



INTRODUCTION

TOTAL IPCC ALL-IN-ONE 솔루션

CONTENTS



01

링스테크 회사 소개

1. 일반현황
2. 구축 사례 상세내역

02

WEB-TICS (상담 APPLICATION 솔루션)

1. 개요
2. WEB-TICS Architecture
3. 특징점
4. 기능목록
5. 주요화면 구성
6. 기타화면구성

1. 일반현황

(주) 링스테크는 SI 및 CTI/WEB Solution의 개발 및 공급을 통한 IT Total Solution Provider로써 주도적은 역할을 수행하고 있습니다.
또한 링스테크의 조직은 고객에게 진정한 가치를 제공하고 고객의 성공에 기여하기 위한 경영의 Partner 정신이 담겨 있습니다.



링스테크

기업설립	2020년 02월 24일
대표이사	이 재 용 대표이사
소재지	금천구 가산동 STXV 타워
전화번호	02-805-9836

2024	젠데스크 파트너쉽
2021	ALL-IN-ONE 솔루션 패키지 출시
2020	(주)링스테크 사업자 변경
2019	Sip Softphone (영상/음성) 출시
2016	건설자 분양상담 프로그램 패키지 개발 및 납품
2012	전광판 솔루션 출시
2011	콜센터 구축사업 집중화를 위한 (주)틴필 물적 분할
2010	WEB-TICS 솔루션 Version UP
2009	(주)틴필 과 코아맥스(주) 합병
2007	WEB-TICS 출시
2006	피자헛 홈서비스 센터 운영 및 시스템 컨설팅 MOU 체결
2005	(주)틴필 설립

주요 사업

SI SERVICE 부분

- 시스템 구축 Consulting
- 시스템 설계 / 개발 / 통합 / 관리
- Project Management Service

CTI SERVICE 부분

- Call Center 구축/통합 서비스
- ALL-IN-ONE Package 구축 서비스
- 상담 Application 구축 서비스

CRM SERVICE 부분

- 젠데스크 Consulting 및 구축
- DB Marketing Service콜센터 운영 Consulting

기술지원 서비스

- 유지보수, 품질보증
- 개발 지원 및 장애 처리 서비스
- SM 운영 지원 서비스

(주) 링스테크 MERIT

전문성

금융, 공공 기업 등 구축 및 운영 경험 풍부 (전문성 및 노하우)
10년 이상 다양한 구축 경험을 보유한 전문 개발인력 확보

솔루션

원천기술을 보유한 통합 토탈 솔루션 ALL-IN-ONE 패키지보유
다양한 구축 경험을 통해 검증된 솔루션 보유

CRM전문

20년간 CRM의 기초가 되는 콜센터 및 웹 구축 솔루션
보유기업으로 체계적인 구축 및 운영 지원

지원

고객과의 신뢰를 바탕으로 체계적이고 안정적인 유지보수
지원체계 확보 및 신기술 바탕으로 지속적인 솔루션 업그레이드

1.2. 구축 사례 상세내역

국내 다수의 금융권을 바탕으로 컨택센터의 시스템 구축 및 상담 Application 개발, 캠페인 관리 등 Front-end 시스템 구축, Consulting, CRM 서비스 까지 다양하고 풍부한 서비스 영역으로 고객 가치를 창출하는 Total Solution-Service Provider 입니다.
아래는 링스테크 구축 사례에 대한 연도별 세부 구축 내역 입니다.

YEAR	MONTH	CUSTOMER	DETAIL	SORT
2018.	01.	경기소방본부	터치PC 추가 개발	공공
		대우건설	대우건설 상담프로그램 추가 개발	기업
		현대저축은행	현대저축은행 스마트폰 수정 개발	금융
		SK엠엔서비스	갤럭시 핸드폰 보상 센터 상담 프로그램 추가 개발	기업
	02.	KT비즈메카	KT비즈메카 콜센터 ASP용 상담프로그램 개발	기업
		드림택배	전광판 추가 개발	기업
		11번가	전광판 추가 개발	기업
		국민권익위원회	권익위 MCC_Client 추가 개발	공공
	03.	LG전자(방글라데시)	스마트폰 개발	기업
		LG전자	전광판 추가개발	기업
	04.	SK행복센터	NSOK 상담서비스용 스마트폰 개발	기업
		에듀윌	스마트폰 및 전광판 추가 개발	기업
	06.	LG전자(방글라데시)	스마트폰 개발	기업
		삼성생명	스마트폰 개발	금융
		현대손사	상담프로그램 개발	금융
		KT비즈메카	KT비즈메카 임대형 상담프로그램 고도화 사업	기업
	07.	마스타자동차	정비프로그램 추가 개발	기업
		E-Mart	스마트폰 개발	기업
		전남소방본부	터치PC 스마트폰 및 G/W 개발	공공
	09.	서울소방방재청	터치PC 스마트폰 및 G/W 개발	공공
		LG전자(수단)	스마트폰 개발	기업
		부산파라다이스 호텔	상담프로그램 고도화 사업	기업
		마스타자동차관리	정비프로그램 스마트폰 개발	기업
	10.	SK엠엔서비스	11번가 스마트폰 개발	기업
		씨티은행	씨티은행 CTI변경에 따른 프로그램 5개 스마트폰 개발	금융
		웰릭스렌탈	웰릭스렌탈 스마트폰 수정 개발	기업
		SK M&N Service	스마트폰 개발	기업
		교보생명	각 지사 데스크용 전광판 개발	금융
		LG전자	LG전자 서비스센터 전광판 수정 개발	기업

1.2. 구축 사례 상세내역

YEAR	MONTH	CUSTOMER	DETAIL	SORT
2019.	01.	씨티은행 대우건설	씨티은행 스마트폰 추가 개발 대우건설 상담프로그램 추가 개발	금융 기업
	02.	SK FNU	전광판 추가 개발	기업
		현대손사	스마트폰 추가 개발	금융
	03.	웰릭스렌탈	스마트폰 변경 개발	기업
	04.	LG전자(이집트)	SIP 스마트폰 개발 및 공급	기업
		SK행복센터	SK플래닛/SK에너지 스마트폰 및 전광판 개발	기업
	05.	마스타자동차관리	정비프로그램 추가 개발	기업
	06.	LG전자	LG전자 전광판 성수기 모니터링 개발	기업
	09.	SK M&N SERVICE 원주세브란스 기독 병원	SK플래닛/SK에너지 전광판 및 스마트폰 개발 원주세브란스 기독병원 진료 예약 상담 시스템	기업 병원
2020.	01.	컨센트릭스	미샤 상담 콜센터 상담 어플리케이션 개발	기업
	02.	DB 손해보험	DB 손해보험 PDS Gateway 개발	금융
	03.	LG전자	LG전자 채택 스마트폰 납품	기업
	06.	우체국 보험	우체국 보험 TM 상품프로그램 구축	공공
2021.	01.	캠페인 매니저 개발	아웃바운드 캠페인 매니저 패키지 개발	기업
	03.	교원 더원 콜센터 구축	아웃바운드 상담 어플리케이션 구축	기업
	05.	부산소방본부	부산소방재난본부 시스템 구축	공공
	05.	마스타자동차	관제 모니터링 프로그램 개발	기업
	07.	녹십자헬스케어	헬스케어 상담어플리케이션 구축	기업
	11.	에큐온캐피탈	리테일 콜센터 어플리케이션 구축	기업
		KB 은행 콜봇 구축사업	콜봇 매니저 어플리케이션 구축	금융
		KB 카드 콜봇 구축사업	콜봇 매니저 어플리케이션 구축	금융
2022.	03.	KB 증권 콜봇 구축사업	콜봇 매니저 어플리케이션 구축	금융
		위니아 상담프로그램구축	콜센터 상담 어플리케이션 구축	기업
	05.	롯데홈쇼핑 스마트폰 개발	롯데홈쇼핑 스마트폰 개발	기업
		우체국 차세대 대응개발	보험 TM 상담 어플리케이션 고도화	공공
	10.	대한상공회의소 상담시스템	대한상공회의소 상담 어플리케이션 구축	기업

1.2. 구축 사례 상세내역

YEAR	MONTH	CUSTOMER	DETAIL	SORT
2023.	02.	KB FCC 콜봇 확대구축사업	KB증권, KB은행, KB카드 캠페인 매니저 확대구축 사업	금융
	07.	롯데렌탈 상담프로그램개발	롯데 렌탈 차세대 상담 어플리케이션 구축	기업
	10.	K 부대 상담시스템 구축 에쿠온저축은행 차세대 KB 생명 콜봇 구축사업	상담 어플리케이션 구축 콜센터 상담 어플리케이션 차세대 대응개발 구축 콜봇 매니저 어플리케이션 구축	금융 금융 금융
2024.	01	마스타자동차 정비시스템구축	정비 상담 어플리케이션 구축	기업
		KB 라이프 콜봇 구축 사업	콜봇 매니저 어플리케이션 구축	금융
	03	아모레퍼시픽 IT Help Desk 고도화	IT Help Desk 프로그램 고도화	기업
	05	국세청 근로 장려 상담 APP 구축	상담프로그램 구축	공공
		KB 증권 UC 솔루션 구축	UC 프로그램 구축	기업
	09	마스터 자동차 정비 시스템구축	정비 상담 프로그램 구축	기업
		분양상담시스템 구축	분양 상담프로그램 및 ALL IN ONE 장비 구축	기업
2025.	02	법률구조공단 상담 프로그램 구축	상담 어플리케이션 구축	공공
	03	재난 24 콜 인프라 시스템 구축	LX-SMART (ALL-IN-ONE 솔루션) 납품	공공
		분양 CRM 시스템 구축	분양 CRM 상담 프로그램 솔루션 개발	기업

A woman with long dark hair, wearing a blue uniform and a headset, is shown in profile, looking towards the left. The background is a blurred office setting. Overlaid on the left side of the image is a large, semi-transparent blue globe with glowing yellow lines representing connections or data paths. Below the globe, a cityscape at night is visible, with lights reflecting on water. The text 'WEB-TICS (상담 APP) 솔루션' and 'INTRODUCTION' is centered over the image in white, bold, sans-serif font.

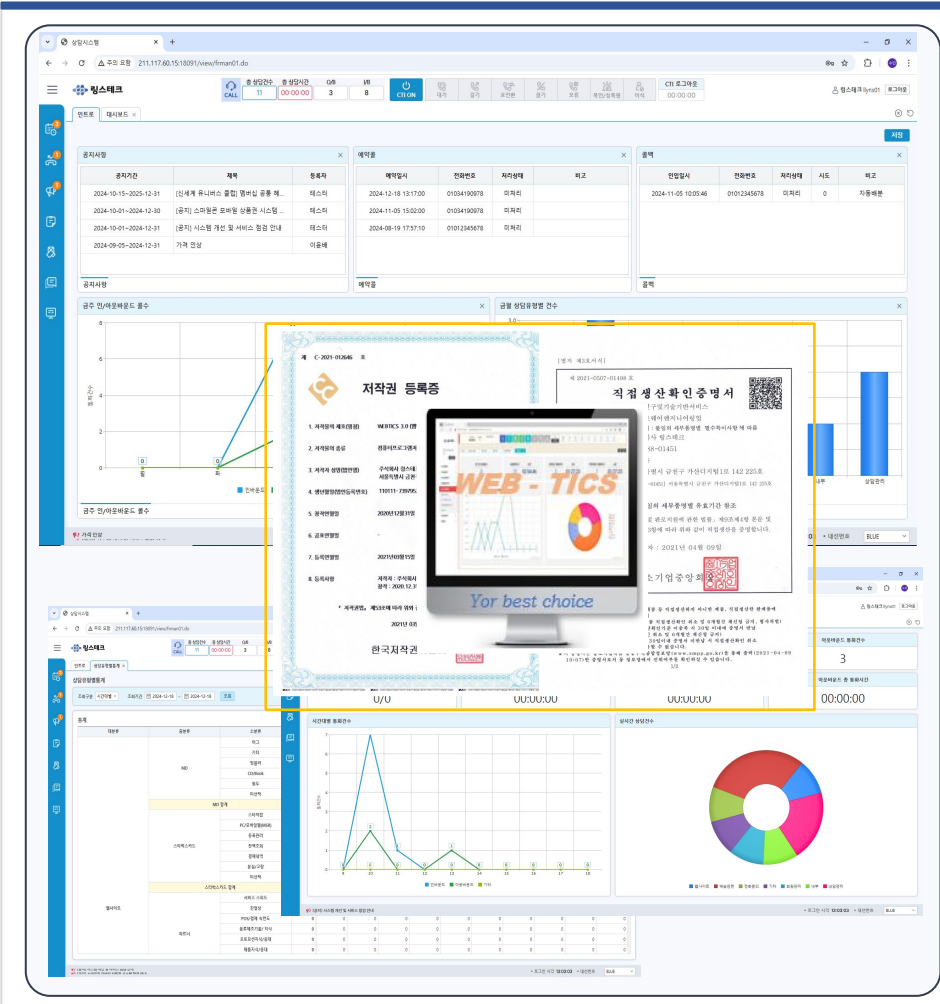
WEB-TICS (상담 APP) 솔루션

INTRODUCTION

WEB-TICS (상담 어플리케이션 솔루션)

2.1. WEB-TICS 개요

- WEB-TICS는 국내 금융권 및 기타 다수의 사이트에서 이미 검증된 솔루션을 기반으로 제작 되었습니다. WEB-TICS는 콜 센터 전용 상담원 프로그램으로 저렴한 비용으로 단기간 내에 안정적으로 상담시스템을 구축할 수 있을 뿐만 아니라 고품질의 상담 서비스를 제공합니다.



WEB-TICS는 Package 기반 제품으로써 간단한 설치 및 신속한 업무 서비스 및 업무 생산성 향상과 Customizing으로 손쉽게 콜 센터 상담 서비스를 구현하여 대 고객 각종 통계를 통한 센터 운영의 효율성 향상을 기대 할 수 있다.

특장점

- 1) 다양한 사이트에서 업무 분야별 최적화 된 화면 구성 및 기능 검증
- 2) 대규모 콜센터 및 다양한 형태의 콜센터에서 안정성 검증
- 3) WEB-TICS는 화면 단위 Package 형태로 공급
- 4) 구축기간 단축으로 인한 추가 개발 비용 최소화
- 5) Package내에 고객 업무 추가가 용이한 구조로 설계
- 6) 자체 암호화 기술을 통한 개인정보 처리에 대한 보안성 확보
- 7) 국내 다수 브랜드의 CTI M/W, IVR, REC과의 밀 결합

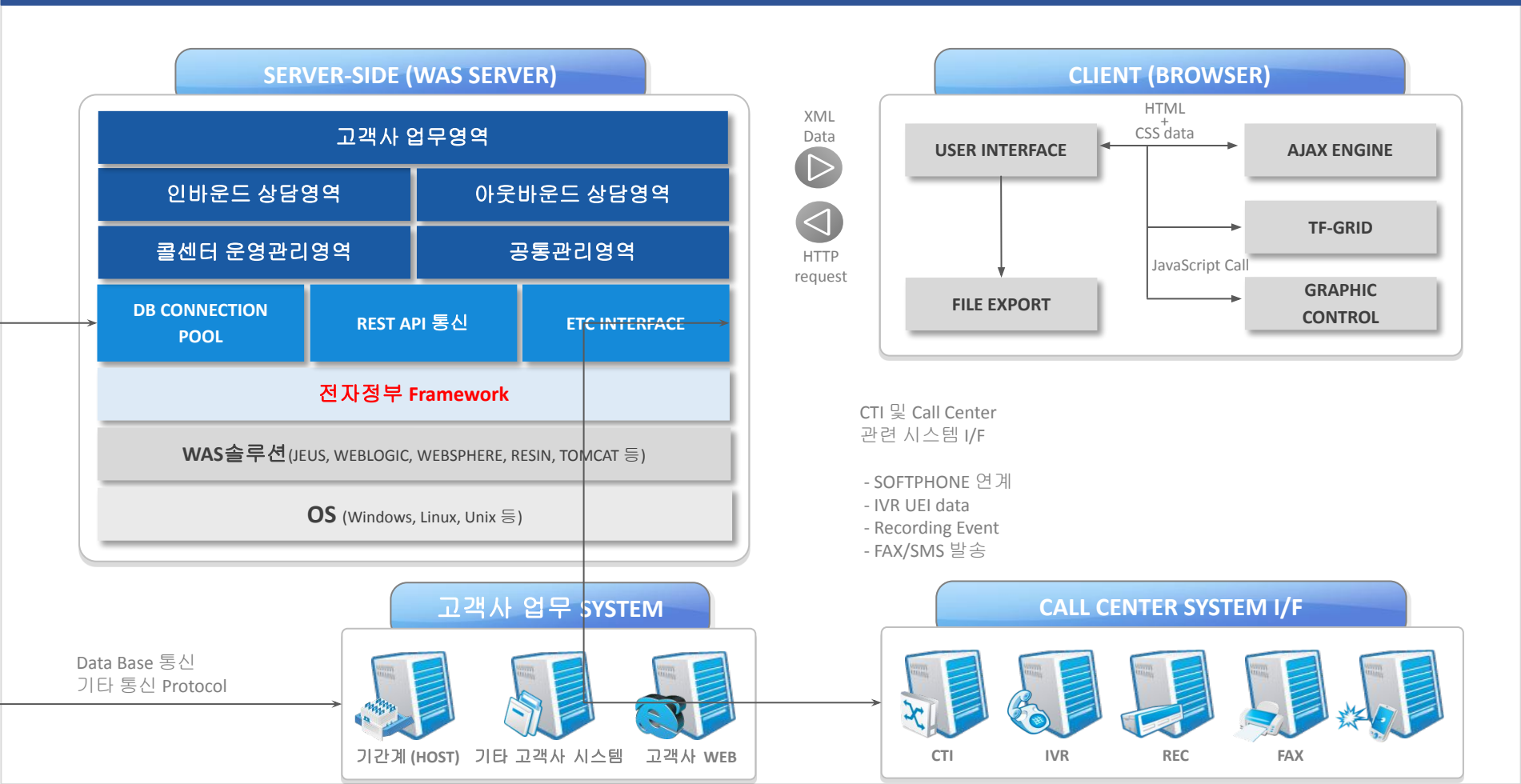
주요기능

- 고객관리
- 상담원관리
- 캠페인관리
- 상담이력관리
- 그룹관리
- 쪽지 관리
- 소프트 폰
- 권한관리
- KMS
- 공지사항/게시판
- 코드관리
- 모니터링
- SMS/알림톡 발송
- 콜백관리
- 통계관리

WEB-TICS (상담 어플리케이션 솔루션)

2.2. WEB-TICS Architecture

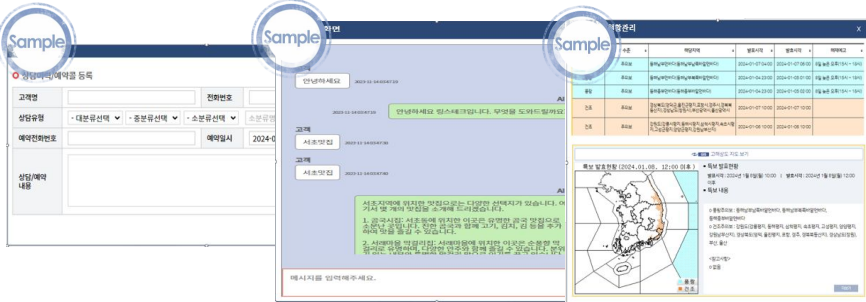
- Web-Tics는 고객 상담 및 업무 처리를 위한 Inbound 통화 상담서비스는 물론 캠페인, 설문조사, Call Back과 같이 Outbound 통화 상담서비스를 동시에 지원하도록 구성되어 있습니다. 또한 각종 시스템과 원활한 Interface를 제공하여 Powerful한 업무 지원 System을 제공합니다. Web-Tics 솔루션은 각종 운영체제와 국내외에 지원되는 대부분의 WAS 솔루션 및 DBMS 솔루션 환경에서 모두 구축/운영이 가능합니다.



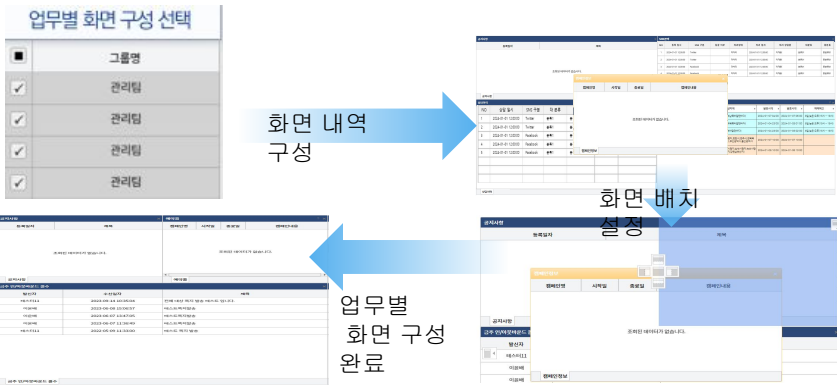
2.3. 특징점

2.3.1. 개인화 구조화 모듈화 형태의 상담 어플리케이션

▶ 공통 기능 및 업무 특화 기능을 프레임별 화면 구성

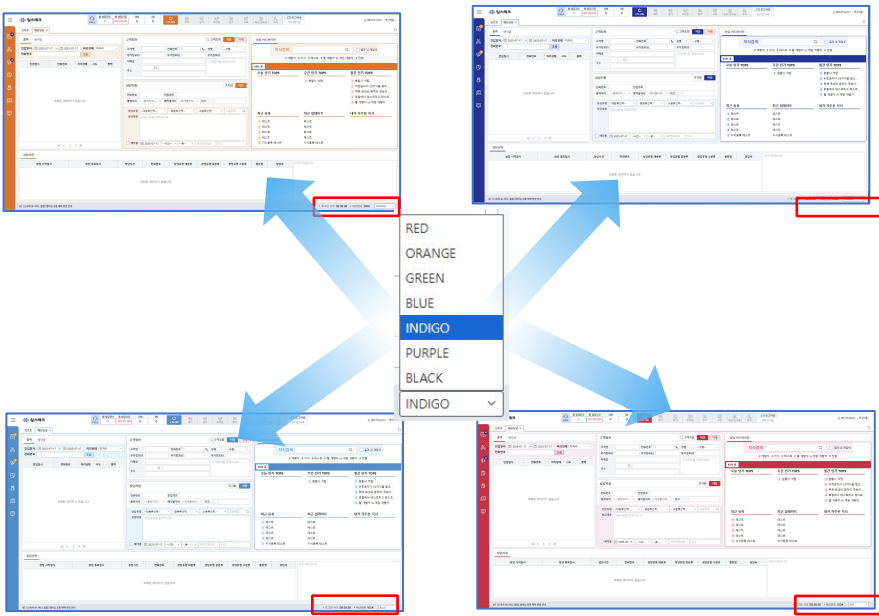


▶ 상담 업무 특화 기능에 따른 화면 구성



- 상담 메인 화면에 들어가야 할 각 화면 (공통화면, 특화 화면) 을 모듈화 하여 프레임으로 구성함

▶ 사용자별 개인 화면 설정 기능 구현



- 사용자는 자신의 로그인 ID 에 대한 전체적인 프레임 색상을 설정 하여 자신만의 어플리케이션을 사용할 수 있도록 구성함.

2.3. 특징점

2.3.2. AI 활용을 통한 상담 기능 확대

- 상담 어플리케이션은 AI SYSTEM 과 연계 하여 **고객 통화를 내역 화면에 DISPLAY (STT 화면 표출)** 하며, 고객 의도를 파악한 **상담 어드바이저** 를 제공합니다. 또한 상담완료시에는 **자동으로 상담 내역을 요약** 하여 저장 할 수 있도록 구성합니다.

STT를 통화 상담내역 화면 DISPLAY

고객의 음성을 분석 한 AI 에서 제공한 고객 의도를 파악하여 KMS SYSTEM 을 통한 답변 리스트 표출

상담 완료 시 자동으로 고객 상담 내역을 요약 하여 상담 내용 저장

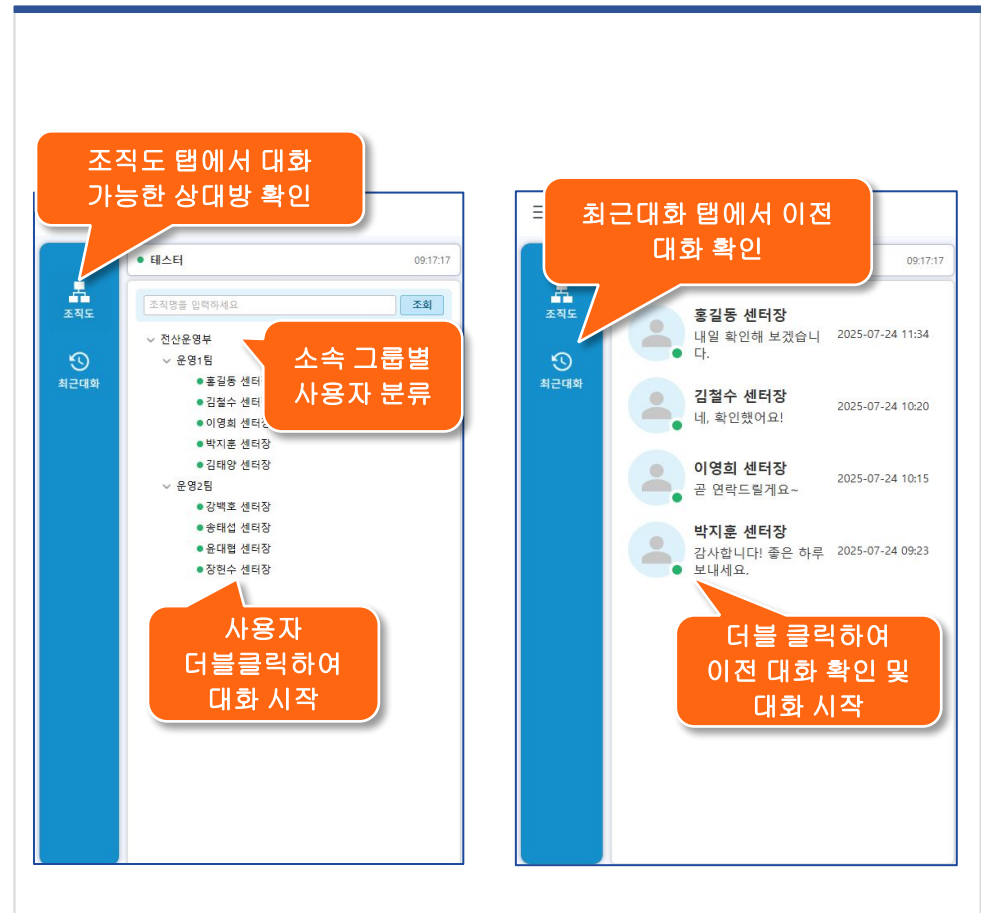
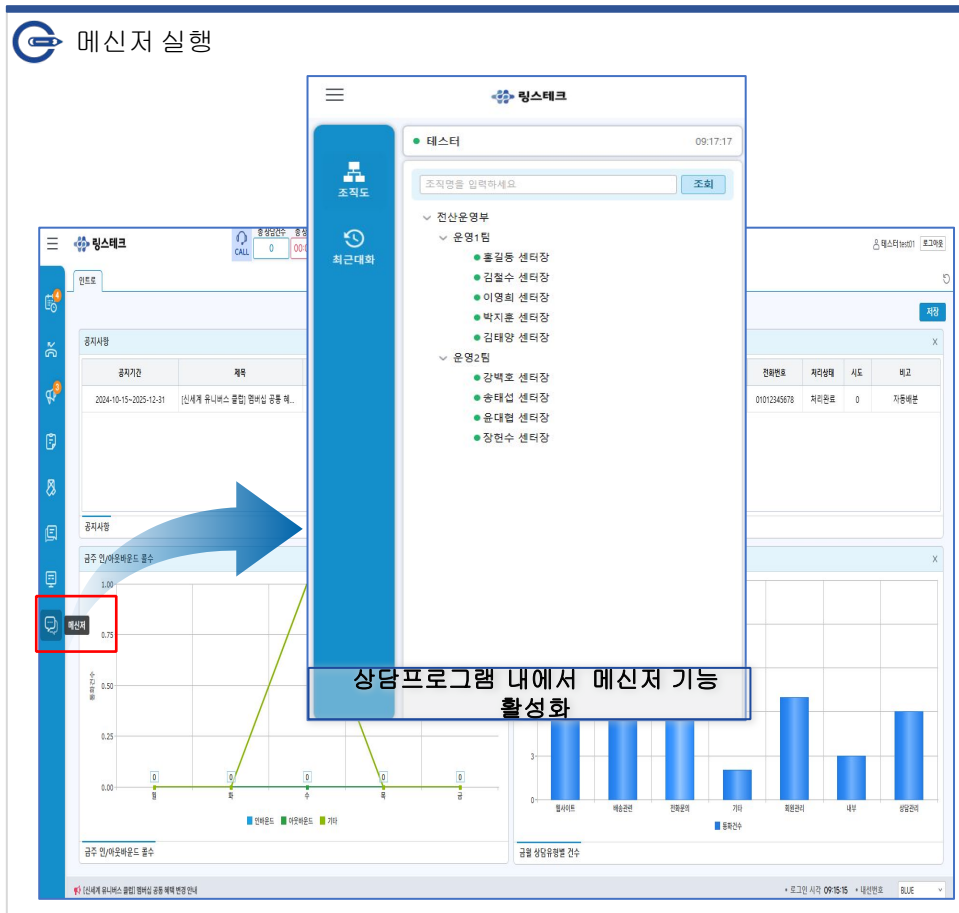
The screenshot displays the WEB-TICS application interface. At the top, there's a header with '링스텍' logo and various status indicators. The main area is divided into several sections: a customer information form on the left, a central chat window with STT transcription of a call, and a right sidebar with AI advice. An orange callout box points to the chat window, stating 'STT를 통화 상담내역 화면 DISPLAY'. Another orange callout box points to the AI advice section, stating '고객의 음성을 분석 한 AI 에서 제공한 고객 의도를 파악하여 KMS SYSTEM 을 통한 답변 리스트 표출'. A third orange callout box points to a table at the bottom, stating '상담 완료 시 자동으로 고객 상담 내역을 요약 하여 상담 내용 저장'. The table at the bottom lists consultation records with columns for date, time, duration, phone number, and agent.

상담일련	상담유형	상담유형	상담유형	상담사
2024-12-18 10:32:32	기타	음료	브루드커피	IN
2024-12-18 10:32:32	상담리	매장	실내용악	IN
2024-12-18 10:32:32	상담유형	MD	팅블러	IN
2024-12-18 10:32:32	배송관련	MD	CD/Book	IN

2.3. 특징점

2.3.3. 상담메신저 기능 제공

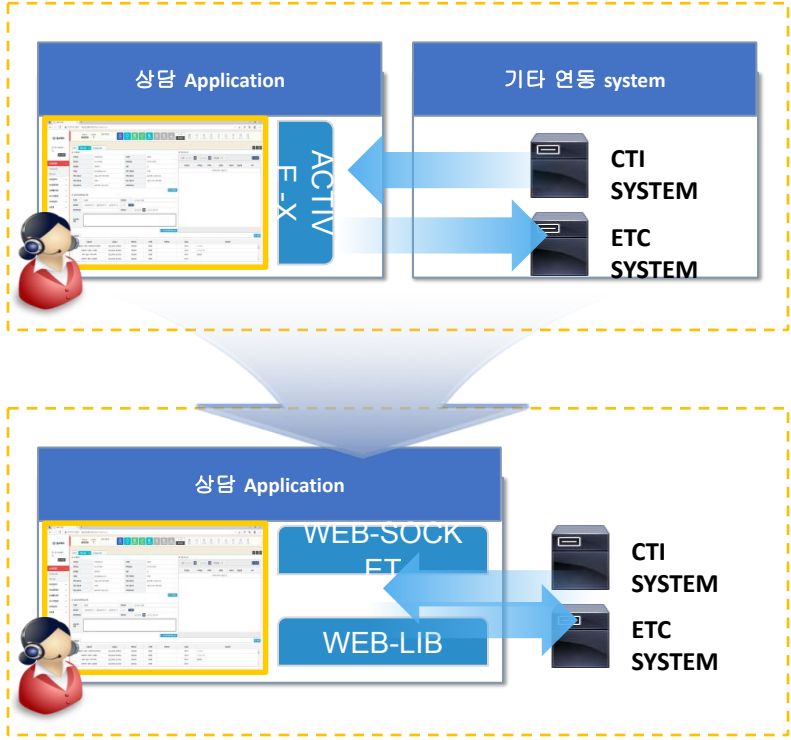
- **WEB-TICS (상담 어플리케이션)** 는 어플리케이션 사용자 기준의 메시저 기능을 제공합니다. **WEB-TICS** 메신저는 내분사용자들 간의 원활 한 의사소통을 제공하며, 필요시 파일 첨부 기능을 통해 사용 자간의 자료를 공유 할 수 있는 기능을 제공합니다..



2.3. 특징점

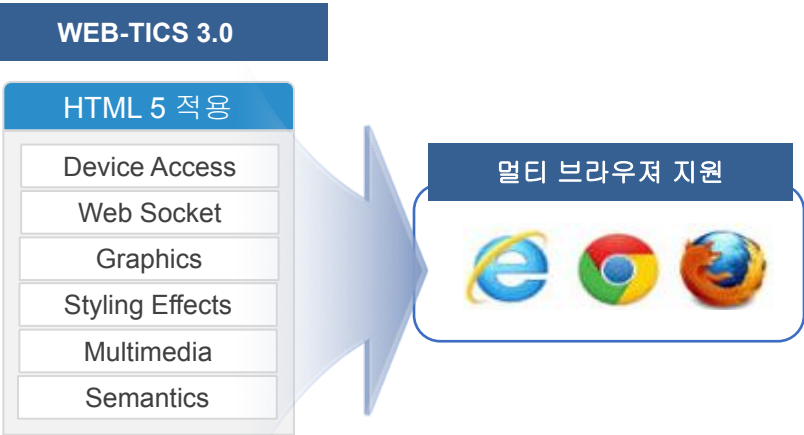
2.3.4. 상담프로그램 프레임워크 개선

NON ACTIVE-X 상담 CRM PROGRAM



WEB-TICS 3.0은 타 시스템 과 연동 부분 및 내부에서 사용하는 Active -X 사용방식을 WEB Socket 방식 또는 WEB Lib 방식으로 변경 하여 제공 합니다.

멀티 브라우저 지원



WEB-TICS 3.0은 웹표준 (HTML 5) 적용 및 ACTIVE-X 제거를 통해 다양한 웹 브라우저에서 사용 할 수 있도록 상담 프로그램을 제공합니다.

* 2021년 마이크로 소프트웨어사에서 WINDWOS IE 서비스말료

2.3.5. 모니터링 기능 확대

대시보드 기능 제공

The dashboard displays a top navigation bar with user information and a sidebar with icons. The main area contains several data tables and charts. The tables show call logs with columns for date, time, agent, and status. The charts include a line graph for call volume over time and a bar chart for call volume by agent.

상담사 미니전광판 기능 제공

This view shows a mini-transmission board for agents. It features a top navigation bar and a sidebar. The main area displays a table of call logs and a chart showing call volume over time. The interface is designed to provide agents with real-time information about their calls.

관리자 대시보드 기능 제공

The administrator dashboard provides a comprehensive overview of system performance. It includes a top navigation bar and a sidebar. The main area features a grid of key metrics, including call volume, average wait time, and agent performance. A large chart displays call volume over time, and a donut chart shows the distribution of call types.

기본 전광판 제공

The basic transmission board displays the current status of the call center. It features a top navigation bar and a sidebar. The main area shows a grid of key metrics, including call volume, average wait time, and agent performance. A large chart displays call volume over time, and a donut chart shows the distribution of call types.

2.4. 기능목록

기본 화면

- ❖ 인트로
- ❖ 예약 콜
- ❖ 콜백
- ❖ 설문조사
- ❖ 공지사항 관리
- ❖ 게시판 관리
- ❖ 스크립트
- ❖ SMS 발송
- ❖ 알림톡 발송
- ❖ 전광판 [전체 전광판]

상담 관리

- ❖ 상담 이력 관리
- ❖ 예약 콜 관리
- ❖ 콜백 관리
- ❖ 스크립트 관리

자료 관리

- ❖ 공지사항 관리
- ❖ 게시판 관리
- ❖ 자료실 관리

통계 관리

- ❖ 시간대별 통계
- ❖ 일자별 통계
- ❖ 월별 통계
- ❖ 설문조사 통계

시스템 관리

- ❖ 공통코드 관리
- ❖ 프로그램코드 관리
- ❖ 상담유형코드 관리
- ❖ 개인템플릿관리
- ❖ 대시보드

평가관리

- ❖ 평가항목관리
- ❖ 근태관리
- ❖ 상담원평가
- ❖ 월별평가 내역
- ❖ 연도별 평가내역

사용자 관리

- ❖ 사용자 관리 [기본관리]
- ❖ 사용자별 권한 관리
- ❖ 역할별 권한 관리
- ❖ 사용자 로그 관리

캠페인 관리

- ❖ 캠페인 관리
- ❖ 캠페인 고객 관리
- ❖ 고객 배분 관리
- ❖ 캠페인 처리 현황 조회
- ❖ 캠페인 모니터링
- ❖ 설문조사 관리
- ❖ DNC 관리

상담 메인

- ❖ 인바운드 상담
- ❖ 아웃바운드 상담

지식관리

- ❖ KMS 데이터 관리
- ❖ KMS 조회
- ❖ 랭킹 조회

2.5. 주요 화면 구성 (메인 화면 구성)

- WEB TICS 신속하고 효율적인 상담을 위해 상담 어플리케이션 의 UI/UX를 개선하여 서비스를 제공합니다.

미니전광판 제공

리눅스테크

총 상담건수 9 / 총 상담시간 00:00:00 / Q/B 2 / I/B 7

CTI ON

대기

걸기

호전환

끊기

보류

복언/성폭행

이적

CTI 로그아웃 00:00:00

리눅스테크 llynx01

로그아웃

인트로

메인상담

콜백 1 예약콜

인입일자 2024-09-01 ~ 2024-12-18

처리상태 미처리

전화번호

조회

인입일시	전화번호	처리상태	시도	비고
2024-11-05 10:05:46	010-1234-5678	미처리	0	자동배분

고객정보

고객명 테스트2 / 전화번호 01012345678 / 성별 여성

부가정보01 / 부가정보02 / 부가정보03

이메일

주소

고객예모를 입력하세요

상담자장

전화번호 01012345678 / 인입경로

콜백처리 미처리 / 예약콜처리 / 비고

자동배분

상담유형 --대분류선택-- / --중분류선택-- / --소분류선택-- / --소분류명

상담내용

상담내용을 입력하세요

예약콜 2024-12-18 / --시간-- / --분-- / 예약전화번호 / 비고

상담 어드바이저

지식검색

개발자 # 신용 # AI # 개발 # a

KMS 홈

오늘 인기 TOP5

주간 인기 TOP5

월간 인기 TOP5

최근 등록

최근 업데이트

내가 자주본 지식

1 테스트 / 테스트

2 테스트 / 테스트

3 테스트 / 테스트

4 테스트 / 테스트

5 지식등록 테스트 / 지식등록 테스트

단축 아이콘 형태로 빠른 업무 전환 제공

신규 정보가 있을 경우 실시간 표출

빠른 상담이력 검색 기능제공

상담예약 기능 제공

기존 팝업형태의 화면구성을 TAB 형태로 구성하여 제공

상담이력

상담 시작일시	상담 종료일시	상담시간	전화번호	상담유형 대분류	상담유형 중분류	상담유형 소분류	콜유형	상담사
2024-12-18 10:34:34	2024-12-18 10:34:34	00:00:00	010-1234-5678	기타	음료	브루드커피	IN	리눅스테크(llynx01)
2024-12-18 10:34:34	2024-12-18 10:34:34	00:00:00	010-1234-5678	상담관리	매장	실내음악	IN	리눅스테크(llynx01)
2024-12-18 10:34:34	2024-12-18 10:34:34	00:00:00	010-1234-5678	배송관련	MD	텀블러	IN	리눅스테크(llynx01)
2024-12-18 10:32:32	2024-12-18 10:32:32	00:00:00	010-1234-5678	배송관련	MD	CD/Book	IN	리눅스테크(llynx01)

상담내용입니다.

[신세계 유니버스 클럽] 멤버십 공통 혜택 변경 안내

로그인 시각 10:37:37 / 내선번호 BLUE

2.5. 주요 화면 구성 (인트로 화면)

- 최초 로그인 시 표출 화면으로 고객사의 공지사항 / 예약 콜 / 콜백 / 상담사 개인의 콜 실적 및 상담 유형별 통화 건수를 표출합니다

3

링스텍

CALL

총 상담건수9

총 상담시간00:00:00

O/B2

VB7

CIT ON

대기

걸기

토전환

끊기

보류

복언/성록형

이석

CTI 로그아웃00:00:00

링스텍 llynx01

로그아웃

인트로

메인상담

캠페인상담

공지사항

공지기간	제목	등록자
2024-10-15~2025-12-31	[신세계 유니버스 클럽] 멤버십 공동 해...	테스터
2024-10-01~2024-12-30	[공지] 스마일콘 모바일 상품권 시스템 ...	테스터
2024-10-01~2024-12-31	[공지] 시스템 개선 및 서비스 점검 안내	테스터
2024-09-05~2024-12-31	가격 인상	이윤배

공지사항

예약콜

예약일시	전화번호	처리상태	비고
2024-11-05 15:02:00	01034190978	미처리	
2024-08-19 17:57:10	01012345678	미처리	

예약콜

콜백

인입일시	전화번호	처리상태	시도	비고
2024-11-05 10:05:46	01012345678	미처리	0	자동배분

콜백

금주 인/아웃바운드 콜수

날짜	인바운드	아웃바운드	기타
월	0	0	0
화	0	0	0
수	7	2	0
목	0	0	0
금	0	0	0

금주 인/아웃바운드 콜수

금월 상담유형별 건수

상담유형	통화건수
웹사이트	1
기술관련	3
전화문의	1
기타	1
회원관리	0
내부	1
상담관리	2

금월 상담유형별 건수

[공지] 시스템 개선 및 서비스 점검 안내

로그인 시각 10:24:24 • 내선번호 BLUE

2.5. 주요 화면 구성 (메인상담/ 예약 콜 화면)

- 호 인입시 기 고객정보 조회를 바탕으로 기 등록 상담이력조회, 상담이력등록, 상담예약등록 등의 인 바운드 업무를 담당하는 화면입니다

☰

링스텍

CALL 9 00:00:00 2 7 CTION 대기 걸기 호전환 끊기 보류 폭언/성폭행 아서

CTI 로그아웃 00:00:00

링스텍 llynx01 로그아웃

인트로

메인상담

해당 예약콜 시점에 단축아이콘에 표시됨

클릭

예약콜

예약일자 2024-09-01 ~ 2024-12-18 처리상태 미처리

전화번호

조회

예약일시	전화번호	처리상태	비고
2024-11-05 15:02:00	010-3419-0978	미처리	

고객정보

고객

Q 고객조회 저장 삭제

고객명 이재용 전화번호 01034190978 성별 남성

부가정보01 부가정보02 부가정보03

이메일 jylee@llynx.co.kr

주소 (상평동 670번지) 유스페이스1 A동 12층

서울특별시 금천구 가산디지털1로 142 (가산동)

상담저장

예약콜

조기화 저장

전화번호 01034190978 인입경로

클릭처리 --클릭처리-- 예약콜처리 미처리 비고

상담유형 --대분류선택-- --중분류선택-- --소분류선택-- 소분류명

상담내용

예약콜 2024-12-18 --시간-- --분-- 예약전화번호 비고

상담 어드바이저

지식검색

개발자 # 신용 # AI # 개발 # a

KMS 홈

오늘 인기 TOP5

주간 인기 TOP5

월간 인기 TOP5

최근 등록

최근 업데이트

내가 자주본 지식

상담이력

상담 시작일시	상담 종료일시	상담시간	전화번호	상담유형 대분류	상담유형 중분류	상담유형 소분류	유류형	상담사
2024-11-14 16:09:09	2024-11-14 16:09:09	00:00:00	010-3419-0978	회원관리	음료		ETC	테스터(test01)
2024-11-05 10:23:23	2024-11-05 10:23:23	00:00:00	010-3419-0978				IN	링스텍(llynx01)
2024-11-05 10:08:08	2024-11-05 10:08:08	00:00:00	010-3419-0978	배송관련	MD	텀블러	IN	링스텍(llynx01)
2024-11-05 10:08:08	2024-11-05 10:08:08	00:00:00	010-3419-0978	전화문의	카드	골드카드	IN	링스텍(llynx01)

가격 인상

로그인 시각 10:37:37 내선번호 BLUE

2.5. 주요 화면 구성 (캠페인 상담화면)

- 캠페인 실행 시 조회 되는 화면입니다. 상담사에게 할당된 고객정보 조회 후 상담을 진행 하게 됩니다.

☰

링스텍

CALL

총 상담건수10

총 상담시간00:00:00

O/B2

I/B8

CTI ON

대기

걸기

초전환

끊기

보류

복언/성폭행

이석

CTI 로그아웃

00:00:00

링스텍 llynx01

로그아웃

인트로

캠페인상담 x

캠페인

배정일자2024-10-02 ~ 2024-12-18

처리상태미처리

캠페인전제

휴대폰

조회

배정일시	고객명	전화번호	성별	생년월일
2024-11-27 16:06:34	테스트...	010-1234-1234	남성	19700101
2024-11-05 09:22:07	테스트...	010-1234-1234	남성	19700101
2024-11-05 09:22:07	테스트...	010-1234-5678	여성	19080101
2024-11-05 09:22:07	테스트...	010-1234-1234	여성	20000101
2024-11-05 09:22:07	테스트...	010-1234-1234	여성	20000101

고객정보

고객명테스트고객

자택전화

휴대폰01012341234

자택주소

성별남성

생년월일19700101

이메일

직장주소

고객메모를 입력하세요

상담지정

캠페인

초기화

저장

전화번호01012341234

인입경로

캠페인처리미처리

비고

상담유형--대분류선택--

중분류선택-

소분류선택-

소분류명

상담내용

상담내용을 입력하세요

예약콜

2024-12-18

--시간--

--분--

예약전화번호

비고

상담 어드바이저

설문조사

초기화

저장

WEBTICS 5.0 리뷰얼 설문조사

디자인은 깔끔하다고 생각하십니까?

매우불만족

불만족

보통

만족

매우만족

이전 버전에 비해 개선 되었다고 생각되는 기능은?

콜백관리

설문조사관리

통계

KMS

응답자의 성함은?

WEBTICS 5.0에 대한 의견을 자유롭게 남겨주세요

상담이력

상담 시작일시	상담 종료일시	상담시간	전화번호	상담유형 대분류	상담유형 중분류	상담유형 소분류	콜유형	상담사
2024-12-18 10:33:33	2024-12-18 10:33:33	00:00:00	010-1234-1234	상담관리	매장	실내음악	OUT	링스텍(llynx01)
2024-11-14 17:16:16	2024-11-14 17:16:16	00:00:00	010-1234-1234	웹사이트	MD	탐블러	ETC	링스텍(llynx01)
2024-11-05 09:22:22	2024-11-05 09:22:22	00:00:00	010-1234-1234	회원관리	음료	브루드커피	ETC	링스텍(llynx01)
2024-08-27 10:20:20	2024-08-27 10:20:20	00:00:00	010-1234-1234	웹사이트	MD	탐블러	ETC	이윤배(ybLee)

상담내용입니다.

[공지] 시스템 개선 및 서비스 점검 안내

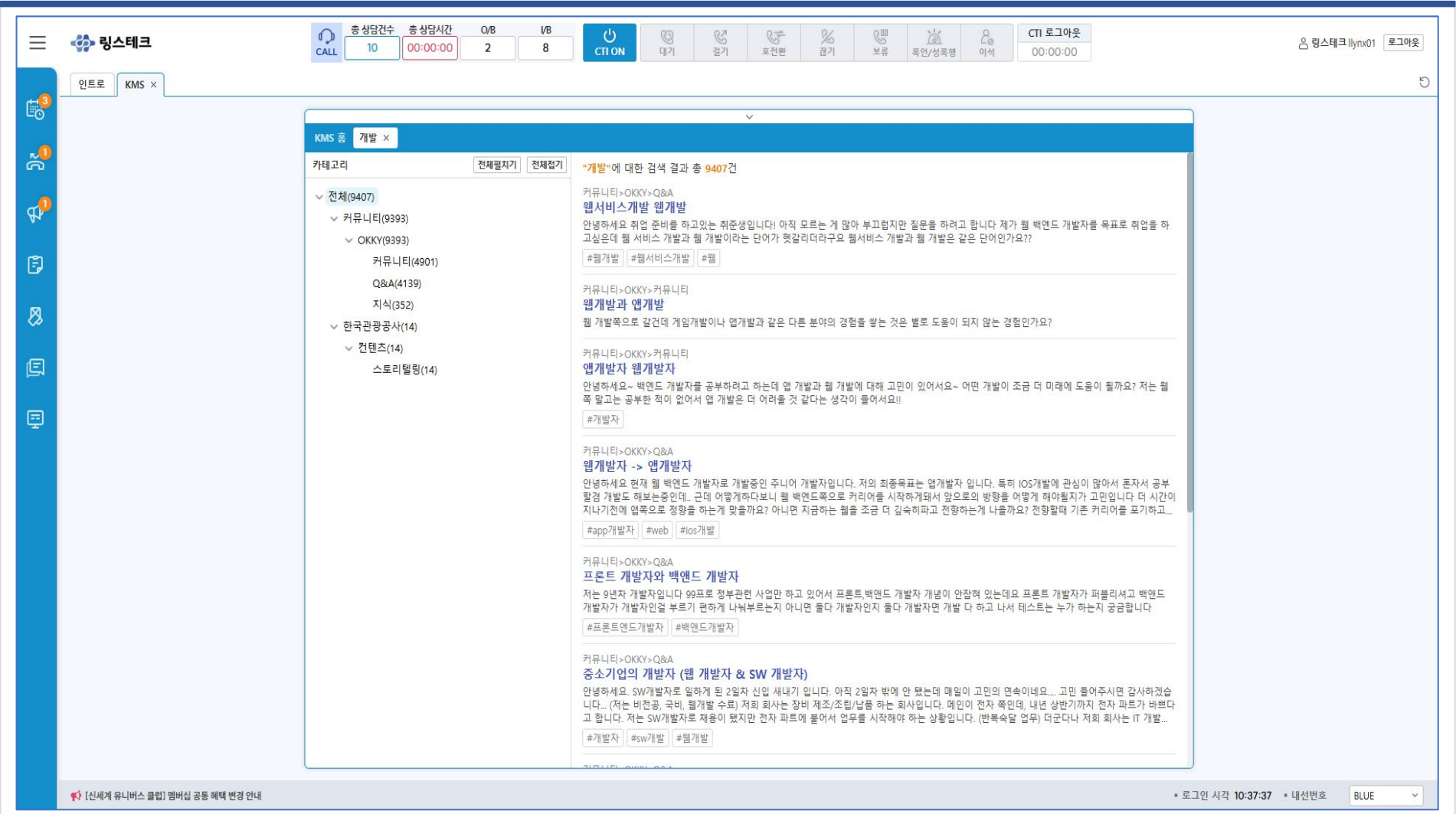
로그인 시각 10:37:37

내선번호

BLUE

2.5. 주요 화면 구성 (KMS 지식관리)

- WEB-TICS는 지식관리 시스템을 포함하여 방대한 데이터의 조회 및 타 시스템 (STT)와 연계를 통해 AI 상담 어드바이저 기능을 제공합니다



2.6. 기타화면 구성

콜백 조회 화면

콜백 1 예약콜

예약일자 2024-10-01 ~ 2024-12-18 처리상태 미처리

전화번호 조회

예약일시	전화번호	처리상태	비고
2024-12-18 13:17:00	010-3419-0978	미처리	
2024-11-05 15:02:00	010-3419-0978	미처리	

공지사항 조회 화면

공지사항 조회

게시기간 2024-12-18 ~ 2024-12-18 조회구분 제목+내용

조회

공지사항 목록

공지기간	제목	등록자
2024-10-15~2025-12-31	[신세계 유니버스 클럽] 멤버십 공통 혜택 변경 안내	테스티
2024-10-01~2024-12-30	[공지] 스마일론 모바일 상품권 시스템 점검 안내	테스티
2024-10-01~2024-12-31	[공지] 시스템 개선 및 서비스 점검 안내	테스티
2024-09-05~2024-12-31	가격 인상	이윤배

공지사항 상세정보

게시기간

중요도

제목

내용

첨부파일

상담 어드바이저 화면

상담 어드바이저

지식검색

KMS

오늘 인기 TOP5

주간 인기 TOP5

월간 인기 TOP5

최근 등록

최근 업데이트

내가 자주본 지식

상담 어드바이저 화면

- 정보 조회
- 빠른 가이드라인 제공

쪽지 수발신 화면

쪽지보관함

수신목록

수신일자 2024-09-01 ~ 2024-12-18 조회구분 제목+내용

조회

수신쪽지 목록

번호	제목	발신자	발신일시	수신일시
1	테스트	홍성희	2024-11-05 15:25:23	
2	쪽지 발송입니다.	홍성희	2024-11-05 10:20:45	2024-11-05 10:20:56
3	쪽지 발송 확인입니다	테스티	2024-10-15 10:42:39	

수신쪽지 상세정보

제목

내용

첨부파일

쪽지 수발신 화면

- 수신쪽지 보관기능
- 쪽지 발송기능
- 그룹별 발송기능 제공
- 개인별 발송기능 제공
- 전체 발송기능 제공

2.6. 기타화면 구성

설문조사화면

상담 어드바이저

설문조사

WEBTICS 5.0 리뉴얼 설문조사

초기화

저장

디자인은 깔끔하다고 생각하시나요?

☐ 매우불만족

☐ 불만족

☐ 보통

☐ 만족

☐ 매우만족

이전 버전에 비해 개선 되었다고 생각되는 기능은?

☐ 클백관리

☐ 설문조사관리

☐ 통계

☐ KMS

응답자의 성함은?

WEBTICS 5.0에 대한 의견을 자유롭게 남겨주세요

SMS 발송 화면 [SMS SYSTEM 연동 화면]

SMS 발송

발송이력

초기화

보내기

제목

발신번호

수신번호

템플릿

내용

발신번호 선택

템플릿 선택

0 byte 입력

게시판 화면

자료실 조회

게시기간 2024-12-18 ~ 2024-12-18

조회구분 제목+내용

조회

게시글 목록

공지사항 상세정보

제목	등록자	등록일시	첨부파일	조회수
조회된 데이터가 없습니다.				

<< 1 >>

제목

내용

첨부파일

전광판



WEB-TICS (상담 어플리케이션 솔루션)

2.6. 기타화면 구성

▶ 사용자 관리

연도

사용자관리 >

사용자관리

조회구분

사용자ID

상업그룹

권한

현재

조회

사용자 목록

사용자ID	사용자명	상업그룹	권한	CTI ID	채널상태	이벤트	마케팅
agent01	성당/001	고객상담팀	상담사		관주		
jikan	안정준	고객상담팀	총괄관리자		관주		
jms	정민수	고객상담팀	상담사		관주		
lyma01	홍승희크	고객상담팀	총괄운영자		관주		
nrlang	김나리	고객상담팀	총괄관리자		관주		
amLee	이수진	고객상담팀	총괄운영자		관주		
test	test	고객상담팀	선택관리자		관주		
test01	테스티	고객상담팀	총괄운영자		관주		
yblae	이은혜	고객상담팀	상담사		관주	20200916	wshaki12@lynn.co.kr

사용자 상세정보

전공

채널

인세

비밀번호 초기화

사용자 ID

lyma01

사용자명

홍승희크

CTI ID

상업그룹

고객상담팀

권한

총괄운영자

채널상태

관주

이벤트

마케팅

입력일

2024-08-19

▶ 권한 관리

관리

회원관리

권한관리

성당원명 권한관리 권한그룹별 권한관리

조회구분 사용자ID

성당그룹 전체

조회

사용자정보

성당그룹	사용자ID	사용자명	권한
교각성당팀	agent01	성당/101	성당사
교각성당팀	jkan	안종환	총괄관리자
교각성당팀	jms	황진수	성당사
교각성당팀	bynd01	김소현크	총괄운영자
교각성당팀	nkrang	강나리	총괄관리자
교각성당팀	utl6a	이수민	총괄운영자
교각성당팀	twt	twot	센터관리자
교각성당팀	twst01	최소희	총괄운영자
교각성당팀	ytl6a	이준해	성당사

사용자 권한

확인

해능명

전체권한

조퇴권한

동복권한

수영권한

악제권한

조퇴된 데이터가 없습니다.

➤ 공지사항관리

원소도
공리사항

공리사항

개시기간 [2024-12-18] - [2024-12-18]
 조회구분 전체 > 내함 >
[조회](#)

번호	제목	개시기간	종료일자	등록일자	등록일
1	[문자]2를 공지합니다	2024-12-01 ~ 2024-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15
2	[문자]2를 공지합니다	2024-12-01 ~ 2024-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15
3	[문자]2를 공지합니다	2024-12-01 ~ 2024-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15
4	[신세계 유니버시티 호텔] 현상 계획 변경 안내	2024-10-15 ~ 2025-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15
5	[문자] 신기루동 화재발 생방호 시스템 점검 안내	2024-10-01 ~ 2024-12-30		태스티(hn051)	2024-10-15
6	[문자] 시소동 지하 제 2보수장 점검 안내	2024-10-01 ~ 2024-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15
7	가주 전달	2024-09-05 ~ 2024-12-31		이은혜(jy046)	2024-09-05
8	[간담] 긴급 공지합니다	2024-07-01 ~ 2024-12-31		태스티(hn051)	2024-10-15

공리사항 상세정보

개시기간 [2024-10-15] - [2025-12-31] **종료년도** [현재] **조회** [전면](#) [기본](#) [신세](#)

제출번호 599505 / 0 : 0건

제목 [신세계 유니버시티 호텔] 현상 계획 변경 안내 [문항관리하기](#)

본문내용
신세계 유니버시티 호텔을 운영 하시는 고객님 여러분께 건축물 현상 계획의 다변 동향 조망이 있게 안내드립니다.
-변경 전 계획 : 신세계 인터콥 호텔 신도시를 포함 4층 지상(영양 1인) 주문 가능
-변경 후 계획 : 신세계 인터콥 호텔 신도시 부근 물 2층 지상(영양 1인) 주문 가능
반영을 계획된 2024년 11월 15일부터 적용되며, 기존 계획은 2024년 11월 31일까지까지 유효하며 적용됩니다.

391 byte 입력

첨가파일

미등록로 드래그해서 첨부파일을 추가해주세요.

- ☐ 파일명은 기본 100바이트 이하가 되도록 할 수 있습니다.
- ☐ 파일명은 기본 99% .png, .gif 가해집니다.

<< | >>
페이지: 1/8 / 총 페이지: 1/1

▶ 공통코드 관리

공통 코드 목록				
상세코드	코드명	항할순서	사용여부	비고
AUTH_CD	권한코드	0	Y	권한그룹코드
GNDM_CD	장분류코드	1	Y	장분류 코드
HOSF_CD	작목코드	1	Y	작목 상태 코드
MENM_CD	메뉴코드	1	Y	메뉴 그룹코드
GRDUP_CD	상업그룹코드	1	Y	상업사 그룹 코드
BNC_TM_CD	반무시간	1	Y	물건에 반무(영입) 시간
RFRNVC_CD	원주구분코드	1	Y	원주구분일 원주구분 코드
TMPRT_M_CD	임출물구분코드	1	Y	임출물구분코드
ACTN_TPRH_CD	행위유형코드	1	Y	행위유형코드
ATMD_TPRH_CD	근대유형코드	1	Y	근대유형코드
CALL_TPRH_CD	콜유형코드	1	Y	
CLBK_DSTR_CD	클백해당코드	1	Y	클백해당분기
CLBK_STTS_CD	클백상태코드	1	Y	클백상태코드
DSTN_TPRH_CD	배송문합종류코드	1	Y	배송 문합 유형 코드

상세코드 상세정보				
상세코드	코드명	사용여부	사용	항할순서
상세코드A	작성일자	작성일자	작성일자	작성일자

WEB-TICS (상담 어플리케이션 솔루션)

2.6. 기타화면 구성

상담유형코드 관리

상담유형코드

대분류코드	대분류코드명	사용여부	항목순서
001	물사정보	Y	1
01000	회생관리	Y	2
002	배상관련	Y	3
02000	내부	Y	4
003	전화문의	Y	5
03000	상담관리	Y	6
004	기타	Y	7

상담유형코드 상세정보

코드* 001

코드명* 물사정보

항목순서* 1

사용여부 사용자

중분류코드

중분류코드	중분류코드명	사용여부	항목순서
001	MD	Y	1
2	대장	Y	2
003	스피셜스카드	Y	3
004	파츠나	Y	4

중분류코드 상세정보

코드* 001

코드명* MD

항목순서* 1

사용여부 사용자

소분류코드

소분류코드	소분류코드명	사용여부	항목순서
001	리그	Y	1
2	행동리	Y	2
3	CDBook	Y	3
4	종도	Y	4
005	기타	Y	5

소분류코드 상세정보

코드* 001

코드명* 리그

항목순서* 1

사용여부 사용자

템플릿 관리

템플릿관리

제목

유형 전체 구분 전체 사용자 사용자 조회

템플릿 목록

유형	구분	제목	내용
공통	SMS	문자 발송	템플릿입니다

템플릿 상세정보

제목* 문자 발송

발송유형* 공통

발송구분* SMS

사용여부* 사용자

항목순서* 1

템플릿입니다

메뉴 관리

메뉴관리

메뉴명

메뉴그룹 전체 조회

메뉴 목록

프로그램ID	메뉴그룹	메뉴명	사용여부	API URL	VIEW URL
PQ_FRPOP_01	상담매진	전통한	N	/api/v1/vboard	/view/frpop01.do
PQ_MACN_01	상담매진	핵심상담	Y	/api/v1/main-consultation	/view/macn01.do
PQ_MACPC_01	상담매진	합제인상담	Y	/api/v1/campaign-consultation	/view/macpc01.do
PQ_CSHIS_01	상담관리	상담이력	Y	/api/v1/consultation-history	/view/chis01.do
PQ_CSRIS_01	상담관리	예약통관리	Y	/api/v1/reservation-call-mng	/view/csris01.do
PQ_CSCAL_01	상담관리	콜백관리	Y	/api/v1/callback-mng	/view/cscal01.do
PQ_CSCOD_01	상담관리	상담유형코드관리	Y	/api/v1/consultation-code-mng	/view/cscod01.do
PQ_CPCMP_01	합제인관리	합제인관리	Y	/api/v1/campaign-mng	/view/cpcmp01.do
PQ_CPOIS_01	합제인관리	배포관리	Y	/api/v1/distribute-mng	/view/cpod01.do
PQ_CPMON_01	합제인관리	모니터링	Y	/api/v1/monitoring	/view/cpmo01.do
PQ_CPSUR_01	합제인관리	합제조사관리	Y	/api/v1/survey-mng	/view/cpsur01.do
PQ_USGUR_01	사용자관리	사용자관리	Y	/api/v1/user-mng	/view/usur01.do
PQ_USAUT_01	사용자관리	권한관리	Y	/api/v1/auth-mng	/view/usaui01.do
PQ_DTSAM_01	자료관리	생물계시판	Y	/api/v1/sample-page	/view/dtsam01.do

메뉴 상세정보

프로그램ID* PQ_MACN_01

메뉴그룹* 메인상담

메뉴명* 상담매진

사용여부* 사용자

항목순서* 1

API URL* /api/v1/main-consultation

VIEW URL* /view/macn01.do

기능 종류* ☒ 조회기능 ☒ 등록기능 ☒ 수정기능 ☒ 삭제기능

센터 관리

센터관리

센터명

조회

센터 목록

센터코드	센터명	사용여부	항목순서	출발방해
LYNX_MAIN	lynx테크	Y	1	수동해방

센터 상세정보

센터코드* LYNX_MAIN

센터명* lynx테크

사용여부* 사용자

항목순서* 1

출발방해* 수동해방

WEB-TICS (상담 어플리케이션 솔루션)

2.6. 기타화면 구성

▶ 상담유형별 통계

시도별	행정유형별 통계	
성남유형별 통계		
조회구분	시간대별	조회기간
	조회기간	2024-10-01 ~ 2024-12-18
		조회
통계		
대분류	중분류	소분류
		합계
		09시
		10시
		11시
		12시
		13시
		14시
		15시
		16시
		17시
		18시
		19시
		20시
		21시
		22시
		23시
		24시
		25시
		26시
		27시
		28시
		29시
		30시
		31시
		32시
		33시
		34시
		35시
		36시
		37시
		38시
		39시
		40시
		41시
		42시
		43시
		44시
		45시
		46시
		47시
		48시
		49시
		50시
		51시
		52시
		53시
		54시
		55시
		56시
		57시
		58시
		59시
		60시
		61시
		62시
		63시
		64시
		65시
		66시
		67시
		68시
		69시
		70시
		71시
		72시
		73시
		74시
		75시
		76시
		77시
		78시
		79시
		80시
		81시
		82시
		83시
		84시
		85시
		86시
		87시
		88시
		89시
		90시
		91시
		92시
		93시
		94시
		95시
		96시
		97시
		98시
		99시
		100시
		101시
		102시
		103시
		104시
		105시
		106시
		107시
		108시
		109시
		110시
		111시
		112시
		113시
		114시
		115시
		116시
		117시
		118시
		119시
		120시
		121시
		122시
		123시
		124시
		125시
		126시
		127시
		128시
		129시
		130시
		131시
		132시
		133시
		134시
		135시
		136시
		137시
		138시
		139시
		140시
		141시
		142시
		143시
		144시
		145시
		146시
		147시
		148시
		149시
		150시
		151시
		152시
		153시
		154시
		155시
		156시
		157시
		158시
		159시
		160시
		161시
		162시
		163시
		164시
		165시
		166시
		167시
		168시
		169시
		170시
		171시
		172시
		173시
		174시
		175시
		176시
		177시
		178시</

▶ 설문 통계

[illegible]

▶ 상담사별 통계

안드로이드성당 서버별 통계

성당 서버별 통계

조회구분시간단위

조회기간2024-10-01 ~ 2024-12-18

성당 그룹전체

관련 그룹전체

조회

통계

성당 그룹

성당서

합계

09시

10시

11시

12시

13시

14시

15시

16시

17시

18시

교역장일일

test01(test)

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

mKang(강나리)

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

flym01(임소희*)

29

2

24

1

0

1

0

0

0

0

1

0

0

agent01(성삼서모)

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

BkAry(한종환)

7

1

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

smtc0e(이수진)

91

0

20

8

0

4

24

9

9

17

0

0

0

yktc0e(이윤복)

14

3

7

0

0

0

3

1

0

0

0

0

0

0

jmc(정만우)

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

tsc01(최승지)

2

1

0

0

0

0

0

0

0

1

0

0

0

교역장일일 합계

141

7

51

9

0

11

27

10

10

18

0

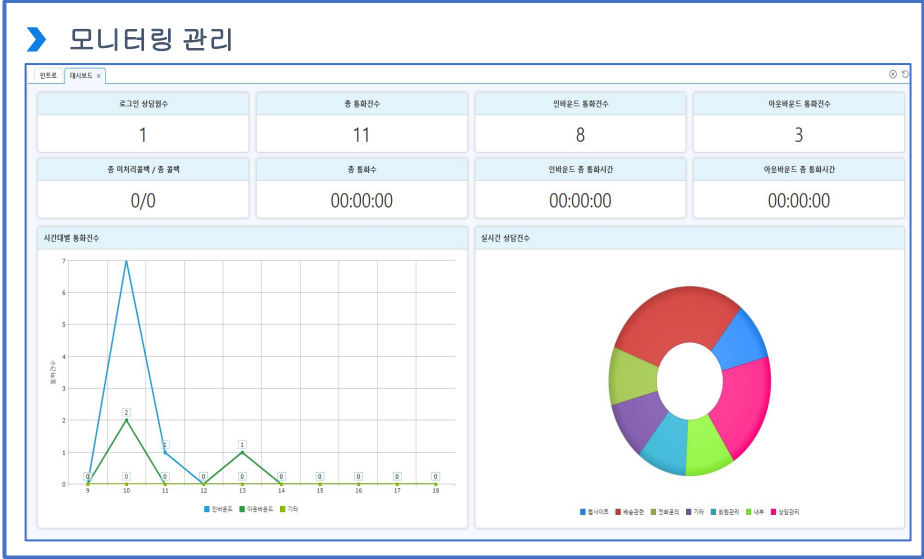
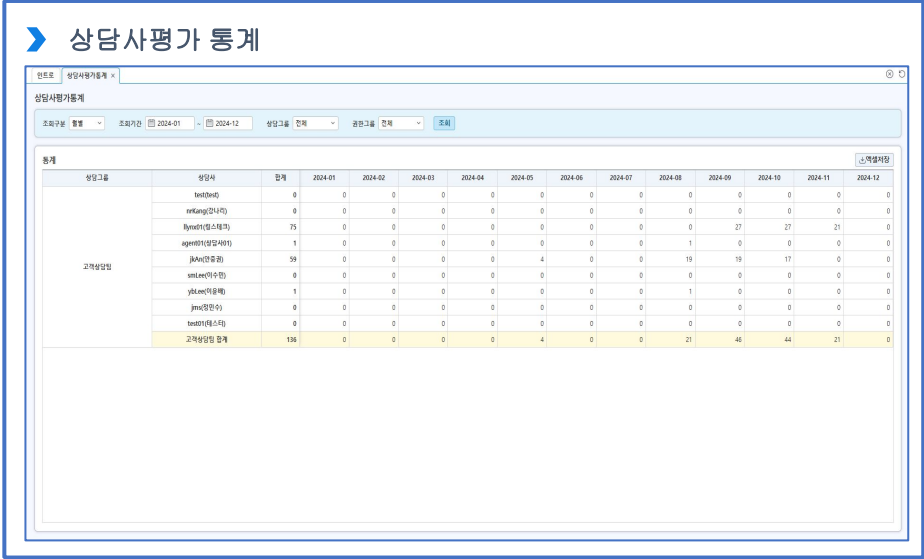
0

0

▶ 캠페인별 통계

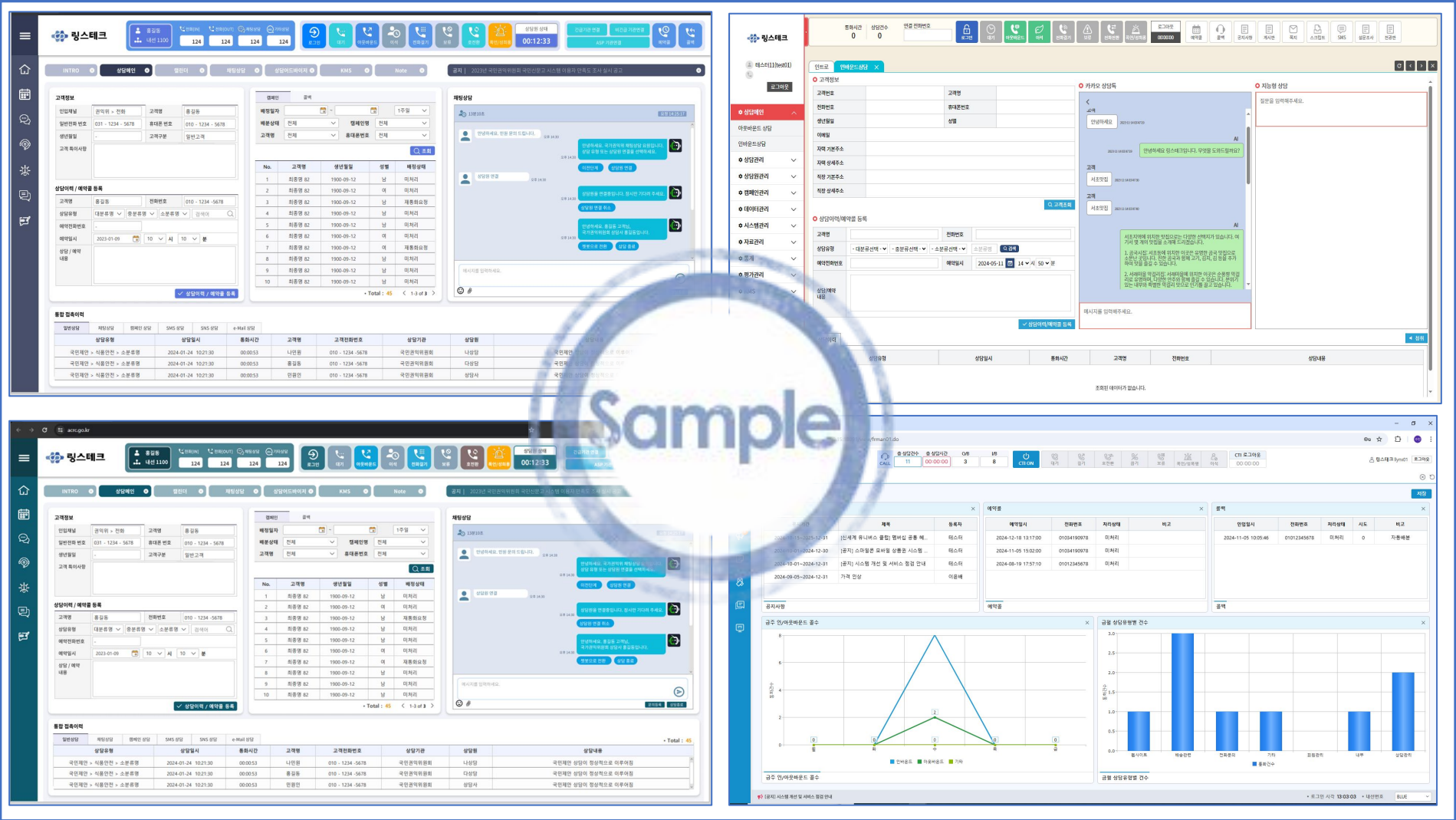
[illegible]

2.6. 기타화면 구성



2.6. 기타화면 구성

- 고객사의 요구상에 맞춰 MAIN 화면의 UI/UX 및 기타 화면의 색감 변경이 가능합니다.



A woman with long dark hair, wearing a blue uniform and a headset, is shown in profile, looking towards the left. The background is a blurred office setting. On the left side of the image, there is a large, semi-transparent digital globe with glowing orange and yellow lines and dots, representing a network or data flow. The globe is partially obscured by a blue horizontal band that contains the text.

감사합니다.

THANK YOU