



업종맞춤형
컨택센터

쇼핑몰

표준 제안서



Contents

업종맞춤형 (쇼핑몰) 컨택센터 제안서



제안

—
1~3



모델

—
4~15



FAQ

—
16~18

01 제안



CRM 통합 솔루션



고객관리

- ✓ 상담내역 관리
- ✓ 특이 고객 관리
- ✓ 콜 분석 / 통계 시스템
- ✓ 콜백 / 예약콜 관리



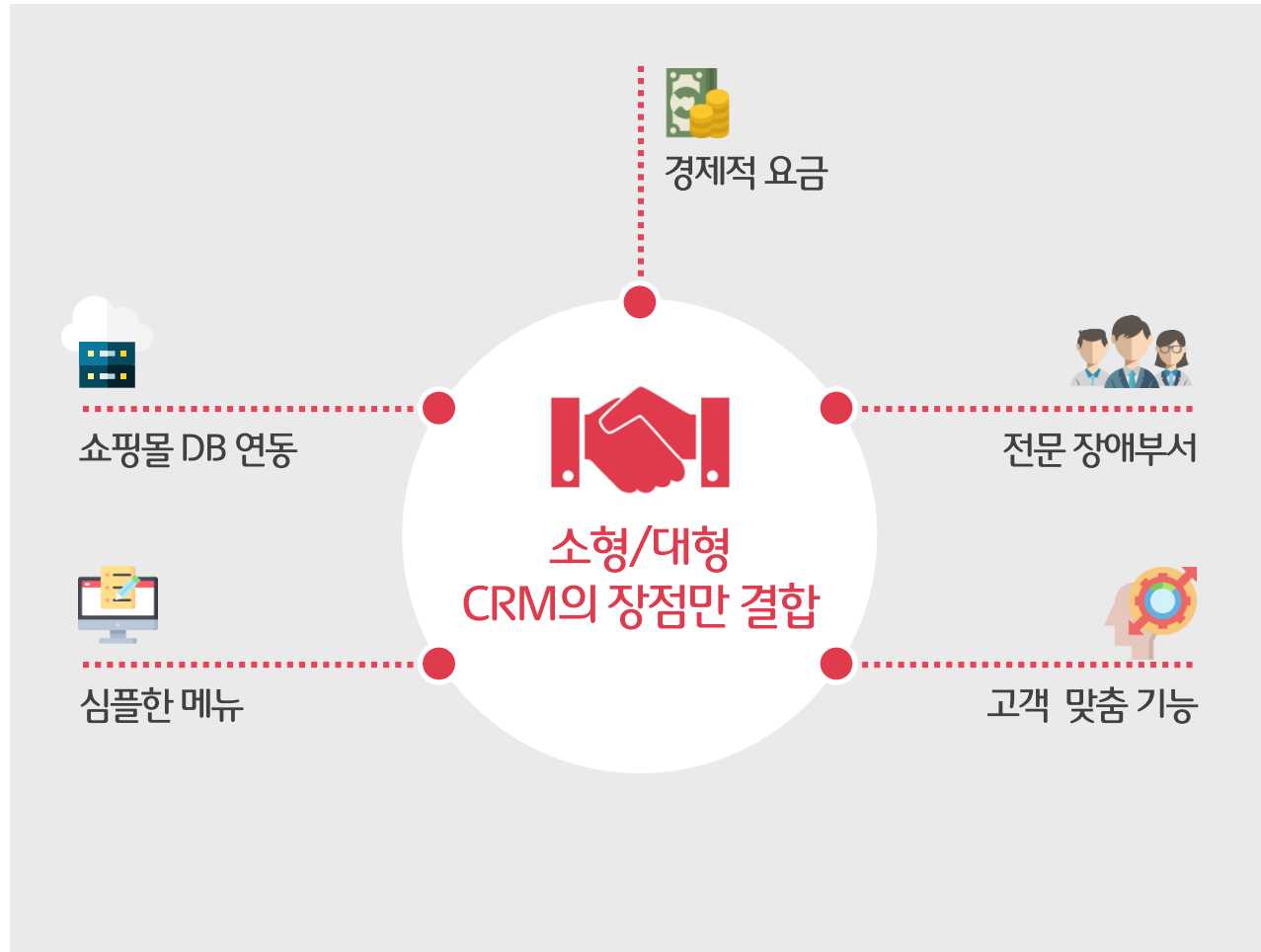
다양한 확장성

- ✓ 녹취 서버 연동
- ✓ 쇼핑몰 DB 연동
- ✓ IPPBX / 센트릭스 연동
- ✓ SMS 서비스 연동

콜센터 및 쇼핑몰 운영에 필요한 필수적 기능만을 통합하여 심플한 프로그램 구성 제공

01 제안

업종 맞춤형 컨택센터 | 무엇보다 고객 입장에서 생각한 메뉴구성



01 제안



업종 맞춤형
CRM

“ 쇼핑몰 맞춤형 전용 메뉴 제공 ”



고객관리 CRM

- 콜백 기능
- 폭언 차단 기능
- 미완료 상담 알림
- 리콜 상담 알림
- 문자 발송 시스템
- 고객 DB 연동
- 기존 고객정보 연동
- 통화 자동 전수녹취
- 일별 / 월별 통계 기능
- 상담 유형 분류 기능
- 문자 템플릿 기능제공
- 고객 등급표시 기능

입주자관리 CRM

- 콜백 기능
- 폭언 차단 기능
- 미완료 상담 알림
- 리콜 상담 알림
- 문자 발송 시스템
- 고객 DB 연동
- 기존 고객정보 연동
- 통화 전수 자동녹취
- 일별 / 월별 통계 기능
- 입주민 관리 서비스
- 알림 문자 발송 기능 제공
- 통화 전수 녹취 기능

쇼핑몰 CRM

- 콜백 기능
- 폭언 차단 기능
- 미완료 상담 알림
- 리콜 상담 알림
- 문자 발송 시스템
- 고객 DB 연동
- 기존 고객정보 연동
- 통화 전수 자동녹취
- 일별 / 월별 통계 기능
- 고객별 주문 내역 연동
- 배송상태 연동
- 쇼핑몰 정보 연동

중고차 CRM

- 콜백 기능
- 폭언 차단 기능
- 미완료 상담 알림
- 리콜 상담 알림
- 문자 발송 시스템
- 고객 DB 연동
- 기존 고객정보 연동
- 통화 전수 자동녹취
- 일별 / 월별 통계 기능
- 차량상태 연동
- 관심차량 입고 알림
- 실시간 시세 조회

(2020년 2Q 서비스예정)

02 모델

기존 시스템 비교

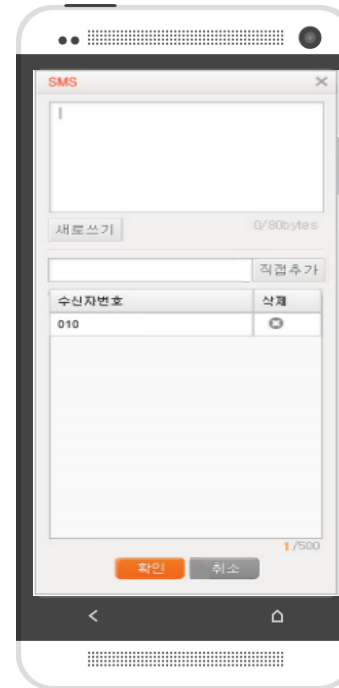
- 문자 발신이 자주 이뤄지는 고객사를 위해 기존 시스템 대비 상세 문자발송 기능 제공
- 대형 CRM 프로그램 대비 필수 기능만 추출함으로서 경제적이고 심플한 시스템 구현

Old & New

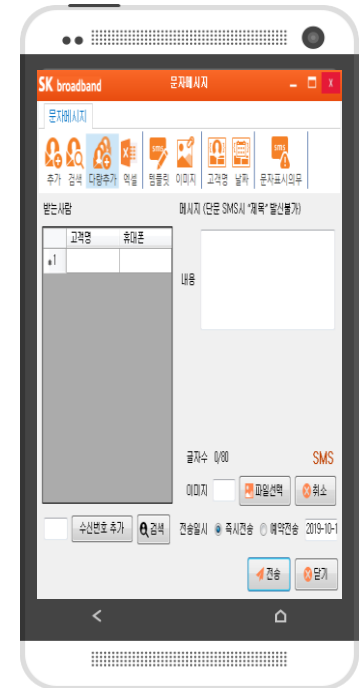


문자 발송 시스템

- SMS(단문) 메시지 외 MMS(장문) 발송 기능 추가, 예약 발송 기능 추가
- 파일, 이미지 삽입 기능 추가, 발송 메시지 상담내역 연동



✓ SKB 심플CRM



✓ SKB 업종맞춤형 컨택센터

02 모델

강력한 확장성 기존 고객정보 연동

- ✓ 쇼핑몰 DB 연동 후 고객정보 및 상담일지 창에 표시
 - ✓ 상품 정보 및 배송 추적기능 탑재
- 쇼핑몰운영 고객의 고충을 통합 솔루션으로 해결



쇼핑몰에서 추출한 데이터 연동 가능!

SK broadband 고객 정보

고객명 이 핸드폰 010 전화번호 010

주문내역

선택	주문일	주문처	제품명	고객명	결제금액	송장번호	전화번호	주문번호	수량	상태	우편번호	주소	요청사항
<input checked="" type="checkbox"/>	2019-10-11 0...	11번가	반달그릇중	이	₩0	685412478686	010	11111111	0	주문			
<input type="checkbox"/>	2018-12-01	11번가	TS상부	이	₩14,677	54654754	010	131575566	5	반송			010
<input type="checkbox"/>	2018-11-12	11번가	TS상부	이	₩5,000	98734455	010	246745	2	주문			010
<input type="checkbox"/>	2018-12-21	11번가	TS상부	이	₩15,000	98734455	010	378421	3	주문			010
<input type="checkbox"/>	2018-08-28	11번가	TS상부	이	₩25,700	95346734	010	95342	5	주문			010
<input type="checkbox"/>	2019-02-17	11번가	TS상부	이	₩48,500	68765685	010	123456	1	주문			010
<input type="checkbox"/>	2018-12-05	11번가	TS상부	이	₩79,800	43653463	010	8565410	2	주문			010

상담내역

상담원	상담유형	완료	상담내용	리플완료	등록일
테스트	환불	완료	연계주문 테스트		2019-10-15 10:42:43
테스트	환불	완료	번호이동 간헐중 (하루...		2019-10-11 11:20:21
테스트	환불	완료	리플테스트리플테스트...	완료	2019-10-11 09:53:05
테스트	환불	완료	불박완료		2019-10-11 09:44:46
테스트	환불	완료	테스트222222		2019-10-11 09:40:00
테스트	환불	완료	테스트1111		2019-10-11 09:39:43

고객이 주문한 상품과 주문정보를 한눈에 확인!

주문정보

주문일	주문처	주문일	2019-10-11 09:39
상태	주문	주문번호	1111111111
제품	반달그릇중	수량	0

상품정보

녹취 관리를 한곳에서 녹취 관리 시스템

- ✓ 별도 녹취 서버 접속없이 CRM 프로그램내에서 관리 가능
- ✓ 콜내역별 녹취 재생 / 다운로드 가능
- ✓ 녹취 / 전화수신발 내역 추출 기능 탑재로 업무 효율화



SK broadband 녹취 내역

☒ 전체기간 2019-10-15 ~ 2019-10-15 고객명 상담원 내선통화제외 검색

녹취일시	상담원	고객명	수신	발신
2019-09-10 13:54:41			8998	
2019-09-10 15:35:48	상담원3	Stranger	303	
2019-09-10 15:35:48	상담원3	Stranger	303	
2019-09-10 15:39:01	상담원4	이수진	304	
2019-09-10 15:37:21	상담원3	Stranger	303	
2019-09-10 15:37:21	상담원3	Stranger	303	
2019-09-10 15:38:20	상담원3	Str		
2019-09-10 15:38:20	상담원3	St		
2019-09-10 15:38:01	상담원4	St		
2019-09-10 15:38:01	상담원4	St		
2019-09-10 15:37:48	상담원3	St		
2019-09-10 15:37:48	상담원3	Stranger		
2019-09-10 15:38:39	상담원4	이수진		
2019-07-23 11:22:58	상담원3		303	

별도 녹취 프로그램 접속없이
조회하여 다운로드 가능!

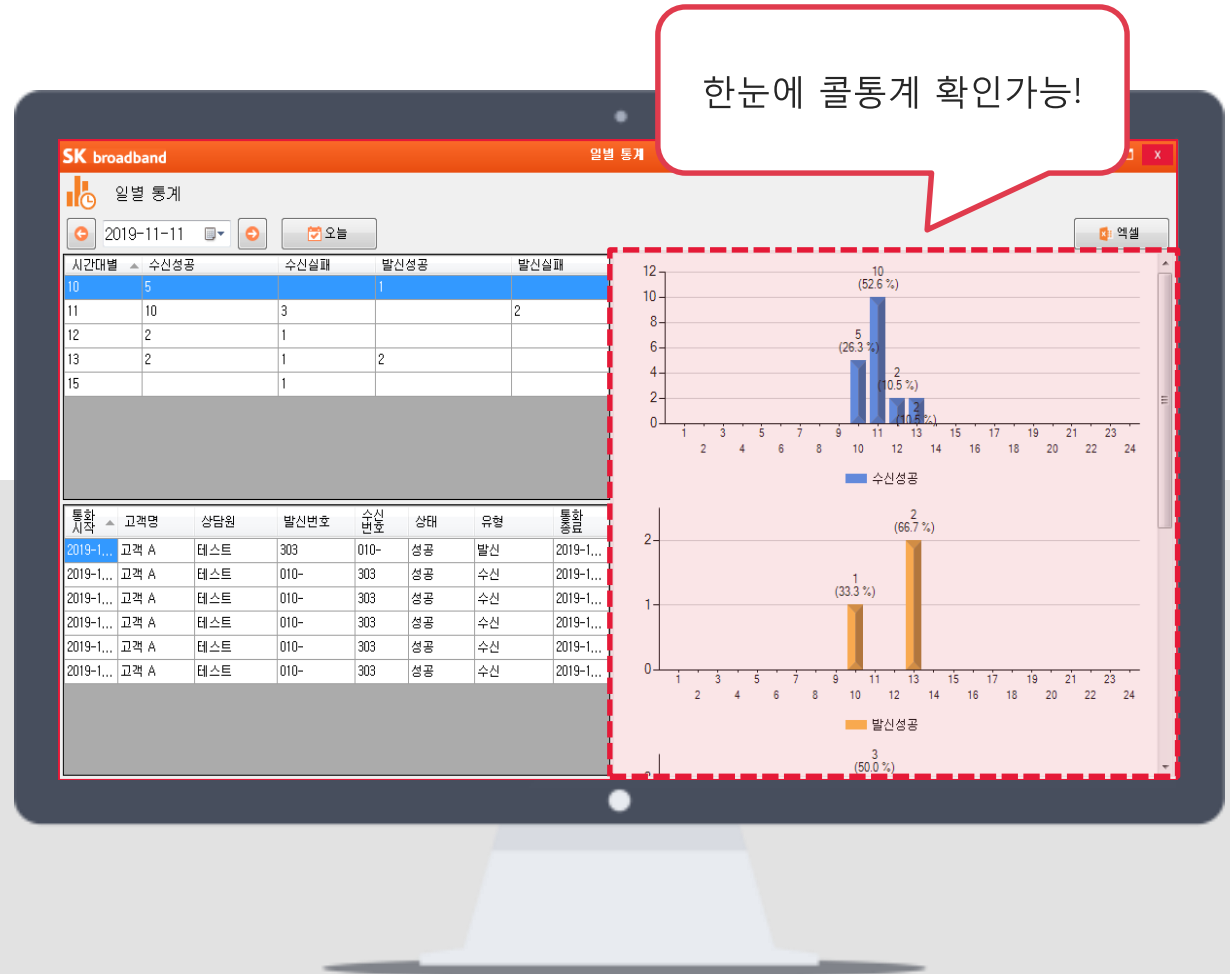
00:00

녹취 듣기 녹취 다운로드

02 모델

클릭 한번으로 실적 조회 자동 콜 통계 시스템

- ✓ 날짜별, 일별, 월별 자동 콜 통계 추출
- ✓ 라인별 별도 통계 조회 가능
- ✓ 실적 데이터 엑셀 추출 지원



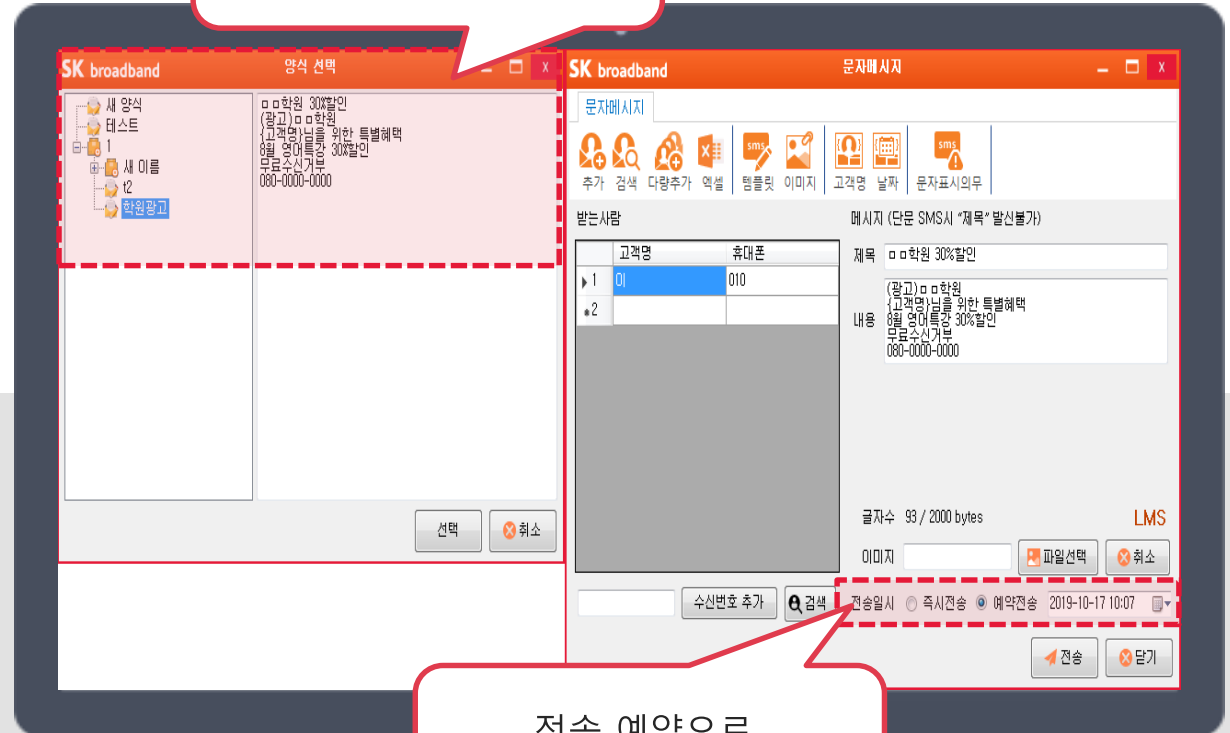
02 모델

사용자 맞춤 편의기능 통합 문자발송 시스템

- ✓ SMS,LMS,MMS 발송 지원
- ✓ 저장된 템플릿(양식) 연동기능
- ✓ 예약 발송기능 제공



저장된 템플릿으로
간편하게 안내문자 발송!



전송 예약으로
원하는 시간에 자동발송 가능!

02 모델

상품정보를 한눈에 상품정보 관리 시스템

- ✓ 기존 상품정보 연동기능
- ✓ 고객상담 및 주문정보와 연동되어 간편한 고객별 주문정보 관리



이미지를 포함한
상품정보 관리기능

SK broadband 상품정보 관리

상품정보 관리

선택	상품코드	상품명	상품이미지
1	111	운송장번호	
2	76756856	우리제품	
3	54745765	판매단가	등록
4	6787697	상품명	
5	68765865	반달그릇중	등록
6	57867976	헤어 드라이기	등록
7		TS샴푸	
8		올뉴TS샴푸	
9		올뉴플러스TS샴푸	
10		올리브트리트먼트	
11		프리미엄TS샴푸	
12		흑채	등록
13		가방	등록
14		00	
15			

상품 이미지

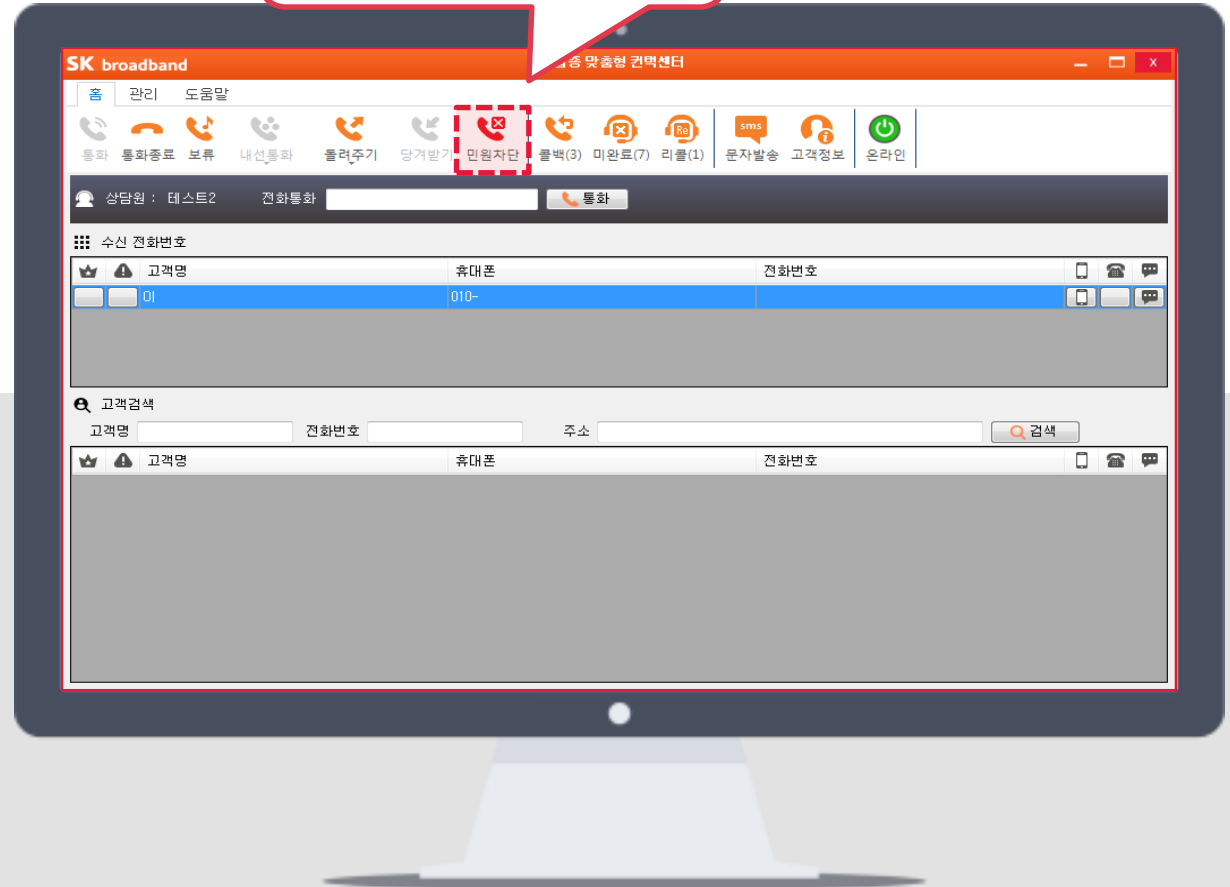
02 모델

간편한 폭언 차단 통화중 안내 후 콜 종료 기능

- ✓ 상담중 심한 욕설 및 성희롱이 있을 경우
경고 멘트후 자동 콜종료 기능 제공
- ✓ 차단된 콜내역 별도 조회 가능



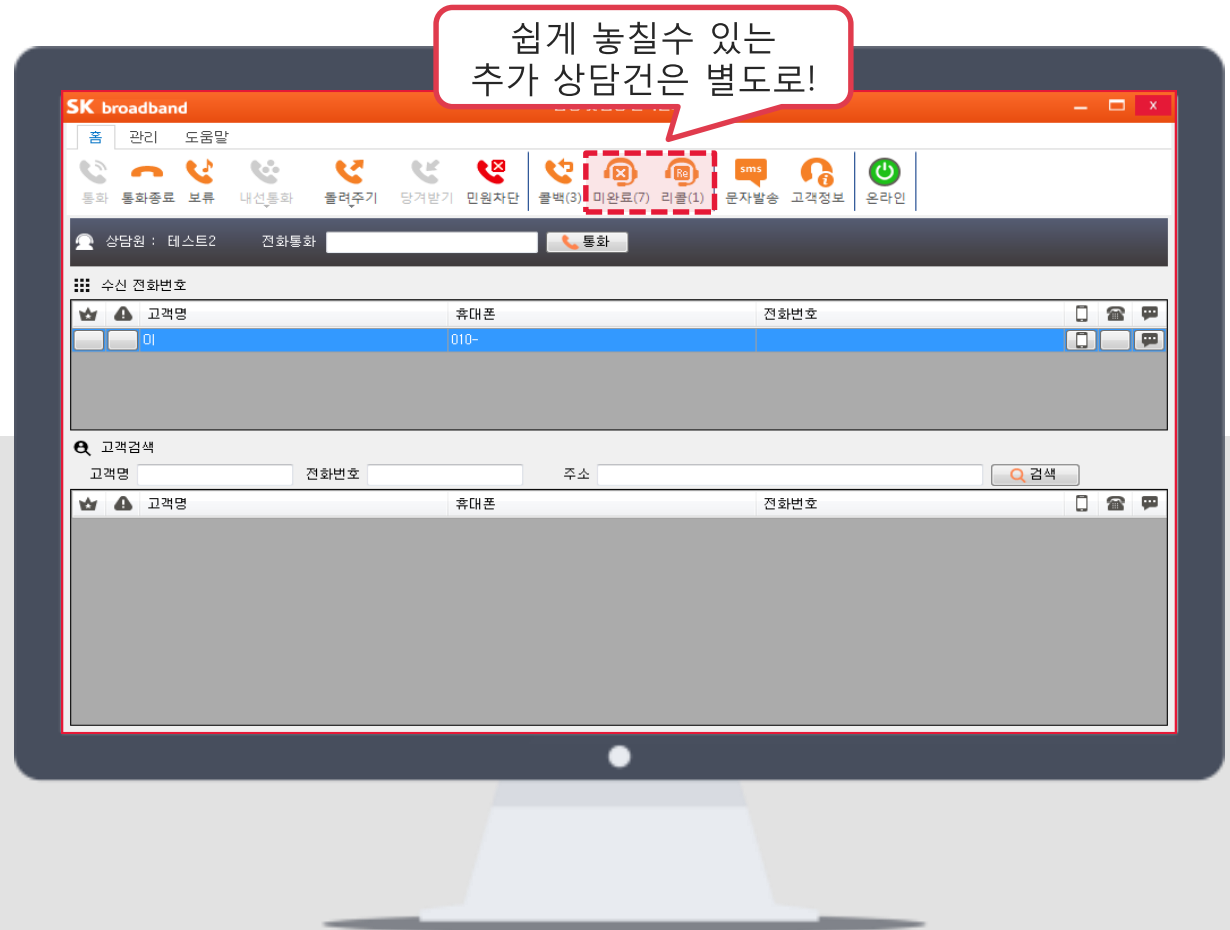
통화중 폭언이 있을 경우
폭언방지 안내멘트 후
자동통화 종료 기능제공!



02 모델

추가 상담 필요건을 한눈에 미완료상담 / 리콜상담 시스템

- ✓ 상담시 추가상담 요청건(미완료 및 리콜)
별도 관리 설정 항목 제공
- ✓ 미완료/리콜 상담건일 경우 완료시까지
별도 알림 제공
- ✓ 미완료/리콜 상담건 일괄 조회 메뉴 제공



02 모델

부가서비스도 쉽게 문자수신거부/ 콜백 서비스 연동

- ✓ SMS 수신거부 요청콜이 들어올시 자동으로 해당 고객 SMS 수신거부 처리
- ✓ 업무 외 시간, 고객별 콜백요청 내역 조회 기능제공



080 수신거부 요청내역과 연동되어 자동 문자발송 대상에서 제외처리!

해당 고객의 콜 백 요청 내역 연동!

선택	주문일	주문처	제품명	고객명	결제금액	송장번호	전화번호	주문번호	수량	상태	우편번호	주소	요청사항
<input checked="" type="checkbox"/>	2019-10-11 09:...	주문처	반달그루터	가정	₩0	685412478686	11111111	0	주문	주문			
<input type="checkbox"/>	2018-12-01	주문처	문송장번호	가정	₩14,677	54654754	131575566	5	주문	주문			
<input type="checkbox"/>	2018-11-12	주문처	문송장번호	가정	₩5,000	98734455	246745	2	주문	주문			
<input type="checkbox"/>	2018-12-21	주문처	문송장번호	가정	₩15,000	378421	378421	3	주문	주문			
<input type="checkbox"/>	2018-08-28	주문처	문송장번호	가정	₩25,700	95346734	95342	5	주문	주문			
<input type="checkbox"/>	2019-02-17	주문처	문송장번호	가정	₩48,500	68765885	123456	1	주문	주문			

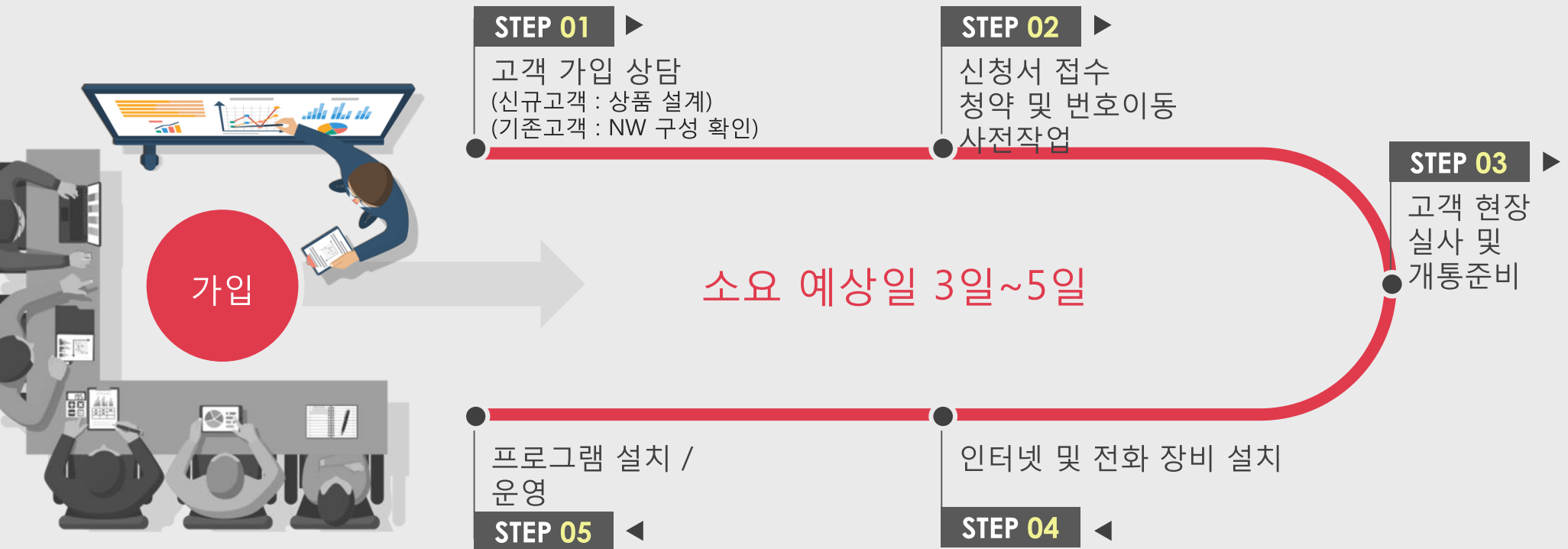
상단원	상단유형	완료	상단내용	리콜완료	등록일
테스트	환불	완료	연계주문 테스트		2019-10-15 10:42:43
테스트	환불	완료	번호이동 진행중 (하루정도 더 소...		2019-10-11 11:20:21
테스트	환불	완료	리콜테스트리콜테스트리콜테스트...	완료	2019-10-11 09:53:05
테스트	환불	완료	콜백완료		2019-10-11 09:44:46
테스트	환불	완료	테스트222222		2019-10-11 09:40:00
테스트	환불	완료	테스트1111		2019-10-11 09:39:43

상단원스토리	상단연계주문	문자발송내역	콜내역	리콜	콜백	최근상단원	완료
2019-09-03 05:43:10	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2019-09-03 05:29:54	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2019-09-03 05:29:21	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2019-09-03 02:44:21	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2019-09-03 02:43:18	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>
2019-09-03 02:42:48	가정	가정	가정	가정	가정	2019-10-11 09:39:43	<input checked="" type="checkbox"/>

02 모델

빠른 시스템 구축

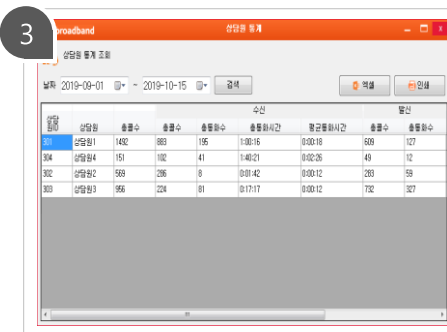
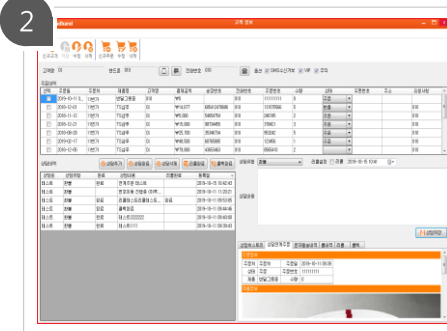
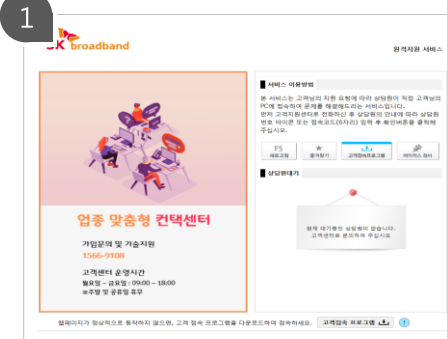
다양한 구축 경험과 관련 전문부서의 협력으로 인터넷 개통부터 시스템 설치까지 타사 대비 빠른 시스템 구축을 지원합니다.



차별 요소



- ✓ 고객 중심의 통합 DB개념으로 CRM에서 모든 정보를 확인
- ✓ 고객의 고유 Key값에 의해 관리할 수 있는 플랫폼 제공
- ✓ 기존에 없던 중간 규모의 CRM 프로그램을 합리적 가격에 제공
- ✓ 고객 업종에 따라 특화기능과 별도 메뉴제공
- ✓ 불필요한 기능과 인증절차 제거로 심플화 추구



실시간 원격처리

- 업무시간내 원격개통 서비스로 신속한 설치지원
- CRM 전문 장애부서 운용으로 CRM 전문서비스 지원

DB 연동

- 쇼핑몰 DB 연동으로 쇼핑몰 운영고객 맞춤 서비스
- CRM 프로그램내 쇼핑몰 고객정보 및 주문내역 조회기능 제공

고객 맞춤 서비스

- 쇼핑몰 전용 특화 메뉴 제공
- 고객 편의를 위해 각종 통계 추출 기능 제공
- 각종 통계 표기 및 추출 기능 제공

02 모델

기본료 (월)

할인율	컨택센터 (석)
무약정	77,000
1년 약정	10% 69,300
2년 약정	20% 61,600
3년 약정	30% 53,900

(기준 : 1석 / 부가세포함)

추가서비스 이용료

문자 서비스 이용료 (건)	
SMS	9.9
LMS	28.6
MMS	71.5
문자 수신거부 (월) + 080번호 (월)	
12,100	4,400

(부가세포함)

03 FAQ

Q 전화가 걸리지 않습니다

A 확인사항

- 1) 컴퓨터의 인터넷 연결을 확인합니다.
- 2) 프로그램 내 PBX(교환기) 연결 여부를 확인합니다.
- 3) 연동 되어있는 전화기 상태를 확인합니다.

조치방법

- 1)번의 경우 : 인터넷의 이상이 있을경우 해당 인터넷 통신사에게 장애접수를 하세요.
- 2)번의 경우 : PBX(교환기) 연결이 지속적으로 안될경우 컨택센터 기술지원센터로 문의하세요.
- 3)번의 경우 : 전화기 상태가 정상임에도 전화가 걸리지 않는다면 프로그램 내 내선번호 연동을 확인하세요



PBX(교환기) 연결이 된 모습

PBX(교환기) 연결이 끊긴 모습
(해당 상태에서는 전화가 되지 않습니다)

Q 상담원 추가가 되지 않습니다

A 확인사항

- 1) 가입한 라이선스 수를 확인합니다.

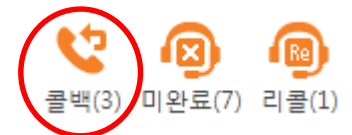
조치방법

- 1)번의 경우 : 상담원 아이디는 라이선스수를 뜻합니다 , 좀더 많은 상담원 추가가 필요하다면 추가 라이선스를 발급하세요.

Q 콜백은 무슨 기능인가요?

A 답변

업무 외 시간에 외부 고객으로부터 전화가 걸려올시 음성안내 후 등록된 번호를 기록하여 기록된 번호 리스트를 상담원에게 보여주는 기능입니다.
(음성안내 예 : 지금은 업무시간이 아닙니다 전화번호를 등록하시면 업무시간에 전화드리겠습니다 등록하실려면 0번을 눌러주십시오)



03 FAQ

Q 사용시 알 수 없는 에러 메시지가 나옵니다

A 확인사항

1) 버그 및 장애는 고객센터 기술지원팀으로 연락주세요 (1566-9108 > 2번)

Q 녹취파일이 다운되지 않습니다

A 확인사항

1) NAS(녹취 장비) 로그인 정보가 최근 변동이 없었는지 확인합니다

2) NAS(녹취 장비) 장비를 확인합니다 (전원 및 이상여부)

조치방법

1)번의 경우 : 최근 NAS(녹취 장비) 로그인정보가 변경이 되었다면 고객센터 콜 센터로 정보변경 접수를 해주세요
(전화번호 : 1566-9108 > 2번)

2)번의 경우 : 장비에 전원이 안 들어오거나 불량일 경우 SK 브로드밴드 콜 센터로 장애 접수를 해주세요
(전화번호 : 1600-0108 > 1번)

Q 사용 전화번호(전화기) 추가 및 변경을 하고 싶어요

A 답변

1) 기업 인터넷전화 추가 및 변경에 대해서는 SKB 기업 콜 센터를 통하여주세요 (전화번호 : 1600-0108)



03 FAQ

Q 사용하는 자리를 이동하고 싶습니다 (사용 컴퓨터를 바꿨을 경우)

A 확인사항

- 1) 이동한 자리와 교환기(PBX)가 연동되어있는 네트워크망인지 확인하세요
(이전 사용하던 인터넷전화기가 그대로 사용된다면 컨택센터도 사용 가능합니다)

조치방법

- 1)번의 경우 : 인터넷전화기가 정상 작동된다면 프로그램 재설치후 등록한(사용하던) ID로 로그인하여 사용하세요

Q 기간조회를 1년이상 하고 싶어요

A 확인사항

- 1) 가입된 사항을 확인합니다

조치방법

- 1) 1년 이상 기간검색은 추가 기간연장 서비스를 가입하셔야 사용가능 합니다

Q 원격 기술지원을 받고 싶습니다

A 답변

- 1) 컨택센터 기술지원팀으로 전화를 합니다 (1566-9108 > 2번)
- 2) 메인 메뉴 > 고움말 > 고객지원을 클릭합니다
- 3) 기술지원팀의 지원을 받습니다



고객지원 메뉴를 클릭하면
원격지원을 받을수있습니다