

통합상담이력 기능개선

상담을 받은 뒤 어떻게 처리했는지까지 한 화면에서 남깁니다

무엇이 달라지나요

4가지

달라지는 것	내용
① 수신자	상담을 실제로 접수한 담당자 이름을 적을 수 있습니다. 공용 계정으로 로그인해도 받은 사람이 남습니다
② 처리 내용	상담 내용은 그대로 두고, 상세 화면 아래에 처리한 내용을 댓글처럼 여러 번 남깁니다
③ 상담 구분	교육원에서 직접 구분을 추가·수정·순서변경·삭제합니다 (예: 계정문의, 교육문의)
④ 처리 상태	미처리 · 진행중 · 처리완료 상태가 생기고 목록에서 색으로 구분됩니다

어디에 있나요

화면 이름과 위치는 지금 쓰시던 그대로입니다. 칸이 몇 개 늘어난 것뿐입니다.

메뉴 경로 회원정보관리 > 회원관리 > 통합상담이력

소속

- 전체 -

구분

- 전체 -

회원유형

☒ 전체

☐ 회원

☐ 교강사

☐ 교육관리자

☐ 교육담당자

☐ 콘텐츠공급자

☐ 과정운영자

☐ 운영자

☐ 최고관리자

☐ 비회원

등록일

처리상태

☒ 전체

☐ 미처리

☐ 진행중

☐ 처리완료

검색

- 전체 -

검색 >

초기화 >

가려진 정보 보기 >

Total: 6건

20

검색 보기

미처리

선택 상태변경 >

구분관리 >

등록 >

선택삭제 >

EXCEL >

No	소속	유형	회원명	구분	상태	연락처	이메일	메모내용	수신자	등록일	
6	-	비회원	김○○	일반	처리완료	010-○○○○	j○○○○@○○	비회원으로부터 지나가다 문의 처리 1	운영자 malign	2026.09.02 14:04	☐
5	b2b	운영자	카○○ (testmankaya2)	일반	진행중	010-○○○○	k○○○○@○○	○○○○ 처리 1	운영자 malign	2026.09.02 13:55	☐
4	슈슈슈	회원	줄○○ (juliasite1)	일반	미처리	010-○○○○	j○○○○@○○	julia@1009 처리 2	운영자 malign	2026.08.13 11:40	☐
3	슈슈슈	회원	박○○ (julia12345)	일반	미처리	010-○○○○	j○○○○@○○	○○	운영자 malign	2026.06.23 17:18	☐
2	-	비회원	워○○	일반	미처리	010-○○○○	j○○○○@○○	오다가다	운영자 malign	2026.06.23 17:18	☐
1	슈슈슈	회원	홍○○ (sample1219)	일반	미처리	010-○○○○	-@○○	상담이력	운영자 malign	2026.04.30 13:12	☐

<<

1

>>

[화면 1] 통합상담이력 목록 — 상태 · 수신자 칸이 늘고, 위쪽에 버튼이 추가되었습니다

목록 화면 읽는 법

어떤 상담이 아직 처리되지 않았는지 한눈에 보입니다

늘어난 칸

구분	상태	연락처	이메일	메모내용	수신자	등록일
일반	처리완료	010-00000	j00000@0	바화원으로 지나가다 문의 처리 1	운영자 malgn	2026.09.02 14:04
일반	진행중	010-00000	k00000@0	0000 처리 1	운영자 malgn	2026.09.02 13:55
일반	미처리	010-00000	j00000@0	julia@1009 처리 2	운영자 malgn	2026.08.13 11:40

[화면 2] 상태 · 처리 건수 · 수신자가 목록에 함께 표시됩니다

표시	뜻
미처리 (빨강)	아직 아무 처리도 하지 않은 상담. 등록하면 기본값입니다
진행중 (주황)	처리를 시작했지만 아직 끝나지 않은 상담
처리완료 (회색)	처리가 끝난 상담. 메모내용에 취소선 이 그어져 한눈에 걸러집니다
처리 N (파랑)	그 상담에 남긴 처리 내용 건수 . 몇 번 처리했는지 보입니다
수신자	상담을 접수한 담당자. 비워두면 등록한 관리자 이름 이 표시됩니다

검색과 버튼

소속	- 전체 -	구분	- 전체 -
회원유형	☒ 전체 ☐ 회원 ☐ 교강사 ☐ 교육관리자 ☐ 교육담당자 ☐ 콘텐츠공급자 ☐ 과정운영자 ☐ 운영자 ☐ 최고관리자 ☐ 비회원	등록일	-
처리상태	☒ 전체 ☐ 미처리 ☐ 진행중 ☐ 처리완료		
검색	- 전체 -	검색 > 초기화 >	가려진 정보 보기 >

[화면 3] 검색 조건에 구분과 처리상태가 있습니다 — 미처리 건만 골라 볼 수 있습니다

미처리	선택 상태변경 >	구분관리 >	등록 >	선택삭제 >	EXCEL >
-----	-----------	--------	------	--------	---------

[화면 4] 목록 위 버튼 줄 — [선택 상태변경] · [구분관리]가 새로 생겼습니다

✓ 엑셀에도 그대로 나갑니다

[EXCEL]로 내려받으면 상태 · 수신자 칸이 함께 들어갑니다.

① 수신자 — 상담을 접수한 사람

공용 계정으로 로그인해도 실제 받은 사람이 남습니다

상담 등록 · 수정 화면에 수신자 칸이 추가되었습니다. 로그인은 공용 계정(admin 등)이라도 실제 상담을 받은 담당자 이름을 적으면 목록 · 상세 · 엑셀에 그 이름이 나옵니다.

상담구분	일반	처리상태	미처리
수신자	홍길동		

[화면 5] 상담등록 화면에 추가된 칸 — 상담구분 · 처리상태 · 수신자

i 비워두셔도 됩니다

선택 입력입니다. 비워두면 지금처럼 로그인한 관리자 이름이 표시됩니다.

이름만 적는 칸이라 회원으로 등록돼 있지 않은 담당자도 적을 수 있습니다.

수신자 · 등록자 · 처리자는 다릅니다

이름	누구인가	어디서 정해지나
수신자	상담을 받은 사람	등록 · 수정 화면에서 직접 입력 (비우면 등록자)
등록자	이 상담을 화면에 입력한 관리자	로그인 계정으로 자동 기록
처리자	처리 내용을 남긴 사람	처리 내용 등록 시 자동 입력, 고쳐 쓸 수 있음

상담등록 화면 전체

등록			
회원아이디		회원검색 >	비회원일 경우 공백으로 남겨주세요.
(비)회원명 *		휴대폰 *	
이메일 *	@	- 직접 입력 -	
상담구분	일반	처리상태	미처리
수신자	홍길동		
상담내용	로그인이 안 된다고 전화 주셨습니다. 비밀번호 초기화 요청.		
목록 >			등록 >

[화면 6] 회원정보관리 > 회원관리 > 통합상담이력 > [등록] — 분홍 테두리가 이번에 늘어난 칸입니다

② 처리 내용 — 상담 내용과 분리

무엇을 어떻게 처리했는지 게시판 댓글처럼 씁니다

상담 내용 칸은 그대로입니다. 그 아래에 처리 내용 영역이 새로 생겼습니다. 목록에서 메모내용을 클릭하면 열리는 상담 상세 창에 있습니다.

처리 내용 (2건)		
처리자 / 처리일시	내용	
운영자 2026.09.07 09:56	○○○○○○○○○○	
운영자 2026.09.07 09:57	222222	

처리자	홍길동	처리상태	처리완료 ▼	▶ 등록하면 상담의 처리상태가 선택값으로 바뀝니다.
처리 내용 *	계정 비밀번호 초기화 안내드렸고, 로그인 정상 확인했습니다.			

[처리 내용 등록 >](#)

[화면 7] 상담 상세 아래쪽 — 처리 이력이 쌓이고, 맨 아래에서 새 처리 내용을 등록합니다

적는 법

- 1 처리자를 확인합니다**
로그인한 관리자 이름이 자동으로 들어갑니다. 다른 사람이 처리했다면 그 이름으로 고쳐 적으십시오.
- 2 처리상태를 고릅니다**
이 처리로 상담이 어떤 상태가 되는지 고릅니다. 등록하면 상담의 상태가 그 값으로 바뀝니다.
- 3 처리 내용을 적고 등록합니다**
내용은 필수입니다. [처리 내용 등록]을 누르면 처리자 이름과 처리 일시가 함께 기록됩니다.

✓ 여러 번 남길 수 있습니다

한 상담에 처리 내용을 몇 번이든 남길 수 있습니다 — 중간 경과를 적고, 나중에 완료를 적는 식으로 쓰시면 됩니다.

남긴 건수는 목록의 「처리 N」 배지로 표시됩니다.

잘못 적은 처리 내용은 오른쪽 휴지통 아이콘으로 지웁니다.

③ 상담 구분 — 직접 등록

맑은소프트에 요청하지 않고 교육원에서 바로 만드십시오

목록 위 [구분관리] 버튼을 누르면 창이 열립니다. 여기서 구분을 추가 · 이름수정 · 순서변경 · 삭제할 수 있습니다.

상담구분 관리

구분 등록

▶ 등록된 구분은 상담 등록/수정 화면과 목록 검색 필터에 바로 나타납니다.

구분명	순서	관리
예: 계정문의, 교육문의, 접속문의	7 ▼	등록

코드	구분명	사용	순서	관리
01	일반	6건	1 ▼	수정 삭제
02	문의	0건	2 ▼	수정 삭제
03	test	0건	3 ▼	수정 삭제
notice	notice	0건	4 ▼	수정 삭제
04	접속문의	0건	5 ▼	수정 삭제
05	원격문의	0건	6 ▼	수정 삭제

▶ 상담에 사용 중인 구분은 삭제할 수 없습니다. 이름을 바꾸려면 구분명을 수정하세요.

[화면 8] 상담구분 관리 — 위쪽에서 등록하고, 아래 목록에서 수정·순서변경·삭제합니다

항목	내용
등록	구분명을 적고 순서를 고른 뒤 [등록]. 예) 계정문의 · 교육문의 · 접속문의
이름수정	목록에서 구분명을 고쳐 쓰고 [수정]. 이미 그 구분으로 등록된 상담도 함께 바뀝니다
순서변경	순서 칸의 숫자를 바꾸고 [수정]. 등록·검색 화면에 나오는 차례가 바뀝니다
삭제	[삭제]. 단, 아래 주의사항을 확인하십시오

⚠ 사용 중인 구분은 삭제되지 않습니다

목록의 「사용」 칸이 그 구분을 쓰고 있는 상담 건수입니다. 0건이 아니면 삭제가 막힙니다.

지우면 예전 상담의 구분이 빈칸이 되기 때문입니다. 이름만 바꾸실 거라면 삭제가 아니라 [수정]을 쓰십시오.

✓ 검색 필터에 바로 반영됩니다

구분을 추가하면 상담 등록 · 수정 화면과 목록의 「구분」 검색 필터에 바로 나타납니다. 별도 설정이 없습니다.

④ 처리 상태 — 미처리 / 진행중 / 처리완료

상태를 바꾸는 길이 세 가지 있습니다

바꾸는 곳	방법	언제 쓰나
처리 내용 등록	상담 상세에서 처리 내용 을 쓸 때 상태 를 함께 고 름	가장 권장. 무엇을 해서 그 상태가 됐는지 근 거가 함께 남습니다
수정 화면	상담 상세 > [수정] > 처리상태 선택	처리 내용 없이 상태만 고칠 때
목록에서 일괄	목록에서 여러 건 체크 > 상태 고르고 [선택 상태 변경]	묵은 상담을 한 번에 정리할 때

미처리 ▼

선택 상태변경 >

구분관리 >

등록 >

선택삭제 >

EXCEL >

[화면 9] 목록 위 [선택 상태변경] — 왼쪽에서 상태를 고르고 누릅니다

Ⅰ 일괄 변경 순서

- 대상을 걸러냅니다**
검색 조건의 **처리상태** · **구분** · **등록일**로 바꿀 상담만 남깁니다.
- 체크합니다**
오른쪽 끝 체크박스를 킵니다. 머리글 체크박스로 **페이지 전체 선택**이 됩니다.
- 상태를 고르고 누릅니다**
버튼 왼쪽에서 바꿀 상태를 고르고 [선택 상태변경]. 확인 창이 한 번 뜹니다.

i 지금까지 등록된 상담은 모두 「미처리」입니다

기능이 적용되면 **기존 상담은 전부 미처리 상태로 시작**합니다. 이미 처리가 끝난 건들은 위 **일괄 변경**으로 한 번에 처
리완료로 바꾸시면 됩니다.

등록할 때 기본값도 **미처리**입니다.

Ⅰ 밀린 상담만 골라 보기

검색 조건의 **처리상태**를 「미처리」로 두고 검색하면 **아직 손대지 않은 상담만** 남습니다. 이 기능을 가장 자주 쓰
시게 될 자리입니다.

처리상태

☒ 전체
 ☐ 미처리
 ☐ 진행중
 ☐ 처리완료

[화면 10] 검색 조건의 처리상태 — 미처리만 걸러 봅니다

한눈에 정리

I 이렇게 쓰시면 됩니다

- 1 구분부터 정리합니다**
[구분관리]에서 교육원에서 실제로 쓰는 구분을 만들어 둡니다. 한 번만 하면 됩니다.
- 2 상담을 등록합니다**
[등록]에서 구분을 고르고, 상담을 받은 담당자를 수신자에 적습니다. 상태는 **미처리**로 둡니다.
- 3 처리하면 처리 내용을 남깁니다**
상세 창 아래에 무엇을 했는지 적고 **상태를 함께 바꿉니다**. 여러 번 남길 수 있습니다.
- 4 미처리만 걸러 확인합니다**
검색 조건 **처리상태 = 미처리**로 두면 아직 손대지 않은 상담만 보입니다.

I 자주 물어보시는 것

질문	답
수신자는 꼭 적어야 하나요?	아닙니다. 선택 입력입니다. 비우면 등록된 관리자 이름이 나옵니다
상담 내용 칸이 없어나요?	그대로 있습니다. 처리 내용이 아래에 따로 붙는 것입니다
구분을 지웠다가 되살릴 수 있나요?	사용 중인 구분은 삭제 자체가 막힙니다 . 이름만 바꾸려면 [수정]을 쓰십시오
예전 상담은 어떤 상태인가요?	전부 미처리 입니다. 일괄 변경으로 정리하시면 됩니다
처리 내용도 엑셀로 나오나요?	엑셀에는 상태 · 수신자 가 들어갑니다. 처리 내용은 상담 상세에서 보십시오

✓ 다음에 이어집니다

CRM 화면 오른쪽 **회원 상담 이력** 패널에도 **처리 상태**를 표시하는 작업이 2차로 예정되어 있습니다.