

Unicall® 전국인력



전국 인력시장 현장인력소개 시스템

종합 인력 정보 시스템

유니콜[®]/전국인력

사용자 매뉴얼

(주)한국머털테크

차 례

1. 유니콜/전국인력에 대해	1
1.1 서비스 방식	1
1.2 사용 환경	4
1.3 애프터 서비스	4
2. 설치하기	5
2.1 콜 센터 프로그램 설치하기	5
2.2 관리 센터 프로그램 설치하기	7
2.3 발신자 표시기 설치	9
2.4 재설치	9
3. 시작하기	14
3.1 기본 화면	14
3.2 시작하기	15
3.3 설정	16
4. 사용하기	17
4.1 통화하기	17
4.2 거래처 관리	18
4.3 주문 관리	21
4.4 매출 및 영업 관리	24
4.5 부가 기능	25
5. 센터 운영	30
5.1 관리 센터 운영	30
5.2 콜 센터 운영	32
5.3 구직자 콜센터 운영	33
6. 스마트폰	45
6.1 메뉴화면	45
6.2 오더등록 사용하기	46
6.3 오더검색 사용하기	46
6.4 진행중 사용하기	47
6.5 완료통계 사용하기	48
6.6 공지사항 사용하기	48
6.7 내정보 사용하기	48

1. 유니콜/전국인력에 대해

유니콜/전국인력은 다양하고 효율적인 기능으로 고객 서비스를 개선할 수 있으며, 쉽고 편리하게 고객, 접수, 매출, 영업 등을 관리할 수 있습니다.

1.1 서비스 방식

① 유니콜/전국인력의 특징

유니콜/전국인력은 인력사무소나 인력소개소에서 현장 인력의 소개, 파견 및 관리를 전문적으로 해주는 시스템이며 인력 관리 사업의 창업에 매우 적합합니다. 스마트폰 인터넷 및 발신자 표시를 기반으로 하며, 획기적으로 저렴하면서도 필요한 기능과 서비스는 모두 제공합니다. 현장 인부, 노무 인부, 잡부, 파출부, 가정부 등의 소개와 파견 사업에 적합합니다.

인력 관리의 접수를 원활하게 하고 독촉이나 중복 접수를 분리할 수 있으며, 고객 위치와 회원 위치의 종합 분석으로 효율적인 오더 처리가 가능합니다. 또한 편리한 스마트폰 인터넷만으로 필요한 정보를 인력 관리 센터와 회원에게 전달하므로 인력 회사와 회원 양쪽의 부담이 경감됩니다.

◆ 기능과 장점

유니콜/전국인력은 전국인력 프로그램 외에 고객 관계 관리 프로그램의 다양하고 효율적인 기능으로 고객 서비스를 개선할 수 있으며, 쉽고 편리하게 고객, 접수, 매출, 영업 등을 관리할 수 있습니다.

① 스마트폰 인터넷: 센터에서 구직자에게 인터넷으로 대상 작업의 정보를 실시간으로 제공하며, 구직자가 스마트폰에서 작업 오더를 선택하면 다른 구직자는 그 작업 오더를 선택할 수 없게 하는 기능을 포함합니다.

② 콜 센터별 선배정 기능: 구인 및 구직에 필요한 작업 배정의 콜 센터 연계 기능으로, 작업 접수 후 해당 콜 센터 소속 구직자가 먼저 배정을 받고, 그 배정이 일정 시간 동안 안되면 다른 콜 센터의 구직자에게 배정이 가능

한 기능입니다. 그러므로 작업의 합리적이고 균형적인 배정이 가능합니다.

③ 고객 기능: 구인자 및 구직자로 이루어지는 고객 정보 표시, 신규 고객 정보 등록, 기존 고객 정보 관리 및 다양한 조건으로 고객을 검색하는 기능들입니다.

④ 접수 기능: 구인 및 구직의 전화 주문과 인터넷 주문을 신속하고 효율적으로 처리하며, 접수에서부터 배정은 물론 사후까지도 관리하고 표시하는 기능들입니다.

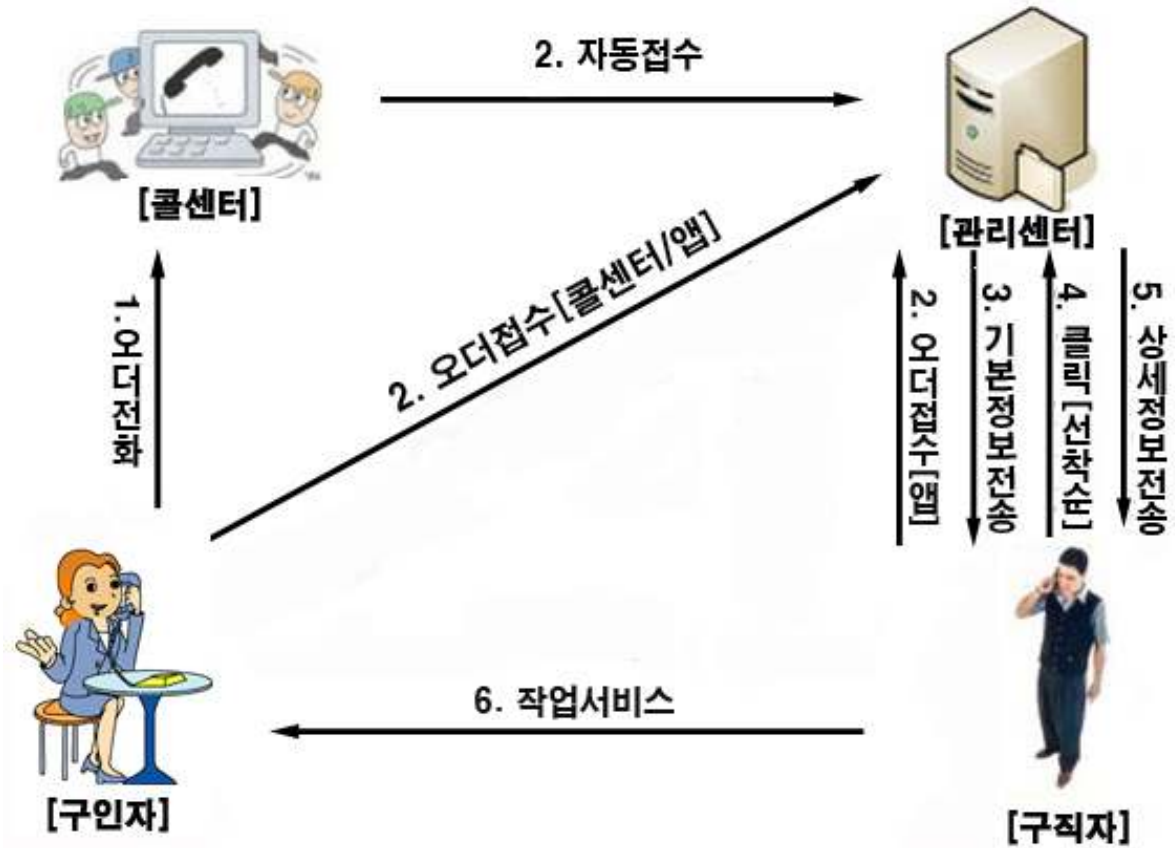
⑤ 매출 기능: 매출 특성 및 기간별로 상세 매출량 및 매출액을 표시하고 관리하는 기능들입니다.

⑥ 영업 기능: 구인 및 구직 정보를 분석하고 매출 형태 및 주문 특성 등에 따라 분석하여 효율적으로 영업을 관리하는 기능들입니다.

⑦ 구인 콜센터 기능: 구인자가 콜센터를 통해 주문을 하면 자동으로 접수하여 처리하며, 구인자는 접수 창에서 접수와 진행 상황을 확인할 수 있고, 또한 구인자 앱에서도 콜센터의 주문을 접수할 수 있습니다.

◆ 시스템 구성

전국인력 시스템의 전체적인 구성은 다음 그림과 같습니다.



② 제품 패키지

포장 상자를 해체하여 제품 구성이 다음과 같은지, 외관상 손상이 없는지를 확인합니다.

	제품 구성
전국인력	프로그램 CD: 1개 발신자 표시기: 1개 RJ11 6P2C 전화선: 4개 USB 케이블 A-B: 1개 전자 매뉴얼

1.2 사용 환경

① PC 환경

전국인력을 사용할 때 다음과 같은 PC 환경이 갖춰져야 합니다. 확인란에 각 항목들이 모두 맞는지 체크해 주세요.

구분	기본 규격	확인
CPU	Pentium 166MHZ 이상	
메모리	64MB 이상	
OS	윈도우 XP, 7, 10	
인터넷	연결되어 있어야 함	

② 인터넷 환경

유니콜/전국인력의 서비스를 원활하게 제공하려면 고정 IP를 사용하는 것이 요구됩니다.

1.3 애프터 서비스

(주)한국머털테크는 항상 최상의 애프터 서비스를 고객에게 제공해 드리기 위해 전념하고 있습니다. (주)한국머털테크 홈페이지(www.mutaltech.com), 이메일 (webmaster@mutaltech.com), 전화, 우편 등을 통해 애프터 서비스와 고객 지원을 받으실 수 있습니다.

◆ 사용 문의 및 기술 지원

- 유니콜/전국인력의 사용과 관련하여 궁금한 사항이 있으시면 먼저 이 전자 매뉴얼을 활용하시기 바랍니다.
- (주)한국머털테크 홈페이지의 전자 매뉴얼을 참조하시거나 Webmaster 이메일을 통해 질문하시면 답변해 드립니다.
- 그 밖의 사항들은 이메일, 전화, 우편 등을 이용하시기 바랍니다.

◆ 전자 매뉴얼

- 더 좋은 서비스를 제공해드리기 위해, 전자 매뉴얼은 부분적으로 수정될 수

있습니다.

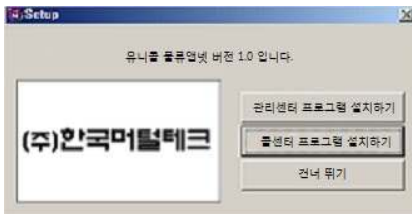
- (주)한국머털테크 홈페이지의 전자 매뉴얼을 접속하면 보다 새롭고 자세한 유니콜/전국인력의 전자 매뉴얼을 볼 수 있습니다.

2. 설치하기

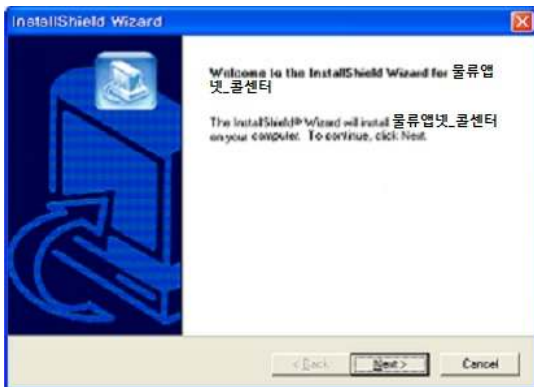
순서는 “콜 센터 프로그램 설치” => “관리 센터 프로그램 설치” 순서로 해야 합니다.

2.1 콜 센터 프로그램 설치하기

Step 1 프로그램 CD를 CD-ROM에 넣고 Setup 화면이 나타나면 ‘콜 센터 프로그램 설치하기’를 눌러 주세요.



Step 2 설치를 시작합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.



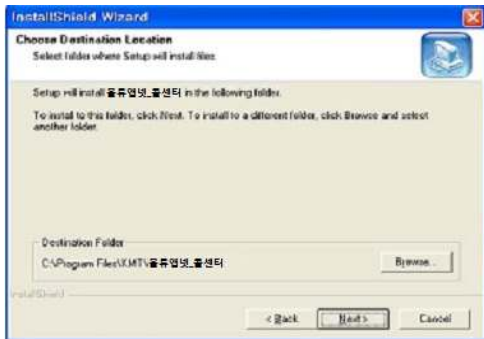
Step 3 사용자 이름과 유니콜/전국인력의 제품 번호를 입력합니다. <Next> 버튼을 눌러 주세요.



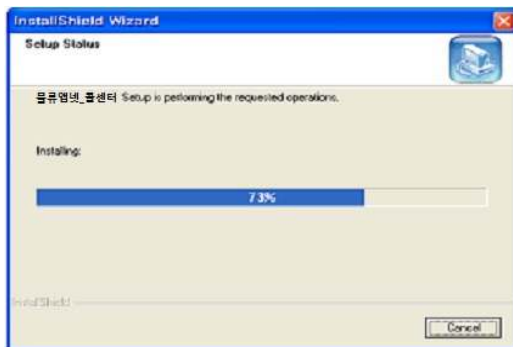
주의	<p>사용자 이름이나 제품 번호가 틀리면, 아래의 화면이 나옵니다.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Warning</p> <p style="text-align: center;">! 사용자 이름을 입력하십시오.</p> <p style="text-align: center;">확인</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Warning</p> <p style="text-align: center;">! 제품 번호가 틀립니다.</p> <p style="text-align: center;">확인</p> </div> </div>
-----------	---

주의	<p>같은 제품 번호를 가진 프로그램을 두 대 이상의 PC에 설치하면, 프로그램 폭탄이 터져 모든 프로그램의 수행이 중단됩니다.</p>
-----------	---

Step 4 <Next> 버튼을 눌러 주세요.



Step 5 설치가 진행되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.

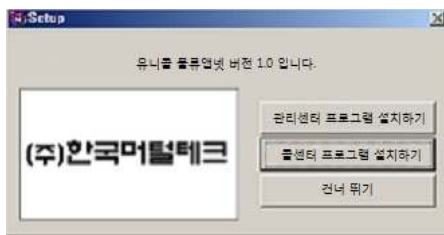


Step 6 <Finish> 버튼을 누르면, 콜 센터 프로그램 설치가 완료됩니다.

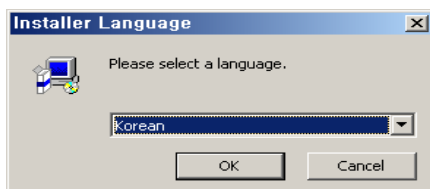


2.2 관리 센터 프로그램 설치하기

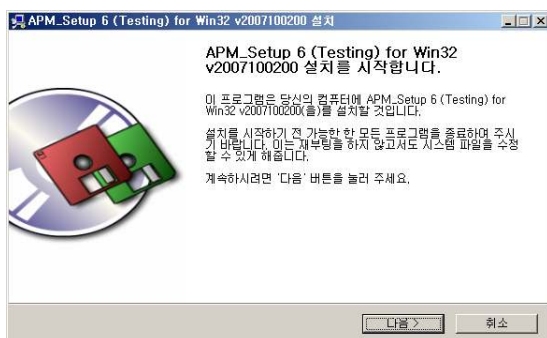
Step 1 프로그램 CD를 CD-ROM에 넣고 Setup 화면이 나타나면 ‘관리 센터 프로그램 설치하기’를 눌러 주세요.



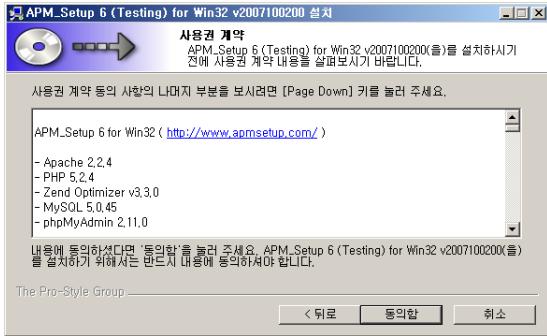
Step 2 언어를 선택합니다. <OK> 버튼을 눌러 주세요.



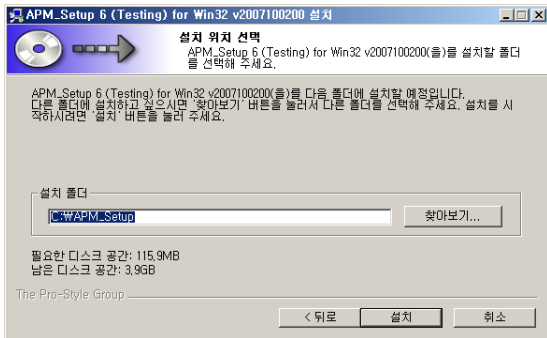
Step 3 설치를 시작합니다. <다음> 버튼을 눌러 주세요.



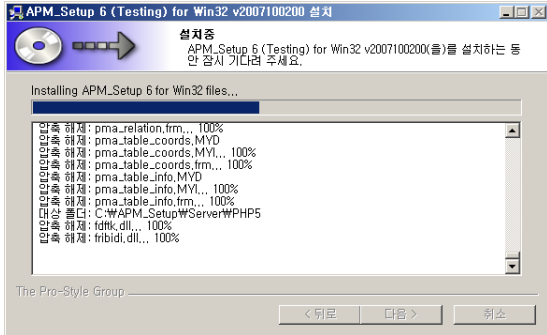
Step 4 <동의함> 버튼을 눌러 주세요.



Step 5 설치 위치를 선택합니다. <설치> 버튼을 눌러 주세요.



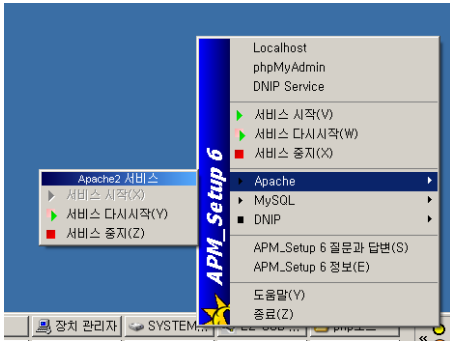
Step 6 설치 중입니다. 끝까지 기다려 주세요.



Step 7 설치가 완료 되었습니다. <마침> 버튼을 눌러 주세요.



Step 8 Apache가 실행중인지 확인합니다.



2.3 발신자 표시기 설치

발신자 표시기 설치는 '발신자 표시기 설치 매뉴얼'에 따라 설치하여 주십시오.

2.4 재설치

프로그램을 업데이트시키는 경우나 유니콜/전국인력이 제대로 동작하지 않아 기존의 프로그램을 삭제하고 다시 설치하려는 경우에 해당합니다.

① 콜 센터 프로그램 재설치

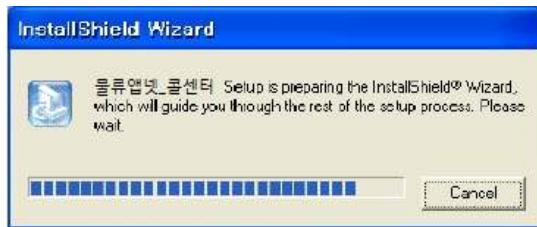
◆ 콜 센터 프로그램 삭제

※ 아래는 Windows XP에서 삭제하는 방법입니다. 다른 Windows에서도 화면 구성만 다를 뿐 방법은 동일합니다.

Step1 Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 전국인력)에서 <전국인력 삭제>를 클릭합니다.



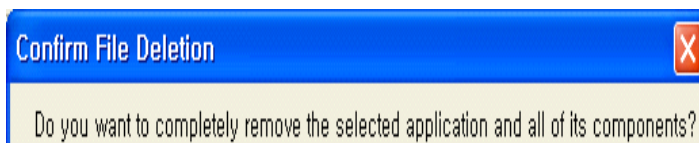
Step 2 삭제를 하기 위한 준비 작업입니다. 잠시 기다려 주세요.



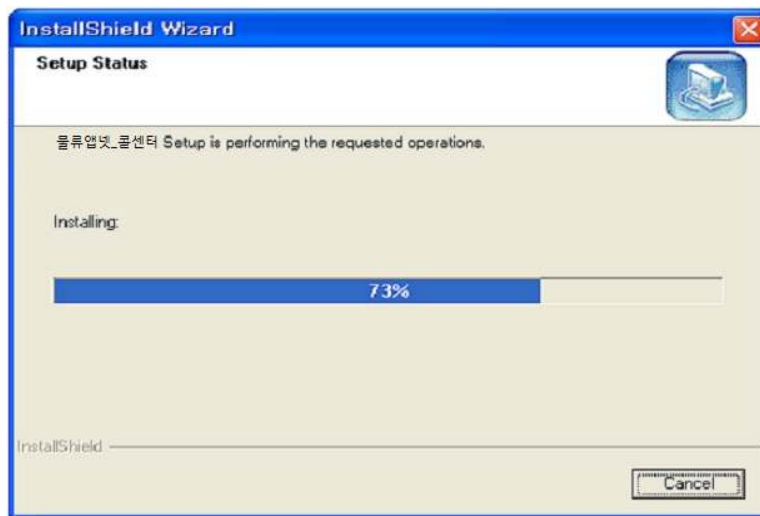
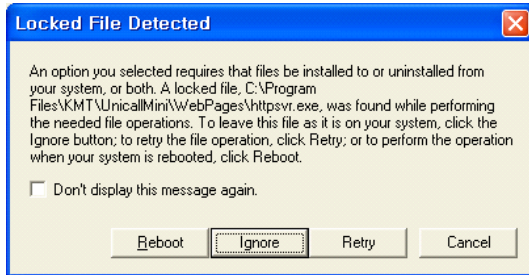
Step 3 Remove를 선택한 후 <Next> 버튼을 클릭하세요.



Step 4 <확인> 버튼을 클릭하세요.



Step 5 <Ignore>를 클릭하세요.



Step 6 삭제되고 있습니다. 끝날 때까지 기다려 주세요.

Step 7 삭제 완료 화면입니다. <Finish> 버튼을 클릭합니다.



Step 8 Windows 화면(시작 -> 프로그램)에서 전국인력이 삭제되었는지 확인합니다.

Step 9 프로그램을 삭제해도 DB파일은 삭제되지 않으므로 본체 프로그램을 재설치하면 기존 DB를 그대로 사용할 수 있습니다. DB파일을 완전히 제거하려면, Windows 화면(시작 -> 프로그램 -> 보조프로그램)에서 ‘Windows 탐색기’ 클릭 => ‘Windows 탐색기’에서 ‘C:\WProgram Files\WKMT\전국인력\Wdbm’ 폴더로 이동 => ‘EverFreesCPM.mdb’ 파일을 삭제합니다.

◆ 콜 센터 프로그램 재설치

2.1 콜 센터 프로그램 설치하기 순서로 다시 설치합니다.

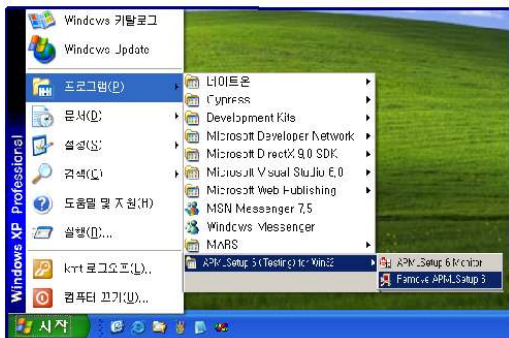
② 관리 센터 프로그램 재설치

관리 센터 프로그램을 업데이트 시키는 경우나 관리 센터 프로그램 서버가 제대로 동작하지 않아 기존의 관리 센터 프로그램을 삭제하고 재설치 하려는 경우에 해당합니다.

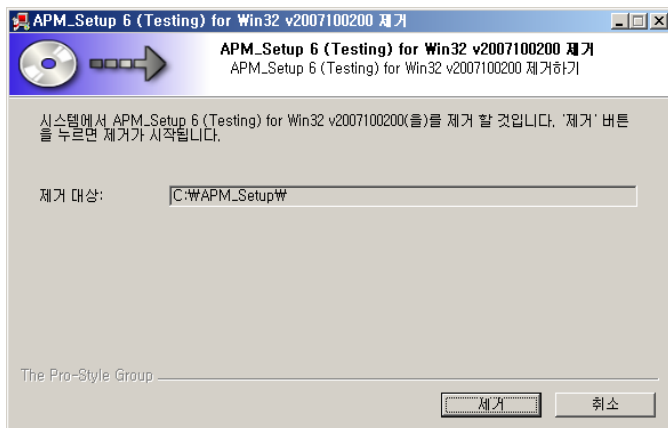
◆ 관리 센터 프로그램 삭제

※ 아래는 Windows XP에서 삭제하는 방법입니다. Windows Vista에서도 화면 구성만 다를 뿐 방법은 동일합니다.

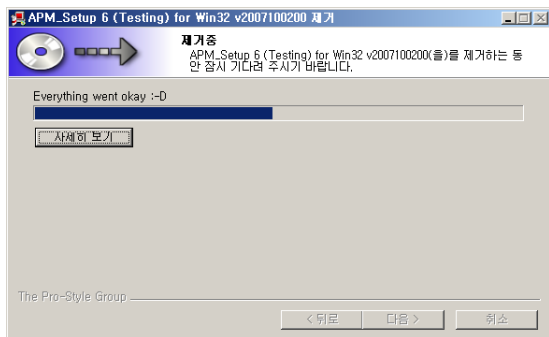
Step 1 Windows 화면(시작→프로그램→관리 센터_Setup 6 (Testing) for Win32)에서 <Remove 관리 센터_Setup 6>를 클릭합니다.



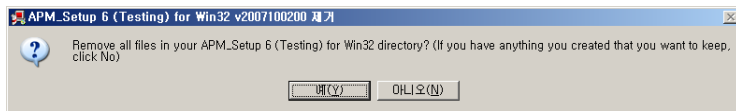
Step 2 <제거> 버튼을 누릅니다.



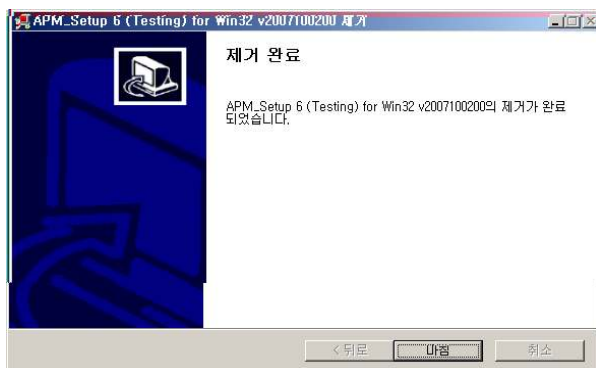
Step 3 제거하는 중입니다. 끝까지 기다려 주세요.



Step 4 <예>를 선택하여 폴더까지 지워주세요.



Step 5 제거 완료 화면입니다. <마침>을 눌러주세요.

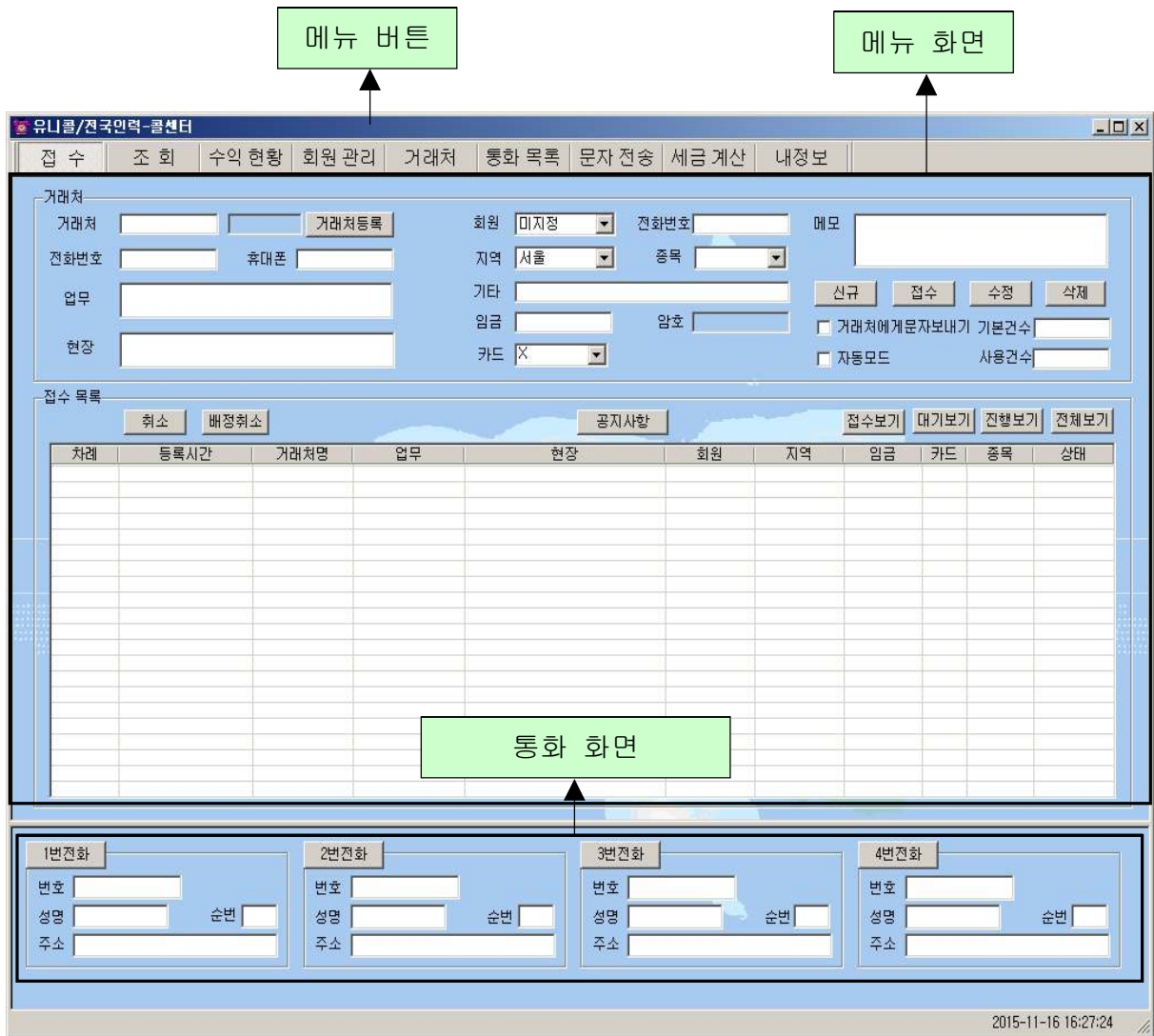


◆ 관리 센터 프로그램 재설치

2.2 관리 센터 프로그램 설치하기 순서로 다시 설치합니다.

3. 시작하기

3.1 기본 화면



다음은 유니콜/전국인력의 기본 화면과 그 구성 요소를 보여주고 있습니다. 유니콜/전국인력을 잘 사용하려면 유니콜/전국인력의 기본 화면을 숙지하는 것이 필요합니다.

◆ 메뉴 버튼과 메뉴 화면

각 메뉴 버튼을 클릭하면 해당 기능을 수행하는 메뉴 화면이 나타나며, 선택한 메뉴 버튼은 색이 약간 연한 빛으로 표시되어 현재 진행 중인 화면을 알 수 있습니다. 기본 화면의 메뉴 화면은 “접수 화면” 입니다.


◆ 통화 화면

걸려온 전화의 발신자 정보와 걸려온 순번이 표시됩니다.

3.2 시작하기

설치가 성공적으로 끝났으면, 바탕 화면에서  콜센터_클렌터.exe 을 더블 클릭하여 실행해 주세요.



◆ 바탕 화면에  콜센터_클렌터.exe 이 없는 경우에는, Windows 화면(시작 → 프로그램 → 전국인력)에서 유니콜/전국인력을 클릭하여 실행합니다.



◆ 유니콜/전국인력이 정상적으로 실행되면 기본 화면이 나타납니다.

3.3 설정

유니콜/전국인력을 사용하기 전에 설정의 입력이 꼭 필요합니다.

① 내 정보

◆ 사업자 등록

사업자의 정보를 등록하는 부분입니다. 상호, 대표자, 사업자 번호, 전화 번호, 팩스, 주소, 이메일, 홈페이지 등을 입력합니다.

◆ 문자 전송

상대방에게 문자를 전송을 위해 로그인 하는 부분으로, 회원 가입이 안 되어 있으면 “회원 가입” 버튼을 눌러서 회원 가입을 먼저 합니다.

- 아이디 저장: 로그인 할 때마다 아이디를 입력하지 않아도 됩니다.
- 자동 로그인: 자동 로그인을 체크해 놓으면 한 번 로그인 후 프로그램을 종료하고 재실행 할 때마다 재 로그인을 하지 않아도 됩니다.

② LAN 환경

◆ LAN 연결

공유기를 사용하는 경우, 제조회사에서 제공하는 프로그램에서 관리 센터와 콜 센터를 설정하여 주면 됩니다.

4. 사용하기

유니콜/전국인력은 고객, 주문, 영업 등을 관리할 수 있으며, 효율적으로 잘 사용하려면 각 기능을 숙지하는 것이 필요합니다.

4.1 통화하기

① 전화 받기

◆ 1대의 전화가 걸려 온 경우

1. 고객이 해당 전화 번호로 전화를 겁니다.

<table border="1"><tr><td>1번 전화</td></tr><tr><td>번호 0428252535</td></tr><tr><td>성명 홍길동 순번 1</td></tr><tr><td>주소 대전시 유성구 궁동 파인빌딩</td></tr></table>	1번 전화	번호 0428252535	성명 홍길동 순번 1	주소 대전시 유성구 궁동 파인빌딩	<table border="1"><tr><td>1번 전화</td></tr><tr><td>번호 0428252535</td></tr><tr><td>성명 새 고객 순번 1</td></tr><tr><td>주소</td></tr></table>	1번 전화	번호 0428252535	성명 새 고객 순번 1	주소
1번 전화									
번호 0428252535									
성명 홍길동 순번 1									
주소 대전시 유성구 궁동 파인빌딩									
1번 전화									
번호 0428252535									
성명 새 고객 순번 1									
주소									
· · · · · <기존 고객> · · · · ·	· · · · · <새 고객> · · · · ·								

2. “통화 화면”의 해당 전화 화면에 고객의 기초 정보가 표시됩니다.

3. 수화기를 들고 통화합니다. 해당하는 ‘X번 전화’ 버튼을 누르면 자동으로 ‘접수’ 화면으로 바뀌어 해당 고객의 정보가 자세히 표시됩니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문 관리 등을 할 수 있습니다.

4. 통화를 끝내려면 수화기를 내려놓습니다.

◆ 2대 이상의 전화가 걸려 온 경우

1. 고객이 해당 전화 번호로 전화를 겁니다.

2. “통화 화면”의 해당 전화 화면에 전화가 걸려온 순번과 고객의 기초 정보가 표시됩니다.

3. 순번과 고객의 기초 정보를 참고하여, 해당 전화기의 수화기를 들고 통화하며, 해당 ‘X번 전화’ 버튼을 누릅니다.

4. 나머지 전화는 제 3자나 적당한 사람이 수화기를 들고 전화를 받으면서 필요한 내용을 메모하고 통화를 종료합니다.

참고

해당 전화 화면의 고객 기초 정보는 해당 ‘X번 전화’ 버튼을 누르거나 다음 전화가 걸려 오면 지워집니다. 이 때, “통화 화면”의 순번도 걸려 온 순서대로 재정리됩니다.

4.2 거래처 관리

고객의 정보를 표시하고 관리하므로 신규 고객 및 기존 고객의 정보를 알 수 있고, 다양한 조건으로 검색할 수 있는 기능이 있습니다.

① 거래처 관리

◆ 거래처 등록하기

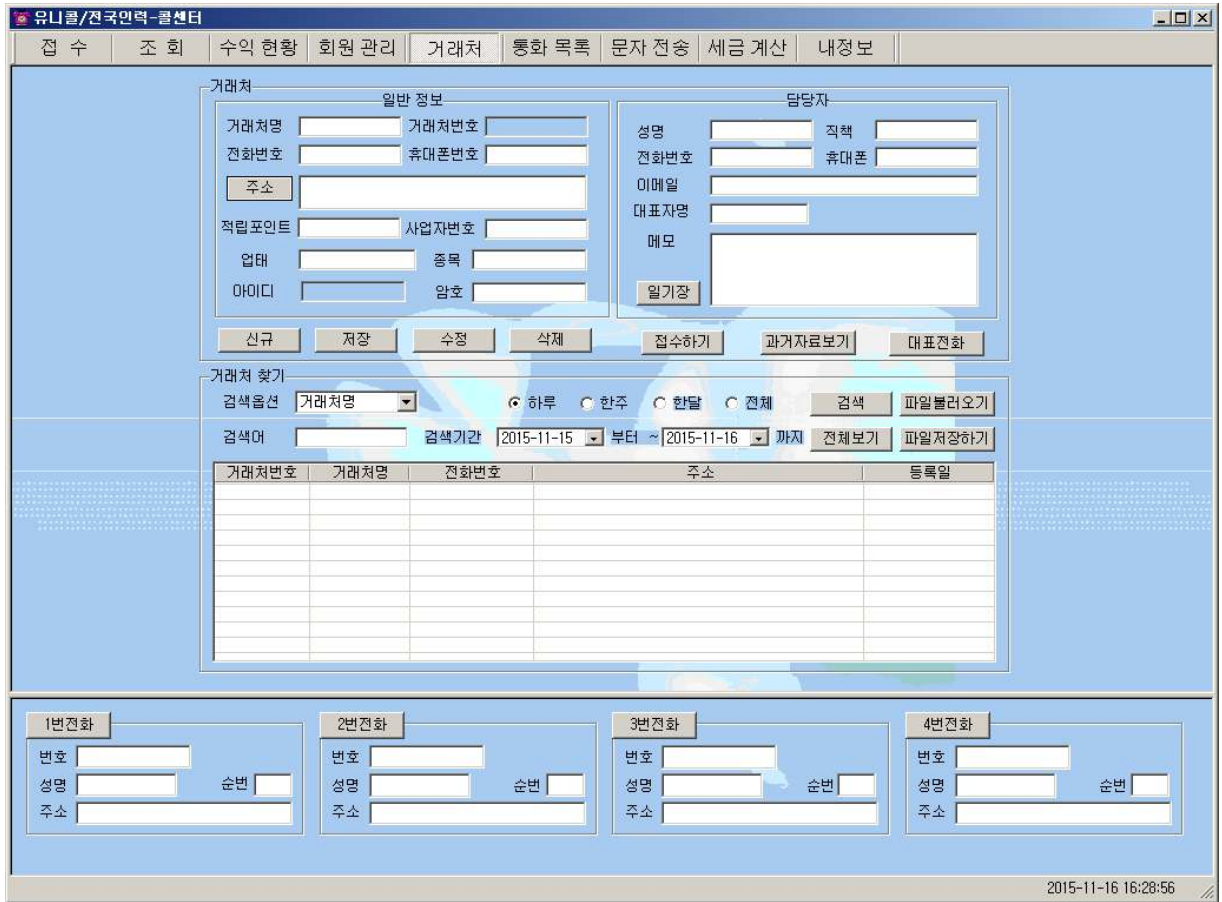
- 신규 등록

· ‘신규’ 버튼 클릭=>거래처의 일반 정보 및 상세 정보 입력=>‘저장’ 버튼 클릭

· “통화 화면”에서 ‘X번 전화’ 버튼을 눌러서 접수 화면에서 ‘거래처 등록’ 버튼을 누르면 거래처등록이 됩니다.

- 기존 파일 변환 등록

4.5 부가 기능의 ③ 자료 호환을 참고하세요.



<거래처 화면>

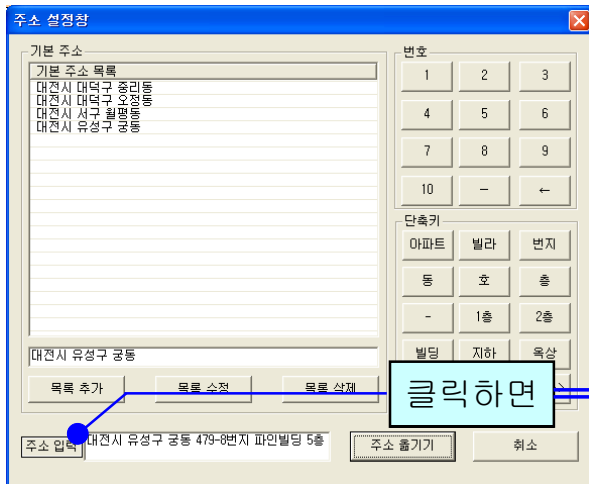
◆ 주소 입력하기

- 직접 주소 입력

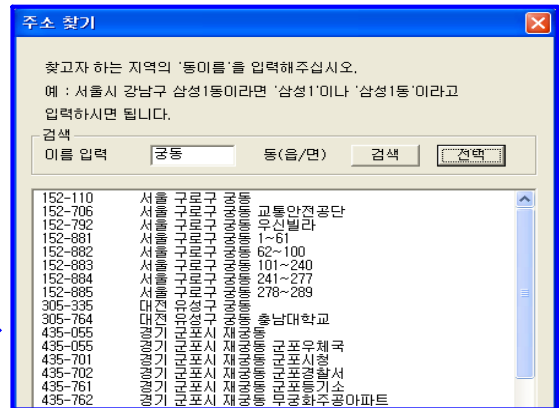
‘주소’란에 직접 입력합니다.

- 주소 설정 버튼 이용하여 주소 입력

‘주소’ 버튼 클릭 => ‘목록 추가’ 버튼을 이용하여 자주 사용하는 기본 주소(직접 입력하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용) 입력(기본 주소 목록에서 클릭하여 수정 및 삭제 가능) => ‘주소 입력’란에 기본 주소(기본 주소 목록에서 클릭하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용)와 상세 주소(기본 주소 입력 후 키보드나 단축키를 이용하여 직접 입력) 입력 => ‘주소 옮기기’ 버튼 클릭 => “고객 화면”의 ‘주소’란에 자동으로 주소 입력



<주소 설정 화면>



<주소 찾기 화면>

◆ 거래처 찾기

- 검색 옵션으로 찾기

· 검색 옵션에서 성명, 전화 번호, 주소 중에서 선택 => 검색어 입력 => '검색' 버튼 클릭(검색어는 일부분만 일치해도 검색이 가능합니다)

· 검색 옵션에서 등록일 선택 => 검색 기간 선택 => '검색' 버튼 클릭

- 거래처 전체 찾기

'전체 보기' 버튼을 누르면 등록된 거래처 전체를 볼 수 있습니다.

◆ 거래처 정보 수정 및 삭제

- 수정

거래처 목록에서 수정할 거래처 선택 => 내용 수정 => '수정' 버튼 클릭

- 삭제

거래처 목록에서 삭제할 거래처 선택 => '삭제' 버튼 클릭

◆ 거래처 번호 관리

'거래처 번호' 버튼을 클릭하여 구분자와 자릿수를 입력한 후 사용합니다. (예: 구분자 AA, 자릿수 4 이면 거래처 등록시에 거래처 번호에 AA만 입력하면 AA0001이라는 거래처번호가 생성됩니다. 또 AA를 입력하면 AA0002가 생성됩니다.)

◆ 전화번호 추가 등록

거래처 목록에서 고객 선택 => '대표 전화' 클릭 => 전화번호 등록(일반 전화

및 휴대폰 번호 모두 가능합니다.)

◆ 메모장 관리

‘메모장’ 클릭 => 새 메모를 입력하여 추가하거나 기존 메모 수정 또는 삭제가 가능합니다. 등록된 메모는 날짜와 시간이 함께 저장됩니다.

◆ 과거 자료 보기

‘과거 자료 보기’ 버튼을 클릭하면, 등록시간, 출발지, 도착지, 회원, 경유지 및 요금 내역을 볼 수 있습니다.

4.3 주문 관리

거래처의 주문을 신속하고 효율적으로 처리하며, 주문, 진행, 완료 상태로 관리하고 표시하며, 성명과 회원별로 조회하여 확인할 수 있습니다.

① 접수

<접수 화면>

◆ 접수 시작하기

- 주문 화면에서 접수하기

걸려온 전화 중에서 'X번 전화' 버튼 클릭하면 거래처 정보가 접수 화면에 표시되므로 바로 주문을 시작할 수 있습니다.

- 거래처 목록에서 접수하기

거래처 목록에서 거래처를 선택한 후 “접수하기” 버튼을 누르면 “접수 화면”으로 바뀝니다.

◆ 주문서 작성하기

- 업무, 현장 입력

기존 접수 이력이 있는 고객은 최근 접수되었던 데이터가 자동으로 표시됩니다. 업무 란에 업무 내용, 현장 란에 작업현장의 주소를 직접 입력.

업무	도배
현장	둔산

[접수내용]

업무: 도배
현장: 둔산
임금: 200000
기타:

위와 같이 입력하면 회원의 스마트폰 앱에서는 오른쪽과 같이 표시됩니다.

- 회원 선택

기본적으로 전국인력 회원이 모바일로 접속을 하면 자동으로 선택이 됩니다.

- 현장 및 요금 입력 후 접수 버튼 클릭.

접수 버튼을 클릭하여 접수 목록에 등록되면 회원의 모바일에서 고객검색을 선택하여 볼 수 있습니다.

◆ 접수 내용 수정 및 삭제하기

- 접수 내용 수정

접수 목록에서 거래처 선택 => 접수 내용 수정 => '수정' 버튼 클릭

- 접수 삭제

서비스 중 목록에서 거래처 선택 => '삭제' 버튼 클릭

◆ 접수 내용 확인 및 상태 변경

- 접수 내용 확인

접수 목록에서 거래처 선택 => 해당 거래처의 접수 내용을 확인할 수 있습니다.

- 접수 상태 변경

- 사용자 변경: 접수 목록에서 거래처 선택 => 상태 변경 버튼 ‘접수’, ‘진행’, ‘완료’ 버튼 클릭
- 자동 변경: 회원이 모바일에서 목록을 접수하면 “진행”으로 자동 변경.
회원이 모바일에서 서비스 완료하면 “완료”로 자동 변경.
“고객에게 문자 보내기” 클릭하면 “진행”으로 자동 변경,
“의뢰자에게 문자 보내기” 클릭하면 “완료”로 자동 변경.
- 자동 업데이트 시간은 10초이며, 접수, 진행, 완료 및 전체보기 버튼을 누를 때마다 업데이트가 됩니다.

- 접수 상태별로 보기

- 접수 보기 버튼: 상태가 접수로 된 목록만 표시됩니다.
- 진행 보기 버튼: 상태가 진행으로 된 목록만 표시됩니다.
- 완료 보기 버튼: 상태가 완료로 된 목록만 표시됩니다.
- 전체 보기 버튼: 상태에 관계없이 목록 전체가 표시됩니다.

◆ 공지 사항 입력하기

“공지사항” 버튼을 누릅니다 => 회원에게 전달한 메시지가 있으면 제목과 함께 내용을 입력합니다. 회원은 휴대폰 상에서 공지사항을 확인할 수 있습니다.

② 조회

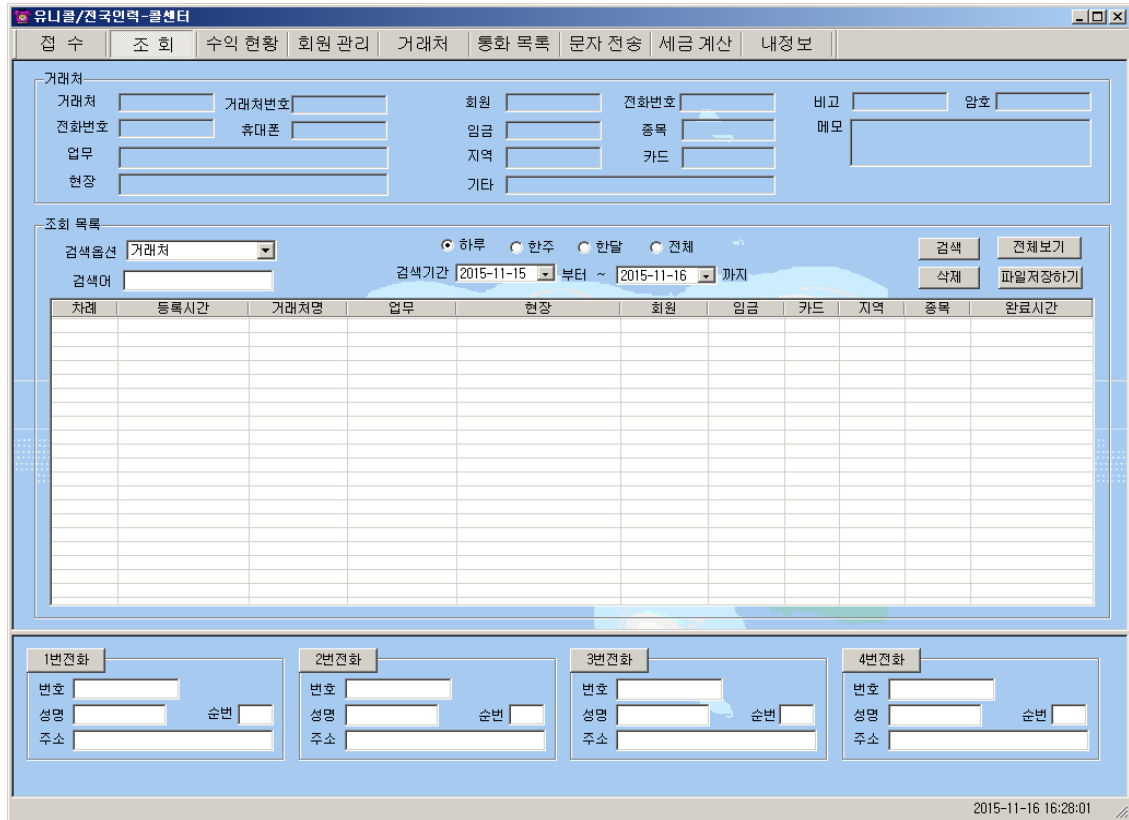
◆ 목록 조회

- 검색 옵션으로 조회하기

검색 옵션에서 성명 검색/회원 검색/날짜 검색 중에서 선택 => 검색 기간 및 시간 선택(하루를 선택하면 기본적으로 낮 12시부터 다음날 12시가 됩니다) => 검색 버튼 클릭

- 전체 보기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 등록된 거래처 전체를 볼 수 있습니다.



<조회 화면>

◆ 접수 내용 수정 및 삭제하기

- 접수 내용 수정

접수 목록에서 거래처 선택 => 내용 수정 => '수정' 버튼 클릭

- 접수 삭제

서비스 중 목록에서 거래처 선택 => '삭제' 버튼 클릭

◆ 접수 목록 확인 및 상태 변경

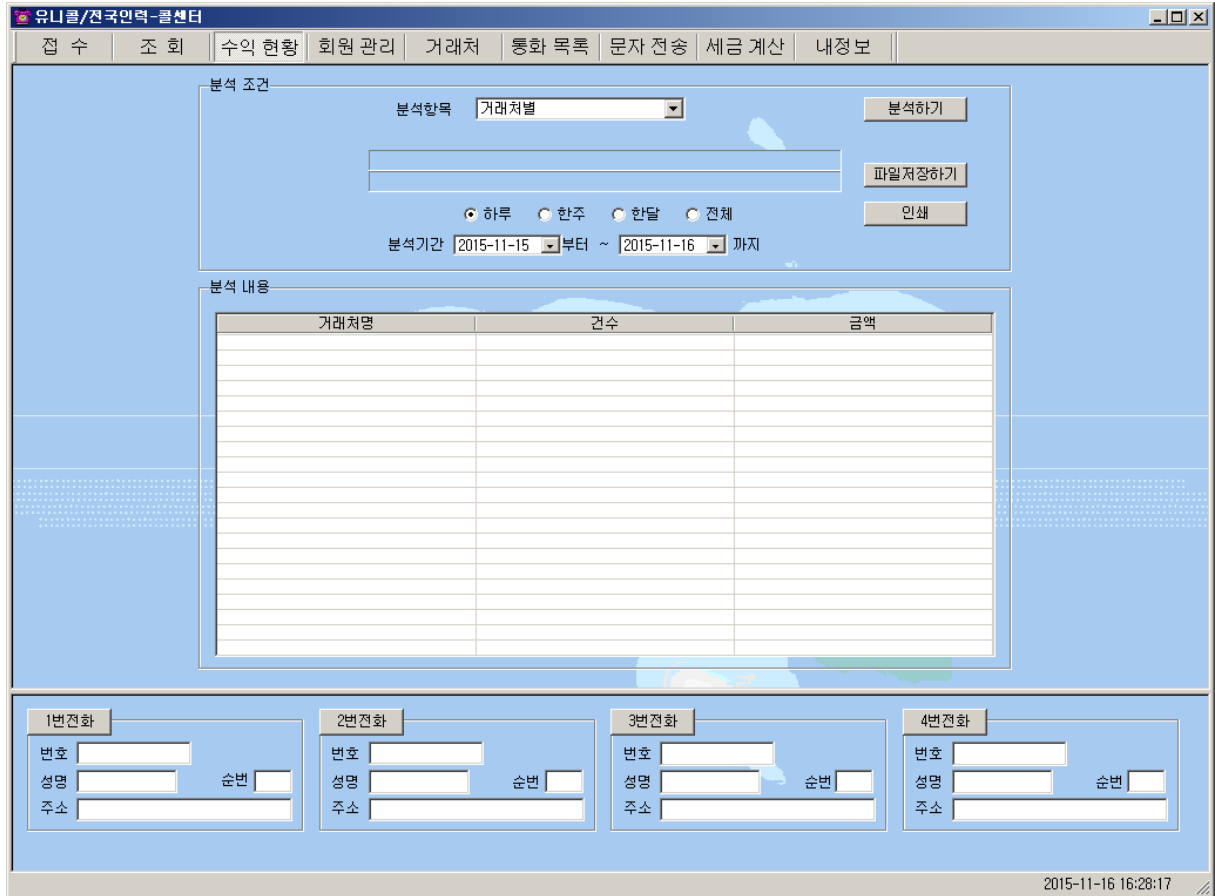
① 접수의 ◆ 접수 목록 확인 및 상태 변경을 참고하세요.

4.4 매출 및 영업 관리

매출 특성과 기간별로 상세 매출량 및 매출액을 표시하며, 원하는 정보를 분석하여 효율적으로 매출 및 영업을 관리할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “수익현황”을 선택하면 “수익현황 화면”이 나옵니다.

◆ 항목별 판매액 분석하기

- 분석 항목에서 고객별/운전기사별/요금계-일별/요금계-월별 중에서 선택 => 분석 기간 및 시간 선택 => ‘분석하기’ 버튼 클릭하면 ‘분석 내용’에 분석 결과가 나타납니다.



<수익현황 화면>

◆ 분석 내용 인쇄하기

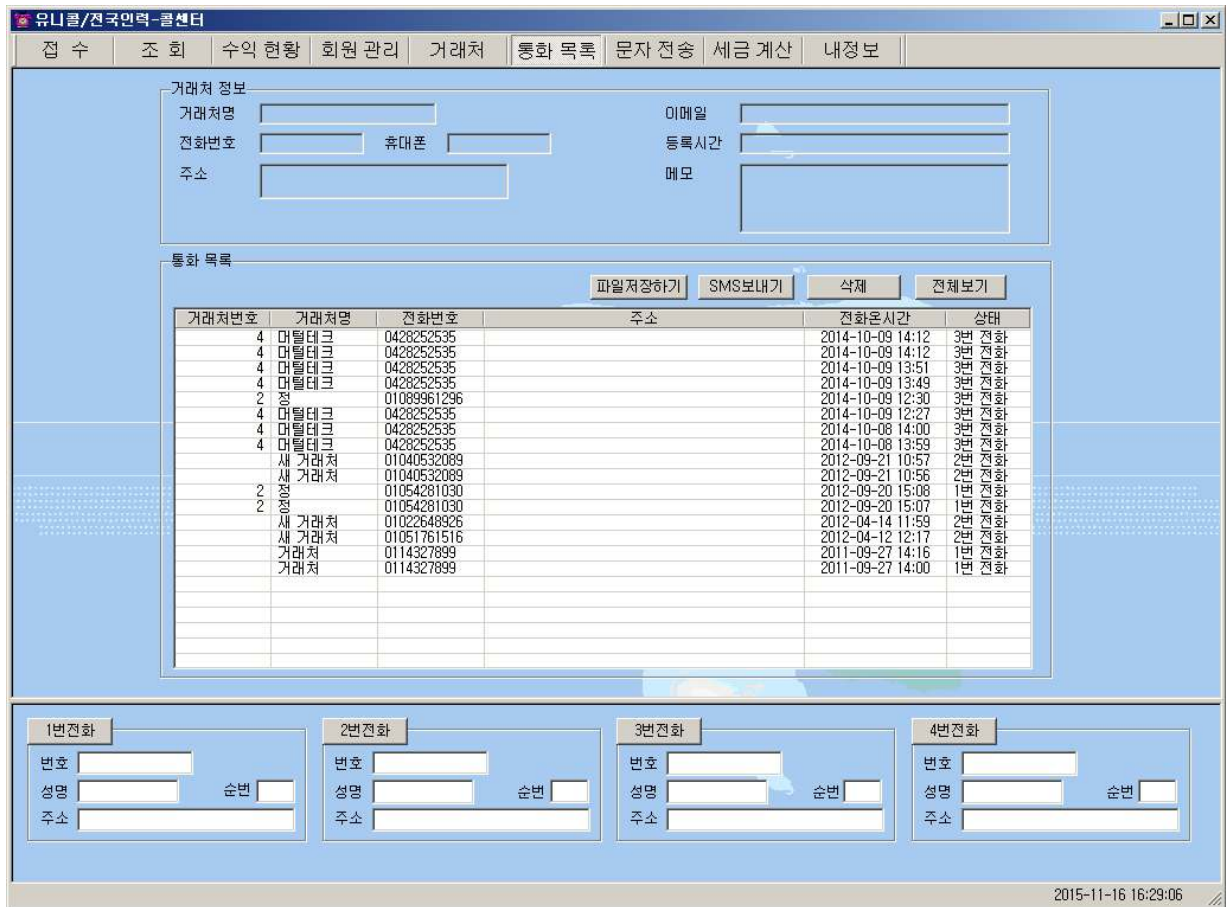
해당 분석 항목에 대한 분석 내용을 인쇄하려면 ‘인쇄’ 버튼을 누릅니다.

4.5 부가 기능

선택적 또는 부가적으로 사용하는 기능들입니다. 부가 기능을 사용하시면 더욱 더 다양하고 효율적으로, 쉽고 편하게 고객 관리를 할 수 있습니다.

① 통화 목록

발신, 수신 및 부재 중 전화 등의 최근 통화 목록을 보여줍니다. 메뉴 버튼에서 “통화목록”을 선택하면 “통화목록 화면”이 나옵니다.



<통화 목록 화면>

◆ **통화 목록 확인**

다른 화면에서 “통화목록 화면”으로 이동하면 최신 내용이 최근 통화 목록부터 차례대로 표시되며, 현재 화면이 “통화목록 화면”인 경우에는 ‘전체 보기’ 버튼을 누르면 업데이트 되어 표시됩니다. 통화 목록은 성명, 전화 번호, 전화 온 시간, 그리고 걸려온 전화별로 ‘X번 전화’가 함께 표시됩니다. ‘통화 목록’에서 항목을 선택하면 해당 목록의 고객 정보가 표시됩니다.

◆ **통화 목록 삭제**

‘통화 목록’에서 항목 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

② **문자 전송하기**

“내정보 화면”에서 ‘회원 가입’ 버튼을 누르고 회원 가입을 한 후 로그인을 하

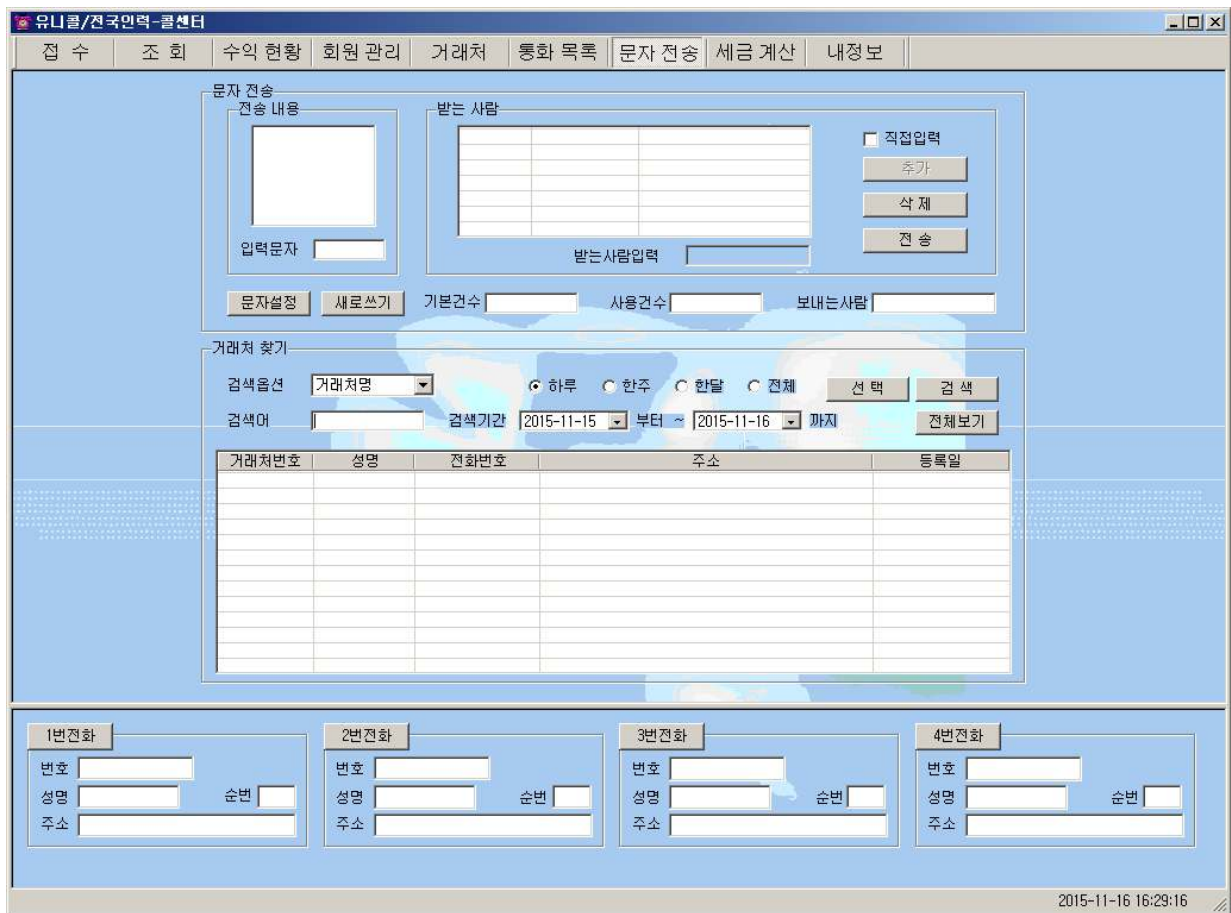
면 문자 전송을 사용할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “문자전송”을 선택하면 “문자전송 화면”이 나옵니다.

◆ 받는 사람 입력하기

- 거래처 검색 => 목록에서 거래처 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭(여러 명 선택 가능합니다.)

- 받는 사람 재입력하기

‘삭제’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행



<문자 전송 화면>

◆ 내용 입력하기

- 직접 입력

‘전송 내용’에 전송할 메시지를 입력합니다. 입력 가능한 문자의 수는 한글은 40자, 영문은 80자이며, ‘남은 문자’에는 사용 가능한 문자의 수가 표시됩니다.

- 내용 재입력

‘새로 쓰기’ 버튼을 누르면 ‘전송 내용’란이 지워지므로 재입력할 수 있습니다.

◆ 메시지 전송하기

‘전송’ 버튼 클릭(‘받는 사람’에 입력된 모든 사람에게 동시에 전송됩니다.)

◆ 접수/조회 화면에서 문자 전송하기

- ‘거래처에게 문자 보내기’ 버튼 클릭하면 거래처 정보와 암호를 포함한 정보를 거래처에게 문자 전송할 수 있습니다.

③ 자료 호환

◆ CSV 파일 호환

모든 CSV 파일의 자료는 온라인으로 상호 호환이 됩니다.

- CSV 파일 저장

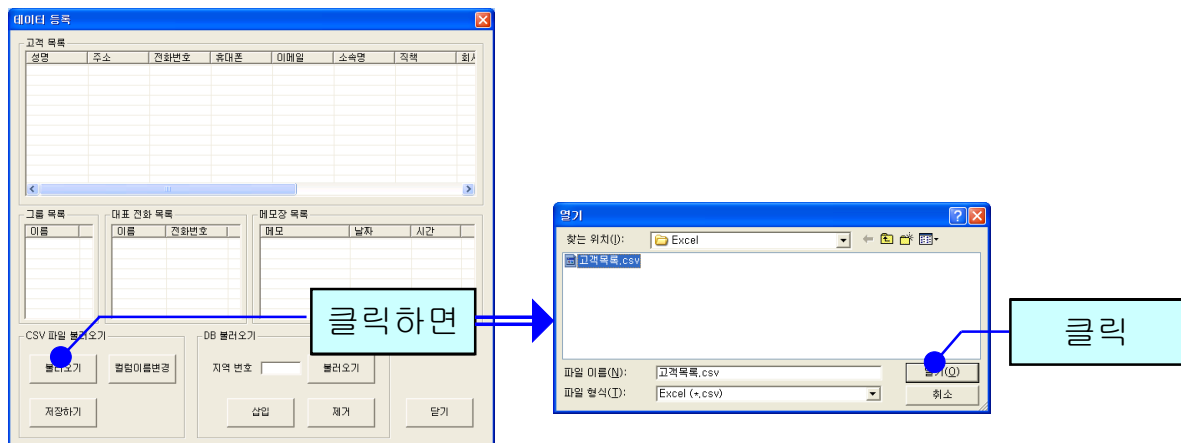
고객, 접수, 조회 목록에서 ‘파일 저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로와 .csv 선택 => ‘저장’ 클릭하면 .csv 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “고객목록_2006년03월16일14시21분.csv”

- CSV 파일 변환

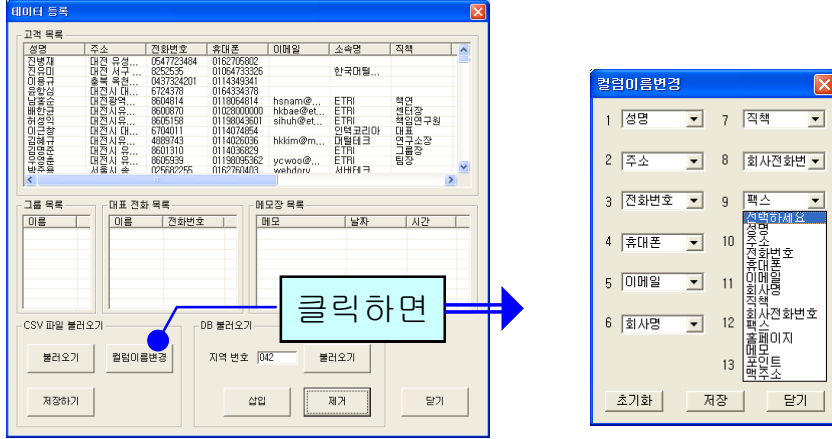
기존 csv 파일을 변환하여 등록할 수 있습니다. “고객 화면”에서 ‘파일 불러오기’ 버튼을 클릭하면 ‘데이터 등록’ 창이 열립니다.

‘불러오기’ 버튼 클릭 => 불러 올 파일 선택 => ‘열기’ 버튼 클릭



파일의 내용이 데이터 등록 창에 표시됩니다. ‘칼럼이름변경’ 버튼을 클릭하여

‘칼럼이름변경’에서 해당하는 목록을 선택한 후 저장합니다. ‘초기화’ 버튼을 누르면 칼럼이름이 초기 상태로 변경됩니다.



‘저장하기’ 버튼을 누르면 파일 내용이 상대방 목록에 저장됩니다.

◆ 엑셀 호환

- 엑셀 저장

고객, 접수, 조회 목록에서 ‘파일 저장하기’ 버튼 클릭 => 저장 경로와 .xls 선택 => ‘저장’ 클릭하면 엑셀 파일로 변환하여 저장하며, 파일 이름은 저장한 날짜와 시간을 참고하여 생성됩니다.

예) “분석내용_접수정보_2006년03월16일14시21분.xls”

- 엑셀 변환

기존의 엑셀 정보를 고객 정보로 변환하는 기능으로 오프라인으로 변환이 가능합니다.

5. 센터 운영

5.1 관리 센터 운영

관리 센터는 전체 콜 센터의 접수 기능을 종합하여 관리하는 기능과 회원에 관련된 모든 정보를 관리하는 기능을 합니다. 회원의 충전금 관리도 여기서 합니다.

① 접수 기능

각 콜 센터를 통해 접수되는 고객의 업무 요청을 접수하여 처리합니다. 자세한 내용은 4.3 주문 관리의 ① 접수를 참고하세요.

② 회원 관리 기능

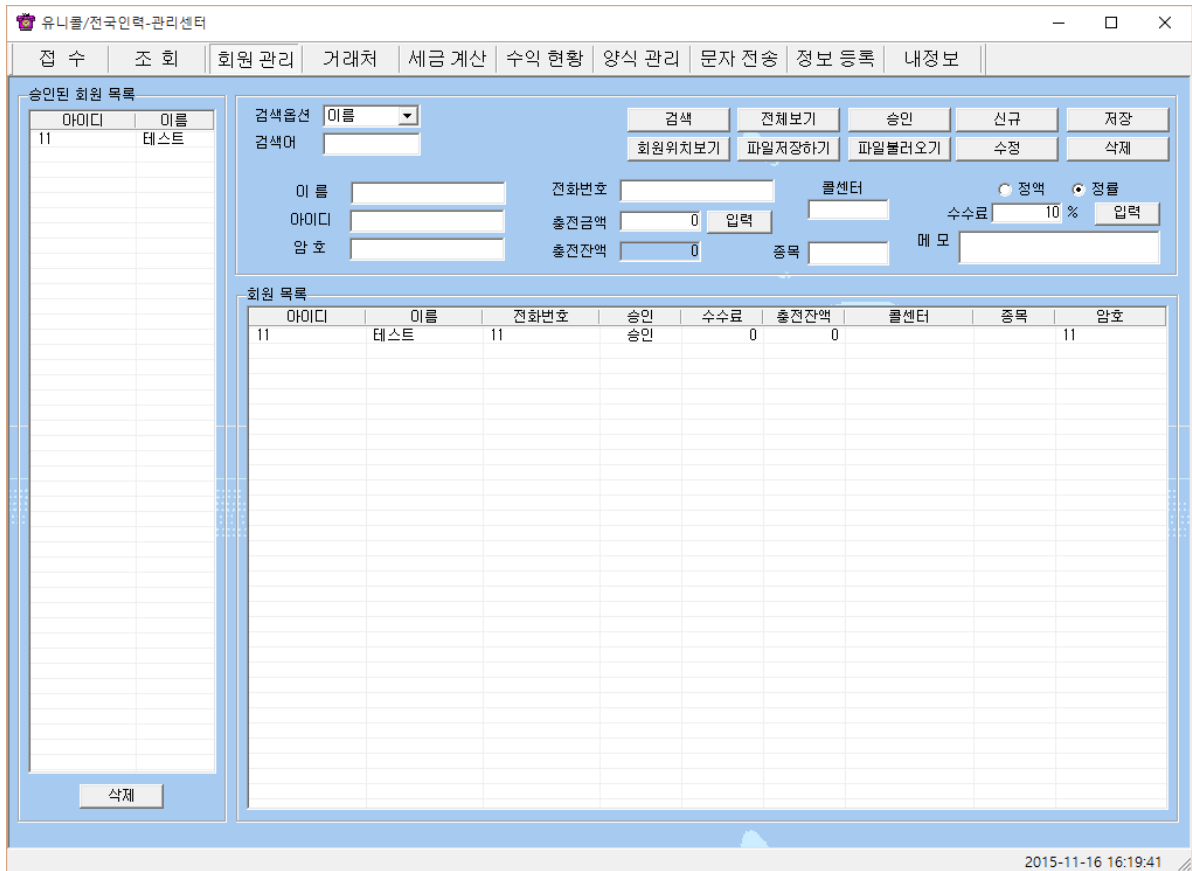
전체 콜 센터에 속하는 모든 회원들의 정보를 관리하며, 고객의 요청을 휴대폰에서 해당 기사가 클릭하면 콜을 배정하고 처리합니다.

◆ 회원 등록하기

접수화면에서 “회원관리” 버튼을 클릭합니다 => 회원 이름, 휴대폰 번호, 아이디, 암호 및 기타 등록 사항을 입력합니다. (아이디와 암호는 회원이 휴대폰 상에서 로그인할 때 필요한 사항입니다.)

◆ 회원 내용 파일 저장하기/ 불러오기

회원관리 창에서 ‘파일불러오기’ 버튼 클릭 => 불러 올 파일 선택 => ‘열기’ 버튼 클릭



◆ 승인처리

등록한 회원 중에서 현재 일을 할 수 있도록 승인을 해야 합니다. 승인된 회원만이 휴대폰으로 로그인할 수 있습니다. 승인할 회원을 선택하여 “승인” 버튼을 누르면 “승인된 회원 목록”에 표시됩니다.

◆ 회원 요금 관리

회원관리 창에 회원이 처리한 요금이 표시됩니다. 회사에 입금한 회원이 있으면 선택하여 입금액에 입력하면 차액이 계산되어 표시됩니다. 회원이 일처리를 한 요금은 “조회 화면”에 완료 상태로 저장되어 있는 기록에 한해서 합산되어 표시됩니다. 입금할 금액을 모두 입금한 회원은 완료 기록을 삭제해야 “수입” 항목에 금액이 표시되지 않습니다.

5.2 콜센터 운영

① 접수 기능

- 접수 화면에서 접수하기

접수 화면에서 걸려온 전화 중에서 'X번 전화' 버튼 클릭하면 고객 정보가 접수 화면에 표시되므로 거래처 등록을 하여 바로 주문을 시작할 수 있습니다.

② 조회 기능

◆ 목록 조회

- 검색 옵션으로 조회하기

검색 옵션에서 성명 검색/회원 검색/날짜 검색 중에서 선택 => 검색 기간 및 시간 선택(하루를 선택하면 기본적으로 낮 12시부터 다음날 12시가 됩니다) => 검색 버튼 클릭

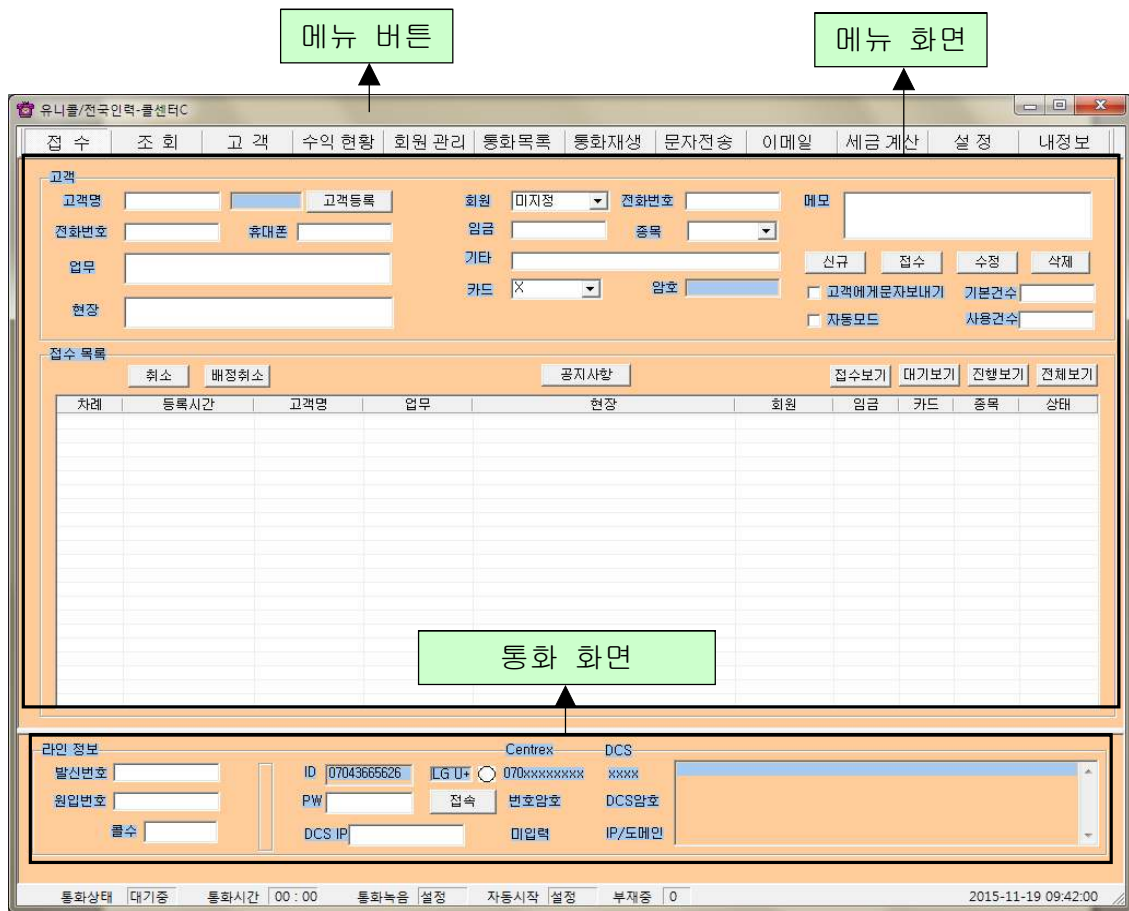
- 전체 보기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 등록된 거래처 전체를 볼 수 있습니다.

5.3 구직자 콜센터 운영

5.3.1 구직자 콜센터 기본 화면

다음은 유니콜/전국인력 구직자 콜센터의 기본 화면과 그 구성 요소를 보여주고 있습니다. 유니콜/전국인력 구직자 콜센터를 잘 사용하려면 유니콜/전국인력 구직자 콜센터의 기본 화면을 숙지하는 것이 필요합니다.



◆ 메뉴 버튼과 메뉴 화면

각 메뉴 버튼을 클릭하면 해당 기능을 수행하는 메뉴 화면이 나타나며, 선택한 메뉴 버튼은 색이 약간 연한 빛으로 표시되어 현재 진행 중인 화면을 알 수 있습니다. 기본 화면의 메뉴 화면은 “접수 화면” 입니다.

◆ 통화 화면

걸려온 전화의 발신자 정보가 표시됩니다.

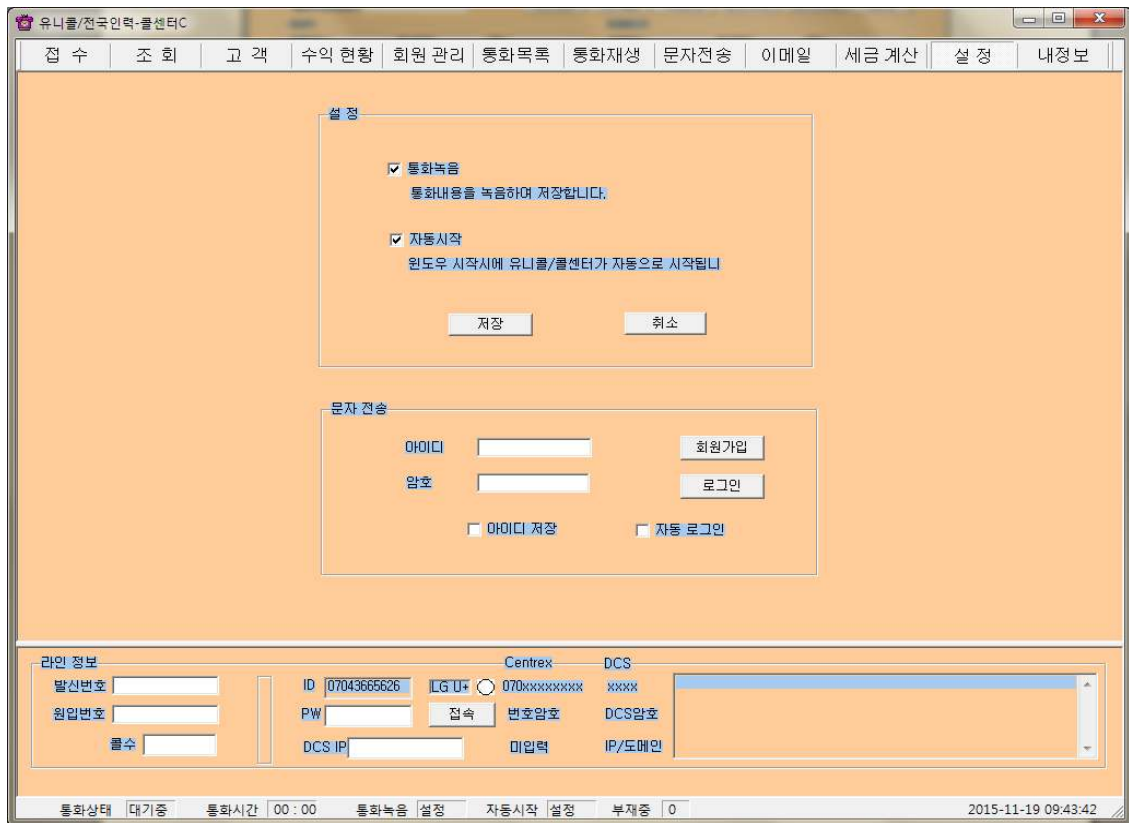
5.3.2 구직자 콜센터 설정

유니콜/인력관리 구직자 콜센터를 사용하기 전에 내 정보의 입력이 꼭 필요합니다.

<내정보 화면>

◆ 사업자 등록

사업자의 정보를 등록하는 부분입니다. 상호, 대표자, 사업자 번호, 전화 번호, 콜센터명, 주소, 이메일, 홈페이지 등을 입력합니다.



<설정 화면>

◆ 설정

-통화녹음: 통화내용을 녹음하여 저장합니다.

-자동시작: 자동시작을 체크해 놓으면 윈도우를 종료 하고 재실행 할 때마다 유니콜/전국인력 구직자 콜센터가 자동으로 시작됩니다.

◆ 문자 전송

상대방에게 문자를 전송을 위해 로그인 하는 부분으로, 회원 가입이 안 되어 있으면 “회원 가입” 버튼을 눌러서 회원 가입을 먼저 합니다.

- 아이디 저장: 로그인 할 때마다 아이디를 입력하지 않아도 됩니다.

- 자동 로그인: 자동 로그인을 체크해 놓으면 한 번 로그인 후 프로그램을 종료 하고 재실행 할 때마다 재 로그인을 하지 않아도 됩니다.

5.3.3 통화하기

① 전화 받기

◆ 전화가 걸려 온 경우

1. 고객이 해당 전화 번호로 전화를 겁니다.

<새 고객>

<기존 고객>

2. “통화 화면”의 해당 전화 화면에 고객의 기초 정보가 표시됩니다.
3. 수화기를 들고 통화합니다. 통화 중에 고객 관리 및 주문 관리 등을 할 수 있습니다.
4. 통화를 끝내려면 수화기를 내려놓습니다.

5.4 고객 및 회원 관리

고객의 정보를 표시하고 관리하므로 신규 고객 및 기존 고객의 정보를 알 수 있고, 다양한 조건으로 검색할 수 있는 기능이 있습니다.

<고객 화면>

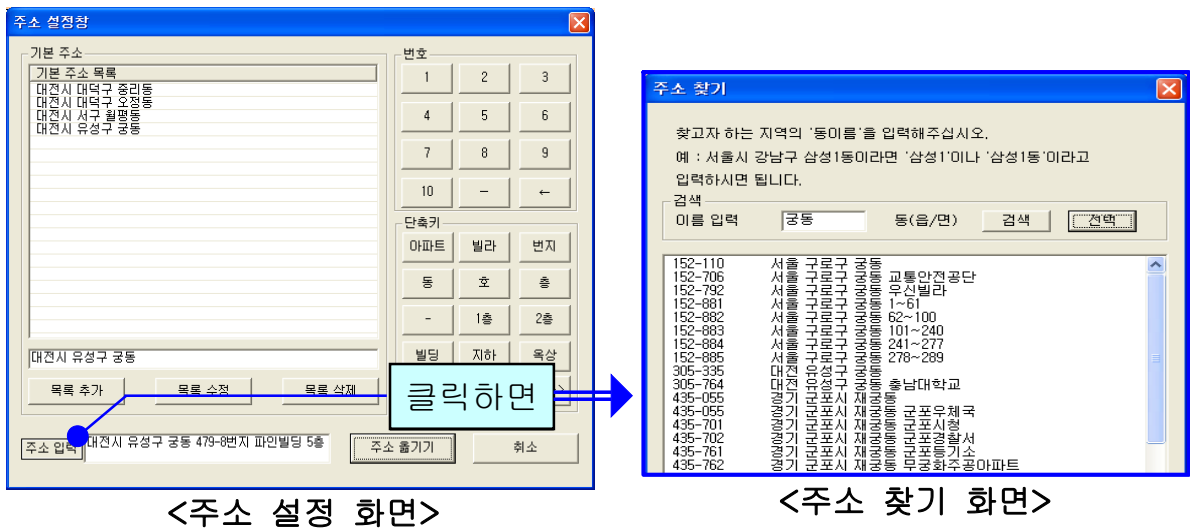
◆ 주소 입력하기

- 직접 주소 입력

‘주소’란에 직접 입력합니다.

- 주소 설정 버튼 이용하여 주소 입력

‘주소’ 버튼 클릭 => ‘목록 추가’ 버튼을 이용하여 자주 사용하는 기본 주소(직접 입력하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용) 입력(기본 주소 목록에서 클릭하여 수정 및 삭제 가능) => ‘주소 입력’란에 기본 주소(기본 주소 목록에서 클릭하거나 ‘주소 입력’ 버튼을 눌러서 주소 찾기 창을 이용)와 상세 주소(기본 주소 입력 후 키보드나 단축키를 이용하여 직접 입력) 입력 => ‘주소 옮기기’ 버튼 클릭 => “고객 화면”의 ‘주소’란에 자동으로 주소 입력



<주소 설정 화면>

<주소 찾기 화면>

◆ 고객 찾기

- 검색 옵션으로 찾기

· 검색 옵션에서 성명, 전화 번호, 등록일, 주소, 고객번호 중에서 선택 => 검색어 입력 => ‘검색’ 버튼 클릭(검색어는 일부분만 일치해도 검색이 가능합니다)

· 검색 옵션에서 등록일 선택 => 검색 기간 선택 => ‘검색’ 버튼 클릭

- 고객 전체 찾기

‘전체 보기’ 버튼을 누르면 등록된 고객 전체를 볼 수 있습니다.

◆ **고객 정보 수정 및 삭제**

- 수정

고객 목록에서 수정할 고객 선택 => 내용 수정 => ‘수정’ 버튼 클릭

- 삭제

고객 목록에서 삭제할 고객 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

◆ **전화번호 추가 등록**

고객 목록에서 고객 선택 => ‘대표 전화’ 클릭 => 전화번호 등록(일반 전화 및 휴대폰 번호 모두 가능합니다.)

◆ **메모장 관리**

‘메모장’ 클릭 => 새 메모를 입력하여 추가하거나 기존 메모 수정 또는 삭제가 가능합니다. 등록된 메모는 날짜와 시간이 함께 저장됩니다.

◆ **과거 자료 보기**

‘과거 자료 보기’ 버튼을 클릭하면, 등록시간, 업무, 현장, 회원, 기타, 요금 내역을 볼 수 있습니다.

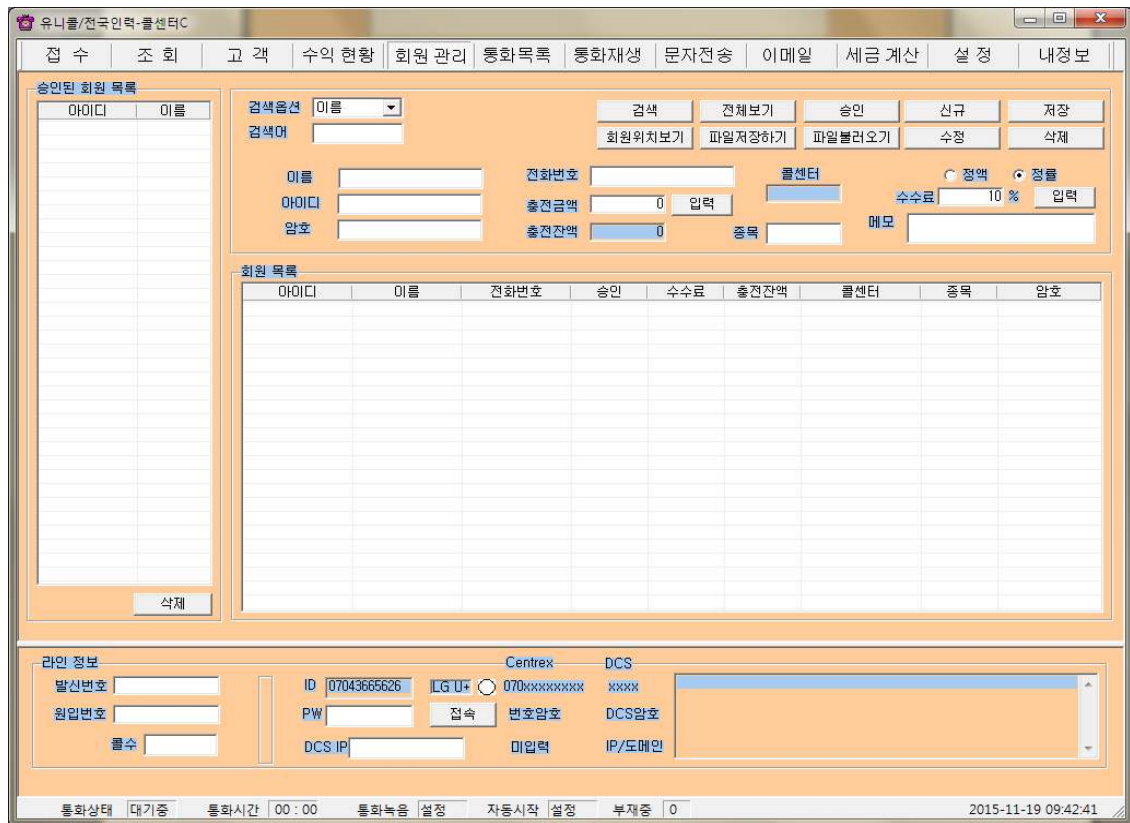
등록시간	업무	현장	회원	기타	요금

◆ 회원 등록하기

접수화면에서 “회원” 버튼을 클릭 합니다 => 회원 이름, 휴대폰 번호, 아이디, 암호 및 기타 등록 사항을 입력합니다.

◆ 회원관리

회원 관리 메뉴에서 검색, 저장, 수정, 삭제 등 관리 할 수 있습니다.



<회원관리 화면>

◆ 승인 처리

등록한 전국인력 회원 중에서 일을 할 수 있도록 승인을 해야 합니다. 승인된 회원만이 휴대폰으로 로그인할 수 있습니다. 승인할 회원을 선택하여 “승인” 버튼을 누르면 “승인된 회원 목록”에 표시됩니다.

◆ 회원 요금 관리

회원 관리 메뉴에 전국인력 회원이 운행한 요금이 표시됩니다. 회사에 입금한 회원이 있으면 선택하여 입금액에 입력하면 차액이 계산되어 표시됩니다. 회원

이 일처리를 한 요금은 “조회 화면”에 완료 상태로 저장되어 있는 기록에 한해서 합산되어 표시됩니다. 입금할 금액을 모두 입금한 회원은 완료 기록을 삭제해야 “수입” 항목에 금액이 표시되지 않습니다.

5.4 매출 및 영업 관리

매출 특성과 기간별로 상세 매출량 및 매출액을 표시하며, 원하는 정보를 분석하여 효율적으로 매출 및 영업을 관리할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “수익현황”을 선택하면 “수익현황 화면”이 나옵니다.

◆ 항목별 판매액 분석하기

- 분석 항목에서 고객별/회원별/요금계-일별/요금계-월별 중에서 선택 => 분석 기간 및 시간 선택 => ‘분석하기’ 버튼 클릭하면 ‘분석 내용’에 분석 결과가 나타납니다.

<수익현황 화면>

◆ 분석 내용 인쇄하기

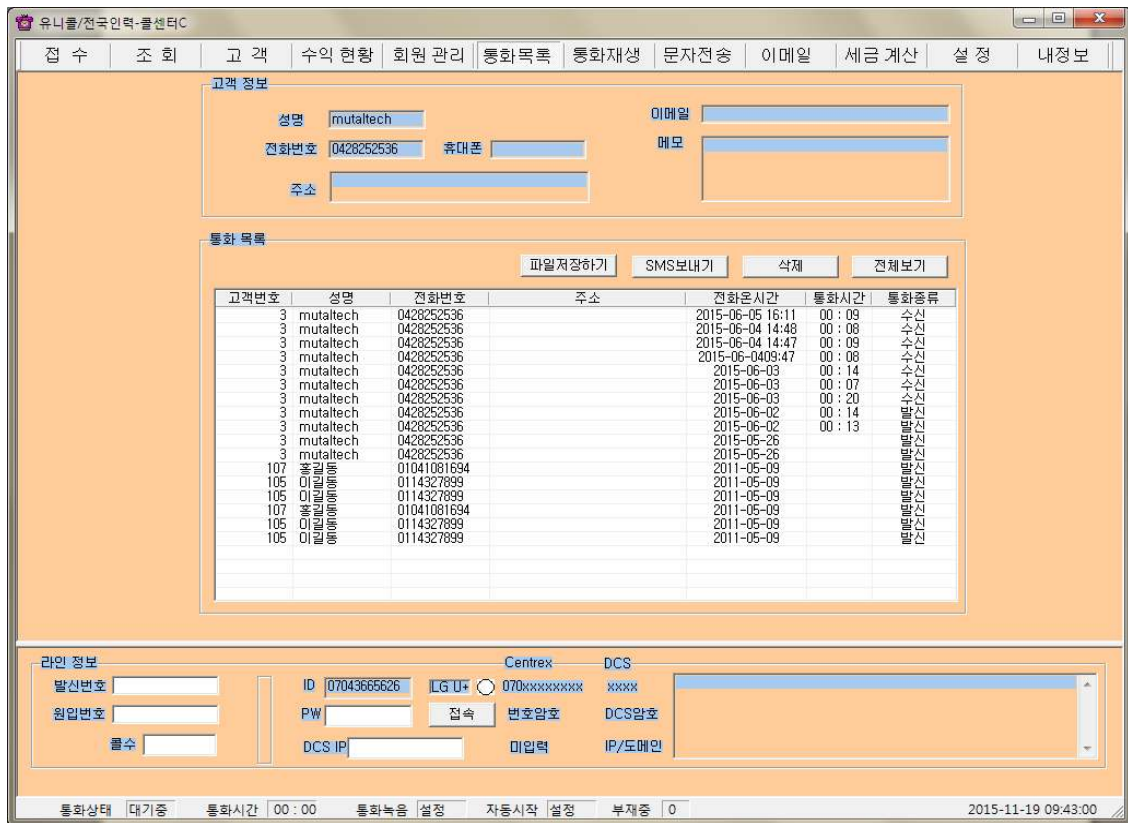
해당 분석 항목에 대한 분석 내용을 인쇄하려면 ‘인쇄’ 버튼을 누릅니다.

5.5 부가기능

선택적 또는 부가적으로 사용하는 기능들입니다. 부가 기능을 사용하시면 더욱 더 다양하고 효율적으로, 쉽고 편하게 고객 관리를 할 수 있습니다.

① 통화 목록

발신, 수신 및 부재 중 전화 등의 최근 통화 목록을 보여줍니다. 메뉴 버튼에서 “통화목록”을 선택하면 “통화목록 화면”이 나옵니다.



<통화목록 화면>

◆ 통화 목록 확인

다른 화면에서 “통화목록 화면”으로 이동하면 최신 내용이 최근 통화 목록부터 차례대로 표시되며, 현재 화면이 “통화목록 화면”인 경우에는 ‘전체 보기’ 버튼을 누르면 업데이트 되어 표시됩니다. 통화 목록은 성명, 전화 번호, 전화 온 시간, 그리고 걸려온 전화별로 ‘X번 전화’가 함께 표시됩니다. ‘통화 목록’에서 항목을 선택하면 해당 목록의 고객 정보가 표시됩니다.

◆ 통화 목록 삭제

‘통화 목록’에서 항목 선택 => ‘삭제’ 버튼 클릭

② 문자 전송하기

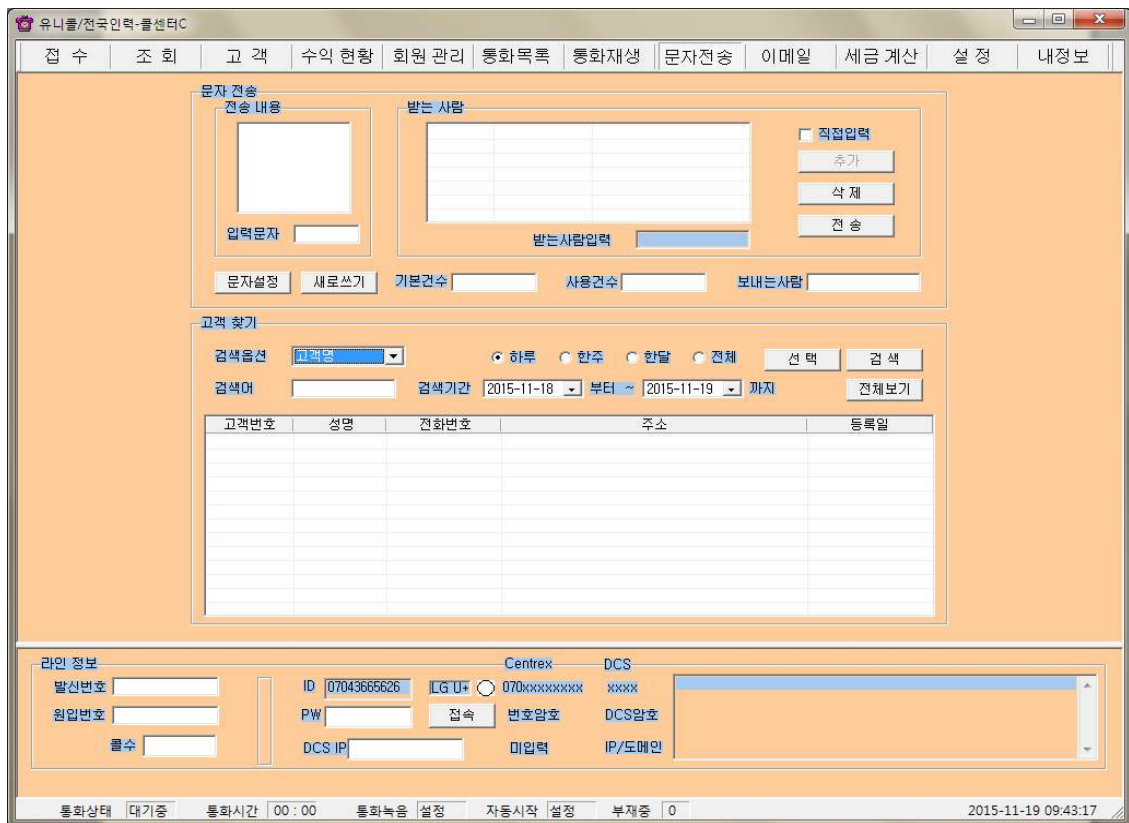
“설정 화면”에서 ‘회원 가입’ 버튼을 누르고 회원 가입을 한 후 로그인을 하면 문자 전송을 사용할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “문자전송”을 선택하면 “문자 전송 화면”이 나옵니다.

◆ 받는 사람 입력하기

- 고객 검색 => 목록에서 고객 선택 => ‘선택’ 버튼 클릭(여러 명 선택 가능합니다.)

- 받는 사람 재입력하기

‘삭제’ 버튼 클릭 => “받는 사람 입력하기” 대로 실행



<문자전송 화면>

◆ 내용 입력하기

- 직접 입력

‘전송 내용’에 전송할 메시지를 입력합니다. 입력 가능한 문자의 수는 한글은

40자, 영문은 80자이며, ‘남은 문자’에는 사용 가능한 문자의 수가 표시됩니다.

- 내용 재입력

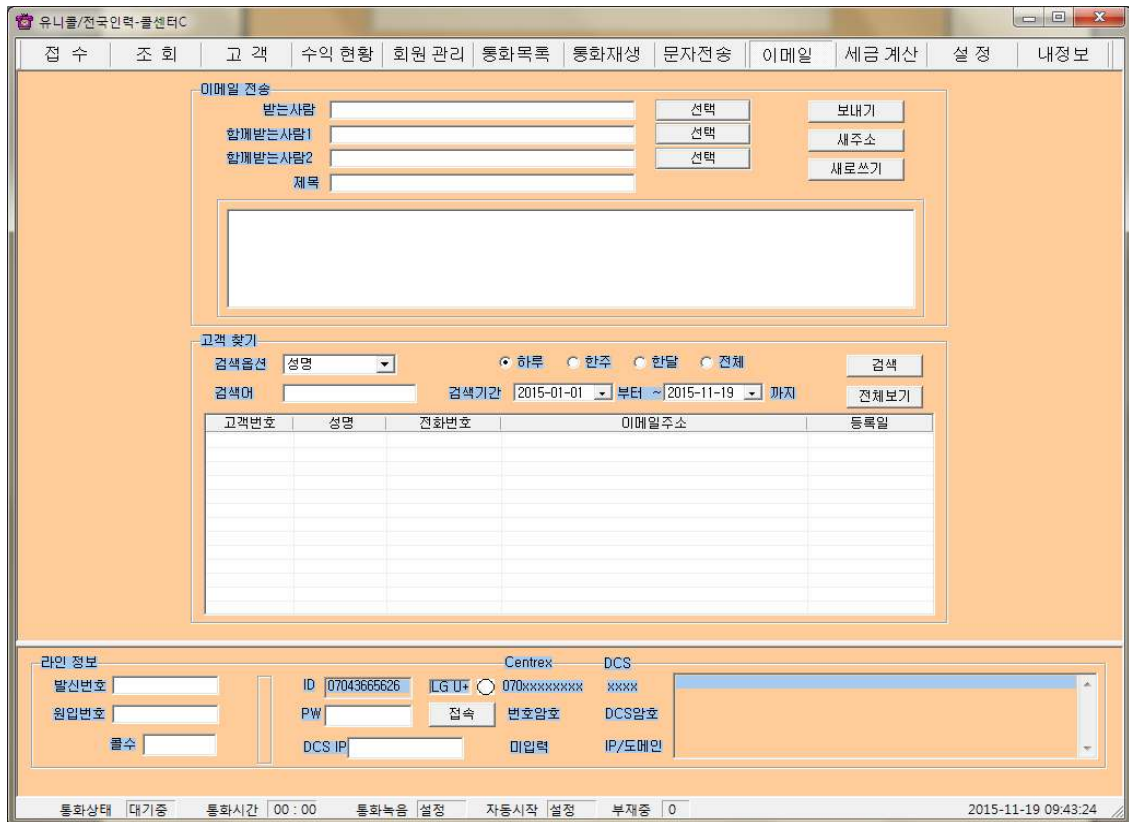
‘새로 쓰기’ 버튼을 누르면 ‘전송 내용’란이 지워지므로 재입력할 수 있습니다.

◆ 메시지 전송하기

‘전송’ 버튼 클릭(‘받는 사람’에 입력된 모든 사람에게 동시에 전송됩니다.)

③ 이메일 보내기

사용자 PC에 Outlook이 설치되어 있고, 사용자의 계정이 설정되어 있을 때 사용할 수 있습니다. 메뉴 버튼에서 “이메일”을 선택하면 “이메일 화면”이 나옵니다.



<이메일 화면>

◆ 받는 사람 입력하기

- 직접 입력

‘받는 사람’에 고객의 이메일 주소를 직접 입력합니다.

- 검색하여 선택 입력

고객 검색 => 목록에서 고객 선택 => '선택' 버튼 클릭

- '함께 받는 사람1·2'도 같은 방법으로 입력합니다.

- 받는 사람 재입력

'새주소' 버튼 클릭 => "받는 사람 입력하기" 대로 실행

◆ 내용 입력하기

- 직접 입력

내용 입력란에 직접 입력합니다.

- 내용 다시 입력

'새로 쓰기'를 클릭하면 현재 입력되어 있는 제목과 내용이 지워집니다. "내용 입력하기" 대로 다시 입력합니다.

◆ 이메일 발송하기

제목과 내용을 입력한 후 '보내기' 버튼을 누르면 발송되며, 이때 보내는 사람 이름은 Outlook 계정에 등록된 이름으로 발송됩니다.

6. 스마트폰

6.1 메뉴화면

"유니콜/전국인력"이 설치된 회원의 스마트폰에서, 해당 애플리케이션을 실행시켰을 때 정상적으로 접속된 경우 하단에 "접속되었습니다."라는 메시지와 함께 오른쪽과 같은 '메뉴화면'이 나오게 됩니다.

[종료] 버튼

애플리케이션을 종료하기 위한 버튼으로, 누르면 "유니콜이 종료되었습니다."라는 문구와 함께 서버와 접속이 종료됩니다.

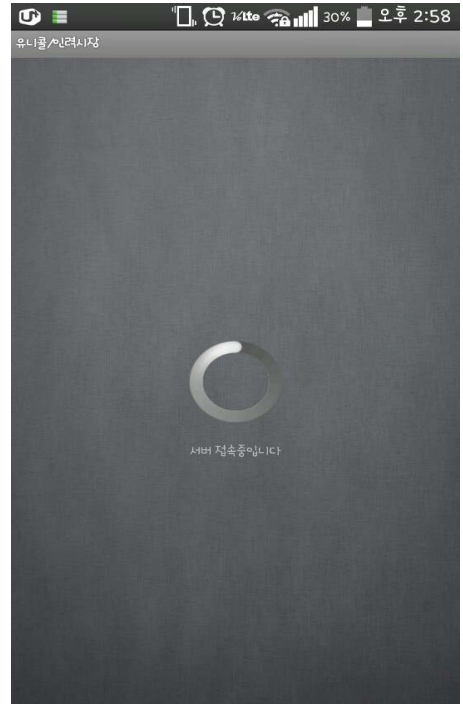
(뒤로버튼은 종료되지 않으며 홈버튼과 동일한 효과이므로 종료를 원하는 경우 반드시



시 주화면의 종료 버튼을 눌러야 합니다.)

앱이 정상적으로 접속되어 있는 경우 주기적으로 화면 하단에 “접속되어있습니다.”라는 메시지가 표시됩니다.

서버 접속이 지연되거나 서버가 접속이 되지 않는 경우 우측과 같은 로딩 화면이 보여지며, 접속에 실패한 경우 “서버 연결 실패” 메시지와 함께 종료됩니다. 인터넷이 정상적으로 연결되어 있는지 서버(전국인력 프로그램)이 실행되어 있는지 확인하시기 바랍니다.



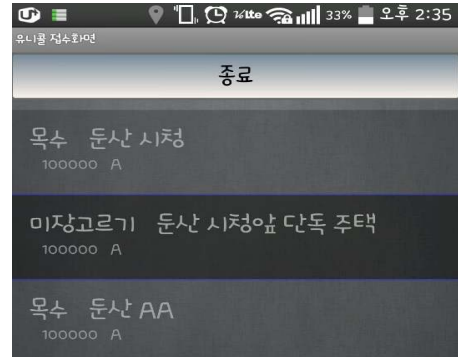
6.2 오더등록 사용하기

오더등록 버튼을 누르면 오른쪽과 같은 오더등록화면이 나타납니다. 고객명, 전화번호, 업무, 현장, 임금 및 기타, 메모를 입력하면 등록을 할 수 있습니다.

6.3 오더검색 사용하기

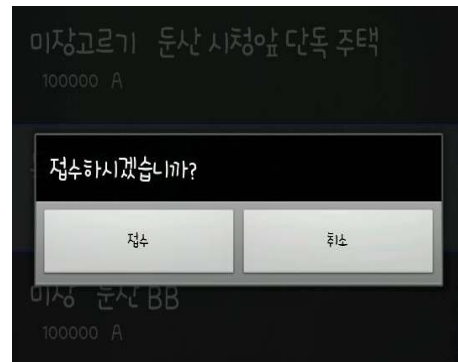
① 접수 내용

회원이 접속한 상태에서 전국인력 프로그램 상에서 접수가 이루어지면, 접속된 회원의 스마트폰의 유니콜/전국인력 오더검색 화면에서 오른쪽과 같이 접수 내용이 들어오게 됩니다.



② 접수 하기

해당 접수 건을 접수하기 위해선 해당 접수 건을 누르면 오른쪽과 같은 메시지 화면이 오더검색화면 중앙에 나타납니다. 접수를 누르면 메시지가 접수내용에서 사라지며, 접수 성공 시 진행중 화면에 표시됩니다.



6.4 진행중 사용하기

① 진행 내용

접수 성공 시 진행내용에 오른쪽과 같이 내용이 표시됩니다. 다른 회원이 이미 접수한 경우 하단에 “이미 접수되었습니다.”라는 메시지가 나타납니다. 진행 내용의 [통화]버튼을 누르면, 고객에게 전화가 자동으로 연결됩니다.



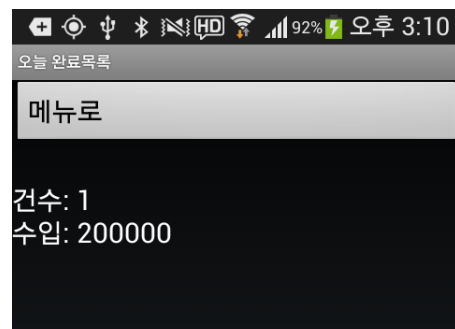
④ 완료 하기

진행중에 해당 내용을 누르면, 오른쪽과 같은 메시지 화면이 중앙에 나타나며, 완료를 누르면 해당 건을 완료할 수 있습니다.



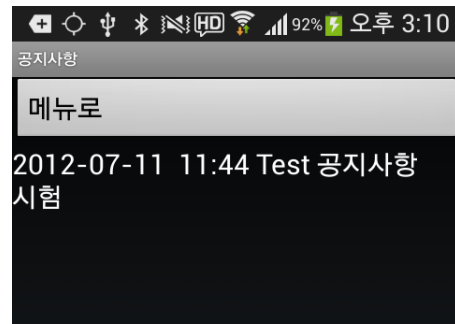
6.5 완료통계사용하기

해당 버튼을 누르면 자신이 오늘 완료한 건수에 대한 간단한 내용이 오른쪽과 같이 나타납니다.



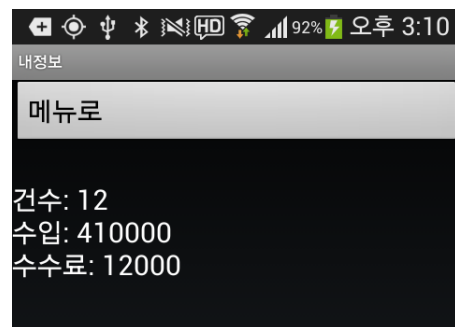
6.6 공지사항 사용하기

해당 버튼을 누르면 “전국인력”프로그램 상에서 입력한 공지사항 중 최신의 1개의 공지사항을 [등록 날짜 시간 제목 내용] 순으로 오른쪽과 같이 볼 수 있습니다.



6.7 내정보 사용하기

해당 버튼을 누르면 자신의 정보를 볼 수 있습니다.



유니콜[®] / 전국인력

콜센터 선배정 전국인력 시스템 !