



# 콜통계

# INDEX

## 화면구성

- > 3~4p 메인화면
- > 5p 화면구성
- > 6p 검색조건
- > 7p 검색대상
- > 8~10p 검색결과
  - 그래프
  - 통계표

## 항목

- > 11~13p 회사
  - 그룹
  - 사용자
  - 대표번호
- > 14p 상담결과
- > 15p 업종
- > 16p 세부내역

## 관리

- > 17p 환경설정(관리자페이지)
- > 18p 업종관리
- > 19p 환경설정
- > 20p 상담결과 팝업설정
- > 21p 그룹정보
- > 22p 대표번호
- > 23~24p 상담코드관리

1. IQ200 메인화면에서 콜통계 ① 를 선택합니다.



2. 콜통계 메인화면이 출력됩니다.

- 해당 화면은 IQ200 콜통계에 대한 설명 페이지로 되어있습니다.
- ② 클릭 시 통계 사용설명서 페이지로 이동합니다.
- ③ 클릭 시 설명 페이지로 이동합니다.
- ④ 클릭 시 조회 화면으로 이동합니다.





## 1. 통계 사용 설명서 페이지입니다.


- 예시를 통한 콜통계 사용법을 조회하는 페이지 입니다.
- 사례를 클릭하여 확인합니다.

콜통계 ☐ ✕

통계 사용 설명서

1  
  
**회사 내  
통화량 조회**

  
**상담유형  
통화량 조회**

  
**동일업종  
통화량 조회**

회사

상담유형


기간

기간

통계

기간

기간



기간	평균	경영지원팀	영업부	기술부	전인력
19/08	254	1101	782	1305	
19/09	1013	3416	3638	4246	
19/10	852	4052	3324	3876	
19/11	35	70	283	131	

3

- 회사 내 부서간 월별 통화량이 알고 싶어요!  
▶ 동영상보기
- 회사 직원들 월 통화량을 알고 싶어요!  
▶ 동영상보기
- 회사 통화량이 가장 많은 시간대를 알고 싶어요!  
▶ 동영상보기
- 한눈에 볼 수 있는 회사 현황!  
통화 상태 별 건수를 알고 싶어요.  
▶ 동영상보기

### 1 설명분류

: 통계 사용 설명서의 질문 카테고리 입니다. 회사내/상담결과/업종으로 구분됩니다.

### 2 예시 그래프

: 어떤 그래프가 출력되는지 예시 그래프를 출력합니다.

### 3 동영상 설명

: 글을 클릭하면 동영상 페이지로 연결됩니다.

<https://www.youtube.com/watch?v=rONfE4jzXP&feature=youtu.be>

<https://www.youtube.com/watch?v=-sSW80jFdK&feature=youtu.be>

<https://www.youtube.com/watch?v=UnClddetmsc&feature=youtu.be>

<https://www.youtube.com/watch?v=BMnDgGYtVao&feature=youtu.be>

## 1. 콜통계 조회 화면입니다.

- 검색조건 및 검색대상(그룹)을 설정한 후 검색을 진행합니다.

콜통계

1 ? 2 3 4 설정 5 설정 6 7 8 9 검색

검색조건 누적통계 (년단위 조회) 10 통계표

결과선택  수신+발신  수신  발신

검색기간 2019 - 2019

검색을션 기간

그룹 누적통계 (년단위 조회)  
2019 - 2019 / 기간

건수

그룹	건수
경영지원팀	2170
영업부	8639
기술부	8008
관리팀	9565

2019 - 2019

기간

■ 경영지원팀 ■ 영업부 ■ 기술부 ■ 관리팀

- 1 설명페이지**  
: 설명페이지로 이동합니다. 콜통계 실행 시 출력되는 첫 화면입니다.
- 2 검색대상 - 대분류**  
: 검색하려는 대분류를 설정합니다.
- 3 검색대상 - 소분류**  
: (2)번의 대분류 설정 후 소분류를 설정합니다.
- 4 검색조건**  
: 검색조건을 설정합니다. 검색조건은 검색조건 창이 출력됩니다. (p6. 검색조건 참고)
- 5 검색대상(그룹)**  
: 조회할 대상을 선택합니다. (p7. 검색대상 참고)
- 6 결과선택**  
: 결과값에 대하여 수신+발신, 수신,발신 값을 선택할 수 있습니다.  
: 회사-사용자 유형만 콜백DATA를 조회할 수 있습니다.
- 7 그래프선택**  
: 그래프 결과화면에 대해서 선택한 그래프 유형으로 변경합니다.
- 8 검색조건**  
: 현재 설정된 검색조건을 출력합니다.
- 9 검색**  
: (8)번의 조건을 기준으로 DATA를 검색합니다.
- 10 그래프/통계표**  
: 검색결과 DATA를 그래프 또는 표로 선택합니다.
- 11 결과화면**  
: (10)번에서 그래프 선택 시 그래프 결과화면이, 통계표 선택시 표로 출력합니다.

## 4. 콜통계 검색조건 화면입니다.

- 검색하고싶은 조건을 설정합니다.

X
검색옵션 설정

검색조건  누적  기간  비교

검색단위  년  월  일

검색옵션  기간  분기  요일  시간

검색기간  ~   
 <  >

**\* 누적통계**  
누적통계는 선택 기간의 누적 통화량을 출력합니다.  
누적기간은 검색기간을 기준으로 합니다.

**\* 검색단위**  
단위별로 통계값을 분류합니다.  
월 : 월단위로 그래프를 출력합니다.

**\* 검색옵션**  
기간 : 검색단위 별로 해당 기간을 조회합니다.

**\* 검색기간**  
검색기간을 설정합니다.  
왼쪽 칸과 오른쪽 칸은 시작과 끝을 의미합니다.

결과 예시 화면

기간	통화량
2019-01	344
2019-02	807
2019-03	827
2019-04	1522

## ① 검색조건

: 검색조건을 설정할 수 있는 영역입니다.

- 누적 : 검색기간의 기간 DATA를 누적하여 출력합니다.
- 기간 : 검색단위에 맞춰서 년도별/월별/일별로 DATA를 출력합니다.
- 비교 : 검색기간의 시작일과 종료일을 비교할 수 있게 DATA를 출력합니다.

: 검색단위를 설정할 수 있는 영역입니다.

: 검색옵션을 설정할 수 있는 영역입니다.

- 기간 : 기간을 검색합니다.
- 분기 : 년단위로만 검색가능하며, 선택 분기에 대한 DATA를 출력합니다.
- 요일 : 선택한 요일만 DATA를 출력합니다.
- 시간 : 설정한 시간내의 DATA를 출력합니다.  
기간-일-시간 선택 시 시간대별 조회가 가능합니다.

: 검색기간을 설정할 수 있는 영역입니다.

## ② 설명

: 검색조건 설정 영역에서 값을 선택할 경우 해당 값에 대한 설명이 출력됩니다.

## ③ 결과 예시 화면

: 검색조건에 따라 예시 그래프가 출력됩니다.

## 5. 콜통계 검색대상 설정 화면입니다.

- 검색대상을 설정 합니다. IQ200에 등록되어 있는 회선을 기준으로 합니다.

콜통계 조회 사용자 설정

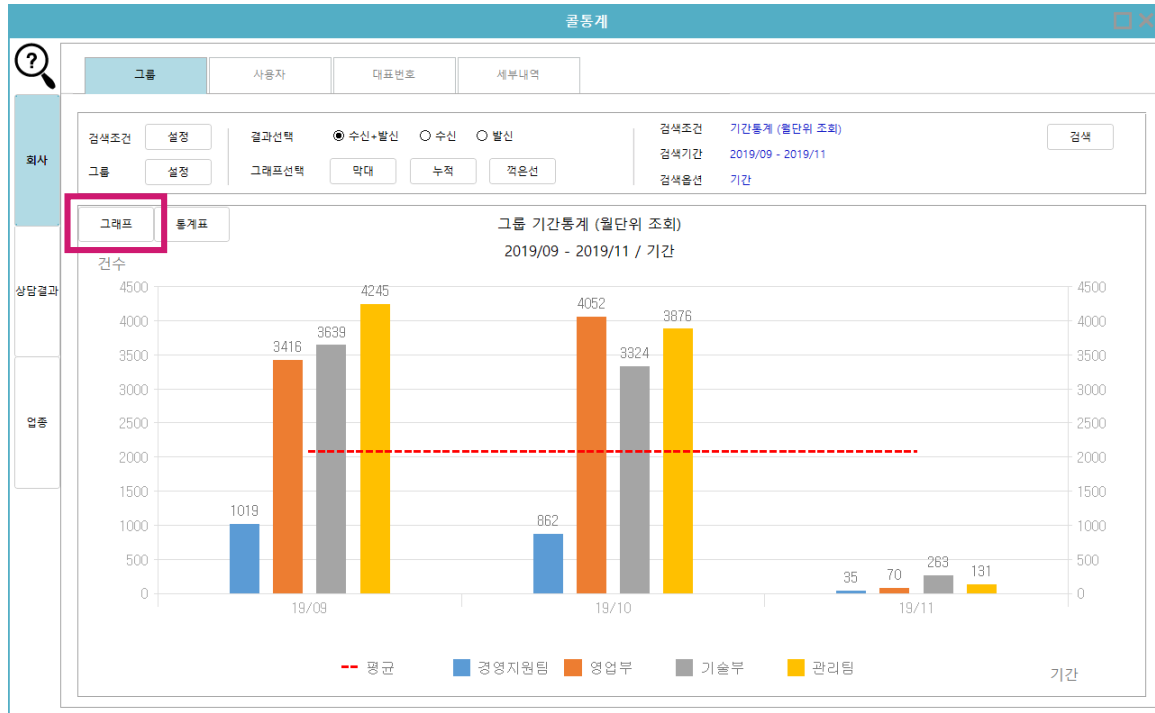
<input type="checkbox"/>	사용자명	아이디	내선번호	회선번호
<input type="checkbox"/>	한경수	500	500	070-8679-
<input type="checkbox"/>	대표님	200	200	
<input type="checkbox"/>	부사장님	201	201	02-558-
<input type="checkbox"/>	김혁신	600	600	010-2258-
<input type="checkbox"/>	이세정	301	301	010-7389-
<input type="checkbox"/>	어혜지	330	330	
<input type="checkbox"/>	이은정	331	331	
<input type="checkbox"/>	조성일	700	700	010-2368-
<input type="checkbox"/>	박병환	502	502	010-9144-
<input type="checkbox"/>	박원규	702	702	010-5639-

저장      종료

- 1 선택**  
:검색하고 싶은 대상을 선택합니다.
- 2 사용자명**  
:사용자명 클릭 시 사용자명을 기준으로 정렬합니다.
- 3 아이디**  
:아이디 클릭 시 아이디를 기준으로 정렬합니다.
- 4 내선번호**  
:내선번호 클릭 시 내선번호를 기준으로 정렬합니다.
- 5 회선번호**  
:회선번호 클릭 시 회선번호를 기준으로 정렬합니다.

## 10. 콜통계 검색결과 화면입니다.

- 그래프/통계표 선택에 따라 결과화면이 변경됩니다.



<그래프 선택 시>

콜통계

검색조건: 기간통계 (월단위 조회)  
 검색기간: 2019/09 - 2019/11  
 검색유선: 기간

통계표

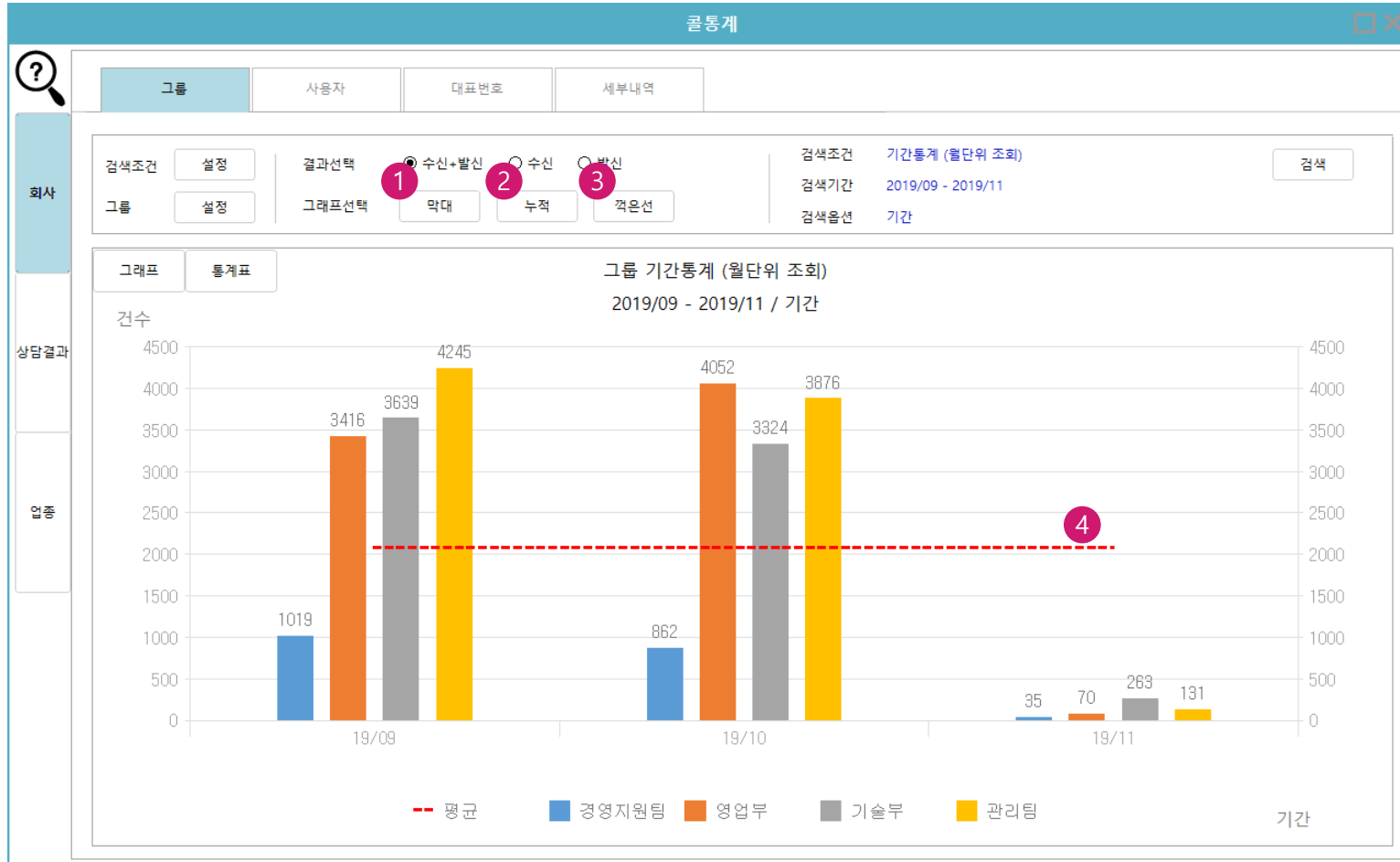
순번	그룹명	시작일	종료일	수신건수	발신건수	건수합계
1	경영지원팀	2019/09	2019/09	439	580	1,019
2	경영지원팀	2019/10	2019/10	349	513	862
3	경영지원팀	2019/11	2019/11	20	15	35
4	영업부	2019/09	2019/09	898	2,518	3,416
5	영업부	2019/10	2019/10	792	3,260	4,052
6	영업부	2019/11	2019/11	23	47	70
7	기술부	2019/09	2019/09	1,443	2,196	3,639
8	기술부	2019/10	2019/10	1,456	1,868	3,324
9	기술부	2019/11	2019/11	107	156	263
10	관리팀	2019/09	2019/09	2,463	1,782	4,245
11	관리팀	2019/10	2019/10	2,257	1,619	3,876
12	관리팀	2019/11	2019/11	69	62	131
합계				10,316	14,616	24,932
평균				859	1,218	2,077

<통계표 선택 시>

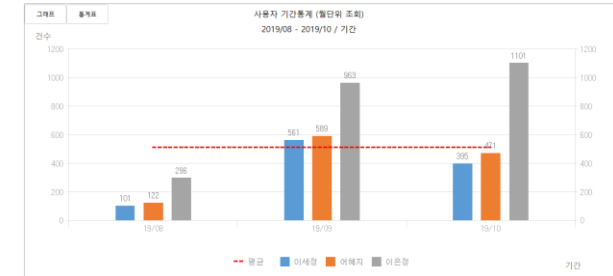


## 11. 콜통계 검색결과 화면입니다.

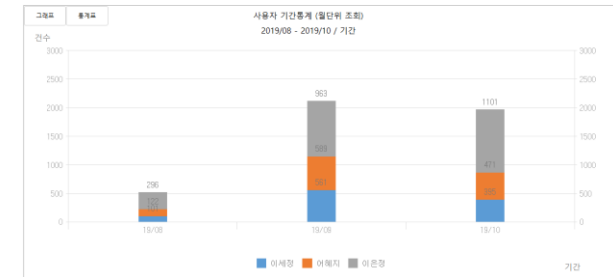
- 그래프선택을 이용하여 그래프를 변경하여 DATA를 확인할 수 있습니다. (기본 : 막대 그래프)



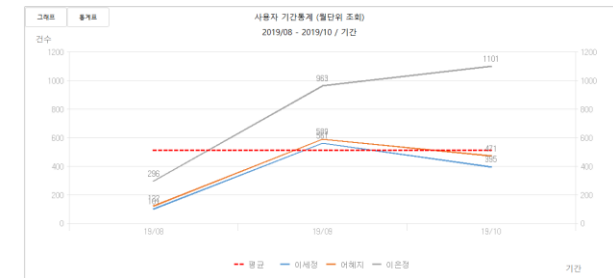
### 1 막대 그래프



### 2 누적 그래프



### 3 꺾은선 그래프



### 4 평균선

: 조회Data의 평균을 표시합니다.

## 11. 콜통계 검색결과 화면입니다.

- 통계표선택을 이용하여 평균값 및 정확한 DATA수치를 확인할 수 있습니다.

콜통계
□ ×

그룹

사용자

대표번호

세부내역

검색조건 설정

그룹 설정

결과선택  수신+발신  수신  발신

그래프선택 막대 누적 꺾은선

검색조건 기간통계 (월단위 조회)

검색기간 2019/09 - 2019/11

검색음션 기간

검색

그래프
통계표

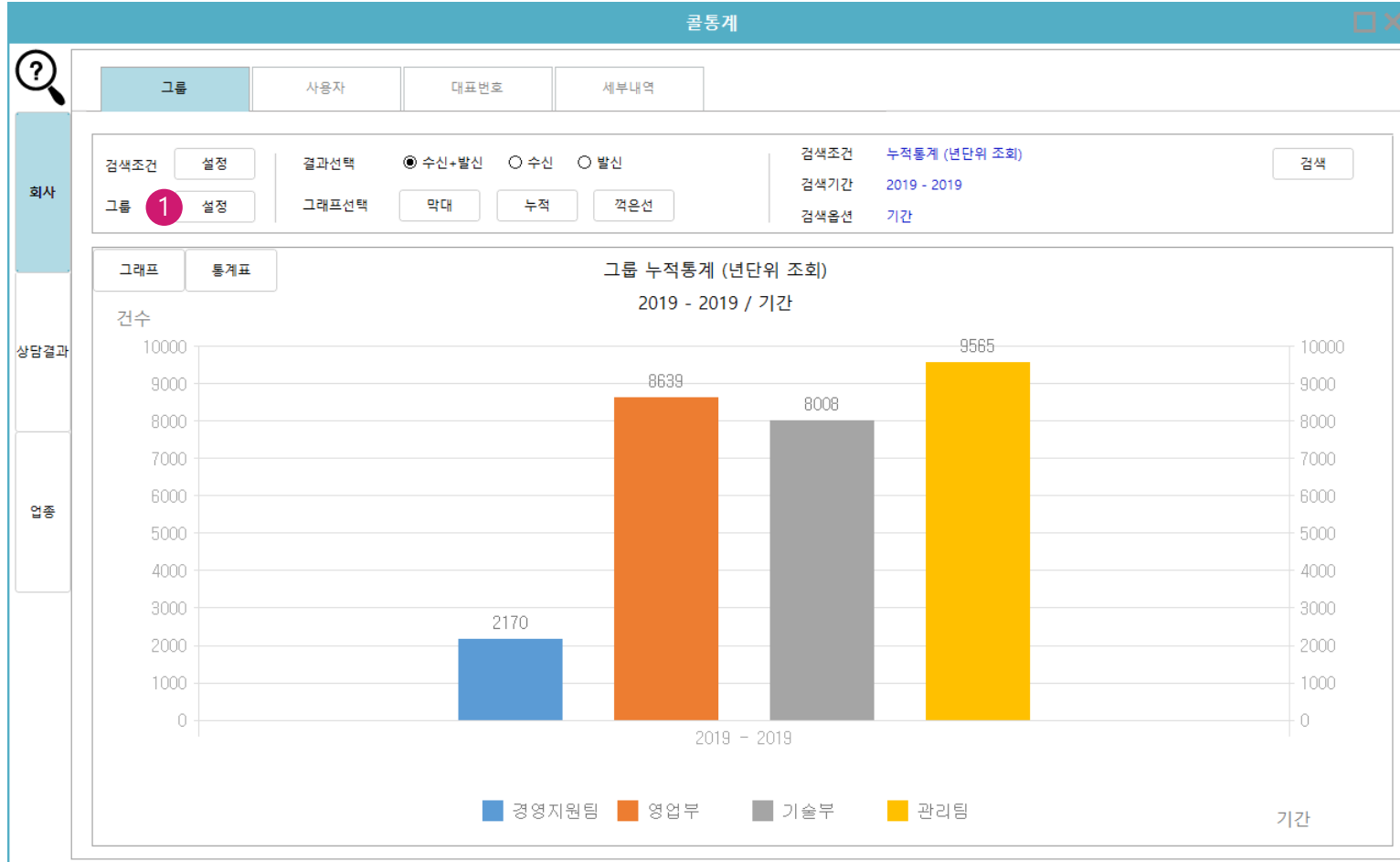
순번	그룹명	시작일	종료일	수신건수	발신건수	건수합계
1	경영지원팀	2019/09	2019/09	439	580	1,019
2	경영지원팀	2019/10	2019/10	349	513	862
3	경영지원팀	2019/11	2019/11	20	15	35
4	영업부	2019/09	2019/09	898	2,518	3,416
5	영업부	2019/10	2019/10	792	3,260	4,052
6	영업부	2019/11	2019/11	23	47	70
7	기술부	2019/09	2019/09	1,443	2,196	3,639
8	기술부	2019/10	2019/10	1,456	1,868	3,324
9	기술부	2019/11	2019/11	107	156	263
10	관리팀	2019/09	2019/09	2,463	1,782	4,245
11	관리팀	2019/10	2019/10	2,257	1,619	3,876
12	관리팀	2019/11	2019/11	69	62	131
합계				10,316	14,616	24,932
평균				859	1,218	2,077

### 1 통계표

: 수신+발신/ 수신/발신 에 해당하는 DATA를 수치로 확인할 수 있습니다.

## 1. 회사탭 내 그룹 조회 화면입니다.

- 통계용으로 설정된 그룹을 조회합니다.
- 통계용 그룹은 '통계용 그룹관리'에서 설정할 수 있습니다. (p18.그룹정보 참고)



## 1 그룹

: 선택한 그룹을 기준으로 DATA를 출력합니다.

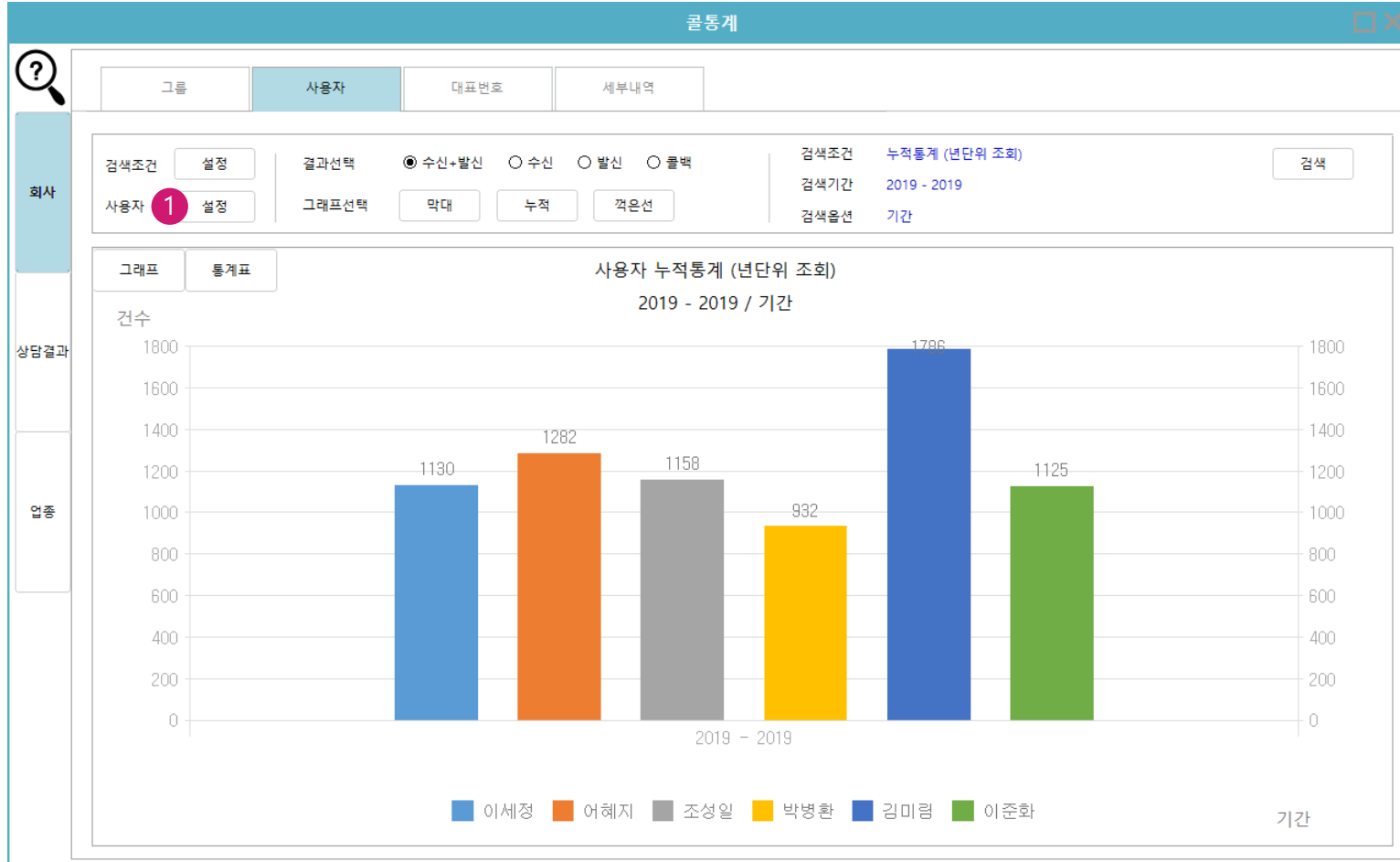
콜통계 조회 그룹 설정

- 비즈니스
  - 경영진
  - 경영지원팀
  - 영업부
    - 영업1팀
    - 영업2팀
    - 영업기술팀
  - 기술부
    - 기술지원팀
    - 연구개발팀
  - 관리팀
  - 유무선통합추진팀
  - 부산지사1
  - 대전지사1
  - 마케팅사업팀

저장 종료

## 1. 회사탭 내 사용자 조회 화면입니다.

- IQ200에 등록된 사용자를 조회합니다.



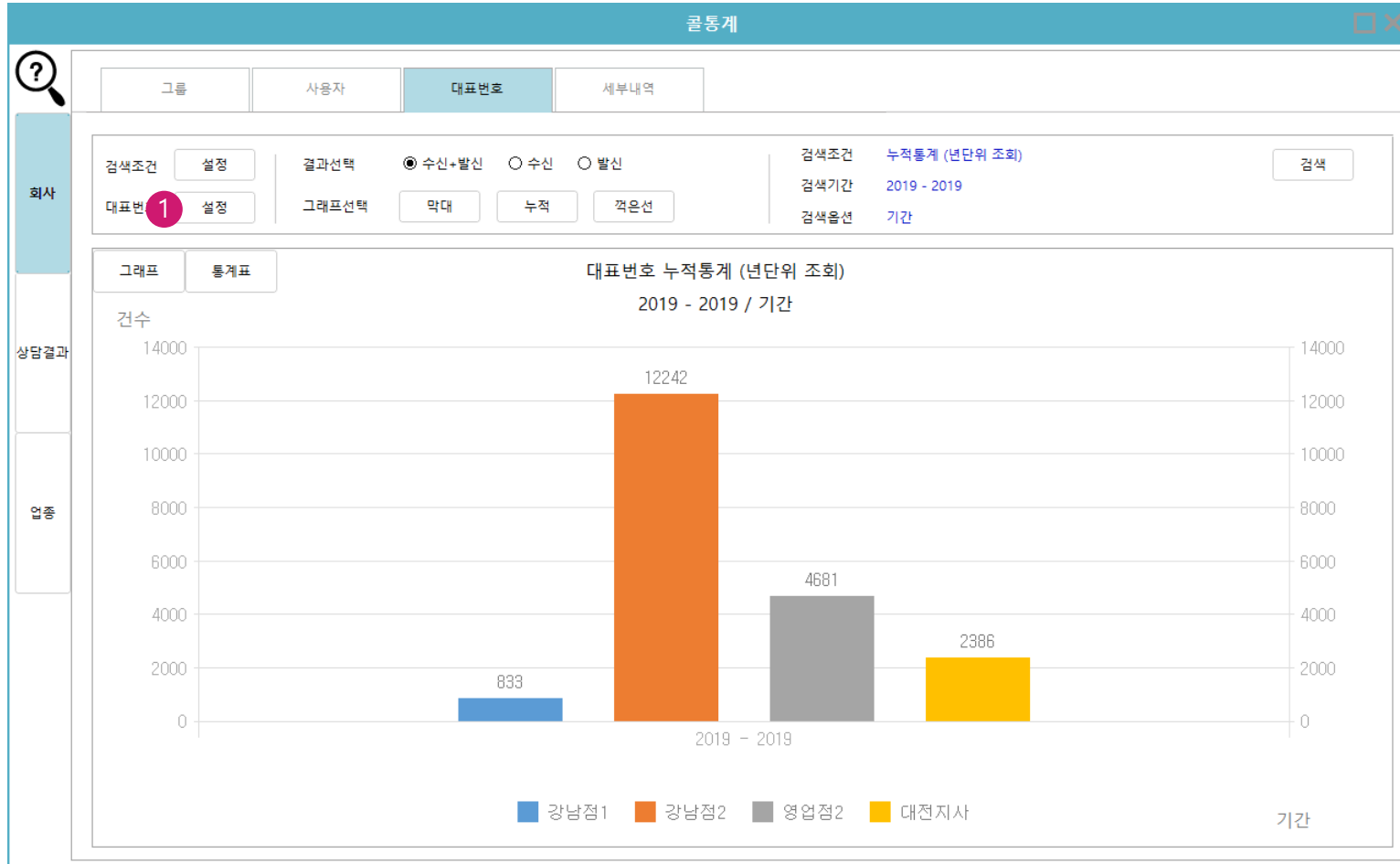
### 1 사용자

: IQ200에 등록된 사용자를 기준으로 DATA를 조회합니다.

<input type="checkbox"/>	사용자명	아이디	내선번호	회선번호
<input type="checkbox"/>	한경수	500	500	070-8679-
<input type="checkbox"/>	대표님	200	200	
<input type="checkbox"/>	부사장님	201	201	02-558-
<input type="checkbox"/>	김혁신	600	600	010-2258-
<input type="checkbox"/>	이세정	301	301	010-7389-
<input type="checkbox"/>	어혜지	330	330	
<input type="checkbox"/>	이은정	331	331	
<input type="checkbox"/>	조성일	700	700	010-2368-
<input type="checkbox"/>	박병환	502	502	010-9144-
<input type="checkbox"/>	박원규	702	702	010-5639-

## 1. 회사탭 내 대표번호 조회 화면입니다.

- 통계용으로 설정된 대표번호를 조회합니다.
- 통계용 대표번호는 '통계용 대표번호관리'에서 설정할 수 있습니다. (p19. 대표번호 참고)



### 1 대표번호

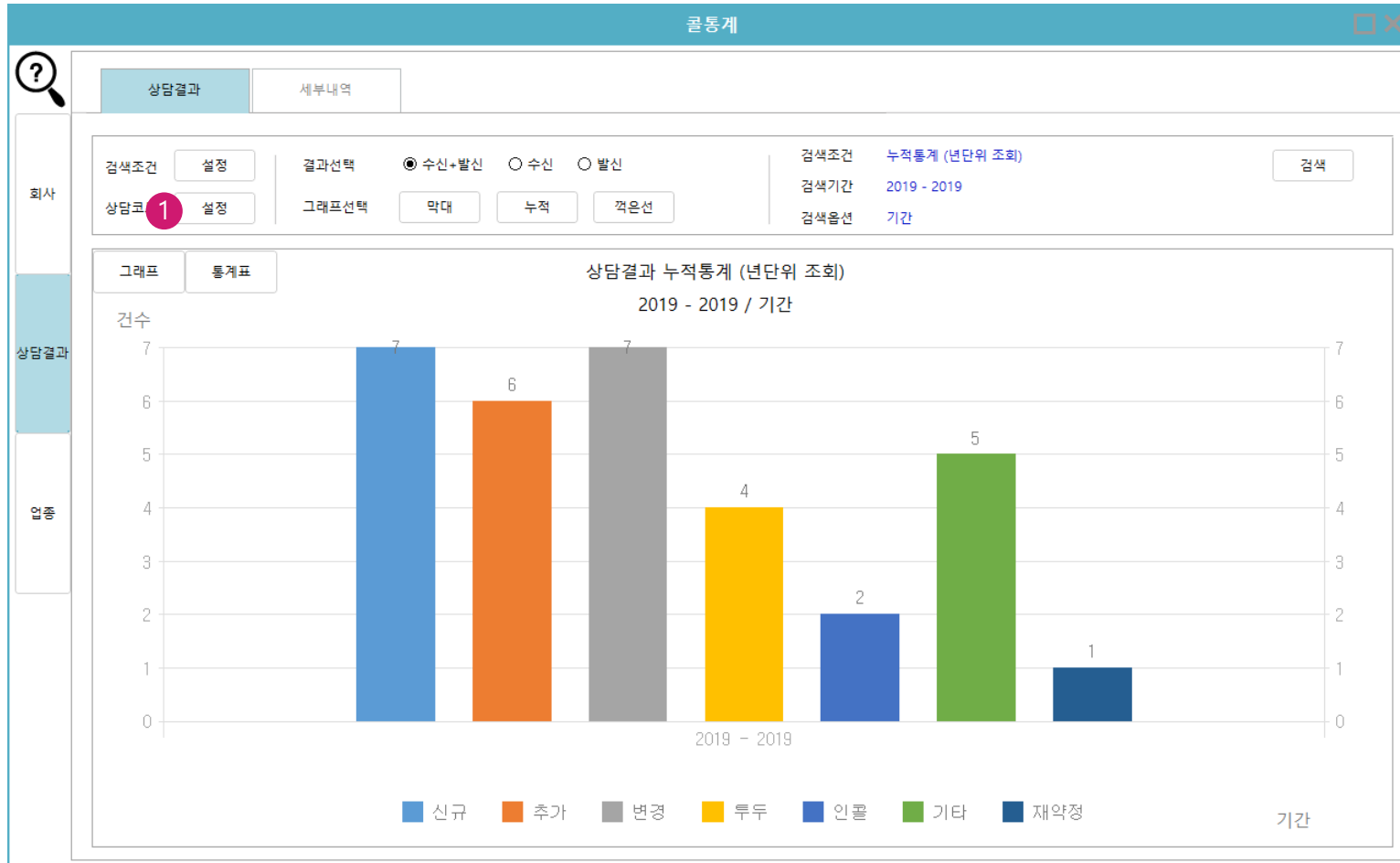
: 환경설정에서 설정한 그룹값을 조회하여 검색 그룹을 설정합니다.

<input type="checkbox"/>	대표번호	대표번호명
<input checked="" type="checkbox"/>	1644-8248	강남점1
<input checked="" type="checkbox"/>	1661-2010	강남점2
<input checked="" type="checkbox"/>	1661-2338	영업점
<input checked="" type="checkbox"/>	1661-6550	대전지사
<input type="checkbox"/>	1661-8290	E대표
<input type="checkbox"/>	1661-8322	F대표
<input type="checkbox"/>	070-5057-0243	고객센터2

저장      종료

## 1. 상담결과 조회 화면입니다.

- 사용자가 등록한 상담결과 코드를 기준으로 DATA를 조회합니다. 상담결과 코드는 환경설정 내 상담관리에서 등록가능합니다.
- 고급설정(유료)에서 콜통계관리를 통하여 상담결과를 등록할 수 있는 팝업을 설정합니다. (p21. 상담코드관리 참조)
- IQ200 통화 내역에서 상담결과를 확인 할 수 있습니다.



### 1 상담코드

: 상담결과 코드를 설정합니다.

상담결과코드	상담결과명
<input type="checkbox"/> 1	신규
<input type="checkbox"/> 2	추가
<input type="checkbox"/> 3	변경
<input type="checkbox"/> 4	해지
<input type="checkbox"/> 5	루두
<input type="checkbox"/> 6	인클
<input type="checkbox"/> 7	기타
<input type="checkbox"/> 8	재약정
<input type="checkbox"/> 9	시리얼넘버

저장      종료

## 1. 업종 조회 화면입니다.

- IQ200 가입시 등록록된 업종을 기준으로 동일업종과 통화량을 비교합니다. (업종변경 시 고객센터에 문의)
- 기간 누적 DATA를 제공하며, 1인 평균 통화량을 함께 제공합니다.



## 1. 세부내역 조회 화면입니다.

- 교환기의 DATA를 기준으로 하며, IQ200이 실행되지않았을때 걸려온 전화에 대해서도 조회가 가능합니다.

콜통계
□ ×

그룹
사용자
대표번호
세부내역

검색기간 20191101 - 20191130
◀ 금일 ▶
◀ 금월 ▶
 검색시간 8 - 18
 검색 전체 - 전체

총 조회 : 615건

통화시작시각	종료시각	통화시간	수신/발신	내선번호	담당자명	상담결과	고객번호	고객명
19.11.01 20:03:00	20:03:00	00:00:00	발신부재	243	0243		070-8679-4304	
19.11.01 20:02:54	20:02:54	00:00:00	발신부재	243	0243		070866	
19.11.01 20:02:42	20:03:18	00:00:36	수신	552	정용민		010-5168-0210	정용민
19.11.01 20:00:41	20:01:55	00:01:14	발신	243	0243		070-8679-4304	
19.11.01 20:00:39	20:01:52	00:01:13	수신	552	정용민		02-1661-2010	(주)비틀
19.11.01 19:59:28	19:59:28	00:00:00	수신부재	243	0243		010-4873-5114	고용한
19.11.01 19:59:00	19:59:00	00:00:00	수신부재	243	0243		010-4873-5114	고용한
19.11.01 19:58:44	20:00:07	00:01:23	발신	243	0243		070-8679-4304	
19.11.01 19:58:42	20:00:06	00:01:24	수신	552	정용민		02-1661-2010	(주)비틀
19.11.01 19:58:12	19:58:12	00:00:00	발신부재	202	서인석	변경	070-5057-0243	테스트용
19.11.01 19:58:12	19:58:12	00:00:00	수신부재	243	0243		02-1661-8290	
19.11.01 19:58:02	19:58:18	00:00:16	발신	243	0243		010-5710-8248	비틀
19.11.01 19:57:04	19:57:04	00:00:00	발신부재	243	0243		070-5710-8248	
19.11.01 19:56:30	19:56:30	00:00:00	수신부재	243	0243		010-4873-5114	고용한
19.11.01 19:56:05	20:02:35	00:06:30	수신	245	0245	해지	02-1661-8290	

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
>

1. 통화시작시각 : 벨울림 시각(수신 호) 또는 전화걸기 시작한 시각(발신 호)

2. 종료시각 : 통화종료시각(수신, 발신) 또는 벨울림 종료시각(수신부재), 전화걸다 종료한 시각(발신부재)

3. 통화시간 = 통화종료시각 - 통화연결시각 (부재호는 통화시간이 0임)



## 1. 통계서비스 설정, 통계 업종 등을 관리하기 위한 환경설정 위치입니다.

- 고급설정(유료) 항목 내 콜통계(기본), 콜통계(업종) 이 등록되어 있어야 콜통계 서비스를 이용할 수 있습니다.
- 통계업종을 관리합니다.

IQ200 관리자 화면

검색구분: 회사명

등록일: 2019/11/05 ~ 2019/11/05

조회

NO	회사명	대표번호	등록일

**회사정보**

\*\*회사명:     \*\*대표자명:

담당자:  직급:     이메일:

연락처:      \*\*대표번호:

주소:  상세주소:

SMS:  Point    충전    영업점:  선택     영업점지정

회사ID:     영업자:

**특이사항**

1  
2  
3  
4  
5  
6

**고급설정(유료)**

<input type="checkbox"/> 불러주기	<input type="checkbox"/> 문자 예약발송	<input type="checkbox"/> 문자 수신거부	<input type="checkbox"/> 문자 템플릿
<input type="checkbox"/> 멀티번호 수신	<input type="checkbox"/> 콜백기능	<input type="checkbox"/> 예약콜	<input type="checkbox"/> 사용자 지정항목
<input type="checkbox"/> 문자자동발송	<input type="checkbox"/> IQ200사용료	<input type="checkbox"/> 멀티로그인	<input type="checkbox"/> 고선녹취
<input type="checkbox"/> 콜통계(기본) <span style="border: 2px solid #00a0c0; border-radius: 50%; padding: 2px;">1</span>	<input type="checkbox"/> 콜통계(업종)	<input type="checkbox"/> 일괄적용 (비밀번호, 상품구분, DSC IP)	

1 개    추가    저장    삭제

**회선정보**

No	M	사용자명	아이디	비밀번호	내선번호	회선번호	S	상품구분	녹취설정	On	최종접속일	DCS IP

신규

저장

사업자등록정보관리

부가서비스 등록관리

통화/문자 조회 설정

A:정상조회

특이사항 저장

2 통계업종 관리

- 1 고급설정(유료)  
: 부가서비스 항목으로 서비스신청 시 설정합니다.
- 2 통계 관리 버튼  
: 통계용 업종을 설정합니다. (p18참조)

## 2. 통계용 업종을 관리하기 위한 화면입니다.

- 업종통계를 구하기 위한 업종 코드 관리화면입니다.

통계 업종 관리

**1 업종**

- [-] 업종
  - [-] 1차산업
  - [-] 제조업
  - [-] 전기,가스,수도
  - [-] 폐기물 관리업
  - [-] 건설업
  - [-] 도소매업
  - [-] 운수업
  - [-] 숙박 및 음식점업
    - [-] 요식
  - [-] 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업
    - [-] 출판
    - [-] 소프트웨어 개발,공급
    - [-] 영상,오디오 프로그램
    - [-] **통신업**
    - [-] 소프트웨어 개발,공급
    - [-] 시스템 운영,관리
    - [-] 정보제공
  - [-] 금융 및 보험업
  - [-] 부동산업 및 임대업
  - [-] 전문, 과학 및 기술 서비스업
  - [-] 사업시설관리 및 사업지원 서비스업
  - [-] 공공행정, 국방 및 사회보장 행정
  - [-] 교육 서비스업
  - [-] 보건업 및 사회복지업
  - [-] 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업
  - [-] 협회,단체 및 기타 개인 서비스업

**2 미등록 업종**

업종명	업종코드

**3 등록 업종 코드 [통신업]**

업종명	업종코드
<input type="checkbox"/> 우편업	6110
<input type="checkbox"/> 유선통신업	6121
<input type="checkbox"/> 무선통신업	6122
<input type="checkbox"/> 위성통신업	6123
<input type="checkbox"/> 기타 전기통신업	6129

**1 업종**

: 관리하는 업종을 나타내며 대분류/소분류 등으로 나뉘어져 있습니다.

**2 미등록 업종**

: 사용하지 않을 업종코드를 출력합니다.

**3 등록 업종 코드**

: 업종에 선택한 항목에 대해서 해당 업종으로 등록할 기본 코드를 출력합니다.

## 1. 통계용 그룹정보 관리 화면입니다.

- 그룹정보를 조회 하기위해 통계그룹에 사용자를 등록합니다.

✕
**설정**

기본설정

고급설정(유료)

계정관리

그룹관리

상담관리

문자 예약발송  사용

예약콜  사용

플러 주기  사용

문자 토크릿  사용

사용자 지정항목  사용

문자 자동발송  사용

기본1  기본2

---

문자 수신거부  사용

멀티번호 수신  사용

통화/문자 지정 설정  사용

클백 기능  사용

멀티 로그인  사용

클통계관리  사용

**1**

**2**  **3**

---

녹취저장위치

(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  전수녹취  부분녹취

(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.

**1** 팝업설정

: 상담결과를 등록하기 위한 팝업을 설정합니다.

**2** 그룹설정

: 통계용 그룹설정 창을 출력합니다.

**3** 대표번호설정

: 통계용 대표번호 설정창을 출력합니다.

**4** 상담관리

: 상담관리 코드를 관리합니다.

## 1. 상담결과 팝업을 설정하는 화면입니다.

-상담결과를 등록하기 위한 팝업 사용유무를 설정합니다.

상담결과 환경설정
✕

---

상담결과 팝업 1  사용 2  
 사용안함 (기본값 설정: 변경)

\* 통화에 대한 상담결과를 저장할 수 있는 팝업을 출력합니다.  
 \* 사용안함 선택시 모든전화에 대하여 기본값이 저장됩니다.

---

발송구분 3  전화발신시  전화수신시  발신+수신

---

전화수신 4  벨소리때  통화연결후  통화종료후

---

부재시 팝업 5  사용 6  
 사용안함 (기본값 설정: 신규)

\* 수/발신 부재 발생 시 팝업을 출력합니다.  
 \* 사용안함 선택시 부재전화에 대하여 기본값이 저장됩니다.

---

지속시간 7  분 (입력값 1~30, 초기값:5)

1 팝업설정

: 상담결과를 등록하기 위한 팝업을 설정합니다.

2 팝업 미사용시 기본값

: 상담결과 팝업을 사용안 할 경우 사용할 기본값입니다. 미설정 시 미등록으로 저장됩니다.

3 발송구분

: 수신/발신에 대한 팝업 출력을 설정합니다. 전화수신과 연계되어 출력됩니다.

4 전화수신

: 통화상태에 대한 팝업을 설정합니다. 발송구분과 연계되어 출력됩니다.

5 부재팝업 설정

: 부재시 상담결과를 등록하기 위한 팝업을 설정합니다.

6 부재팝업 미사용시 기본값

: 부재팝업을 사용안 할 경우 사용할 기본값입니다. 미설정 시 미등록으로 저장됩니다.

7 지속시간

: 상담결과 등록팝업에 대해서 출력할 시간을 설정합니다.

## 2. 통계용 그룹정보 관리 화면입니다.

- 그룹정보를 조회 하기위해 통계그룹에 사용자를 등록합니다.

통계그룹정보 관리

통계그룹 **1**

- ▣ 비블
  - ▣ 경영진
  - ▣ 경영지원팀
- ▣ 영업부
  - ▣ 영업1팀
  - ▣ 영업2팀
  - ▣ 영업기술팀
- ▣ 기술부
  - ▣ 기술지원팀
  - ▣ 연구개발팀
- ▣ 관리팀
- ▣ 유무선통합추진팀
- ▣ 부산지사1
- ▣ 대전지사1
- ▣ 마케팅사업팀

통계그룹 설정

그룹정보 미등록 유저 **2**

<input type="checkbox"/>	사용자명	아이디	내선번호
<input type="checkbox"/>	김정인	800	800
<input type="checkbox"/>	문자발송	16612010	2010
<input type="checkbox"/>	IMS0733	07048580733	0733
<input type="checkbox"/>	IMS0734	07048580734	0734
<input type="checkbox"/>	IMS2876	07051382876	2876
<input type="checkbox"/>	IMS2877	07051382877	2877
<input type="checkbox"/>	IMS2878	07051382878	2878
<input type="checkbox"/>	고센0847	07050570847	500
<input type="checkbox"/>	고센0848	07050570848	501
<input type="checkbox"/>	고센0849	07050570849	502
<input type="checkbox"/>	공석	803	803
<input type="checkbox"/>	보링클	07050570244	244
<input type="checkbox"/>	김형대폰	511	511
<input type="checkbox"/>	도좌운폰	512	512
<input type="checkbox"/>	513	513	513
<input type="checkbox"/>	514	514	514
<input type="checkbox"/>	수신거부	553	553
<input type="checkbox"/>	0243	07050570243	243
<input type="checkbox"/>	0245	07050570245	245
<input type="checkbox"/>	문자발송	6444	6444

그룹등록 유저 [연구개발팀] **3**

<input type="checkbox"/>	사용자명	아이디	내선번호
<input type="checkbox"/>	고용한	550	550
<input type="checkbox"/>	서지원	551	551
<input type="checkbox"/>	정용민	552	552

→
←

저장 종료

**1** 통계그룹

: 회사의 그룹을 추가/변경/삭제 합니다.

**2** 그룹정보 미등록 유저

: 통계그룹에 미등록된 유저를 출력합니다.

**3** 그룹등록 유저

: 선택된 통계그룹에 등록된 유저를 출력합니다.

## 3. 통계용 대표번호 관리 화면입니다.

- 회사에서 설정한 대표번호별로 통화량을 조회하고 싶을때 사용합니다.

대표번호 관리

**1** 대표번호 정보

<input type="checkbox"/>	대표번호	대표번호명
<input type="checkbox"/>	1644-8248	A대표
<input type="checkbox"/>	1661-2010	B대표
<input type="checkbox"/>	1661-2338	C대표
<input type="checkbox"/>	1661-6550	D대표
<input type="checkbox"/>	1661-8290	E대표
<input type="checkbox"/>	1661-8322	F대표
<input type="checkbox"/>	070-5057-0243	고객센터2

설정 회선정보

**2** 대표번호 미등록 사용자

<input type="checkbox"/>	사용자명	사용자ID	내선번호

**3** 대표번호 등록 사용자

<input type="checkbox"/>	사용자명	사용자ID	내선번호

→
←

삭제 저장 종료

**1** 대표번호 정보

: 회사의 대표번호를 추가/변경/삭제 합니다.

**2** 대표번호 미등록 사용자

: 통계용 대표번호를 등록하지 않은 유저를 출력합니다.

**3** 대표번호 등록 사용자

: 통계용 대표번호를 등록한 유저를 출력합니다.

## 4. 상담코드를 관리하는 화면입니다.

- IQ200 환경설정 상담관리 탭에서 회사에서 사용할 상담관리 항목을 설정합니다.

설정
✕

기본설정

고급설정(유료)

계정관리

그룹관리

상담관리

	상담관리코드	상담관리명	
<input type="checkbox"/>	1	신규	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">+</div>
<input type="checkbox"/>	2	추가	
<input type="checkbox"/>	3	변경	
<input type="checkbox"/>	4	해지	
<input type="checkbox"/>	5	투두	
<input type="checkbox"/>	6	인클	
<input type="checkbox"/>	7	기타	
<input type="checkbox"/>	8	재약정	
<input type="checkbox"/>	9	시리얼넘버	

선택 삭제

선택 저장

## ① 상담관리명

: 상담결과조회에 사용할 상담결과명을 입력합니다.

## ② 항목추가

: 상담관리 항목을 추가합니다.

1. 상담결과를 조회/등록하는 화면입니다.
  - IQ200 통화 내역에서 상담결과 항목을 확인할 수 있습니다.

통화 내역
✕

검색기간 20191001 - 20191031 < 금일 > < 금일 >    검색 전체 전체     검색

총 조회 : 231건 엑셀

통화시작시각	종료시각	통화시간	구분	내선번호	전화번호	고객명	담당자명	1	통화메모	
19.10.30 11:31:57	11:32:11	00:00:12	수신	802	330	어혜지팀장	서지영			📞💬🔊
19.10.29 16:49:00	16:52:02	00:02:59	수신	202	2001	김철순지사장	서인석			📞💬🔊
19.10.29 14:30:43	14:30:49	00:00:01	발신	552	070-5057-0243	테스트용	정용민	투두		📞💬🔊
19.10.29 14:30:33	14:30:40	00:00:04	수신	552	02-1661-2010	(주)비틀	정용민	추가		📞💬🔊
19.10.29 14:29:48	14:29:50	00:00:00	발신부재	552	070-5057-0243	테스트용	정용민	변경		📞💬🔊
19.10.29 14:29:31	14:29:40	00:00:06	발신	552	070-5057-0243	테스트용	정용민	재약정		📞💬🔊
19.10.29 14:29:14	14:29:18	00:00:02	수신	552	02-1661-2010	(주)비틀	정용민	시리얼넘버		📞💬🔊
19.10.29 14:29:00	14:29:03	00:00:00	수신부재	552	02-1661-2010	(주)비틀	정용민	신규		📞💬🔊
19.10.29 14:27:43	14:27:45	00:00:00	수신부재	552	02-1661-2010	(주)비틀	정용민			📞💬🔊
19.10.29 14:27:32	14:27:35	00:00:00	발신부재	552	070-5057-0243	테스트용	정용민			📞💬🔊
19.10.29 14:26:53	14:26:56	00:00:00	발신부재	552	070-5057-0243	테스트용	정용민	변경		📞💬🔊
19.10.29 14:26:41	14:26:47	00:00:00	수신부재	552	02-1661-2010	(주)비틀	정용민			📞💬🔊

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10   >

1. 통화시작시각 : 벨울림 시각(수신 호) 또는 전화걸기 시작한 시각(발신 호)

2. 종료시각 : 통화종료시각(수신, 발신) 또는 벨울림 종료시각(수신부재), 전화걸다 종료한 시각(발신부재)

3. 통화시간 = 통화종료시각 - 통화연결시각 (부재호는 통화시간이 0임)

1. 설정
  - : 더블클릭 시 상담결과 등록화면을 출력합니다.
  - : 환경설정 상담결과에 등록된 항목을 기준으로 등록가능합니다.

상담결과 등록
✕

**고객정보**

고객번호      070-5057-0243

고객명        테스트용

구분            발신부재

통화시작시간    14:29:48

통화종료시간    14:29:50

상담결과        변경

**상담결과**

신규 ▼

저장
취소





감사합니다