



# 이지콜센터 WEB 사용자설명서

2024. 04.

케이티

## 문서 개정 내역

변경일	버전	변경 내용	비고
2024.04.29	1.0	최초 작성	

# 목 차

문서 개정 내역.....	1
목 차.....	2
이지콜센터 사용자 웹 소개.....	5
<b>1. 사용자 웹 소개.....</b>	<b>6</b>
1.1 웹 화면 구성.....	6
1.2 메뉴 구성.....	7
1.2.1 회사 관리자 메뉴.....	7
1.2.2 상담원 메뉴.....	7
<b>회사 관리자.....</b>	<b>9</b>
<b>1. LOG IN.....</b>	<b>10</b>
1.1 웹 접속 방법.....	10
1.2 로그인 / 로그아웃.....	10
1.3 회사 관리자 아이디 등록.....	11
1.3.1 사용자 인증.....	11
1.3.2 계정 등록.....	12
<b>2. 서비스 조회 및 설정.....</b>	<b>14</b>
2.1 상담원 콜 정보.....	14
2.1.1 통화 내역.....	14
2.1.2 콜 통계.....	15
2.2 모니터링.....	17
2.3 설정.....	19
2.3.1 상담원 설정.....	19
2.3.1.1 상담원 등록.....	21
2.3.1.2 상담원 수정.....	22
2.3.2 상담유형 설정.....	24
2.3.3 ARS 설정.....	26
2.3.3.1 시간 설정.....	26
2.3.3.2 휴일 설정.....	30
2.3.4 고객 관리(주소록).....	33
2.3.5 고객그룹 설정.....	37
2.3.6 비밀번호 설정.....	39
<b>3. INFO.....</b>	<b>42</b>
3.1 서비스 소개.....	42

- 3.2 매뉴얼 다운로드 ..... 42
- 3.3 공지사항 ..... 43
- 3.4 QNA ..... 43
- 상담원 ..... 44**
- 1. LOG IN ..... 45**
- 1.1 웹 접속 방법 ..... 45
- 1.2 로그인 / 로그아웃 ..... 45
- 2. 서비스 조회 및 설정 ..... 46**
- 2.1 상담원 콜 정보 ..... 46
- 2.1.1 통화 내역 ..... 46
- 2.2 설정 ..... 48
- 2.2.1 비밀번호 변경 ..... 48
- 3. INFO ..... 50**
- 3.1 서비스 소개 ..... 50
- 3.2 매뉴얼 다운로드 ..... 50
- 3.3 공지사항 ..... 51
- 3.4 QNA ..... 51

주1) 본 사용자 설명서는 KT 이지콜센터의 다양한 기능과 사용법에 대한 이해를 돕기 위하여 서비스를 사용하는 고객에게 제공됩니다.

주2) 본 설명서의 일부 사용법과 화면은 서비스 향상을 위하여 예고없이 변경될 수 있습니다.

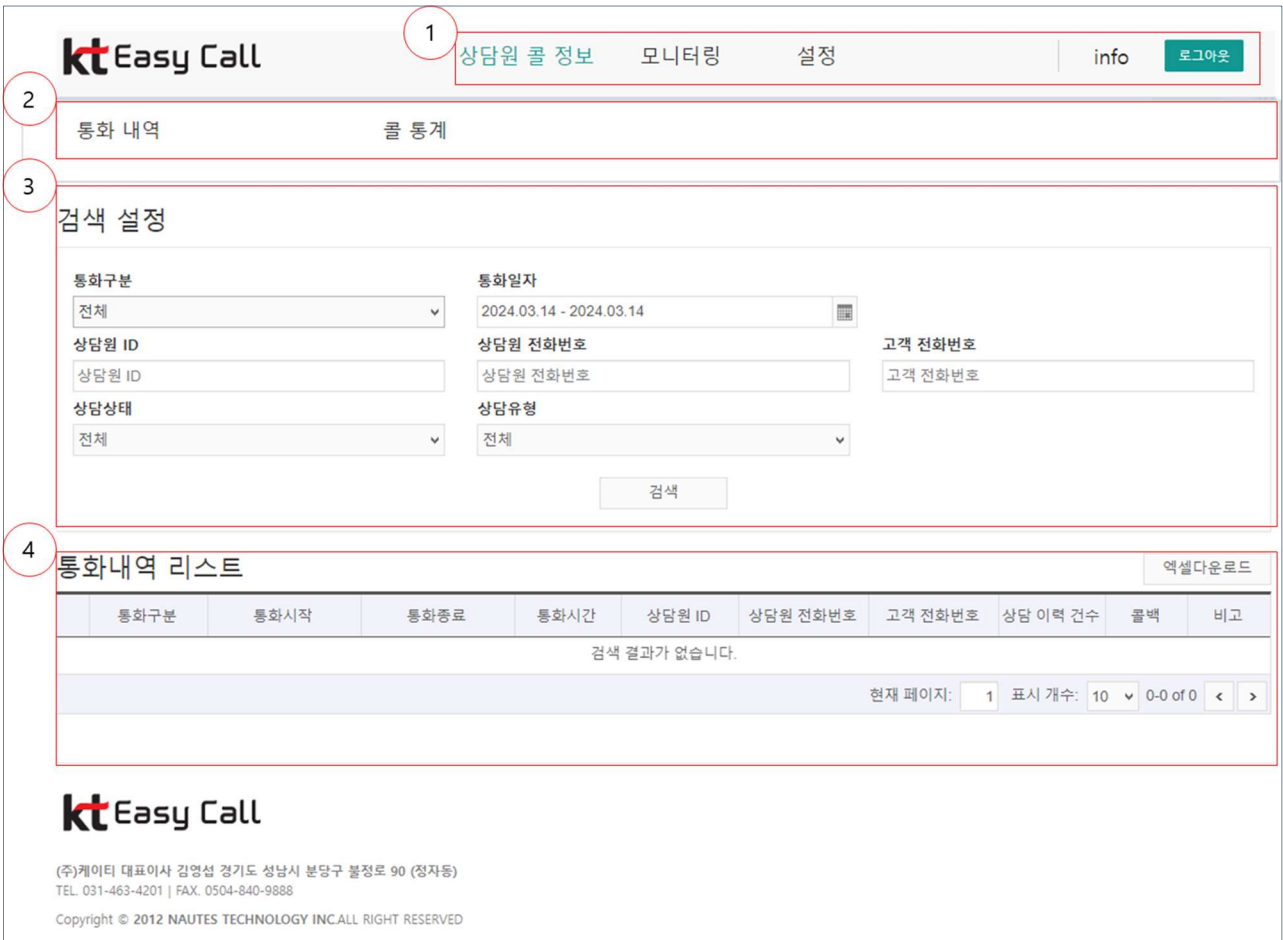
## 이지콜센터 사용자 웹 소개

# 1. 사용자 웹 소개

이지콜센터는 SOHO 고객의 편리한 콜센터 업무 환경 제공을 위하여 통화 기능과 콜센터 업무를 위한 환경을 결합한 서비스입니다. 고객은 서비스 Web을 통해 상담원 관리, 사용 통계, 고객 관리, 주소록 관리 등의 기능을 이용할 수 있습니다.

## 1.1 웹 화면 구성

사용자의 웹 화면은 다음과 같이 구성되었습니다.



번호	항 목	설 명
1	메인 메뉴	메인 메뉴 선택 부분입니다.
2	서브 메뉴	서브 메뉴를 선택할 수 있는 화면 입니다.
3	기능 화면	각 기능별 화면입니다.
4	결과 화면	기능에 대한 조회 결과, 설정 화면입니다.

주) 회사관리자와 상담원의 메뉴 구성은 상이합니다.

## 1.2 메뉴 구성

### 1.2.1 회사 관리자 메뉴

회사관리자의 웹 화면은 다음과 같이 구성되었습니다.

메인메뉴	서브메뉴	설 명
상담원 콜 정보	통화내역	일자, 상담원, 고객별 통화 이력을 조회할 수 있습니다.
	콜 통계	기간별, 상담원별, 서비스별 콜 통계를 조회할 수 있습니다.
모니터링	상담원 모니터링	상담원 전화의 현재 상태와 ARS의 대기호를 확인할 수 있습니다.
설정	상담원 설정	상담원을 등록, 수정, 삭제 할 수 있습니다.
	상담 유형 설정	고객 상담 내용의 분류를 위한 상담 유형을 설정할 수 있습니다.
	고객 관리	고객 주소록 기능을 제공합니다
	고객 그룹 설정	고객 분류를 위한 고객 그룹명을 등록, 수정, 삭제 할 수 있습니다.
	비밀번호 설정	관리자의 비밀번호를 변경할 수 있습니다.
Info	서비스 소개	KT 기업인터넷전화와 부가서비스에 대한 소개입니다.
	매뉴얼 다운로드	이메일센터 웹, UC 프로그램 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다
	공지 사항	서비스 공지 사항을 확인할 수 있습니다.
	QnA	주요 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
로그아웃	로그아웃	서비스 사용을 종료합니다.

### 1.2.2 상담원 메뉴

상담원의 웹 화면은 다음과 같이 구성되었습니다.

메인메뉴	서브메뉴	설 명
상담원 콜 정보	콜 통계	상담원의 기간별 통화 건수, 통화 시간등을 확인할 수 있습니다.
설정	비밀번호 설정	관리자의 비밀번호를 변경할 수 있습니다.
Info	서비스 소개	KT 기업인터넷전화와 부가서비스에 대한 소개입니다

		다.
	매뉴얼 다운로드	이지콜센터 웹, UC 프로그램 사용자 설명서, ARS샘플 시나리오를 다운로드 할 수 있습니다
	공지 사항	서비스 공지 사항을 확인할 수 있습니다.
	QnA	주요 질문과 답변을 확인할 수 있습니다.
로그아웃	로그아웃	서비스 사용을 종료합니다.

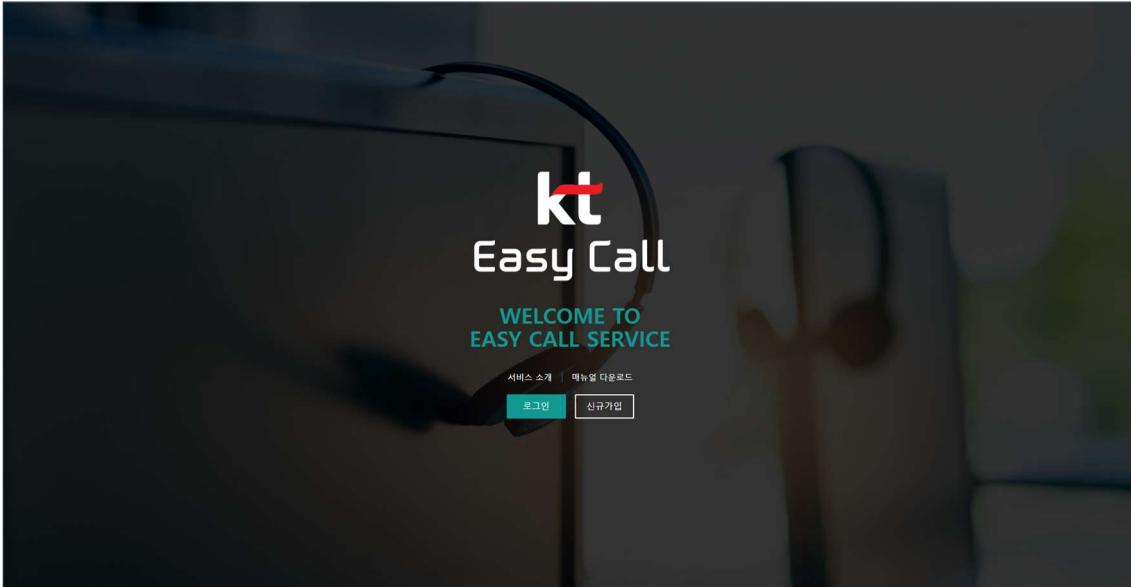
= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

## 회사 관리자

## 1. Log in

### 1.1 웹 접속 방법

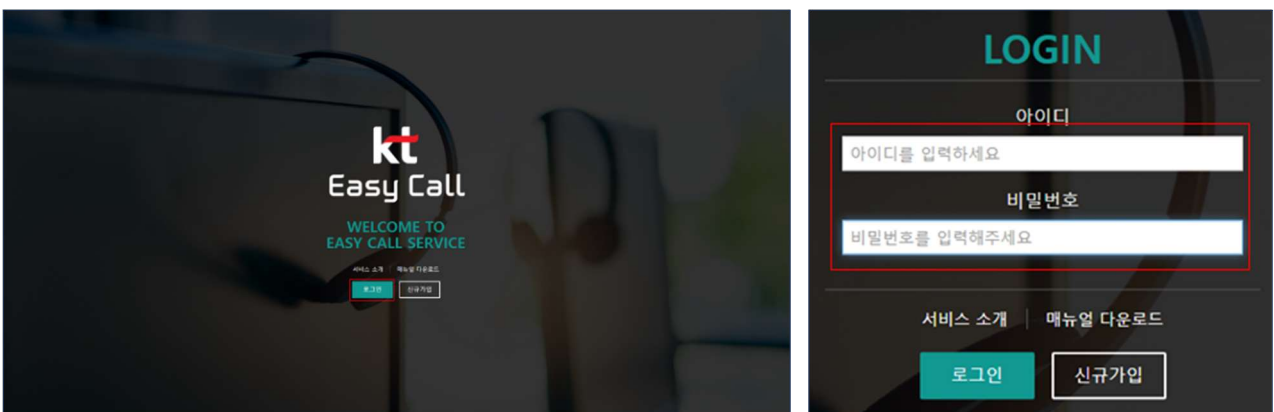
인터넷 웹 브라우저 프로그램의 주소 입력 창에 <https://kt.ctxapi.com/> 입력.



### 1.2 로그인 / 로그아웃

홈페이지 중앙의 로그인 버튼을 클릭하면 로그인 창이 표시됩니다.

로그인 창에 등록된 아이디와 비밀번호를 입력합니다. 아이디가 없는 경우는 신규 가입을 선택하여 '1.3 회사 관리자 아이디 등록'을 먼저 진행하여 주시기 바랍니다.



로그아웃은 프로그램 로그인 후 우측 상단의 **로그아웃** 버튼을 선택하면 프로그램에서 로그 아웃 후 로그인 페이지로 이동합니다.

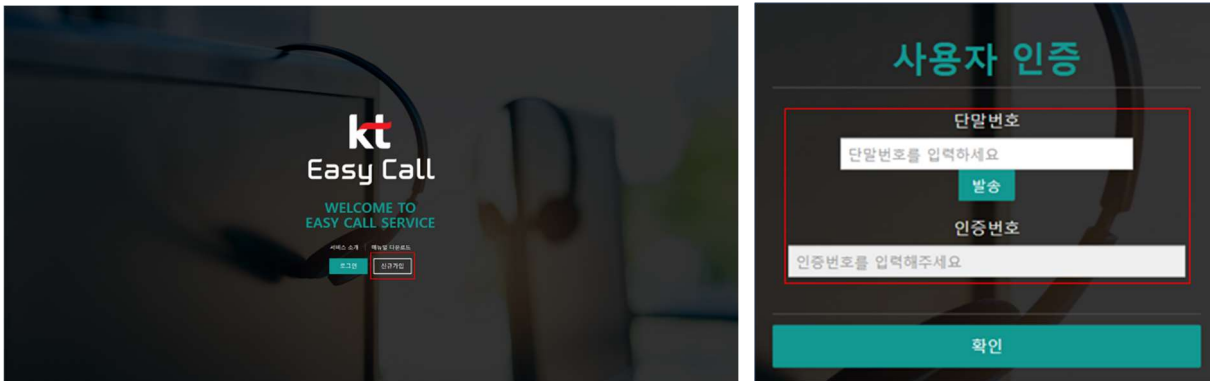


### 1.3 회사 관리자 아이디 등록

본 서비스를 처음 사용하시는 경우에는 고객님의 회사 관리자 아이디를 먼저 등록하여야 합니다. 회사 관리자 등록을 위하여 사용자 인증이 필요하며, 고객님의 이지콜센터를 신청한 인터넷전화기 번호에 인증번호를 발송하여 인증을 진행합니다.

#### 1.3.1 사용자 인증

- 1) 접속 화면에서 '신규가입'을 선택하여 사용자 인증 단계로 이동하여 주시기 바랍니다.



- 2) 사용자 인증 화면의 각 항목을 입력하여 사용자 인증을 진행하여 주시기 바랍니다.

번호	항목	설명
1	단말번호	고객사에서 이지콜센터를 신청한 인터넷전화번호를 입력합니다.
2	발송	서비스 신청한 인터넷전화의 전화번호를 입력 후 발송 버튼을 선택하여 주시기 바랍니다.
3	인증번호	발송 버튼을 선택하시면 입력한 전화기의 SMS 문자로 인증 번호 6자리가 전송됩니다. 수신한 인증번호 6자리를 입력합니다. SMS 문자 확인은 단발기의 "메시지" 버튼을 눌러 "문자 메시지" 항목에서 확인할 수 있습니다. 인증번호는 3분 이내 입력하여야 합니다.
4	확인	인증번호를 입력 후 확인 버튼을 선택하면 인증번호의 정상 여부를 판단 후 정상인 경우 다음 단계로 진행됩니다.

- 3) 팝업 메시지

사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항목	설명
---	----	----

1	이미 등록된 번호입니다. 고객 센터의 문의 하여 주시길 바랍니다.	이미 등록된 그룹관리자의 전화 번호입니다. 서비 스가 등록된 다른 전화번호로 인증하여 주시기 바 랍니다. 만약 등록된 적이 없으면 고객센터로 문의하여 주 시기 바랍니다.
2	발송되었습니다.	입력한 전화번호로 인증 문자가 발송되었습니다.
3	인증번호가 맞지 않습니 다.	입력한 인증번호가 발송된 인증번호와 일치하지 않습니다. 인증번호를 확인하여 주시기 바랍니다.
4	인증 되었습니다.	인증번호가 일치하여 다음 단계로 이동합니다.

### 1.3.2 계정 등록

- 1) 사용자 인증이 정상적으로 진행되면 계정 등록 페이지로 이동합니다.



- 2) 계정 등록 화면에서 다음의 각 항목을 입력하여 관리자 계정을 생성하여 주시기 바랍니다. 모든 항목은 필수 입력 항목입니다.

순	항 목	설 명
1	회사이름	고객사 명을 입력하여 주시기 바랍니다.
2	관리자 아이디	사용할 임의의 아이디를 입력하여 주시기 바랍니다.
3	비밀번호	사용할 비밀번호를 입력하여 주시기 바랍니다. 비밀번호는 최소 10자리 이상이어야 하며, 영어/특수문자/숫자가 포함되어야 합니다.
4	비밀번호 확인	비밀번호 항목에 입력한 동일한 비밀번호를 입력하여 주시기 바랍니다.

- 3) 팝업 메시지

사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	회사 이름을 입력해주세요	회사이름이 입력되지 않은 경우에 표시됩니다.

	요.	
2	관리자 아이디를 입력해주세요.	관리자 아이디가 입력되지 않은 경우에 표시됩니다.
3	관리자 비밀번호를 입력해주세요.	비밀번호가 입력되지 않은 경우에 표시됩니다.
4	관리자 비밀번호 확인을 입력해주세요.	비밀번호 확인 항목을 입력하지 않은 경우에 표시됩니다.
5	비밀번호를 최소 10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용해주시길 바랍니다.	입력된 비밀번호가 비밀번호 입력 규칙에 일치하지 않은 경우 표시됩니다. 비밀번호 입력 규칙을 확인하여 주시기 바랍니다.
6	이미 생성된 그룹 아이디입니다.	아이디가 중복되었습니다. 다른 아이디를 사용하여 주시기 바랍니다.
7	계정이 생성되었습니다.	관리자 계정이 생성되었습니다. 등록한 관리자 계정으로 서비스를 이용하실 수 있습니다.

= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

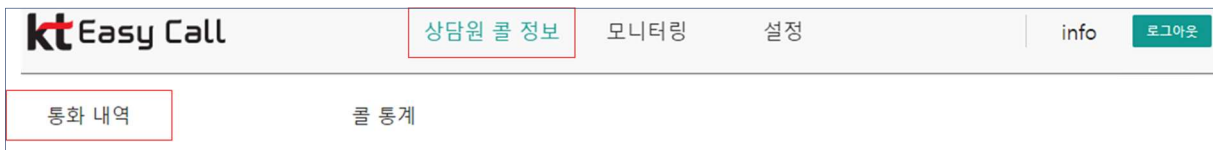
## 2. 서비스 조회 및 설정

### 2.1 상담원 콜 정보

상담원 콜 정보 메뉴에서 회사 관리자가 상담원별 통화내역과 회사 전체의 콜 통계(통화 건수)를 확인할 수 있습니다.

#### 2.1.1 통화 내역

- 1) 메인메뉴에서 "상담원 콜 정보"를 선택 후 서브 메뉴에서 "통화내역"을 선택 합니다.



- 2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 설정 후 [검색] 버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 통화 내역을 아래 통화내역 리스트에서 확인할 수 있습니다.

#### 검색 설정

1 통화구분 전체	2 통화일자 2024.03.01 - 2024.03.31	3 상담원 ID 상담원 ID	4 상담원 전화번호 상담원 전화번호	5 고객 전화번호 고객 전화번호
6 전체	7 전체	8 [검색]		

9 [엑셀다운로드]

#### 통화내역 리스트

10 통화구분	11 통화시작	12 통화종료	13 통화시간	상담원 ID	상담원 전화번호	고객 전화번호	14 상담 이력 건수	15 볼륨	16 비고
17 발신 부재중	2024-03-13 15:37:26	2024-03-13 15:37:26	00:00	group1user1	07077270001	*66	0		
상담 이력 건수가 없습니다.									
> 발신 부재중	2024-03-13 15:36:00	2024-03-13 15:36:00	00:00	group1user1	07077270001	*9701025412563	0		
> 발신 부재중	2024-03-13 15:35:02	2024-03-13 15:35:02	00:00	group1user1	07077270001	*98	0		
> 발신 부재중	2024-03-13 15:31:06	2024-03-13 15:31:06	00:00	group1user1	07077270001	07077270002	0		
> 발신 부재중	2024-03-13 15:28:19	2024-03-13 15:28:19	00:00	group1user1	07077270001	01085082559	0		

18 현재 페이지: 1    19 표시 개수: 5    20 1-5 of 10

번호	항 목	설 명
1	통화구분	발신/착신/발신 무응답/부재중 전화를 조회할 수 있습니다.

2	통화일자	지정 날짜, 또는 기간 동안의 통화 내역을 조회할 수 있습니다. 조회 기간 최대 2개월 입니다. 기간 등록은 캘린더 버튼(📅) 을 통해 설정 할 수 있습니다.
3	상담원 ID	특정 상담원ID에 대한 통화 내역을 조회할 수 있습니다.
4	상담원 전화번호	특정 상담원 전화번호에 대한 통화 내역을 조회할 수 있습니다.
5	고객 전화번호	고객 전화번호에 대한 통화 내역을 조회할 수 있습니다.
6	상담상태	접수/보류/상담완료 의 등록된 상담 상태로 통화 내역을 조회할 수 있습니다.
7	상담유형	등록된 상담 유형별 통화 내역을 조회할 수 있습니다.
8	검색	모든 조건을 설정 후 설정 조건에 대한 통화 이력을 검색할 수 있습니다.
9	엑셀다운로드	조회한 통화내역을 엑셀 파일로 다운로드를 할 수 있습니다. 1)검색 항목 하나 또는 여러 항목에 검색 조건을 입력후 "검색" 버튼 선택하면 조건별로 검색 실행 2)검색 리스트를 확인 후 "엑셀다운로드" 버튼 선택 3)다운로드 창에서 저장할 디렉토리를 선택하여 파일 저장
10	통화 구분	해당 리스트의 상세정보(상담 이력 및 상담 내용)을 조회할 수 있습니다.
11	통화시작	통화를 시작한 시간을 표시합니다.
12	통화종료	통화가 종료된 시간을 표시합니다.
13	통화시간	통화를 시작해서 종료까지의 통화 시간입니다.
14	상담 이력 건수	등록된 상담 이력 건수를 표시합니다.
15	콜백	콜백 요청 유무를 표시합니다. 요청이 있는 경우 " 콜백" 이라고 표시됩니다.
16	비고	상담원 전화번호에 동시, 순차착신 서비스가 등록된 경우 동일 전화가 수신되었다는 것을 표시하기 위하여 "동시호" 라고 표시됩니다.
17	상담이력	꼭쇠 표시를 선택하여 상담 이력을 확인합니다.
18	현재페이지	검색리스트의 현재 페이지의 번호를 표시합니다.
19	표시 개수	한 페이지에 표시될 리스트를 5/10/20 단위로 설정할 수 있습니다.
20		검색 페이지 이동 버튼입니다.

### 2.1.2 콜 통계

- 1) 메인메뉴에서 "상담원 콜 정보"를 선택 후 서브 메뉴에서 "콜 통계"를 선택 합니다.

kt Easy Call 상담원 콜 정보    모니터링    설정    info    로그아웃

통화 내역    콜 통계

2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 설정 후 검색 버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 통화 내역을 아래 통화내역 리스트에서 확인할 수 있습니다.

**검색 설정**

<b>1</b> 통계유형 월간 <span style="float: right;">▼</span>	<b>2</b> 시작 기간 2024.03.01	<b>3</b> 종료 기간 2024.03.31
<b>4</b> 접속 번호 전체 <span style="float: right;">▼</span>	<b>5</b> 상담원 번호 전체 <span style="float: right;">▼</span>	<b>6</b> 서비스 종류 전체 <span style="float: right;">▼</span>

검색

---

**통화 통계**

기간	상담원 번호	상담원 아이디	<b>7</b> 착신	<b>8</b> 발신	<b>9</b> 콜백	<b>10</b> 대기	<b>11</b> 착신 시간 (초)	<b>12</b> 발신 시간 (초)	<b>13</b> 서비스 종류
20240313	07077270001	group1user1	0	1	0	0	0	0	
20240307	07077270001	group1user1	4	0	0	0	143	0	
20240306	07077270003	group1user3	0	1	0	0	0	0	

엑셀다운로드    **14**

**15** 현재 페이지: 1    **16** 표시 개수: 5    **17** 1-3 of 3

번호	항 목	설 명
1	통계유형	월간/일간/시간 별 통계를 검색할 수 있습니다. . 월간: 설정 기간의 월 통계입니다. (최대 2개월) . 일간: 설정 기간의 일일 통계입니다. . 시간: 지정일의 기간별 통계입니다.
2, 3.	시작/종료 기간	검색을 원하는 기간을 설정할 수 있습니다. . 월간: 검색 월 지정 . 일간: 검색 일자 선택 . 시간: 검색 일자와 시간 지정
4	접속 번호	ARS 서비스를 사용하는 경우 ARS 번호별로 조회할 수 있습니다. BASIC 서비스만 사용하는 경우에는 BASIC 전화번호가 표시됩니다.
5	상담원 전화번호	상담원 전화번호별 통화 건수를 조회할 수 있습니다.
6	서비스종류	사용중인 ARS, BASIC 서비스별 통화 건수를 확인할 수 있습니다.
7	착신	설정 기간 동안 착신된 전체 콜 수 있습니다.
8	발신	설정 기간 동안 발신된 전체 콜 수 있습니다.
9	콜백	설정 기간 동안 콜백을 요청한 전체 콜 수 있습니다.
10	대기	사용하지 않는 메뉴 입니다.
11	착신 시간(초)	착신 통화한 총 통화시간입니다.

12	발신 시간(초)	발신 통화한 총 통화시간입니다.
13	서비스 종류	서비스 종류(ARS/BASIC)가 표시됩니다.
14	엑셀다운로드	조회한 통화내역을 엑셀 파일로 다운로드를 할 수 있습니다. 1)검색 항목 하나 또는 여러 항목에 검색 조건을 입력후 "검색" 버튼 선택하면 조건별로 검색 실행 2)검색 리스트를 확인 후 "엑셀다운로드" 버튼 선택 3)다운로드 창에서 저장할 디렉토리를 선택하여 파일 저장
15	현재페이지	검색리스트의 현재 페이지의 번호를 표시합니다.
16	표시 개수	한 페이지에 표시될 리스트를 5/10/20 단위로 설정할 수 있습니다.
17		검색 페이지 이동 버튼입니다.

## 2.2 모니터링

현재 등록된 상담원의 상담원의 상태(대기중/다른용무중/자리비움/로그아웃)와 ARS의 대기 콜 등을 확인할 수 있습니다.

- 1) 메인메뉴에서 "모니터링"을 선택 후 서브 메뉴에서 "상담원 모니터링"을 선택 합니다.



- 2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 설정 후 버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 통화 내역을 아래 통화내역 리스트에서 확인할 수 있습니다.

= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

**모니터링 검색 설정**

1 접속번호 전체 2 상담원상태 전체 3 새로고침 주기 10초

4 모니터링 시작

**모니터링 리스트**

5 구분 통화중 대기중 다른용무중 자리비움 로그아웃

6 접속번호	BASIC	7 전체 회선 수	1
8 대기콜	9 통화중	10 로그인	11 대기중
0	0	1	0

13 리스트

14 07077272003 상담원3

15 접속번호	07077272004	16 전체 회선 수	2
17 대기콜	18 통화중	19 로그인	20 대기중
0	0	0	0
21 다른용무중	22 자리비움	23 로그아웃	2
0	0	0	2

24 그룹 리스트

25 07077272001 상담원1 07077272002 상담원2

번호	항 목	설 명
1	접속번호	등록된 ARS 전화번호를 선택하여 해당 ARS 그룹의 상담원 상태를 모니터링 할 수 있습니다.
2	상담원상태	상담원의 현재 상태별 모니터링을 할 수 있습니다. ARS 그룹의 상담원은 통화중/대기중/다른용무중/자리비움/로그아웃/로그인을 선택할 수 있으며, BASIC 사용자는 로그인/로그아웃만 선택할 수 있습니다.
3	새로고침주기	실시간 모니터링을 제공하지 않습니다. 설정된 주기에 한번 씩 상담원의 상태를 업데이트 합니다. 사용가능 주기는 10초/30초/60초 입니다.
4	모니터링시작	설정된 조건으로 모니터링을 시작합니다. 모니터링이 시작되면 설정된 주기에 상담원 정보가 새로고침됩니다
5	구분	상담원 상태 색인 입니다.
6	접속번호	CRM API를 사용하는 사용자인 경우 베이직으로 표시되며, 사용하지 않는 경우에는 표시되지 않습니다.
7	전체회선수	베이직 상품을 사용하는 전체 사용자의 수 입니다.
8	대기콜	대기중인 상담콜의 수입니다.
9	통화중	통화중인 상담원의 수 입니다.
10	로그인	로그인 되어 있는 상담원의 수 입니다.

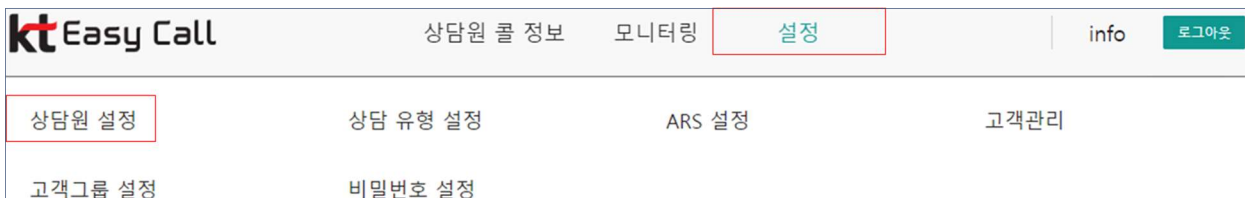
11	대기중	로그인 후 통화 대기 중인 상담원의 수 입니다.
12	로그아웃	로그아웃 되어있는 상담원의 수 입니다.
13	리스트	베이직 상담원 그룹 리스트를 표시합니다.
14	상담원 상세	등록된 베이직 상품 상담원의 현재 상태를 아이콘을 통하여 확인할 수 있습니다. (아이콘은 5번 구분 항목 참조)
15	접속번호	ARS 대표 번호를 표시합니다.
16	전체회선수	해당 ARS 그룹에 등록된 회선 수 입니다.
17	대기콜	ARS 그룹의 통화 대기 콜 수 입니다.
18	통화중	ARS 그룹의 통화중인 콜 수 입니다.
19	로그인	ARS에 등록된 상담원중 로그인한 전체 상담원의 수 입니다.
20	대기중	로그인 후 통화 대기중인 상담원의 수 입니다.
21	다른용무중	로그인 후 상담원 상태를 "다른용무중"으로 설정한 상담원의 수 입니다.
22	자리비움	로그인 후 상담원 상태를 "자리비움"으로 설정한 상담원의 수 입니다.
23	로그아웃	로그아웃한 상담원의 수 입니다.
24	그룹 리스트	ARS 그룹관리에서 설정한 그룹별 리스트를 표시합니다.
25	ARS 상담원 상세	해당 ARS 그룹에 소속된 상담원의 현재 상태를 아이콘으로 표시합니다.(아이콘은 5번 구분 항목 참조)

## 2.3 설정

고객 상담을 위한 ARS 시나리오, 근무시간, 상담원 그룹 설정을 할 수 있습니다.

### 2.3.1 상담원 설정

- 1) 메인메뉴에서 "설정"을 선택 후 서브 메뉴에서 "상담원 설정"을 선택 합니다.



- 2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 입력 후  버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 상담원 리스트를 확인 할 수 있습니다.

**검색 설정**

1 상담원 전화번호  
 상담원 번호

2 상담원 이름  
 이름

3 상담원 설정 리스트

4선택	No.	5아이디	6상담원 이름	7등록날짜	8 상태
<input checked="" type="checkbox"/>	3	group1user3	상담원3	2023-01-03	수정하기
<input type="checkbox"/>	2	group1user2	상담원2	2023-01-03	수정하기
<input type="checkbox"/>	1	group1user1	상담원1	2023-01-03	수정하기

9 현재 페이지: 1 표시 개수: 5 1-3 of 3

12 선택삭제 13 등록

번호	항 목	설 명
1	상담원 전화번호	상담원 전화번호를 입력하여 검색할 수 있습니다.
2	상담원 이름	등록된 상담원의 이름을 입력하여 검색할 수 있습니다.
3	상담원 설정 리스트	검색을 통해 등록된 상담원을 확인할 수 있습니다. 1,2번 조건을 설정하지 않고 "검색"하는 경우 등록된 전체 상담원이 조회됩니다.
4	선택	등록된 상담원을 삭제하기 위한 선택 박스 입니다. 해당 박스를 클릭하면 체크 박스( <input checked="" type="checkbox"/> ) 가 표시됩니다. 선택 후 12번 선택 삭제를 선택하시면 해당 상담원을 삭제할 수 있으며 다중 선택이 가능합니다.
5	아이디	상담원 ID 입니다.
6	상담원 이름	설정된 상담원 이름입니다.
7	등록날짜	상담원을 등록한 날짜입니다.
8	상태	등록된 상담원의 정보를 수정할 수 있습니다. 수정가능한 항목은 상담원 이름, 비밀번호, 상담원 전화번호, CID 팝업창 자동닫기 설정 및 창유지시간 입니다. "2.3.1.2 상담원 수정" 항목을 참조하여 주십시오
9	현재페이지	검색리스트의 현재 페이지의 번호를 표시합니다.
10	표시 개수	한 페이지에 표시될 리스트를 5/10/20 단위로 설정할 수 있습니다.
11	< >	검색 페이지 이동 버튼입니다.
12	선택 삭제	선택한 상담원을 삭제할 경우 선택합니다. 선택 삭제를 선택하면 "정말 삭제하시겠습니까?" 팝업창이 표시되며 "확인"을 선택시 선택된 상담원은 삭제됩니다.
13	등록	신규 상담원을 등록하는 경우 사용합니다. "2.3.1.1 상담원 등록" 항목을 참고하십시오.

### 2.3.1.1 상담원 등록

- 1) 그룹 관리자는 신규 상담원을 등록 할 수 있습니다. 신규 상담원을 등록하기 위해서 상담원 설정 리스트의 "등록" 버튼을 선택합니다.  
 주) 신규 상담원을 등록하기 위해서는 해당 전화번호에 대한 부가서비스(이지콜CRM) 등록이 되어 있어야 합니다.
- 2) "등록" 버튼을 선택하면 "상담원 등록" 창이 표시됩니다.

번호	항 목	설 명
1	아이디	사용할 사용자 아이디를 입력합니다. 모든 항목을 입력후 "등록" 버튼을 선택하면 아이디 중복 등록을 확인할 수 있습니다. " 이미 생성된 아이디 입니다"라는 메시지가 표시되면 다른 아이디를 사용하여 주시기 바랍니다.
2	상담원 이름	사용할 사용자 이름을 입력합니다.
3	상담원 번호 선택	상담원이 사용할 전화 번호를 선택할 수 있습니다. "선택" 표시를 클릭하면 할당 가능한 전화번호를 선택할 수 있습니다. 한 개의 전화번호는 여러 사용자에게 배정할 수 있습니다.
4	비밀번호	사용할 비밀 번호를 입력합니다.
5	비밀번호 확인	동일한 비밀 번호를 입력합니다.
6	CID팝업창 자동닫기	발신자에 대한 정보 표시창의 자동 닫기를 설정할 수 있습니다. CID팝업창은 전화를 발신 또는 수신시 자동으로 표시되며 설정 조건에 따라 지정 시간 후 자동 닫기 또는 수동 닫기

		를 선택할 수 있습니다. · 사용함: 설정된 창 유지시간 후 에 자동으로 CID 팝업창 닫기 · 사용안함: CID팝업창을 사용자가 닫기
7	창유지시간(초)	CID팝업창을 유지하는 시간(초). 지정시간 이후 자동으로 CID팝업창이 닫힙니다.
8	등록	모든 설정을 저장합니다.

3) 등록된 상담원은 "상담원 설정 리스트"에 표시됩니다.

선택	No.	아이디	상담원 이름	등록날짜	상태
<input type="checkbox"/>	3	group1user3	상담원3	2023-01-03	수정하기
<input type="checkbox"/>	2	group1user2	상담원2	2023-01-03	수정하기
<input type="checkbox"/>	1	group1user1	상담원1	2023-01-03	수정하기

현재 페이지: 1 표시 개수: 5 1-3 of 3 < >

선택삭제 등록

4) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	이미 생성된 아이디입니다.	사용중인 아이디 입니다. 다른 아이디를 사용하여 주시기 바랍니다.
2	상담원을 입력해주세요	상담원 이름을 입력하여 주십시오
3	상담원 번호를 선택해 주세요	상담원 전화번호를 선택하여 주십시오
4	비밀번호를 입력해주세요	사용하실 비밀번호를 입력해 주십시오
5	비밀번호 확인을 입력해 주세요	입력하신 비밀번호와 동일한 비밀번호를 입력해 주십시오
6	창유지시간을 입력해주세요	CID팝업창이 유지될 시간을 초단위로 입력해 주십시오. 본 항목은 "CID팝업창 자동닫기"를 선택한 경우에만 입력할 수 있습니다.

### 2.3.1.2 상담원 수정

- 1) 그룹 관리자는 등록된 상담원의 정보를 수정할 수 있습니다. 상담원 정보를 수정하기 위해서는 상담원 설정 리스트의 해당 상담원의 "수정하기" 버튼을 선택합니다.  
수정 가능 항목은 상담원 이름, 비밀번호, 상담원 전화번호, CID팝업창 자동닫기 항목입니다.
- 2) "수정하기" 버튼을 선택하면 상담원 정보 창이 표시됩니다.

상담원 정보 ×

1 상담원  
group1user1

2 이름  
상담원1

등록날짜  
2023-01-03

3 비밀번호  
10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용

4 비밀번호 확인

5 상담원 번호 선택  
07077272001

6 CID팝업창 자동닫기  
사용안함

7 창유지시간(초)  
0

\* 비밀번호 초기화 시 비밀번호는 0000으로 변경됩니다.

8

번호	항 목	설 명
1	상담원	등록된 상담원 ID입니다.
2	이름	<p>등록된 상담원 이름입니다. 아래 "이름변경"을 선택하면 변경 입력을 위한 창이 표시됩니다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <p style="text-align: center;">이름</p> <p style="text-align: center;">상담원1</p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="이름변경"/></p> <p style="text-align: center;"><input type="text"/></p> <p style="text-align: center;"><input type="button" value="확인"/></p> </div> <p>"확인"을 선택하면 변경 안내 팝업이 표시됩니다.</p>
3	비밀번호	사용할 비밀 번호를 입력합니다.
4	비밀번호 확인	동일한 비밀 번호를 입력합니다.
5	상담원 번호 선택	<p>상담원이 사용할 전화 번호를 선택할 수 있습니다. "선택" 표시를 클릭하면 선택 가능한 전화번호를 선택할 수 있습니다.</p> <p>한 개의 전화번호는 여러 사용자에게 배정할 수 있습니다.</p>
6	CID팝업창 자동닫기	<p>발신자에 대한 정보 표시창의 자동 닫기를 설정할 수 있습니다.</p> <p>CID팝업창은 전화를 발신 또는 수신시 자동으로 표시되며 설정 조건에 따라 지정 시간 후 자동 닫기 또는 수동 닫기</p>

		를 선택할 수 있습니다. · 사용함: 설정된 창 유지시간 후 에 자동으로 CID 팝업창 닫기 · 사용안함: CID팝업창을 사용자가 닫기
7	창유지시간(초)	CID팝업창을 유지하는 시간(초). 지정시간 이후 자동으로 CID팝업창이 닫힙니다.
8	등록	모든 설정을 저장합니다.

3) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	정말 이름을 변경하시겠습니까?	이름 변경을 확인합니다. “확인”을 선택하면 변경된 이름이 표시되고, 최종적으로 “등록” 버튼을 누르면 수정된 이름이 상담원 설정 리스트에 표시됩니다.
2	계정이 수정 되었습니다.	수정한 내용이 변경 적용되었습니다.
3	비밀번호가 맞지 않습니다.	“비밀번호” 항목과 “비밀번호 확인” 항목의 입력 값이 일치하지 않습니다.
4	상담원 번호를 선택해 주세요	상담원 전화번호를 선택하여 주십시오
5	창유지시간을 입력해주세요	CID팝업창이 유지될 시간을 초단위로 입력해 주십시오. 본 항목은 “CID팝업창 자동닫기”를 선택한 경우에만 입력할 수 있습니다.

### 2.3.2 상담유형 설정


고객 상담 시 사용하는 상담 유형을 설정할 수 있습니다. 상담 유형은 고객 임의의 명칭으로 설정 가능합니다.

1) 메인메뉴에서 “설정”을 선택 후 서브 메뉴에서 “상담유형설정”을 선택 합니다.



2) 메뉴를 선택하면 등록된 상담 유형을 “상담 유형 설정 리스트”에서 확인할 수 있습니다. 등록된 상담 유형이 없는 경우에는 “상담 유형 설정 리스트”에 표시되는 내용이 없습니다.



번호	항 목	설 명
1	상담 유형 설정 리스트	등록된 상담 유형을 확인할 수 있습니다. 최초 접속시 등록된 상담 유형이 없는 경우에는 항목5번 상담 유형 등록을 진행하여 주시기 바랍니다.
2	선택	우선 순위 조정을 위한 선택 항목입니다. 우선 순위를 조정하고자 하는 유형의 선택 버튼을 선택 후 항목 7번을 통해 순위를 조정하여 주시기 바랍니다.
3	상담유형	등록된 상담 유형의 명칭을 표시 합니다.
4	수정	등록된 상담 유형 명칭을 수정할 수 있습니다. 선택하면 아래와 같이 수정을 위한 팝업 창이 표시됩니다.  <div data-bbox="678 1019 954 1209" data-label="Image"> </div> 수정 명칭을 입력 후 확인을 선택하면 수정 확인 팝업이 표시됩니다. 명칭은 최대 한글 6자리, 영문 12자리까지 가능합니다.
5	상담유형 등록	신규 상담 유형을 등록할 수 있습니다. 선택하면 아래와 같이 신규 유형 등록을 위한 팝업 창이 표시됩니다.  <div data-bbox="678 1332 954 1523" data-label="Image"> </div> 명칭은 최대 한글 6자리, 영문 12자리까지 가능합니다.
6	삭제	등록된 상담 유형을 삭제 합니다. 삭제 버튼을 선택하면 삭제 확인을 위한 팝업창이 표시됩니다.
7	우선순위 조정	상담 유형의 표출 우선 순위를 조정할 수 있습니다. 상담 내역 등록시 많이 사용하는 상담 유형을 가장 먼저 표시되게 할 경우 사용됩니다. 변경을 원하는 유형을 선택(항목2) 후  버튼을 통해 변경할 수 있습니다.

3) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	상담 유형이 수정 되었습니다.	명칭 변경을 확인합니다. "확인"을 선택하면 변경된 명칭이 설정 리스트에 표시됩니다.
2	상담 유형이 추가 되었습니다.	신규 명칭 등록을 확인합니다. "확인"을 선택하면 신규 등록한 명칭이 설정 리스트에 표시됩니다.
3	정말 삭제 하시겠습니까?	등록된 상담 유형의 삭제를 선택하면 표시됩니다. "확인"을 선택하면 해당 상담 유형이 삭제됩니다.
4	선택된 상담 유형이 삭제 되었습니다.	상담 유형 삭제 확인 메시지 입니다.

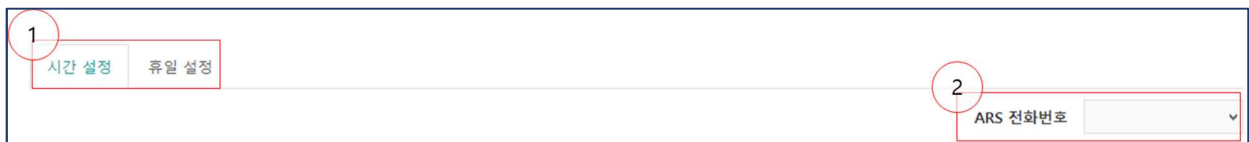
### 2.3.3 ARS 설정

**ARS 를 사용하는 경우에만 사용됩니다.** ARS 사용하기 위한 상담 그룹의 등록, 대표번호의 자동안내 시나리오, 근무시간과 휴일을 설정 설정할 수 있습니다.

1) 메인메뉴에서 "설정"을 선택 후 서브 메뉴에서 "ARS 설정"을 선택 합니다.



2) 선택 후 표시되는 서브 메뉴에서 ARS를 사용하기 근무시간과 휴일을 설정합니다.



순	항 목	설 명
1	설정 선택	근무시간과 휴일설정 메뉴를 선택할 수 있습니다.
2	ARS 전화번호	사용중인 ARS 대표번호를 선택하여야 합니다. 여러 개를 사용중인 경우 여러 개가 표시됩니다.

#### 2.3.3.1 시간 설정

- 1) 근무 시간 및 점심 시간을 설정하여 상담원이 전화를 받을 시간과 휴식 시간을 설정하여야 합니다.
- 2) 근무 시간이 사용 중 이어야 점심 시간 설정 및 업무 종료 음원 설정을 사용할 수 있습니다.
- 3) 요일 별 근무 시간이 미사용일 경우 해당 요일은 휴무일로 적용됩니다.

1 시간 설정 휴일 설정

2 ARS 전화번호

3 일괄 변경

### 근무 시간 설정

● 사용중 ✕ 미사용중

요일	✕ 월요일	✕ 화요일	✕ 수요일	✕ 목요일	✕ 금요일	✕ 토요일
시작시간	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00
종료시간	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00

### 점심 시간 설정


● 사용중 ✕ 미사용중

요일	✕ 월요일	✕ 화요일	✕ 수요일	✕ 목요일	✕ 금요일	✕ 토요일
시작시간	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00
종료시간	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00	18 : 00

11 저장

\* 근무 시간이 사용 중 이어야 점심 시간 설정 및 업무 종료 음원 설정을 사용할 수 있습니다.  
\* 요일 별 근무 시간이 미사용일 경우 해당요일은 휴무일로 적용됩니다.

번호	항 목	설 명
1	시간 설정 메뉴 선택	서브 메뉴 중 시간 설정 메뉴를 선택할 수 있습니다.
2	ARS 전화번호	<p>ARS 대표 전화번호 입니다. ARS 대표 전화번호는 전국 대표 번호(1XXX-XXXX)의 종속 번호(070-XXXX-XXXX 또는 일반 전화번호)입니다.</p> <p>전화번호를 선택하면 아래와 같이 여러 개의 ARS를 사용중인 경우에는 여러 개의 번호가 1개의 전화번호를 사용중인 경우에는 1개의 전화번호만 표시됩니다.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>ARS 전화번호 07077272004 ▲</p> <p>07000008888</p> <p>07000008889</p> <p>07077272004</p> </div> <p>여러 개의 ARS를 사용중이면 설정을 원하는 전화번호를 선택 후 근무 시간을 설정하시면 됩니다.</p>
3	일괄 변경	<p>모든 요일 또는 일부 요일에 대한 근무 시간 설정을 일괄 변경 할 수 있습니다. 선택 시 아래와 같이 일괄 변경을 할 수 있는 팝업창이 표시됩니다.</p> <p><b>주)설정은 시간에 대한 변경만 적용됨으로 항목4번 근무요일 사용 여부를 꼭 설정, 등록하여야 정상 동작합니다.</b></p>

		 <p>1) 요일 선택: 근무시간 설정을 원하는 요일을 클릭으로 선택합니다. 전체 요일을 선택하거나, 월,수,금 등 원하는 요일만 클릭으로 선택할 수 있습니다.</p> <p>2) 근무 시작 시간 설정 ① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다. ② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다. ③ 예) 근무 시작 시간이 아침 9시 00분 이면 09:00으로 설정합니다.</p> <p>3) 근무 종료 시간 설정 ① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다. ② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다. ③ 예) 근무 종료 시간이 저녁 6시 00분 이면 18:00으로 설정합니다.</p> <p>4) 확인/닫기 ① 확인: 수정 사항을 1차 저장 후 화면에 표시 합니다. <b>수정 사항의 저장은 꼭 11번 저장 버튼을 선택하여야 저장됩니다.</b> ② 닫기: 수정 사항을 저장하지 않고 창을 닫습니다.</p>
4	근무일 사용 여부 설정	<p>근무 여부를 설정합니다.(● 사용중 × 미사용중)초기에는 사용하지 않음(× 월요일) 으로 설정되어 있습니다. X 표시를 클릭하면 X표시가 ● 월요일 로 변경되어 사용중으로 표시됩니다.</p> <p><b>주1) 미사용중 요일은 휴일로 처리되어 업무 종료 멘트가 통화 상대방에게 송출됩니다.</b> <b>주2) 근무 시간이 설정되어야 점심시간 설정과 업무 종료 멘트를 설정할 수 있습니다.</b></p>

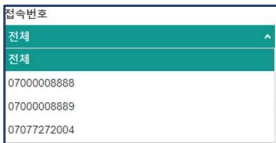
5	시작시간 설정	<p>근무 시작 시간을 설정합니다.</p> <p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 근무 시작 시간이 아침 9시 00분 이면 09:00으로 설정합니다.</p>
6	종료시간 설정	<p>근무 종료 시간을 설정합니다.</p> <p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 근무 종료 시간이 저녁 6시 00분 이면 18:00으로 설정합니다.</p>
7	일괄변경	<p>모든 요일 또는 일부 요일에 대한 점심시간 설정을 일괄 변경 할 수 있습니다. 선택 시 아래와 같이 일괄 변경을 할 수 있는 팝업창이 표시됩니다.</p> <p><b>주)설정은 시간에 대한 변경만 적용됨으로 항목8번 요일별 점심시간 사용 설정을 꼭 등록하여야 정상 동작합니다.</b></p> <div data-bbox="678 1115 957 1429" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>점심 시간 설정변경</p> <p>1. 요일 선택 일 월 화 수 목 금 토</p> <p>2. 선택된 요일을 18 시 00 분 ~</p> <p>3. 18 시 00 분 으로 설정합니다.</p> <p>4. 확인 닫기</p> </div> <p>1) 요일 선택: 점심시간 설정을 원하는 요일을 클릭으로 선택합니다. 전체 요일을 선택하거나, 월,수,금 등 원하는 요일만 클릭으로 선택할 수 있습니다.</p> <p>2) 점심 시간 시작 시간 설정</p> <p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시, 분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 점심 시작 시간이 오후 12시 00분 이면 12:00으로 설정합니다.</p> <p>3) 점심 시간 종료 시간 설정</p>


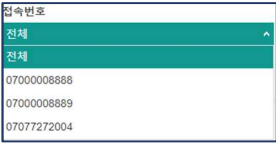
		<p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 종료 시, 분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 점심 기간 종료 시간이 오후 01시 00분 이면 13:00으로 설정합니다.</p> <p>4) 확인/닫기</p> <p>① 확인: 수정 사항을 1차 저장 후 화면에 표시 합니다. <b>수정 사항의 저장은 꼭 11번 저장 버튼을 선택하여야 저장됩니다.</b></p> <p>② 닫기: 수정 사항을 저장하지 않고 창을 닫습니다.</p>
8	점심시간 사용 여부 설정	<p>점심시간 사용 여부를 설정합니다.( ● 사용중 × 미사용중 )초기에는 사용하지 않음(× 월요일) 으로 설정되어 있습니다. X 표시를 클릭하면 X표시가 ● 월요일 로 변경되어 사용중으로 표시됩니다.</p> <p><b>주) 미사용중 요일은 근무 시간으로 처리되어 업무 멘트가 통화 상대방에게 송출됩니다.</b></p>
9	시작시간 설정	<p>점심 시간 시작 시간을 설정합니다.</p> <p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 점심 시간 시작 시간이 오후 12시 00분 이면 12:00으로 설정합니다.</p>
10	종료시간 설정	<p>점심 시간 종료 시간을 설정합니다.</p> <p>① 시와 분 영역을 클릭으로 선택하여 시작 시,분을 설정합니다.</p> <p>② 시간은 1시간 단위로, 분은 5분 단위로 선택할 수 있습니다.</p> <p>③ 예) 점심 시간 종료 시간이 오후 1시 00분 이면 13:00으로 설정합니다.</p>
11	저장	<p>모든 변경 사항을 저장합니다. 저장하지않고 다른 화면으로 이동하면 변경 사항은 적용되지 않습니다.</p>

### 2.3.3.2 휴일 설정

- 1) 등록되어 있는 임시 휴일들을 조회할 수 있으며, 추가로 임시 휴일을 등록하거나 삭제할 수 있습니다.
- 2) 등록된 임시 휴일은 휴일로 등록되어 휴무일 멘트가 송출됩니다.
- 3) 국경일, 국가 지정 휴일은 자동 설정 됩니다.

The screenshot shows the '공휴일 설정' (Public Holiday Setting) page. It includes sections for '시간 설정' (Time Setting), '검색 설정' (Search Setting), and '휴일 리스트' (Holiday List). Callouts 1-12 point to specific UI elements: 1 (Holiday Setting menu), 2 (ARS number dropdown), 3 (Holiday name input), 4 (Search button), 5 (Select checkbox), 6 (ARS number), 7 (Holiday name), 8 (Start date), 9 (End date), 10 (Page navigation), 11 (Delete button), and 12 (Register button).

번호	항 목	설 명
1	휴일 설정 메뉴 선택	서브 메뉴 중 휴일 설정 메뉴를 선택할 수 있습니다.
2	접속번호	ARS 대표 전화번호 입니다. 전화번호를 선택하면 아래와 같이 여러 개의 ARS를 사용중인 경우에는 여러 개의 번호가 1개의 전화번호를 사용중인 경우에는 1개의 전화번호만 표시됩니다.  여러 개의 ARS를 사용중이면 검색을 원하는 전화번호를 선택하거나, 전체 번호로 검색할 수 있습니다.
3	휴일명	등록된 휴일명으로 검색할 수 있습니다. 전체 이름 또는 일부 이름만 입력하여 검색할 수 있습니다.
4	검색	접속번호와 휴일명을 입력 후 검색을 실시합니다. 검색 결과는 아래 휴일 리스트에 표시됩니다.
5	선택	해당 항목을 삭제할 경우 선택합니다. 선택 후 항목 11번 선택삭제를 클릭하면 해당 항목은 삭제 됩니다.
6	접속번호	해당 휴일이 등록된 ARS 대표전화번호를 표시합니다.
7	휴일명	등록된 휴일의 명칭입니다.
8	시작날짜	휴일이 시작되는 날짜입니다.
9	종료날짜	휴일이 종료되는 날짜입니다.
10	페이지 이동	현재 페이지를 표시하며 < > 표시 선택시 페이지를 이동할 수 있습니다.
11	선택 삭제	삭제를 원하는 항목을 선택(항목 5 참조) 후 "선택 삭제"를

		클릭하면 해당 항목은 삭제됩니다.
12	등록	<p>임시 휴일을 등록할 수 있습니다. 선택시 임시 휴일 등록창이 아래와 같이 표시됩니다.</p>  <p>1) 접속 번호: 등록을 원하는 ARS 대표번호를 선택합니다.</p>  <p>2) 휴일명 휴일 등록 명칭을 입력합니다.</p> <p>3) 시작 날짜 휴일 시작 날짜를 입력합니다. 날짜는 월, 일 구분하여 선택합니다.</p> <p>4) 종료 날짜 휴일 종료 날짜를 입력합니다. 휴일이 1일인 경우에는 시작 날짜와 동일하게 선택, 입력합니다.</p> <p>5) 메모 휴일 관련 메모를 입력합니다.</p> <p>6) 등록/단기</p> <p>① 등록: 설정한 임시 휴일을 등록 후 창을 닫습니다. ② 임시 휴일을 등록하지 않고 창을 종료합니다.</p>

4) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	체크를 해주세요	삭제할 임시 휴일을 선택하여 주시기 바랍니다. 선택은 휴일 리스트 "선택" 박스를 체크하여야합니다.
2	휴일명을 입력해주세요	임시 휴일 등록에서 "휴일명" 항목을 입력하여 주

		시기 바랍니다.
3	휴일이 등록되었습니다.	임시 휴일이 등록되었습니다.
4	정말 삭제 하시겠습니까?	선택한 임시 휴일 삭제 확인 입니다.
5	선택된 휴일이 삭제 되었습니다.	선택된 휴일이 삭제 되었습니다.

### 2.3.4 고객 관리(주소록)

고객 정보를 관리할 수 있는 설정 페이지 입니다. 고객의 간단한 주소록을 등록, 수정, 삭제할 수 있습니다. 주소록은 모든 관리자, 상담원이 공유하여 등록, 수정, 삭제 할 수 있습니다.

등록 가능 항목은 고객명, 전화번호, 고객그룹, 주소, 상세주소, 우편 번호, 이메일, 메모 입니다.

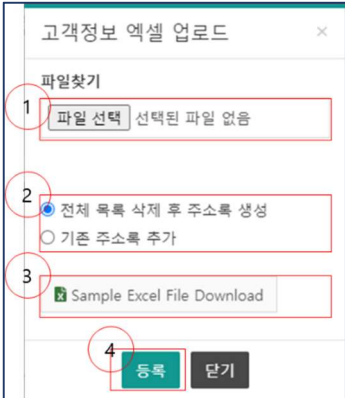
- 1) 메인메뉴에서 "설정"을 선택 후 서브 메뉴에서 "고객관리"를 선택합니다.


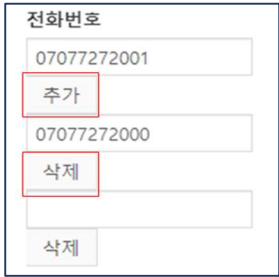


- 2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 입력 후  버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 고객 리스트를 확인 할 수 있습니다.



번호	항 목	설 명
1	고객명	등록된 고객명을 입력하여 검색할 수 있습니다. 입력 박스의 빈 공간을 클릭 후 입력합니다.
2	전화번호	고객 전화번호로 고객을 검색할 수 있습니다. 입력 박스의 빈 공간을 클릭 후 입력합니다.
3	고객 그룹	등록된 고객 그룹으로 고객을 검색할 수 있습니다.

<p>4</p>	<p>엑셀업로드</p>	<p>엑셀로 작성된 고객 주소록을 업로드 할 수 있습니다. “엑셀 업로드” 버튼을 클릭하면 아래와 같이 파일업로드 및 샘플 파일을 다운로드 할 수 있는 팝업창이 표시됩니다.</p> <p>주)신규 주소록 작성 시에는 꼭 첨부된 샘플 주소록 파일을 다운 받아서 작성하여 주시기 바랍니다. (타 양식은 지원하지 않습니다.)</p>  <p>1) 파일 선택:</p> <p>① “파일 선택”을 클릭하면 윈도우 탐색기가 실행됩니다. 업로드 할 주소록 파일을 찾아 선택 합니다.</p> <p>② 파일을 선택하면 오른쪽 빈 공간에 해당 파일명이 표시 됩니다.</p> <p>2) 등록 방법 선택</p> <p><b>주) 등록 후에는 이전 목록을 복구할 수 없습니다.</b></p> <p>① 전체 목록 삭제 후 주소록 생성: 기존 전체 목록을 삭제 후 신규 목록으로 대체합니다.</p> <p>② 기존 주소록 추가: 기존 주소록에 추가로 신규 목록을 생성합니다. 이 경우에 기존 목록과 중복 될 수 있습니다.</p> <p>3) 샘플 파일 다운로드: 선택시 주소록 샘플 파일을 다운로드 할 수 있습니다. 선택시 윈도우 탐색기가 실행되며, 원하는 위치에 파일을 저장할 수 있습니다.</p> <p>4) 등록: 신규 파일을 적용합니다. 닫기: 변경 파일을 적용하지 않고 목록으로 돌아갑니다.</p>
<p>5</p>	<p>엑셀 다운</p>	<p>등록된 주소록 전체를 다운로드 할 수 있습니다. 선택시 윈도우 탐색기가 실행되며 원하는 위치에 주소록 파일을 저장할 수 있습니다.</p>
<p>6</p>	<p>선택</p>	<p>특정 고객을 삭제할 때 선택합니다. 박스를 클릭하면 체크 표시가 나타납니다. 선택 후 (15)번 “선택삭제”를 클릭하면 고객을 삭제할 수 있습니다.</p>

7	No	주소록 등록 번호 입니다.
8	고객명	등록 고객명입니다.
9	메모	고객에 대한 메모를 표시합니다.
10	고객 그룹	항목 번호 "2.3.5 고객그룹 설정"에 따라 분류 등록한 고객 그룹이 표시됩니다.
11	수정하기	<p>고객에 대한 등록 정보를 수정할 수 있습니다. 수정을 원하는 고객의 "수정하기"를 클릭하면 아래와 같이 수정 화면이 표시됩니다.</p>  <p>1) 고객명: 고객명을 수정할 수 있습니다.</p> <p>2) 전화번호: 기존 전화번호를 변경하거나, 아래 "추가"버튼을 이용하여 전화번호를 추가 할 수 있습니다. "추가"버튼을 선택하면 아래에 추가 전화 번호 입력을 위한 빈칸과 기존 전화번호를 삭제 할 수 있는 "삭제" 버튼이 표시됩니다.</p> 

		<p>3) 고객 그룹: 고객 그룹을 변경 할 수 있습니다.</p> <p>4) 고객 주소: 고객 주소를 변경 할 수 있습니다.</p> <p>5) 고객 상세 주소: 고객 상세 주소를 입력할 수 있습니다.</p> <p>6) 고객 우편 번호: 고객 우편 번호를 입력할 수 있습니다.</p> <p>7) 고객 이메일: 고객 이메일 주소를 입력할 수 있습니다.</p> <p>8) 메모: 메모를 입력할 수 있습니다.</p> <p>9) 수정: 변경 내용을 저장합니다.</p> <p>닫기: 변경 내용을 취소 후 메인 메뉴로 이동합니다.</p>
12	현재페이지	검색리스트의 현재 페이지의 번호를 표시합니다.
13	표시 개수	한 페이지에 표시될 리스트를 5/10/20 단위로 설정할 수 있습니다.
14		검색 페이지 이동 버튼입니다.
15	선택 삭제	<p>선택한 고객 주소록을 삭제할 경우 선택합니다.</p> <p>항목 6) "선택"에서 삭제할 주소록을 선택 후 "선택삭제"를 클릭하면 "정말 삭제하시겠습니까?" 팝업창이 표시되며 "확인"을 선택 하면 선택된 주소록은 삭제됩니다.</p>
16	등록	<p>신규 고객 주소록을 등록할 수 있습니다. "등록"버튼을 클릭 하면 아래와 같이 등록 화면이 표시됩니다.</p>



kt Easy Call      상담원 콜 정보    모니터링    **설정**    info    로그인

상담원 설정      상담 유형 설정      ARS 설정      고객관리

**고객그룹 설정**      비밀번호 설정

2) 검색 설정의 각 항목 중 원하는 항목에 대한 조건을 입력 후 **검색** 버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 고객 리스트를 확인 할 수 있습니다.

검색 설정

1 그룹 이름

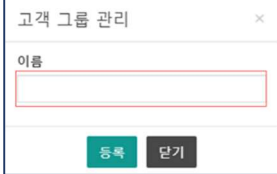
검색

고객정보 리스트

2 선택	3 고객 그룹 이름	4 수정하기
<input type="checkbox"/>	고객그룹 00	수정하기
<input type="checkbox"/>	고객그룹 18	수정하기
<input type="checkbox"/>	고객그룹 16	수정하기
<input type="checkbox"/>	고객그룹 17	수정하기
<input type="checkbox"/>	고객그룹 180	수정하기

5 현재 페이지: 1    6 표시 개수: 5    7 1-5 of 29    8 선택삭제    9 등록

번호	항목	설명
1	그룹 이름	등록된 고객 그룹 이름으로 검색합니다. 전체 리스트는 고객 그룹 설정 메뉴 선택시 표시됩니다.
2	선택	그룹명을 삭제하기 위한 선택 항목입니다. 박스를 클릭하면 체크 표시가 나타납니다. 선택 후 (8)번 "선택삭제"를 클릭하면 고객그룹을 삭제할 수 있습니다/
3	고객그룹이름	등록된 고객그룹 명칭을 표시 합니다.
4	수정하기	등록된 상담 유형 명칭을 수정할 수 있습니다. 선택하면 아래와 같이 수정을 위한 팝업 창이 표시됩니다. <div data-bbox="678 1684 956 1863" data-label="Image"> </div> 기존 명칭을 클릭하여 수정 후 "수정"을 클릭하면 확인을 선택하면 수정 확인 팝업이 표시됩니다.
5	현재페이지	검색리스트의 현재 페이지의 번호를 표시합니다.
6	표시 개수	한 페이지에 표시될 리스트를 5/10/20 단위로 설정할 수 있습니다.

7		검색 페이지 이동 버튼입니다.
8	선택 삭제	선택한 고객 그룹을 삭제할 경우 선택합니다. 항목 2) "선택"에서 삭제할 고객그룹을 선택 후 "선택삭제"를 클릭하면 "정말 삭제하시겠습니까?" 팝업창이 표시되며 "확인"을 선택 하면 선택된 고객그룹은 삭제됩니다.
9	등록	신규 고객그룹을 등록할 수 있습니다. "등록"버튼을 클릭하면 아래와 같이 등록 화면이 표시됩니다.  이름 항목에 신규 고객그룹명을 입력 후 "등록" 버튼을 클릭하여 신규 그룹명을 등록할 수 있습니다..

3) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	고객 그룹이 수정되었습니다.	고객 그룹명이 수정되어 반영 되었습니다. "확인"을 선택하면 변경 정보가 표시됩니다.
2	이름을 입력해주세요	고객그룹명은 필수 입력 항목 입니다.
3	정말 삭제 하시겠습니까?	등록된 고객그룹명의 삭제를 선택하면 표시됩니다. "확인"을 선택하면 해당 고객 그룹명이 삭제됩니다.
4	기본 그룹과 사용 중인 그룹은 삭제 할 수 없습니다.	고객그룹명 삭제를 진행할 때 무조건 표시됩니다. 현재 고객 주소록에 사용중인 그룹명 또는 기본 그룹(그룹명-"미분류 그룹")은 삭제할 수 없습니다. 그룹명이 삭제 되지 않았다면 사용 유무를 확인하여 주시기 바랍니다. 확인 방법은 설정 -> 고객관리 메뉴에서 해당 그룹명으로 검색하여 등록된 고객 유무를 확인할 수 있습니다.

### 2.3.6 비밀번호 설정

로그인한 그룹 관리자의 비밀번호를 변경할 수 있습니다. 비밀번호는 최소 10 자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자를 혼용하여 사용하여야 합니다. (4 가지 조건이 모든 포함되어야 합니다.)

1) 메인메뉴에서 "설정"을 선택 후 서브 메뉴에서 "비밀번호 설정"을 선택합니다.

		<a href="#">상담원 콜 정보</a>	<a href="#">모니터링</a>	<a href="#">설정</a>	<a href="#">info</a>	<a href="#">로그아웃</a>
<a href="#">상담원 설정</a>	<a href="#">상담 유형 설정</a>	<a href="#">ARS 설정</a>	<a href="#">고객관리</a>	<a href="#">비밀번호 설정</a>		
<a href="#">고객그룹 설정</a>						

2) 각각의 항목에 입력 후 "변경"버튼을 클릭하여 비밀번호를 변경 할 수 있습니다.

**비밀번호 변경**

비밀번호를 최소 10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용해주시길 바랍니다.

1 **현재 비밀번호**

2 **새 비밀번호**

3 **비밀번호 확인**

4 변경

번호	항목	설명
1	현재비밀번호	현재 사용중인 비밀번호를 입력합니다.
2	새 비밀번호	비밀번호 규칙에 맞게 새 비밀번호를 입력합니다.
3	비밀번호 확인	새 비밀번호를 다시 입력하여 비밀번호를 확인합니다.
4	변경	새 비밀번호로 변경 확인 합니다. "변경"을 클릭하면 변경 확인 팝업이 표시됩니다.

4) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항목	설명
1	현재 비밀번호가 맞지 않습니다.	입력된 현재 비밀번호가 일치하지 않습니다. 비밀번호를 확인하여 주시기 바랍니다.
2	비밀번호를 최소 10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용해주시길 바랍니다.	입력된 비밀번호가 비밀번호 규칙과 일치하지 않습니다. 비밀번호 입력 규칙에 맞게 비밀번호를 입력하여 주시기 바랍니다.
3	비밀번호 확인을 입력해주세요.	"비밀번호 확인" 란이 비어있는 경우에 표시된다. "비밀번호 확인"을 입력해주세요.

4	새비밀번호가 맞지 않습니다.	새로운 비밀번호 입력이 일치 하지 않습니다. 새 비밀번호를 확인하여 주시기 바랍니다.
5	비밀번호가 변경 되었습니다.	새로운 비밀번호로 변경 되었습니다.

= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

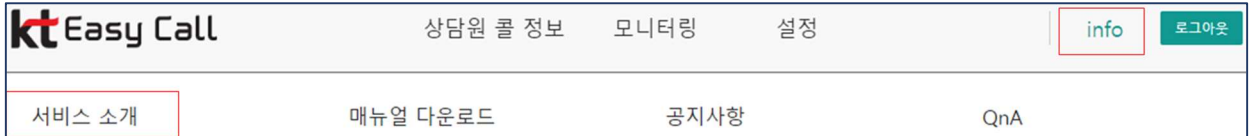
### 3. Info

이지콜센터의 공지 사항 확인 및 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.

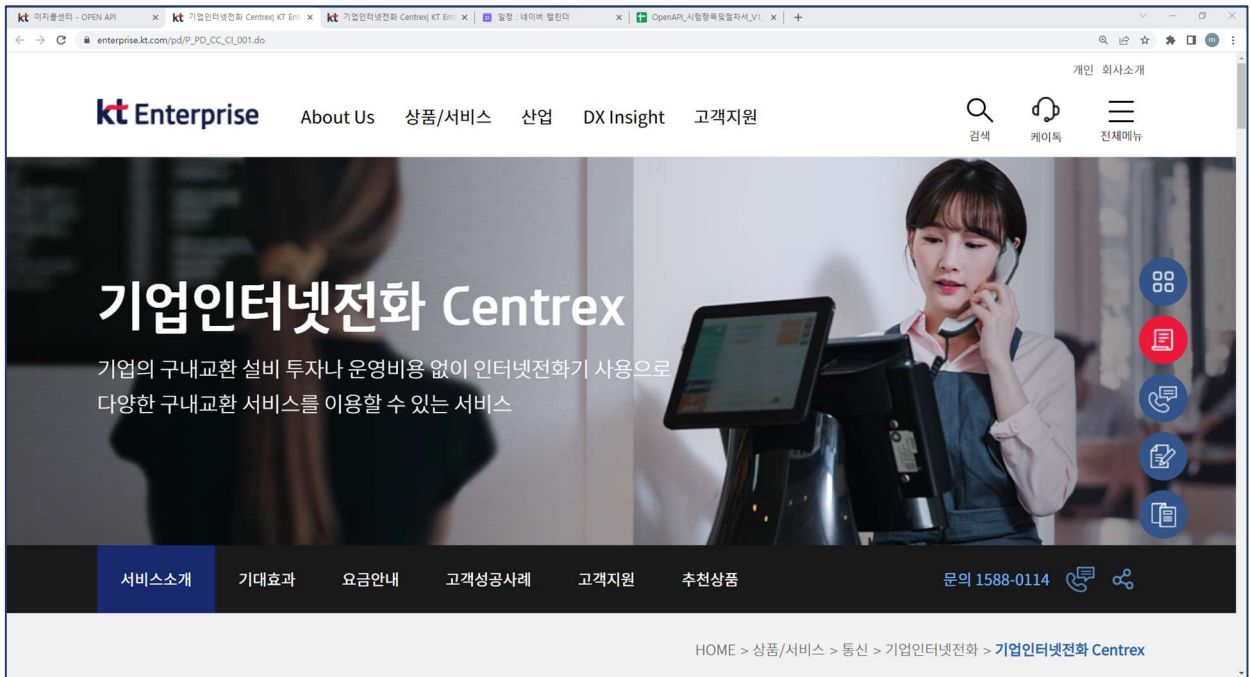
#### 3.1 서비스 소개

이지콜센터 소개입니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"를 선택 후 서브 메뉴에서 "서비스 소개"를 선택 합니다.



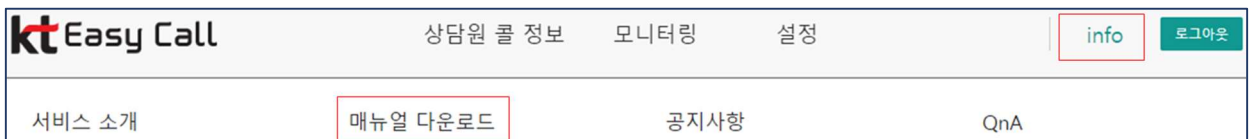
- 2) 메뉴 선택시 서비스 소개 페이지로 이동합니다.



#### 3.2 매뉴얼 다운로드

이지콜센터 웹, User Client 프로그램의 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"를 선택 후 서브 메뉴에서 "서비스 소개"를 선택 합니다.



- 2) 다운로드 메뉴를 선택하면 윈도우 탐색기가 실행됩니다. 윈도우 탐색기에서 파일을 저장할 위치를 지정하여 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.

### 3.3 공지사항

서비스 관리자 및 시스템관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다. 공지 사항은 웹 또는 UC 접속시 팝업으로도 제공됩니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"을 선택 후 서브 메뉴에서 "공지사항"을 선택 합니다.



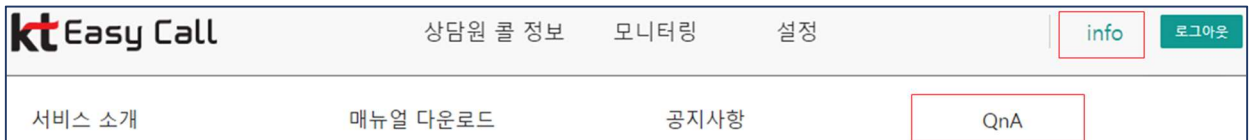
- 2) 메뉴 선택시 서비스 관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다.

순번	제목	작성자	등록시간
3	상담원 프로그램을 처음 사용 하시는 분은 꼭 팝업 설정을 하셔야 주소록 팝업 기능을 ...	시스템관리자	2022-05-16 11:50:05
2	공지 시험 2	시스템관리자	2022-04-26 12:28:00
1	공지 테스트	시스템관리자	2022-04-01 10:35:54

### 3.4 QnA

많이 질문하는 사항들을 정리하여 제공합니다. 서비스 사용시 먼저 확인하여 주시기 바랍니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"을 선택 후 서브 메뉴에서 "QnA"를 선택합니다.



- 2) 메뉴 선택시 서비스 관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다. 각 항목을 클릭하면 아래에 상세 내용이 표시됩니다.

상담원 프로그램에서 전화를 받을때 고객 주소록이 표시되지 않습니다.
통화내역리스트에 상담원 ID가 'Unknown'으로 표시됩니다.
전화가 왔는데 번호중복 팝업창이 표시됩니다.
같은 전화번호가 여러개의 주소록에 등록된 경우 번호중복 팝업창이 표시됩니다. 번호 중복 팝업창은 등록순으로 표시됩니다. 최 상위에 표시되는 고객명이 마지막에 등록 또는 수정한 고객입니다.

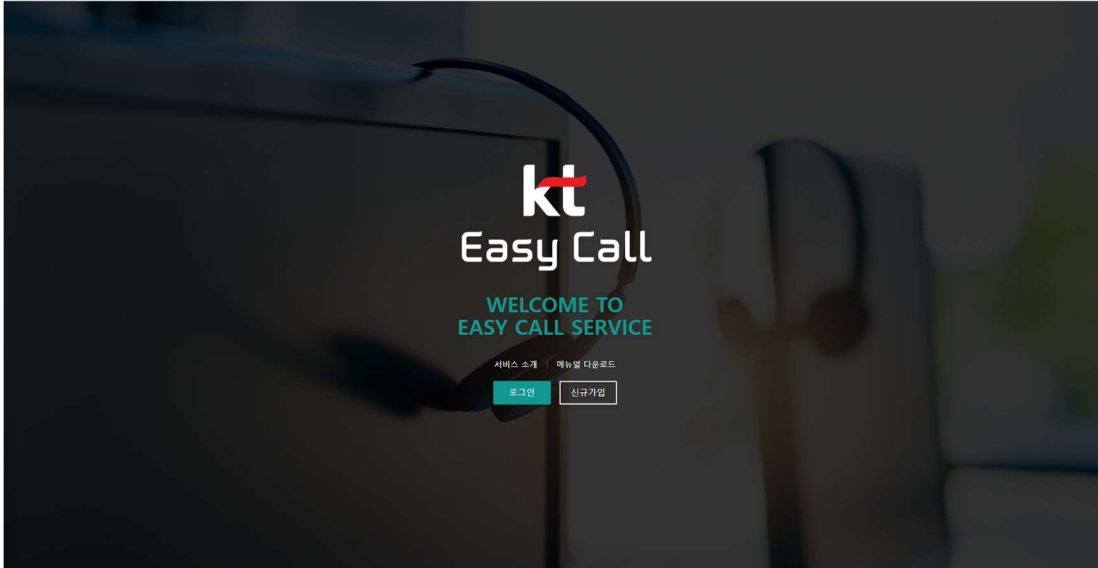
= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

## 상담원

## 1. Log in

### 1.1 웹 접속 방법

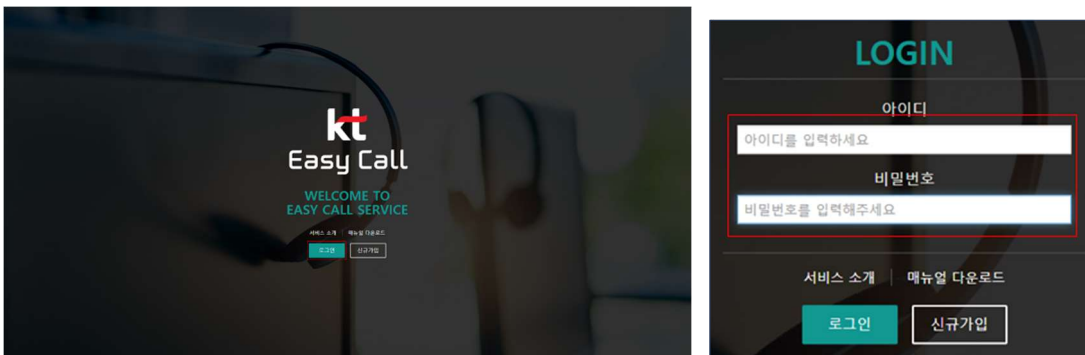
인터넷 웹 브라우저 프로그램의 주소 입력 창에 <https://easycall.kt.com/> 입력.



### 1.2 로그인 / 로그아웃

홈페이지 중앙의 로그인 버튼을 클릭하면 로그인 창이 표시됩니다.

로그인 창에 등록된 아이디와 비밀번호를 입력합니다. 상담원 아이디가 없는 경우는 회사 관리자가 "항목 2.3.1.1 상담원 등록"을 참조하여 상담원 아이디 등록을 먼저 진행하여 주시기 바랍니다.



프로그램 로그인 후 우측 상단의 **로그아웃** 버튼을 선택하면 프로그램에서 로그 아웃 후 로그인 페이지로 이동합니다.



## 2. 서비스 조회 및 설정

### 2.1 상담원 콜 정보

상담원 콜 정보 메뉴에서 회사 관리자가 상담원별 통화내역과 회사 전체의 콜 통계(통화 건수)를 확인할 수 있습니다.

#### 2.1.1 통화 내역

- 1) 메인메뉴에서 "상담원 콜 정보"를 선택 후 서브 메뉴에서 " 통화내역"을 선택 합니다. 통화내역이 선택되면 당일 날짜의 콜 통계를 확인할 수 있습니다.



- 2) 검색 설정에서 최대 2개월까지의 날짜를 선택 후  버튼을 선택하면 검색 조건과 일치하는 통화 내역을 아래 콜 통계 리스트에서 확인할 수 있습니다.

검색 설정

1

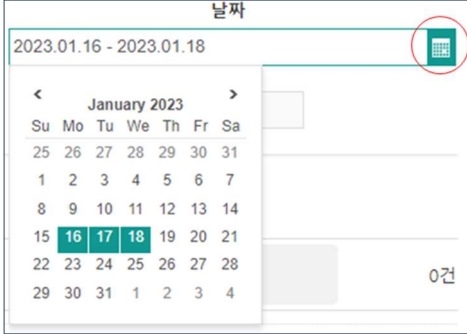
날짜

2023.01.18 - 2023.01.18

콜 통계 리스트

2	상담현황	접수	0건	보류	0건	완료	0건
3	통화건수	전체콜	0건	성공	0건	중통화 건수	0건
				실패	0건	발신	0건
				수신	0건	수신	0건
4	통화분수	중통화 시간	00:00:00	발신	00:00:00	평균통화 분수	00:00:00
				수신	00:00:00		
5	콜백	전체콜	콜백	0건			

번호	항 목	설 명
1	날짜	기간을 설정 할 수 있습니다. 기간이 입력된 입력칸에 동일한 형식으로 일자를 입력하거나 오른쪽 케린더 표시를 선택 후 아래와 같이 표시되는 캘린더에서 기간을 선택할 수 있습니다.

		 <p>해당 캘린더에서 시작 날짜를 클릭 후 이후 날짜를 클릭하면 해당 기간으로 통계를 조회할 수 있습니다. 조회 기간은 최대 2개월 입니다. (초과 설정시 알림 팝업이 표시됩니다.) 1일 통계는 같은 날짜를 두번 클릭하여 주시기 바랍니다.</p>
2	상담현황	<p>지정 기간의 상담 건수에 대한 처리 현황을 조회할 수 있습니다. 처리 현황은 UC 프로그램에서 등록된 내용을 반영합니다.</p> <p>①접수: 접수된 상담 건수입니다. ②보류: 접수된 상담 건중 "보류" 처리된 상담 건수 입니다. ③완료: 접수된 상담 건중 " 상담완료"로 처리된 상담 건수 입니다.</p>
3	통화건수	<p>지정 기간의 총 통화 건수를 확인할 수 있습니다.</p> <p>①전체콜: 수신, 발신, 부재중 수신, 발신 무응답을 포함하는 전체 착/발신 콜 수 입니다. . 성공: 착신/발신 성공 콜 수 입니다. . 실패: 부재중 수신, 발신 무응답 콜 수입니다. ②총통화건수: 착신/발신 성공 콜 수 입니다. . 발신: 발신 호 통화 건수 입니다. . 수신: 착신 호 통화 건수 입니다.</p>
4	통화시간	<p>지정 기간 총 통화 시간을 확인할 수 있습니다. 총통화시간: 발신/수신 총 통화 시간 입니다. 단위는 초입니다. . 발신: 발신 호 통화 시간 입니다. . 수신: 착신 호 통화 시간 입니다. 평균통화시간: 전체 통화의 평균 통화 시간 입니다.</p>
5	콜백	<p>발신자(고객)가 콜백을 요청한 건수입니다. 콜백을 요청한 고객의 정보는 UC 프로그램의 통화이력에서 조회할 수 있습니다. (아래 그림 참조)</p>



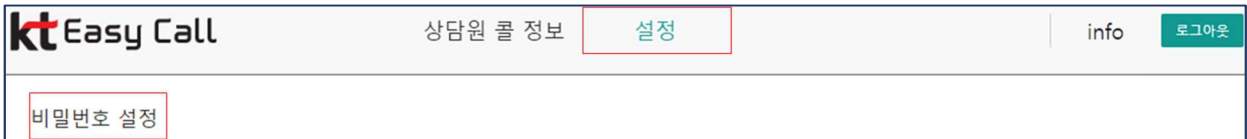
## 2.2 설정

상담원의 로그인 비밀번호를 변경할 수 있습니다.

### 2.2.1 비밀번호 변경

로그인한 그룹 관리자의 비밀번호를 변경할 수 있습니다. 비밀번호는 최소 10 자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자를 혼용하여 사용하여야 합니다. (4 가지 조건이 모든 포함되어야 합니다.)

- 1) 메인메뉴에서 "설정"을 선택 후 서브 메뉴에서 "비밀번호 설정"을 선택합니다.



- 2) 각각의 항목에 입력 후 "변경"버튼을 클릭하여 비밀번호를 변경 할 수 있습니다.

**비밀번호 변경**

비밀번호를 최소 10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용해주시길 바랍니다.

1 현재 비밀번호

2 새 비밀번호

3 비밀번호 확인

4 변경

번호	항 목	설 명
1	현재비밀번호	현재 사용중인 비밀번호를 입력합니다.
2	새 비밀번호	비밀번호 규칙에 맞게 새 비밀번호를 입력합니다.

3	비밀번호 확인	새 비밀번호를 다시 입력하여 비밀번호를 확인합니다.
4	변경	새 비밀번호로 변경 확인 합니다. "변경"을 클릭하면 변경 확인 팝업이 표시됩니다.

3) 사용자 안내를 위하여 다음의 팝업 메시지가 제공됩니다.

순	항 목	설 명
1	현재 비밀번호가 맞지 않습니다.	입력된 현재 비밀번호가 일치하지 않습니다. 비밀번호를 확인하여 주시기 바랍니다.
2	비밀번호를 최소 10자리 이상, 영어, 특수문자, 숫자 혼용해주시길 바랍니다.	입력된 비밀번호가 비밀번호 규칙과 일치하지 않습니다. 비밀번호 입력 규칙에 맞게 비밀번호를 입력하여 주시기 바랍니다.
3	비밀번호 확인을 입력해주세요.	"비밀번호 확인" 란이 비어있는 경우에 표시된다. "비밀번호 확인"을 입력해주세요.
4	새비밀번호가 맞지 않습니다.	새로운 비밀번호 입력이 일치 하지 않습니다. 새 비밀번호를 확인하여 주시기 바랍니다.
5	비밀번호가 변경 되었습니다.	새로운 비밀번호로 변경 되었습니다.

= 문서 편집을 위한 여백입니다 =

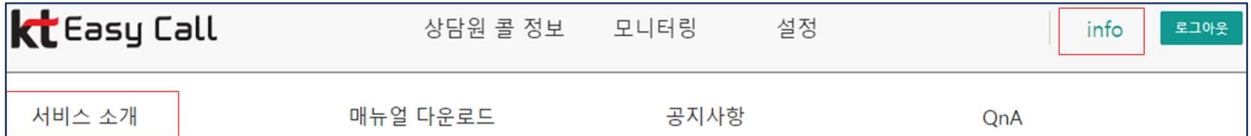
### 3. Info

이지콜센터의 공지 사항 확인 및 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.

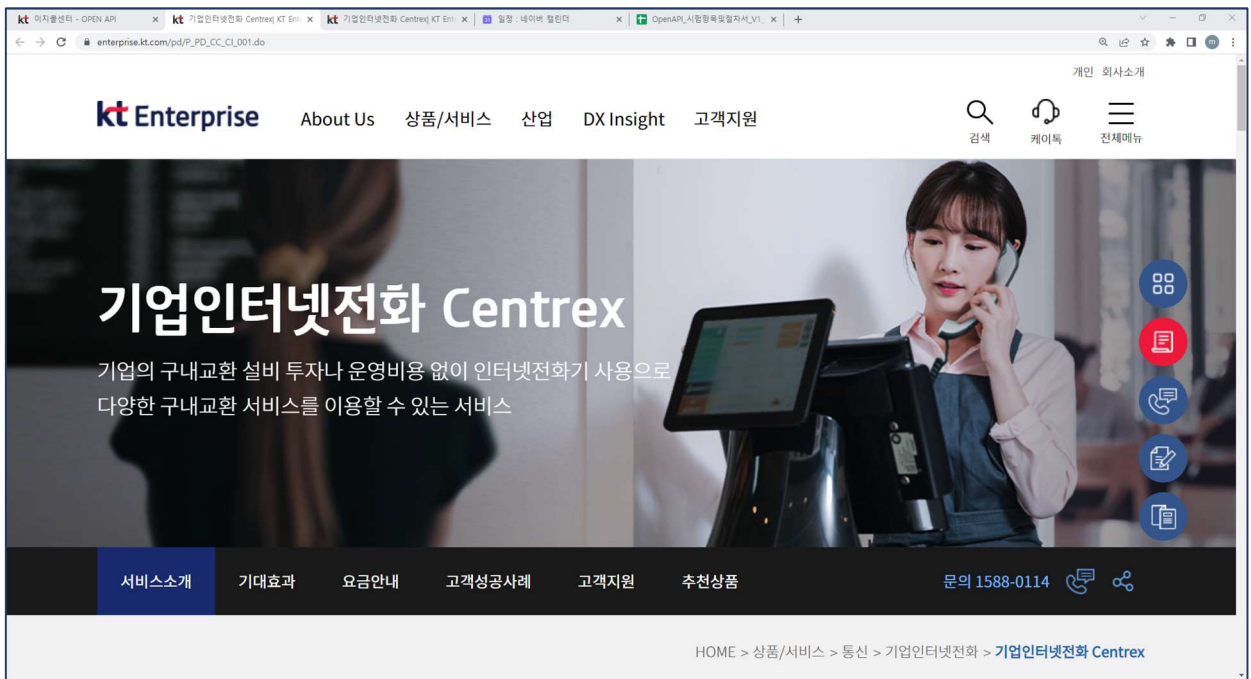
#### 3.1 서비스 소개

이지콜센터 소개입니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"를 선택 후 서브 메뉴에서 "서비스 소개"를 선택 합니다.



- 2) 메뉴 선택시 서비스 소개 페이지로 이동합니다.



#### 3.2 매뉴얼 다운로드

이지콜센터 웹, User Client 프로그램의 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"를 선택 후 서브 메뉴에서 "서비스 소개"를 선택 합니다.



- 2) 다운로드 메뉴를 선택하면 윈도우 탐색기가 실행됩니다. 윈도우 탐색기에서 파일을 저장할 위치를 지정하여 사용자 설명서를 다운로드 할 수 있습니다.



### 3.3 공지사항

서비스 관리자 및 시스템관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다. 공지 사항은 웹 또는 UC 접속시 팝업으로도 제공됩니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"을 선택 후 서브 메뉴에서 "공지사항"을 선택 합니다.



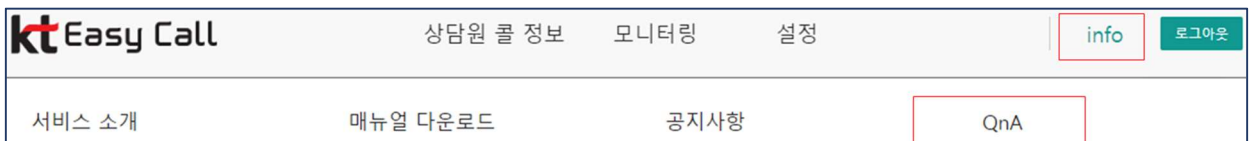
- 2) 메뉴 선택시 서비스 관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다.

순번	제목	작성자	등록시간
3	상담원 프로그램을 처음 사용 하시는 분은 꼭 팝업 설정을 하셔야 주소록 팝업 기능을 ...	시스템관리자	2022-05-16 11:50:05
2	공지 시험 2	시스템관리자	2022-04-26 12:28:00
1	공지 테스트	시스템관리자	2022-04-01 10:35:54

### 3.4 QnA

많이 질문하는 사항들을 정리하여 제공합니다. 서비스 사용시 먼저 확인하여 주시기 바랍니다.

- 1) 메인메뉴에서 "Info"을 선택 후 서브 메뉴에서 "QnA"를 선택합니다.



- 2) 메뉴 선택시 서비스 관리자의 공지 사항을 확인할 수 있습니다. 각 항목을 클릭하면 아래에 상세 내용이 표시됩니다.

상담원 프로그램에서 전화를 받을때 고객 주소록이 표시되지 않습니다.
통화내역리스트에 상담원 ID가 "Unknown"으로 표시됩니다.
전화가 왔는데 번호중복 팝업창이 표시됩니다.
같은 전화번호가 여러개의 주소록에 등록된 경우 번호중복 팝업창이 표시됩니다. 번호 중복 팝업창은 등록순으로 표시됩니다. 최 상위에 표시되는 고객명이 마지막에 등록 또는 수정한 고객입니다.



## 서비스 관련 문의

이지콜센터 전문 상담센터: 1877-9907 (유료)

KT 기업고객센터: 1588-0114 (유료)

저작권 Copyright © 2024 KT

이 사용 설명서는 저작권법에 의해 보호받는 저작물입니다. KT의 사전 서면 동의 없이 사용 설명서의 일부 또는 전체를 복제, 공중 송신, 배포, 번역하거나 전자 매체 또는 기계가 읽을 수 있는 형태로 바꿀 수 없습니다.

모든 상표 및 저작권은 해당 업체의 자산입니다.