

# Mobile Contact\_user guide

# Contents

1

## 가입 가이드

- 가입 방법
- 고객센터 구성 방법

2

## 상담 가이드

- APP 설치
- APP 권한설정
- 로그인/비밀번호
- 상담사 상태 설정
- 전화 받기
- 전화 걸기
- 통화중 상태 설정
- 후처리 하기

3

## 관리 가이드

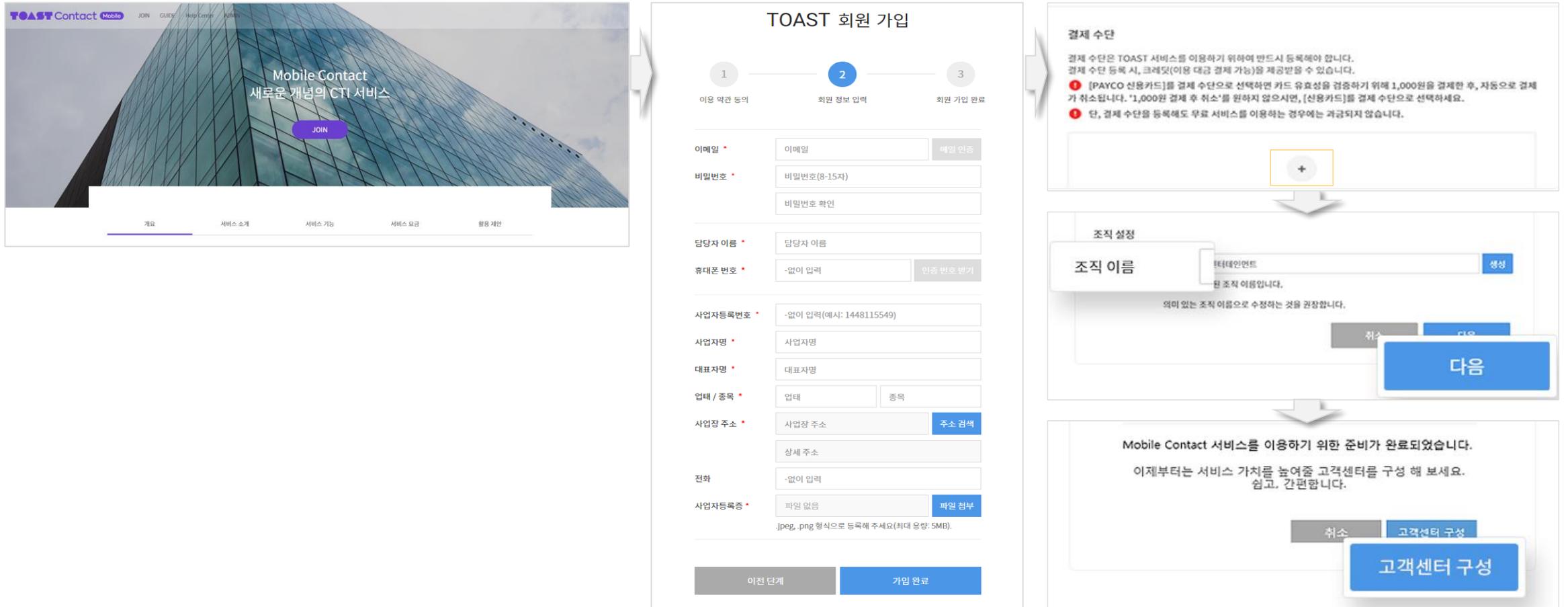
- ADMIN - 모니터링
- ADMIN - 통계
- ADMIN - 서비스 조회
- ADMIN - 서비스 설정

# 가입 가이드

---

- Mobile Contact App은 TOAST 사업자 회원 가입 후 이용하실 수 있습니다.
- 가입 방법 : <https://mobile-contact.toast.com/> 접속 후 JOIN 클릭 > TOAST 사업자 회원 가입 > 결제수단 등록 > 조직 생성 > 고객센터 구성 > 서비스 요청  
(서비스 요청이 될 경우 사업자 인증 등의 절차를 거쳐 계약 상태로 전환해 드리며, 계약 상태에서 서비스를 정상적으로 이용할 수 있습니다.)

## [가입 화면]



- TOAST 회원가입 및 조직 생성이 완료된 후 Mobile Contact 고객센터를 구성할 수 있습니다.
- Mobile Contact APP은 별도 전화기 없이도 이용 가능하며, 전화기를 구입하여 사용하실 수도 있습니다.  
(사용을 원할 경우 고객센터 구성 후 ADMIN 계약 관리에서 신청해 주세요.)

## [고객센터 구성 화면]

**Last step! Mobile Contact join!** (\*) 필수 입력/선택 항목입니다.

---

\* 토스트 조직명

고객센터를 구성 할 조직명을 선택 해주세요.  
새로운 조직명으로 고객센터 구성을 원하신다면 Toast Cloud에서 새로운 조직명 추가 후 상품완성과 신청 해주세요. (-> 토스트 클라우드 이동하기)

\* 서비스명  중복확인

상담APP 접근 시 사용할 서비스명을 기재 해주세요. 로그인에 사용됩니다. (엔에이치엔주식회사 -> NHN 와 같이 간결하게 표시하시면 좋습니다)  
신청 된 서비스명은 변경할 수 없습니다. 꼭 참고 해주세요.

고도몰 가맹 고객 인증  고도몰 가맹 고객님의 경우 체크 후 정확한 정보를 입력해 주세요. \* ① 고도몰 회원 아이디

계약 처리 시 고도 회원이 아니시거나, 입력된 정보가 잘못된 경우 서 \* ② 서비스 이용 도메인

비스 신청이 취소됩니다.

Tip ① 고도사이트(www.godo.co.kr) 회원 아이디를 입력해 주세요.  
② 모바일컨택 서비스를 이용하고자 하는 쇼핑몰의 임시 or 대표 도메인을 입력해 주세요.

\* 이용권/라이선스

고도몰 전용 기본요금 998원/일 (30일 기준29,950원)  라이선스 0 ▼	기본요금 1,997원/일 (30일 기준 59,900원)  라이선스 0 ▼	2년 이용권 998원/일 (30일 기준29,950원)  라이선스 0 ▼  <b>50%</b>	1년 이용권 1,398원/일 (30일 기준41,930원)  라이선스 0 ▼  <b>30%</b>	6개월 이용권 1,797원/일 (30일 기준53,910원)  라이선스 0 ▼  <b>10%</b>
--	--	---	---	--

\* 이용권/라이선스 관련 주의사항 확인

H/W(전화기) 사용 안내

<b>전화기(H/W) 이용요금</b> 구매(1회상, 대당) 66,000원 유지비(매월, 대당) 60원/일(VAT별도)  전화기 모델 (모임스톤 IP460S)	- H/W(전화기) 구매 시 PC/휴대폰/전화기 모두 사용 가능합니다. - H/W(전화기)는 구입하시면 계약과 관계없이 반환, 환불이 불가능합니다. - 사용을 원하시면 고객센터구성이후 ADMIN 계약관리에서 신청 해 주세요.
---	---

---

\* 통신사 SKTL ▼ SKTL, KT, LGU+ 중 원하는 통신사를 선택해 주세요. 선택한 통신사로 070번호가 자동 배정됩니다. (무료)

---

대표번호 사용 유무  사용중인 대표번호 유지를 원하시면 체크 해 주세요. \* 대표번호/가입 통신사  /

가입 통신사에 따라 변경이 불가할 수 있으며, 연동 비용이 발생합니다. \* 연락 받으실 이메일  @  직접입력

연락 받으실 이메일 주소를 입력해 주시면 확인 후 별도 안내 드리겠습니다.

---

\* 약관 확인/동의  발신번호 변장 방지 등에 관한 약관 동의

join

# 상담 가이드

---

- Mobile Contact App은 스마트폰 또는 PC에서 설치할 수 있습니다.

## Mobile

1. 스마트폰에서 Play 스토어 또는 App Store 접속하세요.
2. 검색창에 'MobileContact'을 입력하세요.
3. 검색 결과에서 Mobile Contact을 선택하고 설치하세요.  
(QR코드로도 설치 가능함)



**iOS**  
Download iOS App



**Android**  
Download Android App

## PC

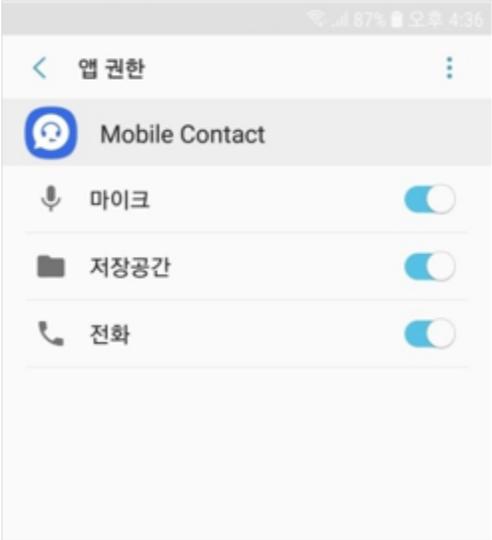
1. PC에서 브라우저(Internet Explorer, Chrome)를 실행하세요.
2. 검색창에 'https://mobile-contact.toast.com/download'를 입력하세요.
3. 다운로드된 파일을 선택하고 설치하세요.

### [꼭 알아두기!]

- \* 구글 안드로이드 5.1(Lolypop) 이상, 애플 iOS 10.3 이상, Window 7 이상에서 설치 및 최적화 되어 있습니다.
- \* 모바일의 경우 3G(LTE) 사용 시 고객님의께서 가입하신 요금제에 따라 데이터 요금이 부과 될 수 있습니다.
- \* 사용 환경에 따라 배터리 소모량의 차이가 발생할 수 있습니다.
- \* 앱 사용을 위해 필수 접근 권한에 대한 승인이 있어야 원활한 앱 사용이 가능 합니다.
- \* iOS의 경우 설정 > Mobile Contact > '백그라운드 앱 새로 고침' 비활성화 시 전화 연결에 제약이 있습니다.
- \* PC의 경우 절전모드 또는 네트워크 변경, 불안정할 경우 서비스 이용에 제약이 있습니다.

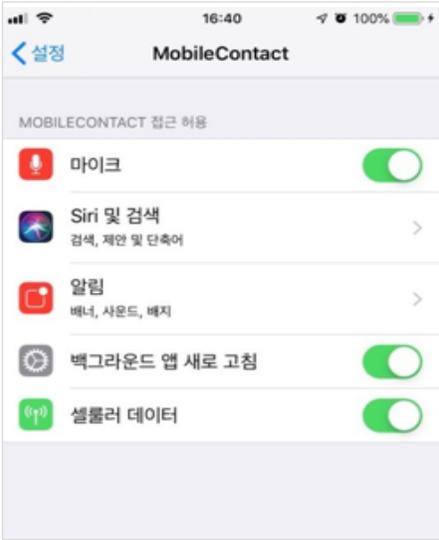
- Mobile Contact은 Mobile(Android, iOS), PC 각각 권한 설정을 해주셔야 정상적으로 이용할 수 있습니다.

**AOS**



마이크	통화기능을 위해 마이크 권한 접근을 ON으로 설정
저장공간	데이터저장을 위해 저장 공간 권한 접근을 ON으로 설정
전화	통화기능을 위해 전화 권한 접근을 ON으로 설정

**iOS**



마이크	통화기능을 위해 마이크 권한 접근을 ON으로 설정
백그라운드 앱 새로 고침	백그라운드 앱 새로 고침 권한을 ON으로 설정
셀룰러 데이터	셀룰러 데이터 권한을 ON으로 설정

**PC**



오디오/ 마이크	통화기능을 위해 오디오/마이크 장치 연결 (미연결 시 오류 팝업 노출, 종료 버튼 클릭만 가능)
-------------	--

- Mobile Contact 설치, 권한 설정이 완료되었다면 로그인 후 APP에 접속할 수 있습니다.

[로그인 화면]

TOAST Contact Mobile

서비스(조직)명

상담사ID

비밀번호

ID 저장

로그인

TOAST.COM(PC버전)에서 회원가입 후 사용하실 수 있습니다.

© NHN Corp. All rights reserved.

[로그인 후 - 메인화면]



## ① 로그인

- 로그인 정보 : 서비스(조직)명, 상담사ID, 비밀번호
- 영문 대소문자 구분 필요, 부정확한 정보로 입력 시 알림 노출
- 로그인 정보가 기억나지 않을 경우  
: [Mobile Contact 대표페이지 > ADMIN > 상담서비스]에서 확인 가능  
(관리자 확인)

## ② 비밀번호

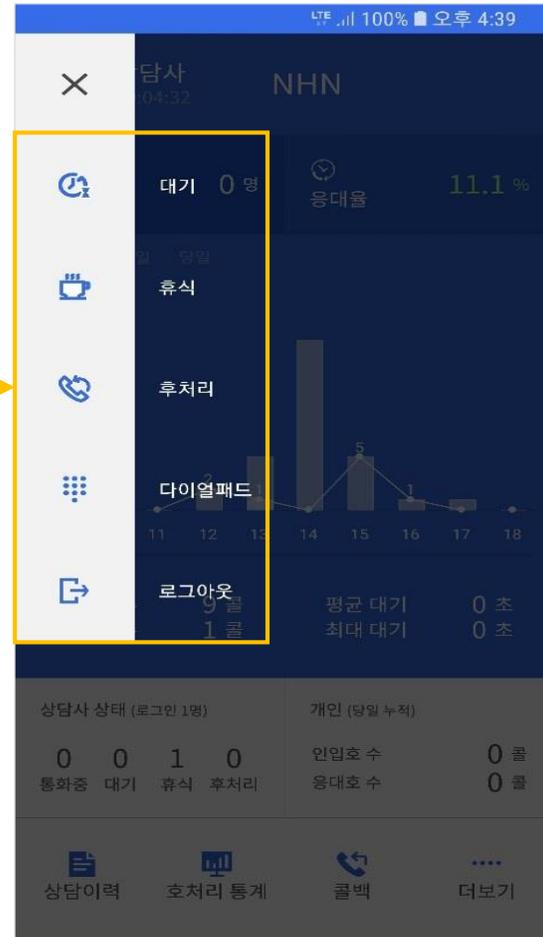
- 비밀번호 변경은 변경은 로그인 후 [APP-더보기-비밀번호 변경] 버튼을 누른 후  
기존/새로운 비밀번호 입력으로 변경 가능

- Mobile Contact 메인화면에서 상담사 상태 설정을 할 수 있습니다.

[상담사 상태 설정 버튼]



[상세 설정 화면]



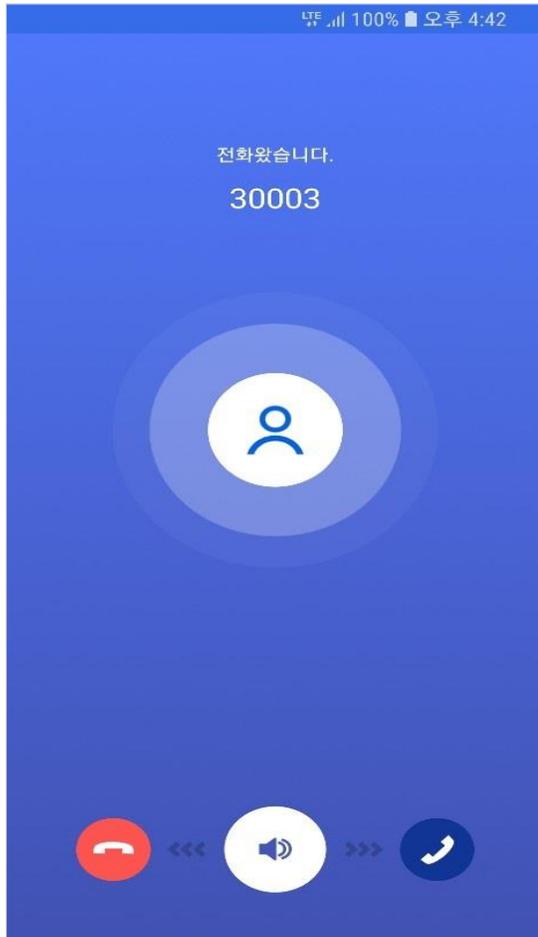
### ① 상담사 상태 설정

- 왼쪽 상단 상태메뉴 클릭 후 대기/휴식/후처리 설정 변경 가능
- 통화중 상태에서는 상담사 상태 변경 불가
- 대기/휴식/후처리 선택 시 시간이 체크되며 소요시간 확인 가능

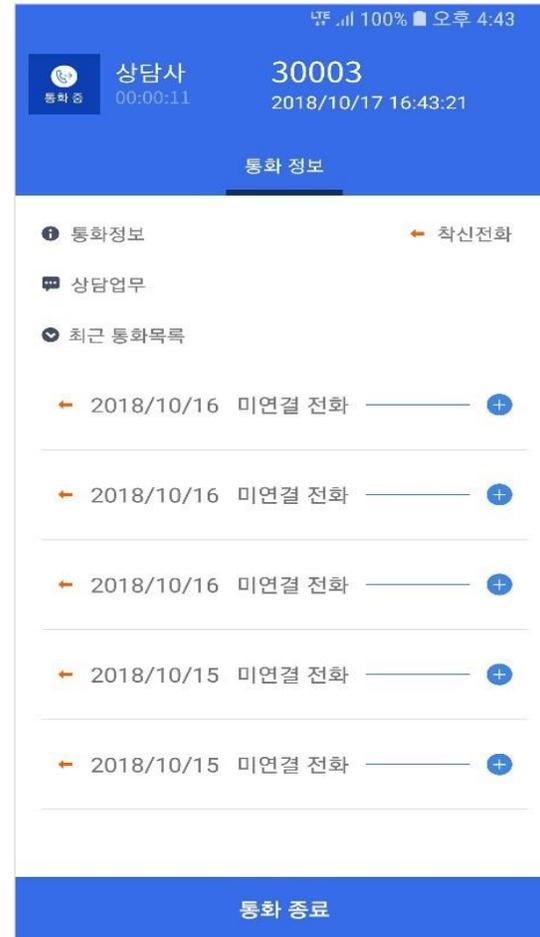
대기	상담전화 착신이 활성화된 상태
휴식, 후처리	상담전화 착신이 비활성화 상태
다이얼패드	번호 입력 후 발신 가능 (PC의 다이얼패드는 메인화면에 위치함)
로그아웃	상담 업무 종료 시 로그아웃

- 대기 상태에서 고객 문의 인입 시 전화 받기를 할 수 있으며, 받기 후 해당 고객의 통화 정보를 확인할 수 있습니다.

[문의 인입 시]



[전화 받기 후 통화 정보 화면]



## ① 상담 전화 받기

- 개인 전화와 구분되는 수신화면을 제공하며, 상담전화가 수신되면 버튼을 오른쪽으로 밀어 통화를 수락  
(PC, AOS는 통화버튼을 누르면 통화 수락됨)
- 상담전화가 시작되면 통화 정보 및 고객정보 확인 가능
- 상담전화를 종료하려면 종료 버튼 클릭

- ✓ 상담전화 중 통화 정보 : 착신·발신 종류 및 상담업무, 최근 통화목록(5개) 표시
- ✓ 기기에 따라 제조사에서 제공되는 수신화면이 나타날 수 있음
- ✓ 기기에 따라 내부스피커, 외부스피커, 블루투스 지원 가능

- 통화가 필요한 경우 다이얼패드를 통해 전화를 걸 수 있습니다.

[Mobile 다이얼패드]



[PC 다이얼패드]



### ① 상담 전화 걸기

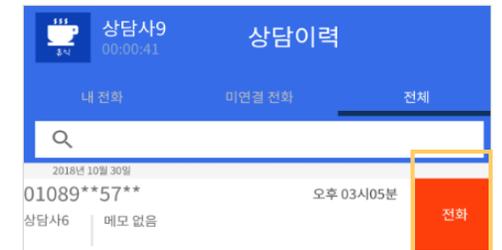
- 상담사 설정 버튼을 누른 후 메뉴에서 다이얼패드 버튼 클릭 (PC는 메인화면 다이얼패드 클릭)
- 다이얼패드에서 전화번호 입력 후 발신 버튼을 클릭
- 통화가 연결되면 '통화중'으로 상담사 상태가 바뀌면서 상담 가능

- ✓ 상담 전화 걸기는 내선 또는 국선으로 통화 연결 가능
- ✓ 서비스에 따라 국제전화에 대해서는 지원하지 않음
- ✓ 이전 상담이력이 있다면 [메인화면-상담이력 리스트]에서도 전화 걸기 가능

[PC-마우스 오버시 통화버튼 노출]

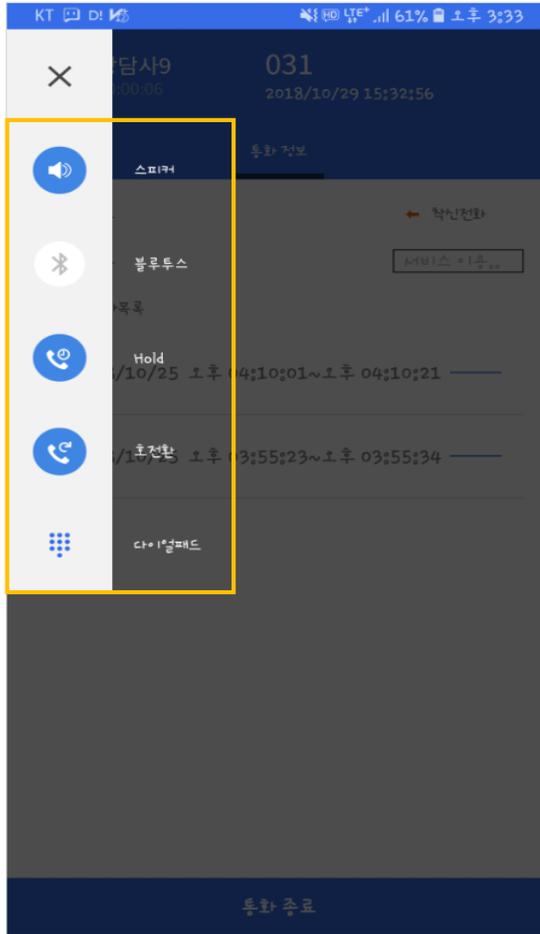


[Mobile-왼쪽으로 밀면 통화버튼 노출]

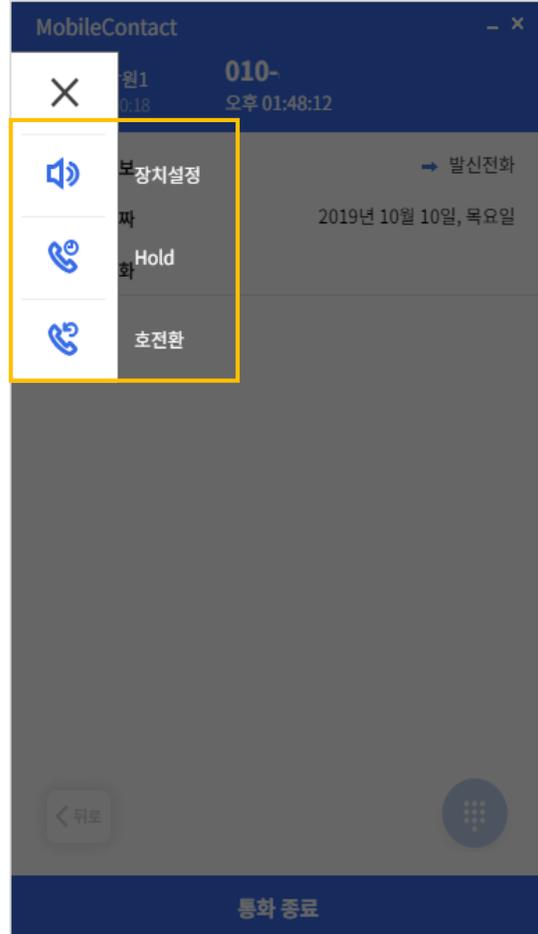


- 고객과 통화중 상태를 설정을 통해 보다 편리한 상담을 할 수 있습니다.

[Mobile 통화중 상태 설정]



[PC 통화중 상태 설정]



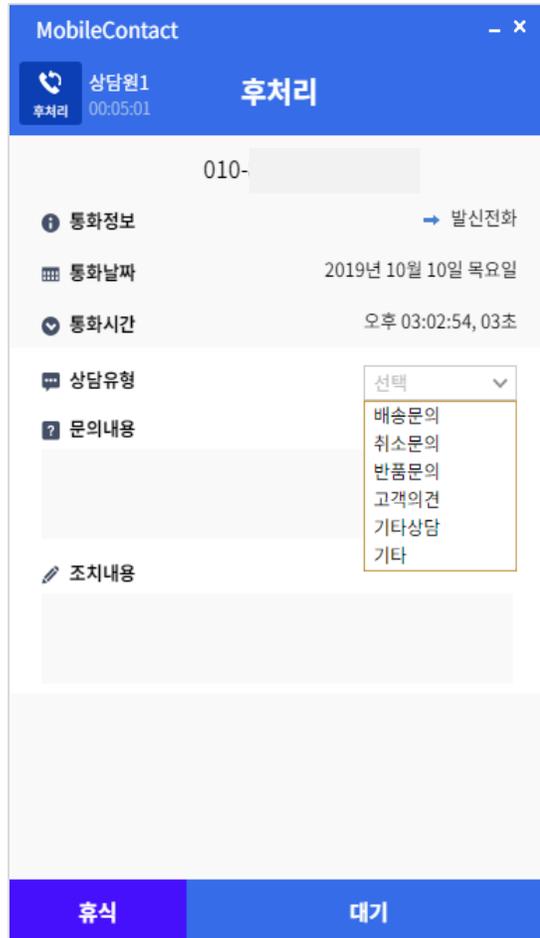
### ① 통화중 상태 설정

- 통화중 상담원 설정 메뉴 클릭 시 스피커, 블루투스, Hold, 호전환 사용 가능

스피커	Mobile(AOS,iOS) APP 이용 가능 PC APP은 장치 설정(스피커,마이크)에서 조절
블루투스	Mobile(AOS,iOS) APP 이용 가능
Hold	상담중고객대기가필요할경우사용할수있으며, 효과음발생
호전환	대기 상담사가 있을 경우에만 상담사 선택 후 전환 가능

- 상담 후 상담유형, 문의/안내 내용 등 상담 이력을 저장할 수 있습니다.

[후처리 화면]



## ① 후처리 하기

- 상담 전화가 종료되면 상담 이력을 저장할 수 있는 후처리 화면으로 이동
- 상담 전화에 관련된 정보, 날짜, 시간을 확인 후 상담업무를 지정, 문의/조치내용 입력
- 후처리 내용 입력 후 대기 또는 휴식 선택

- ✓ 문의/조치내용은 1024자 까지 저장 가능
- ✓ 휴식, 대기 버튼 선택 후 메인화면 이동 시 상담사 상태가 휴식, 대기상태로 반영
- ✓ 통화 종료 후 입력한 상담내용은 휴식 또는 대기 버튼을 누르면 자동 저장됨
- ✓ 통화 종료 후 상담내용을 바로 입력하지 않아도 입력 가능한 시간에 언제든지 메인화면 > 상담이력에서 다시 저장 가능 (이미 저장된 경우라도 재수정 가능)

# 관리 가이드

---

- ADMIN에서는 각종 통계 확인 및 서비스 설정을 할 수 있습니다.
- 통합 대시보드에서는 현재 자원 현황, IVR 콜 인입 추이, 상담규/응대율/고객대기/상담사 상태 등 실시간 현황을 한눈에 파악할 수 있습니다.

## [통합대시보드]

Navigation

☰

mobilecontact10

☞ 모니터링 >

☞ 통합대시보드

### 모니터링

갱신일시 2019-12-19 11:43:03

주기 30초

#### 자원현황

최대 국선수		23
수신회선	14	발신회선 9
라이선스	9	호제어회선 9
ARS회선	14	녹취회선 9

#### 테넌트정보

응답률	서비스레벨내 응답률
100.0%	100.0%
3/3	3/3

#### 총인입

3

상담요청 3

#### 상담처리

3

응답 3

#### IVR 콜인입추이

#### 상담규정보

상담규이름	응대율(%)	SL(%)	인입	응답	포기
메뉴구성 문의는	100	100	3	3	0
아이엠플러스 학원 광고 문의는	0	0	0	0	0
핑다올 문의는	0	0	0	0	0

#### 응대율/SL(목표/실시간)

#### 실시간 고객대기 현황

#### 상담사상태

- 상담원, 상담원별, 상담유형별 통계를 확인/다운로드를 할 수 있는 메뉴입니다.
- 상담규 통계 : 상담규 전체/개별 통계(인입,처리호수, 응답률, 서비스레벨, 인정시간 내 포기호수, 대기/처리시간 등)를 확인할 수 있습니다.
- 상담원별 통계 : 상담원 전체/개별 통계(IB, OB, 내선통화, 호전환통화 및 시간/건수 등)를 확인할 수 있습니다.
- 상담유형별 통계 : 상담유형별 IB/OB 인입건수, 평균/총 통화시간을 확인할 수 있습니다.

## [통계]

Navigation

☰

mobilecontact10

상담규 통계

조회기간 2019-12-01 ~ 2019-12-19

시간 00:00 ~ 23:59

단위 전체

대상 전체,mobilecontact10,(삭제),11,22,22,22

Q 검색
다운로드

**목록**

상담규통계
상담원별통계
상담유형별통계

	CTI 규번호	CTI 규이름	인입호수				처리호수							서비스레벨		인정시간내 포기호수	인입호 대기시간(초)		포기호 대기시간(초)		응답률 처리시간(초)			
			총인입	실인입	타규인입	타센터 인입	내선호 전환	응답	포기	거부	실패	타규전송	타센터 전송	IR/콜백 전환	응답률		SL내호수	SL	최대대기	평균대기	최대대기	평균대기	총통화	평균통화
1	70164	아이엠스콜삼 문의는	97	93	0	0	4	90	3	0	4	0	0	0	96.77 %	88	97.78 %	0	00:13:39	00:00:16	00:00:04	00:00:04	00:19:38	00:00:14
2	70244	아이엠글래스 학원 광고 문 의는	12	8	0	0	4	6	2	0	4	0	0	0	75.00 %	5	83.33 %	0	00:01:55	00:00:55	00:01:55	00:01:15	00:15:35	00:02:36
3	70245	핑다올 문의는	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0.00 %	0	0.00 %	0	00:00:53	00:00:53	00:00:53	00:00:53	00:00:00	00:00:00	

상담원 통계

	테넌트명	로그인ID	상담사명	상담그룹명	IB					OB					협의통화								
					분배	응답	포기	거부	실패	통화시간	평균통화 시간	내선	내선통화 시간	통화시도	성공	실패	통화시간	평균통화 시간	내선	내선통화 시간	통화	통화시간	전환수신
1	mobilecontact10	agent4	상담사4	공통그룹	5	5	0	0	0	00:00:31	00:00:07	0	00:00:00	4	4	0	00:00:27	00:00:07	0	00:00:00	0	00:00:00	0
2	mobilecontact10	agent1	상담원1	공통그룹	19	12	0	0	7	00:20:57	00:01:45	0	00:00:00	2	2	0	00:00:36	00:00:18	0	00:00:00	0	00:00:00	0
3	mobilecontact10	agent2	상담원2	공통그룹	80	79	0	0	1	00:13:45	00:00:11	0	00:00:00	85	81	4	00:08:13	00:00:06	0	00:00:00	0	00:00:00	0

상담원 통계

	상담유형명	IB			OB			총계		
		인입	총 통화시간	평균 통화시간	인입	총 통화시간	평균 통화시간	합계	총 통화시간	평균 통화시간
1	배송문의	4	00:00:28	00:00:07	2	00:00:16	00:00:08	6	00:00:44	00:00:08
2	취소문의	1	00:00:06	00:00:06	2	00:00:10	00:00:05	3	00:00:16	00:00:06
3	반품문의	2	00:00:11	00:00:06	2	00:00:10	00:00:05	4	00:00:21	00:00:06
4	기타상담	1	00:00:07	00:00:07	0	00:00:00	00:00:00	1	00:00:07	00:00:07
5	기타	0	00:00:00	00:00:00	3	00:00:25	00:00:09	3	00:00:25	00:00:09

- 서비스 조회 메뉴에서는 상담 관리에 필요한 수발신/상담/콜백 처리 이력을 확인할 수 있습니다.  
또한, 상담사 로그인 이력, 작업 이력(조회, 녹취, 엑셀 다운로드 등)을 확인할 수 있어 이용 관리에 유용합니다. (각 통계의 돋보기 클릭 시 상세 정보 확인 가능)

## [서비스 조회]

Navigation

- 모니터링 >
- 통합대시보드
- 통계 >
- 상담규통계
- 상담원별통계
- 상담유형별통계
- 서비스 조회 >
- 수발신이력
- 상담이력
- 콜백처리이력
- 상담사로그인이력
- 작업이력
- 서비스 설정 >
- 계약관리
- ARS서비스
- 상담서비스
- H/W 전화기

mobilecontact10

### 수발신 이력

조회기간 2019-12-16 ~ 2019-12-16    시간 00:00 ~ 23:59    대상 전체, mobilecontact10    🔍 검색

번호	통화날짜	통화시작시간	통화정보	전화번호	상담메뉴	상담유형	상담사	상담연결 일시	통화시간	과금시간	호중료상세사유
1	2019-12-16	14:22:35	발신전화	010-36**-37**	-	기타	상담원2	2019-12-16 14:22:35	00:00:07	00:00:10	상담사 연결 성공
2	2019-12-16	14:21:40	착신전화	010-36**-37**	회원 문의는	메뉴구성 문의는	상담원2	2019-12-16 14:21:55	00:00:08	00:00:00	상담사 연결 성공
3	2019-12-16	14:20:12	발신전화	010-36**-37**	-	기타	상담원2	2019-12-16 14:20:12	00:00:08	00:00:10	상담사 연결 성공
4	2019-12-16	14:19:33	착신전화	010-36**-37**	회원 문의는	메뉴구성 문의는	상담원2	2019-12-16 14:19:42	00:00:08	00:00:00	상담사 연결 성공
5	2019-12-16	14:17:11	발신전화	010-36**-37**	-	기타	상담원2	2019-12-16 14:17:11	00:00:05	00:00:10	상담사 연결 성공
6	2019-12-16	14:14:23	착신전화	010-36**-37**	회원 문의는	메뉴구성 문의는	상담원2	2019-12-16 14:14:47	00:00:29	00:00:00	상담사 연결 성공

### 상담 이력

번호	통화일시	테넌트명	통화정보	전화번호	상담메뉴	상담유형	상담사	DN	상담연결 일시	통화시간	호중료 상세사유	콜백여부
1	2019-12-19 17:36:19	mobilecontact10	착신전화	031-80**-42**	메뉴구성 문의는	기타	상담원1	40315	2019-12-19 17:36:34		상담사 벨음림중 포기	아니오
2	2019-12-19 17:33:31	mobilecontact10	착신전화	031-80**-42**	메뉴구성 문의는	기타	상담원1	40315	2019-12-19 17:33:44	5 초	상담사 연결 성공	아니오
3	2019-12-19 17:32:54	mobilecontact10	착신전화	031-80**-42**	아이엠클래스 학원 광고 문의는	기타	상담원1	40315	2019-12-19 17:33:13	9 초	상담사 연결 성공	아니오
4	2019-12-19 17:32:28	mobilecontact10	착신전화	031-80**-42**	아이엠클래스 학원 광고 문의는	기타	상담원1	40315	2019-12-19 17:32:43	2 초	상담사 연결 성공	아니오
5	2019-12-19 17:31:53	mobilecontact10	착신전화	031-80**-42**	메뉴구성 문의는	기타	상담원1	40315	2019-12-19 17:32:07	4 초	상담사 연결 성공	아니오

### 콜백 처리 이력

번호	테넌트이름	콜백등록일시	상담메뉴	전화번호	요청전화번호	처리상태	담당상담사	완료일시
1	mobilecontact10	2019-12-16 09:22:08	메뉴구성 문의는	010-36**-37**	010-36**-37**	처리완료	상담원2	2019-12-16 09:22:56
2	mobilecontact10	2019-12-16 14:15:47	메뉴구성 문의는	010-36**-37**	010-36**-37**	처리완료	상담원2	2019-12-16 14:17:11
3	mobilecontact10	2019-12-17 09:19:40	아이엠클래스 학원 광고 문의는	010-33**-58**	010-33**-58**	처리완료	상담원2	2019-12-17 09:19:58
4	mobilecontact10	2019-12-17 14:41:00	메뉴구성 문의는	010-36**-37**	010-36**-37**	처리완료	상담원2	2019-12-17 14:42:28
5	mobilecontact10	2019-12-18 09:17:29	메뉴구성 문의는	010-36**-37**	010-36**-37**	처리완료	상담원2	2019-12-18 09:22:52

[서비스 조회]

Navigation

☰

mobilecontact10

상담사 로그인 이력

작업일자 2019-12-19 ~ 2019-12-19 Q 검색

구조정보	목록												
<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스목록</li> <li style="background-color: #2980b9; color: white;">mobilecontact10</li> </ul>	접속일	접속시간	로그인아이디	이름	구분	결과	플랫폼	OS버전	App버전	로그인 타입	내선번호		
	1	2019-12-19	17:43:12	agent1	상담원1	로그아웃	성공	WINDOWS	10.0.		1.0.9	OWMS	4031
	2	2019-12-19	17:36:14	agent1	상담원1	로그인	성공	WINDOWS	10.0.		1.0.9	OWMS	4031
	3	2019-12-19	17:36:11	agent1	상담원1	로그아웃	성공	AOS	2		1.0.17	OWMS	4031
	4	2019-12-19	17:29:48	agent1	상담원1	로그인	성공	AOS	2		1.0.17	OWMS	4031
	5	2019-12-19	14:52:22	agent2	상담원2	로그아웃	성공	AOS	2		1.0.19	OWMS	4031
	6	2019-12-19	14:51:15	agent2	상담원2	로그인	성공	AOS	2		1.0.19	OWMS	4031

작업 이력

구조정보	목록									
<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스목록</li> <li style="background-color: #2980b9; color: white;">mobilecontact10</li> </ul>	시작일자	시작시간	종료일자	종료시간	구분	작업	결과	작업자 이름	접속IP	
	1	2019-12-19	19:42:49	2019-12-19	19:42:49	로그인이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***
	2	2019-12-19	19:37:34	2019-12-19	19:37:34	상담이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***
	3	2019-12-19	19:37:29	2019-12-19	19:37:29	상담이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***
	4	2019-12-19	18:14:36	2019-12-19	18:14:36	로그인이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***
	5	2019-12-19	18:12:04	2019-12-19	18:12:04	상담이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***
	6	2019-12-19	18:11:23	2019-12-19	18:11:23	상담이력	조회	성공	관리자 (mobilecontact10)	10.***.***.***

서비스 설정

- 계약관리
- ARS서비스
- 상담서비스
- H/W 전화기

- 계약관리 메뉴에서는 입점사 정보, 서비스 이용기간, 가입 이용권, 라이선스 변경 등의 설정 및 전화기 구매 등을 할 수 있습니다.
- H/W전화기 모델은 모임스톤 IP460S으로 신청대수 선택 → PAYCO 버튼 클릭 후 결제를 진행하여 구매 가능합니다. 구매(1회성, 대당) 66,000 원, 유지비(매월, 대당) 60원/일(VAT별도)

## [계약관리]

Navigation

- 모니터링 >
- 통합대시보드
- 통계 >
- 상담큐통계
- 상담원별통계
- 상담유형별통계
- 서비스 조회 >
- 수발신이력
- 상담이력
- 콜백처리이력
- 상담사로그인이력
- 작업이력
- ☰ 서비스 설정 >
  - 계약관리
  - ARS서비스
  - 상담서비스
  - H/W 전화기

**1 입점사** 입점사의 기본정보를 입력하세요.

서비스명:  조직명:  조직 ID:

대표 이메일:

NHN발급번호 사용여부:  사용

발급 통신사:  발급번호:

개인소유번호 사용여부:  아니요

사용 통신사:  요청번호:

담당자 이메일:

재휴 여부:  아니요

재휴사 ID:  재휴사 아이디:  재휴사 도메인:

**2 계약사항** 서비스 이용기간을 입력하세요.

계약 시작일:  종료일:

**라이선스** 계약 라이선스 및 요금상품 안내입니다. 가입 이용권의 라이선스 변경을 하실 경우 수량을 먼저 입력한 후 해당 '요금제로 시작'을 눌러주세요. 서비스 계약 상태가 되면 요금제 변경은 일 1회로 제한됩니다.

최근 변경일: 2019-04-19 13:12:36

 <b>기본요금</b> <b>1,997원/일</b> <small>(30일 기준 59,900원)</small>	 <b>2년 이용권</b> <b>998원/일</b> <small>(30일 기준 29,950원)</small>	 <b>1년 이용권</b> <b>1,398원/일</b> <small>(30일 기준 41,930원)</small>	 <b>6개월 이용권</b> <b>1,797원/일</b> <small>(30일 기준 53,910원)</small>
라이선스: <input type="text" value="0"/>	라이선스: <input type="text" value="9"/>	라이선스: <input type="text" value="0"/>	라이선스: <input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="기본요금제로 시작"/>	<input type="button" value="2년 요금제로 시작"/>	<input type="button" value="1년 요금제로 시작"/>	<input type="button" value="6개월 요금제로 시작"/>

이동전화발신: 14원/10초  
일반전화/인터넷전화발신: 41원/180초

**전화기** 계약 H/W전화기 안내입니다.

\* 전화기 모델은 모임스톤 IP460S 이며 모바일컨택서비스에 맞춰 판매 및 셋팅되어 발송됩니다.  
\* PAYCO 결제를 통해 서비스 됩니다.

전화기(H/W) 이용요금 **구매(1회성, 대당) 66,000 원** 유지비(매월, 대당) 60원/일(VAT별도) 전화기 모델: 모임스톤 IP460S

H/W전화기  총 대수:  신청 대수:

· PAYCO는 온/오프라인 쇼핑은 물론 송금, 멤버십 적립까지 가능한 통합 서비스입니다.  
· 휴대폰과 카드 명의자가 동일해야 결제 가능하며, 결제금액 제한은 없습니다.  
· 지원카드: 모든 국내 신용/체크카드

\* H/W 전화기는 PC App 으로부터 서비스 가능합니다. (iOS, AOS 연동불가)  
\* 각 H/W 전화기 사용현황 조회 및 관리는 '시스템 > H/W 전화기 관리' 메뉴에서 가능합니다.  
\* 추가구매시 신청 대수를 입력하고 추가구매 PAYCO구매 버튼을 눌러 결제를 진행해 주세요.  
\* 결제내역은 PAYCO에서 확인이 가능하며, 관리자가 확인 후 H/W 전화기 정보를 등록 및 배송합니다.  
\* 기타 문의사항은 1599-6361 로 연락 바랍니다.

**다운로드** OS별 다운로드 가능합니다.(Windows: 클릭 / Android,iOS: QR코드)

Windows  
Download Windows App

Android  
Download Android App

iOS  
Download iOS App

서비스 해지시 상담이력 및 녹취정보는 삭제됩니다.

상담정보 및 녹취정보는 상담이력 목록에서 다운로드하실 수 있습니다. 삭제된 정보는 복구가 불가능하므로 반드시 확인 후에 해지를 하시기 바랍니다.

**3 계약관리**

## [전화기 구매 방법]

**1** **전화기**

계약 H/W전화기 안내입니다.

- \* 전화기 모델은 모임스톤 IP460S 이며 모바일컨택서비스에 맞춰 펌웨어 및 셋팅되어 발송됩니다.
- \* PAYCO 결제를 통해 서비스 됩니다.

전화기(H/W) 이용요금 **구매(1회성, 대당) 66,000 원** 유지비(매월, 대당) 60원/일(VAT별도) 전화기 모델: **모임스톤 IP460S**

H/W전화기 **사용중** 총 대수 3 신청 대수 **1** **PAYCO**

- PAYCO는 온/오프라인 쇼핑은 물론 송금, 멤버십 적립까지 가능한 통합 서비스입니다.
- 휴대폰과 카드 명의자가 동일해야 결제 가능하며, 결제금액 제한은 없습니다.
- 지원카드 : 모든 국내 신용/체크카드

\* H/W 전화기는 PC App 으로만 서비스 가능합니다. (iOS, AOS 연동불가)  
 \* 각 H/W 전화기 사용현황 조회 및 관리는 '시스템 > H/W 전화기 관리' 메뉴에서 가능합니다.  
 \* 추가구매시 신청 대수를 입력하고 추가구매 및 PAYCO구매 버튼을 눌러 결제를 진행해 주세요.  
 \* 결제내역은 PAYCO에서 확인이 가능하며, 관리자가 확인 후 H/W 전화기 정보를 등록 및 배송합니다.  
 \* 기타 문의사항은 1599-6361 로 연락 바랍니다.

**2** **Mobile Contact 전화기 구매 신청**

(별도 연락없이) 배송되므로 신청 대수 및 배송지정보가 정확히 확인해 주시기 바랍니다.

- 전화기(H/W)는 구매하시면 '사용' 이후 변경, 환불 등은 가능하지 않습니다.

- 전화기(H/W)는 모임스톤 IP460S를 사용하며 모바일컨택서비스에 맞춰 펌웨어 및 셋팅비가 포함된 비용입니다. (배송비 무료)

계속 진행 하시겠습니까?

**확인** **취소**

**3** **PAYCO**

하나의 아이디로 쇼핑부터 혜택까지!

페이코 아이디 (이메일 또는 휴대폰)

페이코 비밀번호

로그인 상태 유지 IP 보안 ON

**로그인**

또는

**앱으로 로그인**

아이디 찾기 | 비밀번호 찾기 | 회원 가입

**4** **주문 정보** **배송 정보** **결제 정보**

주문상품 내역 (2)

상품명	수량	상품합계	배송비
모임스톤 IP460S [mobilecontact10(2018003803)]	1	66,000원	0원
배송비	1	0원	

총 결제금액: **66,000원**

**다음**

**5** **주문 정보** **배송 정보** **결제 정보**

배송지 정보

배송지 선택 \*  신규 배송지

수령인 \*

배송자명

연락처 \*  -  -

배송지 \*  주소 검색  배송지 목록에 추가  기본 배송지로 선택

배송 메모  (0/50)

상품 배송 및 주문처리를 위해 개인정보를 제공 받는 판매자: Mobile Contact

**다음**

**6** **주문 정보** **배송 정보** **결제 정보**

신한카드 (3736) 신용

결제 금액 **66,000 원**

상품금액 66,000원  
 배송비 (+) 0원  
 PAYCO 할인 (-) 0원  
 PAYCO 포인트 (-) 0원

전체 동의  
 개인정보 판매자 제공 동의 보기  
 위 구매조건을 확인, 결제전행에 동의합니다.

활인쿠폰 **0 원**

**PAYCO 포인트 최대 2% 적립** **포인트 사용**

보유: 1,007 P

**취소** **결제**

- ARS서비스 메뉴에서는 인사말, 메뉴, 메뉴별 콜백 설정. 고객센터 상담시간(휴일설정), 대기/연결 불가 멘트를 자유롭게 설정할 수 있습니다.

[ARS서비스]

Navigation

- 모니터링 >
- 통합대시보드
- 통계 >
- 상담류통계
- 상담원별통계
- 상담유형별통계
- 서비스 조회 >
- 수발신이력
- 상담이력
- 콜백처리이력
- 상담사로그인이력
- 작업이력
- 서비스 설정 >**
- 계약관리
- ARS서비스
- 상담서비스
- H/W 전화기

**1 대표번호** 대표번호를 입력하세요.

mobilecontact10 9v6 SK 070

**2 인사말** 인사말을 입력하세요.

안녕하세요. 최상의 서비스를 제공하겠습니다.

**3 메뉴안내** 메뉴 안내멘트는 아래에 세부 메뉴 구성으로 멘트가 자동 생성됩니다.

[메뉴구성이 한개인 경우 멘트없이 바로 상담사 연결됩니다. 메뉴를 2개 이상 구성시 자동으로 멘트가 생성이 되며 재생이 가능합니다.]

메뉴 진입 번호를 구성하세요. (메뉴 진입번호는 중복되면 오류가 발생하니 주의하세요.)  
입력된 내용은 '적용' 버튼을 누르면 즉시 적용됩니다.

1 회원 문의는

2 결제 문의는

3 기타 문의는

**4 상담시간** 상담가능 시간을 등록하세요. (등록된 시간 정보만 전화 연결이 가능합니다.)  
입력된 내용은 '적용' 버튼을 누르면 즉시 적용됩니다.

평일 평일업무 9시 00분 ~ 12시 30분  
평일 평일업무 13시 30분 ~ 18시 00분

상담시간의 이외의 시간에 처리할 멘트를 구성하세요. (시간의 멘트는 상담가능 시간설정에 따라 자동생성됩니다.)

지금은 상담가능 시간이 아닙니다. 상담가능 시간은 평일 9시부터 12시 까지, 평일 13시부터 18시 까지 입니다.

휴일을 입력하세요. 등록된 휴일은 상담이 불가능하게 설정됩니다.

전체 전체

2019-01-01	국가공휴일	매년반복
2019-03-01	휴일	매년반복
2019-05-05	휴일	매년반복
2019-06-06	휴일	매년반복
2019-08-15	휴일	매년반복
2019-10-03	국가공휴일	매년반복
2019-10-09	휴일	매년반복
2019-12-25	휴일	매년반복

2019년 12월

일	월	화	수	목	금	토
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

**5 상담연결** 상담사연결 선택시 나오는 연결 멘트를 표시합니다.

잠시만 기다려주시면 상담원과 연결드리겠습니다

**6 연결불가** 통화량 증가, 상담사 연결이 불가능할 경우 사용하는 멘트를 표시합니다.

상담사 연결이 지연되는 경우 사용하는 대기멘트입니다.

모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려 주십시오.

통화가 어려운 경우 통화불가시 사용되는 멘트입니다.

잠시 후 다시 걸어주시기 바랍니다. 감사합니다.

- ARS서비스 메뉴 설정을 완료하셨다면 상담서비스 메뉴에서 상담 메뉴별 상담사 배정, 상담인원 관리 등을 설정할 수 있습니다. (이용하시는 시스템과 연동할 수 있는 URL 설정 기능 제공)

[상담서비스]

Navigation

- 모니터링 >
- 통합대시보드
- 통계 >
- 상담류통계
- 상담원별통계
- 상담유형별통계
- 서비스 조회 >
- 수발신이력
- 상담이력
- 콜백처리이력
- 상담사로그인이력
- 작업이력
- 서비스 설정 >
- 계약관리
- ARS서비스
- 상담서비스
- H/W 전화기

**1 상담인원**

상담사를 관리합니다. 계약된 라이선스수 만큼 추가가 가능하며 상담사를 삭제해도 라이선스수는 변경되지 않습니다. 라이선스수 변경은 계약관리에서 수정이 가능합니다. + 추가 [적용]

계약 라이선스수: 9/9 개

1	agent1	비밀번호	상담원1	40315	공통그룹
2	agent2	비밀번호	상담원2	40316	공통그룹
3	agent3	비밀번호	상담사3	40351	공통그룹

**2 상담배정**

메뉴에 상담사를 배정합니다. 킷센터 통화시 진입 메뉴에서 대기할 상담사를 선택하세요. [적용]

신규 추가한 상담사의 경우 자동 배정이 되지 않으니 꼭 배정을 확인하세요.

1	회원 문의는	상담원1 X	상담원2 X	상담사5	상담사를 배정하세요.
2	결제 문의는	상담원1 X	상담사4 X		상담사를 배정하세요.
3	기타 문의는				상담사를 배정하세요.

**3 상담유형**

모바일 상담 완료 후 상담 이력을 유형별로 저장하기 위한 항목을 관리합니다. + 추가 [적용]

10	배송문의
40	반품문의

**4 업무관리**

그외 업무에 필요한 기본사항을 관리합니다.

- 휴식사유 관리, 로그인 또는 통화종료시 상담상태 관리

상담사 상태를 지정합니다. [적용]

로그인후

통화종료후

입점사의 정보조회 서비스 연동시 필요한 웹주소를 관리합니다. [적용]

연동URL

**5 접근관리**

개인정보 취급자에 대한 접근통제관리가 필요한 경우 해당 IP에서만 ADMIN 접속이 가능하도록 설정할 수 있습니다. 설정하지 않을 시 모든 IP에서 ADMIN 접속이 가능합니다. + 추가 [적용]

현재 접속한 IP : 10.77.34.41

1	접속 허용할 IP를 입력해 주세요.
---	---------------------

- ✓ 계약된 라이선스 수 만큼 상담사 추가 가능
- ✓ 로그인 아이디, 비밀번호, 이름, 자동생성 번호, 그룹 설정 가능
- ✓ ARS 메뉴별 상담사 배정 가능
- ✓ 상담이력 유형별로 저장 가능
- ✓ 상담사 초기 상태(로그인 후, 통화 종료 후) 설정 가능
- ✓ 이용 시스템과 연동하는 웹주소 관리 가능

23

© 2019NHN Corp.

- 구매한 H/W 전화기에 대한 정보를 조회/수정 가능합니다.

[H/W 전화기]

Navigation

- 모니터링 >
- 통합대시보드
- 통계 >
- 상담류통계
- 상담원별통계
- 상담유형별통계
- 서비스 조회 >
- 수발신이력
- 상담이력
- 콜백처리이력
- 상담사로그인이력
- 작업이력
- 서비스 설정 >
- 계약관리
- ARS서비스
- 상담서비스
- H/W 전화기

mobilecontact10

## H/W 전화기

구조정보
100
페이지 1 / 1
전체 3 항목 중 1부터 3번째

사용상태	DN번호	DN타입	md5아이디	md5비밀번호	기기 고유값	기기 메모
사용중	49	상담사 DN	w	dK	123-	사용중으로 등록
사용중	49	상담사 DN	wl	00	ABE!	MOIM109219000206(nhn사용)
미사용		상담사 DN	K.	Sl	555-	미사용으로 등록->신청중->사용중->미사용