콜마트퀵

[상담 MANUAL]

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

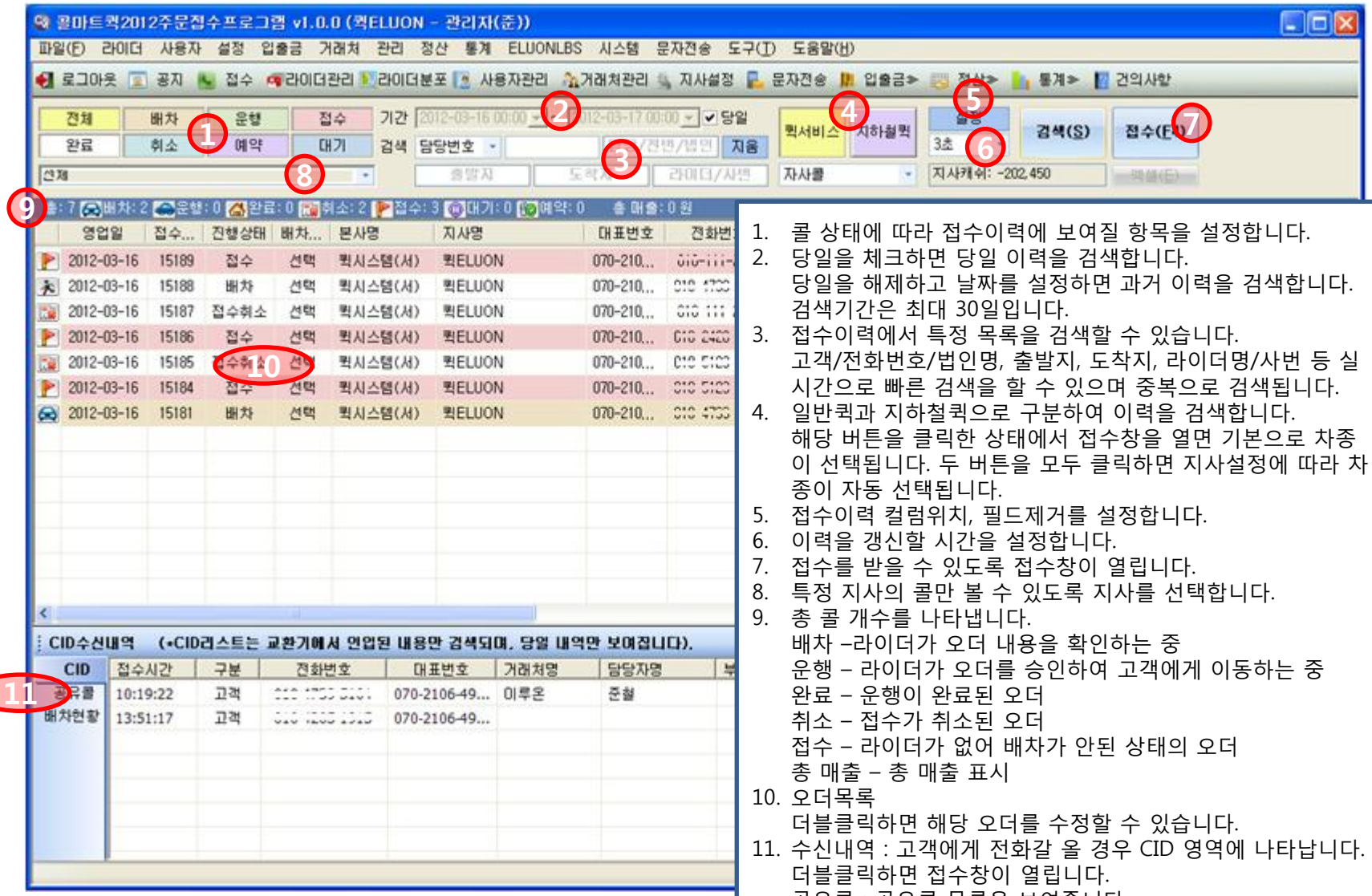
CallMart

상담원 & 관리자용

㈜이루온엘비에스

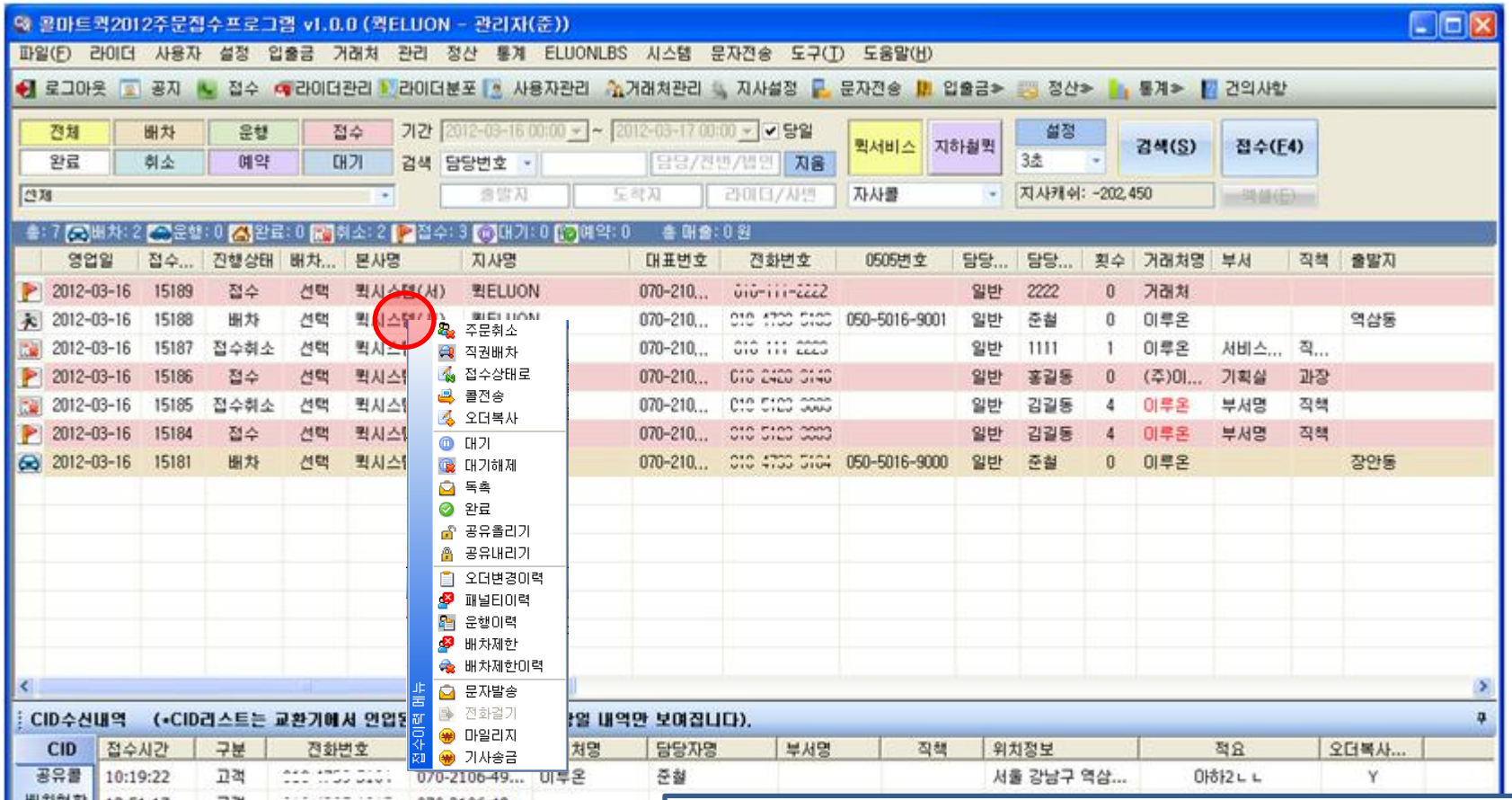
1. 접수

1-1. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(기본설명)



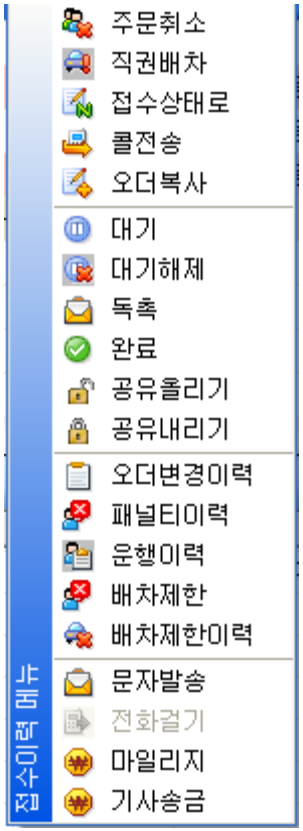
1. 콜 상태에 따라 접수이력에 보여질 항목을 설정합니다.
2. 당일을 체크하면 당일 이력을 검색합니다.
   당일을 해제하고 날짜를 설정하면 과거 이력을 검색합니다.
   검색기간은 최대 30일입니다.
3. 접수이력에서 특정 목록을 검색할 수 있습니다.
   고객/전화번호/법인명, 출발지, 도착지, 라이더명/사번 등 실시간으로 빠른 검색을 할 수 있으며 중복으로 검색됩니다.
4. 일반퀵과 지하철퀵으로 구분하여 이력을 검색합니다.
   해당 버튼을 클릭한 상태에서 접수창을 열면 기본으로 차종이 선택됩니다. 두 버튼을 모두 클릭하면 지사설정에 따라 차종이 자동 선택됩니다.
5. 접수이력 컬럼위치, 필드제거를 설정합니다.
6. 이력을 갱신할 시간을 설정합니다.
7. 접수를 받을 수 있도록 접수창이 열립니다.
8. 특정 지사의 콜만 볼 수 있도록 지사를 선택합니다.
9. 총 콜 개수를 나타냅니다.
   배차 –라이더가 오더 내용을 확인하는 중
   운행 – 라이더가 오더를 승인하여 고객에게 이동하는 중
   완료 – 운행이 완료된 오더
   취소 – 접수가 취소된 오더
   접수 – 라이더가 없어 배차가 안된 상태의 오더
   총 매출 – 총 매출 표시
10. 오더목록
    더블클릭하면 해당 오더를 수정할 수 있습니다.
11. 수신내역 : 고객에게 전화갈 올 경우 CID 영역에 나타납니다.
    더블클릭하면 접수창이 열립니다.
    공유콜 : 공유콜 목록을 보여줍니다.
    배차현황 : 5 페이지를 참조하시기 바랍니다.

1-2. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(접수된 콜 관리)



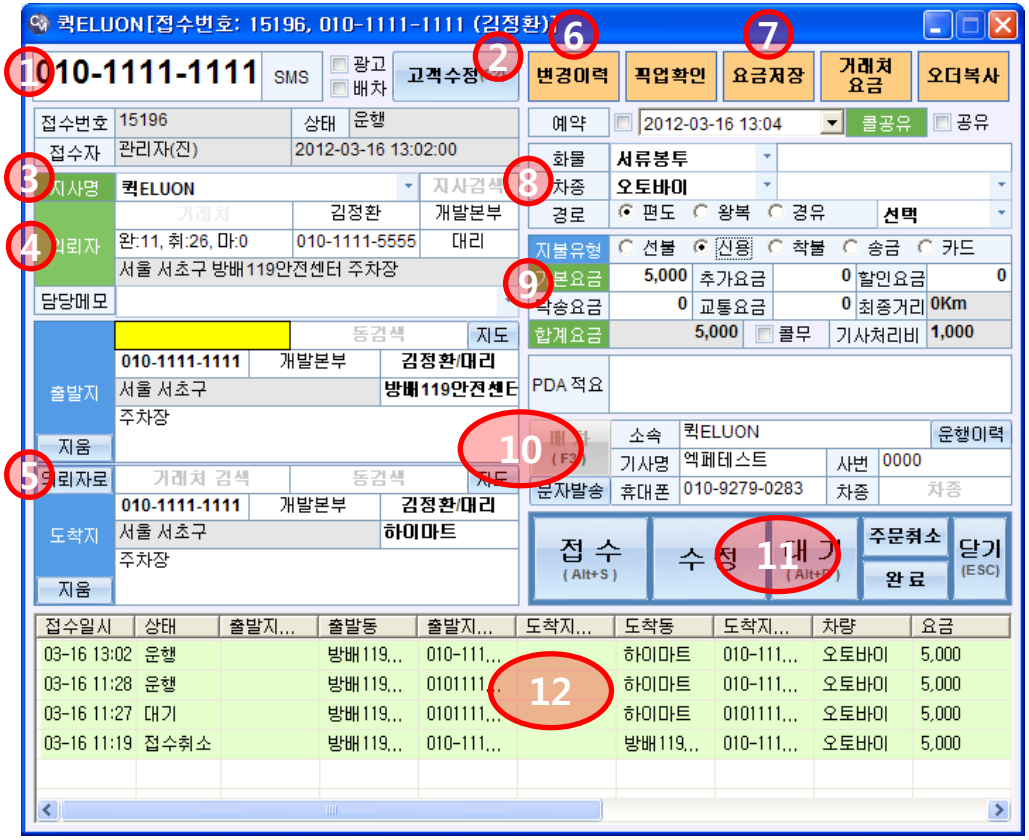
1. 해당 오더에서 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하면 관리 메뉴가 나타납니다.
2. 메뉴별 상세 설명은 5 페이지를 참조 하시기 바랍니다.

1-3. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(접수된 콜 관리)



주문취소	:	접수된 오더를 취소할 경우
직권배차	:	특정라이더에게 지정 배차
접수상태로	:	취소된 오더의 내용 변경 없이 재배차 진행
콜전송	:	미배차 콜을 타 프로그램으로 전송할 경우
오더보사	:	해당오더에 추가로 복수콜 접수할 경우
대기	:	접수된 콜을 대기상태로 전환
대기해제	:	대기상태의 콜을 접수상태로 전환
독촉	:	독촉문자 발송
완료	:	진행중 또는 취소된 오더를 강제 완료 처리
공유올리기	:	라이더에게 콜 오픈
공유내리기	:	라이더에게 오픈 된 콜을 닫음
오더변경이력	:	접수부터 배차, 완료등 모든 진행 과정을 확인할 수 있음
패널티이력	:	해당오더의 패널티 누적금액
운행이력	:	해당오더의 라이더 정보확인
배차제한	:	배차받은 라이더에게 배차를 제한하도록 설정
배차제한이력	:	배차받은 라이더의 과거 배차제한 이력 확인
문자발송	:	고객 또는 라이더에게 문자발송을 할 경우
전화걸기	:	TAPI 기능이 있는 교환기를 사용하는 업체인 경우 고객 또는 라이더에게 전화를 걸 수 있음
마일리지	:	취소된 콜에 대한 마일리지를 수동으로 적립 가능
기사송금	:	라이더에게 별도로 캐쉬를 송금할 경우

1-4. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(기본설명)

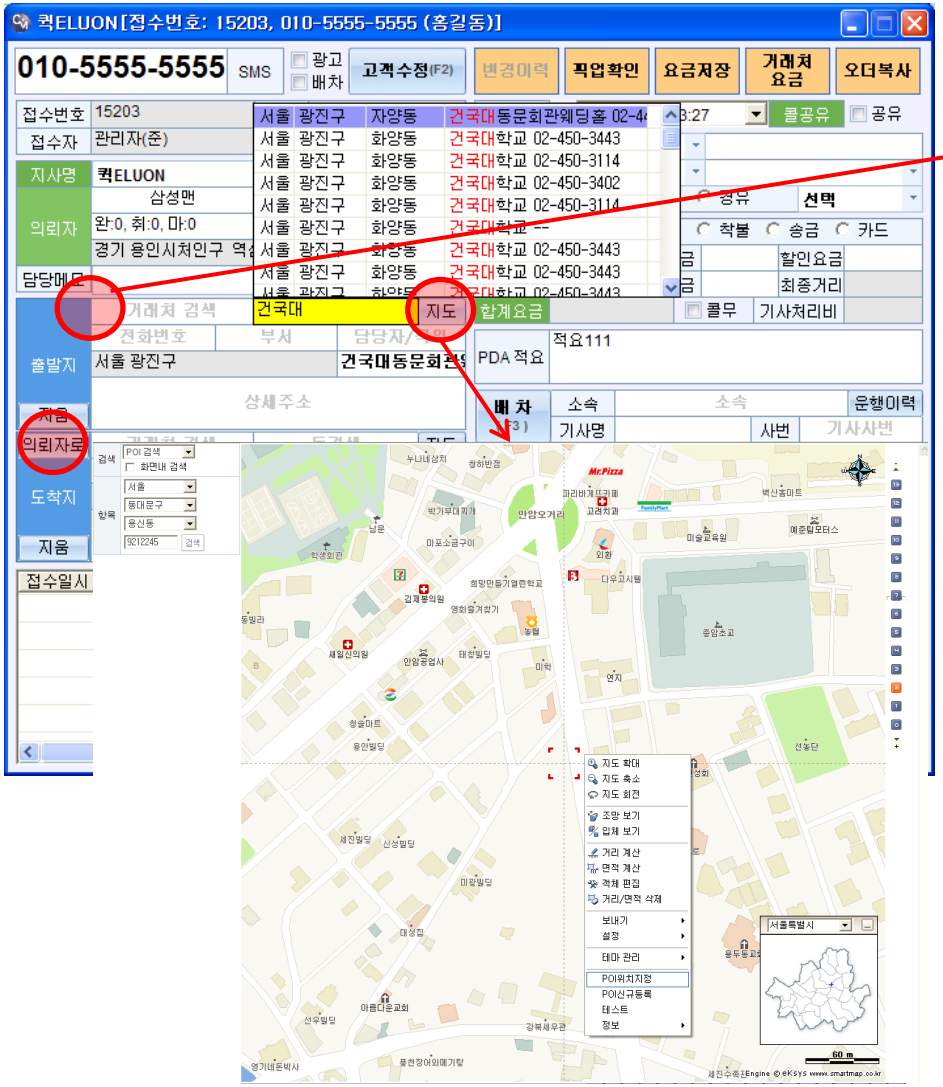


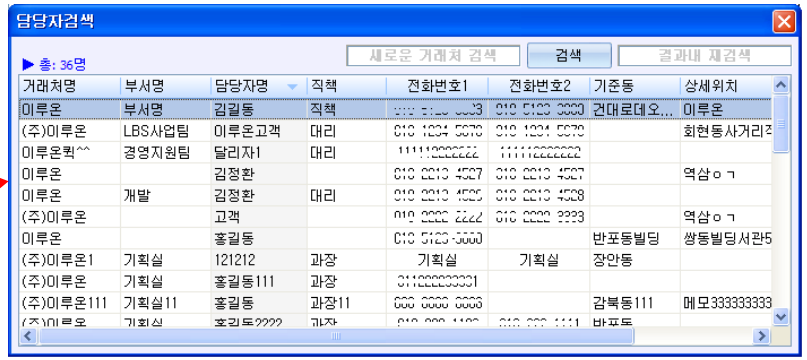
1. 접수생성을 합니다.
   전화번호, 거래처, 고객명 등으로 검색가능 합니다.
2. 고객정보를 등록하거나 수정합니다.
3. 지사를 검색하고 설정합니다.
4. 고객의 정보를 확인할 수 있습니다.
5. 출발지 및 도착지를 설정합니다.
   거래처를 검색하여 이미 등록된 거래처의 주소로 설정할 수 있습니다.
6. 해당오더의 변경된 이력을 볼 수 있습니다.
7. 해당요금을 저장합니다.
8. 화물의 종류, 차종 및 경로를 설정합니다.
9. 요금을 설정합니다.
10. 직권배차를 내리거나 이미 배차된 기사의 정보를 확인 할 수 있습니다.
11. 접수, 수정, 대기등 해당콜을 처리합니다.
12. 해당 고객의 과거 이력을 확인할 수 있습니다.

1-5. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(고객등록/수정)

1. 고객의 기본 정보를 확인하고 등록 및 수정합니다.
2. PDA 적요 : 라이더에게 보여질 메모를 설정합니다.
   담당자메모 : 상담원에게 보여질 메모를 설정합니다.
3. 그 밖의 고객의 정보를 확인하고 등록 및 수정합니다.
4. 해당 고객 또는 거래처의 중복 전화번호를 관리합니다.
5. 고객의 정보를 거래처로 저장합니다.
6. 고객의 정보를 저장합니다.
7. 고객을 복사합니다.
   - 현재 보여지는 고객의 모든 정보를 그대로 복사합니다.
   - 이름 및 전화번호를 변경하면 새로운 고객으로 등록됩니다.
   - 고객복사 후 새롭게 등록된 고객으로 접수가 생성됩니다.

1-6. 접수/취소/이력 관리 – 접수창(출발지/도착지)





- 출발지 및 도착지의 검색위치에서 단어를 입력하면 해당 단어로 시작하는 지명들이 조회됩니다.
- 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.
- 거래처를 검색하여 출발지 및 도착지를 설정할 수 있습니다.
- 거래처를 검색하면 이미 등록된 거래처로 출발지 및 도착지, 전화번호, 부서, 담당자등 모든 정보가 설정됩니다.
- 의뢰자로 버튼 클릭시 도착지는 의뢰자 정보로 대체 됩니다.

1-7. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(CID)

CID수신내역 (*CID리스트는 교환기에서 인입된 내용만 검색되며, 당일 내역만 보여집니다).

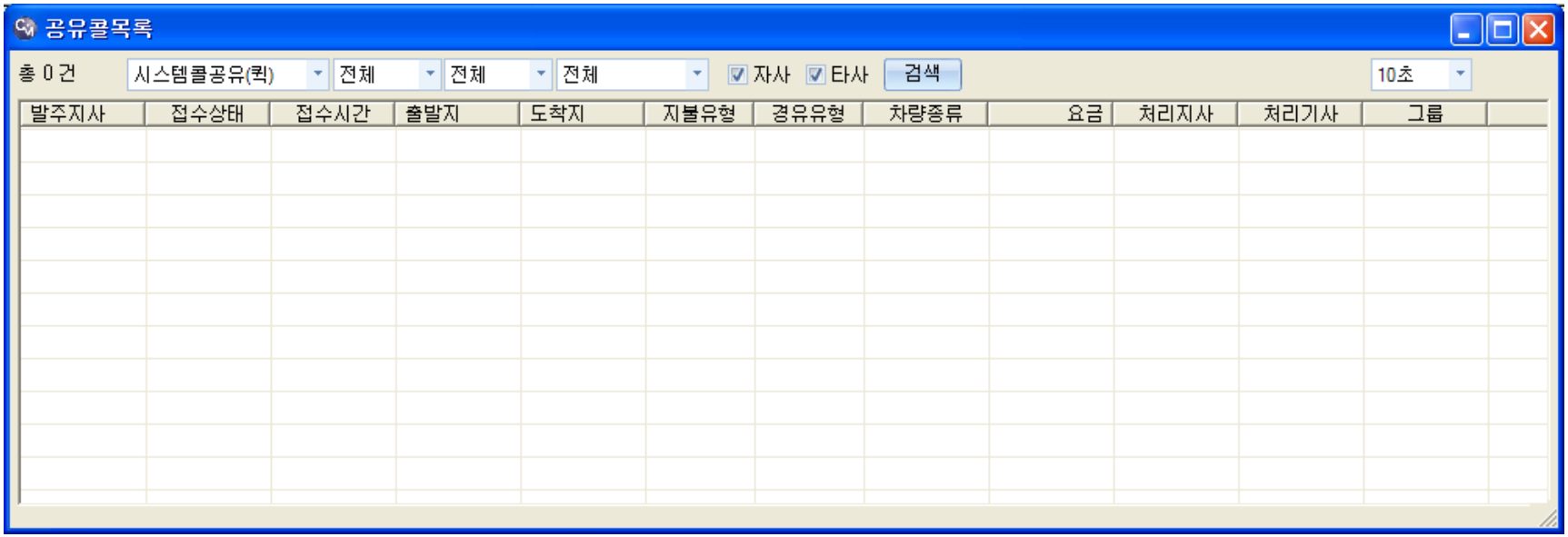
CID
공유콜
배차현황

접수시간	구분	전화번호	대표번호	거래처명	담당자명	부서명	직책	위치정보	적요	오더복사...
14:05:46	고객	017 333 7777	070-2106-49...		고객					Y
10:19:22	고객	[illegible]	070-2106-49...	이루온	준철			서울 강남구 역삼...	아하2ㄴㄴ	Y
13:51:17	고객	[illegible]	070-2106-49...							Y

2012-03-16 14:06:12

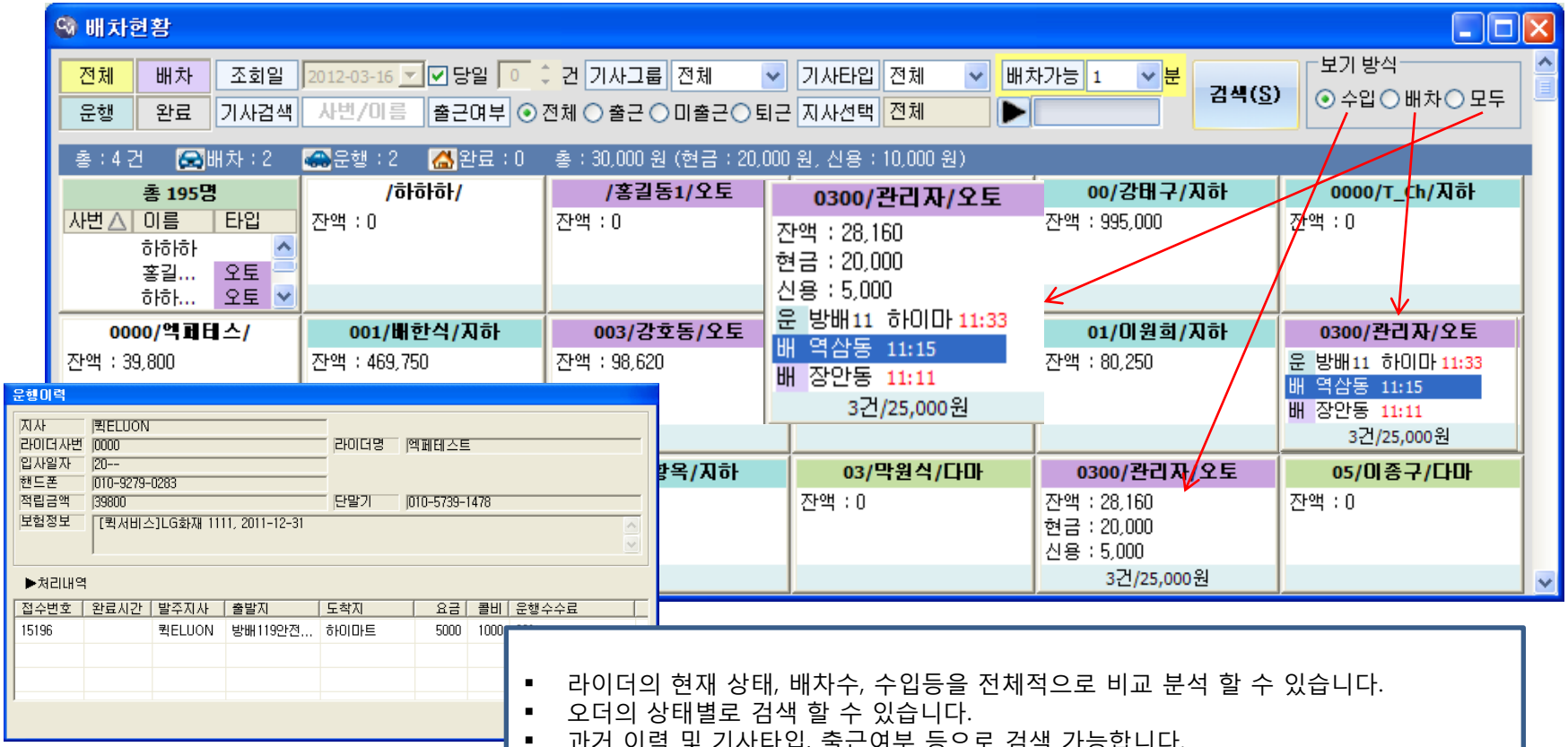
- 고객에게 전화가 걸려올 경우 리스트가 추가되며 신규콜인 경우 연두색으로 표시됩니다.
- 더블클릭시 접수창이 생성되며 연두색은 흰색으로 변경됩니다.
- CID 리스트는 교환기에서 인입된 내용만 검색되며, 당일 내역만 보여집니다.

1-8. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(공유콜)



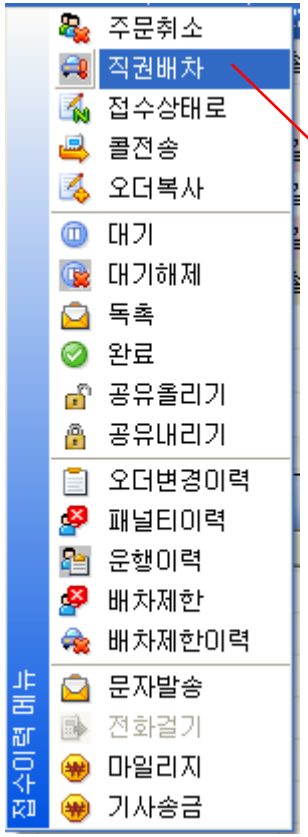
- 공유콜 목록을 보여줍니다.
- 콜공유 그룹 및 자사, 타사로 검색 가능합니다.
- 자동 갱신 시간을 설정 할 수 있습니다.

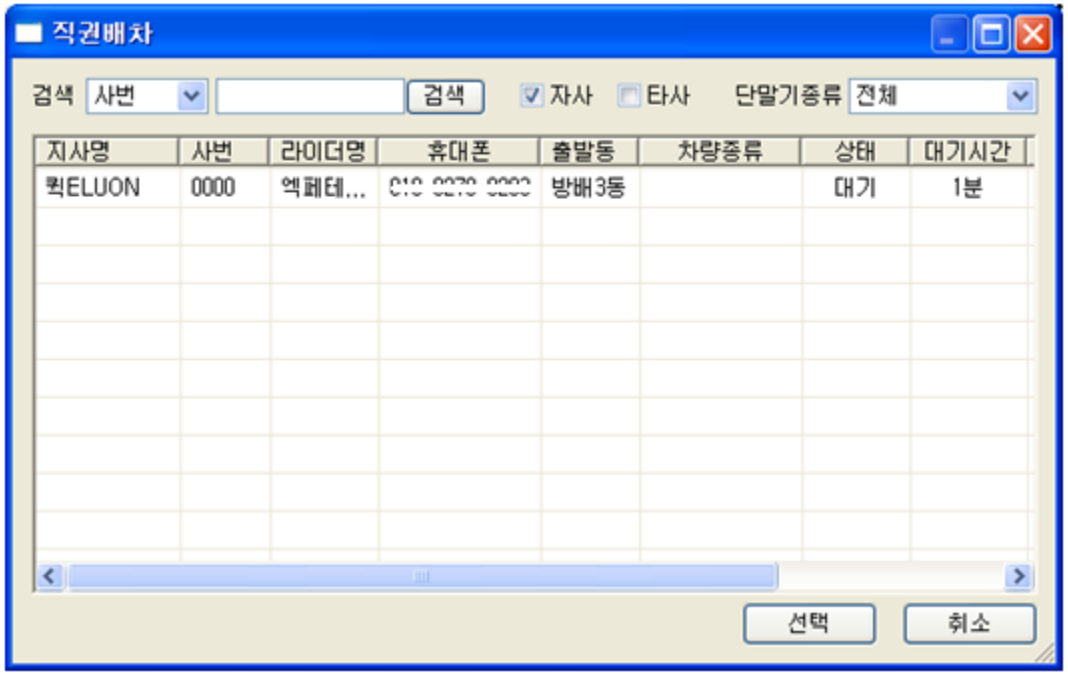
1-9. 접수/취소/이력 관리 – 접수화면(배차현황)



- 라이더의 현재 상태, 배차수, 수입등을 전체적으로 비교 분석 할 수 있습니다.
- 오더의 상태별로 검색 할 수 있습니다.
- 과거 이력 및 기사타입, 출근여부 등으로 검색 가능합니다.
- 라이더의 사번 및 이름으로 검색 가능합니다.
- 지사를 선택하여 특정 지사의 라이더를 검색 할 수 있습니다.
- 10초마다 자동 갱신되도록 설정 할 수 있습니다.
- 수입, 배차 및 모두보기 를 통하여 다향하게 라이더의 정보를 확인 할 수 있습니다.
- 사번, 이름, 타입으로 정렬 가능합니다.
- 더블 클릭시 라이더의 운행이력을 확인 할 수 있습니다.

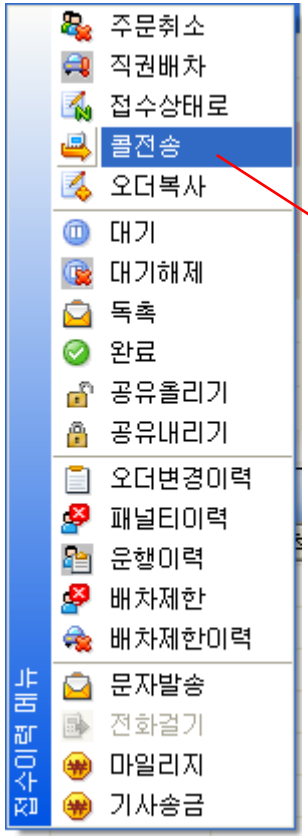
1-10. 접수/취소/이력 관리 – 기타(직권배차)

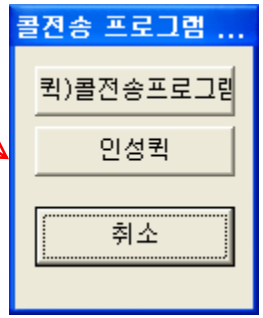




1. 접수이력에서 직권배차를 클릭하거나 접수창에서 배차 클릭시(6 페이지 참조) 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 라이더명, 사번, 휴대폰, 출발지 및 단말기종류로 검색이 가능합니다.
3. 라이더목록은 배차가 가능한 라이더이며 거리가 가까운 순으로 정렬됩니다.
4. 기사를 선택한 후 선택버튼을 클릭하거나 더블클릭시 직권배차 됩니다.

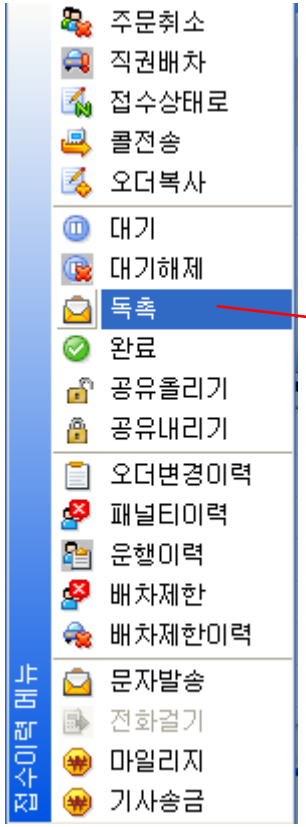
1-11. 접수/취소/이력 관리 – 기타(콜전송)





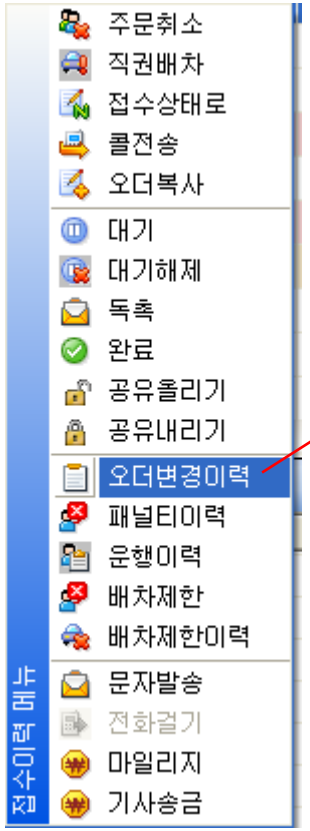
1. 접수이력에서 콜전송 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 미배차된 콜을 타 프로그램으로 전송 할 경우 타 프로그램 버튼을 클릭하면 전송됩니다.
3. 타 프로그램이 현재 실행 중일 경우에 해당합니다.
4. 콜전송이 성공할 경우 해당 오더는 접수취소 됩니다.

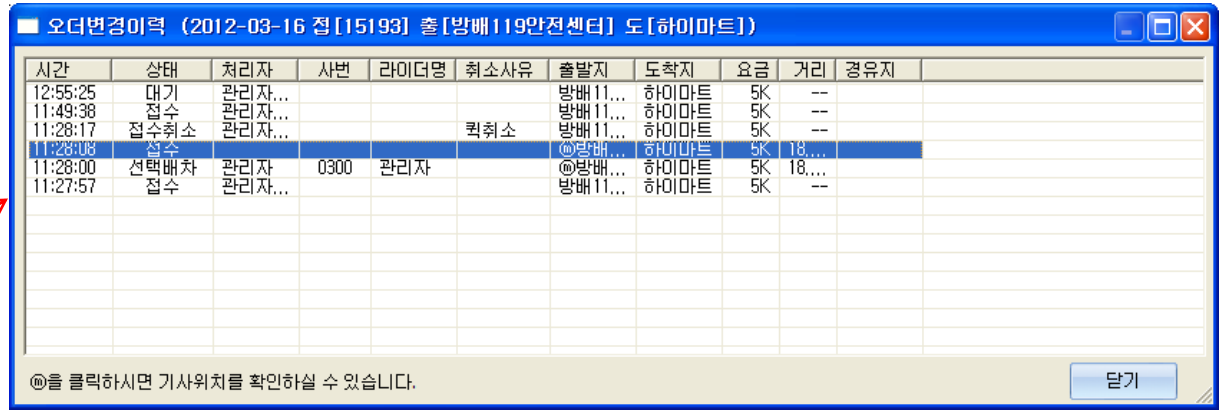
1-12. 접수/취소/이력 관리 – 기타(독촉)



1. 기사 및 고객에게 독촉 문자를 보낼 수 있습니다.

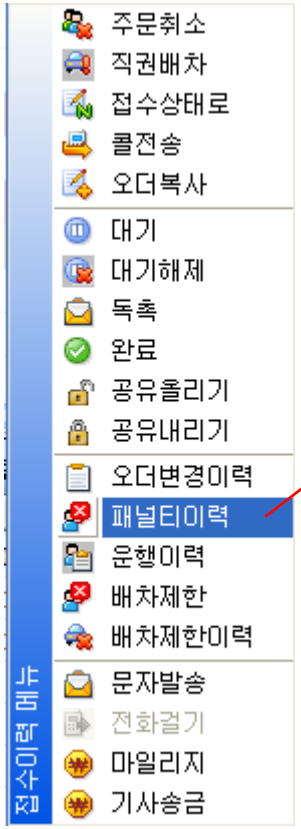
1-13. 접수/취소/이력 관리 – 기타(오더변경이력)





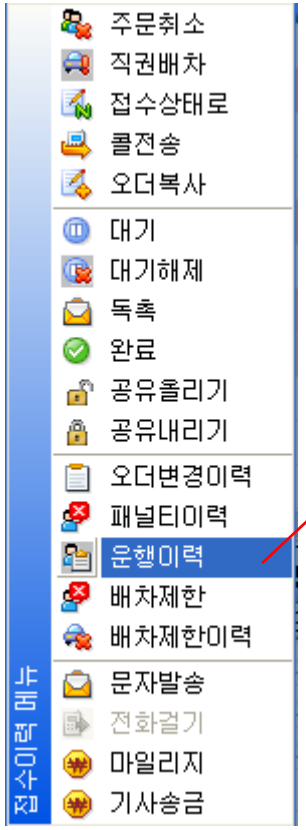
1. 접수이력에서 오더변경이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 접수이력에서 해당 오더의 접수 부터 배차 완료 및 취소까지 모든 내용이 상담이력에 쌓입니다.
3. 사번 및 라이더명이 존재하면 출발지에 ⓜ이 표시되며 클릭시 라이더의 위치를 확인 할 수 있습니다.

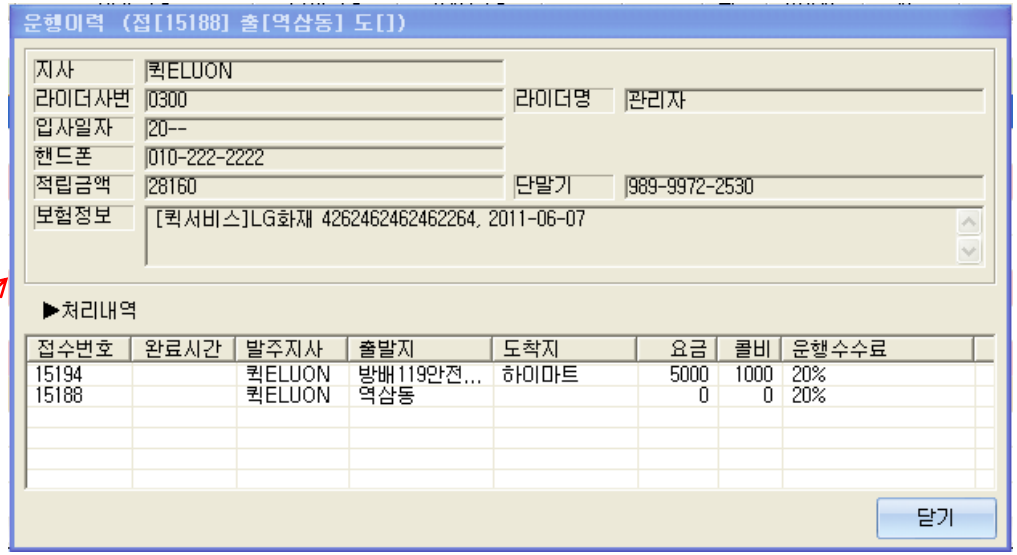
1-14. 접수/취소/이력 관리 – 기타(패널티이력)



1. 접수이력에서 패널티이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 해당 오더에 패널티가 부과됐던 라이더 목록을 확인할 수 있습니다.

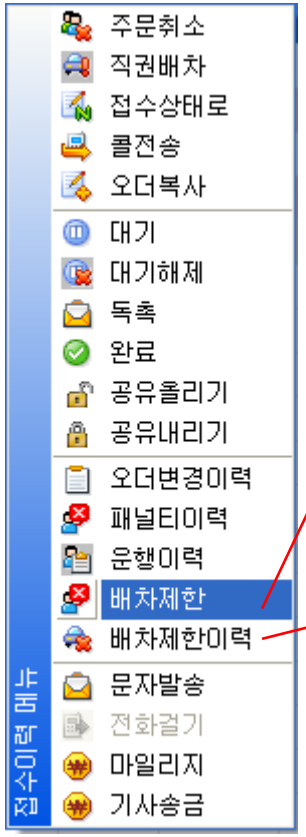
1-15. 접수/취소/이력 관리 – 기타(운행이력)

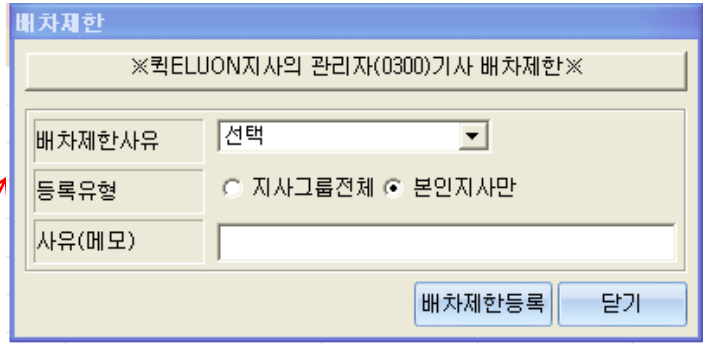




1. 접수이력에서 운행이력 클릭시 해당 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 라이더의 상세정보, 최근이용내역,을 확인 할 수 있습니다.

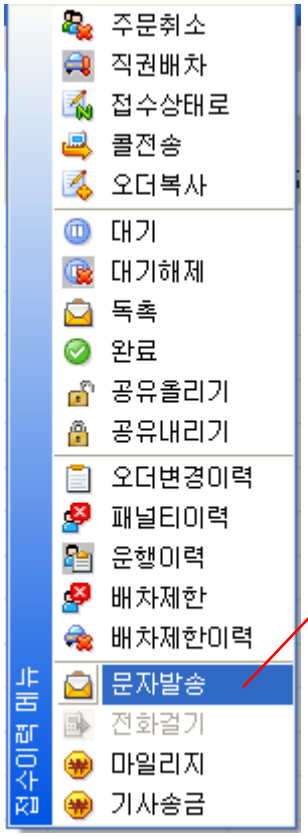
1-16. 접수/취소/이력 관리 – 기타(배차제한, 배차제한이력)





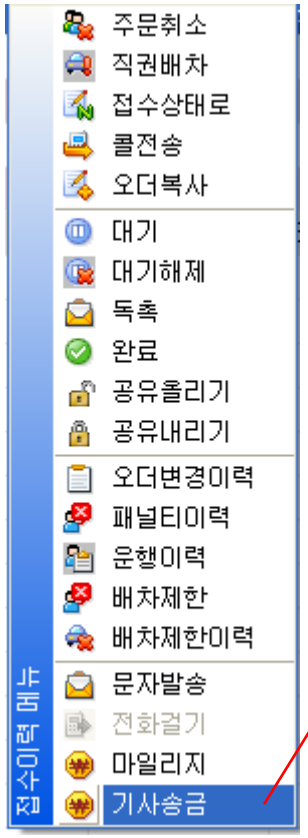
1. 접수이력에서 배차제한 클릭시 배차제한 다이얼로그가 올라옵니다.
2. 해당 고객에게 배차를 제한 할 수 있습니다.
3. 접수이력에서 배차제한이력 클릭시 배차제한이력 다이얼로그가 올라옵니다.

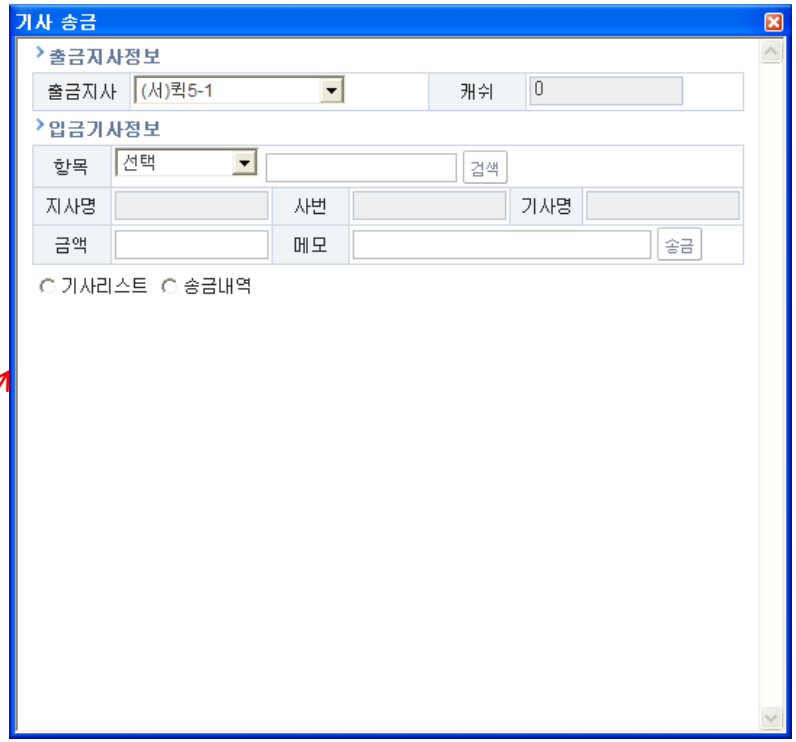
1-17. 접수/취소/이력 관리 – 기타(문자발송)



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

1-18. 접수/취소/이력 관리 – 기타(기사송금)





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

기사/고객/사용자 3자의 서비스 만족을 위하여 항상 노력하겠습니다.

감사합니다.