

마술피리

(OneStop CTI Solutions)

2018

시사일오

OneStop CTI Solutions - 마술피리

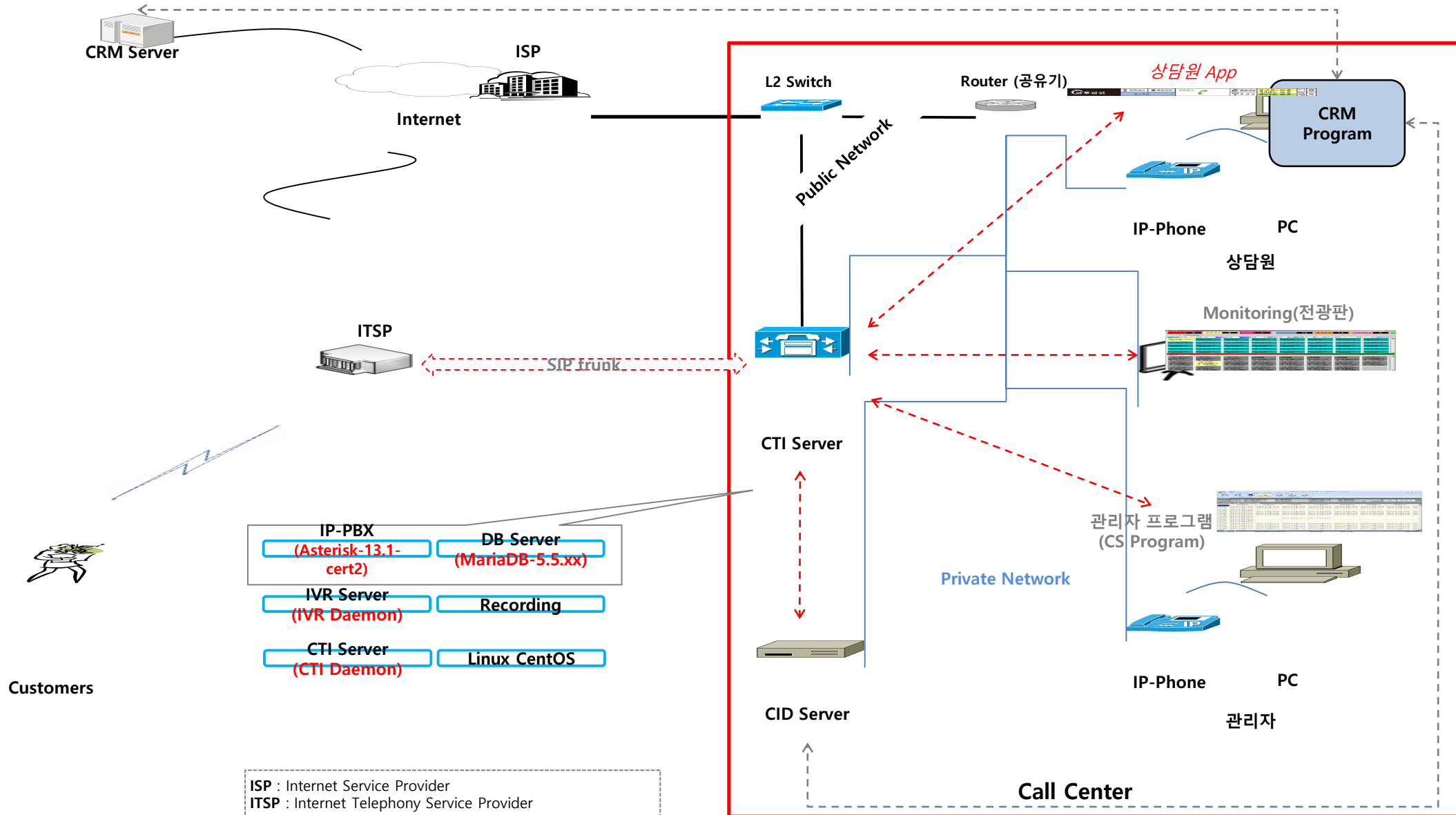
마술피리 란 ?

- CTI (Computer and Telephony Integration) 기술 기반, 콜 센터를 위한 **"통합 고객 상담 솔루션"**



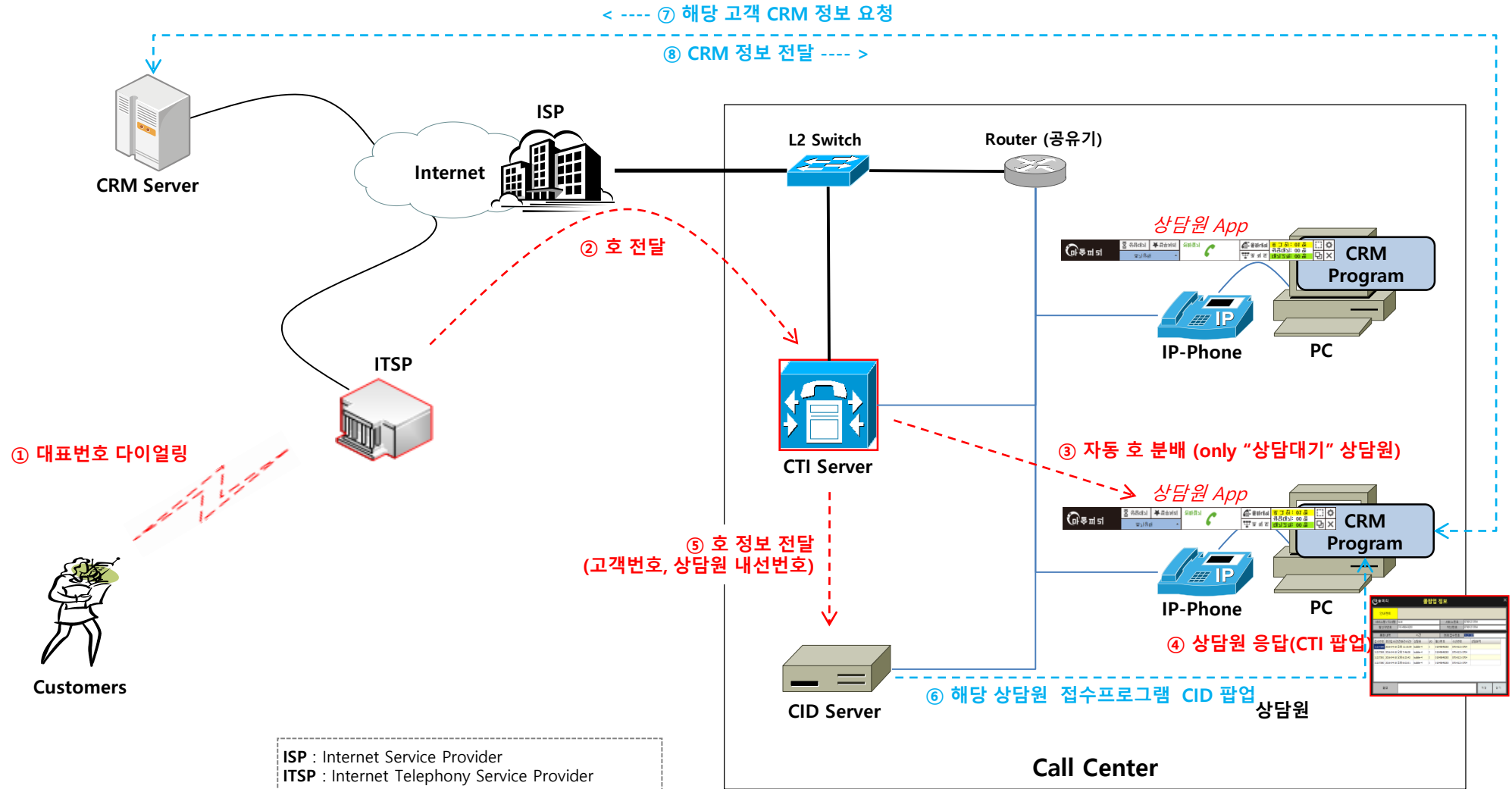
OneStop CTI Solutions - 마술피리

시스템 구성도



OneStop CTI Solutions - 마술피리

서비스 흐름_Inbound Call



※ ⑥ ~ ⑧ 과정은 CRM 프로그램 사의 업무 범위

OneStop CTI Solutions - 마술피리

주요 기능

상담원

- 상담원 UI(소프트폰) 제공
- **스크린 팝업**
 - **활성 /비활성 선택(옵션)**
 - **해당 고객에 대한 당일 콜 이력 제공**
 - **통화 종료 후 팝업 자동 종료(옵션)**
- 상태 값 변경
- 전화 자동 받기
- 전화 걸기
- 상담 이력 조회
- 미 연결 콜 조회 및 원 클릭 발신
- 호 전환 (내선, 외부전화)
- 3자 통화
- 모니터링(대기고객 수, 상담원 수)
- 호 인입 알람
(착신 권한이 있는 경우에만 동작)
- **접수 프로그램 연동(TAPI)**
 - **오더 우클릭 고객/기사 전화걸기**
- **대기 호 리스트 콜 픽업 (부가 서비스)**
 - 대기 호 리스트에서 선택하여 전화 받기
- **강제 호 전환 (부가 서비스)**
 - 호 전환 대상이 통화중인 경우 사용

관리자

- 관리자 UI 제공
- 상담원 프로그램 인증
(프로그램 처음 실행 시 관리자 인증)
- 상담원 관리
- 서비스 관리
- 고객 관리
- 미 연결 콜 관리
- 모든 호 추적을 위한 콜 로그 제공
- 서비스 번호별 통계 리포트
- 고객 관리를 위한 통계 리포트
- 상담원 평가를 위한 통계 리포트
- 모든 통계 시간/일/월 별 리포트
- 실시간 채널 모니터링
- 실시간 상담원 모니터링
- 콜 현황 모니터링 (**전광판** 기능)
- 서비스 번호별 알람 구분 가능

서비스

- 상담원 번호 마킹(고객번호 끝 2자리)
- 설정에 따른 자동 호 분배(**ACD**)
- 서비스 번호별 상담원 착신 권한
- 서비스 번호별 상담원 착신 우선순위
- 서비스 번호별 맞춤형 ARS 및 링고
- 인 / 아웃바운드 통화 자동 녹취
- 수신 거부(Black List 기능)
- TTS (VIP 고객 안내)
- 녹취 조회
- 고객 CRM 프로그램과 CID 연동
- 재택 근무 가능 (콜 센터 다중화)
- **부가 서비스** -----
- 자동 착신전환 (전체 / 서비스 번호별)
- **ARS 필터링 (전체 / 서비스 번호별)**
- **080 수신거부 처리**
- **VIP 전문 상담원 연결**
- **콜 라우팅 서비스(자동 지사 연결)**

OneStop CTI Solutions - 마술피리

부가 서비스

1. 자동 착신전환 서비스

- 콜 센터 내 모든 번호에 대해서 타 콜센터, 또는 다른 번호로 자동 착신전환 서비스
- 각 서비스 번호별로 동작/미동작 설정이 가능하며, 서로 다른 번호로 착신전환 가능
- *시간 범위를 설정하여 해당 시간에만 착신전환 기능 동작*

2. ARS 필터링 서비스

- 설정에 의한 특정 시간 범위 내에 ARS가 동작하여, 불필요한 상담원 연결을 필터링해주는 서비스(예: 장난전화 필터링)
- 콜 센터 내 전체 번호에 대한 동작 설정이 가능하며,
- 각 서비스 번호별로 서로 다른 시간으로 필터링 설정 가능
- 각 서비스 번호별로 서로 다른 ARS멘트로 필터링 설정 가능

3. 080 수신거부 처리 서비스

- 고객 문자 발송 시 전송하는 080번호에 대한 수신거부 처리 서비스
- 고객이 080번호로 전화를 거는 경우, 시스템에서 IVR 서비스가 작동되며, 상담원과 연결되지 않고 수신거부 요청 완료 됨
- 콜 접수를 위한 상담원 연결도 가능
- 관리자 프로그램에서 수신거부 처리 결과를 엑셀파일로 다운로드 받아 다음 문자 발송 시 필터링 활용

OneStop CTI Solutions - 마술피리

부가 서비스

4. 대기 호 리스트 콜 픽업 서비스

- 대기중인 고객이 있는 경우 상담원 프로그램의 모니터링 창을 더블 클릭하면,
- 대기 고객 창, 즉 “**지사명 - 서비스번호(대표번호) - 고객번호**” 리스트가 팝업이 되며,
- 받고자 하는 콜 리스트를 더블 클릭하여 고객 전화를 받을 수 있는 기능
- 상담원 프로그램 환경설정에서 해당 옵션을 체크한 경우 자동 팝업됨
- 관리자 프로그램에서 설정에 의한 브랜드별 색상 구분 가능

예) 고객 전화 브랜드는 흰색, 기사 전화 브랜드는 파랑색으로 설정하여, 대기호 팝업 시 시각적으로 구분이 가능하여, 업무의 우선 순위에 따라 선택적으로 당겨 받기 가능

5. 대표번호 별 상담원 호 분배 우선 순위 설정 기능

- 우선 순위는 2가지로 구분 (1순위, 2순위)
- 인바운드 설정(지사 설정) 창에서 해당 번호에 대해 1순위로 설정하는 경우,
- 다른 대표번호(2순위)로 인입되는 호보다 우선적으로 상담원에게 호 분배
- 예를 들면, 상황실 전화번호(기사 전화)를 2순위로 설정하고, 나머지 대표번호(고객 전화)를 1순위로 설정하게 되면,
- 기사 전화가 먼저 인입되더라도, 나중에 걸려온 고객 전화를 상담원이 먼저 응답하게 되는 기능

OneStop CTI Solutions - 마술피리

부가 서비스

6. 강제 호 전환 서비스

- 통화 중에 호 전환을 하는 경우,
- 호 전환 대상이 통화 중이 아니면, 기존의 호 전환 방법으로 호 전환이 완료되며,
- 호 전환 대상이 통화 중인 경우, 호 전환 대상을 더블 클릭 또는 다이얼 함으로써 자신은 해당 통화에서 빠져 나오게 되고,
- 고객은 대기 큐에서 대기하며, 호 전환 대상의 통화가 끝나면 바로 연결되는 기능
- 호 전환 대상의 상담원 프로그램의 모니터링 창에는 자신의 호 전환 호가 대기하고 있음을 알려줌

7. VIP 전문 상담원 연결 서비스

- VIP로 등록된 고객으로부터 전화가 걸려오는 경우, 설정에 의한 VIP 전문 상담원 연결 서비스
- 미리 등록되어진 "VIP 상담그룹"의 상담원들에게 먼저 호 분배가 이루어 지며,
- 모두 통화 중이거나 전화를 받을 수 없는 경우, 일반 상담원에게 호 분배가 이루어 지고,
- 이 때 상담원에게 보여지는 고객 팝업정보에 "**VIP 고객**" 알림
- 서비스 번호 별로 서로 다른 "VIP 상담그룹" 생성 가능
- 고객 DB 유효기간 설정 기능

OneStop CTI Solutions - 마술피리

부가 서비스

8. 고객번호 기반 전국 라우팅 서비스(자동 지사 연결)

- 지역에 관계 없이 지사를 생성하여, 인입 호의 고객 번호를 기반으로 자동 지사 연결 서비스
- 지사 생성은 코드 기반이므로, 한 지역에 지사 수 제한 없이 운용 가능
- 신규 고객의 호 인입 시 디폴트 그룹으로 지정된 상담원들에게 호 분배
- 고객 DB 유효기간 설정 기능
- 지사의 시스템 및 접수 프로그램의 종류에 관계없이 동작
- 지사의 시스템이 "SIP"를 지원하는 경우, 양 시스템 간 SIP Trunk 연동으로 통화요금 미발생

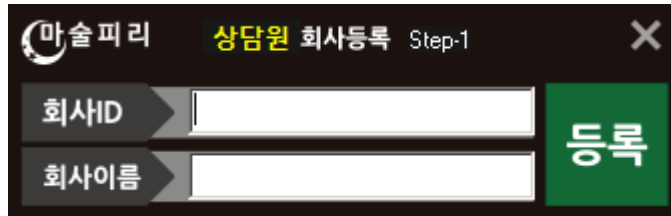
9. 해피 문자 서비스 (SMS/LMS/MMS)

- 고객의 통화 종료 후, 자동으로 문자 발송 서비스
- 상담원과 연결된 콜 / 미연결 콜 고객에게 자동 문자 발송 서비스 (연결콜 메시지 / 미연결 메시지)
- SMS / MMS 가능
- 발송 조건의 주기 설정 (일 / 주 / 월)
- 080수신 거부 고객 데이터 필터링 및 브랜드별 중복 제거

OneStop CTI Solutions - 마술피리

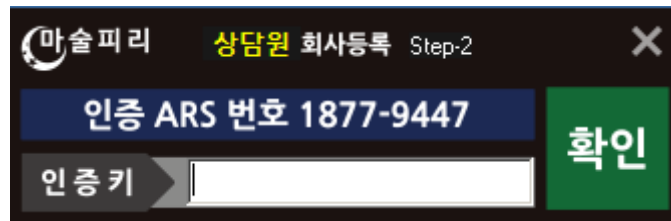
화면 예시

1. 상담원 Application – 관리자 인증(최초 설치 시)



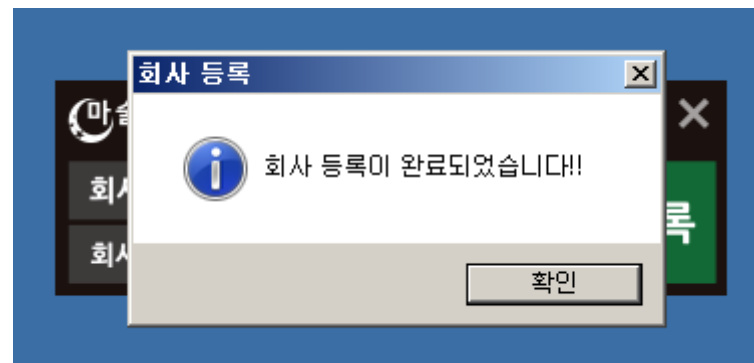
회사ID : 부여 받은 회사 코드 입력 (예 : ss021001)

회사이름 : 회사 명 입력 후 등록 클릭



지정된 관리자의 전화기로 인증 ARS번호로 다이얼링

ARS에서 안내하는 인증번호(6자리) 입력 후 확인 클릭



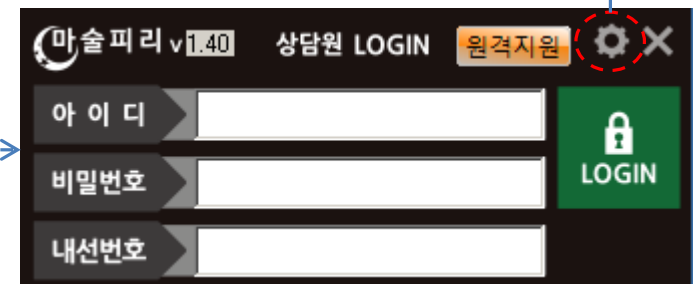
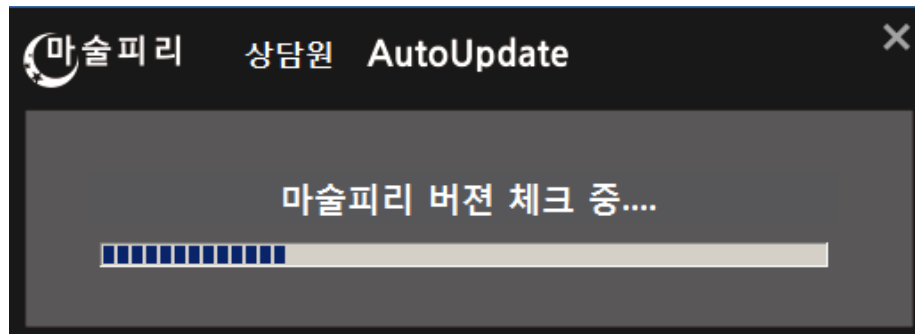
OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 상담원 Application – 로그인



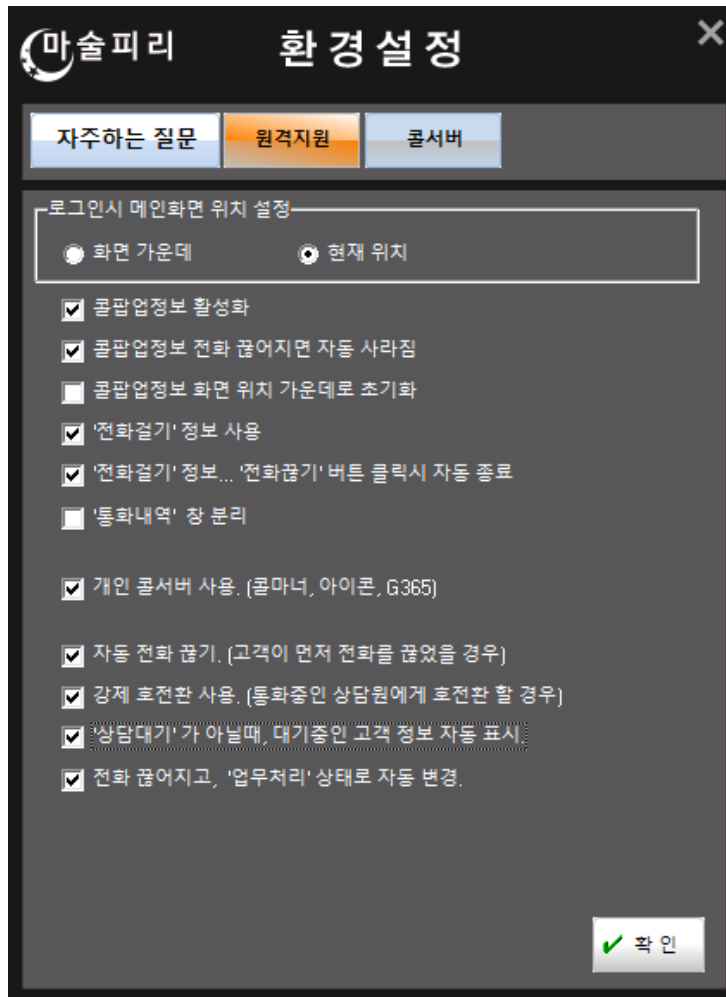
업데이트 및 로그인



OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 상담원 Application – 환경 설정



OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 상담원 Application – 상담 중(자동 호 분배에 의한 인바운드)

마술피리	상담중	음 차단	홀 드	조 직 도	대기고객: 00 명	X
	상담대기	업무처리	전화끊기	호 전 환	상담대기: 00 명	
				통화내역	로 그 인 : 01 명	⚙

인바운드 상담

마술피리

콜팝업 정보

×

안내 멘트						
서비스명 / 지사명	teset		서비스번호	07081213704		
발신자번호	010-4584-8283		착신번호	07081213704		
통화내역	4 건		현재 접수번호	11217389		

접수번호	호인입시간(전화건시간)△	상담원	I/O	발신번호	수신번호	상담내역
11217389	2016-04-18 오후 11:10:59	bubble-4	I	01045848283	070-8121-3704	
11217385	2016-04-18 오후 7:46:08	bubble-4	I	01045848283	070-8121-3704	
11217381	2016-04-18 오후 6:23:42	bubble-4	I	01045848283	070-8121-3704	
11217380	2016-04-18 오후 6:02:01	bubble-4	I	01045848283	070-8121-3704	

당일 통화내역 리스트

메모	메모 기능 – "상담 내역" 에 저장됨	저장	닫기
----	-----------------------	----	----

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 상담원 Application - 대기 호 리스트에서 전화 당겨 받기

The screenshot shows the 마술피리 application interface. At the top, there is a header bar with the 마술피리 logo, a dropdown menu for '업무처리종' (Business Processing Type), and buttons for '상담대기' (Waiting for Consultation), '업무처리' (Business Processing), and '전화걸기' (Make Call). To the right, there is a status bar showing '조직도' (Call Volume) and '통화내역' (Call Log). Below this, a blue box displays statistics: '대기고객: 02 명' (Waiting Customers: 02), '상담대기: 00 명' (Waiting for Consultation: 00), and '로그인: 01 명' (Login: 01). A dashed blue arrow labeled '더블 클릭' (Double Click) points from the blue box to a pop-up window titled '대기중인 고객 - (2)' (Waiting Customers - (2)). The pop-up window contains a table with the following data:

서비스명	서비스번호	고객 번호
0. 상황실-기사전화	1877-9417	0104
고객전화	1877-6336	0106

A red arrow labeled '더블 클릭하여 전화 받기' (Double Click to Answer Call) points to the first row of the table.

※ 착신 권한(전화를 받을 수)이 있는 브랜드(대표번호)의 인입 호만 리스트 업 됩니다.

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 상담원 Application – 상담 중(아웃 바운드)

마술피리

OB상담중

음차단, 홀드, 조직도, 대기고객: 00명, 상담대기: 00명, 로그인: 01명

상담대기, 업무처리, 전화끊기, 호전환, 통화내역

01045848283, 18771234

지금 걸고 있는 번호 표시

CID 번호 표시

아웃바운드 상담

마술피리 전화걸기

수신전화번호: 01045848283, 발신(CID) 번호: 18771234, 전화걸기

[서비스명으로 검색], [서비스번호로 검색]

서비스명	서비스번호
080 수신거부 테스트	07081213702
Inbound 테스트	07081213703
teset	18771234
마술피리-인증서비스	18779447
상도트레이딩홍보관	18778189
세종-온세 테스트	07079179978
시사일오 대표번호	18776336
시사일오-5	07081213705
시사일오-6	07081213706
시사일오-7	07081213707
코리아닷컴-인증서비스	18779497

마술피리

상담대기

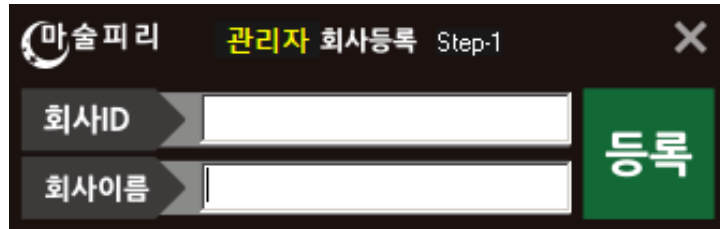
상담대기, 업무처리, 전화걸기, 조직도, 대기고객: 00명, 상담대기: 01명, 로그인: 01명

통화내역

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

1. 관리자 Application – 관리자 인증(최초 설치 시)



마술피리 관리자 회사등록 Step-1

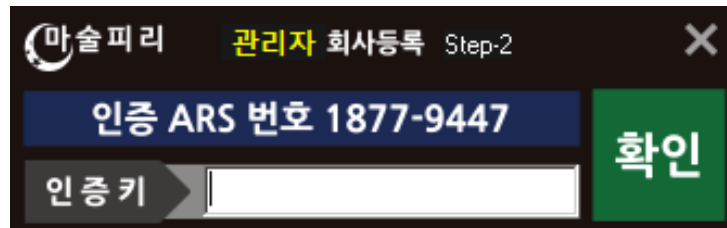
회사ID

회사이름

등록

회사ID : 부여 받은 회사 코드 입력 (예 : ss021001)

회사이름 : 회사 명 입력 후 등록 클릭



마술피리 관리자 회사등록 Step-2

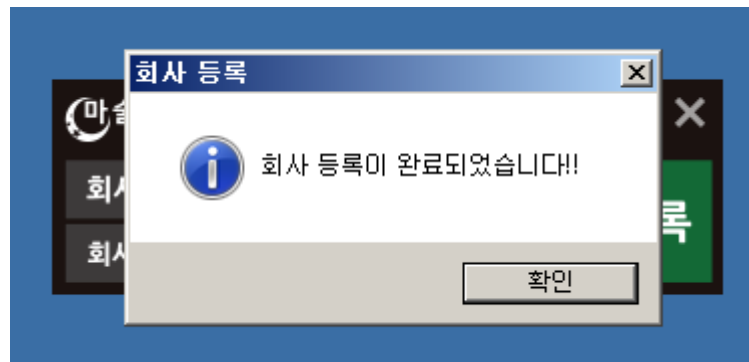
인증 ARS 번호 1877-9447

인증 키

확인

지정된 관리자의 전화기로 인증 ARS번호로 다이얼링

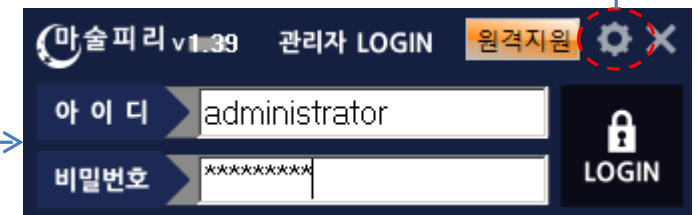
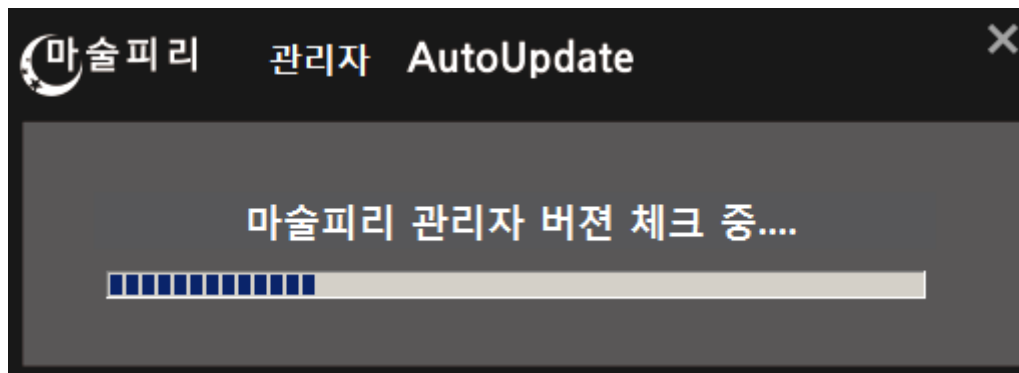
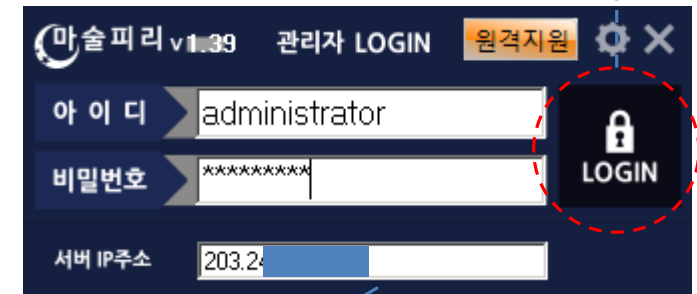
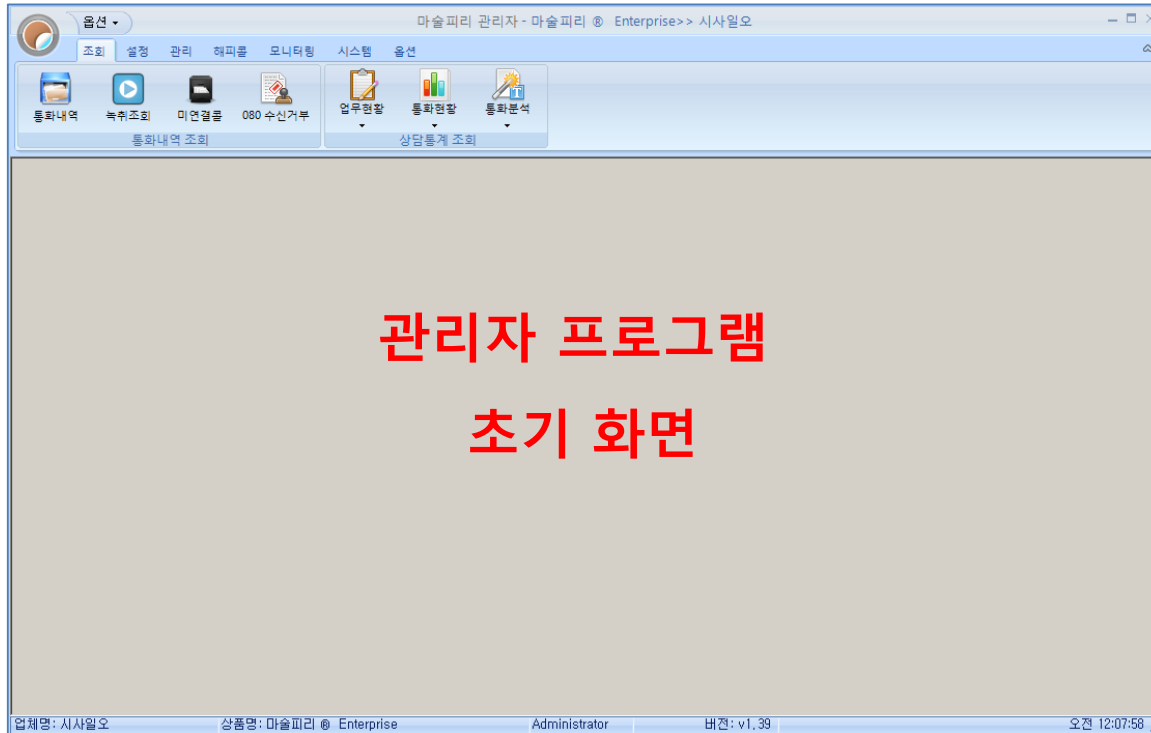
ARS에서 안내하는 인증번호(6자리) 입력 후 확인 클릭



OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

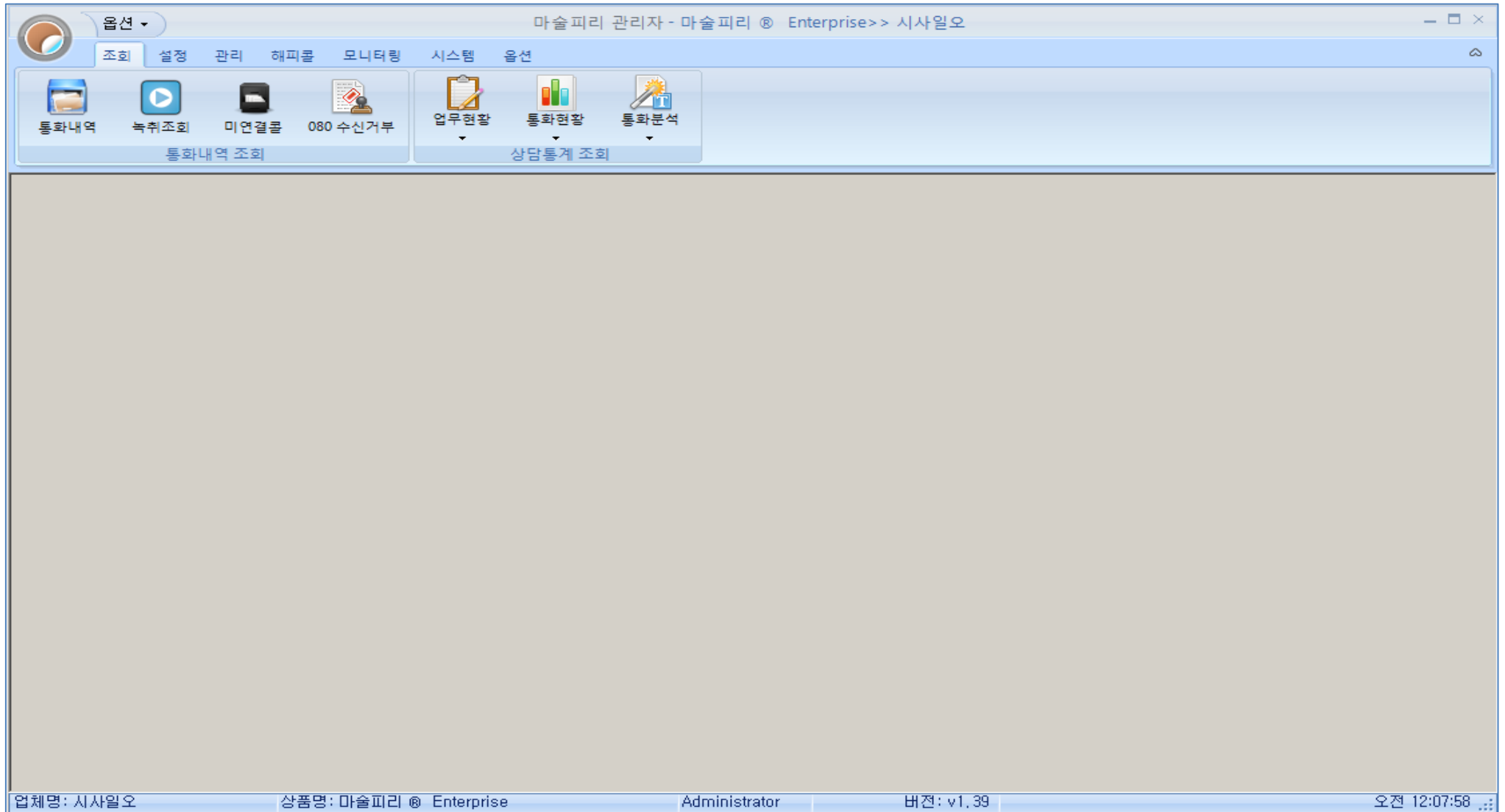
2. 관리자 Application – 로그인



OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application – 로그인(초기 화면)



OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 통화내역 조회

마술피리 관리자 - 마술피리 Enterprise >> 시사일오

통화내역, 녹취조회, 미연결콜, 080 수신거부, 업무현황, 통화현황, 통화분석

통화내역 조회, 상담통계 조회

[통화내역]

조회시작일: 2016-04-15, 상담그룹: (전체), 발신번호: , 착발신구분: 모든콜, 메모검색: , 검색, 엑셀 저장

조회종료일: 2016-04-19, 상담원: (전체), 수신번호: , 업무시작시간: 오전 9시, 조회개수: 1000 / 56

>> 상담그룹: (전체), 상담원명: (전체)

접수번호	호인입시간	호해제시간	CTI큐인입시간	CTI큐해제시간	상담원요청시간	상담원응답시간	상담종료시간	작업종료시간	상담그룹명	상담원ID	상담원명	내
11217360	2016-04-15 오후 8:34:38	2016-04-15 오후 8:34:45	2016-04-15 오후 8:34:40	2016-04-15 오후 8:34:41	2016-04-15 오후 8:34:41	2016-04-15 오후 8:34:42	2016-04-15 오후 8:34:45	2016-04-15 오후 8:34:50	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217359	2016-04-15 오후 8:32:16	2016-04-15 오후 8:32:32	2016-04-15 오후 8:32:17	2016-04-15 오후 8:32:22	2016-04-15 오후 8:32:22	2016-04-15 오후 8:32:23	2016-04-15 오후 8:32:32	2016-04-15 오후 8:32:36	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217358	2016-04-15 오후 8:31:57	2016-04-15 오후 8:32:10	2016-04-15 오후 8:31:59	2016-04-15 오후 8:32:00	2016-04-15 오후 8:32:00	2016-04-15 오후 8:32:01	2016-04-15 오후 8:32:10	2016-04-15 오후 8:32:15	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217357	2016-04-15 오후 8:27:56	2016-04-15 오후 8:28:34	2016-04-15 오후 8:27:58	2016-04-15 오후 8:28:22	2016-04-15 오후 8:28:22	2016-04-15 오후 8:28:23	2016-04-15 오후 8:28:34	2016-04-15 오후 8:28:38	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217356	2016-04-15 오후 7:37:58	2016-04-15 오후 7:38:04	2016-04-15 오후 7:37:59	2016-04-15 오후 7:38:00	2016-04-15 오후 7:38:00	2016-04-15 오후 7:38:01	2016-04-15 오후 7:38:04	2016-04-15 오후 7:38:08	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217355	2016-04-15 오후 7:27:57	2016-04-15 오후 7:28:03	2016-04-15 오후 7:27:59	2016-04-15 오후 7:28:00	2016-04-15 오후 7:28:00	2016-04-15 오후 7:28:01	2016-04-15 오후 7:28:03	2016-04-15 오후 7:28:07	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217354	2016-04-15 오후 6:21:14	2016-04-15 오후 6:21:28	2016-04-15 오후 6:21:22	2016-04-15 오후 6:21:23	2016-04-15 오후 6:21:23	2016-04-15 오후 6:21:24	2016-04-15 오후 6:21:28	2016-04-15 오후 6:21:32	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217353	2016-04-15 오후 5:52:02	2016-04-15 오후 5:52:10	2016-04-15 오후 5:52:03	2016-04-15 오후 5:52:04	2016-04-15 오후 5:52:04	2016-04-15 오후 5:52:05	2016-04-15 오후 5:52:10	2016-04-15 오후 5:52:14	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217352	2016-04-15 오후 5:42:19	2016-04-15 오후 5:42:53	2016-04-15 오후 5:42:21	2016-04-15 오후 5:42:44	2016-04-15 오후 5:42:44	2016-04-15 오후 5:42:45	2016-04-15 오후 5:42:53	2016-04-15 오후 5:42:57	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217351	2016-04-15 오후 5:38:23	2016-04-15 오후 5:38:39	2016-04-15 오후 5:38:25	2016-04-15 오후 5:38:28	2016-04-15 오후 5:38:28	2016-04-15 오후 5:38:29	2016-04-15 오후 5:38:39	2016-04-15 오후 5:38:42	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217350	2016-04-15 오후 5:36:02	2016-04-15 오후 5:36:11	2016-04-15 오후 5:36:04	2016-04-15 오후 5:36:05	2016-04-15 오후 5:36:05	2016-04-15 오후 5:36:06	2016-04-15 오후 5:36:11	2016-04-15 오후 5:36:13	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217349	2016-04-15 오후 5:32:48	2016-04-15 오후 5:33:01	2016-04-15 오후 5:32:50	2016-04-15 오후 5:32:51	2016-04-15 오후 5:32:51	2016-04-15 오후 5:32:52	2016-04-15 오후 5:33:01	2016-04-15 오후 5:33:05	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217348	2016-04-15 오후 5:26:07	2016-04-15 오후 5:26:17	2016-04-15 오후 5:26:09	2016-04-15 오후 5:26:10	2016-04-15 오후 5:26:10	2016-04-15 오후 5:26:11	2016-04-15 오후 5:26:17	2016-04-15 오후 5:26:20	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217347	2016-04-15 오후 5:22:06											
11217346	2016-04-15 오후 5:20:09	2016-04-15 오후 5:20:19	2016-04-15 오후 5:20:10	2016-04-15 오후 5:20:11	2016-04-15 오후 5:20:11	2016-04-15 오후 5:20:12	2016-04-15 오후 5:20:19	2016-04-15 오후 5:20:23	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217345	2016-04-15 오후 5:17:26	2016-04-15 오후 5:17:39	2016-04-15 오후 5:17:27	2016-04-15 오후 5:17:30	2016-04-15 오후 5:17:30	2016-04-15 오후 5:17:31	2016-04-15 오후 5:17:39	2016-04-15 오후 5:17:43	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217344	2016-04-15 오후 4:58:12	2016-04-15 오후 4:58:27	2016-04-15 오후 4:58:14	2016-04-15 오후 4:58:15	2016-04-15 오후 4:58:15	2016-04-15 오후 4:58:16	2016-04-15 오후 4:58:27	2016-04-15 오후 4:58:31	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217343	2016-04-15 오후 4:57:32	2016-04-15 오후 4:57:59	2016-04-15 오후 4:57:34	2016-04-15 오후 4:57:35	2016-04-15 오후 4:57:35	2016-04-15 오후 4:57:36	2016-04-15 오후 4:57:59	2016-04-15 오후 4:58:03	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217342	2016-04-15 오후 4:38:25	2016-04-15 오후 4:38:34	2016-04-15 오후 4:38:27	2016-04-15 오후 4:38:28	2016-04-15 오후 4:38:28	2016-04-15 오후 4:38:29	2016-04-15 오후 4:38:34	2016-04-15 오후 4:38:38	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217341	2016-04-15 오후 4:34:52	2016-04-15 오후 4:34:59	2016-04-15 오후 4:34:56	2016-04-15 오후 4:34:57	2016-04-15 오후 4:34:57	2016-04-15 오후 4:34:58	2016-04-15 오후 4:34:59	2016-04-15 오후 4:35:04	상담1팀	bubble02	bubble-2	3795
11217340	2016-04-15 오후 4:27:05	2016-04-15 오후 4:27:37	2016-04-15 오후 4:27:07	2016-04-15 오후 4:27:12	2016-04-15 오후 4:27:12	2016-04-15 오후 4:27:13	2016-04-15 오후 4:27:37	2016-04-15 오후 4:27:41	관리팀	bubble04	bubble-4	3797
11217339	2016-04-15 오후 4:13:36	2016-04-15 오후 4:13:53	2016-04-15 오후 4:13:47	2016-04-15 오후 4:13:48	2016-04-15 오후 4:13:48	2016-04-15 오후 4:13:49	2016-04-15 오후 4:13:53	2016-04-15 오후 4:13:58	상담1팀	bubble02	bubble-2	3795

조회개수 >> 56

업체명: 시사일오, 상품명: 마술피리 @ Enterprise, Administrator, 버전: v1.39, 오전 12:14:26

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 부가서비스 설정

마술피리 관리자 - 마술피리 ® Enterprise>> 시사일오

조회
설정
관리
해피콜
모니터링
시스템
옵션
보기
도움말

인바운드설정

상담원설정

관리자설정

호분배설정

부가서비스 설정

부가서비스 설정

멘트설정

근무시간

휴일설정

서비스 설정
환경 설정

[부가서비스 설정]

검색
저장

사용중인 부가 서비스 : 마술피리 ® Enterprise

IDX	서비스 상품	서비스 항목	사용 유무	시작 시간	종료시간	전화번호	유효기간(월)
1	마술피리 ® Basic	전체 착신	미사용	08:00	14:00	01045848283	
2	마술피리 ® Basic	개별 착신	사용				
3	마술피리 ® Basic	데이터베이스 보안	미사용	200			
4	마술피리 ® Basic	해피 문자(SMS)	사용				
5	마술피리 ® Plus	전체 필터링	미사용	00:10	23:00		
6	마술피리 ® Plus	개별 필터링	사용				
7	마술피리 ® Plus	수신거부	사용				
8	마술피리 ® Enterprise	Call ROUTING	미사용				7
9	마술피리 ® Enterprise	라우팅 DB 보안	미사용				
10	마술피리 ® Expert	VIP ROUTING	사용				

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 부가서비스 설정 (데이터베이스 보안)

마술피리 관리자 - 마술피리 ® Enterprise>> 시사일오

조회 설정 관리 해피콜 모니터링 시스템 옵션 보기 도움말

인바운드설정 상담원설정 관리자설정 호분배설정 서비스 설정
부가서비스 설정 부가서비스 설정 환경 설정

[부가서비스 설정]

검색 저장

사용중인 부가 서비스 : 마술피리 ® Enterprise

IDX	서비스 상품	서비스 항목	사용 유무	시작 시간	종료시간	전화번호	유효기간(월)
1	마술피리 ® Basic	전체 착신	미사용	08:00	14:00	01045848283	
2	마술피리 ® Basic	개별 착신	사용				
3	마술피리 ® Basic	데이터베이스 보안	사용	1			
4	마술피리 ® Basic	해피 문자(SMS)	사용				
5	마술피리 ® Plus	전체 필터링	미사용				
6	마술피리 ® Plus	개별 필터링	사용				
7	마술피리 ® Plus	수신거부	사용				
8	마술피리 ® Enterprise	Call ROUTING	미사용				
9	마술피리 ® Enterprise	라우팅 DB 보안	미사용				
10	마술피리 ® Expert	VIP ROUTING	사용				

데이터 보안

마술피리의 모든 고객 데이터 중 1일 이전 데이터를
매일 오전 7시 이후 마스킹(*)처리 합니다.
처리후 복구 불가 합니다!!
고객 데이터 필요시 백업을 받으신 후 날짜를 입력 및 "사용" 으로 저장해 주십시오

확인

위의 예시는
데이터 암호화 시점(매일 오전 7시)을 기준으로 1일전까지의 데이터 암호화
통화내역 등 조회 시 고객번호가 "*****848283" 으로 출력

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 인바운드 설정(지사 설정)

마술피리 관리자 - 마술피리 ® Enterprise >> 시사일오

조회 설정 관리 해피콜 모니터링 시스템 옵션 보기 도움말

인바운드설정 상담원설정 관리자설정 호분배설정 부가서비스 설정 멘트설정 근무시간 휴일설정

서비스 설정

부가서비스 설정 환경 설정

[인바운드 설정]

(호분배 그룹 검색) X (대표번호 검색) X
(착신번호 검색) X (서비스명 검색) X

추가 수정

>> 인바운드 설정

기본 정보					
/	호분배그룹	대표번호	착신번호	서비스명	명의자/통신사
☐	9100	1877-6336	07081213700	시사일오 대표번호	시사일오/KCT
☐	9101	1877-9497	07081213701	코리아닷컴-인증서비스	
☐	9102	070-8121-3702	07081213702	080 수신거부 테스트	
☒	9103	070-8121-3703	07081213703	라우팅테스트	
☐	9104	1877-1234	07081213704	teset	
☐	9105	070-8121-3705	07081213705	시사일오-5	
☐	9106	070-8121-3706	07081213706	시사일오-6	
☐	9107	070-8121-3707	07081213707	시사일오-7	
☐	9108	070-8121-3708	07081213708	1콜마너 테스트	
☐	9109	070-8121-3709	07081213709	아이콘 테스트	
☐	9110	070-8121-3710	07081213710	세종텔레콤-데모용	
☐	9120	1877-8189	07081213720	상도트레이들홍보관	07081213720
☐	9155	1877-9447	07081213755	마술피리-인증서비스	
☐	9999	064-1599-1599	06415991599	1599 라우팅	

인바운드 설정 추가/수정

호분배 그룹: 9103 대표번호: 070-8121-3703
 착신번호: 07081213703 서비스명: 라우팅테스트
 명의자/통신사: 안내문구:
 TEL 서버 사용 여부:
☒ 로지 ☒ 콜마너 ☒ 콜마트 ☐ 아이콘 ☐ G365
☐ 인성 ☐ 로지 8바이트 ☒ 스피드/로지 ☐ 예비 3 ☐ 예비 4
 멘트 설정:
 CTI-Q 대기 멘트: daeri VIP CTI-Q 대기 멘트: vip
 이름 없는 VIP IVR 멘트: 이름 있는 VIP IVR 멘트:
 개별 착신 설정:
 개별 착신 사용여부: 미사용 착신 번호: 01092995802
 개별 착신 시작 시간: 0800 개별 착신 종료 시간: 1400
 개별 필터링:
 개별 필터링 사용여부: 미사용 필터링 멘트: daeri_ars
 필터링 시작 시간: 0800 필터링 종료 시간: 2100
 080 수신거부:
 수신거부 사용여부: 미사용 수신거부 멘트:
 VIP 라우팅:
 VIP 라우팅 사용여부: 미사용 사용 그룹: (전제)
 Call 라우팅:
 Call 라우팅 사용여부: 사용 디폴트 그룹: (전제)
 * 대기중인 고객 색상: 라우팅테스트 * 호분배 우선순위: 1 순위
☒ 저장 후 창 닫기

조회개수 >> 14
 업체명: 시사일오 상품명: 마술피리 ® Enterprise Administrator 버전: v1.47

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 상담원 호분배 설정 (권한 복사 기능)

The screenshot shows the '호분배 권한 설정' (Call Distribution Permission Setting) window in the 마술피리 관리자 (Magic Pipe Administrator) application. The window is titled '호분배 권한 복사 ...' (Call Distribution Permission Copy ...). It features a left sidebar with a tree view of call distribution permissions, including '상담원' (Agent) and '호분배' (Call Distribution). The main area is divided into three sections: a top section for selecting a source agent (원본 상담원 이름 and ID), a middle section for selecting a target agent (그룹 및 상담원 리스트), and a bottom section for copying the permissions (복사할 상담원 리스트). The bottom section contains a table with columns '상담원 이름' (Agent Name) and '상담원 ID' (Agent ID), listing various test agents like '아이콘 테스트 0', 'test7', 'test3', 'test2', and 'test10'. A 'Clear' button is located next to the table header. On the right side of the window, there is a table showing the copied permissions with columns '호' (Call) and '우선순위' (Priority), displaying a list of zeros.

호	우선순위
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

2. 관리자 Application - 라우팅 지사관리

The screenshot displays the '마술피리 관리자 - 마술피리 Enterprise >> 시사일오' application window. The interface includes a top menu bar with options like '조회', '설정', '관리', '해피콜', '모니터링', '시스템', and '옵션'. Below this is a toolbar with icons for 'VIP 고객', '수신거부 고객', '지사 관리', '고객 관리', '고객 관리', and 'Call 라우팅'. The main content area is titled '[Call 라우팅 - 지사 관리]' and features search fields for '(서비스명 검색)' and '(대표번호로 검색)'. A table on the left lists service names and their corresponding representative numbers. A table on the right shows a list of agents with checkboxes, codes, names, phone numbers, and usage status. The bottom status bar indicates the user is 'Administrator' and the version is 'v1.39'.

마술피리 관리자 - 마술피리 Enterprise >> 시사일오

조회 설정 관리 해피콜 모니터링 시스템 옵션

VIP 고객 수신거부 고객 지사 관리 고객 관리 고객 관리 Call 라우팅

[Call 라우팅 - 지사 관리]

(서비스명 검색) (대표번호로 검색)

>>서비스명 / 대표번호

서비스명	대표번호	호분배그룹
Inbound 테스트	070-8121-3703	9103
시사일오 대표번호	1877-6336	9100
시사일오-5	070-8121-3705	9105

추가 수정 삭제

>>서비스명: 시사일오 대표번호: 1877-6336

코드번호	지사명	전화번호	사용유무
☒ 100000	수도권	07081213702	사용
☐ 100001	인천	07081213708	사용
☐ 100002	대전	07081213707	사용
☐ 100003	대구	044123444	미사용
☐ 100014	광주	01089736885	사용

조회개수 >> 3 조회개수 >> 5

업체명: 시사일오 상품명: 마술피리 Enterprise Administrator 버전: v1.39 오전 12:20:21

OneStop CTI Solutions - 마술피리

화면 예시

3. 콜 현황 모니터링(전광판)



OneStop CTI Solutions - 마술피리

솔루션 상품 구성

상품구분	부가서비스	비고
마술피리 Basic	기본 + 자동 착신전환 서비스 해피 문자 서비스	전체 착신/개별 착신 (시간 범위 적용) 인입 호 종료 후 자동 SMS/MMS 전송
마술피리 Plus	마술피리 Basic + 080수신거부 처리 서비스 ARS필터링 서비스 대기호 리스트 콜 픽업 서비스 강제 호 전환 서비스	080 번호 이동 전체 ARS필터링 (시간 범위 적용) 개별 ARS필터링 (시간 범위 적용) 대기고객 리스트 더블클릭 전화 받기 호전환 대상이 통화중인 경우 사용
마술피리 Expert	마술피리 Plus + VIP 전문 상담원 연결 서비스	VIP Routing
마술피리 Enterprise	마술피리 Expert + 고객 DB기반 콜 라우팅 서비스 (자동 지사 연결)	Call Routing 단일번호 전국 서비스

OneStop CTI Solutions - 마술피리

솔루션 비교

항목	키폰 시스템	"N" 사 CTI시스템(독립서버 구축형)	마술피리 (독립서버 구축형)
CTI(Computer and Telephony Integration) 기반	X	O	O
서비스 설정	키폰 유지보수 회사에서 설정	웹 기반 관리자 설정	프로그램 기반 관리자 설정
상담원, 관리자 프로그램 인증	해당 없음	해당 없음	관리자 휴대폰 ARS 인증
상담원, 관리자 프로그램 자동 업데이트	해당 없음	해당 없음	프로그램 실행 시 업데이트 체크 및 업데이트
데이터 베이스 보안	해당 없음	취약(데이터베이스 접속포트 및 계정 오픈)	강화 (외부 접속 차단 및 데이터베이스 암호화[고객번호])
부가서비스	해당 없음	자동 착신 전환 (전체 / 개별 적용) ARS 필터링 (전체 적용)	자동 착신 전환 (전체 / 개별 적용) -- Basic 상품 해피문자 서비스 -- Basic 상품(통신사 SMS 상품계약 필수) ARS 필터링 (전체 / 개별 적용) -- Plus 상품 080 수신거부 처리 서비스 -- Plus 상품 대기 호 리스트 콜 픽업 서비스 -- Plus 상품 강제 호 전환 서비스 -- Plus 상품 VIP 전문 상담원 연결 서비스 -- Expert 상품 고객 DB기반 콜 라우팅 서비스(전국 서비스)-- Enterprise 상품
녹취 기능	별도 하드웨어 설치 필요	자동 전수 녹취	자동 전수 녹취
상담원 프로그램 옵션	해당 없음	해당 없음	스크린 팝업 활성화/비활성 스크린 팝업 당일 콜 이력 제공(인/아웃바운드) 통화 후 팝업 자동 종료 활성/비활성 전화 걸기 정보 표시 활성/비활성 자동 전화 끊기 (고객이 전화 끊은 후 자동 전화끊기) 착신권한 있는 번호에 대해서만 알람 강제 호 전환 활성/비활성 대기 고객 리스트 팝업 활성/비활성 상담 종료 후 자동 상담대기 활성/비활성
접수 프로그램 TAPI 연동	로지(추가 하드웨어 비용 발생)	아이콘, 콜마트	콜마너, 아이콘, G365, 스피드 등
전광판 기능	해당 없음	웹에서 일부 가능	관리자 프로그램을 통한 전광판 화면 제공

OneStop CTI Solutions - 마술피리

기본 인프라 구성

구성 요소	내용	비고
인터넷 회선	CTI 서버가 사용할 고정 공인IP 1개 사무실 인터넷 용 유동 공인IP 1개 이상 (공유기 필요)	
UPS(AVR기능)	무정전전원장치 - 장비에 일정한 전류/전압 공급(AVR기능) - 정전 시 배터리 사용 기능	APC SUA1000I Smart-UPS 또는 EMERSON Liebert PSA1000MT3-230U 권 장 (서버 및 인터넷 스위치 전원공급)
Server (1U)	CTI Server 규모에 따른 스펙 구성 협의 가능 통신랙에 마운트 가능한 사이즈	IP-PBX, IVR, CTI, Database, Recording
전화기(IP-Phone)	상담원 전화기	헤드셋 별도 구매
통신랙(Rack)	서버 및 네트워크 장비 마운트	

OneStop CTI Solutions - 마술피리

솔루션 문의

시사일오 전 성 모 이사

Phone 1877-6336

Mobile 010-9338-0128

E-mail jsm6873@si415.co.kr

Web <http://www.si415.co.kr>

감사합니다.