

“MakeShop 고객만을 위한” 통합콜센터 솔루션



I. 이런 고민을 하고 계신가요...?

II. 통합콜센터 서비스란?

III. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

IV. 어떤 도입효과를 기대할 수 있나요?

V. 가격은?

I. 이런 고민을 하고 계신가요...?

고객의 전화한통한통이 다 돈인데!!!
상담원들은 다 바쁘다고 하는데
구매자는 전화연결이 어렵다고하고,
도대체 하루에 전화가 얼마나 들어오는
건지 알수가 없네!

구매자가 클레임 걸면 무조건 배상해
줘야 하는데, 이럴때 우리가 상담했던
이력이 녹취파일로 있으면 무조건 배상
해주지 않아도 되는데!

상담원별로 얼마나 효율적
으로 일하는지 성과관리 해
야하는데...

상담원-일반직원들간 전화
돌려주고 당겨받기등 이 자유
로와 업무 생산성을 증대시킬
방법은 없을까?

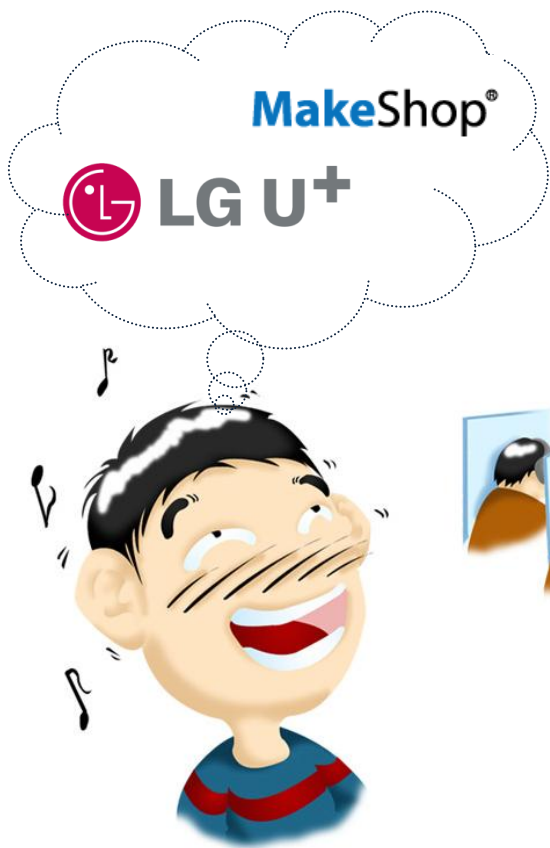
전화요금 좀 줄이는
방법은 없을까...?

구매이력있는 고객이 전화
하면 바로 땡땡고객님~하고
알아주고... 고객의 기대 이상
을 만족시킬 방법은 없을까?

기존 관리고객DB와 연동해
서 전화이력까지 관리하고 싶
은데 방법이 없을까?



I. 이런 고민을 하고 계신가요...?



**MakeShop과 LG유플러스는
답을 갖고 있습니다.**

**바로
“통합콜센터(CTI)”서비스!!!**

II. 통합콜센터 서비스란?

LG
070 인터넷전화



**쇼핑몰 매출증대를
위한
콜센터 솔루션**

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

고객정보 / 주문정보 팝업

● 메이크샵 CRM 연동

- 고객전화 수신 알림 기능
- 고객정보 / 주문정보 팝업
- CRM 에서 고객에게 전화걸기 (클릭투콜)

관리자로그인 - Windows Internet Explorer

http://choiceing.makemall.kr/login/?type=crmpage&cid=01087330132&userid=

MakeShop CRM 2.0

회원검색 CTI 01087330132

CRM Phone 검색

검색 ☐ 이름 ☐ 아이디 ☐ 전화 ☐ 휴대폰 ☒ CTI

검색어 포함 010-2222-2221 검색

· 검색된 회원 : 3건

No	이름	아이디	전화	휴대폰	이메일	CRM
1	홍길동	22222222	031-1111-1111	010-2222-2221	choiceing@gmail.com	CRM
2	홍길동	choiceing	028178164	010-2222-2221	tesewe@yahoo.co.kr	CRM
3	홍길동	choiceing2	028178164	010-2222-2221	test@test.com	CRM

· 검색된 비회원 주문 (최근 3개월): 3건

주문일시	주문상품	결제금액	결제	상태	주문서
2010/10/26 (15:43)	water rean	22,500	통장	미처리	
2010/10/26 (14:14)	종이학	17,500	통장	미처리	
2010/10/26 (13:43)	90년대 외 1건	42,500	통장	미처리	

닫기

02-2699-6325 전화입니다.

Makeshop 회원정보화면으로
연결하시겠습니까?

확인 취소

Makeshop
통합콜센터CTI

아이디 jang0531

비밀번호 *****

아이디 저장 비밀번호 저장

로그인 취소

Copyright (C) 2010 MAKESHOP.
ALL RIGHTS RESERVED.

닫기

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

강력한 자동 호 분배 기능

- 5가지 이상의 호 분배 정책 제공
 - 대기순서별 / round-robin 등
- 부서그룹 / 당겨받기 그룹 설정
 - 부서별 구성원 관리
- 센터 상황별 다양한 시나리오 적용
 - 대기음원 및 대기시간 설정 가능
- 예비hint/중복hint 기능 제공
 - 최적의 인바운드 호 수신을 위한 그룹 설정 기능

hunt group management interface

hunt group name	event	hunt number	distribution policy	number of users	edit/delete
1	메이크샵				<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>

Hunt Group Settings (Hunt Group Number: 1)

Hunt Group Name:

Hunt Group Number:

Transfer Distribution Policy:

Event (필수아님):

Maximum Number of Users: 명

Timeout (대기시간): 초

Waiting Tone:

Hunt Group Composition (더블클릭이나 화살표버튼 이용)

사용자리스트

추가된 사용자

이승엽(600)
김현수(602)

>>>
<<<

류현진(601)
추신수(603)

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

ARS / IVR 서비스

● 체계적 음원 관리 환경 제공

- 인사말 / 점심시간 / 업무종료 / 공휴일 등

● 다양한 IVR 시나리오 구축 환경 제공

- 착신전환/ARS/그룹착신
- 2depth 이상의 ARS 시나리오 구성

이계현호관리
 그룹 및 사용자관리
 CRM 연동
 음원 및 IVR관리
 +음원 관리
 +IVR 관리
 일정 관리
 콜 검색
 가타 관리
 콜 관리

음원 관리

※gsm 파일만 가능합니다. wav는 변환해서 업로드 해주세요.

음원명 : 파일 :

	음원명	음원화일	삭제
1	공휴일	holiday.gsm	<input type="button" value="삭제"/>
2	업무종료	work_end.gsm	<input type="button" value="삭제"/>
3	예약	reservation.gsm	<input type="button" value="삭제"/>
4	인사말	hello_main.gsm	<input type="button" value="삭제"/>
5	점심시간	lunch.gsm	<input type="button" value="삭제"/>

이계현호관리
 그룹 및 사용자관리
 CRM 연동
 음원 및 IVR관리
 +음원 관리
 +IVR 관리
 일정 관리

IVR 관리

IVR명 :

	부서명	[버튼][이름][연결설정][연결번호]	수정/삭제
1	메이크샵	[1] [제품문의] [연결번호로통화연결] [07040180609] [2] [배송문의] [연결번호로통화연결] [07040180609]	<input type="button" value="수정"/> <input type="button" value="삭제"/>

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

최적의 자동 기업일정관리

- 시간/일/월/년 단위 일정 관리 기능
 - 일정에 따른 자동 IVR 시나리오 구성 (착신/지정번호 연결/ARS play 등)
- 기업 특수일정 관리
 - 창립일/워크샵 등 기업 특수일정 관리
- 부서별 일정 관리 기능
 - 부서별 특성에 따른 개별적 일정관리 기능

070번호관리
그룹 및 사용자관리
CRM 연동
음원 및 IVR관리
일정 관리
+ 휴일 일정관리
+ 주간 일정관리
콜 검색
기타 관리
콜 관리

주간 일정 관리

추가 수정 삭제

주간일정 추가

일정명(+)	점심시간
번호선택(+)	07040180609(현트번호) ▼
요일선택(+)	<input checked="" type="checkbox"/> 월요일 <input checked="" type="checkbox"/> 화요일 <input checked="" type="checkbox"/> 수요일 <input checked="" type="checkbox"/> 목요일 <input checked="" type="checkbox"/> 금요일 <input type="checkbox"/> 토요일 <input type="checkbox"/> 일요일
시간(+)	12시 ▼ 0분 ▼ ~ 12시 ▼ 59분 ▼
유형선택(+)	<input type="radio"/> 번호직접연결 <input type="radio"/> 착신전환 <input checked="" type="radio"/> IVR
유형별입력(+)	점심시간 ▼ IVR선택 ▼

추가 취소

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

통계 Customizing

● 상담원별 통계 기능 제공

- 상담원별 / 기간별 통계관리
- 다운로드 (엑셀) 가능
- 콜센터 통화량 분석
- 상담원별 업무성과 분석

상담원별 통화이력



검색

하루간의 수/발신이력 통계입니다.

년/월/일 선택 : 2010년 12월 10일

검색

다운로드

	상담원	수신		발신					
				일반전화		휴대전화		합계	
		시간 (초)	건수	시간 (초)	건수	시간 (초)	건수	시간 (초)	건수
1	추신수	-	0	00:02:27	1	-	0	00:02:27	1
2	이대호	-	0	-	0	-	0	-	0
3	류현진	-	0	-	0	00:57:30	21	00:57:30	21
4	김현수	-	0	-	0	02:28:48	243	02:28:48	243
5	이승엽	-	0	-	0	03:05:59	238	03:05:59	238
6	김동주	-	0	00:01:08	3	-	0	00:01:08	3
7	박경완	-	0	-	0	02:55:10	214	02:55:10	214
8	양현종	-	0	-	0	02:46:46	219	02:46:46	219
9	김태균	-	0	00:02:50	3	00:42:53	24	00:45:43	27
합계:		-	-	00:06:25	7	12:57:06	959	13:03:31	966

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

콜백리스트 관리

● 부재중통화 목록 제공

- 고객전화번호/시간/대기시간 등
- 무효콜을 유효콜로 전환 (매출향상에 기여)
- 고객불만 해소

부재중통화목록



검색

부재중 통화 검색입니다.

2010년 ▼ 12월 ▼ 1일 ▼ ~ 2010년 ▼ 12월 ▼ 1일 ▼

고객번호:

검색

	고객번호	시간	기다린시간(초)	입력IVR버튼
1	01032448762	2010-12-01 22:51:03	4	
2	01085696457	2010-12-01 22:16:43	10	
3	01093914765	2010-12-01 22:12:16	10	
4	01195579408	2010-12-01 21:38:06	5	
5	01195579408	2010-12-01 21:26:04	7	
6	07040078295	2010-12-01 21:09:32	1	

Ⅲ. 통합콜센터 서비스에는 어떤 기능이 있나요?

캠페인 관리 기능

● 유형별 캠페인 관리 기능

- 다양한 캠페인 유형별 업무처리 가능
- 유형별 캠페인 DB upload 및 관리

● 아웃바운드 TM 솔루션

- 상담원에 DB균등분배'
- 이벤트 알림 등 TM 효율성 증대
- 웹에서 클릭만으로 아웃바운드 발신

고객리스트 업로드

고객리스트 재분배

※ 업로드파일포맷(엑셀):일련아이디(10)|고객명(50)|고객주민번호(50)|고객번호1|고객번호2|고객정보1(800)|고객정보2(20)

http://192.168.1.253 - 클릭투콜...

고객님(07075490363)의 폰과
07075490103연결

클릭투콜로 통화 연결됩니다.

fine 님 <<로그아웃>>

이름	주소	전화번호	휴대폰	상담결과	준비	메모	수정
홍인시 기흥구 신갈동	070-7549-0103	01 -641 -541	상담결과	준비	메모	수정	
서울시 서초구	070-7549-0102	01 -231 -906	상담결과	준비	메모	수정	
서울시 서초구	070-7549-0101	01 -879 -766	상담결과	준비	메모	수정	
경기도 수원시	070-7549-0104	01 -894 -122	상담결과	준비	메모	수정	
5 캠페인_2	홍인시 기흥구 신갈동	070-7549-0103	01 -641 -543	상담결과	준비	메모	수정
6 캠페인_2	서울시 서초구	070-7549-0102	01 -231 -906	상담결과	준비	메모	수정
7 캠페인_2	서울시 서초구	070-7549-0101	01 -879 -766	상담결과	준비	메모	수정
8 캠페인_2	경기도 수원시	070-7549-0104	상담결과	준비	메모	수정	

IV. 어떤 도입효과를 기대할 수 있나요? (꼼꼼히 읽어보세요~)

구 분	MakeShop 통합콜센터(CTI)	필요성/도입효과
IP 교환기	<p>▷ 콜센터를 효율적으로 운영하기 위한 Full 기능 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 돌려주기, 당겨받기, 내선설정, 상담그룹 설정, 착신전환, 3자통화, 발신번호표시, 호보류, 착신거부, 자동호분배(ACD)방식 설정(*), 헌트그룹 설정(**) 기능 등 <p>(*) 자동호분배(5가지 이상): 동시벨울림, 최장대기고객우선, 전화를 가장 적게받은 상담원, 한콜씩돌아가면서 받기, 랜덤방식 등</p> <p>(**)헌트그룹 설정: 중복헌트(A/B 다른그룹에 동일상담원 지정가능), 예비헌트(A상담그룹 모두 통화중일때 B그룹 대기상담원 연결)등</p>	<p>▷ 인터넷전화 서비스를 통해 통신료 절감 및 설치비, 유지보수 비용 절감</p> <p>▷ 쇼핑몰 환경에 적합한 다양한 분배정책 설정을 통한 업무효율성 증대</p> <p>▷ 다양한 교환기능 및 부가서비스 이용 (착신전환, 발신번호설정 등)을 통하여 교환기를 직접 구매하지 않고도 고가의 교환기를 구매한 것과 같은 효과</p>
고객정보 확인 / 상담 관리	<p>▷ 발신/수신 시 고객정보 스크린 pop-up을 통해 고객정보 확인 및 상담관리</p>	<p>▷ 고객정보를 사전에 인지함으로써 고객 기본정보를 확인하는데 발생하는 불필요한 시간과 노력을 최소화함으로써 쇼핑몰 운영자들에게 업무 편의성을 제공</p> <p>▷ 고객성함, 구매이력, 통화이력 등을 사전에 확인하므로써 고객만족도 향상</p>
ARS(IVR) 호분배	<p>▷ 다양한 상황 설정을 위한 ARS full 기능 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 등록 음원 수 제한 없음 (업무시간,점심시간,업무외시간,공휴일(토/일) 대기멘트,통화중멘트 등 최소 6개 음원 필요) - 2단계 이상의 ARS 시나리오 구성 기능 - 컬러링(통화연결음) 기능 - 자동착신 전환 기능 등 	<p>▷ 안내멘트를 이용하여 회사 홍보</p> <p>▷ 주문, 배송, 결제 등 고객요청에 맞는 전담(전문) 상담원 연결</p> <p>▷ 대기멘트/음원을 활용하여 고객 편의성 제공</p>

IV. 어떤 도입효과를 기대할 수 있나요? (꼼꼼히 읽어보세요~)

구 분	MakeShop 통합콜센터(CTI)	필요성/도입효과
ARS(IVR) 일정관리	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 기업일정관리(휴일/업무/특수일정 등) ▷ 대표번호 수신 시 회사 안내 음원 또는 내선(부서) 연결 안내 멘트 송출 <ul style="list-style-type: none"> - 고객 선택에 따라 상담원(내선) 연결 기능 ▷ 업무 시나리오에 따른 자동 ARS 송출 또는 착신전환 (예. 1.배송문의, 2.환불문의) ▷ 모든 상담원 통화 시 대기 ARS 음원 구동 ▷ 시간대별 헛그룹 지정 및 착신전환 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 업무시간, 업무외시간, 점심시간, 공휴일 등 일정에 맞는 적절한 ARS 안내멘트 송출로 콜센터 운영의 효율성 증대 ▷ 착신전환 기능을 이용하여 업무외 시간에 외부에서 전화응대 가능
부재중전화 (콜백) 관리	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 상담원 연결못한 고객의 통계 Data 관리 ▷ 부재중 전화에 대한 즉시 Call Back ▷ 콜백 리스트 분석을 통한 효율적인 상담원 배정 및 인력 관리 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 상담원과 통화하지 못한 고객의 부재중 무효콜을 콜백을 통해 유효콜로 전환함으로써 매출 향상에 기여 ▷ 문의내용을 해결하지 못해 생긴 고객의 불만을 해소해줌으로써 고객 만족도 향상(재구매율 증가)
Click to Call (Preview Dialing)	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 상담원 Web UI 제공 및 Mouse click을 통한 전화연결서비스 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 메이크샵 프로그램과의 연동을 통해 전화 다이얼 버튼이 아닌 마우스클릭을 통해 전화걸기, 전화끊기, 전화받기, 돌려주기, 당겨받기, 호대기 등 업무의 편의성 제공
녹취 (Recording)	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객과의 통화 내용 녹음 및 저장 ▷ 녹취파일 다운로드 및 재생 기능 ▷ 보관 및 검색기능 (고객 전화번호, 날짜/시간, 상담원별) 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객/거래처 등 상대방의 약속 불이행으로 발생할 수 있는 금전적 피해를 대비하여 증거자료로 활용 ▷ 고객/거래처 등 상대방의 거짓말, 명예훼손, 욕설 등으로 인해 물리적/정신적 피해를 입은 경우 활용 ▷ 녹취 파일을 다운받아 장기간 보관 보관하여 추후에 발생할 수 있는 클레임에 대비

IV. 어떤 도입효과를 기대할 수 있나요? (꼼꼼히 읽어보세요~)

구 분	MakeShop 통합콜센터(CTI)	필요성/도입효과
통계관리	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 상담원별/내선별 통계 ▷ 발신/수신 통화시간 및 건수 통계 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 정확한 Data를 활용하여 콜센터 통화량 분석, 상담원별 업무성과 분석, 고객 문의내용 분석 ▷ 효율적인 상담원 인력운영 ▷ 콜센터 운영에 있어 집중 관리 해야하는 부분 예측 가능
고객 통화이력 검색	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 기간을 설정하여 고객과의 통화전체내역을 검색/조회 (고객번호, 통화시간, 수신/발신, 상담원, 통화한시간, 호상태) ▷ 통화이력 다운로드 (엑셀) 가능 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 모든 통화기록 검색을 통해 통화이력 리스트 관리 ▷ 통화이력 Data를 활용한 다양한 형태의 콜분석을 통해 개선점 도출 및 반영, 매출기여
고객 DB upload 및 자동분배	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 고객에게 TM 해야하는 경우 발생시 고객 DB upload ▷ 고객 DB 상담원별 자동분배 ▷ 업무수행결과에 따라 DB리스트 재분배 등 	<ul style="list-style-type: none"> ▷ 이벤트 홍보, 상품 판매, 고객관리 등을 위해 다수의 고객에게 TM을 해야 하는 경우, 상담원에게 DB를 균등하게 분배하고 클릭투콜로 전화를 이용함으로써, 일일 업무 처리량 증가 및 업무의 편의성 제공 ▷ Outbound TM을 위한 필수 기능임

V. 가격은?

1. 전화요금 (KT 일반전화 비교표) - 평균 30% 수준의 통화요금이 절감 효과가 있습니다.

구 분	KT	LG U+	절감율
기본료	5,200원/회선	2,000원/회선	61%
시내통화	39원/3분	38원/3분	3%
시외통화	14.5원/10초	38원/3분	86%
핸드폰 통화	14.5원/10초	11.7원/10초	19%
070가입자간 통화	14.5원/10초	무료	100%

2. 콜센터 솔루션 이용료

상품명	상품구성	월사용료(회선당)
임대형(ASP)	인터넷전화+CTI+CRM	15,000원 → 9,900원 ('11.1.31까지)
	인터넷전화+CTI+CRM+녹취	30,000원
구축임대형	인터넷전화+CTI+CRM+녹취	50,000원
구축형	인터넷전화+CTI+CRM+녹취	상담 후 결정

임대형(ASP) : 고객사(쇼핑몰)내에 장비를 구축하지 않고, 메이커샵에 기구축한 콜센터 솔루션을 빌려쓰는 형태

구축임대형 : 고객사(쇼핑몰)내에 장비를 구축하고 매월 좌석당 임대요금을 납부하는 형태

구축형 : 고객사(쇼핑몰)내에 장비를 구축하고 일시불로 장비(솔루션) 요금을 납부하는 형태

NAINGIRL

BOOK
Free Your Style

컴퓨터 싸게 살하는 방법
ASSAcom

생/활/감/성/채/널 텐바이텐
10X10

등등...

검증된 많은 쇼핑몰들이 LG유플러스의 통합콜센터 솔루션을 도입한 뒤,
고객만족도 및 매출이 증대 되었다고 만족해 하십니다.

<문 의>

- ✓ 김종이 차장 : 010-8080-6509
- ✓ 최정환 과장 : 010-8946-1227