

고객관리 CRM + 통화 상담관리
<http://www.bluesky21.kr>





목차



<http://raincrm.bluesky21.kr>

- 1 어깨동무 솔루션 소개
- 2 어깨동무가 필요한 곳
- 3 어깨동무 솔루션 적용 분야
- 4 Database 자료 공유 및 통화상담관리 System
- 5 일반전화 + 인터넷전화와 CRM 연동
- 6 솔루션 설치
- 7 발신자 표시 환경 설정
- 8 어깨동무 솔루션의 상세화면
- 9 메인 메뉴들
 - 초기환경설정
 - 고객리스트
 - SMS/LMS/MMS/FAX
 - CTI 상세화면
 - 업무일지
 - 일정관리
 - 외부자료 일괄등록
 - 사용자 관리
 - 상세화면(편집)
 - 고객자료 통계
 - CTI - 통계
 - 현금 출납장
 - Email
 - 기타 부가기능
- 10 어깨동무-CRM과 소나기-CRM의 비교
- 11 기타 전문 솔루션
- 12 인터넷 전화기 연동을 위한 통신사별 설정





어깨동무 솔루션 소개



<http://raincrm.bluesky21.kr>

어깨동무는 체계적인 고객관리 및 인맥관리는 기본이고, 하루 일과의 대부분이 전화 통화를 통해 관계가 발전하는 것을 중요시 여겨 고객관리에 통화 상담관리 기능을 함께 조화 시킴으로써 단순 고객(인맥)관리만으로 끝나는 것이 아니라 모든 개인 및 사업장에서 사용 가능한 “고객(인맥)관리 + 콜-상담관리” 솔루션 입니다.

하루 종일 벨 소리 ...
전화 받기 전에
누구 전화인지 미리
알았으면 좋겠다.

만일을 위해
통화 내용을
녹음해 두고 싶은데
방법이 없을까 !?

보안을 생각하면
홈페이지 방식은
하고 싶지 않아.

벨 릴 릴리 ~
전화 받으세요

동료들과 자료를
공유해야 하는데

비용 부담이 없어
야 하는데 ...



고객관리 (통계, 권한별 접근)



콜-센터 (통계, 개별/전수 녹음)



인-바운드, 아웃-바운드



ARS, IVR, Auto-CALL, 녹음



합리적인 가격



단순한 설치 및 운용



단독, 네트워크 자료 공유



어깨동무가 필요한 곳



<http://raincrm.bluesky21.kr>



- 1 오랜 개발기간을 통한 안정되고 효율적인 고객(인맥)관리 솔루션을 필요로 하는 곳
- 2 개인 단독 사용 뿐 아니라, 네트워크를 통한 자료공유가 필요한 곳
- 3 사용자 별 권한 설정이 필요한 곳 (백업, 삭제 방지, 외부자료 등록/출력 등 권한 지정)
- 4 모든 자료를 자체 Database로 구축하고 DB보안을 철저히 하고자 하는 곳
- 5 업무일지 공유 및 일정관리를 통해 조직간 업무 흐름을 가시적으로 관리 하고자 하는 곳
- 6 견적서, 사진, 스캔 자료 등 각종 문서 서식을 단독 또는 네트워크를 통해 공유 하고자 하는 곳
- 7 프로그램의 세부 항목(제목, 기본값 등)을 사용자가 임의로 바꿔 사용하기를 원하는 곳
- 8 전화 통화 업무를 고객(인명)관리와 접목해 업무 효율을 극대화 하고자 하는 곳
 - 고객전화 왔을 때 고객정보 확인 팝업 창 띄워주기
 - 마우스 클릭만으로 전화 걸기, 통화내역 자동저장, 통화 상태 기록, 통화 후 상담 기록
 - 무제한 녹음 (사용자 PC에 공간이 허락 하는 한 무제한 녹음)
- 9 각종 통계 자료를 쉽게 확인 하고, 분석 하는데 활용 하고자 하는 곳
 - 인명관리 : 그룹별, 관리자 별, 일별, 월별, 지역별 등
 - 전화상담관리 : 그룹별, 담당자 별, 내선 별, 시간대별, 일별, 월별, 통화 구분, 상담구분



어깨동무 솔루션 적용 분야



<http://raincrm.bluesky21.kr>



인명관리
(동문/친목/회원관리)



공인증개사
(매물관리 및 상담 녹음)



쇼핑몰 운영자
(예약/상담/고객관리)



여행사
(국내 / 국외 여행사)



콜-센터
(정수기 /에어컨 예약)



법무.행정사
(고객 확인 및 상담기록)



전화 어학 강의
(어학강의, 상담)



A/S 센터
(예약 / 접수 상담)



예약 관리
(골프장, 콘도, 병.의원 등)



보험. 신용 정보사
(채권 추심 등 업무)



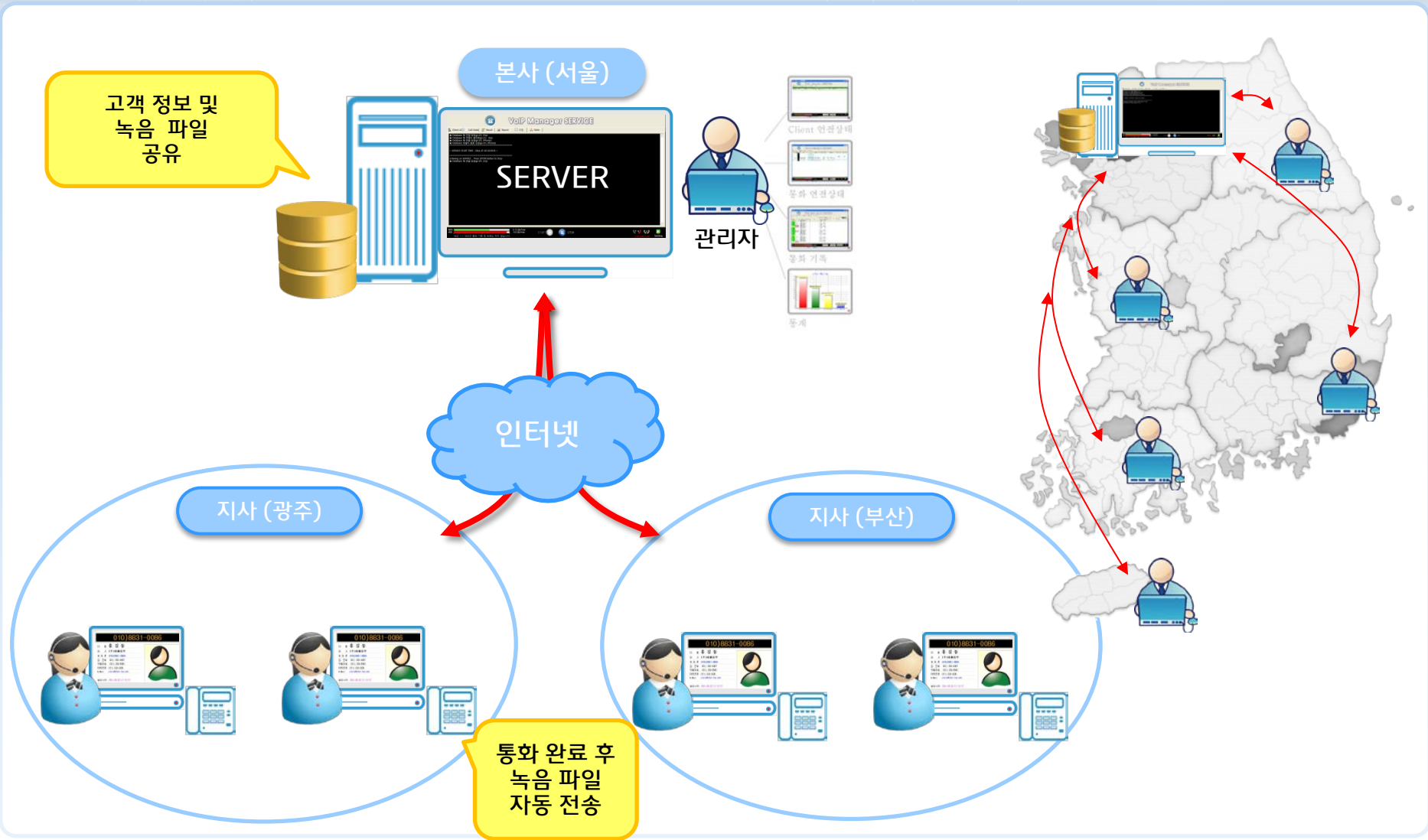
고객(인명)관리가 필요한 곳 이면 어떤 곳에서든 사용이 가능합니다.



Database 자료 공유 및 통화상담관리 System



<http://raincrm.bluesky21.kr>





인터넷전화와 CRM 연동(구성)



<http://raincrm.bluesky21.kr>

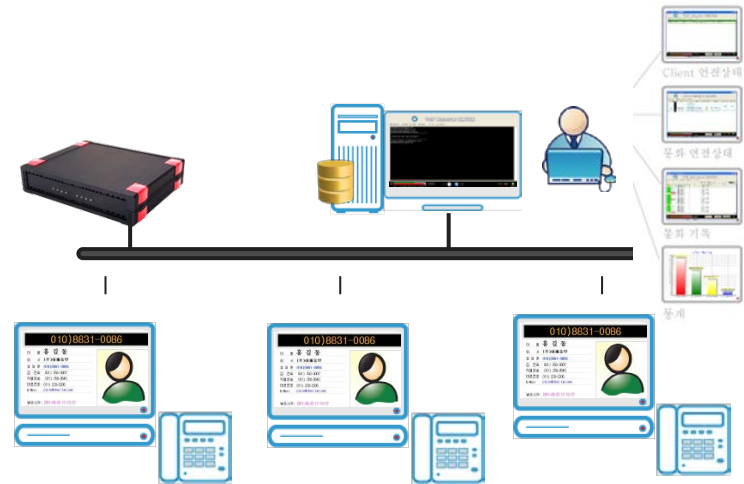
사용자 환경에 따른 구성

전화기를 이용한 콜 상담관리



별도의 비용/ 장비 추가 없이
전화기와 PC와의 연동을 통해 개인에서
단체까지 누구나 간편 하게 사용

PBX 를 이용한 전문 콜 상담관리



PBX 교환기를 통해 전문
콜-상담관리 시스템으로 이용



인터넷전화와 CRM 연동(System)



<http://raincrm.bluesky21.kr>

MOIMSTONE (주)모임스톤



주)모임스톤 인터넷 전화 사용자

약정 시 기본 제공되는 전화기만 있으면
통화 상담관리는 OK.
별도의 비용 발생 항목이 없음.

- 전화 왔을 때 발신자 확인 창 띄움
- 통화 중 통화 내용 녹음 / 청취
- 클릭 투 콜 (클릭만으로 전화 걸기)
- 헤드-셋 통화
- 클릭만으로 착신 전환/해제
- 음-소거(MUTE) / 재 다이얼 등
(전화기의 모든 기능을 PC에서 구현)

VoIP - PBX



20User

100User

300User

VoIP PBX(교환기)환경

전문 콜 상담관리가 필요한 콜-센터에서
인-바운드, 아웃-바운드의 모든 상담관리
및 통화 녹음 등을 교환기 환경으로 구축

- 전화 왔을 때 발신자 확인 창 띄움
- 당겨 받기 해도 원 발신자 정보 따라 다님
- 통화 중 통화 내용 녹음 / 청취
- 클릭 투 콜 (클릭만으로 전화 걸기)
- 헤드-셋 통화
- ARS, IVR



인터넷 전화기 + CRM



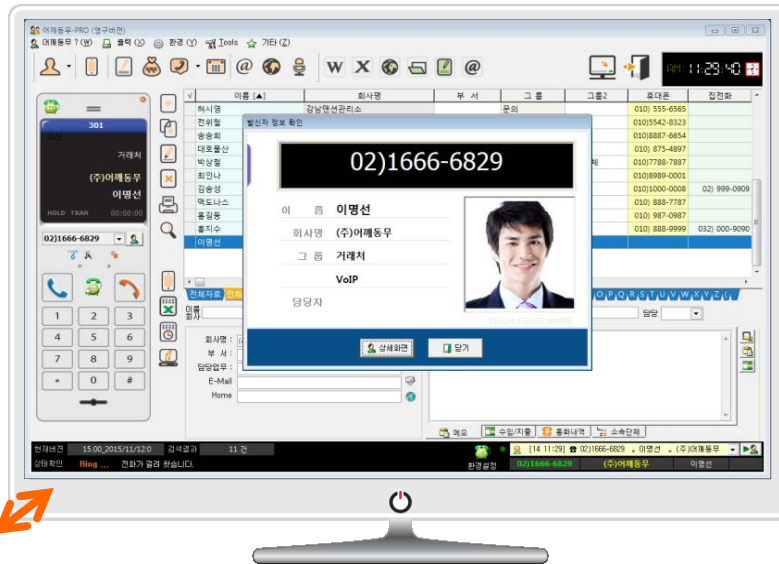
<http://raincrm.bluesky21.kr>

moimstone



고객관리 + 통화기록 / 발신자 정보 팝업 / 상담기록 / 녹음 / 자동 발신 등

기업용 인터넷 전화기의 90% 이상을 점유하고 있는
“모임스톤 전화기”를 사용 중 이라면 별도의 장치 없이
S/W 설치만으로 통화/상담관리를 효과적으로 관리 할 수 있습니다.



전화기와의 통신을 통해
모든 기능을 구현

1. 서비스 신청 필요 없음
2. 발신자 확인
3. 통화 내용 **무한 녹음**
4. 클릭 투 콜 (전화 걸기)
5. 헤드 셋 걸기/받기
6. 비용부담 없음
7. 간편한 환경 설정
8. 착신전환 설정/해제
9. MUTE / 재 다이얼 등



교환기 (VoIP-PBX) + CRM



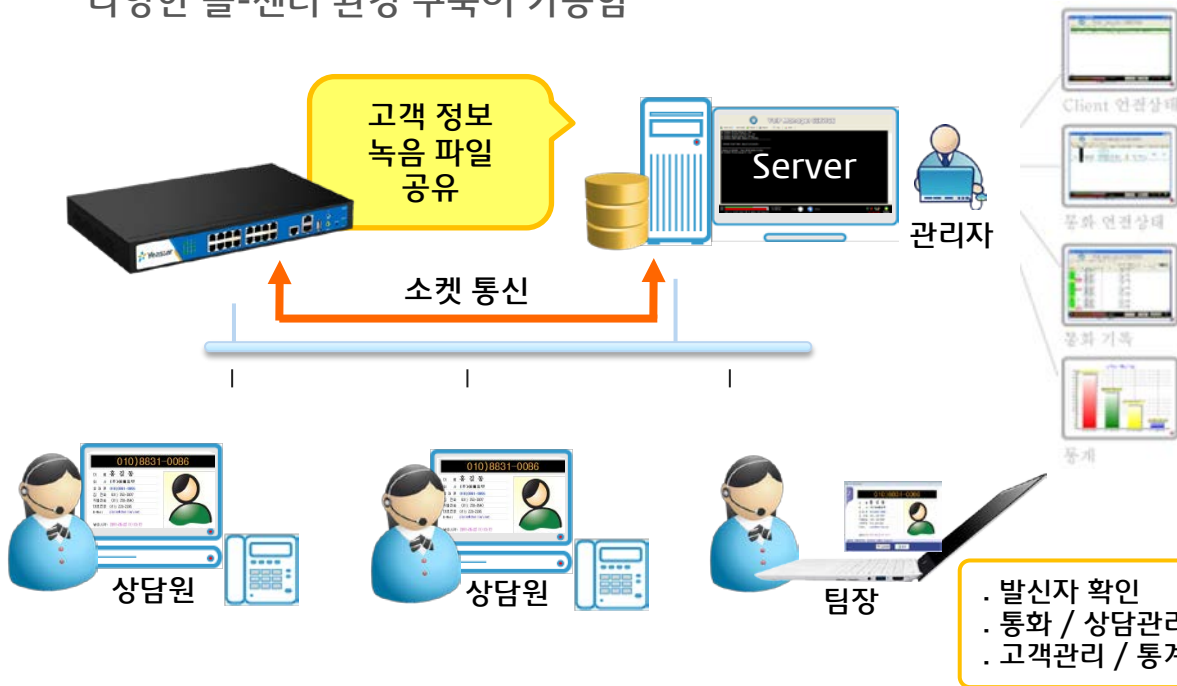
<http://raincrm.bluesky21.kr>

통화기록 / 발신자 정보 팝업 / 상담기록 / 녹음 / 자동 발신 등

“IP-PBX”와의 연동을 통해 통화 정보 처리.

교환기 내부의 웹 페이지 로그인 방식이 아닌 “외부 Server”와의 소켓 통신 방식으로 모든 통화 관련 정보를 처리함으로써 교환기의 부하를 최소화 시켜, 고사양의 장비를 필요로 하지 않아 최소한의 비용으로 다양한 콜-센터 환경 구축이 가능함

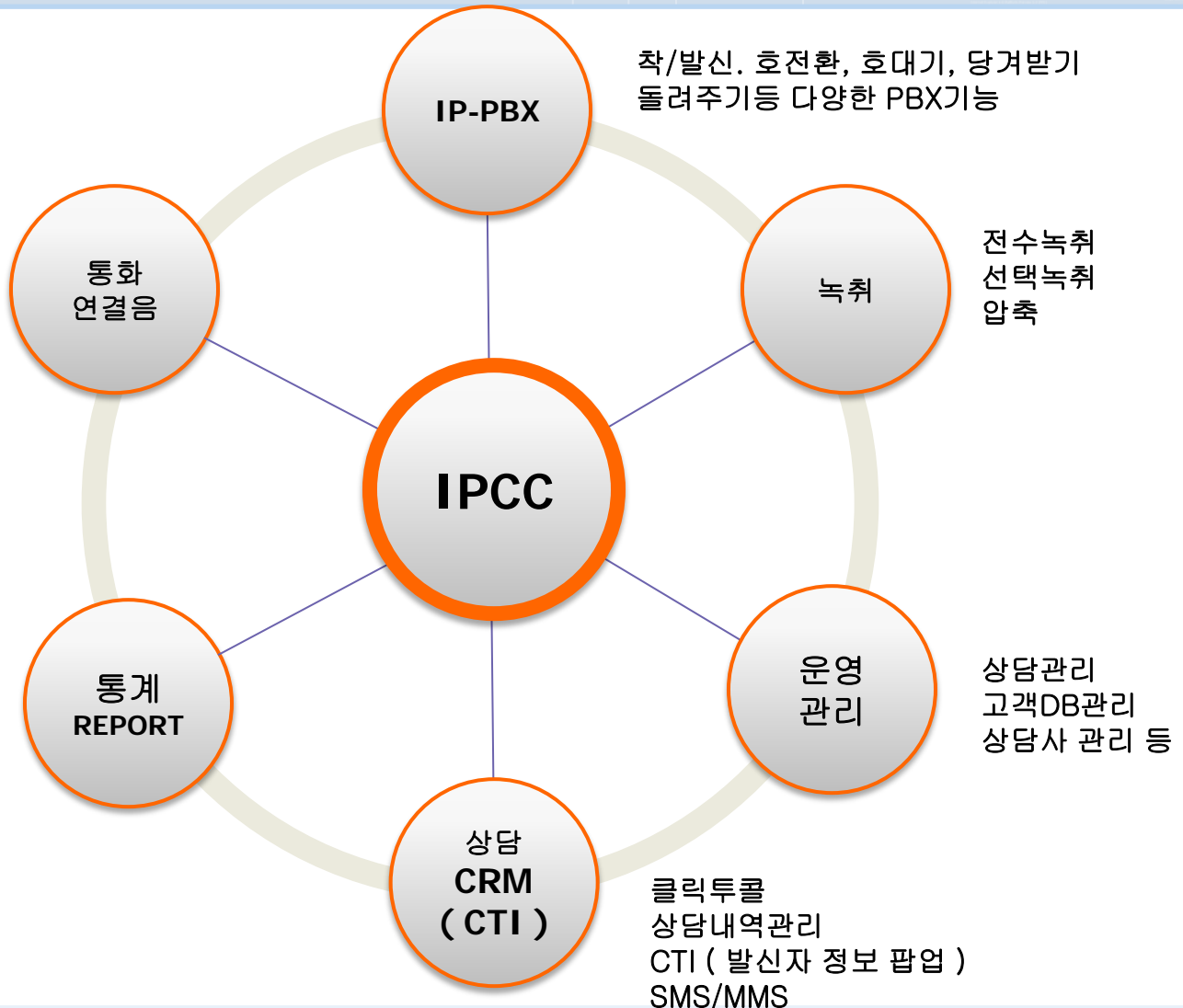
전문 콜 센터
상담관리



- 아스트리크 기반 호환성
- PBX 부하 최소화 설계
- 사용자 수에 따른 모델 (20, 100, 300 User)
- VoIP + PSTN 동시지원
- 모니터로 발신자 확인
- 전수 녹음 (압축저장)
- 클릭 투 콜
- 당겨 받아도 원 발신자 정보 팝업 창 확인



통화 대기중 기업소개
시간대별/휴일 안내멘트
그룹별 알림 구분
수신 번호별 고객 구분





IP-PBX

고객의 통신환경에 따라 유연한 구성이 가능한 IP기반 PBX

- 다양한 자동 호분배 기능지원
- 수신/발신에 따라 세분화된 라우팅 기능 지원
- 통화내역에 따라 세분화된 통계 기능 지원

IVR

다양한 음성안내 기능을 제공 하는 IVR (Interactive Voice Response)서비스

- 고객이 원하는 음성안내 시나리오를 제공하여 실시간 음성안내 제공
- 고유 번호마다 다른 음성안내를 설정
- 통화 대기순서 알림

Recording

상담내역 녹음 및 효율적인 녹음데이터 관리를 위한 IP-Recording 서비스

- 통화 구분에 따른 선택저장, 녹음파일 압축 저장 (1/10)
- 녹음데이터의 검색, 듣기, 다른이름 저장

Click To Call

콜센터의 효율적인 발신통화를 위한 클릭투콜 서비스

- 클릭 한번으로 통화
- 통화 결과에 대한 데이터 저장 기능

CTI

상담원 고객관리 CRM + CTI

- 고객관리를 위한 상담원 프로그램에서 능동적인 고객관리와 CTI 기능 결합





IVR, 벨울림



<http://raincrm.bluesky21.kr>

음성 안내에 따라 다이얼 버튼을 눌러 입력되는 신호에 따라 상담원을 연결하는 방식으로 별도의 장비를 장착 없이 IP-PBX에 기본 내장된 솔루션으로 구현

- 별도의 IVR(ARS) 장비 구매없이 기본기능으로 내장
- 자동응답기능: 상담원 연결대신 IVR에 접속하여 상담원의 작업 부하를 줄이고, 근무 시간외 처리등 24시간 중단없는 서비스 지원이 가능하며, 내선번호별 또는 그룹별 자동응답 가능.
- 휴일 및 업무 시간외 처리기능
- 그룹별 내선연결 방식선택 가능 (지정된 내선고정, 또는 순차방식 등 제공



링울림 방식

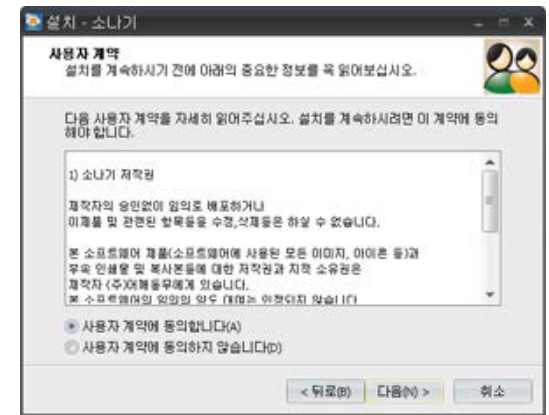
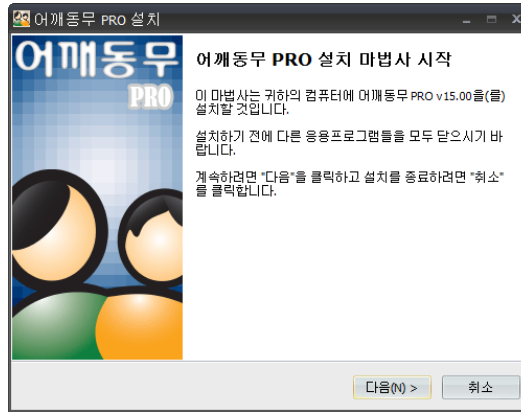
ringall	응답할 때 까지 가능한 모든 channel 들에 대해 ring을 울림
roundrobin	가능한 Interface 들에 대해 순차적으로 ring을 울림
leastrecent	현재의 queue 로 부터 가장 오래전에 call을 받은 interface에 ring을 울림
fewestcalls	현재의 queue로 부터 제일 적게 call 을 받은 interface에 ring을 울림
random	랜덤하게 interface에 ring을 울림
rrmemory	마지막 ring을 울린 interface를 기억하며 round robin을 수행



솔루션 설치

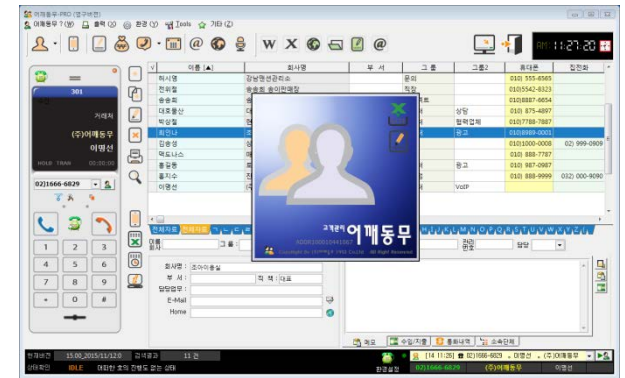


<http://raincrm.bluesky21.kr>



홈페이지->자료실->다운받기 후 설치
www.bluesky21.kr

설치 순서에 따라 진행



설치완료 후 바탕 화면에 <어깨동무 CRM>
바로 가기 아이콘 생성

라이선스 정보 입력 후 [키 등록] 클릭
데모용 사용자는 [평가판 사용]을 클릭

프로그램 실행 후 초기 화면



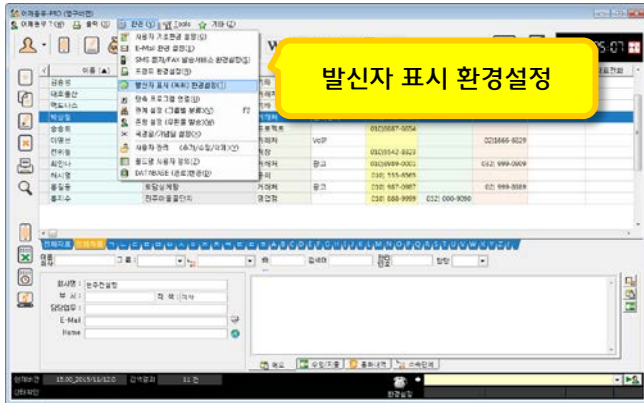
발신자 표시 환경 설정 1



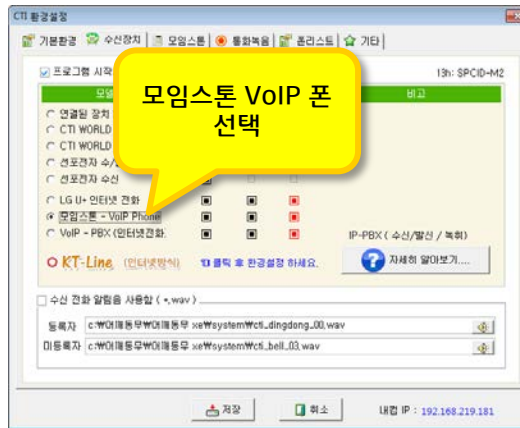
<http://raincrm.bluesky21.kr>



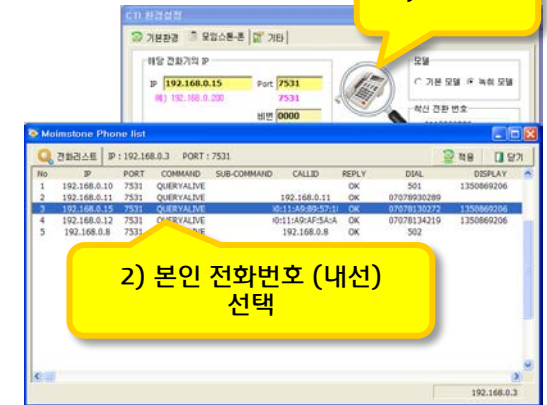
CTI 환경은 다양한 사용자 환경을 모두 지원합니다. “모임스톤 전화기”와의 환경설정을 소개 합니다.



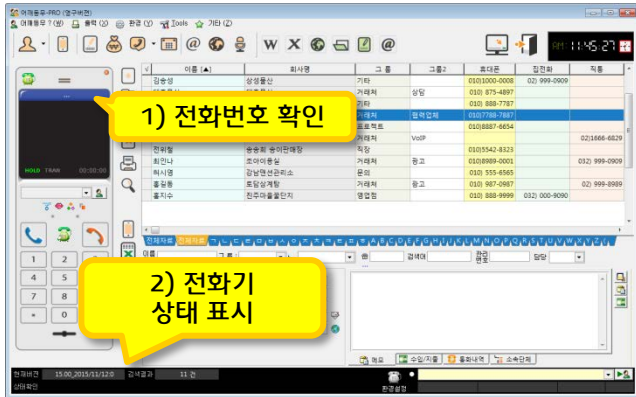
[환경 - 발신자 표시 환경설정] 클릭



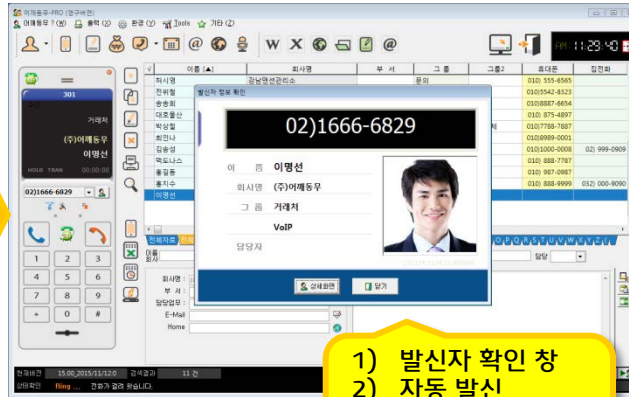
모임스톤 VoIP폰 선택



“폰 검색” 클릭 후 “전화리스트” 클릭
사용자의 전화번호(내선)를 선택



화면에 표시된 전화번호 중 본인 전화번호 선택



- 1) 발신자 확인 창
- 2) 자동 발신
- 3) 녹음 (수동/자동)
- 4) 통화 통계



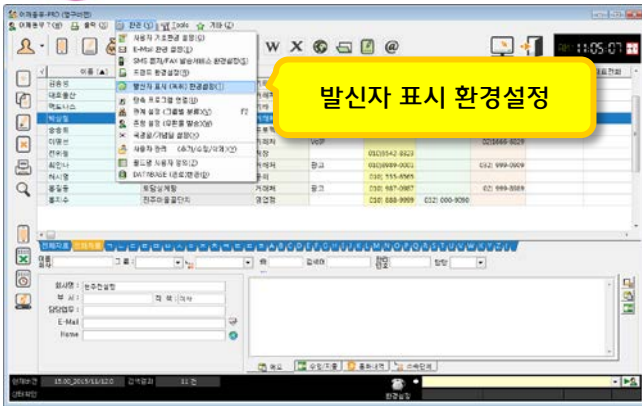


발신자 표시 환경 설정 2

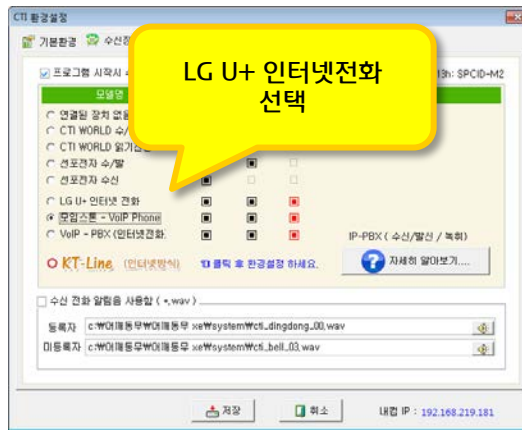


http://raincrm.bluesky21.kr

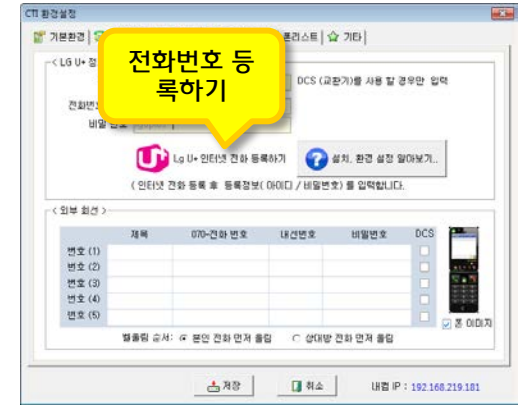
U+ 070 Open-API



[환경 - 발신자 표시 환경설정] 클릭



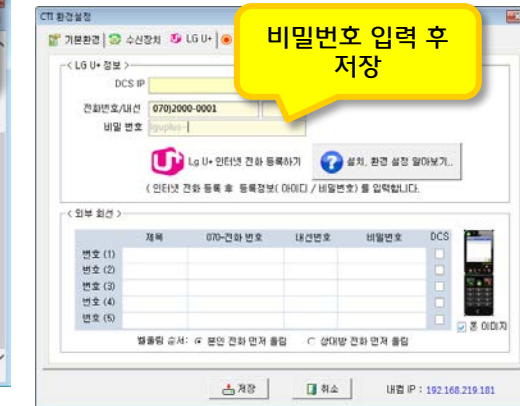
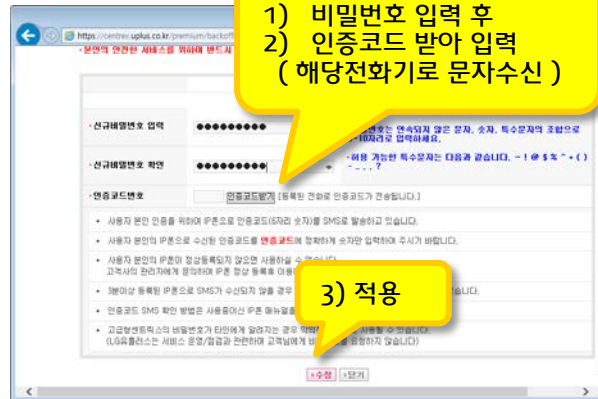
모임스톤 VoIP폰 선택



[모임스톤] "인터넷전화 등록하기" 선택 후 전화기 등록



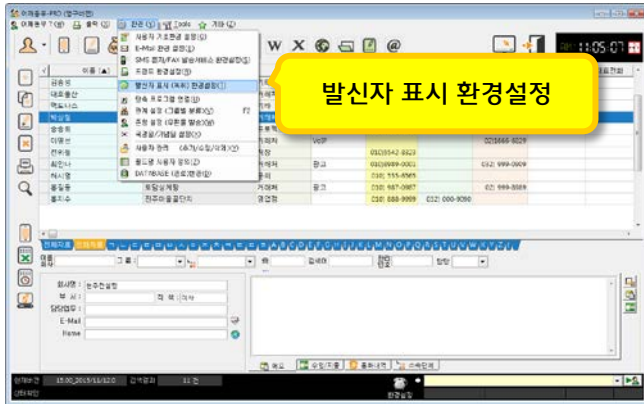
본인 전화번호 입력 후 "비밀번호 초기화" 선택





발신자 표시 환경 설정 (Ip-PBX)

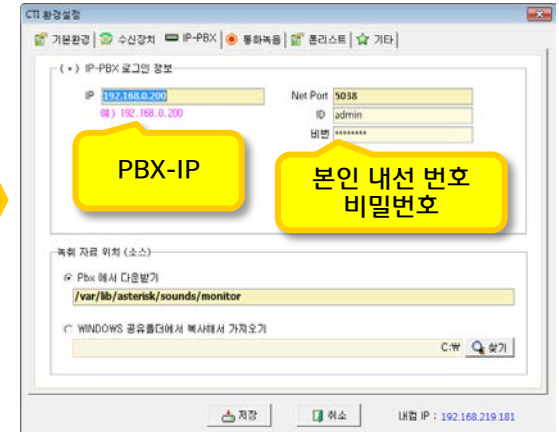
<http://raincrm.bluesky21.kr>



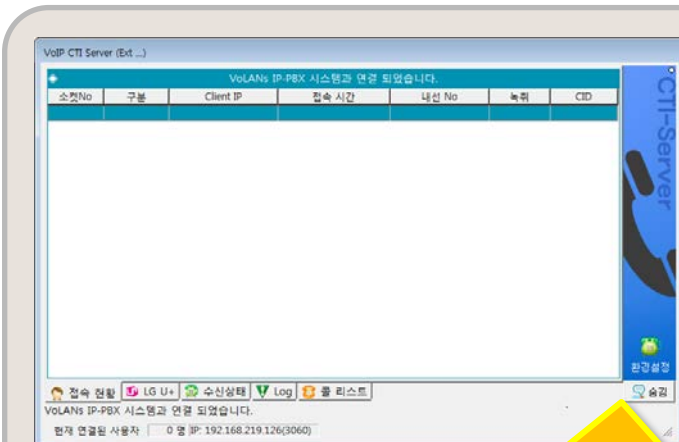
[환경 - 발신자 표시 환경설정] 클릭



IP-PBX 를 이용한 전문 콜센터 시스템 구성



본인 아이디 (내선번호), 비밀번호 등록 후 저장



CTI 서버 관리자 화면

중앙 서버 형 관리

한대의 서버에서 PBX 교환기와 모든 통화 상태를 모니터링 하고 Client PC에서는 서버에서 정보를 받아 콜 관리를 처리 하게 된다.

서버에서만 교환기와 연동하므로 부하를 줄이고 Client 접속이 없어도 모든 통화에 대한 기록을 관리 할 수 있다.

전체 녹음, 녹음 제외 내선 설정 등 세부 적용 방법은 필요시 교육함

전체 관리자 아이디/비번으로 접속 함



동시접속 / 내선
20 User / 35
30 User / 50
50 User / 200
80 User / 300



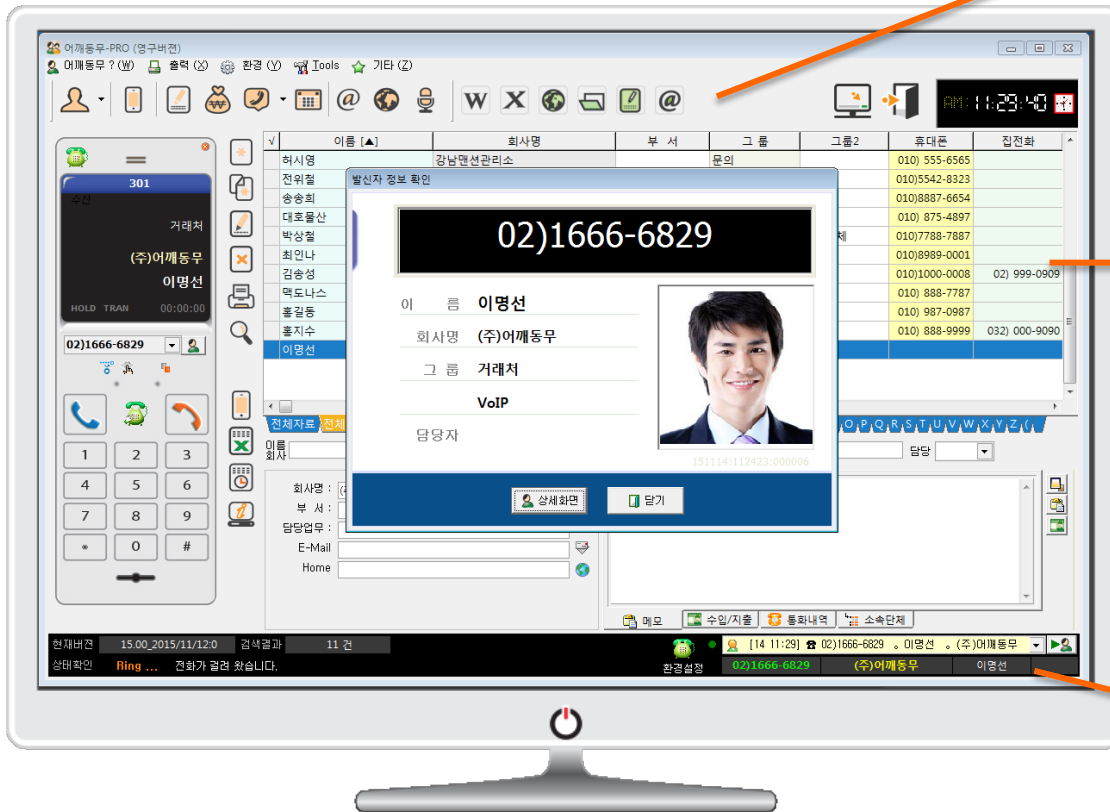
어깨동무 솔루션의 상세화면



<http://raincrm.bluesky21.kr>



시작 화면 메뉴 구성



주 메뉴

- 자료 백업 / 복구
- Excel 자료 읽기
- 기초환경 설정
- 업그레이드 정보 등

고객 리스트

- 필드 위치/폭 조정
- 필드 별 컬러 지정
- 수정/ 삭제 /출력/검색
- SMS/LMS/FAX
- 엑셀 저장

통화 녹음

- 발신자 확인 및 상담관리
- 통화 녹음



메인 메뉴들



<http://raincrm.bluesky21.kr>

어깨동무-PRO (영구버전)

어깨동무 ? (W) 출력 (X) 환경 (Y) Tools 기타 (Z)



- 등록자 리스트 : 고객관리의 기본이 되는 메뉴로
고객의 등록, 수정, 삭제, 검색, 출력, 문자 발송, 통화상담 관리 등
- SMS : 단문 90자, 장문 1000자, 이미지 첨부
- VMS : TTS (문자를 음성으로 전환)
- FAX : 팩스 발송 및 수신
- 업무 일지 : 개인 및 팀별 업무 일지 공유
- 수입/지출 : 입금 및 출금 사항 입력/조회/출력 (기간별, 고객별, 일별, 월별 통계)
- 통화 상담관리 : 수신/발신된 통화기록 자동 저장 및 상담내용 기록과, 통화 녹음 자료 청취 까지
- 일정관리 : 고객정보에서 입력한 모든 일정관련 사항이 달력에 표시 (생일, 결혼기념일, 예약일, 만기일 등)
- E-Mail : 본인이 사용하는 Webmail 을 클릭한 번으로 이동
- 홈페이지 : ㈜어깨동무 개발사 홈페이지 방문
- 공지사항 : 프로그램과 관련한 공지사항이 있을 경우 수시로 확인

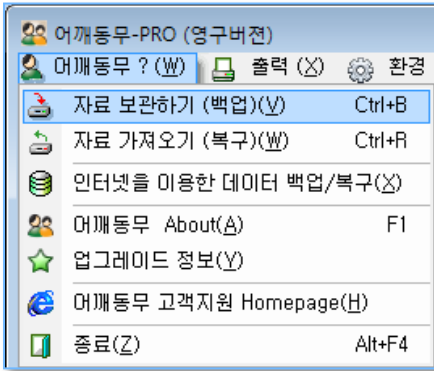




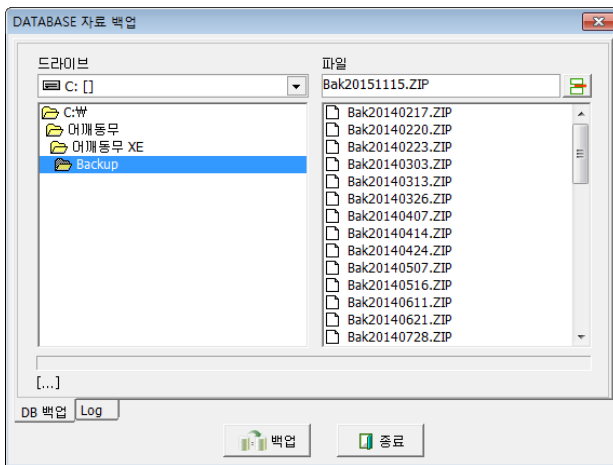
초기 환경 설정



<http://raincrm.bluesky21.kr>



- 자료 보관하기 (백업) : 입력된 모든 자료를 압축하여 백업합니다.
- 자료 가져오기 (복구) : 백업된 자료를 가져와 백업시점으로 자료를 되돌립니다. (최근 자료는 삭제됨)
- 인터넷을 이용한 데이터 백업/복구 : FTP 서비스를 이용한 백업/복구
- 업그레이드 정보 : 최근까지 업그레이드된 내용을 업그레이드 순서대로 모두 볼 수 있습니다.



자료 보관하기 (백업) : 선택한 경로로 압축 저장





사용자 기초환경 설정 [환경 - 사용자 기초환경 설정]

The screenshots show the '환경설정' (Environment Settings) window with the following sections:

- 사용자 기본 정보 (User Basic Information):** Fields for 사용자 이름 (User Name), 기타주소 (Other Address), 휴대폰 (Mobile Phone), and 전화번호 (Phone Number). Includes a '프로그램 시작시 보여줄 최대 고객리스트 수 = 전체자료' (Maximum number of customer lists to show when starting the program = All data) dropdown.
- 필드명 (Field Name):** A table listing fields and their groups.

내용	필드명 (사용자 정의) : 최대 한글 7자 미만	그룹
9) 관계1		그룹1
10) 관계2		그룹2
14) 검색어 (제조, 매입처, ...)	검색어	
21) 회사명	회사명	
29) 회사 부서명	부서	
30) 회사 직책	직책	
31) 회사 담당업무	담당업무	
35) 사용자 지정항목 (날짜)	예약일	
35-1) 사용자 지정항목 (날짜)	출고일	
36) 사용자 지정항목 1번	종목	
37) 사용자 지정항목 2번	용량	
38) 사용자 지정항목 3번	등급	
39) 사용자 지정항목 4번		
40) 사용자 지정항목 5번	...	
- 주요항목 색상 (Main Item Color):** A table for setting colors for items like 이름 (Name), 관계 (Relationship), 회사 (Company), etc. Includes a '선택 라인' (Select Line) button.
- 전화번호 입력 (Phone Number Input):** Settings for phone number input, including '전화번호 자리 맞추를 사용합니다. (권장)' (Use phone number alignment (recommended)) and '폰트(문자) 색상' (Font Color) and '폰트(문자) 크기' (Font Size) options.

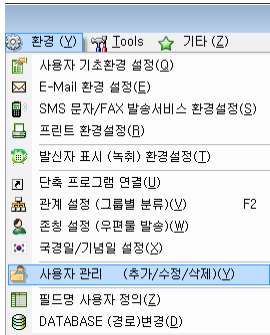
- 사용자 기본정보 입력
- 비밀번호 등록
- 프로그램 시작시 패스워드 묻기 확인
- 윈도우 시작시 프로그램 시작 확인

- 사용자 필드 명 수정
 - 고객 정보 입력란에서 사용하는 필드 명을 원하는 제목으로 설정가능
 - 수정 : 해당 항목 더블 클릭

- 주요항목 색상 설정
- 모든 리스트의 폰트와 크기 설정
 - 기본> 폰트 : 맑은 고딕, Size : / 10

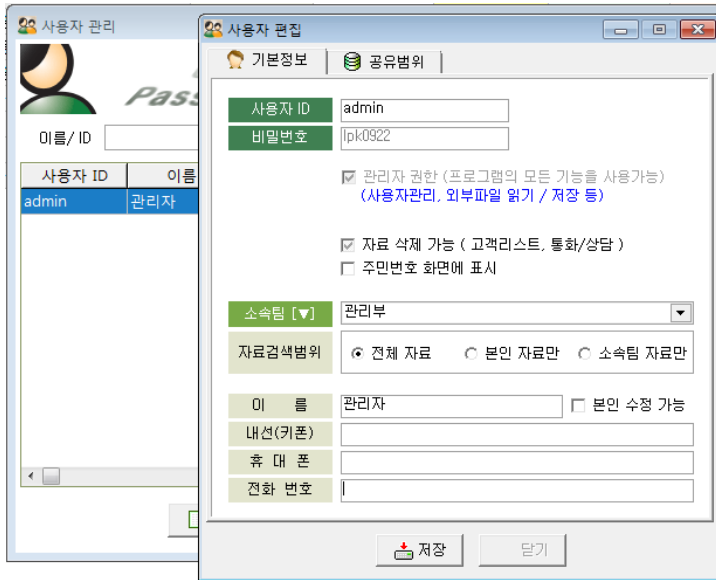


네트워크 자료 공유 시 권한별 자료 접근 범위 설정



사용자 관리

- 자료 접근 권한
- 자료 삭제 권한
- 검색 권한 설정 등



네트워크를 통해 여러 사용자가 자료를 공유해 사용 할 경우 사용자 별로 아이디/비번을 제공하고 사용자 별 권한 등을 설정 할 수 있습니다.

- 아이디 “admin”은 최고 관리자이며 아이디는 지울수도 없고 비밀번호만 수정이 가능합니다
- 모든 사용자 아이디 발급은 메인 컴 에서 “admin”아이디로 접속해서 만들 수 있습니다.
- 백업/복구 등도 “admin”관리자만 할 수 있습니다.
- 소속팀을 지정하고 자료 공유 범위를 지정할 수 있습니다.
- 본인 자료만 이용가능, 소속팀 자료 모두 이용가능 (팀장급), 전체자료 이용가능 (관리자급)



고객리스트



<http://raincrm.bluesky21.kr>

**추가
수정
삭제
저장
엑셀저장**

**마우스
우측클릭**

**자료
검색**

이름	회사명	그룹	그룹2	휴대폰	입전화	직통
김승현	상영건설	기타		0101000-0008	02) 999-0909	
대우용산	대우용산	거래처	상당	010) 875-4897		
김도나	메도나	기타		010) 888-7787		
김정민	연도인빌	거래처	업력업체	0107788-7887		
홍승희	영이엔대장	프로젝트		0108887-6654		
이영선	(주)이씨중무	거래처	VOIP			
전하윤	영이엔대장	직장		0105542-8323		
최하나	주마이엔실	광고		0108889-0001		
허사연	남양건설	문의				
홍승희	영이엔대장	거래처	광고			
홍지현	신영이엔대장	영업팀		0108889-0001		

- 간편 메모 입력/수정
- 등록 Ins
- 복사(신규) F3
- 수정 Enter
- 삭제 Del
- 검색 F4
- 현재 자료 선택/해제 (Space Key)
- 전체 자료 선택
- 전체 자료 선택해제
- 전화 걸기
- 휴대폰 문자 보내기
- Ms Excel 파일로 자료 저장
- Ms Outlook 주소록에 자료저장
- 인쇄 Alt+P
- 모두보기
- 필드 정보 설정(숨김/보이기)**
- 리스트 왼쪽 고정 컬럼 설정
- 위치저장

필드 항목을 보기/숨김 적용
마우스 오른쪽 클릭 후 팝업 창에서 메뉴 선택

V	필드 제목	필드명
<input checked="" type="checkbox"/>	선택	SELEC
<input checked="" type="checkbox"/>	사업자 No	CUSTREG
<input checked="" type="checkbox"/>	상호명 ▲	CUST
<input checked="" type="checkbox"/>	전화	TEL2
<input checked="" type="checkbox"/>	전화	TEL3
<input checked="" type="checkbox"/>	대표자	NAME
<input checked="" type="checkbox"/>	휴대폰	HPHONE
<input checked="" type="checkbox"/>	전화(자)	TEL1
<input checked="" type="checkbox"/>	주소	ADD21
<input checked="" type="checkbox"/>	주소 ...	ADD22
<input checked="" type="checkbox"/>	등록일자	REGYMD
<input checked="" type="checkbox"/>	해지일자	CLOSEYMD
<input checked="" type="checkbox"/>	개업일자	OPENYMD
<input checked="" type="checkbox"/>	우편번호(회)	ZIP2
<input checked="" type="checkbox"/>	주민 No.	JUMINMASK
<input checked="" type="checkbox"/>	존칭	JONCHING
<input checked="" type="checkbox"/>	자택주소1	ADD11
<input checked="" type="checkbox"/>	자택주소2	ADD12
<input checked="" type="checkbox"/>	우편번호(자)	ZIP1
<input checked="" type="checkbox"/>	라벨	PRN_ADR
<input checked="" type="checkbox"/>	FAX	FAX2
<input checked="" type="checkbox"/>	수정일	EDATE
<input checked="" type="checkbox"/>	등록일	WDATE

순서 재 배치 및, 폭 조절 : 마우스 클릭 후 좌/우로 끌어다 놓기

이동전

위치 이동

이름	회사명	부서	휴대폰	관계(1)
데모닐02	(주)기린		000) 002-0002	거래처
데모닐03	(주)기린		000) 003-0003	거래처
데모닐04	(주)한동		000) 004-0004	거래처
데모닐05	(주)한동		000) 005-0005	거래처
데모닐07	보세		000) 006-0006	거래처
데모닐08	천진		000) 007-0007	거래처
데모닐09	명곡			거래처

이동후

이름	휴대폰	부서	회사명	관계(1)
데모닐02	000) 002-0002	(주)기린		거래처
데모닐03	000) 003-0003	(주)기린		거래처
데모닐04	000) 004-0004	(주)한동		거래처
데모닐05	000) 005-0005	(주)한동		거래처
데모닐07	000) 006-0006	보세		거래처
데모닐08	000) 007-0007	천진		거래처
데모닐09		명곡		거래처



상세화면 (편집)



<http://raincrm.bluesky21.kr>



자료 등록 및 수정



추가 / 수정 / 출력

1. 고객 기본 정보
2. 사용자 필드 명
(날짜 : 2개, 문자 : 5개)
3. 통화 상담관리 / 녹음
4. 입/출금 관리
5. 그룹 분류 (대분류/중분류)
6. 문서 폴더 관리
7. 자동 주소(우편번호) 검색
8. E-Mail 발송
9. 문자 발송
10. 팩스 발송
11. 전화 번호 자동 리 폼
12. 음력 지원
13. 지도 위치 검색

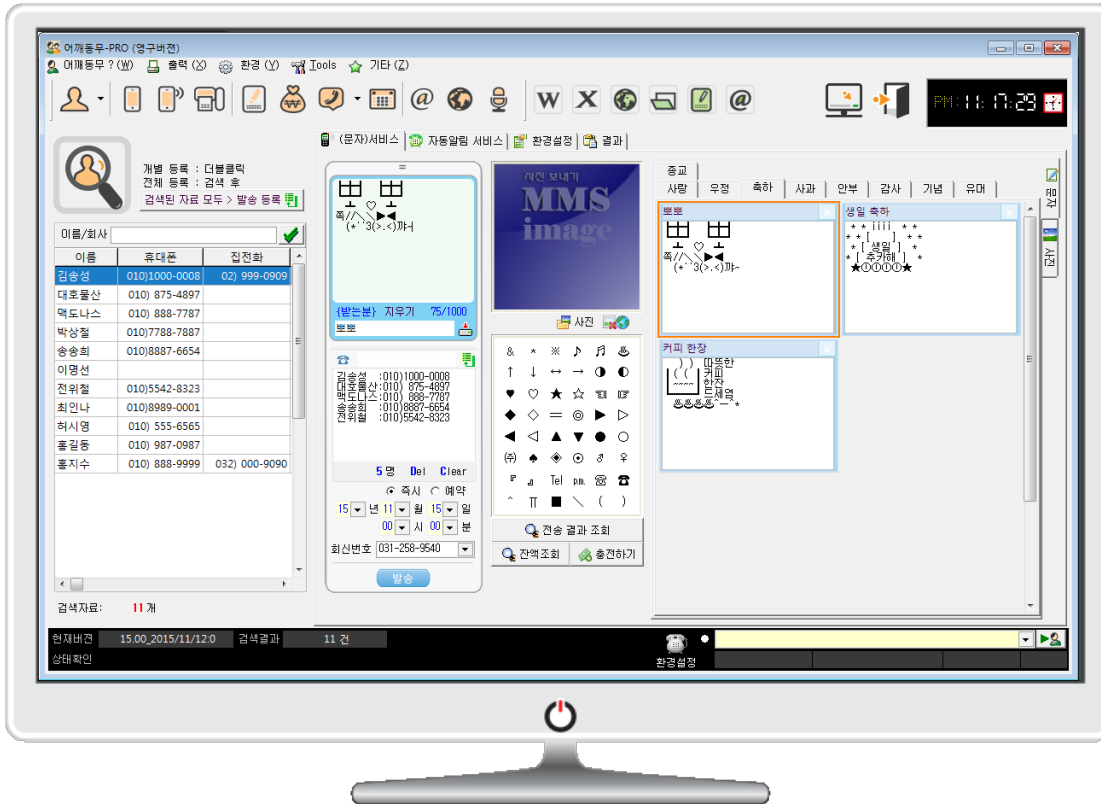


SMS/LMS/MMS/FAX



<http://raincrm.bluesky21.kr>

문자발송 (단문 : 90 자)



SMS.VMS.MMS.FAX

SMS : 90 문자

LMS : 1000 문자

MMS : 이미지

음성설문 조사

FAX (수신/발신)

자주 사용하는 문구 저장

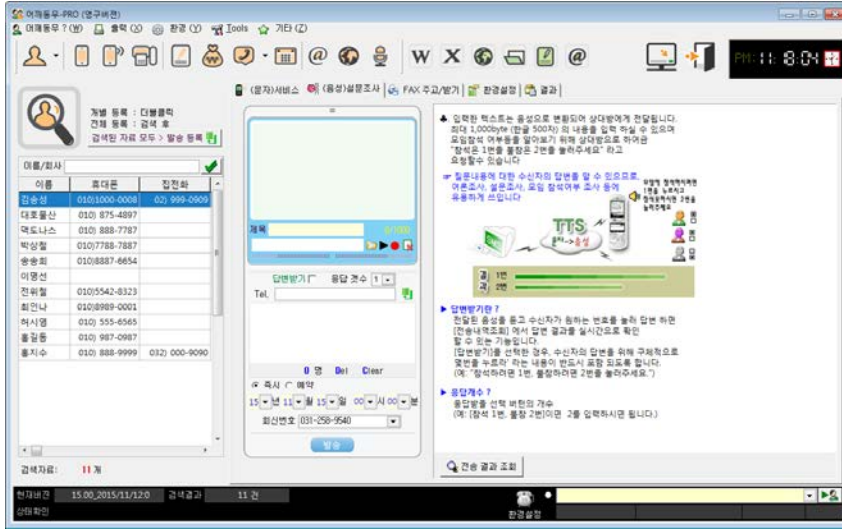
개별 및 동보 전송

개별 이름 붙여 동보 전송

통화 후 자동 문자 발송

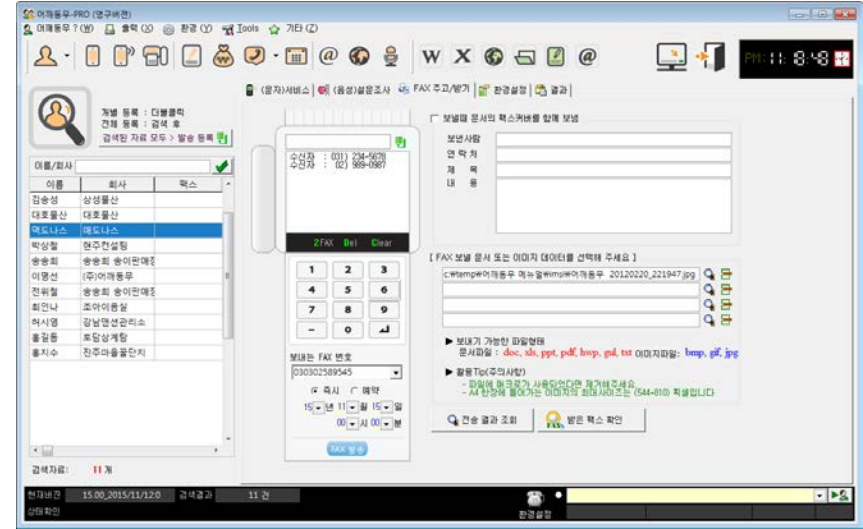


VMS (TTS 음성발송)



1. 입력한 문자를 발송할 경우 받는 쪽에서는 음성으로 수신
2. 직접 녹음한 음성파일을 첨부하여 발송
3. 설문을 진행 할 경우 설문 개수를 지정하면 수신 측에서는 질문에 해당하는 키 번호를 입력하여 질문에 답한다.

FAX (보내기, 받기)



1. 문자 발송과 같은 방식으로 팩스를 발송/수신 할 수 있다
2. 전송할 팩스번호를 개별 또는 일괄 등록
3. 팩스 보낼 문서 (워드, 이미지 등) 등을 첨부 하여 발송
4. 받은 팩스는 “받은 팩스 확인”에서 확인 가능

VMS 와 FAX 서비스는 사용자 환경에 따라 다를 수 있습니다.



사용자 기초환경 설정 [SMS 문자/FAX 발송서비스 환경설정]

휴대폰 문자 메시지 보내기

(문자)서비스 | 자동알림 서비스 | 환경설정 | 결과

본 프로그램에서는 2개 회사의 문자발송 서비스를 하고 있습니다. 사용자가 본인에게 보다 유리한 회사의 제품을 선택하여 사용하시면 됩니다.

SureM 제품 비고 Xrshot INSIDE

1. 회원가입
2. 정보저장
3. 요금충전

2-1. 회원 정보를 입력
아이디
비밀번호
회신번호

문자 발송서비스

- 문자발송 또는 FAX발송 서비스 기능을 사용하지 않음
- 슈어엠의 문자 서비스만 이용
- KT-크로샷의 문자 및 FAX 서비스만 이용
- 문자는 : 슈어엠, FAX는 : 크로샷 서비스 이용

SMS 환경설정

이용자 정보 | 기타 환경

슈어엠 이용자

아이디 goodi
비밀번호 password
확인 password

* 문자를 보낸후 응답 받을 전화 번호를 입력해 주세요

031-258-9540
010-1472-8255
1588-1255

발신자의 응답받을 전화번호는 미리 등록 한 후 사용해야 합니다.

발신번호 사전등록 방법 알아보기 >>

저장 취소

1. 문자발송을 위한 회원가입
2. 가입자 정보 저장하기
3. 요금 충전
4. 발신번호(회신번호) 등록

- 발송전 회신번호를 미리 등록해야 발송됩니다. (2015-10-16일 부터 적용)
- 요금 충전하기 클릭 후 회신번호를 등록

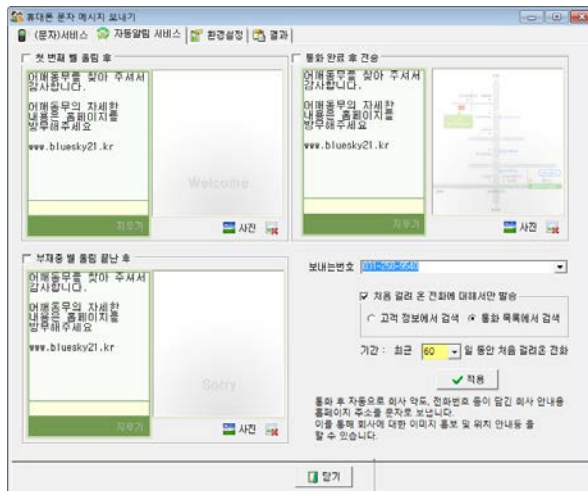


통화 후 자동 문자발송

- 1) 고객이 전화를 걸어왔을 때 통화 후 자동으로 지정된 문자가 휴대폰으로 발송됩니다.
- 2) 단순히 문자만 보내는 것이 아니라 홈페이지, 블로그, 카페 등을 알릴 수 있는 최고의 방안

옵션 선택

- . 통화 후 전송,
- . 부재중 통화에 대한 전송
- . 처음 걸려온 전화에 대해서만 전송



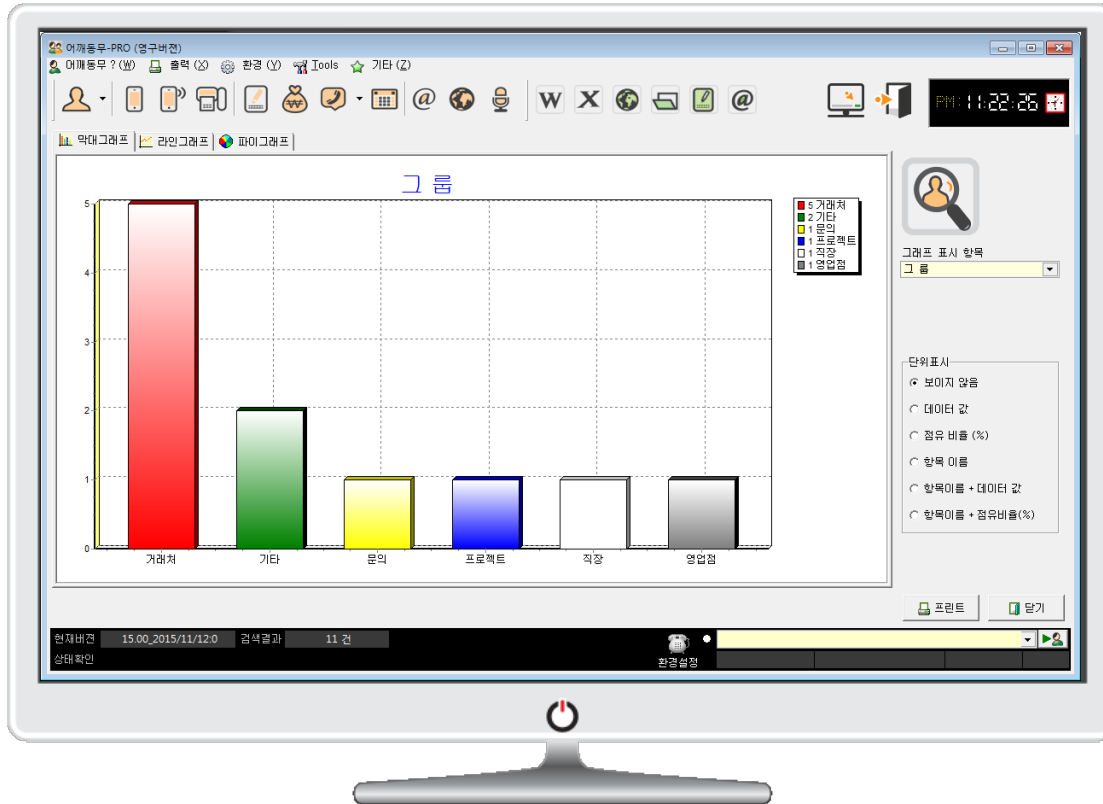


고객자료 통계



<http://raincrm.bluesky21.kr>

고객 통계 (등록고객 집계 및 통계 자료)



이름	회사명
김종성	상성물산
대호물산	대호물산
맥도나스	맥도나스

통계 분류

1. 그룹별 분류
2. 지역별(집/회사)
3. 등록일자 별 (월/일)
4. 수정일자 별 (월/일)
5. 담당자 별



통화정보

착신 전환

음소거

3자 통화

재다이얼

통화 끊기

내선 관리

당겨 받기

녹음 듣기

환경 설정

최근 정보

찾기

수신	구분	상태	이름	시간	상당자	그룹	걸음번호	그룹2
수신	통화	미확인	미확인	2015-11-13 14:14:07	00:01	주인님	0216673-5500	
수신	통화	최영민	더스튜디오	2015-11-13 14:14:07	00:01	주인님	0107182-4000	
수신	통화	미확인	미확인	2015-11-14 11:03:08		주인님	0103641-4839	
수신	통화	미확인	미확인	2015-11-14 11:11:16	08:42	주인님	0103641-4839	
수신	녹취	주어깨동무	(주)어깨동무	2015-11-14 11:24:34	01:06	주인님	0216666-6829	
수신	부재	주어깨동무	(주)어깨동무	2015-11-14 11:26:16		주인님	0216666-6829	
수신	녹취	이명선	(주)어깨동무	2015-11-14 11:26:57	00:05	주인님	0216666-6829	VoIP
수신	녹취	이명선	(주)어깨동무	2015-11-14 11:29:52	00:01	주인님	0216666-6829	VoIP
수신	녹취	이명선	(주)어깨동무	2015-11-14 11:30:23		주인님	0216666-6829	VoIP
수신	녹취	이명선	(주)어깨동무	2015-11-14 11:31:22	00:00	주인님	0216666-6829	VoIP
수신	녹취	이명선	(주)어깨동무	2015-11-14 11:32:05	00:00	주인님	0216666-6829	VoIP

발신자 확인 및 녹음

1. 통화 내역 조회
2. 전화 자동 걸기
3. 음소거 (MUTE)
4. 3자 통화
5. 당겨 받기
6. 재 다이얼
7. 내선 관리
8. 녹음 / 청취

녹음 자료는 지정한 폴더에 저장되며 하드디스크의 용량이 허용하는 한 무제한 녹음이 가능합니다.

DATABASE 자료 공유와 함께 녹음 자료도 공유가 가능하며 지역별 녹음 자료를 메인에서 통합 관리도 가능합니다.

전화 걸기

발신자 정보 확인

02)1666-6829

이름 이명선
회사명 (주)어깨동무
그룹 거래처
VoIP
담당자

20150316_094437_0216666829_401.wav

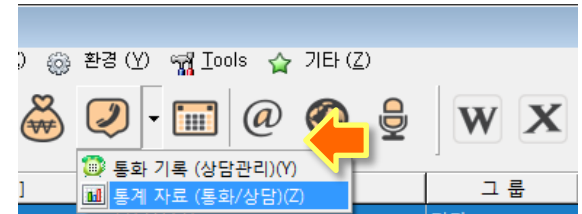
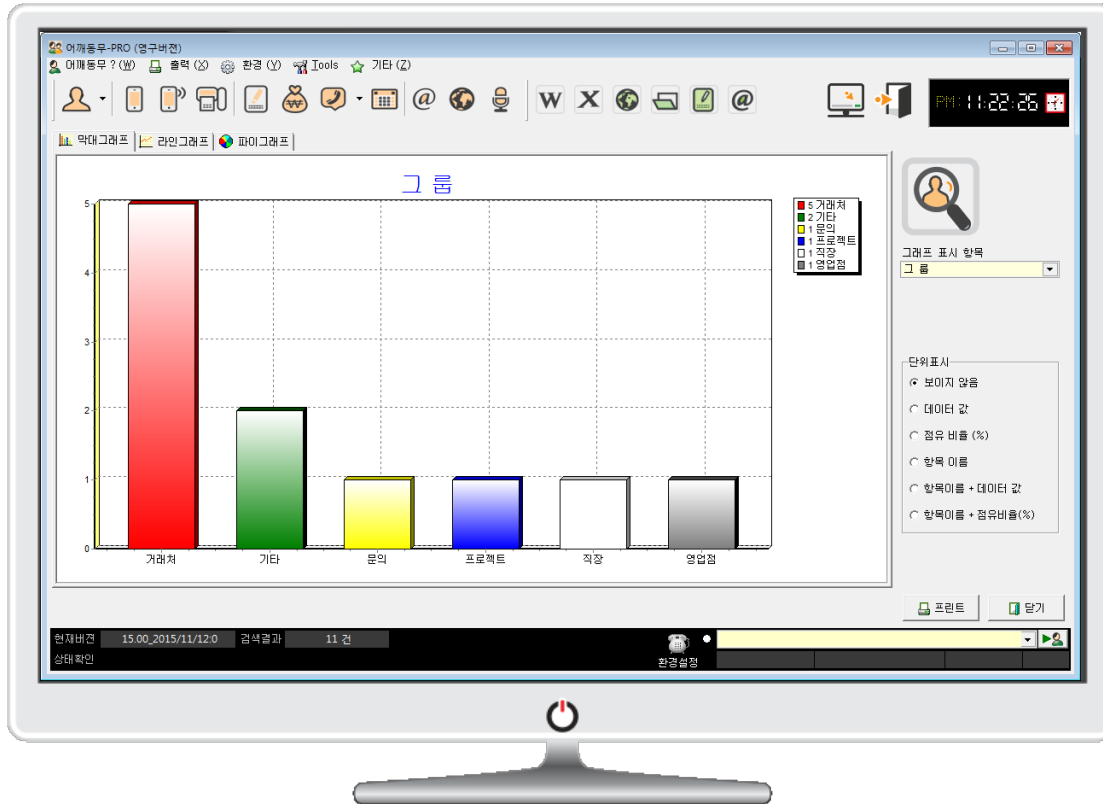


CTI - 통계



<http://raincrm.bluesky21.kr>

통화기록 통계 (수.발신 상담내역)

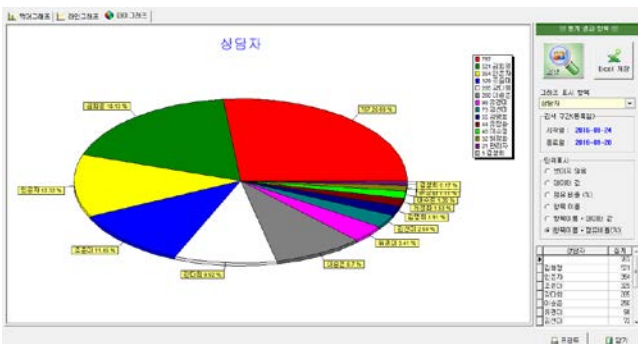
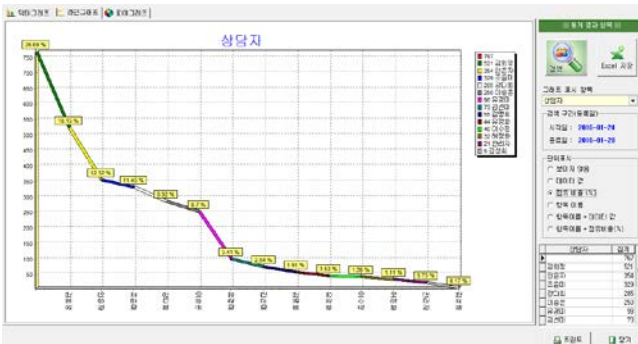
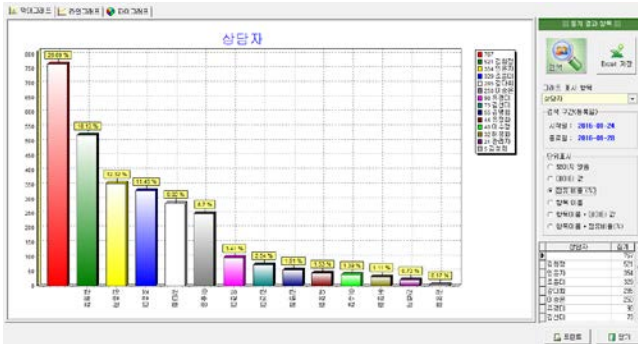


통계 분류

1. 대분류
2. 소분류
3. 담당자별
4. 수신/발신/일반
5. 받은 전화 번호별
6. 받은 내선 번호별
7. 일별 집계
8. 월별 집계

출력 형식 (바,라인,원형)

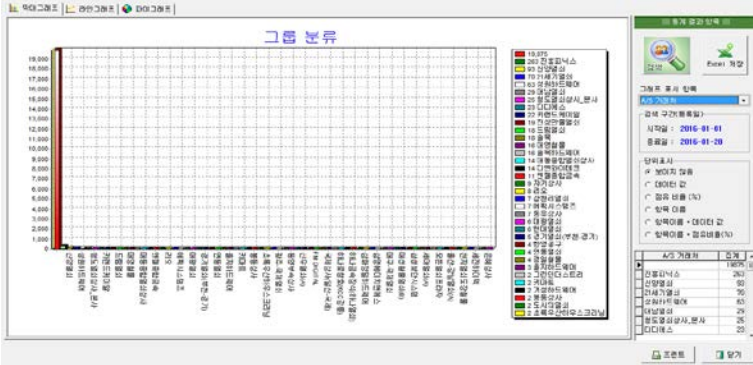
프린트 출력 형식



상당자

No	집계	구분
1	767	
2	621	인원지
3	829	조원지
4	286	갑급회
5	260	이승회
6	98	류급회
7	70	갑신회
8	66	갑급회
9	44	류급회
10	44	류급회
11	11	이수회
12	32	한급회
13	21	한신회
14	6	갑신회

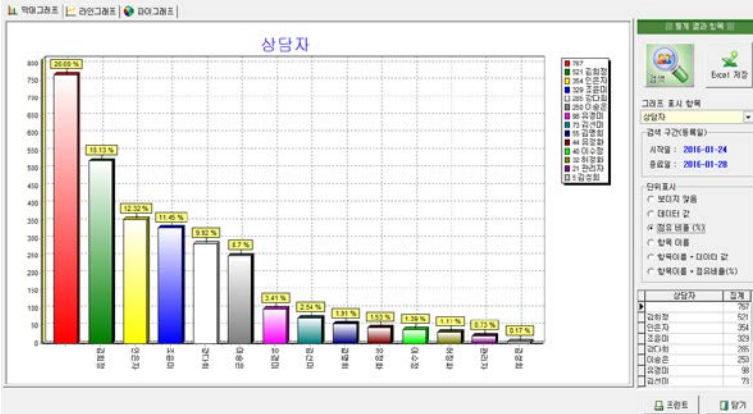
통계 모델



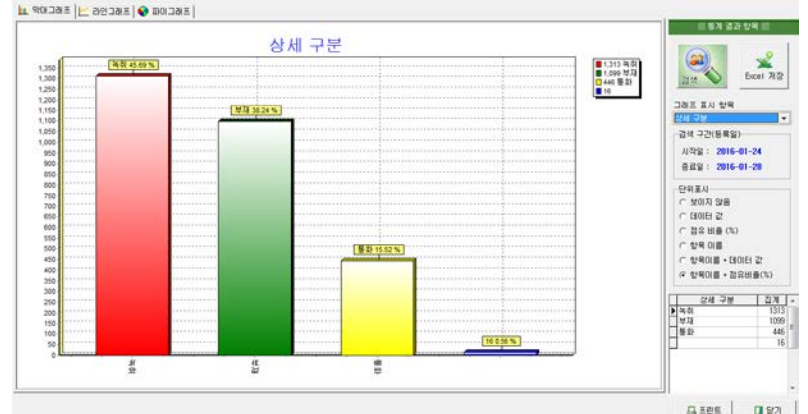
고객 그룹 별



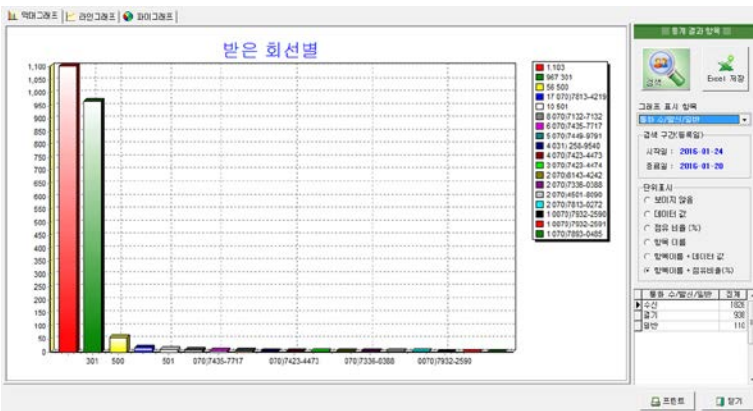
수신/발신/일반?



상담자 별



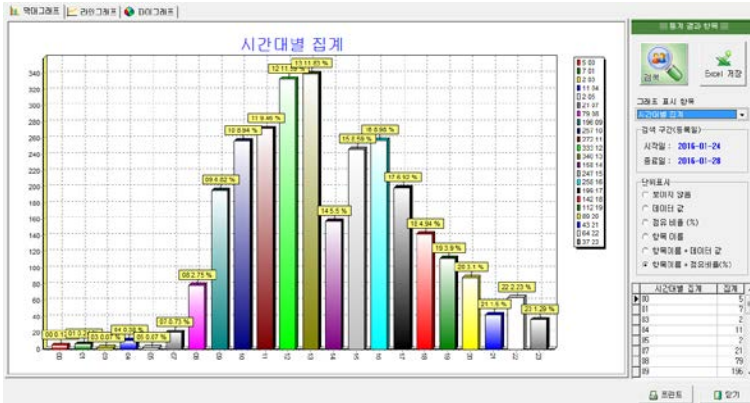
통화 상태 구분 (부재,통화,녹취)



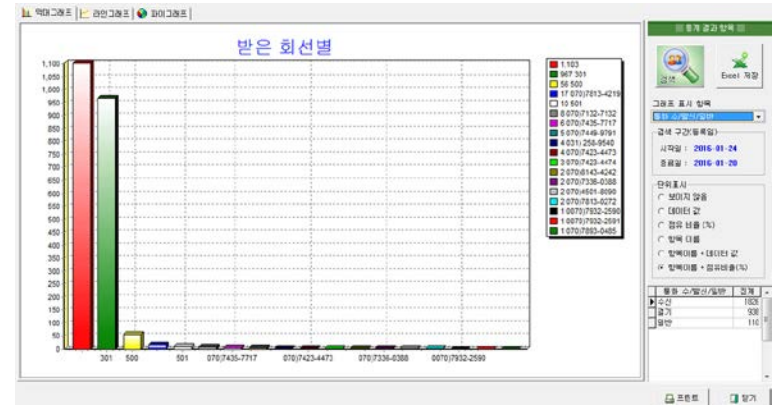
받은 회선 별



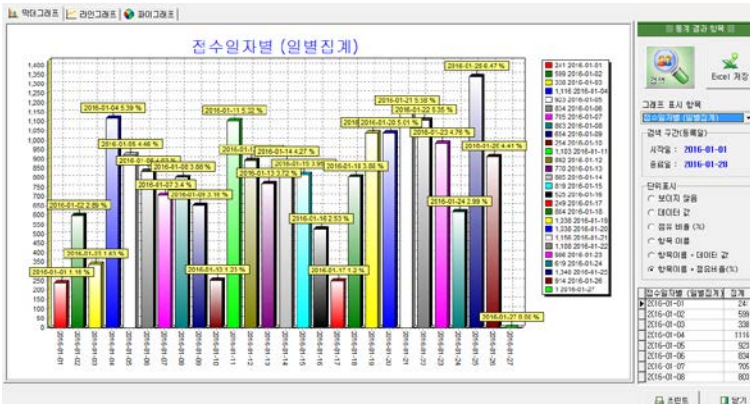
처리 구분 (문의,상담,예약,보류,취소)



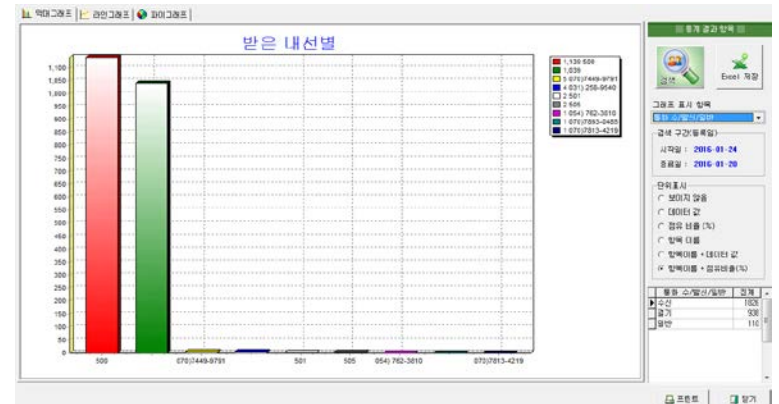
시간대 별



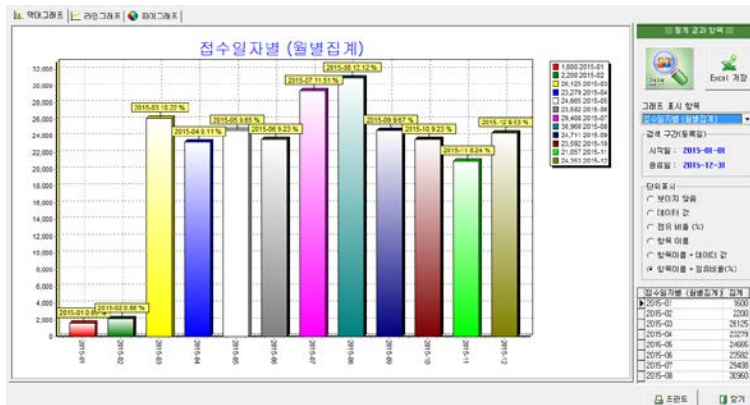
받은 회선 별



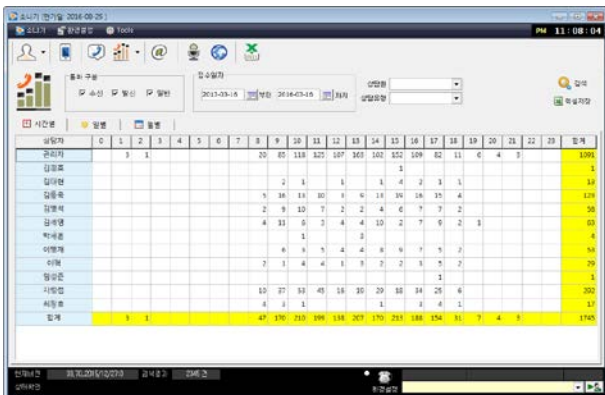
일별 집계



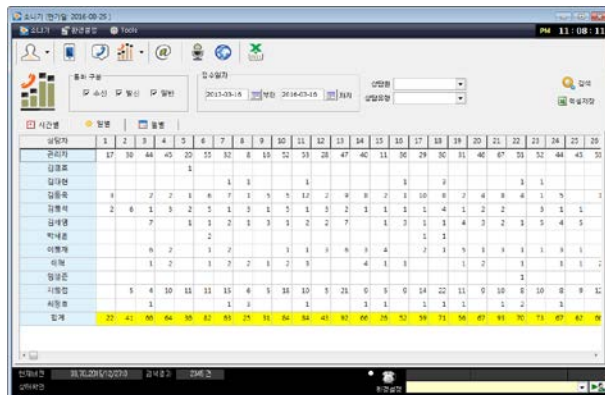
내선별



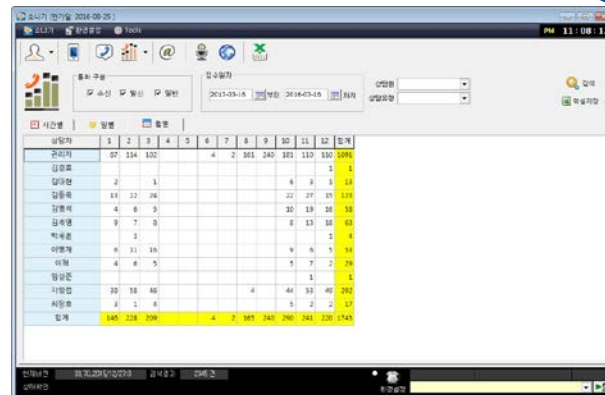
월별 집계



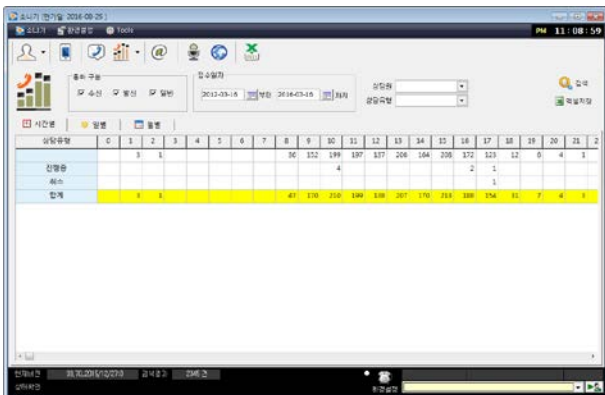
시간대별 통화 건수 (상담자)



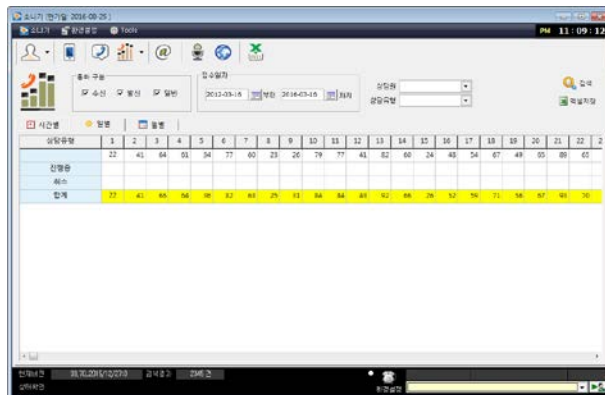
일별 통화 건수 (상담자)



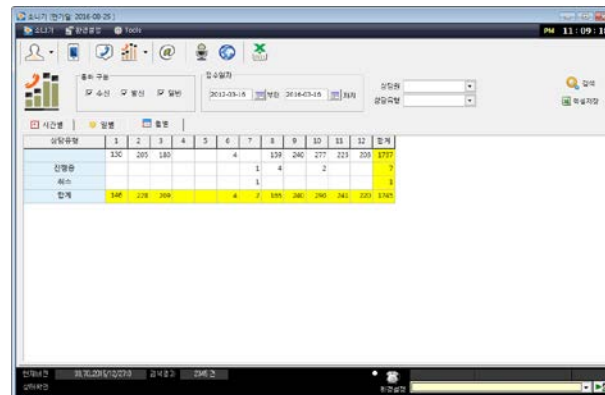
월별 통화 건수 (상담자)



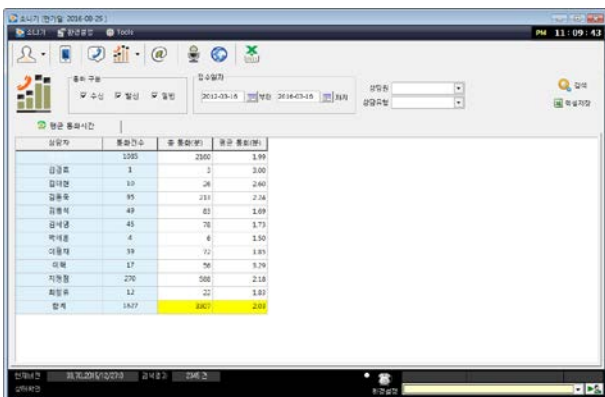
상담 상태 구분(시간대별)



상담 상태 구분(일별)



상담 상태 구분(월별)

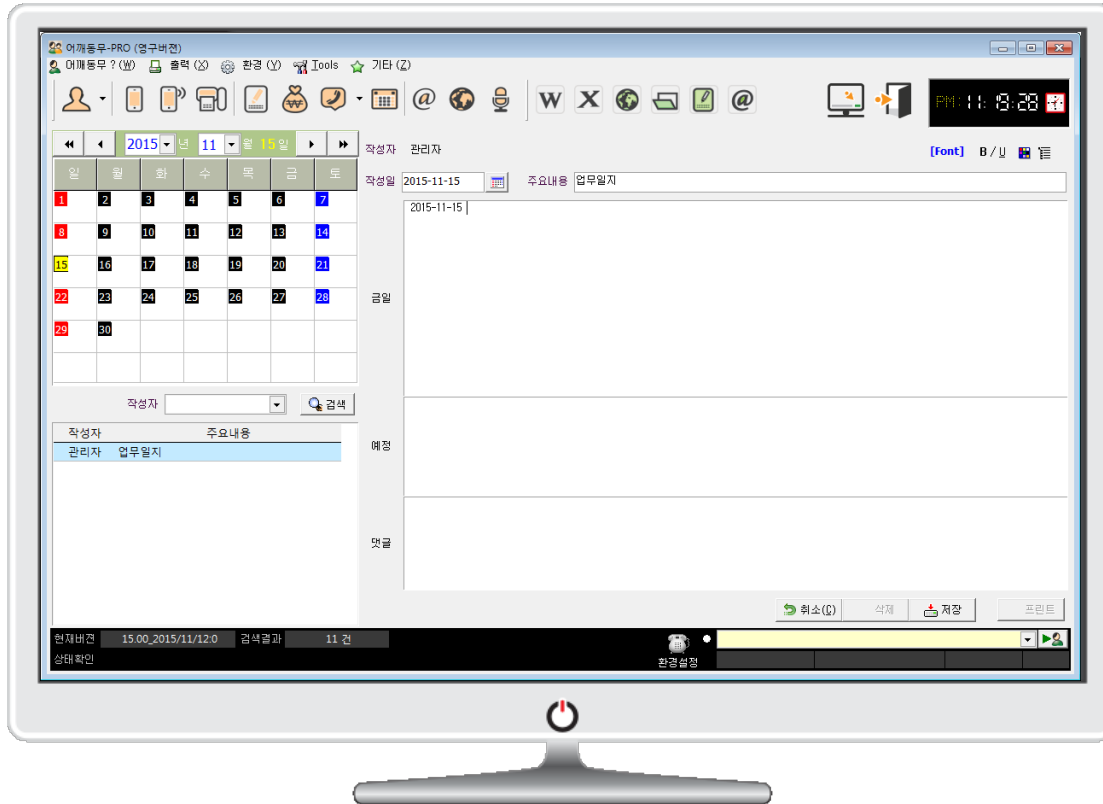


상담자 별
통화 건수
전체 통화시간
평균 통화 시간

상담자 별 통화 건수 및 전체 통화시간, 평균 통화 시간



일일 업무일지



항목

1. 권한별 접근
2. 금일업무 기록
3. 익일(다음날) 일정 기록
4. 일지에 대한 댓글 작성



현금 출납장



<http://raincrm.bluesky21.kr>

입.출금 리스트

날짜	입/출	계정(구분)	금액(단가)	수량	수입	지출	결제방법	단위	결제마감일	회사명	이름
2015-11-01	수입	CTI-100	110,000	2	220,000		현금			토담상계당	홍길
2015-11-02	수입	CTI-100-PHONE	176,000	4	704,000		이체			토담상계당	홍길
2015-11-02	지출	기타	20,000	1		20,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-03	수입	CTI-420	242,000	1	242,000		이체	개		토담상계당	홍길
2015-11-03	수입	CTI-224	165,000	1	165,000		이체			토담상계당	홍길
2015-11-05	수입	장갑	2,000	5	10,000		현금	장		토담상계당	홍길
2015-11-07	지출	주차료	30,000	2		60,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-10	수입	부속 1넷	2,000	8	16,000		현금	박스		토담상계당	홍길
2015-11-10	수입	부속 1넷	2,000	5	10,000		현금	박스		토담상계당	홍길
2015-11-11	수입	시제품	1,000	1	1,000		현금	개		토담상계당	홍길
2015-11-11	지출	임대료	209,000	1		209,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-12	지출	유류비	100,000	1		100,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-13	지출	유류비	400,000	2		800,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-13	수입	석대	30,000	4	120,000		현금	장		토담상계당	홍길
2015-11-13	지출	광고료	5,000	1		5,000	현금			토담상계당	홍길
2015-11-13	수입	석대	30,000	2	60,000		이체	장		토담상계당	홍길
수입 합계			1,548,000								
지출 합계					1,194,000						
수입-지출						354,000					

입.출금 관리

1. 입.출금 등록
2. 검색
계정별
거래처별
기간별
3. 출력
리스트
월간 집계
4. 엑셀 저장



일정관리



<http://raincrm.bluesky21.kr>

일정관리 (일별/월별)

일정관리

1. 일별, 월별
2. 기념일
3. 사용자 지정일
예약일, 마감일, 접수일 등
4. 자료 확인 및 수정

수정 대상 더블클릭

일정 추가/수정

날자: 2015-11-24
시간: 12시 00분
내용: 점심약속

날자: 2015-11-14
시간: 12:00
내용: 점심약속



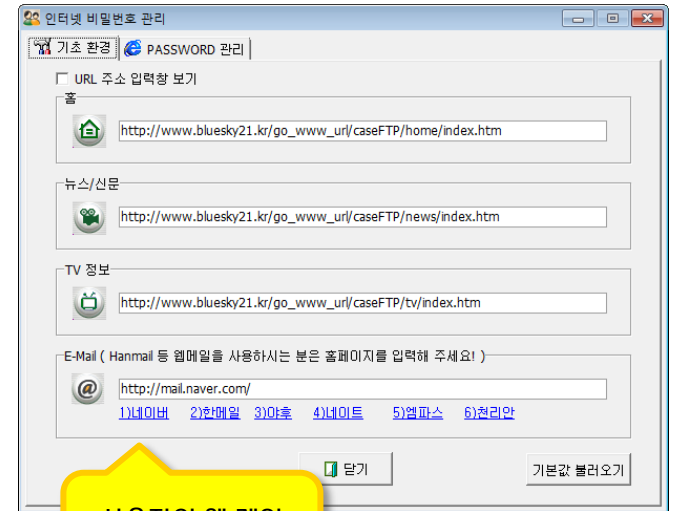
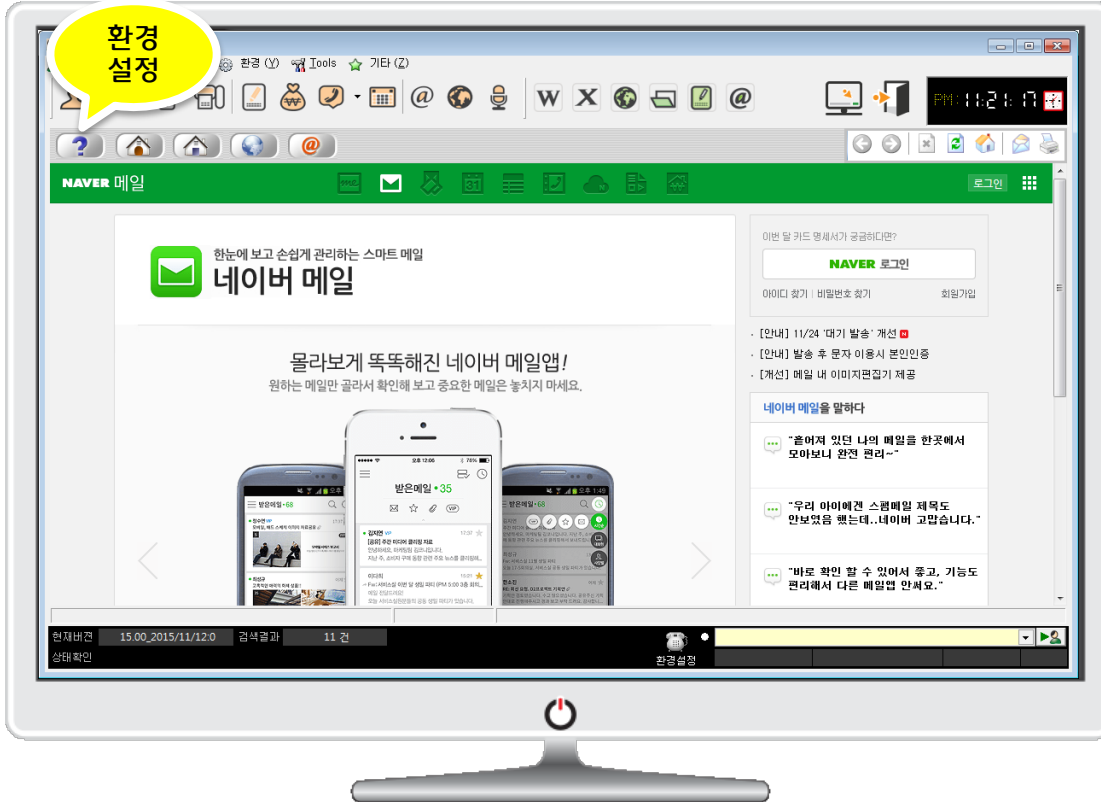
E-Mail



<http://raincrm.bluesky21.kr>



E-Mail (웹 메일 등록 후 사용)





외부 자료 일괄 등록



http://raincrm.bluesky21.kr

메뉴 : Tools – MsExcel 자료 가져오기

1) 엑셀 파일을 선택한 후 자료를 모두 읽어 옵니다.
2) 해당하는 부분(틀재출)에서 더블클릭 한 후 해당셀의 내용이
어떤곳에도 사용되지 않음

SELEC	NAME	OFFICE	CONCERN1	CONCERN2	HPHONE	TEL1	TEL2	BRAN
2	김송성	상성물산	기타		010)1000-0008	(02) 999-0909		
3	대호물산	대호물산	거래처	상담	010) 875-4887			
4	덕도나스	덕도나스	기타		010) 888-7787			영업점
5	박상철	현주권	거래처	협력업체	010)7788-7887			
6	송송희	송송희 송이판매장	프로젝트		010)8887-6654			
7	이영선	(주)어깨동무	거래처	VoIP			(02)1666-6829	
8	권위철	송송희 송이판매장	직장		010)5542-8323			
9	최이나	조아미원실	거래처	광고	010)8989-0001		(032) 999-0909	
10	허시영	강남편선관리소	문의		010) 555-6565			
11	홍길동	투담상계탕	거래처	광고	010) 987-0987		(02) 999-8989	
12	홍지수	건주마늘물단지	영업점		010) 888-9999	(032) 000-9090		

어깨동무의 저장 위치 선택

내용	필드명	SIZE
어떤곳에도 사용되지 않음		0
1) 관리코드 (A-0001)	NAMECODE	0
2) 이름	NAME	0
3) 성별 (남,여)	SEX	0
4) 주민번호	JUMINNO	0
5) 결혼 (결혼(은-, 양-), 미혼(은-, 양-))	MARRYDAY	0
6) 결혼여부 (T,F)	MARRYCHK	0
6-1) 결혼(은-, 양-)	MARRDCHK	0
7) 생일 (1962-09-09)	BIRTHDAY	0
8) 생일 (월-, 일력-)	BIRTHCHK	0
9) 그룹	CONCERN1	0
10) 그룹2	CONCERN2	0
11) E-mail	EMAIL	0
12) 홈페이지 (www.yahoo.co.kr)	HPAGE	0
13) 존칭 (님께, 귀하, 받음 ...)	JONCHING	0
14) 검색어	SEEKSTR	0
15) 메모사항	MEMO	0
16) 휴대폰 (011-098-8790)	HPHONE	0
17) 집 주소 1번째 줄	ADD11	0
18) 집 주소 2번째 줄	ADD12	0
19) 집 주소 우편번호 (000-000)	ZIP1	0

MS-Excel 파일명: C:\Users\togetherco\Desktop\excel_temp.xlsx
12 / 12
추가: 수정: 기타(중복자료 건너뛴):
▶ <이름 과 회사명>이 모두 들어 있지 않는 자료는 자료등록에서 제외됩니다.

자료 등록 방법을 선택해 주세요!

입력된 기존의 모든 자료를 삭제한후 자료변환을 시작합니다. (빠른 처리속도)
 기존자료 뒤에 모두 추가 (중복자료 무시하고 모두 추가함 : 빠른속도)
 기존 자료 중복 체크 (느린 처리 속도)

기존 자료가 있을 경우 건너 뛴
 중복자료 있을경우 비어있는 항목만 추가함
 중복자료 있을경우 새로운 값으로 모두 교체함

중복체크 기준: 휴대폰 E-Mail (관리번호 이름)
중복체크: (휴대폰, E-Mail, 관리번호) 중 하나는 일치함 <이름은 선택>

그룹: [Dropdown]
(특정 그룹으로 넣을 경우)

담당자: 이름 [지정하지 않음] 소속 [Dropdown]

우편발송 출력 옵션
 출력하지 않음
 집 주소가 있으면 (집)주소, 없으면 (회사)주소로 우편발송
 회사 주소 있으면 (회사)주소, 없으면 (집)주소로 우편발송

자료 변환 후 (관계1, 관계2)를 자동으로 만듭니다. (고객정보에만 적용)
전화번호에 지역번호가 빠진 경우 지역번호 [Dropdown] 을 자동으로 넣어 줍니다.

[시작] [취소]

- 1 엑셀읽기 : 외부 엑셀 파일을 선택하여 읽어옵니다.
- 2 셀 클릭 : 엑셀 항목을 어깨동무 항목과 일치 시킴
- 3 어깨동무 항목 선택
- 4 자료 변환 : 어깨동무로 일괄 등록을 시작합니다.





기타 부가 기능



<http://raincrm.bluesky21.kr>

자동 전화
걸기

지도 찾기
(집, 회사)

자료 백업

환경 설정

우편
라벨 출력

자동
업그레이드

Excel
자료 등록

Upgrade Info

업데이트 유틸리티는 항상 최신 버전의 프로그램을 사용하기 위한 자동 업데이트 프로그램입니다. 시작 버튼을 클릭하시면 Upgrade가 시작됩니다.

현재버전 : Ver:11.30 2011/06/07:0

New Version
Down File: .WTemp

상태 [...] 0%

진행

시작 취소

어깨동무-CRM과 소나기-CRM의 비교



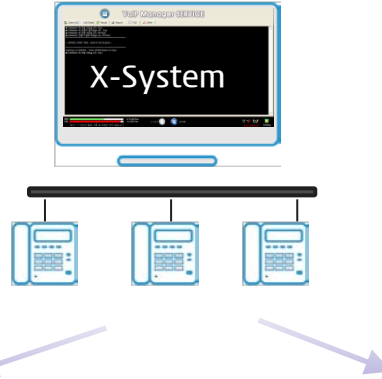
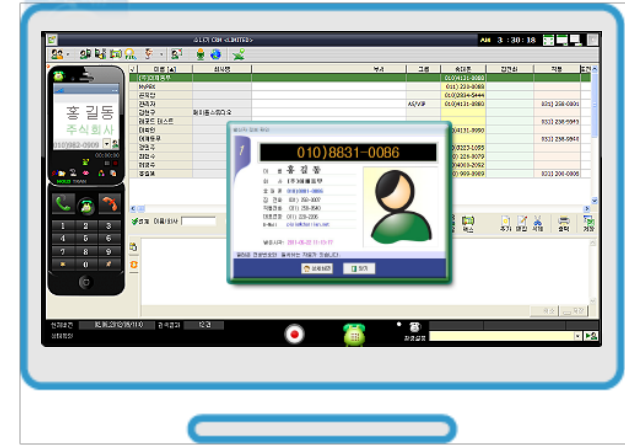
<http://raincrm.bluesky21.kr>



어깨동무 고객관리 + CTI



소나기 콜.상담관리 CRM



주요 기능

- 고객관리 / 일정관리 / 입.출금 관리/ 업무일지 관리
- SMS/ LMS /MMS /FAX 자동 응답 문자 발송
- 발신자 정보 화면에 팝업 통화 / 상담관리 / 통화 기록 / 녹음 통화 내역 통계, 클릭 투 콜
- 외부 자료 일괄 등록

- DATABASE 네트워크 자료 공유
- 녹음 자료 통합 관리
- 권한별 자료 접근
- 자동 업그레이드



인터넷 전화기 연동을 위한 통신사별 설정

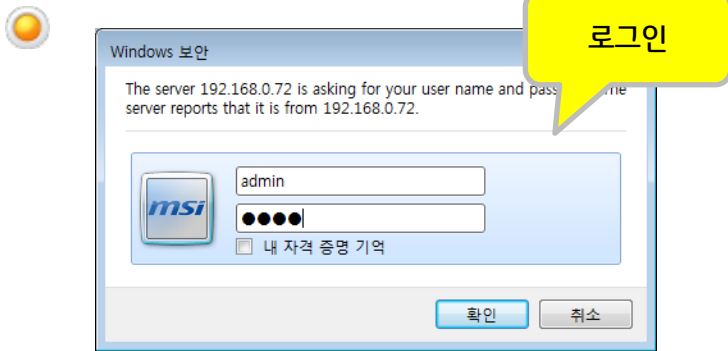


<http://raincrm.bluesky21.kr>

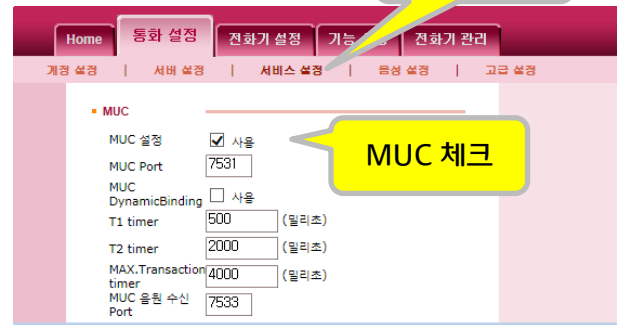
전화기 연동을 통한 통화 상담관리 시스템 이용을 하기 위해서는 인터넷전화기(제조사 : 모임스톤)의 일부 기능설정이 필요합니다. 아래 방법은 기능설정을 위한 설명입니다.

본사 솔루션 지원 인터넷전화기 모델은 통신사에 따라 조금씩 다를 수 있고 펌-웨어 버전에 따라 사용이 제한 될 수 있습니다. 설정에 어려운 점이 있을 시 www.bluesky21.kr 의 안내 전화를 이용하세요.

- 인터넷 전화기 웹 관리자 화면으로 들어갑니다.
전화기 메뉴 -> 2 -> 2 -> 1 눌러 IP를 확인
예 : <http://192.168.0.10:8000>
(관리자 화면 이용 방법은 알고 있다고 가정 하겠습니다.)



KT 및 기타 통신사 ...



- MUC 체크 후 적용 클릭 (완료)



회사 소개

어깨동무

(주)어깨동무는 세계적 기술력을 보유하고, 국내 F/A, O/A, SI 업계에서 오랜 역사와 많은 개발 경험을 바탕으로 다양한 분야에 양질의 제품을 개발/납품 하고 있습니다.

국내 소프트웨어 업계가 활성화 되던 시점인 80년대 부터 쌓은 정보처리의 노하우와 시스템 제어관련 기술을 기반으로 시장을 개척해왔으며, 설립 이래 꾸준한 성장을 보여 주며 해외 수출로 글로벌 시장에 진출해 성공 사례를 만들어가고 있습니다.

(주)어깨동무는 급변하는 IT 환경과 그에 따른 사용자의 요구를 제품과 서비스를 통해 충족함으로써 존경 받는 기업으로 도약한다는 비전을 향해 나아가고 있습니다.

장기적으로는 구성원 모두 핵심 가치를 진심으로 믿고 지속적으로 견지해 나가는 '영혼이 있는 기업'을 만들고자 합니다.



어깨동무

는 혼자 할 수 없습니다. 늘 같은 곳을 향해 벗과 함께 합니다.



납품 실적

별첨

동안양 세무서
 금정세무서
 예술원사무국
 민족예술단 우금치
 경기지방경찰청
 영월경찰서
 동부경찰서
 국립농산물품질관리원
 한국농촌공사
 통영우체국
 기장우체국
 서광주 우체국
 (주)탑 항공
 윤선생 영어교실
 (주)한화유통 (인맥 관리 팀)
 (주)생보통상
 축산자원개발부
 대구은행
 경상북도공무원교육원
 인천국제공항공사
 (주)SK항공여행사
 국회의원회관
 (주)만도 중앙연구소
 제펜파트너

하동군청
 고양시의사회
 BMW
 한일전기
 (주)결혼만들기
 국립민속박물관
 국제라이온스 협회
 신세계통신
 대구광역시청
 KT 분당지사
 금보웰텍(주)
 기상청
 산림환경신문
 (주)경동기술공사
 중소기업청
 웅진코웨이
 벤츠자동차
 (사)한국아동복지시설연합회
 코오롱세계일주
 현대자동차
 ING생명
 AIG생명
 아시아신용정보(주)
 파라다이스호텔

목포MBC
 경북대학교
 속초평생교육정보관
 (주)뉴코아 본사 (영업총괄실)
 하나은행
 민부정책연구원
 (주)신세계모터스
 (주)삼양사
 문화관광부 (공보관실)
 금강재화
 농협유통
 전주지방법원
 현대해상화재보험
 삼성반도체
 (주)피자헛
 (주)결혼만들기
 (주)다우기술
 CCTV테크
 데이콤
 해양과학대
 신세계통신
 한국장애인고용촉진공단
 기타...

CRM과 콜센터 기능 '어깨동무'...1인 1콜센터 시대 연다

(고객관계관리)

고객관계관리(CRM) 솔루션에 콜센터 기능까지 제공하는 솔루션이 등장했다. '1인 1콜센터'를 운영할 수 있을 것으로 기대된다.

어깨동무(대표 이동기)는 CRM에 통화 녹취가 가능한 콜센터 기능을 부가한 '어깨동무 프로(어깨동무-PRO)'를 개발해 출시한다고 7일 밝혔다.

쇼핑몰 운영업체 등을 겨냥한 이 솔루션은 고객·회원 관리는 물론이고 대형 콜센터가 제공하는 서비스를 제공한다.

어깨동무 '어깨동무 프로' 개발 출시 부가장비 따로 안 갖춰도 녹취 기능 원본파일 90% 압축...저장공간 줄여 구축비용 저렴해 중소기업자 적합

함께 콜상담 관리업무를 적은 비용으로 할 수 있



고객관계관리 솔루션에 콜센터 기능을 부가한 '어깨동무 프로'를 개발했다. 어깨동무 직원들이 '어깨동무 프로'를 설명하고 있다.

는 자동으로 기록한다. 통화 후 상담진은 개별 PC에 저장하거나 공유 폴더에 공유, 원격 기록하고 상담 내용을 문의내용과 상나누 기록하는 기능도 있다. 녹취 자료는 개별 PC에 저장하거나 공유 폴더에 공유, 원격 지 서버에 자동으로 전송할 수 있다. 개별 사용자뿐 아니라 네트워크로 자료 공유가

가능하다. 프라이버시 보호를 위해 개인정보와 그룹정보, 전체정보를 볼 수 있는 권한을 달리했다. 고객정보와 녹취자료를 연계해 고객정보 조회만으로 통화내역과 상담내용 및 녹취자료를 한번에 조회할 수도 있다.

개인과 부서별로 데이터베이스(DB)를 완전히 분리, 상황에 따라 개인자료와 공용자료를 번갈아 가며 사용할 수 있다.

담당자별, 내선별, 받은 번호별, 통화구분별, 상담결과별, 시간대별, 일차별, 월별 등 다양한 통계자료를 만들 수 있다.

어깨동무는 제품을 미리 사용해 볼 수 있는 데모용과 솔루션 기능이 담긴 내용을 홈페이지(www.bluesky21.kr, www.ilovesoft.kr) 자료실에서 내려받을 수 있다.

이 대표는 "고객관리가 주 업무인 CRM에 콜상담 관리시스템을 접목해 개인이나 단체 등 누구나 부담없는 가격에 '1인 1콜센터'를 구현할 수 있게 했다"며 "쇼핑몰 운영자나 병원 및 의원, 각종 재단, 여행사, 부동산, 법무사, 담원관리용, 기관 민원실, 사회복지기관 지원실, 프랜차이즈, 보험영업, 자동차영업 등 모든 개인과 사업장에 유용하다"고 밝혔다.

방은주기자 ejang@etnews.com

전자신문 2013년 8월 29일 목요일

인터넷전화까지 섭렵한 17년 노하우의 콜센터 솔루션

수도권 e프린터 <4> 어깨동무

어깨동무(대표 이동기)는 인터넷전화 기반 콜센터 솔루션 전문업체다. 전문 콜센터용 솔루션을 비롯해 법무사용, 여행사용, 신기술사업용, 관공서 민원관리용 등 전방위 고객과 소용할 수 있는 대부분의 업무 분야에 적용할 수 있는 솔루션을 개발, 공급 중이다. 시스템통합(SI) 정비 개발과 반도체 공정관리 직접 등 다양한 사업을 동시에 진행 중이지만 콜센터용 고객관리 솔루션이 주력이다.



어깨동무 직원들이 콜센터 고객관리 솔루션을 소개하고 있다. 박지호기자 jhpress@etnews.com

이 회사 고객관리 솔루션 '어깨동무'는 17년 전통을 자랑한다. 이동기 사장이 1996년 설립한 다윈소프트에서 개발한 도스(DOS) 기반 인터넷관리 소프트웨어를 시작으로 지난 17년간 진화를 거듭해 왔다. 이 사장은 이유 관련 업체에 취업했다가 다시 창업하는 과정을 거치기도 했지만 '어깨동무' 업그레이드는 꾸준히 지속했다.

IT분야의 이름으로 재 창업했던 이 사장은 '어깨동무' 브랜드에 친숙한 고객이 많아 2010년 4월 이 사명까지 어깨동무로 바꿨다. 비록 외형은 작지만 탄탄한 기술력과 높은 고객 만족도로 내실을 다져온 것이 이 회사의 최고 자랑거리다.

'어깨동무'는 인터넷전화를 기반으로 통화고객 정보를 관리할 수 있도록 다양한 기능을 제공하는 솔루션이다. 지난해 대선 때에는 선거사무소용으로 사

용되기도 했다. 이후 인터넷전화 기반으로 업그레이드 했다. '어깨동무' 솔루션을 인터넷전화 기반으로 연동시켜 콜센터 관리용으로 최적화된 것이 바로 연초에 출시된 '스니키다'. '스니키'는 출시 6개월만에 1500여기까지 팔려나갈 정도로 인기가 높다.

마케팅은 주로 인터넷전화를 사업용 전용 통신사업자와 전략적 제휴를 맺는 것으로 진행한다. 인터넷전화를 기반으로 한 솔루션이라 통신사업자와 연계하지 않고서는 제 기능을 발휘하지 못하는 때문이다. 어깨동무가 개발한 솔루션 기술은 통

신사업자에 제공하고, 통신사업자 영업망을 통해 판매하는 형태다.

어깨동무는 이를 위해 지난해 한국케이ابل테크(KCT)와 전략적 제휴를 체결한데 이어 지난해 12월, 이담 중순에는 온세텔레콤과 제휴하는 등 기간통신사업자와 잇달아 업무협약을 맺었다. 다수 발전통신사업자와도 연계해 통신사 유용함을 활용할 판매를 진행 중이다. 이를 통해 올해는 지난해보다 3배 가까이 많은 약 10여명의 매출을 올릴 계획이다. 김순기기자 soonkim@etnews.com

"별정통신사업자와 업무 제휴 지속적으로 늘릴 것"

이동기 사장

"어깨동무는 함께 간다는 뜻입니다. 같은 곳을 보고 같이 발을 맞춰가자는 것이죠. 사람까지 어깨동무로 바꾼 것은 고객이 필요로 하는 기능을 제공해 오랫동안 함께 가는 기업이 되겠다는 의미를 담았습니다."

이동기 사장은 "무려 17년 동안이나 어깨동무를 사용하는 고객이 있다"며 자랑스러워했다. 이처럼 오래 함께한 고객이었다는 것은 그만큼 우수하고 신뢰성이 높은 솔루션임을 입증하는 것이기 때문이다. "어깨동무 이미지와 딱 맞았어요" 그는 한

마디 더 거든다. 이 사장은 물리학도였다. 하지만 그는 컴퓨터 세계에 흠뻑 빠져들었다. 컴퓨터 공학을 거의 독학으로 배웠다. 결국 그는 졸업 후 잠시 몸담았던 제약계속 회사를 그만두고 SW 개발사를 창업했다.

그의 꿈은 시대 변화에 뒤처지지 않고 고객과 계속 함께 하는 것이다. 그의 머릿속에는 벌써 다음 세대 어깨동무 업그레이드 방안으로 가득하다. 스마트폰 시대에 걸맞게 스마트폰과 스마트패드를 활용해 사무실 밖에서도 고객정보를 관리할 수 있는 스마트 솔루션으로 진화시키는 것이다. 이르면 내년 중 이동 중에도 콜센터 업무를 보며 고객정보를 관



리할 수 있는 스마트 콜센터 솔루션을 선보일 계획이다. "어깨동무는 전국 부동산 정보망 시스템 구축 사업에 참여해 솔루션을 제공한 바 있습니다. 이 외에도 통신과 네트워크, 하드웨어 시스템 관련 기술 개발 업무를 다수 수행했습니다. 앞으로는 그동안 축적해 온 다양한 분야에서의 기술력을 바탕으로 콜센터 솔루션 패키지 개발에 주력할 계획입니다."

그는 향후 사업 방향을 솔루션으로 특화할 방향이라고 밝혔다. 이를 위해 기간통신사업자는 물론이고 발전통신사업자와의 업무 제휴를 계속 늘려 나갈 예정이다.



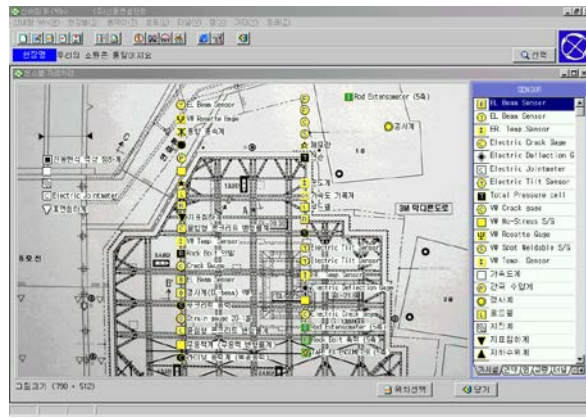
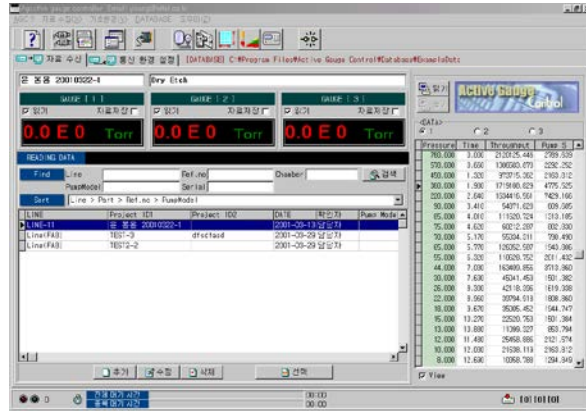


참고화면



<http://raincrm.bluesky21.kr>

Application



www.bluesky21.co.kr



<http://raincrm.bluesky21.kr>

감사합니다.



Url : www.bluesky21.kr
Tel : 031) 258 - 9540
Fax : 0303) - 0258 - 9545
E-Mail : pilko@chol.com
주소 : 경기도 수원시 장안구 연무동 234
한동빌딩 203호