

LGU+ 기업통신과 함께하는
고객관리(CRM) 프로그램 제안서



IQ200

가입문의 **1644-7633**

타 가입점 고객님은 본 서비스 무료 제공이 불가하오니 양해 부탁드립니다.



목차

- ▶ CRM 서비스 이용대상
- ▶ IQ200 전체 화면
- ▶ 고객정보 및 전화수신 팝업
- ▶ 전화와 연동된 고객관리
- ▶ 고객관리와 연동된 문자 수신 및 발신
- ▶ 주소록 및 기존 DB 일괄저장
- ▶ 콜백기능
- ▶ 녹취기능
- ▶ IQ200 주요기능 요약

CRM 서비스 이용대상

IQ200의 활용효과



고객전화



고객정보확인

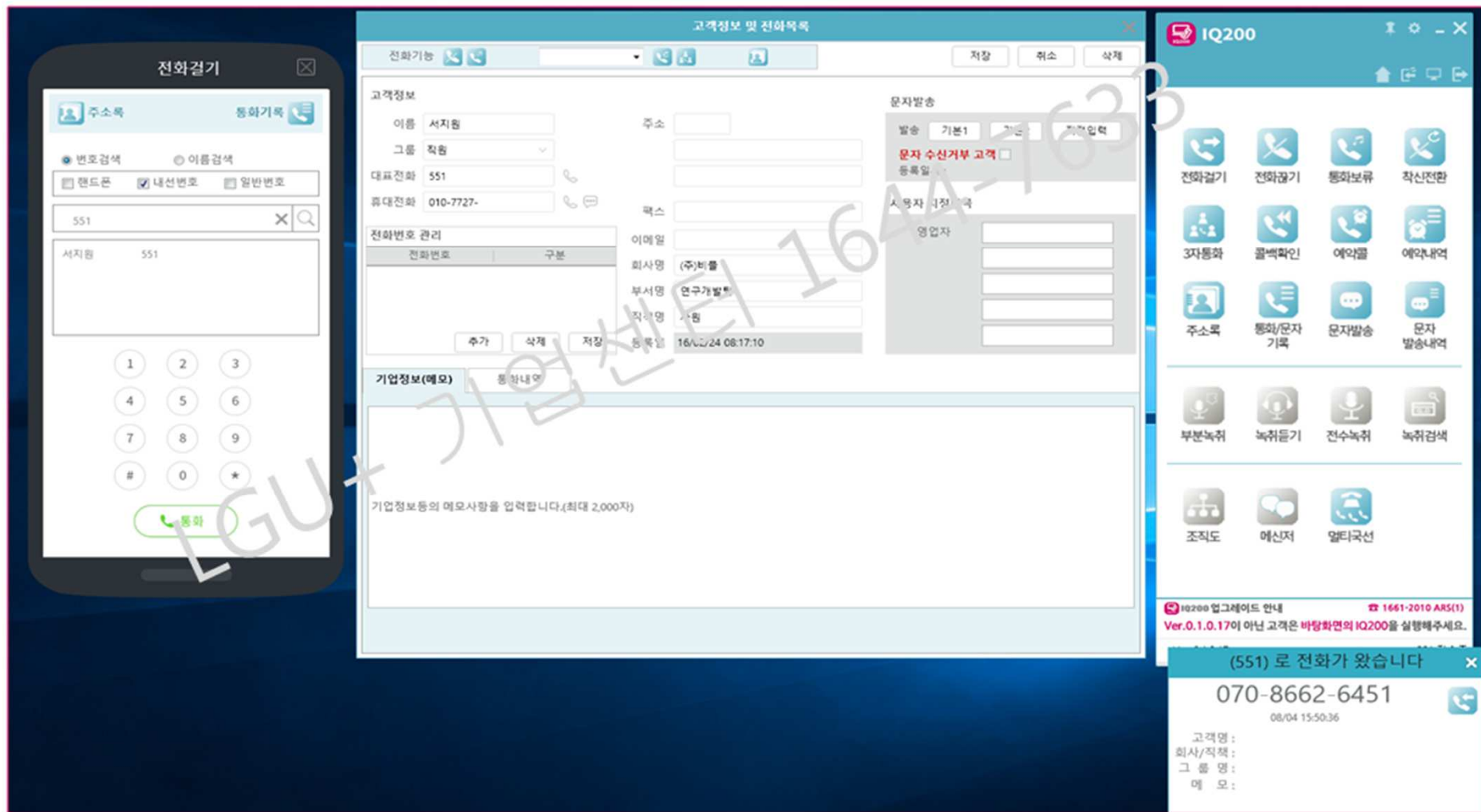


고객응대

- ✓ 기존 고객 이력사항 한눈에 확인
- ✓ 세심한 고객관리로 고객 만족도 증가
- ✓ 체계적인 고객관리로 업무의 효율성 증가
- ✓ 통신업무관리의 효율성 및 요금 절감

IQ200 전체 화면

Click-to-Call / 전화걸기



- ✓ 전화 수신 시 **고객정보창 및 수신팝업창의 발생**으로, 발신고객 정보 확인 용이
- ✓ 주소록을 기반으로 한 **Click-to-Call 기능**을 이용해 PC로도 간편하게 전화 발신 가능

고객정보 및 전화수신 팝업

[551] 로 전화가 왔습니다 X

010-7727-
11/15 13:25:08

서지원

고객명 : 서지원
회사/직책 : (주)비틀 / 사원
그룹명 : 직원
메모 :

전화수신팝업창에서
고객 정보 더블클릭

통화시간	통화자	상태	고객명
16.11.15 13:26:19	박병환	수신	010-4151-
16.11.15 13:26:19	심철용	부재	010 4151-
16.11.15 13:25:15	심철용	부재	김혁신 대리
16.11.15 13:25:08	탁세희	수신	이세정대리
16.11.15 13:25:08	이세정	발신	탁세희 사원
16.11.15 13:25:08	서지원	부재	서지원
16.11.15 13:22:29	김정민	부재	02-761-
16.11.15 13:22:29	김미림	수신	02-761-
16.11.15 13:22:29	이민주	부재	02-761-

고객정보 및 전화목록

전화기능

저장 취소 삭제

고객정보

이름 서지원 주소

그룹 직원

대표전화 070-8679-
휴대전화 010-77.7-

팩스 050- -0000

이메일 phoe @naver.com

회사명 (주)비틀

부서명 기술부-연구개발팀

직책명 사원

등록일

추가 삭제 저장

전화번호 관리

전화번호	구분
010-1234	test1
070-4858	test2

문자발송

발송 기본1 기본2 직접입력

문자 수신거부 고객
등록일시:

사용자 지정항목

고객지정1 내용1
고객지정2 내용1
고객지정3 내용1
고객지정4 내용1
고객지정5 내용1

기업정보(메모) 통화내역

전화메모

일시: 16/06/13 15:52:16
전화: 010-7727-

통화내용

통화내용을 기록

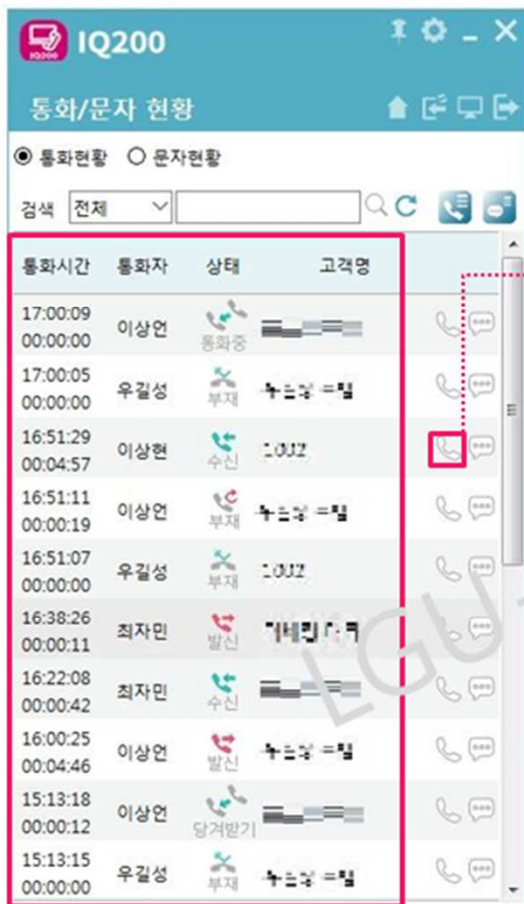
저장 취소

검색 전체 20160314 - 20160614 3개월 6개월 1년 검색

구분	일시	전화구분	전화번호	내선번호	통화내역
수신	16/06/13 15:52:16	핸드폰	010-7727-	551	
수신	16/06/13 14:21:01	핸드폰	010-7727-	551	
부재중	16/06/13 14:20:32	핸드폰	010-7727-	551	
발신	16/06/07 14:52:06	전화번호	070-8679-	0734	통화메모
발신	16/06/07 14:31:06	전화번호	070-8679-	0734	
수신	16/06/07 14:05:30	전화번호	070-8679-	735	
발신	16/06/07 14:05:24	전화번호	070-8679-	734	
발신	16/06/07 14:04:34	전화번호	070-8679-	734	

통화기록에서 고객 이름 더블 클릭

전화와 연동된 고객관리(1/2)



통화/문자 현황

통화시간, 통화자, 연결상태, 고객명 등을 한눈에 확인 가능합니다.



전화 걸기

통화내역 화면의 상대방에게 바로 발신할 수 있는 기능



예약콜

정해진 날짜, 시간에 알림창을 띄워 누락되는 전화 업무가 없도록 하는 기능

전화와 연동된 고객관리(2/2)

통화 내역

검색기간 20180901 - 20180930 < 금일 > < 금요일 > 검색 전체 전체

총 조회 : 398건 기본 조회 기간은 최근 2~3개월입니다. 이전 통화내역 조회를 원하시면 Check 후 검색하시기 바랍니다.

통화시작시각	종료시각	통화시간	구분	내선번호	전화번호	고객명	담당자명	통화메모
18.09.13 17:45:22	17:46:21	00:00:57	수신	005최자민	302	박소현	최자민	
18.09.13 17:27:22	17:30:07	00:02:39	당겨받기	003박명덕			이상연	
18.09.13 17:27:22	17:27:28	00:00:00	수신부재	003박명덕			박명덕	
18.09.13 17:17:14	17:17:39	00:00:23	수신	005최자민	301	이세정 대리	최자민	
18.09.13 17:00:05	17:01:10	00:01:01	당겨받기	001우길성		우길성 주임	이상연	
18.09.13 17:00:05	17:00:09	00:00:00	수신부재	001우길성		우길성 주임	우길성	
18.09.13 16:51:29	16:56:28	00:04:57	수신	070이상현	1002	1002	이상현	
18.09.13 16:51:29	16:51:30	00:00:19	틀려주기	002이상현		우길성 주임	이상연	
18.09.13 16:51:07	16:51:11	00:00:00	수신부재	001우길성		우길성 주임	우길성	
18.09.13 16:37:26	16:38:40	00:00:11	발신	005최자민	301	이세정 대리	최자민	
18.09.13 16:22:00	16:22:52	00:00:42	수신	005최자민	301	이세정 대리	최자민	
18.09.13 16:00:25	16:05:13	00:04:46	발신	002이상연	202	서인석부장님	이상연	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

- 통화시작시각 : 벨소리 시작(수신 호) 또는 전화걸기 시작한 시각(발신 호)
- 종료시각 : 통화종료시각(수신, 발신) 또는 벨소리 종료시각(수신부재), 전화걸다 종료한 시각(발신부재)
- 통화시간 = 통화종료시각 - 통화연결시각 (부재호는 통화시간이 0임)

통화내역

기간별 통화내역 검색 기능으로 지난 통화내역을 언제든지 확인하실 수 있습니다.

고객관리와 연동된 문자 수신 및 발신

1 회사번호를 통한 문자 수신



- ✓ 회사 번호로 문자가 수신되면 **회사내 모든 IQ200 사용자**에 해당 문자의 **내용 및 발신자가 포함된** 문자수신 팝업창이 발생
- ✓ 수신된 문자의 내용 및 일시는 '문자수신내역'에서 확인 가능

2 단체문자 / 예약문자 발송가능



그룹명	고객명	전화번호
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	김미림	
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	김재석팀장	010-8013-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	김정인대리	010-8060-
<input type="checkbox"/> 직원	김철순지사장	010-5664-
<input type="checkbox"/> 직원	김학신 대리	010-6454-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	김정대대리	010-3404-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	도좌윤주임	010-2207-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	박병환	010-9144-
<input type="checkbox"/> 직원	백석민대리	010-3934-
<input type="checkbox"/> 직원	서인석	010-6274-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	서지원	010-7727-
<input type="checkbox"/> 직원	손석호대리	010-3353-
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	손석호대리	
<input checked="" type="checkbox"/> 직원	송정현	
<input type="checkbox"/> 직원	심정용대리	010-9639-

- ✓ 수신자 검색을 통한 주소록의 고객에게 그룹별/개인별로 일반/단체 문자 발송 가능
- ✓ 발송 시간을 지정하는 **예약문자발송** 기능
- ✓ 자주 발송하는 내용의 **템플릿 지정**하여 신속, 간편한 문자발송
- ✓ **광고규정삽입** 버튼 하나로 광고문자 간편하게 발송 가능

주소록 및 기존 DB 일괄 저장

주소록

그룹명: 전제 | 이름, 전화번호 search

전제 | 20171207 | 20171207 | 검색

새고객 | 엑셀저장 | 검색결과: 179명

그룹	휴대폰	회사전화	삭제
(주)유 스	미분류	032- -0116	...
(주)제 텍	미분류	053- -0005	...
(주)중 징	미분류	070- -5016	...
(주)진 강	미분류	055- -7801	...
(주)진 발	미분류	051- -3144	...
(주)로 선	미분류	051- -9591	...
(주)해 스	미분류	05- -9010	...
(주)해	미분류	051- -9111	...
(주)해 호	미분류	053- -5992	...
LG유플러스장애편E	미분류	1544-8585	...

1 2 3 4 5 6 7 8 9

부담없는 구축비용!
초기 구축비용 '0원'

대표번호 : 1644-7633 | 1002 | 접속중

주소록

등록된 고객을 검색, 확인 할 수 있습니다.

고객정보 일괄 저장

파일명: | 파일 선택 | 엑셀자료읽기 | 저장

이름	그룹명	이동전화	회사전화	FAX	이메일	우편번호	주소	회사명	부서명	직책	메모
----	-----	------	------	-----	-----	------	----	-----	-----	----	----

고객정보 일괄 저장

기존 고객 DB를 한번에 일괄 등록 할 수 있습니다.

주소록 Excel로 저장

저장 파일: Address 20180914 1002.xls (※ 파일명만 기입)

저장 경로: C:\IQ200\download

엑셀로 저장

0%

주소록 엑셀 저장

저장된 주소록 DB를 일괄 Excel 문서로 저장할 수 있습니다.

콜백기능 (자세한 사항은 홈페이지 참고)

통화중 / 부재중 유입된 콜을 놓치지 않고 응대 가능

1 콜백 기록 기능

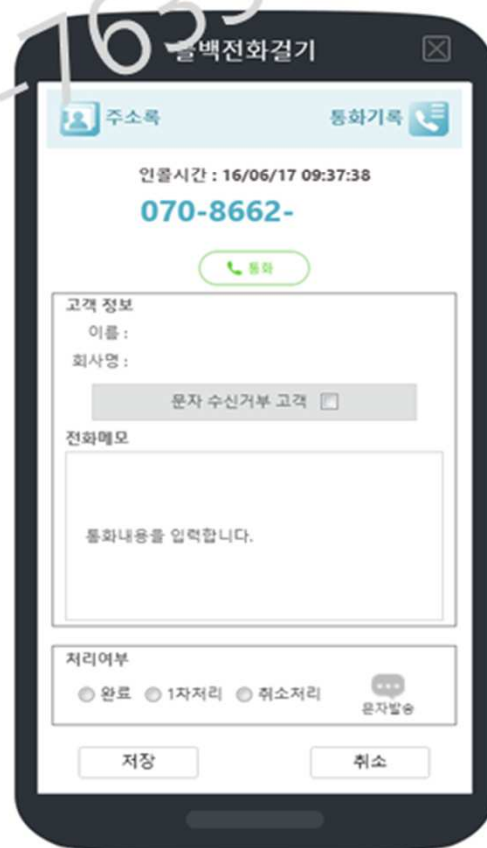
인물시간 저리시간	고객명 콜백번호	처리자 회선	처리여부
15:39:58 15:52:40	김광석 070-0245	유재하 0244	취소저리
15:39:44 15:51:51	김광석 070-0245	유재하 0244	1차저리
15:39:29 15:45:02	김광석 070-0245	이순신 0244	완료
15:39:13 15:49:40	김광석 070-0245	이순신 0244	취소저리
15:38:44	김광석 070-0245	024	미저리
15:38:30 15:42:36	김광석 070-0245	유재하 0244	완료
15:38:14 15:48:24	김광석 070-0245	이순신 0244	1차저리
15:37:30 15:57:22	김광석 02-1644-8248	김광석 0244	완료
15:37:12 15:56:05	김광석 070-0245	유재하 0244	1차저리
15:36:48 15:54:24	김광석 02-1644-8248	유재하 0244	완료

IQ200을 이용하여 회사번호로 문자발송 및 수신까지!
전당 12원까지! 이용등급에 따라 저렴한 문자발송 단가!

대표번호 : 1644-8248 070-5057-0245 접속중

- ✓ 근무외 / 통화중 인입되어 미처리된 콜을 기록
- ✓ 콜백전화의 처리여부 및 처리자 확인 가능

2 콜백 전화걸기



- ✓ 콜백 기록에서 미처리된 콜들에 대해 전화걸기 가능
- ✓ 콜백 기록들의 콜을 처리한 후 처리여부 표시 가능

녹취기능 (자세한 사항은 홈페이지 참고)

무제한 자동 저장, 검색이 가능한 녹취 서비스

통화내역 듣기

검색기간 20170101 - 20170131 < 금일 > < 금일 > 검색

내선번호 전화번호 12 건

통화일자	시간	내선	고객번호	고객명	녹취시간
2017-01-05	11:42:51	0500	070-6423		00:01:27
2017-01-05	11:46:23	0500	070-6423		00:00:00
2017-01-05	11:46:36	0500	070-6423		00:00:29
2017-01-05	11:48:00	0500	070-3977		00:00:26
2017-01-05	11:51:36	0500	070-6423		00:00:05
2017-01-05	13:25:53	0500	070-6423		00:00:16
2017-01-05	13:46:30	0500	010-5815		00:00:01
2017-01-05	13:59:13	0500	070-6423		00:00:26
2017-01-05	14:01:00	0500	070-6423		00:00:10
2017-01-05	15:38:15	0500	070-3977		00:00:05
2017-01-06	14:19:02	0500	02-3417		00:00:15
2017-01-06	14:21:12	0500	02-3417		00:00:09

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12



녹취저장위치 C:\WQ200\WRecord

- (주1) 고급형 센트릭스 자동 녹취 설정이 되어 있어야 합니다.
- (주2) 대표번호 그룹핑 설정이 동시연결인 경우 녹취저장이 안됩니다.
- (주3) 플러주기로 받은 회선에서는 녹취저장이 안됩니다.

수동녹취설정 사용

- (주1) 동시연결 및 플러주기 녹취 가능, 호 연결시 상대측 전화기에서 "삐빅" 소리가 발생할 수도 있습니다.
- (주2) 수동녹취 사용시 고급형센트릭스 회선정보에서 자동녹취를 "아웃바운드"로 설정하시기 바랍니다. 자동녹취 설정 상태에서는 "녹음중입니다."라는 안내멘트가 발생할 수도 있습니다.

- ✓ IQ200 내에서 녹취듣기가 가능합니다.
- ✓ IQ200 녹취듣기에서 녹취파일을 날짜/발신번호/수신번호 기준으로 검색할 수 있습니다.
- ✓ 용량 및 건수의 제한이 없습니다.
- ✓ 녹취 파일 저장경로를 설정할 수 있습니다.

고객과 함께하는 발전성

고객의 목소리에 항상 경청하며
고객의 편리성 증대를 위해 끊임없이 진화하겠습니다.



IQ200

항상 오픈되어있는 IQ200 문의게시판을 통해
고객의 문의사항 및 건의사항을 접수받아
관련한 절차로 문의사항을 빠르게 해결

Cafe.daum.net/IQ200BP



 IQ200 PC원격지원

PC원격지원을 통한 문의사항의 빠르고 편리한 처리
고객지원팀 항시 대기

1664-7633

고객센터 연결을 통한 문의사항 및 건의사항의
빠른 해결

고객응답 회신율 100%

문의게시판, PC원격지원, 고객센터 전화연결 등
접근수단을 여러가지로 마련해
항상 고객의 목소리에 경청하며
IQ200 이용의 편리성 증대를 위해 끊임없이 진화하겠습니다.



IQ200

THANK YOU

고객의 목소리에 **경청**하며
고객의 **편리성 증대**를 위해 끊임없이 진화하겠습니다.