

CRM System  
**Unicall**®/sCRM

PC Phone  
Internet Phone



이제 고객 관리도 인터넷 전화로!

고객 관계 관리 시스템

**유니콜**®/sCRM

사용자 매뉴얼

(주)한국머털테크

# 차 례

1. 유니콜/sCRM에 대해 .....	1
1.1 서비스 방식 .....	1
1.2 사용 환경 .....	3
1.3 애프터 서비스 .....	4
2. 설치하기 .....	5
2.1 본체 프로그램 설치하기 .....	5
2.2 본체 프로그램 재설치 .....	7
2.3 게이트웨이 설치 .....	9
3. 시작하기 .....	10
3.1 기본 화면 .....	10
3.2 시작하기 .....	11
3.3 설정 .....	12
4. 사용하기 .....	15
4.1 통화하기 .....	15
4.2 고객 관리 .....	16
4.3 주문/거래 관리 .....	20
4.4 매출 및 영업 관리 .....	22
4.5 부가 기능 .....	26

# 1. 유니콜/sCRM에 대해

유니콜/sCRM은 고객 관계 관리 시스템을 바탕으로 다양하고 효율적인 기능으로 고객 서비스를 개선할 수 있으며, 쉽고 편리하게 고객, 주문/거래, 매출, 영업 등을 관리할 수 있습니다.

## 1.1 서비스 방식

### ① 유니콜/sCRM의 특징

유니콜/sCRM은 고객이 전화를 걸어 오면 고객 전화의 발신 정보를 이용하여 그 고객의 정보를 화면에 자동으로 표시합니다. 사용자가 고객의 정보를 미리 알고 전화를 받을 수 있기 때문에 고객 만족을 넘어 고객 감동의 응대를 할 수 있습니다. 또한 고객 기능, 주문/거래 기능, 판매 기능, 영업 기능, 부가 기능 등의 서비스를 제공하고 관련 정보를 PC에 저장하여 활용할 수 있게 합니다. 유니콜/sCRM은 양방향 CID 기반으로 발신자 표시는 물론 수신자도 표시합니다.

### ◆ 기능과 장점

#### • 고객 기능

- 고객 정보 표시
- 신규 고객 정보 등록
- 기존 고객 정보 변경 및 삭제
- 포인트 적립, 변경 및 사용 내역 표시
- 주소, 성명, 전화 번호, 포인트, 주문/거래 횟수 등으로 고객 검색

#### • 주문/거래 기능

- 주문/거래 접수시 고객 정보와 주문/거래 내역 표시
- 주문/거래 입력, 내용 수정 및 취소
- 배달/대기 중인 주문/거래 현황 표시
- 현금, 카드, 외상, 포인트 및 쿠폰 결제
- 결제할 때 할인 기능

#### • 매출 기능

- 상품 품목별, 기간별 매출 현황 표시
- 상품 종류별, 기간별 매출 현황 표시
- 기간별 매출량 및 매출 총계표 표시
- 배달 및 장내 매출 총계표 표시
- 총 매출액 및 주문/거래량 표시

• 영업 기능

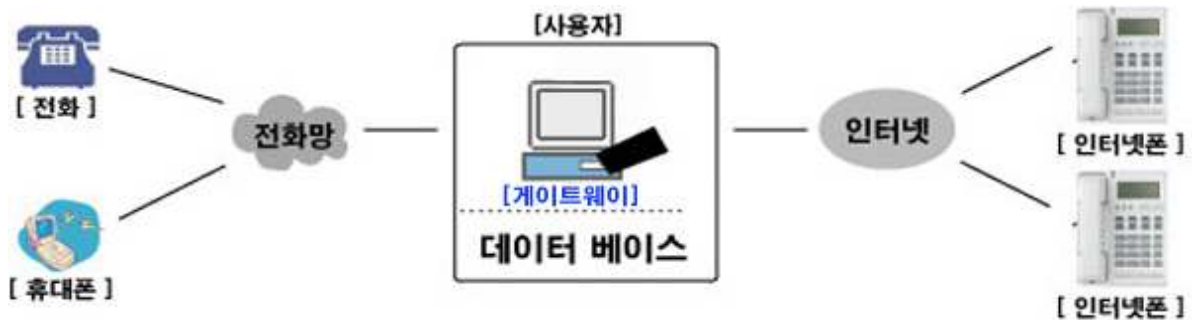
- 고객 정보 상세 분석
- 상품, 배달 및 장내 판매별 분석
- 날짜, 월, 연별 등으로 분석
- 기간별 및 판매 내역별 분석
- 영수증, 주문/거래서 등 출력

• 부가 기능

- |            |              |
|------------|--------------|
| - 전화 자동 걸기 | - 전화 자동 응답   |
| - 자료 호환    | - 통화 녹음      |
| - 대표 번호    | - 메모/일기장     |
| - 이메일 발송   | - 문자(SMS) 전송 |

◆ 시스템 구성

유니콜/sCRM 시스템의 전체적인 구성은 다음 그림과 같습니다.



② 제품 패키지

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

모델	제품 구성
sCRM	프로그램 CD: 1개 게이트웨이: 1개 RJ11 6P2C 전화선: 1개 USB 케이블 A-B: 1개 전자 매뉴얼

## 1.2 사용 환경

### ① PC 환경

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

구 분	기본 규격	확 인
CPU	Pentium 166MHZ 이상	
메모리	64MB 이상	
OS	윈도우 XP, 7, 10	

◆ 스피커 기능과 마이크 기능이 정상적으로 작동하는지 확인해 주세요.

- Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 보조프로그램 -> 엔터테인먼트)에서 <녹음기>를 클릭한 후 녹음하고 녹음한 파일을 재생해 봅니다. 잘 들리면 스피커 및 마이크 기능이 모두 동작하는 것입니다.
- 녹음할 때 녹음하고 있는 음성이 스피커를 통해 자신에게 들리면 통화 음질이 떨어질 수 있으니 <볼륨 조절>을 클릭한 후 마이크 밸런스의 음소거를 체크해 주세요.

### ② 제품 환경

유니콜/sCRM은 제품의 환경에 따라 기능과 성능이 달라집니다.

- 전화 회선에 발신자 표시(CID) 정보가 입력될 수 있어야 합니다.
- PBX, Centrex, 키 폰 등의 회선도 가능하며, 더 자세한 내용은 “발신자 표시기”를 참고하십시오.

## 1.3 애프터 서비스

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

◆ **사용 문의 및 기술 지원**

- 유니콜/sCRM의 사용과 관련하여 궁금한 사항이 있으시면 먼저 이 전자 매뉴얼과 전자 매뉴얼을 활용하시기 바랍니다.
- (주)한국머털테크 홈페이지의 ‘제품 관련 Q&A’를 참조하시거나 질문하시면 답변해 드립니다.
- 그 밖의 사항들은 이메일, 전화, 우편 등을 이용하시기 바랍니다.

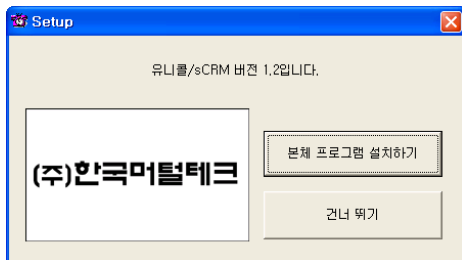
◆ **전자 매뉴얼**

- 더 좋은 서비스를 제공해드리기 위해, 전자 매뉴얼은 부분적으로 수정될 수 있습니다.
- (주)한국머털테크 홈페이지의 전자 매뉴얼을 접속하면 보다 새롭고 자세한 유니콜/sCRM의 전자 매뉴얼을 볼 수 있습니다.

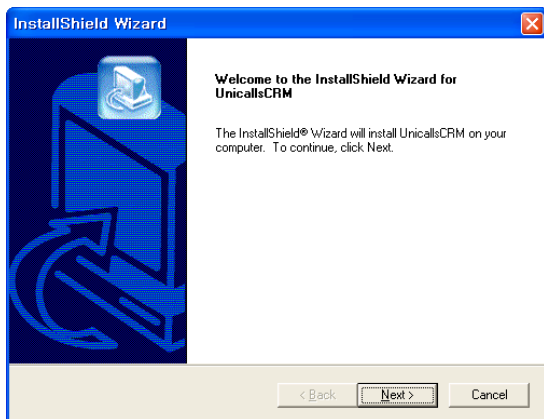
## 2. 설치하기

### 2.1 본체 프로그램 설치하기

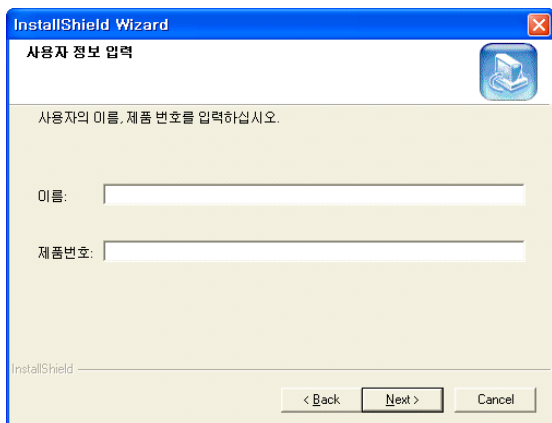
**Step 1** 프로그램 CD를 CD-ROM에 넣고 Setup 화면이 나타나면 ‘본체 프로그램 설치하기’를 눌러 주세요.

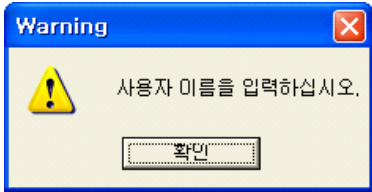



**Step 2** 설치를 시작합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.

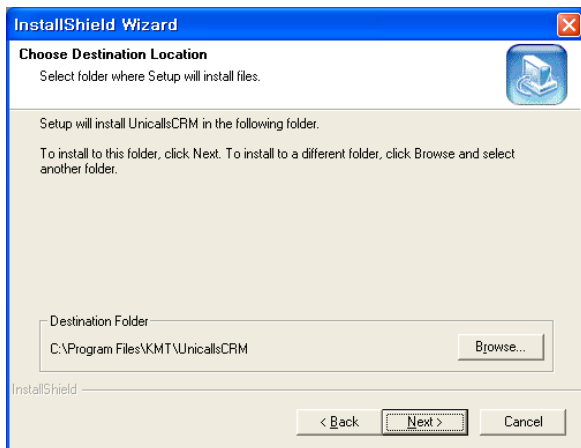


**Step 3** 사용자 이름과 유니콜/sCRM의 제품 번호를 입력합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.

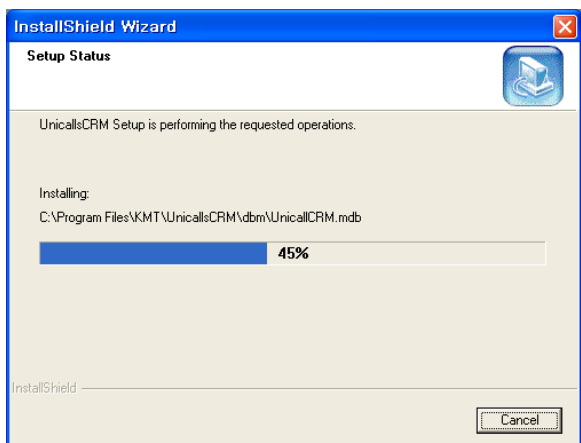


주의	<p>사용자 이름이나 제품 번호가 틀리면, 아래의 화면이 나옵니다.</p> <div data-bbox="375 358 748 548">  </div> <div data-bbox="785 358 1149 548">  </div>
주의	<p>같은 제품 번호를 가진 프로그램을 두 대 이상의 PC에 설치하면, 프로그램 폭탄이 터져 모든 프로그램의 수행이 중단됩니다.</p>

**Step 4** <Next> 버튼을 눌러 주세요.

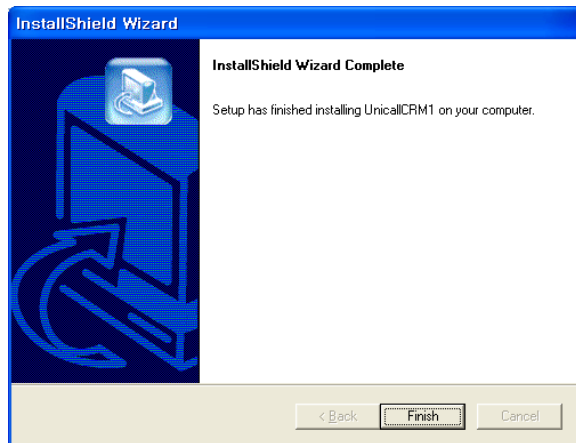


**Step 5** 설치가 진행되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.



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





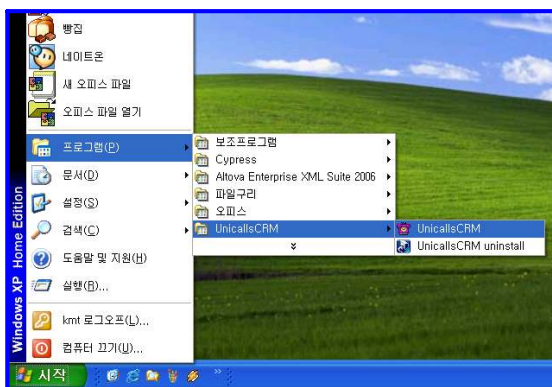
## 2.2 본체 프로그램 재설치

본체 프로그램을 업데이트 시키는 경우나 유니콜/sCRM이 제대로 동작하지 않아 기존의 본체 프로그램을 삭제하고 다시 설치하려는 경우에 해당합니다.

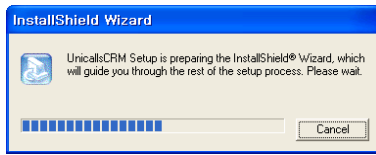
### ◆ 본체 프로그램 삭제

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

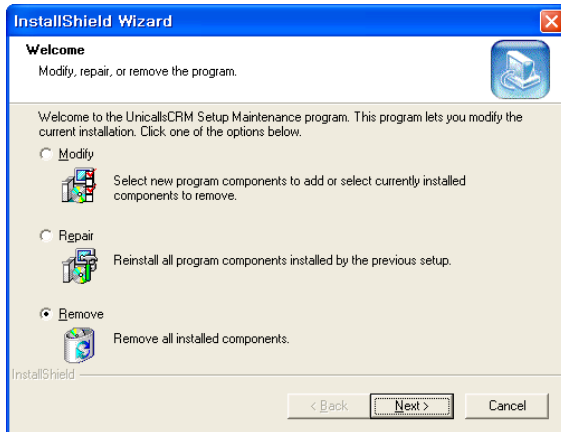
**Step 1** Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> UnicalsCRM)에서 <UnicalsCRM uninstall>을 클릭합니다.



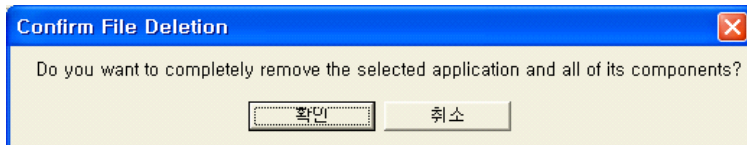
**Step 2** 삭제를 하기 위한 준비 작업입니다. 잠시 기다려 주세요.



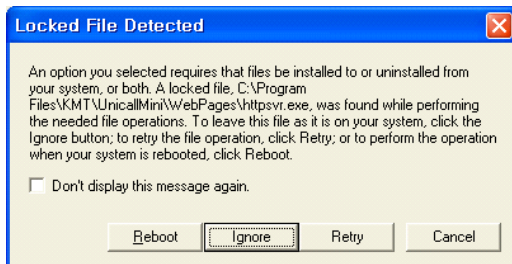
Step 3 Remove를 선택한 후 <Next> 버튼을 클릭하세요.



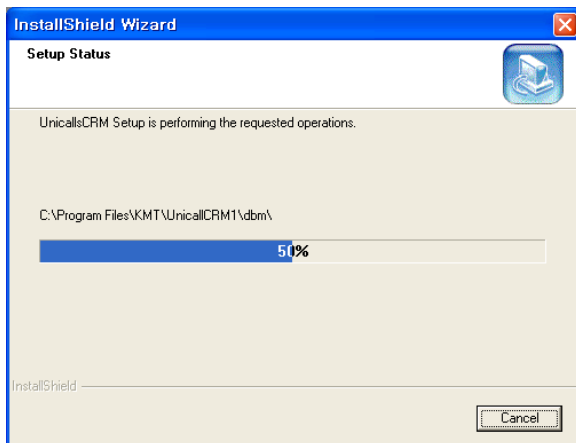
Step 4 <확인> 버튼을 클릭하세요.



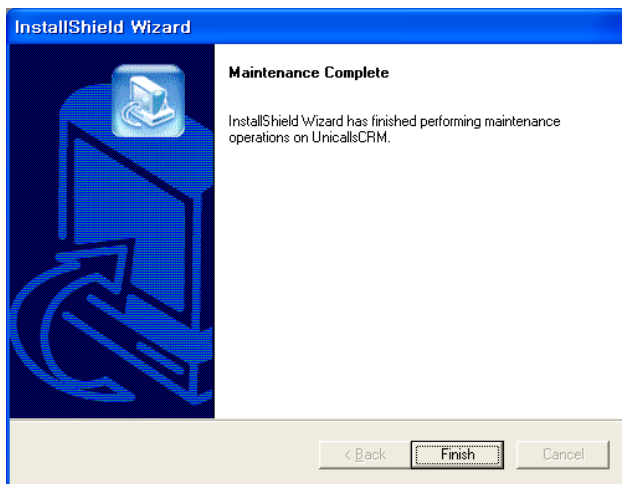
Step 5 <Ignore>를 클릭하세요.



Step 6 삭제되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.



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



**Step 8** Windows 화면(시작 -> 프로그램)에서 sCRM이 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'를 클릭합니다. 'Windows 탐색기'에서 'C:\WProgram Files\KMT\WUnicall-sCRM\Wdbm' 폴더로 이동하여 'UnicallCRM.mdb' 파일을 삭제합니다.

## ◆ 본체 프로그램 재설치

2.1 본체 프로그램 설치하기 순서로 다시 설치합니다.

## 2.3 게이트웨이 설치

게이트웨이 설치하는 ‘게이트웨이 설치 매뉴얼’에 따라 설치하여 주십시오.

## 3. 시작하기

### 3.1 기본 화면

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

The screenshot shows the sCRM application window. At the top, there is a menu bar with options like '주문/거래', '상 품', '매출장', '고 객', '통화 목록', '통 계', '문자전송', '이메일', '내정보', '설 정', '통화재생', and '통화 예약'. Below this, the main area is divided into several sections. On the left, there is a '통화' (Call) section with fields for '상대 번호' (Contact Number), '성명' (Name), and '주소' (Address), along with '통화' and '주문' buttons. Below that is a '서비스중' (Service) section with a table for tracking service status. In the center, there is a '고객' (Customer) section with fields for '성명', '전화 번호', '휴대폰', '주소', '이메일', and '포인트', along with a '과거자료보기' (View Past Data) button. To the right of this is a '상품 정보' (Product Information) section with a table for '상품명' (Product Name) and '단가' (Unit Price). Below the '고객' section is a '처리 정보' (Processing Information) section with dropdown menus for '유형' (Type), '즉시' (Immediate), '방법' (Method), '배달' (Delivery), and '결제' (Payment), along with a '현금' (Cash) button. At the bottom of the main area is a '상품 목록' (Product List) section with a large table for '상품명', '수량' (Quantity), '단가', '가격', '포인트', and '할인액'. To the right of this table is a '접수 화면' (Reception Screen) section with a table for '총액' (Total Amount), '할인 총액' (Discount Total Amount), '추가 할인' (Additional Discount), '외상액' (Outstanding Amount), '사용 포인트' (Used Points), '결제 금액' (Payment Amount), and '제공 포인트' (Provided Points). At the bottom of the window, there is a status bar with fields for '통화 상대 대기 중' (Call Partner Waiting), '통화 시간' (Call Time), '통화 녹음 비설정' (Call Recording Not Set), '자동 응답 비설정' (Auto Response Not Set), '부재중' (Absent), and a date/time stamp '2006-12-07 11:2'.

#### ◆ 메뉴 버튼과 메뉴 화면

각 메뉴 버튼을 클릭하면 해당 기능을 수행하는 메뉴 화면이 나타납니다. 기본 화면의 메뉴 화면은 접수/거래 화면입니다.

◆ 통화 화면

전화를 받거나 전화를 거는 경우에 필요한 화면입니다.

◆ 접수 화면

서비스중인 접수 목록을 표시하는 화면입니다.

◆ 통화 상태 표시

현재의 통화 상태에 따라서 ‘대기 중’ 또는 ‘통화 중’이 표시됩니다.

◆ 녹음 설정 표시

환경 설정에서 ‘통화 녹음’의 설정 여부가 표시됩니다.

◆ 자동 응답 설정 표시

환경 설정에서 ‘자동 응답’의 설정 여부가 표시됩니다.


◆ 현재 날짜와 시간 표시

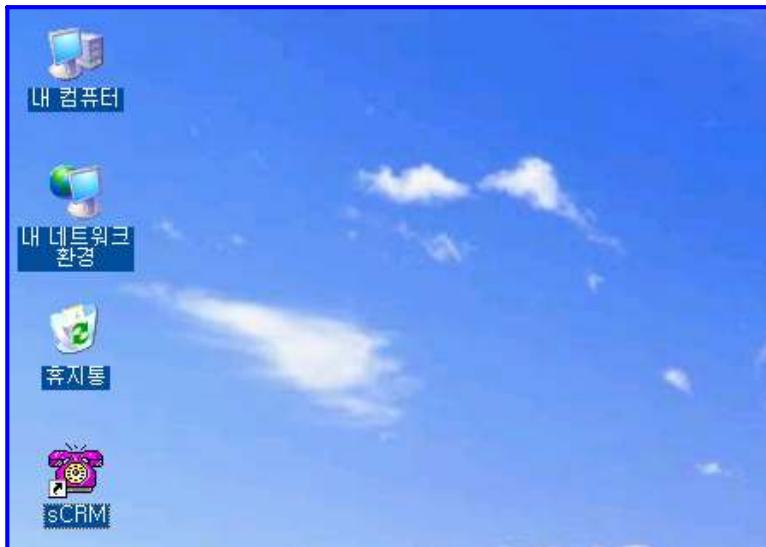
현재의 날짜와 시간이 표시됩니다.


◆ 통화 시간

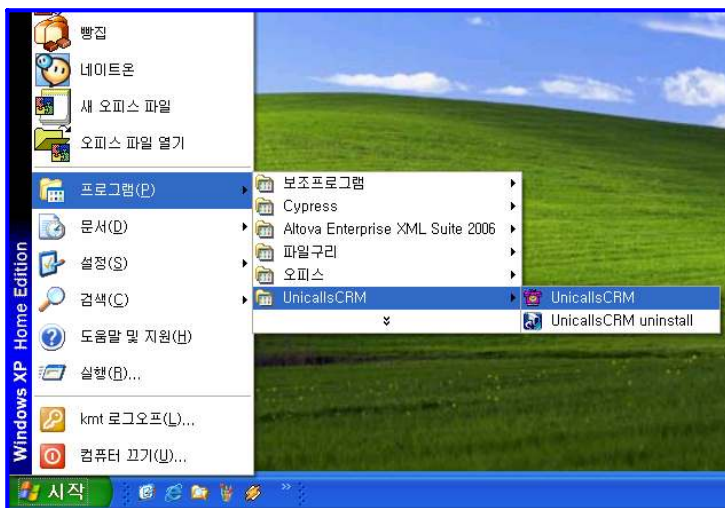
통화 시간이 표시됩니다.

## 3.2 시작하기

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



◆ 바탕 화면에  이 없는 경우에는, Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> UnicallsCRM)에서 UnicallsCRM을 클릭하여 실행합니다.



◆ 유니콜/sCRM이 정상적으로 실행되면 기본 화면이 나타납니다.

### 3.3 설정

유니콜/sCRM을 사용하기 전에 내 정보와 환경 설정의 입력이 꼭 필요합니다.

#### ① 내 정보

사업자 등록

상호 (주)한국머탈테크

대표자명 천유식

전화 번호 8252535

주소 대전 광역시 유성구 궁동 479-8번지 파인빌딩 5층

이메일 webmaster@mutaltech.com

홈페이지 www.mutaltech.com

사업자 번호 314-11-1111

팩스 8252537

확인

취소

문자 전송

아이디 mutaltech

암호 \*\*\*\*

회원 가입

로그인

☒ 아이디 저장

☒ 자동 로그인

반드시 입력해야 합니다.  
모르면 임의로 입력한  
후 수정하세요.

## ◆ 사업자 등록

사업자의 정보를 등록하는 부분입니다. 상호, 대표자, 사업자 번호, 전화 번호, 팩스, 주소, 이메일, 홈페이지 등을 입력합니다. 상호, 전화번호, 주소는 영수증 인쇄될 때 필요한 정보이니 올바르게 입력합니다.

## ◆ 문자 전송

고객에게 문자를 전송을 위해 로그인 하는 부분으로, 회원 가입이 안 되어 있으면 “회원 가입” 버튼을 눌러서 회원 가입을 먼저 합니다.

- 아이디 저장: 로그인 할 때마다 아이디를 입력하지 않아도 됩니다.
- 자동 로그인: 자동 로그인을 체크해 놓으면 한 번 로그인 후 프로그램을 종료 하고 재실행 할 때마다 재 로그인을 하지 않아도 됩니다.

## ② 환경 설정

설정

지역 번호   
 사용자 전화 번호의 지역 번호입니다.

☐ 통화 녹음  
 통화 내용을 녹음하여 저장합니다.

☐ 자동 응답  
 부재 중 등에 자동 응답을 원하면 설정합니다.  
 자동 응답 벨소리 회수  회

음성 파일

☐ PBX, Centrex 등 외부 회선 연결 번호   
 PBX, Centrex 등에 연결된 전화인 경우에 필요합니다.

☐ 자동 시작  
 윈도우를 시작할 때 sCRM이 자동으로 시작됩니다.

적응 레벨 (30~100)   
 음질을 소음, PC, 마이크 등에 적응시키는 레벨입니다(잡음이 많을수록 수치를 증가 시킴).

## ◆ 자동 응답 전송 멘트 변경하기

### • 전송 멘트 녹음 하기

‘시작 → 프로그램 → 보조프로그램 → 엔터테인먼트 → 녹음기’를 열어  
 원하는 멘트를 녹음한 후 다른 이름으로 저장 → 형식의 ‘변경’ 클릭 → 형  
 식:CCITT u-law 선택 후 확인 → 파일 이름.au로 저장합니다.

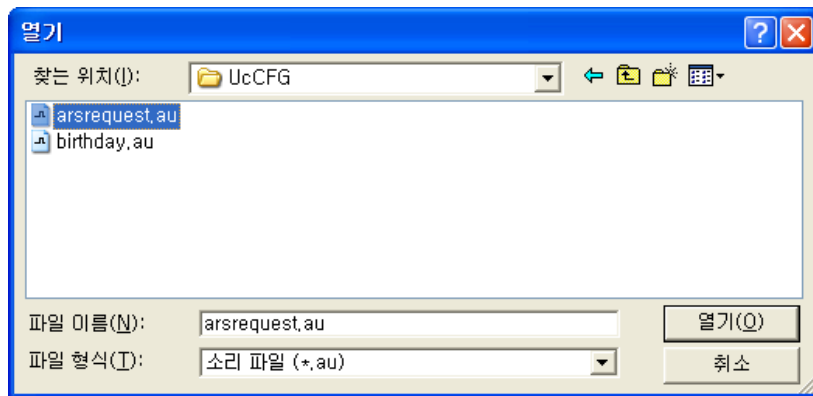
### • 녹음 멘트 변경하기

“설정 화면”에서 ‘파일 찾기’ 버튼 클릭 =>

음성 파일

변경하려는 녹음된 파일이 있는 위치로 이동하여 “파일 이름.au”로 된 파일  
 을 선택하신 후 열기 클릭 =>





“설정 화면”의 ‘저장’ 버튼 클릭.

#### ◆ 인터넷폰(인터넷 전화 기능이 가능한 버전에서 사용합니다.)

- 인터넷 전화를 사용하려면 선택합니다.
- ‘인터넷폰’ 버튼을 눌러 SIP Proxy 정보와 가입자 정보를 함께 보내드린 “SIP 가입자 정보” 파일을 보고 입력합니다.

## 4. 사용하기

유니콜/sCRM은 고객, 주문/거래, 매출, 영업 등을 관리할 수 있으며, 효율적으로 잘 사용하려면 각 기능을 숙지하는 것이 필요합니다.

### 4.1 통화하기

#### ① 전화 받기

통화

상대 번호 8252535

성명 홍길동

주소 대전 대덕구 중리동 243-41번지

통화 주문

< 등록된 고객 >

통화

상대 번호 새 고객입니다.

성명 홍길동

주소

통화 주문

< 새로운 고객 >

1. 전화 고객이 해당 전화 번호로 전화를 겁니다.
2. “통화 화면”의 ‘상대 번호’에 고객의 발신 번호가 표시됩니다.
3. 수화기를 들고 통화가 이루어지며, ‘통화’ 버튼이 ‘종료’ 버튼으로 바뀝니다. ‘주문’ 버튼을 누르면 자동으로 ‘주문/거래’ 화면으로 바뀌어 해당 고객의 정보가 자세히 표시됩니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문/거래 관리 등을 할 수 있습니다.
4. 수화기를 내려놓으면 ‘통화’ 버튼이 ‘종료’ 버튼으로 바뀌며 통화가 종료됩니다.

## ② 전화 걸기

1. “통화 화면”의 ‘상대 번호’에 전화 번호를 입력한 후 ‘통화’ 버튼을 누르거나, “고객 화면”에서 자동걸기 버튼을 누릅니다.
2. 해당 번호로 전화가 걸립니다. 등록된 고객이면 ‘통화 화면’에 해당 고객의 이름이 그렇지 않으면 “새 고객입니다.”라고 표시됩니다.
3. 수화기를 들고 통화합니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문/거래 관리 등을 할 수 있습니다.
4. 수화기를 내려놓으면 ‘통화’ 버튼이 ‘종료’ 버튼으로 바뀌며 통화가 종료되고, ‘녹음’이 설정되어 있을 때는 ‘종료’ 버튼을 누르면 종료됩니다.

### [일반 전화: 번호 입력 방법]

사용자가 위치한 지역을 기준으로 전화 번호를 입력합니다.

예) 사용자가 위치한 지역: 대전

대전 지역: 825-2535

대전이 아닌 지역: 지역 번호-825-2535(실제 입력시 "-"는 제외)

## [통화 정보 저장]

통화 정보(전화 번호, 날짜 및 시간, 통화 시간)는 해당 PC의 특정 폴더에 저장됩니다.

- 인터넷 통화 기능은 4.5 부가 기능의 ⑦을 참고하세요.

## 4.2 고객 관리

고객의 정보를 표시하고 관리하므로 신규 고객 및 기존 고객의 정보를 알 수 있고, 다양한 조건으로 검색할 수 있는 기능이 있습니다.

고객 번호	성명	전화 번호	주소	등록일
2	신유미	0164334378	대전시 서구 갈매동 경성 콘마을 아파트	2007-05-22
3	신영재	0547723484	대전 유성구 노은동 일대마을9단지	2007-03-22
5	신영	6704883	대전 대덕구 대화동 대화동	2007-05-17
4	신영	6724378	대전시 동구 용인동 한솔아파트	2007-05-23
1	신영	0252535	대전 대덕구 용인동 243-41번지	2007-05-23
11	신영	07070197190	대전 대덕구 용인동 243-41	2007-05-23
8	신영	0164334378	대전 대덕구 대화동	2007-05-23
13	신영	6704883	대전 대덕구 대화동	2007-05-23
14	신영	01117115623	대전시 은평동	2007-05-23
15	신영	01090564735	충남 서산	2007-05-23
16	신영	0164774815	대전시 은평동	2007-05-23
17	신영	01087908580	충남 서산	2007-05-23
18	신영	01198268297	대전시 은평동	2007-05-23
19	신영	01064277374	서울 광역시	2007-05-23
20	신영	01086177345	광주	2007-05-23
21	신영	01062393781	광주	2007-05-23
22	신영	07070172538	대전시 서구 갈매동 경성 콘마을 아파트	2007-06-04

### < 고객 화면 >

#### ◆ 고객 등록하기

##### - 신규 등록

‘신규’ 버튼 클릭 => 고객의 일반 정보 및 상세 정보 입력 => ‘저장’ 버튼 클릭  
 ‘주문’ 버튼을 눌러서 주문/거래 화면에서 주문 후 ‘완료’ 버튼을 누르면 주문 접수 동시에 신규 고객 등록이 됩니다.

##### - 통화 목록 또는 통화 재생 목록에서 등록

새 고개인 경우 통화 목록이나 통화 재생 목록에서 고객 선택 후 더블클릭하면

고객 화면으로 이동됩니다.

- 기존 파일 변환 등록

4.5 부가 기능의 ⑥ 자료 호환을 참고하세요.

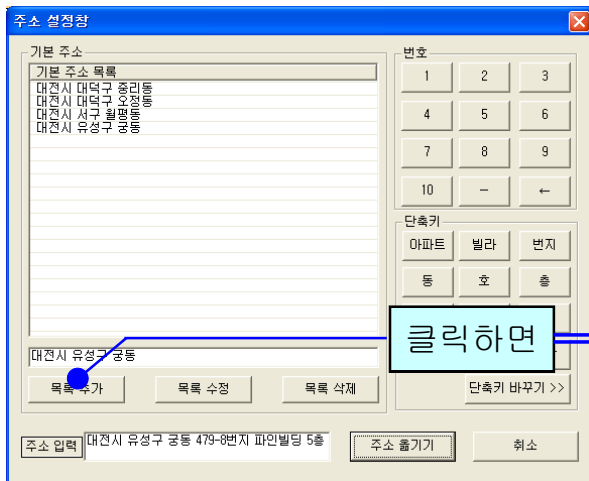
#### ◆ 주소 입력하기

- 직접 주소 입력

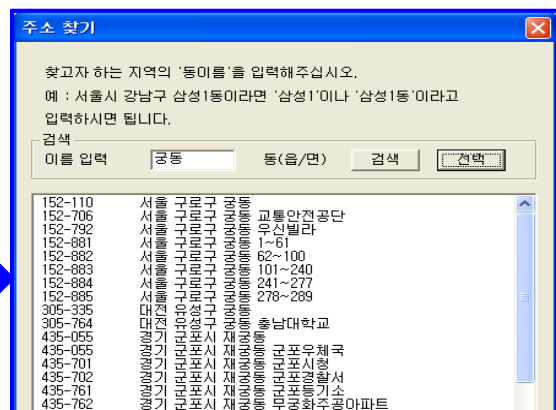
‘주소’란에 직접 입력합니다.

- 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(기본 주소 목록에서 클릭하여 수정 및 삭제 가능) => ‘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 => “고객 화면”의 ‘주소’란에 자동으로 주소 입력



<주소 설정 화면>



<주소 찾기 화면>

#### ◆ 고객 찾기

- 검색 옵션으로 찾기

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

· 검색 옵션에서 등록일 선택 => 검색 기간 선택 => ‘검색’ 버튼 클릭

- 고객 전체 찾기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 등록된 고객 전체를 볼 수 있습니다.

\* 찾기의 결과가 수천건 이상이 되면 오류가 발생할 수 있습니다. 검색 옵션을 더 구체화하거나 ‘전체 보기’ 버튼 대신 ‘파일저장하기’ 버튼을 활용하세요.

#### ◆ 고객 정보 수정 및 삭제

##### - 수정

고객 목록에서 수정할 고객 선택 => 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭

##### - 삭제

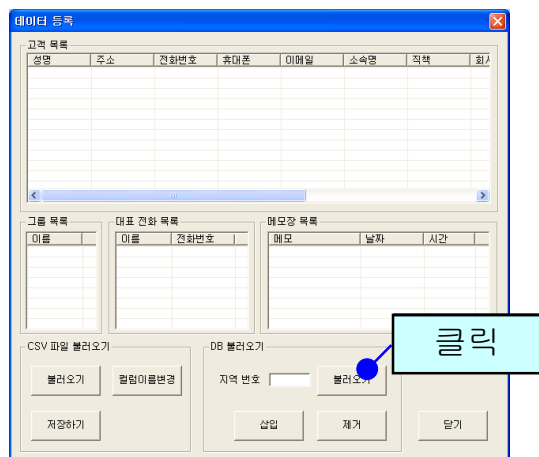
고객 목록에서 삭제할 고객 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### ◆ 고객 번호 관리

‘고객 번호’ 버튼을 클릭하여 코드와 자릿수를 입력한 후 사용합니다. (예: 코드가 AA, 자릿수 4 이면 고객 등록시에 고객 번호에 AA만 입력하면 AA0001이라는 고객번호가 생성됩니다. 또 AA를 입력하면 AA0002가 생성됩니다.)

#### ◆ 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.

**데이터 등록**

성명	주소	전화번호	휴대폰	이메일	소속명	직책
전병재	대전 유성...	0547723484	0162705802			
전승민	대전 서구...	0429252535	01064733326		한국머...	
송복원	대전 서구...	0437324201	0114343941			
대전시 대...	대전 서구...	0426724378	0164334378			
대전청년...	대전 서구...	0426036114	0118064814	hsnam@...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036114	01020010000	hksas@et...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036158	01193043601	sihuh@et...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426704011	0114074954		이력관리...	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426887453	0114020336	hkkim@m...	대림테크	대표이사
대전시문...	대전 서구...	0426801310	0114036829		ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036398	0119025362	ycwoo@...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	052982255	0167760403	wehforu...	사바테크	

CSV 파일 불러오기    DB 불러오기    지역 번호 [042]    **클릭**    저장하기    삽입    제거    닫기

**데이터 등록**

성명	주소	전화번호	휴대폰	이메일	소속명	직책
전병재	대전 유성...	0547723484	0162705802			
전승민	대전 서구...	0429252535	01064733326		한국머...	
송복원	대전 서구...	0437324201	0114343941			
대전시 대...	대전 서구...	0426724378	0164334378			
대전청년...	대전 서구...	0426036114	0118064814	hsnam@...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036114	01020010000	hksas@et...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036158	01193043601	sihuh@et...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426704011	0114074954		이력관리...	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426887453	0114020336	hkkim@m...	대림테크	대표이사
대전시문...	대전 서구...	0426801310	0114036829		ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	0426036398	0119025362	ycwoo@...	ETRI	책임자
대전시문...	대전 서구...	052982255	0167760403	wehforu...	사바테크	

CSV 파일 불러오기    DB 불러오기    지역 번호 [042]    **클릭**    저장하기    삽입    제거    닫기

### ◆ 전화번호 추가 등록

고객 목록에서 고객 선택 => ‘대표 전화’ 클릭 => 전화번호 등록(일반 전화 및 휴대폰 번호 모두 가능합니다.)

### ◆ 일기장 관리

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

### ◆ 과거 자료 보기

‘과거 자료 보기’ 버튼을 클릭하면, 날짜별 주문/거래 명세와 상품별 주문/거래 수량, 판매액 및 쿠폰 사용 내역을 볼 수 있습니다.

홍길동의 주문 명세

날짜별 주문 명세

주문일자	상품명	수량	가격
2006-04-12	미트스파게티	1	4500
	장감자피자	1	19000
	샐러드	1	3000
	슈퍼소프림피자	2	34000
	씨푸드해물스파게티	1	12000
	오븐치즈스파게티	1	5000
	장감자피자	1	19000
	치즈스틱	2	6000
	콜라	3	9000
	도핑추가	2	4000

상품별 주문 명세

상품명	판매액	쿠폰 할인액	수량
미트스파게티	4500	0	1
샐러드	3000	0	1
슈퍼소프림피자	34000	0	2
씨푸드해물스파게티	12000	0	1
오븐치즈스파게티	5000	5000	1
장감자피자	38000	0	2
치즈스틱	6000	0	2
콜라	9000	0	3
도핑추가	4000	0	2

<개인별 과거 자료 화면>

## 4.3 주문/거래 관리

고객의 주문/거래를 신속하고 효율적으로 처리하며, 주문/거래 접수에서 배달까지 관리하고 표시합니다.

## ◆ 주문/거래 시작하기

### - 주문/거래화면 접속하기

“통화 화면”에서 ‘주문’ 버튼을 클릭하면 자동으로 고객 정보가 “주문/거래 화면”에 표시되므로 바로 주문/거래를 시작할 수 있습니다.

### -고객 목록에서 접속하기

고객 목록에서 고객 선택한 후 ‘접수하기’ 버튼을 누르면 “주문/거래 화면”으로 바뀝니다.

### - 통화 목록 또는 통화 재생 목록에서 접속하기

저장된 고객의 경우 통화 목록이나 통화 재생 목록에서 고객 선택한 후 더블클릭하면 “주문/거래 화면”으로 바뀝니다.

서비스 목록

< 주문/거래 화면 >

## ◆ 주문/거래서 작성하기

### - 주문/거래 상품 추가

상품 선택 => 수량 및 할인 입력 => ‘추가’ 버튼 클릭

#### - 주문/거래 상품 삭제

‘상품 목록’에서 상품 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### - 주문/거래 완료

처리 정보의 유형, 방법, 결제 및 메모 입력하고 ‘총액’, ‘할인 금액’, ‘결제 금액’ 확인, => ‘완료’ 버튼 클릭.

주문/거래서는 다음의 내용을 참고하여 작성합니다.

- 할인 : 1~100 입력하면 %로 적용, 101 이상 입력하면 원 단위로 적용됩니다. 상품 무료 제공시 100을 입력하면 해당 상품 가격이 ‘0’으로 무료가 됩니다.
- 사용 포인트: 고객이 현재 보유한 누적 포인트 중에서 고객이 사용하고자 하는 포인트를 입력한 후 클릭합니다.
- 제공 포인트: 접수된 상품에 따라 고객에게 제공되는 포인트의 합계가 나타납니다.
- 총액: 접수된 상품의 합계 금액을 나타냅니다.
- 할인 총액: 상품 개별 할인액의 합계 금액을 나타냅니다.
- 추가 할인: 주문/거래한 전체 금액에서 일괄적으로 할인을 해줄 경우에 할인해줄 금액을 입력합니다.
- 외상액: 현재 주문/거래에 대해 주문/거래한 고객의 외상금액을 입력합니다.
- 결제 금액: 버튼을 클릭하면 할인 금액, 외상액, 사용 포인트를 제외한 금액을 나타냅니다.

### ◆ 주문/거래 내용 확인, 수정 및 취소

#### - 주문/거래 내용 확인

- 서비스 중 목록에서 고객 선택 => 메뉴 화면이 “주문/거래 화면”으로 바뀌어 고객의 주문/거래 내용을 확인할 수 있습니다.

#### - 주문/거래 내용 수정

- 서비스 중 목록에서 고객 선택 => 처리 정보 및 주문/거래 내용 수정 => ‘완료’ 버튼 클릭

#### - 주문/거래 취소

- 서비스 중 목록에서 고객 선택 => ‘취소’ 버튼 클릭

### ◆ 서비스 완료

주문/거래 처리가 모두 끝나면, ‘서비스 완료’ 버튼을 누릅니다. 서비스 완료 후



에는 서비스 중 목록에서 해당 고객이 삭제되며, “매출장 화면”에서 완료된 주문/거래로 확인할 수 있습니다.

#### ◆ 주문/거래서 및 영수증 출력하기

주문/거래 내용에 대한 주문/거래서 및 영수증을 출력하려면 해당 버튼을 누릅니다. 영수증 프린터, 일반 프린터 모두 가능하며, 둘 다 연결되어 있으면 영수증 프린터기로 인쇄됩니다. 주문/거래서는 영수증 프린터기가 있어야 가능합니다. ‘영수증’ 및 ‘주문서’ 버튼 클릭 => 메모 입력 또는 저장된 메모 선택 => ‘출력’ 버튼 클릭

## 4.4 매출 및 영업 관리

상품을 관리하고 매출 특성과 기간별로 상세 매출량 및 매출액을 표시하며, 원하는 정보를 분석하여 효율적으로 매출 및 영업을 관리할 수 있습니다.

### ① 상품 관리

메뉴 버튼에서 “상품”을 선택하면 “상품 화면”이 나옵니다.

The screenshot shows the 'sCRM' application window with the '상품' (Product) tab selected. The interface includes several sections:

- 통화 (Call) Section:** Fields for '상대 번호' (Contact Number), '성명' (Name), and '주소' (Address), with buttons for '통화' (Call) and '주문' (Order).
- 서비스중 (Service) Section:** A table showing service status with columns for '일시' (Time), '상대 번호' (Contact Number), and '성명' (Name). Example entry: 10-18 15:59, 0547779999, 진병재. A '서비스 완료' (Service Complete) button is at the bottom.
- 상품 종류 (Product Type) Section:** Includes a '그룹' (Group) dropdown (set to '미지정'), a '종류명' (Type Name) dropdown (set to '하늘빛'), and buttons for '신규' (New), '저장' (Save), '수정' (Edit), and '삭제' (Delete). A table lists product types:
 

그룹	종류명
1	하늘빛
2	피자
3	스파게티
4	음료수
- 상품 명세 (Product Details) Section:** Includes fields for '종류명' (하늘빛), '상품 코드' (1), '상품명' (곰), '종류코드' (1), '하늘빛', '단가' (10000), and '제공 포인트' (100). Buttons for '신규', '저장', '수정', '삭제', '인쇄', and '파일저장하기' are present. A table lists products:
 

상품 코드	상품 종류	상품명	단가	제공 포인트
1	하늘빛	곰	10000	100
2	하늘빛	곰	10000	100
3	피자	불고기	15000	150
4	피자	치즈	12000	120
5	스파게티	오븐	9500	95
6	스파게티	해물	6000	60
7	음료수	콜라	2000	20
8	음료수	사이다	2000	20

Annotations with arrows point to the '상품 종류 목록' (Product Type List) and '상품 명세 목록' (Product Details List) tables.

At the bottom, there are status bars for '통화 상태' (Call Status), '통화 시간' (Call Time), '통화 녹음' (Call Recording), '자동 응답' (Auto Response), and '부재중' (Busy).

< 상품 화면 >

#### ◆ 상품 종류 등록하기

‘신규’ 버튼 클릭 => 그룹 및 종류명 입력(그룹은 종류보다 상위 메뉴로써 필요하지 않으면 미지정으로 합니다.) => ‘저장’ 버튼 클릭

#### ◆ 상품 종류 수정 및 삭제하기

##### - 수정

상품 종류 목록에서 수정할 종류명 선택 => 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭

##### - 삭제

상품 종류 목록에서 삭제할 종류명 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### ◆ 상품 명세 등록하기

‘신규’ 버튼 클릭 => 상품 종류명 선택 => 상품명, 단가 및 제공 포인트 입력  
=> ‘저장’ 버튼 클릭

#### ◆ 상품 명세 수정 및 삭제하기

##### - 수정

상품 명세 목록에서 수정할 상품명 선택 => 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭

##### - 삭제

상품 명세 목록에서 삭제할 상품명 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### ◆ 상품 명세 내용 인쇄하기

등록된 상품 명세 내용을 인쇄하려면 ‘인쇄’ 버튼을 누릅니다.

## ② 매출장 관리

접수 목록과 주문/거래 목록을 확인할 수 있으며, 수정 및 삭제도 가능합니다.  
메뉴 버튼에서 “매출장”을 선택하면 “매출장 화면”이 나옵니다.

#### ◆ 접수 목록

##### - 검색 옵션으로 검색

검색 옵션에서 성명, 결제, 전화 번호 중에서 선택 => 검색어 입력 => ‘검색’ 버튼 클릭(검색어는 일부분만 일치해도 검색이 가능합니다)

##### - 접수 목록 전체 보기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 접수 목록 전체를 볼 수 있습니다.

##### - 수정

접수 목록에서 수정할 목록 선택 => 유형, 방법, 결제 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭  
- 삭제

접수 목록에서 삭제할 목록 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

### <매출장 화면>

#### ◆ 주문/거래 목록

접수 목록에서 목록을 클릭하면 해당하는 고객이 주문/거래한 상품 정보 및 금액을 표시합니다.

#### - 주문/거래 상품 수량 수정

주문/거래 목록에서 수정할 상품 선택 => 상품 수량 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭

#### - 주문/거래 상품 삭제

주문/거래 목록에서 삭제할 상품 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

### ③ 통계

메뉴 버튼에서 “통계”를 선택하면 “통계 화면”이 나옵니다.

#### ◆ 항목별 판매액 분석하기

- 분석 항목에서 고객별/상품별/주문 유형별/주문 방법별/날짜별 판매액/월별/년별 중에서 선택 => ‘분석하기’ 버튼 클릭하면 ‘분석 내용’에 분석 결과가 나타납니다.

- 원하는 분석기간 선택하면 그 기간동안의 분석 결과가 나옵니다.

#### ◆ 분석 내용 인쇄하기

해당 분석 항목에 대한 분석 내용을 인쇄하려면 ‘인쇄’ 버튼을 누릅니다.

The screenshot shows the 'sCRM' application window with the '통화' (Call) menu selected. The interface is divided into several sections:

- 통화 (Call):** Fields for '상대 번호' (Contact Number), '성명' (Name), and '주소' (Address), with buttons for '통화' (Call) and '주문' (Order).
- 서비스종 (Service Type):** A table with columns '일시' (Date/Time), '상대 번호' (Contact Number), and '성명' (Name). A '서비스 완료' (Service Complete) button is at the bottom.
- 분석 조건 (Analysis Conditions):**
  - 분석 항목 (Analysis Item):** A dropdown menu set to '고객별 판매액' (Sales by Customer).
  - 분석 기간 (Analysis Period):** Radio buttons for '하루' (Daily), '한주' (Weekly), '한달' (Monthly), and '직접 입력' (Manual Input). The '하루' option is selected.
  - 분석 기간 (Analysis Period):** Date range from '2005-01-01' to '2006-12-06'.
  - Buttons:** '분석하기' (Analyze), '인쇄' (Print), and '파일저장하기' (Save File).
- 분석 내용 (Analysis Results):** A table showing sales data for various customers.
 

고객번호	고객명	판매액	외상액	할인액	사용포인트	제공포인트
G101	김한수	52,000	0	0	0	5,200
G102	홍길동	95,250	0	6,750	0	10,200
L101	전승익	40,000	0	3,000	0	4,300
L102	전승익	36,000	0	0	0	3,600
A0001	전병재	29,000	0	0	0	2,900
A0002	김동미	26,900	0	600	0	2,750
B0001	심	50,000	0	3,000	0	5,300
B0002	김순이	39,000	0	5,000	0	4,400

The status bar at the bottom shows '통화 상태 대기 중', '통화 시간 00:00', '통화 녹음 비설정', '자동 응답 비설정', '부재중 0', and the date '2006-12-06 17:42'.

< 통계 화면 >

## 4.5 부가 기능

선택적 또는 부가적으로 사용하는 기능들입니다. 부가 기능을 사용하시면 더욱 더 다양하고 효율적으로, 쉽고 편하게 고객 관리를 할 수 있습니다.

### ① 전화 자동 걸기

고객 목록에서 고객 선택 => ‘전화 번호’ 또는 ‘휴대폰’ 버튼을 클릭하면 자동으로 해당 전화 번호가 “통화 화면”의 ‘상대 번호’에 표시됩니다.

The form is divided into two main sections: '일반 정보' (General Information) and '상세 정보' (Detailed Information). The '일반 정보' section includes fields for name (홍길동), customer number (1), phone number (8252535), mobile number (01012345678), address (대전 대덕구 중리동 243-41번지), email (gildong@mutaltech.com), and points (15900). The '상세 정보' section includes company name (한국머탈테크), position, website (www.mutaltech.com), and a memo field. A blue box labeled '자동 걸기 버튼' (Auto Call Button) is positioned above the '상세 정보' section.

< 고객 화면 >

※ 4.1 통화하기의 ② 전화 걸기를 참고하세요.

## ② 통화 예약 설정하기

메뉴 버튼에서 “통화예약”을 선택하면 “통화예약 화면”이 나옵니다.

The '통화예약 화면' (Call Reservation Screen) displays reservation details and a list of customers. The top section shows reservation information: reservation number (1), name (홍길동), date (2006-12-07), time (오후 5:58:40), and phone number (8252535). The bottom section shows a list of customers with columns for reservation number, name, phone number, and address. The list includes 4 customers.

예약 번호	성명	전화 번호	주 소
1	홍길동	8252535	대전 대덕구 중리동 243-41번지
2	김민준	5349675	대전 서구 유성동 1가 100-1
3	김민준	054723484	대전 유성구 유성동 1가 100-1
4	김민준	6724378	대전 대덕구 중리동 243-41번지

<통화예약 화면>

## ◆ 고객 찾기

4.2 고객 관리의 고객 찾기를 참고하세요.

## ◆ 통화 예약 설정하기

고객 목록에서 고객 선택 => 예약 날짜, 시간 설정 및 메모 입력 => ‘예약’ 버튼

클릭하면 ‘통화 예약 목록’에 등록

#### ◆ 통화 예약 수정 및 삭제

##### - 수정

‘통화 예약 목록’에서 예약 사항 선택 => 날짜, 시간 및 메모 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭.

##### - 삭제

‘통화 예약 목록’에서 예약 사항 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### ◆ 예약 알림

예약한 시간이 되면 “예약 통화 알림 화면”이 나타나며, 통화 예약 목록에서 해당 고객은 삭제됩니다. ‘자동 걸기 버튼’을 누르면 해당 전화 번호가 “통화 화면”의 ‘상대 번호’에 표시되며 해당 번호로 전화가 걸립니다. ‘확인’을 누르면 “예약 통화 알림 화면”이 종료됩니다.

예약 통화 알림

일시 06-03-17 17:00 성명 홍길동

전화번호 8252121 휴대폰 0164334378

예약 메모 5시에 다시 전화드리기로 약속!!!

확인

자동 걸기 버튼

<예약 통화 알림 화면>

※ 4.1 통화하기의 ② 전화 걸기를 참조하세요.

#### ③ 통화 목록

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

**통화 목록**

고객 번호	성명	전화 번호	통화 시작 시간	통화 시간	상태
5	심	0164334378	2006-10-18 16:30	00:24	수신
2	전유미	5348888	2006-10-18 16:29	00:16	발신
	전병재	0162225555	2006-10-18 16:28	00:13	발신

### <통화 목록 화면>

#### ◆ 통화 목록 확인

다른 화면에서 “통화목록 화면”으로 이동하면 저절로 최근 내용으로 업데이트 되어 최근 통화 목록부터 차례대로 표시되며, 현재 화면이 “통화목록 화면”인 경우에는 ‘전체 보기’ 버튼을 누르면 업데이트 되어 표시됩니다. 통화 목록은 성명과 전화 번호, 통화 시작 시간, 통화 시간, 통화 종류별로 발신, 수신 또는 부재 중, 그리고 일반 전화/인터넷 전화의 전화 종류가 함께 표시됩니다. ‘통화 목록’에서 항목을 선택하면 해당 목록의 상세 정보가 표시됩니다.

#### ◆ 통화 목록 저장

‘통화 목록’에서 ‘파일 저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로 선택 후 “저장” 버튼 클릭하면, 엑셀 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) 통화정보\_2007년03월02일14시21분.csv”

#### ◆ 통화 목록 삭제

‘통화 목록’에서 항목 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

#### ④ 문자 전송하기

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

#### ◆ 받는 사람 입력하기

- 고객 검색 => 목록에서 고객 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭(여러 명 선택 가능합니다.)

- 받는 사람 재입력하기

‘삭제’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행

#### ◆ 내용 입력하기

- 직접 입력

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

- 이모티콘 사용 입력

‘이모티콘 선택’ 버튼을 눌러 사용합니다.

일시	상대 번호	성명
05-29 09:50	0164334378	심
03-23 15:17	07070172538	혜
03-23 15:16	07070172538	혜
03-22 17:25	0164334378	심
03-22 15:29	0164334378	심
03-22 15:28	0164334378	심

받는 사람	이모티콘	삭제	전송
1 전유미 01064733326			

검색 옵션	성명	하루	한주	한달	전체	선택	검색
검색어		검색 기간	2000-01-01	부터	2007-06-11	까지	전체보기

고객 번호	성명	전화번호	주소	등록일
2	전유미	01064733326	대전시 서구 갈매동 경성 크마을 아파트	2007-03-22
3	전병재	0182706802	대전 유성구 노은동 열매마을9단지	2007-03-22
4	심	0164334378	대전시 동구 용전동 한솔아파트	2007-05-17
1	심	01012345678	대전 대덕구 중리동 243-41번지	2007-05-29
8	심	0164334378	대전 대덕구 중리동 243-41	2007-05-29
14	두원C&C	01117115623		2007-05-29
15	신지선	01090664735		2007-05-29
16	심연화	0164774815	대전시 은행동	2007-05-29
17	심	01087908580	충남 서산	2007-05-29
18	박지선	01198269297	인천	2007-05-29
19	함주희	01064277374	서울 광역시	2007-05-29
20	송자	01086177346	광주	2007-05-29
21	현해건	01062393781		2007-05-29

#### < 문자 전송 화면 >

- 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.)

## ⑤ 이메일 발송

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

## ◆ 받는 사람 입력하기

### - 직접 입력

‘받는 사람’에 고객의 이메일 주소를 직접 입력합니다.

### - 검색하여 선택 입력

고객 검색 => 목록에서 고객 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭

- ‘함께 받는 사람1·2’도 같은 방법으로 입력합니다.

### - 받는 사람 재입력

‘새주소’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행

고객 번호	성명	전화 번호	이메일 주소	등록일
1	홍길동	8252535	gildong@mutatech.com	2006-11-30
2	김영미	5348675	yumi@mutatech.com	2006-11-30
3	전병재	0547723484	dawing@mutatech.com	2006-11-30
4	심	6724378	hangsim@mutatech.com	2006-11-30

< 이메일 화면 >

## ◆ 내용 입력하기

내용 입력란에 직접 입력합니다.

#### - 내용 다시 입력

‘새로 쓰기’를 클릭하면 현재 입력되어 있는 제목과 내용이 지워집니다. “내용 입력하기” 대로 다시 입력합니다.

#### ◆ 이메일 발송하기

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

#### ⑥ 통화 내용 재생하기

환경 설정에서 통화 녹음이나 자동 응답을 설정했을 때 녹음된 내용을 재생하여 들을 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “통화재생”을 선택하면 “통화재생 화면”이 나옵니다.

< 통화 재생 화면 >

#### ◆ 통화 목록 선택

‘통화 목록 검색’ 버튼을 누르면 녹음된 통화 목록이 최근 것부터 순서대로 나옵니다. 통화 목록에서 항목을 선택하면 ‘통화 정보’에 해당 통화의 상세한 내

용이 나타납니다.

#### ◆ 통화 내용 재생하기

선택한 통화의 녹음된 총 시간과 재생 시간을 확인할 수 있고, ‘재생’ 버튼을 누르면 통화 내용이 재생되며 내용을 들을 수 있습니다. ‘일시 정지’와 ‘정지’ 버튼이 있어 원하는 동작을 조작하여 사용할 수 있습니다.

#### ◆ 통화 목록 삭제

통화 목록에서 원하는 항목을 선택하고 ‘삭제’ 버튼을 누릅니다. 키보드의 ‘Shift’와 ‘Ctrl’ 키를 이용하여 원하는 항목을 블록 단위로 선택하여 삭제할 수 있습니다. ‘전체 삭제’ 버튼을 누르면 통화 목록 전체가 삭제됩니다.

#### ⑦ 인터넷 통화 – 인터넷 전화기능이 가능한 버전에서 사용합니다.

##### – 전화 받기

1. 전화 고객이 해당 전화 번호로 전화를 겁니다.
2. 해당 통화의 ‘상대 번호’에 고객의 발신 번호가 표시됩니다.
3. ‘통화’ 버튼을 누르고 헤드셋을 사용하여 통화합니다. 등록된 고객이면 자동으로 “고객 화면”에 해당 고객의 정보가 자세히 표시됩니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문/거래 관리 등을 할 수 있습니다.
4. 통화를 끝내려면 ‘종료’ 버튼을 누릅니다.

##### – 전화 걸기

1. 통화 화면 ‘상대 번호’에 전화 번호를 입력합니다. 직접 입력하거나 자동걸기 버튼을 누르면 해당 번호가 일반 전화와 인터넷 전화의 ‘상대 번호’에 모두 표시됩니다. 일반 전화나 인터넷 전화 중 하나가 통화 중이면 통화 중이 아닌 곳에만 표시됩니다.
2. ‘통화’ 버튼을 눌러 전화를 겁니다. 등록된 고객이면 ‘통화 화면’에 해당 고객의 이름이, “고객 화면”에는 해당 고객의 자세한 정보가 표시됩니다.
3. 헤드셋을 사용하여 통화합니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문/거래 관리 등을 할 수 있습니다.
4. 통화를 끝내려면 ‘종료’ 버튼을 누릅니다.

### [인터넷 전화: 번호 입력 방법]

인터넷 번호는 번호 그대로 입력하면 되고, 일반 전화 번호는 항상 지역 번호를 포함하여 입력합니다.

예) 070-7019-7190/지역 번호-825-2535(실제 입력시 "-"는 제외)

## ⑧ 자료 호환

### ◆ CSV 파일 호환

모든 CSV 파일의 자료는 온라인으로 상호 호환이 됩니다.

#### - CSV 파일 저장

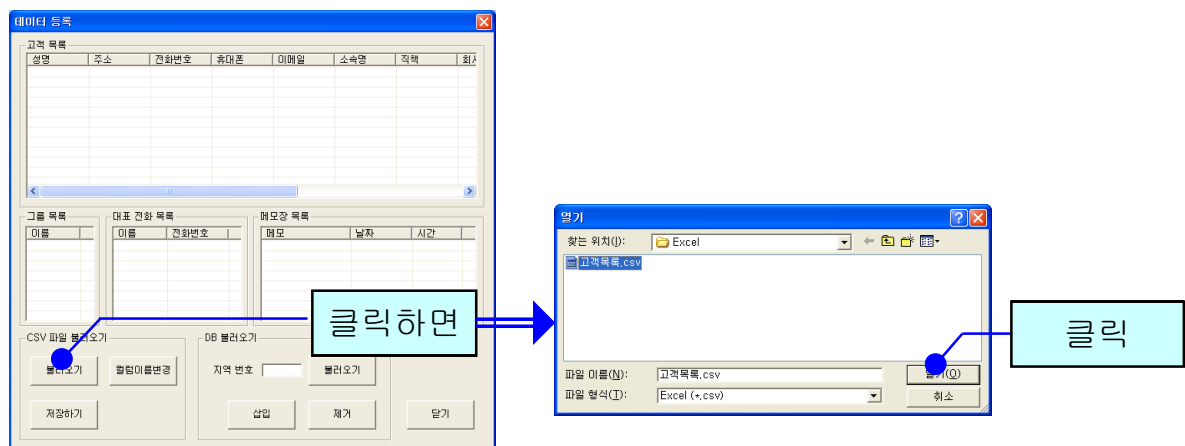
고객 목록, 매출장에서 ‘파일 저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로와 .csv 선택 => ‘저장’ 클릭하면 .csv 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “고객목록\_2006년03월16일14시21분.csv”

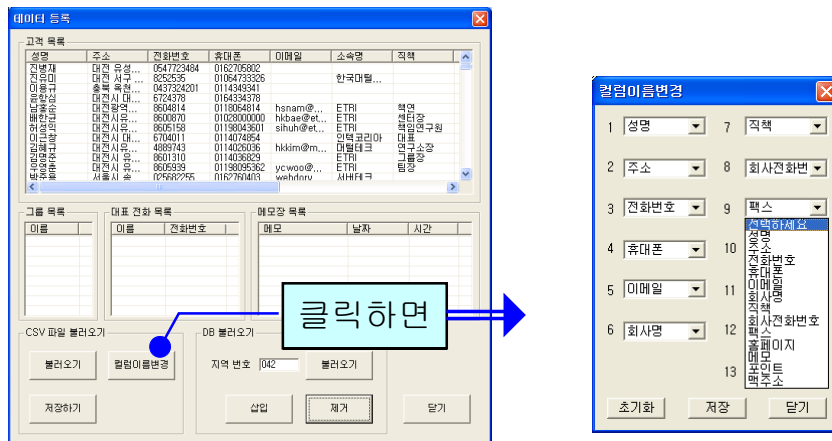
#### - CSV 파일 변환

기존 csv 파일을 변환하여 등록할 수 있습니다. “고객 화면”에서 ‘파일 불러오기’ 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 ‘칼럼이름변경’에서 해당하는 목록을 선택한 후 저장합니다. ‘초기화’ 버튼을 누르면 칼럼이름이 초기 상태로 변경됩니다.



‘저장하기’ 버튼을 누르면 파일 내용이 상대방 목록에 저장됩니다.

## ◆ 엑셀 호환

### - 엑셀 저장

고객 목록, 상품 명세와 통계 화면의 분석내용에서 ‘파일 저장하기’ 버튼 클릭 저장 경로와 .xls 선택 => ‘저장’ 클릭하면 엑셀 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “분석내용\_상품별\_2006년03월16일14시21분.xls”

### - 엑셀 변환

엑셀 정보를 고객 정보로 변환하는 기능으로 오프라인 변환이 가능합니다.

유니콜<sup>®</sup>/sCRM

전화 요금은 줄이고, 고객은 늘리고

**(주)한국머털테크**

305-335 대전광역시 유성구 궁동 479-8 파인빌딩 5층  
전 화: 042-825-2535 팩 스: 042-825-2537 <http://www.mutaltech.com>