콜마트

[상담 MANUAL]

1. 접수/카드승인
2. 기사관리/기사분포
3. 상담원&관리자ID발급
4. 입출금(지사캐쉬/기사캐쉬)

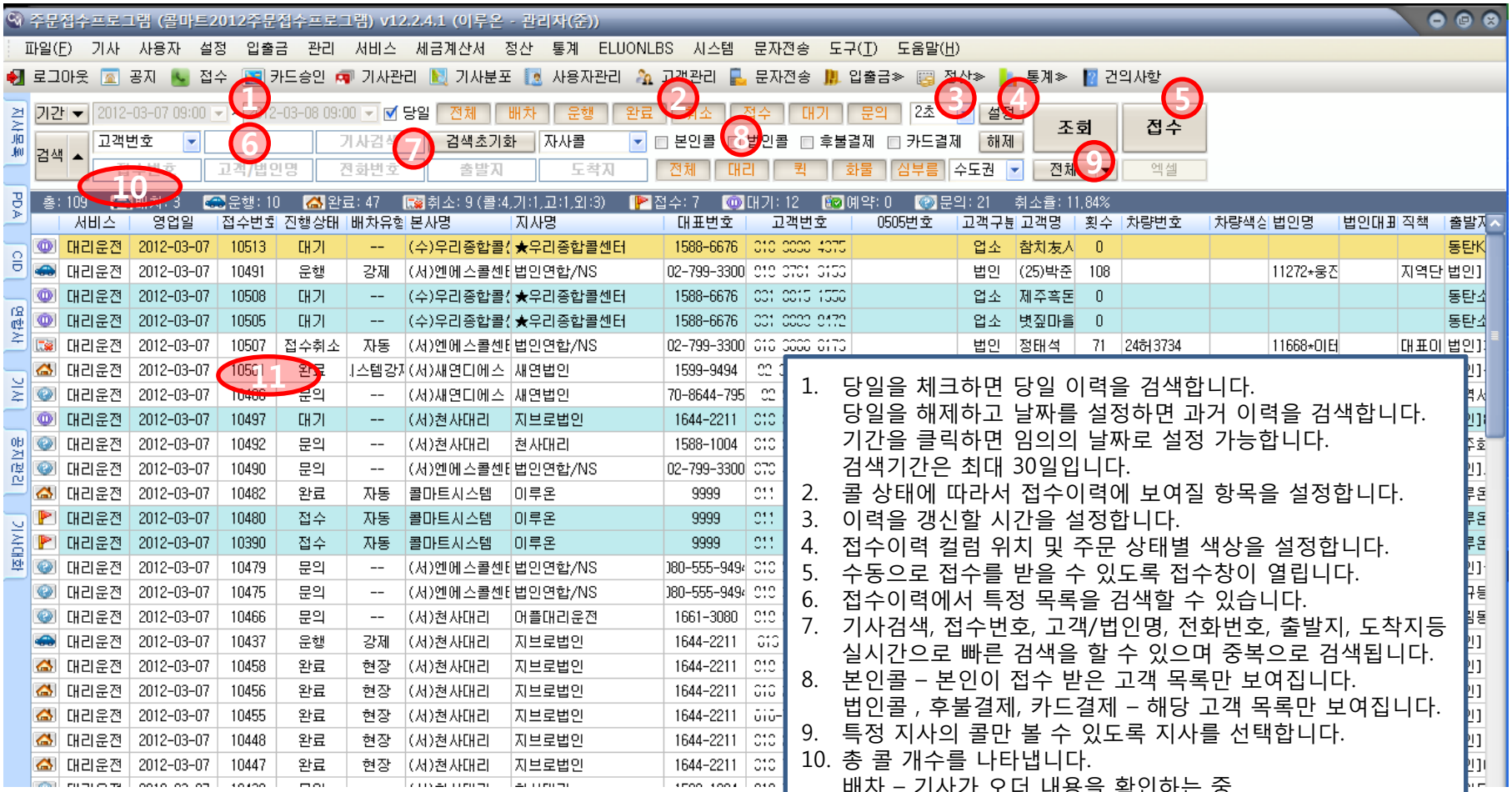
CallMart

상담원 & 관리자용

㈜이루온엘비에스

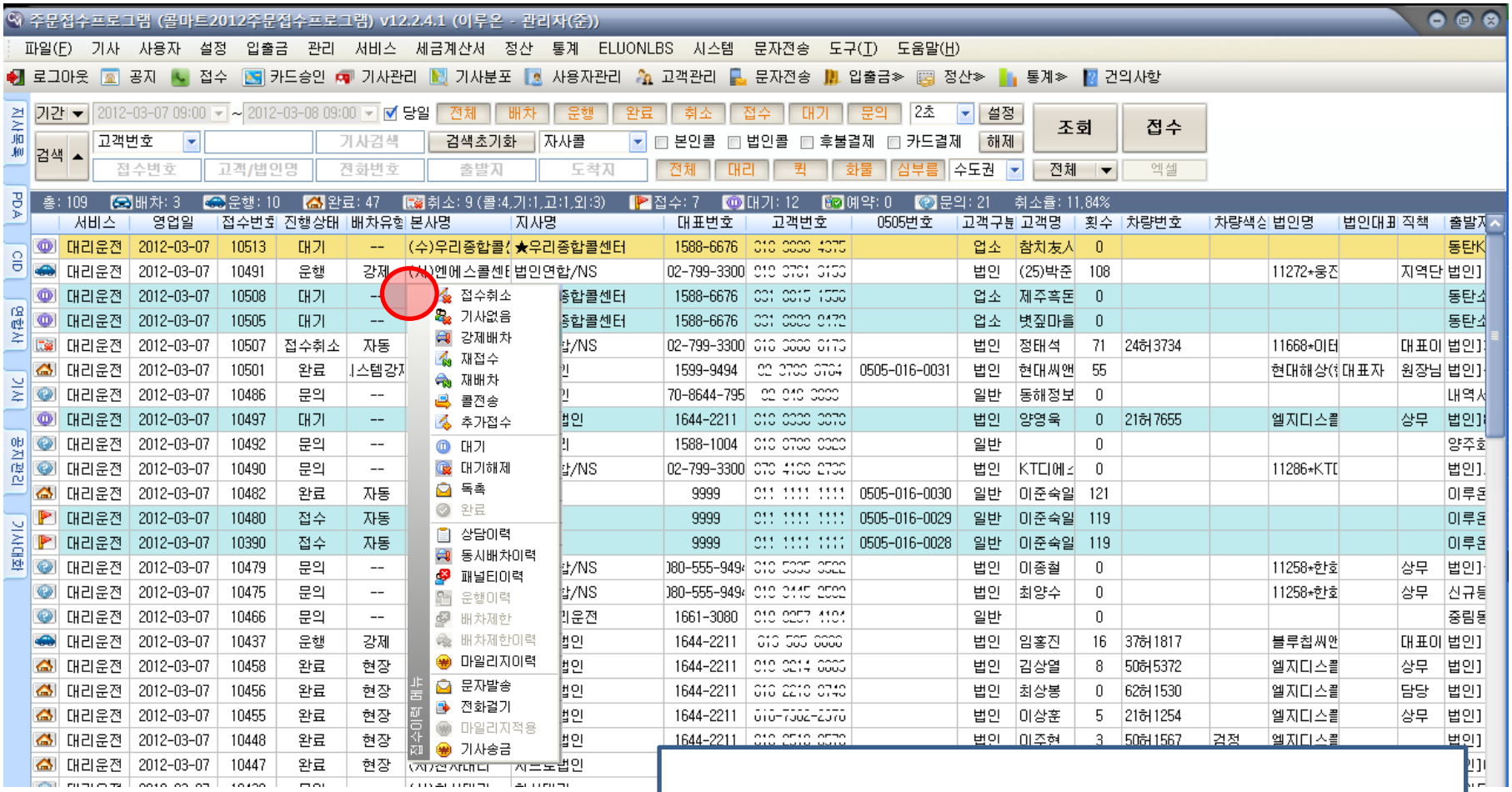
1. 접수/카드승인

1-1. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(기본설명)



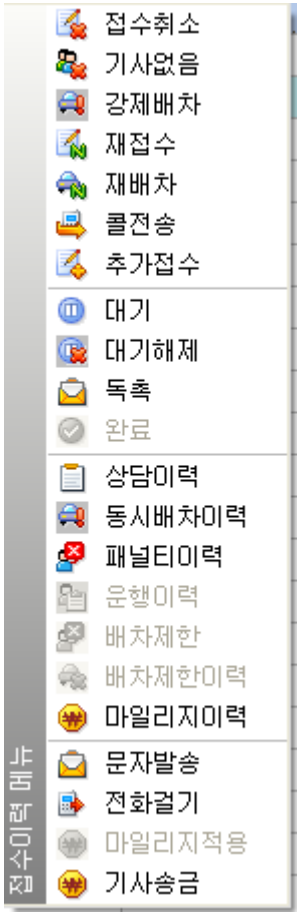
1. 당일을 체크하면 당일 이력을 검색합니다.
   당일을 해제하고 날짜를 설정하면 과거 이력을 검색합니다.
   기간을 클릭하면 임의의 날짜로 설정 가능합니다.
   검색기간은 최대 30일입니다.
2. 콜 상태에 따라서 접수이력에 보여질 항목을 설정합니다.
3. 이력을 갱신할 시간을 설정합니다.
4. 접수이력 컬럼 위치 및 주문 상태별 색상을 설정합니다.
5. 수동으로 접수를 받을 수 있도록 접수창이 열립니다.
6. 접수이력에서 특정 목록을 검색할 수 있습니다.
7. 기사검색, 접수번호, 고객/법인명, 전화번호, 출발지, 도착지등 실시간으로 빠른 검색을 할 수 있으며 중복으로 검색됩니다.
8. 본인콜 – 본인이 접수 받은 고객 목록만 보여집니다.
   법인콜 , 후불결제, 카드결제 – 해당 고객 목록만 보여집니다.
9. 특정 지사의 콜만 볼 수 있도록 지사를 선택합니다.
10. 총 콜 개수를 나타냅니다.
    배차 – 기사가 오더 내용을 확인하는 중
    운행 – 기사가 오더를 승인하여 고객에게 이동하는 중
    완료 – 운행이 완료된 오더
    취소 – 접수가 취소된 오더
    접수 – 기사가 없어 배차가 안된 상태의 오더
    취소율 – 실시간 전체 취소율
11. 오더 목록
    더블 클릭하면 해당 오더를 수정할 수 있습니다.

1-2. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(접수된 콜 관리)



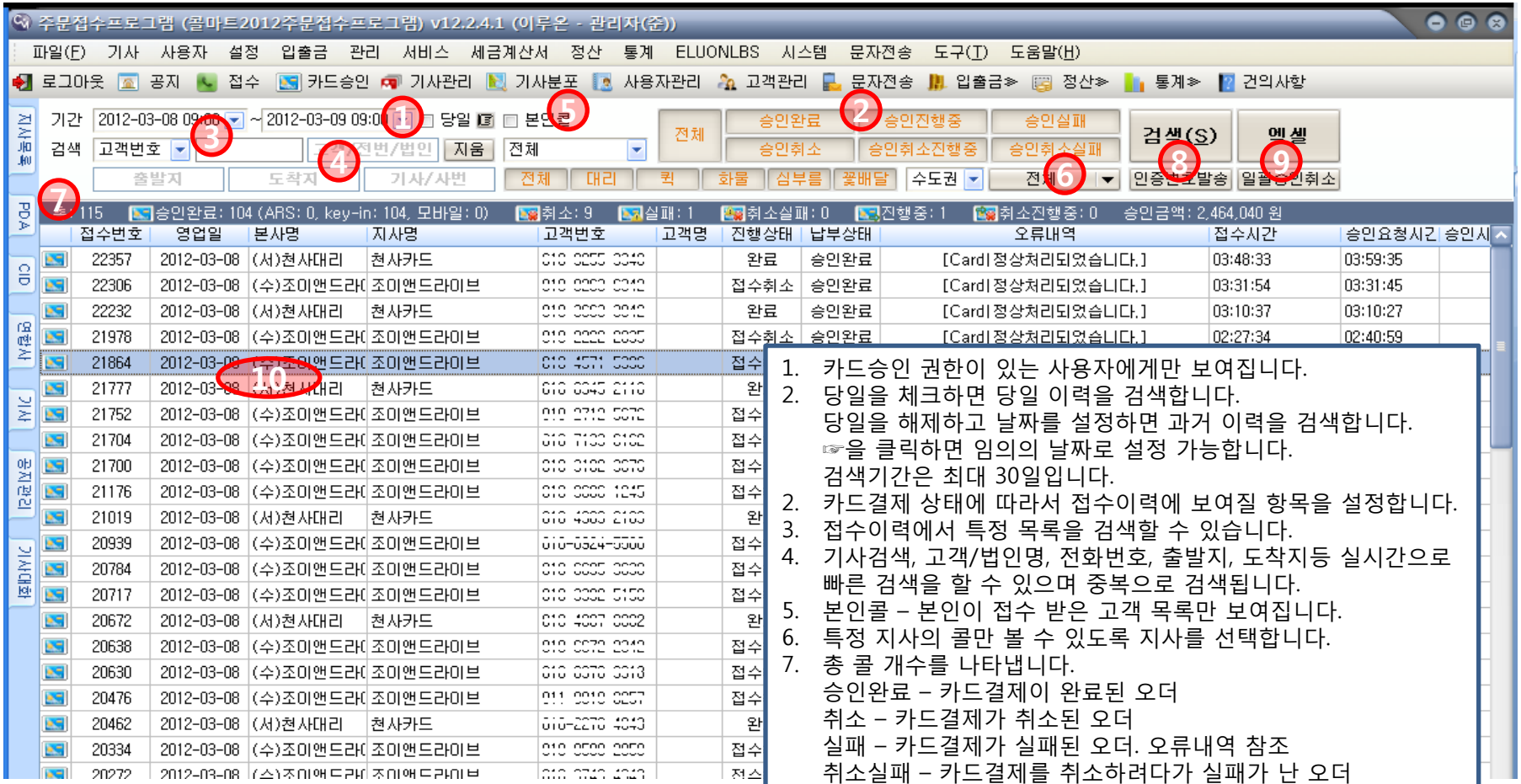
1. 해당 오더에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 관리 메뉴가 나타납니다.
2. 메뉴별 상세 설명은 5 페이지를 참조 하시기 바랍니다.

1-3. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(접수된 콜 관리)



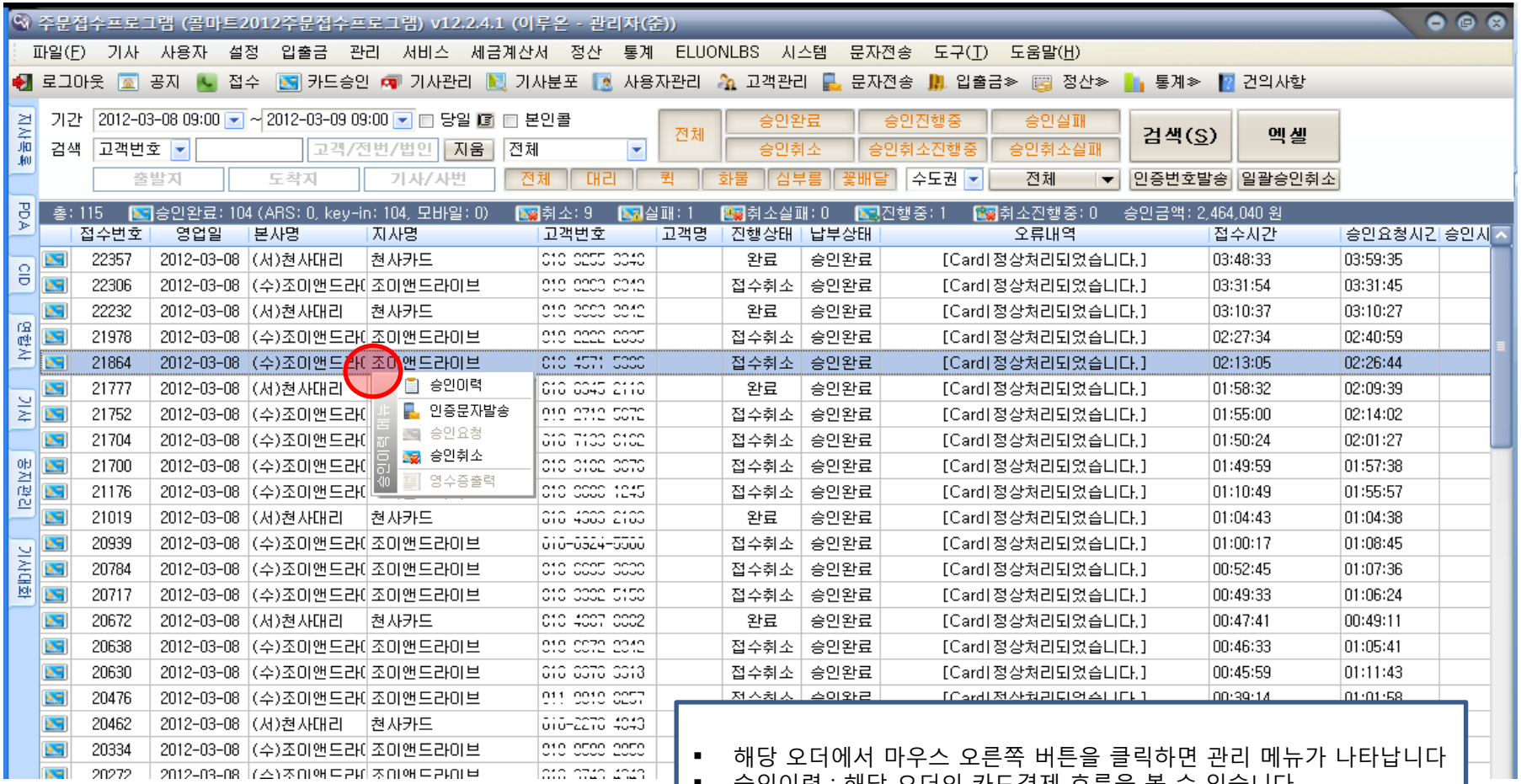
접수취소	:	접수된 오더를 취소할 경우
기사없음	:	취소창을 열지 않고 즉시 취소할 경우
강제배차	:	특정기사에게 지정 배차
재접수	:	취소된 오더의 접수창이 열리며 수정 가능
재배차	:	취소된 오더의 내용 변경 없이 재배차 진행
콜전송	:	미배차 콜을 타 프로그램으로 전송할 경우
추가접수	:	해당오더에 추가로 복수콜 접수할 경우
대기	:	접수된 콜을 대기상태로 전환
대기해제	:	대기상태의 콜을 접수상태로 전환
독촉	:	독촉문자 발송 또는 해당오더의 배경색 변경
완료	:	진행중 또는 취소된 오더를 강제 완료 처리
상담이력	:	접수부터 배차, 완료등 모든 진행 과정을 확인할 수 있음
동시배차이력	:	자동배차와 선택배차 동시 진행 확인
패널티이력	:	해당오더의 패널티 누적금액 확인 및 부과
운행이력	:	배차받은 기사의 정보와 기사의 금일 운행이력 확인 가능
배차제한	:	배차받은 기사에게 배차를 제한하도록 설정 가능
배차제한이력	:	배차받은 기사의 과거 배차제한 이력 확인 가능
마일리지이력	:	해당 오더의 고객 마일리지 확인 및 임의 적립 가능
문자발송	:	고객 또는 기사에게 문자발송을 할 경우
전화걸기	:	TAPI 기능이 있는 교환기를 사용하는 업체인 경우 고객 또는 기사에게 전화를 걸 수 있음
마일리지적용	:	취소된 콜에 대한 마일리지를 수동으로 적립 가능
기사송금	:	기사에게 별도로 캐쉬를 송금할 경우

1-4. 접수/취소/이력 관리 – 카드승인창(기본설명)



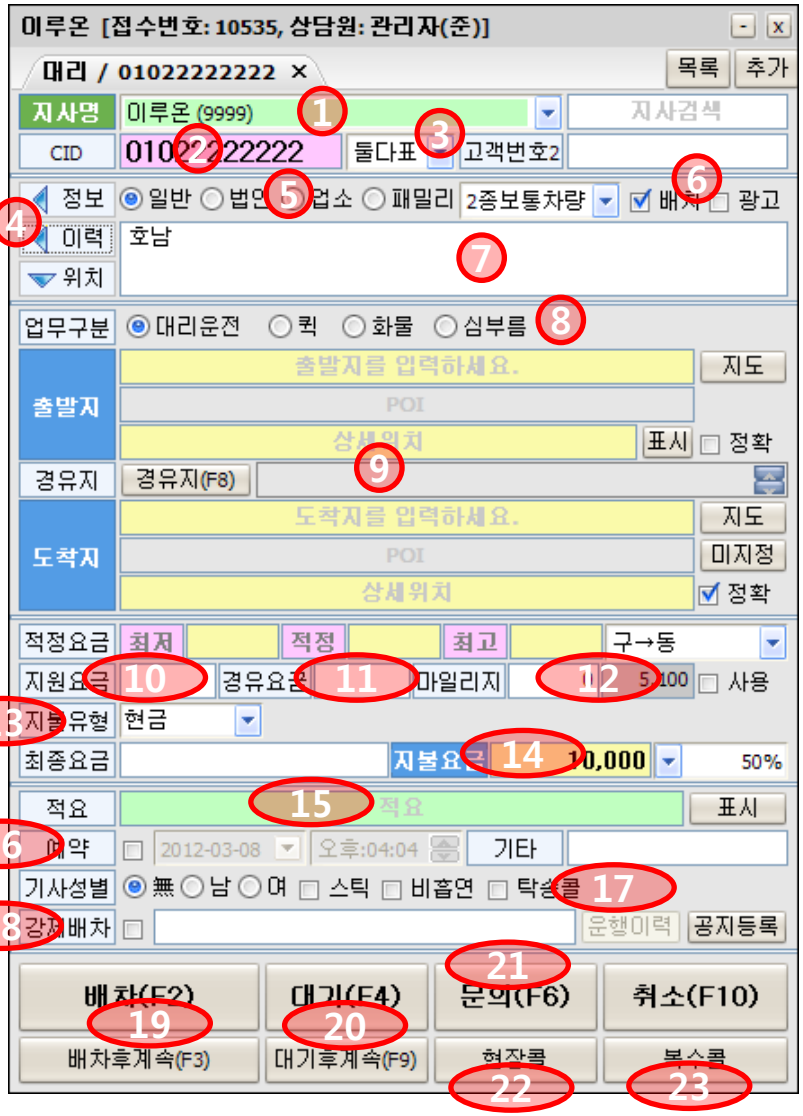
1. 카드승인 권한이 있는 사용자에게만 보여집니다.
2. 당일을 체크하면 당일 이력을 검색합니다.
   당일을 해제하고 날짜를 설정하면 과거 이력을 검색합니다.
   ☞을 클릭하면 임의의 날짜로 설정 가능합니다.
   검색기간은 최대 30일입니다.
2. 카드결제 상태에 따라서 접수이력에 보여질 항목을 설정합니다.
3. 접수이력에서 특정 목록을 검색할 수 있습니다.
4. 기사검색, 고객/법인명, 전화번호, 출발지, 도착지등 실시간으로 빠른 검색을 할 수 있으며 중복으로 검색됩니다.
5. 본인콜 – 본인이 접수 받은 고객 목록만 보여집니다.
6. 특정 지사의 콜만 볼 수 있도록 지사를 선택합니다.
7. 총 콜 개수를 나타냅니다.
   승인완료 – 카드결제이 완료된 오더
   취소 – 카드결제가 취소된 오더
   실패 – 카드결제가 실패된 오더. 오류내역 참조
   취소실패 – 카드결제를 취소하려다가 실패가 난 오더
   진행중 – 카드결제가 진행중인 오더
   취소진행중 – 카드결제 취소가 진행중인 오더
   승인금액 – 승인완료된 총 카드결제 금액
8. 카드결제 방식이 ARS 인 경우 선택된 고객에게 일괄 인증 번호를 발송합니다.
9. 선택된 고객을 일괄승인취소 합니다.
10. 오더 목록
    더블 클릭하면 해당 오더를 수정할 수 있습니다.

1-5. 접수/취소/이력 관리 – 카드승인창(카드결제관리)



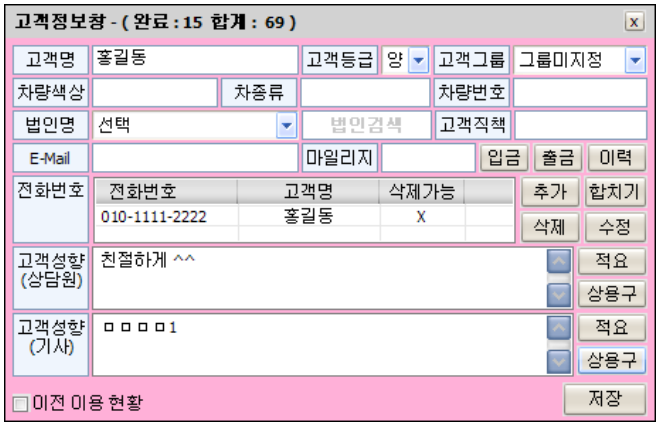
- 해당 오더에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 관리 메뉴가 나타납니다
- 승인이력 : 해당 오더의 카드결제 흐름을 볼 수 있습니다.
- 인증문자발송 : ARS 결제 고객인 경우 고객에게 문자를 발송합니다.
- 승인요청 : I safe key-in 결제 고객인 경우 카드승인 페이지가 열립니다.
- 승인취소 : 카드결제를 취소합니다.
- 영수증출력 : 카드결제가 완료된 오더에 한하여 카드매출전표를 확인하거나 출력할 수 있습니다.

1-6. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(기본설명)

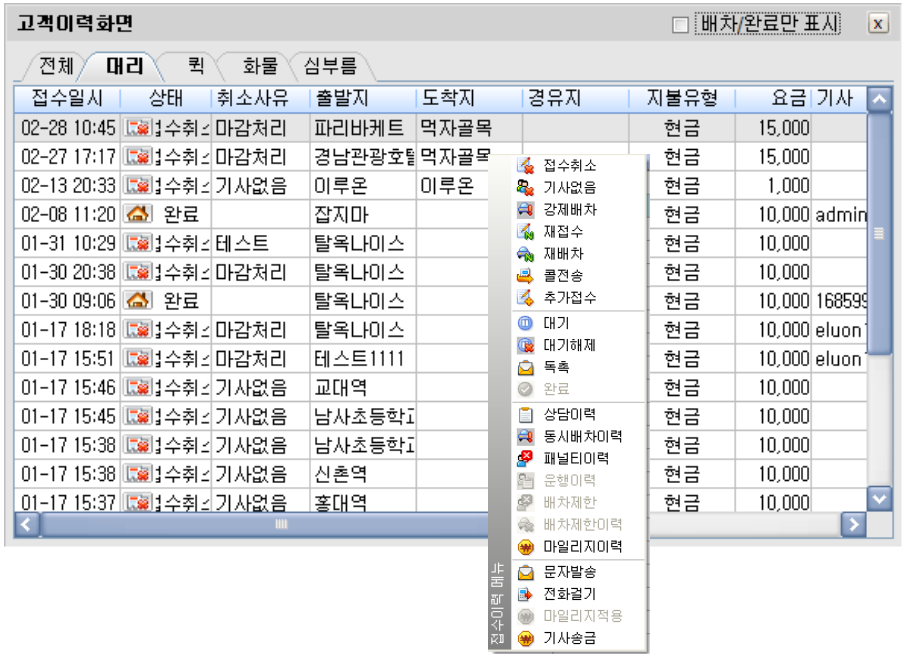


1. 고객이 속한 지사가 표시됩니다.
2. 고객번호가 표시됩니다.
3. 기사 단말기 고객정보창에 표시되는 전화번호 유형입니다.
4. 정보, 이력 버튼은 9 페이지를 참조하시기 바랍니다.
5. 일반, 법인, 업소, 패밀리등 고객유형을 설정합니다.
6. 고객에게 배차/광고 SMS 수신여부를 설정합니다.
7. 고객의 간단한 메모를 작성합니다.
8. 대리운전, 퀵, 화물, 심부름등 업무를 설정합니다.(지사설정)
9. 출발지, 경유지, 도착지는 10 페이지를 참조하시기 바랍니다.
10. 해당 콜에 대해 지사에서 임의로 기사에게 지원되는 금액입니다.
11. 경유지가 추가되는 경우 추가되는 금액입니다.(지사설정)
12. 고객의 마일리지를 표시합니다. 체크시 마일리지를 사용합니다.
13. 현금, 후불, 카드등 지불유형을 설정합니다.(카드유형 11, 12, 13 페이지 참조)
14. 고객이 기사에게 지불해야 할 요금입니다.
15. 해당콜에 관련된 내용을 추가합니다. 표시버튼 클릭시 미리 저장해놓은 데이터를 가지고 올 수 있습니다.
16. 체크 후 예약시간을 설정하면 그 시간에 자동배차 됩니다.
17. 기사의 성별, 스틱여부, 흡연여부등을 설정합니다.
18. 상담원이 특정 기사를 직접 선택하여 배차합니다.
19. 해당콜을 배차합니다. 배차후계속 버튼을 클릭하사면 해당콜을 배차하고 연속적으로 다음콜을 등록할 수 있습니다.
20. 상담원이 배차하기 곤란한 경우 상황실로 이관하기 위해 선택합니다. 대기 후 계속 버튼을 클릭하시면 다음콜을 등록할 수 있습니다.
21. 고객이 문의를 위해 전화를 한 경우 선택합니다.
22. 현장에서 콜 수행 후, 사후 완료보고 시 처리하기 위해 선택합니다.
23. 한명이 여러콜을 요청할 경우 선택합니다.

1-7. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(고객정보/이력)

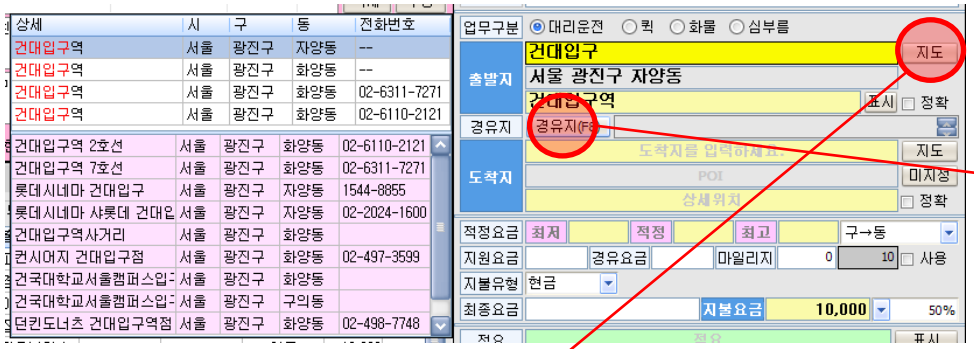


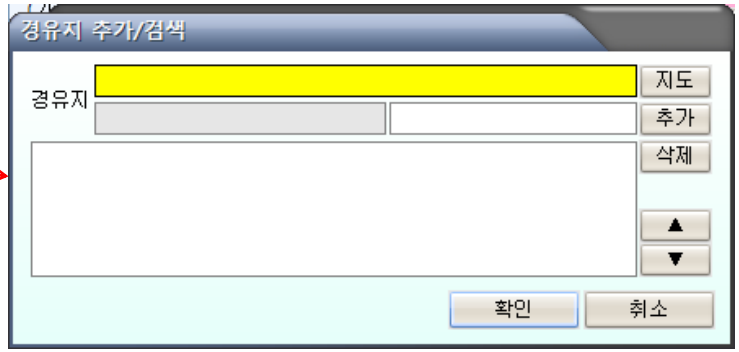
- 고객의 기본 정보를 저장합니다.
- 마일리지 이력 버튼 클릭시 고객의 마일리지를 관리할 수 있습니다.
- 전화번호를 중복 저장 할 수 있으며 합치기 버튼을 이용하여 중복되는 고객을 합칠 수 있습니다.



- 고객의 과거 이력화면 입니다.
- 출발지 클릭시 접수창의 출발지가 선택한 출발지로 변경됩니다.
- 도착지 클릭시 접수창의 도착지가 선택한 도착지로 변경됩니다.
- 요금 클릭시 접수창의 출발지, 도착지 및 요금이 선택한 내용으로 모두 변경됩니다.
- 당일콜의 경우 리스트의 배경색이 연두색으로 표시됩니다.
- 상태 클릭시 접수창이 닫히며 접수이력에서 해당 고객의 콜만 보여집니다. 갱신시 원상태로 돌아옵니다.
- 오른쪽 마우스를 클릭하여 해당콜을 관리할 수 있습니다. 팝업메뉴의 상세정보는 4 페이지를 참고하십시오.

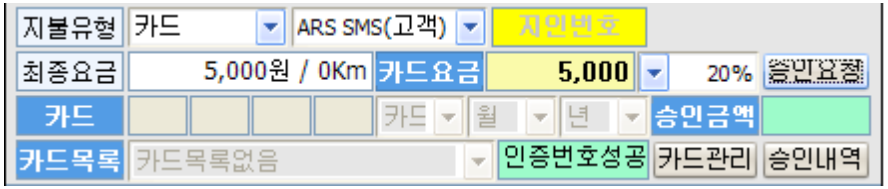
1-8. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(출발지/경유지/도착지)

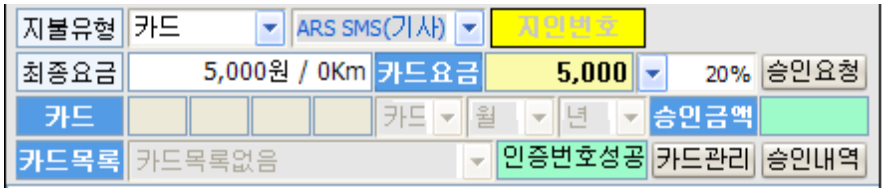




- 출발지 및 도착지의 검색위치에서 단어를 입력하면 해당 단어로 시작하는 지명들이 조회됩니다.
- 분홍색으로 표시되는 지명은 실시간으로 웹에서 검색한 지명입니다. 실시간 웹을 표시하지 않으려면 접수이력 설정 버튼에서 변경할 수 있습니다.(15 페이지 참조)
- 시, 구, 동, 상세지명 및 전화번호로 검색 가능합니다.
- 화살표키로 목록을 이동하여 선택하거나 마우스로 선택하면 해당 위치가 출발지 및 도착지로 설정됩니다.
- 자동완성으로 조회할 수 없는 위치는 출발지 및 도착지 입력창 옆에 지도버튼을 클릭하여 지도를 이용하여 찾을 수 있습니다.
- 지도에서 오른쪽 마우스 버튼의 메뉴에서 POI위치지정을 클릭하면 해당 위치로 출발지 및 도착지가 설정됩니다.
- 표시 버튼을 통하여 기존 상세주소를 저장하고 불러올 수 있습니다.
- 경유지도 출발지와 동일하게 검색이 되며, 선택한 지명의 위치를 추가 버튼을 클릭하여 경유지 목록에 추가합니다.
- 경유지 순서는 위/아래 버튼으로 변경할 수 있으며 삭제 버튼으로 삭제할 수 있습니다.
- 경유지를 추가를 완료했으면 확인 버튼을 클릭하여 경유지 리스트를 접수창 화면으로 보냅니다.
- 경유지는 5개까지 추가되며 순번으로 경유지 목록이 표시됩니다.

1-9. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(카드결제 – ARS SMS 방식)

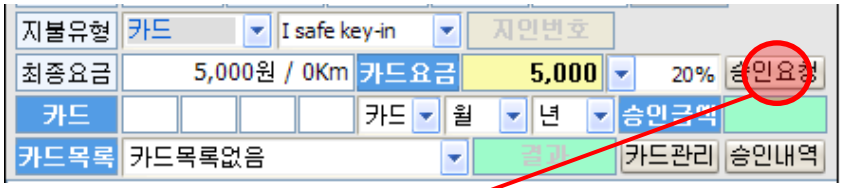


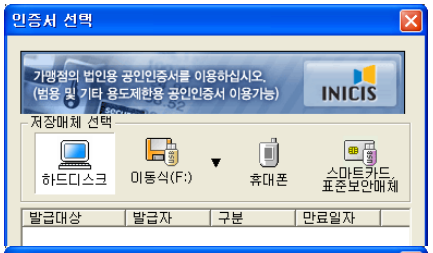


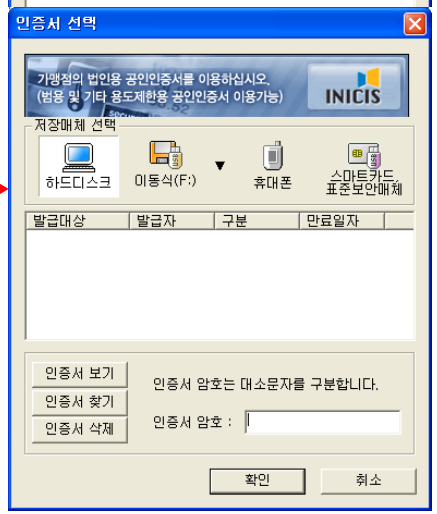
고객 또는 기사
에게 신용카드
결재 인증번호 발송

- 지불유형을 카드결제로 변경하면 카드결제 UI가 생성됩니다.
- ARS SMS(고객) 방식은 배차시 고객에게 신용카드 결재 인증번호를 발송하고 고객이 직접 카드사로 전화를 걸어 결재 하는 방식입니다.
- ARS SMS(기사) 방식은 배차시 기사에게 신용카드 결재 인증번호를 발송하고 고객에게 카드정보를 문의하여 결재 하는 방식입니다.
- 승인요청 버튼은 승인 전문 상담원에게만 보여집니다.

1-10. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(카드결제 – I safe key-in)

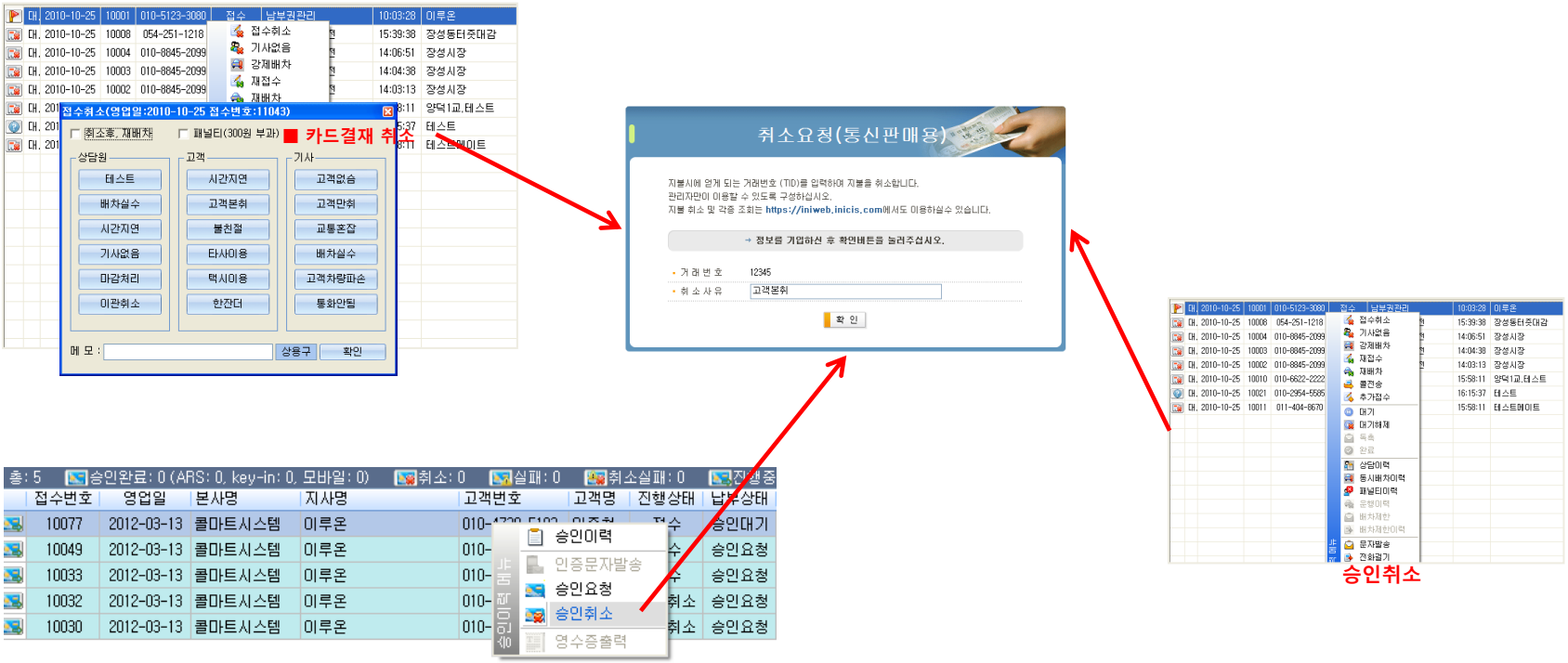






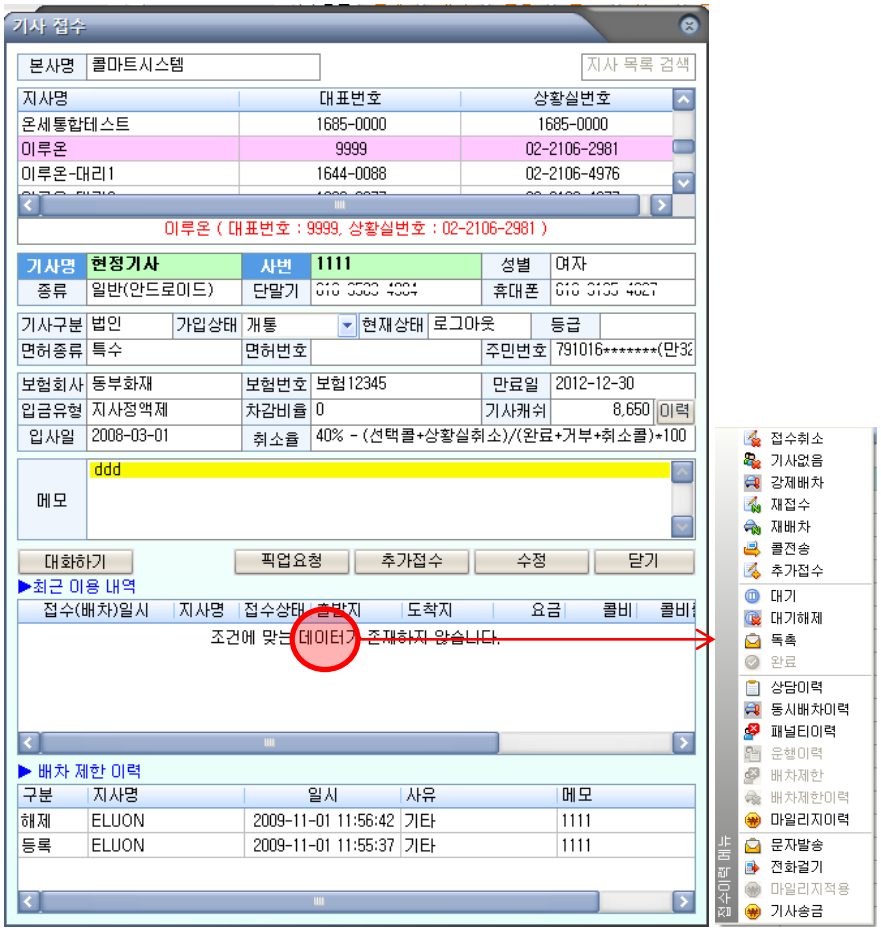
- 지불유형을 카드결제로 변경하면 카드결제 UI가 생성됩니다.
- 승인요청 버튼은 승인 전문 상담원에게만 보여집니다.
- 승인 전문 상담원이 아닌 경우 배차를 내리면 승인 전문 상담원이 카드승인창(6 페이지 참조)에서 따로 결재를 하시면 됩니다.
- 결제 정보를 기입하시고 순서에 따라 결재를 완료하시면 됩니다.

1-11. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(카드결제 – 취소요청)



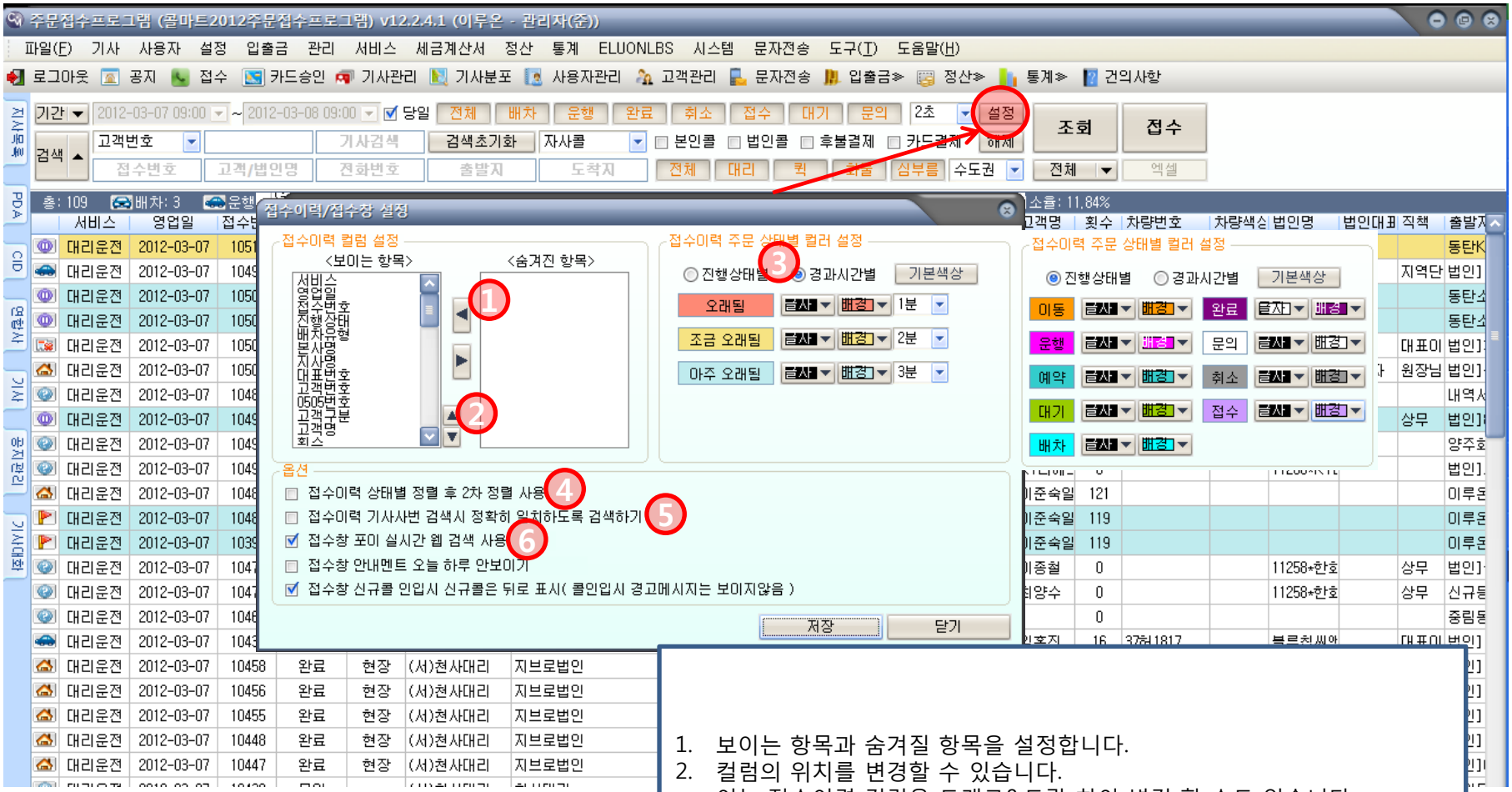
- 승인 전문 상담원이 아닌 경우 취소요청을 할 수 없습니다.
- 접수취소시 접수취소 다이얼로그에서 카드결제취소를 체크하시면 결제가 취소됩니다.
- 접수이력에서 해당오더의 팝업메뉴에서 승인취소를 클릭하시면 결제가 취소됩니다.
- 카드승인 창에서 해당오더의 팝업메뉴에서 승인취소를 클릭하시면 결제가 취소됩니다.

1-12. 접수/취소/이력 관리 – 기사창



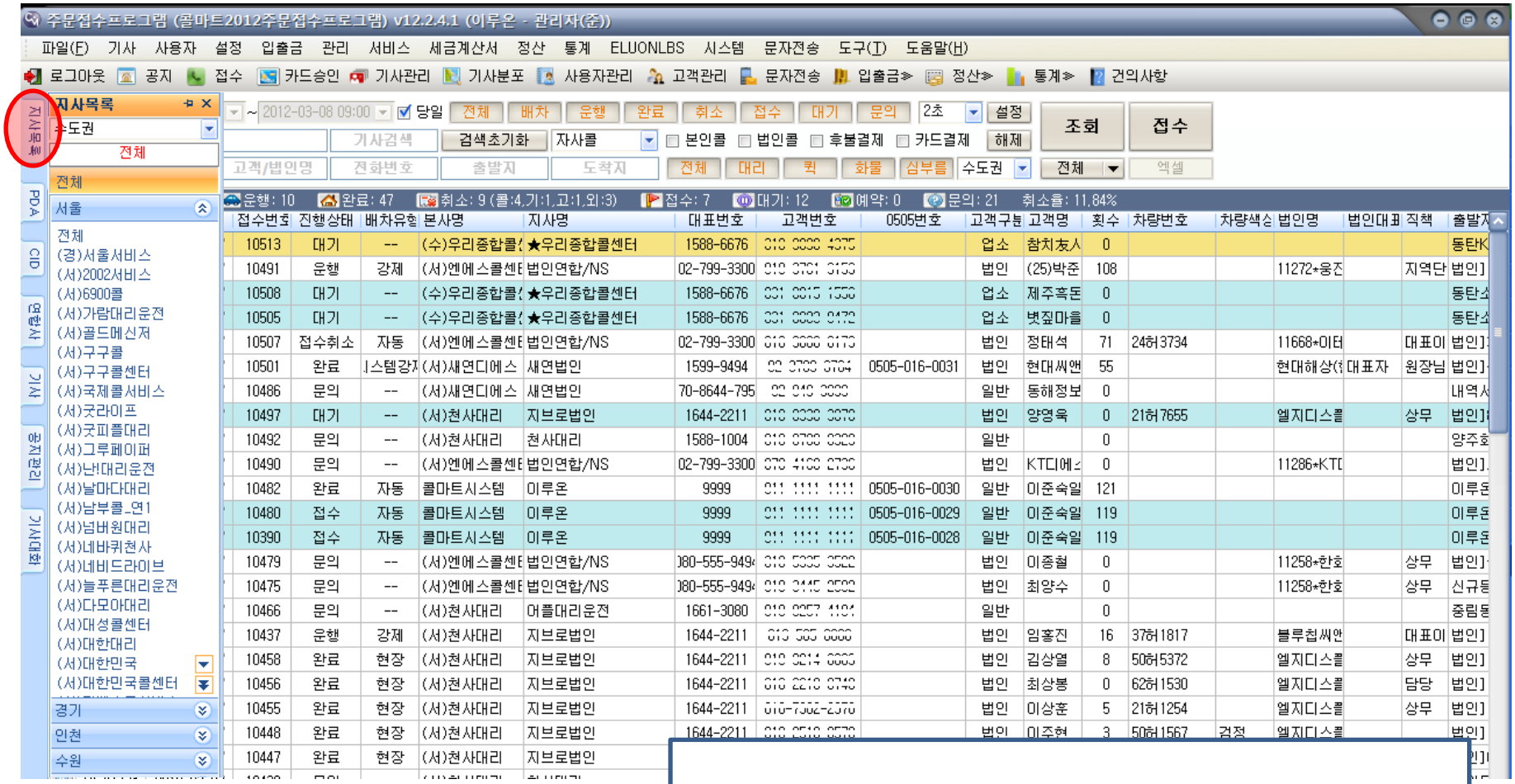
- 지사에 등록된 상황실 번호로 기사로부터 전화가 걸려올 경우, 또는 접수이력에서 배차 받은 기사를 클릭할 경우 좌측과 같은 창이 열립니다.
- 기사의 상세정보를 확인 할 수 있으며 가입상태와 메모는 수정 가능합니다.
- 대화하기 버튼 클릭시 기사와 간단한 대화를 할 수 있습니다. (지사 설정, 22 페이지 참조)
- 추가접수 버튼을 클릭하면 기사 단말기 번호로 접수를 등록할 수 있습니다. 위의 지사 목록에서 해당 지사를 선택하면 선택된 지사로 추가접수 됩니다.
- 최근 이용 내역 및 배차 제한 이력을 확인 할 수 있습니다.
- 최근 이용 내역에서 마우스 우측버튼을 클릭하면 해당 콜을 관라 할 수 있습니다. 팝업메뉴의 상세정보는 5페이지를 참고하십시오.
- 최근 이용 내역에서 접수상태를 클릭하면 기사창이 닫히고 해당 고객의 콜만 접수이력에 보여집니다. 갱신시 원상태로 돌아옵니다.

1-13. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(설정)



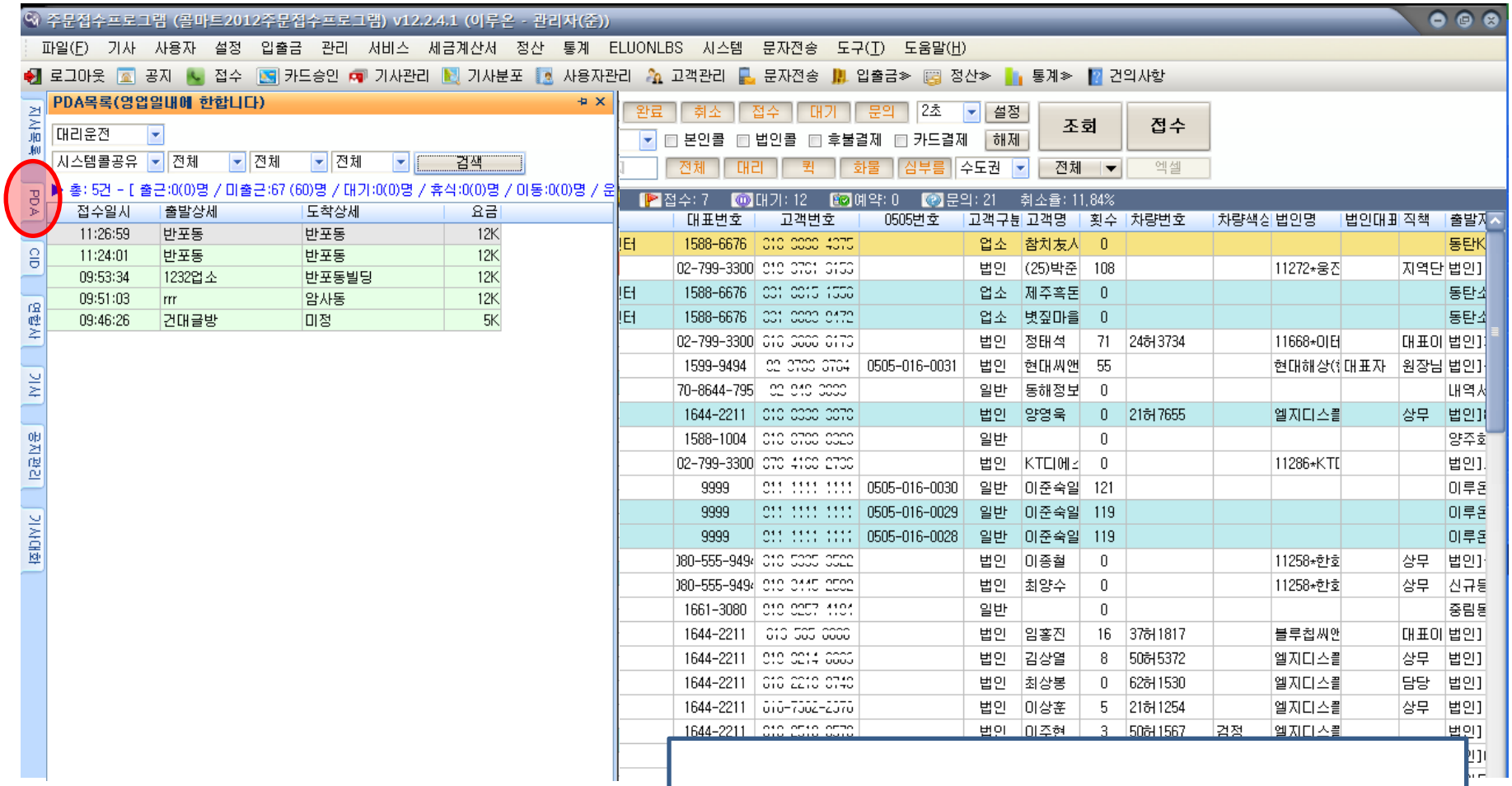
1. 보이는 항목과 숨겨질 항목을 설정합니다.
2. 컬럼의 위치를 변경할 수 있습니다.
   이는 접수이력 컬럼을 드래그&드랍 하여 변경 할 수도 있습니다.
3. 진행상태별, 경과시간별로 오더의 글자색과 배경색을 설정할 수 있습니다.
4. 오더의 상태별로 우선 정렬하고 나머지 컬럼으로 2차 정렬합니다.
5. 기사사번으로 검색시 정확히 일치하는 기사만 검색합니다.
6. 접수창에서 출발지, 경유지, 도착지 검색시 실시간 웹 검색을 포함합니다.

1-14. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(지사목록)



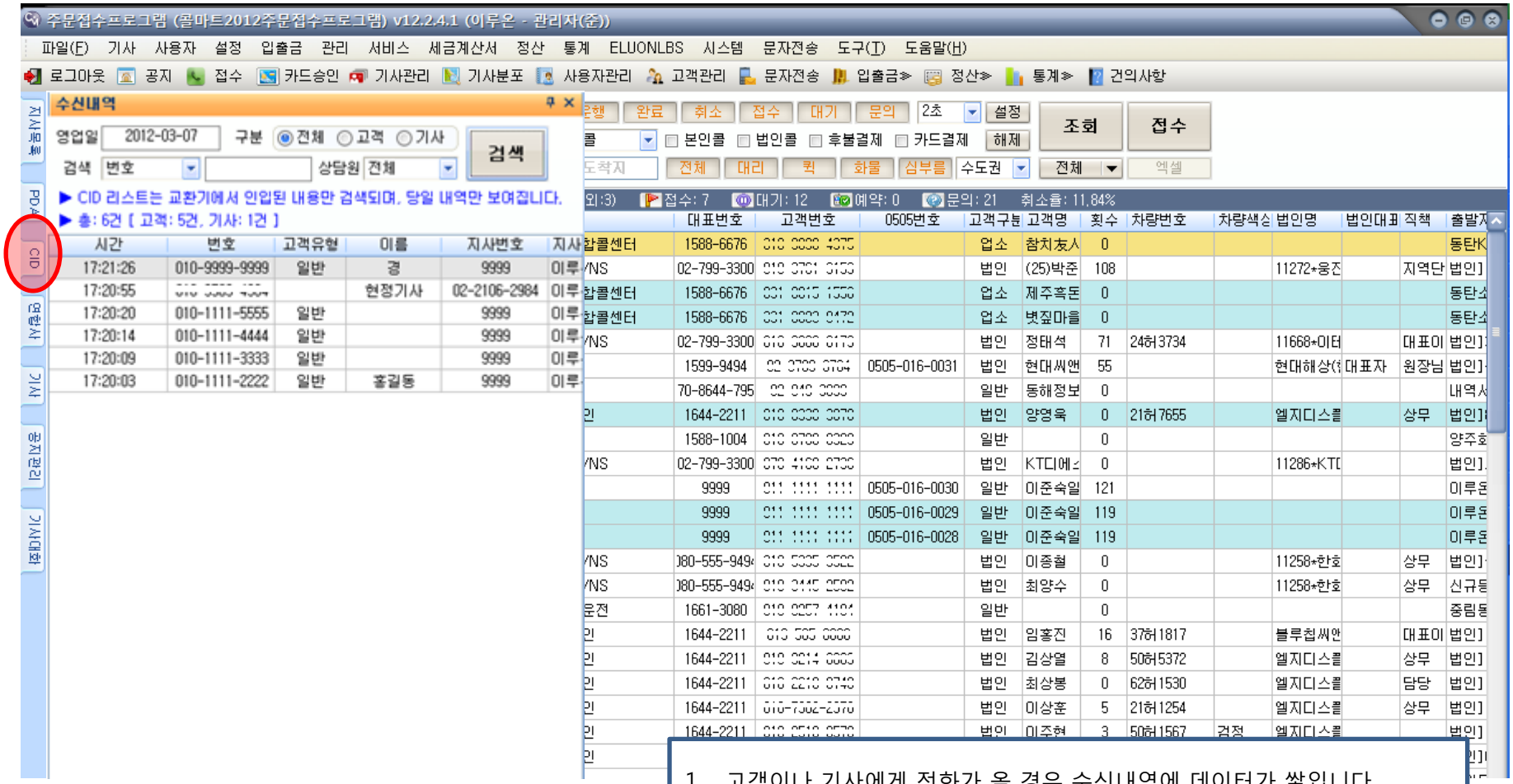
1. 지사목록을 보여줍니다.(지사설정)
2. 지사 선택시 해당 지사의 이력만 보여집니다.

1-15. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(PDA목록)



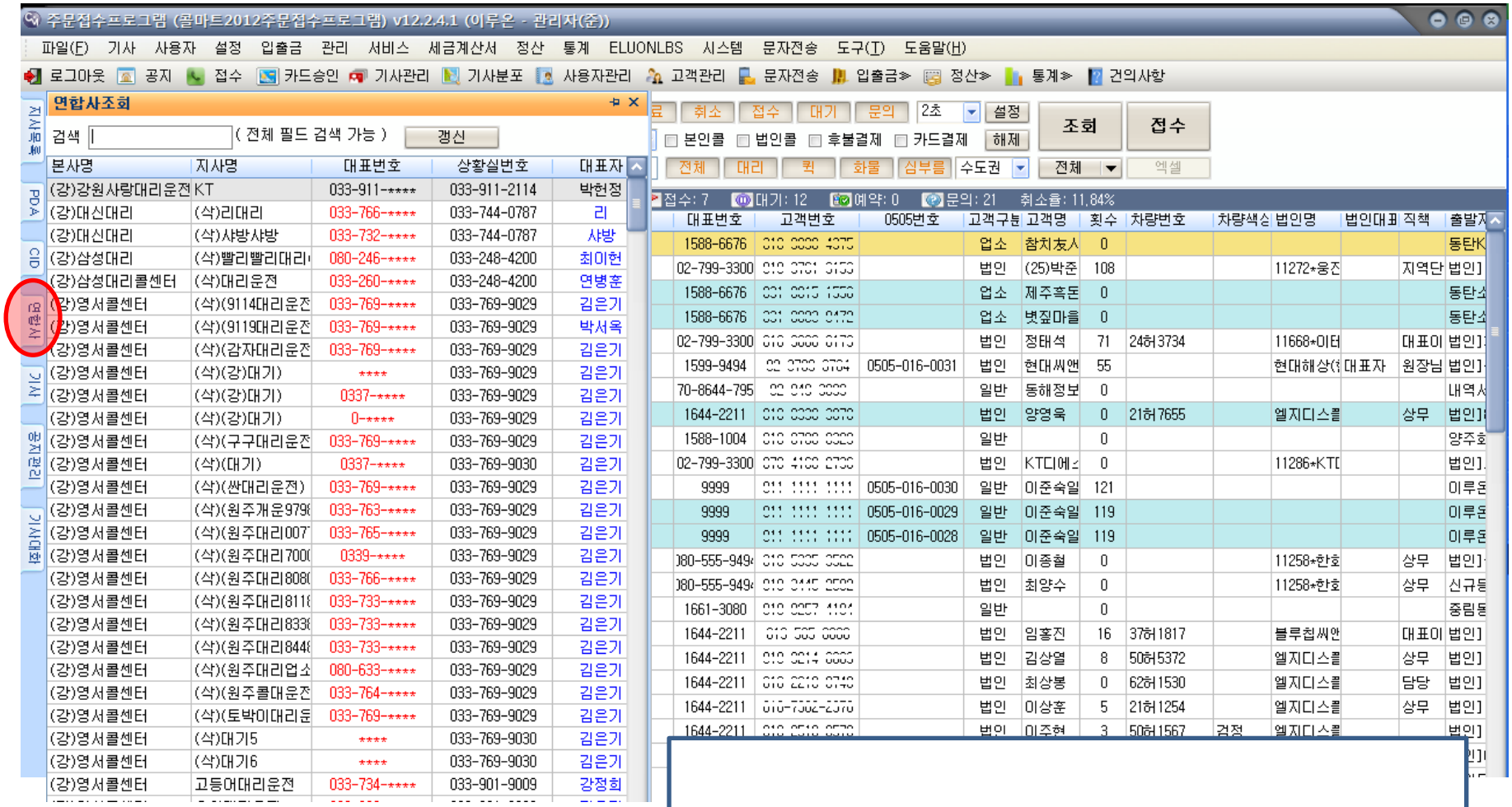
1. 미배차 상태의 콜을 보여줍니다.(지사설정)
2. 콜공유 그룹과 시/구/동으로 검색 가능합니다.
3. 총 건수와 기사들의 상태를 확인 할 수 있습니다.

1-16. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(수신내역)



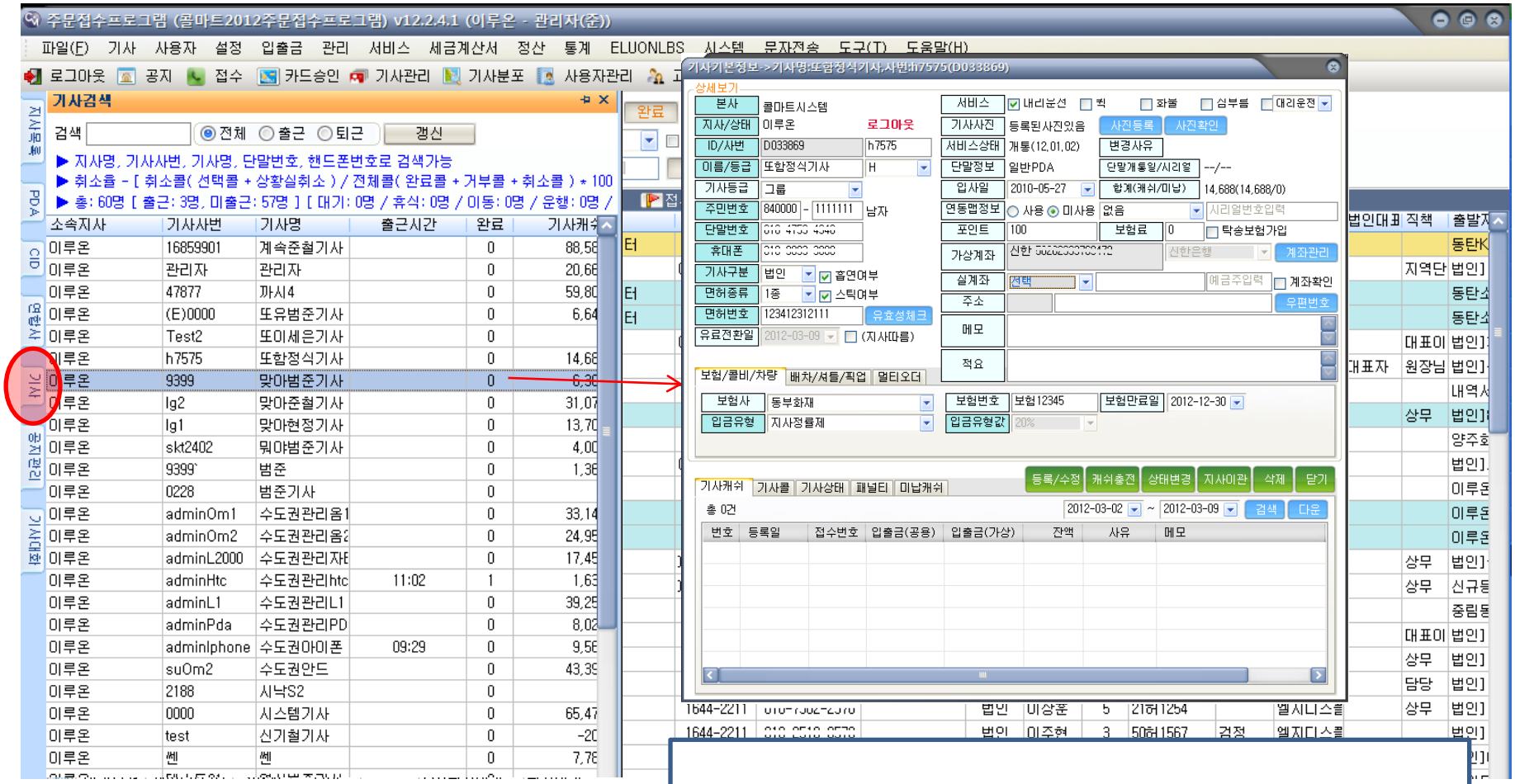
1. 고객이나 기사에게 전화가 올 경우 수신내역에 데이터가 쌓입니다.
2. 구분이 고객인 목록을 더블 클릭시 해당 고객으로 접수할 수 있습니다.
3. 구분이 기사인 목록을 더블 클릭시 해당 기사의 상세정보를 확인 할 수 있습니다.
4. 수신내역은 교환기에서 인입된 내용만 검색되며, 당일 내역만 보여집니다.

1-17. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(연합사)



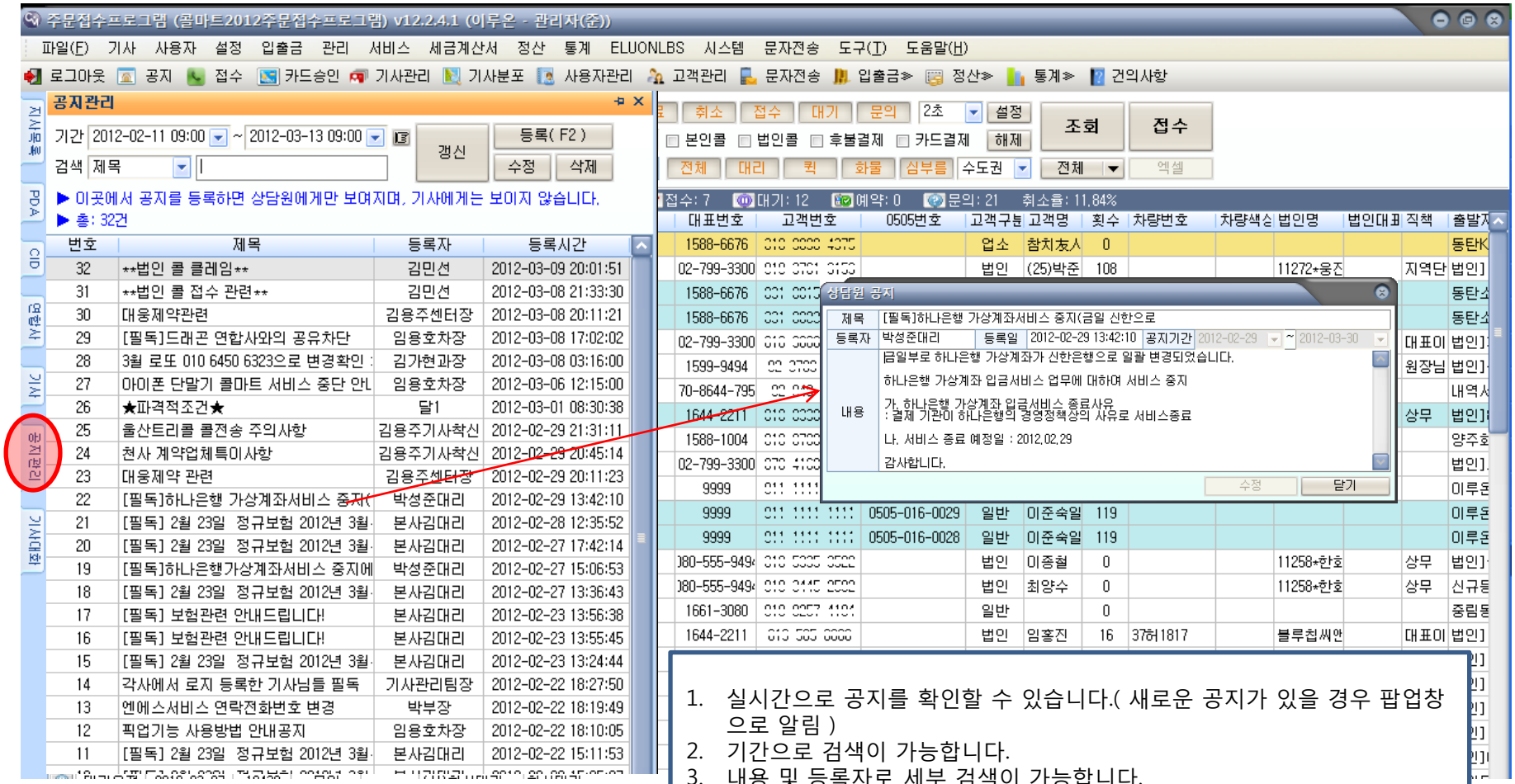
1. 전체 연합사 정보를 확인 할 수 있습니다.(지사설정)

1-18. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(기사검색)



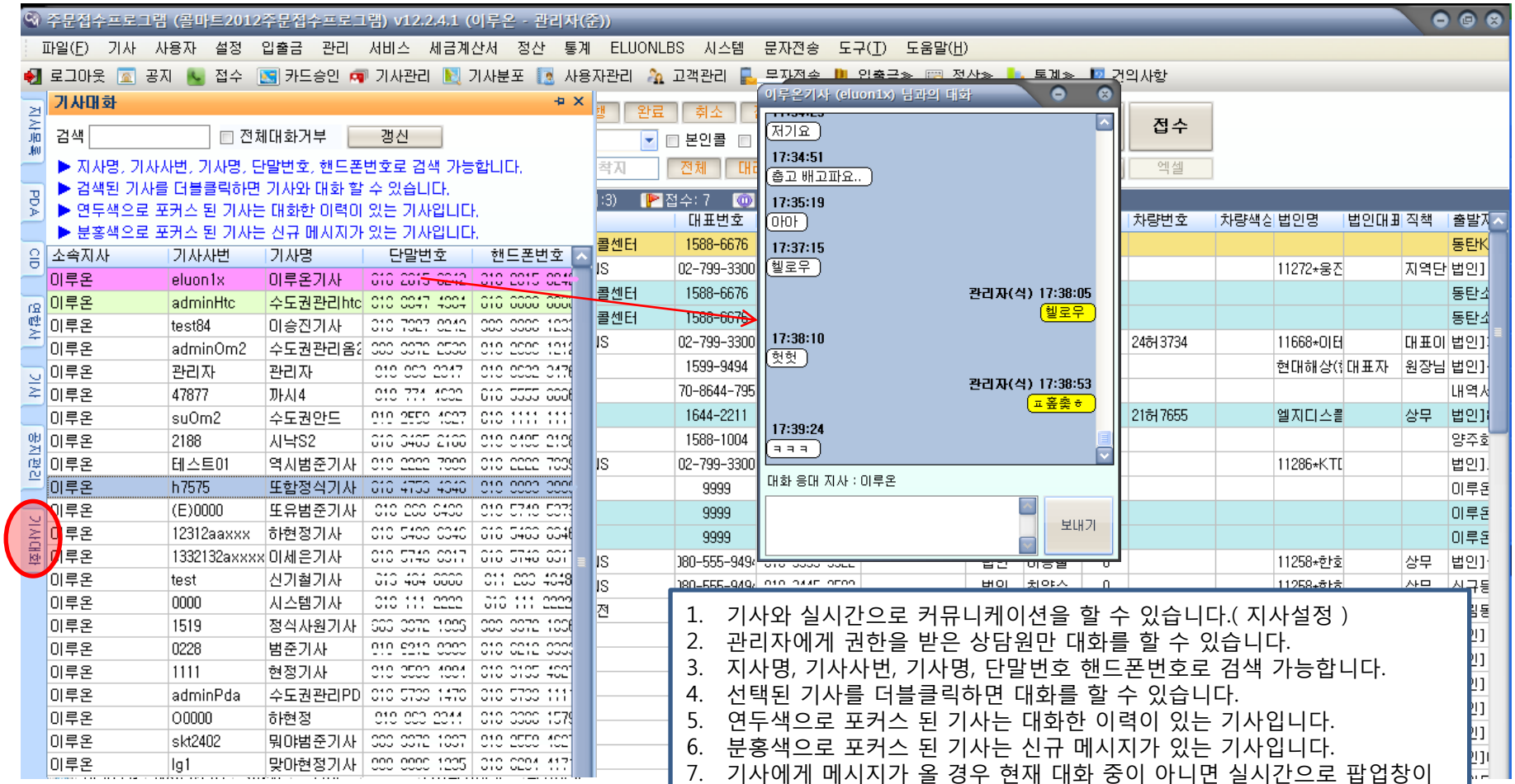
1. 지사에 속한 기사정보를 확인할 수 있습니다.(지사설정)
2. 더블 클릭시 기사의 상세정보 확인 및 수정이 가능합니다.
3. 기사의 상세정보 확인 및 수정은 기사관리 페이지를 참조하시기 바랍니다.

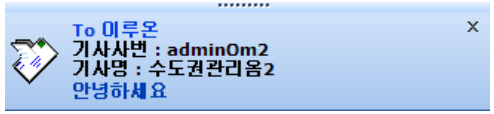
1-19. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(공지관리)



1. 실시간으로 공지를 확인할 수 있습니다.(새로운 공지가 있을 경우 팝업창으로 알림)
2. 기간으로 검색이 가능합니다.
3. 내용 및 등록자로 세부 검색이 가능합니다.
4. 이곳에서 공지를 등록하면 상담원에게만 보여지며, 기사에게는 보이지 않습니다.
5. 더블클릭 및 수정버튼 클릭시 상세정보를 볼 수 있으며, 자신이 작성한 공지는 수정 및 삭제가 가능합니다.

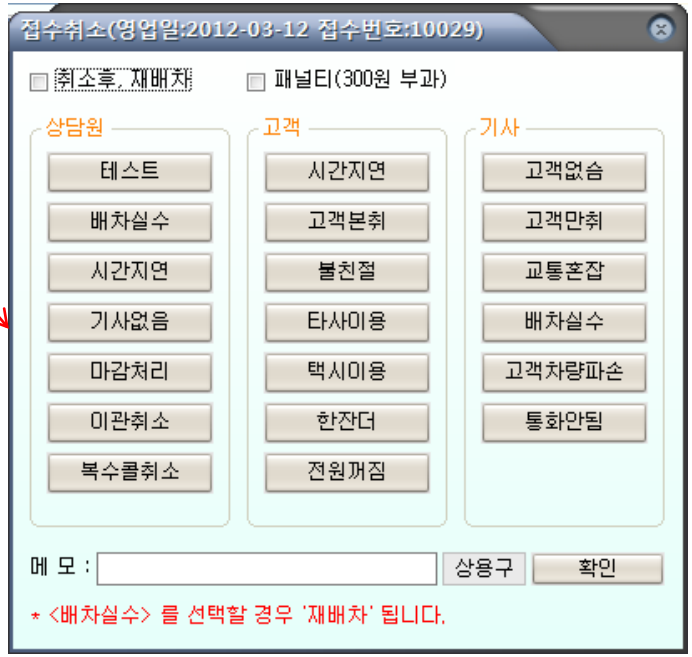
1-20. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(기사대화)





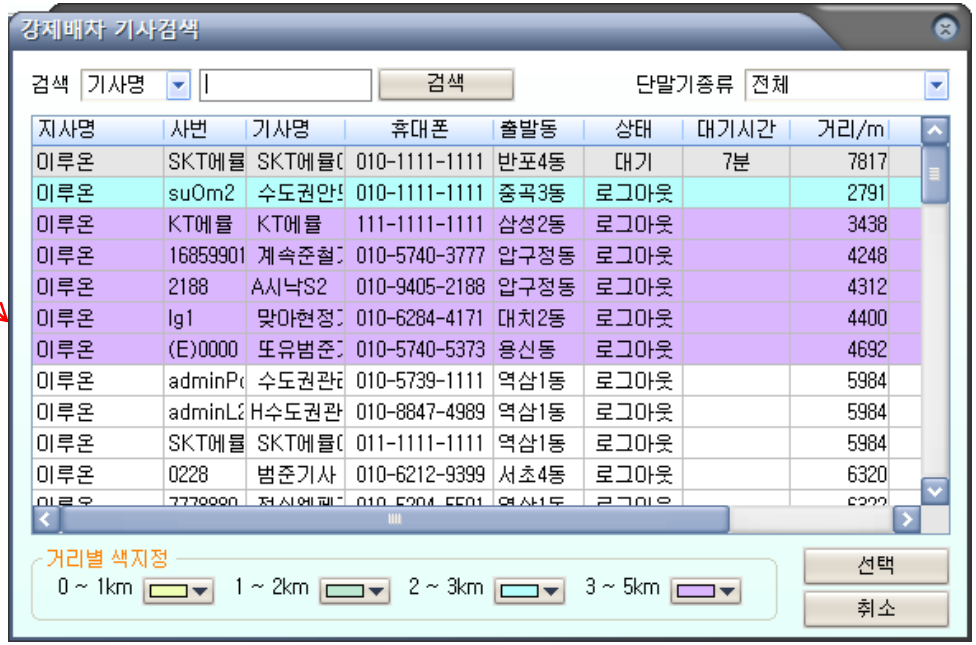
1. 기사와 실시간으로 커뮤니케이션을 할 수 있습니다.(지사설정)
2. 관리자에게 권한을 받은 상담원만 대화를 할 수 있습니다.
3. 지사명, 기사사번, 기사명, 단말번호 핸드폰번호로 검색 가능합니다.
4. 선택된 기사를 더블클릭하면 대화를 할 수 있습니다.
5. 연두색으로 포커스 된 기사는 대화한 이력이 있는 기사입니다.
6. 분홍색으로 포커스 된 기사는 신규 메시지가 있는 기사입니다.
7. 기사에게 메시지가 올 경우 현재 대화 중이 아니면 실시간으로 팝업창이 올라 옵니다.(왼쪽 아래 그림 참조)
8. 실시간으로 올라온 팝업창을 더블클릭하면 해당 기사와 대화 할 수 있습니다.
9. 전체대화거부 체크시 팝업창이 올라오지 않으며 기사와 대화를 차단할 수 있습니다.

1-21. 접수/취소/이력 관리 – 기타(접수취소)



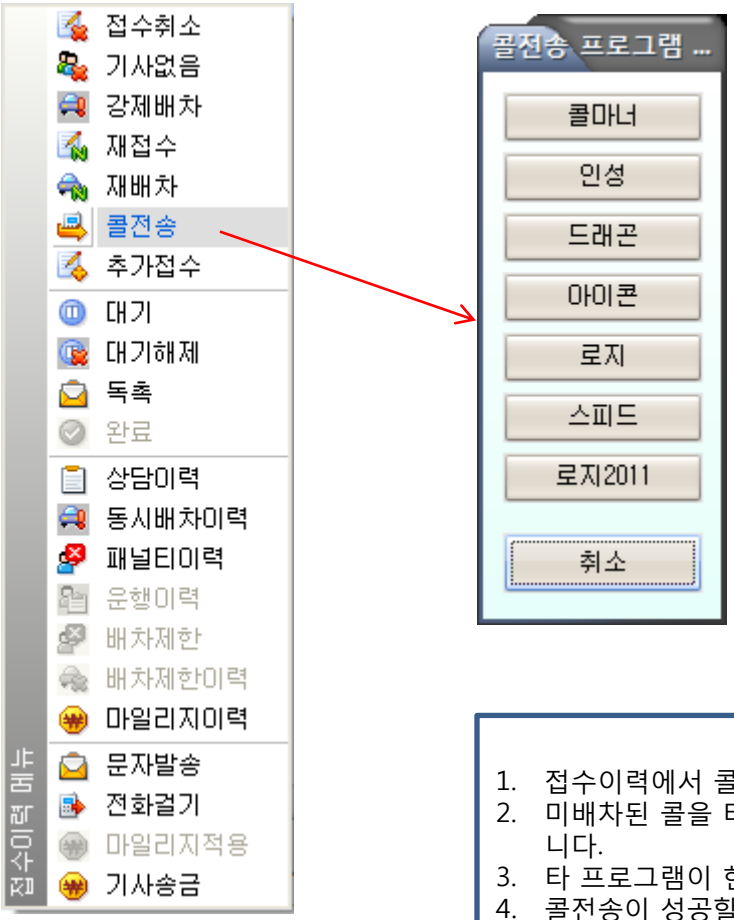
1. 접수이력에서 접수취소 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 사유를 선택하거나 메모입력후 확인버튼을 클릭하면 해당 오더가 취소 됩니다.
3. 상용구를 클릭하여 메모를 저장하거나 불러올 수 있습니다.
4. 취소후, 재배차를 클릭하면 취소된 후 바로 재배차 됩니다.

1-22. 접수/취소/이력 관리 – 기타(강제배차)



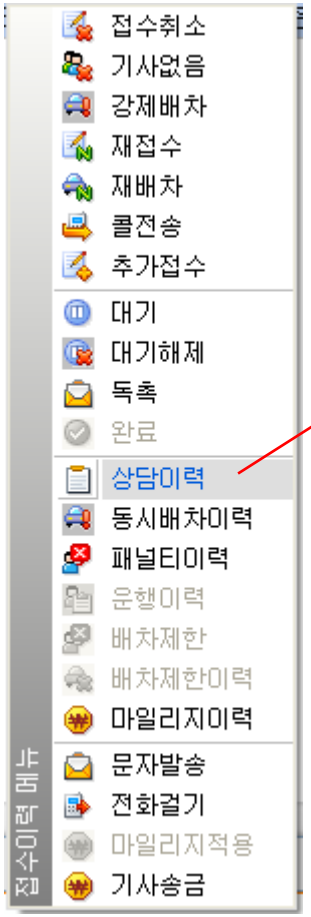
1. 접수이력에서 강제배차를 클릭하거나 접수창에서 강제배차 클릭시(7페이지 참조) 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 기사명, 사번, 휴대폰, 출발지 및 단말기종류로 검색이 가능합니다.
3. 기사목록은 배차가 가능한 기사이며 거리가 가까운 순으로 정렬됩니다.
4. 거리별로 색을 지정할 수 있습니다.
5. 기사를 선택한 후 선택버튼을 클릭하거나 더블클릭시 강제배차 됩니다.

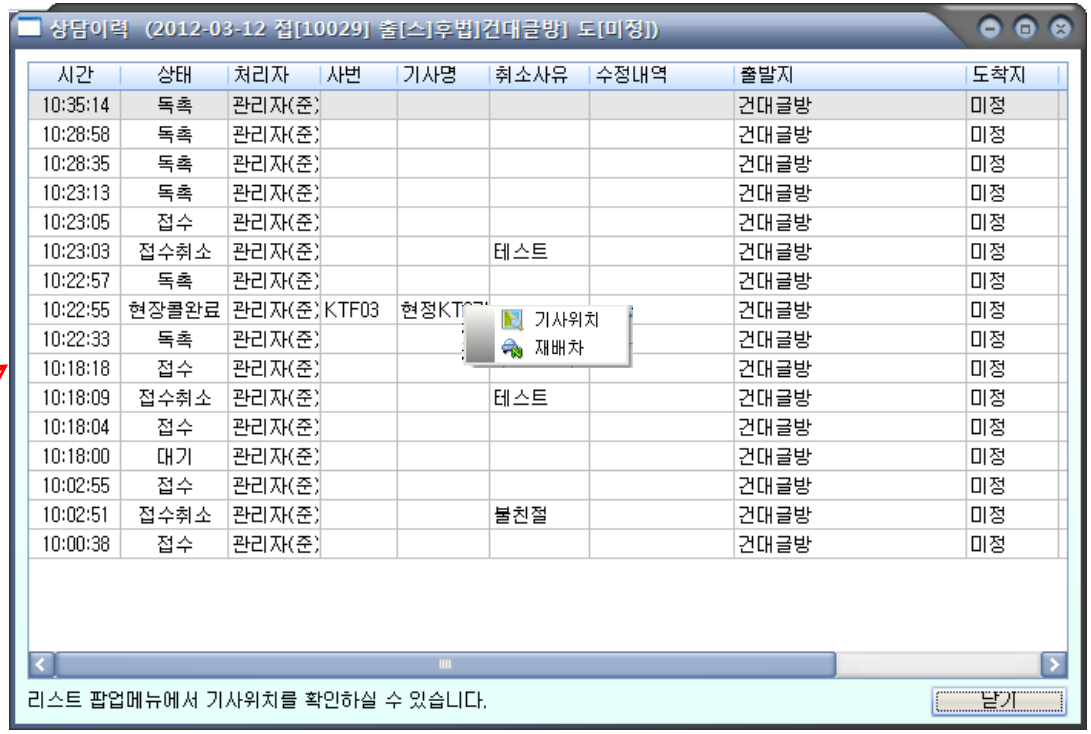
1-23. 접수/취소/이력 관리 – 기타(콜전송)



1. 접수이력에서 콜전송 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 미배차된 콜을 타 프로그램으로 전송 할 경우 타 프로그램 버튼을 클릭하면 전송됩니다.
3. 타 프로그램이 현재 실행 중일 경우에 해당합니다.
4. 콜전송이 성공할 경우 해당 오더는 접수취소 또는 대기(지사설정)가 되며 진행상태는 이관 상태가 됩니다.

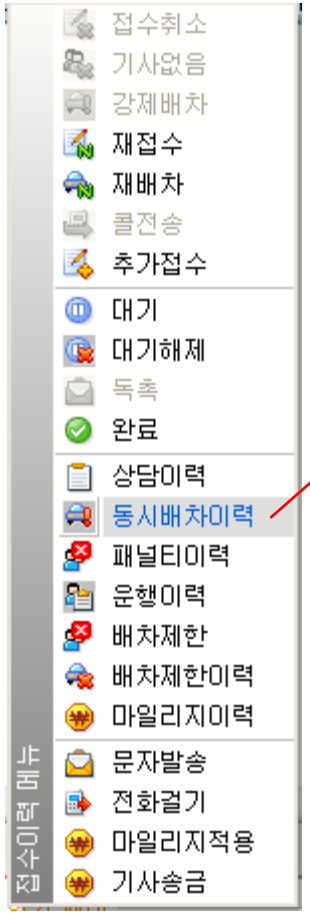
1-24. 접수/취소/이력 관리 – 기타(상담이력)

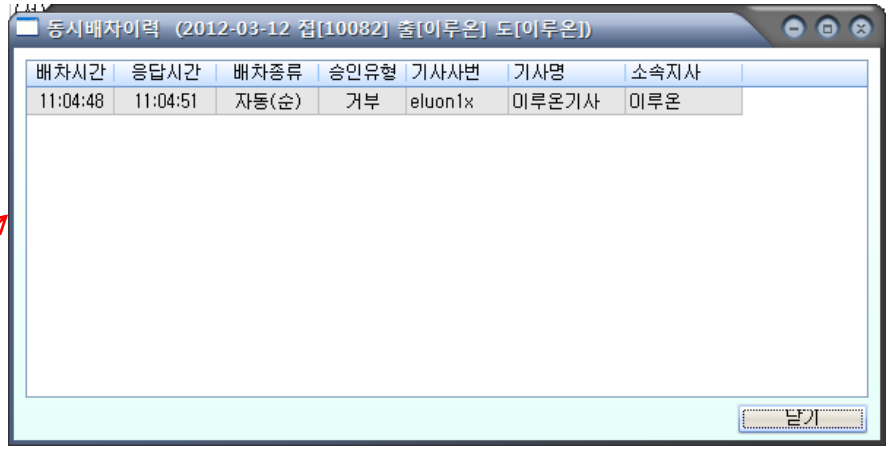




1. 접수이력에서 상담이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 접수이력에서 해당 오더의 접수 부터 배차 완료 및 취소까지 모든 내용이 상담이력에 쌓입니다.
3. 사번 및 기사명이 존재 하면 팝업메뉴에서 기사위치 확인 및 해당 오더를 재배차 할 수 있습니다.

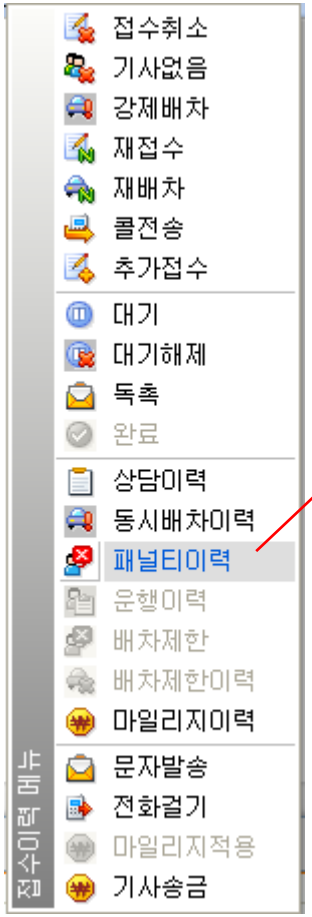
1-25. 접수/취소/이력 관리 – 기타(동시배차이력)

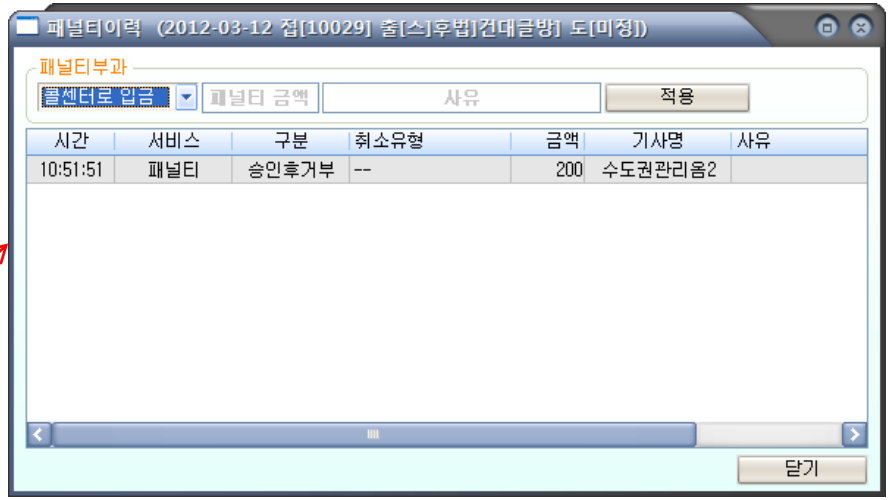




1. 접수이력에서 동시배차이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 자동배차와 선택배차가 진행됐던 이력을 확인 할 수 있습니다.

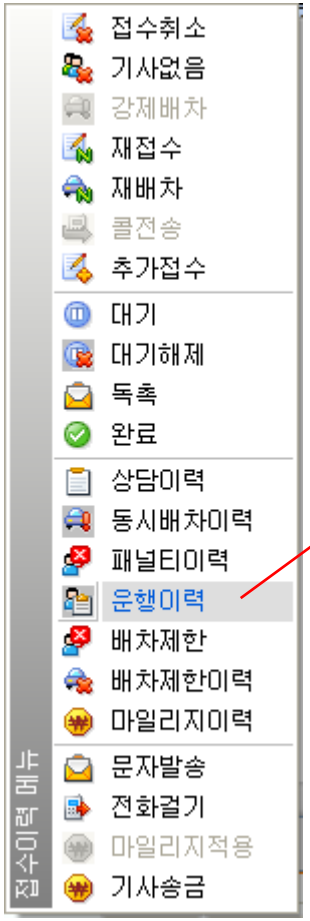
1-26. 접수/취소/이력 관리 – 기타(패널티이력)

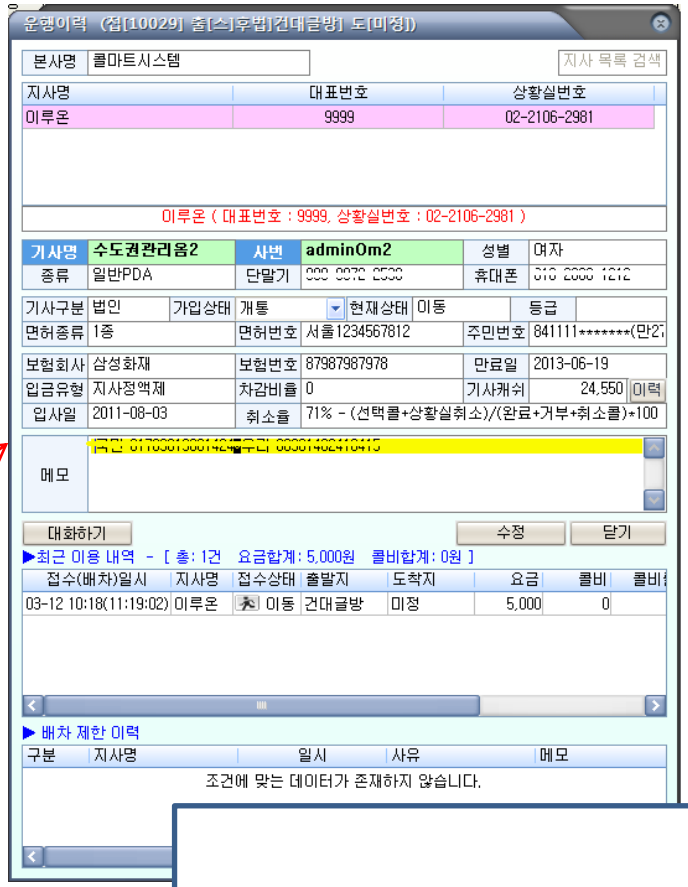




1. 접수이력에서 패널티이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 해당 오더에 패널티가 부과됐던 기사 목록을 확인할 수 있습니다.
3. 해당 오더에 패널티를 부과할 기사가 있다면 수동으로 패널티 부과가 가능합니다.
4. 패널티가 입금되는 지사를 선택할 수 있습니다.(콜센터로입금, 발주지사로입금, 기사 소속지사로)

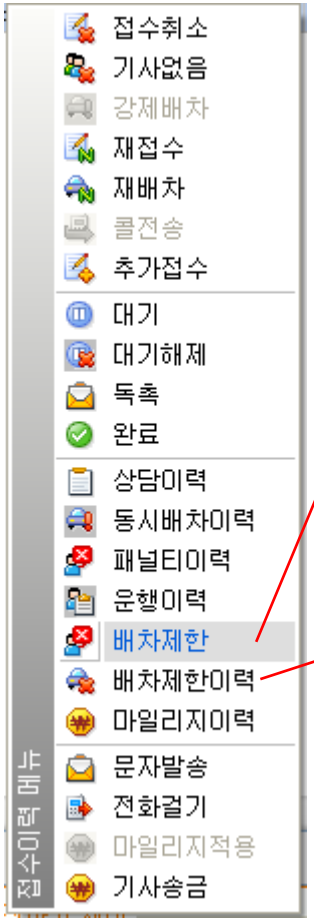
1-27. 접수/취소/이력 관리 – 기타(운행이력)

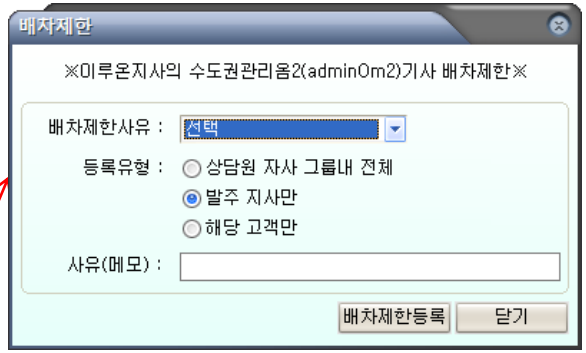


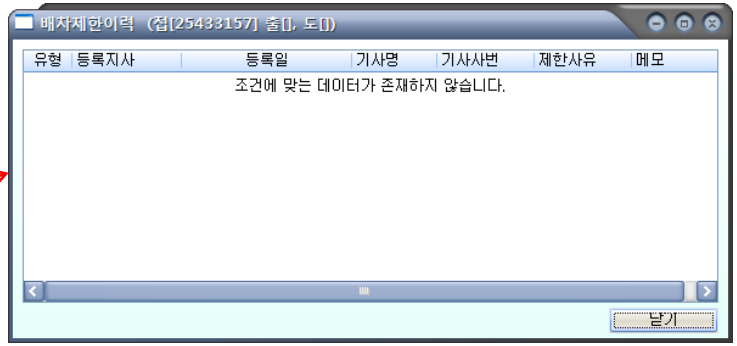


1. 접수이력에서 운행이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 기사의 상세정보, 최근이용내역, 배차제한이력 등을 확인 할 수 있습니다.
3. 자세한 사항은 10페이지를 참고 하시가 바랍니다.

1-28. 접수/취소/이력 관리 – 기타(배차제한, 배차제한이력)

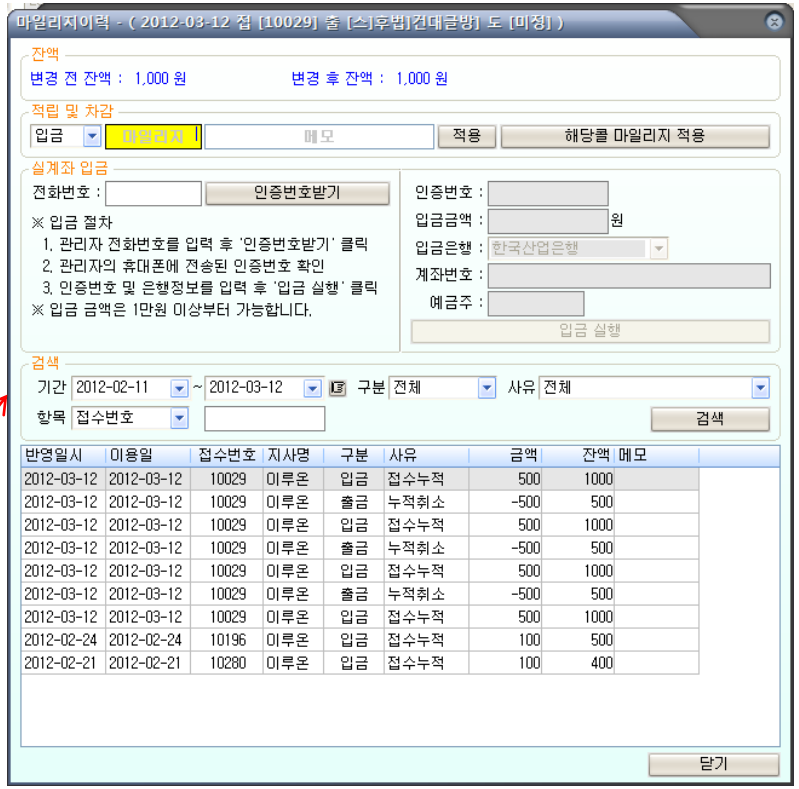






1. 접수이력에서 배차제한 클릭시 배차제한 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 기사의 상세정보, 최근이용내역, 배차제한이력 등을 확인 할 수 있습니다.
3. 자세한 사항은 14 페이지를 참고 하시가 바랍니다.
4. 접수이력에서 배차제한이력 클릭시 배차제한이력 다이얼로그가 올라옵니다.

1-29. 접수/취소/이력 관리 – 기타(마일리지이력)

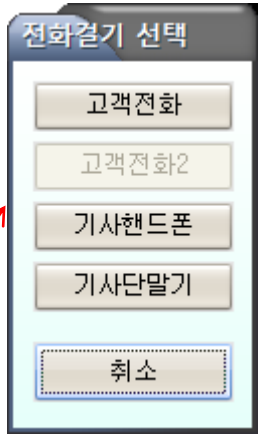


1. 접수이력에서 마일리지이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 현재 잔액과 변경 후 잔액을 확인할 수 있습니다.
3. 임의로 입금 및 출금할 수 있습니다.
4. 마일리지가 1만원 이상이면 고개의 실계좌로 입금할 수 있습니다.(지사설정)
5. 이용일, 금액, 잔액등 전체 이력을 확인할 수 있습니다.

1-30. 접수/취소/이력 관리 – 기타(문자발송)

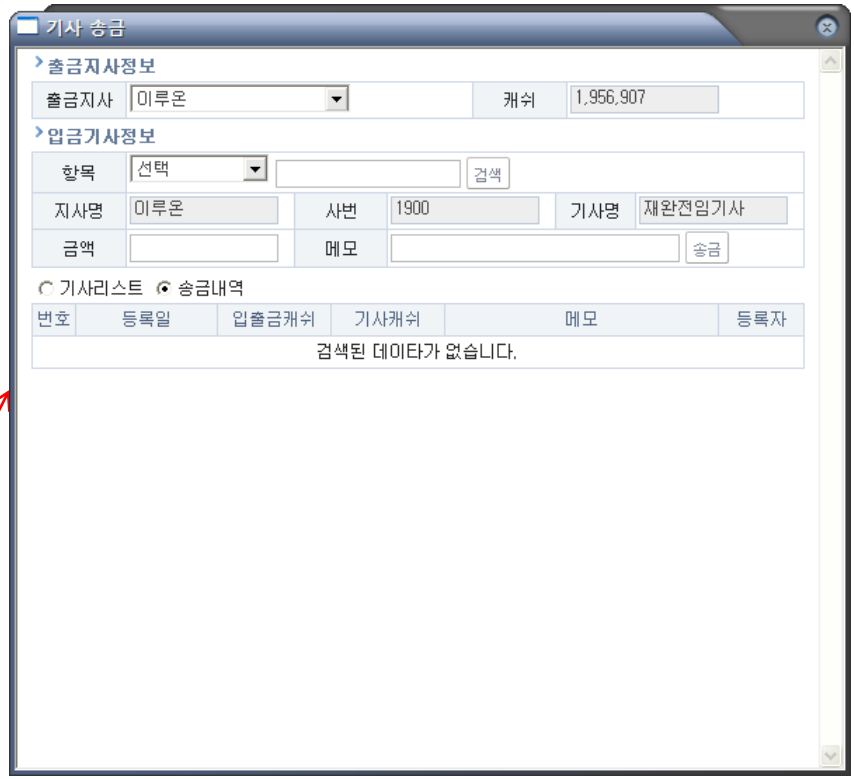
1. 접수이력에서 문자발송 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 기사 및 고객에게 문자를 보낼 수 있습니다.

1-31. 접수/취소/이력 관리 – 기타(전화걸기)



1. 접수이력에서 전화걸기 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. TAPI 기능이 있는 교환기를 사용하는 지사에서만 사용할 수 있습니다.

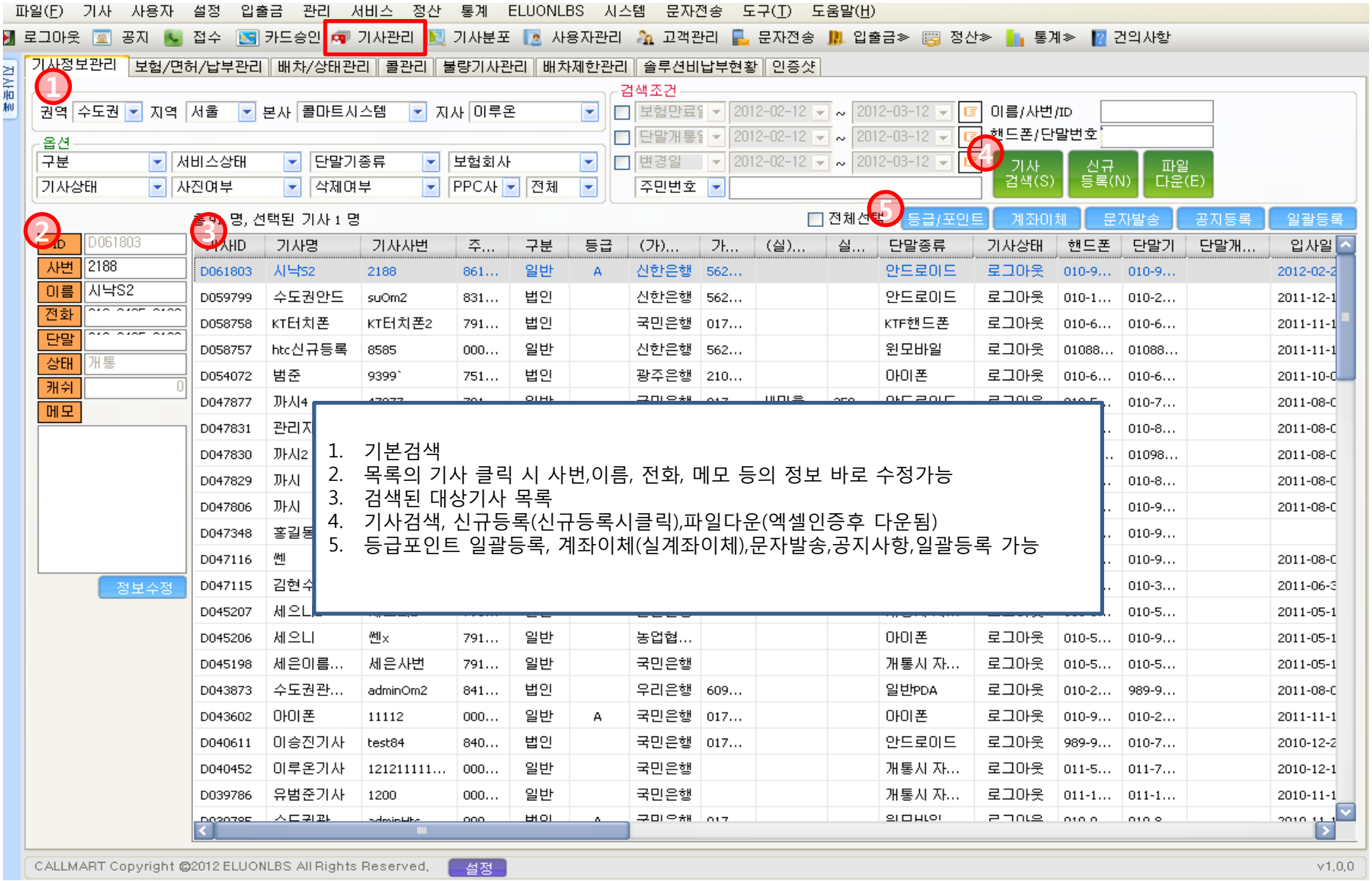
1-32. 접수/취소/이력 관리 – 기타(기사송금)



1. 접수이력에서 기사송금 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 해당 오더를 수행한 기사에게 캐쉬를 송금할 수 있습니다.

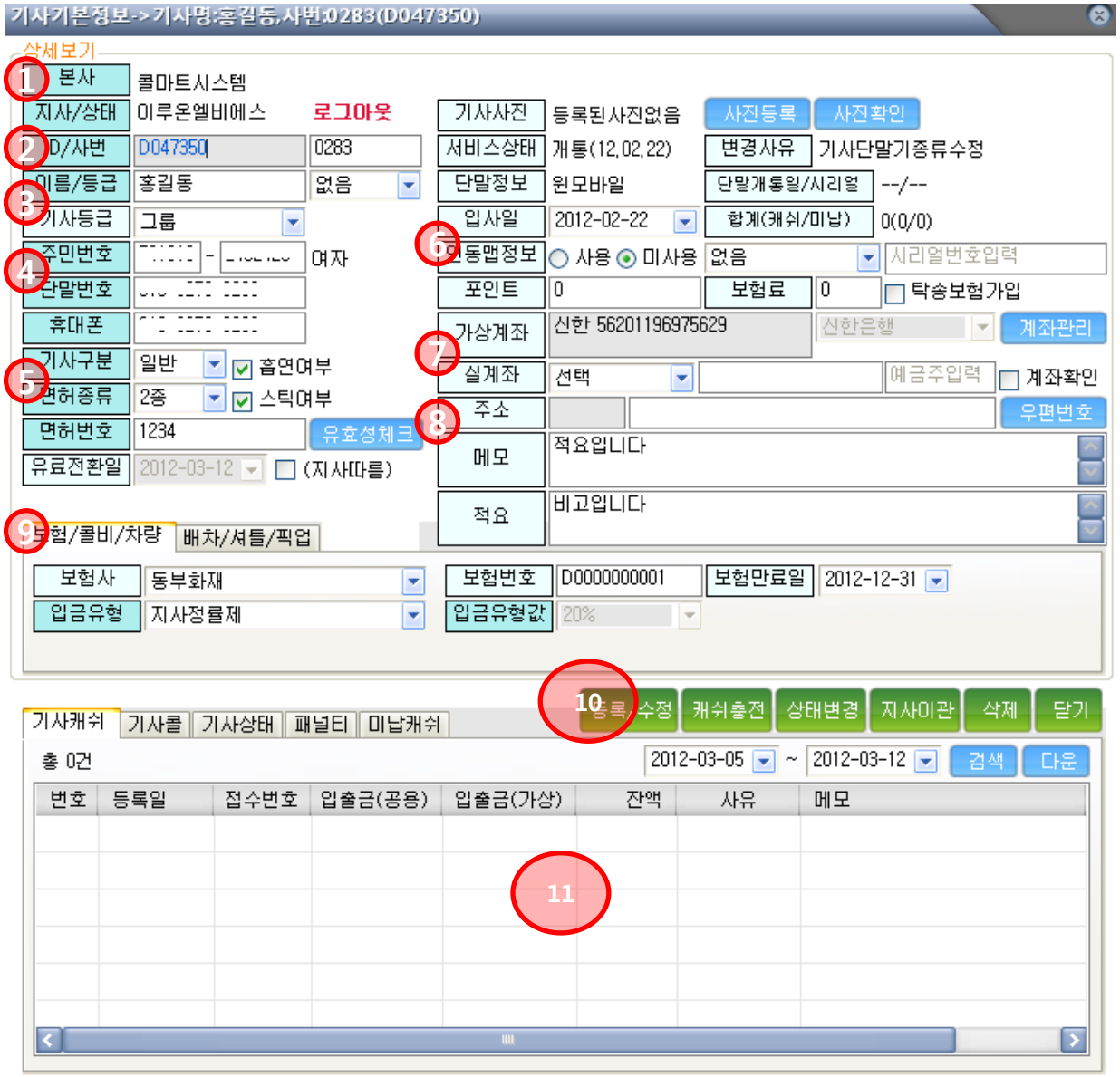
2. 기사관리/기사분포

2-1. 기사정보관리



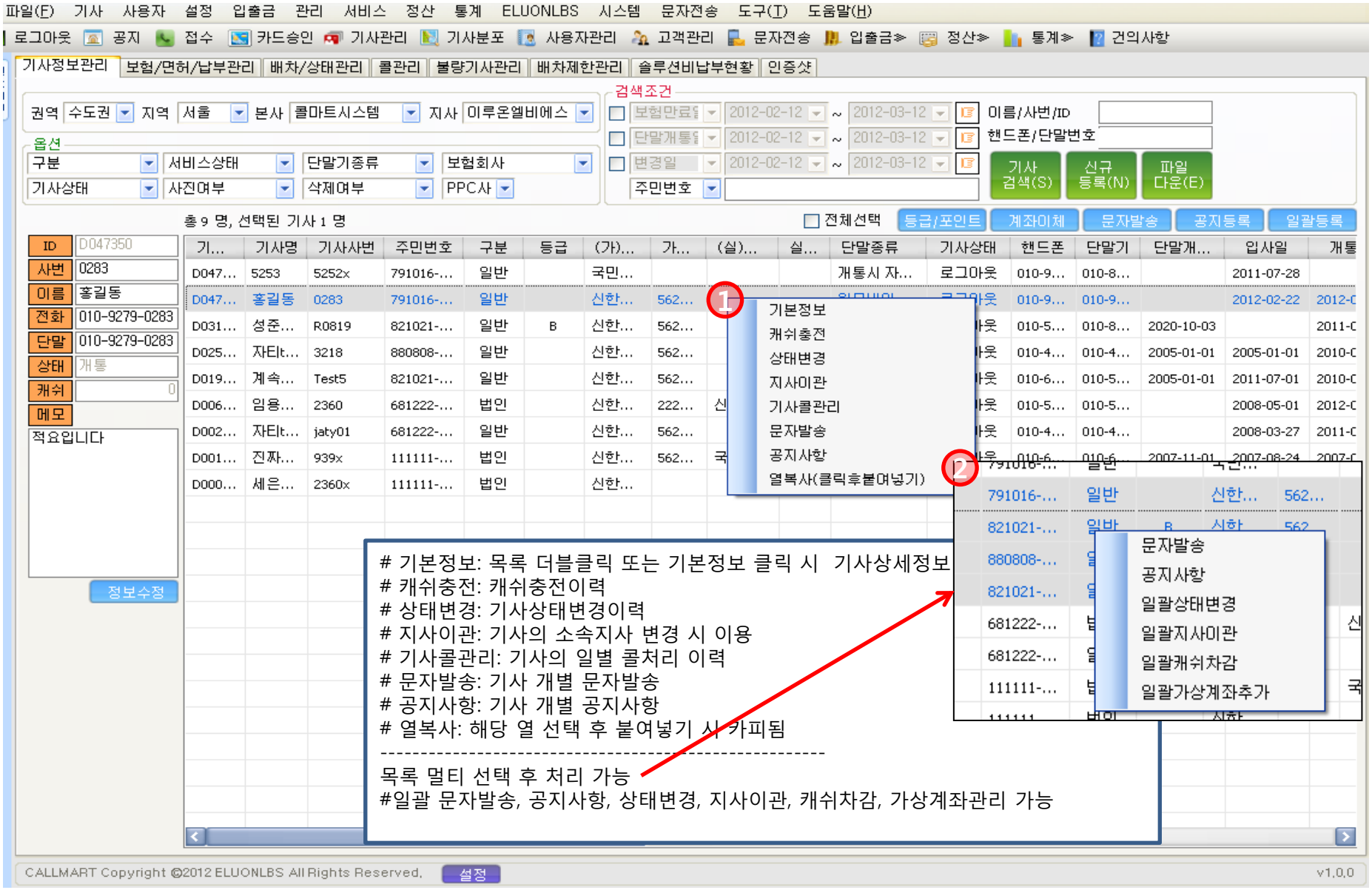
1. 기본검색
2. 목록의 기사 클릭 시 사번,이름, 전화, 메모 등의 정보 바로 수정가능
3. 검색된 대상기사 목록
4. 기사검색, 신규등록(신규등록시클릭),파일다운(엑셀인증후 다운됨)
5. 등급포인트 일괄등록, 계좌이체(실계좌이체),문자발송,공지사항,일괄등록 가능

2-1. 기사정보관리



1. 본사,지사선택
2. 기사아이디 – 등록시 자동생성,
   기사사번등록
3. 기사명,등급 등록
4. 주민번호, 단말번호, 휴대폰번호 등록
   * 단말번호 중복불가
5 기사구분,면허종류,흡연여부,스틱여부,면허정보 등록
6. 입사일, 연동맵정보, 포인트 등록
   * 서비스상태, 단말종류는 단말기에서 인증 시 자동으로 변경됨
7. 가상계좌, 실계좌 등록
8. 주소,메모,적요 등록
9. 보험정보, 배차셔틀정보 등록
   보험만료일 갱신하지 않을경우 기사 일시정지
10. 등록 및 수정시 – 등록/수정버튼
    캐쉬충전 – 캐쉬이력
    상태변경 – 기사상태변경이력
    지사이관 – 지사 변경시 이용
    삭제 – 기사삭제 시 이용
11. 기사캐쉬, 기사콜, 기사상태, 패널티, 미납캐쉬 이력 확인

2-1. 기사정보관리

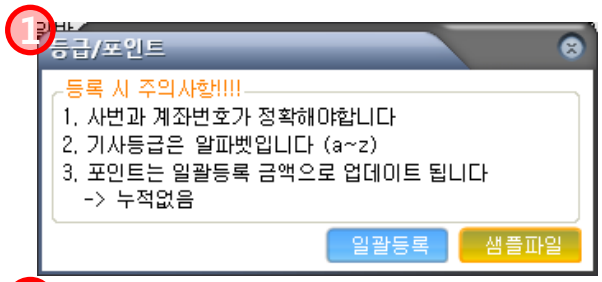


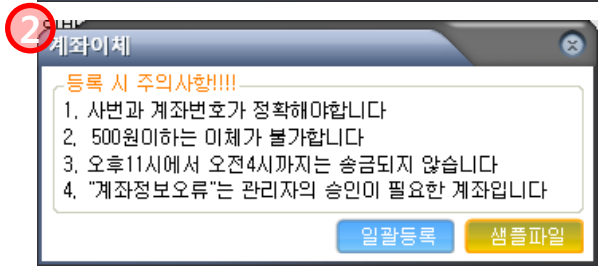
기본정보: 목록 더블클릭 또는 기본정보 클릭 시 기사상세정보
캐쉬충전: 캐쉬충전이력
상태변경: 기사상태변경이력
지사이관: 기사의 소속지사 변경 시 이용
기사콜관리: 기사의 일별 콜처리 이력
문자발송: 기사 개별 문자발송
공지사항: 기사 개별 공지사항
열복사: 해당 열 선택 후 붙여넣기 시 카피됨

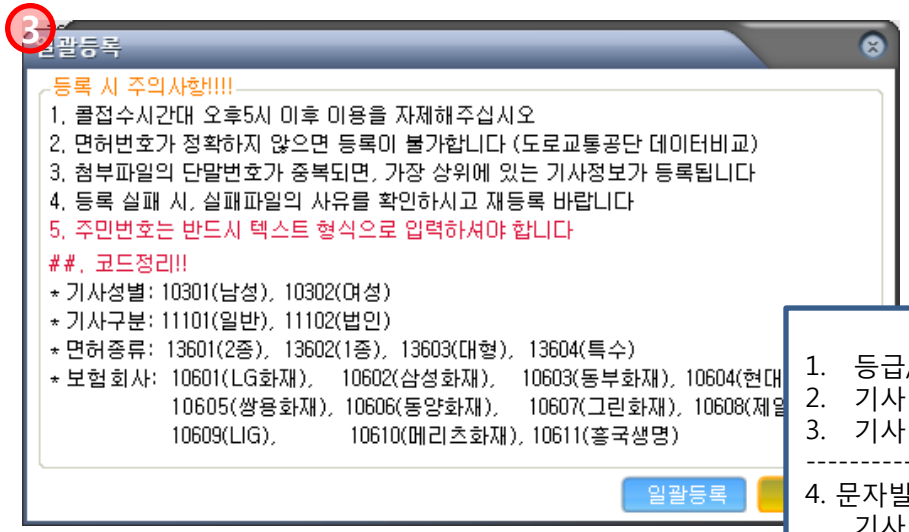
목록 멀티 선택 후 처리 가능

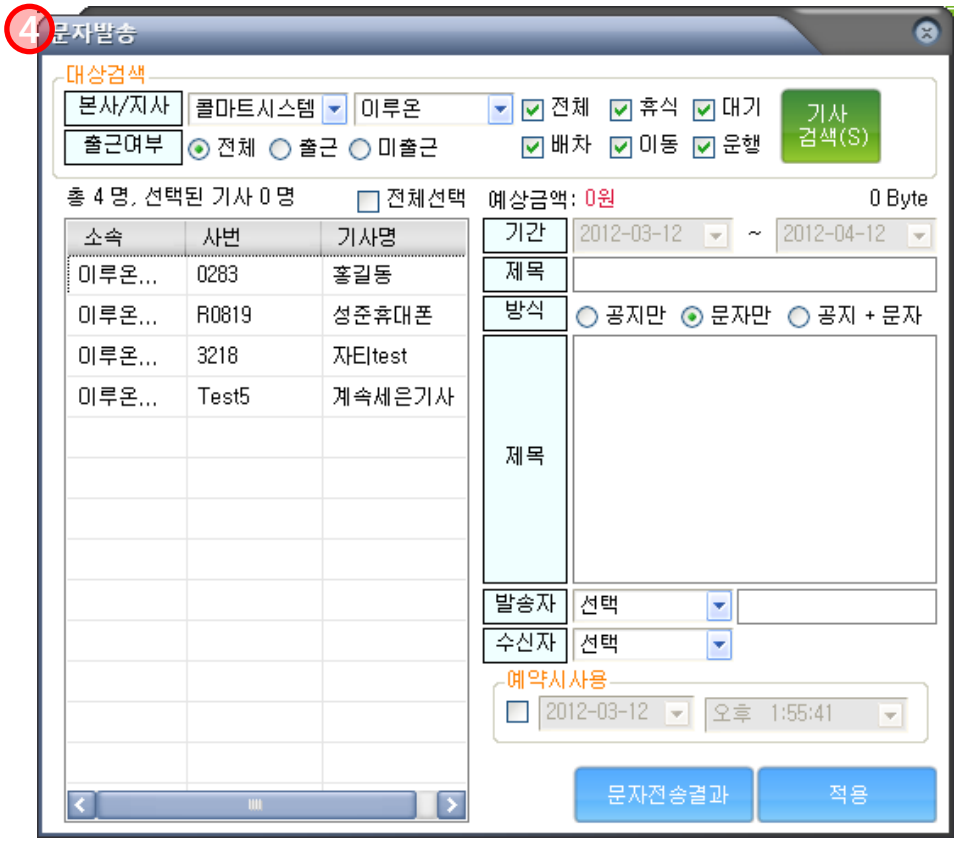
#일괄 문자발송, 공지사항, 상태변경, 지사이관, 캐쉬차감, 가상계좌관리 가능

2-1. 기사정보관리







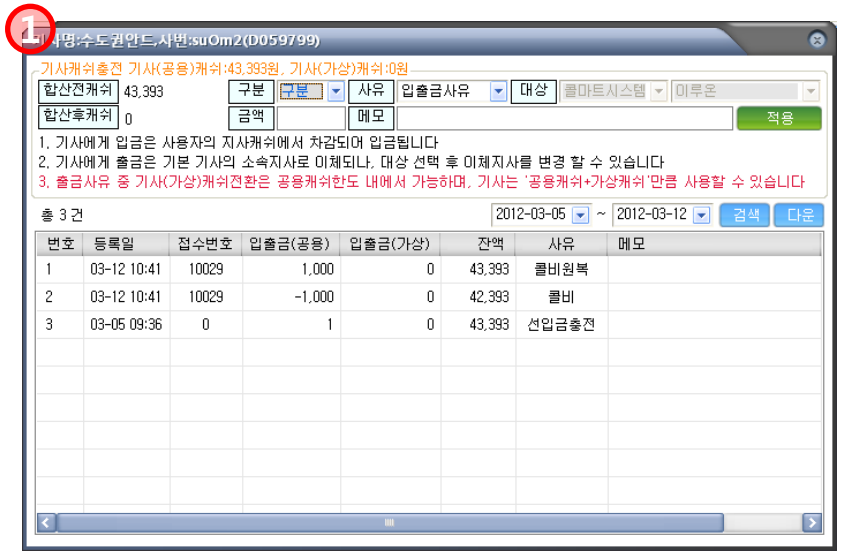


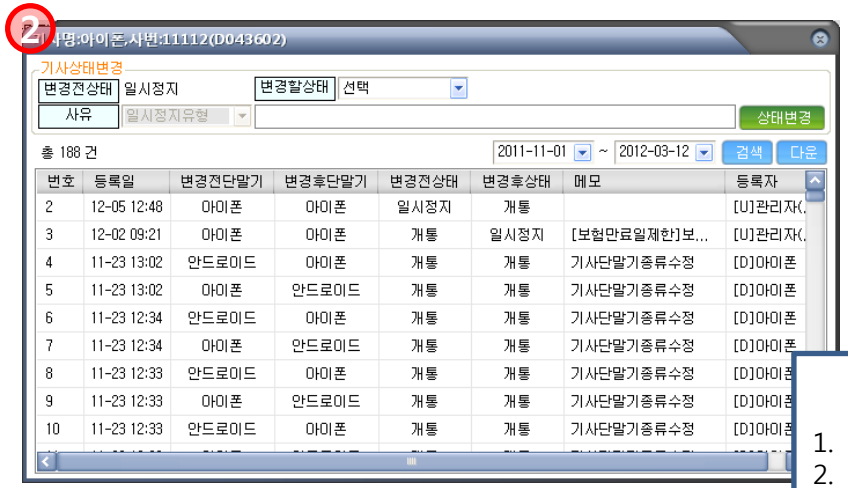
1. 등급/포인트 일괄등록 – 샘플파일 등록 후 이용
2. 기사 실계좌 이체 시 이용 – 샘플파일 등록 후 이용
3. 기사 일괄등록 – 샘플파일 등록 후 이용

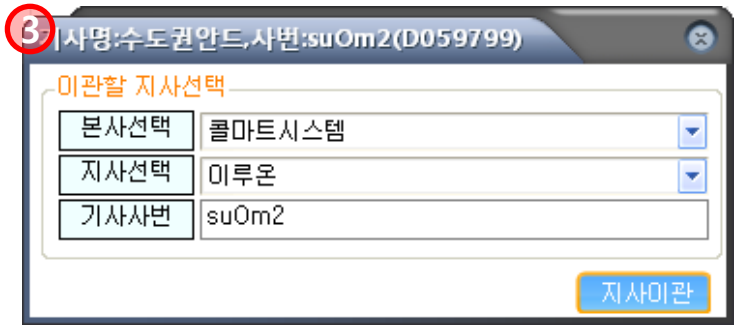
----------→ 실패 시 실패내역 확인 후 이후 처리

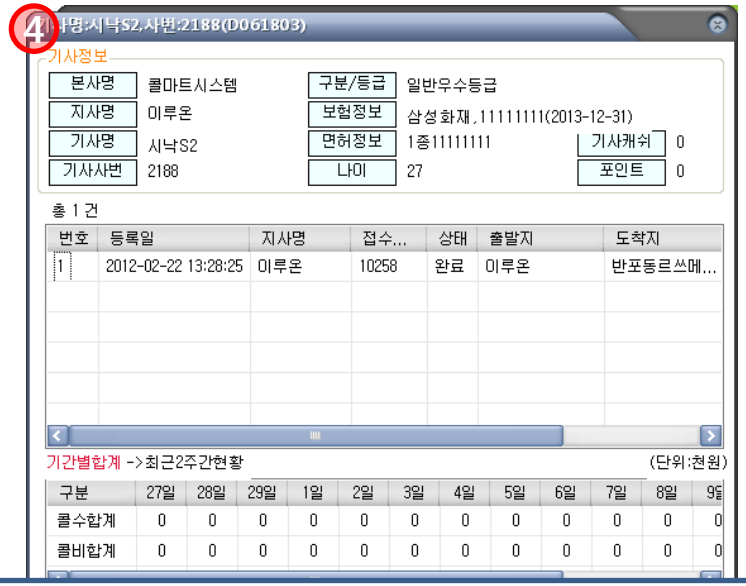
4. 문자발송 및 공지사항
기사 선택 후 문자 혹은 공지 발송 가능

2-1. 기사정보관리



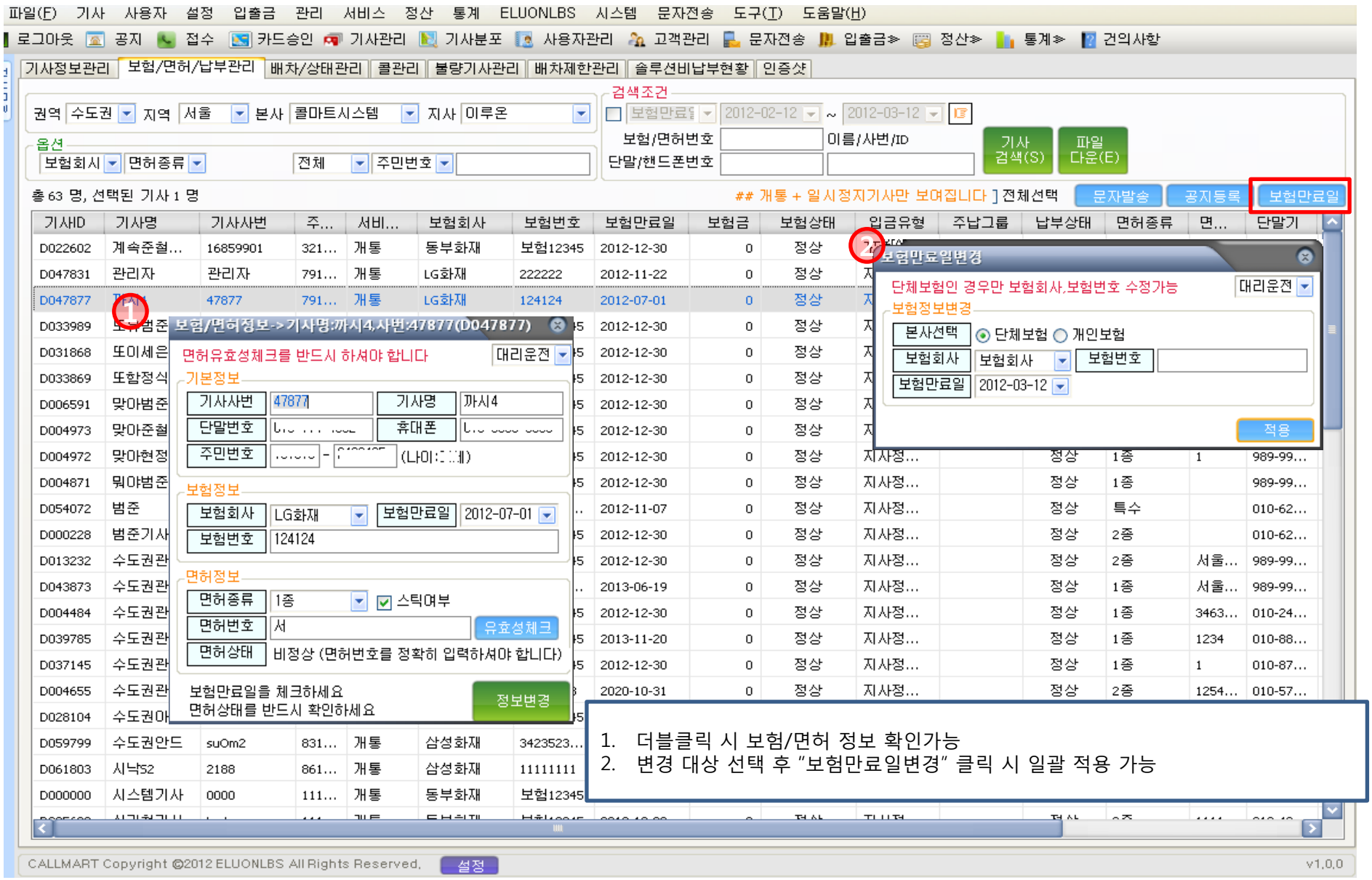




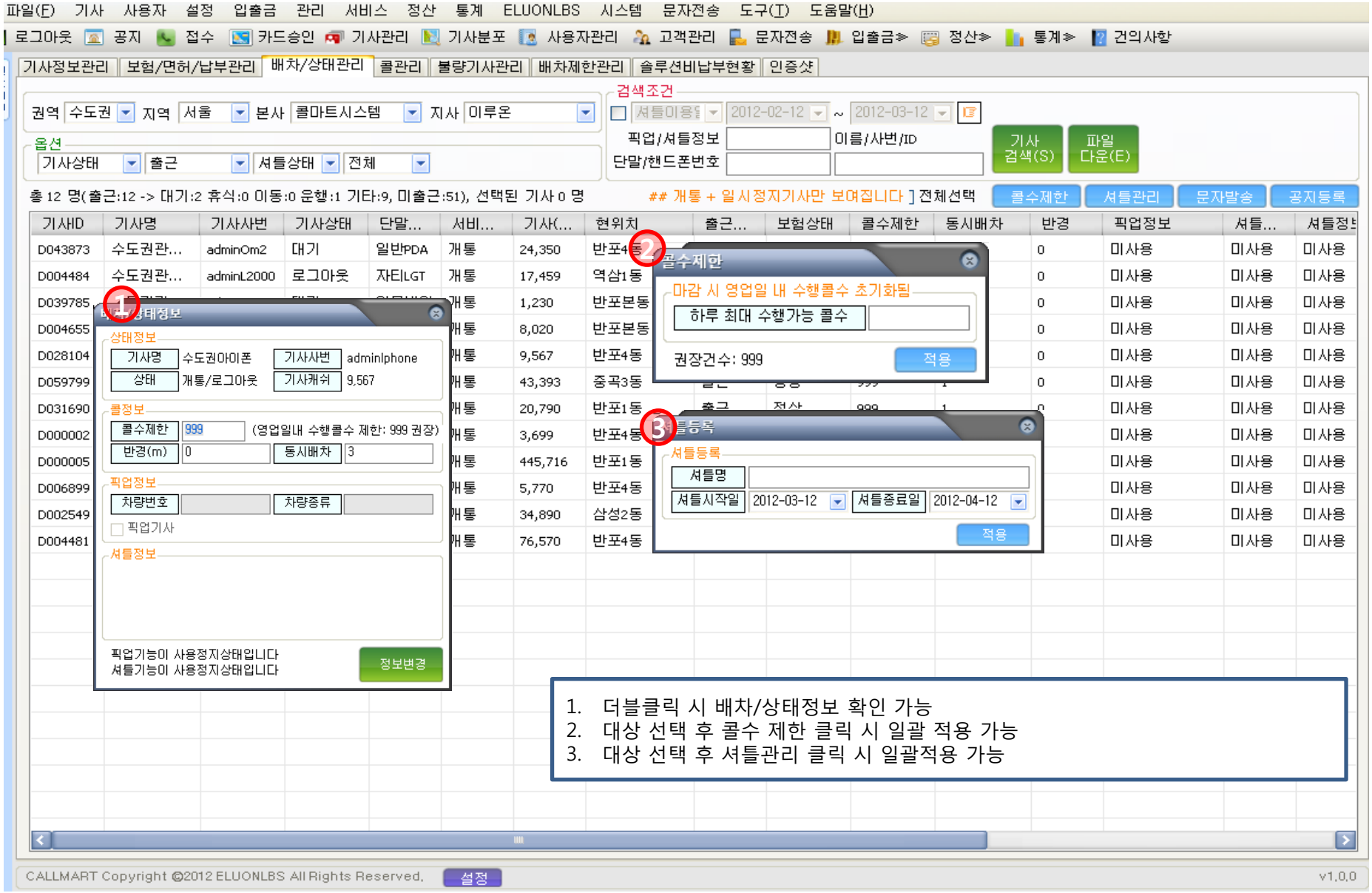


1. 캐쉬충전: 일자별 캐쉬 충전이력 및 기사에게 충전가능
2. 상태변경: 일자별 상태변경이력 및 기사에게 상태변경 가능
3. 지사이관: 이관할 지사 선택 후 이용
4. 기사콜관리: 기사의 간략정보와 최근2주간 콜 수행현황 파악 가능

2-2. 보험/면허/납부관리


파일(F) 기사 사용자 설정 입출금 관리 서비스 정산 통계 ELUONLBS 시스템 문자전송 도구(T) 도움말(H)
로그아웃 공지 접수 카드승인 기사관리 기사분포 사용자관리 고객관리 문자전송 입출금 정산 통계 건의사항
기사정보관리 보험/면허/납부관리 배차/상태관리 콜관리 불량기사관리 배차제한관리 솔루션비납부현황 인증샷
검색조건
보험/면허정보->기사명:까시4,사번:47877(D047877)
면허유효성체크를 반드시 하셔야 합니다
기본정보
보험정보
면허정보
보험만료일을 체크하세요
면허상태를 반드시 확인하세요
정보변경
보험만료일변경
단체보험인 경우만 보험회사,보험번호 수정가능
보험정보변경
적용
1. 더블클릭 시 보험/면허 정보 확인가능
2. 변경 대상 선택 후 "보험만료일변경" 클릭 시 일괄 적용 가능

2-3. 배차/상태관리



1. 더블클릭 시 배차/상태정보 확인 가능
2. 대상 선택 후 콜수 제한 클릭 시 일괄 적용 가능
3. 대상 선택 후 셔틀관리 클릭 시 일괄적용 가능

2-4. 콜관리

파일(F) 기사 사용자 설정 입출금 관리 서비스 정산 통계 ELUONLBS 시스템 문자전송 도구(T) 도움말(H)

로그아웃 공지 접수 카드승인 기사관리 기사분포 사용자관리 고객관리 문자전송 입출금≫ 정산≫ 통계≫ 건의사항

기사정보관리 | 보험/면허/납부관리 | 배차/상태관리 | 콜관리 | 불량기사관리 | 배차제한관리 | 솔루션비납부현황 | 인증샷

권역 수도권 지역 서울 본사 콜마트시스템 지사 이루온

옵션: 근무 / 삭제여부 / 전체 / 일자오름차순 / 일자내림차순

검색조건: 영업일 2012-02-12 ~ 2012-03-11 출근시간포함

이름/사번/ID

단말기번호

기사검색(S) 파일다운(E)

총 26 명

출근시간포함을 체크하시면, 일별 출근시간을 확인할 수 있습니다 - 건수(출근시간

지사명	기사명	기사...	단말...	출근일수	완료일수	수행콜수	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	1	2	3	4
이루온	범준	9399`	010-62...	5	0	0			0		0					0	0											
이루온	수도권...	adminO...	989-99...	7	2	6										0	0	0										
이루온	수도권...	adminL...	010-24...	3	1	1										0												
이루온	수도권...	adminHtc	010-88...	12	5	5		0		0	0				0	1	0	0	1			1						
이루온	수도권...	adminL1	010-87...	1	0	0										0												
이루온	수도권...	adminPda	010-57...	8	4	8				0	1				0	1			0									
이루온	수도권...	adminI...	010-90...	2	1	5																						
이루온	수도권...	suOm2	010-25...	5	0	0										0	0			0		0			0			
이루온	시낙52	2188	010-94...	4	1	1											1											
이루온	쎈	쎈	010-98...	2	2	2		1							1													
이루온	이루온...	eluon1x	010-28...	14	7	21		2	0	0	0					1	0	2	4				0	0				
이루온	이승진...	test84	010-79...	4	0	0										0	0	0	0									
이루온	정식갤...	테스트...	010-26...	7	2	4		0		0	0					2		2	0									
이루온	정식사...	1519	989-99...	3	1																							
이루온	핸드폰1	핸드폰1	010-86...	3	0																							
이루온	현정기사	1111	010-35...	3	0																							
이루온	현정SK...	SKT터치	010-71...	2	1																							
이루온	확실재...	020202x	010-22...	3	1	1				0		0					1											
이루온	KT에뮬	KT에뮬	111-11...	3	0	0						0			0	0												
이루온	KT터치폰	KT터치...	010-66...	2	0	0										0		0										
이루온	LGT에뮬	LGT에뮬	019-30...	2	0	0						0				0												
이루온	SKT에...	SKT에...	011-11...	6	2	9				0	0	0				1	0											

1. 일자 오른차순 선택 시 수행일 오름차순으로 기사콜현황 정렬됨
   일자 내림차순 선택 시 수행일 내림차순으로 기사콜현황 정렬 됨
2. 기사 콜현황 (일자별 수행목록) 확인 가능

CALLMART Copyright ©2012 ELUONLBS All Rights Reserved. 설정 v1.0.0

2-5. 불량기사관리

파일(F) 기사 사용자 설정 입출금 관리 서비스 정산 통계 ELUONLBS 시스템 문자전송 도구(T) 도움말(H)

로그아웃 공지 접수 카드승인 기사관리 기사분포 사용자관리 고객관리 문자전송 입출금≫ 정산≫ 통계≫ 건의사항

기사정보관리 | 보험/면허/납부관리 | 배차/상태관리 | 콜관리 | 불량기사관리 | 배차제한관리 | 솔루션비납부현황 | 인증샷

권역 수도권 지역 서울 본사 콜마트시스템 지사 이루온

옵션: 근무 삭제여부 전체

검색조건: 영업일 2012-02-12 ~ 2012-03-11

이름/사번/ID

단말기번호

기사 검색(S) 파일 다운(E)

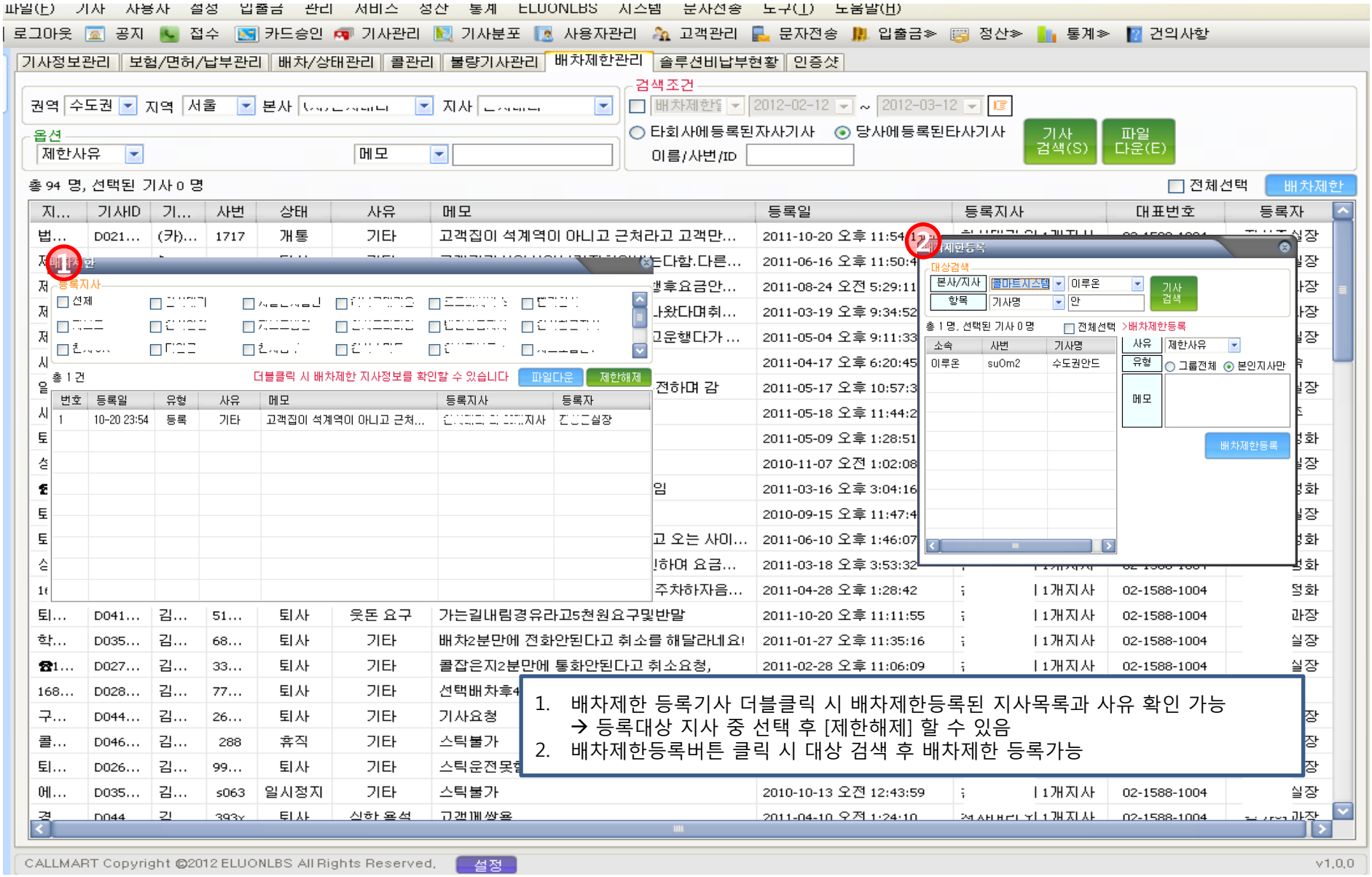
총 11 명

지사명	기사명	기사...	단말...	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
이루온	수도권...	adminO...	989-99...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
이루온	수도권...	adminHtc	010-88...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
이루온	수도권...	adminPda	010-57...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0
이루온	수도권...	adminI...	010-90...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0
이루온	이루온...	eluon1x	010-28...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	1	0	0
이루온	정식갤...	테스트...	010-26...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
이루온	현정SK...	SKT터치	010-71...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
이루온	확실재...	020202x	010-22...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
이루온	SKT에...	SKT에...	011-11...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
이루온	SKT에...	SKT에...	010-11...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0
합계				0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	10	13	6	2	0	0

1. 배차 후 5분내 완료 기사거나, 배차받은 위치에서 1Km 안에서 완료처리한 기사
>> 실제 고객의 도착지에 도착하지 않았으나, 미리 완료버튼 누르는 기사의 목록

CALLMART Copyright ©2012 ELUONLBS All Rights Reserved. 설정 v1.0.0

2-6. 배차제한관리



1. 배차제한 등록기사 더블클릭 시 배차제한등록된 지사목록과 사유 확인 가능
   → 등록대상 지사 중 선택 후 [제한해제] 할 수 있음
2. 배차제한등록버튼 클릭 시 대상 검색 후 배차제한 등록가능

2-6. 솔루션비납부현황

파일(F) 기사 사용자 설정 입출금 관리 서비스 정산 통계 ELUONLBS 시스템 문자전송 도구(T) 도움말(H)

로그아웃 공지 접수 카드승인 기사관리 기사분포 사용자관리 고객관리 문자전송 입출금≫ 정산≫ 통계≫ 건의사항

기사정보관리 | 보험/면허/납부관리 | 배차/상태관리 | 콜관리 | 불량기사관리 | 배차제한관리 | 솔루션비납부현황 | 인증샷

권역 수도권 지역 서울 본사 지사 선택

옵션: 서비스상태 미납액납부여부 ->과거납부할 금액을 현월에 납부한 금액

검색조건: 납부일 2012-03-01 ~ 2012-03-31

이름/사번/ID

단말/핸드폰번호

기사 검색(S) 파일 다운(E)

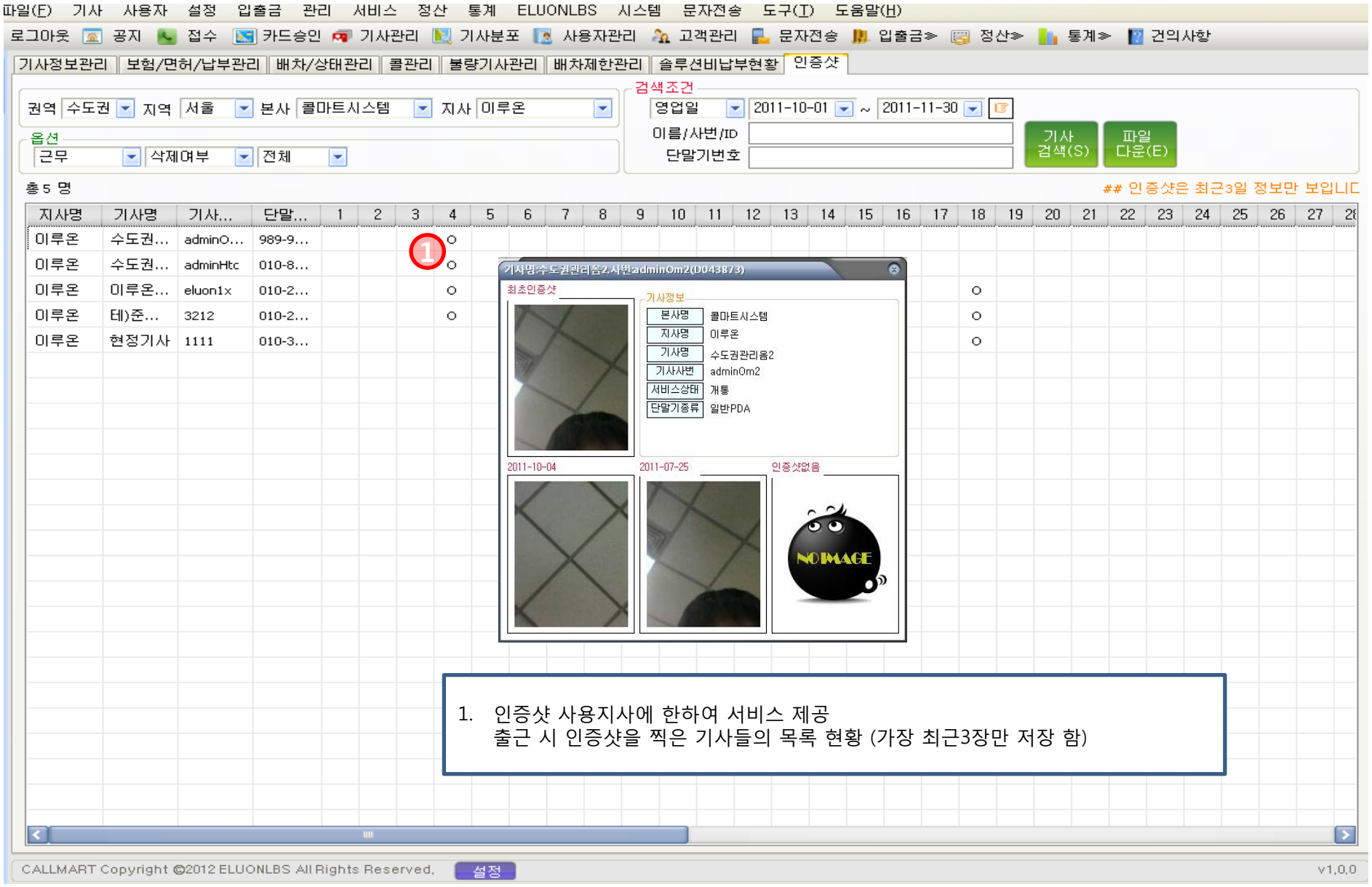
총 629 명, 합계 3,353,272 원

지사명	기사ID	기사명	사...	상태	핸드...	단...	당월납부액	당월납부일	미납부액	당월환급액	당월환급일	최종...
천사...	D011...	%장...	3...	개통	010-2...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D048...	(카)강...	6...	개통	010-9...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D039...	(카)강...	5...	개통	010-9...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D056...	(카)강...	6...	개통	010-8...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D050...	(카)강...	6...	개통	010-2...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D048...	(카)강...	6...	개통	010-5...	989...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D000...	(카)강...	2...	개통	010-8...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D000...	(카)강...	2...	개통	010-2							
서울...	D032...	(카)강...	5...	개통	010-2							
서울...	D034...	(카)고...	5...	개통	010-3							
서울...	D011...	(카)고...	3...	개통	010-6							
서울...	D021...	(카)곽...	5...	개통	010-7...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D038...	(카)곽...	5...	개통	010-2...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D033...	(카)곽...	5...	개통	010-5...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D035...	(카)구...	5...	개통	010-6...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D045...	(카)구...	6...	개통	010-8...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D000...	(카)권...	2...	개통	010-3...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D039...	(카)권...	5...	개통	010-2...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D031...	(카)권...	5...	개통	010-3...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D060...	(카)금...	6...	개통	010-9...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D035...	(카)김...	5...	개통	010-3...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D000...	(카)김...	1...	개통	010-4...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500
서울...	D001...	(카)김...	3...	개통	011-2...	010...	3,000	2012-03-06	0	0		3,000
서울...	D008...	(카)김...	1...	개통	010-8...	010...	5,500	2012-03-01	0	0		5,500

1. 월별 솔루션비 납부현황 확인 가능
   당월납부액, 당월환급액(퇴사 시 환급:월별정액에 한하여) 등 목록 확인 가능

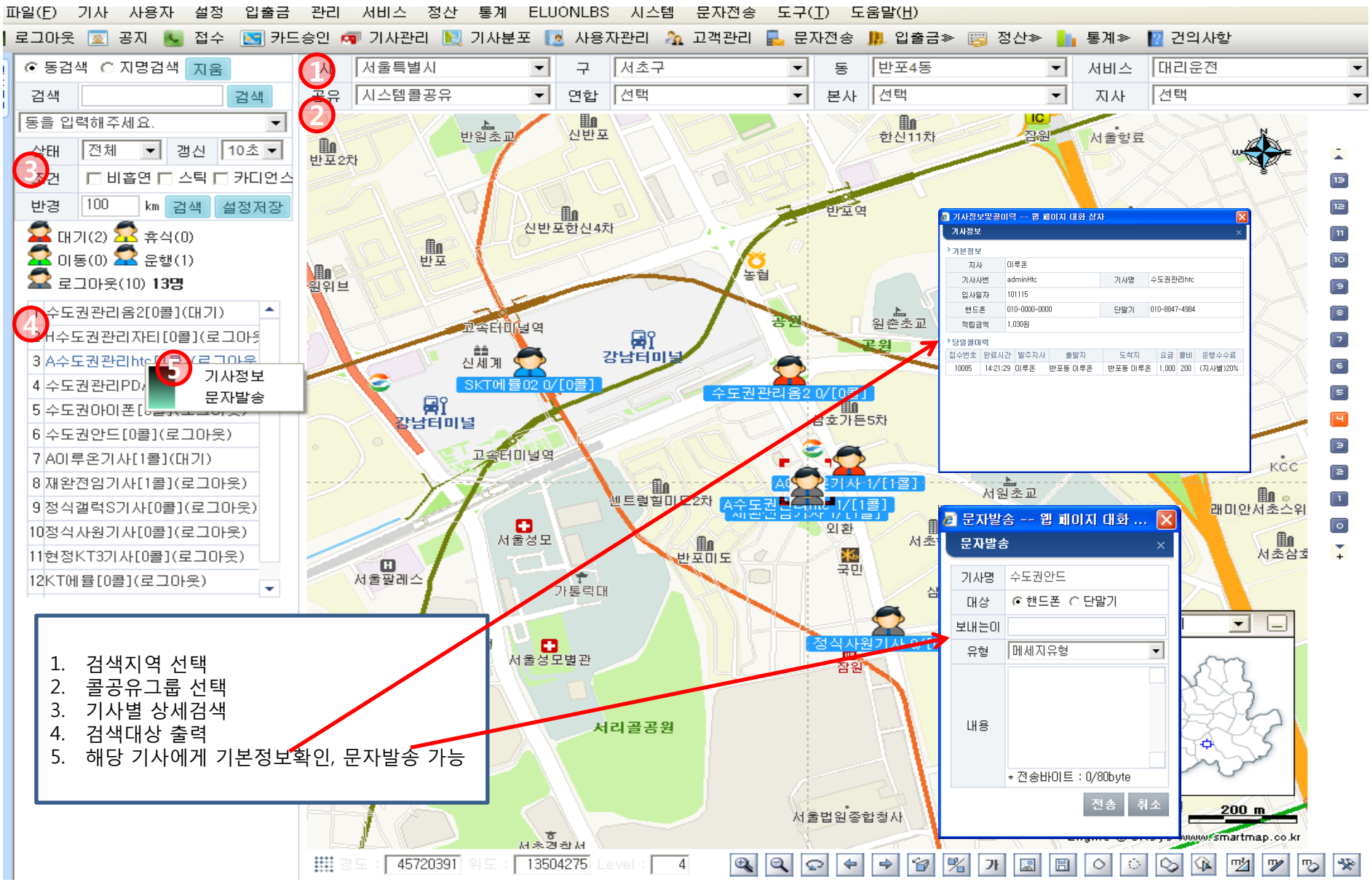
CALLMART Copyright ©2012 ELUONLBS All Rights Reserved. 설정 v1.0.0

2-6. 인증샷



1. 인증샷 사용지사에 한하여 서비스 제공
   출근 시 인증샷을 찍은 기사들의 목록 현황 (가장 최근3장만 저장 함)

2-7. 기사분포


파일(F) 기사 사용자 설정 입출금 관리 서비스 정산 통계 ELUONLBS 시스템 문자전송 도구(T) 도움말(H)
로그아웃 공지 접수 카드승인 기사관리 기사분포 사용자관리 고객관리 문자전송 입출금 정산 통계 건의사항
동검색 지명검색 지움
검색 검색
동을 입력해주세요.
상태 전체 갱신 10초
조건 비흡연 스틱 카디언스
반경 100 km 검색 설정저장
대기(2) 휴식(0)
이동(0) 운행(1)
로그아웃(10) 13명
1 서울특별시 구 서초구 동 반포4동 서비스 대리운전
2 공유 시스템콜공유 연합 선택 본사 선택 지사 선택
3
4
5
기사정보
문자발송
1. 검색지역 선택
2. 콜공유그룹 선택
3. 기사별 상세검색
4. 검색대상 출력
5. 해당 기사에게 기본정보확인, 문자발송 가능
기사정보및콜이력 -- 웹 페이지 대화 상자
문자발송 -- 웹 페이지 대화 ...
기사명 수도권안드
대상 핸드폰 단말기
보내는이
유형 메세지유형
내용
* 전송바이트 : 0/80byte
전송 취소
200 m
www.smartmap.co.kr
45720391 13504275 Level 4

3. 상담원&관리자ID발급

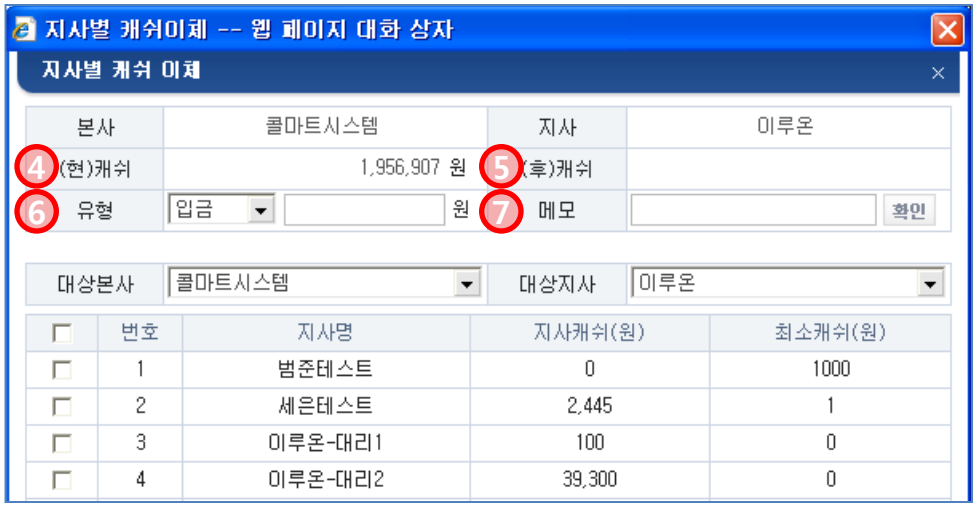
3-1. 상담원 / 관리자 ID 발급

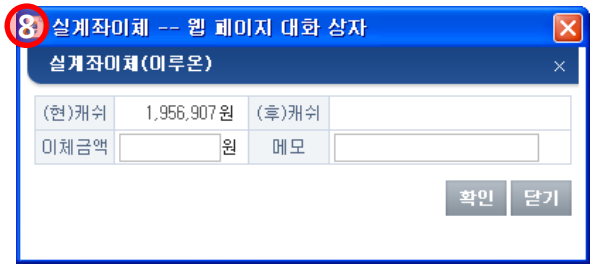
1. 메뉴 경로 : 사용자 – 정보관리 - 사용자상세정보

① 등록할 지사선택
② 연합그룹 선택(본인지사로 할 경우 선택된 지사만 관리가능)
③ 사용자그룹 선택
④ 사용자 명 입력(가급적 실명등록)
⑤ 콜센터 그룹 선택(본인지사로 할 경우 선택된 지사만 관리가능)
⑥ 자사그룹 선택(본인지사로 할 경우 선택된 지사만 관리가능)
⑦ 비밀번호 입력(겹치지 않는 8자리 이상 영문 or 숫자)
⑧ 메뉴 권한 설정(권한 설정 후 저장)
⑨ 정보입력과 권한설정을 마치고 등록 버튼 클릭
※ 사용자 ID는 자동생성

4. 지사 캐쉬 & 기사 캐쉬

4-1. 지사캐쉬 – 지사캐쉬 이동과 실계좌 이체





1. 지사 캐쉬 창

① 캐쉬 이력 검색 조건 및 지사 선택
② 캐쉬 이력 검색 결과(우 클릭으로 팝업메뉴 호출 가능)
③ 지사별 캐쉬 이체 창 호출

2. 지사별 캐쉬이체 창

④ 선택된 지사의 보유 캐쉬
⑤ 이체 후 잔액
⑥ 이체유형 선택
- 입금 : 타지사의 캐쉬를 가져옴
- 출금 : 타지사로 캐쉬를 내보냄
- 모으기 : 타 지사들의 캐쉬 잔액 전체를 가져옴
- 계좌이체 : 지사캐쉬를 실계좌로 이체함
(사전 실계좌 등록 필요)

⑦ 이체 확인자료로 활용될 메모 입력

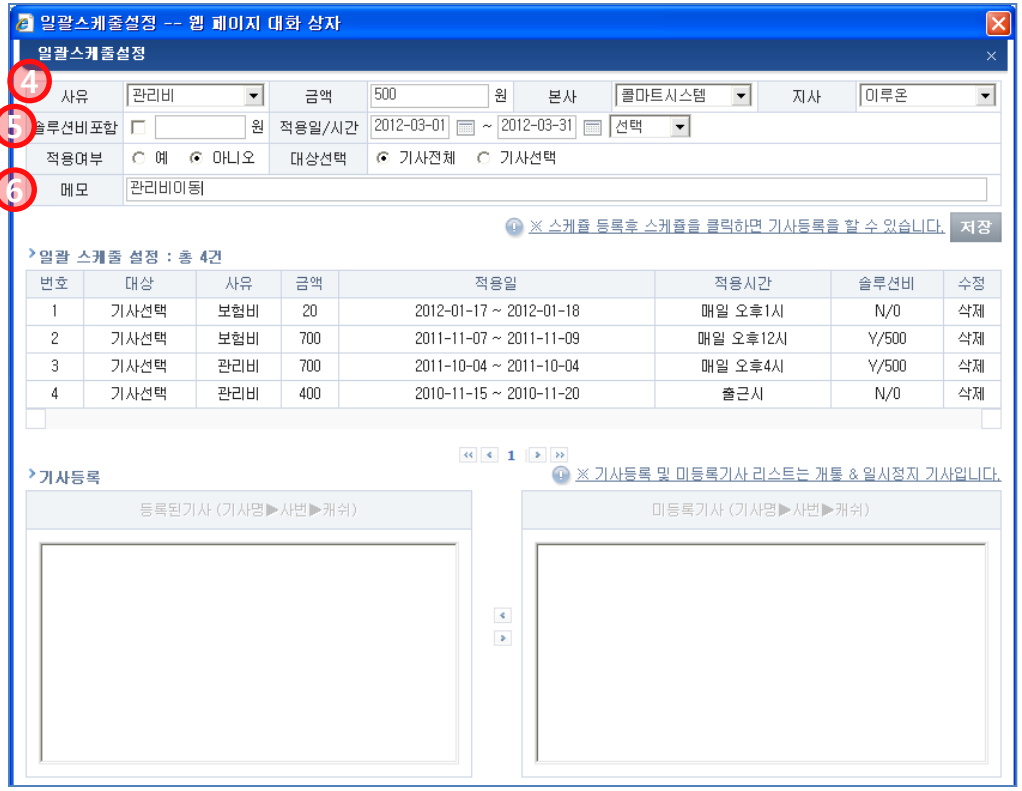
3. 실 계좌이체 창

⑧지사별 캐쉬 이체의 계좌이체 기능과 같음

4. 지사캐쉬현황

⑨ 지사 캐쉬 현황정보를 보여줌

4-2. 기사캐쉬(기사별) – 기사캐쉬 충전과 차감



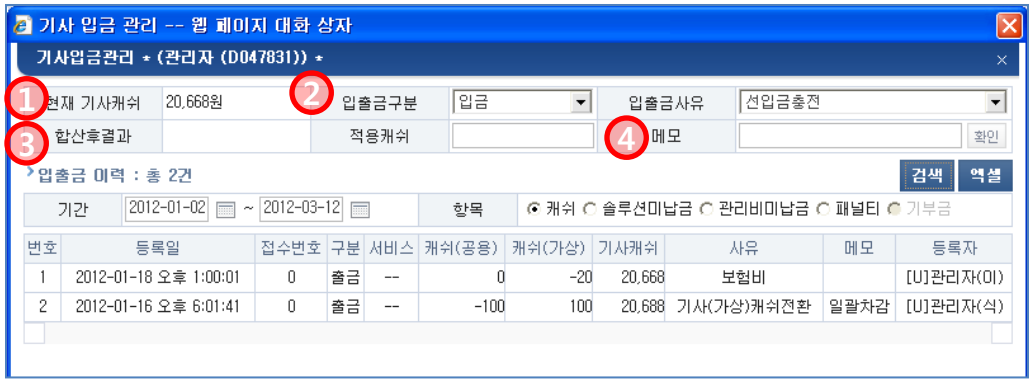
1. 기사 캐쉬 창 (기사별)

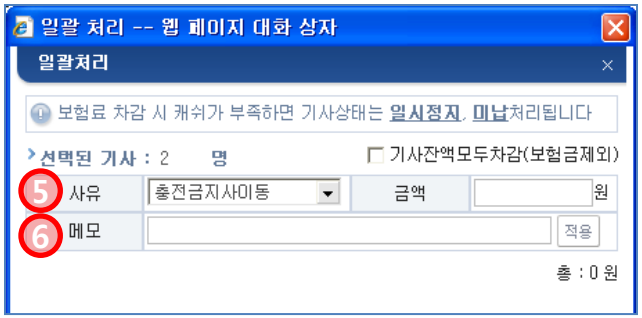
① 해당지사의 기사별 캐쉬 이력 확인
② 기사 캐쉬 기사별 검색 결과(우 클릭으로 팝업메뉴 호출 가능)
③ 일괄 스케줄 설정창 호출

2. 일괄 스케줄설정 창

④ 스케줄 설정 사유 및 금액, 대상지사, 적용기간 선택
⑤ 솔루션 비 포함여부 선택
⑥ 스케줄확인 자료로 활용될 메모 입력

4-3. 기사캐쉬(기사별) – 기사캐쉬 충전과 차감





1. 기사 입금 관리 창

① 해당 기사의 현재 캐쉬 잔액
② 입금시 입금, 출금시 출금으로 선택
③ 입출금 완료 후 잔액
④ 입출금에 따른 특이사항 메모

2. 일괄 처리 창

⑤ 차감할 사유 선택 및 금액선택
⑥ 입출금에 따른 메모 입력

3. SMS전송 창

⑦ 기사에게 SMS문자를 발송

4-4. 기사캐쉬(이력별) – 기사캐쉬 충전과 차감

번호	등록일	지사명	기사명	사번	접수번호	서비스	구분	사유	입출금캐쉬(공용)	입출금캐쉬(가상)	기사캐쉬	메모	등록자	입금지사
9	2012-03-12 오전 11:27:16	이루온	재완전임기사	1900	10029	--	출금	콜비	-1,000	0	3,699		[U]관리자(준)	이루온
8	2012-03-12 오전 11:26:43	이루온	수도권관리음2	adminOm2	10029	--	출금	패널티	-200	0	24,350		[D]수도권관리음2	이루온
7	2012-03-12 오전 10:51:51	이루온	수도권관리음2	adminOm2	10029	--	출금	패널티	-200	0	24,550		[D]수도권관리음2	이루온

1. 기사 캐쉬 창 (이력별)

① 해당지사의 기사 캐쉬를 입출금 사유 이력별로 확인가능

② 기사 캐쉬 이력별 검색 결과

기사/고객/사용자 3자의 서비스 만족을 위하여 항상 노력하겠습니다.

감사합니다.