

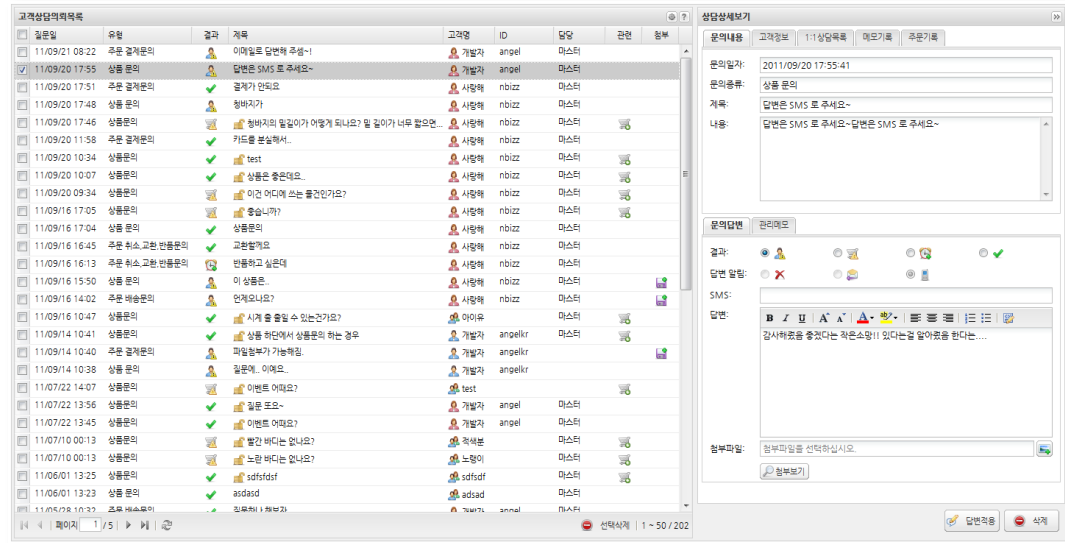
1:1 고객상담 사용법 안내

# 보다 더 쉬운 1:1 고객상담



## 1:1고객상담에서는...

- 상품상세보기 하단의 상품문의에 올라온 질문을 통합 관리 합니다.
- 회원이 로그인 이후, 마이페이지에서 1:1 문의내용을 통합 관리 합니다.
- 새로 개선된 버전은 모니터 해상도가 1680x1050 이상에서 최적화 되어 있습니다. 최근 몇년전부터 많이 보급되어 있는 21인치 이상의 와이드 모니터에서 최적의 업무환경과 효율을 높일 수 있습니다.



- 엑셀스타일의 익숙한 사용자 환경.
- 고객의 과거 기록(주문, 질문, 1:1상담목록, 관리메모 기록등)을 일괄 조회 할 수 있는 통합 관리.
- 스팸성 질문글등은 일괄 선택 후 한번에 삭제 할 수 있는 일괄처리 기능.

## 다양한 조건으로 질문 검색

- 수많은 질문 내용을 다양한 조건으로 검색 구분하여 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있습니다.
- 검색 가능 항목
  - 질문일 (기간설정 가능)
  - 유형 (사용자 정의 유형 포함)
  - 결과 (처리결과)
  - 본문 검색
    - 제목, 질문내용, 답변내용등으로 검색 지원
  - 고객명
    - 이름, 아이디로 검색
  - 담당
    - 이름, 아이디로 검색

특정일이나 구간(기간)별로 검색 가능

다양한 조건으로 검색 가능 복수(OR검색)조건 지원

## 보다 빠른처리를 위한 컨텍스트메뉴 지원

- 컨텍스트메뉴는 현재위치(마우스)에 있는 항목에 맞는 적절한 바로가기 메뉴를 지원합니다. 또한, 몇몇 검색도 지원하여 보다 직관적으로 업무 처리가 가능하도록 합니다.
- 회원인 경우, 회원관련 메뉴가 사용 가능으로 됩니다.
- 관련 주문이 있는 경우 바로 확인이 가능하도록 합니다.
- 관련상품이 있는 경우 바로 해당 상품의 상세보기가 가능합니다.
- 선택한 고객의 이름 또는 ID로 바로 검색하여 과거 질문 기록을 바로 확인 할 수 있습니다.

질문일	유형	결과	제목	고객명	ID
11/09/21 08:22	주문 결제문의		이메일로 답변해 주셈~!	개발자	ar
11/09/20 17:55	상품 문의		답변은 SMS 트 주세요~	개발자	ar
11/09/20 17:51	주문 결제문의		결제가 안되요	사랑해	nb
11/09/20 17:48	상품 문의		청바지가	사랑해	nb
11/09/20 17:46	상품문의		청바지의 밑길이가 어떻게 되나요	사랑해	nb
11/09/20 11:58	주문 결제문의		카드를 분실해서..	사랑해	nb
11/09/20 10:34	상품문의		test	사랑해	nb
11/09/20 10:07	상품문의		상품은 좋은데요..	사랑해	nb
11/09/20 09:34	상품문의		이건 어디에 쓰는 물건인가요?	사랑해	nb
11/09/16 17:05	상품문의		중순니까?	사랑해	nb
11/09/16 17:04	상품 문의		상품문의	사랑해	nb

항목에서 오른쪽버튼을 클릭하면 해당 상담글에 대해 바로 처리 할 수 있는 컨텍스트메뉴가 나와서 여러가지 일들을 바로 처리 할 수 있도록 지원합니다.

- 컨텍스트메뉴(ContextMenu)를 이용하여 자주 사용하는 기능이나, 검색등을 현재 선택한 위치, 항목에 대하여 바로 처리 할 수 있도록 편리함을 도모했습니다.

## 한눈에 보이는 관련 내용

- 질문고객의 단순한 질문내용뿐 아니라, 관련 상품에 대한 상품정보, 회원 정보(회원정보에서 회원정보상세보기, 바로 SMS보내기, 질문자의 IP주소 조회 가능), 그 동안 질문한 질문목록, 관리메모기록, 주문기록등을 한 페이지 내에서 일괄 확인이 가능합니다.
- 여러가지 정보들은 답변 시 해당 질문 고객의 과거 정보를 확인하여 보다 정확한 답변이 가능한 자료로 활용 할 수 있습니다.
- 이러한 모든 정보가 한 화면에서 처리 가능합니다.

The image displays a comprehensive customer support interface with the following components:

- Question Detail View (Top Left):** Shows question metadata (date: 2011/09/14 10:41:44, type: 상품문의) and content (제목: 상품 하단에서 상품문의 하는 경우, 내용: 어떻게 되냐? 질문을 상세하게 입력하세요~).
- Product Information View (Top Right):** Displays details for a specific product (상품코드: 0069\_00021, 상품명: 이지우 스타일 복사 등록, 간략설명: 이지우 스타일 모자).
- Question List (Middle Right):** A table listing recent questions with columns for date, type, result, subject, and staff.
- Order List (Bottom Right):** A table listing orders with columns for date, status, product, and amount.
- Question List (Bottom Left):** A table listing all questions with columns for date, status, content, and staff.

Blue arrows illustrate the data flow and integration between these different views, showing how a single question can be linked to its product details and associated orders.

## 답변 처리 절차

- ① 목록에서 답변하고자 하는 문의글을 선택합니다.
- ② 문의내용 및 해당고객의 다양한 정보를 확인합니다.
- ③ 문의고객이 원하는 답변을 기록합니다. 이때 스타일을 활용하여 가독성을 높일 수 있습니다.
- ④ 필요에 따라, 첨부파일을 추가할 수도 있습니다.
- ⑤ 결과항목에 [대기] 또는 [완료]를 선택합니다. (해당 아이콘은 화면 하단에 설명되어 있습니다.)
- ⑥ 고객에게는 공개되지 않는 메모(기록)이 필요한 경우, 관리메모를 활용하여 추가 메모를 할 수 있습니다.
- ⑦ 완료된 경우 [답변적용] 버튼을 클릭하여 저장합니다.

The screenshot shows a web interface for handling customer inquiries. It includes a top navigation bar with tabs for '문의내용' (Inquiry Content), '고객정보' (Customer Information), '첨부파일' (Attachments), '1:1 상담목록' (1:1 Consultation List), '메모기록' (Memo Record), and '주문기록' (Order Record). The main area displays a selected inquiry with a '답변' (Reply) button and a '관리메모' (Management Memo) button. Below the reply input, there are status options: '결과:' (Result) with icons for '대기' (Pending) and '완료' (Completed), and '답변 알림:' (Reply Notification) with various notification icons. The reply text area contains a sample message: '네~ 아이유 고객님, 시계 판매점에서 고객님의 주문에 따른 맞도록 조절 가능합니다. 감사합니다.' (Hello~ IYU customer, we can adjust the watch according to your order at the watch store. Thank you.). At the bottom, there is a '첨부파일:' (Attachments) section with a prompt to select files. The interface also features a '새창보기' (Open in New Window) button and '답변적용' (Apply Reply) and '삭제' (Delete) buttons at the bottom right.

**Callout 1:** 문의내용 및 문의의 고객의 다양한 라기 정보를 한번에 확인합니다.

**Callout 2:** 현재 처리상태에 따라 결과 항목을 [대기] 또는 [완료] 상태로 변경 합니다.

**Callout 3:** 답변 항목에는 글씨에 스타일을 줄 수 있습니다.

**Callout 4:** 필요에 따라 첨부파일을 추가 할 수도 있습니다.

**Callout 5:** 고객에게는 공개되지 않는 관리메모를 할 수도 있습니다.

## 이메일 또는 SMS로 답변 알림

- 답변 알림 기능은 질문고객님께 바로 확인 할 수 있도록 SMS 또는 이메일로 답변이 등록되었음을 알려 드리게 됩니다.
- 질문 시 등록한 이메일 주소 또는 휴대폰 번호를 기준으로 발송하게 되며, 질문 고객이 알림 방법을 선택 할 수 있으므로 해당 내용에 맞도록 자동 알림으로 처리됩니다.

The screenshot shows a web-based interface for managing customer inquiries. At the top, there are tabs for '문의내용' (Inquiry Content), '고객정보' (Customer Info), '1:1 상담목록' (1:1 Consultation List), '메모기록' (Memo Record), and '주문기록' (Order Record). The main area displays a question from a customer dated 2011/09/20 at 17:55:41. Below the question, there are fields for '문의종류' (Inquiry Type), '제목' (Subject), and '내용' (Content). Underneath, there are options for '문의답변' (Inquiry Answer) and '관리메모' (Management Memo). A '결과:' section shows various icons for actions like '답변 알림' (Answer Notification), which is highlighted with a red dashed box. Below this, there is an 'SMS:' field and a '답변:' field with a rich text editor. At the bottom, there are buttons for '답변적용' (Apply Answer) and '삭제' (Delete).

고객이 질문시 SMS 또는 이메일로 결과를 알려달라고 선택 할 수 있습니다. 선택된 내용은 이곳에 표현 됩니다.

SMS는 한번에 80자(한글 40자)만 보낼 수 있기 때문에 답변 내용이 아닌 이곳에 입력한 내용이 전송됩니다.

SMS : 항목에 별도로 입력하지 않으면, 위축과 같은 내용이 전송됩니다.

홍길동 고객님 문의에 대한 답변이 등록되었습니다.  
- 포인트샵

포인트샵+

# 감사합니다.

<http://www.pointshop.co.kr>

