

아톡비즈 CRM 서비스 제안서

Tel
1877 - 8280

E-mail
atalkbiz@goodtelecom.co.kr

About us

아톡비즈 CRM

모든 업종, 모든 서비스에 적용 가능한 맞춤형 고객관리 프로그램

지금까지 우리 회사에 맞는 CRM 프로그램이 있었을까? 생각하셨다면

아톡비즈에서 업종업무 환경에 맞게 필요한 항목들을 직접 편집하여 사용하세요.



아톡비즈 Security

편리하고 안정된 아톡비즈 클라우드 서비스를 만나보세요.

통신 & Protocol

SIP (RFC3261)

WebRTC
(Web Real-Time Communication)

SIP, RTP 등 표준을 준수하고, 동시호수, CPS, 호 완료율 등 VoIP 기본 기능과 적정수준 이상의 성능품질을 보유 (TTA verified)

암호화 방식

OAuth 2.0 인증과 SSL/TLS 프로토콜 사용으로 개인정보 보안 보장

DTLS/sRTP를 기본적으로 제공하여 강력한 통화 보완서비스

호 제어 및 통화 보안을 위하여 TLS1.2 와 sRTP를 지원하고, RSA기반 키 관리, AES 기반 TLS 암호화 알고리즘, AES 기반 sRTP 암호화 알고리즘을 수용 (TTA verified)

보안 관제

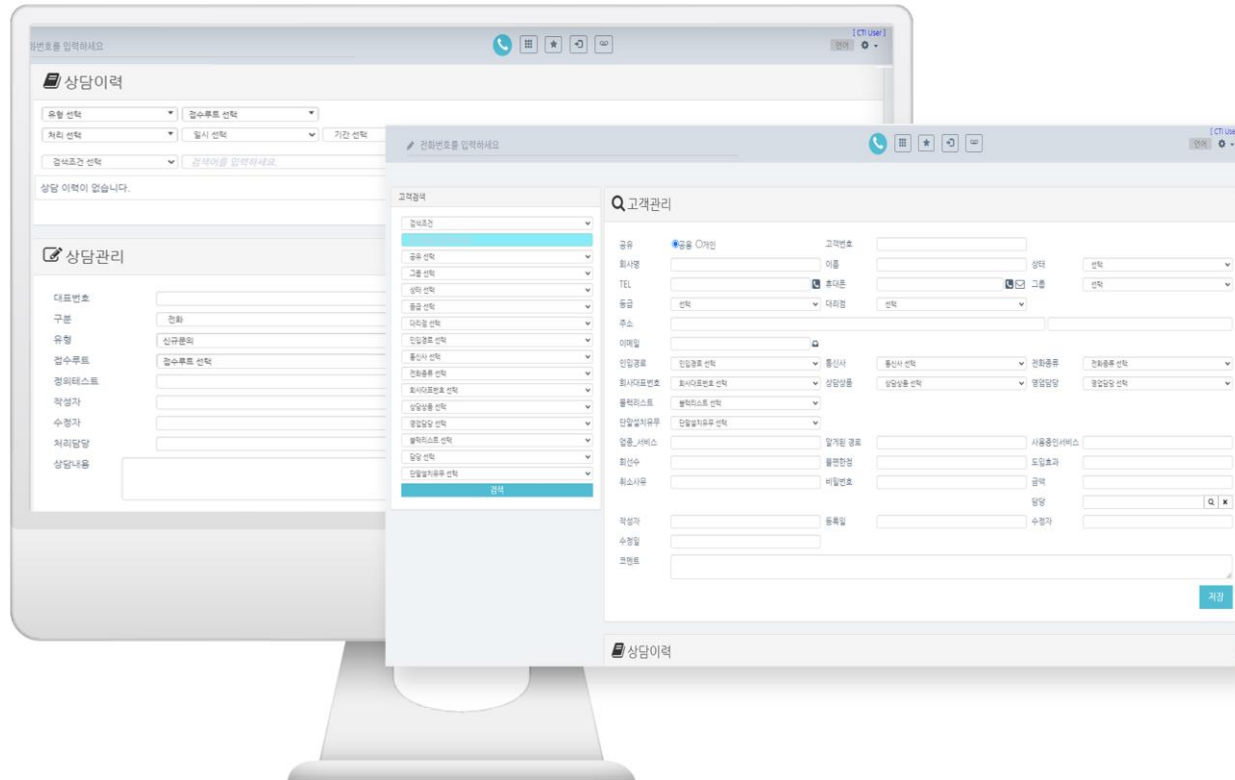
아톡비즈 관련 시스템 KT, SK Broadband, LG IDC를 통한 클라우드 연결

한국통신인터넷기술(주) 보안관제 전문 업체를 통한 24시간 관제

과학기술정보통신부 인증 제2018 (110-81-43208)호

식별 및 인증, 안전한 암호지원, 보안관리, 자체시험, 접근통제, 전송 데이터보호, 감사기록, 인증서관리 등 강화된 보안 기능을 제공(TTA verified)

편리한 고객관리



01

웹 기반 로그인으로 어디서나
자유롭게 접속하여 고객관리

02

필요한 회선만큼 임대하여
추가비용 없이 간편 사용

03

업체 성격에 맞지 않는
정형화된 CRM에서 벗어나
커스터마이징

커스터마이징_고객관리

:: 숨김 처리 가능 항목

공유 | 고객번호 | 회사명 | 이름 | 상태
TEL | TEL1 | 휴대폰 | 등급 | 주소 | 이메일

:: 항목추가 가능 범위

선택형/날짜형(9EA)
+ 텍스트형(15EA) + 카테고리형(2EA)

:: 코멘트 영역

Q 고객관리

공유 ☒ 공유 ☐ 개인 고객번호

회사명 이름 상태

TEL 휴대폰 그룹

등급 대리점

주소

이메일

인입경로 통신사 전화종류

회사대표번호 상담상품 영업담당

블랙리스트

단말설치유무

업종_서비스 알게된 일 사용중인서비스

회선수 불만인정 도입효과

취소사유 비밀번호 금액

작성자 등록일 담당

수정일

코멘트

저장

TIP

사용 환경에 따라 관리자 페이지에서 **불필요한 항목을 숨김 처리**하거나 **필요한 항목을 수정 및 추가**할 수 있으며, 고객과 상담에 대한 **코멘트를 통해 CRM 사용 직원들과 공유**할 수 있습니다.

커스터마이징_상담관리

::항목 추가 가능 범위

선택형/날짜형(9EA)
+ 텍스트형(6EA) + 카테고리형(2EA)

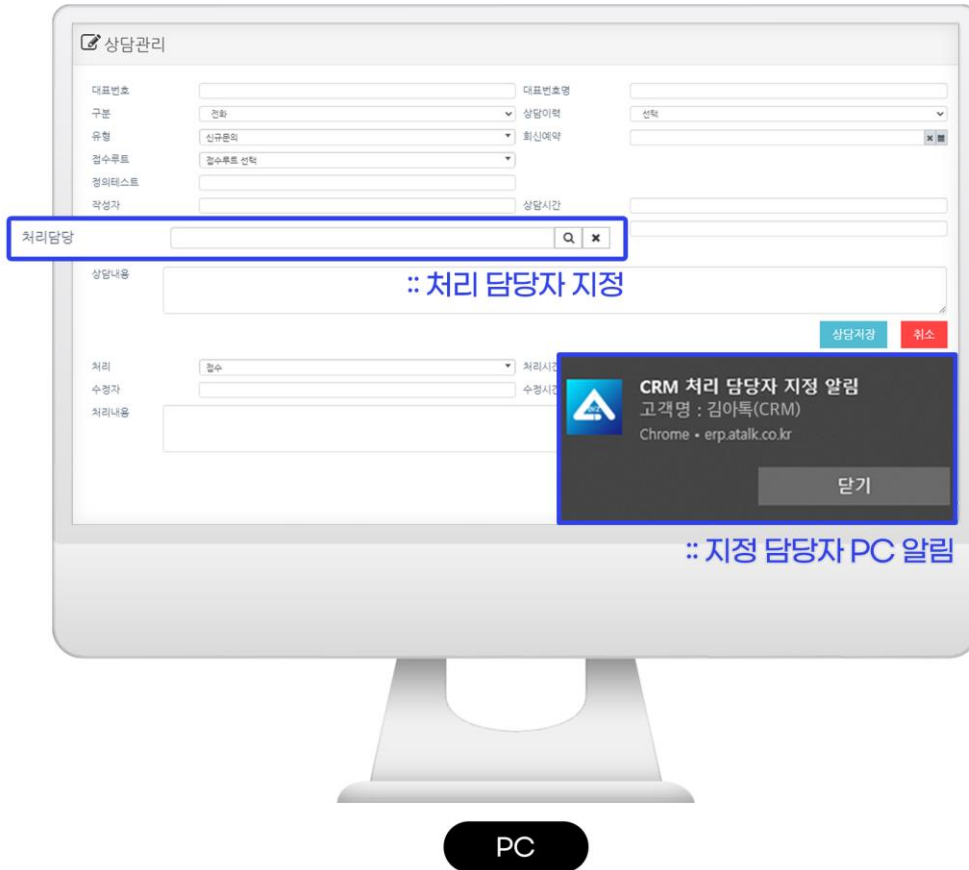
상담관리

대표번호		대표번호영	
구분	전화 ▼	상담이력	선택 ▼
유형	신규문의 ▼	회신예약	x
접수루트	접수루트 선택 ▼		
정의테스트			
작성자		상담시간	
수정자		수정시간	
처리담당	Q x		
상담내용			
		<button>상담저장</button>	<button>취소</button>
처리	접수 ▼	처리시간	
수정자		수정시간	
처리내용			
		<button>처리저장</button>	

TIP

상담관리를 통해 상담 내용 등록 시 **추가적으로 기입해야 하는 항목을 추가**하거나 **사용 환경에 따라 편집**하여 사용할 수 있습니다.

처리 담당자 지정 / 알림



TIP

담당자를 지정하여 담당자의 PC / 모바일로 푸시 알림을 보낼 수 있으며,
지정된 담당자는 어디서나 상담 내용을 확인해 처리 상태를 변경할 수 있습니다.

고객상담 이력 & 기록

통화내역 관리

날짜 | 통화 종류 | 녹취

문자발송 관리

날짜 | 수·발신 번호
| 문자내용 | 문자유형

콜백 관리

상담원 | 처리상태
| 접수시간 | 처리시간

상담이력

유형 선택

접수루트 선택

처리 선택

일시 선택

기간 선택

시작일

종료일

검색조건 선택

검색어를 입력하세요

검색

상담 이력이 없습니다.

상담관리

예약문자

통화내역

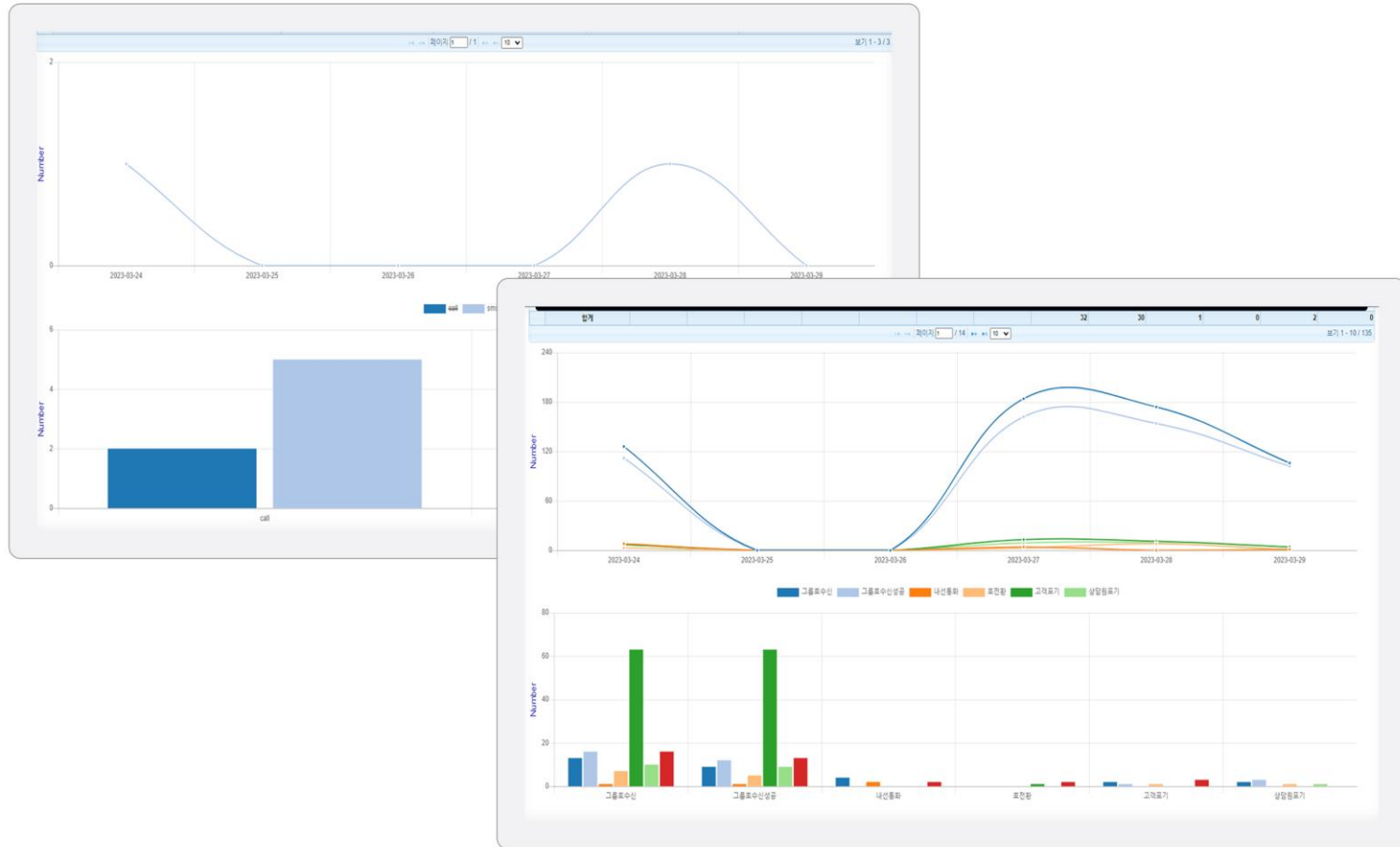
SMS 발송내역

CallBack 목록

TIP

고객을 조회하거나 고객 전화를 수신한 경우 **고객과 소통한 모든 이력을 한번에 확인**할 수 있습니다.

상담원 통계



TIP

고객문의 분류, 상담원 인원 분배, 상담원 개인 통계 등

통화와 관련된 통계를 제공하여 **통계 데이터 활용 및 업무 상태를 파악**할 수 있습니다.

설문조사

The top screenshot displays a survey results table with the following data:

질문번호	질문내용	답변내용	응답시간	전체	미완료	완료	진행률	비고
1	가장 좋아하는 음식은?	국수	2023-02-09 10:44:56	21	18	1	14.28 %	시작
2	가장 좋아하는 음식은?	김치	2022-12-22 16:36:55	2	0	1	100.00 %	시작
3	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-11-29 13:23:13	15	9	4	40.00 %	시작
4	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-11-16 09:26:50	29	23	1	20.00 %	시작
5	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-10-26 15:15:39	3	3	0	0.00 %	시작
6	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-10-26 15:15:31	0	0	0	0.00 %	시작
7	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-10-26 15:15:20	10	7	1	30.00 %	시작
8	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-10-20 09:09:48	5	2	0	60.00 %	시작
9	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-05-12 09:09:55	193	185	1	4.14 %	시작
10	가장 좋아하는 음식은?	국수	2022-01-07 09:03:44	100	83	14	47.00 %	시작

The bottom-left screenshot shows the survey configuration screen with the following details:

- 설문조사명: 10월20일
- 설문 시작일: 2022-10-26
- 설문 종료일: 2022-10-29
- 결과 조회 시작일: 2022-10-26
- 결과 조회 종료일: 2022-10-29
- 설문 진행상태: 시작
- 설문조사 대상 직원: 김민
- 설문내용: 설문지작성
- Q1: 1번 샘플 질문입니다. (보기) 선택 가능 합니다.
- A1: 1. 답변1 2. 답변2 3. 답변3 4. 답변4 5. 답변5 6. 답변6 7. 답변7 8. 답변8
- Q2: 2번 샘플 질문입니다. (보기) 선택 가능 합니다.
- A2: 1. 답변1 2. 답변2 3. 답변3 4. 답변4 5. 답변5 6. 답변6 7. 답변7 8. 답변8
- Q3: 3번 샘플 질문입니다. (보기) 없으니 생각을 말씀해주시기 바랍니다.
- A3: 자유응답

The bottom-right screenshot shows the survey execution screen with the following details:

- 전행중인 설문조사: 설문조사명11111 (19)
- 전행단계: 대상조회
- 설문대상: 김민
- 번호: 01000010001, 01000010002, 01000010003, 01000010004, 01000010005, 01000010006, 01000010007, 01000010008, 01000010009, 01000010010
- 전행단계: 완료, 진행, 미완료, 미진행
- 샘플 설문조사명11111
- 총질문4 설문조사 상세정보 보기
- 1. 1번 샘플 질문입니다. (하나만 선택해 주시기 바랍니다.)
- 2. 2번 샘플 질문입니다. (복수 선택 가능 합니다.)
- 3. 3번 샘플 질문입니다. (보기가 없으니 생각을 말씀해주시기 바랍니다.)
- 사용자 입력
- 다음

TIP

양식 파일에 맞춰 **CRM이 자동으로 설문조사를 실행해**
 고객에게 **직접 전화를 걸지 않아도 설문조사**를 할 수 있으며,
엑셀을 통해 응답자 수를 확인할 수 있습니다.

다양한 편의 기능



모바일 연동

고객의 상담 이력을
모바일로 연동



협업 툴

채팅, 게시판, 조직도,
공지사항, 화상/음성회의



문자·예약문자·알림톡

기업번호로 문자 수.발신 /
템플릿 설정



회신예약

회신 예약 날짜, 시간 저장 /
5분 전 팝업 알림



관리자 페이지

관리자 페이지 제공 /
DB 업로드 및 다운 가능

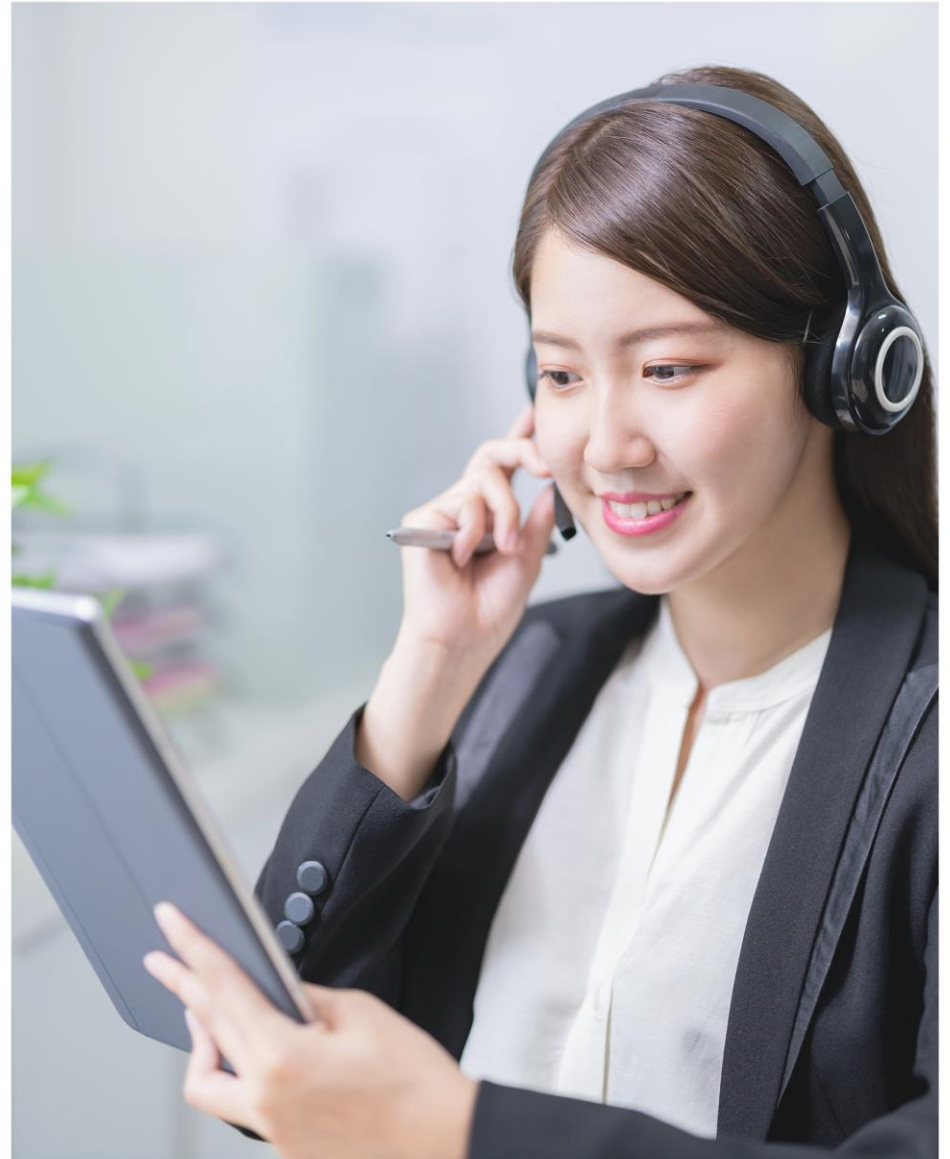
WITH ATALKBIZ CRM

고객의 상담 만족도를 높일 수 있습니다.

01 SOLUTION

신뢰도를 높이는 상담

고객의 추가 설명 없이도 상담원이 상담이력을 확인 후 응대하므로 불필요한 언급이 줄어들어 고객과 상담원의 신뢰도는 증가합니다.





WITH ATALKBIZ CRM

우리 회사만의 프로그램을 만들 수 있습니다.

02 SOLUTION

업종별 맞춤 시스템

기업 업무 환경에 맞춰 항목 커스터마이징이 가능해

업종 특성에 맞춰 구축하지 않아도

맞춤형으로 프로그램을 사용할 수 있습니다

WITH ATALKBIZ CRM

어디서든 고객과 기업을 이어줍니다.

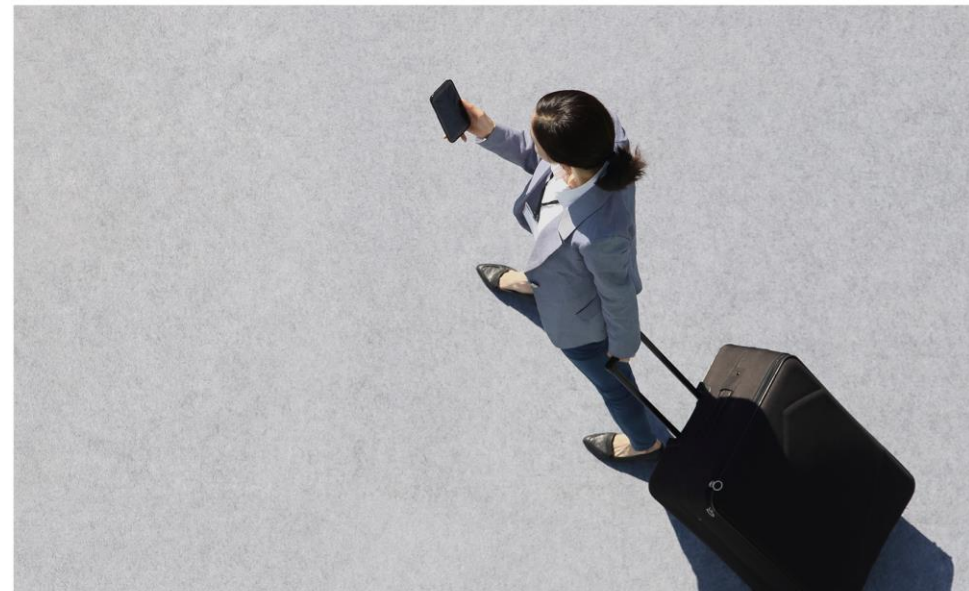
03 SOLUTION

자유로운 근무 환경

클라우드 방식으로 장소 제약 없이 고객 관리 업무를 볼 수 있습니다.

외근, 출장, 재택근무에도 인터넷이 되는 환경이라면

자유롭게 프로그램을 이용할 수 있습니다.



아톡비즈 CRM을 도입하게 된 이유

쇼핑몰

“
고객의 상담 이력을 확인할 수 없어
매번 초기 상담을 진행해야 하며
제품명을 전부 입력해야만 하는 불편함
”

센터

“
담당 사회복지사에게
전화를 넘기고 **고객명과 통화 내용을**
설명 하는데 시간 소모
”

인테리어

“
현장을 나갈 때마다 사무실로 들어오는
전화를 직원을 통해야만 알 수 있으며,
핸드폰으로 전화가 올 경우
고객의 이전 상담 내용 확인 불가
”

부동산 관리

“
고객 민원 접수와 처리 담당의
부서가 달라 업무 처리 상태를
일일이 확인해야 하는 불편함
”

렌탈

“
전화 인입 시 **신규 고객인지**
기존 고객인지 알 수 없으며,
기존 고객의 경우 렌탈 제품과
이전 상담 내용을 엑셀로 검색해야만 해
업무 효율이 떨어짐
”

마케팅 회사

“
광고 사이트가 많고,
매체별로 번호가 운영중인데
어느 매체를 통해 고객이 전화했는지
확인하기 어려움
”

아톡비즈 CRM으로 기업의 고민을 해결하세요.

함께 쓰면 더욱 좋은 서비스

아톡비즈 CRM 상품은 여러 부가서비스와 함께 이용하실 수 있습니다.
업체별 맞춤형 컨설팅을 해드립니다.



IVR

자동음성안내 기능으로
N단계 시나리오 지원

단순 시간 / 요일 / 휴일별 음성안내부터
복잡한 N단계 시나리오 구축



통계

모든 통화 기록 데이터화

통화 이력부터 상담원, 그룹별,
IVR 통계로 고객 전화 인입 경로부터
상담원의 업무 처리 등 데이터 확인



통합상담 (채팅솔루션)

흩어져 있는 채팅 통합 관리

전국대표번호 문자, 카카오톡 채널톡,
네이버톡톡, 인스타그램, 페이스북을
한 페이지에서 응대



녹취

통화내역 녹음 및 청취 기능 제공

별도의 단말 장비 및 인프라 추가 없이
녹취 가능하며, 외장하드 및 서버 보유 시
실시간 전송 가능(FTP, SFTP 전송)



콜백

미스콜 방지 시스템

통화중이나 부재중 등으로 인해
전화를 받지 못할 상황이 발생할 경우
콜백으로 연결



대표번호 그룹

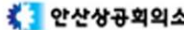
여러 개의 번호 사용 시 회선 분할 및 확인

번호 별로 전화기를 설치할 필요가 없으며
전화 인입 시 고객이 어느 번호로 전화했는지
경로를 확인하고 응대 가능

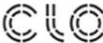
REFERENCE

아톡비즈 솔루션은 스마트한 경험을 제공합니다.

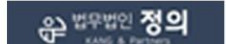
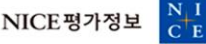
공공기관

 LH 한국토지주택공사	 kotra 대한무역투자진흥공사	 캠프코 한국자산관리공사	 KIBO 기술보증기금	 경기도일자리재단	 문화재청 공능유적본부
 KRX 한국거래소	 안산상공회의소	 서울특별시 자립지원전담기관	 KOEM 예향환경관리공단	...	

제조·유통

 FILA	 SAMYANG	 서울우유협동조합	 INTERPARK QUBRIDGE	 pico gram	 HANSSEM
 FromBIO	 SKECHERS	 도루코리빙	 SKF	 Tara 타라유통	 miro
 삼천당제약(주)	 American Standard	 AJ 네트워크스	 LUMENA	 INTERPARK 아이마켓코리아	 NEWTREE (이)농트레
 NEFS	 DECATHLON	 CLO CLO Virtual Fashion	 KORCHINA KORCHINA F&B	...	

법인·금융

 YF law firm Youl 법무법인예율	 다울회계법인 DAEWOO HUIJE ACCOUNTING CORPORATION	 윤 변호법인 KANG & Partners	 mazars	 the WAVE 특허법인 더웨이브	 banksalad
 NICE 평가정보 NICE	 finda	 E9pay	 LOTTE CHEMICAL 롯데케미칼	...	

엔터테인먼트
기타

 SM ENTERTAINMENT	 YG ENTERTAINMENT	 kakao ENTERTAINMENT	 WATCHA PLAY	 TVING	 BLUE BOTTLE COFFEE
 danawa	 Seoul Auction 서울옥션	 idp INTERNATIONAL EDUCATION SPECIALISTS	 HYUNDAI 현대드림투어	 설앱	...

고객과 기업을 이어주는 아톡비즈

업무시간

평일 09:00 ~ 18:00

*공휴일 휴무

전화문의

Tel 1877 - 8280

온라인문의

E-mail atalkbiz@goodtelecom.co.kr