤 명상 : 등	동독핀 입수구군 명	성글 백스트도 겸	

• 🕄 접수구분 현재 상태를 나타내는 부분

→ ①상담관리 창 상담관리 란에 ②접수구분을 선택할 수 있음

03 환경설정 페이지 – 7. 접수구분 수정 및 삭제 상담 관리를 위해 구분되어질 접수 내용을 임의로 수정 및 삭제

접수구분					(▲ 회원관리) (표 상당관리) (등 인바운드정보) (표 업무관리)
번호	업체 명	접수구분 명칭	상태	접수 구분 코드	সচ
5	ziotes	1	<u>ଅଧ 🔵</u>	5	
4	ziotes	환쭐 문의	<u>ଷ</u> ଖ 🔵	4	
3	ziotes	장에 문의	<u>ଷ</u> ଖ 🔵	3	
2	ziotes	구매 상담	(월성 🔵	2	8
1	ziotes	일반 상당	<u>କ</u> ର୍ଷ 🔵	1	8

• ① 접수구분을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1 접수구분 명칭 : 변경할 접수구분명을 입력 후 저장/취소

03 환경설정 페이지 – 8. 상담원소속 등록 및 검색 상담원 관리를 위해 상담 내용에 따라 구분될 접수 성격을 등록

ZODCDM						
Zerickim	0				(1)	× 1
사용자						1.74
· 내쉬보드	·					* 7 81
(2) 환경열정	×					
○ 회원관리	>	상담원소속			_ 옷 회원관리 _	리 & 인바운드정보
○ 상담관리	Č					
접수구분	(2)	번호 업체명	상담원 소속 영징	상태	상담원 코드	기능
상담원소속	C	3 ziotes	테스트립		3	
대분류	-	2 ziotes	비트웨이브	88	2	
응문류		1 ziotes	지오테스	84	1	
사용사 성의						
 인바운느정보 이모과라 	è			< 1 > 1		
○ 업부관리	Ì C					
A 상담원관리	4	-			상담원 소속 명칭	+ 구분 추기
○ 메세지	>	상당원 소속 명칭		All		
· 근무시간 열성						
:= 성검산디 O) 히외파리	,					
으 개인정보석전	,			검색		
▲ 개인정보설정 금 업무관리	>		Add Llog	검색		
 ▲ 개인정보설정 ::::::::::::::::::::::::::::::::::::	>		Add User	권색		
 ▲ 개인정보설정 ※ 입무관리 ※ 프로젝트 ※ 전광판 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su	3색 ub Functions		
 ▲ 재료인터 유 개인정보설정 프로젝트 프로젝트 프로젝트 전공판 사 홍통계 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su	34 Jb Functions		
 ▲ 2009 ▲ 개인정보설정 ※ 입무관리 ▲ 프로젝트 ※ 전공판 ▲ 물통계 ▲ 북관리자 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su	24 ub Functions		
 ▲ 2009 ▲ 개인정보설정 ※ 입무관리 ※ 프로젝트 ※ 전공관 √ 출통계 값 녹취관리자 ※ 매세지관리 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름	34 ub Functions 야이티 아이티		
 ▲ 4824 ○ 가인정보설정 ※ 입무관리 ○ 프로젝트 ※ 전광란 ▲ 유한리자 ※ 미세지관리 	>		1 Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 2 방문원소속	34 ub Functions 아이디 아이디 비일번호		
 ▲ 지민정보설정 금 입우관리 □ 프로젝트 급 전공관 ▲ 전공관 √ 열 특게 값 박취리자 프 매세지관리 	>		1 Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 알당원소속 발당	34 ub Functions 아이디 아이디 비밀번호 비밀번호		
 ▲ 2004 ▲ 2004 ▲ 2004 ④ 프로젝트 ※ 2종관 ▲ 288 ▲ 288	>		1 Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 강당원소속 발당 지오테스	34 Jb Functions 아이디 이아디 비밀번로 비밀번로 확인		
 ○ 지민주보험 ○ 지민주리 ○ 프로목 ○ 전유관 ◇ 유유관 ◇ 유유관 ◇ 유유관 ○ 노력유관 ○ 노력유관 ○ 유유관 ○ 비해지관리 	>		1 Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 이름 방당 지오테스 비트웨이브	34 Jb Functions 아이디 아이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 		
 ▲ 2004 ▲ 2004	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 <td>34 Jb Functions 아이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 확인 비밀번호 확인 비밀번호 확인</td> <td></td> <td></td>	34 Jb Functions 아이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 확인 비밀번호 확인 비밀번호 확인		
 ▲ 2004 귀 2005 보실경 길 20 부 보석 고 모 목도 전 공단 사 운 문 개 더 석자리라자 프 미세지관리 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 </td <td>34 Jb Functions 아이디 이이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 이입 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디</td> <td></td> <td></td>	34 Jb Functions 아이디 이이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 이입 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디 이디		
 ▲ 2004 ▲ 2004 ▲ 2004 교로 제트 프로 제트 프로 제트 전 80 ▲ 2004 ▲ 2004	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Sur 이름 전音 전달려스 비트웨이브 테스트림 무건인터	34 Jb Functions 아이디 이이디 비일번호 비일번호 비일번호 확인 유선전화 유선전화 유선전화		
 ▲ 2004 ▲ 2004	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 전信스 비트웨이브 테스트림 주민인희	34 Jb Functions 아이디 이이디 비월번호 비월번호 확인 위일번호 확인 유선전화 유선전화 유선전화 Context		
 ▲ 기인 전호보 설정 ▲ 기인 전호보 설정 프로 목료 프로 목료 프로 목표 프로 목표 전 등 관 소 등 문제 안 녹위 관리자 프 메세지관리 	>		Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이용 이용 <td>34 Wb Functions 아이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 위설번호확인 유선전화 유선전화 Context Context</td> <td></td> <td></td>	34 Wb Functions 아이디 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 비밀번호 위설번호확인 유선전화 유선전화 Context Context		
 ▲ 기인 호보 설정 즉 기인 호보 설정 프로 목표 프로 목표 프 한국 한 사 운동계 안 녹려 관리자 프 의세 자관리 	>		1 Add User 생부 CTI Functions Menu Functions Su 이용 이용 이용 인상 영소속 발당 지오면스 비트웨이브 테스토팅 무선전화	34 Wb Functions 아이디 이아이디 비일번호 비일번호 비일번호 관인 비일번호 확인 비일번호 확인 비일번호 확인 비일번호 확인 유선전화 유선전화 Context		
 ▲ 2004 ▲ 7005×898 □ 프로젝트 □ 프로젝트 · 전관 ▲ 관관 ▲ 관관 · 에세지관리 	>		1 Add User 세부 CTI Functions Menu Functions Su 이름 이름 이름 이름 인상동소속 발당 <u>지오티스</u> 비트웨이브 테스트팅 푸인먼팩 무선전화	아이디 아이디 아이디 비밀번트 비밀번트 확인 비밀번트 확인 비밀번트 확인 비밀번트 확인 비밀번트 확인 유선전화 유선전화 Context Context		

① <u>상담원소속을 등록하는 기능</u>으로 소속명 입력 후 "구분추가" 버튼
 → ① 상담원소속 명칭 : 상담원소속을 구분하여 입력

● ②상담원소속을 검색하는 기능
 → ②상담원소속 명칭 : 등록된 상담원소속 명칭을 텍스트로 검색

• ③ 상담원소속 설정 상태를 나타내는 부분

→ ①상담원추가 창-세부 탭에 ②상담원 소속을 선택할 수 있음

상담원소속	ř				(▲ 회원관리) (● 상당관리) (● 인바운트정보) (Ⅲ 업무관리
번호	업체 명	상담원 소속 영징	상태	상담원 코드	기능
3	ziotes	1 9455	ହଏ 🌔	3	
2	ziotes	비트웨이브	울성	2	
1	ziotes	지오테스	ଇବ 🔵	1	
		< 1 > 1			

• 1 상담원소속을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1상담원소속 명칭 : 변경할 소속명을 입력 후 저장/취소

03 환경설정 페이지 – 10. 대분류 명칭 등록 및 검색 상담 관리를 위해 분류 제목에 따라 구분될 명칭을 등록

_				
Z ZenCRM	0			1 × Q ziotes 2
사용사 슈 대쉬보드				1 대문류 명칭 + 대분류 추가 Q
(한) 환경설정	×			
 회원관리 상담관리 	> 	재분류		(▲ 회원관리) ■ 상당관리 (% 인바운트정보) (= 업무관리)
접수구분		번호 업체명 대분류 영정	상태 대본류 코드	기능
상담원소속	ى	1 ziotes 대분류	8 8 1	
대문유 중분류	•			
사용자 정의	2			대분류 양장 + 대분류 추가 Q
 인바운드정보 업무관리 	Ì	() () () () () () () () () () () () () (All	
A 상담원관리				
○ 메세지	>		경역	
③ 근무시간 설정 : 상담관리		0		
, 회원관리		우 회원 정보 취원에서 Text	District Control of Co	
A 개인정보설정 Ⅲ 업무관리	>	세전·VI급 test 연락치 1	대제3 testi 인력치 2 9002	
🗅 프로젝트		40	회원그룹 지오테스고객 × V	
:≡ 전광판 •▲ 공 토계	,	화원 등급 저질 최원 × >	이해일	
··· 글 중기 [2] 녹취관리자		Φ 2		
:≡ 미세지관리		전화기보문	58	
		9_ 사당 과건		
		성당자이름 ziotos	업무덤당자 / 신택해주세요 /	
		합수구분 일반 상담 × ×	처리컏과 접수 × V	
			중분류 중분류 × V	
		상당체목 대분류		
		상담내용		
		□ == 히스토리 더보기		
			- ㅇㄹ 이려 ㅎ "데브ㄹ ㅊ기"	
		• ♥️네군규 강상물 ㅎ속아는 기정	<u>5</u> 으도 입력 위 내군뉴 주가	
		→ ①대분류 명칭 : 추가하고 싶	은 대분류명을 입력	
		• · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
		• [2] <u>대분류 명칭을 검색하</u> 는 기능		
		—		
		. 이미리고 대회 · 드루디 미리	- 며 · 티 · ㅌ - 거 새	
		→ 냄비고규 강성 : ㅎ속된 내고	유경철 박수도도 검색	
		• ৺머고규 강경 왕숙들들 나다니		
		→ ❶상담관리 창 상담관리 란(ㅔ ②대분류를 선택할 수 있음	

03 환경설정 페이지 – 11. 대분류 명칭 수정 및 삭제 상담 관리를 위해 대분류 명칭을 임의로 수정 및 삭제

Z ZenCRM	0				🛪 🚊 ziotes 🖞
사용자					
☆ 대쉬보드	>				대분류 명칭 + 대분류 추가 C
(2) 환경설정	×				
○ 회원관리	>	대분류			(< 회원관리) ■ 상당권리
○ 상담관리	~				
접수구분		번호 업체명	대본류 영징	상태 대분류 코드	718
상담원소속	_	1 ziotes	대분류	<u>ଅ</u> ଥ 🌔 ା	
대분류					
중분류			C (1)	> 1	
사용자 정의					
이 인바운드정보	>	대분류			(옷 회원관리)
○ 업무관리	>				
A 상담원관리		번호 업체명	대분류 영칭	상태 대분류 코드	718
☑ 메세지	>	1			
① 근무시간 설정		1 210125	9	28 J	
:≡ 상담관리	>				
AL 회원관리					
A 개인정보설정	>				
:≡ 업무관리					
·····································					
·= 신방반 A 로드레					
'V' 호통세 c∄ 노치과리다	,				
·····································					
:= 매세시관리					

• ① 대분류 명칭을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1대분류 명칭 : 변경할 대분류명을 입력 후 저장/취소

03 환경설정 페이지 – 12. 중분류 명칭 등록 및 검색 상담 관리를 위해 분류 제목에 따라 구분될 중분류를 등록



- ① 중분류 명칭을 등록하는 기능으로 중분류명 입력 후 "중분류 추가"
- → 1중분류 명칭 : 추가하고 싶은 중분류명을 입력
- 2 중분류 명칭을 검색하는 기능
 - → 💈중분류 명칭 : 등록된 중분류명을 텍스트로 검색
- 3 중분류 명칭 항목들을 나타내는 부분

→ ①상담관리 창 상담관리 란에 ②중분류를 선택할 수 있음

03 환경설정 페이지 – 13. 중분류 명칭 수정 및 삭제 상담 관리를 위해 중분류를 임의로 수정 및 삭제

Z ZenCRM	0										×Ģ	ziotes
사용자	>							대분류를	을 선택하세요	ب	+ 855	추가
 환경설정 회원관리 	>	중분류								▲ 회원관리 🔳 상당관리	Q₀ 인바용드정보 ::	= 업무관
 상당관리 접수구분 	¥	변호	업체명	대분류		8분류		상태	중분류 코드		716	
상담원소속 대분류		1	ziotes	대분류		중분류		<u>ଅଖ</u> 🔵	1			1
중분류 사용자 정의												
인바운드정보업무관리	> >	중분류								_ 옷 회원관리	리 🔍 인바운드정보	
옥 상담원관리 오 메세지	>	번호	업체명	988		중분류		 상태	중분류 코드		기능	
③ 근무시간 설정 Ⅲ 상담관리	>	1	ziotes	1	~	중분류		울성	1			
♀ 회원관리	>						< 1 > 1					
:≡ 업무관리 [] 프로젝트												
:☴ 전광판 사 쿨통계	>											
[2] 녹취관리자 :Ⅲ 메세지관리												

• 1 중분류 항목을 수정 및 삭제하는 기능

→ 1 중분류 명칭 : 변경할 중분류명 입력 후 저장/취소

환경설정 페이지 – 14. 사용자 정의 상담관리 창의 상담관리 정보 필드 추가

Z ZenCRM 💿				(1 [×]) [♀]
사물자				
û 대쉬보드 ›				
🚯 환경설정 🗸				
○ 회원관리 >	사용자 정의			(A 회원관리) = 상담관리 (% 인바운트정보)
○ 상담관리 →				
접수구분	변호 사용자 정의 별트	율선	상태	718
상담원소속	1 테스트	리스트	68	
대분류				
중분류		< 1 > 1		
사용자 정의				
	tation Contorn Field		। । গল বাপ	
	ation Custom Field		All	업체명 test1
상담왕 필드 명			연각치 1	면락처 2 9002
) 메세키 필드 명			40	회원 그룹 지오데스 고객
^{근무/} 옵션			체원 등급 저질 의원	× ~ 이배원
상담권		삭제	φ	
있 회원 [음션 추가	<u>٦</u>		전하기오염	
, 개인경				84
: 업무관	저장 취소		9. 상담 관리	
			성당자이름 ziotes	업무 당당자 선택하루세요
2		+ 2015年初 0	접수구분 일반 상담	× > 처리결과 접수
				× v 824 824
	Al	x *	상당제목 테스트	
			AISTIER	
	85		0840	
			:= 히스토리 더보기	
3 Edit Consu	litation Custom Field			
필드 명				
테스트				
음선				
테스트		작세		
옵션 추가				
	저장 취소			
the second se				



한경설정 페이지 – 15. 링그룹 설정 및 검색 링그룹 전체적인 현황과 설정 및 검색

Z ZenCRM	۲							-			💌 🔔 zio	tes 2
사용자												
@ 대쉬보드	>								링그동 번호	포시명	+ 링그동 추가	Q
() 환경설정	~											
o 회원관리	>	링 그룹								(옷 회원관리) (≡ 상담관	리 🔍 연배운드정보 🔳 영태	부관리
 상담관리 												
이 인바운드정보	(\mathbf{s})	번호	링그들 번호	표시명							기능	
878	2	6	9950 @	지오테스_계산서							8	
IVR정보		5	@ 0220	전확영어							8	
물백 그름		4	6 ^{9 0466}	PLDT							8	
o 업무관리	>	3	99220 @	지오태스_0927							8	
A 상담원관리		2	9990	СТІ							8	
D 메세지	,	1	9970 G	지오테스_0119							8 8	
· 근무시간 설정 · = 사다까리												<u> </u>
·····································	3								링그중 번호	표시명	+ 링그동 추가	Q
응 개인정보설정	,	링그를 번호				프시명						
:= 업무관리												_
[] 프로젝트						24.4						
:≡ 전광판							_					
ः≣ 전광판 사 글동계	>		1 [•] 인바운드 정보			87	~					
:☴ 전광판 사 골통계 단 ⁷ 녹취관리자	>		1 ○ 인바운드 정보 전화번호	07076150927	상담자 내선번호	(ziotes)	~					
: 전광편 ✔ 금 통계 [2] 녹취관리자 : 메세지관리	2		1 2 전 안바운드 정보 전 최번호 당 그 등 IVR 스럽	07076150027 CTT 신규사비스 및 영업관련	상담자 내선번호 최근통화 및 상담자 전화인입 시간	(ziotes) 2:8 2023-02-16 10:38-47						
:프 전광판 ▲ 콜통계 [2 ⁷ 녹위관리자 :프 메세지관리	,		1 2 전화번호 평고표 IVR스럽	07076150927 CT. 신국사비스 및 영업관련	상담자 내선번호 최근동과 및 상담자 전화인입 시간	(ziotes) 2023-02-16 10-38-47						
 프 전광판 ▲ 공동계 C³ 녹취관리자 프 메세지관리 	•		1 2 전화번호 명 그룹 IVR 스텝 A 회원 정보	01070646027 CTT 인구시비스 및 영업관련	상담자 내선변호 최근통화 및 상담자 전화인입 시간	(210844) 20 ff 20 22-02-16 10-38-47	-					
: 집광편 ✔ 운동계 ♂ 녹위진리자 : 에세지관리	2		1 전 안백운드 정보 전 전 번 오 전 고 프 IVR 스럽 사 회원 정보 회원이동	01070646027 CTT 인국서비스 및 영업관련	상담자 내선번호 최근통화 및 상담자 전화인입 시간 입체평	(200#4) 2017 2023-021610-38-47						
표 진광단 ✔ 운동계 C 녹위진리자 표 에세지관리	3		1 전 안백운드 정보 전하번호 학교를 IVR 수업 , 회원 정보 회원이동 (연락치 1	07076650927 CTT 신국서비스 및 영업관련	상담자 내선번호 최근통화 및 상담자 전화인입 시간 입체명 연락치 2	(2004es) 2023-021610-38-47						
II 전광원 ✔ 운동계 C 속여진리자 II 에세지컨리	•		1 전 연백운드 정보 전환번호 학교를 NR 수업 자료 수업 사회원 정보 회원이름 언덕치 1 나이	(77276160927 CTT 신국서비스 및 영업관련	상당자 내선번호 최근동차 및 상당자 전화인입 시간 입체행 연락치 2 회원 그용	[2004es] 20월 2023-021610-38-47						
II 전광단 ↓ 중동계 C 뉴어진리자 II 에세지컨리	•		1 (1) 안백운드 정보 전하번호 역 그를 NR 수업 NR 수업 사 회원 정보 최원이름 언덕치 1 나이 체문 등급	(77076160027) CTT 신국서비스 및 영업관련 (07076155927 물력 최돈 x	상당자 4년만호 최근동과 및 상당자 전체인입 시간 인격책 및 인격체 2 최원 그용 기 이해당	[2004es] 20월 2023-021610-38-47	× ×					
 프 전광단 ▲ 중동계 안 뉴어진리자 프 에세지컨리 	>		1 (1) 안배운드 정보 전하면호 역 고급 NR 수업 NR 수업 사용 수업 사용 수업 사용 사용 신역처 1 나이 체문 등급 가입판자	(77776160027 CT) 신국서비스 및 영업관련 ((77076155927 문학 최돈 × 21년	상당자 4년만호 최근동과 및 상당자 전체인입 시간 인격책 및 인격체 2 시원 그 문 시원 그 문 구소	[2004es] 20월 2023-021610-38-47						
II 전광단 ↓ 중동계 C 속여진리자 II 에세지컨리	>		1 () 인배운드 정보 전하면을 제고급 NR 스럽 K 회원 정보 최왕이름 (연락치 1 나이 최운 등급 가입말자 전화기고열	070706160027 CT 인국서비스 및 영업관련 인국7076150927 문학 최돈 × 모란	상당자 4년만호 최근동화 및 상당자 전체인입 시간 인역체 2 이역환 주소	[200es] 20월 2023-021610-38-47						
II 전광단 ↓ 중동계 C 속여진리자 II 에세지컨리	3		1 (1) 안배용도 정보 전하면을 제고급 NR 스럽 K 회원 정보 최왕이름 (연락처 1 나이 최원 등급 가입말자 전화기고열	070706160027 CT 인국서비스 및 영업관련 (07076150927 클릭 최돈 × 모든	상당자 4년만호 최근동화 및 상당자 전체인입 시간 인역체 2 이역환 주소	[//ores) 원용 2023-021610-38-47						
 프 전광단 ▲ 중동계 단 뉴워코리자 프 에세지군리 	•		1 2 2 3 그를 NR 스템 K 회원 정보 표원이용 (연락체 1 나이 표원 통급 가입腔자 컨취기모델	0797650027 CT 신국서비스 및 영업관련 (7776559827 문학 최근 × 도중	상당자 4년만원 최근동화 및 상당자 전체인입 시간 연락제 2 사람 그룹 우소	[kines] 문음 2023-02-16 10-38-47						
I 전광단 ↓ 운동계 C 뉴위전리자 I 에세지관리	•		1 2 2 2 3 - 2 3 - 2 7 - 2 72 7 - 2 7	0707650027 Cn 신국서비스 및 영업관련 (17376550927 문학 최종 x 운동	상당자 4년 10 호 최근동화 및 상당자 진료인데 시간 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Litres) 26월 2023-02-16/038-47						
금 전광단 ▲ 광종계 ⓒ 특위전리자 금 에세지관리	•		1 2 2 2 3 연방원 2 3 고급 7 가 고 7 가 그 7 가 그 구 7 가 그 그 1 가 그 1	0707650027 Cn 신국서비스 및 방갑근원 대776559027 문학 최근 x 도급 고0665 일반 상담 x	상당자 나선면호 최근동화 및 상당자 건택명 '언력체 2 취급 - 응 이예발 주소 'U부 당당자 'U부 당당자	Litres) 26월 2022-02-16/038-47						
I 전광단 ↓ 중동계 ⓒ 특위전의자 I 에세지관리	•		1 2 2 3 - 2 3 - 2 7 · 10 7 ·	0707660027 Cn 신국서비스 및 영업관련 대776459027 문학 최근 x 문문 고0668 일만 상당 x 대부분 v	성당자 내산면호 최근동화 및 상당자 전체인입 시간 '인계명 '인격지 2 세월 그용 ·이예필 ·오. ····································	Litters) 2023-02-16/038-47 지요테스 고객 , 						
금 전광단 ▲ 광종계 ⓒ 특위전리자 글 에세지관리	•		1 2 2 2 원인 전 2 3 문 1 VR 스템 전 전 전 전 전 전 전 전 1 2 0 2 4 2 0 2 4 1 2 0 2 4 1 2 3 2 4 1 2 3 2 4 1 2 3 5 3 1 7 2 2 7 4 7 2 2 4 1 7 2 4 7 5 7 5 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8 7 8	0707660027 CT 신국서비스 및 영업관련 (17776159027 문학 최종 x 문문 고0666 일만 상당 x 대부분 x X	성당자 나선면호 최근동화 및 성당자 전체인입 시간 '안체명 '안체명 '안체명 '안체명 '안체명 '안체명 '안 이용권 '안 입당자 '안 입당자	Litters) 2023-02-16/0-38-47						

- ① <u>링그룹을 등록하는 기능</u>으로 번호/표시명 입력 후 "링그룹추가"
 → ① 링그룹 번호 : 임의의 숫자를 지정하여 상담원 시스템으로 동기화
 → ② 표시명 : 해당 그룹이 어떤 업체인지 한글로 입력
- → 3링그룹번호 또는 표시명을 입력하여 검색
- 3 링그룹 현재 상태를 보여주는 부분
- 1 인바운드 정보 창에 2 입력한 필드가 적용됨

※ 링그룹 시스템이란 ? 2개 이상의 대표번호 사용 시 어느 대표번호로 인입되었는지의 구분 값

03 환경설정 페이지 – 16. 링그룹 수정 링그룹 내용을 임의로 수정

링 그룹			(A 회원권리) (= 상당권리) 신 연성으느낌보	(≡ 업무관리
번호	1 링크톱 번호	2 HANS	기능	
6	9950	지오테스_계산서		
5	9930	전화영어		1)
4	9940 G	PLDT	8	
3	9920 G	지오테스_0927	(C)	
2	9990 D	СТІ	(a)	
1	9910 টি	지오테스_0119		



- → 1링그룹 번호 : 임의의 숫자로 변경 후 저장/취소
- → 2표시명: 임의의 텍스트로 변경 후 저장/취소

03 환경설정 페이지 – 17. IVR 설정 및 검색 IVR 전체적인 현황과 함께 설정 및 검색

7 ZenCRM	0											🗴 🛕 ziotes Z
사용자	Ŭ) (2)	
에 대쉬보드	,									스럽 프	시명	+ IVR정보 추가 Q
🚯 환경설정	~											
> 회원관리	>	IVR정보								<u>୧</u> ଅଥି	ध्य 💷 ४४२२ 🔍 🔍	·운드정보 (Ⅲ 업무관리
○ 상담관리	>											
이 인바운드정보		번호 업체명			IVR 스텝			표시영			기능	
링 그룹	3	4 ziotes			0			0번누름			6	
IVR정보		3 ziotes			3			계산서 및 회계	관련		6	
물벽 그름		2 ziotos			2			장애처리 및 기	출문의		2	
○ 업무관리	>	1 ziotes			1			신규서비스 및	영업관련		0	
음 상담원관리												
♀ 메세지	- · (3							IVR스텝	프세명	+ IVR줭보 추가	Q
① 근무시간 설정												
:≡ 상담관리	>	IVR 스텝					표시명					
유 의원한다 이 개미저부성저	,											
:= 업무관리							검색					
🗅 프로젝트												
:≡ 전광판		U	③ 인바운드 정보					~				
√ 콜통계	>	-	전화번호 링 그롶	07076150927 CTI		상담자 내선번호 최근통화 및 상담자	(ziotes) 없음					
[2] 녹취관리자			IVR 스텝	신규서비스 및 영업관련		전화인입 시간	2023-02-16 10:38:47					
:☰ 메세지관리			> 회원 정보									
			회원이름			업체명						
			연락처 1	07076150927		연락처 2						
			나이			회원 그릇	지오테스 고객	× ×				
			회원 등급	유련 회원	× ~	이메일						
			가입일자	28								
			전화기모델									
							55					
							•=					
			%。상담 관리					~				
			상담자이름	ziotes		업무 담당자	선택해주세요	~				
			접수구분	일반 상담	× ~	처리결과	진행	× ×				
			대분류	대분류	× ×	중분류	8¥#	× ~				
					% 전화권기	양 전화받기						
		_										
		. 🗛 ı	VR을 Ξ	ミ로하느っ		이 그 이 그	비 <u> 히</u> "\\/⊑	정보초) ! "			
					10				1			
		\rightarrow (1	NR 스	텝 : IVR 또	베트 클	<u> </u>	8.4 등의 법	번호를 지	정			
						,_, _	,					
		\rightarrow (2)표시명	: 🚺 의 번	번호 실	콜명						

- 2 IVR을 검색하는 기능
 → 3 IVR 스텝 또는 표시명 입력 후 검색
- <u>3</u> 현재 IVR 설정 상태 리스트
- 1 인바운드 정보 창에 2 입력한 필드가 적용됨

EX) 지오테스의 설정

IVR 초기 안내멘트 – 안녕하세요. 고객만족과 경제적인 전화 통신 솔루션을 제공 하는 지오테스 솔루션 입니다. 품질향상 및 보다나은 서비스 제공을 위해 통화 내용은 녹음 됩니다. 신규 서비스는 1번, 장애 및 기술 문의는 2번, 계산서 관련은 3번을 눌러주세요.

03 환경설정 페이지 – 18. IVR 수정 IVR 내용을 임의로 수정

IVR정보						《 회원관리》 (≔ 상당관리)	% 인바운드정보
번호	업체명	1	IVR 스템	0	표시명	기능	
4	ziotes	4	0 ℝ 스템	<u>e</u>	0번누금	8 🗵	
3	ziotes		3		계산서 및 회계관련		(1)
2	ziotes		2		장애처리 및 기술문의		
1	ziotes		1		신규서비스 및 영업관련	6	
				1 > 1			



→ 1IVR 스텝 : 임의의 숫자로 변경 후 저장/취소
 → 2표시명 : 임의의 텍스트로 변경 후 저장/취소

환경설정 페이지 – 19. 콜백그룹 설정 및 검색 $\mathbf{03}$

콜백그룹 전체적인 현황과 함께 설정 및 검색



• 1 콜백그룹을 등록하는 기능으로 입력 후 "콜백그룹추가" → 1콜백그룹번호: → 2표시명:

• 🕗 콜백그룹을 검색하는 기능 → ③콜백그룹번호 또는 표시명 입력 후 검색

• 🕄 현재 콜백그룹 설정 상태리스트







- → 1콜백그룹번호 :
- → 2표시명 : 임의의 텍스트로 변경 후 저장/취소

03 환경설정 페이지 – 21. 카테고리 등록 및 검색 업무 관리를 위해 업무 별 카테고리를 등록

accon a accon a accon accon accon accon <t< th=""><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>									
		Z ZenCRM	۲						🐱 🔔 ziotes
Basel Image	9 bitter •<	사용자						2	
<pre>set is the set is</pre>		🙆 대쉬보드	>				카테고리명	28 89	+ 카테고리 추가
and	Note Particip Note Note <td>🕃 환경설정</td> <td>~</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	🕃 환경설정	~						
Here 1 Here 1 <td>Billion billion billio</td> <td>○ 희원관리</td> <td>></td> <td>카테고리</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>(^ 회원관리) (≡ 생</td> <td>당관리 🔍 인바운드정보 💷 업무전</td>	Billion billio	○ 희원관리	>	카테고리				(^ 회원관리) (≡ 생	당관리 🔍 인바운드정보 💷 업무전
disc 1 Norm 92 V Party 92 92 92 Ala 1 Ala 92.29 9 3 82.9 19 82.9 19 Ala 1 Ala 92.29 9 3 82.9 19 Ala 1 Ala 92.9 19 Ala 1 Ala Ala <td< td=""><td>ender ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref <!--</td--><td>○ 상담관리</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></td></td<>	ender ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref ref </td <td>○ 상담관리</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	○ 상담관리							
1 1 1 1 <td>2 non 0.000 m 2 non 0.000 m 2 non</td> <td>이 인바운드정보</td> <td></td> <td>번호 업체명</td> <td>카테고리영</td> <td>설명</td> <td></td> <td></td> <td>기능</td>	2 non 0.000 m 2 non	이 인바운드정보		번호 업체명	카테고리영	설명			기능
Abd 1 ace 1	1 mo 1 mo 1 mo <	> 업무관리		2 ziotes	데스크탑 어플 개발				8
And a	wind wind wind wind wind wind wind wind	카테고리	C	1 ziotes	프로그램 개발	프로그램 개발			(2)
ava ava	9 404 0 2 640 at 2 640 at <td>, 상담원관리</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	, 상담원관리							
• 2004 • 1 • 1020	2 0000 20000 <) 메세지	>			< 1 > 1			
		근무시간 설정							
1000 1000 1000 100	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	상담관리	ेंद				카테고리명	설명	+ 카테고리 주가
1000 00 1000 00	1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 1 2 2 2 2 2 1 2 2 <td>이 회원관리</td> <td></td> <td>910 T 210</td> <td></td> <td>2 G</td> <td></td> <td></td> <td></td>	이 회원관리		910 T 210		2 G			
1000 100 1000 100	1000 20 1000 1000 1000	개인정보설정	>						
1 1 1 1 1 1 1 1 1 <td>1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>: 업무관리</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>21.41</td> <td></td> <td></td> <td></td>	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	: 업무관리				21.41			
initial initinitial initinitial initinitial initial initial initial initial ini	3 + 3 · · · · · · · · · · · · · · · · ·	프노엑드 : 전광파							
• 비행과 행사 관련 • 이름 • 인수 위 • · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	• सोनाये • सांच	- 골통계	>		Add Task				
이후 ····································	이현 주변 이후 주변 이후 우선 손위 이후 우선 손위 이후 우선 손위 이후 이후 이후 우선 손위 이후 이후 이후 이후<	녹취관리자			U				
0% ↓	0° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1° 1°	메세지관리			이름	우선 순위			
Printant 02 04210 ✓ Printant 02 04210 ✓ <t< td=""><td>방당 전문 상태 한다. 이 가다. 가다. 가다. 이 가다. 이</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>우선 준위</td><td>~</td><td></td><td></td></t<>	방당 전문 상태 한다. 이 가다. 가다. 가다. 이					우선 준위	~		
환영 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1 1				할당	진행 상태			
개리고 이 연고 다 이 연고 다 이 연고 다 프로그램 개발 이 연고 다 이 연고 다 이 연고 다 비스크 다 이 연고 다 이 연고 다 이 연고 다 시각일 즐긴 점검 일자 이 연고 다 이 신국 관 이 이 이 전쟁 명 이 이 이 전쟁 취소 취소 취소	PR□21 ● 02日다 ● 02日				· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· 진행 상태	~		
PFEI고리 ● 연판되다 ● 프로그램 개발 ● ● 데스크탑 이를 개발 ● ● 시각일 ● 건점검 발치 ● 신국용 ○ ● 전국용 ● ● 전문용 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	PF데고리				카테고리	와 연관되다			
프로그램 개발 42 데스크탑 이를 개발 22 사각일 중간 참고 일자 한 시작일 조건 참고 일자 한 시작일 중간 참고 일자 한 중간 참고 일자 43 전락 등 43 전망 14	프로그램 개발 4고 데스크탑 이를 개발 2고 시 자학 물간 8월 일차 한 지각일 조건 8월 일차 한 중간 8점 일차 일무 공유 전망물 조망물 전망물 조망 전망물 전망 전망 취소				2 카테고리 ^	와 연관되다	~		
[데스크탑 아플 개발 시·기속19 시·지속19 ····································	[1스크탑 여출 개발 A 가 4 10 A				프로그램 개발	참고			
NGB 중간 점 등 요차 업무 증유 시적일 중간 점 금 일자 입무 증유 ····································	시작말 응간 참도 말자 일무 공유 신작말 유간 참도 말자 일무 공유 값 시작말 조건 점검 말지 전명용 0				데스크탑 어플 개발	참고			
시작일 주간 정상 일자 입무 공유 ✓ ▲ 사작일 ▲ ▲ ④ 전망물 ● ● 주간 정검 일자 ▲ 전망물 ● ● ● 전쟁 취소	시작말 출간 정말 말자 입무 공유 ✓ ● 시작일 × ● 중간 정점 말자 월명 전병물: • · · · 전병물: • · · · 전행물: • · · · 전행물: • · · · 전행물: • · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				시그치의	▼ 업무 공유			
변 시작일 X 변 중간 점검 일지 설명 전탁용 0 4명 전탁용 0 전형 취소	변 시작일 X 변 중간 점점 일X 요명 전학률: 0 설명 전학률: 0 전학률: 0 전학 취소				시작일 중간 점검 일자	업무 공유	~		
진탁률: 0% 설명 	전달용: 00 실명 전달용: 10 전장 제장 취소				💾 시작일 🗙 💾 중간 점검 일제 🗙	설명			
신역량 (10) 	신역량 (06) 					설명			
전장 취소	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				신행률: 0%				
체장 취소	저장 취소				0				
					저장	취소			
					L				
				- (1)	카테고리를 등록하는 기능(으로 입력 후 "카테	고리 추가"		
• ①카테고리를 등록하는 기능으로 입력 후 "카테고리 추가"	• ①카테고리를 등록하는 기능으로 입력 후 "카테고리 추가"								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"						24		
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가"			\rightarrow (1	.카테고리멍 : 수가아고 싶·	은 카테고리들 입	덕		
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력				서며, 초기 친 기 시 이 기 데	그기이 서며 이려			
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력			\rightarrow	- 결경 . 우가야고 꿒는 가데	포디의 설명 입역			
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력								
• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력	• ① <u>카테고리를 등록하는 기능</u> 으로 입력 후 "카테고리 추가" → ①카테고리명 : 추가하고 싶은 카테고리를 입력 → ②설명 : 추가하고 싶은 카테고리의 설명 입력			- (2)	카테고리를 검색하는 기능				

→ ③등록된 카테고리명 또는 설명을 텍스트로 검색

• ③카테고리 항목들을 나타내는 부분

→ 1업무추가 창에 2등록한 카테고리를 선택할 수 있음



카테고리					(^ 회원관리) (≡ 상담관리) (⁰ ₀ 인바운드정보) (≡ 업무관리)
번호	업체명	1	카테고리영	48 48	기늉
2	ziotes		데스크탑 어플 개발	_ <u>4</u> 9	
1	ziotes		프로그램 개발	프로그램 개발	



- → 1 카테고리명 : 변경할 텍스트를 입력 후 저장/취소
- → 2 설명 : 변경할 텍스트를 입력 후 저장/취소

상담원관리 페이지 – 1. 상담원 전체 관리 04

상담원 현황을 쉽고 빠르게 파악

Z ZenCRM	٥													ziote	rs Z
사용자														(1)	
대쉬보드	,													+ +	<u> </u>
A 상담원관리		상담원괸	2												
🔎 লধান	6						_								
① 근무시간 설정	6	<u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u>	회원등급 사다 의	입체장 소속	상담원소속 지 오 테 스	내선번호 9003		001Cl	유선전화	무선전화	Context	_2	상대 (84)		7
:= 상남관디 응, 회원관리	, –	8	상담원	ziotes	시프네프	9005	test	test							Ĵ
A 개인정보설정	,	7	상담원	ziotes	지오테스	9012	윤혜진12	jc12					(11) (11)		
:≡ 업무관리		6	상담원	ziotes	지오테스	9010	운혜진	test9010							
프로젝트 ····································		5	상담원	ziotes	지오테스	9002	정필락	jay1			0927OU		<u>ଷ</u> ମ୍ଭ 🔵		
:= 인정원 √ 출동계	,	4	상담원	ziotes	지오테스	9004	정펄락	jay		07076150927	0927OU		88 ()		
☑ 녹취관리자		з	상담원	ziotes	지오테스	9007	JulieBatarlo	julie1	09356225345		ziotes		_#25		
:☰ 메세지관리		2	상담원	ziotes	지오테스	9011	운혜진11	jc11			0918OU		<u>ଷ</u> ଧ୍ୟ 🔵	0 1 8 8	
		1	상담원	ziotes	지오테스	9001	신명남	randy	01087650579	07076150119	0119OU		84	8 8 8	
		-													-
								· •	> 1						
	1													+ +	gq
		08													
									검색						
	6			TIOTAL											=
	3	9 :	상담원 ziotes	시오네스	x ~ 9003	× • [이연정	yjlee		유선전화	무선전화			2 5 💽	×
	4	Edit	User Perr	mission							_				
		CTI F	unctions	Menu Funct	ions Sub Fun	ctions									
			😍 বর	화걸기	~	66	통화후돌려주기		🗌 👩 감정	험하기					
			(e.e) ==	거즈기			차시저히			.F01					
				-1〒1			9008		- 🥙 -						
						মহ	· 취소								
								-							
	-														
				ודורום	ᅴ "ᆕ ㄱ	1 22 1 1 1									
			י שי	반 디 사	가 <u>주기</u>	<u>F</u> 01	는글 공	에 상님	[원글 실	실시간 등록	독 가궁	,			
				\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	을 검색	하는	기능								
			\rightarrow (1	상남	한 이 음	: 등 =	득된 상님	남원의	이듬을	텍스트도	검색				
				ᆔᆔᆺ	1-101 =	i al C			ור	ч <mark>о</mark> и с	200	_ =			
				<u> 신세 </u>	<u> 임권 연</u>	<u>! 왕</u> 글	호 쓸 시 신	<u>'</u> 확인	가급아니	н, <u>Сле</u>	<u>동 규 두</u> ·		M 8	장엄권이	
		ī	근무 킁	동일 따	· "활성"	,퇴시	사하였을	을 경우 '	"비활성'	"으로 표시					
					A - T + 7 + 1										
			• 4	강남원	수성/식	[세/상	상남원()	아이니도	<u> _ 도그인</u>	/비밀번호	호조기호	환 번	<u> 든</u>		
			$\rightarrow \dot{\uparrow}$	정· 3	\ 상담원소	~ 속/	내선번히	₽/01름/	010101	전한번호	/상태 !	변경	[호	저장/취소	
			· 1	<u>_</u>		_ ,, _					, ୦ ସା		× 1		
			~												
			• (5)	· 담원	이름 클	릭히	여 👍	CTI기늘	. MFNI	J. SUB7	능의 문	귀하	변기	역 후 저장	
								J I C	-, .	-,	<u> </u>				

상담원관리 페이지 - 2. 상담원 등록 상담원 정보를 자유롭게 등록

Z ZenCRM 🗶 🛆 ziotes Z 0 사용자 ⓒ 대쉬보드 (3) 환경설정 상담원관리 Add User D 메세지 민호 회원등급 업체장 소송 상담원소송 내선번호 ③ 근무시간 설정 이동 이름 :⊟ 상담관리 상담원 ziotes 지오테스 9003 이연 1 2 이름 응, 회원관리 상담원 9005 상담원: 비밀번호 _{= अ}(3 4 A 개인정보설정 28 상담원 지오테스 9012 내선변호 비밀번호 확(:= 업무관리 £a(5 상담원 ziotes 지오테스 9010 🗅 프로젝트 상당원 ziotes 지오테스 9002 884 무선전화 유선전화 7 :⊟ 전광판 무선전 상담원 지오테스 9004 ∿ 쿨통계 8 ☑ 녹취관리자 상담원 ziotes 지오테스 9007 유해진11 := 메세지관리 상담원 지오테스 9011 취소 상담원 지오테스 9001 신명남 Add User (9) 세부 CTI Functions Menu Functions 🔽 💘 전화걸기 🗌 👧 감청하기 ☑ 🚱 통화후돌려주기 🗹 🚱 돌려주기 ☑ 🚱 작신전환 취소 Add User (10) 세부 CTI Functions 상담현황 통계
 FAX

 근무시간 설정
 큐 전광판 상담원관리 녹취관리자 · 환경설정 근무 타임라인 SMS 인바운드 상세 취소 Add User (11) 세부 CTI Functions Menu Fun Sub Functions 콜백리스트 _____ 팝업사용 취소

• 1 <u>추가</u> 버튼을 통해 상담원을 실시간 등록 가능

- → 1이름 : 상담원 이름 작성
- → 2 아이디 : ID 중복 확인 후 등록 가능
- → 3상담원소속 : 등록된 소속을 클릭
- → ④비밀번호 : 사용자 작성
- → 5대선번호 : 부여된 내선번호 선택
- → 6 무선전화 : 사용자 작성
- → 7 유선전화 : 사용자 작성
- → ⑧Context : 개별 발신번호를 사용할 때 사용, 관리자에게 확인 요함
- → 9 CTI Functions : 상담원에게 기능 부여(CRM 상단의 CTI 기능 표시)
- → ¹⁰Menu Functions : 관리자 메뉴를 상담원에게 부여
- → ¹¹Sub Functions : 부가 기능 부여

05 메세지 페이지 – 1. 문자보내기 일반 SMS/LSM 발송

Z ZenCRM	0							🗶 💭 ziotes Z
사용자								
ሰ 대쉬보드	>							▲ 몍셸 저장 Q
🚯 환경설정	>	Send Message						
음 상담원관리		SMS	템플릿관리 발신변호 관리 SMS이력				보내기 😑 SMS이릭 🔡	카테고리 🔍 발신번호 관리 📋 험플릿관리
☑ 메세지	~		3 카테고리		~			
o sms이력		5	II 원격접수 안내 (US)	🔤 이메일 주소 안내 🛛 😡	🖾 견적서발송 🛛 🛤	접수결과	88	에서 보냄
			4 안녕해석요 지오텍스 물루션 입니다. 환격 접속 안녕 도립니다. http://helpu.kr/0579 로 접속 하셔서, 상 당한 1을 늘려 주세요. 감사합니다.	안녕하세요. 지오테스 청물락 입니다. 메일 주소 안내 드립니다. jay@zlotes.com 감사합니다.	안녕하세요.지오려스 슬무선에서 한나 * 도칩니다. 걸벗을만사 전당 정말락 팀장 입니다. CT: 건축서를 쓰의 주신 점열로 방향 하 어드랐습니다. 정도 부탁드리며, 궁금하신 사랑은 언 제든 연락 부탁 드립니다.			
		Bytes: 0/90 (54 중 문자 보내기	bitwave Bytes: 135	bitwave Bytes: 89	bitwave Bytes : 206			
		1 전에 문자 건수: 474	🔤 구매 확인 문의 🛛 💌	🔄 개발이사 신명남 🛛 🕵	🖾 이메일 발송안내 🛛 🔊			
		발신변호 관리 : 0269740888	안녕하세요 ~~~님 지오테스 입니다. CTI 견	안녕하세요, 지오테스 개발이사 신명남 입	안녕하세요 ***고객님, 지오테스 술루선 에			
		Send Message						
		SMS	텀플릿관리 발신번호 관리 SMS이력	6				
		· 수신번호		10	반도 + 방신변호 추가			
			발신번호 관리					
				8				
			번호 발신번호	- अब	715			
			3 01090461981	948				
		Bytes: 0/90	2 0269740888	AB 2	8			
		4 8× 247	1 01087650579	의사용	6 8			
		전여 문자 건수: 474						
		9 발신변호 관리 : 0269740888						
		Send Message						
		SMS	텀플릿관리 발신변호 관리 SMS이력					
		· 수신번호 - ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~	수신번호 성당원	SMS 이적 조희	718			
				The PLANCE MEDICAL STATE				
			이지넷		4 ##¥417	/		
			이지넷	H plana a star a	x * • •			
		Bytes: 0/90	이지넷	ht pl False 2-30eat Fals 2005 4700 da	 ◆ 문자보내키 			
		◀ 문자 보내기 잔여 문자 건수: 474	이지넷	1000	·			
		발신번호 관리 : 0269740888		Casana ana				
				the station of the second s	and the			

- 🚺 문자보내기 클릭하면 팝업창 뜸
- → 1 잔여 문자 건수 확인
- → 2 수신번호 입력
- → ③카테고리 선택하여 템플릿 검색
- → ④ 발송할 내용 클릭 시 ⑤ 보낼 문자에 자동 등록되며 수정 가능
- → 6 발신번호 추가 : 번호 입력 후 "발신번호추가"
- → 7 발신번호 선택/수정/삭제 가능하며, "선택" 클릭 시
 ⑧ 사용 중 상태로 변경, ⑨발신번호관리에 선택한 번호로 입력됨
- → 10 "문자보내기" 클릭 시 발송됨
- → ⑪기전송된 문자를 재전송할 경우 사용

※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.

메세지 페이지 – 2. SMS 이력 조회

05

일반 SMS/LSM 발송 내역 조회 가능



• 🕧 문자전송 내역 엑셀저장

• 2 문자내역 검색

→ 1 메세지내용 입력/상담원 입력/발신번호 입력/수신번호 입력/접수결과 선택/문자유형 선택하여 검색

※ SMS 별도 신청한 업체에만 적용되는 메뉴입니다.

05

메세지 페이지 – 3. 카테고리 등록/검색/수정

템플릿관리를 위해 카테고리 등록

Z ZenCRM	0			ziotes 🖉
사용자				
ሰ 대쉬보드	>			+ */ł Q
🔅 환경설정	>			
▲ 상담원관리		카테고리	·	력 <mark>88 카테고리</mark> 🕓 발신번호 관리 🗋 형품릿관리
D 메세지	~			
o SMS이력	_	번호	카테고리영 설명	기능
○ 카테고리		3	티스트윙 티스트입니다	
 발신번호 관리 		2	viral	
이 템플릿관리		1	bitwave	
① 근무시간 설정				
:≡ 상담관리	>	1	Add Messages Category	
🕰 회원관리				
			카테고리명	
			카테고리명	
			설명	
			전명 전명	
			저장 취소	
		2		+ * *
		-	762289 99	
			34	
		4	Add Massage Template	
		U	Add Message Template	
			제목	
			제목	
			7.81 a P	
		0		
		9		
			bitwave	
			테스트용	
			Bytes:0	
			저장 취소	

- ① <u>카테고리를 추가하는 기능</u>
 → ① 카테고리명, 설명 입력 후 저장
- 2 카테고리를 검색하는 기능
 → 2 카테고리명, 설명 입력 후 검색
- <u>카테고리를 수정 및 삭제하는 기능</u>
 → <u>3</u> 변경할 카테고리명, 설명 입력 후 저장/취소
- 1 템플릿추가 창에 1 카테고리 적용됨

05 메세지 페이지 – 4. 발신번호 관리 발신번호 관리

Z ZenCRM	0			× A ziotes 🕗
사용자 ⓒ 대쉬보드	,			
🚯 환경설정	>			
A 상담원관리		발신번호 관리		중자보내기 (표 SMS이역) (※ 카테고리) (% 발신방호 관리) [□ 행물릿관리]
₽ 메세지	~			
o sms0 력		번호 발신번호	1 89	718
○ 카테고리		3 01090461981	Q 48	
 발신번호 관리 		2 0269740888	(HE 2)	
○ 템플릿관리				
③ 근무시간 설정		1 01087650579		24 U U
:≡ 상담관리	>			7
유, 회원관리		2 Edit Callback Number		
A 개인정보설정	-			
:≡ 업무관리		일신인의		
🗅 프로젝트		01090461981		
:≡ 전광판				
∿ 콜통계	>	저장 취소		
🖸 녹취관리자				J
:≡ 메세지관리				



- 🕗 사용할 발신번호 선택/수정/삭제하는 기능
- → ①"선택" 시 상태가 "사용 중"으로 변경되며
 - 기존 "사용 중" 번호는 "미사용"으로 자동변경 됨
- → 2 발신번호 변경 : 변경할 번호 입력 후 저장

05 메세지 페이지 – 5. 템플릿 관리 템플릿 등록 /수정/삭제

Z ZenCRM 사용자 @ 대위보드	•					1 + 122 07
(☆) 환경설정	,					
႙ 상담원관리 D 메세지	~	8	출列관리		≪ हम आपत्र (≡ SMS0)द्य (छ	카테고리 (%) 딸신번호 관리 🚺 명물릿관리
o SMS이력			2 575404	🖾 이에일 주소 안내 🛛 💌 😢 😑	🔛 건택서발승	
 가레고디 발신번호 관리 명플릿관리 근무시간 설정 			안영하세요 지수약수 형편은 합니다. 등적 함수 한내 드립니다. http://http://http://kt/0579 로 참속 해서서, 상당 함 1 할 함약 주세요, 감사합니다.	안녕하셔요 지요약스 정말박 입니다. 역할 주소 안내 도움니다. juygooteacom 감사됩니다.	안녕하세요. 지오태스 슬루선에서 안내 드립니다. 립벗음만사 전급 성능력 영웅 입니다. CTI 전력자율으로 구진 영토로 받을 여다드렸습니다. 접토 부탁트리며, 공급하신 사항은 언제든 연락 부탁 드립니다. 감사합니다.	
등 상담관리 위, 회원관리 위, 개인정보설정	>		Add Message Template			Dytes:206
≔ 업무관리			제목			S 20 (2020)
[] 프로젝트 Ⅲ 전장판		1	제목			:사람니다.
↓ 콜 통계	>		카테고리			
:= 메세지관리		2	카테고리		~	Dytes:75
			내용			
		3	내용			
			Bytes:0	저장 취소		
			Edit Message Template			
			제목			
		4	테스트			
			카테고리			
		5	viral		× ~	
			48			
		6	테스트			
			Bytes:6			
				저장 취소		

• ①<u>템플릿을 등록하는 기능</u>

→ 1 제목 : 템플릿 제목 입력

- → 2 카테고리 : 카테고리 선택
- → ③ 내용 : 문자내용 입력

• 2 <u>템플릿을 수정/삭제하는 기능</u>
 → ④ 제목 : 변경할 제목으로 수정
 → ⑤ 카테고리 : 변경할 카테고리 선택
 → ⑥ 내용 : 변경할 내용으로 수정

Z ZenCRM ④ 세요자 ① 대서보드 > ① 태경보호 > ② 환경설정 > 온 상담립관리 D 매세지	근무시간 설정	
 ○ 2무사간 설정 ※ 회원관리 수 기안정보설정 → 교육체트 프로체트 프 전광관 사 등 등계 산 취관리자 	1 2 24 A2 42 40 <th< th=""><th></th></th<>	
:프 에세지관리	68 - - - (a) (a) (a) 94 94 - - (a) (a) (a) 1 94 - - (a) (a) (a) 1 94 - - - (a) (a) 1 94 - - - - 1 94 - - - - 1 94 - - - - 1 94 - - - - 1 94 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - - - - 1 1 - -<	
	AB集 AB集 AN集 AN集 Y Y	
	 • ① <u>예제 보기</u>를 클릭하여 시간설정예제 확인 가능 • ② <u>근무시간 및 휴일 설정 기능</u>(③ 탭별로 설정) 	
	 → 1근무및휴일에 대한 설명 입력 → 2 시작 시간 선택 → 3 종료 시간 선택 → 4 시작 요일 선택 	
	 → 5 종료 요일 선택 → 6 시작 일 선택 → 7 종료 일 선택 → 8 시작 월 선택 → 9 종료 월 선택 	
	■ <u>수정 버튼</u> 클릭 시 수정 팝업에서 변경 ■ <u>삭제 버튼</u> 클릭 시 삭제 가능	
	• 설정을 저장 후 반드시 🏮실행 버튼을 클릭하여 주어야 합니다.	
	※ 휴일 설정 시 주의 사항 1) 우선 순위는 휴일 - 점심시간 - 근무시간 순입니다.	

✓ 상담관리 페이지 – 1. 상담내역 및 회원 관리

상담관리/회원관리



● ①, ③ <u>상담내역을 검색하는 기능</u>
 → ① 날짜, 대분류, 중분류, 제목, 회원그룹, 상담원, 접수결과로 검색

- 4 업체명 클릭하여 🤰 아웃바운드 창 확인
- 🕞 이름 클릭하여 ③ 회원정보 창 확인
- 🜀 전화번호 클릭하여 4 문자보내기
- 7 상담제목 클릭하여 5 상담관리 창 확인

07 상담관리 페이지 – 2. 콜백관리 콜백관리

Z ZenCRM	0													(ziotes 2
사용자															
 (n) 내쉬모드 (6) 환경설정 	,														<u>- 역설 서상</u> Q
A 상담원관리	,	콜백관리											(= \\$	방관리 💊 금백관	1 Import Consultations
 ① 근무시간 설정 		번호	브랜드명	3	발신	년호	요청변호	날짜	시간	처리결과			진행자	처리자	상담제목
:≡ 상담관리	~	31	СТІ	110	-			2021-09-03	03:10 (PM 완료					111
 상담관리 출백관리 		30	СТІ	124.424	10		100000	2021-07-02	11:53 A	M 완료				정필락	123
은, 회원관리	_	29	СТІ	***				2021-03-02	09:53	AM 완료					
· 개인정보설정 := 어모과리	>	28	СТІ					2021-02-18	01:28 F	PM 완료					
- 프로젝트		27	СТІ					2021-01-25	10:04 /	NM 완료					
:≡ 전광판		26	СТІ	10.0		1000	10.000	2020-12-07	12:17 P	M 완료					
·∿ 물동세 [2] 녹취관리자	<i>,</i>	25	СТІ		-			2020-07-03	10:04 /	AM 완료				정필락	123
:≡ 메세지관리		24	CTI			1000	0000100	2020-06-26	09:45	AM 완료				정필락	
		23	СТІ	***			10.00	2020-05-15	10:01 A	M 원료				정필락	
		22	СТІ				0.000	2020-04-17	09:57	AM 완료				정필락	
	1								~						츠 액셀 저장 Q
		발신번호	ROW		×	저리결과		× 보면드	8		~	보증번호 상담제목			
								검색							
	2														
		> 희원 3	읽გ												
		유 회원 전 회원이중	읽보	[업체영									
		유 회원 2 회원이즘 연락처 1 나이	칭보	(amanag		업체명 연락제 2 회원 그룹	지오데스 고객	× v							
		> 約원 3 회원이종 연락제 1 나이 회원 등급	B보		×	입체명 ①락제 2 죄원 그랑 ✓ 이메일	지오웨스 고역	×							
	-	유 회원 (회원이용 연락지 1 나이 회원 등급 주소	9¥		×	인체명 연락제 2 되린 그랑 ✓ 이메임	지유해수 고객	X V							
	-	옷 회원 7 회원이름 연락치 1 나이 최원 등급 주소 진화기요?	8¥	44128	×	(1 제정 (1 전지 2 회원 그 공 > 이행임	[] [] [] 응편	× ~							
	-	옷 희원 7 의원이름 연락치 1 나이 의원 등급 주소 진화기오1	8보 -	6418	×	입체영 - 연약지 2 - 최원 그용 - 이행원	지오데스 그의	х ч							
	-	유 회원 전 회원이용 전력지 1 나이 최원 등급 주소 진화기모1 신화기모1 신화가모1 성당 전 성당 전	명보 : : :	244 8 8	×	[12북명 [연덕치 2] 최종 그용 · ○ 이역됨 [연루 압당자	지요(4스 그역 지요(4스 그역 동료	× •							
	÷	수 최종 전 최종이용 연락제1 나이 의원 등급 주소 전화기모입 신화기모입 성당자에 집수구분	명보 - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	2004 9 4 23	×	[14명 (연독지 2 과원 그용 이역철 (민주 당당자 · 지역권과	지도 데스 그 적 지도 데스 그 적 문로 응답 문학자주세요 문학	× • • •							
	-	수 최종 전 최종이용 연약치1 나이 최종 등급 주소 전화기의 전 학가의 전 학가의 전 역 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문	방보 : : :	Improve only Improve only </td <td>×</td> <td>입체명 인력치 2 최종 그용 이역점 ·</td> <td>지요데스그데 지요데스그데 응용 그 선택지우네요 감수 응문류</td> <td>× • • • • • •</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	×	입체명 인력치 2 최종 그용 이역점 ·	지요데스그데 지요데스그데 응용 그 선택지우네요 감수 응문류	× • • • • • •							
	-	 유 회원 전 제원 이름 인역치 1 나이 제원 등급 주소 전파기오1 신답 감 상답 자이터 접수구분 대분류 상답체복 	방호 박리 양	Image: Second	×	124명 110 14	지요데스 고객 지요데스 고객 ····································	X = - - - -							
		수 회원 1 의원이름 전력지 1 나이 의원 등급 구소 진파기모1 신 산업 1 신답자이(전수구분 대문류 상담제목 상담내용	명호 		× × ×	법책명 번역치 2 최종 고송 이책임 ·	지요네스그레 지요네스그레 문문 전액지우세요 호수 중문류	× • • • • • •							
		 유 화결 (폐편 여름 면약지 1 나이 폐편 등급 구소 전화기요1 이 해결 등급 구소 전화기요1 이 해결 등급 구소 전 하지 1 이 해결 등급 구소 전 하지 2 이 해결 등급 가 2 가 2<td>명보 9 9 2</td><td>2004 2004 2004 2004 2004 2004 2004 2004</td><td>x x x x</td><td>법책명 연역치 2 최천 그용 이역철 ·<td>지도 데스 그 의 지도 데스 그 의 문로 응로 문자 문자 문자</td><td>× • • • • • •</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></td>	명보 9 9 2	2004 2004 2004 2004 2004 2004 2004 2004	x x x x	법책명 연역치 2 최천 그용 이역철 · <td>지도 데스 그 의 지도 데스 그 의 문로 응로 문자 문자 문자</td> <td>× • • • • • •</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>	지도 데스 그 의 지도 데스 그 의 문로 응로 문자 문자 문자	× • • • • • •							
		 ▲ 화점 전 최전 여름 의원 여름 의원 여름 인역체 1 나이 최진 등급 주소 전화기의1 인, 삼업 전 이답자이 접수구분 대분류 상담채용 상담내용 	명보 - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	Improve output	× × ×	 □ 의책명 ○ 인력 2 ○ 이력일 ○ 이력일 ○ 이국 당당자 ○ 지역교규 ○ 주 등 등 주 	지요데스 그데 지요데스 그데 전체지구에요 같다 같다 문부	× • • • •							
	_	 ▲ 회원 1 최원 0 최원 0 전체 1 나이 최원 52 주소 전화기보기 신입 1 신입 2 신입 2 신입 3 신입 4 	9보 - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	Image: Control of the second	×	 법책명 번역치 2 최종 그용 이책일 전우 당당자 시지급과 조문용 	지요네스그데 지요네스그데 문문 그 디아디주네요 호수 중문류	× • • • •							
		 ▲ 회원 전 최원 여름 의원 여름 (약재 1 나이 최원 등급 주소 전화기요1 (1) <l< th=""><th>9-21 9-21</th><th>2004</th><th>× × ×</th><th>법책명 연역치 2 최천 그용 이역철 ·<th>고로영스 그 역 지로영스 그 역 ····································</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th></l<>	9-21 9-21	2004	× × ×	법책명 연역치 2 최천 그용 이역철 · <th>고로영스 그 역 지로영스 그 역 ····································</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	고로영스 그 역 지로영스 그 역 ····································								
	_	▲ 화점 전 의원이용 인약체 1 나이 의원 등급 주소 진위기의 진 산답자이터 진수구분 대문용 상담재목 상담대용	8× 92 92		* * *	1 대체평 1 번째지 2 제원 그용 이에평고 · 이에명고 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		× ×							

2

→ 날짜, 브랜드명, 요청번호, 발신번호, 처리결과, 처리자, 상담제목으로 검색

• 🕄 이름 클릭하여 1 회원정보 창 확인

회원관리 페이지 회원관리

08

													6	
Lencrm	0)				F U
보드	,									업체명 / 이름 / 전호	10 a	٩	의 역설 저장 🔰 🕇	회원 추가
정	>													
관리		회원과											유 회원관	
간 설정		4)												
21		13		93 A 1	연락치 2	나이	회원그룹	회원등	금 이메일			가입일자	시간	\checkmark
	_	1194	100	rename (3)			지오테스 고객	불력성	회원		1	⁻ eb 13, 2023	11:40 AM	8
4		1193	_	and the second s			지오테스 고객	분락 3	회원		1	eb 8, 2023	15:52 PM	
보설정	,													
2	(1						입체영/이빠/전화영프		Q এপপ্লসচ	* #8 #7 🛛 🔻		-eb 8, 2023	15:03 PM	
	9	1 8 7804	× 8 10		× 8828		× 1	860		~		-eb 2, 2023	16:49 PM	8
		전화기유럽										-eb 2, 2023	14:43 PM	8
	,													
					84							-eb 2, 2023	14:15 PM	8
티샤	6	Add Member				Outbour	d							
121		1 2804		업체및		7.4	##*10	0078	892.0		N033	가방일러	7/20/02	
						16	test.	구매 상당	이연형		80	2023-02-10	04.87 PM	
		1 연락저1		연락저 2		13	191	85.58	이영점		5110	2023-02-03	09/29 AM	
		n				12	test	25.95	284		20	2022-12-21	02:29 PM	
		40		회원 그룹		10	100	20.05	384		진영	2022-0-16	DE166 PM	
		— L		선택해주세요		× 1	hest.	85.88	0.8.0		28	2022-0-16	OL-63 DM	
		1802 HR#200				- R.	test	동안 상당	584		6m	2022-71-16	04-42 PM	
		2404442				.7	test	86.48	234		진방	2022-0-16	0640 PM	
		098				6	test.	80,98	정물다		810 8	2022-05-16	OLIG PM	
		전화기모델					Sect.	방반 상담	984 780		28 Am	2022-8-16	0640 PM	
						3	hest.	89.58	284		28	2022-0-02	11.59 AM	
						2	test	86.88	384		전명	2022-11-01	10:45 434	
			지장	1 1 1		1	test	동주 작품	12 H H		장박	2029-10-12	02.55 PM	
		0 00 MM				Send M	essage							
	(4	1915	95	2119		Sec.		1.0	WE COR WANTED	mar 01 Pl				
		0471	01040829634	전체지 2		수선현로		-	CANADA ECONDA	and a second				
		40		회원 그동	지요해스 고객 x	010622	99592		11426					
		1800	44.88 ×	~ 0412		516			100 원격접속 안내	-	🔛 이메일 주소 안내	-	· 전력시험용	
		₽ ±								-		_		
		전화기오멸							인녕하세요. 지오테스 술· 접속 안내 드립니다.	후선 입니다. 원격	안녕하세요. 지오해스 주소 안내 드립니다. ji	정원락 입니다. 매원 Infiliziotes.com	안녕하세요, 지요테스 술후 드립니다.	추선에서 안내
					14				http://helpu.kr/0579 로 당한1을 놀러 주세요 감	·접속 하셔서, 상 사람니다.	감사합니다.		질빗물란사 전담 정철락 1 CTI 견택서를 문의 주신 ?	심장 입니다. 비원로 받송 하
		<u>୍ ଖନ୍ତ ଅ</u> ଶ											여드렸습니다. 검토 부탁드리며, 궁금하	신사항은 언
		상담자여름	ziotes	일두 말망치	선덕해주세요	v Bites 0	90.	-					제문 연락 부탁 드립니다.	
		점수구성	월반 양함 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	~ 지리철과	2+ ×	-	1471	-	blower	Ryins 125	browne	Tyles 37	blivere	Byten 2
		1000	188 ×		284 ×	- NG ED	2.6. 470							
		42#							THE REAL PARTY	(T11)	INT. TRACALLY ALTERS &	-	A DESCRIPTION OF A DESCRIPTION OF	-
		1127 812714					24.00				M 4844 288		M 이에온 운영간에	

- ①, ③ <u>회원을 검색하는 기능</u>
 → ①날짜, 회원그룹, 회원등급, 전화기모델로 검색
- 2<u>회원을 등록하는 기능</u>
- → 2 회원정보 입력 후 저장
- 👍 업체명 클릭하여 3 아웃바운드 창 확인
- 5이름 클릭하여 ④회원정보 창 확인
- 🙃 전화번호 클릭하여 5 문자보내기
- 🕖 등록된 회원을 삭제하는 기능

09 개인정보설정 페이지 로그인한 사용자(관리자

로그인한 사용자(관리자/상담자)의 개인정보 변경

Z ZenCRM	٥		ж Ļ zlotes	2
사을자				
🗇 대쉬보드		Ziotes	개인 정보	
() 환경설정		이매일		
A 상담원관리			영상	_
○ 메세지		유네 전국 전도	48 2845	
① 근무시간 설정		유선 전화 번호	Choose the Browse	4
:≡ 상담관리	-	▲ 개인 정보		-
, 회원관리		은 비밀번호 변경		
A 개인정보설정			ole	<u> </u>
0 710174日	-		zkles	
0 112 84				-
0 920208			이 ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~	-11
;≡ 업무관리				
🗅 프로젝트			모바비 / (요주하) (요주하)	
:≡ 전광판				_
√ 골통계	>		0107755579	
[2] 녹취관리자				
:프 메세지관리			4 3	
				_
Z ZenCRM	0		× Ļ ziotes	0
Z ZenCRM	٥		× ⊖ zlotes	2
Z ZenCRM 사용자 @ 대위보드	© ,	₽ Ziotes	※ Q slotes 비원번호 변경	
Z ZenCRM 사용자 값 대쉬보드 ③ 환경설정	© > >	ଜ Ziotes ବଞ୍ଚ	※ Q stotes 비원번호 변경	
Z ZenCRM 사용자 ····································	© > >	Ziotes orga an marta	 보 Q 보 Q 번 Q U Q	.2
Z ZenCRM 사용자 ····································	© > >	ि Ziotes श्रम्र सन्दर्भग्रम	 보 A stores 비 및 번 호 번 경 면 제 유일은 프 전 가 유일은 프 제 위험으로 제 위험으로 	
Z ZenCRM 사용자 대어보도 ····································	 	◎ Ziotes 9項型 年間でお町市 号付行時町車	 보 A stores 비 및 번 호 번 경 	0
Z ZenCRM 사용자 대어보도 교 대어보도 교 방영성정 유 상당원관리 그 매세지 ① 군무시간 섬정 프 상당관리	©	Ziotes २७१५ १९१५ २०११ २१२ २०११ २१२ २१२ २१२ २१२ २१२ २१२	보이 전 보이 전 비입번호 변경 전 18월호 전 18월호 전 18월호 네 대한후	
Z ZenCRM 사용자 ① 대해보도 ② 환경성행 △ 박당첨한 △ 박당첨한 ○ 관상성행 ○ 관상성행 ○ 관사가 업왕 글 상당관리 유, 최천관리	© , , ,	♀ Ziotes の相当 年代 行助 世年 日代 行助 世年 人 가얀 百年 人 가얀 百年 人 小얀 百年	응답 Address Address 비원번호 변경	• 2
Z ZenCRM 사용기 교 대상보도 중 방상범장 스 상당원관리 그 역세지 〇 근무시간 설정 프 상당관리 옷 최종관리 옷 최종관리	© > > >	Ziotes २ भष्ठ २ मर्थ एम एम २ मेरे एम एम २ मेरे एम एम २ २ १२ एम २ १२ एम	보 유 potes 비원번호 변경 문자료인트 전자료인트 문자료인트 대응학교 대응학교 대응학교 대응학교 대응학교 대응학교	
Z ZenCRM 487 6 여서보드 8 환경보험 4 488 4 9 환경보험 0 여서지 0 근무시간 성항 표 상당 환리 여서지 0 0 근무시간 성항 표 상당 관리 유 개단한 방법 0 가 전만 방법	© > > >	ごotes 2 여행보 2 유럽 전력 전료 000000000000000000000000000000000000	보 값 Address 비원번호 변경	
Z ZenCRM 사용명 ····································	©	ごotes 0 個型 2 여행 2 2 2 이행 2 2 2	보 값 Address 비원선호 선경	.0
Z ZenCRM 사용자	 	ごotes 0倍型 2 月間 전中 世本 000000000000000000000000000000000000	비원선호 선경 비원선호 선경 비원선호 선경 비원선호 선경 비원선호 선경 비원선호 선경 비원전호 신 비원선호 선경 비원전호 신 비원선호 선경 비원전호 신 비원선호 선경	
Z ZenCRM 487 6 - 04/45 8 - 04/45 8 - 04/45 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 - - 04/47 -	 > > > > 	오기간 전 이행보 여행보 여행보 여행보 여행보 소 가전 전보	비원선호 선경 비원선호 선경 비원선호 선경	
Z ZenCRM 487 0 0 04145 ※ 8348 ※ 93888 > 93888 > 93888 > 28488 > 28988 > 28988 > 28988 > 38888 > 38888 > 782884 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844 > 782844	 > > > * 	2iotes 0%3 4% रोम एक 0 4% रोम एक 0 4% रोम एक 0	비원성호 성경 1 비원 전 경 1 비용 전 경 <t< td=""><td></td></t<>	
Z ZenCRM 4/87 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 10		2 Ziotes 0 на 0 на 0 на 40 бан ба 0 на А 10 бан 0 на	비원법호 변경 비원법호 변경 비원법호 변경 비원법호 변경 비용법호 비원법호 변경 비용법호 비원법호 변경 비용법호 비원법호 변경	
Z ZenCRM 4/457 0 교 0 교 0 교 4/25 8/2 교 4/25 8/2 교 4/25 8/2 교 4/26 8/2 교 1/26 8/2	©	 Ziotes 여행 여행 교육 인화 변호 유 전환 변호 유 가진 정보 ▲ 가진 정보 	비원성 선경 비원성 선경 비원성 선경 비원성 비원성 비원성 비용 비원성 비용 비용 비용<	
Z ZenCRM 493	© , , , ,	空間 2 中間 2 中間 2 中間 2 中間 2	보험소 변경 비법선호 변경 비료으로	•

• ①<u>회원정보/연락정보 변경</u> : 변경할 아이디 / 이름 / 이메일/ 연락처 입력 후 저장

2<u>회원정보 중 비밀번호 변경</u>

10 업무관리페이지 업무 등록/검색/수정

Z ZenCRM	0									Ģ ziotes Z
사용자										
🙆 대쉬보드	>									+ 업무 추가 Q
() 환경설정	>									
▲ 상담원관리		업무관리								
○ 메세지	>									(2)
③ 근무시간 설정		변호	이름	카테고리	마감일	진행 상담원/진행그룹	진행률	우선 순위	상태	718
글 상당관리	`	1		프로그램 개발	2016-09-12		0%	High	Not Started	
꼮 회원관리										
4 개인정보설정	>	1	Add Task							
드 업무관리		_	이름			우선 순위				
그 프로젝트			이름			우선 순위		~		
≡ 전광판			활당			진행 상태				
▶ 콜통계	>		할당		,	· 진행 상태		~		
g 녹취관리자			카테고리			와 연광되다				
Ξ 메세지관리			카테고리		,	✔ 외 연관되다		~		
			마감일			참고				
			💾 마감 🕯	2	×	* 참고				
				A statistics of		0820				
				Additional	miormation	업무공유		~		
			시작일		중간점검 일사					
				- ^	0 30.99 54 ×					
			진행률: 0%			28				
			0							
						-				
					শস্ত	7122				
		2								+ 업무추가 Q
		-	(음		카리고리		♥ 우선 순위		진정 상태	~
							검색			

- 1 업무를 등록하는 기능 → 1 업무내용 입력 및 선택 후 저장
- 2 업무를 검색하는 기능
 → 2 이름/카테고리/우선순위/진행상태 입력 후 검색
- ③업무를 수정/삭제하는 기능

프로젝트 페이지 프로젝트 등록/수정/삭제

Z ZenCRM ^{사용자} 교 대위보드	© `					totes 2
(2) 환경설정	>					
A 상담원관리		프로젝트				
○ 메세지	>					
③ 근무시간 설정		변호 이름	28	상태	참고	716
:≡ 상담관리	>	2 Test	ziotes	Not Started		
유 , 회원관리		1 Test	riotes	Not Started		
<u> 개인정보설정</u>	>					
:프 업무관리						
□ 프로젝트						
:≡ 전광판		Project Task				
√ 골통계	>	I Project Hask				_
[2] 녹취관리자		이름				
:≡ 메세지관리		이름				
		지핵 상태				_
		지해 사태				
		할당				_
		할다			``````````````````````````````````````	·
		참고				
		참고				
		L				-
			저장	취소		

• ①<u>프로젝트를 등록하는 기능</u> → ①프로젝트 내용 입력 및 선택 후 저장

• 2 프로젝트를 수정/삭제하는 기능



• ①상담원들의 반응 간격 등의 통계 확인 가능

- → 1 응답률(ASF) : (통화수 x 100 / (통화수 + 포기 호))의 값
- → 2 대기호(Calls Waiting) : 현재 Queue에 대기 중인 콜 수
- → 3 예상 대기시간(Expected Wait Time) : 예상 대기시간
- → ④ 평균 통화시간(Ave. Talk Time) : 평균 통화시간
- → 5 큐 데이터 초기화 : 큐 데이터 초기화
- → 6 후처리설정/해제 : 상담가능/후처리 상태

• 🚺 날짜, 큐번호, 시간, 직원 검색하여 통계 확인 가능

※응답률은 Exponential average 방식을 사용해서 평균 시간을 계산하기 때문에 일반적인 평균 구하는 값과는 다를 수 있다.

<mark>콜통계 – 1.</mark> 인바운드 상세

인바운드 상세 내용 확인

13

Z ZenCRM	۲										(i D ziotes
사용자												<u> </u>
@ 대쉬보드	>											는 역설 저장
한경설정	>											
A 상담원관리		인바운드 상	i세							=	안바운드 상세 🗐 아웃바운드 상세] 네 상담원별 통계] 네 章 통계
○ 메세지	>											
③ 근무시간 설정		번호	발신번호	회원이름	서비스명	날짜	시간	통화 시간	치리결과	통화결과	IVR 스텝	녹취파일
;≡ 상당관리	>	10	1.000		0927	2023-02-14	13:24:07	2	9004 - 정필락	ANSWERED		Þ
은 회원관리		9	10000		0927	2023-02-14	13:24:00	1	9004 - 정필락	NO ANSWER		Þa
A 개인정보설정	>	8	11110-000		전화영어	2023-02-14	13:01:55	35	9011 - 윤혜진11	ANSWERED		(⊳)(غ)
:= 업무관리		7			0927	2023-02-14	11:49:49	1	9004 - 정필락	NO ANSWER		
는 프로젝트		6	-		0927	2023-02-14	11-08-07	2	9004 - 정프랑	NO ANSWED		
ः≣ 전광판					30=100.01			-				
∿ 골동4	×	-			C#18-1	2023-02-14	11:01:53	40	2011- 201211	ANSWERED		
 인바운드 상세 		4	10000		전화영어	2023-02-14	10:40:22	495	9012 - 윤혜진12	ANSWERED		► <u></u>
 아웃바운드 상세 		3	10000		0927	2023-02-14	10:19:33	134	9004 - 정쮤락	ANSWERED		Þà
 상담원별 통계 		2	1.000		0927	2023-02-14	10:01:19	7	9004 - 정필락	ANSWERED		► 🛎
○ 콜통계		1	100.000		전화영어	2023-02-14	09:21:20	56	9011 - 윤혜진11	ANSWERED		⊳ ė
[2] 녹취관리자												
:프 메세지관리								> 1				
	_	L										A. 78 8 1 1 0
			(m)									
			2023-02-14		× 💾 20	23-02-14	>	시미스명		· 필신번호		
			처리결과		¥ NR∆∰			응자길고				

• ① 검색을 통해 나타난 부분을 <u>엑셀 형식으로 저장 가능</u>

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

• <u>날짜, 서비스 명, 발신번호, 처리결과를 통해 확인하고자 하는 인바운드 내용</u> 을 취합 가능

<mark>콜통계 – 2.</mark> 아웃바운드 상세

아웃바운드 상세 내용 확인

13

Z ZenCRM 사용자 값 대위보드 값 지경선전	© ,									¢ zietes		
() 산장물장 이 사다의과진	,	OF SHEED	чя							ever an drapage and drapage		
		이곳미군= (5/1						- 0482.04	MAX2 64 [10 0 2 2 2 4 1 [11 2 4 1		
 つ -==시가 성정 			*111ul *	*101ALE	1.1-01	171	ar #1 1176	will be all	##1%1	L #1=101		
는 사망과리		28	4022	지원이들	Ent	40	출외 시간	10012				
		26			2023-02-14	14:02:35	2	9004 - 경철백	ANSWERED			
이 개이정부성정	,	25	and the second sec		2023-02-14	11:58:22	5	9004 - 정필락	ANSWERED	ÞĿ		
- 0832		24			2023-02-14	11:39:45	34	9004 - 정필락	ANSWERED			
·= 바무먼지		23	and the second sec		2023-02-14	11:13:51	2	9004 - 정필락	ANSWERED			
⊞ 전공판		22	10.000		2023-02-14	11:13:24	1	9004 - 정필락	ANSWERED	► d		
사 콜통계	~	21	10000		2023-02-14	11:13:00	1	9004 - 정필락	ANSWERED	Þd		
이 인바운드 상세		20	100000		2023-02-14	11:12:50	1	9004 - 정필락	ANSWERED	► d		
 아웃바운드 상세 		19			2023-02-14	11:12:42	2	9004 - 정필락	ANSWERED	Þå		
> 상담원별 통계		18			2023-02-14	11:09:16	2	9004 - 정필락	ANSWERED			
○ 콜롱계		17	Construction of the local distance of the lo		2023-02-14	11:09:13	1	9004 - 정필락	ANSWERED	Þð		
[2] 녹취관리자												
:Ξ 메세지관리		· • • • • • •										
		Г								<u>는</u> 역설 처장 Q		
		[2023-02-14	×	2023-02-14	×	발신번호		**22			
							2148					

• ① 검색을 통해 나타난 부분을 <u>엑셀 형식으로 저장 가능</u>

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

•<u>날짜, 발신번호, 처리결과를 통해 확인하고자 하는 아웃바운드 내용을 취합</u> <u>가능</u>

13 <mark>콜통계 – 3. 상담원통계</mark> 상담원통계

Z ZenCRM	0									Ģ ziotes
사용자										
에 대쉬보드	~									로 액셀 저장 Q
(2) 환경설정	>									
A 상담원관리		상담원형	별 통계						·= 인바운드 (8세 (= 아웃바운드 상세) 📠 상당원별 등계 📠 물 통계
☑ 메세지	>									
③ 근무시간 설정			승물수	내선번호	인바운드 🧿	인바운드 통화시간	아웃바코드 🧿	Answer	No answer	아웃바운드 통화시간
;≡ 상담관리	>	인바운드	: 🕜 아웃바운드: 🔕	9001 - 신명남	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
A, 회원관리		СТІ		9002 - 정플락	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
A 개인정보설정	~	0119		9003 - 이연정	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
; 업무관리		0927		9004 - 정필락	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
🗅 프로젝트		전화영어	1	9005 - test	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
:≡ 전광판		0927		9007 - JulieBatarlo	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
-∿- 콜 통계	~	전화영어	1	9010 - 윤혜진	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
이 인바운드 상세		0119		9011 - 윤혜진11	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
 아웃바운드 상세 		중 공수		9012 - 윤혜진12	0	00:00:00	0	0	0	00:00:00
 상담원별 통계 										
○ 공동계										
[2] 녹취관리자										는 역설 제장 Q
:= 메세지관리			A 2023 02 14			×	# 2023.02.14			
						^	U 2003702-14			
						검색				

• ① 검색을 통해 나타난 부분을 <u>엑셀 형식으로 저장 가능</u>

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

•<u>날짜, 발신번호, 처리결과를 통해 확인하고자 하는 아웃바운드 내용을 취합</u> <u>가능</u>

13 콜통계 – 4. 콜통계 콜통계

Z ZenCRM	0																							(1	ziotes
사용자																									<u> </u>	
@ 대쉬보드	>																								\smile	는 역설 저 ³
한경설정	>									2																
A 상담원관리		콜 통계																				·≡ 인바운트 (3세 (= 아웃	바운트 상세	에 상담원별 후	a) 🖬 🖛
₽ 메세지	>																									
① 근무시간 설정		2023-0	2-14			전체			~			시간				날짜				ĝ				,	12/2	
:☰ 상담관리	>	시간	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
은, 회원관리		말신 콩수	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A 개인정보실정	>	응답 콜수	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
:≡ 업무관리		응답 를	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	60.00%	88.89%	100.00%	00.00%	100.00%	100.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%
🗅 프로젝트																										
:≡ 전공판		40 84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
사 콜통계	~		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0		
이 인바운드 상세		01.2	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%	00.00%
O 마읏바운드 상세		준기	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
> 상담원별 통계																										
○ 콜통계																										
🖸 녹취관리자																										
:프 메세지관리																										

→ xls 형식의 엑셀파일로 다운로드 가능

• 시간, 날짜, 월, 시간, 월 별로 통계확인 가능

14 메세지관리 페이지 메세지관리

Z ZenCDM			
Z ZENCRM ()			
	메세지과리		
(a) #242			
응 상담원관리		기록이 없습니다	
O 미세지 →			
③ 근무시간 설정		< 1 > t	
ः 중담관리 →			
유, 회원관리			
A 개인정보설정 →			
;≡ 업무관리			
🗅 프로젝트			
:≡ 전광판	업무 담당자	선택해주세요	~
☆ 콘통계 →			
☑ 녹취관리자	상담제목		
ः≡ 메세지관리	00.14		
	상단내요		
	0010		
		저장 취소	

• ①상담원에게 메시지 보낼 경우 사용

→ 1 상담원선택, 메시지 작성 후 저장하면 전송됨

14 메세지관리 페이지 메세지관리

전화기모델								
							등록	
				_				
& 상담 관	리							^
상담자이름		정필락			업무 담당자 🗸		9004 (정필락)	× ~ 1
접수구분		일반 상담		× ~	처리결과		진행	× ~
대분류		대분류		× ~	중분류		중분류	× ~
상담제목		테스트 문자 입니	다.					
상담내용		테스트 문자 입니!	다.					
≔ 히스토	리 더보기							^
번호	접수구분	상태	가입일자		가입시간	상담기	제목 상담내용	녹취파일
2	구매 상담	접수	2023-02-10		4:17:55 PM	테스	트 테스트1	
1	일반 상담	진행	2023-02-03		9:29:14 AM	111	123	
			% 전화	끊기	🕲 전화받기			

메세지관리	1					◀ 메세지 보내기
	보낸상담원	날짜	시간	제목	48	기능
4	정필락	2023-02-27	11:15:03 AM	테스트 문자 입니다.	테스트 문자 입니다.	Û

- ①인바운드 팝업창에서 업무 담당자를 지정 할 경우, 해당 담당자에게 상담 내용을 메시지로 발송
- 2 메시지관리에서 확인 가능 함

Ziotes Solutions Inc. Your Total IT Solutions

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