



(19) 대한민국특허청(KR)
(12) 등록특허공보(B1)

(45) 공고일자 2010년10월04일
 (11) 등록번호 10-0985045
 (24) 등록일자 2010년09월28일

(51) Int. Cl.
 H04M 3/493 (2006.01) H04M 1/57 (2006.01)
 H04M 3/42 (2006.01)
 (21) 출원번호 10-2010-0022793
 (22) 출원일자 2010년03월15일
 심사청구일자 2010년03월15일
 (56) 선행기술조사문헌
 KR1020090068908 A

(73) 특허권자
주식회사 세일코리아넷
 서울 영등포구 문래동3가 55-7 에이스테크노타워 11층
 (72) 발명자
양희철
 서울특별시 *** **
 (73) 대리인
김봉규

전체 청구항 수 : 총 3 항

심사관 : 이선희

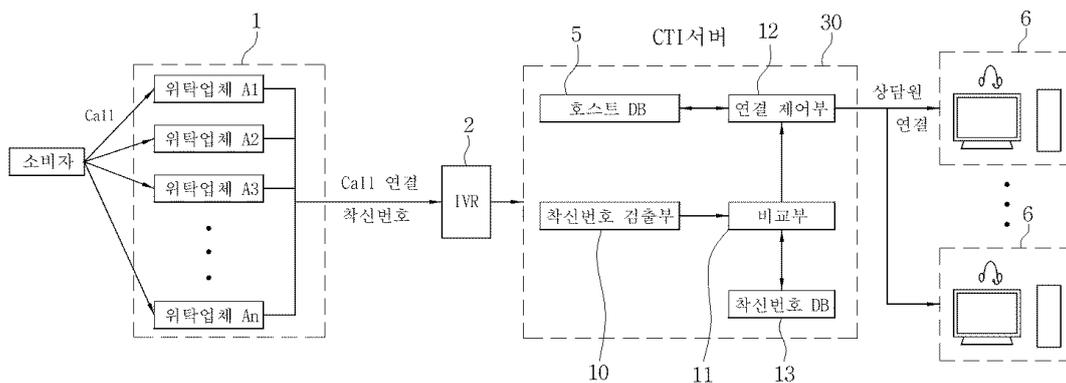
(54) 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치와 그 제어방법

(57) 요약

본 발명은 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치와 그 제어방법에 관한 것으로서, 더욱 상세하게는 소비자로부터 사실교환기로 호접속이 이루어지고, 그 호접속에 대해 IVR서버가 응대하여 소비자의 호접속 연결목적이 구분되어진 상태에서, CTI서버가 사실교환기로 호접속된 착신번호를 검출하는 제 1 과정과; 제 1 과정에서 검출된 착신번호에 대응되는 위탁업체를 판별하는 제 2 과정과; 판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB로부터 읽어와 상담원 단말기 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 제 3 과정; 으로 구성된 것을 특징으로 한다.

본 발명에 의하면, 상담원이 소비자에 응대할 때 위탁업체와 관련한 상담을 진행할 수 있는 콜상담화면이 바로 상담원 단말기의 화면에 출력됨에 따라 상담원이 일일이 해당 위탁업체와 관련한 상담화면을 찾지 않고 바로 화면에 출력된 상담화면을 이용하여 소비자와 상담할 수 있게되어 매우 신속하게 콜상담업무를 처리할 수 있으며, 이로인해 소비자의 대기시간을 줄여줄 수 있음은 물론 제한된 시간에 보다 많은 소비자와 콜상담할 수 있게되는 효과를 기대할 수 있다.

대표도



특허청구의 범위

청구항 1

소비자로 부터 걸려오는 전화를 위탁업체별로 다른 착신번호로 착신하여 시스템에 연결하는 사설교환기(1)와, 사설교환기(1)를 통해 접속한 소비자에게 자동 음성응답하여 소비자의 연결목적을 구분하는 IVR서버(2)와, 상기 IVR서버(2)에 의해 연결목적이 구분된 호연결을 상담 가능한 상담원의 상담원단말기(6)로 연결시키는 CTI서버(30)와, 위탁업체별 콜상담데이터(프로그램)를 저장하고 있는 호스트DB(5)를 포함하는 다수의 위탁업체를 대항하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치에 있어서,

상기 CTI서버(30)는

사설교환기(1)로 호접속되는 위탁업체별 착신번호를 검출하는 착신번호 검출부(10)와;

위탁업체별 착신번호를 저장하고 있는 착신번호 DB(13)와;

검출된 착신번호와 착신번호 DB(13)에 저장되어 있는 데이터를 비교하여 착신번호에 대응하는 위탁업체를 판별하는 비교부(11)와;

비교부(11)에서 판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB(5)로 부터 읽어와 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 연결제어부(12);를 더 포함 하되,

상기 연결제어부(12)는 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 먼저 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 다수의 위탁업체를 대항하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치.

청구항 2

삭제

청구항 3

삭제

청구항 4

소비자로 부터 사설교환기(1)로 호접속이 이루어지고, 그 호접속에 대해 IVR서버(2)가 응대하여 소비자의 호접속 연결목적이 구분되어진 상태에서,

CTI서버(30)가 사설교환기(1)로 호접속된 착신번호를 검출하는 제 1 과정과;

제 1 과정에서 검출된 착신번호에 대응되는 위탁업체를 판별하는 제 2 과정과;

판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB(5)로부터 읽어와 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 제 3 과정; 으로 구성하되,

제 3 과정은 CTI서버(30)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 먼저 상담가능한 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 하는 다수의 위탁업체를 대항하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결방법.

청구항 5

소비자로 부터 사설교환기(1)로 호접속이 이루어지고, 그 호접속에 대해 IVR서버(2)가 응대하여 소비자의 호접속 연결목적이 구분되어진 상태에서,

CTI서버(30)가 사설교환기(1)로 호접속된 착신번호를 검출하는 제 1 과정과;

제 1 과정에서 검출된 착신번호에 대응되는 위탁업체를 판별하는 제 2 과정과;

판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB(5)로부터 읽어와 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 제 3 과정; 으로 구성하되,

제 3 과정은 CTI서버(30)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 모든 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 특정 상담원으로부터 응답이 있을 때 해당 상담원의 상담원 단말기(6)로 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 출력하면서 호접속된 소비자를 해당 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 하는 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결방법.

명세서

기술분야

[0001] 본 발명은 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치와 그 제어방법에 관한 것으로서, 더욱 상세하게는 사설교환기로 호접속되는 위탁업체별 착신번호를 인식하여 그에 대응하는 위탁업체를 판별하고, 판별된 위탁업체와 관련된 상담화면을 상담원단말기에 출력하면서 상담원을 소비자와 연결시켜 상담원이 소비자에 응대할 때 일일이 해당 위탁업체와 관련한 상담화면을 찾지 않고 바로 화면에 상담화면이 출력됨에 따라 매우 신속하게 소비자를 상담할 수 있도록 한 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치와 그 제어방법에 관한 것이다.

배경기술

[0002] 과거의 콜센터는 요금문의, 불편사항 접수, 주문접수, 고객지원 등의 업무를 하기위한 전화업무 공간을 일컫었다. 흔히 자동응답시스템(ARS), 음성사서함(VMS) 기능을 담고 있는 IVR이 대표적이었다.

[0003] 최근에는 이러한 업무가 CTI링크 기술을 근간으로해 컴퓨터로 관리되는 특성을 띠게되었고, 이러한 변화로 인해 과거에는 Call과 데이터 관리가 다른차원에서 수행되었으나 CTI 기술로 콜과 데이터를 동시에 컨트롤 할 수 있게 되었다.

[0004] 또한, 한국의 콜상담시스템에서 다수의 위탁업체를 대행하여 콜상담하는 콜상담대행업체가 증가하게 되었다.

[0005] 도 1 은 종래의 다수의 위탁업체를 대행하는 콜 상담 시스템을 도시한 것으로서,

[0006] 소비자로 부터 걸려오는 전화를 위탁업체별로 다른 착신번호로 착신하여 시스템에 연결하는 사설교환기(1)와, 사설교환기(1)를 통해 접속한 소비자에게 자동 음성응답하여 소비자의 연결목적을 구분하는 IVR(Interactive voice response)서버(2)와, 상기 IVR서버(2)에 의해 연결목적이 구분된 호연결을 상담 가능한 상담원의 상담원 단말기(6)로 연결시키는 CTI(Computer Telephony Integration)서버(3)와, 인터넷을 통해 접속하는 소비자를 내부 시스템에 연결하는 웹서버(4)와, 위탁업체별 콜상담데이터(프로그램)를 저장하고 있는 호스트DB(5)와, 다수의 상담원이 사용하는 것으로 통화기능 및 콜상담 화면의 출력 및 주문입력이 가능한 상담원 단말기(6)로 구성된다.

[0007] 상기 상담원 단말기(6)는 상담원이 소비자와 통화할 수 있는 전화기(헤드셋포함)와 CTI서버(3)에 접속하여 콜상담데이터(프로그램)를 읽어올 수 있는 컴퓨터로 이루어져 있다.

[0008] 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담센터의 경우 사설교환기(1)에 다수의 위탁업체와 관련한 착신번호가 설정되어 있으며, 소비자로 부터 호접속이 있을경우 사설교환기(1)는 그 호접속을 IVR서버(2) 및 CTI서버(3)에 연결시킨다.

[0009] IVR서버(2)는 호접속에 음성응답하여 소비자가 호접속한 목적을 선택하도록 하여 소비자의 연결구분정보를 CTI서버(3)에 제공한다.

- [0010] 소비자가 호접속한 목적, 즉, 연결구분정보로는 물품구매주문, 반품, 결제, AS 등 위탁업체의 업태에 따라 다양하게 구분되어 질 수 있으며, 상기 호스트DB(5)에는 각 위탁업체별로 상담원이 소비자와 상담하면서 상담내용을 입력할 수 있는 콜상담데이터(프로그램)이 저장되어 있다.
- [0011] 콜상담데이터(프로그램)는 상담원 단말기(6)의 화면에 상담원이 여러가지 정보를 입력할 수 있는 도 6 과 같은 오퍼레이팅화면으로 표시되고, 그 오퍼레이팅화면을 통해 상담원이 입력하는 상담내용은 호스트DB(5)에 저장된다.
- [0012] 그러나, 종래의 콜 상담 시스템은 소비자가 상담원에게 연결되었을때, 그 상담원이 소비자가 접속한 위탁업체를 판별하고, 그 판별된 위탁업체에 대응하는 콜상담데이터를 호스트DB(5)로 부터 찾아내어 상담원 단말기(6)의 화면에 출력한 후 소비자와 상담해야만 하므로 상담원이 소비자들과 상담하는데 소요되는 시간이 길어지게되는 문제점이 있었다.
- [0013] 즉, 하나의 위탁업체만을 대행하는 경우에는 상담원이 항상 동일한 콜상담데이터화면을 출력해놓은 상태에서 신속하게 소비자 상담업무를 진행할 수 있으나 많은 수의 위탁업체를 대행하여 상담하는 경우에는 상담원이 일일이 소비자가 접속한 위탁업체를 판단한 후 그 위탁업체와 관련한 콜상담데이터화면을 찾아내어 화면 출력하여 상담내용을 입력해야만 하므로 상담원의 상담시간이 길어지게되고, 이러한 이유로 제한시간 내에 상담원이 응대할 수 있는 소비자의 수가 줄어들게되어 상담대행업체에서는 많은 수의 상담원을 채용해야만 하여 경제적손실이 가중되는 문제점이 발생하고 있었다.

발명의 내용

해결하려는 과제

- [0014] 따라서, 상기 문제점을 해결하기 위한 본 발명은 사설교환기로 호접속되는 위탁업체별 착신번호를 인식하여 그에 대응하는 위탁업체를 판별하고, 판별된 위탁업체와 관련한 상담화면을 상담원단말기에 출력하면서 상담원을 소비자와 연결시켜 상담원이 소비자에 응대할 때 일일이 해당 위탁업체와 관련한 상담화면을 찾지 않고 바로 화면에 상담화면이 출력됨에 따라 매우 신속하게 소비자를 상담할 수 있도록 한 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치와 그 제어방법을 제공함을 목적으로 한다.

과제의 해결 수단

- [0015] 상기 목적달성을 위한 본 발명은
 소비자로부터 걸려오는 전화를 위탁업체별로 다른 착신번호로 착신하여 시스템에 연결하는 사설교환기(1)와, 사설교환기(1)를 통해 접속한 소비자에게 자동 음성응답하여 소비자의 연결목적을 구분하는 IVR서버(2)와, 상기 IVR서버(2)에 의해 연결목적이 구분된 호연결을 상담 가능한 상담원의 상담원단말기(6)로 연결시키는 CTI서버(30)와, 위탁업체별 콜상담데이터(프로그램)를 저장하고 있는 호스트DB(5)를 포함하는 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치에 있어서,
 상기 CTI서버는
 사설교환기로 호접속되는 위탁업체별 착신번호를 검출하는 착신번호 검출부와;
 위탁업체별 착신번호를 저장하고 있는 착신번호 DB와;
 검출된 착신번호와 착신번호 DB에 저장되어 있는 데이터를 비교하여 착신번호에 대응하는 위탁업체를 판별하는 비교부와;
 비교부에서 판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB로 부터 읽어와 상담원 단말기 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 연결제어부;를 더 포함하되,
 상기 연결제어부는 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 먼저 상담원 단말기 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 상담원 단말기 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 것을 특징
- [0016]

으로 한다.

- [0017] 삭제
- [0018] 삭제
- [0019] 삭제

발명의 효과

- [0020] 본 발명에 의하면, 상담원이 소비자에 응대할 때 위탁업체와 관련한 상담을 진행할 수 있는 콜상담화면이 바로 상담원 단말기의 화면에 출력됨에 따라 상담원이 일일이 해당 위탁업체와 관련한 상담화면을 찾지 않고 바로 화면에 출력된 상담화면을 이용하여 소비자와 상담할 수 있게되어 매우 신속하게 콜상담업무를 처리할 수 있으며, 이로 인해 소비자의 대기시간을 줄여줄 수 있음은 물론 제한된 시간에 보다 많은 소비자와 콜상담할 수 있게되는 효과를 기대할 수 있다.

도면의 간단한 설명

- [0021] 도 1 은 종래의 콜상담 시스템을 보인 도면.
- 도 2 는 본 발명이 적용된 콜상담 시스템을 보인 도면.
- 도 3 은 본 발명의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치가 적용된 콜상담 시스템을 개략적으로 보인 도면.
- 도 4 는 본 발명의 제어과정을 보인 플로우차트.
- 도 5 는 본 발명의 동작에 의해 상담원 단말기 화면에 팝업창이 표시된 상태를 보인 도면.
- 도 6 은 본 발명의 동작에 의해 상담원 단말기 화면에 콜상담 화면이 출력된 상태를 예시한 도면.

발명을 실시하기 위한 구체적인 내용

- [0022] 이하, 첨부된 도면 도 2 내지 도 6 을 참조하여 본 발명의 바람직한 실시예를 설명하면 다음과 같다.
- [0023] 본 발명을 설명함에 있어서 정의되는 용어들은 본 발명에서의 기능을 고려하여 정의 내려진 것으로, 본 발명의 기술적 구성요소를 한정하는 의미로 이해되어서는 아니 될 것이다.
- [0024] 그리고, 본 발명의 설명에 있어서 종래와 동일한 구성요소에 대해서는 동일부호 표기하여 중복설명을 피하였다.
- [0025] 도 2 는 본 발명의 상담원 연결장치가 적용된 전체적인 콜상담 시스템을 도시한 것이고, 도 3 은 본 발명의 상담원 연결장치를 보다 쉽게 이해할 수 있도록 개략적으로 구성을 도시한 블럭도로서, 본 발명은,
- [0026] 소비자로부터 걸려오는 전화를 위탁업체별로 다른 착신번호로 착신하여 시스템에 연결하는 사설교환기(1)와, 사설교환기(1)를 통해 접속한 소비자에게 자동 음성응답하여 소비자의 연결목적을 구분하는 IVR서버(2)와, 상기 IVR서버(2)에 의해 연결목적이 구분된 호연결을 상담 가능한 상담원의 상담원단말기(6)로 연결시키는 CTI서버(30)와, 위탁업체별 콜상담데이터(프로그램)를 저장하고 있는 호스트DB(5)를 포함하는 다수의 위탁업체를 대행하는 콜상담시스템의 착신번호 인식에 의한 상담원 연결장치에 있어서,
- [0027] 상기 CTI서버(30)는
- [0028] 사설교환기(1)로 호접속되는 위탁업체별 착신번호를 검출하는 착신번호 검출부(10)와;
- [0029] 위탁업체별 착신번호를 저장하고 있는 착신번호 DB(13)와;
- [0030] 검출된 착신번호와 착신번호 DB(13)에 저장되어 있는 데이터를 비교하여 착신번호에 대응하는 위탁업체를 판별하는 비교부(11)와;

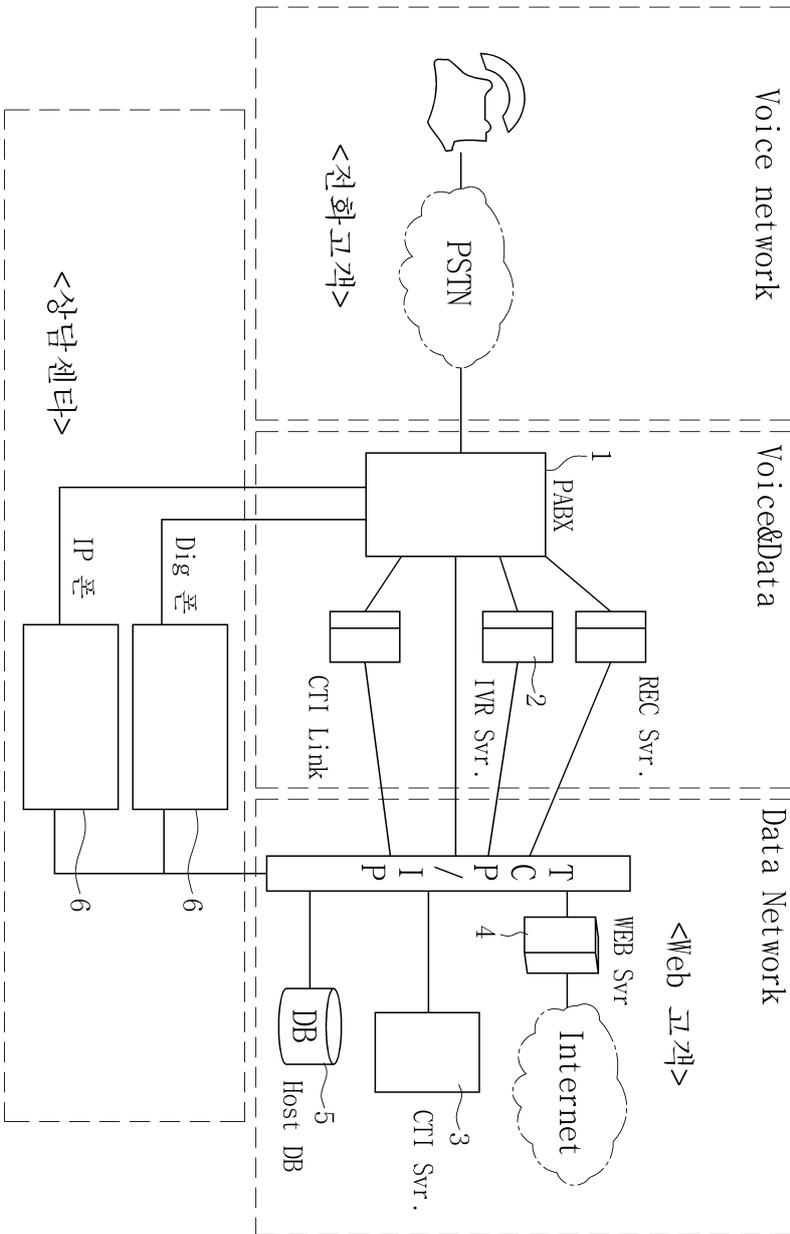
- [0031] 비교부(11)에서 판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB(5)로 부터 읽어와 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 연결제어부(12);를 더 포함하는 것을 특징으로 한다.
- [0032] 그리고, 상기 연결제어부(12)는 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 먼저 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 한다.
- [0033] 상기 구성된 상담원 연결장치에 의해 구현되는 본 발명의 상담원 연결방법을 도 4 의 플로우차트를 참조하여 설명하면,
- [0034] 소비자로부터 사실교환기(1)로 호접속이 이루어지고, 그 호접속에 대해 IVR서버(2)가 응대하여 소비자의 호접속 연결목적이 구분되어진 상태에서,
- [0035] CTI서버(30)가 사실교환기(1)로 호접속된 착신번호를 검출하는 제 1 과정과;
- [0036] 제 1 과정에서 검출된 착신번호에 대응되는 위탁업체를 판별하는 제 2 과정과;
- [0037] 판별된 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 호스트DB(5)로 부터 읽어와 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 제 3 과정; 으로 구성된 것을 특징으로 한다.
- [0038] 그리고, 제 3 과정은 CTI서버(30)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 먼저 상담가능한 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 한다.
- [0039] 또한, 제 3 과정은 CTI서버(30)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 모든 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 특정 상담원으로 부터 응답이 있을때 해당 상담원의 상담원 단말기(6)로 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 출력하면서 호접속된 소비자를 해당 상담원과 연결시키는 것을 특징으로 한다.
- [0040] 이와같이 구성되는 본 발명의 동작을 상세히 설명하면 다음과 같다.
- [0041] 사실교환기(1)는 도 3 과 같이 다수의 위탁업체A1~위탁업체An와 관련된 착신번호가 설정되어 있어서, 소비자로부터 특정 위탁업체(A1~An)에 접속하기 위해 전화가 걸려오면 그 위탁업체(A1~An)에 대응하는 착신번호로 호접속이 이루어지게되고, 사실교환기(1)는 해당 착신번호로 접속된 소비자를 IVR서버(2)와 CTI서버(30)에 연결시킨다.
- [0042] 즉, 소비자로부터 전화가 걸려왔을때 소비자가 접속하고자 하는 위탁업체별로 각기 다른 착신번호로 호접속이 이루어지게되는 것이다.
- [0043] IVR서버(2)는 호접속된 소비자에게 음성응답하여 소비자의 연결목적을 구분하여 그 연결구분정보를 CTI서버(30)에 제공한다.
- [0044] 이때, CTI서버(30)를 구성하고 있는 착신번호 검출부(10)는 소비자가 접속한 착신번호를 사실교환기(1)로 부터 검출하여 비교부(11)에 출력하고, 비교부(11)는 착신번호 검출부(10)에서 검출된 착신번호와 착신번호 DB(13)에 저장되어 있는 비교데이터를 비교하여 검출된 착신번호에 대응하는 위탁업체정보를 판별하여 연결제어부(12)로 출력한다.
- [0045] 상기 연결제어부(12)는 현재 접속된 소비자를 상담 가능한 상담원과 연결시키기 위하여 다수의 상담원 중에서 상담 가능한 상담원의 상담원 단말기(6)로 소비자를 연결시키게 되는데, 이때, 연결제어부(12)는 소비자를 상담원과 연결시킴과 동시에 비교부(11)에서 판별된 위탁업체와 관련하여 상담업무를 수행할 수 있는 콜상담데이터를 호스트DB(5)로 부터 검색하여 해당 상담원 단말기(6)의 화면에 출력한다.
- [0046] 이에따라, 상담원은 소비자와 상담할때 상담원 단말기(6) 화면에 바로 출력되는 콜상담데이터화면을 이용하여 상담내용을 입력 처리할 수 있게되는 것이다.

- [0047] 즉, 상담원이 일일이 위탁업체와 관련된 콜상담데이터를 찾아오지 않아도 되므로 그만큼 상담시간을 줄여줄 수 있게되는 것이다.
- [0048] 한편, 본 발명에서는 다른 실시예로서 상기 연결제어부(12)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 도 5 와 같이 먼저 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 상담원으로 부터 응답이 있을때 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담화면정보를 도 6 과 같이 상담원 단말기(6) 화면에 출력하면서 호접속된 소비자를 상담원과 연결시켜 콜상담이 이루어지도록 하는 것이다.
- [0049] 더불어, 상기 팝업창은 도 5에서와 같이 화면의 중앙에 표시되도록 구성하였으나 메신저의 알림창과 같이 하단에 표시되어 상담원이 클릭시 팝업창 형태로 디스플레이 될 수 있도록 변경하여 구성할 수도 있을 것이다.
- [0050] 아울러, 상기 팝업창은 하나 또는 복수개로 디스플레이 될 수도 있을 것이다.
- [0051] 이러한 다른 실시예는 상담원이 팝업창을 통해 미리 소비자의 연결구분정보와 위탁업체를 확인한 상태에서 소비자를 응대할 수 있게되므로 보다 정확한 콜상담이 이루어질 수 있게되는 장점이 있다.
- [0052] 한편, 본 발명의 또 다른 실시예로서 CTI서버(30)의 연결제어부(12)가 호접속된 소비자의 연결구분정보와 해당 위탁업체 정보가 기재된 팝업창을 모든 상담원 단말기(6) 화면에 출력한 후 그 팝업창을 통해 특정 상담원으로부터 응답이 있을때 해당 상담원의 상담원 단말기(6)로 위탁업체와 관련된 상담업무를 처리할 수 있는 콜상담 화면정보를 출력하면서 호접속된 소비자를 해당 상담원과 연결시켜 상담이 이루어지도록 하는 것이다.
- [0053] 이러한 또다른 실시예는 모든 상담원이 상담중일때 모든 상담원 단말기(6)로 팝업창을 출력하여 제일 먼저 현재의 상담업무를 종료한 상담원이 그 팝업창 화면에 응답하여 소비자와 상담할 수 있게되는 효과를 기대할 수 있다.
- [0054] 도 5 는 상담원 단말기(6)의 화면에 메인화면이 출력되어 있는 상태에서 CTI서버(30)의 연결제어부(12)에서 전송된 팝업창이 그 메인화면 위에 표시된 상태를 예시한 것으로, 그 팝업창에는 소비자의 연결구분정보(예를들면, 주문, 반품, 결제 등)와 위탁업체명(거래처명)이 포함되어 있으며, 그 팝업창의 하단에 존재하는 '확인'키 이를 상담원이 클릭하여 응답하였을때 소비자와 전화연결되면서 상담원 단말기(6)의 화면에 도 6 과 같은 위탁업체 관련 상담처리화면이 표시되는 것이다.

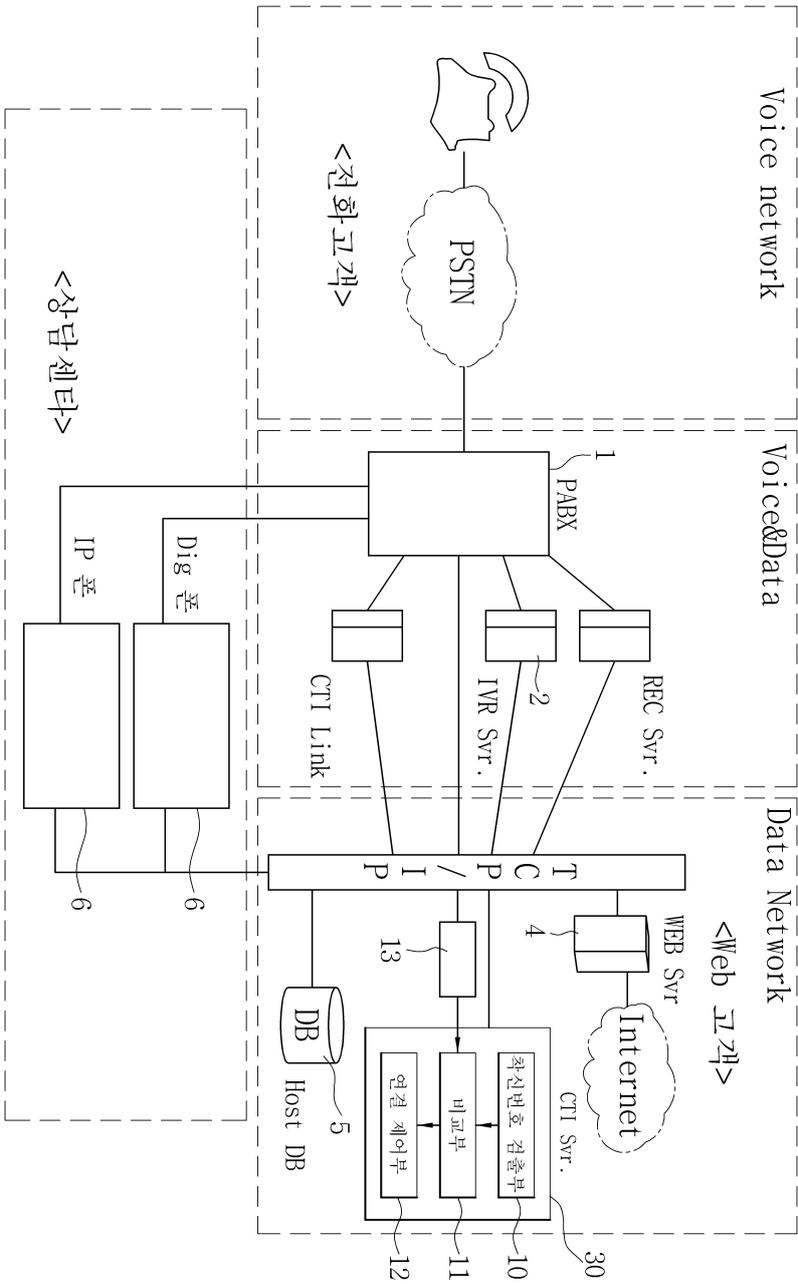
부호의 설명

- [0055] 1: 사설교환기, 2: IVR서버,
- 5: 호스트DB, 6: 상담원 단말기,
- 10: 착신번호 검출부, 11: 비교부,
- 12: 연결제어부, 13: 착신번호DB,
- 30: CTI서버,

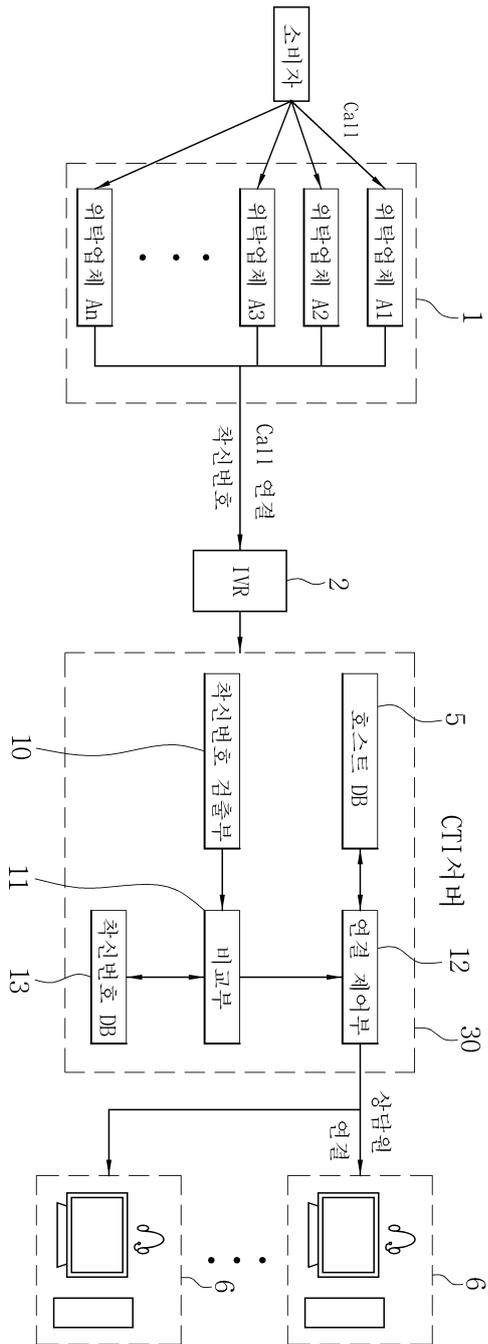
도면
도면1



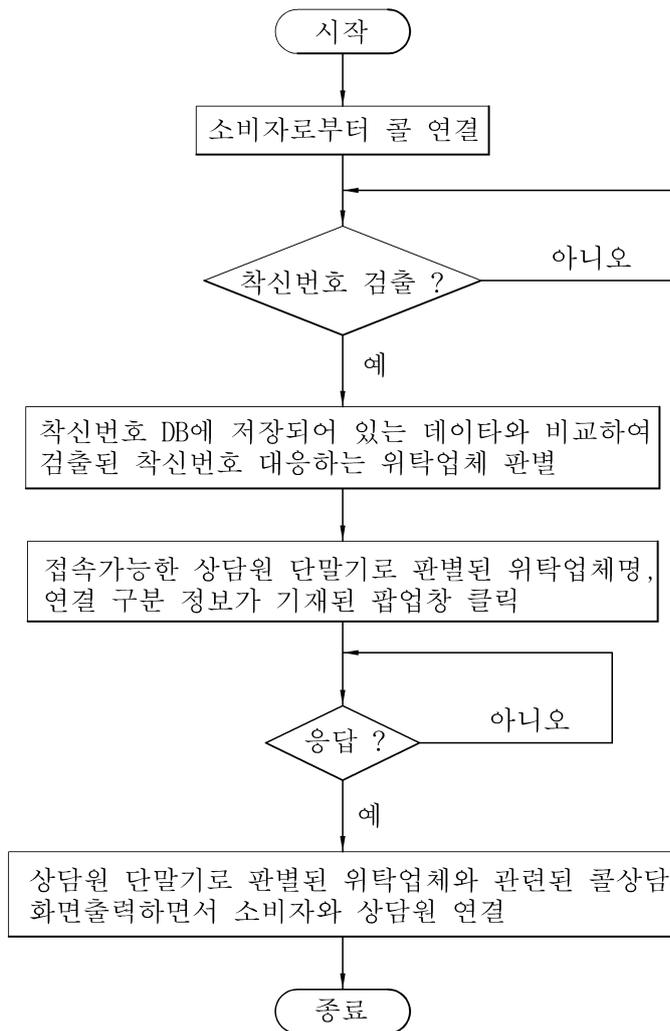
도면2



도면3

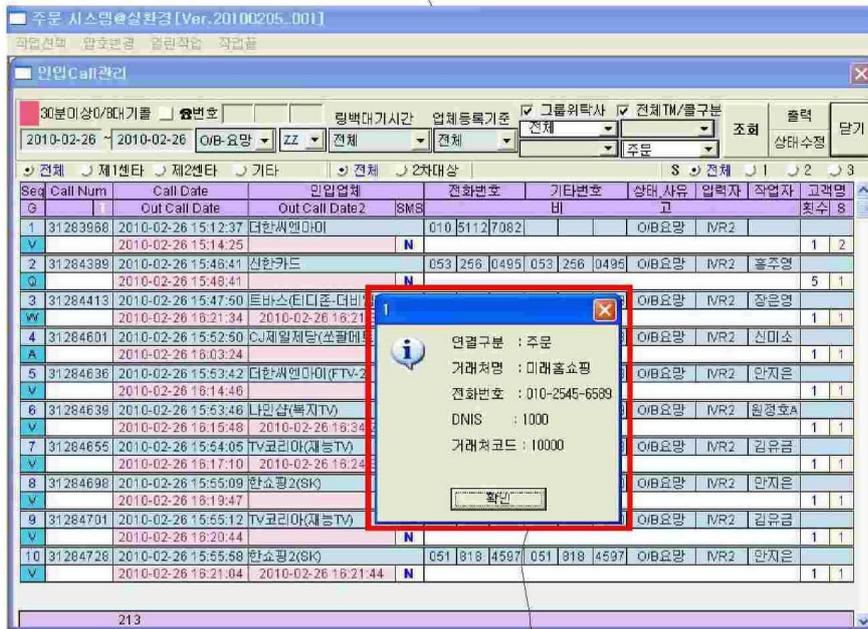


도면4



도면5

상담원 단말기 메인화면



팝업창

도면6

위탁업체 관련 상담처리 화면

