

# Online Contact (관리자용) 빠른 시작 가이드

본 가이드는, 관리자 분들의 Online Contact 초기 사용 시 가이드를 따라 Online Contact 의 기능들을 전체적으로 둘러보고, 체험해 보시면서 Online Contact 서비스에 대한 이해도 향상을 돕기 위해 제작되었습니다.

각 기능에 대한 구체적이고 상세한 설명은 [서비스 가이드 페이지](#)와 [Online Contact 헬프센터 FAQ 페이지](#)에서 확인하실 수 있습니다.

- 서비스 가이드 : <https://docs.toast.com/ko/Contact%20Center/ko/online-contact-guide-primary-setting/>
- Online Contact FAQ : <https://nhn-contact.oc.toast.com/oc/hc/article/>

# Contents

## 1 서비스 소개 & 이용 방법

- 1) Online Contact 서비스 소개
- 2) 서비스 특징점
- 3) 서비스 가입 / 기본 설정 방법
  - NHN Cloud 회원가입
  - 서비스 선택, 조직 / 도메인 설정
  - IAM 회원 등록
  - 가입 완료 및 최초 접속

## 2 관리자 권한

### 2-0 권한 설명

#### 1) 권한 설명

### 2-1 전체 관리

- 1) 계약 서비스 현황
  - 계약 현황
  - 조직 정보
  - 요금 현황
- 2) 조직 관리자
- 3) CTI 관리
  - CTI 설정
  - CTI 상담원 관리
- 4) 권한 변경 로그 관리
- 5) My 실적
- 6) 개인정보 설정

## 3 상담 관리

### 3-0 개요

#### 1) 상담 관리 유형 개요

### 3-1 서비스 관리

- 1) 인증
  - OPEN API
- 2) 채팅
  - 기본 설정
  - 상담원 할당 설정
  - 채팅화면 삽입 코드
  - 카테고리 관리
- 3) 티켓
  - 카테고리 관리
  - 트리거
  - 필드
  - 템플릿 관리
  - 이메일 설정
- 4) 전화
  - IVR Route 관리
  - 발신번호 관리
- 5) 상담원
  - 상담원
  - 그룹
- 6) 헬프 센터
  - 템플릿 관리
  - 파일 업로드 관리
  - 구성 관리
  - 회원 연동
- 7) 외부 채널
  - 트위터
  - 카카오톡 상담톡
  - SMS
- 8) 보안 서비스
  - 로그 연동

### 3-2 고객정보관리

- 1) 고객 관리
  - 고객 관리
  - 고객정보 변경 / 통합
- 2) 고객정보 연동
  - API 설정
  - 연동 고객정보 조회

### 3-3 부가업무

- 1) 콜백 관리
  - 콜백 리스트
  - 콜백 할당
  - 콜백 할당 취소
  - 콜백 처리 현황
- 2) SMS 발송
  - SMS 발송
  - 템플릿 관리

### 3-4 헬프센터

- 1) FAQ
  - 카테고리 관리
  - FAQ 등록
  - 배포문서 / 초안문서
- 2) 공지사항
  - 말머리 관리
  - 배포문서 / 초안문서
  - 템플릿 관리
  - 태그 관리
  - 공지사항 등록

### 3-5 티켓 관리

- 1) 티켓
- 2) 티켓 처리
  - 가져오기
  - 처리하기
  - 티켓 생성
  - 티켓 이관
  - 개인정보 마스킹
- 3) 티켓 검색

### 3-6 전화

- 1) 기본 설정
- 2) CTI 로그인 및 기본 상태
- 3) 전화 수 / 발신
  - 전화 수신
  - 전화 발신
- 4) 전화 종료 및 티켓 처리

### 3-7 채팅

- 1) 기본 설정
- 2) 문의 접수 / 처리
  - 채팅 접수
  - 채팅 처리
  - 개인정보 마스킹
- 3) 만족도 평가 및 대화 종료
- 4) 채팅 기록

### 3-8 통계

- 1) 기간 통계
- 2) 유형 통계
- 3) 실적 통계
- 4) 만족도 통계
- 5) SMS 발송 현황

### 3-9 가이드

- 1) 내부 공지
- 2) 지식 관리

# Contents

## 4 이슈 관리

### 4-0 개요

#### 1) 이슈 관리 유형 개요

### 4-1 서비스 관리

#### 1) 티켓

- 카테고리 관리
- 트리거
- 필드
- 템플릿 관리
- 이메일 설정

#### 2) 상담원

- 상담원
- 그룹

#### 3) 외부 채널

- SMS

### 4-2 부가업무

#### 1) SMS 발송

- SMS 발송
- 템플릿 관리

### 4-3 티켓 관리

#### 1) 티켓

#### 2) 티켓 처리

- 가져오기
- 처리하기
- 티켓 생성
- 개인정보 마스킹

#### 3) 티켓 검색

### 4-4 통계

#### 1) 기간 통계

#### 2) 유형 통계

#### 3) 실적 통계

#### 4) SMS 발송 현황

### 4-5 가이드

#### 1) 내부 공지

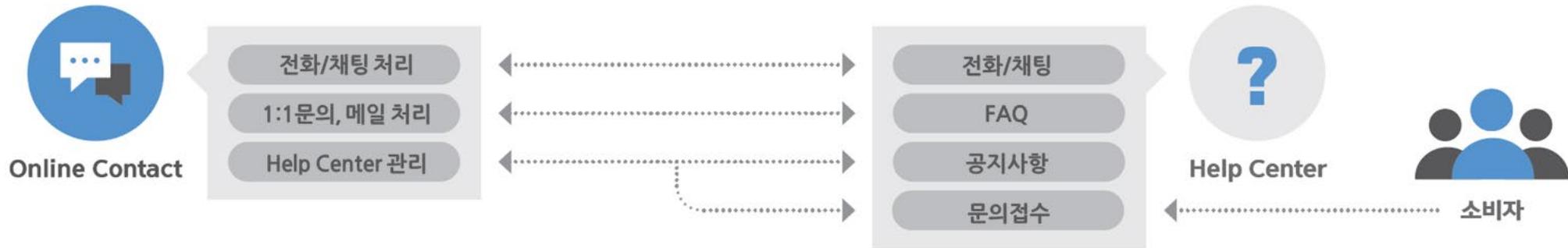
#### 2) 지식 관리

# 1 서비스 소개 & 이용 방법

---

최적의 프로세스로 고객문의를 처리할 수 있도록 구현된  
통합 상담솔루션 'Online Contact'

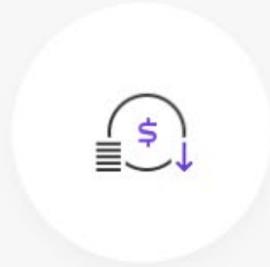
1:1 문의, 헬프센터, 채팅, 전화, SNS 등 원하는 채널의 문의가  
티켓화 되어 관리되므로 빠른 문제 해결로 서비스의 가치를 높여줍니다.





### 전화기가 필요없는 쉽고 간편한 콜센터

앱만으로 콜센터 구성  
클라우드 기반의 자원 구성  
원하는 석수 만큼 센터 구성



### 콜센터 구축 및 유지 비용 절감

초기구축비용 부담 불필요  
시스템 유지비용 불필요  
비용절감 및 매출 증대



### 시간/공간 제약없는 쉽고 자유로운 콜센터

재택, 외근 모두 가능  
모바일, 태블릿, PC 가능  
자유로운 콜센터 구성 가능



### 보안/안정성, 확장성 있는 클라우드 서비스

NHN Toast Cloud 기반 보안 및 안정성 보장  
유연한 확장 및 서비스 구성  
개방성 있는 플랫폼, 커스터마이징 가능

# 1) NHN Cloud 회원가입



회원가입 <sup>1</sup>



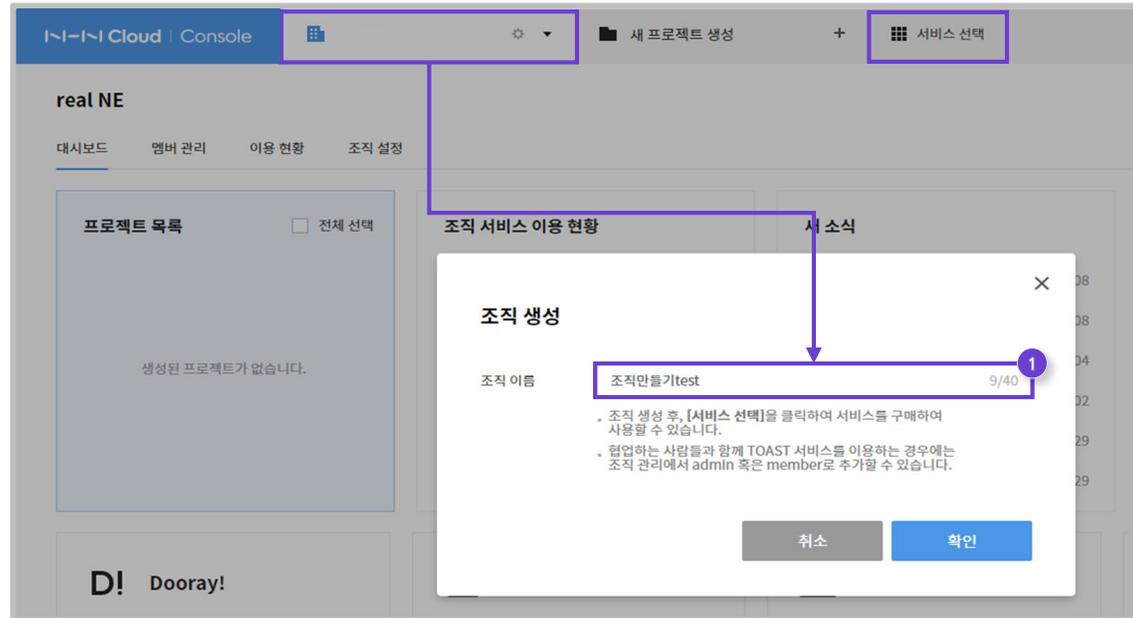
Online Contact은 NHN Cloud 회원 가입 후 이용하실 수 있습니다.  
 NHN Cloud 홈페이지([www.toast.com](http://www.toast.com))에서 회원가입을 진행해주세요. <sup>1</sup>

\* 사업자 회원께서는 **사업자등록증 사본**을 준비해주세요.

NHN Cloud 회원가입 시 결제수단 등록이 필수이기 때문에, 마이페이지로 이동하셔서 결제수단 등록을 진행해주세요. <sup>2</sup>  
 (이미 가입하셨더라도 결제수단 등록을 하지 않으셨다면 동일 절차를 진행 부탁드립니다.)

\* NHN Cloud 회원가입 시 **결제수단 등록 필수**, 신용카드를 준비해주세요.  
 (체크카드는 등록이 불가합니다.)

## 2) 서비스 선택, 조직/도메인 설정



결제수단 등록 후 CONSOLE 클릭, 최초 조직 생성 후 서비스 선택 → Online Contact를 클릭하시면 조직/도메인 이름 설정 단계로 이동합니다.

조직 이름은 기존 조직 또는 의미 있는 조직 이름으로 작성해주시고, 도메인은 ex) <https://example.oc.toast.com/> 형식으로 생성되니 작성에 참고해주세요.

\* 조직, 도메인 모두 중복 이름이 존재할 경우 사용이 불가능합니다.



### 3) IAM 회원 등록

Online Contact 사용 계정

새 멤버를 등록해주세요. IAM 회원 등록 1

ID	이름	메일	OWNER

1

IAM 회원

ID  ID를 입력해주세요. 이름  이름을 입력해주세요.

메일  메일을 입력해주세요.

비밀번호를 분실하면 입력한 메일 주소로 비밀번호 설정 메일이 발송됩니다.  
정확한 메일 주소를 입력하세요.

Online Contact 서비스를 이용하기 위한 준비가 완료되었습니다

서비스 OWNER로 설정한 ID 정보로 아래 URL에 접속하여  
Online Contact 서비스를 이용하세요.

2

Online Contact URL : <https://team-example.oc.toast.com/>

ID : example01

조직/도메인 설정 후 IAM 회원을 등록합니다. 1

\* **IAM 회원**: 조직 내에서만 유효한 멤버  
(조직 내부 회원)

\* **NHN Cloud 회원**: NHN Cloud 회원으로  
조직을 관리하는 멤버

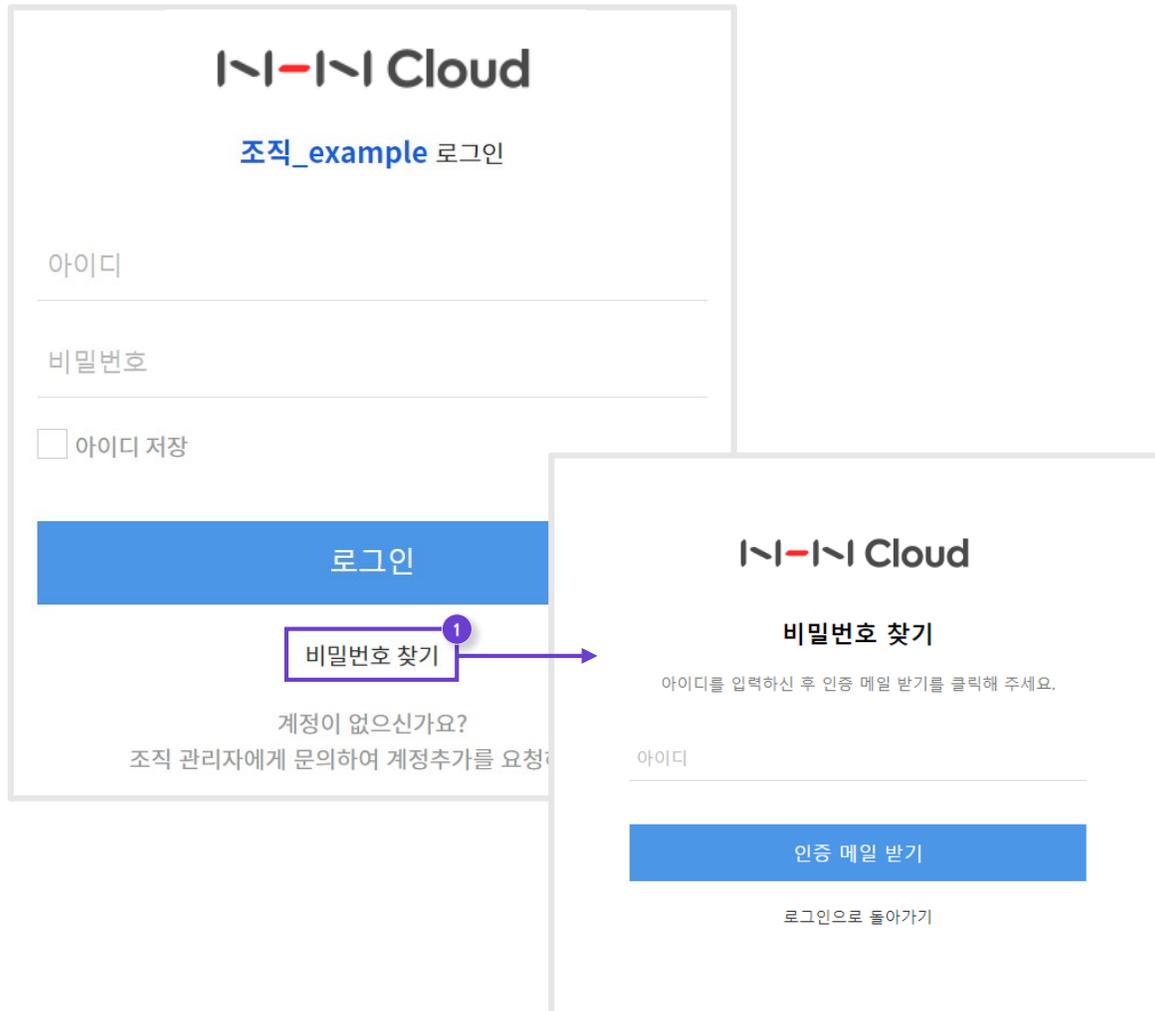
등록하신 IAM 회원 중, OWNER로 설정하신  
ID로 추후 로그인하시게 됩니다.

앞선 단계들을 마치시면 Online Contact  
서비스에 가입이 완료됩니다.

Online Contact 접속 URL 및 IAM 회원 중  
OWNER로 설정한 ID를 확인해주세요. 2

이후 접속 시 해당 URL와 ID로 접속하시게  
됩니다.

#### 4) 가입완료 및 최초접속



가입 완료 시 제시된 URL와 ID를 활용하여 접속합니다.

최초 접속 시 비밀번호가 설정되어 있지 않으므로, **비밀번호 찾기** 후 로그인하실 수 있습니다.<sup>1</sup>

비밀번호 찾기 시 인증 메일은 IAM 회원 등록 시 기재한 이메일 계정으로 전송됩니다. 수신한 메일을 통해 새 비밀번호를 설정하신 후 로그인이 가능합니다.

## 2 관리자 권한

### 2-0 권한 설명

---

※ 권한 복수 선택 가능

구분	메뉴/ 위젯명	조직 관리자	관리자			상담원			콜백 할당
			티켓	전화	채팅	티켓	전화	채팅	
메뉴	가이드		●	●	●	●	●	●	
	채팅				●			●	
	티켓 관리		●	●		●	●		
	헬프센터		●	●	●	●	●	●	
	통계		●	●	●				
	부가업무		●	●	●	●	●	●	●
	서비스 관리	●	●	●	●				
	고객정보관리		●	●	●				
	전체 관리	●							
위젯	채팅 위젯				●			●	
	전화 위젯			●			●		

전화 권한 부여 시 티켓 권한 자동 부여

서비스 관리 중 '상담원' 메뉴만 접근 가능

콜백 할당 권한이 없을 경우.  
콜백관리 중 '콜백 리스트' 탭만 접근 가능

Online Contact에서의 사용자 권한은 다음과 같이 구분됩니다.

조직 생성 후 최초 접속 시 **조직 관리자**의 권한으로 Online Contact에 접속하게 됩니다. 조직 관리자는 조직 관리 관련 기능들만 접근 가능하므로, 전체 관리 메뉴를 통한 조직 관련 설정 이후에 **[서비스 관리 → 상담원] 메뉴에서 관리자 권한을 부여**한 후 서비스 설정을 진행해 주세요.

조직 관리자 권한은 **[전체 관리 → 조직 관리자]** 메뉴에서 관리하실 수 있으며, 관리자 및 상담원 권한은 **[서비스 관리 → 상담원]** 메뉴에서 관리하실 수 있습니다.

## 2 관리자 권한

### 2-1 전체 관리

---

# 1) 계약 서비스 현황

## 1-1) 계약 현황

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

⚙️ 계약 서비스 현황

👤 조직관리자

👤 CTI 관리

👤 SSO 로그인

👤 권한 변경 로그 관리

계약 현황 탭을 통해 사용하고 계신 조직에 서비스를 추가, 상태 설정 및 해지, 서비스의 기본 정보를 확인 및 수정하실 수 있습니다.

서비스 추가 버튼을 누르시면 서비스의 기본 정보를 설정하실 수 있습니다.

서비스의 유형은 다음과 같이 구분됩니다.

- \* 상담 관리: 채팅, 전화 등 고객 상담에 사용
- \* 이슈 관리: 상담 관리에서 이관된 문의 처리

입력 이후 계약 상세 내역 화면을 통해 기능 설정, 설정한 기능에 따른 예상 비용을 산출해 보신 후 계약을 완료하실 수 있습니다.

계약 상태의 서비스에 대한 기본정보, 계약 내용 수정은 서비스 사용 시에만 가능하며, 계약 해지는 서비스 사용 중지 이후에 처리하실 수 있습니다.

# 1) 계약 서비스 현황

## 1-2) 요금 현황

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▴
- ⚙ 계약 서비스 현황**
- 👤 조직관리자
- 👤 CTI 관리
- 👤 SSO 로그인
- 👤 권한 변경 로그 관리

전체 관리 > 계약 서비스 현황 > 요금 현황

계약 현황    요금 현황

전체 유형 ▾    전체 서비스 ▾    2020-11    이월 달    2020-11-1 ~ 2020-11-30    🔍 검색

구분	이용내역	청구금액
채팅	사용자 수	16
	일반 처리건(월)	0
	상당특 처리건(월)	0
티켓(전화 미포함)	사용자 수	44
	처리건(월)	9
티켓(전화)	사용자 수	19
	처리시간(월)	00:03:44
유료 서비스	서비스 명	고객 관리
		FAO

요금 현황 탭에서 서비스 유형별, 각 서비스별 월별 청구 요금을 조회하실 수 있습니다.

개별 서비스를 기준으로 조회하셨을 경우 **서비스 사용 여부**가 함께 표시됩니다. ①

전체 관리 > 계약 서비스 현황 > 요금 현황

계약 현황    요금 현황

고객 관리 ▾    aaaaaaaaaa ▾    2020-11    이월 달    2020-11-1 ~ 2020-11-30    🔍 검색

① 서비스 상태: 이용정지

요금 현황 탭에서 서비스 유형별, 각 서비스별 월별 청구 요금을 조회하실 수 있습니다.

개별 서비스를 기준으로 조회하셨을 경우 **서비스 사용 여부**가 함께 표시됩니다. ①

# 1) 계약 서비스 현황

## 1-3) 조직 정보

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▲
- ⚙️ 계약 서비스 현황**
- 👤 조직관리자
- 👤 CTI 관리
- 👤 SSO 로그인
- 🔑 권한 변경 로그 관리

전체 관리 > 계약 서비스 현황 > 조직 정보

계약 현황    요금 현황    조직 정보

TOAST 조직 정보	TOAST 조직 이름	<input type="text"/>	
	TOAST 조직 ID	<input type="text" value="WopqM8euo"/>	<a href="#">복사</a>
	TOAST 조직 도메인	<input type="text"/>	
OC 조직 정보	OC 조직 Key	<input type="text" value="9b7556b403"/>	<a href="#">복사</a> <a href="#">API Key 변경</a>
	OC URL	<input type="text" value="https://nhn-cs"/>	

**조직 정보** 탭에서는 Online Contact 서비스를 사용하고 있는 **NHN Cloud 조직 정보**와, Online Contact 서비스 초기 사용 시 생성하신 **Online Contact 조직 정보**를 확인하실 수 있습니다.

확인하실 수 있는 정보는 아래와 같습니다.

- \* NHN Cloud 조직 이름
- \* NHN Cloud 조직 ID
- \* NHN Cloud 조직 도메인
- \* Online Contact 조직 Key
- \* Online Contact URL

## 2) 조직관리자

### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

⚙️ 계약 서비스 현황

👤 조직관리자

👤 CTI 관리

👤 SSO 로그인

🔧 권한 변경 로그 관리

전체 관리 > 조직관리자

**+ 조직관리자 추가** 2

아이디	이름	닉네임	이메일	삭제
10060	test1	1232131313		<b>삭제</b>
10062				<b>삭제</b>
10065				<b>삭제</b>
10066				<b>삭제</b>
10067				<b>삭제</b>
10075				<b>삭제</b>
10076				<b>삭제</b>
10080				<b>삭제</b>
10084				<b>삭제</b>
10085				<b>삭제</b>

**회원 초대** 1

< 1 2 3 4 >

**조직관리자 추가**

계정  **상담원 조회** 2

이름

이메일

**저장** **취소**

**조직관리자**는 Online Contact을 사용하는 조직을 관리할 수 있는 권한을 가지며, 상담원의 추가 및 삭제, 상담원 중에서 조직관리자를 추가하거나 삭제하실 수 있습니다.

조직관리자 권한을 부여할 사용자가 IAM 회원으로 등록되어 있지 않다면,

- \* 우측 상단 **회원 초대** 버튼을 통해 등록 1
- \* NHN Cloud CONSOLE → 멤버 관리 → IAM 회원 탭에서 등록

위 방법 중 한가지를 통해 IAM회원을 등록하신 후, **조직관리자 추가** → **상담원 조회** 버튼을 통해 **조직관리자**로 추가하실 수 있습니다. 2

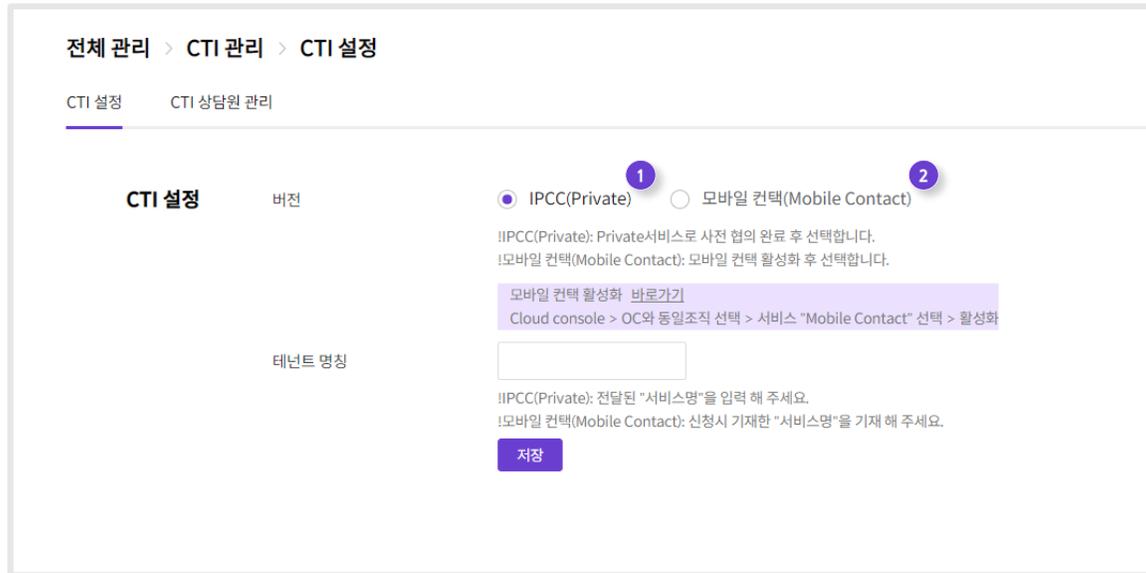
이후 **서비스 관리** → **상담원** 메뉴에서 상담원 또는 관리자로 등록해주시면 해당 조직관리자가 상담 기능을 이용할 수 있습니다.

### 3) CTI 관리

#### 3-1) CTI 설정

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객정보관리 ▾
- 전체 관리 ▲
  - ⚙️ 계약 서비스 현황
  - 👤 조직관리자
  - 🔧 **CTI 관리**
  - 👤 SSO 로그인
  - 🔧 권한 변경 로그 관리



서비스 계약 시 **전화 기능**을 사용 설정하셨을 경우, **CTI 관리** 메뉴에서 전화 상담 기능과 연결할 CTI 정보를 설정하실 수 있습니다.

**IPCC**를 이용하고자 하시는 경우에는 <sup>1</sup>**고객센터**로 사전 문의를 부탁드립니다,

**Mobile Contact**을 이용하고자 하실 경우 <sup>2</sup>Online Contact를 이용하시는 조직의 NHN Cloud CONSOLE에서 **Mobile Contact 서비스를 활성화**, 가입 및 고객센터 구성 가이드에 따라 **고객센터**를 구성하신 후 연동 부탁드립니다.

각 CTI 서비스의 구성이 완료된 후, 관리자로부터 전달받으신 **서비스명**을 테넌트 명칭에 입력하신 후 저장해주세요.

※ Online Contact 고객센터 : <https://nhn-contact.oc.toast.com/oc/hc/>  
 ※ Mobile Contact 가입 및 고객센터 구성 가이드: <https://docs.toast.com/ko/Contact%20Center/ko/mobile-contact-application-guide/>

### 3) CTI 관리

#### 3-1) CTI 상담원 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객정보관리 ▾
- 전체 관리 ▲
  - ⚙️ 계약 서비스 현황
  - 👤 조직관리자
  - ⚙️ CTI 관리**
  - 👤 SSO 로그인
  - 🔑 권한 변경 로그 관리

전체 관리 > CTI 관리 > CTI 상담원 관리

CTI 설정 CTI 상담원 관리

이름  🔍 검색 <sup>1</sup>

아이디	이름	이메일	CTI ID	CTI NO	서비스	처리
10173	상담원01	example@naver.com	12345	12345		수정 <sup>2</sup>
10174						수정
10119						수정

< 1 ... 8 9 10 11 12 13 >

Online Contact과 연결하실 CTI 정보를 저장하신 후, **전화 상담을 진행할** 각 상담원에게 **CTI 정보를 부여**할 수 있습니다. (상담원별 CTI 정보는 CTI 관리자에게 문의)

**검색** 버튼을 통해 조직 내의 상담원 목록을 조회하실 수 있으며, **수정** 버튼을 눌러 CTI ID, CTI NO 값을 입력 또는 변경하실 수 있습니다.

CTI 정보가 정상적으로 입력된 상담원은 전화 아이콘을 통해 접속하실 수 있는 CTI 화면에서 **CTI 로그인** 버튼을 클릭했을 시, CTI 로그인이 처리되어 전화 상담을 진행할 수 있습니다.

## 4) 권한 변경 로그 관리

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▲

- ⚙ 계약 서비스 현황
- 👤 조직관리자
- 👤 CTI 관리
- 👤 SSO 로그인

📄 권한 변경 로그 관리

전체 관리 > 권한 변경 로그 관리 <sup>1</sup>

조작일시: 2020.09.01 ~ 2020.09.04 🗑 이름:  IP:  서비스:   
 조작내용: 전체 ID: 전체  🔍 검색

번호	서비스	조작일시	조작 아이디	이름	IP	대상 아이디	조작내용
7	testservice	2020.09.01 20:56	test01	예시01	59.12.102.91	test01	등록
6	testservice	2020.09.01 20:54	test01	예시01	59.12.102.91	test03	수정
5	testservice	2020.09.01 20:53	test01	예시01	59.12.102.91	test03	등록

헬프센터 조직 내부 상담원들의 권한을 변경할 시 로그가 저장됩니다.

조직관리자가 **권한 변경을 진행한 로그**를 <sup>1</sup> 관리하는 메뉴로, 조작일시, 조작내용, 이름, IP, 서비스, ID에 대하여 검색할 수 있습니다.

## 5) My 실적

**My 실적**

예시01

- My 실적
- 개인정보설정
- 로그아웃

**티켓실적**

미할당	1	처리중	7	해결	0	완료	0
-----	---	-----	---	----	---	----	---

**전화실적**

IB통화	0 건 / 00:00:00	OB통화	0 건 / 00:00:00	대기	00:00:00
호전환	0	티켓처리	00:00:00	채팅처리	00:00:00
휴식	00:00:00	식사	00:00:00	교육	00:00:00
취합/보고	00:00:00	회의	00:00:00	코칭	00:00:00

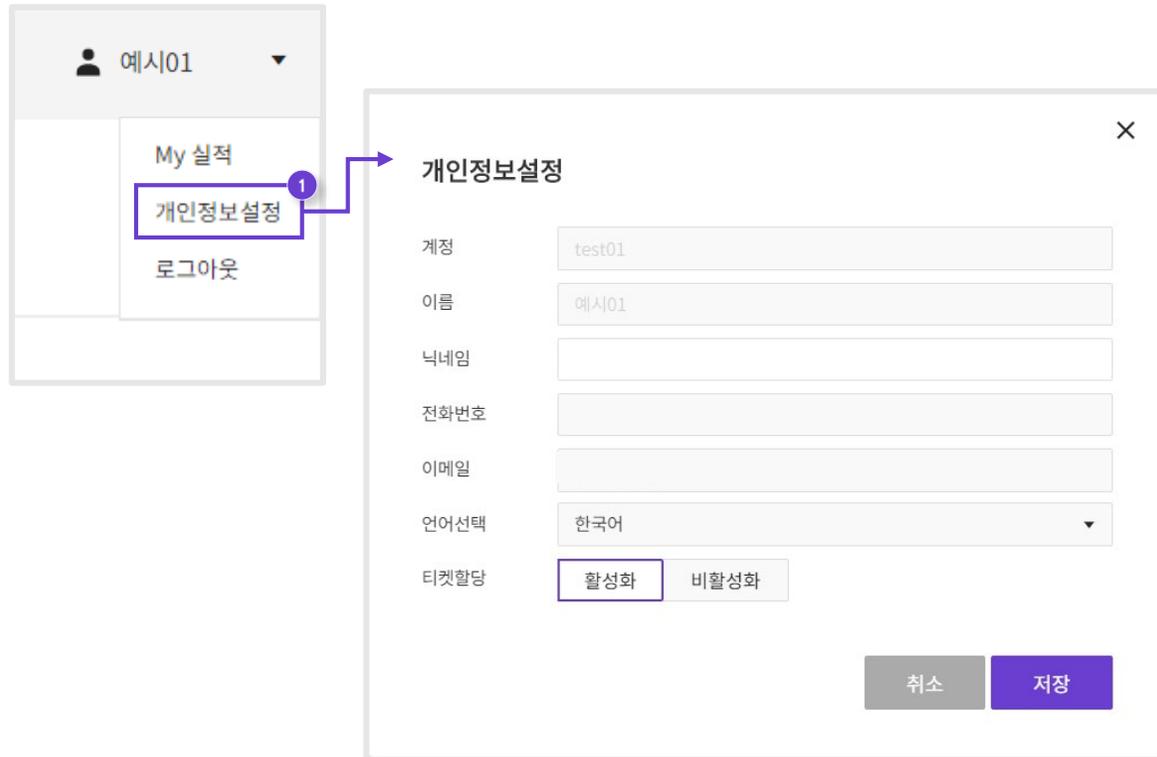
**채팅실적**

대기	00:00:00	온라인	00:00:00	휴식	00:00:00
----	----------	-----	----------	----	----------

사용자가 현재 접속해 있는 서비스에서의 티켓, 전화, 채팅 상담에 대한 **당일 실시간 누적 실적 데이터를** 열람하실 수 있습니다.

My 실적에 표시되는 데이터는 서비스별로 구분되므로, 다른 서비스로 이동하여 접속하셨을 시 해당 서비스에 대한 데이터로 변경되어 표시됩니다.

## 6) 개인정보 설정



헬프센터에 접속하는 사용자의 개인정보<sup>1</sup> 설정을 열람하고 변경할 수 있습니다.

개인정보설정 메뉴에서 변경할 수 있는 정보는 다음과 같습니다.

- \* **닉네임**: 채팅 또는 메일처리 시 보여지는 항목
- \* **언어선택**: 사용자 환경의 언어 선택
- \* **티켓할당**: 티켓 할당 여부 선택 가능

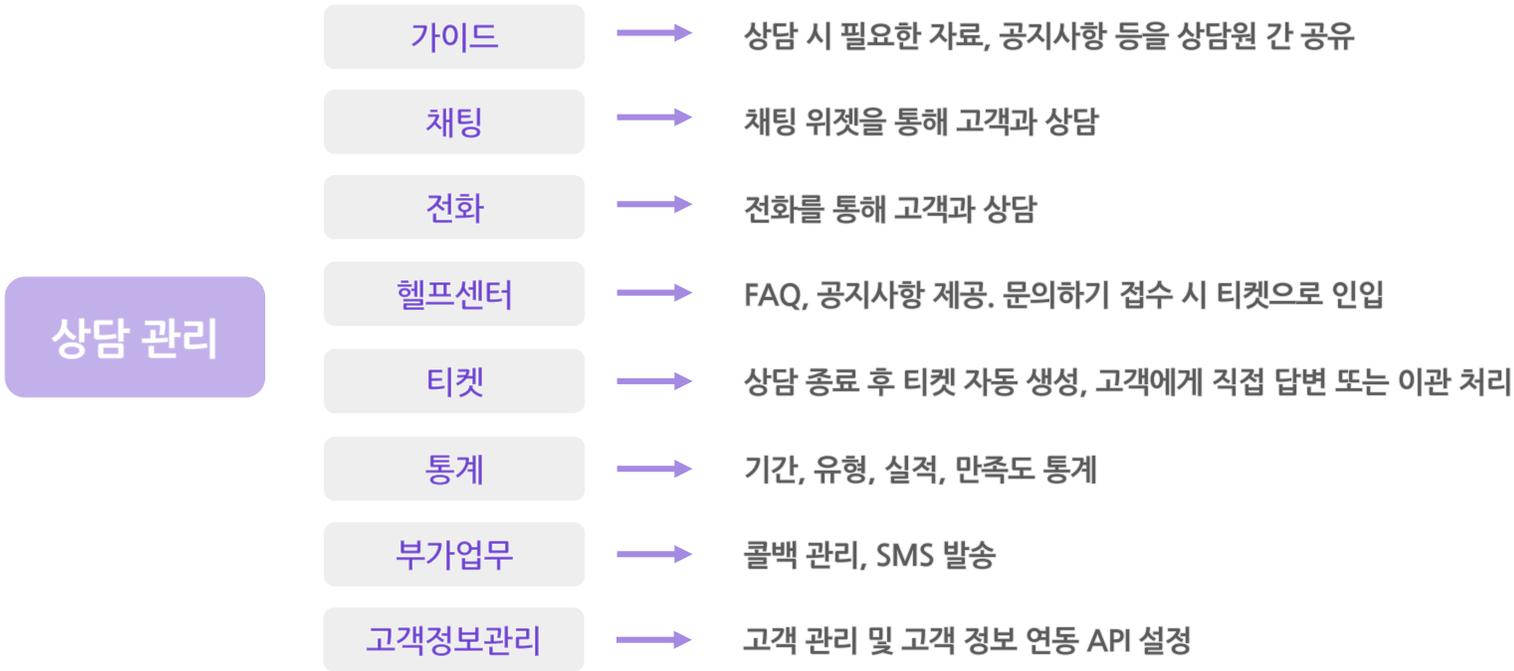
상기 정보 이외의 개인 정보는 [NHN Cloud CONSOLE](#) → **멤버 관리** 탭에서 변경하실 수 있습니다.

## 3 상담 관리

### 3-0 개요

---

## 1) 상담 관리 유형 개요



상담 관리 서비스 유형은 Online Contact에서 제공하는 채팅, 전화, 헬프센터 등의 채널들을 통해 **고객과 직접적으로 상담할 수 있는** 서비스 유형입니다.

상담 관리 타입으로 생성하신 서비스에서 어떤 기능들을 이용하실 지는 서비스 추가 시 계약 정보에서 설정하실 수 있으며,

이후 수정이 필요할 경우  
**[전체관리 → 계약 서비스 현황 → 계약 현황]**  
 탭에서 수정하실 수 있습니다.  
 (계약 정보는 **하루 1회**만 수정 가능)

## 3 상담 관리

### 3-1 서비스 관리

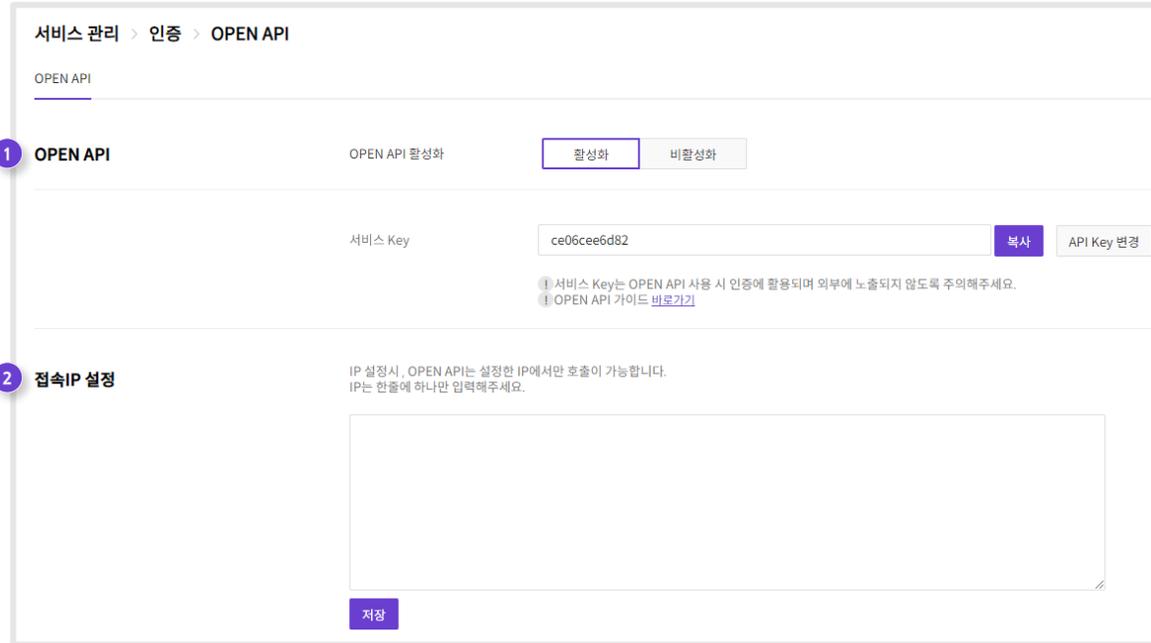
---



# 1) 인증

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▴
  - 인증**
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾



OPEN API 기능의 활성화/비활성화 및 <sup>1</sup> 서비스 관리와 관련된 API 호출에 사용되는 서비스 Key를 확인하실 수 있으며,

OPEN API를 호출할 수 있는 접속 IP를 <sup>2</sup> 지정하실 수 있습니다.

## 2) 채팅

서비스 관리 > 채팅 > 기본 설정

기본설정    상담원 할당 설정    채팅화면 삽입 코드    카테고리 관리

**인사말 설정**    채팅 연결시, 고객에게 자동으로 발송되는 인사말입니다.

반갑습니다 :) 무엇을 도와드릴까요?

**만족도 안내 메시지**    고객에게 평가 요청시 발송되는

문의는 잘 해결되었나요? 이번

**상담정보**

채널    헬프센터(PC)

처리유형    결제 / 신용카드

티켓    + 티켓 만들기

채팅 기능 활성화 시 설정 가능한 기능들입니다. <sup>1</sup>  
 (서비스 관리 → 헬프센터 → 구성관리에서  
 활성화, **활성화 이후** 화면 우측 하단 채팅  
 아이콘으로 접속)

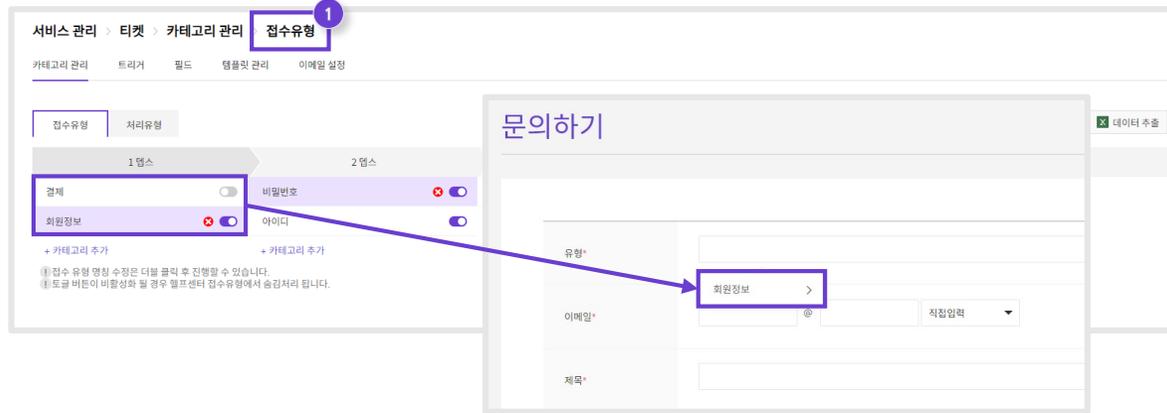
- \* **기본설정**: 인사말 및 만족도 안내 메시지 설정
- \* **상담원 할당 설정**: 최근 채팅기록이 있는 상담원에게 우선 할당 기능 활성화/비활성화
- \* **채팅화면 삽입 코드**: 기 존재하는 페이지에 채팅 서비스만 제공하고 싶은 경우 소스 코드에 삽입할 수 있도록 제공되는 코드
- \* **카테고리 관리**: 채팅 상담 시 상담원이 입력하는 고객 처리유형을 1 ~ 3덱스까지 설정 가능

### 3) 티켓

#### 3-1) 카테고리 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓**
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾



헬프센터에서 고객이 문의를 접수할 시 선택하는 **접수유형**, 상담원이 티켓 처리 시 선택하는 **처리유형**을 카테고리 관리 탭에서 1~5덱스까지 설정할 수 있습니다.

**접수유형**의 경우 추가하신 후 토글 버튼으로 **활성화 및 비활성화 설정**이 가능하며, 헬프센터 문의 접수 시 사용하실 접수유형과 티켓 처리 시 사용하실 접수유형을 구별하여 관리하실 수 있습니다.

- \* **활성화** : 헬프센터, 티켓 관리 동시 표시
- \* **비활성화** : 티켓 관리 화면에만 표시

카테고리 ID를 복사하거나, 전체 카테고리 정보를 **엑셀 파일**로 추출할 수 있습니다.

### 3) 티켓

#### 3-2) 트리거

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

인증

채팅

**티켓**

전화

상담원

헬프센터

외부채널

고객관리

전체 관리

서비스 관리 > 티켓 > 트리거

카테고리 관리 **트리거** ① 필드 템플릿 관리 이메일 설정

**활성화 트리거(1)** + 트리거 추가

제목  
결제관련 메일 할당

트리거 제목

트리거 조건 + 조건 추가

순서	충족여부	대상	조건	조건 값
1	필수(AND)	티켓 : 접수유형	=	무통장입금

트리거 결과 + 결과 추가

순서	대상	상세 내용	삭제
1	티켓 : 할당	결제 예시01	<span>삭제</span>

트리거는 **반복적인 업무를 자동화**하여 업무 생산성을 높이기 위한 기능입니다. ①

특정 조건이 충족될 경우 조건에 따른 결과 행위를 자동으로 실행합니다. 또한 결과에 대한 알림 메일이 발송될 수 있도록 설정도 가능합니다.

**예시)**

[티켓의 접수유형] = [무통장입금] 일 경우 [필수]적으로

[결제] 그룹의 [예시01] 상담원에게 [티켓을 할당]함

### 3) 티켓

#### 3-3) 필드

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

인증

채팅

티켓

전화

상담원

헬프센터

외부채널

고객관리

전체 관리

서비스 관리 > 티켓 > 필드 > 고객필드 설정

카테고리 관리   트리거   **필드**   템플릿 관리   이메일 설정

고객 필드

필드 설정   필드 관리

접수유형

- 전체
- 결제
  - 무통장입금
  - 카드결제
  - 회원정보

<input type="checkbox"/>	순서	항목명	항목 유형	필수 여부
<input type="checkbox"/>	1	유형	드롭박스	필수
<input type="checkbox"/>	2	이메일	텍스트 박스	필수
<input type="checkbox"/>	3	제목	텍스트 박스	필수
<input type="checkbox"/>	4	문의내용	텍스트 박스	필수
<input type="checkbox"/>	5	계좌번호	텍스트 박스	필수

결제/무통장입금

이메일\*   @   직접입력

제목\*

문의내용\*

계좌번호\*   예) 123-1234-123456   계좌번호를 입력해주세요.

**필드**는 카테고리 별로 티켓의 내용을 구성하는 항목들로, 해당 메뉴에서 문의 접수/처리에 필요한 항목들을 추가 및 변경할 수 있습니다. (개인정보수집 항목의 경우 순서 조정이 불가하며, 항상 맨 아래 노출되도록 고정됩니다.)

필드는 다음과 같이 구분됩니다.

- \* **상담원 필드**: 티켓 처리 시 해당 티켓에 대해 상담원이 직접 입력하는 항목
- \* **고객 필드**: 티켓 처리 시 및 헬프센터 문의하기 기능에서 접수유형에 따라 표시되는 항목

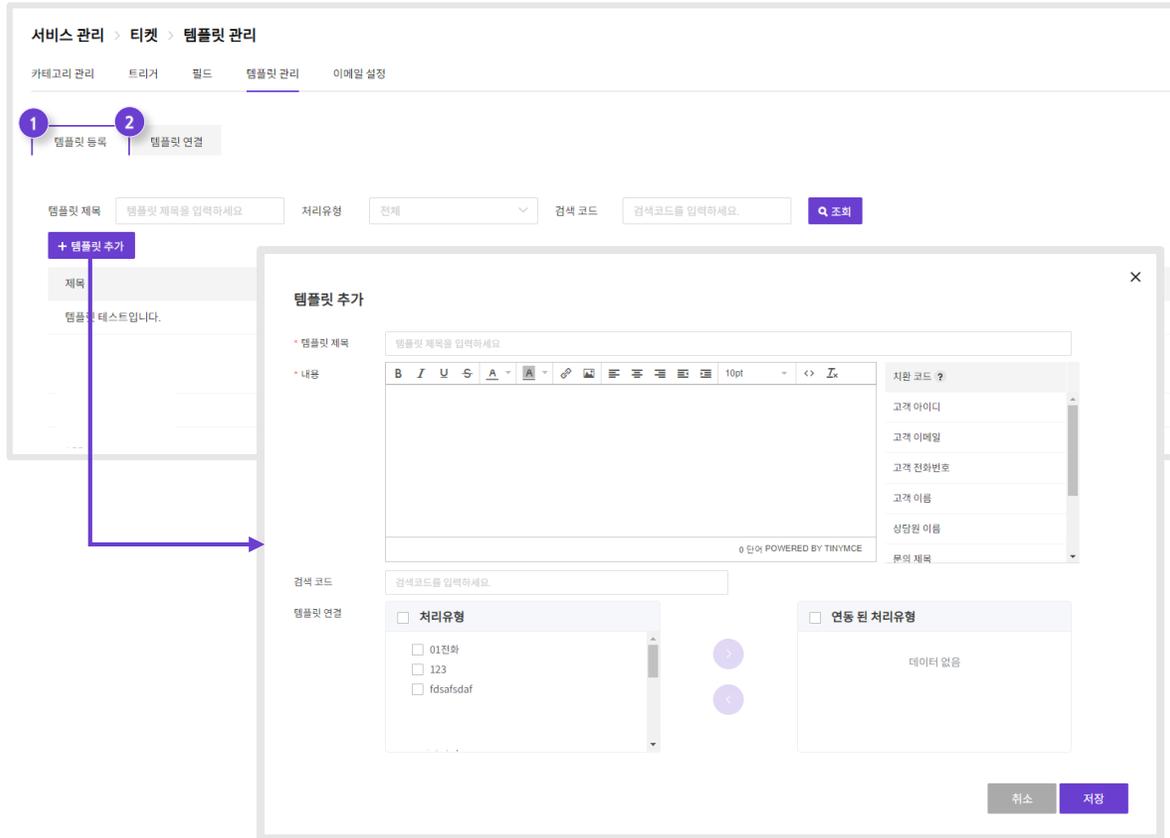
고객 필드에서의 기본 필드 중 **전화 관련 필드**는 접수 채널이 **전화**인 티켓에서만 표시되어, 하나의 접수유형을 헬프센터, 전화, 메일 등 여러 채널에서 같이 이용하고자 할 때 활용 가능합니다.

### 3) 티켓

#### 3-4) 템플릿 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓**
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
- 고객관리
- 전체 관리



템플릿 관리 메뉴는 자주 사용되는 문의 처리 유형에 따른 **답변 템플릿을 미리 추가**하여 티켓을 신속하게 처리할 수 있는 기능입니다.

**템플릿 등록** 탭에서는 템플릿의 신규 추가 및 추가된 템플릿의 정보를 확인하실 수 있으며, 템플릿 추가 시 아래 정보의 입력이 필요합니다.

- \* **템플릿 제목**
- \* **내용** : 치환코드를 활용하여 데이터 삽입 가능
- \* **검색 코드** : 템플릿에 저장되어 검색에 활용
- \* **템플릿 연결** : 템플릿과 연결할 처리유형 선택

**템플릿 연결** 탭에서는 각 처리유형에 연결된 템플릿을 확인하실 수 있으며, 템플릿 신규 연결 및 연결 삭제, 템플릿 수정이 가능합니다.

### 3) 티켓

#### 3-5) 이메일 설정

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▲
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓**
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 티켓 > 이메일 설정

카테고리 관리   트리거   필드   템플릿 관리   이메일 설정

---

**대표 계정** 1

대표 계정 주소   ts\_help@oc.toast.com

---

**외부 계정**   등록

---

**발신 정보**

발신자 이름  

발신자 주소      저장

1) SPF 설정 안내  
입력한 발신 도메인에 SPF 레코드가 설정되지 않을 경우에는 메일이 수신 거부될 수 있습니다.  
아래 값을 DNS의 TXT 레코드에 등록 후 발신자 주소를 설정해주세요.  
v=spf1 include:\_spfblocka.toast.com ~all

---

**메일 레이아웃**

B I U S A A [Icons] 10pt <> Ix

testservice 고객센터입니다.

**#[content]** 2

감사합니다.

4 단어 POWERED BY TINYMCE

위 본문 내용은 모든 발송 메일에 대한 공통 레이아웃입니다.  
본문의 치환 코드를 삭제할 경우 답변 메일에서 각 항목에 대한 내용이 보이지 않을 수 있습니다

이메일 설정 메뉴는 대표 계정 주소 생성,<sup>1</sup> 외부 계정 연결, 메일 발신 대표메일 주소 저장, 고객에게 발송되는 메일 레이아웃 저장 기능을 제공하고 있습니다.

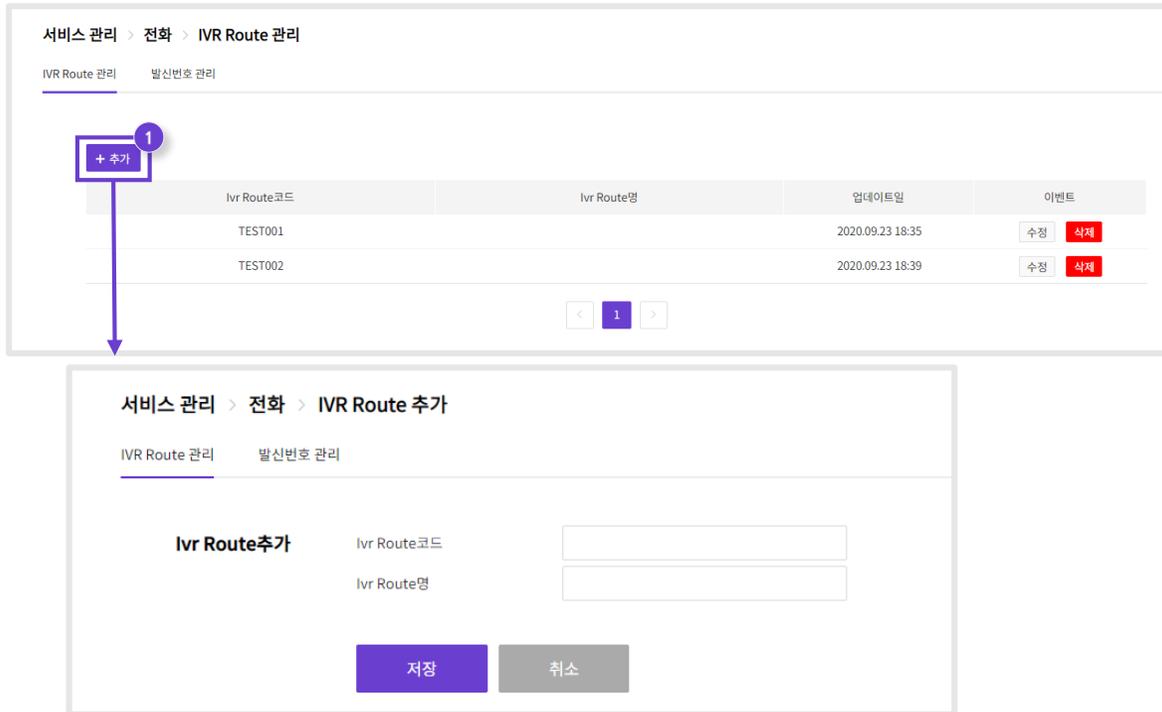
해당 메뉴에서 설정하는 메일 레이아웃은 모든 발송 메일에 대한 **공통 레이아웃**이며, 본문의 치환코드 **#[content]**가 삭제될 경우 답변<sup>2</sup> 내용이 메일에 포함되지 않을 수 있으므로 유의해주세요.

## 4) 전화

### 4-1) IVR Route 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▲
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화**
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
  - 보안서비스
- 고객정보관리 ▾
- 전체 관리 ▾



서비스 계약 시 **전화 기능**을 사용 설정하셨을 경우, **전화** 메뉴에서 콜백 요청 건 경로 표시에 사용되는 IVR Route, 전화 발신 시 사용되는 발신번호를 관리하실 수 있습니다.

IVR Route 관리 탭에서 **추가** 버튼을 누르신 후, CTI 관리자에게 전달 받으신 **IVR Route 코드**와 Route 코드에 따라 콜백 요청 건에 표시되는 **IVR Route 명**을 입력해주세요.

저장된 IVR Route 코드로 콜백 요청 건이 접수되었을 경우, **부가업무** → **콜백관리** → **콜백 리스트** 메뉴에서 IVR 경로가 표시된 콜백 요청 건을 확인하실 수 있습니다.

## 4) 전화

### 4-2) 발신번호 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화**
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
  - 보안서비스
- 고객정보관리
- 전체 관리

서비스 관리 > 전화 > 발신번호 관리

IVR Route 관리   발신번호 관리

+ 추가

발신번호 이름	발신번호	요청일	등록일	상태	사유	이벤트
테스트01	03112345678	2020.10.26 15:29	2020.12.21 23:05	등록완료		<span style="color: red;">삭제</span>
		2020.12.22 16:07	2020.12.23 01:07	등록불가	발신번호와 이용증명원 첨부가 상이함.	<span style="color: red;">삭제</span>
		2020.12.22 16:08	2020.12.23 01:08	등록완료	정상 확인 완료.	<span style="color: red;">삭제</span>
		2020.12.24 16:11		확인중		<span style="color: gray;">수정</span> <span style="color: red;">삭제</span>

< 1 >

전화걸기

고객번호

발신번호  기본  선택

선택
 

- 03112345678 (테스트01)

CTI ID

기본 00:00:31

인입정보

전화번호

IVR경로

전화 발신 시 고객에게 표시되는 발신번호를 서비스별로 설정하실 수 있습니다.

발신번호를 추가하시면 **확인중**으로 상태가 변경되며, 첨부하신 통신 서비스 이용 증명원과의 검증이 완료되면 **등록완료** 또는 **등록불가**로 상태가 변경됩니다.

등록완료 상태의 발신번호는 전화 발신 시 <sup>1</sup> 선택 가능하도록 표시되어, 복수의 서비스에 대해 전화 상담을 진행하는 상담원이 **통화 목적에 맞게 발신번호를 선택**하여 통화를 발신하는 데에 활용될 수 있습니다.

## 5) 상담원

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원**
  - 헬프센터
  - 외부채널
- 고객관리
- 전체 관리

서비스 관리 > 상담원 > 상담원

상담원 그룹

전체 이름 / 닉네임/ 이메일 검색

아이디	이름	닉네임	이메일	그룹	권한	수정
1017				그룹1	관리자	수정 삭제
1017				그룹1	상담원	수정 삭제

서비스 관리 > 상담원 > 그룹

상담원 그룹

그룹명	인원수	그룹원	수정
결제	2	예시01, 예시03	수정 삭제
회원정보	1	예시01	수정 삭제

상담원 메뉴에서는 고객 문의 처리를 위한 **상담원, 상담원 그룹**을 관리하실 수 있습니다.

상담원으로 추가할 사용자가 IAM 회원으로 등록되어 있지 않다면,

- \* 우측 상단 **회원 초대** 버튼을 통해 등록
- \* NHN Cloud CONSOLE → 멤버 관리 → IAM 회원 탭에서 등록

위 방법 중 한가지를 통해 IAM 회원을 등록하신 후 **상담원 추가 → 상담원 조회** 버튼을 통해 상담원으로 추가하실 수 있습니다.

상담원 추가 시 **그룹 배정이 필수**이므로 **그룹 탭**에서 먼저 그룹을 추가하시거나, 상담원 추가 화면의 **그룹 추가** 버튼으로 그룹을 추가한 후에 상담원 추가를 진행해주세요.

## 6) 헬프센터

### 6-1) 템플릿 관리

#### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▲
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터**
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 헬프센터 > PC 템플릿 관리

PC 템플릿 관리    모바일 템플릿 관리    파일업로드 관리    구성관리

**+ 템플릿 등록**

사용중 기본 템플릿  
Online Contact 에서 제공하

**템플릿 등록**

템플릿 제목    템플릿 설명    템플릿 유형    스크립트

템플릿 제목을 입력하세요

템플릿 설명을 입력하세요

기본 템플릿(네비게이션 제거)

CSS

```

1 @charset "utf-8";
2
3 @import "/hc/static/3/css/common.css";
4 @import "/hc/static/3/css/header.css";
5 @import "/hc/static/3/css/footer.css";
6 @import "/hc/static/3/css/main.css";
7 @import "/hc/static/3/css/search.css";
8 @import "/hc/static/3/css/faq.css";
9 @import "/hc/static/3/css/notice.css";
10 @import "/hc/static/3/css/inquiry.css";
11 @import "/hc/static/3/css/detail.css";

```

{{ ticket.title }}  
티켓 제목

{{ current\_user.phone }}  
전화번호

헬프센터 페이지 디자인 테마 관리 메뉴로, 각 서비스별 헬프센터 PC 버전, 모바일 버전 **세부 영역에 대한 디자인**을 수정할 수 있는 편집 editor를 PC/모바일 템플릿 관리 메뉴에서 제공합니다.

템플릿을 등록, 수정, 삭제 및 활성화할 수 있으며, 활성화중인 템플릿은 삭제가 불가하므로 다른 템플릿을 활성화하신 다음 삭제해주세요.

## 6) 헬프센터

### 6-2) 파일업로드 관리

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▲
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터**
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 헬프센터 > 파일업로드 관리

PC 템플릿 관리   모바일 템플릿 관리   **파일업로드 관리**   구성관리

**+ 파일 업로드**
삭제
선택취소

	파일명	파일경로
□		
파일이 없습니다.		

---

서비스 관리 > 헬프센터 > 파일업로드 관리

PC 템플릿 관리   모바일 템플릿 관리   **파일업로드 관리**   구성관리

**+ 파일 업로드**
삭제
선택취소

	파일명	파일경로
□	logo.png	/testservice/hc/resource/logo.png

10건/페이지 ▾
< 1 >

답변 템플릿 및 레이아웃 작성에 사용될 파일을 관리하는 메뉴입니다. 사용할 **파일을 직접** 업로드하시면 파일이 등록되며, 해당 리소스의 **파일 경로**를 확인하실 수 있습니다. (파일명 중복 불가)

## 6) 헬프센터

### 6-3) 구성 관리

- CS 관리 시스템**
- 가이드(GUIDE) ▾
  - 채팅 ▾
  - 티켓 관리 ▾
  - 헬프센터 ▾
  - 통계 ▾
  - 부가업무 ▾
  - 서비스 관리 ▲
    - 인증
    - 채팅
    - 티켓
    - 전화
    - 상담원
    - 헬프센터**
    - 외부채널
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 헬프센터 > 구성관리

PC 템플릿 관리   모바일 템플릿 관리   파일업로드 관리   **구성관리**   회원 연동

<b>공지사항</b>	헬프센터에서 공지사항 메뉴를 활성화 또는 비활성화합니다.	<input type="button" value="활성화"/> <input type="button" value="비활성화"/>
<b>FAQ</b>	헬프센터에서 FAQ 메뉴를 활성화 또는 비활성화합니다.	<input type="button" value="활성화"/> <input type="button" value="비활성화"/>
<b>1:1문의&amp;문의 내역</b>	헬프센터에서 1:1 문의 및 문의 내역 메뉴를 활성화 또는 비활성화합니다.	<input type="button" value="활성화"/> <input type="button" value="비활성화"/>
<b>채팅</b>	헬프센터에서 채팅 상담 기능을 활성화 또는 비활성화합니다.	<input type="button" value="활성화"/> <input type="button" value="비활성화"/>
<b>헬프센터 위젯</b>	모바일 헬프센터의 위젯 기능을 활성화 또는 비활성화합니다.	<input type="button" value="활성화"/> <input type="button" value="비활성화"/>

헬프센터의 각 구성 항목 중 사용하는 기능은 **활성화**, 사용하지 않는 기능은 **비활성화** 처리할 수 있습니다.

관리 가능한 기능은 다음과 같습니다. <sup>1</sup>

- \* 공지사항
- \* FAQ
- \* 1:1 문의 & 문의 내역 (문의하기)
- \* 채팅
- \* 헬프센터 위젯



## 7) 외부채널

### 7-1) 트위터

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널**
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 외부채널 > 트위터

트위터 카카오 상담톡

트위터

트위터 활성화 **1** | 비활성화

연결된 트위터 계정

계정 @qjkt1917 | 수정 | 삭제

**등록** **2**

상세설정 | 삭제

티켓정보 | 문의내역 | 이벤트

일반 T15996375221986ZdUP | 복사

담당그룹 : 담당자 : 티켓상태 : 미할당 | **채널 : 트위터(멘션)** **3**

\* 접수유형 | 선택

\* 유저 계정 | 복사

이름

전화번호

@nhn\_cs 문의드립니다!

2020.09.09 16:45:22

외부 SNS로 인입되는 문의를 Online Contact 에서 티켓으로 전환하여 처리할 수 있습니다.

트위터의 경우 먼저 기능을 활성화해주시고, **1** 등록 버튼을 눌러 트위터 계정을 연결해주세요. **2** 계정이 수신하는 멘션과 쪽지(Direct Message) 를 티켓으로 인입할 수 있습니다.

트위터 쪽지 (Direct Message) 의 경우, 더보기 → 설정 및 개인정보 → 개인정보 및 보안 → 쪽지 (Direct Messages) → **쪽지 요청 받기** 항목이 반드시 체크되어 있어야 연결된 계정으로 오는 쪽지가 티켓으로 접수될 수 있습니다.

트위터를 통해 접수되는 문의는 티켓에 **유입 채널 '트위터'** 로 표시되어 접수됩니다. **3**

## 7) 외부채널

### 7-2) 카카오파담톡

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

- 인증
- 채팅
- 티켓
- 전화
- 상담원
- 헬프센터

외부채널

고객관리

전체 관리

서비스 관리 > 외부채널 > 카카오 상담톡

트위터 카카오 상담톡

카카오 상담톡

상담톡 활성화 [활성화] [비활성화]

연결된 상담톡 계정

- 1 카카오 비즈니스 인증이 완료된 계정만 연결 가능합니다.
- 2 상담톡 서비스가 활성화 되면 기존 플러스 친구 1:1 채팅은 중단됩니다.
- 3 상담톡 연결은 영업일 기준 최대 1~2일 소요 될 수 있습니다.
- 4 카카오채널 관리자센터 '관리 > 상세설정 > 채널 홈 > 공개설정'을 ON으로 변경해야 연결 가능합니다.

아이디	상태	삭제
@mobilecontact	완료	삭제

등록

상담톡 상세설정 @mobilecontact

상담시간 00:00 ~ 23:59  
상담 시간 설정은 한국시간을 기준으로 합니다. (UTC/GMT +9)

채팅가능요일  월요일  화요일  수요일  목요일  금요일  토요일

자동 멘트

업무시간 외: 지금은 업무시간이 아닙니다. 상담 가능 시간에 다시 문의 부탁드립니다.

첫 인사: 안녕하세요, 고객님의 무엇을 도와드릴까요?

상담원 부재: 대화 가능한 상담원이 없습니다. 잠시 후 다시 문의 부탁드립니다.

평가요청: 문이해 주셔서 감사합니다. 서비스 만족도 평가를 부탁드립니다.

상담종료: 상담이 종료되었습니다.

취소

고객정보

이름:

이메일:

메모:

상담정보

채널: 카카오

처리유형: 전체

티켓: + 티켓 만들기

카카오 상담톡도 마찬가지로 먼저 기능을 **활성화**해주신 다음, **등록** 버튼을 눌러 **카카오 비즈니스 계정**을 연결해주세요. (연결은 영업일 기준 최대 1~2일 소요, 반려될 경우 반려 사유 메시지 표시됨)

연결이 완료된 계정을 클릭하시면 상담톡 기능의 **세부 요소들을 설정**할 수 있습니다.

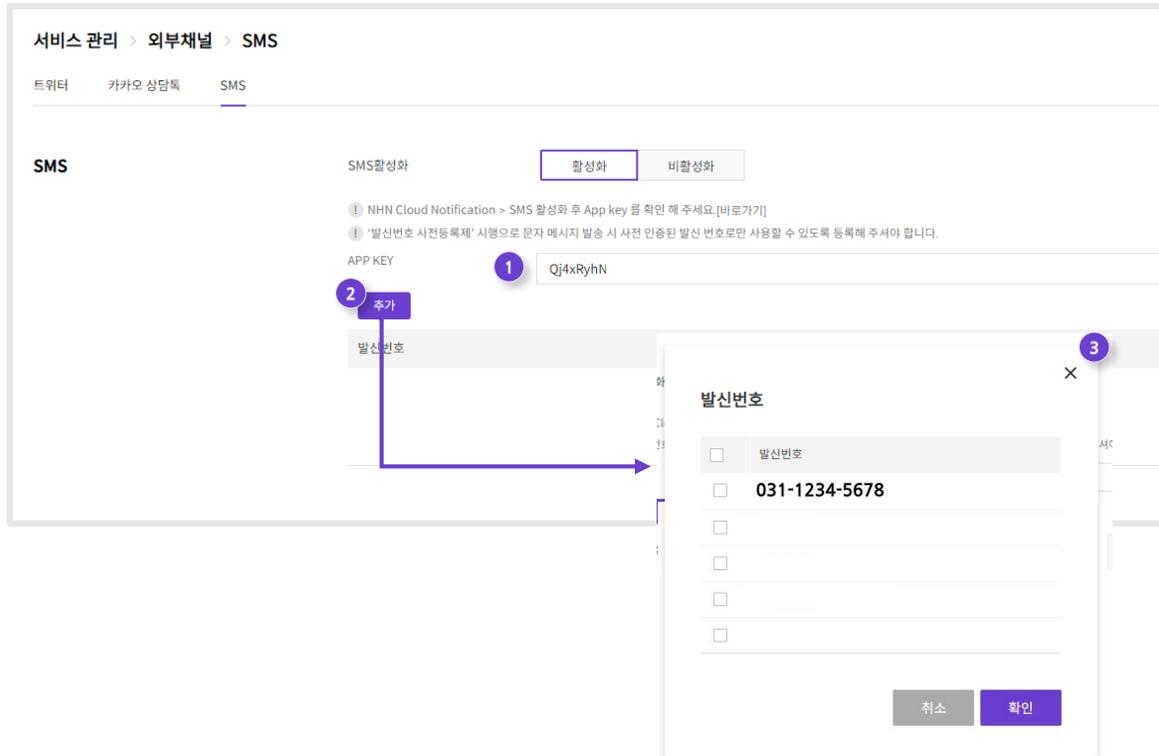
상담톡 서비스가 활성화되면 기존 플러스친구 1:1 채팅은 중단되며, 카카오톡을 통해 접수되는 문의는 Online Contact에서 제공하는 채팅 기능에 **유입 채널 '카카오'**로 표시되어 접수됩니다.

## 7) 외부채널

### 7-3) SMS

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▴
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널**
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾



NHN Cloud Notification → SMS 서비스를 Online Contact 서비스와 연동하여 SMS / MMS 를 발송하실 수 있습니다.

NHN Cloud Notification → SMS 서비스를 활성화하신 후, APP KEY를 입력 후 저장하시면 SMS 기능이 활성화되며, 발신번호 목록이 표시됩니다.

추가 버튼을 누르시면 NHN Cloud Notification → SMS 서비스에 발신번호로 등록된 번호가 목록에 표시됩니다.

표시된 목록에서 번호를 선택 후 추가해주시면 Online Contact 에서 SMS / MMS 발송 시 발신번호로 활용하실 수 있습니다.

## 8) 보안서비스

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▲
  - 인증
  - 채팅
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터
  - 외부채널
  - 보안서비스**
- 고객정보관리 ▾

서비스 관리 > 보안서비스 > 로그연동

로그연동

적용 서비스

NHN - 자체     (준비중)Log & Crash(Toast Cloud)

! 연동 서비스 ON/OFF는 관리자에게 문의 주시기 바랍니다.

**보안 서비스**는 Online Contact 관리자와의 **사전 협의 이후**에 사용하실 수 있습니다.

계약 정보에서의 보안 서비스 활성화는 **Online Contact 관리자**를 통해서만 가능하며, 보안 서비스가 활성화되었을 경우 **로그 연동** 기능과, 채팅/티켓 상담 시 고객의 개인정보를 암호화하여 관리할 수 있는 **개인정보 마스킹** 기능을 사용하실 수 있습니다.

**개인정보 마스킹** 기능은 보안 서비스 활성화 시 별도의 설정 없이 바로 사용하실 수 있으며, **로그 연동** 기능은 로그 연동 탭에서 적용 서비스를 관리하실 수 있습니다.

※ Online Contact 고객센터 : <https://nhn-contact.oc.toast.com/oc/hc/>

## 3 상담 관리

### 3-2 고객정보관리

---

# 1) 고객관리

## 1-1) 고객관리

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객정보관리 ▲
  - 고객관리**
  - 고객정보연동
- 전체 관리 ▾

고객정보관리 > 고객관리 > 고객관리

고객 관리

고객 고유번호:  고객 고유번호를 입력하세요. | 이름:  이름을 입력하세요. | 아이디:  아이디를 입력하세요. | 이메일:  이메일을 입력하세요.

전화번호:  전화번호를 입력하세요. | 유지키:  유지키를 입력하세요. |  |  |

	고객 고유번호	이름	아이디	이메일	전화번호	유지키
1	U16189146039980NA0q	D****!		no****@dooray.com		
2	U1617621604055wUWP0	D****!		no****@dooray.com		
3	U1616746991099orfSW					
4	U1616746801924U0wXN					

**고객정보**

고객 고유번호: U16189146039980NA0q

이름:

아이디:

이메일:

전화번호:

유지키:

티켓 ID	채널	우선순위	제목	접수유형	담당그룹	담당자	티켓상태
1	T1616746802108sWrg	이메일	<input type="button" value="도움"/> 문의사항이 있습니다.				미합당

여러 채널을 통해 생성된 티켓에 포함되어 있는 정보에 따라 **고객 정보 데이터**가 생성됩니다.

**전화** 채널로 문의가 인입되었을 시에 생성된 고객 정보의 경우 전화번호를 기준으로 **자동 통합**되며, **이외 채널**을 통해 생성된 고객 정보는 자동 통합 없이 **개별**로 생성됩니다.

검색 조건에 맞게 고객 데이터를 **조회**하실 수 있으며, 조회된 고객 데이터를 클릭 시 **고객정보 화면**이 팝업되어 고객 고유번호, 이름, 티켓 이력 등의 **상세 정보**를 **열람**하실 수 있습니다.

**다운로드** 버튼을 통해 조회된 고객 정보를 **엑셀** 파일로 추출하실 수 있습니다.

# 1) 고객관리

## 1-2) 고객정보 변경 / 통합

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
- 고객정보관리
  - 고객관리**
  - 고객정보연동
- 전체 관리

**티켓**

선택취소 | 티켓검색

비밀번호>분실 | 미발당(2020.10.27 10:38) | **가져오기**

결제 | 미발당(2020.10.22 17:06) | **가져오기**

미발당(2020.10.22 16:50) | **가져오기**

미발당(2020.10.22 14:50) | **가져오기**

미발당(2020.10.22 14:10) | **가져오기**

**티켓정보** | 문의내역 | 이벤트

일반 T16037627103254990 | 복사 | **저장**

담당그룹: 담당자: 티켓상태: 미발당 채널: 헬프센터(PC)

\* 고객 고유번호 U159896321100000001 | **통합** | 접수유형 회원정보 / 비밀번호 / 분실

아이디 test01 | 복사 | 이메일 test01@naver.com | 복사

\* 계좌번호 123-1234-12456

기간선택 ~

상담 처리 내역

이관 ⓘ 이슈관리 서비스로 티켓을 이관합니다. 이관 시 담당자에게 문의할 내용을 작성할 수 있습니다.

해결 | **처리하기** | 전달

**고객정보**

**고객정보**

고객 고유번호 U160317415100000002

이름

아이디 test01 | 전화번호

이메일 test01@gmail.com | 유저기 test01@naver.com

티켓 상세 화면의 **티켓정보** 탭에서 <sup>1</sup> 해당 티켓과 연결된 고객 정보를 **조회** 및 **변경**, **수동**으로 **통합**하실 수 있습니다.

접수유형에 따른 **고객 필드**가 표시되며, **공란**인 필드에 **통합 / 헬프센터 인증**을 통해 등록된 고객 데이터가 존재할 경우 **자동**으로 **정보가 입력**되어 표시됩니다.

※ 자동 입력 필드는 보라색 테두리 표시 <sup>2</sup>

정보 입력/수정 후 티켓 **저장** 또는 **처리**를 진행하시면, 해당 티켓과 연결된 고객 정보에 **변경 정보**가 추가되어 저장됩니다.

# 1) 고객관리

## 1-2) 고객정보 변경 / 통합

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
- 고객정보관리
- 고객관리**
- 고객정보연동
- 전체 관리

티켓

선택취소 Q 티켓검색

비밀번호>분실 미발당(2020.10.27 10:38) **가져오기**

결제 미발당(2020.10.22 17:06) **가져오기**

미발당(2020.10.22 16:50) **가져오기**

티켓정보 문의내역 이벤트

일반 T16037627103254990 **복사** **저장**

담당그룹 : 담당자 : 티켓상태 : 미발당 채널 : 헬프센터(PC)

\* 고객 고유번호 U159896321100000001 **통합** \* 접수유형 회원정보 / 비밀번호 / 분실

아이디 test01 \* 이메일 test01@naver.com **복사**

**고객정보 통합**

**고객정보**

고객 고유번호 U160317415100000002 이름 아이디 test01

이메일 test01@naver.com 전화번호 유저키

**통합 대상 조회**

고객 고유번호 고객 고유번호를 입력하세요 이름 아이디 test01 이메일 이메일을 입력하세요

전화번호 전화번호를 입력하세요 유저키 유저키를 입력하세요 **Q 조회** 초기화

번호	고객 고유번호	이름	아이디	이메일	전화번호	유저키
1	test01	test01	test01	test01@gmail.com		

선택한 회원정보로 고객정보가 통합됩니다.

**취소** **통합**

**고객정보**

고객 고유번호 U160317415100000002

이름 test01

아이디 test01

이메일 test01@gmail.com  
test01@naver.com

티켓에 연결되어 있는 고객 정보를 다른 고객 정보와 **수동**으로 **통합**하고자 하시는 경우, 티켓 정보의 고객 고유번호 필드 우측 **통합 버튼**을 누르시면 **고객정보 통합 화면**이 팝업 됩니다. <sup>1</sup>

수동으로 통합할 고객 정보를 **조회**하신 후, 선택하셔서 **통합** 버튼을 누르시면 <sup>3</sup> 고객 정보 통합이 진행됩니다.

통합 시 동일한 필드에 서로 다른 고객 정보 <sup>4</sup> 값이 저장되어 있는 경우, 데이터가 덮어씌워지지 않고 값이 추가되어 저장됩니다.

## 2) 고객정보연동

### 2-1) API 설정

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
- 고객정보관리
  - 고객관리
  - 고객정보연동**
- 전체 관리

고객정보관리 > 고객정보연동 > API 설정

API 설정

**1** + 추가

번호	API 이름	기본 URL	암호화 여부	조회항목
1	API 상세설정			

**2** API 상세설정

API 이름 \* 회원정보 조회

기본 URL \* https://test-api.com

암호화 여부  예  아니요

암호화 키 b0531ddd 복사 Key 변경

OC 서버 정보 조회 톨 클릭해 수신자를 검색하세요. 조회 메일 발송

1: 연동 전 Online Contact에 대한 권한을 열어주세요.  
2: 메일링을 통해 Online Contact IP정보를 받아보실 수 있습니다.

조회항목 설정 \* 추가 티켓 톨드 추가

순서	구분	타입	필수 여부	화면 명칭	변수 명칭	데이터 길이	부가 설정	삭제
=	일반	텍스트 박스	예	아이디	id	20	<span>설정</span>	<span>삭제</span>

결과항목 설정 \* 추가

순서	화면 명칭	변수 명칭	삭제
=	이름	name	<span>삭제</span>
=	이메일	mail	<span>삭제</span>
=	전화번호	phone	<span>삭제</span>

취소 저장

API 연동을 통해 고객사 측의 **고객 데이터**를 Online Contact에서 조회하실 수 있도록 제공하는 기능입니다. [서비스 관리 → 인증 → OPEN API] 메뉴에서 **OPEN API** 기능을 **활성화**하신 후 이용하실 수 있습니다.

API 설정 탭에서 **추가** 버튼을 누르시면 **1** API 상세 설정 화면이 표시되어, 연동 진행하실 **2** API에 대한 세부 설정을 진행하실 수 있습니다.

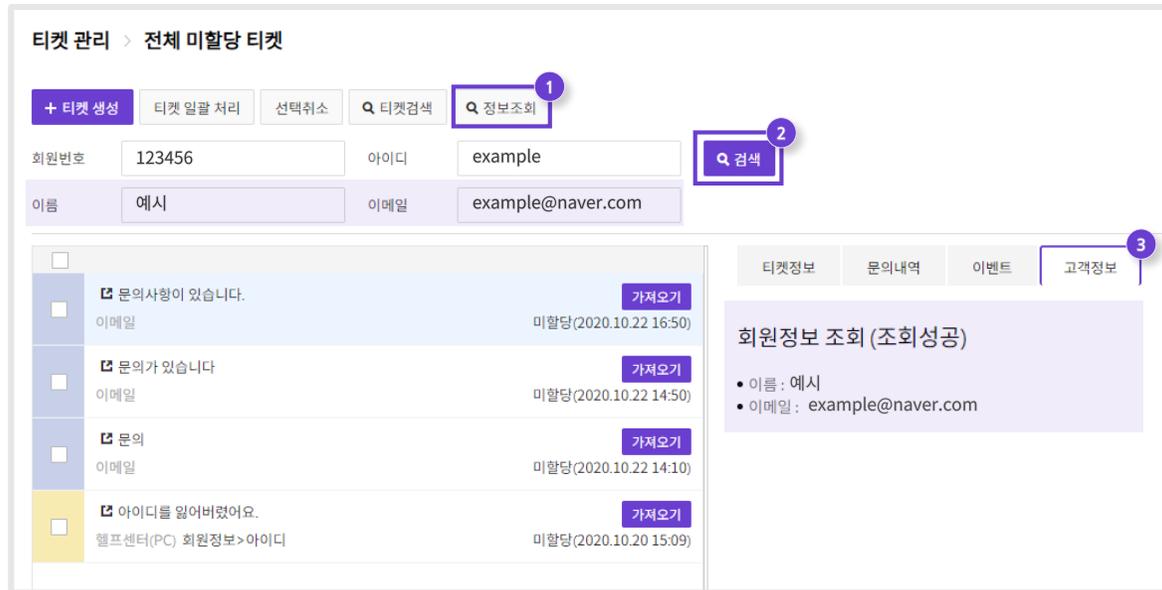
API 개발 시 [API 가이드 → 고객정보 연동] **3** 가이드를 참고 부탁드립니다.

※ 고객정보 연동 API 가이드 : <https://docs.toast.com/ko/Contact%20Center/ko/online-contact-api-guide-openapi-customer-data/>

3

## 2) 고객정보연동

### 2-2) 연동 고객정보 조회



고객정보관리 기능이 사용 설정된 경우, 티켓 관리 메뉴 접속 시 **정보조회** 버튼, **고객정보** 탭이 표시됩니다.

**정보조회** 버튼을 누르시면,<sup>1</sup> API에 설정된 조회/결과 항목에 따라 조회 항목을 입력, 결과 항목을 조회할 수 있는 필드가 표시됩니다.

고객 정보 조회에 사용할 정보를 입력하신 후, **검색** 버튼을 누르시면 연동된 API를 통해<sup>2</sup> 데이터 조회가 진행되며, 조회 성공 시 조회 결과 값이 결과 항목 란에 표시됩니다.

API의 조회 항목에 **티켓 필드**를 추가하신 경우, 연동 설정된 채널로부터 유입된 티켓의 **고객정보** 탭에서 티켓 필드 값을 통해 자동으로<sup>3</sup> 조회된 고객 정보를 열람하실 수 있습니다.

※ 고객정보 연동 API 가이드 : <https://docs.toast.com/ko/Contact%20Center/ko/online-contact-api-guide-openapi-customer-data/>

## 3 상담 관리

### 3-3 부가업무

---

# 1) 콜백관리

## 1-1) 콜백 리스트

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▲
  - 콜백관리**
  - 서비스 관리 ▾
  - 고객정보관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

부가업무 > 콜백관리 > 콜백리스트

콜백 리스트   콜백 할당   콜백할당 취소   콜백 처리현황

조회기간: 2020.12.01 ~ 2020.12.31   IVR 경로: 선택   상태: 전체   전화번호:

분배자: 전체   전체   담당자: 전체   전체

날짜	IVR 경로	전화번호	분배자	담당자	처리일시	상태	횟수	전화걸기
2020-12-18 18:25:03	결제 > 신용카드	01012345678				미처리	0	<b>1</b> 연결 완료
2020-12-18 18:25:03					2020.12.30	완료	0	
2020-12-18 18:25:03						등록	0	
2020-12-18 18:25:03						등록	0	
2020-12-18 18:25:03						미처리	0	연결 완료
2020-12-18 18:25:03						등록	0	

기본 00:03:31

전화받기   CTI로그아웃   휴식   호전환   강성종료

보류   대기   업무   걸기   끊기

인입정보

전화번호:

IVR경로:

전화걸기

고객번호: 01012345678

발신번호:  기본    선택    선택

확인   취소

계약 정보에서 **부가업무** → **콜백** 기능을 사용 설정하셨을 시, 고객으로부터 접수된 콜백 요청 건을 **콜백관리** 메뉴에서 관리하실 수 있습니다.

**콜백 리스트** 메뉴에서는 고객으로부터 접수된 콜백 요청 건을 조회하실 수 있습니다.

관리자의 경우 모든 요청 건을, **상담원의 경우** 본인에게 할당된 요청 건만 조회하실 수 있으며, 전화 연결 및 완료 처리는 권한에 상관 없이 **본인에게 할당된 건만 처리** 가능합니다.

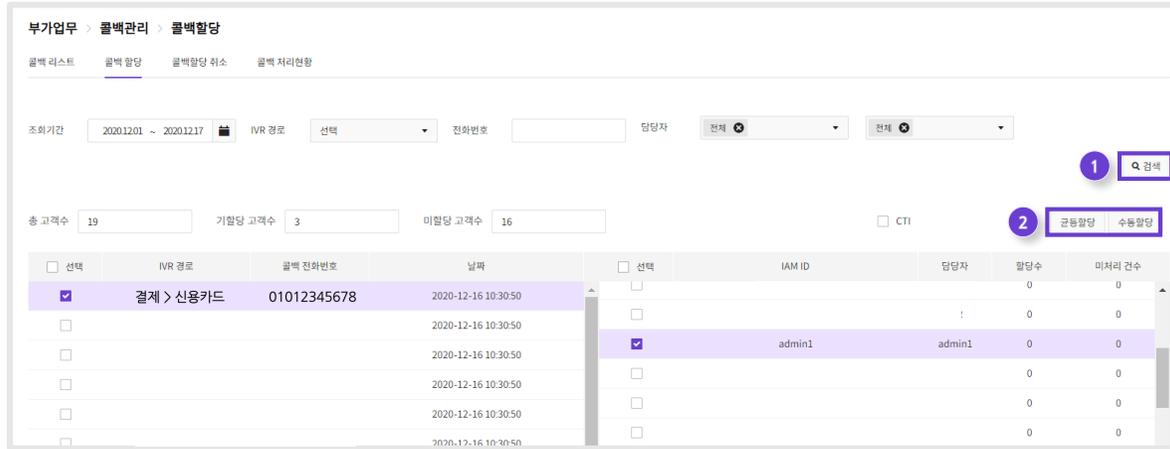
**연결** 버튼을 누르시면 CTI 화면의 **전화 걸기 화면**이 팝업되며, 발신 시도 횟수가 누적되어 리스트에 표시됩니다.

# 1) 콜백관리

## 1-2) 콜백 할당

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE)
- 채팅
- 티켓 관리
- 헬프센터
- 통계
- 부가업무
  - 콜백관리**
- 서비스 관리
- 고객정보관리
- 전체 관리



관리자 권한, 콜백 할당 권한으로 콜백 요청 건을 상담원에게 할당할 수 있습니다.

검색 조건을 설정하신 후 **검색** 버튼을 클릭하시면 조건에 맞는 **콜백 리스트**가 표시됩니다.

**상담원 리스트**에는 서비스 내의 상담원 중 전화 권한이 있는 상담원이 표시되며, **CTI 체크박스**를 체크하실 경우 현재 **CTI 로그인** 처리되어 있는 상담원만 리스트에 표시됩니다.

- 선택하실 수 있는 **할당 방법**은 다음과 같습니다.
- \* **균등할당** : 선택하신 상담원 중 한 상담원에게 콜백 요청 건이 할당됩니다.
  - \* **수동할당** : 선택하신 상담원에게 콜백 요청 건이 할당됩니다.

# 1) 콜백관리

## 1-3) 콜백할당 취소

### CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▲
  - 콜백관리**
- 서비스 관리 ▾
- 고객정보관리 ▾
- 전체 관리 ▾

부가업무 > 콜백관리 > 콜백할당취소

콜백리스트 콜백할당 콜백할당취소 콜백처리현황

조회기간 2020.12.01 ~ 2020.12.31 IVR 경로 선택 전화번호 담당자 전체 전체

미완료된 콜백만 취소할 수 있습니다.

그룹	IAM ID	담당자	미완료 건수	선택	날짜	IVR 경로	전화번호	담당자	분배자
	test1	test1	0	<input type="checkbox"/>	2020-12-10 17:51:00				
			0	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-12-18 18:25:03	결제 > 신용카드	01012345678	test1	test1
			0	<input type="checkbox"/>	2020-12-18 18:25:03				
			0	<input type="checkbox"/>					
			0	<input type="checkbox"/>					

관리자 권한, 콜백 할당 권한으로 할당된 콜백 요청 건을 할당 취소할 수 있습니다.

화면 좌측 상담원 리스트에서는 서비스 내의 상담원별 할당된 콜백 요청 건 중 미완료된 요청 건수를 확인하실 수 있습니다.

검색 조건을 설정하신 후 검색 버튼을 클릭하시면 상담원에게 할당된 콜백 요청 건 중 미완료 건의 목록이 조건에 맞게 표시되며, 할당을 취소할 콜백 요청 건을 선택하신 후 콜백할당 취소 버튼을 누르시면 할당이 취소됩니다.

# 1) 콜백관리

## 1-4) 콜백 처리현황

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▲
  - 콜백관리**
  - 서비스 관리 ▾
  - 고객정보관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

부가업무 > 콜백관리 > 처리현황

콜백 리스트   콜백 할당   콜백할당 취소   콜백 처리현황

조회기간: 2020.12.01 ~ 2020.12.31   일   IVR 경로: 선택   담당자: 전체   전체

날짜	IVR 경로	할당건	완료건	미처리건	처리율
2020-12-10		12	5	7	41.66%
2020-12-16		7	1	6	14.28%
2020-12-18		11	1	10	9.090%
합계		30	7	23	23.33%

관리자의 권한으로 콜백 요청 건에 대한 처리 현황을 조회하실 수 있습니다.

검색 조건을 설정하신 후 **검색** 버튼을 누르시면 조건에 맞는 처리 현황이 표시됩니다.

표시되는 처리 항목은 다음과 같습니다.

- \* 할당건
- \* 완료건
- \* 미처리건
- \* 처리율

## 2) SMS발송

### 2-1) SMS발송

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
  - 콜백관리
  - SMS발송**
- 서비스 관리 ▾
- 고객정보관리 ▾
- 전체 관리 ▾

부가업무 > SMS발송 > SMS발송

SMS발송    템플릿 관리

1 **템플릿명**   

\* 발송유형     SMS     MMS

2 \* 발신번호   

\* 수신번호   

3 **예약진송**

\* 내용    90byte 입력하세요. 영어/숫자/부호는 1byte, 한글/기타는 2byte 입니다.

\* 제목    40byte 입력하세요. 영어/숫자/부호는 1byte, 한글/기타는 2byte 입니다.    0/40

\* 내용    2000byte 입력하세요. 영어/숫자/부호는 1byte, 한글/기타는 2byte 입니다.    0/2000

첨부파일        0.3MB 이내 이미지(jpg) 2개까지 첨부가능합니다.

NHN Cloud Notification → SMS 서비스와의 연동으로 SMS / MMS를 발송하실 수 있습니다.

**템플릿 관리** 탭에서 추가하신 **템플릿을 적용**하실 수 있으며, 또는 템플릿을 선택하지 않고 직접 구성하신 내용으로 문자를 발송하실 수 있습니다.

**발신번호 목록**에는 SMS 연동을 활성화하신 [서비스 관리 → 외부채널 → SMS] 탭에서 등록하신 번호가 표시되므로, SMS 발송 전 해당 메뉴에서 발신번호를 먼저 추가해 주세요.

현재 시간 30분 ~ 1일 이내의 기간 중에서 문자 **발송 예약**이 가능하며, 취소를 원하실 경우 [통계 → SMS 발송 현황] 메뉴에서 예약을 취소하실 수 있습니다.

## 2) SMS발송

### 2-2) 템플릿 관리

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

부가업무

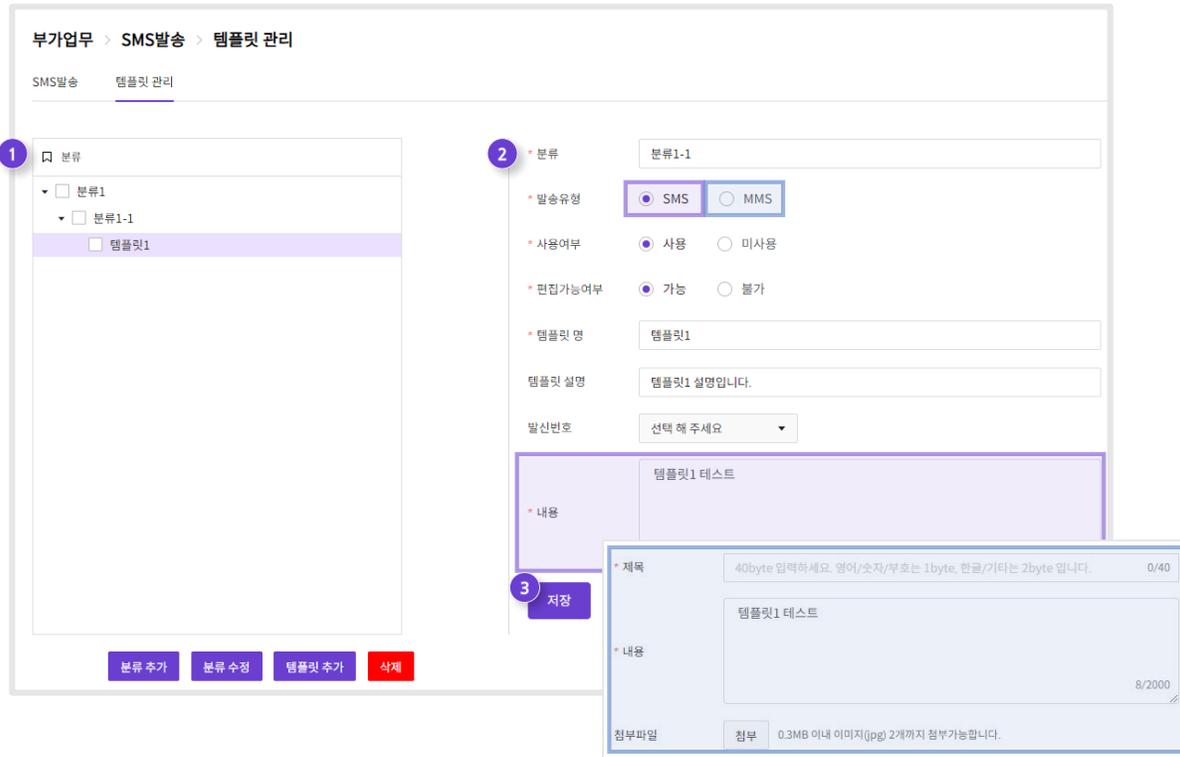
콜백관리

SMS발송

서비스 관리

고객정보관리

전체 관리



템플릿 관리 탭에서는 문자 발송 시 사용할 **템플릿**과 **템플릿 분류**를 관리하실 수 있습니다.

템플릿 분류는 2단계까지 구성 가능하며, **템플릿은 2단계 분류의 하위**로만 생성하실 수 있습니다.

템플릿을 추가하실 2단계 분류를 좌측 분류 목록에서 클릭하신 후, **템플릿 추가** 버튼을 누르시면 템플릿 설정 화면이 표시됩니다.

템플릿 설정 후 **저장** 버튼을 누르시면 템플릿이 추가 또는 수정되며, 해당 템플릿 또는 템플릿이 속한 분류의 **사용여부 설정**에 따라 SMS 발송 탭의 템플릿 목록에 표시됩니다.

## 3 상담 관리

### 3-4 헬프센터

---

# 1) FAQ

## 1-1) 카테고리 관리

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
  - 채팅 ▾
  - 티켓 관리 ▾
  - 헬프센터 ▲
    - FAQ**
    - 공지사항
  - 통계 ▾
  - 부가업무 ▾
  - 서비스 관리 ▾
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

헬프센터 > FAQ > 카테고리 관리

배포문서 초안문서 **카테고리 관리** 헬프센터 바로가기

1 뎁스 2 뎁스 3 뎁스

회원정보 수정 삭제 + 카테고리 추가  
결제 수정 삭제 + 카테고리 추가

자주 묻는 질문

전체 검색어를 입력하세요. 검색

전체 회원정보 결제

카테고리	제목	등록일
아이디	아이디를 분실하셨나요? <b>HOT</b>	2020.09.02
무통장입금	무통장입금 결제 중 오류가 발생했나요?	2020.09.08

계약 정보에서 FAQ 기능이 사용 설정되어 있고, [서비스 관리 → 헬프센터 → 구성관리] 메뉴에서 FAQ가 활성화되어 있을 경우, FAQ 메뉴에서 FAQ 문서를 관리할 수 있습니다.

FAQ를 등록하기 전 각 문서가 분류될 카테고리를 1~3 뎁스까지 추가할 수 있습니다. FAQ 등록 시 **카테고리 선택이 필수**이므로 미리 추가를 진행해주세요.

추가하신 카테고리는 헬프센터 내부 FAQ 메뉴에서 바로 확인하실 수 있습니다.

# 1) FAQ

## 1-2) 배포문서 / 초안문서

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▲
- FAQ**
- 공지사항
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

헬프센터 > FAQ > 배포문서

배포문서 초안문서 카테고리 관리

+ FAQ 등록

카테고리를 선택하세요 전체문서

번호	제목	메인화면 고정	카테고리 별 고정	카테고리	등록자	조회수	등록시간	수정시간	수정
1	아이...	ON	ON	아이디		1	2020.09.02 09:58	2020.09.02 09:58	수정 삭제

10건/페이지

FAQ 문서는 다음과 같이 구분됩니다. <sup>1</sup>

- \* 초안문서: 사전 검증 단계
- \* 배포문서: 검토 후 배포 단계

배포문서와 초안문서 탭을 통해 현재 헬프센터 상에서 확인 가능한 배포문서와 검증 단계에 있는 초안문서를 확인하실 수 있습니다.

**관리자**의 경우 배포문서/초안문서 관계없이 모든 문서의 등록/수정/삭제가 가능하며, **상담원**의 경우 초안문서를 등록할 수 있으며 등록된 초안문서의 수정이 가능합니다.

# 1) FAQ

## 1-3) FAQ 등록

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
  - 채팅
  - 티켓 관리
  - 헬프센터
    - FAQ**
    - 공지사항
  - 통계
  - 부가업무
  - 서비스 관리
  - 고객관리
  - 전체 관리

헬프센터 > FAQ > FAQ 등록

배포문서 초안문서 카테고리 관리

**1** FAQ 등록

카테고리\* 카테고리\* 카테고리 선택하세요  메인화면 고정  카테고리 별 고정

제목\* 제목\*

내용\* 내용\*

B I U S A A      10pt <> ↺

첨부파일 첨부 10MB 이내 모인 가능합니다.

**2** 초안저장 등록

자주 묻는 질문

전체 검색어를 입력하세요.

전체 회원정보

카테고리	제목
아이디	아이디를 분실하셨나요? HOT
신용카드	신용카드 결제 중 오류가 발생했나요?

<< < 1 > >>

배포문서 또는 초안문서 탭에서 **FAQ 등록** 버튼을 누르시면 FAQ에 등록될 문서를 작성하실 수 있습니다.

작성 시 입력이 필요한 부분은 다음과 같습니다.

- \* **카테고리**: 카테고리 관리 탭에서 추가하신 카테고리
- \* **메인화면 고정**: 카테고리 상관없이 '전체' 분류 상단 고정
- \* **카테고리 별 고정**: 개별 카테고리 상단 고정
- \* **제목, 내용**

작성 시 **초안저장** 버튼을 누르시면 초안문서로 등록되며, **등록** 버튼을 누르시면 배포문서로 등록되어 바로 헬프센터에 배포됩니다.

## 2) 공지사항

### 2-1) 말머리 관리

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

FAQ

공지사항

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

헬프센터 > 공지사항 > 말머리 관리

배포문서 초안문서 템플릿 관리 말머리 관리 태그 관리 [헬프센터 바로가기](#)

+ 등록 1

말머리명	수정	순서변경
서버점검	수정 삭제	=
장애안내	수정 삭제	-
점검완료	수정 삭제	=

공지사항

전체 서버점검 장애안내 점검완료

번호	제목	말머리	등록일
2	[서버 점검] 09/08 03시 - 05시 점검 예정 HOT	서버점검	2020.09.06
1	[장애안내] 09/07 오류현상 안내	장애안내	2020.09.07

<< < 1 > >>

헬프센터 구성 항목 중 공지사항 메뉴를 활성화했을 경우, 공지사항 메뉴에서 공지 문서를 관리하실 수 있습니다.

말머리 관리 탭에서는 각 문서가 분류될 말머리를 관리하실 수 있습니다.

공지사항/템플릿 등록 시 말머리 선택이 필수이므로, 미리 추가를 진행해주세요.

## 2) 공지사항

### 2-2) 배포문서 / 초안문서

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

FAQ

공지사항

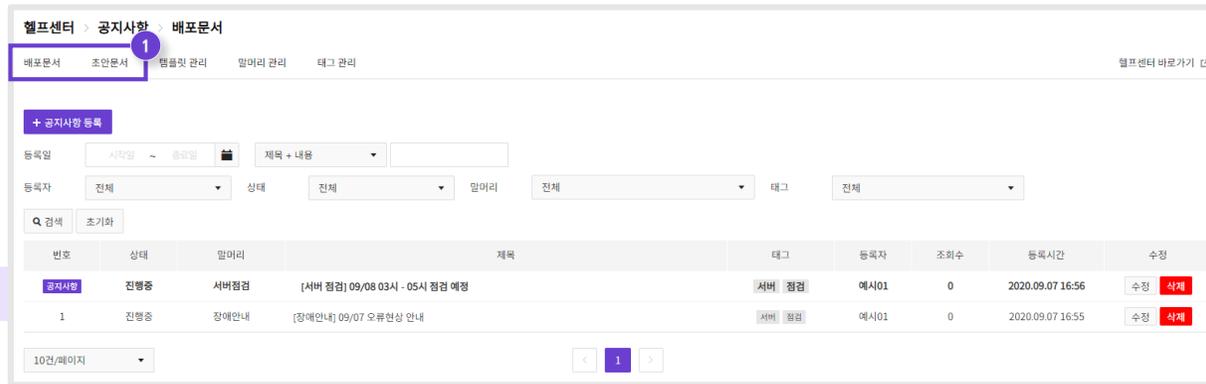
통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



공지 문서는 다음과 같이 구분됩니다. <sup>1</sup>

- \* 초안문서: 사전 검증 단계
- \* 배포문서: 검토 후 배포 단계

배포문서와 초안문서 탭을 통해 현재 헬프센터 상에서 확인 가능한 배포문서와 검증 단계에 있는 초안문서를 확인하실 수 있습니다.

관리자의 경우 배포문서/초안문서 관계없이 모든 문서의 등록/수정/삭제가 가능하며,

상담원의 경우 초안문서를 등록할 수 있으며 등록된 초안문서의 수정이 가능합니다.

## 2) 공지사항

### 2-3) 템플릿 관리

#### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

FAQ

공지사항

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

헬프센터 > 공지사항 > 템플릿 관리

배포문서 초안문서 **템플릿 관리** 말머리 관리 태그 관리 헬프센터 바로가기

**+ 템플릿 등록**

등록일 시작일 ~ 종료일 제목 + 내용

등록자 전체 사용여부 전체 말머리 전체

태그 전체

검색 초기화

번호	말머리	제목	태그	등록자	등록시간	사용여부	수정
1	서버점검	서버점검	서버 점검	최지연	2020.09.02 10:10	사용	수정 삭제

10건/페이지

**템플릿 등록**

템플릿 제목 \*

템플릿 설명

말머리 \* 선택하세요

태그 선택하세요

사용여부 사용

제목 \*

내용 \*

B I U S A 10pt <> Ix

공지사항 작성 시 자주 사용하는 형식을 **템플릿으로 미리 등록**하여 문서 작성 시간을 단축할 수 있습니다.

템플릿 등록 시 **말머리 입력이 필수**이므로 사전에 말머리 관리 탭에서 말머리를 미리 등록해 주세요.

## 2) 공지사항

### 2-4) 태그 관리

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▲
  - FAQ
  - 공지사항**
  - 통계 ▾
  - 부가업무 ▾
  - 서비스 관리 ▾
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

헬프센터 > 공지사항 > 태그 관리 1

백포문서 초안문서 템플릿 관리 말머리 관리 **태그 관리** 헬프센터 바로가기

+ 등록

태그명	수정
서비	수정 삭제
점검	수정 삭제
오류	수정 삭제

태그 2

공지기간 \* ?

출력일 \*

선택하세요

서비

점검

오류

공지 내용과 관련하여 사용할 수 있는 주요 태그를 미리 등록해 두신 다음, 공지사항 작성 시 태그를 선택하여 등록하시면 검색 시 활용하실 수 있습니다.

## 2) 공지사항

### 2-5) 공지사항 등록

#### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

FAQ

공지사항

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

1

헬프센터 > 공지사항 > 공지사항 등록

배포문서 초안문서 템플릿 관리 말머리 관리 태그 관리

공지사항 등록

템플릿 선택: 선택하세요

말머리: 선택하세요

태그: 선택하세요

공지기간: 2020.09.08 ~ 종료일: 2020.09.08 상단고정

출력일: 2020.09.08

제목: [입력 필드]

내용: [리치 에디터]

첨부파일: 첨부 (10MB 이내 모든 이미지 및 허용된 문서(MS-office, hwp, pdf, txt)와 zip 파일을 5개까지 첨부 가능합니다.)

초안저장 등록 취소

2

공지사항

전체 서버점검 장애안내

번호	제목	말머리
2	[서버 점검] 09/08 03시 - 05시 점검 예정 HOT	서버점검
1	[장애안내] 09/07 오류현상 안내	장애안내

배포문서 또는 초안문서 탭에서 **공지사항 등록** 버튼을 누르시면 공지사항에 등록될 문서를 작성하실 수 있습니다.

작성 시 입력이 필요한 부분은 다음과 같습니다. 1

- \* **템플릿 선택**: 사용할 템플릿
- \* **말머리**: 공지사항이 분류될 말머리
- \* **태그**: 공지사항에 해당되는 태그
- \* **공지기간**: 공지사항 게시 기간
- \* **상단고정**: '전체' 분류 및 개별 카테고리 내 상단 고정
- \* **출력일**: 헬프센터에 표시되는 공지사항 게시일
- \* **제목, 내용**

작성 시 **초안저장** 버튼을 누르시면 초안문서로 등록되며, **등록** 버튼을 누르시면 배포문서로 등록되어 바로 배포됩니다. 2

## 3 상담 관리

### 3-5 티켓 관리

---

# 1) 티켓

## CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

- 1 전체 티켓
- 전체 미할당 티켓 1
- 그룹내 전체 티켓
- 내가 처리중인 티켓 0
- 내가 보류중인 티켓 0
- 내가 해결한 티켓 0
- 내가 완료한 티켓
- 스팸함

헬프센터

통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리

티켓 관리 > 전체 티켓

+ 티켓 생성    티켓 일괄 처리    선택취소    🔍 티켓검색

문의사항 이메일	미할당(2020.10.28 11:10)	가져오기
문의 헬프센터(PC) 회원정보>비밀번호>분실	미할당(2020.10.27 10:38)	가져오기
테스트 생성 회원정보>아이디	예시01(결제) 처리중(2020.10.26 16:57)	
테스트 문의 헬프센터(PC) 회원정보>아이디	예시01(결제) 처리중(2020.10.26 16:55)	
카드결제 순차배분 테스트3 헬프센터(PC) 결제>카드결제	예시01(결제) 처리중(2020.10.22 18:08)	
카드결제 순차배분 테스트2 헬프센터(PC) 결제>카드결제	예시03(결제) 처리중(2020.10.22 18:07)	

티켓정보    문의내역    이벤트

일반 T1603851004648zfnA    복사

담당그룹:    담당자:    티켓상태: 미할당    채널: 이메일

\* 접수유형    선택

\* 이메일    복사

이름

전화번호

문의사항  
문의사항이 있습니다.

티켓 생성	채팅	API
헬프센터(PC)	트위터(멘션)	헬프센터(mobile)
이메일	트위터(메시지)	전화

헬프센터 문의하기 · 대표메일 · 전화 · 기타 외부 채널을 통해 티켓이 접수되면 트리거 조건에 맞춰 그룹 · 상담원에게 자동할당 되거나, 미할당 티켓을 수동으로 할당하여 처리할 수 있습니다.

1 전체 티켓 메뉴를 통해 할당/처리/완료 여부와 관계없이 전체적인 티켓 현황을 확인하실 수 있으며, 세부 메뉴들을 통해 할당 여부, 그룹, 티켓 상태 등 세부 조건에 맞는 티켓 현황을 확인하실 수 있습니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-1) 가져오기

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
  - 채팅
  - 티켓 관리
    - 전체 티켓
    - 전체 미할당 티켓 1
    - 그룹내 전체 티켓
    - 내가 처리중인 티켓 0
    - 내가 보류중인 티켓 0
    - 내가 해결한 티켓 0
    - 내가 완료한 티켓
    - 스팸함
  - 헬프센터
  - 통계
  - 부가업무
  - 서비스 관리
  - 고객관리
  - 전체 관리

티켓 관리 > 전체 티켓

+ 티켓 생성   티켓 일괄 처리   선택취소   🔍 티켓검색

1 가져오기

티켓 가져오기

티켓 담당자가 본인으로 변경됩니다.

그룹을 선택하세요.

취소   확인

2 전달

티켓 전달

그룹을 선택하세요

상담원을 선택하세요

취소   확인

접수된 티켓이 **미할당** 상태일 경우 '가져오기'를 통해서 티켓을 배분할 수 있습니다.

트리거를 통해서 티켓 할당이 설정된 경우에는 '가져오기' 기능을 사용하지 않아도 티켓이 조건에 맞게 배분됩니다. 이 경우 자동으로 할당된 처리자를 바꾸기 위해서는, **관리자 권한으로 (조직관리자, 관리자)** 티켓을 다른 상담원에게 **전달**할 수 있습니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-2) 처리하기

**CS 관리 시스템**

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▲
  - 전체 티켓
  - 전체 미할당 티켓 1
  - 그룹내 전체 티켓
  - 내가 처리중인 티켓 0
  - 내가 보류중인 티켓 0
  - 내가 해결한 티켓 0
  - 내가 완료한 티켓
  - 스팸함
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

+ 티켓 생성
티켓 일괄 처리 <sup>3</sup>
선택취소
Q 티켓검색

<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>문의사항</span> 이메일                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 미할당(2020.10.28 11:10)                             </div> </div>
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>문의</span> 헬프센터(PC) 회원정보&gt;비밀번호&gt;분실                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 미할당(2020.10.27 10:38)                             </div> </div>
<input checked="" type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>테스트</span> 생성 회원정보&gt;아이디                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 예시01(결제) 처리중(2020.10.26 16:57)                             </div> </div>
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>테스트 문의</span> 헬프센터(PC) 회원정보&gt;아이디                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 예시01(결제) 처리중(2020.10.26 16:55)                             </div> </div>
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>카드결제 순차배분 테스트3</span> 헬프센터(PC) 결제&gt;카드결제                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 예시01(결제) 처리중(2020.10.22 18:08)                             </div> </div>
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>카드결제 순차배분 테스트2</span> 헬프센터(PC) 결제&gt;카드결제                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 예시03(결제) 처리중(2020.10.22 18:07)                             </div> </div>
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="font-size: 0.8em;"> <span>카드결제 순차배분 테스트1</span> 헬프센터(PC) 결제&gt;카드결제                             </div> <div style="text-align: right;"> <span style="font-size: 0.7em; color: #00aaff;">가져오기</span> 예시01(결제) 처리중(2020.10.22 18:06)                             </div> </div>

티켓정보
문의내역
이벤트 <sup>1</sup>

일반 T1603699022156Cpa9k 복사

생성자 : 예시01 담당그룹 : 결제 담당자 : 예시01 티켓상태 : 처리중 채널 : 생성

\* 접수유형 회원정보 / 아이디

\* 이메일 example@gmail.com 복사

\* 계좌번호 10000-010000

**테스트**

테스트

2020.10.26 16:57:02

첨부 10MB 이내 모든 이미지의 적용된 문서 (MS office, hwp, pdf, txt)와 zip 파일을 5개까지 첨부가능합니다.

해결 보류 코멘트 추가 내부해결

해결 처리하기 전달

티켓이 할당된 경우 ‘처리중’으로 상태가 변경되며, 고객 문의를 처리하실 수 있습니다.

티켓 선택 시 아래 탭들을 활용하실 수 있습니다. <sup>1</sup>

- \* **티켓정보**: 고객 문의 확인 및 처리
- \* **문의내역**: 해당 고객의 이전 문의내역
- \* **이벤트**: 해당 문의 관련 이벤트
- \* **채팅 내역**: 채팅 내역 (채팅 생성 티켓)
- \* **고객 정보**: 고객 정보 (고객정보연동 활성화)

문의는 다음과 같은 옵션으로 처리 가능합니다. <sup>2</sup>

- \* **해결**: 최종 답변 처리
- \* **보류**: 최종 답변 전 중간답변 시 선택
- \* **코멘트 추가**: 타 상담원에게 전달 시 활용
- \* **내부해결**: 스팸/욕설/테스트/전화해결 등 고객에게 추가 답변을 하지 않아도 되는 상황

티켓 일괄 처리 기능을 통해 답변의 일괄 전송 또는 그룹 및 처리자 일괄변경도 가능합니다. <sup>3</sup>

## 2) 티켓 처리

### 2-3) 티켓 생성

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
  - 채팅 ▾
  - 티켓 관리 ▴
    - 전체 티켓
      - 전체 미할당 티켓 1
      - 그룹내 전체 티켓
      - 내가 처리중인 티켓 0
      - 내가 보류중인 티켓 0
      - 내가 해결한 티켓 0
      - 내가 완료한 티켓
    - 스팸함
  - 헬프센터 ▾
  - 통계 ▾
  - 부가업무 ▾
  - 서비스 관리 ▾
  - 고객관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

The screenshot displays the 'Ticket Management' interface. At the top, there are buttons for '+ 티켓 생성' (New Ticket), '티켓 일괄 처리' (Batch Process), '선택취소' (Cancel Selection), and a search bar '티켓검색'. Below this is a list of tickets with columns for status, subject, and date. A red circle with the number '1' highlights the '+ 티켓 생성' button. A red arrow points from this button to a '신규 티켓' (New Ticket) modal form. The modal form includes fields for '담당그룹' (Assigned Group), '담당자' (Assigned Staff), '\* 접수유형' (Inquiry Type), '템플릿' (Template), '\* 제목' (Subject), and '\* 내용' (Content). The content field has a rich text editor toolbar with options like Bold, Italic, Underline, and text color. At the bottom of the modal, there is a '첨부파일' (Attachments) section and a '제출' (Submit) button.

티켓 생성 버튼을 누르시면 **티켓을 새롭게 생성하실 수 있습니다.**<sup>1</sup>

고객 문의 처리 과정에서 **추가 티켓의 생성**이 필요하거나, **전화 문의에 대한 메일 답변**이 필요한 경우 사용될 수 있습니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-4) 티켓 이관

**CS 관리 시스템**

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▲
  - 전체 티켓
  - 전체 미할당 티켓 1
  - 그룹내 전체 티켓
  - 내가 처리중인 티켓 0
  - 내가 보류중인 티켓 0
  - 내가 해결한 티켓 0
  - 내가 완료한 티켓
  - 스팸함
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

The screenshot shows a ticket management interface. On the left is a sidebar with navigation options. The main area is divided into a list of tickets and a detailed view of a selected ticket. The ticket list shows several '문의' (Inquiry) tickets with their status and dates. The detailed view shows ticket information, a dropdown for '접수유형' (Inquiry Type) set to '접수유형1', and a '이관' (Transfer) button. A modal dialog box titled '이슈 이관' (Issue Transfer) is open, showing a dropdown menu for '이슈 서비스' (Issue Service) with the text '선택하세요.' (Please select). The dialog has '취소' (Cancel) and '확인' (Confirm) buttons. A red circle with the number '1' highlights the '이관' button in the main interface and the '확인' button in the dialog.

상담 관리 서비스에서 해결하기 어려운 문의의 경우 조직 내에 생성해두신 **이슈 관리** 서비스로 문의를 **이관**하여 처리할 수 있습니다.

이관 버튼을 누르신 후 이관하실 서비스를 선택, <sup>1</sup> 확인 버튼을 누르시면 이관이 처리되며, 티켓의 상태 값이 **'이관 처리중'**으로 변경됩니다.

이슈관리 서비스에서 해당 문의가 해결, 보류, 내부해결 처리 되었을 경우 상태 값은 **'이관 답변완료'**로 변경됩니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-5) 개인정보 마스킹

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

전체 티켓

전체 미할당 티켓 1

그룹내 전체 티켓

내가 처리중인 티켓 0

내가 보류중인 티켓 0

내가 해결한 티켓 0

내가 완료한 티켓

스팸함

헬프센터

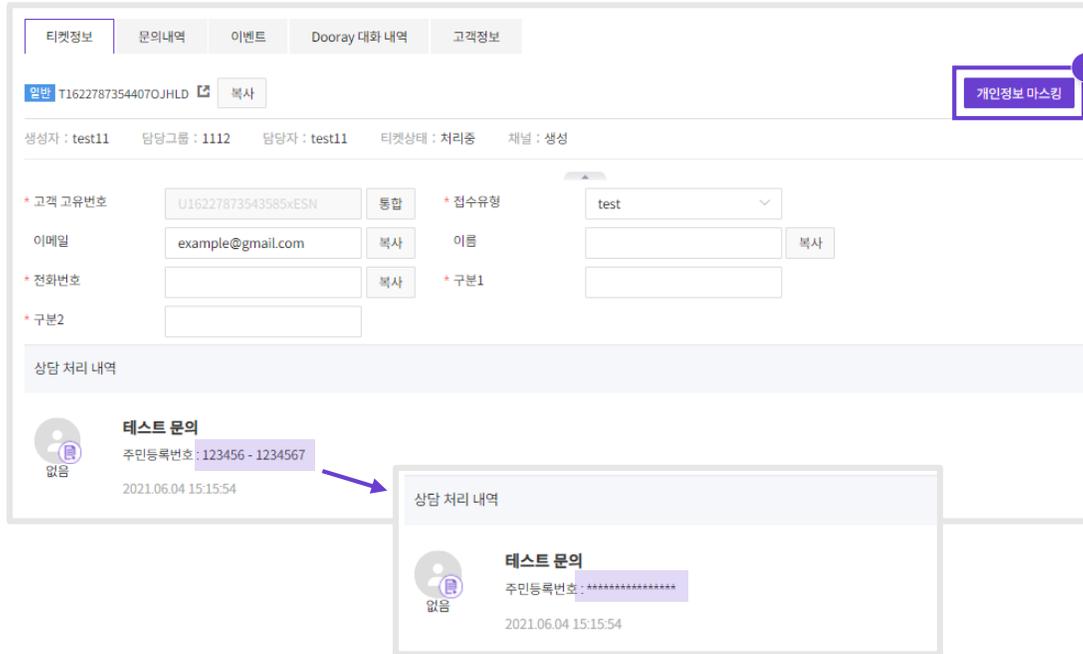
통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



서비스의 계약 정보에서 **보안 서비스** 기능이 **사용** 설정된 경우, 티켓 관리 화면에 표시되는 **개인정보 마스킹** 버튼을 통해 상담 시 전달되는 고객의 개인정보를 암호화하여 관리하실 수 있습니다.

마스킹하고자 하시는 영역을 **드래그**하여 선택하신 후 **개인정보 마스킹** 버튼을 누르시면, 선택하신 개인정보 영역이 화면 및 데이터베이스 상에서 암호화 처리됩니다.

마스킹을 **해제**하고자 하실 경우, 별표(\*)로 치환된 영역을 클릭하시면 마스킹 해제 여부를 묻는 팝업이 표시됩니다. **확인** 버튼을 누르시면 마스킹이 해제됩니다.

### 3) 티켓 검색

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

전체 티켓

전체 미할당 티켓 1

그룹내 전체 티켓

내가 처리중인 티켓 0

내가 보류중인 티켓 0

내가 해결한 티켓 0

내가 완료한 티켓

스팸함

헬프센터

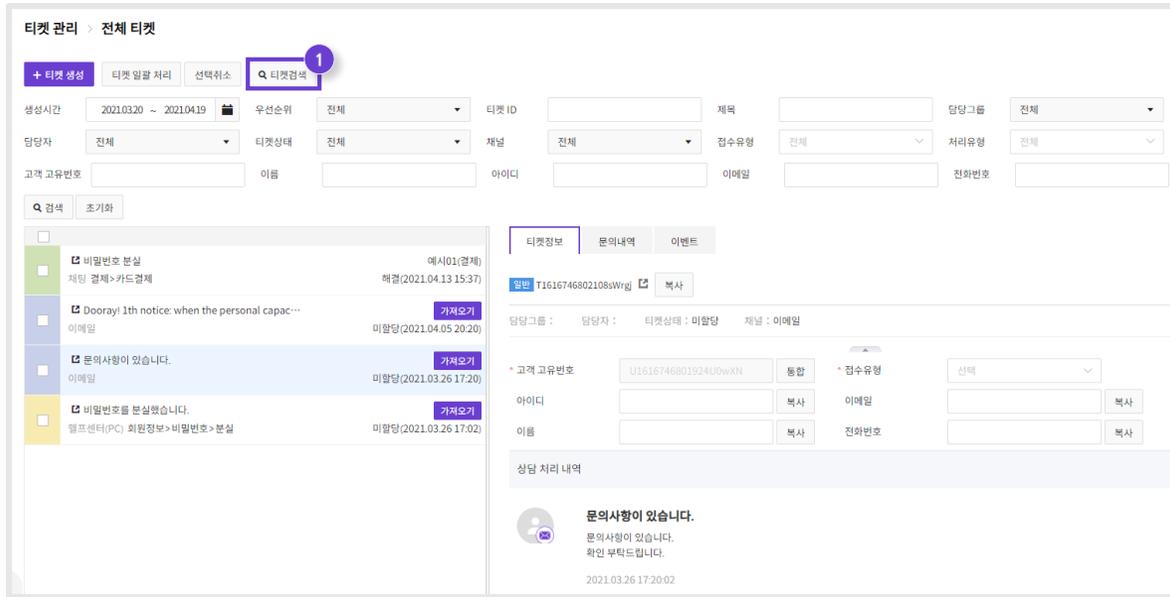
통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



다음과 같은 조회 조건을 사용하여 <sup>1</sup> 티켓을 검색하실 수 있습니다.

- \* 생성시간
- \* 우선순위
- \* 티켓ID
- \* 제목
- \* 담당그룹
- \* 담당자
- \* 티켓상태
- \* 채널
- \* 접수유형
- \* 처리유형
- \* 고객 고유번호
- \* 이름
- \* 아이디
- \* 이메일
- \* 전화번호

## 3 상담 관리

### 3-6 전화

---

# 1) 기본 설정

**계약 상세 내역(상담 관리)**

채팅	채팅	10,000원 (사용자,월) 채팅:OC=월 3000건 이상 처리 시 50원/건, Kakao Talk = 100원/건(1건 이상 발생)	<input checked="" type="checkbox"/>
티켓 관리	전화 미포함	10,000원 (사용자,월) 월3000건 이상 처리 시 50원/건	<input checked="" type="checkbox"/>
	전화포함 (CTI사용 포함)	70,000원 (사용자,월) 월6000~40000분 통화 시 3원/초 40000분 초과 시 1.5원/초	<input checked="" type="checkbox"/>
헬프센터	FAQ	50,000원 (서비스,월)	<input checked="" type="checkbox"/>
	공지사항	기본	<input checked="" type="checkbox"/>
통계	문의하기	기본	<input checked="" type="checkbox"/>
	기간/유형/실적 티켓상세/만족도 등	기본	<input checked="" type="checkbox"/>
고객정보관리		250,000원 (서비스,월)	<input checked="" type="checkbox"/>
	콜백	50,000원 (서비스,월)	<input checked="" type="checkbox"/>
	재문의율	10,000원 (서비스,월)	<input type="checkbox"/>
	SMS발송 현황	10,000원 (서비스,월)	<input type="checkbox"/>

서비스 관리

- 인증
- 채팅
- 티켓
- 전화

전체 관리

- 계약 서비스 현황
- 조직관리자
- CTI 관리

부가업무

- 콜백관리

전화 상담을 이용하고자 하시는 서비스의 계약 상세 내역에서 **티켓 관리** → **전화 포함** 기능을 **사용** 설정하시면, 다음과 같은 메뉴들이 활성화되어 전화 기능 설정을 진행하실 수 있습니다.

- \* **서비스 관리** → **전화**
  - IVR Route 관리, 발신번호 관리
- \* **전체 관리** → **CTI 관리**
  - CTI 설정, CTI 상담원 관리

콜백 기능도 함께 이용하고자 하시는 경우 **부가업무** → **콜백** 기능을 **사용** 설정하시면, **부가업무** → **콜백관리** 메뉴가 활성화되어 콜백 요청 건을 조회 및 처리하실 수 있습니다.

## 2) CTI 로그인 및 기본 상태



전화 기능이 사용 설정된 서비스에 전화 권한이 부여된 상담원이 접속했을 경우, 화면 우측 하단에 **전화 아이콘**이 표시됩니다. ①

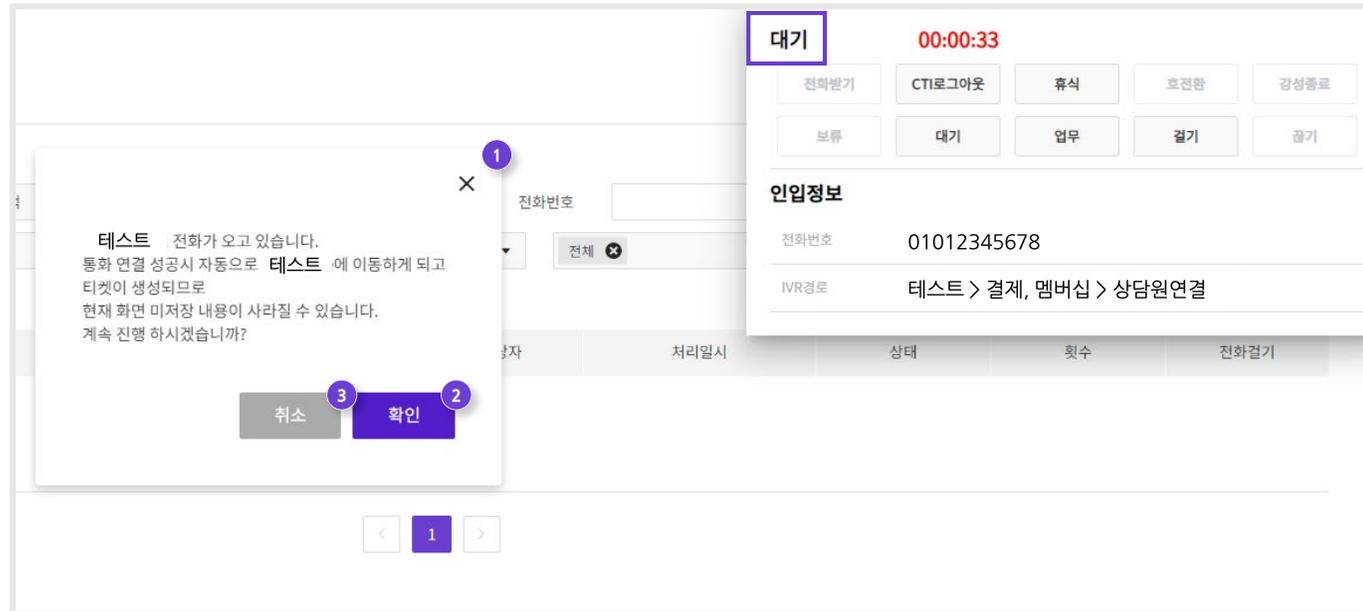
아이콘을 클릭하시면 **CTI 화면**이 표시되며, **전체관리** → **CTI 관리** 메뉴에서 **CTI 정보**와 **CTI 상담원 정보**가 정상적으로 입력되었을 경우 **CTI 로그인** 버튼을 통해 ② CTI 로그인을 진행하실 수 있습니다.

로그인이 처리되면 **기본** 상태로 설정되며, ③ 아래와 같은 기능을 이용하실 수 있습니다.

- \* CTI 로그아웃
- \* 휴식 : 휴식 상태 값 선택, 전화 할당되지 않음
- \* 대기 : 대기 상태, 전화가 인입될 경우 할당됨
- \* 업무 : 업무 상태 값 선택, 전화 할당되지 않음
- \* 걸기 : 전화 발신

### 3) 전화 수/발신

#### 3-1) 전화 수신



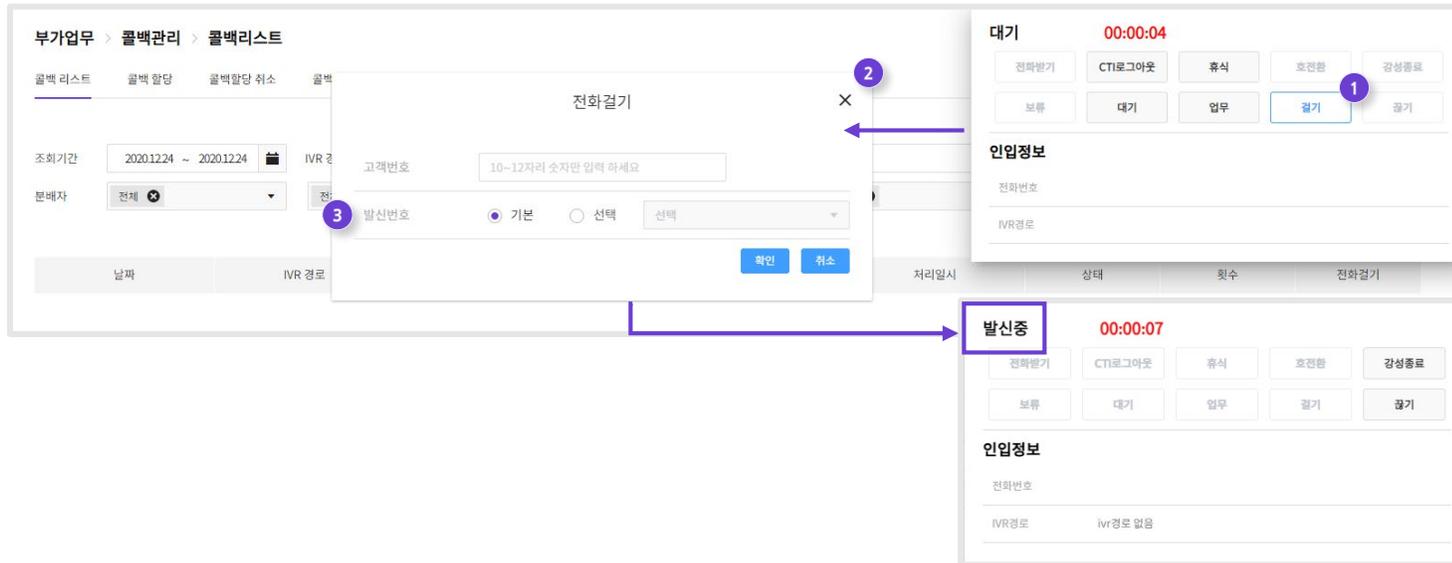
서비스에 전화가 인입되어 대기 상태인 상담원에게 통화가 연결되었을 시, 전화가 인입된 해당 서비스에 **티켓이 생성되어** **티켓 처리 화면으로 이동**하게 됨을 알리는 팝업이 표시됩니다.

**확인** 버튼을 누르실 경우 전화가 연결되고 티켓이 생성되어 티켓 처리 화면으로 이동되며,

**취소** 버튼을 누르실 경우 인입된 전화는 다시 시나리오 상으로 이동되어 대기 상태의 상담원을 탐색하게 됩니다.

### 3) 전화 수/발신

#### 3-2) 전화 발신

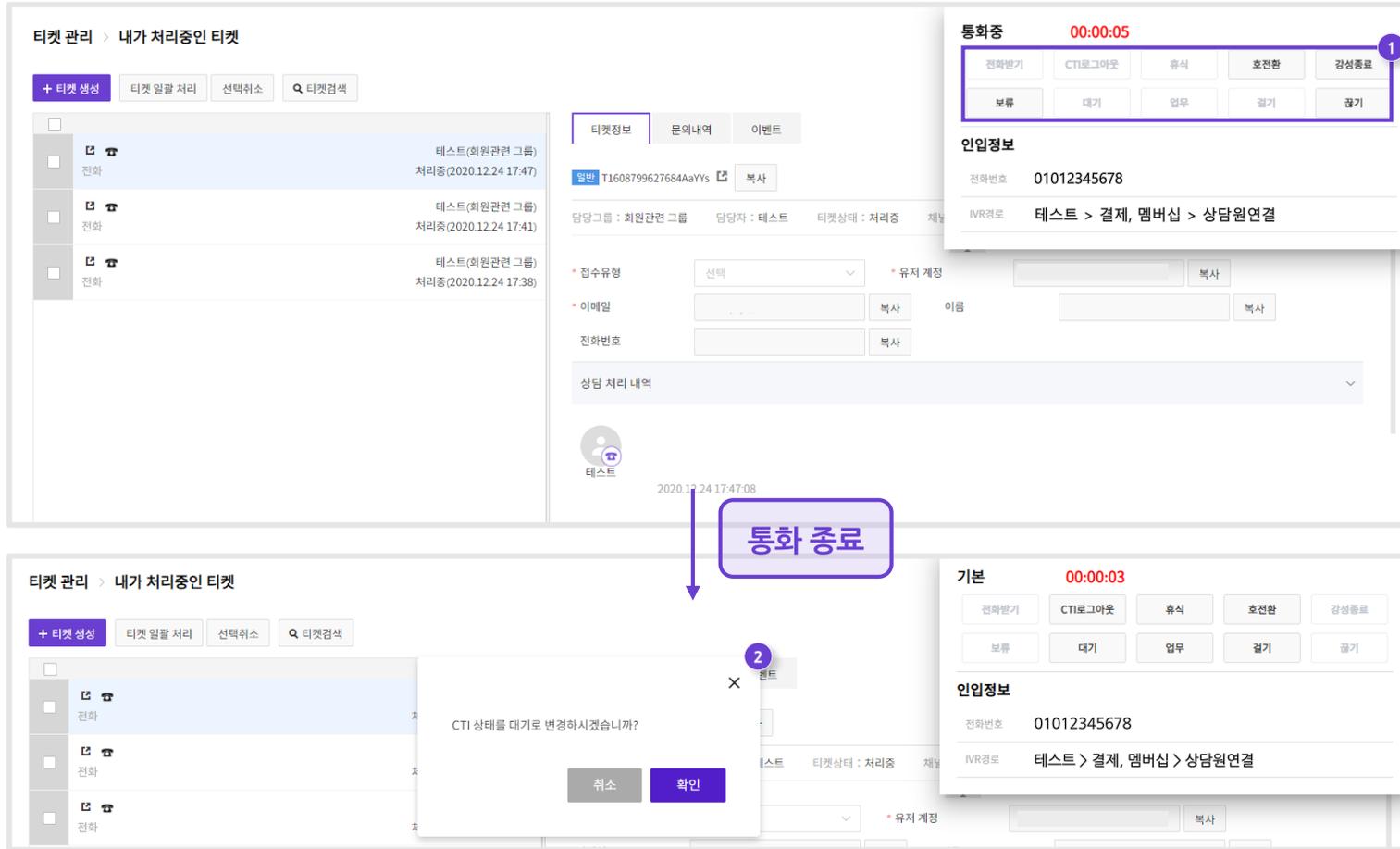


CTI 화면에서 **걸기** 버튼을 누르시면 <sup>1</sup>  
**전화걸기** 화면이 표시되어 <sup>2</sup>  
 고객에게 전화를 발신하실 수 있습니다.

발신번호의 경우 **'기본'** 체크 시 <sup>3</sup>  
 CTI 상에 설정된 발신번호로 발신되며,  
**'선택'** 체크 시 **[서비스 관리 → 전화  
 → 발신번호 관리]** 메뉴에서 추가된  
**등록완료** 상태의 발신번호가 목록으로  
 표시되어 발신번호를 선택하실 수 있습니다.

고객번호 입력, 발신번호 선택 후  
**확인** 버튼을 누르시면 전화가 발신되며,  
 전화 발신 건에 대한 티켓이 생성되어  
**티켓 처리 화면으로 이동**됩니다.

### 4) 전화 종료 및 티켓 처리



통화중 상태에서, CTI 화면을 통해  
사용하실 수 있는 기능은 다음과 같습니다. 1

- \* 호전환 : 상담원과 협의통화 후 호전환 처리
- \* 강성종료 : 강성고객 ARS 송출 후 전화 종료
- \* 보류 : 선택 시 고객에게 음악 송출,  
해제 버튼 클릭하여 보류 해제
- \* 끊기 : 전화 종료

전화 연결이 종료되면 CTI 상태 변경에 대한  
알림 팝업이 표시되며, 2

확인 버튼을 누르실 경우 대기 상태로 변경,  
취소 버튼을 누르실 경우 업무 (티켓처리)  
상태로 변경되어 잠시 전화 할당을 받지 않고  
티켓 처리를 진행하실 수 있습니다.

## 3 상담 관리

### 3-7 채팅

---

## 1) 기본 설정

**CS 관리 시스템**

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▾
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
  - 인증
  - 채팅**
  - 티켓
  - 전화
  - 상담원
  - 헬프센터**
  - 외부채널
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

서비스 관리 > 채팅 > 기본 설정

기본설정    상담원 할당 설정    채팅화면 삽입 코드    카테고리 관리 <sup>2</sup>

---

**인사말 설정**      채팅 연결시, 고객에게 자동으로 발송되는 인사말입니다.

반갑습니다 :) 무엇을 도와드릴까요?

---

**만족도 안내 메시지**      고객에게 평가 요청시 발송되는 메시지입니다.

문의는 잘 해결되었나요? 이번 채팅에 대해 평가 부탁드립니다 :)

---

**채팅**      헬프센터에서 채팅 상담 기능을 활성화 또는 비활성화합니다.

활성화    비활성화 <sup>1</sup>

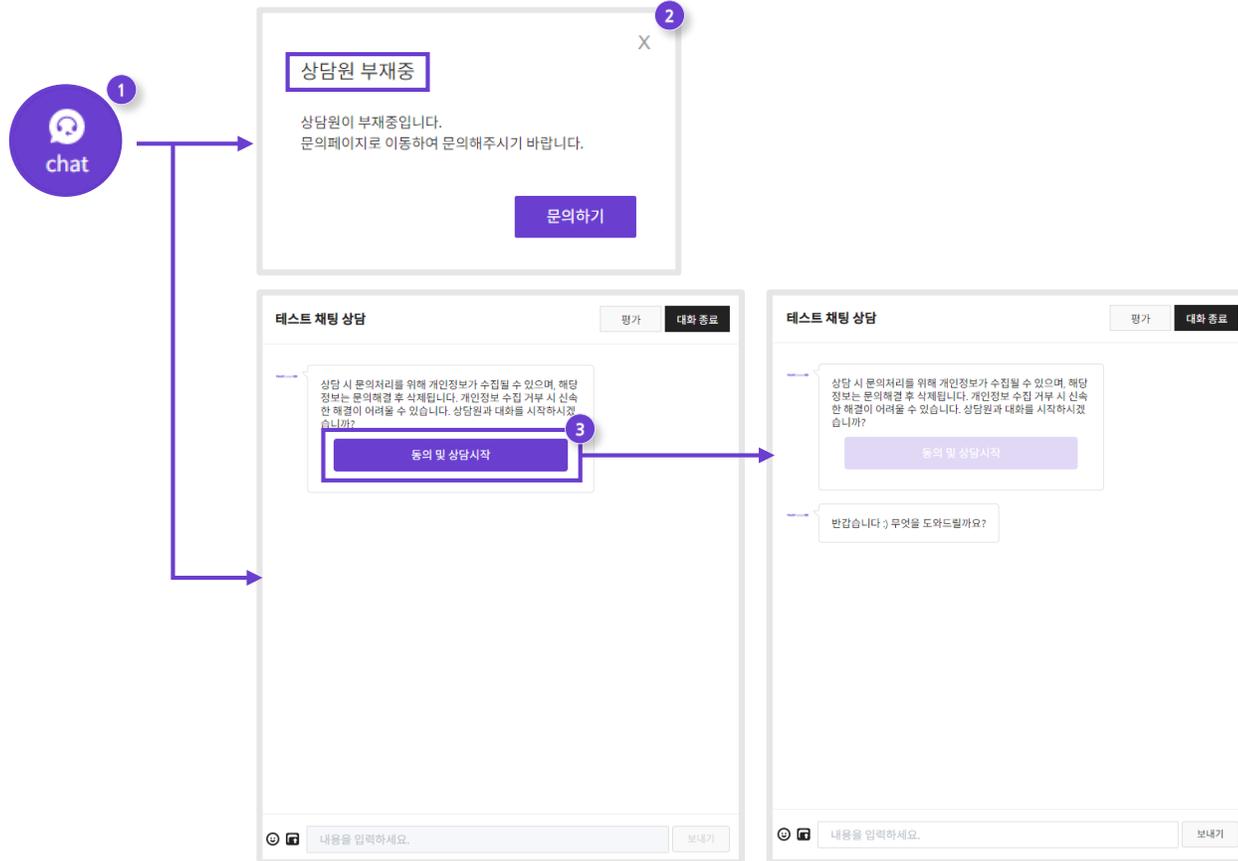
헬프센터 내에 **채팅 기능**을 추가하거나, 사용 중인 서비스에 인입 스크립트를 통해 **채팅 위젯**을 추가하여 채팅 상담이 가능합니다.

서비스의 **계약 상세 내역**에서 채팅 기능이 사용 설정되어 있을 시 **[서비스 관리 → 헬프센터<sup>1</sup> → 구성관리]** 탭에서 채팅 기능을 활성화시킬 수 있으며, **[서비스 관리 → 채팅<sup>2</sup>]** 메뉴에서 아래와 같은 항목들을 설정하실 수 있습니다.

- \* **기본설정:** 인사말, 만족도 안내 메시지 설정
- \* **상담원 할당 설정:** 최근 채팅기록이 있는 상담원에게 우선 할당 기능 활성화/비활성화
- \* **채팅화면 삽입 코드:** 기 존재하는 페이지에 채팅 서비스만 제공하고 싶은 경우 소스 코드에 삽입할 수 있도록 제공되는 코드
- \* **카테고리 관리:** 채팅 상담 시 상담원이 입력하는 처리유형 설정

## 2) 문의 접수/처리

### 2-1) 채팅 접수



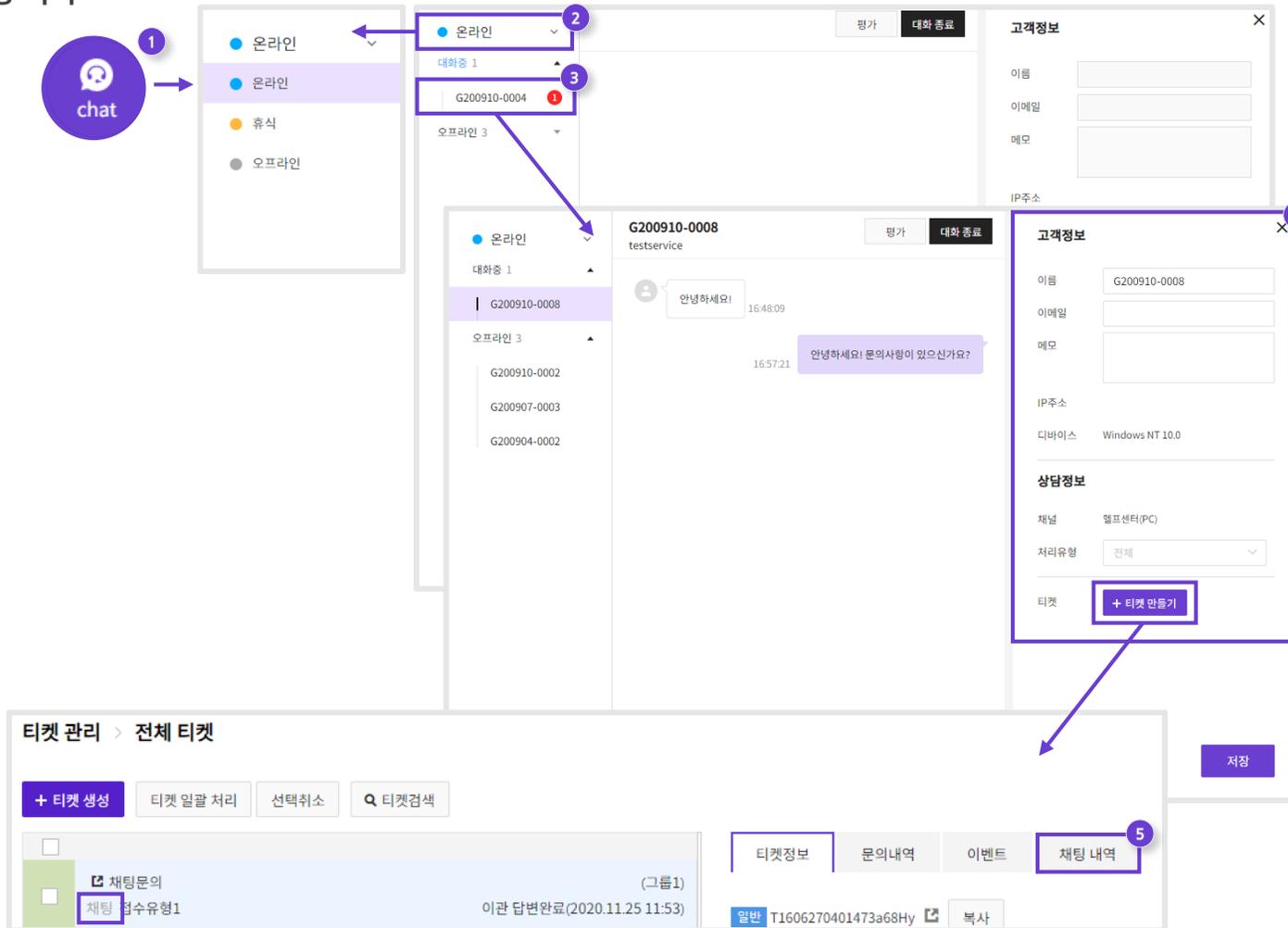
채팅 기능이 활성화된 상태에서 헬프센터를 접속하시면 헬프센터 홈페이지 우측 하단에 **채팅 아이콘**이 표시됩니다.<sup>1</sup>

채팅 아이콘을 클릭했을 때 온라인 상태의 상담원이 없을 경우 **상담원 부재중** 팝업이 뜨며,<sup>2</sup> 문의하기로 이동할 수 있습니다.

온라인 상태의 상담원이 있을 경우 채팅 대화창이 생성되며, **개인정보 수집 동의 후**<sup>3</sup> 상담원과의 채팅을 시작할 수 있습니다.

## 2) 문의 접수/처리

### 2-2) 채팅 처리



화면 하단 **채팅 아이콘**을 클릭하시면 **채팅 문의 처리 화면**이 표시됩니다.

채팅 화면 좌측 상단 상태 창에서는 **채팅 상담원의 상태 값을 변경**하실 수 있습니다. **'온라인'** 상태에서 채팅 문의를 할당 받으실 수 있습니다.

채팅 요청이 접수되면 **'대화중'** 카운트가 올라가면서 문의 고객을 확인하실 수 있으며, 채팅 상담 시 채팅 창 우측 **고객정보** 화면에서 고객 정보를 확인하거나 입력, **상담정보** 화면에서 처리유형을 선택, 티켓을 생성할 수 있습니다.

채팅 화면에서 티켓을 생성하실 경우 **티켓의 유입 채널은 '채팅'**으로 표시되며, 티켓 처리 시 **'채팅 내역'** 탭을 참고하실 수 있습니다.

## 2) 문의 접수/처리

## 2-3) 개인정보 마스크

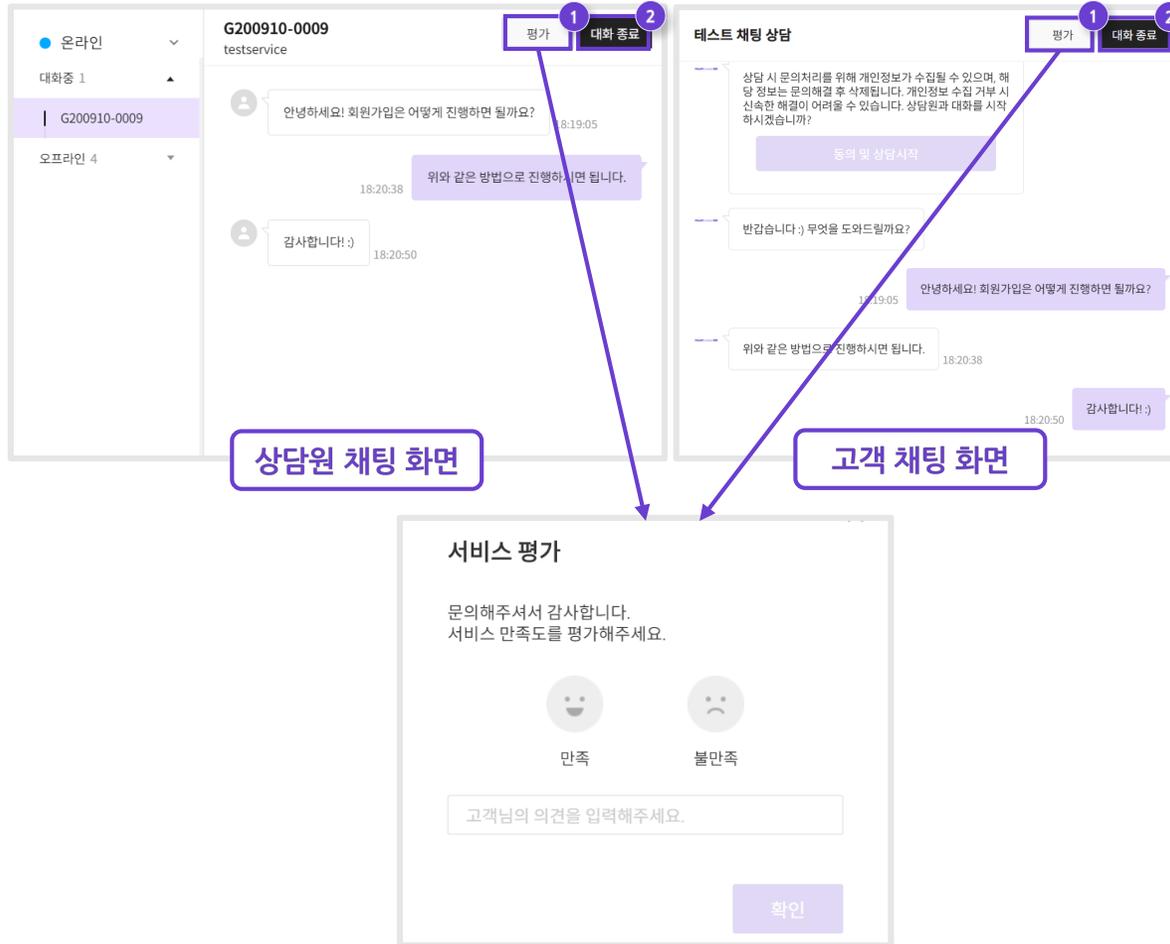
The screenshot displays a chat interface for a customer with ID G210616-0002. The chat history shows a message with masked personal information: "휴대폰번호 : 010-1234-5678", "주민등록번호 : 123456-1234567", and "확인 부탁드립니다." (Please confirm). A callout box highlights the "개인정보 마스크" button in the chat message, with a red arrow pointing to it. The chat window also shows a "대화 종료" button and a "평가" button. The right sidebar shows customer information including name, email, memo, IP address, device, and contact details.

서비스의 계약 정보에서 **보안 서비스** 기능이 **사용** 설정된 경우, 채팅 화면에 표시되는 **개인정보 마스크** 버튼을 통해 상담 시 전달되는 고객의 개인정보를 암호화하여 관리하실 수 있습니다.

마스크링하고자 하시는 영역을 **드래그**하여 선택하신 후 **개인정보 마스크** 버튼을 누르시면,<sup>1</sup> 선택하신 개인정보 영역이 화면 및 데이터베이스 상에서 암호화 처리됩니다.

마스크링을 **해제**하고자 하실 경우, 별표(\*)로 치환된 영역을 클릭하시면 마스크링 해제 여부를 묻는 팝업이 표시됩니다. **확인** 버튼을 누르시면 마스크링이 해제됩니다.

### 3) 만족도 평가 및 대화 종료



채팅이 완료된 후 고객이 채팅 상담에 대한 **만족도 평가**를 진행할 수 있습니다. 채팅 중에 고객이 직접 평가 버튼을 통해 진행하거나, 상담원이 평가 요청을 전송할 수 있습니다.

상담이 마무리된 이후에는 **대화 종료** 버튼을 누르면 채팅 상담이 종료됩니다.

## 4) 채팅 기록

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

채팅 기록

티켓 관리

헬프센터

통계

서비스 관리

전체 관리

**채팅 > 채팅기록**

상담시간: 2020.03.14 ~ 2020.09.10 | 상태: 전체 | 그룹: 전체 | 상담원: 전체

고객명: 고객명을 입력하세요 | 처리유형: 전체 | 채널: 전체 | 이메일: 이메일을 입력하세요

유저키: 유저키를 입력하세요 | 채팅 ID: 채팅 ID 입력하세요

3 검색 초기화 4 데이터 추출

채팅 ID	인입시간	처리유형	담당자	유저명	유저키	이메일	채널	만족도
C1599729483261aRX	2020.09.10 18:19:05	메시101	G200910-0009				헬프센터(PC)	만족
C1599724082257wOY	2020.09.10 16:48:10	메시101	G200910-0008				헬프센터(PC)	미평가
C1599721793001EDt	2020.09.10 16:19:58	메시101	G200910-0004				헬프센터(PC)	미평가
C1599720983627qBK	2020.09.10 16:08:32	메시101	G200910-0002				헬프센터(PC)	미평가
C1599454003332JNF	2020.09.07 13:46:52	메시101	G200907-0003				헬프센터(PC)	미평가
C1599192053403TGy	2020.09.04 13:01:17	메시101	G200904-0002				헬프센터(PC)	미평가
C1599011000654Vhz	2020.09.02 10:43:50	메시102	G200902-0002				헬프센터(PC)	미평가
C1599010826752Jb7								

**고객정보**

이름: G200910-0009

이메일:

메모:

IP주소: 121.135.92.149

디바이스: Windows NT 10.0

**상담정보**

처리유형: 전체

채널: 헬프센터(PC)

상태: 처리

만족도: 만족  
만족스러웠어요!

티켓: + 티켓 만들기

채팅 기록 상세: 18:19:05 안녕하세요! 회원가입은 어떻게 진행하면 될까요?  
18:20:38 위와 같은 방법으로 진행하시면 됩니다.  
18:20:50 감사합니다.:)

채팅 평가 요청을 보냈습니다.  
고객님이 평가를 완료하였습니다.  
상담원이 채팅을 종료하였습니다.

채팅 기록 메뉴에서 **채팅 상담 기록**을 확인하실 수 있습니다. 개별 채팅 기록을 클릭하면, 채팅 기록을 확인할 수 있는 창이 화면 오른쪽에 표시됩니다.

**고객정보 및 상담정보**를 확인하실 수 있으며, 본인이 담당자인 채팅 내역에 대해서 정보를 입력 또는 수정하신 뒤 저장하실 수 있습니다.

채팅 기록 중 조건에 맞는 기록을 **검색**하실 수 있으며, **데이터 추출** 버튼을 통해 채팅 기록을 엑셀 파일로 추출하실 수 있습니다.

## 3 상담 관리

3-8 통계

---

# 1) 기간 통계

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

기간통계

유형통계

실적통계

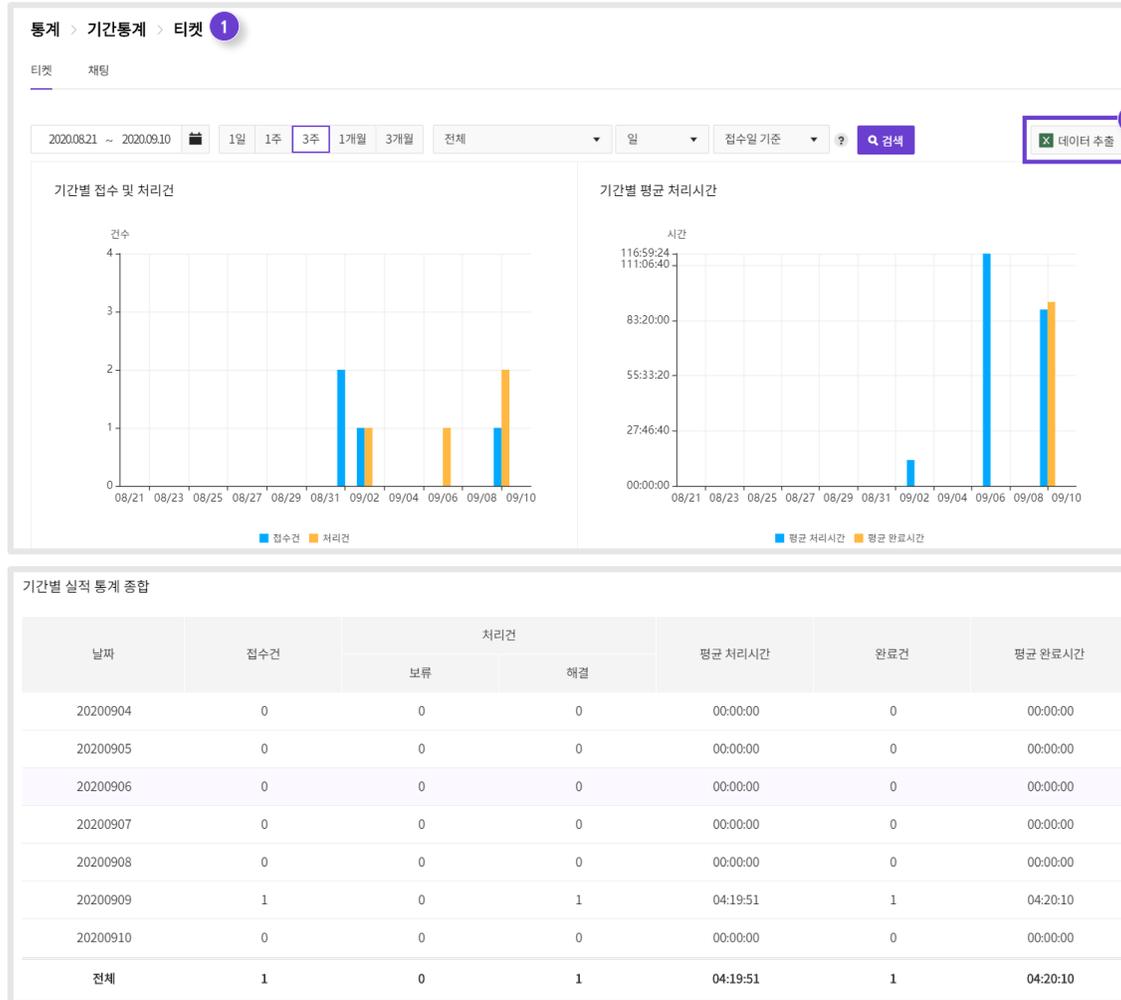
만족도 통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



티켓과 채팅에 대한 기간별 실적 현황입니다.  
1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 시간/일/주/월별 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.

## 2) 유형 통계

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 채팅 ▾
- 티켓 관리 ▾
- 헬프센터 ▾
- 통계 ▲
  - 기간통계
  - 유형통계**
  - 실적통계
  - 만족도 통계
- 부가업무 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 고객관리 ▾
- 전체 관리 ▾

통계 > 유형통계 > 티켓 1

티켓    채팅

2020.08.21 ~ 2020.09.10    1일   1주   3주   1개월   3개월   전체    합계    接收类型    전체

접수일 기준    ?    🔍 검색    X 데이터 추출 2

접수유형별 접수 및 처리건 (합계)    처리 ▾

접수유형별 처리시간 (합계)    처리 ▾

접수유형별 상세 처리 현황

접수유형	접수건	처리건		완료건
		보류	해결	
회원정보>아이디	1	0	1	0
결제>무통장입금	3	0	3	2
<b>전체</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

접수유형별 시간 구간내 처리 현황

구간단위: 3시간    구간종료일: 1일

접수유형	접수건	3H	6H	9H	12H	15H	18H	21H	24H	24+
회원정보>아이디	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
결제>무통장입금	3	0	1	0	0	1	0	0	0	1
<b>전체</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

티켓과 채팅에 대한 접수유형별 실적 현황입니다. 1  
 1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 합계/평균, 처리유형/접수유형, 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다. 2

### 3) 실적 통계

#### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

기간통계

유형통계

실적통계

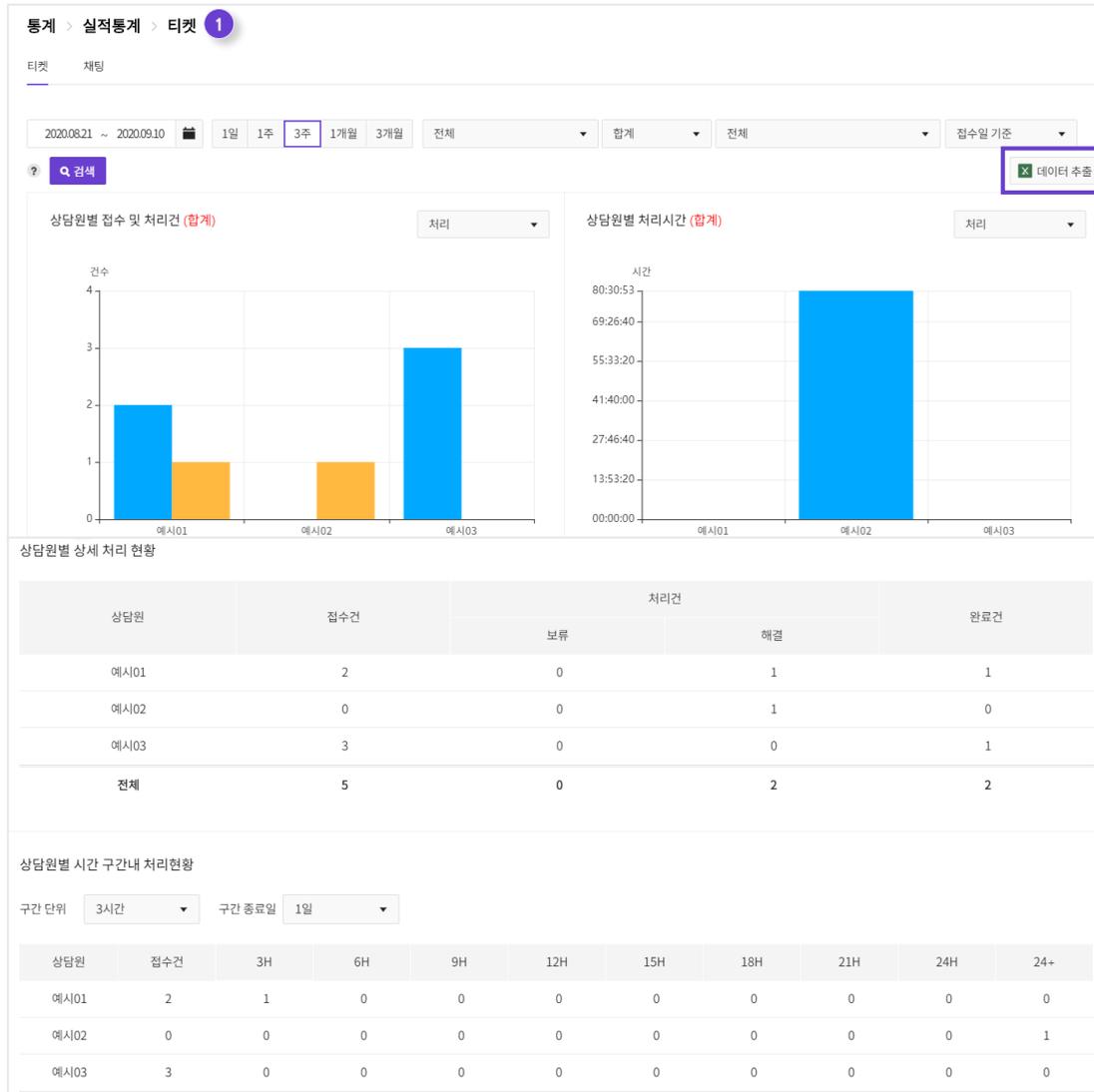
만족도 통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



1 티켓과 채팅에 대한 상담원별 실적 현황입니다. 1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 합계/평균, 상담원 그룹, 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

2 데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.

## 4) 만족도 통계

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

기간통계

유형통계

실적통계

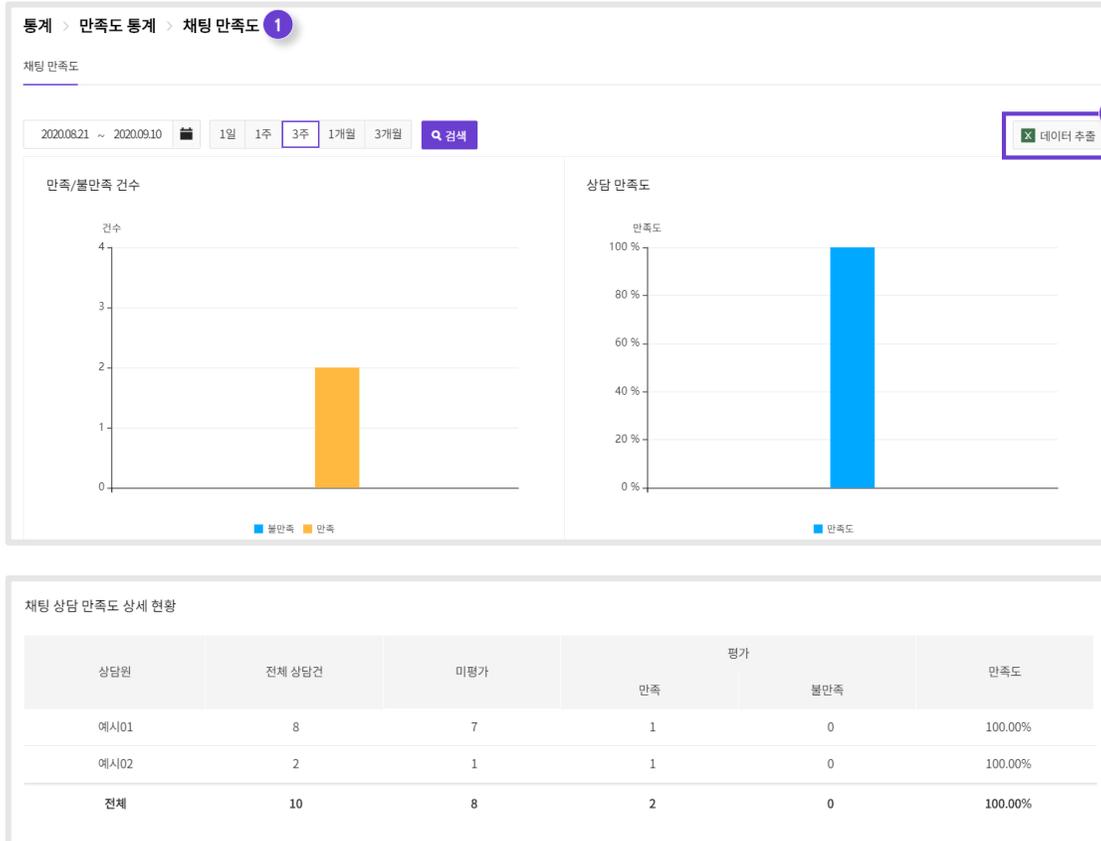
만족도 통계

부가업무

서비스 관리

고객관리

전체 관리



1 채팅에 대한 만족도 현황입니다.  
1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보실 수 있습니다.

2 데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.

## 5) SMS 발송 현황

### 5-1) 발송 내역

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

기간통계

유형통계

실적통계

만족도 통계

SMS 발송 현황

부가업무

서비스 관리

고객정보관리

전체 관리

통계 > SMS 발송 현황 > 발송 내역

발송 내역    기간별 현황    템플릿별 현황

---

전송 형태     전체발송     즉시송신     예약발송

등록일시    2021.03.29 ~ 2021.04.02    발송유형    전체    요청 상태    전체

템플릿    선택 해 주세요

상담원    전체    전체    발신번호       수신번호      

번호	수신번호	발송유형	등록일시	예약발송일시	완료일시	요청상태
1	<a href="#">01012345678</a>	MMS	2021.04.01 11:12:50			
2	<a href="#">01012345678</a>	SMS	2021.03.29 17:03:20			
3	<a href="#">01012345678</a>	SMS	2021.03.29 17:03:20			

10건/페이지

상세 현황

수신번호    01012345678

발신번호

발송유형    MMS

등록일시    2021.04.08 18:36:51

예약발송일시    2021.04.08 10:30:00

완료일시

요청 상태    처리중    취소

상담원    예시01

템플릿    분류1 > 서브분류1 > 편집 불가 MMS

내용    편집 불가능한 MMS입니다.

첨부파일    test.jpg

SMS 발송 기능에 대한 통계입니다.

발송 내역 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 문자 발송 내역을 조회하실 수 있으며, 개별 발송 건의 상세 현황을 확인하실 수 있습니다.

SMS 발송 내역 목록의 수신번호를 클릭하시면 상세 현황이 팝업으로 표시되며, 발송 전 예약 발송 건의 경우 '취소' 버튼이 표시되어 예약을 취소하실 수 있습니다.

엑셀 다운로드 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

## 5) SMS 발송 현황

### 5-2) 기간별 현황

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

기간통계

유형통계

실적통계

만족도 통계

SMS 발송 현황

부가업무

서비스 관리

고객정보관리

전체 관리

통계 > SMS 발송 현황 > 기간별 현황

발송 내역 기간별 현황 발송횟별 현황

1 2021.03.29 ~ 2021.04.02 1일 1주 3주 1개월 단위 시간(1H) 유형 상태 전체

상당원 전체 전체 발신번호 수신번호 검색 엑셀 다운로드 2

날짜	요일	시간	등록건수	성공	처리중	유형 상태		
						요청	실패	취소
2021.03.29	월요일	17H	2	2	0	0	0	0
2021.04.01	목요일	11H	1	1	0	0	0	0

기간별 현황 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 기간별 문자 발송 현황을 조회하실 수 있습니다.

기간의 경우 수동으로 설정하시거나 1일/1주/3주/1개월 단위로 선택하실 수 있으며, 단위 설정을 통해 선택한 기간 내에서의 통계 산출 기준을 변경하여 조회하실 수 있습니다.

엑셀 다운로드 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

## 5) SMS 발송 현황

### 5-3) 템플릿별 현황

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

채팅

티켓 관리

헬프센터

통계

📅 기간통계

📊 유형통계

👁️ 실적통계

👤만족도 통계

📱 SMS 발송 현황

부가업무

서비스 관리

고객정보관리

전체 관리

통계 > SMS 발송 현황 > 템플릿별 현황

발송 내역   기간별 현황   **템플릿별 현황**

1 2021.03.09 ~ 2021.04.06 📅 1일 1주 3주 1개월 단위 일   요청 상태   전체

템플릿      🔍 검색   📄 엑셀 다운로드

날짜	분류	템플릿	등록건수	요청 상태				
				성공	처리중	요청	실패	취소
2021/03/10	(31)서브분류1	(18)런칭 가능 MMS	3	2	0	0	1	0
2021/03/10	(32)서브분류2	(17)런칭 불가 SMS	1	1	0	0	0	0
2021/03/10	(37)0308_1	(21)0308_1 발가템플릿	2	2	0	0	0	0
2021/04/01	(31)서브분류1	(18)런칭 가능 MMS	2	0	0	0	2	0
2021/04/01	(32)서브분류2	(19)런칭 가능 MMS	1	1	0	0	0	0

**템플릿별 현황** 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 템플릿별 **문자 발송 현황**을 조회하실 수 있습니다.

**기간**의 경우 수동으로 설정하시거나 1<sup>1</sup> 1일/1주/3주/1개월 단위로 선택하실 수 있으며, **단위** 설정을 통해 선택한 기간 내에서의 통계 산출 기준을 변경하여 조회하실 수 있습니다.

**엑셀 다운로드** 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터 <sup>2</sup>를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

## 3 상담 관리

### 3-9 가이드

---

# 1) 내부공지

- CS 관리 시스템
  - 가이드(GUIDE)
    - 내부공지**
    - 지식관리
  - 채팅
  - 티켓 관리
  - 헬프센터
  - 통계
  - 부가업무
  - 서비스 관리
  - 고객관리
  - 전체 관리

가이드(GUIDE) > 내부공지 > 배포문서

배포문서   템플릿 관리   말머리 관리   태그 관리

**+ 공지사항 등록**

등록일   시작일 ~ 종료일   제목+내용   등록자   전체   상태   전체   말머리   전체   태그   전체

태그   전체

검색   초기화

번호	상태	말머리	제목	태그	등록자	등록시간	수정
<b>공지사항</b>	진행중	중요공지	09월 29일 전사 휴무일		예시01	2020.09.04 18:10	수정   삭제

10건/페이지   < 1 >

---

테스트

공지사항

[중요공지] 09월 29일 전사 휴무일   2020.09.04

조직 전체, 또는 서비스 내부에서 공유하는 **공지사항**을 관리자의 권한으로 등록하실 수 있습니다. 등록된 공지사항은 해당 메뉴와 Online Contact 메인 화면에서 확인하실 수 있습니다.

헬프센터에서 FAQ · 공지사항을 등록하실 때와 마찬가지로 템플릿, 말머리, 태그를 관리하실 수 있으며, 공지사항 등록 시 말머리 선택이 필수이므로 등록 전 필요한 말머리를 미리 추가해주세요.

- 말머리와 태그는 다음과 같이 구분됩니다.
- \* **전용**: 조직 내의 해당 서비스에서만 사용
  - \* **공통**: 조직 내의 모든 서비스에서 사용

## 2) 지식관리

### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE) ▲

내부공지

**지식관리**

채팅 ▼

티켓 관리 ▼

헬프센터 ▼

통계 ▼

부가업무 ▼

서비스 관리 ▼

고객관리 ▼

전체 관리 ▼

가이드(GUIDE) > 지식관리 > 상담지식

상담지식   **템플릿 관리**   말머리 관리   태그 관리

**+ 상담지식 등록**

등록일   시작일 ~ 종료일   제목+내용

등록자   전체   상태   전체   말머리   전체

태그   전체

Q 검색   초기화

번호	상태	말머리	제목	태그	등록자	등록시간	수정
<b>HOT</b>	완료	결제	무통정입금 제휴 금융사 추가 - 카카오페이		예시01	2020.09.04 18:11	수정 삭제
1	진행중	공통	금일은 서비스 점검일입니다. (09 - 10)		예시01	2020.09.04 18:15	수정 삭제

서비스 **계약 정보**에서 **지식관리** 기능이 사용 설정된 경우, **[가이드 → 지식관리]** 메뉴를 통해 조직 전체, 또는 서비스 내부에서 공유하는 상담 관련 지식을 **관리자의 권한**으로 등록할 수 있습니다. 등록된 상담지식은 해당 메뉴에서 확인하실 수 있습니다.

헬프센터에서 FAQ · 공지사항을 등록하실 때와 마찬가지로 **템플릿, 말머리, 태그**를 관리하실 수 있으며, 상담지식 등록 시 말머리 선택이 필수이므로 등록 전 필요한 말머리를 미리 추가해주세요.

말머리와 태그는 다음과 같이 구분됩니다.

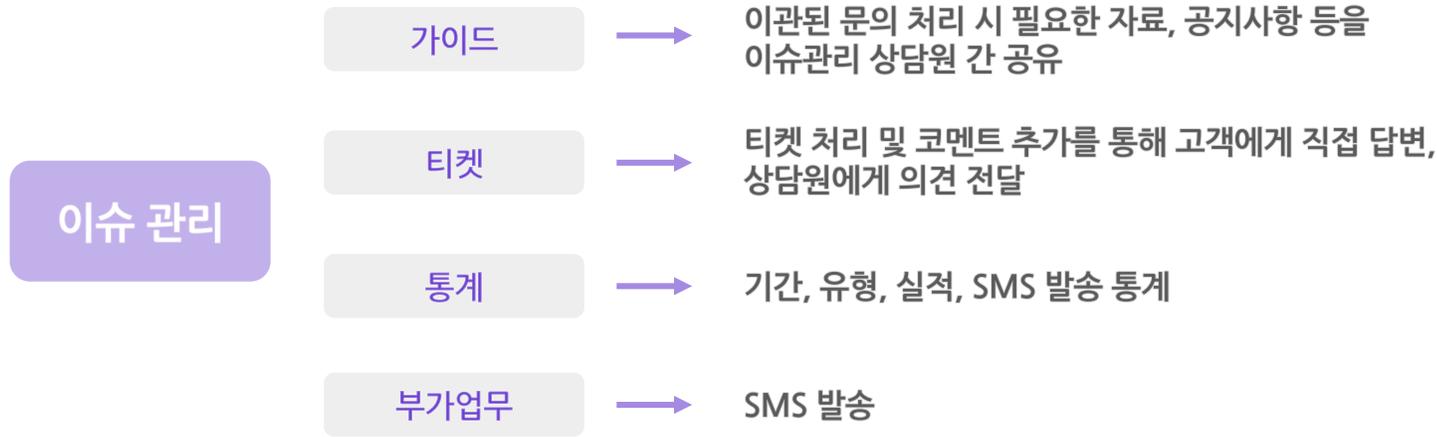
- \* **전용**: 조직 내의 해당 서비스에서만 사용
- \* **공통**: 조직 내의 모든 서비스에서 사용

## 4 이슈 관리

### 4-0 개요

---

1) 이슈 관리 유형 개요



**이슈 관리** 서비스 유형은 상담 관리 유형의 상담원이 직접 해결하기 어려운 문의를 이관 받아 처리할 수 있는 서비스 유형입니다.

이슈 관리 타입으로 생성하신 서비스에서 어떤 기능들을 활성화/비활성화 처리하실 지는 서비스 추가 시 설정하실 수 있으며, 이후 수정이 필요할 경우 **[전체관리 → 계약 서비스 현황 → 계약 현황]** 탭에서 수정하실 수 있습니다. (계약 정보는 **하루 1회**만 수정 가능)

# 4 이슈 관리

## 4-1 서비스 관리

---

## 1) 티켓

### 1-1) 카테고리 관리

#### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

서비스 관리

티켓

상담원

진척 관리



상담 관리 서비스의 상담원이 티켓을 이관할 시 선택하는 유형인 **접수유형**<sup>1</sup>, 이슈 관리 서비스의 상담원이 티켓 처리 시 선택하는 **처리유형**을 카테고리 관리 탭에서 1~5덱스까지 설정하실 수 있습니다.

**접수유형**의 경우 추가하신 후 상담 관리 서비스의 티켓 이관 화면에서,

**처리유형**의 경우 이슈 관리 서비스의 이관 티켓 처리 화면에서 추가된 카테고리를 바로 확인하실 수 있습니다.

카테고리 ID를 복사하거나, 전체 카테고리 정보를 **엑셀 파일**로 추출할 수 있습니다.

# 1) 티켓

## 1-2) 트리거

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

서비스 관리

티켓

상담원

진체 관리

서비스 관리 > 티켓 > 트리거

카테고리 관리 **트리거** 1 필드 템플릿 관리 이메일 설정

**활성화 트리거(1)** + 트리거 추가

제목  
결제관련 메일 할당

트리거 제목

트리거 조건 + 조건 추가

순서	충족여부	대상	조건	조건 값
1	필수(AND)	티켓 : 접수유형	=	무통장입금

트리거 결과 + 결과 추가

순서	대상	상세 내용	삭제
1	티켓 : 할당	결제 예시01	<span>삭제</span>

트리거는 **반복적인 업무를 자동화**하여 업무 생산성을 높이기 위한 기능입니다. 1

특정 조건이 충족될 경우 조건에 따른 결과 행위를 자동으로 실행합니다. 또한 결과에 대한 알림 메일이 발송될 수 있도록 설정도 가능합니다.

**예시)**

[티켓의 접수유형] = [무통장입금] 일 경우 [필수]적으로

[결제] 그룹의 [예시01] 상담원에게 [티켓을 할당]함

# 1) 티켓

## 1-3) 필드

### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

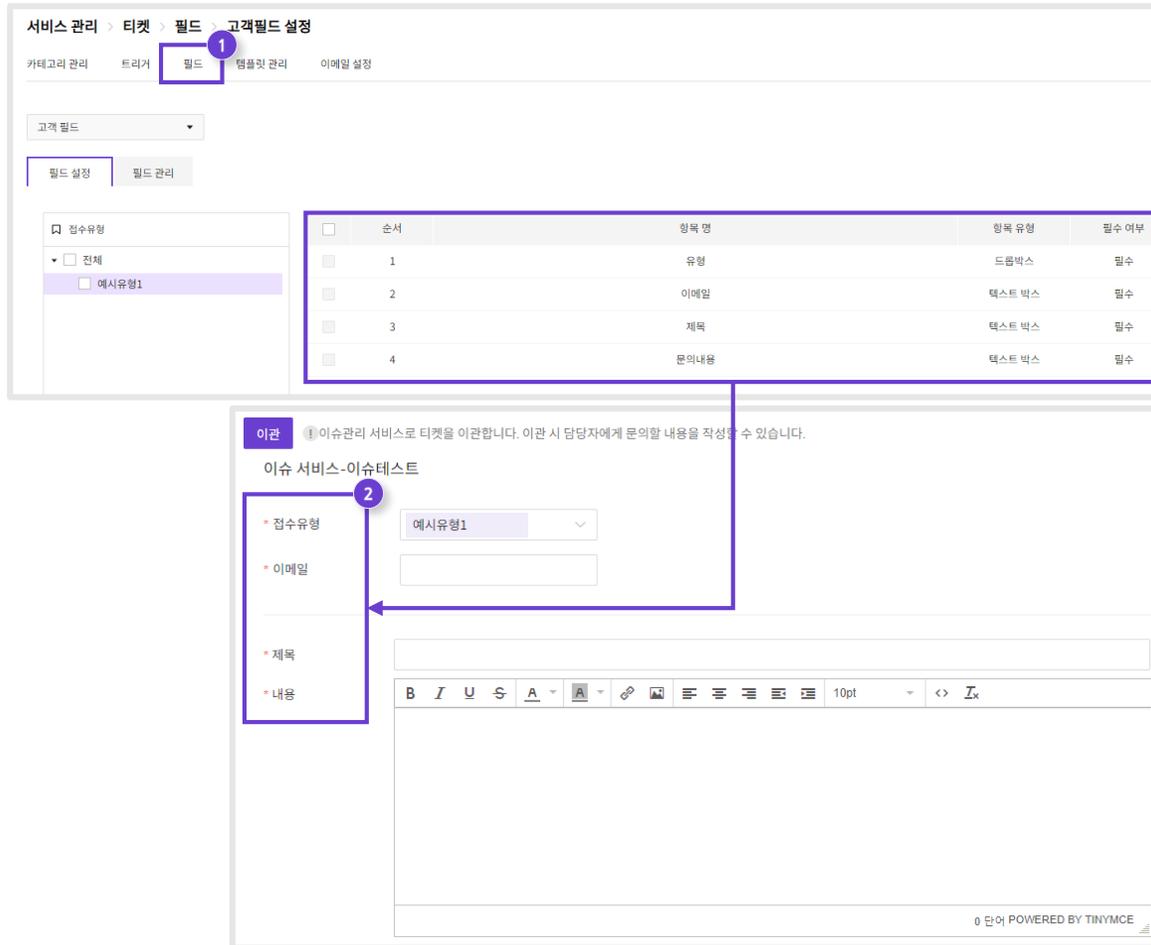
통계

서비스 관리

티켓

상담원

전체 관리



이슈 관리 서비스 유형의 필드 메뉴에서는 <sup>1</sup> 티켓이 **이관될 시 입력되어 전달되는 고객 필드**와, 이슈관리 유형에서의 상담원이 **문의 처리 시 입력하는 상담원 필드**를 설정하실 수 있습니다.

필드의 추가, 수정, 삭제가 가능하며, 순서 변경이 가능합니다. (개인정보수집 항목의 경우 순서 조정이 불가하며, 항상 맨 아래 노출되도록 고정됩니다.)

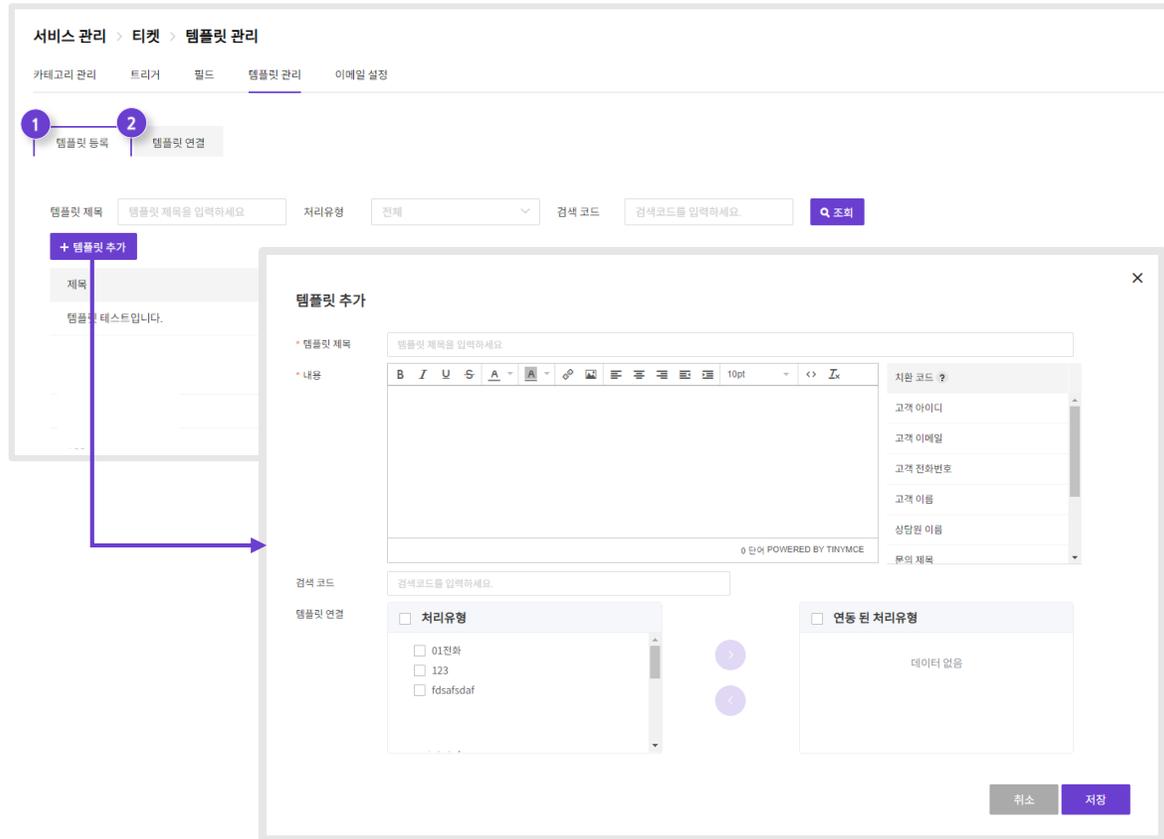
필드는 다음과 같이 구분됩니다.

- \* **상담원 필드**: 티켓 처리 시 티켓에 대해 상담원이 직접 입력하는 항목
- \* **고객 필드**: 티켓이 이관될 시 지정된 카테고리에 따라 입력되어 전달되는 항목 <sup>2</sup> (상담 관리 서비스에서 접수유형 선택 시 표시)

# 1) 티켓

## 1-4) 템플릿 관리

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
- 티켓 관리
- 통계
- 서비스 관리
  - 티켓**
  - 상답권
- 진척 관리



템플릿 관리 메뉴는 자주 사용되는 문의 처리 유형에 따른 **답변 템플릿을 미리 추가**하여 티켓을 신속하게 처리할 수 있는 기능입니다.

**템플릿 등록** 탭에서는 템플릿의 신규 추가 및 추가된 템플릿의 정보를 확인하실 수 있으며, 템플릿 추가 시 아래 정보의 입력이 필요합니다.

- \* **템플릿 제목**
- \* **내용** : 치환코드를 활용하여 데이터 삽입 가능
- \* **검색 코드** : 템플릿에 저장되어 검색에 활용
- \* **템플릿 연결** : 템플릿과 연결할 처리유형 선택

**템플릿 연결** 탭에서는 각 처리유형에 연결된 템플릿을 확인하실 수 있으며, 템플릿 신규 연결 및 연결 삭제, 템플릿 수정이 가능합니다.

# 1) 티켓

## 1-5) 이메일 설정

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
- 티켓 관리
- 통계
- 서비스 관리
  - 티켓
  - 상답권
- 진척 관리

서비스 관리 > 티켓 > 이메일 설정

카테고리 관리   트리거   필드   템플릿 관리   **이메일 설정**

**대표 계정**

대표 계정 주소   ts\_help@oc.toast.com

**외부 계정**   등록

**발신 정보**

발신자 이름  

발신자 주소      저장

! SPF 설정 안내  
 입력한 발신 도메인에 SPF 레코드가 설정되지 않을 경우에는 메일이 수신 거부될 수 있습니다.  
 아래 값을 DNS의 TXT 레코드에 등록 후 발신자 주소를 설정해주세요.  
 v=spf1 include:\_spfblocka.toast.com ~all

**메일 레이아웃**

B I U S A A [link] [img] [list] [table] [table] 10pt <> Ix

testservice 고객센터입니다.

#{content}

감사합니다.

4 단어 POWERED BY TINYMCE

위 본문 내용은 모든 발송 메일에 대한 공통 레이아웃입니다.  
본문의 치환 코드를 삭제할 경우 답변 메일에서 각 항목에 대한 내용이 보이지 않을 수 있습니다

이메일 설정 메뉴는 대표 계정 주소 생성,  
외부 계정 연결, 메일 발신 대표메일 주소 저장,  
고객에게 발송되는 메일 레이아웃 저장 기능을  
제공하고 있습니다.

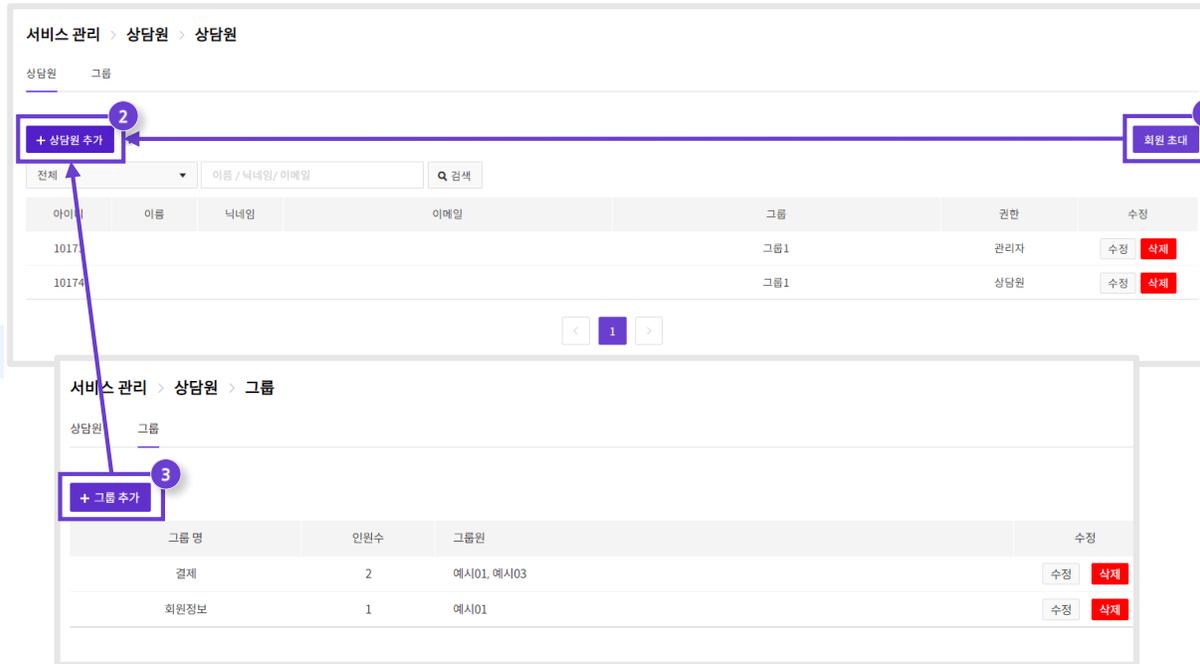
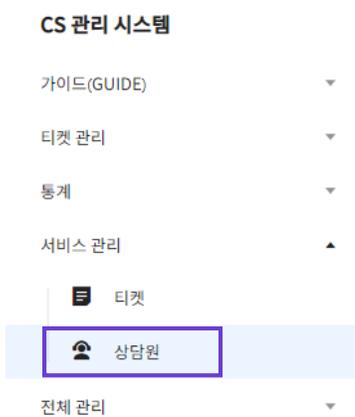
해당 메뉴에서 설정하는 메일 레이아웃은 모든  
발송 메일에 대한 **공통 레이아웃**이며, 본문의  
치환코드 **#{content}** 가 삭제될 경우 답변  
내용이 메일에 포함되지 않을 수 있으므로  
유의해주세요.

이메일 설정 메뉴는 대표 계정 주소 생성,  
외부 계정 연결, 메일 발신 대표메일 주소 저장,  
고객에게 발송되는 메일 레이아웃 저장 기능을  
제공하고 있습니다.

해당 메뉴에서 설정하는 메일 레이아웃은 모든  
발송 메일에 대한 **공통 레이아웃**이며, 본문의  
치환코드 **#{content}** 가 삭제될 경우 답변  
내용이 메일에 포함되지 않을 수 있으므로  
유의해주세요.

위 본문 내용은 모든 발송 메일에 대한 공통 레이아웃입니다.  
본문의 치환 코드를 삭제할 경우 답변 메일에서 각 항목에 대한 내용이 보이지 않을 수 있습니다

## 2) 상담원



상담원 메뉴에서는 이관 문의 처리를 위한 **상담원, 상담원 그룹**을 관리하실 수 있습니다. 이슈관리 유형의 경우 이관 티켓 처리만 수행하므로 **티켓 권한**만 선택 가능합니다.

상담원으로 추가할 사용자가 IAM 회원으로 등록되어 있지 않다면,

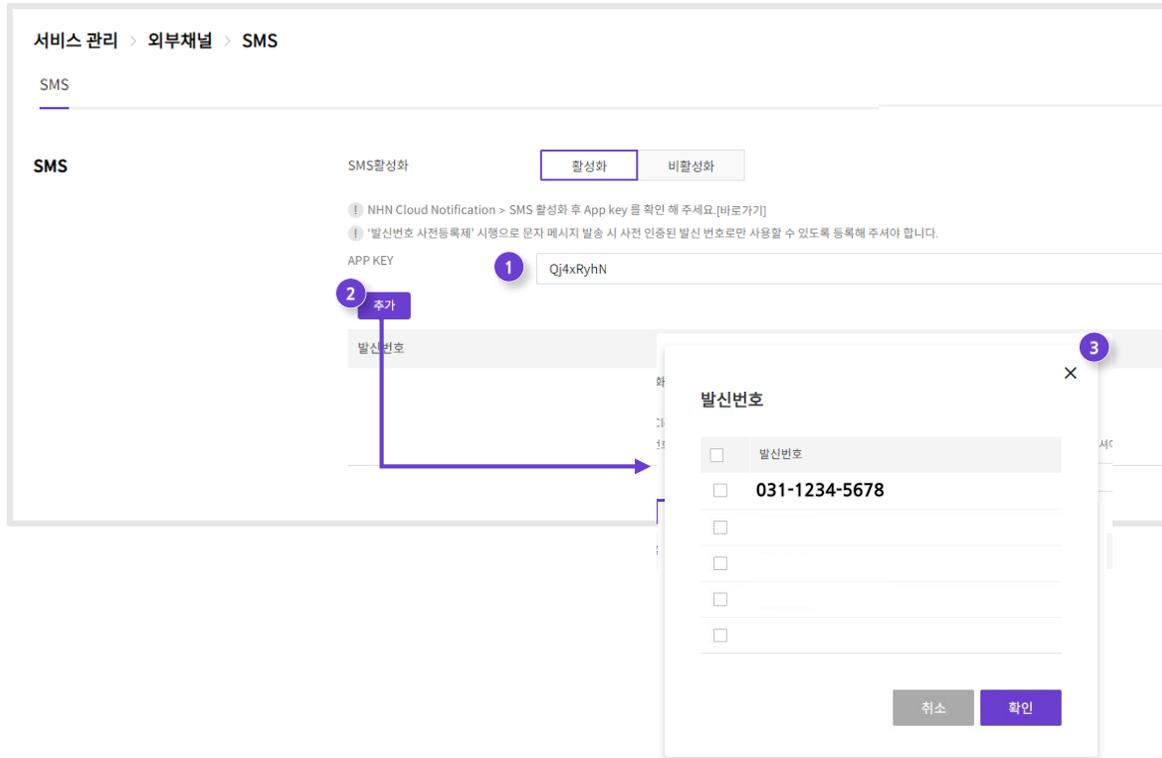
- \* 우측 상단 **회원 초대** 버튼을 통해 등록 (1)
- \* NHN Cloud CONSOLE → 멤버 관리 → IAM 회원 탭에서 등록

위 방법 중 한가지를 통해 IAM 회원을 등록하신 후 **상담원 추가** → **상담원 조회** 버튼을 통해 상담원으로 추가하실 수 있습니다. (2)

상담원 추가 시 **그룹 배정이 필수**이므로 **그룹 탭**에서 먼저 그룹을 추가하시거나, 상담원 추가 화면의 **그룹 추가** 버튼으로 그룹을 추가한 후에 상담원 추가를 진행해주세요. (3)

### 3) 외부 채널

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
- 티켓 관리
- 통계
- 부가업무
- 서비스 관리
  - 티켓
  - 상담원
  - 외부채널**
- 전체 관리



NHN Cloud Notification → SMS 서비스를 Online Contact 서비스와 연동하여 SMS / MMS 를 발송하실 수 있습니다.

NHN Cloud Notification → SMS 서비스를 활성화하신 후, APP KEY를 입력 후 저장하시면 SMS 기능이 활성화되며, 발신번호 목록이 표시됩니다.

추가 버튼을 누르시면 NHN Cloud Notification → SMS 서비스에 발신번호로 등록된 번호가 목록에 표시됩니다.

표시된 목록에서 번호를 선택 후 추가해주시면 Online Contact 에서 SMS / MMS 발송 시 발신번호로 활용하실 수 있습니다.

## 4 이슈 관리

### 4-2 부가업무

---

# 1) SMS발송

## 1-1) SMS발송

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
- 티켓 관리
- 통계
- 부가업무
  - SMS발송**
  - 진광판
- 서비스 관리
- 전체 관리

부가업무 > SMS발송 > SMS발송

SMS발송    템플릿 관리

1 템플릿 명   

\* 발송유형     SMS     MMS

2 \* 발신번호   

\* 수신번호   

3 예약진송   

\* 내용    

90byte 입력하세요. 영어/숫자/부호는 1byte, 한글/기타는 2byte 입니다.

\* 제목     0/40

\* 내용    

2000byte 입력하세요. 영어/숫자/부호는 1byte, 한글/기타는 2byte 입니다.

 0/2000

첨부파일     0.3MB 이내 이미지(jpg) 2개까지 첨부가능합니다.

NHN Cloud Notification → SMS 서비스와의 연동으로 SMS / MMS를 발송하실 수 있습니다.

**템플릿 관리** 탭에서 추가하신 **템플릿을 적용**하실 수 있으며, 또는 템플릿을 선택하지 않고 직접 구성하신 내용으로 문자를 발송하실 수 있습니다.

**발신번호 목록**에는 SMS 연동을 활성화하신 [서비스 관리 → 외부채널 → SMS] 탭에서 등록하신 번호가 표시되므로, SMS 발송 전 해당 메뉴에서 발신번호를 먼저 추가해 주세요.

현재 시간 30분 ~ 1일 이내의 기간 중에서 문자 **발송 예약**이 가능하며, 취소를 원하실 경우 [통계 → SMS 발송 현황] 메뉴에서 예약을 취소하실 수 있습니다.

# 1) SMS발송

## 1-2) 템플릿 관리

### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

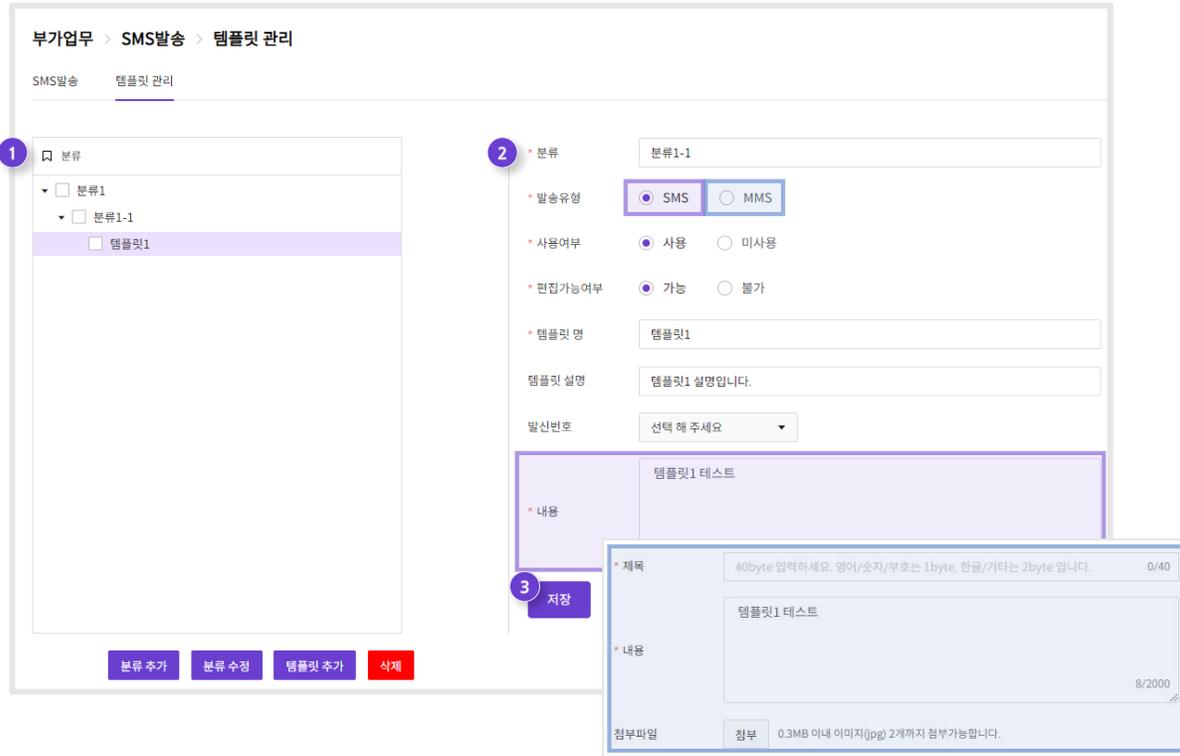
부가업무

SMS발송

진광판

서비스 관리

전체 관리



템플릿 관리 탭에서는 문자 발송 시 사용할 **템플릿**과 **템플릿 분류**를 관리하실 수 있습니다.

템플릿 분류는 2단계까지 구성 가능하며, **템플릿은 2단계 분류의 하위**로만 생성하실 수 있습니다.

템플릿을 추가하실 2단계 분류를 좌측 분류 목록에서 클릭하신 후, **템플릿 추가** 버튼을 누르시면 템플릿 설정 화면이 표시됩니다.

템플릿 설정 후 **저장** 버튼을 누르시면 템플릿이 추가 또는 수정되며, 해당 템플릿 또는 템플릿이 속한 분류의 **사용여부 설정**에 따라 SMS 발송 탭의 템플릿 목록에 표시됩니다.

## 4 이슈 관리

### 4-3 티켓 관리

---

# 1) 티켓

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
  - 티켓 관리 ▲
    - 전체 티켓**
    - 전체 미할당 티켓 0
    - 그룹내 전체 티켓
    - 내가 처리중인 티켓 1
    - 내가 보류중인 티켓 1
    - 내가 해결한 티켓 2
    - 내가 완료한 티켓
    - 스팸함
  - 통계 ▾
  - 서비스 관리 ▾
  - 전체 관리 ▾

티켓 관리 > 전체 티켓

+ 티켓 생성   티켓 일괄 처리   선택취소   🔍 티켓검색

이슈이관 이관접수유형1	이관	이관합니다.	이관합니다.
해결(2020.11.25 11:54)	보류중(2020.11.25 11:51)	처리중(2020.11.25 11:40)	해결(2020.11.11 18:04)

티켓정보   문의내역   이벤트

일반 T16062728190399gf6X   ✎ 복사

담당그룹 : 그룹1   담당자 :   티켓상태 : 해결   채널 : 이슈이관

접수유형 : 이관접수유형1

이메일 :   ✎ 복사

이름 :   ✎ 복사

상담 처리 내역

2020.11.25 11:53:39

상담 관리 유형에서 티켓을 이관하여 <sup>1</sup> 이관 티켓이 접수되면 트리거 조건에 맞춰 그룹 · 상담원에게 **자동할당** 되거나, 미할당 티켓의 경우 **수동으로 할당**하여 처리하실 수 있습니다.

**전체 티켓 메뉴**를 통해 할당/처리/완료 여부와 관계없이 **전체적인 티켓 현황**을 확인하실 수 있으며, **세부 메뉴들**을 통해 할당 여부, 그룹, 티켓 상태 등 **세부 조건에 맞는 티켓 현황**을 확인하실 수 있습니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-1) 가져오기

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
    - 티켓 관리
      - 전체 티켓
        - 전체 미할당 티켓 0
        - 그룹내 전체 티켓
        - 내가 처리중인 티켓 1
        - 내가 보류중인 티켓 1
        - 내가 해결한 티켓 2
        - 내가 완료한 티켓
        - 스팸함
  - 통계
  - 서비스 관리
  - 전체 관리

The screenshot shows the ticket management interface with two modal dialogs. The first dialog, titled '티켓 가져오기', contains the text '티켓 담당자가 본인으로 변경됩니다.' and a dropdown menu labeled '그룹을 선택하세요.' with a red circle '1' next to the '가져오기' button. The second dialog, titled '티켓 전달', contains two dropdown menus labeled '그룹을 선택하세요.' and '상담원을 선택하세요.' with a red circle '2' next to the '전달' button. The background shows a list of tickets and a detailed view of a ticket with fields for '담당자', '티켓상태', and '채널'.

접수된 티켓이 **미할당** 상태일 경우 '가져오기'를 통해서 티켓을 배분할 수 있습니다. <sup>1</sup>

트리거를 통해서 티켓 할당이 설정된 경우에는 '가져오기' 기능을 사용하지 않아도 티켓이 조건에 맞게 배분됩니다. 이 경우 자동으로 할당된 처리자를 바꾸기 위해서는, **관리자의 권한**으로 티켓을 다른 상담원에게 전달할 수 있습니다. <sup>2</sup>

## 2) 티켓 처리

### 2-2) 처리하기

#### CS 관리 시스템

#### 가이드(GUIDE)

#### 티켓 관리

#### 전체 티켓

#### 전체 미할당 티켓 0

#### 그룹내 전체 티켓

#### 내가 처리중인 티켓 1

#### 내가 보류중인 티켓 1

#### 내가 해결한 티켓 2

#### 내가 완료한 티켓

#### 스팸함

#### 통계

#### 서비스 관리

#### 전체 관리

The screenshot displays the CS management system interface. On the left is a navigation menu with categories like '전체 티켓', '전체 미할당 티켓', '그룹내 전체 티켓', '내가 처리중인 티켓', '내가 보류중인 티켓', '내가 해결한 티켓', '내가 완료한 티켓', and '스팸함'. The main area shows a list of tickets with columns for status, subject, and date. A detailed view of a ticket is shown on the right, including fields for '티켓정보', '문의내역', and '이벤트'. A dropdown menu is open, showing options: '해결' (checked), '보류', '코멘트 추가', and '내부해결'. The '처리하기' button is highlighted.

티켓이 자동 할당 · 수동 할당된 경우 ‘처리중’으로 상태가 변경되며, 이 때 이관 티켓을 처리할 수 있습니다.

티켓 선택 시 티켓정보, 문의내역, 이벤트 탭을 활용하실 수 있습니다. ①

- \* **티켓정보**: 고객 문의 확인 및 처리
- \* **문의내역**: 해당 고객의 이전 문의내역 확인
- \* **이벤트**: 해당 문의 관련 이벤트 확인

문의는 다음과 같은 옵션으로 처리 가능합니다. ②

- \* **해결**: 최종 답변 처리
- \* **보류**: 최종 답변 전 중간 답변 시 선택
- \* **코멘트 추가**: 타 상담원에게 전달 시 활용
- \* **내부해결**: 스팸/욕설/테스트/전화해결 등 고객에게 추가 답변을 하지 않아도 되는 상황

티켓 일괄 처리 기능을 통해 답변의 일괄 전송 또는 그룹 및 처리자 일괄변경도 가능합니다. ③

## 2) 티켓 처리

### 2-3) 티켓 생성

**CS 관리 시스템**

가이드(GUIDE) ▾

티켓 관리 ▾

+ 전체 티켓

전체 미할당 티켓 0

그룹내 전체 티켓

내가 처리중인 티켓 1

내가 보류중인 티켓 1

내가 해결한 티켓 2

내가 완료한 티켓

스팸함

통계 ▾

서비스 관리 ▾

전체 관리 ▾

+ 티켓 생성
티켓 일괄 처리
선택취소
🔍 티켓검색

<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;"> <span style="font-size: 0.8em;">이관합니다.</span> (그룹2)                      이슈이관 이관접수유형2&gt;접수유형2a                      처리중(2020.11.26 10:27)                 </div>	
<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;"> <span style="font-size: 0.8em;">이슈이관 이관접수유형1</span> (그룹1)                      해결(2020.11.25 11:54)                 </div>	
<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;"> <span style="font-size: 0.8em;">이관</span> (그룹1)                      이슈이관 이관접수유형1                      보류중(2020.11.25 11:51)                 </div>	
<input type="checkbox"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #e0e0e0;"> <span style="font-size: 0.8em;">이관합니다.</span> (그룹1)                      이슈이관 이관접수유형2                      보류중(2020.11.25 11:51)                 </div>	

**생성** 신규 티켓

담당그룹  담당자

\* 접수유형

템플릿

\* 제목

\* 내용 

B I U S A

0 단어 POWERED BY TINYMCE

첨부파일  10MB 이내 모든 이미지 및 허용된 문서 (MS office, hwp, pdf, txt)와 zip 파일을 5개까지 첨부가능합니다.

재출

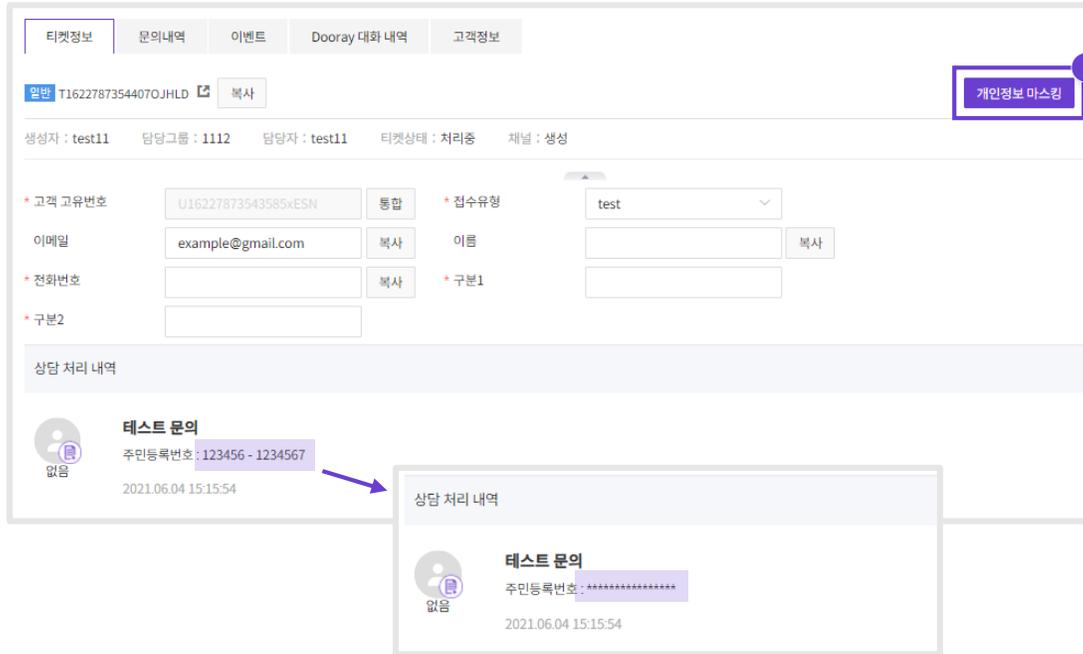
티켓 생성 버튼을 누르시면 **티켓을 새롭게 생성하실 수 있습니다.**

이관 티켓 처리 과정에서 **추가 티켓을 생성해야** 하는 경우에 사용됩니다.

## 2) 티켓 처리

### 2-4) 개인정보 마스킹

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
- 티켓 관리 ▲
  - 전체 티켓
  - 전체 미할당 티켓 0
  - 그룹내 전체 티켓
  - 내가 처리중인 티켓 1
  - 내가 보류중인 티켓 1
  - 내가 해결한 티켓 2
  - 내가 완료한 티켓
  - 스팸함
- 통계 ▾
- 서비스 관리 ▾
- 전체 관리 ▾



서비스의 계약 정보에서 **보안 서비스** 기능이 **사용** 설정된 경우, 티켓 관리 화면에 표시되는 **개인정보 마스킹** 버튼을 통해 상담 시 전달되는 고객의 개인정보를 암호화하여 관리하실 수 있습니다.

마스킹하고자 하시는 영역을 **드래그**하여 선택하신 후 **개인정보 마스킹** 버튼을 누르시면, 선택하신 개인정보 영역이 화면 및 데이터베이스 상에서 암호화 처리됩니다.

마스킹을 **해제**하고자 하실 경우, 별표(\*)로 치환된 영역을 클릭하시면 마스킹 해제 여부를 묻는 팝업이 표시됩니다. **확인** 버튼을 누르시면 마스킹이 해제됩니다.

### 3) 티켓 검색

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE)
    - 티켓 관리
      - 전체 티켓**
      - 전체 미할당 티켓 0
      - 그룹내 전체 티켓
      - 내가 처리중인 티켓 1
      - 내가 보류중인 티켓 1
      - 내가 해결한 티켓 2
      - 내가 완료한 티켓
      - 스팸함
  - 통계
  - 서비스 관리
  - 전체 관리

티켓 관리 > 전체 미할당 티켓

+ 티켓 생성   티켓 할당 처리   선택삭소   🔍 티켓검색

생성시간: 시작일 ~ 종료일   우선순위: 전체   티켓 ID:   제목:   담당그룹: 전체

담당자: 전체   티켓상태: 미할당   채널: 전체   접수유형: 전체   처리유형: 전체

이름:   아이디:   이메일:   전화번호:   🔍 검색   초기화

이름	아이디	이메일	전화번호
이관합니다.			
이슈이관 이관접수유형2>접수유형2a			
이관			
이슈이관 이관접수유형1			
이관			
이슈이관 이관접수유형1			
이관합니다.			
이슈이관 이관접수유형2			
이관합니다.			
이슈이관 이관접수유형2			

티켓정보   문의내역   이벤트

일반 T1606352920468a8IBK   복사

담당그룹: 그룹2   담당자:   티켓상태: 처리중   채널: 이슈이관

\* 접수유형: 이관접수유형2 / 접수유형2a

\* 이메일:   복사

상담 처리 내역

**이관합니다.**  
해당 문의 이관하여 처리 부탁드립니다.  
그룹1   2020.11.26 10:08:40

다음과 같은 항목들을 사용해서 <sup>1</sup> 티켓을 검색하실 수 있습니다.

- \* 생성시간
- \* 우선순위
- \* 티켓ID
- \* 제목
- \* 담당그룹
- \* 담당자
- \* 티켓상태
- \* 채널
- \* 접수유형
- \* 처리유형
- \* 이름
- \* 아이디
- \* 이메일
- \* 전화번호

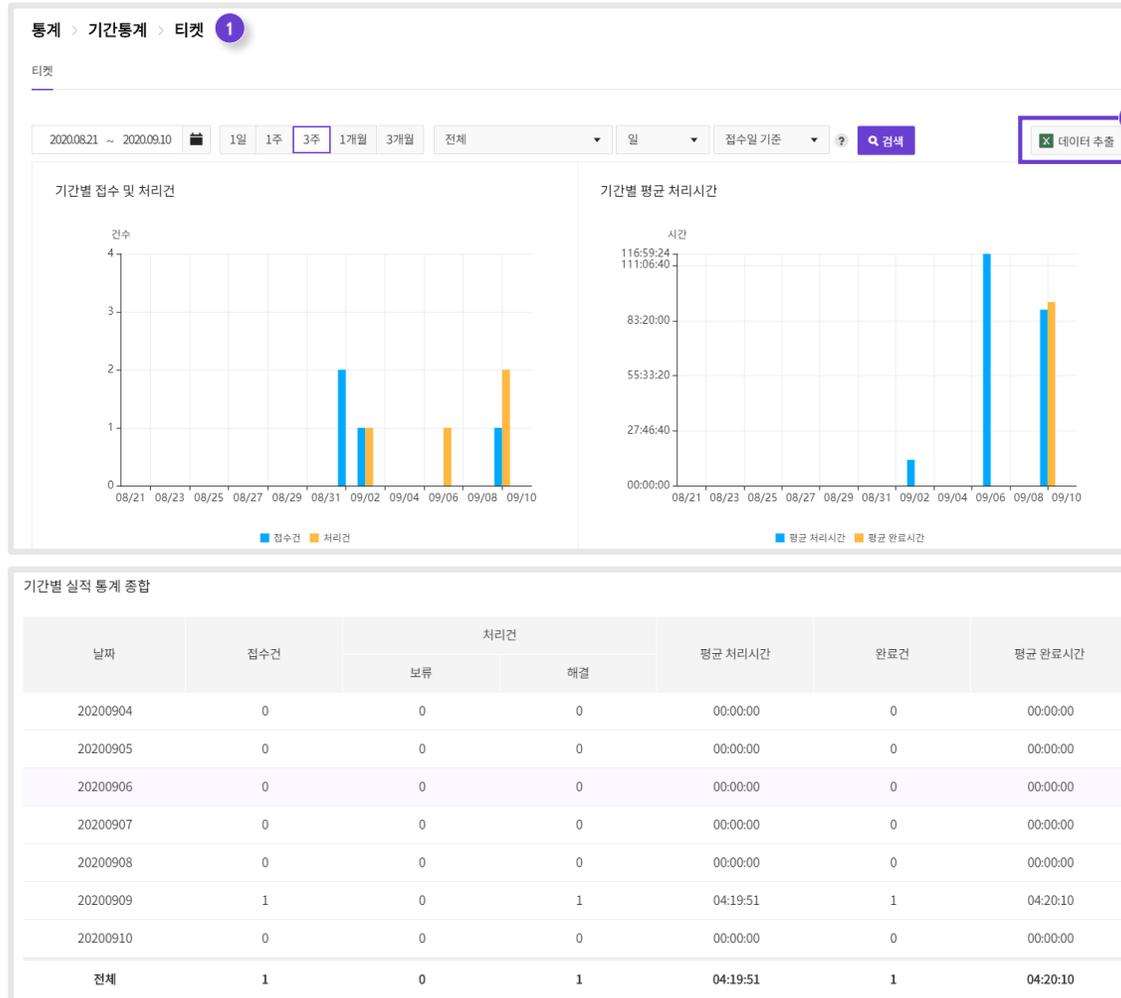
## 4 이슈 관리

### 4-4 통계

---

# 1) 기간 통계

- CS 관리 시스템
- 가이드(GUIDE) ▾
- 티켓 관리 ▾
- 통계 ▲
  - 기간통계**
  - 유형통계
  - 실적통계
- 서비스 관리 ▾
- 전체 관리 ▾



티켓에 대한 기간별 실적 현황입니다.<sup>1</sup>  
 1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 시간/일/주/월별 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.<sup>2</sup>

## 2) 유형 통계

### CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

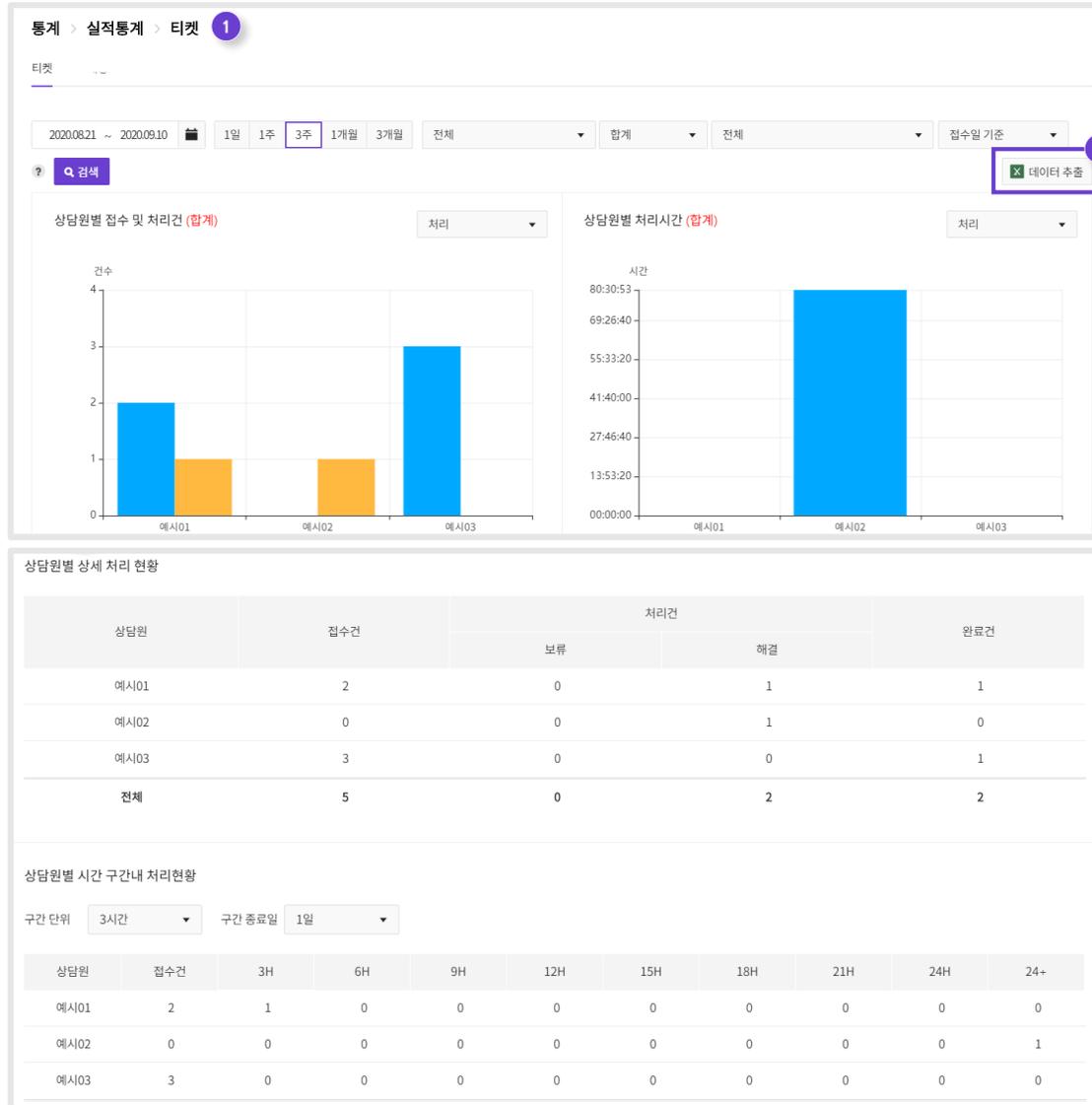
기간통계

**유형통계**

실적통계

서비스 관리

진척 관리



티켓에 대한 상담원별 실적 현황입니다.<sup>1</sup>  
 1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 합계/평균, 상담원 그룹, 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.<sup>2</sup>

### 3) 실적 통계

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

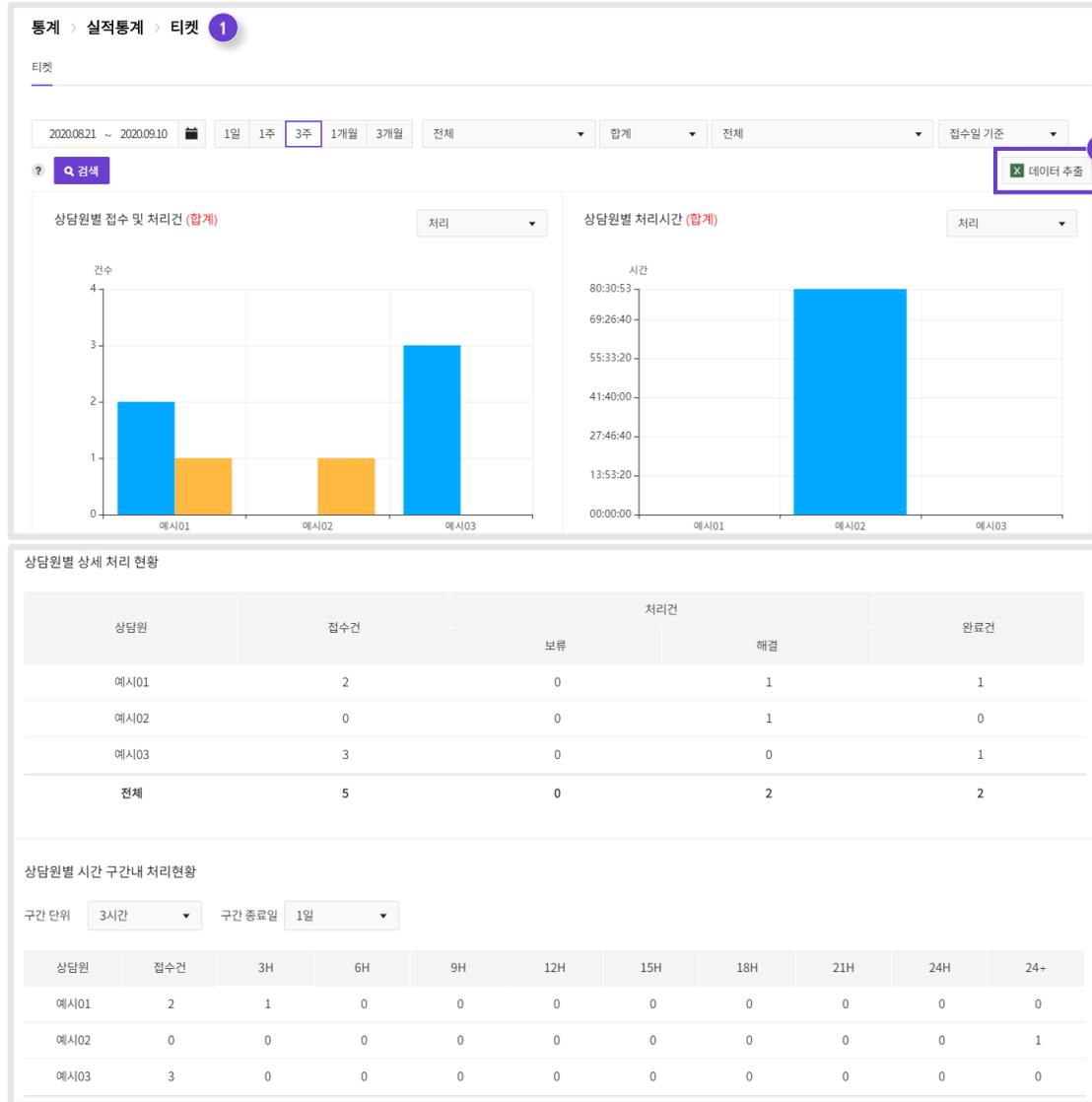
기간통계

유형통계

실적통계

서비스 관리

전체 관리



티켓에 대한 상담원별 실적 현황입니다.<sup>1</sup>  
 1일/1주/3주/1개월/3개월 단위로 그래프와 표를 보여주며, 인입경로에 따라 합계/평균, 상담원 그룹, 접수일/처리일 기준으로 검색할 수 있습니다.

데이터 추출 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받을 수 있습니다.<sup>2</sup>

## 4) SMS 발송 현황

### 4-1) 발송 내역

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

기간통계

유형통계

실적통계

**SMS 발송 현황**

서비스 관리

전체 관리

통계 > SMS 발송 현황 > 발송 내역

발송 내역    기간별 현황    템플릿별 현황

전송 형태     전체발송     즉시송신     예약발송

등록일시    2021.03.29 ~ 2021.04.02    발송유형    전체    요청 상태    전체

템플릿    선택 해 주세요

상대원    전체    전체    발신번호    수신번호

번호	수신번호	발송유형	등록일시	예약발송일시	완료일시	요청상태
1	<a href="#">01012345678</a>	MMS	2021.04.01 11:12:50			
2	<a href="#">01012345678</a>	SMS	2021.03.29 17:03:20			
3	<a href="#">01012345678</a>	SMS	2021.03.29 17:03:20			

10건/페이지

**상세 현황**

수신번호    01012345678

발신번호

발송유형    MMS

등록일시    2021.04.08 18:36:51

예약발송일시    2021.04.08 10:30:00

완료일시

요청 상태    처리중    취소

상대원    예시01

템플릿    분류1 > 서브분류1 > 편집 불가 MMS

내용    편집 불가능한 MMS입니다.

첨부파일    test.jpg

SMS 발송 기능에 대한 통계입니다.

발송 내역 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 문자 발송 내역을 조회하실 수 있으며, 개별 발송 건의 상세 현황을 확인하실 수 있습니다.

SMS 발송 내역 목록의 수신번호를 클릭하시면 상세 현황이 팝업으로 표시되며, 발송 전 예약 발송 건의 경우 '취소' 버튼이 표시되어 예약을 취소하실 수 있습니다.

엑셀 다운로드 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

## 4) SMS 발송 현황

### 4-2) 기간별 현황

CS 관리 시스템

- 가이드(GUIDE) ▾
- 티켓 관리 ▾
- 통계 ▲
  - 기간통계
  - 유형통계
  - 실적통계
  - SMS 발송 현황**
- 서비스 관리 ▾
- 전체 관리 ▾

통계 > SMS 발송 현황 > 기간별 현황

발송 내역    기간별 현황    발송횟별 현황

1 2021.03.29 ~ 2021.04.02    1일 1주 3주 1개월 단위    시간(1H)    요청 상태    전체

상당원    전체    전체    발신번호    수신번호    🔍 검색    📄 엑셀 다운로드

날짜	요일	시간	등록건수	성공	처리중	요청 상태		
						요청	실패	취소
2021.03.29	월요일	17H	2	2	0	0	0	0
2021.04.01	목요일	11H	1	1	0	0	0	0

**기간별 현황** 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 기간별 **문자 발송 현황**을 조회하실 수 있습니다.

**기간**의 경우 수동으로 설정하시거나 1일/1주/3주/1개월 단위로 선택하실 수 있으며, **단위** 설정을 통해 선택한 기간 내에서의 통계 산출 기준을 변경하여 조회하실 수 있습니다.

**엑셀 다운로드** 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

## 4) SMS 발송 현황

### 4-3) 템플릿별 현황

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE)

티켓 관리

통계

기간통계

유형통계

실적통계

**SMS 발송 현황**

서비스 관리

전체 관리

통계 > SMS 발송 현황 > 템플릿별 현황

발송 내역   기간별 현황   **템플릿별 현황**

1 2021.03.09 ~ 2021.04.06 1일 1주 3주 1개월 단위 일   요청 상태   전체

템플릿   선택 해주세요   검색   엑셀 다운로드

날짜	분류	템플릿	등록건수	요청 상태				
				성공	처리중	요청	실패	취소
2021/03/10	(31)서브분류1	(18)런칭 가능 MMS	3	2	0	0	1	0
2021/03/10	(32)서브분류2	(17)런칭 불가 SMS	1	1	0	0	0	0
2021/03/10	(37)0308_1	(21)0308_1 발가템플릿	2	2	0	0	0	0
2021/04/01	(31)서브분류1	(18)런칭 가능 MMS	2	0	0	0	2	0
2021/04/01	(32)서브분류2	(19)런칭 가능 MMS	1	1	0	0	0	0

**템플릿별 현황** 탭에서는 검색 조건을 설정하여 검색 조건에 맞는 템플릿별 **문자 발송 현황**을 조회하실 수 있습니다.

**기간**의 경우 수동으로 설정하시거나 1 1일/1주/3주/1개월 단위로 선택하실 수 있으며, **단위** 설정을 통해 선택한 기간 내에서의 통계 산출 기준을 변경하여 조회하실 수 있습니다.

**엑셀 다운로드** 버튼을 통해서 산출된 표 형태의 데이터를 엑셀로 다운로드 받으실 수 있습니다.

# 4 이슈 관리

## 4-5 가이드

---

# 1) 내부공지

- CS 관리 시스템
  - 가이드(GUIDE)
    - 내부공지**
    - 지식관리
  - 티켓 관리
  - 통계
  - 서비스 관리
  - 전체 관리

가이드(GUIDE) > 내부공지 > 배포문서

배포문서   템플릿 관리   말머리 관리   태그 관리

**+ 공지사항 등록**

등록일   시작일 ~ 종료일   제목+내용   등록자   상태   말머리   태그

등록자   전체   상태   전체   말머리   전체   태그   전체

태그   전체

Q 검색   초기화

번호	상태	말머리	제목	태그	등록자	등록시간	수정
<b>공지사항</b>	진행중	중요공지	09월 29일 전사 휴무일		예시01	2020.09.04 18:10	수정 삭제

10건/페이지

테스트

공지사항

[중요공지] 09월 29일 전사 휴무일   2020.09.04

조직 전체, 또는 서비스 내부에서 공유하는 공지사항을 관리자의 권한으로 등록하실 수 있습니다. 등록된 공지사항은 해당 메뉴, Online Contact 메인 화면에서 확인하실 수 있습니다.

헬프센터에서 FAQ · 공지사항을 등록하실 때와 마찬가지로 **템플릿, 말머리, 태그**를 관리하실 수 있으며, 공지사항 등록 시 말머리 선택이 필수이므로 등록 전 필요한 말머리를 미리 추가해주세요.

- 말머리와 태그는 다음과 같이 구분됩니다.
- \* **전용**: 조직 내의 해당 서비스에서만 사용
  - \* **공통**: 조직 내의 모든 서비스에서 사용

## 2) 지식관리

CS 관리 시스템

가이드(GUIDE) ▲

내부공지

**지식관리**

티켓 관리 ▼

통계 ▼

서비스 관리 ▼

전체 관리 ▼

가이드(GUIDE) > 지식관리 > 상담지식

상담지식   **템플릿 관리**   말머리 관리   태그 관리

**+ 상담지식 등록**

등록일   시작일 ~ 종료일   제목+내용

등록자   전체   상태   전체   말머리   전체

태그   전체

Q 검색   초기화

번호	상태	말머리	제목	태그	등록자	등록시간	수정
<b>HOT</b>	완료	결제	무통정입금 제휴 금융사 추가 - 카카오페이		예시01	2020.09.04 18:11	수정 삭제
1	진행중	공동	금일은 서비스 점검일입니다. (09 - 10)		예시01	2020.09.04 18:15	수정 삭제

서비스 계약 정보에서 지식관리 기능이 사용 설정된 경우, [가이드 → 지식관리] 메뉴를 통해 조직 전체, 또는 서비스 내부에서 공유하는 상담 관련 지식을 관리자의 권한으로 등록할 수 있습니다. 등록된 상담지식은 해당 메뉴에서 확인하실 수 있습니다.

헬프센터에서 FAQ · 공지사항을 등록하실 때와 마찬가지로 **템플릿, 말머리, 태그**를 관리하실 수 있으며, 상담지식 등록 시 말머리 선택이 필수이므로 등록 전 필요한 말머리를 미리 추가해주세요.

- 말머리와 태그는 다음과 같이 구분됩니다.
- \* **전용**: 조직 내의 해당 서비스에서만 사용
  - \* **공통**: 조직 내의 모든 서비스에서 사용

# Online Contact

## (관리자용) 빠른 시작 가이드

최종 업데이트일: 21.06.16

Online Contact 서비스 가이드 : <https://docs.toast.com/ko/Contact%20Center/ko/online-contact-guide-primary-setting/>

Online Contact 헬프센터 : <https://nhn-contact.oc.toast.com/oc/hc/>