

Unicall/콜센터



콜 센터 및 고객 센터 솔루션!

소규모 인바운드 콜 센터

유니콜[®]/콜센터

사용자 매뉴얼

(주)한국머털테크

차 례

1. 유니콜/콜센터에 대해	2
1.1 서비스 방식	2
1.2 사용 환경	3
1.3 애프터 서비스	3
2. 설치하기	5
2.1 본체 프로그램 설치하기	5
2.2 클라이언트 프로그램 설치하기	7
2.3 발신자 표시기 설치	7
2.4 재설치	7
3. 시작하기	11
3.1 기본 화면	11
3.2 시작하기	12
3.3 설정	13
4. 사용하기	14
4.1 전화 기능	14
4.2 인맥 관리 기능	15

1. 유니콜/콜센터에 대해

유니콜/콜센터에는 고객 관리 기능, 콜센터 도우미 기능 및 부가 기능이 있어 고객관리는 물론 인맥 관리까지 수행할 수 있습니다.

1.1 서비스 방식

① 유니콜/콜센터의 특징

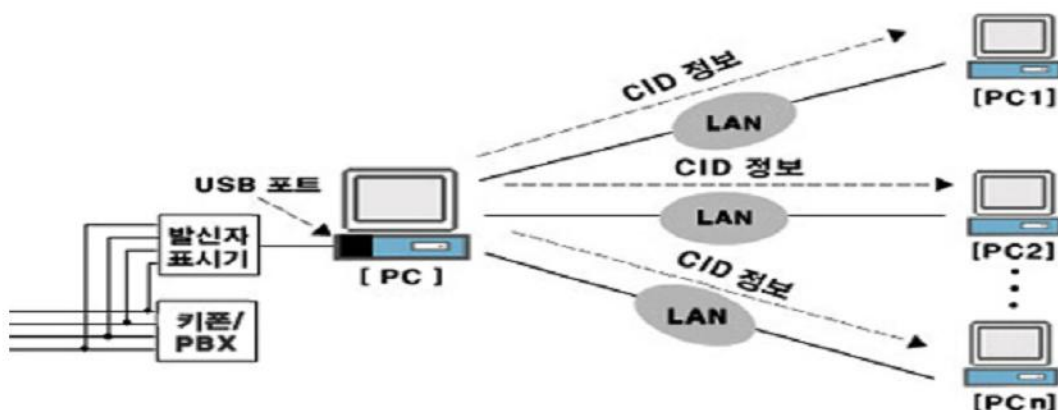
유니콜/콜센터는 발신자 표시기를 이용하여 일반 전화기를 PC에 연동시킨 제품입니다. 전화를 받고 걸 때 발신자의 정보를 자동으로 표시해 주며, 대표 번호를 포함한 전화 관리를 해 줍니다. 또한 일반 개인, 회원, 고객 등을 특성별로 관리할 수 있어, 일상적인 인맥 관리, 회원 관리 및 고객 관리에 매우 편리하고 효율적입니다.

◆ 기능과 장점

- 발신자 표시
- 인맥 관리
- 고객 관리
- 이메일 발송
- 자료 호환
- 통화 목록
- 그룹 관리
- 메모
- 문자 전송
- 메모장

◆ 시스템 구성

유니콜/콜센터 시스템의 전체적인 구성은 다음 그림과 같습니다.



② 제품 패키지

포장 상자를 해체하여 제품 구성이 다음과 같은지, 외관상 손상이 없는지를 확인합니다.

	표준형
제품 구성	-프로그램 CD: 1개 -발신자 표시기: 1개 -RJ11 6P2C 전화선: 4개 -USB 케이블 A-B: 1개 -매뉴얼: 1식

1.2 사용 환경

유니콜/콜센터를 사용할 때 다음과 같은 PC 환경이 갖춰져야 합니다. 확인란에 각 항목들이 모두 맞는지 체크해 주세요.

구 분	기본 규격	확 인
CPU	해당 Windows 환경	
메모리	해당 Windows 환경	
OS	Windows XP, Vista	

1.3 애프터 서비스

(주)한국머털테크는 항상 최상의 애프터 서비스를 고객에게 제공해 드리기 위해 전념하고 있습니다. (주)한국머털테크 홈페이지(www.mutaltech.com), 이메일 (webmaster@mutaltech.com), 전화, 우편 등을 통해 애프터 서비스와 고객 지원을 받으실 수 있습니다.

◆ 사용 문의 및 기술 지원

- 유니콜/콜센터의 사용과 관련하여 궁금한 사항이 있으시면 먼저 이 사용자 매뉴얼과 전자 매뉴얼을 활용하시기 바랍니다.
- (주)한국머털테크 홈페이지의 '제품 관련 Q&A'를 참조하시거나 질문하시면 답

변해 드립니다.

- 그 밖의 사항들은 이메일, 전화, 우편 등을 이용하시기 바랍니다.

◆ 전자 매뉴얼

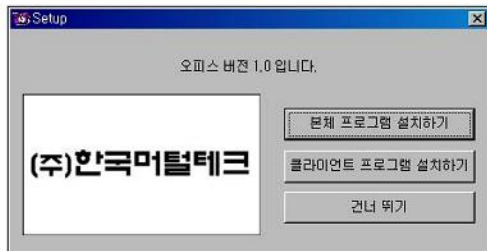
- 더 좋은 서비스를 제공해드리기 위해, 제품 패키지에 들어있는 사용자 매뉴얼은 부분적으로 수정될 수 있습니다.

- (주)한국머탈테크 홈페이지의 전자 매뉴얼을 접속하면 보다 새롭고 자세한 유니콜/골센터의 전자 매뉴얼을 볼 수 있습니다.

2. 설치하기

2.1 본체 프로그램 설치하기

Step 1 프로그램 CD를 CD-ROM에 넣고 Setup 화면이 나타나면 ‘본체 프로그램 설치하기’를 눌러 주세요.



Step 2 설치를 시작합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.



Step 3 사용자 이름과 유니콜/콜센터의 제품 번호를 입력합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.

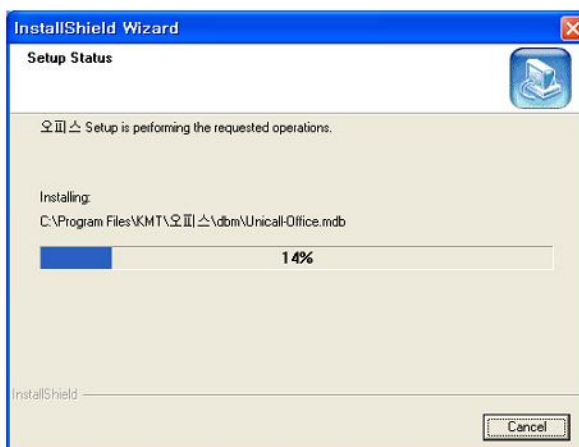


주의	사용자 이름이나 제품 번호가 틀리면, 아래의 화면이 나옵니다.
주의	같은 제품 번호를 가진 프로그램을 두 대 이상의 PC에 설치하면, 프로그램 폭탄이 터져 모든 프로그램의 수행이 중단됩니다.

Step 4 <Next> 버튼을 눌러 주세요.



Step 5 설치가 진행되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.

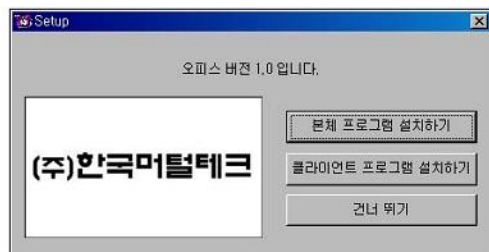


Step 6 <Finish> 버튼을 누르면, 본체 프로그램 설치가 완료됩니다.



2.2 클라이언트 프로그램 설치하기

Step 1 프로그램 CD를 CD-ROM에 넣고 Setup 화면이 나타나면 ‘클라이언트 프로그램 설치하기’를 눌러 주세요.



※ 나머지 단계는 **Step 3**가 없는 것을 제외하고 2.1 본체 프로그램 설치하기 와 동일합니다.

2.3 발신자 표시기 설치

발신자 표시기 설치에 ‘발신자 표시기 설치 매뉴얼’에 따라 설치하여 주십시오.

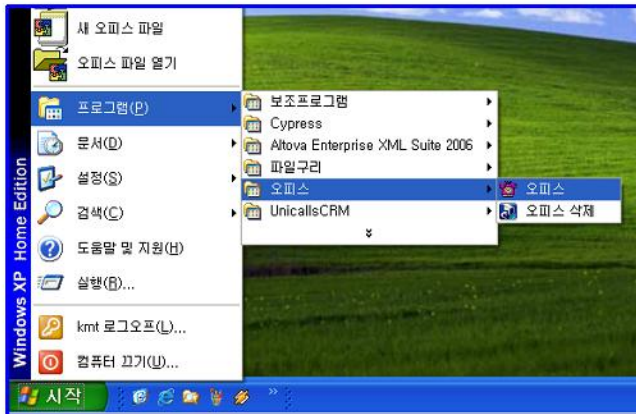
2.4 재설치

프로그램을 업데이트시키는 경우나 시스템이 제대로 동작하지 않아 기존의 프로그램을 삭제하고 다시 설치하려는 경우에 해당합니다.

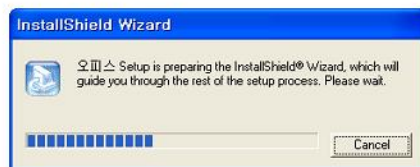
◆ 본체 프로그램 삭제

※ 아래는 Windows XP에서 삭제하는 방법입니다. 다른 Windows에서도 화면 구성만 다를 뿐 방법은 동일합니다.

Step1 Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 콜센터)에서 <콜센터 삭제>를 클릭합니다.



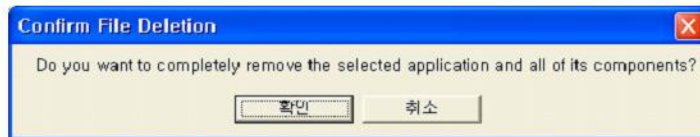
Step 2 삭제를 하기 위한 준비 작업입니다. 잠시 기다려 주세요.



Step 3 Remove를 선택한 후 <Next> 버튼을 클릭하세요.



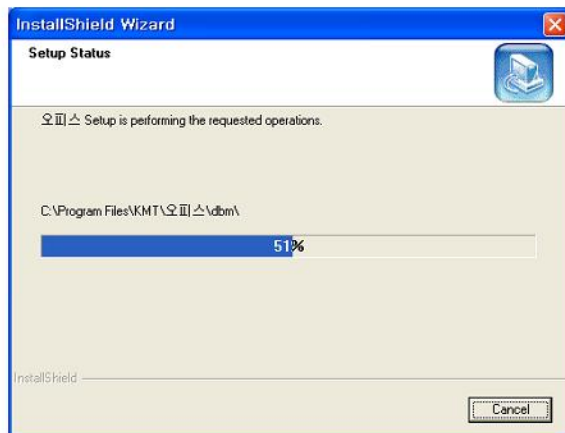
Step 4 <확인> 버튼을 클릭하세요.



Step 5 <Ignore>를 클릭하세요.



Step 6 삭제되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.



Step 7 삭제 완료 화면입니다. <Finish> 버튼을 클릭합니다.



Step 8 Windows 화면(시작 -> 프로그램)에서 콜센터가 삭제되었는지 확인합니다.

Step 9 프로그램을 삭제해도 DB파일은 삭제되지 않으므로 본체 프로그램을 재설치하면 기존 DB를 그대로 사용할 수 있습니다. DB파일을 완전히 제거하려면, Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 보조프로그램)에서 ‘Windows 탐색기’ 클릭 => ‘Windows 탐색기’에서 ‘C:\Program Files\KMT\콜센터\dbm’ 폴더로 이동 => ‘Unicall Office.mdb’ 파일을 삭제합니다.

◆ 본체 프로그램 재설치

2.1 본체 프로그램 설치하기 순서로 다시 설치합니다.

※ 클라이언트 프로그램 삭제와 클라이언트 프로그램 재설치의 방법은 본체 프로그램의 방법과 동일합니다.

3. 시작하기

3.1 기본 화면

다음은 유니콜/콜센터의 기본 화면과 그 구성 요소를 보여주고 있습니다. 유니콜/콜센터를 잘 사용하려면 유니콜/콜센터의 기본 화면을 숙지하는 것이 필요합니다.



◆ 메뉴 버튼과 메뉴 화면

각 메뉴 버튼을 클릭하면 해당 기능을 수행하는 메뉴 화면이 나타나며, 선택한 메뉴 버튼은 색이 약간 연한 빛으로 표시되어 현재 진행 중인 화면을 알 수 있습니다. 기본 화면의 메뉴 화면은 고객 관리 화면입니다.

◆ 통화 화면

걸려온 전화의 발신자 정보와 걸려온 순번이 표시되는 화면입니다.

◆ 고객 화면

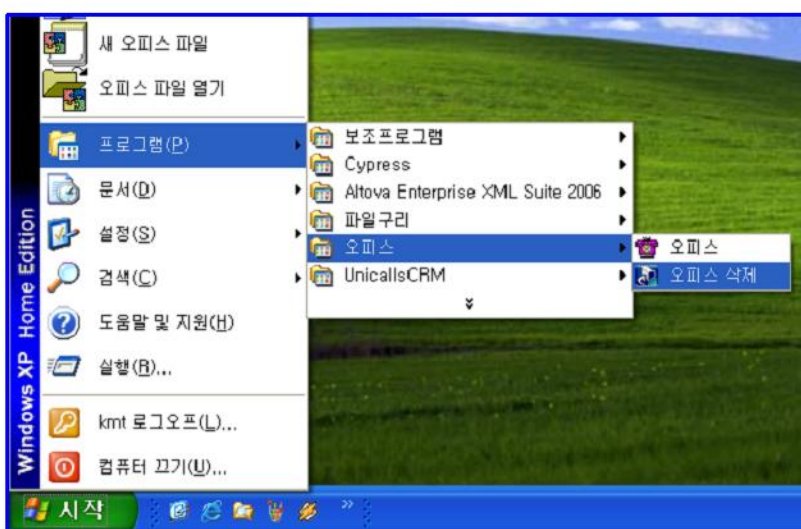
고객의 성명, 전화번호, 소속명 및 주소가 표시되는 화면입니다.

3.2 시작하기

설치가 성공적으로 끝났으면, 바탕 화면에서 를 더블 클릭하여 실행해 주세요.



◆ 바탕 화면에 가 없는 경우에는, Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 콜센터)에서 콜센터를 클릭하여 실행합니다.



◆ 유니콜/콜센터가 정상적으로 실행되면 기본 화면이 나타납니다.

3.3 설정

유니콜/콜센터를 사용하기 전에 내 정보의 입력이 꼭 필요합니다.

The screenshot displays the '유니콜/콜센터' (UniCall/Call Center) application window. The '내정보' (My Information) tab is active. The '사용자 등록' (User Registration) section contains the following fields: '소속명' (Affiliation Name), '성명' (Name), '전화 번호' (Phone Number) with a '042' prefix, '팩스' (Fax), '주소' (Address), '이메일' (Email), and '홈페이지' (Homepage). Below these are '확인' (Confirm) and '취소' (Cancel) buttons. The '문자 전송' (Text Message) section includes '아이디' (ID) and '암호' (Password) fields, with '회원 가입' (Sign Up) and '로그인' (Login) buttons. At the bottom, there are checkboxes for '아이디 저장' (Save ID) and '자동 로그인' (Auto Login). On the right side, there are four '전화' (Phone) sections, each with '번호' (Number), '성명' (Name), and '주소' (Address) fields. The bottom right corner shows the timestamp '2008-10-15 09:55:03'.

◆ 개인 정보

개인 정보를 등록하는 부분입니다. 이름, 전화 번호, 팩스, 주소, 이메일, 홈페이지 등을 입력합니다.

◆ 문자 전송

상대방에게 문자를 전송할 때 필요한 아이디와 암호를 입력하는 부분입니다.

4. 사용하기

유니콜/콜센터에는 전화 기능 및 인맥 관리 기능이 있으며, 효율적으로 잘 사용하려면 각 기능을 숙지하는 것이 필요합니다.

4.1 전화 기능

① 발신자 표시

The image shows two side-by-side screenshots of a web-based contact management interface. Both forms are titled '고객' (Customer) and are divided into '일반 정보' (General Information) and '상세 정보' (Detailed Information) sections.

<새로운 상대방> (Left Form):

- 일반 정보:** 성명 (이 고객입니다), 고객 번호 (empty), 전화 번호 (empty), 휴대폰 (01198258857), 주소 (empty), 이메일 (empty).
- 상세 정보:** 소속명 (empty), 직책 (empty), 전화 번호 (empty), 팩스 (empty), 홈페이지 (empty), 메모 (empty), 메모장 (empty).
- Buttons:** 신규, 저장, 수정, 삭제, 대표 전화.

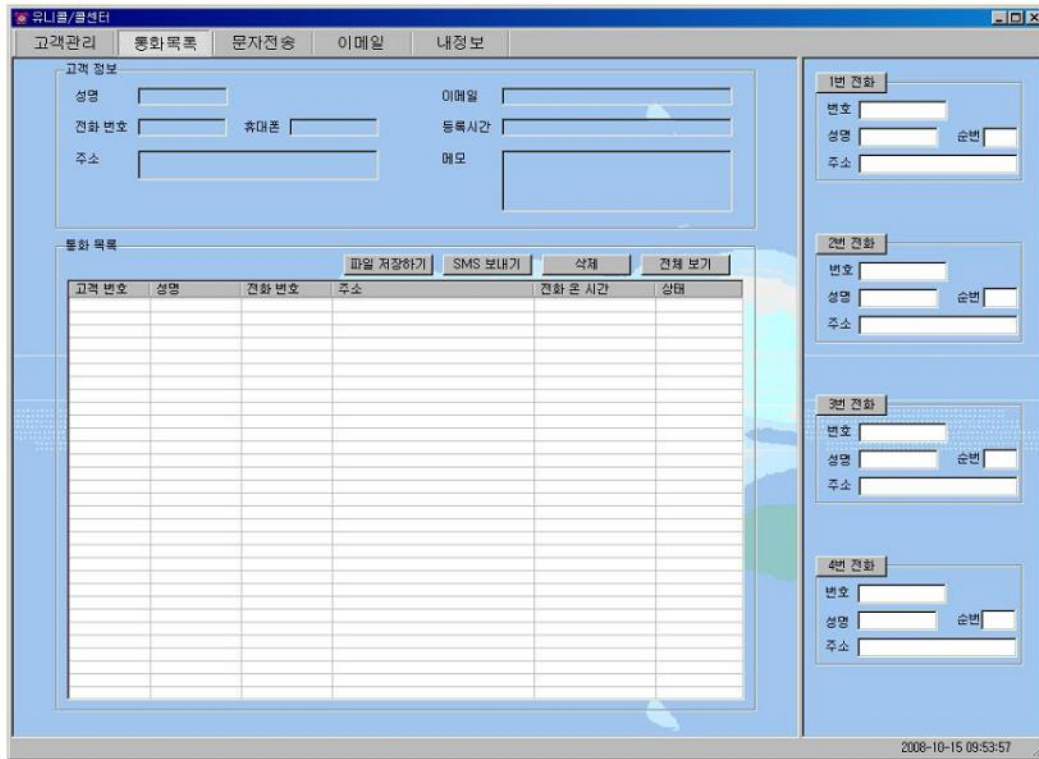
<등록된 상대방> (Right Form):

- 일반 정보:** 성명 (박정현), 고객 번호 (empty), 전화 번호 (0428252536), 휴대폰 (01198258857), 주소 (대전 서구 월평동 54번지), 이메일 (ajjiff1004@mutatech.com).
- 상세 정보:** 소속명 (한국메틸테크), 직책 (연구원), 전화 번호 (0428252536), 팩스 (0428252537), 홈페이지 (mutatech.com), 메모 (empty), 메모장 (empty).
- Buttons:** 신규, 저장, 수정, 삭제, 대표 전화.

상대방이 해당 전화 번호로 전화를 걸면, ‘전화 번호’ 또는 ‘휴대폰’에 상대방의 전화 번호가 표시됩니다. 등록된 상대방의 경우 상세 정보도 표시됩니다.

② 통화 목록

발신, 수신 및 부재 중 전화 등의 최근 통화 목록을 보여줍니다. 메뉴 버튼에서 “통화 목록”을 선택하면 “통화 목록 화면”이 나옵니다.



<통화 목록 화면>

◆ 통화 목록 확인

- 검색 옵션으로 찾기

- 검색 옵션에서 성명, 전화 번호, 통화 종류 중에서 선택 => 검색어 입력 => '검색' 버튼 클릭(검색어는 일부분만 일치해도 검색이 가능합니다)
- 검색 옵션에서 통화 날짜 선택 => 검색 기간 선택 => '검색' 버튼 클릭

- 상대방 전체 찾기

'전체 보기' 버튼을 누르면 통화 목록 전체를 볼 수 있습니다.

◆ 통화 목록 삭제

'통화 목록'에서 항목 선택 => '삭제' 버튼 클릭

4.2 인맥 관리 기능

① 인맥 관리, 그룹 관리 및 고객 관리 기능

명함 기능을 바탕으로 상대방 정보를 표시하고 관리하며, 신규 및 등록된 상대

방 정보를 알 수 있고, 다양한 조건으로 검색할 수 있는 기능이 있습니다.

◆ 상대방 정보 등록하기

<고객 관리 화면>

– 고객 관리 화면에서 신규 등록

‘신규’ 버튼 클릭(상대방과 통화중인 경우 생략) => 상대방의 일반 정보 및 상세 정보 입력 => ‘저장’ 버튼 클릭

– 통화 목록에 있는 상대방 등록

“통화 목록 화면”의 ‘통화목록에서 상대방 선택 후 더블 클릭 => “고객 관리 화면”으로 이동하면서 전화번호 자동 입력 => 상대방의 일반 정보 및 상세 정보 입력 => ‘저장’ 버튼 클릭

– 기존 파일 변환 등록

4.2 인맥 관리 기능의 ⑤ 자료 호환을 참고하세요.

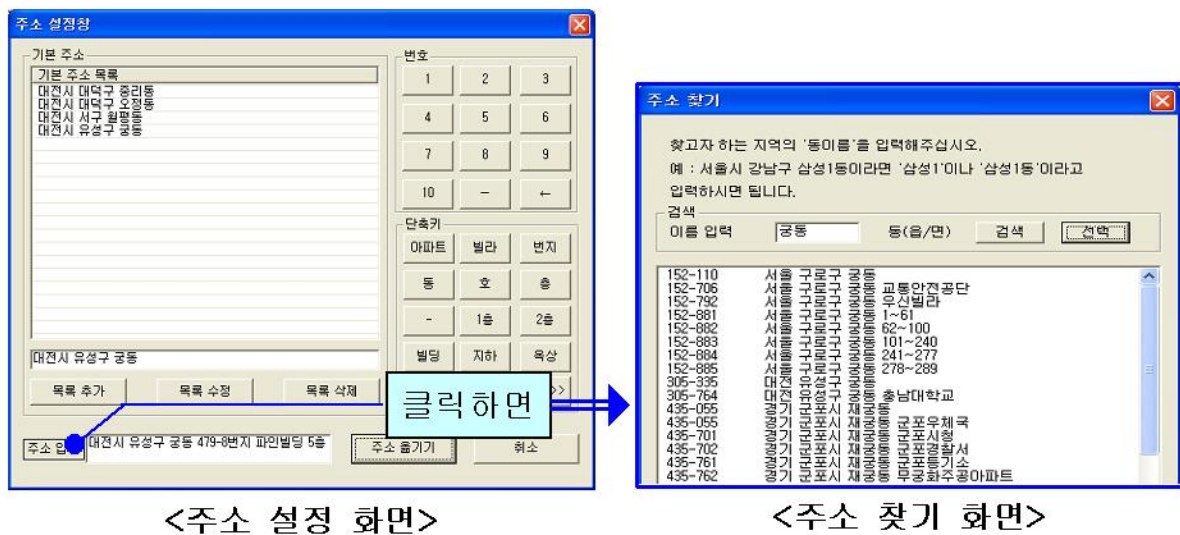
◆ 주소 입력하기

– 직접 주소 입력

‘주소’란에 직접 입력

– 주소 설정 버튼 이용하여 주소 입력

‘주소’ 버튼 클릭 => ‘목록 추가’ 버튼을 이용하여 자주 사용하는 기본 주소(직접 입력하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용) 입력 => ‘주소 입력’란에 기본 주소(기본 주소 목록에서 클릭하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용)와 상세 주소(기본 주소 입력 후 키보드나 단축키를 이용하여 직접 입력) 입력 => ‘주소 옮기기’ 버튼 클릭 => “명함 화면”의 ‘주소’란에 자동으로 주소 입력



◆ 상대방 찾기

– 검색 옵션으로 찾기

- 검색 옵션에서 성명, 전화 번호, 소속, 주소 및 그룹 중에서 선택 => 검색어 입력 => ‘검색’ 버튼 클릭(검색어는 일부분만 일치해도 검색이 가능합니다)
- 검색 옵션에서 등록일 선택 => 검색 기간 선택 => ‘검색’ 버튼 클릭

– 상대방 전체 찾기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 등록된 상대방 전체를 볼 수 있습니다.

◆ 상대방 정보 관리

– 상대방 정보 수정 및 삭제

- 상대방 목록에서 수정할 상대방 선택 => 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭
- 상대방 목록에서 삭제할 상대방 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

– 대표번호 관리

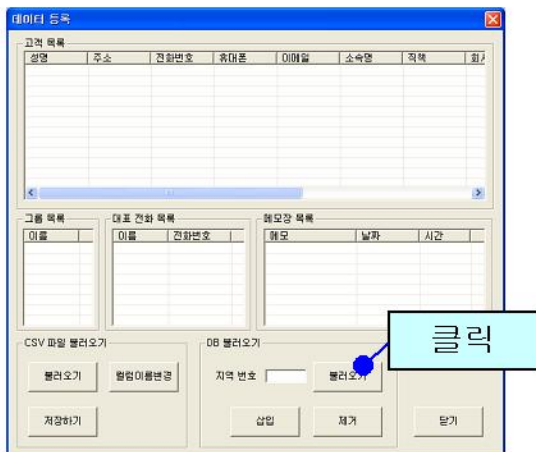
목록에서 상대방 선택 => ‘대표 전화’ 버튼 클릭 => 등록된 전화 번호 이외의 전화 번호를 입력(고객 관리 화면에서 등록된 전화 번호가 대표 번호가 되며, ‘대표 전화’ 버튼을 통해 입력된 전화 번호는 부가적인 전화 번호가 됩니다)

– 메모장 관리

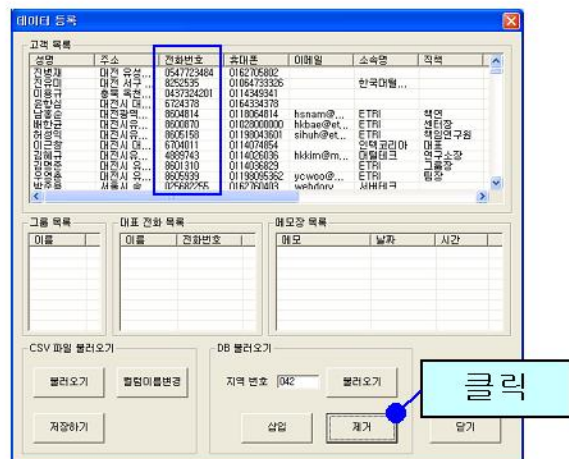
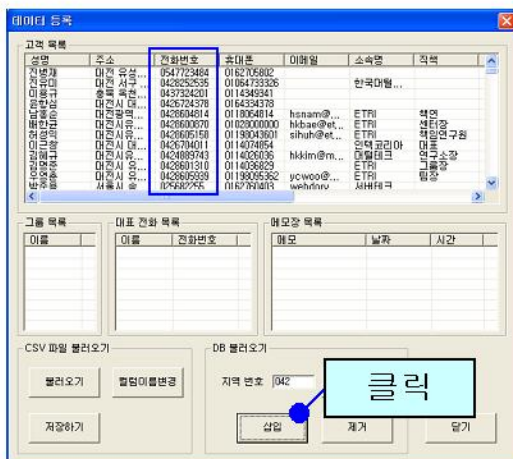
‘메모장’ 클릭 => 새 메모를 입력하여 추가하거나 기존 메모 수정 또는 삭제가 가능합니다. 등록된 메모는 날짜와 시간이 함께 저장됩니다.

– 지역번호 추가 및 삭제

‘파일불러오기’ 클릭 => ‘DB 불러오기’에서 ‘불러오기’를 클릭하면 화면에 현재의 상대방 정보가 표시됩니다.



추가 또는 삭제할 지역번호를 입력한 후 ‘삽입’/‘제거’ 버튼을 누릅니다.



② 메모

상대방 정보, 전화 통화 및 통화 예약 등에서는 상대방 정보와 함께 참고 사항을 메모하여 저장하면, 필요할 때 확인하고 활용할 수 있습니다.

③ 문자 전송

“내 정보 화면”에서 ‘회원 가입’ 버튼을 누르고 회원 가입을 한 후 로그인을 하면 문자 전송을 사용할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “문자전송”을 선택하면 “문자 전송 화면”이 나옵니다.

<문자 전송 화면>

◆ 상대방 찾기

4.2 인맥 관리 기능에서 ① 인맥 관리, 그룹 관리 및 고객 관리 기능 부분을 참고하세요. 휴대폰 번호가 저장된 상대방이 표시됩니다.

◆ 받는 사람 입력하기

- 상대방 목록에서 전송할 상대방 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭(여러 명 선택 가능)

합니다.)

– 받는 사람 재입력하기

받는 사람 목록에서 삭제할 상대방 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행

◆ 내용 입력하기

– ‘전송 내용’에 전송할 메시지를 입력합니다. 입력 가능한 문자의 수는 한글은 40자, 영문은 80자이며, ‘사용 건수’에는 당월 사용한 문자수가 표시됩니다.

– 내용 재입력

‘새로 쓰기’ 버튼을 누르면 ‘전송 내용’란이 지워지므로 재입력할 수 있습니다.

◆ 메시지 전송하기

‘전송’ 버튼 클릭(‘받는 사람’에 입력된 모든 사람에게 동시에 전송됩니다.)

④ 이메일 발송

사용자 PC에 Outlook이 설치되어 있고, 사용자의 계정이 설정되어 있을 때 사용할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “이메일”을 선택하면 “이메일 화면”이 나옵니다.

<이메일 화면>

◆ 상대방 찾기

4.2 인맥 관리 기능에서 ① 인맥 관리, 그룹 관리 및 고객 관리 기능 부분을 참고 하세요.

◆ 받는 사람 입력하기

- 직접 입력

‘받는 사람’에 상대방의 이메일 주소를 직접 입력합니다.

- 검색하여 선택 입력

상대방 목록에서 발송할 상대방 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭

- ‘함께 받는 사람1·2’도 같은 방법으로 입력합니다.

- 받는 사람 재입력

‘새주소’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행

◆ 이메일 발송하기

제목과 내용을 입력하고 ‘보내기’ 버튼을 누르면 발송되며, 이 때 보내는 사람의 이름은 Outlook 계정에 등록된 이름으로 발송됩니다.

⑤ 자료 호환

◆ CSV 파일 호환

모든 CSV 파일의 자료는 온라인으로 상호 호환이 됩니다.

– CSV 파일 저장

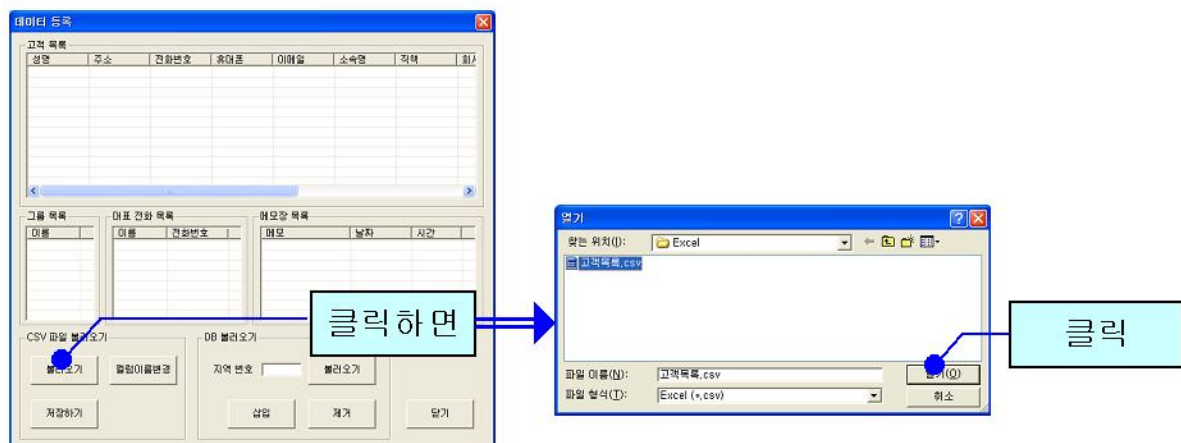
상대방 목록과 통화 목록에서 ‘파일저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로와 .csv 선택 => ‘저장’ 클릭하면 .csv 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “상대방목록_2006년03월16일14시21분.csv”

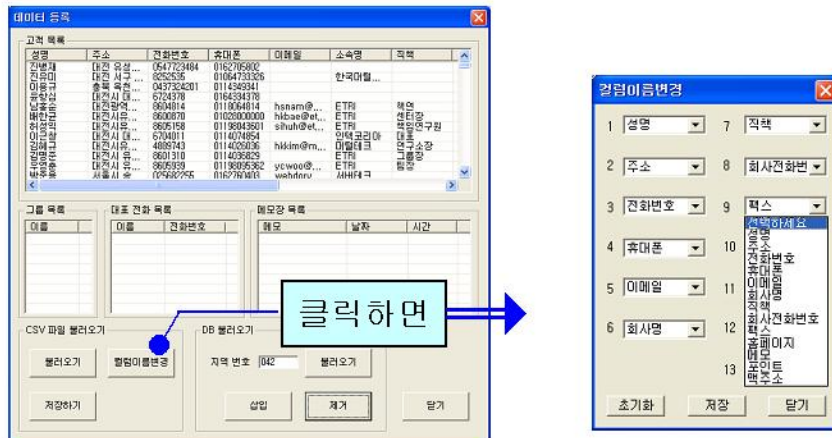
– CSV 파일 변환

기존 csv 파일을 변환하여 등록할 수 있습니다. “고객 화면”에서 ‘파일불러오기’ 버튼을 클릭하면 ‘데이터 등록’ 창이 열립니다.

‘불러오기’ 버튼 클릭 => 불러 올 파일 선택 => ‘열기’ 버튼 클릭



파일의 내용이 데이터 등록 창에 표시됩니다. ‘칼럼이름변경’ 버튼을 클릭하여 칼럼이름을 수정할 수 있고, 초기화 버튼을 누르면 프로그램 설치할 때의 칼럼 이름으로 선택됩니다.



‘저장하기’ 버튼을 누르면 파일 내용이 상대방 목록에 저장됩니다.

◆ 엑셀 호환

– 엑셀 저장

상대방 목록과 설문 통계에서 ‘파일저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로와 .xls 선택 => ‘저장’ 클릭하면 엑셀 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “상대방목록_2006년03월16일14시21분.xls”

– 엑셀 변환

기존의 엑셀 정보를 상대방 정보로 변환하는 기능으로 오프라인으로 변환이 가능합니다.

유니콜[®]/콜센터

국선, 키폰 및 PBX 까지 !