

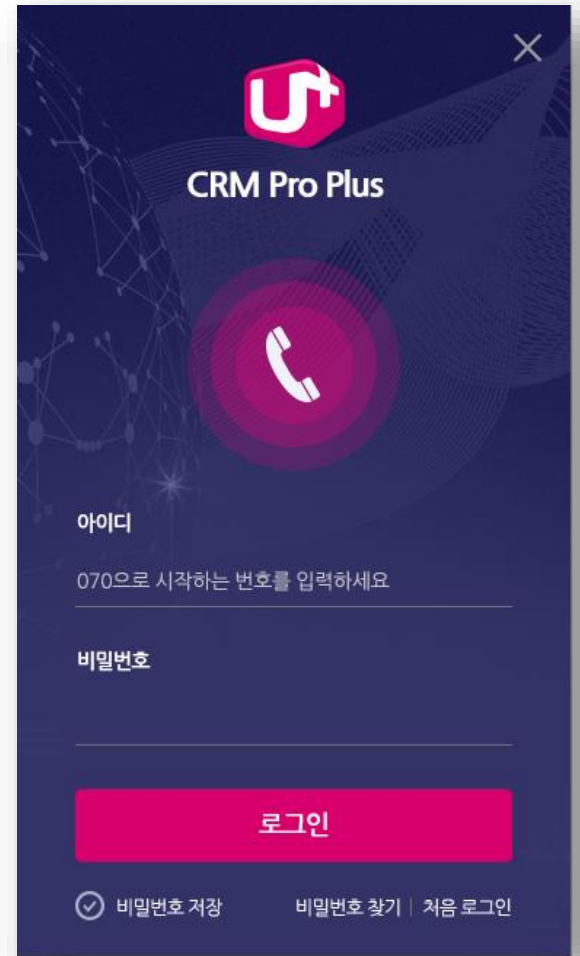


LG U+ CRM PRO

UX 개발 주요 내역



U+ CRM Pro + Client UX



AS-IS

TO-BE : 로그인 및 최초 접속 처리

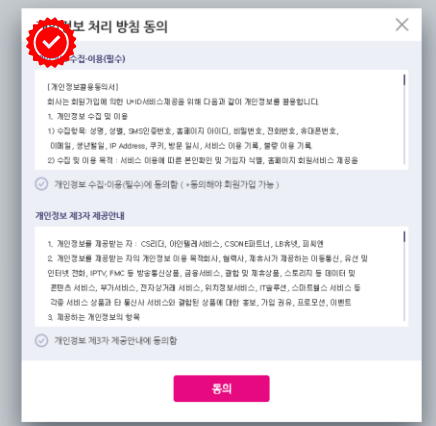
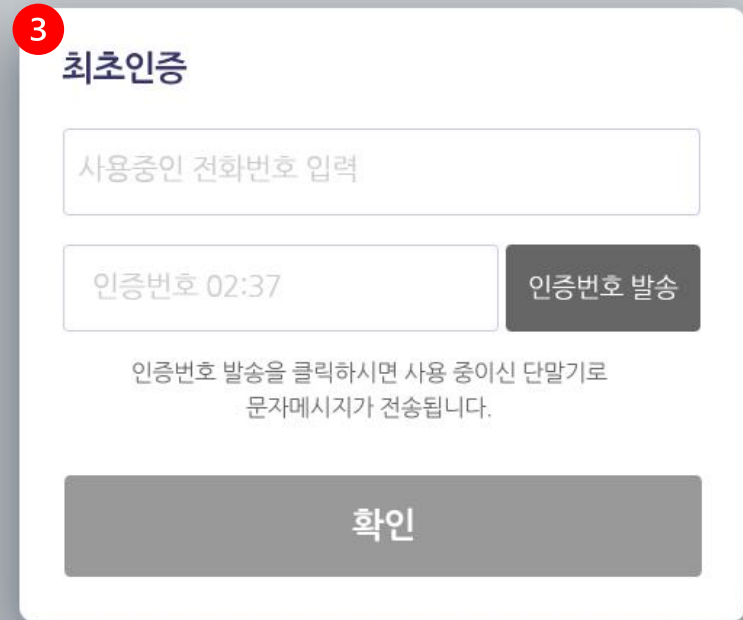


1 처음 사용자는 내선번호라는 개념에 대한 어려움 있음

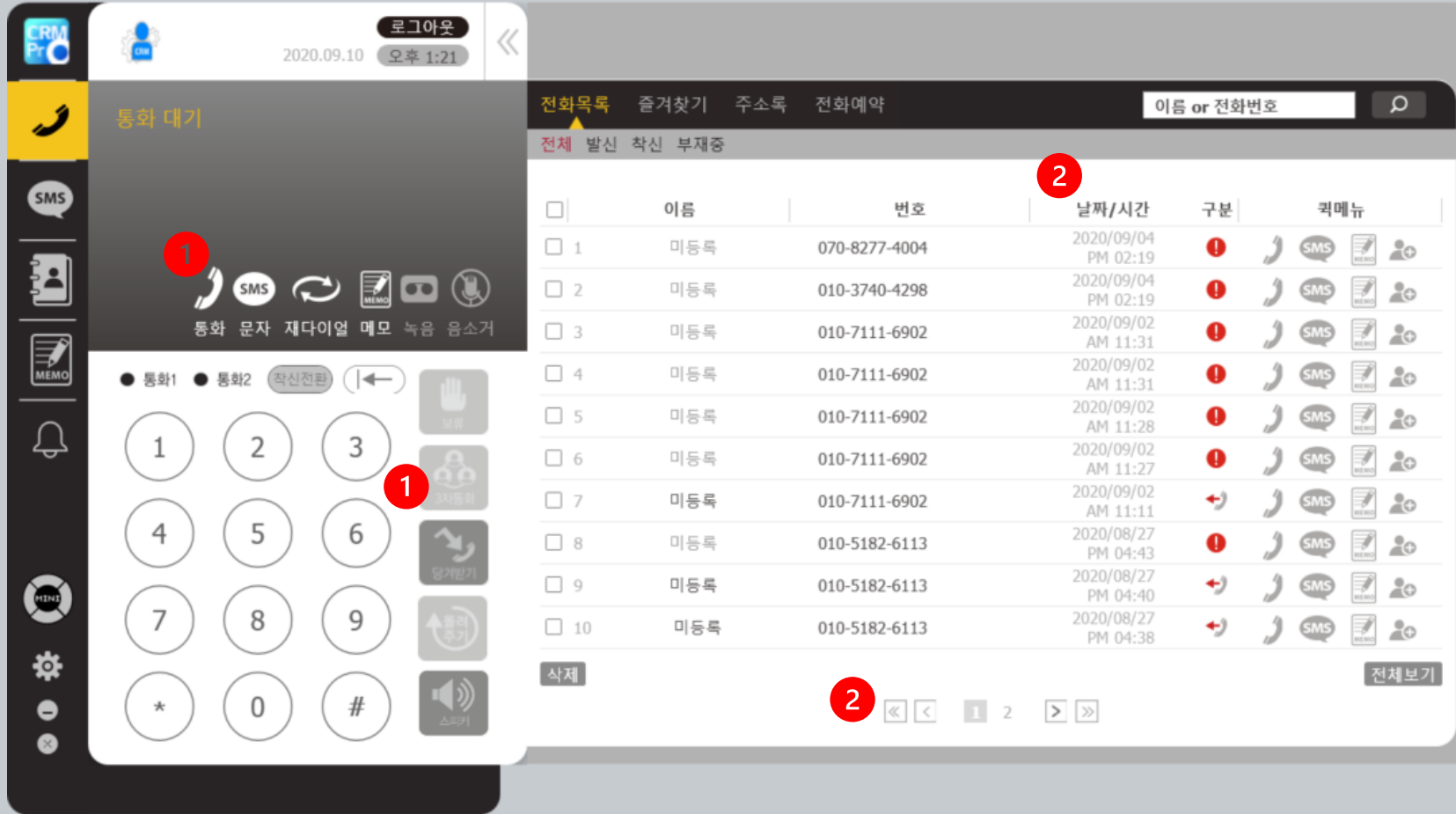
2 업무 인수인계자가 없는 경우 비밀번호를 찾는 방법을 알기 어려움



3 0000이라는 초기 비밀번호는 보안이슈가 있어서 초기 비밀번호를 단말기에 문자를 보내는 방식으로 변경
 기타, 법적 요건 미준수 건 해결



AS-IS



- 1
- 전화통화 중에 사용되는 기능과 통화 전 또는 후에 사용하는 기능들이 혼잡스럽게 분할되어 있음.
 - 사용자 경험적으로 멀티테스킹이 요구되는 상황에서 좁은 시야에 모든 기능을 집적할 필요가 있음
 - 사용자가 숙달되면 문제가 해결되지만 처음 접하는 경우 직관적이지 않음

- 2
- 해당 화면의 사용 용도는 시간대별 누적의 통화내역을 보는 것임
 - 페이지를 넘겨야만 연결되는 구조를 스크롤 구조로 바꾸고 일자 별로 한번에 묶어 볼 필요가 있음

TO-BE : 네비게이션 UX 강화

The screenshot shows the CRM Pro Plus interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons. The main area is divided into a left panel for contact details and a right panel for call logs. Red circles with numbers 1 through 6 point to specific UI elements:

- 1**: Points to the SMS icon in the sidebar.
- 2**: Points to the '3자 통화' (3-way call) icon in the contact detail panel.
- 3**: Points to the '로그아웃' (logout) icon in the sidebar.
- 4**: Points to the '근무상태' (work status) icon in the call log row.
- 5**: Points to the '개인 별 통계' (personal statistics) icon in the call log row.
- 6**: Points to the notification bell icon in the top right header.

1. 문자 메시지 미확인 노출
2. 녹취 기능 독립
아이콘에 온마우스 시 메뉴명 출력
3. 로그아웃을 하는 기능이 없어 트레이에 있는 아이콘을 클릭하던 것을 직관적으로 변경
4. 근무상태를 변경하여 다른 호가 대신 응답 가능하도록 변경
5. 개인 별 통계 제공
바쁜 근무 시간 대, 바쁜 요일, 월별 바쁜 일자 등을 확인하여 업무 탄력성을 판단할 수 있도록 함
5. 시스템 공지 등 중요 공지에 대한 알림을 미확인 할 시 출력되는 숫자표시

TO-BE : 통화 화면

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

통화 1 ● 통화 2 착신전환

통화중보류
○ 홍길동 책임
010-1234-5678

010-1234-5

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

통화

[통화] 이름,전화번호 검색

전체 발신 수신 부재중 예약 기간검색 총 20 건

오늘 2020년 8월 13일 수요일

이름	통화시간	구분	퀵메뉴
강용관 책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		
★ 홍길동책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		
강감찬 책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		

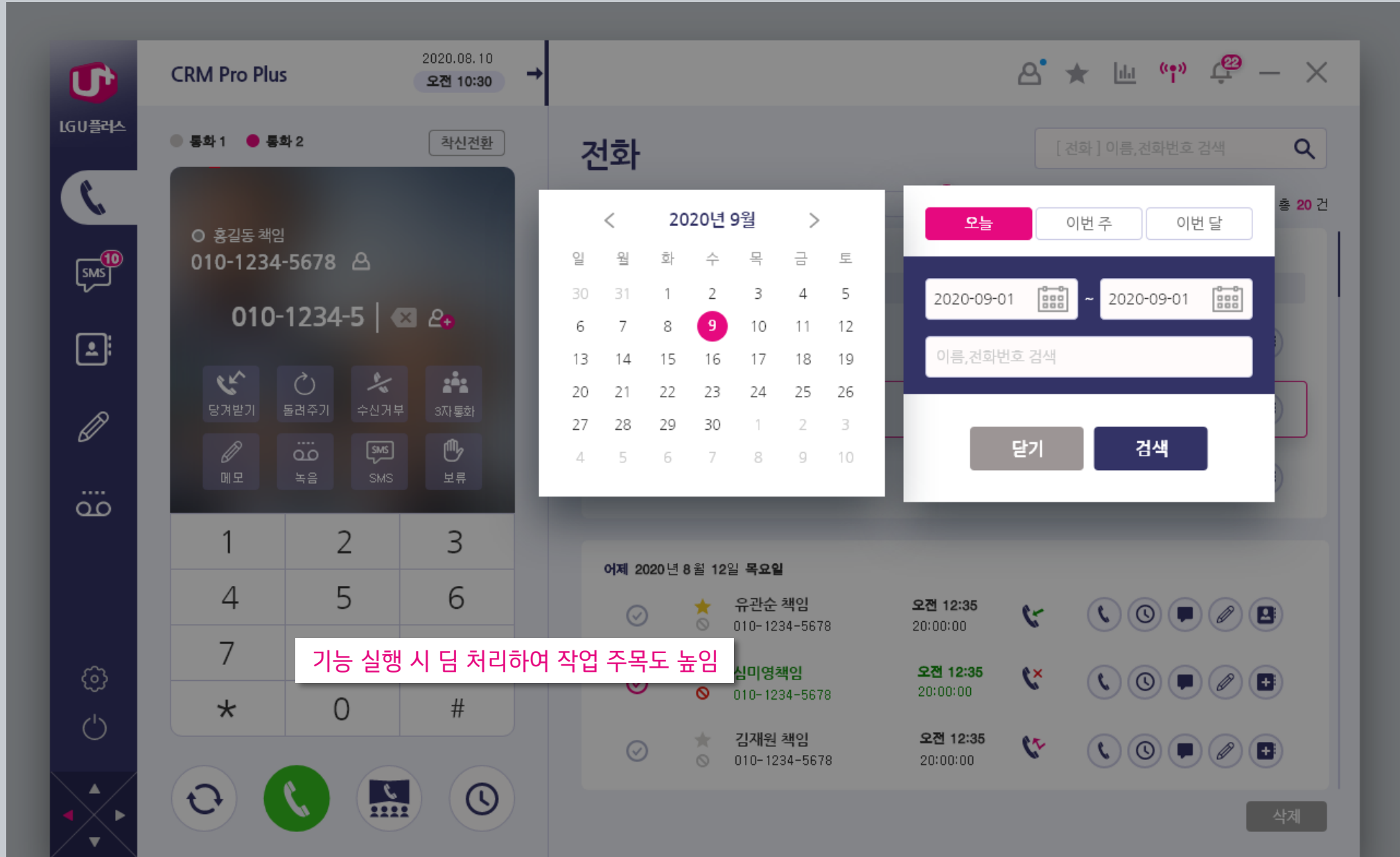
어제 2020년 8월 12일 목요일

★ 유관순 책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		
★ 심미영책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		
★ 김재원 책임 010-1234-5678	오전 12:35 20:00:00		

삭제

1. 통화 중 사용하는 기능을 통화중인 사람의 전화번호 이름 등과 함께 연결하여 구성
2. 통화 전이나 후에 하는 행위를 위한 기능 모음
3. 통화예약 후 대기중인 알림을 일람할 수 있음
4. 기간 검색을 추가함
5. 일자별로 묶고 스크롤로 처리하여 페이지 넘김 없이 한번에 열람 가능


TO-BE : 통화 목록 개선(기간 검색 기능 추가)



TO-BE : 전화 수신 및 부재중 상황 UX 처리

수신중



2020.08.20
오후 2:41



수신전화

홍길동 과장 ¹
010-1234-5678
LGCNS 부서명


수신 3회 | 발신 2회



- 직함 추가

블랙리스트 수신중



2020.08.20
오후 2:41



블랙리스트 전화

홍길동 과장
010-1234-5678
LGCNS 부서명 ²


수신 3회 | 발신 2회



- 부서 추가
- 회사/부서 연결

부재중 전화



2020.08.20
오후 2:41



부재중 전화

홍길동 과장
010-1234-5678
LGCNS 부서명


³ 수신 3회 | 발신 2회



- 통화 이력 추가
- 정보가 없는 경우라도 행동 이력으로 추론 가능한 정보 도출

통화중 부재중 전화

2020.08.20
오후 2:41





통화중 부재전화

홍길동 과장
010-1234-5678
LGCNS

수신 3회 | 발신 2회

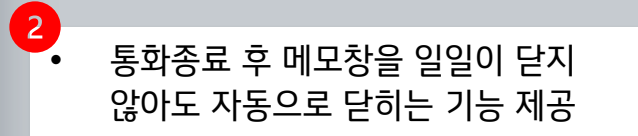
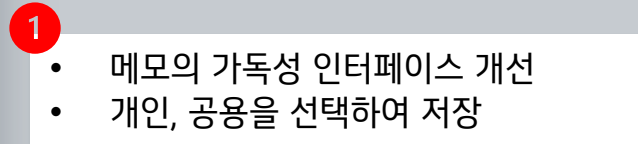
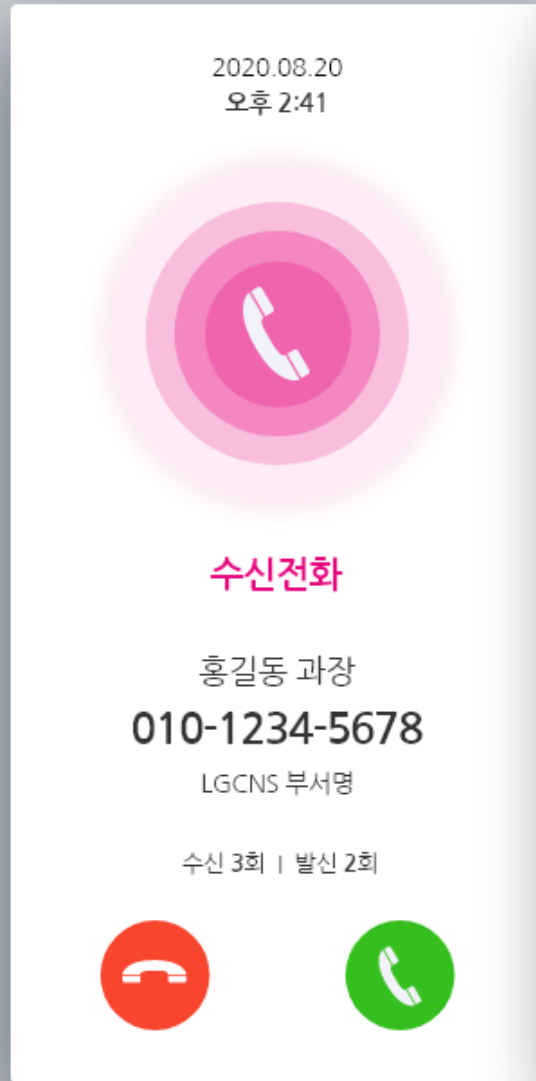
⁴



- 부재중 상황 즉시 피드백 요건으로 문자와 통화

TO-BE : 통화 중 및 종료 UX 개선 및 처리

수신중 (좌표값 화면의 가운데 노출)



TO-BE

1 CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

신동일 책임
010-1234-5678 새문자

안녕하세요?
오전 10:35

오랜만입니다.
잘지내시죠?
오전 10:38

네~ 잘지내고 있습니다.
다름이 아니오라, 로또가 당첨
되어 퇴사를 하게 되어
연락 드렸습니다.

대박! 정말요???

문자 입력 창입니다.

0 / 720 byte 특수문자

보내는 사람 07012345678

받는 사람

- 1. 이름01 010-1234-5678
- 2. 이름02 010-1234-5678
- 3. 이름03 010-1234-5678

예약하기 문자발송

문자

[전화] 이름,전화번호 검색

전체 송신 수신 **예약** 주소록 기간검색 총 20 건

오늘 2020년 8월 13일 수요일

20	중화 간격이랑 동일	이름	시간	20	내용	20	구분	20	4	퀵메뉴
✓		강용관 책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					
✓		홍길동책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					
✓		강감찬 책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					

어제 2020년 8월 12일 목요일

✓		유관순 책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					
✓		심미영책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					
✓		김재원 책임 010-1234-5678	오전 12:35		일미삼사오육칠팔구 십일이삼사오육...					

5 대량문자발송

1 기존에는 아래의 받는 사람 영역에 조그맣게 표시되던 것을 직관적으로 표시함

- 복수인 경우에는 최초의 1개 번호만을 표시

2 직관적인 버튼으로 UX 개선

3 예약된 문자 내역을 일람하는 기능 추가

4 퀵메뉴 - 문자예약하기 기능 추가

5 대량문자 발송 기능 추가

TO-BE : 대량문자 발송

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

LGU플러스

대량 문자 발송

문자작성

문자발송 | 발송내역 | 예약내역

- 대량문자 발송은 엑셀파일(샘플 참조)에 입력된 수신자명 별로 대량의 문자를 발송하거나 별도의 분류 없이 동일한 내용을 발송하는 서비스입니다.
- 수신자 별로 이름을 넣어 발송하시는 경우 좌측의 수신자명 넣기를 선택해주시면 됩니다.
- 하단의 내용 입력란에 발송할 내용을 적으시고 적용을 누르시면 좌측의 영역에 보낼 내용이 완성됩니다.

* 대량문자는 1회 최대 5천건 발송이 가능합니다.

샘플 다운로드

0 / 90 byte 특수문자

발신번호 070 - 1234-5678

수신자명 넣기

내용을 입력하세요. X 내용확인

0 / 90 byte 특수문자

X 엑셀파일 불러오기 적용

즉시발송 | 예약발송 | 확정된 수신자 수 : 20 명

2020 년 | 12 월 | 02 일 | 14 시 | 00 분

전송

TO-BE : 대량문자 발송내역

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

문자발송 발송내역 예약내역

문자 발송시 통신사 사정에 의해 SMS 24시간, LMS 72시간의 결과 응답 대기 시간이 소모될 수 있으며, 발송내역에는 응답대기로 표시되고 통신사 응답이 완료되면 완료로 변경되면서 발송실패 건에 대한 환불이 처리됩니다.

조회일자 : 오늘 3일 1주일 1개월

이름 [이름,전화번호 검색]

발신내용	종류	발송일시	상태	수신자 수	성공	실패	내역보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25	완료	20	20	0	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	완료	31	31	0	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25	완료	22	22	0	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	완료	501	501	0	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25	완료	211	211	0	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	완료	357	357	0	보기

삭제 다운로드

TO-BE : 대량문자 발송 예약 내역

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

예약내역

문자발송 발송내역 **예약내역**

이름 이름,전화번호 검색

최대 12개월까지 검색 가능하며 그 이전의 결과는 자동 삭제처리 됩니다.

발신내용	종류	발송일시	수신자 수	내역보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25	20	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25		
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25		
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	501	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	SMS	2020-10-15 03:15:25	211	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	357	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	357	보기
일이삼사오육칠팔구십일이삼사오육칠팔구십일이삼사오...	LMS	2020-10-15 03:15:25	357	보기

선택 발송 취소 <<< 1 2 3 4 5 >>> 전체취소

- 더 많은 페이지들로 연결되는 기능
- 세부화면들은 생략합니다.

TO-BE : 주소록

The screenshot shows the CRM Pro Plus address book interface. On the left is a detailed contact profile for '홍길동' (Hong Gil-dong), including fields for name, birth date (1990-01-01), gender (Male), customer level (Gold), department (HR), and address. On the right is the main address book list, showing a table of contacts with columns for name, phone number, and menu options. A specific contact, '일이삼사오육칠팔구십' (Il-isam-sa-o-yuk-chil-pal-gu-sip), is highlighted in a pink box. At the bottom, there are buttons for '문자발송담기' (Attach text message), '삭제' (Delete), '그룹' (Group), and '주소록관리' (Address book management).

- 1 생년월일, 성별, 고객등급, 부서 등 신규 항목 추가
- 2 단축번호 인터페이스 개선
- 3 그룹 별로 묶고 접고 펼 수 있는 기능을 제공
- 4 주소록 등록/수정 시 우편번호 찾기 기능 추가
- 5 그룹관리, 그룹문자전송 등을 독립
- 6 주소록의 주소를 다중선택하고 문자발송 담기로 발송
- 7 구글연동, 주소록 대량 등록 등 관리기능을 독립

TO-BE : 주소록 관리

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

LGU플러스

주소록 관리

연락처 불러오기 연락처 내보내기 **구글 주소록 연동**

구글 계정으로 로그인하여 구글 주소록을 불러옵니다. 저장된 데이터는 구글주소록이라는 그룹명으로 저장됩니다.

연동 설정

연동 해지

동기화 하기

자동 동기화

기능설명

- 연동설정: 클릭하시고 새로 뜨는 팝업창의 구글계정에 로그인하셔야 합니다.
- 연동해지: 구글에 로그인된 상태를 해제합니다.
- 동기화하기: 현재 구글 주소록 계정의 데이터로 동기화합니다.
- 자동 동기화하기: 구글 주소록이 업데이트되면 별도의 동기화 없이 자동으로 연락처를 업데이트합니다.

구글 계정 동기화를 하실 경우 기존 구글 주소록 그룹의 주소가 삭제, 그룹 이동

주소록 불러오기/내보내기/구글주소록 연동 등을 직관적인 화면에 모아서 재구성

TO-BE : 즐겨찾기/블랙리스트의 UX 개선

CRM Pro Plus

2020.08.10
오전 10:30

-
X

★ 즐겨찾기 등록
🚫 블랙리스트 등록

이름 홍길동	닉네임 미스터 홍
생년월일 1990년 01월 01일	성별 남
고객등급 골드	직장 대한항공
부서 인사팀	직책 차장
전화	단축번호
휴대폰 010-5182-6113	13
일반전화 0505-1234-5678	미지정
직통 / 내선 02-1234-5678	미지정
이메일 abcd@lguplus.com	
주소 서울시 마포구 발산동 1234-56 싸이언스파크 14동 234호	
분류 공용	그룹 주요 거래처 01
웹사이트 http://www.lguplus.com	
메모 기타 등등의 정보를 저장	

그룹보기
삭제
수정

주소록

연락처 : 개인 공용 사내 **즐거찾기** 블랙리스트
총 20 건

☑	상태	이름	단축번호 전화번호	퀵메뉴
☑	★	그룹 01 강용관 책임	38 🏠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	53 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
☑	★	그룹 01 강용관 책임	20 📠 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤

즐거찾기 해제

• 즐겨찾기/블랙리스트는
해제/수정/전화걸기/문자/메모 등에
접근성을 높이는 별도목록으로 재구성

TO-BE : 그룹보기(관리/문자발송 등)

CRM Pro Plus 2020.08.10 오전 10:30

LGU플러스

그룹보기 그룹생성

1 그룹생성

○ 개인 ○ 공용 ○ 사내

생성할 그룹명을 입력하세요

취소 확인

개인

그룹명01 수정

그룹명02 수정

공용 ▼

사내 ▼

2 문자발송담기 삭제

주소록

[전화] 이름,전화번호 검색

총 20건

연락처 : 개인 공용 사내 즐겨찾기 블랙리스트 기간검색

아키텍처 솔루션팀

이름	단축번호 전화번호	퀵메뉴
강용관 책임	38 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
일이삼사오육칠팔구십 일이삼사오육칠팔...	53 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
일이삼사오육칠팔구십 일이삼사오육칠팔...	20 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤

인사팀

강용관 책임	38 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
일이삼사오육칠팔구십 일이삼사오육칠팔...	53 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤
일이삼사오육칠팔구십 일이삼사오육칠팔...	20 02-1234-5678	☎ ⌚ 💬 ✎ 👤

3 문자발송담기 삭제 그룹1 그룹이동 주소록관리 신규등록

1 그룹생성과 분류별 그룹관리 등의 기능을 모으는 방식으로 개선

2 그룹 별 단체 문자 발송

3 특정 주소의 그룹 이동

TO-BE : 메모

The screenshot shows the CRM Pro Plus memo interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area is divided into a left pane for message details and a right pane for a memo list. The right pane shows memos grouped by date, with a search bar at the top and filter buttons below. A specific memo is highlighted with a pink box, and its details are shown in the left pane. Callouts 1, 2, and 3 point to the search bar, the memo list, and the quick menu icons, respectively. A star callout points to a note about synchronization.

1 메모의 삭제나 수정에 관한 인터페이스를 추가

- 공용 메모는 자신이 작성한 것에 한해서 수정, 삭제 가능

2 요일 별 메모를 묶어서 표현하여 지난 일정에서 일어난 메모를 찾기 편하도록 함

3 주소록의 킷메뉴의 기능과 동일하게 작동함

★ 모든 메모는 서버에 저장되어 PC 변경 시에도 동일하게 동기화됨

메뉴얼 및 설치파일

지원 단말 확인 설치 매뉴얼 다운로드 간편 매뉴얼 다운로드 관리자 매뉴얼 다운로드

CRM 설치파일 (window7,10) 다운로드

CRM Pro Plus 1.0.0.1.zip 다운로드

관리자 로그인

사용중인 전화번호 입력

비밀번호 저장

로그인

아이디 저장 * 아이디는 가입하신 070 전화번호입니다.

비밀번호 찾기 | 처음 로그인

더 궁금하신 내용이 있다면,

1:1 문의 상담

서비스 이용 중 궁금한 내용은 '1:1문의하기'를 이용해 주세요.

1:1 문의 하기

유플러스 상담사의 친절한 안내를 받으세요.

모바일 고객센터 : 휴대폰에서 114(무료), 1544-0010 (유료)

인터넷 / TV / 인터넷 전화 고객센터 : 국번 없이 101 (무료)

인터넷 전화에서 114 (무료), 해외로밍 고객센터 : 82-2-3416-7010

개인정보처리방침 | 제3자정보제공동의 | 개인정보수집과 활용에 관한 법령 및 예시

주요지유 플러스 주소 서울특별시 용산구 한강대로 32 대교이시 81번화 사업자등록번호 220-81-39938 통신판매신고 제 2015-서울용산-00481호 사업자정보확인
 고객센터 휴대 114(무료), 1544-0010(유료), 인터넷/PTV/전화 101(무료), U+Shop 1644-700(유료)
 Copyright © LG Uplus Corp. All Rights Reserved

U+ CRM Pro + Admin UX

GU+ Biz 인터넷전화 CRM Pro

기업 관리자

설치 프로그램을 다운로드 받습니다.

수신 그룹 설정, 공중 주소 및 메모리 관리, 통계를 확인할 수 있는 기업 관리자용 페이지입니다. **가입 전화번호 중 가장 빠른 번호**를 입력하신 후 비밀번호 입력 없이 Login 버튼을 클릭하시면 가입 절차가 진행됩니다.



메뉴얼 및 설치파일



지원 단말 확인



설치 매뉴얼 다운로드



간편 매뉴얼 다운로드



관리자 매뉴얼 다운로드



CRM 설치파일 (window7,10)
다운로드



CRM Pro Plus 1.0.0.1.zip
다운로드

관리자 로그인

사용중인 전화번호 입력

비밀번호 저장

로그인

아이디 저장 * 아이디는 가입하신 070 전화번호입니다.

[비밀번호 찾기](#) | [처음 로그인](#)

더 궁금하신 내용이 있다면,

1:1 문의 상담

서비스 이용 중 궁금한 내용은
1:1문의하기를 이용해 주세요.

1:1 문의 하기

유플러스 상담사의 친절な 안내를 받으세요.

모바일 고객센터 : 휴대폰에서 114(무료), 1544-0010 (유료)

인터넷 / TV / 인터넷 전화 고객센터 : 국번 없이 101 (무료)

인터넷 전화에서 114 (무료), 해외로밍 고객센터 : 82-2-3416-7010

TO-BE : 비밀번호 찾기와 처음 로그인 안내 등의 팝업

관리자 로그인

로그인

아이디 저장 * 아이디는 가입하신 070 전화번호입니다.

비밀번호 찾기 | 처음 로그인

비밀번호 찾기

 인증번호 발송

인증번호 발송을 클릭하시면 사용 중인 단말기로 문자메시지가 전송됩니다.

찾기

비밀번호 찾기

회원님의 임시 비밀번호는

As34!dsa

입니다.

확인

처음 로그인

- 1 이 사이트는 인터넷 익스플로러 또는 마이크로 소프트 엣지에 최적화되어 있습니다. 크롬이나 사파리 등의 브라우저를 사용하시는 분께서는 최적화된 브라우저로 접속해 주시기 바랍니다.
- 2 관리자 페이지는 가입 전화번호 중 가장 빠른 번호로 지정됩니다. ID는 070-0000-XXXX의 형태를 가지고 있습니다.
- 3 최초의 비밀번호는 가장 빠른 번호로 지정된 단말장치에 문자 메시지로 발송되었습니다. 단말기 문자 메시지를 여시고 문자 메시지를 확인하십시오.
- 4 최초 비밀번호로 로그인하신 후에는 사용하기에 적합한 비밀번호로 변경하실 수 있습니다.
- 5 처음 로그인하시면 최초 인증결과가 시작됩니다. 최초 비밀번호를 문자 메시지로 받았던 것처럼 인증번호가 발송이 나오니 결과에 따라 진행하시면 됩니다.
- 6 인증 이후에는 기업정보와 사내 번호 등의 사용자들을 지정하시면 편리하게 사용할 수 있습니다.

모바일 고객센터 : 휴대폰에서 114(무료), 1544-0010(유료)
인터넷/TV인터넷전화 고객센터 : 국번 없이 101(무료), 인터넷전화에서 114(무료)
해외토링 고객센터 : 82-2-3416-7010

TO-BE : 지원단말 확인

지원 단말 확인

이용가능한 전화기 모델

분류	IP폰	IP폰	IP폰(기가)	IP폰
모델명	IP450(S/P/SH)	IP455(S/SH)	IP455(G/GH)	IP700(S/SH)
제조사	모임스톤			
이미지	 S : Standard P : PoE SH : 소호용		 G : Giga	

단종된 전화기 모델

분류	IP폰	IP폰	IP폰(기가)	IP폰
모델명	IP255(S/P/SH)	IP355(S/SH)	IP355(G/GH)	IL-500
제조사	모임스톤			아이피라인
이미지	 S : Standard P : PoE SH : 소호용		 G : Giga	

* 2019년 5월 17일 기준입니다.

* IP폰 모델명 구분 (S : Standard / P : PoE / SH : 소호용 일반폰 / G : Giga / GH : 소호용 기가폰), ● : CRM Pro 가능단말

관리자 로그인

로그인

아이디 저장 * 아이디는 가입하신 070 전화번호입니다.

[비밀번호 찾기](#) | [처음 로그인](#)