나 나
Cisco

Webex WFO 사용 설명서

클래식 WFM를 사용한 배포의 경우

최초 게시일: 2020년 7월 10일

마지막 업데이트: September 19, 2025

미주 지역 본사
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
팩스: 408 527-0882

이 설명서의 제품 관련 사양 및 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 이 설명서의 모든 설명, 정보 및 권장 사항이 정확하다고 판단되더라도 어떠한 명시적이거나 묵시적인 보증도 하지 않습니다. 제품의 활용 분야나 용도에 대한 책임은 온전히 사용자 본인에게 있습니다. 동봉한 제품에 대한 소프트웨어 라이센스 및 제한된 보증은 제품과 함께 제공된 정보 패킷의 내용을 따르며 여기에 인용된 내용은 참조입니다. 소프트웨어 라이센스 또는 제한된 보증을 찾을 수 없는 경우 CISCO 담당자에게 문의하여 복사본을 요청하십시오.

Cisco의 TCP 헤더 압축은 UNIX 운영 체제의 UCB 공개 도메인 버전의 일부로서 University of California, Berkeley(UCB)에서 개발된 프로그램을 적용하여 구현합니다. All rights reserved. Copyright ⓒ 1981, Regents of the University of California.

여기에 언급된 기타 모든 보증에도 불구하고 이러한 공급자의 모든 문서 및 소프트웨어는 모든 결함이 포함된 "있는 그대로" 제공됩니다. CISCO 및 위에서 언급한 공급자는 상품성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해에 대한 보증을 포함하되 이에 제한되지 않으며 거래 과정, 사용 또는 거래 관행으로부터 발생되는 모든 명시적이거나 묵시적인 보증을 부인합니다.

CISCO 또는 그 공급자는 이 설명서의 사용 또는 사용할 수 없음으로 인한 모든 파생적, 부수적, 직접, 간접, 특별, 징벌적 또는 기타 모든 손해(영업 이익 손실, 영업 중단, 영업 정보 손실 또는 그 밖의 금전적 손실로 인한 손해를 포함하되 이에 제한되지 않음)에 대하여 어떠한 경우에도 책임을 지지 않으며, 이는 CISCO 또는 그 공급자가 그와 같은 손해의 가능성을 사전에 알고 있던 경우에도 마찬가지입니다.

이 문서에서 사용된 모든 인터넷 프로토콜(IP) 주소와 전화 번호는 실제 주소와 전화 번호가 아닙니다. 이 문서에 포함된 예, 명령 디스플레이 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 설명을 위한 목적으로만 표시됩니다. 실제 IP 주소나 전화 번호가 사용되었다면 이는 의도하지 않은 우연의 일치입니다.

모든 인쇄된 사본 및 이 문서의 중복된 소프트 복사본은 제어 대상이 아닌 것으로 간주됩니다. 최신 버전에 대한 현재 온라인 버전을 참조하십시오.

Cisco는 전 세계에 200개가 넘는 지사를 운영하고 있습니다. 주소와 전화번호는 Cisco 웹사이트(www.cisco.com/go/offices)에 나와 있습니다.

Cisco 및 Cisco 로고는 미국과 기타 국가에서 Cisco 및 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. Cisco 상표 목록을 보려면 다음 URL을 방문하십시오. www.cisco.com/go/trademarks. 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. 판권 소유.

목차

목차 3

Webex WFO 구성 33

Webex WFO에 로그인 33

암호 변경하기 34

로그아웃 36

테넌트 구성 36

ACD 구성 37

Cisco Unified Contact Center Enterprise에 대한 연결 설정 38

Cisco Unified Contact Center Express에 대한 연결 설정 42

Cisco Webex Contact Center에 대한 연결 설정 47

핵심 구성 데이터 통합 48

Cisco Webex Contact Center 2.0에 대한 연결 설정 51

Contact Center Elite와의 Avaya CM 연결 설정 54

ACCS를 사용하는 Avaya IP Office에 대한 연결 설정 59

Five9의 연결 설정 60

Genesys Cloud에 대한 연결 설정 65

InContact에 대한 연결 설정 67

일반 ACD에 대한 연결 설정 67

Amazon Connect Connect에 대한 연결 설정 67

Serenova에 대한 연결 설정 70

Serenova 테넌트 테이블 71

핵심 구성 데이터 동기화 ____ 73
Eventide NexLog 연결 설정 ____ 77
메타데이터 입력 ____ 79
Twilio Flex에 대한 연결 설정 ____ 80
UJET에 대한 연결 설정 ____ 86
전역 설정 구성 ____ 87
Smart Desktop 및 Webex WFO Data Server 설치 프로그램 다운로드 ____ 92
전화기를 상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결 ____ 93
Cisco 네트워크 녹음에 대해 Extension Mobility 구성 ____ 97
표준 Extension Mobility ____ 97
장치 연결 구성 ____ 97
운영 방식 ____ 97
Extension Mobility 클러스터 간 ____ 98
장치 연결 구성 ____ 98
운영 방식 ____ 98
Webex WFO with TIP에 대해 자세히 알아보기 ____ 99
ACD와 Webex WFO 간에 데이터를 동기화하는 방법 ____ 100
ACD와 Webex WFO 간에 상담원 데이터를 동기화하는 방법입니다. ____ 101
ACD와 Webex WFO 간에 팀 데이터를 동기화하는 방법 ____ 101
서비스 대기열 데이터 동기화 ____ 102
인증 방법 구성 ____ 103
기본 인증 사용 ____ 107
SAML 인증 구성 ____ 108

ID 공급자 구성 108
Webex WFO에 대한 서비스 공급업체 인증서 관리 117
ACD ID의 용도 변경 118
암호 정책 구성 119
특정 IP 주소로 액세스 제한 121
IP 주소 범위 표 122
온-프레미스 배포 122
데이터 서버 구성 123
멀티테넌트 환경의 데이터 서버 구성 123
필드 설명 123
Cisco IP Phone 서비스 제어 구성 127
Serenova ACD에 대한 데이터 서버 설정 129
Active Directory 서버에 연결 129
Active Directory 구성 정보 132
인증 132
동기화 132
일치하는 사용자 133
일치하는 사용자 동기화 136
일치하지 않는 동기화된 사용자 136
Active Directory 동기화 결과 검토 140
저장소 구성 141
스토리지 프로파일을 구성합니다 142
스토리지 개요 142

스토리지 프로파일 이해 142
스토리지 정책 이해 142
외부 저장소 위치 추가 146
QM 보관 설정 구성 152
품질 관리 구성 154
QM 전역 설정 구성 154
화면 녹화 우선 순위 정보 155
녹음을 위한 QM 구성 156
전화 통신 서버 관리 156
사용자 정의 메타데이터 필드 관리 158
Cisco 메타데이터 필드 161
루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work 165
텔레포니 그룹 구성 165
Avaya Communication Manager 구성 170
Avaya DMCC 장치 암호 설정 170
SIPREC 녹음을 위해 Avaya SBCE 구성 172
Cisco Unified Communication Manager 구성 177
Genesys 구성 180
연락처에 통화 후 설문조사 추가 181
온라인 설문조사 제공자 구성 181
온라인 설문조사 배포를 위한 연락처 표시 184
인력 관리 구성 185
서비스 대기열 구성 185

디렉터리 번호 관리 186
디렉터리 번호 관리 187
서비스 대기열 유형 관리 187
서비스 대기열 유형 만들기, 편집 및 삭제 188
서비스 대기열 관리 188
동기화/비동기화된 환경 188
가상 서비스 대기열 189
Precision Queue 190
서비스 대기열 그룹 관리 197
기술 매핑 관리 198
다중 기술 그룹 관리 199
서비스 대기열 휴업일 관리 201
휴업일 복사 201
축소 구성 202
축소 범주 관리 203
축소 주 관리 204
축소 시나리오 관리 205
상담원 일정 관리 207
인적 자원 관리 시스템과 통합 207
파일 세부 정보 가져오기 208
파일 세부 정보 내보내기 209
일정이 해제되는 시점 사용자 지정 211
감독자의 일정 편집 기능 제한 213

워크플로 만들기 215
일정 편집 규칙 관리 215
기록 데이터 작업 216
기록 데이터 보기 및 편집 216
내역 데이터 테이블 필드 218
기록 데이터 병합 219
과거 예측의 정확도 계산 220
기록 데이터 캡처 221
기록 데이터 가져오기 222
사유 코드에 대한 설명 작성 224
충실도 상태 매핑 사용자 지정 226
ACD ID 및 사유 코드 228
비대화형 서비스 대기열을 위한 충실도 상태 매핑 228
시스템 전체 WFM 설정 구성 229
WFM 보존 기간 정의 233
활동 메타데이터 값 관리 234
활동 메타데이터 정보 236
기본 활동 메타데이터 값 지정 236
기본 메타데이터 값 재정의 237
Teleopti 구성 237
분석 구성 238
관리 및 유지 관리 Webex WFO 240
데이터 서버 상태 모니터링 240

데이터 서버 로그 다운로드 241
게임화 구성 243
게임화를 위한 실적 데이터 수집 243
게임화 수준 구성 244
필드 설명 245
게임화 실적 범주 관리 245
필드 설명 246
게임화 포인트 구성 247
필드 설명 248
KPI 구성 249
사용자 및 시스템 변경 사항 감사 251
Webex WFO 서버에 대한 연결 모니터링 255
예약된 벌크 연결 내보내기 모니터링 258
알림 구성 260
알림 유형 262
테넌트 관리자 및 사용자 알림 263
한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트 276
사용자 관리 281
라이선스 작동 방식 281
라이센싱 모델 281
라이센싱, 역할 및 권한 281
데이터 라이선스 282
Webex WFO 액세스 라이선스 283

Bot Analytics 라이선스 283
Insights 라이선스 284
초과분 284
다중 역할 사용자 예시 285
예 1: 평가자이기도 한 QM 상담원 285
예 2: 역시 WFM를 사용하여 예약된 QM 상담원 285
QM 및 Analytics 라이선스로 사용할 수 있는 기능 285
API 사용자 만들기 289
사용자 가져오기 및 내보내기 290
표준 시간대 이름 294
여러 사용자 관리 303
사용자 프로필 관리 304
ACD 사용자 프로필 305
사용자 프로파일 녹음 306
사용자 프로필 재정의 306
사용자 프로파일 예 307
사용자 병합 310
사용자 병합 작동 방식 312
사용자 정보 312
사용자 데이터 313
사용자 프로필 재정의 314
호텔링 사용자 관리 315
역할 및 권한 관리 315

Webex WFO 라이선스 316
권한 317
사용자에게 랜딩 페이지 할당 391
사용자에게 Data Explorer에 대한 액세스 권한 부여 393
데이터 탐색기에서 TURN 395
팀 관리 396
수입 및 수출 팀 398
그룹 관리 400
그룹 가져오기 및 내보내기 401
보기 관리 402
연결 녹음 및 평가 407
연결 녹음 407
QM 워크플로 자동화 408
규칙 구성 413
조건 구성 413
작업 구성 415
워크플로 관리 작동 방식 416
이벤트 유형 416
일일 행사 416
상호 작용 종료 이벤트 416
QM 워크플로 충돌 417
조건문 417
QM 및 Analytics에 대한 데이터 보존 정책 관리 418

단계적 업로드 구성 420
스테이징된 업로드 데이터 서버 구성 422
스테이징된 업로드 스토리지 위치 만들기 422
스테이징된 업로드 구성 요소 사용 423
IP 주소를 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결합니다 424
팀을 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결 424
IP 주소와 팀을 모두 사용하여 에이전트를 스테이징된 업로드 데이터 서버와
연결합니다. 425 스테이징된 업로드에 대한 규칙 만들기 425
녹음되는 연결 관리 428
연결 메타데이터 내보내기 430
요청 시 녹음 431
녹음 제어의 작동 방식 434
녹음에 대한 보안 기능 436
녹음 보고서 보기 436
텍스트 검색 구문의 작동 방식 436
상호 작용 페이지의 열 사용자 지정 443
열 설명 443
오디오 연결 듣기 453
침묵 및 대화 이벤트에 대해 456
연락처의 화면 캡처 보기 457
접촉 시나리오의 예 458
브래킷 및 인터리브 통화 녹음 458
익명 호전환 459

전화 회의 459
감독 회의 459
두 번째 회선에서 전화 보류 459
녹음에서 앞뒤로 건너뛰기 460
연락처에 대한 상담원 작업 보기 460
연락처와 관련된 데이터 보기 463
연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집 473
전자 메일 연락처 읽기 474
텍스트 연락처 읽기 474
채팅 연결 읽기 474
채팅 연결 개요 보기 476
연락처에 대한 AI 인사이트 보기 477
오디오 녹음의 트랜스크립션 읽기 481
연락처에 대한 문구 분석 보기 482
연락처에 대한 감정 보기 485
통화에 대한 감정 485
전자 메일 및 문자 연락처에 대한 감정 487
요청 시 연락처 다운로드 487
연락처 할당 및 공유 488
사용자에게 할당된 연락처 액세스(클래식 페이지) 488
나에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지) 491
교육 또는 HR용으로 연결 표시 496
연락처에 태그 지정 497

녹음에 하이퍼링크 만들기 499
연락처 내보내기 499
연락처를 대량으로 내보내기 500
벌크 연락처 내보내기를 위한 라이센스 요구 사항 503
벌크 연결 내보내기 CSV 파일에 포함된 데이터 504
연결 평가 511
평가 양식에 대한 조언 511
효과적인 평가를 위한 지침 511
평가 양식 질문에 대한 지침 512
핵심 성능 지표(KPI) 질문 513
KPI 질문의 채점 방법 514
백분율 기반 점수 515
백분율 기반 섹션 정보 515
백분율 기반 질문 정보 515
백분율 기반 평가의 채점 방법 517
가능한 포인트 517
적립 포인트 518
백분율 점수 519
포인트 기반 점수 매기기 519
자동으로 검토, 평가 및 보정 할당(클래식 페이지)Assign reviews, evaluations, and calibrations automatically (classic page) 520
평가, 보정 및 검토 자동 할당(새 페이지) 524
검토, 평가 및 보정을 수동으로 할당Assign review, evaluations, and calibrations manuallys 532

보정할 연결 표시 533
평가자 보정 533
평가 교정 보고서 534
평가 데이터 분석 534
평가 보고서 보기 534
예측 구성 535
예측 Net Promoter Score(예측 Net Promoter Score) 535
예측 평가 점수 536
모범 사례 537
일반 537
예측 Net Promoter Score(예측 Net Promoter Score) 538
예측 가능 평가 538
예측 점수와 수동 점수의 차이 539
인간 평가자 간의 차이점 539
평가된 통화의 차이 539
실시간 상담원 모니터링 540
연락처 만들기 544
사용자 일정 관리 546
일정 만들기 546
휴업일 및 고정 교대 근무 547
주문 예약 547
서비스 대기열 우선 순위 547
예약 프로세스 정보 548

기획 페이지 정보 548
창 관리자 550
일정 유형에 대하여 551
동적 예약 구성 552
동적 예약 작업 규칙 관리 553
동적 예약 연결 관리 555
동적 예약 이벤트 관리 556
새 이벤트 만들기 556
이벤트 상태 검토 559
예약 인센티브 보고서 생성 559
상담원의 동적 예약 페이지 편집 560
동적 가용성 구성 560
동적 사용 가능성 규칙 관리 560
상담사에게 규칙 할당하기 561
할당된 규칙 관리 562
내 사용 가능성 정보 563
상담원에 대한 내 가용성 563
관리자, 예약자 및 감독자에 대한 내 가용성 566
교대 근무 만들기 568
교대 근무 및 시간대 568
교대 근무 및 동적 스케줄링 569
고정 교대 근무 569
할당 교대 근무 570

가변 교대 근무 570
교대 근무 매개변수 그래프 이해하기 570
할당된 교대 근무 보기 572
교대 근무 순환 예시 575
작업 환경 관리 576
예 1 : 무급 활동이없는 근로 조건 579
예 2 : 무급 활동이있는 근로 조건 580
일정 및 무급 활동 580
작업 조건 프로필 관리 585
작업 조건 프로파일로 스케줄링 585
최소/최대 시간 조건 관리 586
교대 근무 및 일정 586
시간 정의 587
예약 구성 고려 사항 587
예외 588
겹치는 교대 근무 588
상담원에게 최소/최대 시간 조건 할당 590
예약할 상담원 수 제한 591
배포 만들기 593
분포 생성 지침 594
배포 관리 595
생산 분포 생성 595
이름이 지정된 분포 생성 596

분포 보기 596
배포판 작업 597
예측 만들기 598
예측 프로세스 정보 598
분포 생성 598
분포 편집 598
예측 방법 선택 599
참조 reriod 선택 599
예측 생성 599
예측 검토 600
예측 생성 600
일기예보 보기 604
예측 작업 604
예측 가져오기 605
예측된 상담원 수를 이미 알고 있는 경우 예측을 가져오는 경우 예측을 가져옵니다 607
예측된 상담원 수를 계산하려는 경우 예측 가져오기 607
예측에서 추세 사용 609
역사적 추세 609
표준 예측 방법 609
고급 예측 방법 609
예상 추세 610
표준 예측 방법 610
고급 예측 방법 610

요일 효과 610
예: 표준 예측 방법을 사용한 1년 예측 611
예 1: 플러스 성장률 611
예 2: 성장률 0 612
예 3: 마이너스 성장률 612
예: 고급 예측 방법을 사용한 1년 예측 613
예 1: 플러스 성장률 613
예 2: 마이너스 성장률 614
전략적 예측 615
전략적 예측 예시 615
확정 날짜 연결 관리 615
확정 날짜 연결 복사 615
비정상 연결 건수가 있는 날을 고려합니다 616
배포 요청에 미치는 영향 617
예측 요청에 미치는 영향 617
특별 행사의 한계 618
예측 요약의 데이터 619
분포 및 예측 편집 622
그래프에서 데이터 포인트 끌기 622
테이블의 데이터 편집 622
빈 테이블 채우기 623
배포 페이지에서 합계 편집 623
예측 페이지에서 합계 편집 623

전략적 예측에서 합계 편집 625
테이블에 데이터를 복사하여 붙여넣기 625
열에 조정 계수 적용 625
일정 활동 관리 626
예외 관리 626
할당된 예외를 포함하여 실행되는 일정의 경우 627
승인된 예외, 멘토링 및 휴가 요청의 경우 627
예외 만들기, 편집 및 삭제 628
예외 할당 629
빈도 및 발생 구성의 예 630
한 번만 630
일주일에 한 번 631
한 달에 한 번 631
일년에 한 번 631
예외 유형 관리 632
프로젝트 관리 632
일정 만들기 636
기존 일정에 상담원 추가 637
임시 일정 생성 638
WFM 사용자의 서버 요청 보기 639
휴가 관리 640
상담원 메시징 640
요청 검색 641

날짜 필드를 필터링하는 방법 642
검색 기준 642
보낼 편지함 642
보낸 편지함 사용 644
받은 편지함 644
받은 편지함 사용 646
공개 상자 646
공용 상자 작업 648
Requests 648
요청 편집 또는 삭제 648
예외 요청 649
일정 바꾸기 요청 651
휴가 요청 654
휴가 할당량 보기 659
일정 승계 요청 659
멘토링 요청 662
요청 자동 변경에 대한 정보 664
사례 1: 상담원이 미지급 활동과 겹치는 유급 요청을 제출합니다. 664
사례 2: 상담원이 요청한 시간에 근무하도록 예약됨 664
사례 3: 상담원이 요청의 일부 동안만 근무하도록 예약됨 665
요청 승인자를 위한 메시징 665
요청 검색 666
날짜 필드를 구성하는 방법 667

검색 기준 667
요청 승인 또는 거부 668
예외 요청 668
휴가 요청 669
거래 또는 제안 요청 승인 671
멘토링 요청 승인 673
상담원 요청 처리 자동화 674
워크플로 예시 675
규칙 승인 675
거부 규칙 676
기본 규칙 676
자동 거부 및 수동 처리 676
자동 거부 676
자동 수동 취급 678
건물 규칙 조건 680
변수 682
일정 보기 및 편집 690
일정 보기 690
일정 보기 사용자 지정 691
일정 인쇄 693
시간대 정보 693
다른 일정 앱에서 일정 보기 694
iCal 피드 구독하기 695

상담원을 위한 동적 예약 696
스태핑 아이콘 698
자기 일정 만들기 699
상담원에 대한 일중 동적 예약 700
상담원 일정 관리 703
상담원 일정 페이지 사용자 지정 712
사용자 지정 선택 713
시간대 정보 715
기본 표준 시간대 715
시간대 표시 715
스케줄링 표준 시간대 715
서비스 대기열 시간대 715
시간대 및 상담원 일정 716
활동 메모 정보 716
상담원 목록 정렬 717
일정 편집 718
편집 및 할당된 예외 목록 720
#액티비티 Insert 720
상담원 일정 충돌 경고 723
휴가 할당량 및 휴가 계획 고려 사항 725
활동 삭제 726
끌어서 놓기로 일정 편집 726
활동 메모 추가 및 편집 727

두 상담원의 일정 바꾸기 727
일정 활동 복사 730
활동에 가장 적합한 시간 찾기 732
일정 변경 실행 취소 736
일정 내역 검색 737
결과 테이블 738
일정 복원 738
예: 일정 복원 738
예: 기존 일정에 따라 복원할 때의 동작 739
예약 기록 및 복원 정보 739
슈퍼바이저의 일정 변경 승인 또는 거부 741
오늘의 일정 관리 742
자발적인 초과 근무 또는 휴가 제공 742
검색 743
기존 이벤트 보기 743
새 일중 동적 예약 이벤트 만들기 744
일정 변경 승인 747
서랍에 대하여 749
직원 채용 범위 확인 750
통화권: 예약 보기 752
차트 해석 753
적용 범위: 축소 보기 754
통화권: 재예측 보기 756

일중: 데이터 보기 ____ 757
다중 기술 커버리지 맵 ____ 758
상담원 충실도 및 적합성 보기 ____ 760
상담원에 대한 세부 충실도 보기 ____ 763
휴식 및 점심 시간 최적화 ____ 765
최적화의 한계 ____ 767
최적화 예시 ____ 768
일정 관리 보고서 보기 ____ 769
장기 계획 세우기 ____ 769
향후 요구 사항 예측 ____ 770
전략적 리소스 관리 ____ 770
고용 계획 관리 ____ 771
고용 단계 관리 ____ 771
서비스 대기열에 대한 교대 근무 비용 분석 ____ 772
상담원 휴가 관리 ____ 773
풀타임에 상응하는 프로필 관리 ____ 773
휴가 유형 관리 ____ 774
휴가 계획 관리 ____ 776
휴가 계획의 예 ____ 777
예 1: 공통 상담원이 없는 겹치는 휴가 계획 ____ 778
예 2: 휴가 계획 간 상담원 이동 ____ 779
휴가 할당량 관리 ____ 780
휴가 요청과 함께 휴가 할당 사용 ____ 780

휴무 요청으로 휴무 할당량 계산 781
FTE 또는 시간을 통한 휴가 요청 781
하루 종일 휴가 요청 782
휴가 할당량 복사 783
예 1: 서비스 대기열에는 모두 1년 전체에 대한 휴가 할당이 있습니다 783
예 2: 서비스 큐에는 서로 다른 개월 수에 대한 휴가 할당이 있습니다. 783
휴가 할당량 및 시간대 784
상담원 휴가 보고서 785
연락처, 사람 및 프로세스 분석 786
상호 작용 요약에 대한 TURN 786
고급 감정에 대한 TURN 789
분석 작업 만들기 791
분석 작업 정보 807
데이터 구성 810
문구 및 문구 범주 만들기 및 관리Create and manage phrases and phrase categories 810
애널리틱스로 추적할 웹사이트 및 앱 식별 817
데스크톱 항목 만들기 및 관리 818
데스크톱 항목 이벤트 구성 821
겹치는 이벤트 829
애플리케이션 필드 마커 도구 사용 830
Analytics에서 추적할 웹 사이트 필드 식별 832
브라우저에서 Desktop Analytics 확장을 사용하도록 설정합니다 834
Analytics 대시보드 개요 835

데이터 세트 만들기 및 관리 837
데이터 소스 839
데이터 필터 841
Analytics 대시보드 만들기 및 관리 845
분석 위젯 만들기 및 관리 847
위젯 세부 정보 표시 853
사용자에게 승인되지 않은 응용 프로그램 사용에 대해 알림 853
분석 대시보드에서 데이터 필터링 854
애널리틱스 대시보드 사용자 지정 855
분석 도구 모음 856
위젯 정렬 도구 모음 858
상담원의 초점과 활동 모니터링 859
상담원 탐색기 개요 862
비즈니스 인텔리전스 데이터 분석 864
홈 페이지 대시보드 864
데이터 탐색기로 나만의 보고서 만들기 865
Data Explorer 대시보드 및 보고서 목록 관리 866
DX 도구 모음 정보 866
표준 Data Explorer 대시보드 보기 867
사전 구축된 대시보드 사용 가능 868
QM 대시보드 868
WFM 대시보드 869
Suite 전체 대시보드 870

분석 대시보드 871
CXI - 컨택 센터 대시보드 872
홈페이지 설정 874
보고서 또는 대시보드 복사 875
보고서 및 대시보드 공유 875
보고서 이메일 전송 설정 877
보고서 이메일 전송 관리 879
역할로 보고서 및 대시보드 태그 지정 881
태그로 자산 브라우저 검색 882
보고서 내보내기 883
보고서 만들기 883
질문 만들기 884
새 보고서 만들기 885
측정값 선택 885
그룹화 선택 887
필터 설정 887
삭제된 예측, 충실도 및 상담원 일정 레코드 필터링 895
사용자 지정 측정값 만들기 896
사용자 지정 측정값의 예Example of a custom measure 898
측정값의 모양 구성 902
콘텐츠 속성 정보 905
예 1: 20에서 200까지의 숫자를 굵게 파란색으로 만들기 906
예 2: 숫자를 낮음, 중간 또는 높음으로 색상 코드 지정 907

예 3: 보고서를 내보낼 때 시간 필드의 형식 유지 908
콘텐츠 특성 구문 909
키워드 910
추가 구문 고려 사항 913
모든 데이터 유형의 콘텐츠 속성 913
텍스트 데이터 형식의 콘텐츠 특성 914
숫자 데이터 형식의 콘텐츠 특성 916
날짜/시간 데이터 형식의 콘텐츠 특성 922
부울류 데이터 유형의 콘텐츠 특성 922
보기 만들기 923
사용 가능한 보기 유형 923
스타일 지정 옵션 932
X축 933
Y축(기본, 보조, 3 및 4) 934
보고서의 기본 정렬 구성 946
데이터 정렬 946
범주 순서 지정 947
예외 설정 947
대시보드 만들기 947
대시보드 컨트롤 정보 948
패널 추가 949
위젯 패널 추가 950
데이터 탐색기 위젯 사용자 지정 950

사용 가능한 QM 위젯 953
문의 목표 진행률 위젯 954
연결 합계 위젯 954
현재 최고 성과자 위젯 955
평가 평균 위젯 955
평가 범위 위젯 955
게임화 점수 위젯 955
최근 수행 평가 위젯 956
최근 평가 위젯 957
설문 조사 녹음 위젯 957
사용 가능한 WFM 위젯 957
상담원 통화량 위젯 958
시간당 상담원 통화 수 위젯 959
상담원 비율 위젯 959
상담원 시간 분포 위젯 959
상담원 시간 합계 위젯 960
[내 일정] 위젯 961
실시간 충실도 위젯 962
서비스 대기열 성능 위젯 962
매개 변수 추가 963
삭제된 레코드 필터링 963
엔터프라이즈 KPI 구성 964
KPI 속성 965

설정 구성 966
보고서 구현 967
사용 가능한 KPI 측정값 967
표준 보고서 968
표준 QM 또는 WFM 보고서 실행 968
QM 표준 보고서 970
상담원 점수 평가를 975
상담원 경향 그래프 978
연결 세부 정보 980
연결 목표 진행률 982
연결 합계 그래프 983
평가 교정 983
평가 점수 985
평가 합계 그래프 987
평가자 실적 989
품질 평균 그래프 991
질문 점수 991
연락처별 상호 작용 액세스 993
사용자별 상호 작용 액세스 994
점수 전체 데이터 996
섹션 점수 998
설문 조사 모든 데이터 999
설문 조사 양식 점수 1000

시스템 상태 1001

사용자 녹음 상태 1002

WFM 표준 보고서 1003

상담원 간격 1005

상담원 초과 근무 1008

상담원 보고서 카드 1008

상담원 일정 일별 보고서 1013
상담원 일정 주별 1014
상담원 서비스 대기열 간격 1014
상담원 작업 비율 1016
상담원 및 팀 생산성 1018
할당된 예외 1024
예산 계획 1025
시설 계획(하드웨어) 1025
고용 계획 1026
서비스 대기열 간격 1027
퍼포먼스 데일리 1031
성능 간격 1034
서비스 대기열 상담원 간격 1037
상담원별 서비스 대기열 예약 1038
서비스 대기열 예약(간격별) 1039
교대 예산 분석 1041
직원 계획 1042
팀 상담원 간격 1043
팀 인터벌 1045
팀 예약 작업 시간 1048
휴가 상태 1049

Webex WFO 구성

Webex WFO의 이 섹션을 사용하여 Webex WFO가 ACD 및 스토리지에 연결하는 방법과 Webex WFO 애플리케이션이 인력과 상호 작용하는 방식을 설정합니다.

Webex WFO에 로그인

로그인 페이지에서는 Webex WFO 자격 증명을 사용하여 로그인할 수 있습니다. 시스템에서 인증이 구성된 방식에 따라 사용할 수 있는 자격 증명에는 세 가지 유형이 있습니다.

- Webex WFO 기본 자격 증명
- Windows Active Directory 자격 증명
- SSO(Security Assertion Markup Language 또는 SAML) 자격 증명

참고: 관리자는 Webex WFO 인증이 비활성화되고 SAML 인증만 허용되는 경우에도 Webex WFO 자격 증명을 사용하여 로그인할 수 있습니다. 이를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.
필요한 경우 SAML 인증을 구성합니다.

다음 표는 로그인 페이지의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
언어	Webex WFO 인터페이스에서 사용되는 언어를 선택합니다. 선택한 언어는 사이트 전체에서 사용되며 사용자 이름에 대해 세션에서 세션으로 지속됩니다. 언어 선택을 변경하는 경우 사이트 전체에서 언어 선택을 변경하려면 로그아웃한 후 Webex WFO에 다시 로그인해야 합니다.
사용자 이름	사용자의 사용자 이름입니다. 관리자가 할당한 사용자 이름 또는 Windows Active Directory 사용자 이름입니다.

필드	설명
	이메일 주소.
도메인	Active Directory 도메인. 이 필드는 Active Directory을 사용하는 시스템에서만 표시됩니다. Active Directory 사용자 이름 및 암호와 연결된 도메인을 선택합니다.
비밀번호	사용자의 암호입니다. 이 암호는 관리자가 처음에 사용자에게 할당한 암호 또는 Windows Active Directory 암호입니다. SSO(Single Sign-On)를 통해 로그인하는 경우에는 이 필드가 필요하지 않습니다.
비밀번호를 잊으셨나요?	암호를 재설정합니다.

Webex WFO 또는 Windows(Active Directory) 자격 증명을 사용하여 로그인합니다.

1. 사용자 이름과 암호를 입력합니다.
2. 로그인 **을 클릭합니다**.

SSO(싱글 사인온)를 사용하여 로그인

1. 사용자 이름을 입력하고 SSO(Single Sign On **)를 클릭합니다**. ID 공급자의 로그인 페이지로 리디렉션됩니다.
2. ID 공급자에 로그인 자격 증명을 입력합니다. Webex WFO(으)로 다시 리디렉션됩니다.

> 참고: 관리자가 결정한 로그인 시도 실패 횟수를 초과할 경우 계정이 잠깁니다. 계정이 잠긴 경우 #을 사용하여 로그인할 수 없습니다Webex 관리자가 계정을 잠금 해제하거나 암호를 재설정할 때까지 WFO 자격 증명 또는 Single Sign-On.

암호를 잊어버렸거나 계정이 잠긴 경우 암호를 다시 설정할 수 있습니다.

비밀번호 재설정

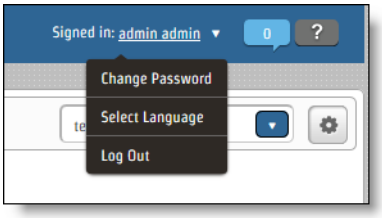
1. 비밀번호를 잊으셨나요?를 클릭합니다. 를 로그인 페이지에서 클릭합니다.
2. 전자 메일 주소를 입력하고 전자 메일 암호 재설정을 클릭한 다음 메시지를 따릅니다. 비밀번호 재설정 방법에 대한 지침이 포함된 이메일이 이메일 계정으로 전송됩니다.

암호 변경하기

암호는 언제든지 변경할 수 있습니다.

비밀번호 변경

1. 페이지 오른쪽 상단에서 사용자 이름 오른쪽에 있는 드롭다운 화살표를 클릭하고 비밀번호 **변경을 선택합니다**.



2. 암호 변경 대화 상자에서 현재 암호, 새 암호 및 새 암호를 다시 입력하여 확인합니다. 암호를 입력하면 암호의 강도가 표시됩니다.

   암호가 저장되는 데 필요한 최소 요구 사항을 충족해야 합니다.

3. Change Password(암호 **변경)를 클릭합니다**.

암호 복잡성 요구 사항

사용자를 만들거나 편집할 때, 또는 암호를 변경하거나 재설정할 때 다음 규칙이 적용됩니다.

이러한 규칙은 Webex WFO에 의해 제어되는 암호를 구성하는 경우에만 적용됩니다. 사용자가 Webex WFO, Webex WFO에서 제어하지 않는 외부 시스템의 암호를 입력하는 경우 암호의 유효성을 검사하지 않습니다(예: ACD 구성).

참고: 암호 없이 사용자를 만들 수 있습니다(수동 또는 ACD 동기화를 통해 자동으로). 암호가 없는 사용자는 로그인할 수 없습니다. 해당 사용자는 "비밀번호 찾기" 링크를 사용하여 암호.

- 암호에는 공백(공백)을 포함할 수 없습니다.
- 암호는 8자 이상이어야 합니다. 관리자는 애플리케이션 관리의 암호 정책 페이지에서 최소 길이를 늘릴 수 있습니다.
- 암호에는 다음 네 가지 범주 중 세 가지 범주의 문자가 포함되어야 합니다.

카테고리	설명
대문자	A–Z 대문자 유니코드 문자:

카테고리	설명
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
소문자	A–Z 소문자 유니코드 문자: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
숫자	0–9
특수 문자	테넌트 데이터베이스 암호에는 다음 문자를 사용할 수 있습니다. ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | 다른 모든 암호에는 다음 문자를 사용할 수 있습니다. ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

로그아웃

Webex WFO에서 로그아웃하려면 페이지 오른쪽 상단 모서리에 있는 사용자 이름 위에 마우스를 놓고 로그아웃을 클릭합니다. 이렇게 하면 로그인 페이지로 돌아오게 됩니다.

Webex WFO를 완전히 종료하려면 브라우저를 닫으십시오.

테넌트 구성

테넌트 구성에는 다음이 포함됩니다.

- 모든 사용자 및 애플리케이션에 적용되는 시스템 측면을 구성합니다.
- ACD에서 상담원, 팀 및 서비스 대기열 데이터를 동기화합니다.
- Webex WFO에 연결하려는 사용자의 ID를 확인하는 인증 방법을 선택하고 구성합니다.
- 조직의 보안 요구 사항을 충족하도록 사용자 암호 정책을 구성합니다.
- 사용자가 Webex WFO에 액세스할 수 있는 IP 주소를 제어(또는 "허용 목록")하여 테넌트의 보안을 강화합니다.
- 컨택 센터의 지리적 위치를 기반으로 데이터 서버 기능을 설정합니다.
- 사용자 인증, 동기화 또는 둘 다를 위해 사용자 환경의 Active Directory(AD) 서버에 연결합니다.

ACD 구성

ACD 구성 페이지에서는 Webex WFO와 하나 이상의 ACD 간 연결을 설정할 수 있습니다. ACD 성공적으로 동기화되면 Webex WFO에서 삭제할 수 없습니다.

사전 요구 사항

- ACD 구성 관리 권한이 있습니다(역할 및 권한 관리 참조).
- ACD 연결을 테스트하기 전에 Webex WFO 시스템에 액세스할 수 있는 서버에 데이터 서버 서비스가 설치됩니다.

> 참고: 데이터 서버 서비스의 설치 파일은 다운로드 페이지에 있습니다(스마트 데스크톱 다운로드 및 Webex WFO 데이터 서버 설치 프로그램 참조). 데이터 연결을 테스트할 때 서버 서비스가 설치되어 있지 않으면 "오류: 수집 서비스가 실행 중인지 확인하십시오." 오류 메시지가 나타납니다.

페이지 위치

응용 프로그램 관리 > 전역 > 시스템 구성 > ACD 구성

절차

ACD 추가

1. 테넌트를 선택합니다.
2. Add(추가 **)를 클릭합니다**. ACD 세부 정보 대화 상자가 열립니다.
3. [ACD 선택] **드롭다운 목록에서 ACD** 유형을 선택합니다.
4. 이름 **필드에 ACD의 이름을** 입력합니다.
5. 확인을 **클릭합니다**. ACD 세부 정보 대화 상자가 닫히고 ACD 구성 페이지에 구성 옵션이 표시됩니다.
6. 필드를 입력하여 ACD를 구성합니다. ACD 관련 지침은 아래 링크를 참조하십시오.
    - Amazon Connect Connect에 대한 연결 설정
    - Cisco Unified Contact Center Enterprise에 대한 연결 설정
    - Cisco Unified Contact Center Express에 대한 연결 설정

- Cisco Webex Contact Center에 대한 연결 설정
- Cisco Webex Contact Center 2.0에 대한 연결 설정
- Contact Center Elite와의 Avaya CM 연결 설정
- ACCS를 사용하는 Avaya IP Office에 대한 연결 설정
- Five9의 연결 설정
- InContact에 대한 연결 설정
- 일반 ACD에 대한 연결 설정
- Microsoft Dynamics 365 Customer Service에 대한 연결 설정
- Serenova에 대한 연결 설정
- Eventide NexLog 연결 설정
- Twilio Flex에 대한 연결 설정
- UJET에 대한 연결 설정

7. 연결 **테스트를 클릭하여** 입력한 내용이 올바르고 Webex WFO가 ACD에 연결되어 있는지 확인합니다.
8. 연결이 성공적으로 테스트되면 저장을 **클릭합니다**.

ACD 삭제 또는 수정

- ACD 삭제하려면 ACD를 선택하고 [삭제], [**예]를 차례로 클릭합니다**.
- ACD를 수정하려면 ACD를 선택하고 원하는 대로 필드를 편집한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.
- ACD의 이름을 변경하려면 ACD를 선택하고 [편집]을 클릭한 **다음 [이름**] 필드에서 **이름을 변경하고 [확인**], **[저장**]을 차례로 클릭합니다 **.**

Cisco Unified Contact Center Enterprise에 대한 연결 설정

선택한 ACD가 Cisco Unified Contact Center Enterprise인 경우 다음 필드가 나타납니다.

참고: Unified CCE ACD의 상담원이 선택한 직무 그룹을 기본 직무 그룹으로 사용하도록 구성되지 않은 경우 자동으로 ACD의 기본 직무 그룹에 속합니다. 기록 데이터는 다음과 같습니다.
ACD 기본 직무 그룹에 대해 캡처되지 않지만 특정 기본 직무 그룹에 대해 캡처됩니다. 따라서 상담원의 시간이 Webex WFO에서 지원하는 서비스 대기열에 올바르게 귀속되지 않습니다. 생산성을 올바르게 보고하려면 상담원이 주로 지원하는 선택한 ACD 직무 그룹을 기본 직무 그룹으로 설정합니다. 다른 서비스 대기열에 대한 통화를 처리하는 경우 해당 시간이 적절한 서비스 대기열에 올바르게 귀속되지 않을 수 있습니다.

섹션	설명
내역 보고 간격	Unified CCE 시스템에 구성된 기록 데이터 보고 간격입니다. ACD가 15분 간격으로 구성된 경우 15분 옵션을 선택하여 Webex WFO가 ACD과 호환되며 모든 데이터를 Webex WFO으로 가져오도록 해야 합니다. 보고 간격이 일치하지 않으면 기록 ACD 데이터가 올바르게 캡처되지 않습니다.
ACD 필터링	ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 이더넷의 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다. 중요하다 [접두사 유형] 드롭다운 목록에서 [서비스 이름]만 선택하면 팀이나 에이전트가 동기화되지 않습니다. 이미 동기화된 팀 또는 상담원은 비활성화됩니다. [접두사 유형] **드롭다운 목록에서 서비스 이름을 사용하는** 필터를 변경하는 경우 이전에 동기화된 모든 서비스 대기열이 변경된 필터에 의해 캡처되지 않아도 활성 상태를 유지합니다. 메모 접두사 유형에서 **팀 이름** 만 선택하는 **경우** 드롭다운 목록에서 관련 서비스 대기열은 여전히 동기화됩니다. [접두사 유형] **드롭다운 목록에서 팀 이름을 사용하는** 필터를 변경하면 필터에 의해 더 이상 캡처되지 않는 상담원이나 팀은 비활성화됩니다.
IP 구성	기록 데이터를 가져오는 데 사용됩니다. HDS 기본 IP 주소 또는 호스트 이름 - 기본 HDS(Historical Database Server)의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다. HDS 보조 IP 주소 또는 호스트 이름 - (선택 사항) 보조 내역 데이터베이스 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다. AWDB 기본 IP 주소 또는 호스트 이름 - IP 주소 또는 호스트

섹션	설명
	기본 관리 워크스테이션 데이터베이스 서버(AWDB)의 이름입니다. AWDB 보조 IP 주소 또는 호스트 이름 - (선택 사항) 보조 관리 워크스테이션 데이터베이스 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다. Unified CC 인스턴스 - Unified CCE 데이터베이스에 대한
인증	Microsoft SQL 서버의 인스턴스 이름입니다. 기록 데이터를 가져오는 데 사용됩니다. 인증 방법을 선택합니다 데이터베이스 로그인에서 사용하는 항목은 다음과 같습니다. NT - [NT 인증]을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. ■ 사용자 이름 ■ 암호 ■ 도메인 ■ 주변 장치 ID - 시스템의 ICM 주변 장치 ID SQL - SQL 인증을 선택하면 다음 필드가 나타납니다. ■ SQL 사용자—Webex WFO SQL 사용자의 로그인 이름입니다. ■ 암호 - Webex WFO SQL 사용자의 암호입니다. ■ 주변 장치 ID - 시스템의 ICM 주변 장치 ID
CTI 서버	상담원 실시간 데이터를 가져오는 데 사용됩니다. 기본 CTI IP 주소 또는 호스트 이름 - 시스템과 연결된 기본 CTI 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다. 기본 CTI 포트 - 시스템과 연결된 기본 CTI 서버의 포트입니다. 보조 CTI IP 주소 또는 호스트 이름 - IP 주소 또는 호스트

섹션	설명
	시스템에 연결된 보조 CTI 서버의 이름입니다. 보조 CTI 포트 - 시스템과 연결된 보조 CTI 서버의 포트입니다.
부서	엔터프라이즈 이름 - 부서 이름 엔터프라이즈 이름입니다. 엔터프라이즈 이름은 Cisco Hosted Collaboration Solution(HCS)로 테넌트를 나타냅니다.
CDR 조정 구성	(읽기 전용) CDR(통화 세부 정보 레코드) 베이스 - 데이터 서버가 Unified CCE ACD에서 CDR 파일을 가져와서 Webex WFO에 업로드하는 데이터 서버의 폴더입니다. Webex WFO는 지역 데이터 서버 조정 설정 기능이 데이터 서버에서 활성화되고 Unified CCE ACD가 해당 기능에 할당된 경우 cdrBase 및 uploadDir 디렉토리를 포함하는 ACD 관련 하위 디렉토리가 있는 디렉토리를 생성합니다. ACD 고유 식별자와 함께 입력하는 기본 디렉터리 경로가 필드 아래에 표시됩니다. 다음과 같은 하위 디렉터리가 만들어집니다. ▪ ACD 관련 디렉터리 - 이 디렉터리의 이름은 고유한 ACD 서버 ID 번호로 지정됩니다. 사용자는 동일한 디렉토리를 사용하도록 여러 ACD 서버를 구성할 수 있으므로 CDR 파일이 올바른 ACD에 업로드되도록 하려면 고유 식별자가 있는 폴더가 필요합니다. ACD 관련 디렉터리에는 다음 디렉터리가 포함되어 있습니다. ▪ cdrdir - 데이터 서버는 Unified CM 청구 서버에서 수신되는 CDR을 이 폴더에 배치합니다. Unified CM Billing Application Server를 구성할 때 디렉터리 경로 매개 변수에 /CDR/ 이름을 사용해야 합니다. ▪ CdrFailures

섹션	설명
	▪ uploaddir - 데이터 서버는 데이터가 업로드될 때까지 조정된 CDR 및 Unified CCE 데이터를 이 폴더에 배치합니다. ▪ UploadFailures 참고: 이 필드는 품질 관리 목적으로만 사용됩니다.
동기화 간격	간격(분) - ACD가 있는 간격의 길이입니다. 데이터 서버와 동기화됩니다. 데이터 서버가 사용자, 팀 및 서비스 대기열을 Webex WFO에 동기화하려고 시도하는 빈도입니다.
캡처 설정	ACD 캡처 지연 - WFM 대기 시간을 선택합니다. 간격이 끝난 후 ACD 통계를 가져오기 전에. 기본 지연 시간은 15분입니다. 데이터 다시 캡처 활성화 - 전날 전체를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다. 상담원이 최대 기본 지연을 초과하는 통화를 일상적으로 처리하는 경우 자정부터 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다. 재캡처 시간 - ACD에서 전날의 데이터를 재캡처할 시간을 선택합니다. 기본값은 03:00입니다.

Cisco Unified Contact Center Express에 대한 연결 설정

Cisco Unified Contact Center Express을 ACD으로 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

섹션	설명
ACD 필터링	ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 이더넷의 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를

섹션	설명
	구성할 수 있습니다.

섹션	설명
	중요하다 [접두사 유형] 드롭다운 목록에서 [서비스 이름]만 선택하면 팀이나 에이전트가 동기화되지 않습니다. 이미 동기화된 팀 또는 상담원은 비활성화됩니다. [접두사 유형] **드롭다운 목록에서 서비스 이름을 사용하는** 필터를 변경하는 경우 이전에 동기화된 모든 서비스 대기열이 변경된 필터에 의해 캡처되지 않아도 활성 상태를 유지합니다. 메모 접두사 유형에서 **팀 이름** 만 선택하는 **경우** 드롭다운 목록에서 관련 서비스 대기열은 여전히 동기화됩니다. [접두사 유형] **드롭다운 목록에서 팀 이름을 사용하는** 필터를 변경하면 필터에 의해 더 이상 캡처되지 않는 상담원이나 팀은 비활성화됩니다.
IP 구성	기본 IP 주소 또는 호스트 이름 - IP 주소 또는 호스트 이름 기본 Unified CCX 서버입니다. Primary Instance Name(기본 인스턴스 이름) - Unified CCX 데이터베이스 인스턴스의 기본 데이터베이스 이름입니다. 보조 IP 주소 또는 호스트 이름 - 보조 Unified CCX 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다. 보조 인스턴스 이름 - Unified CCX 데이터베이스 인스턴스에 대한 보조 데이터베이스의 이름입니다. 기본 및 보조 인스턴스 이름의 형식은 다음과 같습니다. <호스트 이름>_uccx 여기서 호스트 이름은 Unified CCX 데이터베이스 서버의 이름입니다. 중요하다 다음 기능에 대해 [IP 구성] 필드를 완료해야 합니다.

섹션	설명
	▪ WFM - 기록 데이터 캡처 및 동기화 ▪ QM - 조정 및 동기화
인증	사용자 이름 - 기록 보고 사용자의 사용자 이름 Unified CCX. ▪ uccxhruser **를 입력합니다**. 이 사용자는 Unified CCX 관리 > 도구 > 암호 관리에 있는 기록 보고 사용자입니다. 암호—기록 보고 사용자에 대해 Unified CCX로 설정된 암호입니다. 중요**:** 이 암호를 변경하기 전에 다른 응용 프로그램에서도 이 계정을 사용할 수 있습니다. 클라이언트 로캘 - Unified CCX에서 구성된 클라이언트 로캘입니다. 미국 영어에 대한 로캘이 기본적으로 이 필드에 나타납니다. 클라이언트 로캘이 Unified CCX에서 변경되면 여기서도 수동으로 변경해야 합니다. 서버 로캘 - Unified CCX에 구성된 서버 로캘입니다. 미국 영어에 대한 로캘이 기본적으로 이 필드에 나타납니다. 서버 로캘이 Unified CCX에서 변경되면 여기서도 수동으로 변경해야 합니다. 중요 모든 QM 및 WFM 기능에 대한 인증 필드를 완료해야 합니다.
CTI 서버	기본 CTI IP 주소 또는 호스트 이름 - IP 주소 또는 호스트 시스템에 연결된 기본 CTI 서버의 이름입니다. 기본 CTI 포트 - 시스템과 연결된 기본 CTI 서버의 포트입니다. 보조 CTI IP 주소 또는 호스트 이름 - 시스템과 연결된 보조 CTI
	서버의 IP 주소 또는 호스트 이름입니다.

섹션	설명
	보조 CTI 포트 - 시스템과 연결된 보조 CTI 서버의 포트입니다. 중요 WFM 실시간 충실도에 대한 CTI 서버 필드를 완료해야 합니다.
CDR 조정 구성	Webex WFO는 데이터 서버에서 지역 데이터 서버 조정 설정 기능이 활성화되고 해당 기능에 ACD가 할당된 경우 cdrBase 및 uploadDir 디렉토리를 포함하는 ACD 특정 하위 디렉토리가 있는 디렉토리를 작성합니다. ACD 고유 식별자와 함께 입력하는 기본 디렉터리 경로가 필드 아래에 표시됩니다. ACD 관련 디렉터리의 이름은 고유한 ACD 서버 ID 번호로 지정됩니다. 사용자는 동일한 디렉토리를 사용하도록 여러 ACD 서버를 구성할 수 있으므로 CDR 파일이 올바른 ACD에 업로드되도록 하려면 고유 식별자가 있는 폴더가 필요합니다. ACD 관련 디렉터리에는 cdrBase 및 uploadDir 디렉터리가 포함되어 있습니다. (읽기 전용) CDR 기준 - Unified CCX 통화의 경로 세부 정보 레코드(CDR) 디렉터리 지정하는 경로는 데이터 서버에 대해 로컬이어야 합니다. UNC 경로는 지원되지 않습니다. 예: cdr베이스 Webex WFO 데이터 서버에서 지역 데이터 서버 조정 설정 기능이 활성화되고 해당 기능에 Unified CCX ACD가 할당된 경우 cdrBase 및 uploadDir 디렉토리가 포함된 ACD 관련 하위 디렉토리가 있는 디렉토리를 생성합니다. 이렇게 하면 기본 디렉터리에 대해 다음 경로가 생성됩니다. 기음:\CDR\<ACD_ID>

섹션	설명
	CDR 디렉터리 - 통화 세부 정보 레코드(CDR) 디렉터리의 경로입니다. Unified CM 청구 서비스에서 들어오는 CDR이 상주하는 위치입니다. 지정하는 경로는 데이터 서버에 대해 로컬이어야 합니다. Unified CM Billing Application Server를 구성할 때 디렉터리 경로 매개 변수에 /CDR/ 이름을 사용해야 합니다. UNC 경로는 지원되지 않습니다. 예: cdr디렉토리 업로드 디렉터리 - 업로드 디렉터리의 경로입니다. 여기에서 조정된 CDR 및 Unified CCE 또는 Unified CCX 데이터가 업로드될 때까지 상주합니다. 지정하는 경로는 데이터 서버에 대해 로컬이어야 합니다. UNC 경로는 지원되지 않습니다. 예: uploadDir 중요 QM 조정에 대한 CDR 조정 구성 필드를 완료해야 합니다.
동기화 간격	간격(분) - ACD가 데이터 서버와 동기화되는 간격의 길이입니다.
캡처 설정	ACD 캡처 지연 - WFM 대기 시간을 선택합니다. 간격이 끝난 후 ACD 통계를 가져오기 전에. 기본 지연 시간은 15분입니다. 데이터 다시 캡처 사용 - 전날 전체의 데이터를 다시 캡처하려면 확인란을 선택합니다. 최대 기본 지연을 초과하여 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다.

섹션	설명
	재캡처 시간 - ACD에서 전날의 데이터를 재캡처할 시간을 선택합니다. 기본값은 03:00입니다. 중요 WFM 기록 데이터 캡처에 대한 캡처 설정 필드를 완료해야 합니다.

Cisco Webex Contact Center에 대한 연결 설정

참고 Webex WFO 현재 Cisco Webex Contact Center(CWCC)를 Cisco Customer Journey Platform(CJP)로 참조합니다.

Cisco Customer Journey Platform을 ACD **으로 선택하면** 다음 필드가 표시됩니다.

섹션	설명
ACD 필터링	참고: 이 통합은 ACD 필터링 기능을 지원하지 않습니다. ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL - #에 대한 경로CWCC API. 전체 URL을 포함합니다. 예 https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform 미디어 API URL - CWCC 미디어 API의 경로입니다. 전체 URL을 포함합니다. 예 https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording 사용자 이름 - CWCC API 및 CWCC 미디어 API에 액세스할 수 있는 사용자 이름입니다. API 키 - CWCC API 및 CWCC 미디어 API에 대한 요청 API 키입니다.

섹션	설명
	Cisco Webex Contact Center 1.0 — Webex Contact Center 1.0 이상에 해당하는 API 요청을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. Cisco 테넌트 ID — Webex Contact Center 테넌트 계정의 영숫자 식별자를 입력합니다.
동기화 간격	간격(분) - ACD가 데이터 서버와 동기화되는 간격의 길이입니다.
캡처 설정	ACD 캡처 지연 - WFM이 대기하기까지 대기한 시간 간격이 끝난 후 ACD 통계를 가져옵니다. 기본 지연 시간은 120분입니다. CWCC의 기록 데이터는 간격 종료 후 최대 120분 동안 사용하지 못할 수 있습니다. 참고: 데이터 다시 캡처 활성화 - 전날 전체의 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다. 최대 기본 지연을 초과하여 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다. 재캡처 시간 - ACD에서 전날의 데이터를 재캡처할 시간을 입력합니다.
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	스마트 데스크톱이 CWCC로 녹음된 통화의 화면을 녹화할 수 있도록 합니다.

핵심 구성 데이터 통합

Webex WFO는 세 개의 API 요청을 통해 CWCC의 해당 항목과 다음 핵심 구성 데이터를 동기화합니다.

Users(사용자)

섹션	설명
Webex WFO은 CWCC에서 새 사용자를 가져올 때 CWCC 사용자 프로필을 가진 새 Webex WFO 사용자를 만듭니다.	

누군가 CWCC에서 사용자 데이터를 변경하면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

참고: CWCC에서 비활성 상태인 사용자는 복원되지 않는 한 가져오지 않습니다.

CWCC의 변경	Webex WFO의 결과 변경
새 사용자가 추가됩니다.	새 사용자가 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음과 같습니다. ▪ CWCC 사용자의 이름과 성을 Webex WFO 사용자의 성과 이름에 적용합니다. ▪ CWCC 사용자의 TID를 Webex WFO 사용자의 ACD ID에 적용합니다. ▪ 회사 및 부서의 Webex WFO 시작 날짜를 동기화가 발생한 날짜로 설정합니다. ▪ Webex WFO 사용자를 기본 팀에 할당합니다. 참고 Webex WFO는 CWCC 사용자와 팀 간의 관계를 유지하지 않습니다. Teams 를 참조하세요. ▪ CWCC 사용자가 고객지원센터가 활성화된 경우 Webex WFO 사용자에게 기본 상담원 역할을 할당합니다. 다른 Webex WFO 역할은 CWCC와 동기화되지 않습니다. 참고: 연락처인 CWCC 사용자와 동기화된 Webex WFO 사용자에서 상담원 역할을 제거할 경우- 가운데가 활성화되면 다음에 Webex WFO가 CWCC와 동기화될 때 상담원 역할이 다시 할당됩니다.
사용자의 이름 또는 성이 변경된 경우	사용자의 이름 또는 성이 변경됩니다.
사용자가 삭제됨	사용자가 비활성화되었습니다.

팀

Webex WFO 활성 상태인 모든 유형(용량 기반 또는 상담원 기반)의 CWCC 팀과 동기화됩니다. CWCC 사용자와 CWCC 팀 간의 관계는 유지되지 않습니다. Webex WFO의 팀에 사용자를 수동으로 재할당해야 합니다.

CWCC에서 팀 데이터가 변경되면 동기화 서비스에서 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

CWCC의 변경	Webex WFO의 결과 변경
새 팀이 추가됩니다	같은 이름의 새 팀이 추가됩니다. 이 이름은 읽기 전용입니다. 팀 이름이 변경됩니다
팀 이름이 변경됩니다.	팀 이름이 변경됩니다.
새 사용자가 팀에 추가됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 CWCC 사용자와 CWCC 팀 간의 관계를 유지하지 않습니다.
사용자가 팀에서 제거됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 CWCC 사용자와 CWCC 팀 간의 관계를 유지하지 않습니다.
팀이 삭제되었습니다.	변경 사항 없음.

Webex WFO에서 새 팀을 만들고 사용자를 할당할 수 있지만 이러한 새 팀은 CWCC에 추가되지 않습니다.

Webex WFO 사용자는 한 팀에만 속할 수 있습니다.

서비스 대기열

Webex WFO은 CWCC의 다음 진입점/대기열을 서비스 대기열과 동기화합니다.

- 대기열
- 아웃다이얼 대기열

CWCC에서 대기열 또는 아웃다이얼 대기열 데이터가 변경되면 동기화 서비스는 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

CWCC의 변경	Webex WFO의 결과 변경
새 큐가 추가됩니다	먼저 새 서비스 대기열이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스 다음을 수행합니다.

CWCC의 변경	결과 변경 Webex WFO
	▪ CWCC 대기열 이름을 Webex WFO 서비스 대기열 이름에 적용합니다. ▪ Webex WFO 서비스 대기열 ID에 대기열 TID를 적용합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 서비스 대기열 유형을 음성[대화형]으로 지정합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 소스 ACD CWCC 제공 둘째, 새로운 스킬 매핑이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. ▪ CWCC 대기열 이름을 기술 매핑 이름에 적용합니다. ▪ CWCC 대기열과 연결된 Webex WFO 서비스 대기열을 기술 매핑에 할당하고 우선 순위 1을 지정합니다
큐 이름이 변경됩니다.	새 CWCC 대기열 이름을 Webex WFO 서비스에 적용합니다. 대기열 이름만. Webex WFO는 연결된 Webex WFO 기술 매핑에 새 CWCC 대기열 이름을 적용하지 않습니다.
대기열이 삭제되었습니다.	변경 사항 없음. 서비스 대기열이나 기술 매핑 모두 삭제.

Cisco Webex Contact Center 2.0에 대한 연결 설정

Cisco Webex Contact Center 2.0을 ACD으로 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
ACD 이름	ACD의 고유한 이름입니다.
사용자 이름	Cisco Webex Contact Center 사용자 이름. Cisco Webex Contact Center의 관리 자격 증명과 연결된 사용자 이메일 주소입니다.
API URL	프로토콜 식별자를 포함하여 Cisco Webex Contact Center

API,의 전체 기본 URL입니다.

필드	설명
테넌트 ID	Cisco Webex Contact Center 테넌트 계정의 영숫자 식별자입니다.
사용 제품 - 품질 관리	품질 관리는 Webex WFO 제품으로 구매되었습니다. Webex WFO는 Webex Contact Center 2.0 옴니채널 시스템을 지원합니다. Webex Contact Center 2.0 음성, 채팅 및 SMS 채널이 지원됩니다. 즉, 통화 녹음, SMS 대화 내용 및 채팅 대화 내용을 Webex WFO에 수집할 수 있습니다.
음성	Webex Contact Center 2.0 음성 채널을 활성화합니다.
디지털(채팅, SMS, 이메일, 소셜)	Webex Contact Center 2.0 디지털(채팅, SMS) 채널을 활성화합니다.
메타데이터 매핑	(선택 사항) CWCC 메타데이터를 사용자 정의 메타데이터 레이블에 매핑할 수 있습니다 Webex WFO에서. 자세한 내용은 Webex WFO 에 메타데이터 동기화를 참조하세요 . CWCC 메타데이터 값은 CWCC 연락처와 Webex WFO로 동기화됩니다. CWCC 메타데이터 값은 Metadata Manager(Application Management > QM > QM Configuration > Metadata Manager)에서 생성된 메타데이터 레이블에 매핑됩니다. 성공적으로 매핑된 후 메타데이터를 사용하여 Webex WFO의 연락처에 추적 가능한 다양한 정보를 추가할 수 있습니다. 메타데이터 필드는 Media Player 페이지의 세부 정보 패널에서 찾을 수 있습니다(상호 작용 > 연결 열기). 시스템에서 메타데이터 필드를 보거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다.
동기화 간격(분)	Webex WFO의 사용자, 팀 및 서비스 대기열을 Cisco Webex Contact Center의 해당 항목과 동기화하려는 빈도(분)를 나타냅니다. Webex Contact Center와의 동기화에 대한 자세한 내용은 핵심 구성 데이터를 참조하세요.
캡처 지연(분)	간격이 끝난 후 WFM가 ACD 통계를 가져오기 전에 대기할 시간을 설정합니다.
데이터 다시 캡처 활성화	(선택 사항) 다음에서 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다

필드	설명
	전날 전체
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	(선택 사항) Webex WFO로 화면 녹화를 구성한 CWCC 상담원의 화면을 녹화할 수 있습니다. 화면 녹화에 대한 자세한 내용은 QM 데이터를 참조하세요.
메타데이터 언어 매핑	참고: 이 섹션은 클라우드 배포에만 사용할 수 있습니다. 이 섹션은 [제품 사용] **섹션에서 [디지털]**을 **선택하면** 나타납니다. 여기서는 전자 메일이나 채팅 메시지와 같은 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당하는 사용자 정의 메타데이터를 설정할 수 있습니다. 사용할 수 있는 메타데이터 옵션은 메타데이터 매핑 **섹션에서 제공됩니다** . Webex WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다. Webex WFO은 다음 정보를 순서대로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처를 Webex WFO(으)로 가져올 때 이미 할당된 언어. B. 여기에서 구성하는 사용자 지정 메타데이터 필드에 할당된 언어(메타데이터 언어 매핑 섹션). C. 아래의 [폴백 텍스트 언어] **섹션에서 구성하는 폴백 언어입니다** . D. 기본 언어(영어)입니다.
대체 텍스트 언어	참고: 이 섹션은 클라우드 배포에만 사용할 수 있습니다. 이 섹션은 [제품 사용] **섹션에서 [디지털]**을 **선택하면** 나타납니다. 텍스트 연락처를 Webex WFO로 가져올 때 연결된 언어가 없고 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에 정의된 메타데이터 값이 없는 경우 텍스트 연락처에** 할당할 언어를 선택합니다. Webex WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때
	텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다.

필드	설명
	Webex WFO은 다음 정보를 다음과 같은 순서로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다. A. 연락처를 Webex WFO(으)로 가져올 때 이미 할당된 언어입니다. B. 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에서 구성하는** 사용자 정의 메타데이터 필드에 할당된 언어입니다. C. 여기서 구성하는 폴백 언어(폴백 텍스트 언어 섹션)입니다. D. 기본 언어(영어)입니다.
권한 부여 URL	참고: 이 섹션은 기존 ACD 편집할 때만 나타납니다. 새 ACD를 만들 때는 나타나지 않습니다. Webex WFO 데이터 서버는 12시간마다 Webex Contact Center와 연결하여 액세스 토큰을 얻습니다. 토큰 새로 고침이 실패하면 OAuth 프로세스가 중단됩니다. 이 설정을 구성하면 시스템에서 최대 60일 동안 토큰 새로 고침 실패 시 OAuth 인증을 다시 설정할 수 있습니다. 토큰 새로 고침 실패는 다음과 같은 여러 가지 이유로 발생할 수 있습니다. ▪ 관리자 계정의 전자 메일 주소 변경 ▪ Active Directory에서 계정을 비활성화합니다. ▪ Active Directory에서 비밀번호 변경. ▪ Active Directory 동기화에서 Cisco 계정의 Single Sign-On으로 전환합니다. ▪ 도메인 변경.

Contact Center Elite와의 Avaya CM 연결 설정

사전 요구 사항

Webex WFO QM에서 Avaya 시스템에 대한 통화를 조정하려면 다음 구성이 필요합니다.

- 특수 응용 프로그램 활성화: SA8702 - CDR Enhancements for Network. 라이선스를 받으려면 인증된 Avaya 계정 담당자에게 문의하십시오. 이 기능을 사용하면 UCID가 통화를 추적합니다.
- 특수 응용 프로그램 사용: SA8201 - 시작 시간 및 4자리 연도 CDR 사용자 정의 필드.
- CDR 액세스 권한이 있는 Avaya CM 로그인.
- CDR CDR을 디스크에 저장하도록 구성되었습니다.
- CDR 레코드를 생성하도록 구성된 트렁크입니다.
- CDR 레코드를 생성하도록 구성된 개별 내선 번호, 스위치 내 CDR. 다중 상대 통화에서 끊어진 상대방에 대해 정확한 시간을 갖도록 통화 분할을 활성화해야 합니다. 그렇지 않은 경우 종료 시간은 통화가 종료된 시간, 즉 모든 상대방이 통화를 끊은 시간으로 등록됩니다.
- 다음 CDR 매개 변수를 Avaya 시스템에서 구성해야 합니다.
  - UCID (영어)
  - 시작 시간
  - 종료 시간
  - start-date(4) 또는 start-date(4d)
  - 종료 날짜(4) 또는 종료 날짜(4d)
  - 초-dur
  - 전화 건 번호
  - calling-num
  - 수신 CRT-ID

    중요: 이 매개 변수는 세 자로 설정해야 합니다. 이 매개 변수가 3자 이외의 값이면 통화가 조정되지 않습니다.

  - out-crt-id

    중요: 이 매개 변수는 세 자로 설정해야 합니다. 이 매개 변수가 3자 이외의 값이면 통화가 조정되지 않습니다.

  - 돌아오다
  - 줄 바꿈

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 글로벌 > 시스템 구성 > ACD 구성을 > Contact Center Elite를 Avaya CM으로 하여 #를 선택합니다ACD

Contact Center Elite를 ACD로 하여 Avaya CM를 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
ACD 필터링	ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다.
Contact Center Elite 구성을 사용하는 Avaya CM	SMS 서버 URL - SMS 서버의 URL입니다. 중요 QM 및 WFM 동기화를 위해 이 필드를 완료해야 합니다.
Avaya 커뮤니케이션 매니저 정보	Communication Manager IP 주소 - Avaya Communication Manager IP 주소 또는 호스트 이름입니다. Communication Manager 로그인 - Avaya 데이터베이스에 액세스할 수 있는 사용자의 사용자 이름입니다. Communication Manager 암호 - Avaya 데이터베이스에 액세스할 수 있는 사용자의 암호입니다. 가상 내선 접두사 - Avaya CM. Webex WFO에서 가상 스테이션을 식별하는 데 사용되는 접두사는 이름이 이 접두사로 시작하는 각 스테이션을 가상 확장 장치로 동기화합니다. 예 Avaya CM에 있는 모든 가상 스테이션의 이름이 "DMCC"로 시작하며 이러한 스테이션을 Webex WFO 가상 확장 장치로 사용됩니다. [가상 내선 접두사] 필드에 DMCC **를 입력합니다**. 스테이션을 가상 확장 장치로 동기화하지 않으려면 [가상 내선 접두사]

필드를 비워 둡니다.

필드	설명

	CMS ACD ID - CMS ACD의 ID입니다. 상담원 이름 형식 - ACD 동기화 중 상담원 이름을 구문 분석하기 위한 방법을 선택합니다. 중요하다 다음 기능에 대해 Avaya Communication Manager 정보 필드를 완료해야 합니다. ▪ WFM - 동기화 ▪ QM - 동기화 및 Avaya 데이터 동기화
RTA(Real Time Adherence) 포트	Avaya RTA 포트의 포트 번호입니다. 중요 WFM 실시간 충실도를 위해 RTA(Real Time Adherence) 포트 필드를 완료해야 합니다.
동기화 간격	간격(분) - ACD가 데이터 서버와 동기화됩니다.
Avaya GIS 구성	디렉터리 - 데이터 서버가 Avaya GIS 데이터를 가져오기 위해 찾는 디렉터리 경로를 입력합니다. 참고 여기에 어떤 경로를 입력하든 Webex WFO는 회사 이름으로 명명된 하위 폴더를 만듭니다. Avaya RTA 포트의 포트 번호입니다. 중요 WFM 기록 데이터 캡처를 위해 Avaya GIS 구성 필드를 완료해야 합니다.
Avaya CMS(통화 관리 시스템) 연결 구성	CMS 서버 주소—CMS 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다. CMS 사용자 이름 - CMS 데이터에 액세스하는 데 사용되는 계정의 사용자 이름입니다. CMS 암호 - 액세스하는 데 사용되는 계정의 암호입니다.

필드	설명
	CMS 데이터. CMS 운영 시간대 - CMS 데이터가 보고되는 시간대입니다. 중요 QM ACD 데이터 동기화를 위해 Avaya CMS 연결 구성 필드를 완료해야 합니다.
CDR 연결 구성	CDR 날짜 형식 - CDR 날짜 형식입니다. CDR 수집 방법 - Avaya CDR을 수집하는 데 사용되는 방법입니다. ▪ FTP(기본값) ▪ 스트리밍(신뢰할 수 있는 세션 프로토콜) CDR 서버 주소 - Avaya CM CDR 서버의 IP 주소입니다. CDR 액세스 사용자 이름 - Avaya CM CDR 서버의 데이터에 액세스하는 데 사용되는 계정의 사용자 이름입니다. CDR 액세스 암호 - Avaya CM CDR 서버의 데이터에 액세스하는 데 사용되는 계정의 암호입니다. CDR Streaming Port(스트리밍 포트) - Avaya CDR.를 수신할 포트입니다. CDR 작동 시간대 - Avaya CM CDR 서버의 시간대입니다. 데이터 보존(일) - 데이터가 Avaya CM CDR 서버에 저장되는 기간(일)입니다. 중요: QM 조정 및 게이트웨이 녹음에 대한 CDR 연결 구성 필드를 완료해야 합니다.
CDR 매개변수 레이아웃	Avaya CM CDR 서버에 대한 데이터 구조 레이아웃입니다. 모범 사례: CDR 구성의 두 번째 페이지를 복사합니다.

정을 이 필드에 추가합니다.

ACCS를 사용하는 Avaya IP Office에 대한 연결 설정

Avaya IP ACCS가 ACD인 Office인 경우 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
ACD 필터링	ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다.
Avaya IP ACCS 구성을 사용하는 Office	서버 IP 주소 - ACCS 서버의 IP 주소입니다. Server Port(서버 포트) - ACCS 서버의 포트 번호입니다. 로그인 사용자 이름 - ACCS 데이터베이스에 액세스할 수 있는 사용자의 사용자 이름입니다. 암호 - ACCS 데이터베이스에 액세스할 수 있는 사용자의 암호입니다.
동기화 간격	간격(분) - ACD가 데이터 서버와 동기화되는 간격의 길이입니다.
캡처 설정	ACD 캡처 지연 - WFM 대기 시간을 선택합니다. 간격이 끝난 후 ACD 통계를 가져오기 전에. 기본 지연 시간은 15분입니다. 데이터 다시 캡처 활성화 - 전날 전체의 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다. 최대 기본 지연을 초과하여 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하고

필드	설명

필드	설명
	긴 통화는 올바른 간격에 있습니다. 재캡처 시간 - ACD에서 전날의 데이터를 재캡처할 시간을 입력합니다. 기본값은 03:00입니다.

Five9의 연결 설정

Five9에 대한 연결 설정을 구성하기 전에 Five9에 로그인하고 사용자 지정 보고서에 새 폴더를 만들어야 합니다. 그런 다음 기록 데이터 캡처를 위해 5개의 사용자 지정 Five9 보고서를 구성하고 각 보고서를 이 폴더에 저장해야 합니다.

시스템 관리자는 Webex WFO를 구성하여 Five9 VCC에서 통화 녹음을 가져오거나 Smart Desktop으로 통화를 녹음할 수 있습니다. Webex WFO가 Five9 VCC에서 통화 녹음을 가져오는 경우 호전환된 통화의 각 세그먼트를 별도의 연락처로 가져온 다음 연결된 연락처 ID를 사용하여 다른 세그먼트에 연결합니다.

필드 설명

ACD으로 Five9을 선택하면 다음 필드가 나타납니다.

ACD 필터링

ACD 필터를 사용하여 ACD에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다.

Five9 웹 서비스 API

필드	설명
관리 서비스	관리 웹 서비스 API의 경로입니다. 기본 경로는 다음: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
관리 서비스 정규화된 이름	관리 웹 서비스 API의 정규화된 이름입니다. 기본 이름은 다음과 같습니다. https://service.admin.ws.five9.com

필드	설명
수퍼바이저 서비스	수퍼바이저 웹 서비스 API에 대한 경로입니다. 기본 경로는 다음과 같습니다. 다음과 같습니다. https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService
수퍼바이저 서비스 정규화된 이름	Supervisor Web Services API의 정규화된 이름입니다. 기본 이름은 다음과 같습니다. http://service.supervisor.ws.five9.com/ 사용자 이름 - 관리 웹 서비스 API의 로그인 이름입니다. getUsersInfo API 요청이 관리자 역할이 할당된 다른 사용자를 반환하려면 Five9의 VCC 관리자에서 역할 Tab에 대한 전체 관리자 권한이 사용자에게 할당되어야 합니다. 참고: 데이터 서버에 대한 전용 사용자 이름과 암호가 필요합니다. 사용자가 소프트폰에 로그인을 시도하거나 관리 이러한 자격 증명을 사용하면 관리 웹 서비스 API가 데이터 서버의 인증에 이러한 자격 증명을 사용할 때 사용자가 시작됩니다.
사용자 이름	관리 웹 서비스에 액세스할 수 있는 사용자의 사용자 이름 API.
비밀번호	관리 웹 서비스 API에 액세스할 수 있는 사용자의 암호입니다. 참고 (시스템 관리자만 해당) 테넌트 관리자가 암호 필드를 입력했더라도 관리 웹 서비스 API. 암호를 입력하면 기존 테넌트 암호를 덮어씁니다.
도메인 ID	(RTE 메시징에만 해당) (시스템 관리자만) 더 파이브9 (The Five9) 도메인 ID입니다.

필드	설명
도메인 검색	(RTE 메시징에만 해당) (시스템 관리자만) 단추는 Five9 도메인 ID를 자동으로 검색합니다. 이 버튼이 작동하려면 Five9 웹 서비스 API 버전 9.5를 사용해야 합니다.
Five9 통화 변수 ID	(시스템 관리자만) Five9의 변수 번호 Smart Desktop에서 통화를 녹음하는 데 필요한 CallId입니다. ▪ 미국 및 캐나다의 테넌트의 경우 이 값은 기본적으로 발견됩니다. 필드는 비워 둘 수 있습니다. ▪ 미국 및 캐나다 이외 지역의 테넌트의 경우 값을 입력해야 합니다.

동기화 간격

필드	설명
간격(분)	ACD가 동기화되는 간격의 길이입니다. 데이터 서버.

기록 데이터 캡처

필드	설명
보고서 폴더	5개를 저장하기 위해 만든 Five9 폴더의 이름입니다. 기록 데이터 캡처에 필요한 사용자 지정 Five9 보고서.
ACD 대기열 직무 수 보고서	이 필드에 대해 생성한 사용자 지정 Five9 보고서의 이름입니다.
ACD 대기열 직무 지속 시간 보고서	이 필드에 대해 생성한 사용자 지정 Five9 보고서의 이름입니다.
ACD 대기열 상담원 지속 시간 보고서	이 필드에 대해 생성한 사용자 지정 Five9 보고서의 이름입니다.

ACD 대기열 상담원 수	이 필드에 대해 생성한 사용자 지정 Five9 보고서의 이름입니다.

필드	설명
보고서	

필드	설명
상담원 지속 시간 보고서	이 필드에 대해 생성한 사용자 지정 Five9 보고서의 이름입니다.

미디어 다운로드(시스템 관리자만)

필드	설명
지역 선택	Five9이 통화를 저장하는 S3 버킷의 리전입니다 녹음. Five9의 현재 경로를 사용하는 경우 이 리전은 미국
S3 버킷	서부(캘리포니아 북부 지역)입니다. Five9이 통화 녹음을 저장하는 S3 버킷의 URL입니다. 현재 이 경로는 다음과 같습니다. http://s3gwfive9.com
IAM 액세스 키	AWS 계정의 액세스 키 ID입니다. 나는
비밀 키입니다	AWS 계정의 보안 액세스 키입니다.
미디어 폴더	Five9이 통화 녹음을 저장하는 폴더의 이름입니다. 선택한 테넌트입니다. 이 폴더의 이름을 얻으려면 Five9 고객 서비스에 문의하십시오. 예: D123/call

캡처 설정

필드	설명
ACD 캡처 지연	WFM가 #를 당기기 전에 대기하는 시간을 선택합니다ACD 간격 종료 후의 통계입니다. 기본값은 15분입니다.
데이터 보고 기간	데이터를 요청하는 기간(분)입니다 Five9에서. 데이터 보고 기간이 길수록 더 많은 데이터로 요청 수가 줄어듭니다. 간격이 너무 길면 많은 양의 데이터가 반환됩니다. 입력하는 시간은 30–

필드	설명
	1,440분. Five9는 하루에 수행할 수 있는 레코드 요청 수를 제한하고 보고서당 레코드 수를 10,000개로 제한합니다. 한 명의 상담원이 데이터 보고 기간당 하나의 레코드를 나타냅니다. 데이터 보고 기간의 크기를 조정하여 요청 수와 결과 보고서 파일 크기의 균형을 맞춰야 합니다. 예 테넌트의 데이터 보고 기간이 60분인 경우 416개의 1시간 기간(24÷ 10,000)을 수집할 수 있습니다. 만약에 테넌트에 상담원이 10명인 단일 직무 그룹이 있으며 41일 동안의 데이터가 있습니다. 10개의 직무 그룹이 있는 경우 4일 동안의 데이터가 있습니다.
데이터 다시 캡처 활성화	이전 전체에서 데이터를 다시 캡처하려면 이 확인란을 선택합니다 하루. 최대 기본 지연을 초과하여 지속되는 통화를 정기적으로 처리하는 경우 자정에서 자정까지 전날의 전체 데이터를 다시 캡처하도록 선택할 수 있습니다. 다시 캡처된 데이터는 해당 날짜에 캡처된 데이터를 덮어씁니다. 이렇게 하면 통계가 정확하며 매우 긴 통화에 대한 데이터가 올바른 간격에 있는지 확인할 수 있습니다.
탈환 시간	ACD에서 전날의 데이터를 다시 캡처할 시간을 입력합니다. 기본값은 03:00입니다.

메시징 설정(시스템 관리자만)

필드	설명
RTE 메시징	통화 녹음 아키텍처는 실시간 이벤트 메시징입니다. 유산 통화 녹음 아키텍처는 브라우저를 기반으로 합니다.

Genesys Cloud에 대한 연결 설정

Genesys Cloud ACD 구성 페이지에서는 테넌트 관리자가 Genesys Cloud ACD 생성, 편집 또는 삭제할 수 있습니다. Genesys Cloud를 Webex WFO의 ACD로 구성하면 백엔드의 두 시스템이 연결되어 Genesys Cloud에서 Webex WFO로 데이터가 흐를 수 있습니다. Genesys Cloud를 ACD으로 선택하면 다음 필드가 나타납니다.

필드	설명
Genesys 편집 ACD	기존 Genesys Cloud ACD을 편집합니다.
Genesys 만들기 ACD	새 Genesys Cloud ACD를
Genesys ACD 삭제	기존 Genesys Cloud ACD을
ACD 이름	
ACD 이름	Genesys Cloud ACD의 이름입니다.
Genesys 구성 ACD	
제네시스	Genesys Cloud OAuth 클라이언트를 만들 때 생성되는
Genesys 클라이언트	Genesys Cloud OAuth를 생성할 때 생성되는 비밀 클라이언트.
제네시스 호스트	Genesys Cloud 클라이언트의 도메인
Calabrio 구성	
Calabrio API 사용자 이름	Webex WFO 서비스 계정 사용자 이름입니다. 이 서비스 계정은 테넌트 관리자 계정 또는 API 사용자 계정이라고 합니다. 이는 올바른 테넌트에 데이터를 업로드하는 데 필요합니다. 이 계정은 시스템 관리자가 만들어야 하며 계정은 테넌트 시스템에 상주합니다. 또한 이 테넌트 관리자 계정에는 데이터를 업로드할 수 있는 올바른 권한이 부여되어야 합니다. 이 테넌트 관리자 계정을 만드는 데 도움이 필요하면 Cisco 지원팀에 문의하세요. 자세한 내용은 API 사용자 만들기 및역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

필드	설명
Calabrio API 사용자 암호	Webex WFO 서비스 계정 암호입니다.
Genesys 대기열	
추가	통화를 가져오려는 Genesys Cloud 대기열의 대기열 ID입니다.
메타데이터 매핑	
매핑 추가	큐를 하나 이상 추가해야 합니다. 이 섹션에서는 Genesys Cloud 메타데이터 값을 정의할 수 있습니다 Genesys Cloud 연락처와 Webex WFO로 동기화됩니다. Genesys Cloud 메타데이터 값은 메타데이터 관리자에서 생성된 메타데이터 레이블에 매핑됩니다(위치 애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자). 메타데이터 필드는 먼저 Webex WFO의 메타데이터 관리자에서 만들어야 합니다(자세한 내용은 메타데이터 필드 관리 참조). RingCentral Engage 통합 가이드 의 *Genesys Cloud 메타데이터를 Webex WFO* 에 동기화 절차에 따라 Genesys Cloud 메타데이터를 매핑합니다. Genesys Cloud 메타데이터를 매핑한 후 Webex WFO의 연락처에 추적 가능한 다양한 정보를 추가할 수 있습니다. 메타데이터 필드는 Media Player의 세부 정보 패널에서 찾을 수 있습니다(상호 작용 > 연결 열기). 시스템에서 메타데이터 필드를
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	보거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다. (선택 사항) Webex WFO에서 화면 녹화를 위해 구성된 Genesys Cloud 사용자의 화면을 녹화할 수 있습니다. 자세한 정보는 화면 녹화 를 참조하십시오 . 참고: 화면 녹화 및 화면 녹화 일시 중지 및 다시 시작 기능을 사용하려면 이 확인란을 활성화해야 합니다.

InContact에 대한 연결 설정

Webex WFO는 InContact와 동기화되어 사용자, 팀 및 기술 데이터를 가져옵니다. 이 데이터는 InContact에서 유지 관리됩니다. Webex WFO에서 변경하면 해당 변경 내용이 InContact에 다시 동기화되지 않습니다.

InContact를 ACD으로 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

중요 모든 QM 및 클래식 WFM 기능에 대해 이 필드를 완료해야 합니다.

필드	설명
공급업체 이름	InContact에서 제공한 공급업체
이름입니다. 애플리케이션 이름	InContact에서 제공한 응용 프로그램
이름입니다.	참고 응용 프로그램에는 다음 API 범위가 포함되어야 합니다. AdminAPI, RealtimeDataAPI 및 보고 API.
애플리케이션 ID	InContact에서 제공한 응용 프로그램 ID입니다.
사용자 이름	InContact에 구성된 사용자 이름입니다.
비밀번호	InContact에 구성된 사용자의 암호입니다.

일반 ACD에 대한 연결 설정

하나 이상의 일반 ACD를 추가할 수 있습니다. 일반 ACD를 추가하면 자동으로 ACD 서버 ID가 생성되며, 이 ID는 가져오는 CSV 파일에서 기록 데이터의 소스로 사용됩니다(자세한 내용은 Webex WFO 데이터 가져오기 참조 설명서 *참조*).

참고: ACD 서버 ID는 종료한 다음 페이지를 다시 열 때까지 표시되지 않습니다.

Amazon Connect Connect에 대한 연결 설정

선택한 ACD가 Amazon Connect 커넥트인 경우 다음 필드가 나타납니다.

섹션	설명
ACD 필터링	(선택 사항) ACD 필터는 Amazon Connect Connect에서 동기화되는 사용자를 제한합니다. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자의 동기화를 허용하는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD

필터를 구성할 수 있습니다.

필드	메모	설명

섹션	설명
	Amazon Connect Connect의 팀은 최대 5개의 수준을 가질 수 있는 계층 구조로 구성되어 있습니다. 이 계층 구조에서 하위 팀은 상위 수준 팀 아래에 중첩됩니다. I. 주요팀 A. 첫 번째 하위 팀 B. 두 번째 서브 팀 필터가 캡처하는 상담사는 필터링하는 계층 수준에 따라 다릅니다. 높은 수준의 팀에서 필터링하는 경우 높은 수준의 팀의 상담원만 캡처하는 것이 아닙니다. 또한 그 아래에 중첩된 모든 팀의 모든 상담원을 캡처합니다. 예를 들어 첫 번째 하위 팀 수준에서 필터링하는 경우 해당 팀의 상담원만 캡처합니다. 그러나 기본 팀 수준에서 필터링하면 기본 팀의 상담원과 첫 번째 및 두 번째 하위 팀의 상담원을 모두 캡처합니다.
동기화 간격	간격(분) - Webex WFO가 로그인/로그아웃 보고서에 대한 S3 버킷의 로그인/로그아웃 보고서 폴더를 확인하는 간격의 길이입니다. 로그인 로그아웃 보고서 폴더 - 로그인/로그아웃 보고서가 포함된 S3 버킷의 폴더에 대한 경로로, Amazon Connect를 Webex WFO와 동기화하는 데 사용됩니다. 이 경로를 입력할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다. 핵심 Amazon Connect 구성 데이터 통합 섹션을 참조하세요.
아마존 커넥트	리전 - Amazon Connect 인스턴스의 리전을 선택합니다. S3 버킷 - Amazon Connect 인스턴스가 데이터 스토리지 및 데이터 스트리밍 대상으로 사용하는 S3 버킷의 URL입니다. Amazon Connect 인스턴스에 대한 S3 버킷 구성을 참조하세요 . I am Access Key(액세스 키임) - Webex WFO가 사용하는 S3 버킷에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 액세스 권한을 부여하는 정책에 할당된 I am 사용자의 액세스 키 ID입니다. IAM 보안 키 - Webex WFO가 사용하는 S3 버킷에 대한 읽기, 쓰기 및 삭제 액세스 권한을 부여하는 정책에 할당된 I am 사용자의 보안 액세스 키입니다.

섹션	설명
기록 데이터 캡처	서비스 내역 보고서 S3 폴더 - 서비스 내역 보고서가 포함된 S3 버킷의 폴더 경로입니다. 이 경로를 입력할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다. 기록 데이터 캡처를 위한 Amazon Connect 보고서 구성을 참조하세요 . 본보기 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical 상담원 생산성 보고서 S3 폴더 - 상담원 생산성 보고서가 포함된 S3 버킷의 폴더 경로입니다. 이 경로를 입력할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다. 기록 데이터 캡처 를 위한 Amazon Connect 보고서 구성을 참조하세요. 본보기 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity 대기열별 상담원 생산성 보고서 S3 폴더 - 대기열별 상담원 생산성 보고서가 포함된 S3 폴더의 경로입니다. 이 경로를 입력할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다. 기록 데이터 캡처 를 위한 Amazon Connect 보고서 구성을 참조하세요. 본보기 ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQue ue 상담원 실시간 보고서 S3 폴더 - 상담원 실시간 데이터가 포함된 폴더의 경로를 입력합니다. S3 버킷 접두사를 제외합니다. 이 경로는 대/소문자를 구분합니다. 예: connect/AcmeCo/RealTime 서비스 수준 임계값 - [서비스 내역 보고서 S3 폴더] 필드에 대한 보고서를 생성할 때 선택한 서비스 수준(초) 매트릭스입니다.
실시간 데이터 캡처	Kinesis Real Time Stream Name(Kinesis 실시간 스트림 이름) - Amazon Kinesis 대시보드에서 구성한 데이터 스트림의 이름입니다. 상담원의 실시간 상태를 업데이트하는 데 사용됩니다. 이 이름을 입력할 때 전체 ARN을 포함하지 마십시오. 스트림을 만들 때 입력한 이름만 포함합니다.
녹음	S3 녹음용 폴더 - 통화 녹음이 포함된 S3 버킷의 폴더 경로입니다. 이 경로를

업데이할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다.

섹션	설명

	예: ServiceName/InstanceName/Recordings 연락처 레코드용 S3 폴더 - Kinesis Firehose가 연락처 추적 레코드(CTR)를 저장하는 S3 버킷의 폴더 경로입니다. 이 경로를 입력할 때 S3 버킷 접두사를 제외합니다. 예 ServiceName/InstanceName/CTR 기록용 S3 폴더 - 연락처 메타데이터가 저장되는 S3 버킷의 폴더 경로입니다. 디지털 채널 지원에 필요합니다. 예 ServiceName/InstanceName/Transcripts
사용 가능한 제품	품질 관리 - 품질 관리를 Calabrio ONE 제품으로 구매했습니다. 음성—Amazon Connect 음성 채널을 활성화합니다. 디지털(채팅, SMS, 이메일) - Amazon Connect 채팅, SMS 및 이메일 디지털 채널을 활성화합니다.
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	스마트 데스크톱이 Amazon Connect Connect에서 녹음한 통화의 화면을 녹화할 수 있도록 합니다.

Serenova에 대한 연결 설정

ACD로 Serenova를 선택하면 다음 필드가 나타납니다.

섹션	설명
ACD 필터링	(선택 사항) ACD 필터를 사용하여 동기화되는 사용자를 제한합니다 ACD에서. 예를 들어 특정 명명 패턴과 일치하는 팀에 속한 사용자를 동기화할 수 있는 팀 이름 필터를 구성할 수 있습니다. 여러 개의 ACD 필터를 구성할 수 있습니다.
세레노바 API	Serenova 기본 URL - Serenova의 기본 API URL입니다. 테 넌 트.

섹션	설명
	예 https://api.cxengage.net Serenova 테넌트 - 이 ACD 구성을 통해 추가하는 마스터 테넌트 및 하위 테넌트입니다. Serenova 테넌트 테이블을 참조하십시오.
캡처 설정	ACD 캡처 지연 - 클래식 WFM가 대기하는 시간 간격이 끝난 후 ACD 통계를 가져오기 전에. 기본값은 15분입니다.
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	Enable RTE Messaging for Screen Recording(화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화) - 스마트 데스크톱에서 화면을 녹화할 수 있습니다.

Serenova 테넌트 테이블

Serenova 시스템은 마스터 테넌트만 포함하거나 하나 이상의 하위 테넌트("자식" 테넌트)가 있는 마스터 테넌트("상위" 테넌트)를 포함할 수 있습니다. Serenova 테넌트 테이블을 사용하면 단일 ACD 구성을 통해 두 시스템 설정을 통합할 수 있습니다. 마스터 테넌트만 추가하거나 마스터 테넌트와 해당 하위 테넌트를 한 번에 하나씩 추가할 수 있습니다.

Serenova 테넌트 추가

Serenova 테넌트를 추가하기 전에 추가할 각 테넌트에 대해 다음 식별 정보를 수집하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.

- 테넌트 ID
- API 키
- API 키 시크릿

Serenova 테넌트에 대한 식별 정보 수집을 참조하십시오 .

Serenova 테넌트 테이블에 테넌트를 추가하려면 다음을 수행합니다.

1. Add(추가**)를 클릭합니다**. Serenova 테넌트 대화 상자가 나타납니다.
2. 다음 표에 설명된 대로 필드를 완성합니다.

필드	설명
이름	마스터 테넌트 또는 하위 테넌트의 이름입니다. 모범 사례 : 테넌트가 Serenova 시스템에서 가지고 있는 것과 동일한 이름을 입력합니다.
아이디	Serenova 테넌트의 테넌트 ID입니다. Serenova 테넌트에서 이 ID를 복사하여 붙여넣습니다. Serenova 테넌트의 테넌트 ID를 복사하려면:을 참조하십시오.
API 키	Serenova에서 API 키를 구성할 때 테넌트에 대해 생성되는 API 키입니다. Serenova 테넌트에서 이 키를 복사하여 붙여넣습니다. Serenova 테넌트에 대한 API 키 및 API 키 암호를 만들려면:을 참조하십시오.
API 비밀	테넌트에 대해 생성되는 API 키 비밀은 Serenova에서 API 키를 구성합니다. Serenova 테넌트에서 이 키를 복사하여 붙여넣습니다. Serenova 테넌트에 대한 API 키 및 API 키 암호를 만들려면:을 참조하십시오.

3. **확인**을 클릭합니다.

   이 ACD 구성을 통해 마스터 테넌트와 해당 하위 테넌트를 추가하는 경우 마스터 테넌트 및 각 하위 테넌트에 대해 위의 단계를 반복합니다.

Serenova 테넌트에 대한 식별 정보 수집

다음 절차에서는 Serenova 테넌트 테이블에 각 테넌트를 추가하는 데 필요한 테넌트 ID, API 키 및 API 키 암호를 수집하는 방법을 설명합니다.

Serenova 테넌트의 테넌트 ID를 복사하려면 다음을 수행합니다.

1. 세레노바에 로그인합니다.
2. Configuration > Tenants(테넌트 구성)로 이동합니다.
3. 테넌트 관리 테이블에서 테넌트 이름을 두 번 클릭합니다. 테넌트 창이 나타납니다.
4. 테넌트 창에서 세부 정보 > 테넌트 ID로 이동합니다.

5. 테넌트 ID를 복사합니다.
6. Webex WFO에서 Serenova 테넌트를 구성할 때 ID 필드에 테넌트 ID를 붙여넣습니다.

Serenova 테넌트에 대한 API 키 및 API 키 암호를 생성하려면 다음을 수행합니다.

1. 세레노바에 로그인합니다.
2. Configuration(컨피그레이션) > API Key Management(키 관리)로 이동합니다.
3. 만들기를 **클릭합니다**.
4. API 키에 대해 다음 필드를 구성합니다.
   - 이름 - 키의 고유 식별자입니다.
   - 역할 - 관리자.
5. 제출 **을 클릭합니다**. API 자격 증명 대화 상자가 나타납니다.
6. API 키와 API 키 비밀을 복사합니다.

   참고: 확인 을 누르면 API 키 암호를 다시 볼 수 없습니다.
7. Webex WFO에서 Serenova 테넌트를 추가할 때 다음을 수행합니다.
   - API 키 필드에 API 키를 붙여넣습니다.
   - API 키 비밀을 API 비밀 필드에 붙여넣습니다.

핵심 구성 데이터 동기화

Webex WFO는 다음과 같은 핵심 구성 데이터를 Serenova의 구성 데이터와 통합합니다.

- Users(사용자)
- 팀
- 서비스 대기열 및 기술 매핑

Users(사용자)

마스터 테넌트와 하위 테넌트가 포함된 Serenova 시스템에서 Serenova 사용자는 시스템의 일부 또는 전체 테넌트에 속할 수 있습니다. 동일한 ACD 구성을 통해 마스터 테넌트와 하위 테넌트를 통합하는 한 Webex WFO는 각 Serenova 사용자에 대해 Webex WFO 사용자를 한 명만 생성합니다.

별도의 ACD 구성을 통해 마스터 테넌트와 해당 하위 테넌트를 추가하는 경우 Webex WFO 각 마스터 테넌트 및 Serenova 사용자가 표시되는 각 하위 테넌트에 대해 새 Webex WFO 사용자를 생성합니다. 이로 인해 Webex WFO 단일 Serenova 사용자에 대해 여러 Webex WFO 사용자를 만들 수 있습니다.

Webex WFO은 Serenova 테넌트에서 새 사용자를 가져올 때 Serenova 사용자 프로필이 있는 새 Webex WFO 사용자를 만듭니다. 다음 표에는 Serenova 사용자 프로필과 해당 사용자 프로필의 값이 새 Webex WFO 사용자에게 매핑되는 방법이 요약되어 있습니다.

필드	정의
이름	Serenova 시스템에 있는 사용자의 이름입니다.
성	Serenova 시스템에서 사용자의 성입니다.
이메일 주소	매핑되지 않습니다.
팀 이름	기본 Webex WFO 팀입니다.
활성화됨	사용자가 Serenova에서 Webex WFO에 추가된 날짜입니다.
비활성화 업데이트됩니다	매핑되지 않습니다. 이 필드는 Serenova 사용자가 비활성화된 경우 Webex WFO에 추가된 후.
외부 사용자 ID	Serenova에서 사용자의 고유 식별자입니다.
출처	사용자 프로필의 원본: ACD - <ACD 구성 이름>.

누군가 Serenova에서 사용자 데이터를 변경하면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

세레노바의 변화	결과 변경 Webex WFO
새 사용자가 추가됩니다.	새 사용자가 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음과 같습니다. ▪ Serenova 사용자의 이름과 성을 Webex WFO 사용자의 이름과 성에 적용합니다. ▪ Serenova 사용자의 고유 식별자(사용자 프로파일의 외부 사용자 ID)를 Webex WFO 사용자의 ACD ID에 적용합니다. ▪ 회사 및 부서의 Webex WFO 시작 날짜를 동기화가 발생한 날짜로 설정합니다. ▪ Webex WFO 사용자를 기본 팀에 할당합니다.

세레노바의 변화	결과 변경 Webex WFO
	참고 Webex WFO는 Serenova 사용자와 Serenova 그룹 간의 관계를 보존하지 않습니다. Webex WFO 팀에 해당하는 세레노바. 참고: 팀. ▪ Serenova 사용자에게 상담원 역할이 있으면 기본 상담원 역할을 Webex WFO 사용자에게 할당합니다. ▪ Serenova 사용자에게 슈퍼바이저 역할이 있는 경우 Webex WFO 사용자에게 기본 슈퍼바이저 역할을 할당합니다. 참고: 관리자 또는 보고 역할이 있는 Serenova 사용자에게는 Webex WFO에서 어떤 역할도 할당되지 않습니다. 동기화 서비스입니다.
사용자의 이름 또는 성:	사용자의 이름 또는 성이 변경됨
사용자가 비활성화됨	사용자가 비활성화되었습니다.

팀

Webex WFO 팀은 Serenova 그룹과 동기화됩니다. Webex WFO 팀은 Serenova 사용자와 Serenova 그룹 간의 관계를 유지하지 않습니다.

Serenova에서 그룹 데이터가 변경되면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

세레노바의 변화	결과 변경 Webex WFO
새 그룹이 추가됩니다	Serenova 그룹과 동일한 이름의 새 팀이 추가됩니다. 이 이름은 읽기 전용입니다.
그룹 이름이 변경되었습니다	팀 이름이 변경됩니다.
새 사용자가 그룹에 추가됨	변경 사항 없음. Webex WFO는 Serenova 사용자와 Serenova 그룹 간의 관계를 보존하지 않습니다.
사용자가	변경 사항 없음. Webex WFO은 관계를 유지하지 않습니다.

세레노바의 변화	결과 변경 Webex WFO
그룹	Serenova 사용자와 Serenova 그룹 사이.
그룹이 비활성화되었습니다.	변경 사항 없음.

Webex WFO에서 새 팀을 만들고 사용자를 할당할 수 있지만 이러한 새 팀은 Serenova에 다시 동기화되지 않습니다.

서비스 대기열 및 기술 매핑

Webex WFO 서비스 대기열은 Serenova 대기열과 동기화됩니다.

Serenova에서 대기열이 변경되면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

세레노바의 변화	Webex WFO의 결과 변경
새 큐가 추가됩니다	먼저 새 서비스 대기열이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스 다음을 수행합니다. ▪ Serenova 대기열 이름을 Webex WFO 서비스 대기열 이름에 적용합니다. ▪ Serenova 대기열의 고유 식별자를 Webex WFO 서비스 대기열의 서비스 대기열 ID에 적용합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 서비스 대기열 유형을 음성[대화형]으로 지정합니다. ▪ (읽기 전용) Webex WFO 서비스 대기열에 Serenova의 소스 ACD 제공합니다. 둘째, 새로운 스킬 매핑이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. ▪ Serenova 대기열 이름을 Webex WFO 기술 매핑 이름에 적용합니다. ▪ Serenova 대기열과 연결된 Webex WFO 서비스 대기열을 Webex WFO 기술 매핑에 할당하고 우선 순위 1을 지정합니다

세레노바의 변화	Webex WFO의 결과 변경
큐 이름이 변경됩니다.	새 Serenova 대기열 이름을 Webex WFO 서비스에 적용합니다. 대기열 이름. 참고 Webex WFO는 연결된 Webex WFO 기술 매핑에 새 Serenova 대기열 이름을 적용하지 않습니다.
대기열을 사용할 수 없습니다.	변경 사항 없음. 서비스 대기열이나 기술 매핑 모두 삭제.

Eventide NexLog 연결 설정

Eventide NexLog를 ACD으로 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
연결 업로드 지연	각 내보내기 간격 전에 배치되는 지연 길이입니다. 각 내보내기 간격, Webex WFO은 이 지연 전에 녹음을 완료한 모든 연결을 업로드합니다. 이 지연 시간 후에 녹음이 완료된 연결은 다음 내보내기 간격에 업로드됩니다. 예: 내보내기 간격 필드는 00:30으로 설정되고 연결 업로드 지연 필드는 5분으로 설정됩니다. 12:30에 데이터 서버는 12:25 이전에 녹음을 완료한 모든 연결을 가져오고 업로드합니다. 이렇게 하면 Webex WFO에서 모든 연락처에 대한 오디오 녹음을 업로드합니다.
API URL	Eventide NexLog API의 기본 URL(프로토콜 포함)입니다. 예 http://1.1.1.1 NexLog API Manual *v2.8*에서 이 기본 URL은 다음 변수로 식별됩니다. <프로토콜><주소>
사용자 이름	Eventide 사용자의 로그인 이름입니다. 이 로그인 이름은 대소문자를 구분합니다. 참고 NexLog API Manual *v2.8*에 따르면 인증을 받으려면 이 사용자가 "적절한

필드	설명
	요청된 녹음에 액세스할 수 있는 채널/리소스 권한. 기본적으로 관리자 사용자는 모든 채널/리소스에 대한 권한을 갖습니다."
비밀번호	Eventide 사용자의 암호입니다.
내보내기 간격	Webex WFO이 완료된 통화 녹음을 가져오는 빈도입니다. 황혼. 형식 = HH:MM. 최소값 = 00:15. 최대 = 23:45. 본보기 01:00을 선택합니다. 즉, Webex WFO는 완료된 모든 통화 녹음을 매시간 가져옵니다. [로깅 유형]으로 [그룹화됨]을 선택한 경우 내보내기 간격 설정은 연결 그룹 길이 설정보다 커야 합니다. Webex WFO는 연락처 그룹 길이 설정보다 짧은 내보내기 간격 설정에 줄을 그립니다.
로깅 유형	Webex WFO이(가) 연결된 연락처 ID를 통화에 할당하는지 여부를 나타냅니다. Eventide에서 가져오는 녹음: ▪ 기본값 - Webex WFO이 통화 녹음에 연결된 연락처 ID를 할당하지 않습니다. ▪ 그룹 - Webex WFO 연결 그룹 길이 및 연결 그룹 메타데이터 구성을 충족하는 모든 통화 녹음에 동일한 연결 ID를 할당합니다.
연결 그룹 길이	연결에 사용할 간격(1–30분)입니다 Webex WFO의 Eventide 통화 녹음. Webex WFO은 동일한 간격에 시작되는 모든 통화 녹음에 동일한 관련 연결 ID를 할당합니다. 이는 Webex WFO이 다른 내보내기 간격의 끝에 있는 녹음을 가져오는 경우에도 마찬가지입니다. 연락처 그룹 길이 설정은 내보내기 간격 설정보다 작아야 합니다. 이 필드는 로깅을 위해 그룹화를 선택한 경우에만 사용할 수 있습니다

필드	설명
	입력한 다음 필수 항목입니다.
연락처 그룹 메타데이터	사용할 Eventide API의 메타데이터 필드입니다. Webex WFO의 통화 녹음을 연결합니다. 연결 그룹 메타데이터에 메타데이터 필드를 입력하면 Webex WFO은 각 연결 그룹 길이 간격 내의 모든 통화 녹음에서 해당 메타데이터 필드를 검색합니다. 연결 그룹 길이 간격이 동일한 통화 녹음의 메타데이터 필드 값이 동일한 경우 Webex WFO은 연결된 동일한 연결 ID를 해당 통화 녹음에 할당합니다. 참고: 연락처 그룹 메타데이터가 구성된 경우 Webex WFO는 연결된 연락처 ID를 둘 다 는 동일한 연결 그룹 길이 간격에서 시작하고 연결 그룹 메타데이터 필드에서 동일한 값을 갖습니다. 입력할 수 있는 메타데이터 필드에 대한 자세한 내용은 메타데이터 입력을 참조하십시오. 이 필드는 [로깅 유형]으로 [그룹화됨]을 선택한 경우에만 나타나며 선택 사항입니다.

메타데이터 입력

Webex WFO Eventide의 표준 또는 사용자 지정 메타데이터 필드를 사용하여 통화 녹음을 그룹화할 수 있습니다. 그러나 Webex WFO에 입력하는 메타데이터 필드는 Eventide API 응답에 표시되는 형식으로 지정되어야 합니다.

일반적으로 이는 메타데이터 필드가 따옴표 없이 소문자여야 함을 의미합니다. 4.5.1의 열 이름 열을 참조하십시오. 표준 Eventide 메타데이터 필드의 전체 목록을 보려면 NexLog API Manual *의* V_RECORD 섹션을 참조하십시오.

다음 표에는 Eventide 메타데이터 필드의 몇 가지 예와 이러한 필드의 형식을 Webex WFO로 지정하는 방법이 포함되어 있습니다.

필드	설명
채널 이름	통화가 녹음된 채널의 이름입니다. 채널 ID 통화가
녹음된 채널 번호입니다.	
caller_id	전화를 건 사람의 전화 번호입니다.

Twilio Flex에 대한 연결 설정

Twilio를 ACD으로 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

Twilio 구성 단추를 클릭하여 Twilio 구성 페이지에 액세스합니다.

참고: 사용 가능한 필드는 품질 관리(QM) 및/또는 클래식 인력 관리(WFM)가 활성화된 제품으로 선택되었는지에 따라 다릅니다.

필드	설명
Twilio 편집 ACD	기존 Twilio Flex ACD를
편집합니다. Twilio 만들기 ACD	새 Twilio Flex ACD를
만듭니다. Twilio 삭제 ACD	기존 Twilio Flex ACD를
삭제합니다. ACD 이름	사용 가능한 ACD의 드롭다운
목록입니다.	

Twilio Flex 구성 정보

필드	설명
Twilio 계정 SID	Twilio Flex가 구성된 시스템의 ID입니다. 이것은 Webex WFO 테넌트 ID와 유사합니다. 문자열 값은 "AC"로 시작해야 합니다.
Twilio Auth Token	(선택 사항) Twilio에서 생성된 인증 토큰은 Webex WFO는 Twilio 계정 SID를 인증하는 데 사용합니다.
Twilio Flex 작업 영역	SID

특정 작업 공간 Webex WFO이(가)	가져옵니다. 작업 공간 Flex 인스턴스는 하나만 있을 수 있습니다. 하위 작업 영역은 지원되지 않습니다.

필드	설명
Twilio Flex Insights 사용자 이름	(클래식 WFM 전용) 클래식 WFM에 대한 기록 데이터를 가져오는 데 사용되는 Twilio Flex Insights 사용자 이름입니다.
Twilio Flex Insights 암호	(선택 사항) (클래식 WFM 전용) 클래식 WFM에 대한 기록 데이터를 가져오는 데 사용되는 Twilio Flex Inisights 사용자 계정의 암호입니다.
표준 시간대	Flex Insights에 구성된 시간대와 일치하는 시간대입니다. 기본적으로 테넌트의 시간대로 설정됩니다.
상담원 이름 형식	모든 상담원의 성과 이름 형식입니다.

Calabrio 구성 정보

필드	설명
Calabrio API 사용자 이름	Webex WFO 서비스 계정 사용자 이름입니다. 이 서비스 계정은 테넌트 관리자 계정 또는 API 사용자 계정이라고 합니다. 이는 올바른 테넌트에 데이터를 업로드하는 데 필요합니다. 이 계정은 시스템 관리자가 만들어야 하며 계정은 테넌트 시스템에 상주합니다. 또한 이 테넌트 관리자 계정에는 데이터를 업로드할 수 있는 올바른 권한이 부여되어야 합니다. 이 테넌트 관리자 계정을 만드는 데 도움이 필요하면 Cisco 지원팀에 문의하세요. 자세한 내용은 API 사용자 만들기 및역할 및 권한 관리를 참조하세요 . 이는 QM 및 클래식 WFM 모두에 필요합니다.
Calabrio API 사용자 암호	Webex WFO 서비스 계정 암호입니다.

사용 가능한 제품

필드	설명
품질 관리	품질 관리는 Webex WFO으로 구매되었습니다. 제품. Webex WFO는 Twilio Flex 옴니채널 시스템에 대한 지원을 제공합니다. Twilio Flex 음성 및 채팅 채널이 지원됩니다. 즉, 통화 녹음과 채팅 기록이 모두 Webex WFO에 수집됩니다.
음성	Twilio Flex 음성 채널을 활성화합니다.
디지털(채팅, SMS, 이메일, 소셜)	Twilio Flex 디지털(채팅, SMS) 채널을 활성화합니다. 자세한 내용은 Webex WFO 디지털 채널 지원 정보를 참조하십시오 .
인력 관리	클래식 인력 관리는 Webex으로 구매되었습니다. WFO 제품.

메타데이터 매핑

(품질 관리만 해당) 이 섹션에서는 제품으로서 품질 관리를 활성화한 경우 복잡한 개체 기반 특성을 포함하여 Twilio 연락처와 동기화되는 Twilio 작업 특성을 정의할 수 있습니다. 이는 추가 Twilio Flex 작업 특성을 Webex WFO에서 사용자 지정 메타데이터로 매핑하는 데 필요합니다. Twilio 작업 특성 이름을 Twilio 작업의 특성에 표시되는 대로 정확하게 입력합니다. 객체 기반 특성의 경우 <객체 이름> 및 <특성 이름> 형식으로 입력합니다. 드롭다운 목록을 사용하여 Webex WFO에서 특정 작업 속성을 매핑해야 하는 사용자 정의 메타데이터 필드를 선택할 수 있습니다.

사용자 정의 메타데이터 필드는 먼저 메타데이터 관리자(애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자에 위치)에서 만들어야 합니다.

참고: 메타데이터 매핑은 개체 아래 두 수준 이상 중첩된 특성에 대해 지원되지 않습니다.

화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화

(품질 관리만 해당) 이 확인란을 선택하면 구성된 ACD에 대해 화면을 녹화할 수 있습니다.

메타데이터 언어 매핑

(품질 관리만 해당) 이 섹션은 [제품 사용 **] 섹션에서 [디지털**]을 **선택하면** 나타납니다. 여기서는 전자 메일이나 채팅 메시지와 같은 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당하는 사용자 정의 메타데이터를 설정할 수 있습니다. 사용할 수 있는 메타데이터 옵션은 메타데이터 매핑 **섹션에서 제공됩니다** .

Webex WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다.

Webex WFO은 다음 정보를 순서대로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다.

A. 연락처를 Webex WFO(으)로 가져올 때 이미 연락처에 할당되어 있는 언어.

B. 여기에서 구성하는 사용자 지정 메타데이터 필드에 할당된 언어(메타데이터 언어 매핑 섹션).

C. 아래의 [폴백 텍스트 언어 **] 섹션에서 구성하는 폴백 언어입니다** .

D. 기본 언어(영어)입니다.

대체 텍스트 언어

(품질 관리만 해당) 이 섹션은 [제품 사용 **] 섹션에서 [디지털**]을 **선택하면** 나타납니다. 텍스트 연락처를 Webex WFO로 가져올 때 연결된 언어가 없고 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에 정의된 메타데이터 값이 없는 경우 텍스트 연락처에** 할당할 언어를 선택합니다.

Webex WFO은 상호 작용 페이지에서 텍스트 검색 필터를 사용할 때 텍스트 문의의 언어를 사용하여 결과를 찾습니다.

Webex WFO은 다음 정보를 순서대로 사용하여 텍스트 기반 연락처에 언어를 할당합니다.

A. 연락처를 Webex WFO(으)로 가져올 때 이미 할당된 언어입니다.

B. 위의 메타데이터 언어 매핑 **섹션에서 구성하는** 사용자 정의 메타데이터 필드에 할당된 언어입니다.

C. 여기서 구성하는 폴백 언어(폴백 텍스트 언어 섹션)입니다.

D. 기본 언어(영어)입니다.

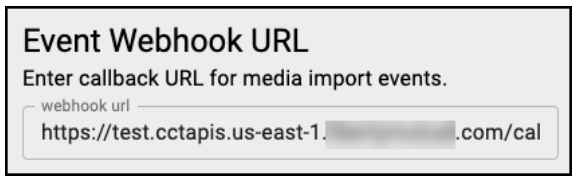
Twilio 음성 녹음 암호화

Twilio 음성 녹음 암호화를 사용하도록 설정하면 Webex WFO가 Twilio에서 암호화된 음성 녹음을 가져올 수 있습니다. 처리를 위해 Webex WFO에 Twilio SID 및 개인 키를 입력해야 합니다. 처리 후 Webex WFO는 모든 녹음을 다시 암호화합니다. Twilio 시스템의 자격 증명 페이지에서 SID를 찾을 수 있습니다. Cisco Amazon Web Services Secrets Manager에 주요 정보를 보관합니다.

참고: 이 기능은 기본적으로 활성화되어 있지 않습니다. 이 기능을 요청하려면 계정 담당자에게 문의하세요.

이벤트 웹훅 URL

이벤트 웹훅 URL은 Webex WFO 연락처 상태 이벤트 메시지를 보내는 대상 URL입니다. URL은 정규화된 절대 도메인 이름이어야 합니다. 이 필드를 구성하면 Webex WFO에서 연결이 성공적으로 업로드되고 처리되었을 때 테넌트가 페이로드 알림을 받을 수 있습니다. 이는 연결 데이터 및 미디어가 다운로드되고, 오디오 이벤트가 처리되고, 암호화 및 인코딩 작업이 완료되었음을 의미합니다.



연결 상태 웹훅 이벤트의 페이로드 본문은 다음과 같습니다.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (문자열)
    "legId": "", // (string) - callId와 동일한 값
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (string) - 예: 'COMPLETE' 또는 'FAILED'
    "failureReason": "" // (선택적 문자열) - 사람이 읽을 수 있는 실패 이유,
통과 API 오류 또는 예외가 아닙니다.
}
```

모범 사례 조직에 녹음에 대한 보안 규정 준수 요구 사항이 있는 경우 녹음이 암호화되었다는 알림을 받는 즉시 Twilio Flex에서 원본 녹음을 삭제할 수 있습니다
Webex WFO에 고정되어 있습니다.

기록 데이터 캡처

(클래식 인력 관리에만 해당) 이 섹션을 구성하면 Webex WFO가 Twilio Flex Insights Classic WFM 내역 데이터 보고서를 찾아 작업 대기열 및 실시간 충실도 데이터를 동기화 프로세스에 추가할 수 있습니다. 인력 관리를 위한 필수 구성 요소로 수집한 Twilio Flex 계정 정보가 이 섹션의 필드에 입력됩니다.

필드	설명
Twilio Flex Insights 프로젝트 ID	(클래식 WFM 전용) Twilio 계정 SID와 연결된 Twilio Flex Insights 프로젝트의 Flex Insights 프로젝트 ID입니다.
상담원 생산성 데이터 보고서 ID	(클래식 WFM 전용) 상담원 생산성 데이터 보고서의 고유 ID입니다.
대기열 내역 데이터 보고서 ID	(클래식 WFM 전용) 대기열 내역 데이터 보고서의 고유 ID입니다.
서비스 대기열	(클래식 WFM 전용) (선택 사항) Webex WFO 서비스 대기열 위치: Twilio 작업 대기열과 연결되지 않은 상담원 생산성 데이터는 저장됩니다.

상담원 상태 매핑

(클래식 인력 관리에만 해당) 이 섹션에서는 클래식 WFM를 제품으로 사용하도록 설정한 경우 특정 Twilio 활동을 특정 Webex WFO 상태에 매핑할 수 있습니다. "보류" 상태는 미리 구성되어 있으므로 매핑할 필요가 없습니다. 상태 이유 코드 **활성화 슬라이더 오른쪽에** 있는 **매핑** 편집 또는 **삭제** 아이콘을 선택하여 매핑을 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 상태 이유 코드 **사용 슬라이더를 전환**하여 일정 준수 드로어에 Twilio 활동 이름을 표시합니다.

> 참고: 슬라이더는 Webex WFO의 준비 안 됨, 작업 준비 안 됨 및 작업 준비됨 상태로 매핑된 활동에만 사용할 수 있습니다.

필드	설명
보류	상담원이 연결을 보류했습니다. 이는 미리 구성되어 있으며 변경할 수 없습니다.
로그아웃	상담원이 ACD에서 로그아웃했습니다. 많은 ACD에서 상태 변경 사유를 나타내기 위해 이 상태와 함께 숫자 사유 코드를 사용할 수 있습니다.

필드	설명
준비 안 됨	상담원이 ACD의 연결을 받지 않고 있습니다. 많은 ACD에서 숫자 사유 코드는 이 상태와 함께 상태 변경에 대한 이유를 나타낼 수 있습니다.
Ready	상담원이 ACD의 연결을 수락할 준비가 되었습니다.
통화 중	상담원이 연결 중입니다. 미리 구성되어 있습니다.
작업 준비 안 됨	상담원이 연결 후 작업을 수행 중이며 준비 안 됨 상태.
작업 준비됨	상담원이 연결 후 작업을 수행 중이며 준비됨 상태가 됩니다 완료되면.

UJET에 대한 연결 설정

UJET을 ACD으로 선택하면 다음 필드가 나타납니다.

Ujet 구성

필드	설명
UJET 사용자 이름	의 회사 키 및 비밀 코드 섹션에 있는 회사 키 UJET 시스템의 UJET 개발자 설정.
UJET 암호	의 회사 키 및 비밀 코드 섹션에 있는 비밀 코드 UJET 시스템의 UJET 개발자 설정.
S3 버킷	(읽기 전용) 통화 데이터를 내보내는 Amazon S3 버킷입니다.
S3 보안 역할	(읽기 전용) Amazon S3 버킷의 보안 역할입니다.
도메인	UJET 시스템의 도메인 정보입니다.

Webex WFO 구성

필드	설명
Cisco API 사용자 이름	Webex WFO 서비스 계정 사용자 이름입니다. 이 서비스 계정은 테넌트 관리자 계정 또는 API 사용자 계정이라고 합니다. 이는 올바른 테넌트에 데이터를 업로드하는 데 필요합니다. 이 계정은 시스템 관리자가 만들어야 하며 계정은 테넌트 시스템에 상주합니다. 또한 이 테넌트 관리자 계정에는 데이터를 업로드할 수 있는 올바른 권한이 부여되어야 합니다. 이 테넌트 관리자 계정을 만드는 데 도움이 필요하면 Cisco 지원에 문의하세요. 자세한 내용은 API 사용자 만들기 및역할 및 권한 관리를 참조하세요 .
Cisco API 사용자 비밀번호	Webex WFO 서비스 계정 암호입니다.

화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화

필드	설명
화면 녹화를 위한 RTE 메시징 활성화	화면 녹화를 위해 Webex WFO 스마트 데스크톱을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 자세한 구성 정보는 화면 녹화 를 참조하십시오 .

전역 설정 구성

전역 설정 페이지를 사용하여 모든 사용자 및 애플리케이션에 적용되는 시스템 측면을 구성할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

전역 > 관리 > 전역 설정 > 애플리케이션 관리

세션 시간 초과(분)

(클라우드 전용) 사용자는 일정 시간의 비활성 상태가 지나면 자동으로 로그아웃됩니다. 세션 시간 제한 필드에서는 사용자가 자동으로 로그아웃되기 전에 세션이 유휴 상태로 유지되어야 하는 시간(분)을 입력할 수 있습니다. 기본값은 60분입니다. 최대값은 1440분(24시간)입니다. 숫자로만 사용할 수 있습니다. 문자와 특수 문자는 허용되지 않습니다. 이 설정의 변경은 다음에 사용자가 로그인하거나 페이지를 새로 고칠 때 적용됩니다.

(온프레미스만 해당) 기본값은 60분입니다. 최대값은 120분(2시간)입니다.

참고 사용자가 여러 창에서 Webex WFO 여는 경우 시간 초과 기간이 각 창에 개별적으로 적용됩니다.

자동 사용자 생성

자동 사용자 만들기 확인란은 컨택 센터의 직원이 스마트 데스크톱이 설치된 PC에 로그인할 때 새 Webex WFO 사용자를 만들지 여부를 제어합니다.

- 지우기 - (기본값) 새 사용자가 생성되지 않습니다.
- 선택됨 - 새 사용자가 생성됩니다.

모범 사례 대부분의 조직에서는 자동화된 사용자 만들기 활성화를 **비활성화된 상태로 유지** 해야 합니다. 이 설정을 사용하도록 설정하면 사용자가 중복된 다음 중복된 사용자를 수동으로 병합하거나 삭제해야 할 위험이 있습니다. 엔드포인트를 사용하는 조직에만 자동 사용자 만들기를 사용하는 것이 좋습니다
녹음.

다음 표에서는 Windows 사용자가 스마트 데스크톱이 설치된 PC에 로그인할 때 [사용자 자동 생성] 확인란의 선택 여부에 따라 어떤 일이 발생하는지 설명합니다.

자동 사용자 생성 확인란 구성	로그인은 활성 Webex WFO 사용자	결과 : PC 및 Webex WFO
선택을 취소	예	Webex WFO 사용자는 구성된 대로 Smart Desktop에 의해 기록됩니다.
선택을 취소	아니요	새 Webex WFO 사용자가 추가되지 않았습니다. 스마트 데스크톱은 아무 것도 기록하지 않습니다.

선택됨	예	Webex WFO 사용자가 다음에 의해 기록됩니다.

자동 사용자 생성 확인란 구성	로그인은 활성 Webex WFO 사용자	PC 및 Webex WFO의 결과
		구성된 스마트 데스크톱.
선택됨	아니요	녹음 사용자 프로파일이 있는 새 Webex WFO 사용자가 추가됩니다. 새 Webex WFO 사용자는 구성된 대로 Smart Desktop에 의해 기록됩니다.

클라이언트 자동 업데이트

클라이언트 자동 업데이트 확인란을 선택하여 스마트 데스크톱의 자동 업데이트를 활성화합니다. 이 기능이 활성화되면 자정과 1:00 AM 사이에 로그온 및 임의 시간에 Smart Desktop은 버전을 서버의 버전과 비교하고, 버전이 다른 경우 최신 버전을 다운로드하여 설치하여 호환성을 유지합니다. SDC(스마트 데스크톱 클라이언트)가 서버 버전의 Windows에서 실행 중인 경우에는 이 기능이 지원되지 않습니다. 여기에는 서버 OS를 사용하여 Citrix, Amazon Workspace 등과 같은 에이전트 환경을 에뮬레이트하는 VDI 솔루션이 포함됩니다.

녹음 형식 선택

오디오 연결을 녹음하는 데 사용할 녹음 형식을 선택합니다.

VP8 코덱 비디오 인코딩

Internet Explorer은(는) 더 이상 사용되지 않습니다. 따라서 이 상자를 선택하지 않은 상태로 둘 수 있습니다.

녹음 암호화 키 생성

이 옵션은 역할에 암호화 키 관리 권한이 활성화된 경우에만 나타납니다.

저장된 모든 녹음은 암호화됩니다. 언제든지 [생성] 단추를 사용하여 새 녹음 암호화 키를 생성할 수 있습니다. 기존 녹음은 새 키를 생성할 때 다시 암호화되지 않습니다. 새 키는 다음에 클라이언트를 업데이트하거나 다시 설치할 때 적용됩니다.

새 암호화 키는 생성할 때 표시됩니다. 이 키는 녹음 파일을 암호화하고 해독할 수 있으므로 이 키를 안전한 장소에 보관해야 합니다.

클라우드 배포에서 사용 가능한 암호화 방법은 RSA-2048(비대칭 키 사용) 및 Webex WFO에서 기록한 미디어의 경우 AES-256입니다.

시간대

고객의 기본 표준 시간대로 사용할 표준 시간대를 선택합니다. 이 시간대는 개별 사용자가 상담원 일정 페이지에서 사용자 정의 시간대를 선택하여 무시할 수 있습니다.

기본 언어

고객의 기본 언어로 사용할 언어를 선택합니다. 이 언어는 로그인할 때 사용자 지정 언어를 선택하는 개별 사용자에 의해 재정의될 수 있습니다.

사용자 프로파일 우선 순위

사용자 프로파일 우선 순위 테이블에서 사용자 프로파일의 순서를 변경하여 외부 소스(ACD 및 녹음)의 사용자 프로파일 우선 순위를 변경할 수 있습니다.

참고: 사용자 프로필 재정의의 우선 순위가 기본적으로 가장 높습니다. 이 우선 순위를 낮출 수 없습니다. ACD 또는 녹음 사용자 프로파일에 저장된 값으로 사용자를 식별하려는 경우 재정의 사용 프로필에 저장된 값 대신 해당 사용자의 재정의 사용자 프로필을 수동으로 삭제해야 합니다.

이렇게 순서를 변경하면 다음과 같은 작업이 수행됩니다.

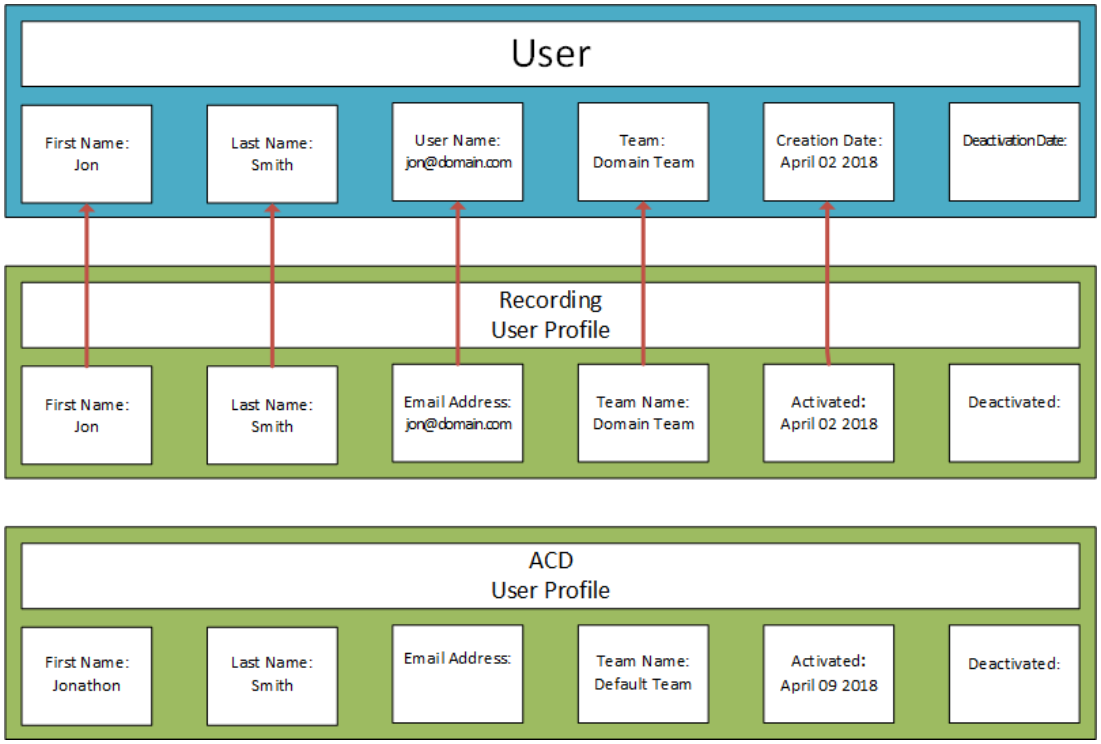
- 사용자 페이지의 사용자 프로파일 테이블에서 사용자 프로파일의 순서가 바뀝니다.
- 사용자의 필드에 서로 다른 값을 가진 두 개의 사용자 프로필이 있는 경우 해당 사용자를 식별하기 위해 선택하는 값 Webex WFO도 변경할 수 있습니다.

모범 사례: 사용자 프로필의 우선 순위 순서를 바꾸면 해당 사용자 프로필이 있는 모든 사용자에게 영향을 줍니다. Webex WFO를 처음 구성할 때 사용자 프로파일의 우선 순위를 한 번 설정합니다.

사용자 프로파일 우선 순위 순서 바꾸기 예

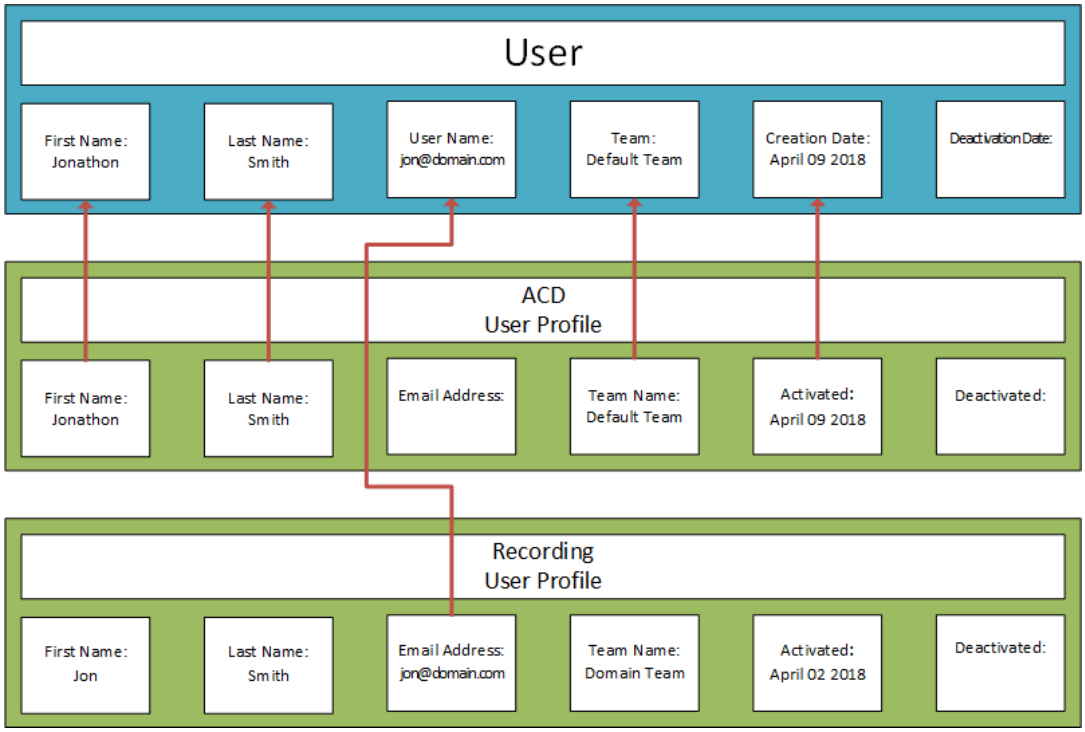
다음 이미지는 Webex WFO 사용자 프로필의 우선 순위가 다시 정렬될 때 해당 사용자의 ID가 수정되는 방법을 보여 줍니다.

첫 번째 이미지에서 녹음 사용자 프로필은 ACD 사용자 프로필보다 우선 순위가 높으므로 Webex WFO는 녹음 사용자 프로필에서 대부분의 필드 값을 선택합니다.



두 번째 이미지에서는 ACD 사용자 프로필이 녹음 사용자 프로필보다 우선 순위가 높도록 사용자 프로필의 순서가 변경되었습니다. 이제 Webex WFO는 ACD 사용자 프로필에서 대부분의 필드에 대한 값을 선택합니다. 이 순서 변경은 사용자의 이름, 팀 및 생성 날짜를 변경합니다.

사용자에게 녹음 사용자 프로파일과 ACD 사용자 프로파일이 모두 있더라도 사용자 프로파일의 우선 순위는 [외부 사용자 ID] 필드에서 선택하는 값에 영향을 주지 않습니다. Webex WFO은 녹음 사용자 프로파일의 외부 사용자 ID를 사용자의 Windows 로그인에 매핑하고, ACD 사용자 프로파일의 외부 사용자 ID를 사용자의 ACD ID에 매핑합니다.



대시보드 관리

대시보드 관리 기능을 사용하면 연결 센터가 버전 10.4에서 버전 11.0으로 전환될 때 역할에 따라 사용자가 볼 수 있는 대시보드를 제어할 수 있습니다. 기본적으로 모든 사용자는 버전 10.4에서 본 것과 동일한 위젯이 포함된 클래식 대시보드를 볼 수 있습니다. 클래식 대시보드 창에서 데이터 탐색기 창으로 역할을 이동하면 해당 역할을 가진 사용자는 새 버전의 위젯 또는 해당 역할에 표시되도록 공유되고 태그가 지정된 특정 대시보드가 포함된 업데이트된 대시보드를 보게 됩니다.

관련 항목

- QM 전역 설정 구성
- 보안 업데이트: TLS 1.1 및 취약한 SSL/TLS 1.2 암호는 더 이상 사용되지 않습니다.

Smart Desktop 및 Webex WFO Data Server 설치 프로그램 다운로드

다운로드 페이지를 사용하여 테넌트에 사용할 수 있는 Webex WFO 스마트 데스크톱 및 Webex WFO 데이터 서버 설치 프로그램에 액세스합니다.

원하는 설치 관리자를 다운로드하려면 해당 설치 프로그램에 대한 링크를 클릭합니다.

페이지 위치

Application Management > Global > Administration > 다운로드

다운로드	설명
Webex WFO 데이터 서버, Webex WFO 스마트 데스크톱	데이터 서버(CalabrioONEDataServerSetup_이 테넌트에 대한 <TenantName>.exe) 및 스마트 데스크톱(CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) 설치 관리자 이러한 설치 관리자는 다운로드한 테넌트에만 연결하도록 구성됩니다. 다중 테넌트 환경에서는 다운로드하여 다른 테넌트로 전송할 수 없습니다. 스마트 데스크톱 및 Webex WFO 데이터 서버 설치에 대한 자세한 내용은 클라우드 배포 설치 안내서를 참조하십시오.

관련 항목

- 데이터 서버 구성
- 데이터 서버 로그 다운로드
- 데이터 서버 상태 모니터링
- 실시간 상담원 모니터링

전화기를 상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결

데이터 서버를 통해 장치를 동기화한 후(데이터 서버 구성 참조) 장치 연결 페이지를 사용하여 ACD의 장치를 Webex WFO 사용자, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결합니다.

이 페이지에서는 새 장치를 추가할 수 없습니다. 새 장치를 추가하려면 데이터 서버를 통해 동기화해야 합니다.

사전 요구 사항

- 장치가 데이터 서버를 통해 동기화되었습니다.
- 장치 연결 구성 권한이 있습니다.
- 전체 컨택 센터 조직에 대한 범위가 있습니다.
- 상담원을 여러 장치와 연결하려면 Cisco UCCE 버전 12 또는 12.5가 ACD이어야 하고 두 장치가 동일한 ACD 회선(DN)을 공유해야 합니다. Cisco ACD 내에서 추가 구성이 필요합니다.

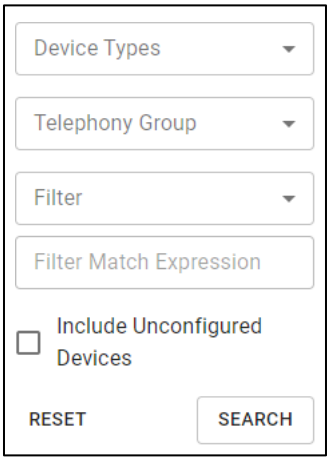
페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 장치 연결

절차

장치 검색

- 검색 메뉴를 사용하여 연결을 구성하거나 편집할 장치를 찾습니다. [필터 일치 표현식] **필드에 별표(*) 와일드카드를** 사용하여 원하는 수의 문자를 나타낼 수 있습니다.



한 상담원을 여러 장치와 연결

1. 장치를 찾은 후(장치 검색 참조) 두 장치 모두에 대한 에이전트 **드롭다운 메뉴에서 에이전트를** 선택합니다.
2. 저장을 클릭합니다 .

벌크로 장치 연결 편집

기존 장치의 연결만 편집할 수 있습니다. CSV 가져오기를 통해 새 장치를 추가할 수 없습니다.

1. 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭하고 장치 **내보내기를 선택합니다**. CSV 파일이 장치에 다운로드됩니다.
2. CSV 파일을 편집하여 원하는 대로 장치를 사용자, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결합니다.

   > 메모
   > 장치를 상담원과 연결하려면 다음 필드 중 하나 이상을 채워야 합니다.
   >
   > - 사용자 이름
   > - DomainName
   > - LastName
   > - FirstName
   >
   > 장치를 상담사에서 연결 해제하려면 네 개의 필드에서 모두 값을 삭제합니다.

3. 옵션 아이콘을 클릭하고 장치 **가져오기를 선택합니다**.
4. CSV 파일을 가져옵니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

다음 표에서는 내보낸 CSV 파일에서 장치를 연결하기 위해 편집할 수 있는 필드와 편집할 수 없는 필드에 대해 설명합니다.

필드	편집 가능 여부	설명
디바이스 이름	N	통화 환경에 있는 장치의 이름입니다.
장치 유형	N	통화 환경의 장치 유형입니다.
연장	N	통화 환경의 장치와 연결된 내선 번호입니다.
VirtualDeviceName (가상 장치 이름)	N	녹음 환경에서 물리적으로 녹음된 장치와 연결된 비물리적 장치입니다.
텔레포니 그룹	N	통화 환경의 장치와 연결된 텔레포니 그룹입니다.

필드	편집 가능 여부	설명
DisplayID (표시 ID)	N	통화 환경에 있는 장치의 ID입니다.
IsRecordingTones (이스레코딩톤즈)	Y	TRUE이면 장치에서 녹음 신호음을 사용합니다(일반적이지 않음).
사용자 이름	Y	장치와 연결된 Webex WFO 사용자의 사용자 이름(전자 메일 주소)입니다. 이 필드는 필수 항목입니다.
DomainName	Y	장치와 연결된 사용자의 Windows 로그인입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
LastName	Y	장치와 연결된 사용자의 성입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
FirstName	Y	장치와 연결된 사용자의 이름입니다. 이 필드는 선택 사항입니다.
모니터 서버	Y	사용되지 않음.
녹음 클러스터	Y	장치와 연결된 녹음 그룹입니다. 이 값은 대/소문자를 구분하지 않습니다. 녹음 그룹이 이미 Webex WFO에 있어야 합니다.
녹음 유형	Y	장치와 관련된 녹음 유형입니다. 이 필드에 허용되는 값은 다음과 같습니다. ■ 이벤트 알림 ■ 복수 등록 녹음 ■ 네트워크 녹음 ■ 없음 ■ 화해 ■ 한 단계 전화회의

관련 항목

- 데이터 서버 구성 - 장치를 Webex WFO에 동기화합니다.

Cisco 네트워크 녹음에 대해 Extension Mobility 구성

Webex WFO는 Cisco 네트워크 녹음에 대해 Extension Mobility(EM)를 구성하는 두 가지 방법을 지원합니다. 이 항목에서 사용되는 용어는 현재 제품에서 사용되는 용어입니다. 사용되는 용어는 제품 버전에 따라 다를 수 있습니다. Extension Mobility에 대한 에이전트를 구성할 때 사용자가 전화 통화 중일 때 장치에서 로그아웃하면 녹음이 중지됩니다.

표준 Extension Mobility

Webex WFO에서 EM를 구성하는 원래 방법입니다. 이는 단일 클러스터 시스템에서 작동하며 이러한 환경에 대해 EM를 구성하는 데 권장되는 방법입니다.

장치 연결 구성

사용자 프로파일 구성

- 연락처 장치에서 사용자를 사용자 프로파일과 연결
- 사용자 프로파일에 대한 녹음 그룹을 구성하지 마십시오
- 사용자 프로필을 Cisco Unified Communications Manager(Unified CM)의 JTAPI 사용자와 연결할 필요는 없습니다

장치 구성

- 장치를 기본 호텔링 에이전트와 연결하거나 사용자와 연결되지 않은 상태로 둡니다.
- 장치의 녹음 그룹 및 녹음 유형(네트워크)을 구성합니다
- 장치가 #에서 JTAPI 사용자와 연결되어야 합니다Unified CM

운영 방식

EM 로그인 및 로그아웃 감지는 장치에서 변경되는 내선 번호 집합에 따라 다릅니다. 즉, Webex WFO에는 사용자 프로필 확장 구성에 대한 두 가지 요구 사항이 있습니다.

- 사용자 프로필의 내선 번호 집합은 해당 사용자 프로필을 고유하게 식별해야 합니다
- 사용자 프로파일의 내선 번호 집합은 사용자 프로파일이 로그인할 수 있는 장치에 대해 구성된 내선 번호와 달라야 합니다

Extension Mobility 프로파일이 장치에 로그인하거나 로그아웃하면 해당 장치의 내선 번호 세트가 변경됩니다. 이는 로그인 및 로그아웃을 감지하는 방법이며, Webex WFO가 장치에 로그인할 사용자

프로파일(있는 경우)을 결정하는 방법이기도 합니다. 장치에서 내선 번호 집합이 변경될 때마다 Webex WFO는 다음을 확인합니다.

내선 번호 집합이 Webex WFO로 알려진 사용자 프로필과 일치하는지 확인합니다. 이 경우 Webex WFO은 사용자 프로파일의 사용자를 장치와 연결합니다. 디바이스의 확장 프로그램 집합이 사용자 프로필과 일치하지 않고 현재 디바이스에 로그인한 사용자 프로필이 있는 경우 Webex WFO는 디바이스에서 사용자 프로필을 연결 해제합니다.

Extension Mobility 클러스터 간

이 EM 구성 스타일은 Cisco's Extension Mobility 클러스터 간(EMCC) 기능을 지원하기 위해 도입되었습니다. EMCC 기능을 사용하려면 각 Unified CM 클러스터에서 상당한 구성이 필요합니다. 여기서는 다루지 않습니다. EMCC 구성에 대한 자세한 내용은 사용 중인 버전의 Cisco Unified CM *에 대한 기능 구성 설명서를 참조하십시오* .

참고: Cisco's EMCC 기능에서는 IP 전화 서비스 녹음 제어가 지원되지 않습니다.

장치 연결 구성

다른 클러스터에 있는 전화기에 로그온하는 사용자 프로파일의 사용자 프로파일 구성

- 연락처 장치에서 사용자를 사용자 프로파일과 연결
- 녹음 그룹 및 녹음 유형(네트워크)으로 사용자 프로파일 구성
- 사용자 프로파일은 이 클러스터의 사용자 프로파일이 로그인할

장치에 대한 Unified CM 장치 구성의 JTAPI 사용자와 연결되어야 합니다.

- 장치를 기본 호텔링 에이전트와 연결하거나 사용자와 연결되지 않은 상태로 둡니다.
- 장치의 녹음 그룹 및 녹음 유형(네트워크)을 구성합니다
- 장치가 #에서 JTAPI 사용자와 연결되어야 합니다Unified CM

운영 방식

표준 구성과 마찬가지로, EM 로그인 및 로그아웃을 올바르게 감지하는 것은 장치의 현재 내선 번호 세트에 따라 달라집니다. 동일한 구성 요구 사항이 적용됩니다.

- 사용자 프로필의 내선 번호 집합은 해당 사용자 프로필을 고유하게 식별해야 합니다.
- 사용자 프로파일의 내선 번호 집합은 사용자 프로파일이 로그인할 수 있는 장치에 대해 구성된 내선 번호와 달라야 합니다.

Home 클러스터 장치에 로그인

- 사용자 프로필이 해당 Home 클러스터의 장치에 로그인하면(사용자 프로필이 구성된 동일한 Unified CM 클러스터에서와 같이) EM가 표준 구성과 동일하게 작동합니다.
- 통화는 프로파일이 로그인된 장치에 구성된 녹음 그룹을 사용하여 녹음됩니다.

원격 클러스터 장치에 로그인

참고: EMCC를 구성하기 전에 방문 클러스터의 callManager 서비스 매개 변수에서 BIB(Build in Bridge)를 활성화해야 합니다.

- 사용자 프로파일이 원격 클러스터에 있는 장치에 로그인하면(사용자 프로파일이 구성된 것과 다른 Unified CM 클러스터에서와 같이) Home Unified CM 클러스터가 임시 팬텀 방문 장치를 생성합니다.
- Cisco CTI 서비스가 이 장치의 생성을 감지합니다. 팬텀 장치가 작동하면 Webex WFO은 내선 번호 집합을 확인하여 연결된 사용자 및 녹음 그룹이 있는 사용자 프로파일과 일치하는지 확인합니다.
- 이 경우 CTI는 팬텀 장치를 등록하여 일치하는 사용자 프로파일에 구성된 사용자 및 녹음 그룹과 함께 녹음합니다.
- 사용자 프로파일이 원격 장치에서 로그아웃하면 Home Unified CM 클러스터가 팬텀 장치를 제거하고 Cisco CTI 서비스에서 해당 팬텀 장치를 삭제합니다.

관련 항목

- 전화기를 상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결 - ACD의 장치를 Webex WFO 사용자, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결하는 방법에 대해 알아봅니다.

Webex WFO with TIP에 대해 자세히 알아보기

TIP을 통해 사용자는 필요에 따라 적시에 상황별 지원을 받을 수 있습니다. 이 콘텐츠는 응용 프로그램 내에 있으며 사용자에게 필요할 때 필요한 조언을 제공합니다. TIP을 사용하여 온보딩을 용이하게 합니다.

TIP의 정보는 보유한 Webex WFO 권한에 따라 달라집니다. 상담사는 관리자만큼 많은 콘텐츠를 못합니다.

개별 사용자 또는 역할에 대해 TIP을 해제할 수 없습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다.

페이지 위치

모든 페이지에 별표 아이콘이 >(페이지 오른쪽 아래 모서리)

절차

액세스 팁

- 별 모양 아이콘(페이지 오른쪽 하단)을 클릭합니다. TIP이 열립니다.

이것을하기 위해:	TIP에서 이 섹션으로 이동
오리엔테이션 둘러보기	시작하기 이 섹션은 Webex WFO를 처음 접하는 사람들을 위해 고안되었습니다. 둘러보기는 페이지마다 다르며 사용자의 권한과 관련이 있습니다. 오리엔테이션 투어는 사용자의 브라우저 설정에 따라 여러 언어로 제공됩니다. 사용 가능한 언어 목록은 Webex WFO Installation Guide for Cloud Deployments *의 "지역화 및 지원되는 언어"* 를 참조하십시오.

ACD와 Webex WFO 간에 데이터를 동기화하는 방법

Webex WFO 일부 ACD와 데이터를 동기화할 수 있습니다. 특정 ACD에 대한 동기화 정보는 해당 ACD에 대한 통합 안내서를 참조하십시오. 동기화 서비스는 ACD에서 다음 정보를 자동으로 추출하여 Webex WFO에 로드합니다.

- 상담원
- 팀
- 상담원과 팀 간의 관계
- 서비스 대기열

이 정보가 Webex WFO에 로드되면 서비스 대기열에 대한 예측 및 일정을 생성하도록 Webex WFO 구성할 수 있습니다.

참고: ACD가 새 상담원 또는 팀과 같은 새 데이터를 동기화하고 이미 로그인되어 있으면 해당 데이터를 볼 수 없습니다. 범위는 로그인할 때 결정됩니다. 이 팀과 사용자는 로그인한 후에 만들어지면 로그아웃한 다음 다시 로그인할 때까지 범위를 지정할 수 없습니다.

참고: Webex WFO에서 만든 팀, 상담원, 관계 또는 서비스 대기열은 ACD에 다시 동기화되지 않습니다. Webex WFO에서만 유지 관리됩니다.

ACD와 Webex WFO 간에 상담원 데이터를 동기화하는 방법

Webex WFO는 ACD에서 Webex WFO(으)로 가져온 모든 사용자를 상담원으로 가정합니다. 그 결과 사용자 레코드와 사용자 프로파일이 만들어지고 사용자에게 상담원 역할이 할당됩니다. 일부 ACD는 사용자에게 슈퍼바이저 역할을 할당할 수 있으며, Webex WFO에서 해당 역할이 사용자에게 할당됩니다.

누군가 ACD에서 사용자 데이터를 변경하면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

ACD의 변경	결과 변경 Webex WFO
새 상담원이 추가됩니다	새 에이전트가 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음과 같습니다. ▪ ACD 상담원의 이름과 성을 Webex WFO 상담원 이름과 성에 적용합니다. ▪ Webex WFO 직원 ID 및 ACD ID에 ACD 로그인 ID를 적용합니다. 직원 ID는 변경할 수 있지만 ACD ID는 변경할 수 없습니다. 직원 ID를 변경해도 ACD 로그인 ID에는 영향을 주지 않습니다. ▪ 회사 및 부서의 Webex WFO 시작 날짜를 현재 날짜로 설정합니다. ▪ 해당 팀을 상담원의 팀으로 상담원에게 할당합니다. 참고 ACD에 상담원에게 할당된 팀이 없는 경우 에서 수동으로 팀을 상담원에게 할당할 수 있습니다. Webex WFO.
상담원의 이름 또는 성이	상담원의 이름 또는 성입니다. 변경
상담원이 삭제되었습니다	에이전트 상태가 비활성으로 설정됩니다.

ACD와 Webex WFO 간에 팀 데이터를 동기화하는 방법

ACD에서 팀 데이터가 변경되면 동기화 서비스가 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

ACD 변경	결과 변경 Webex WFO
새 팀이 추가됩니다	같은 이름의 새 팀이 추가됩니다. ACD에서 팀의 구성원인 상담원을 Webex WFO에서 팀의 구성원으로 만듭니다.
팀 이름이 변경됩니다	팀 이름이 변경됩니다.
새 에이전트가 팀에 추가됩니다.	새 에이전트가 팀에 추가됩니다.
팀이 변경됨	변경 사항 없음.
상담원이 팀에서 제거됨	변경 사항 없음.

Webex WFO에서 새 팀을 만들고 상담원을 할당할 수 있지만 이러한 새 팀은 ACD에 다시 동기화되지 않습니다.

상담사는 한 팀에만 속할 수 있습니다. Webex WFO에서 한 팀에서 다른 팀으로 상담원을 이동하는 경우 ACD에서 해당 상담원의 팀 할당에는 영향을 미치지 않습니다.

서비스 대기열 데이터 동기화

ACD에서 서비스 큐 데이터가 변경되면 동기화 서비스는 이를 감지하고 Webex WFO에서 몇 가지 변경을 수행합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

ACD의 변화	Webex WFO의 결과 변경
새 서비스 대기열이 추가됩니다.	새 서비스 대기열이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. 다음: ▪ ACD 서비스 대기열 이름을 Webex WFO 서비스 대기열 설명에 적용합니다. ▪ ACD 서비스 대기열 ID를 Webex WFO 서비스 대기열 ID에 적용합니다. ▪ 새 서비스 대기열에 서비스 대기열 유형을

ACD의 변경	결과 변경 Webex WFO
	새 기술 매핑이 추가됩니다. 특히 동기화 서비스는 다음을 수행합니다. ▪ ACD 서비스 대기열 이름을 Webex WFO 기술 매핑 이름에 적용합니다. ▪ ACD 서비스 대기열 ID를 Webex WFO 기술 매핑 번호에 적용합니다. ACD 기술 매핑과 Webex WFO 기술 매핑 간의 일대일 매핑을 만듭니다.
서비스 대기열 이름이 변경됨	▪ 새 ACD 서비스 대기열 이름을 Webex WFO 서비스 대기열 설명(이름)에 적용합니다. ▪ 새 ACD 서비스 대기열 이름을 Webex WFO 기술 매핑 이름에 적용합니다.
서비스 대기열이 삭제되었습니다.	변경 사항 없음.

인증 방법 구성

인증 페이지를 사용하여 Webex WFO에 연결하려는 사용자의 ID를 확인하는 인증 방법을 선택하고 구성합니다. Webex WFO는 기본 Webex WFO 인증, SAML 인증 및 Active Directory 인증의 세 가지 인증 방법을 지원합니다. 인증 페이지에서 기본 인증 방법을 구성하고 사용하도록 설정할 수 있습니다(기본 인증 사용 및 SAML 인증 방법 참조 (SAML 인증 구성 참조). Active Directory 인증 방법은 Application Management > Global 아래에 있는 Active Directory 구성 페이지에서 Webex WFO의 온-프레미스 배포에 대해서만 활성화하고 구성할 수 있습니다 > 시스템 구성 > Active Directory 구성(Active Directory 서버에 연결 참조).

> 참고: 시스템 관리자와 테넌트 관리자 모두 특정 테넌트에 대해 SAML 인증을 구성할 수 있습니다. 두 관리자가 모두 테넌트 수준 SAML
> 특정 테넌트에 대한 인증, Webex WFO는 최신 구성을 사용합니다.
> 시스템 관리자가 시스템 전체의 SAML 인증을 활성화하면 테넌트 수준 SAML 인증 설정이 재정의됩니다.

Webex WFO는 혼합 모드 인증을 허용합니다. 즉, 여러 사용자 인증 방법을 동시에 활성화할 수 있습니다.

사전 요구 사항

인증을 구성하고 사용하도록 설정하려면 테넌트 권한이 있어야 합니다.

SAML 인증을 구성하기 전에 SAML 2.0을 지원하는 IdP(ID 공급자)를 구성합니다(ID 공급자 구성 참조). IdP를 구성할 때는 발급자 ID, SSO(Single Sign-On) URL 및 ID 공급자 인증서를 기록한 후 이 데이터를 액세스하기 쉬운 위치에 저장해야 합니다. SAML 인증을 구성할 때 이 정보를 사용합니다.

> 참고: Okta 또는 ADFS(Active Directory Federation Services)를 ID 공급자로 선택하고 구성하여 Webex WFO(서비스 공급자)에 대한 사용자 이름 및 암호를 인증합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 관리 > 인증

절차

인증 페이지를 사용하여 Webex WFO 인증을 활성화/비활성화하거나 SAML 인증을 활성화/비활성화하고 구성할 수 있습니다.

인증 사용

Webex WFO 인증은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

1. 활성화할 인증 방법을 선택합니다.
   Webex WFO를 사용하면 여러 사용자 인증 방법을 동시에 활성화할 수 있습니다.
2. 저장을 클릭합니다 .

인증 사용 안 함

1. 비활성화할 인증 방법을 선택합니다.
   저장을 클릭 **하기 전에 한 가지 인증 방법을 활성화해야 합니다**. Webex WFO 인증을 **비활성화**하려면 먼저 SAML 인증을 **선택해야** 합니다.
2. 저장을 **클릭합니다**.

Okta를 IdP로 사용하여 SAML 인증 구성

이 절차를 수행하기 전에 Okta를 IdP로 구성했는지 확인합니다. Okta 구성의 내용을 참조하십시오 .

1. SAML 인증 **사용을 선택합니다**.
2. [Identity Provider **]** 섹션에서 Okta를 IdP로 구성할 때 수집한 데이터를 사용하여 다음 필드를 구성합니다.

a. [이름 **] 필드에 이 IdP 구성의** 고유 이름을 입력합니다.

b. 발급자 ID **를**입력합니다. Okta의 Identity Provider Issuer(**ID 공급자 발급자**) 필드에 있는 URL을 붙여넣습니다.

c. SINGLE SIGN ON URL **을**입력합니다. Okta의 Identity Provider Single Sign-On URL(**ID 공급자 Single Sign-On URL**) 입력란에 있는 URL을 붙여넣습니다.

> 참고: 이 URL은 IdP에서 제공하며 서비스 공급자 **의 Webex WFO**에서 제공한 Single Sign On URL과 동일하지 않습니다.

d. IDENTITY PROVIDER CERTIFICATE **를**가져옵니다.

- **Okta의 X.509 Certificate(** X.509 인증서 **) 필드에서 다운로드한 인증서를 가져옵니다** .
- (선택 사항) 내보내기 **를 클릭하여** 기존 인증서를 내보냅니다.
- (선택 사항) 인증서의 세부 정보를 보려면 [세부 정보 **보기]를 클릭합니다** .

3. (선택 사항) **서비스 공급자** 섹션에서 다음 단계는 선택 사항입니다. Okta에는 서비스 공급자 인증서 또는 개인 키가 필요하지 않습니다.

> 참고 Webex WFO는 서비스 공급자이며 인증 URL, 엔티티 ID 및 Single Sign On URL은 읽기 전용 필드입니다.

a. 엔티티 ID에서 테넌트 이름 사용을 선택하여 **엔티티 ID** 에서 테넌트의 공개 호스트 이름 앞에 테넌트 이름을 추가합니다.

b. **SAML 서명 알고리즘을** 선택합니다.

c. **SAML 다이제스트 알고리즘을** 선택합니다.

d. (선택 사항) SAML 토큰 서명을 옵트아웃하려면 SAML 응답 **서명 확인란의** 선택을 취소합니다.

e. SERVICE PROVIDER CERTIFICATE **를**가져옵니다. Webex WFO에서 제공하는 기본 글로벌 인증서(클라우드 배포만 해당)를 사용하거나 자체 관리형 인증서 및 개인 키를 업로드할 수 있습니다. Webex WFO 에 대한 서비스 제공자 인증서 관리를 참조하십시오.

f.
- 가져오기 - Webex WFO으로 가져올 자체 관리 서비스 공급자 인증서로 이동합니다.
- 내보내기 — 현재 서비스 공급자 인증서를 내보냅니다.
- 세부 정보 보기 — 현재 서비스 공급업체 인증서의 세부 정보(발급자, 주체,

시작 날짜 및 종료 날짜)를 표시합니다.

- 메타데이터 내보내기 — 현재 서비스에 대한 메타데이터를 내보냅니다.

g. PRIVATE KEY 를가져옵니다. 자체 관리형 서비스 공급자 인증서의 개인 키입니다. Webex WFO 에 대한 서비스 제공자 인증서 관리를 참조하십시오.

4. 저장을 **클릭합니다**.

ADFS를 IdP로 사용하여 SAML 인증 구성

이 절차를 수행하기 전에 ADFS를 IdP로 구성했는지 확인합니다. ADFS 구성을 참조하십시오 .

1. SAML 인증 사용을 선택합니다 .
2. **[ID 공급자**] 섹션에서 ADFS를 IdP로 구성할 때 수집한 데이터를 사용하여 다음 필드를 구성합니다.

   a. [이름 **] 필드에 이 IdP 구성의** 고유 이름을 입력합니다.

   b. 발급자 ID **를**입력합니다. 일반적으로 다음과 같은 방식으로 구성됩니다.

   https://<Active 디렉터리 도메인 이름>/adfs/services/trust

   c. SINGLE SIGN ON URL **을**입력합니다. 일반적으로 다음과 같은 방식으로 구성됩니다.

   https://<Active 디렉터리 도메인 이름>/adfs/ls

   > 참고: 이 URL은 IdP에서 제공하며 서비스 공급자 **의 Webex WFO**에서 제공한 Single Sign On URL과 동일하지 않습니다.

   d. IDENTITY PROVIDER CERTIFICATE **를**가져옵니다.

   - Identity Provider Certificate(ID 공급자 인증서)에서 Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.
   - ADFS를 구성할 때 내보낸 ID 공급자 인증서로 이동하여 선택합니다.
   - 열기 **를 클릭합니다**.
   - (선택 사항) 내보내기 **를 클릭하여** 기존 인증서를 내보냅니다.
   - (선택 사항) 인증서의 세부 정보를 보려면 [세부 정보 **보기]를 클릭합니다** .

3. **서비스 공급자** 섹션에서 다음 단계를 수행합니다.

   > 참고 Webex WFO는 서비스 공급자이며 인증 URL, 엔티티 ID 및 Single Sign On URL은 읽기 전용 필드입니다.

a. (선택 사항) 엔티티 ID에서 테넌트 이름 사용을 선택하여 **엔티티 ID** 에서 테넌트의 공개 호스트 이름 앞에 테넌트 이름을 추가합니다.

b. **SAML 서명 알고리즘을** 선택합니다.

c. **SAML 다이제스트 알고리즘을** 선택합니다.

d. (선택 사항) SAML 토큰 서명을 옵트아웃하려면 SAML 응답 **서명 확인란의** 선택을 취소합니다.

e. SERVICE PROVIDER CERTIFICATE **를**가져옵니다. Webex WFO에서 제공하는 기본 글로벌 인증서를 사용하거나(클라우드 배포 전용) 자체 관리형 인증서 및 개인 키를 업로드할 수 있습니다. Webex WFO 에 대한 서비스 제공자 인증서 관리를 참조하십시오.

- Import(가져오기) - Webex WFO(으)로 가져올 자체 관리 서비스 제공자 인증서로 이동합니다.
- 내보내기 — 현재 서비스 공급자 인증서를 내보냅니다.
- 세부 정보 보기 — 현재 서비스 공급업체 인증서의 세부 정보(발급자, 주체, 시작 날짜 및 종료 날짜)를 표시합니다.
- 메타데이터 내보내기 — 현재 서비스에 대한 메타데이터를 내보냅니다.

f. PRIVATE KEY **를**가져옵니다. 자체 관리형 서비스 공급자 인증서의 개인 키입니다. Webex WFO 에 대한 서비스 제공자 인증서 관리를 참조하십시오.

1. 저장을 **클릭합니다**.

기본 인증 사용

기본적으로 사용자 인증 및 암호는 Webex WFO를 사용하여 관리됩니다. ACD와 동기화되는 시스템에서는 ACD에서 사용자를 만들고 관리하지만 Webex WFO에서 사용자를 만들 수 있습니다(사용자 관리 참조).

> 참고: 시스템 관리자가 추가한 테넌트 관리자는 항상 Webex WFO 자격 증명을 사용하여 로그인할 수 있습니다. 이는 Webex WFO 인증이 비활성화되고 다른 형태의 인증(SAML 또는 Active Directory)을 사용할 수 있습니다.

시스템 관리자의 경우 이 선택 항목은 읽기 전용입니다.

Webex WFO 인증 사용

1. Webex WFO 인증 **사용을 선택합니다**.
2. 저장을 **클릭합니다**.

SAML 인증 구성

SAML(Security Assertion Markup Language) 인증을 사용하면 일반 외부 IdP(ID 공급자)를 사용하여 Webex WFO(서비스 공급업체 또는 SP)에 대한 사용자 이름 및 암호를 인증할 수 있습니다. 이 사용자 인증 및 암호 관리 방법을 일반적으로 Single Sign-On(SSO)이라고 합니다.

SAML를 사용하고 있고 에이전트가 Microsoft Outlook, Google 캘린더 또는 Apple 캘린더와 같은 타사 캘린더를 통해 업무 외 일정에 액세스할 수 있게 하려면 WFM에 대한 전역 설정 페이지에서 "SSO와 iCal 동기화" 확인란을 선택합니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조). SAML가 활성화된 경우 상담원이 업무 외 일정에 액세스할 수 있도록 Webex WFO를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다른 일정 앱에서 일정 보기를 참조하세요 .

> 참고: 시스템 관리자가 추가한 테넌트 관리자는 항상 자신의 Webex WFO 자격 증명을 사용하여 로그인할 수 있습니다. 이는 Webex WFO 인증이 비활성화되고 다른 형태의 인증(SAML 또는 Active Directory)을 사용할 수 있습니다.

ID 공급자 구성

Webex WFO SAML 2.0 인증을 지원하는 모든 IdP와 통합됩니다. IdP에서 SAML 어설션을 구성할 때는 다음과 같은 일반 파라미터가 적용됩니다.

특정 IdP 구성에 대한 자세한 내용은 Okta 구성 및 ADFS 구성을 참조하십시오

어설션 구성 요소	구성
특성	IdP는 사용자의 이메일 주소가 포함된 어설션을 속성으로 전송해야 합니다. 이 이메일 주소는 Webex WFO 인증에 사용된 주소와 일치해야 합니다. 본보기 이메일 속성의 구체적인 이름은 사용하는 IdP에 따라 다릅니다. 알림의 예는 다음과 같습니다. ▪ EmailAddress ▪ email ▪ mail ▪ User.email
서명	SAML 어설션에 서명해야 합니다. 어설션은 알고리즘은 다음과 같습니다.

어설션 구성 요소	구성
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256 - 영문
키 크기	암호화된 어설션은 최대 키 크기가 128비트인 경우에만 지원됩니다.

Webex WFO는 사용하는 IdP에 따라 SP 시작 및 IdP 시작 SAML와 모두 통합될 수 있습니다.

증권 시세 표시기	SP 시작 SAML 지원	IdP에서 시작된 SAML 지원
Okta	예	예
증권 시세 표시기	예	예
하늘빛	아니요	예
기타 IdP	다릅니다	다릅니다

참고 Azure AD를 사용하는 IdP에서 시작한 SAML의 경우 Azure AD 의 앱에 있는 로그온 URL 필드가 비어 있어야 합니다.

Okta 구성

모범 사례

Okta를 구성하기 전에 Webex WFO의 인증 페이지에 있는 서비스 공급자 섹션에서 다음 정보를 수집하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.

- SSO(Single Sign On) URL
- 엔티티 ID

다음은 Okta를 IdP로 구성하는 방법에 대한 개요입니다.

1. Okta 앱을 만듭니다.
2. Okta 앱을 구성합니다.
3. Okta 앱에 대한 정보를 수집합니다.
4. Webex WFO에서 Okta를 IdP로 구성합니다.

Okta에서 앱 만들기

1. Okta에 로그인합니다.

   참고: 앱을 만들고 구성하려면 Okta의 최고 관리자여야 합니다.

2. Applications(애플리케이션) > Applications(애플리케이션)로 이동합니다.
3. Add Application(응용 프로그램 **추가)을 클릭합니다**.
4. Create New App(새 앱 **만들기)을 클릭합니다**.
5. Create New Application Integration(새 응용 프로그램 통합 만들기) 대화 상자에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
플랫폼	웹 **을 선택합니다**.
사인 온 방법	SAML 2.0 **을 선택합니다**.

Okta 앱 구성

1. 일반 설정 Tab에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
앱 이름	Webex WFO의 고유한 이름을 입력합니다.
앱 로고	(선택 사항) Okta에서 Webex WFO 식별할 이미지를
업로드합니다. 앱 가시성	(선택 사항) Okta에서 이미지를 볼 수 있는 사람을
제한합니다.	

2. 다음을 **클릭합니다**.
3. 구성 SAML Tab,에서 다음과 같이 필드를 구성합니다.

   참고 고급 설정이 숨겨져 있으면 고급 설정 **표시를 클릭합니다**.

필드	구성
일반	
SSO(Single Sign-On) URL	인증 페이지에서 이 URL을 복사하여

필드	구성
	Webex WFO. URL은 서비스 공급자 섹션의 Single Sign On URL 필드에 있습니다. 수신자 URL 및 대상 URL에 **이 항목 사용을 그대로 둡니다.** 확인란이 선택되었습니다(기본값).
잠재고객 URI(SP 엔티티 ID)	Webex WFO의 인증 페이지에서 이 ID를 복사하여 붙여넣습니다. URL은 서비스 제공업체 섹션의 엔티티 ID 입력란에 있습니다.
이름 ID 형식	이메일 주소를 선택합니다 .
애플리케이션 사용자 이름	이메일을
선택합니다 . 응답	서명됨을
선택합니다 . 어설션 서명	서명됨 **을** **선택합니다**.
서명 알고리즘	RSA-SHA1 **또는** RSA-SHA256
을선택합니다. 다이제스트 알고리즘	RSA-SHA1 **또는** RSA-
SHA256 **을**선택합니다. 어설션 암호화	암호화 **되지 않음을** **선택합니다**.
단일 로그아웃 사용 **허용)** 확인란을 둡니다	Allow application to initiate Single Logout **(애플리케이션의 단일 로그아웃 시작** 상자가 선택 취소되었습니다(기본값).
인증 컨텍스트 클래스	PasswordProtectedTransport **를 선택합니다**.
Honor Force 인증	예를 **선택합니다**.
SAML 발급자 ID	비워 둡니다.
특성 명령문	

필드	구성
이름	고유한 이름을 입력합니다.
이름 형식	지정되지 **않음을 선택합니다**.
값	user.email **선택합니다**.

참고: Group Attribute Statement 섹션에서 특성을 구성할 필요가 없습니다.

4. 다음을 **클릭합니다**.
5. 피드백 Tab에서 회사의 Okta 사용에 적합한 피드백 옵션을 선택합니다.

참고: 이 선택은 Webex WFO가 Okta를 IdP로 사용하는 기능에 영향을 주지 않습니다.

6. Finish(마침 **)를 클릭합니다**.

Okta 앱에서 Webex WFO에 대한 정보 수집

1. Applications(애플리케이션) > Applications(애플리케이션)로 이동한 다음 Webex WFO에 대한 Okta 앱을 클릭합니다
2. Sign-On **Tab을(를)** 선택합니다.
3. View Setup Instructions(설정 지침 **보기)를 클릭합니다**.
4. 다음 필드에서 Okta 앱에 대한 정보를 수집합니다.

필드	지침
ID 공급자 SSO(Single Sign-On) URL	URL을 복사하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.
ID 공급자 발급자	URL을 복사하여 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다.
X.509 인증서	인증서를 다운로드하여 쉽게 액세스할 수 있는 위치에 저장 위치.

5. Webex WFO를 사용하여 Okta ID 공급자를 구성하고 SAML 인증을 활성화하려면 인증 방법 구성을 참조하십시오.

ADFS 구성

다음은 AD FS(Active Directory Federation Services)에 대한 Single Sign-On을 구성하는 방법에 대한 개요입니다.

1. ID 공급자에 대한 신뢰 당사자 트러스트를 구성합니다.
2. Webex WFO 신뢰에 대한 LDAP 이메일 클레임 규칙을 구성합니다.
3. Webex WFO 트러스트에 대한 수신 클레임 변환 규칙을 구성합니다.
4. 보안 해시 알고리즘을 구성하고 서비스 공급자 인증서를 가져옵니다.
5. ID 공급자 인증서를 내보냅니다.
6. Webex WFO를 사용하여 ADFS ID 공급자를 구성하고 SAML 인증을 사용하도록 설정합니다.

ID 공급자에 대한 신뢰 당사자 트러스트 구성

ID 공급자에 대한 신뢰 당사자 트러스트 구성은 여러 단계의 절차입니다. 먼저

신뢰 당사자 트러스트 추가 마법사를 시작합니다.

1. Windows Server AD FS 관리 콘솔을 엽니다.
2. **트러스트 관계** 폴더를 확장합니다.
3. 신뢰 당사자 트러스트 **폴더를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한** 다음 신뢰 당사자 트러스트 **추가를 클릭하여** 신뢰 당사자 트러스트 추가 마법사를 시작합니다.
4. 시작을 **클릭합니다**.

그런 다음 신뢰 당사자 트러스트 추가 마법사를 사용하여 신뢰 당사자 트러스트를 구성합니다.

1. Enter data about the relying party manually(신뢰 당사자에 대한 데이터를 수동으로 **입력)를 선택하고**Next(다음 **)를 클릭합니다**.
2. 표시 이름 **필드에 "Webex WFO"를** 입력하고 다음을 **클릭합니다**.
3. AD FS 프로필을 **선택하고**다음을 **클릭합니다**.
4. 인증서 **구성 단계에서 다음을 클릭합니다** . 선택적 토큰 암호화 인증서를 지정할 필요가 없습니다.
5. **SAML 2.0 WebSSO 프로토콜** 지원 사용 확인란을 선택하고 Single Sign-On URL(인증 페이지의 서비스 공급자 **아래에** 있음)을 입력한 후 다음을 **클릭합니다**.
6. 신뢰 당사자 트러스트 식별자 **필드에 엔터티 ID(인증 페이지의 서비스 공급자** 아래에 **있음)** 를 입력하고 추가를 **클릭한**후 다음을 **클릭합니다**.
7. 모든 사용자가 이 신뢰 당사자 **에 액세스하도록 허용을 선택하고**다음을 **클릭합니다**.
8. 트러스트 **추가 준비 단계에서 다음을 클릭하여** 구성을 완료하고 신뢰 당사자 트러스트를

추가합니다.

9. **마법사를 닫을** 때 이 신뢰 당사자 트러스트에 대한 클레임 규칙 편집 대화 상자 열기 확인란을 선택하고 닫기를 **클릭합니다**. 클레임 규칙 편집 창이 자동으로 열립니다.

Webex WFO 트러스트에 대한 LDAP 이메일 클레임 규칙 구성

1. Add Rule(규칙 추가)을 클릭합니다 **. 클레임 규칙 편집 창의 발급 변환 규칙** Tab 아래에 있습니다.
2. 클레임 규칙 템플릿 **드롭다운 목록에서 LDAP 특성을 클레임** 으로 보내기를 **선택하고** 다음을 **클릭합니다**.
3. 클레임 규칙 이름 **필드에 "LDAP 이메일 주소"를** 입력합니다.
4. 특성 저장소 **드롭다운 목록에서 Active Directory** 을 **선택합니다** .
5. LDAP 특성 **드롭다운 목록에서** 전자 메일 주소를 **선택합니다** .
6. Outgoing Claim Type(보내는 클레임 유형 **) 드롭다운 목록에서 E-Mail Address(전자 메일 주소**)를 **선택합니다** .
7. Finish(마침 **)를 클릭하여** 이 클레임 규칙의 구성을 완료하고 수신 클레임 변환 규칙을 추가합니다.

Webex WFO 트러스트에 대한 수신 클레임 변환 규칙 구성

1. Add Rule(규칙 추가)을 클릭합니다 **.** Edit Claim **Rules 창의 발급 변환 규칙** Tab 아래에 있습니다.
2. Claim rule template(클레임 규칙 템플릿 **) 드롭다운 목록에서 Transform an Incoming Claim(수신 클레임** 변환)을 **선택하고** Next(다음 **)를 클릭합니다**.
3. 클레임 규칙 이름 **필드에 "전자 메일 주소 변환"을** 입력합니다.
4. 수신 클레임 유형 **드롭다운 목록에서** 전자 메일 주소를 **선택합니다** .
5. 발신 클레임 유형 **드롭다운 목록에서 이름 ID** 를 **선택합니다** .
6. Outgoing name ID format(발신 이름 ID 형식 **) 드롭다운 목록에서 Transient Identifier(임시 식별자**)를 **선택합니다** .
7. Pass through all claim values(모든 클레임 값 **통과)를 선택합니다**.
8. Finish(마침 **)를 클릭하여** 이 클레임 규칙의 구성을 완료합니다.
9. 확인을 **클릭하여** 클레임 규칙 편집을 마치고 클레임 규칙 편집 창을 닫습니다.

보안 해시 알고리즘 구성 및 서비스 공급자 인증서 가져오기Configure the secure hash algorithm and import your service provider certificate

1. Windows Server AD FS 관리 콘솔을 엽니다.
2. 위 단계에서 만든 Webex WFO 트러스트를 두 번 클릭하여 Webex WFO 속성 창을 엽니다.
3. AdvancedTab를 **클릭한 다음 Secure hash algorithm(보안 해시 알고리즘**) 드롭다운 목록에서 SHA-1 **을** 선택합니다 **.**
4. Signature **Tab를** 클릭한 다음 Add...를 클릭합니다. 을 클릭하고 서비스 공급자 인증서를 선택합니다.

참고 서비스 공급자 인증서가 표시되지 않으면 창의 왼쪽 아래 모서리에 있는 파일 형식 필터에서 모든 파일(*.*)을 선택해야 할 수 있습니다.

5. 확인을 **클릭하여** 트러스트 속성 편집을 마치고 Webex WFO 속성 창을 닫습니다.

ID 공급자 인증서 내보내기

1. Windows Server AD FS 관리 콘솔을 엽니다.
2. **인증서** 폴더를 확장합니다.
3. 토큰 서명 인증서를 두 번 클릭하여 인증서 창을 엽니다.
4. 자세히 **Tab를** 클릭한 다음 **파일에 복사...** 을 클릭하여 인증서 내보내기 마법사를 시작합니다.
5. **다음을 클릭하여** 계속합니다.
6. **Base-64로 인코딩된 X.509(. CER)**를 선택하고 다음을 **클릭합니다**.
7. 고유한 파일 이름과 파일을 저장할 위치를 지정하고 마침을 **클릭합니다**. 내보내기가 성공했음을 보고하는 대화 상자가 나타납니다. 내보낸 파일의 내용을 사용하여 Webex WFO로 IdP를 구성합니다.
8. Webex WFO를 사용하여 ADFS ID 공급자를 구성하고 SAML 인증을 활성화하려면 인증 방법 구성을 참조하십시오.

필드 설명

SAML 인증 활성화를 선택하면 다음 필드가 표시됩니다.

서비스 공급자

필드	설명
인증 URL	(읽기 전용) 사용자를Webex WFO SSO(Single Sign-On) URL.
엔티티 ID	(읽기 전용) Webex WFO에서 제공하는 엔티티 ID입니다. 다음 정보를 사용하여 IdP를 구성하십시오.
엔티티 ID에 테넌트 이름 사용	엔티티 ID에서 테넌트의 공개 호스트 이름 앞에 테넌트 이름을 추가하려면 이 확인란을 선택합니다.
SSO(Single Sign On) URL	(읽기 전용) IdP에서 SAML 응답을 보낼 URL입니다. 이 정보를 사용하여 Assertion Consumer Service를 구성합니다

필드	설명
	IdP의 URL입니다. Webex WFO에서 제공하는 이 URL은 IdP에서 제공하는 Single Sign On URL과 동일하지 않으며, 이 URL은 SAML 인증 **활성화 아래의**필드에 입력해야 합니다.
SAML 서명 알고리즘	기본 알고리즘은 조직에 의해 구성됩니다. 지원되는 다른 알고리즘은 SHA1, SHA256 및 SHA512입니다.
SAML 다이제스트 알고리즘	기본 알고리즘은 조직에 의해 구성됩니다. 기타 지원되는 알고리즘은 SHA1, SHA256 및 SHA512입니다.
서명 SAML 응답	이 상자는 기본적으로 선택되어 있습니다. 원하지 않는 경우 선택 취소합니다 SAML 응답에 서명합니다.
서비스 공급업체 인증서(읽기 전용)	IdP를 #으로 구성하기 위한 인증서Webex WFO입니다. Webex WFO에서 제공하는 기본 글로벌 인증서를 사용하거나(클라우드 배포 전용) 자체 관리형 인증서 및 개인 키를 업로드할 수 있습니다. Webex WFO 에 대한 서비스 제공자 인증서 관리를 참조하십시오. ▪ 가져오기 - 자체 관리형 서비스 공급업체 인증서를 Webex WFO로 가져옵니다. ▪ 내보내기 - 현재 서비스 공급업체 인증서를 내보냅니다. ▪ 세부 정보 보기 - 현재 서비스 공급업체 인증서(발급자, 주체, 시작 날짜 및 종료 날짜)에 대한 세부 정보를 표시합니다. ▪ 메타데이터 내보내기 - 현재 서비스 제공자 인증서에 대한 메타데이터를 내보냅니다.
개인 키	자체 관리형 서비스 공급자 인증서의 개인 키입니다. 참고: Webex WFO에 대한 서비스 공급자 인증서 관리 ▪ 가져오기 - 자체 관리형 서비스 공급업체 인증서에 대한 새 개인 키를 가져옵니다. 이 개인 키의 구문은 PKCS 8이어야

합니다.

필드	설명
	▪ 삭제 - 기존 개인 키를 삭제합니다.

Webex WFO에 대한 서비스 공급업체 인증서 관리

일부 IdP 또는 IdP 구성에는 서비스 공급업체 인증서가 필요하지 않습니다.

증권 시세 표시기	필요한 인증서
증권 시세 표시기	예
옥타	아니요
기타 IdP	구성에 따라 다릅니다.

IdP 또는 IdP 구성에서 Webex WFO와 통합하기 위해 서비스 공급업체 인증서가 필요한 경우 Webex WFO 배포가 클라우드에 있는지 또는 온프레미스에 있는지에 따라 여러 옵션이 있습니다.

구축	옵션
클라우드, 온-프레미스	자체 서명된 전역 인증서를 사용합니다. Cisco은(는) 제공하지 않습니다. 증명서.
클라우드, 온-프레미스	자체 관리형 인증서 및 프라이빗 키를 가져옵니다. 인증서는 자체 서명되거나 타사(예: Verisign 또는 DigiCert)에서 가져올 수 있습니다. 개인 키의 구문은 PKCS 8이어야 합니다.
온-프레미스	Webex WFO를 설치한 서버에서 자체 공유 구성 디렉터리의 관리되는 인증서 및 개인 키. 이 디렉터리는 Webex WFO 설치 중에 입력한 UNC 경로입니다. 온-프레미스 배포에 대한 Webex WFO 설치 안내서의 *"Webex WFO 설치" 섹션을 참조하십시오.* 인증서와 개인 키의 이름은 다음과 같아야 합니다. ▪ 인증서 - serviceProvider.crt

배포	옵션
	▪ 프라이빗 Key—serviceProvider.key 인증서는 자체 서명되거나 타사(예: Verisign 또는 DigiCert)에서 가져올 수 있습니다. 개인 키의 구문은 PKCS 8이어야 합니다.

ACD ID의 용도 변경

ACD ID 용도 변경 기능을 사용하면 Webex WFO에서 Avaya 시스템의 ACD ID를 재사용할 수 있습니다. 모든 기록 데이터를 유지하면서 비활성 사용자(예: 컨택 센터를 떠난 사용자)의 ACD ID 연결을 제거하고 새 사용자에게 할당할 수 있습니다. 이 기능은 Avaya 시스템에서만 사용할 수 있습니다.

ACD ID의 용도를 변경하면 비활성 사용자로부터 다음 연결이 제거됩니다.

- ACD ID
- 사용자 프로필 출처: Avaya ACD

ID의 용도가 변경되면 비활성 사용자는 더 이상 ACD와 동기화되지 않으며 비활성 사용자에 대한 추가 데이터는 ACD에서 추출되지 않습니다.

용도가 변경된 ID에 대해 ACD에서 추출되는 모든 향후 데이터는 새 사용자와 연결됩니다.

Avaya ACD ID의 용도 변경

1. Webex WFO에서 사용자 페이지로 이동한 다음 비활성 사용자를 선택합니다.
2. (선택 사항) 이 사용자 **활성화 확인란의** 선택을 취소합니다.

   모범 사례 사용자의 ACD ID 용도 변경은 활성화 상태에 영향을 주지 않습니다. 사용자가 Webex WFO에서 더 이상 활성 상태가 아닌 경우 사용자의 용도를 변경하기 전에 비활성화합니다
   ACD 아이디.
3. ACD ID **용도 변경을 클릭합니다**.
4. 저장을 **클릭합니다**.
5. ACD에서 새 사용자를 구성합니다. 다음에 Webex WFO가 ACD와 동기화되면 용도가 변경된 ID를 가진 새 사용자가 Webex WFO에 추가됩니다.

암호 정책 구성

암호 정책 페이지를 사용하여 조직의 보안 요구 사항에 맞게 사용자 암호 정책을 구성할 수 있습니다.

필드 설명

참고: 이러한 설정은 Webex WFO에서 관리하는 암호에만 적용됩니다. SSO(Single Sign-On)를 통해 외부 IdP(ID 공급자)가 처리하는 암호는 해당 IdP의 고유한 암호 정책을 준수합니다(인증 방법 구성)

필드	설명
최소 암호 길이	사용자 암호에 포함해야 하는 최소 문자 수입니다 당신의 조직. Webex WFO 최소 암호 길이는 8자입니다. 기본값 = 8.
마지막 재사용 방지 _____ _암호	사용자가 지정된 수의 이전 암호와 일치하는 암호를 설정할 수 없도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 기본값 = 5
다음 시간 이후에 새 암호 필요 ___일	사용자가 지정된 일 수 후에 새 암호를 설정하도록 요구하려면 이 확인란을 선택합니다. 암호가 7일 이내에 만료되도록 설정된 경우 로그인 시 알림이 표시됩니다. 암호가 만료된 경우 다음에 로그인할 때 새 암호를 설정해야 합니다. 기본값 = 90. 참고 만료 기간을 줄이면 기존 암호가 만료될 수 있습니다. 예를 들어, 만료 기간은 90일에서 60일 사이이며, 새로운 60일 제한보다 오래된 암호는 만료됩니다.
다음 이후 사용자 계정 잠금 _____ 로그인 시도 실패	지정된 로그인 시도 실패 횟수 이후 사용자 계정을 잠그려면 이 확인란을 선택합니다. 사용자 계정이 잠기면 해당 사용자는 암호를 재설정하거나 관리자가 계정을 잠금 해제하거나 암호를 재설정할 때까지 로그인할 수 없습니다. 기본값 = 5.

필드	설명
	암호 정책 관리 권한이 있는 사용자는 사용자 페이지에서 계정을 잠금 해제할 수 있습니다(사용자 관리 참조). 참고: 사용자 계정이 잠겨 있으면 Webex WFO 및 SSO(Single Sign-On)를 통해 로그인할 수 없습니다. 그러나 Webex WFO 로그인 시도가 실패한 후에만 계정이 잠깁니다. 실패한 SSO(Single Sign-On) 로그인 시도는 IdP에서 처리합니다. 참고: 이 옵션은 버전 10.0 업데이트 2017.9부터 신규 고객에게 기본적으로 활성화됩니다. 고객인 경우 버전 출시 전에 암호 정책을 구성했습니다. 10.0 업데이트 2017.9에서는 이러한 설정이 유지됩니다.

일부 추가 암호 복잡성 요구 사항은 구성할 수 없습니다. 이러한 요구 사항은 아래에 설명되어 있습니다.

사용자를 만들거나 편집할 때, 또는 암호를 변경하거나 재설정할 때 다음 규칙이 적용됩니다.

이러한 규칙은 Webex WFO에 의해 제어되는 암호를 구성하는 경우에만 적용됩니다. 사용자가 #에서 제어하지 않는 외부 시스템의 암호를 입력하는 경우 Webex WFO, Webex WFO 암호의 유효성을 검사하지 않습니다(예: ACD 구성).

참고: 암호 없이 사용자를 만들 수 있습니다(수동 또는 ACD 동기화를 통해 자동으로). 암호가 없는 사용자는 로그인할 수 없습니다. 해당 사용자는 "비밀번호 찾기" 링크를 사용하여 암호.

- 암호에는 공백(공백)을 포함할 수 없습니다.
- 암호는 8자 이상이어야 합니다. 관리자는 애플리케이션 관리의 암호 정책 페이지에서 최소 길이를 늘릴 수 있습니다.
- 암호에는 다음 네 가지 범주 중 세 가지 범주의 문자가 포함되어야 합니다.

카테고리	설명
대문자	A–Z 대문자 유니코드 문자:

카테고리	설명
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
소문자	A–Z 소문자 유니코드 문자: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
숫자	0–9
특수 문자	테넌트 데이터베이스 암호에는 다음 문자를 사용할 수 있습니다. ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | 다른 모든 암호에는 다음 문자를 사용할 수 있습니다. ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

특정 IP 주소로 액세스 제한

네트워크 액세스 페이지에서 테넌트 관리자는 사용자가 Webex WFO에 액세스할 수 있는 IP 주소를 제어(또는 "허용 목록")하여 테넌트의 보안을 강화할 수 있습니다.

테넌트 관리자는 하나 이상의 IP 주소 범위를 추가할 수 있으며, 사용자는 구성된 범위 내의 IP 주소에서 Webex WFO에 로그인하는 경우에만 Webex WFO 기능에 액세스할 수 있습니다. 사용자가 구성된 범위 내에 있지 않은 IP 주소에서 Webex WFO에 로그인하면 오류 메시지가 표시되고 로그인할 수 없습니다.

테넌트 관리자가 화이트리스트에 추가한 IP 주소 범위는 해당 테넌트에만 적용됩니다. 시스템 관리자는 추가 IP 범위를 허용 목록에 추가할 수 있으며, 시스템 관리자가 허용 목록에 추가한 IP 범위는 시스템의 모든 테넌트에 적용됩니다. 테넌트 관리자와 시스템 관리자 화이트리스트 모두 범위가 IP 경우 사용자는 테넌트 화이트리스트와 시스템 화이트리스트 모두에서 Webex WFO에 액세스할 수 있습니다.

Webex WFO는 현재 IPv4 주소에 대해서만 허용 목록을 지원합니다.

> 참고: 시스템 관리자가 추가한 테넌트 관리자는 허용 목록에 없는 IP 주소를 포함하여 모든 IP 주소에서 테넌트에 액세스할 수 있습니다. 이렇게 하면 테넌트가 관리자는 잘못된 화이트리스트 구성이 있는 경우에도 테넌트에 액세스할 수 있습니다.

허용 목록 사용

1. Enable Whitelist Access Restriction(화이트리스트 액세스 제한 **활성화)을 선택합니다**.
2. Add IP Range(범위 **추가)를 클릭합니다**. IP 범위 추가 대화 상자가 나타납니다.

3. 이름 필드에 IP 주소 범위의 고유한 이름을 입력합니다.
4. [IP 범위 시작] 필드에 범위에 포함할 첫 번째 유효한 IPv4 주소를 입력합니다.
5. [IP 범위 종료] 필드에 범위에 포함하려는 마지막으로 유효한 IPv4 주소를 입력합니다.

   알림: IP Range End 필드에 IP 주소를 입력해야 합니다. [IP 범위 시작] 필드에 입력한 것과 동일한 IP 주소를 입력하면 사용자는 다음 위치에서 Webex WFO에만 액세스할 수 있습니다.
   그 IP 주소.

6. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
7. 저장을 **클릭합니다**.

IP 주소 범위 표

IP 주소 범위 테이블을 사용하여 테넌트 관리자가 허용 목록에 추가한 IP 주소 범위를 모니터링, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

참고: 시스템 관리자는 IP 주소 범위를 화이트리스트에 추가할 수도 있습니다. 시스템 관리자가 화이트리스트에 추가한 IP 주소 범위는 시스템의 모든 테넌트에 적용되지만, 화이트리스트에 추가된 범위는 적용되지 않습니다
테넌트의 IP 주소 범위 테이블에 나타납니다. 허용 목록에 있는 IP 주소 범위의 전체 목록은 시스템 관리자에게 문의하십시오.

필드	설명
이름	IP 주소 범위의 이름입니다.
IP 범위 시작	범위에 포함되는 첫 번째 IP 주소입니다. IP
범위 끝	범위에 포함되는 마지막 IP 주소입니다.
작업	▪ 편집 아이콘 - 기존 IP 범위의 이름, 시작 또는 끝을 변경할 수 있습니다. ▪ 삭제 아이콘 - 화이트리스트에서 기존 IP 범위를 제거합니다. 현재 에서 Webex WFO에 로그인한 모든 사용자 이 범위에 포함된 IP 주소는 해당 IP 주소에서 Webex WFO 기능에 액세스할 수 없습니다.

온-프레미스 배포

회사에서 Webex WFO 설치와 함께 패키지된 Apache 부하 분산 장치 구성을 사용하지 않는 경우 부하 분산 장치의 XFF(X-Forwarded-For) 헤더를 원래 클라이언트의 IP 주소로 설정해야 합니다.

관련 항목

- 보안 업데이트: TLS 1.1 및 취약한 SSL/TLS 1.2 암호는 더 이상 사용되지 않습니다.

데이터 서버 구성

데이터 서버 구성 페이지를 사용하면 컨택 센터의 지리적 위치를 기반으로 데이터 서버 기능을 설정할 수 있습니다. 예를 들어 뉴욕의 컨택 센터는 캘리포니아의 컨택 센터와 다르게 구성할 수 있습니다. 이를 통해 각 사이트는 최소한의 WAN 트래픽으로 작동할 수 있습니다.

> 참고 WFM은 Avaya 기록 데이터 파일의 모든 타임스탬프를 테넌트 표준 시간대에 있는 것으로 해석합니다.

Application Management(애플리케이션 관리) > Global > Administration > Downloads(글로벌 관리 다운로드)로 이동하여 Webex WFO 데이터 서버를 다운로드합니다. Webex WFO 데이터 서버를 설치하는 방법에 대한 정보는 Webex WFO 설치 안내서의 "Webex WFO 데이터 서버 설치"에서 *찾을 수 있습니다.*

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 또는 테넌트 업데이트 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 글로벌 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성

멀티테넌트 환경의 데이터 서버 구성

일부 데이터 서버 기능은 멀티테넌트 환경에서 사용할 수 없습니다. 이러한 환경에서는 다음 구성 옵션이 데이터 서버 구성 페이지에 나타나지 않습니다.

- 지역 데이터 서버 조정 설정
- 데이터 서버 장치 동기화 설정
- 녹음 SIPREC 신호 처리 서버 설정
- 녹음 CTI 신호 처리 서버 설정
- 녹화 캡처 서버 설정

필드 설명

데이터 서버 구성 페이지를 사용하여 데이터 서버 기능을 구성하고 유지 관리할 수 있습니다. 특정

ACD에 대한 데이터 서버를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 페이지 또는 ACD의 통합 안내서 또는 기술 노트(사용 가능한 경우)를 참조하십시오.

조직에 다음과 같은 통합이 있는 경우 ACD의 통합 안내서에서 ACD와 관련된 추가 데이터 서버 구성을 참조하십시오.

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Webex Contact Center

데이터 서버 구성 페이지의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

데이터 서버 구성 선택

국가별 기능을 구성할 컨택 센터 데이터 서버의 URL을 선택합니다.

표시 이름

선택한 데이터 서버의 표시 이름을 입력합니다.

지역 데이터 서버 ACD 동기화 설정

동기화 사용 확인란을 선택하여 지역 데이터 서버에서 ACD 동기화를 활성화한 다음 사용 가능 및 할당됨 창을 사용하여 서버를 ACD 동기화에 할당합니다.

지역 데이터 서버 ACD 캡처 설정

Enable Capture(캡처 활성화) 확인란을 선택하여 지역 데이터 서버에서 ACD 캡처를 활성화한 다음 Available 및 Assigned 창을 사용하여 ACD 캡처에 서버를 할당합니다.

지역 데이터 서버 실시간 이벤트 설정

실시간 이벤트 활성화 확인란을 선택하여 지역 데이터 서버에서 실시간 이벤트를 활성화한 다음 사용 가능 및 할당 창을 사용하여 실시간 이벤트 캡처에 서버를 할당합니다.

지역별 데이터 서버 스테이징 업로드 설정

스테이징된 업로드 사용 확인란을 선택하여 지역 데이터 서버에서 스테이징된 업로드를 사용하도록 설정한 다음, 테넌트의 스테이징된 업로드 설정을 구성합니다. 스테이지 업로드에 대한 자세한 내용은 스테이징된 업로드 구성을 참조하세요.

> 참고: 이 구성 요소만 활성화해도 에이전트 PC에서 스테이지 업로드를 사용하지 않습니다. 또한 상담원은 Teams 또는 IP 주소 필터를 통해 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결되어야 합니다.
>
> QM 워크플로 일별 이벤트에서 하나 이상의 올바르게 구성된 규칙입니다.

필드	설명
위치	저장소 위치에 대한 UNC 경로입니다. UNC 경로에는 다음이 필요합니다.

필드	설명
	다음 형식: \\컴퓨터 이름\공유 폴더\리소스 참고 UNC 경로가 변경되면 이전에 s의 녹음을 수동으로 이동해야 합니다.tag업로드 위치. UNC 경로와 사용자 이름은 상담원의 데스크톱에 설치된 Webex WFO 데스크톱과 데이터 서버에서 모두 액세스할 수 있어야 합니다.
사용자 이름	스테이징된 업로드 서버를 관리하는 사용자의 사용자 이름입니다.
비밀번호	스테이징된 업로드 서버를 관리하는 사용자의 암호입니다.

단계적 업로드 IP 주소 필터 구성

이 섹션은 단계적 업로드가 활성화된 경우에만 표시됩니다. 단계적 업로드를 사용할 Smart Desktop이 있는 에이전트 PC의 IP 주소를 포함하는 IP 주소 범위를 CIDR 표기법으로 입력합니다. PC에 IP 주소 필터에 포함된 IP 주소가 있는 모든 에이전트는 스테이지 업로드 데이터 서버와 연결됩니다.

참고: IP 주소로 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결된 에이전트는 올바르게 구성된 QM 워크플로 일별에도 연결된 경우에만 스테이징된 업로드를 사용합니다 이벤트. 2단계 업로드에 대한 자세한 내용은 Design Guide for On-Premises or *Cloud Deployments*의 "Configuring the Staged *Upload Component*"를 참조하십시오.

IP 주소 범위를 입력하고 저장을 **클릭합니다**. 입력 필드 위의 창에 나열된 여러 범위를 추가할 수 있습니다. 창에 추가되면 범위를 편집하거나 삭제할 수도 있습니다. 연필 아이콘을 클릭하여 범위를 편집하고 X 아이콘을 클릭하여 범위를 삭제합니다.

지역 데이터 서버 조정 설정

데이터 서버의 조정을 활성화하려면 조정 사용 확인란을 선택합니다. [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 조정할 서버를 이동합니다.

Active Directory 동기화

동기화 활성화 체크 박스를 선택하여 Webex WFO이 Webex WFO 사용자를 Active Directory 사용자와 일치시키고 동기화할 수 있도록 합니다. Active Directory 서버에 연결을 참조하십시오.

데이터 서버 장치 동기화 설정

장치 동기화 **활성화를 선택하여** 선택한 데이터 서버를 통해 선택한 ACD를 동기화할 수 있습니다. [사용 가능] 창에서 동기화할 서버를 [할당됨] 창으로 이동합니다.

녹음 SIPREC 신호 처리 서버 설정

SIPREC 신호 처리 서비스를 활성화하려면 SIPREC 신호 처리 사용 확인란을 선택합니다. SIPREC Signaling 서비스가 설치된 데이터 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 입력합니다.

참고: 이 위치는 설치된 Smart Desktop 인스턴스에서 액세스할 수 있어야 합니다.

녹음 CTI 신호 처리 서버 설정

CTI 신호 처리 서비스를 활성화하려면 [CTI 신호 처리 활성화] 확인란을 선택합니다. CTI 신호 처리 서비스가 설치된 데이터 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소를 입력합니다.

참고: 이 위치는 설치된 Smart Desktop 인스턴스에서 액세스할 수 있어야 합니다.

녹화 캡처 서버 설정

엔드포인트 녹음 대신 또는 엔드포인트 녹음과 함께 (스마트 데스크톱을 통해) 네트워크 녹음을 활성화하려면 오디오 녹음 사용 확인란을 선택합니다. 그런 다음, 다음 정보를 입력합니다.

- 캡처 서버가 설치된 데이터 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다. 설치된 Smart Desktop 인스턴스에서 이 주소에 액세스할 수 있어야 합니다.
- 업로드하기 전에 녹음 파일을 임시로 저장할 폴더 파일 경로를 입력합니다. 이 폴더는 로컬 시스템 자격 증명이 있는 사용자가 액세스할 수 있어야 합니다.

미디어 가져오기 서버 설정

외부 위치에서 녹음 파일을 가져올 수 있도록 하려면 [미디어 가져오기 사용] 확인란을 선택합니다. 녹음의 원본인 ACD를 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동합니다.

지역 데이터 서버 GIS 파일 위치

데이터 서버가 파일을 가져오는 디렉토리의 경로를 입력합니다. 기본 위치(.. \reports)의 데이터 서버 설치 디렉토리에서 필드를 비워 둘 수 있습니다.

로컬 웹 서비스 설정

로컬 웹 서비스 사용 확인란을 선택하여 이 데이터 서버에서 API 통합을 활성화합니다.
사용하도록 설정한 경우 다음을 사용하도록 설정할 수 있습니다.

- Cisco IP Phone 서비스 제어 - 지원되는 Cisco 장치에서 Cisco 지원 녹음 제어를 허용하려면 이 확인란을 선택합니다.

  참고: 구성 절차는 Cisco IP Phone 서비스 제어 구성을 참조하십시오 .

- 간소화된 녹음 제어 API - Cisco 녹음 제어에 기본 데이터 서버 인증을 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.

SFTP 컨피그레이션

보안 FTP 서버를 구성하는 데 필요한 데이터를 입력합니다.

필드	설명
호스트 이름	보안 FTP 서버 호스트 이름입니다.
사용자 이름	SFTP 서버를 관리하는 사용자의 사용자 이름입니다.
비밀번호	SFTP 서버를 관리하는 사용자의 암호입니다.

HRMS 컨피그레이션

이 데이터 서버에서 데이터를 내보낼 수 있도록 하려면 HRMS 내보내기 사용을 선택합니다. 여러 데이터 서버가 있는 경우 데이터를 내보내려면 하나만 활성화해야 합니다.

Cisco IP Phone 서비스 제어 구성

Cisco IP Phone 서비스 제어 구성 요소를 사용하면 지원되는 Cisco 장치에서 Cisco 녹음 제어를 사용할 수 있습니다. 아래에 설명된 단계에 따라 Webex WFO 및 Cisco Unified Communications Manager에서 Cisco IP Phone 서비스를 구성합니다.

사전 요구 사항

- Cisco IP Phone Service 녹음 컨트롤을 사용할 장치에서 HTTP를 통한 웹 액세스를 활성화해야 합니다.
- Webex WFO 데이터 서버가 필요합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 글로벌 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성

절차

Webex WFO에서 IP 전화 서비스 녹음 제어 구성

1. **로컬 웹 서비스 설정에서** 로컬 웹 서비스 **사용 확인란을 선택하여** 이 데이터 서버에서 API 통합을 활성화합니다.
2. **Cisco IP Phone Service 컨트롤** 사용 확인란을 선택합니다.
3. 다른 모든 필드를 원하는 대로 구성합니다. 자세한 내용은 데이터 서버 구성을 참조하십시오 .
4. 저장을 **클릭합니다**.

Webex WFO 데이터 서버 웹 서비스 서비스 활성화 및 시작

Webex WFO 데이터 서버 웹 서비스 서비스는 기본적으로 비활성화되어 있습니다.

1. **서버 관리자 응용 프로그램에서 서비스로** 이동합니다. Calabrio ONE Data Server Web Services **서비스를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한** 다음 속성을 **선택합니다**. 속성 **팝업이** 표시됩니다.
2. **General** Tab 내의 Startup type(시작 유형 **) 드롭다운 목록에서 Automatic(자동**)을 **선택합니다** .
3. 확인을 **클릭합니다**. **서비스** 페이지가 표시됩니다.
4. Calabrio ONE Data Server Web Services **를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다**.
5. 시작을 **클릭합니다**.

Cisco Unified Communications Manager에서 전화 서비스 추가

이 절차는 Cisco Unified Communications Manager Administration에서 수행됩니다. Cisco IP Phone 서비스 구성에 대한 자세한 내용은 #Cisco Unified IP Phone 서비스 애플리케이션 개발 노트 # *Cisco Unified Communications Manager 및 다중 플랫폼 전화기* 에 대한 "전화 서비스 추가"를 참조하십시오.

1. **장치** > **장치 설정** > **전화 서비스로** 이동합니다.
2. Cisco 녹음 제어 IP 전화 서비스에 대해 구성하려면 아래에 설명된 매개 변수 값을 입력합니다.

매개변수	값
서비스 URL	http://<Data 서버 IP 주소>:8080/recordingcontrolsservlet
서비스 범주	XML 서비스
서비스 유형	표준 IP 전화 서비스

전화 서비스에 장치 가입

Cisco IP Phone Service 사용하려면 먼저 장치에 가입되어 있어야 합니다.

1. [전화기 구성] 화면으로 이동합니다. 에서 서비스 가입/가입 해지 **를 선택합니다** .
   관련 링크 드롭다운 목록.
2. 서비스를 선택하고 다음을 **클릭합니다**.
3. 구독을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 데이터 서버 구성

Serenova에 대한 데이터 서버 설정 ACD

Serenova에 대한 데이터 서버 구성 ACD

1. Serenova ACD에 사용할 데이터 서버를 선택합니다.
2. 다음 설정을 구성합니다.

설정	구성
지역 데이터 서버	**동기화** 사용 확인란을 선택한 다음 Serenova ACD
ACD 동기화 설정	사용 가능 **에서** 할당 **됨으로**이동합니다.

3. 저장을 **클릭합니다**.

Active Directory 서버에 연결

사용자 인증, 동기화 또는 둘 다를 위해 사용자 환경에서 AD(Active Directory) 서버에 대한 연결을 사용할 수 있습니다. 인증은 Webex WFO의 온-프레미스 배포에만 사용할 수 있습니다.

동기화된 사용자를 연결 해제하려면 동기화된 사용자 연결 해제로이동하세요.

참고: 여러 Active Directory 인증서 가져오기는 지원되지 않습니다. 새 인증서를 가져오면 새 인증서가 기존 인증서를 덮어씁니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 시스템 구성 > Active Directory 구성

사전 요구 사항

- 구성된 AD 도메인이 하나 이상 있습니다.
- 각 AD 도메인에는 하나 이상의 사용자 경로가 구성되어 있습니다.
- Webex WFO 서버는 사용자와 동일한 도메인에 있습니다.

절차

Active Directory 구성

참고: 이 페이지의 필드에 대한 자세한 내용은 Webex WFO 사용 설명서의 Active Directory 구성 *정보를 참조하십시오.*

1. 새 Active Directory 구성 **만들기를 선택합니다.**
2. 도메인 이름, 호스트 이름, 포트, 사용자 이름 및 암호를 Active Directory 인증 섹션에 입력합니다.
3. (선택 사항) **SSL** 사용 확인란을 선택한 다음 인증서를 가져옵니다.
4. (동기화만 해당) Active Directory 동기화 섹션에 루트 DN, 조직 구성 단위 및 동기화 간격(분)을 입력합니다.
5. (동기화만 해당) [사용자 프로파일 일치 속성 **] 드롭다운 목록에서 AD 사용자를 Webex WFO 사용자와** 일치시키려면 속성을 선택합니다.

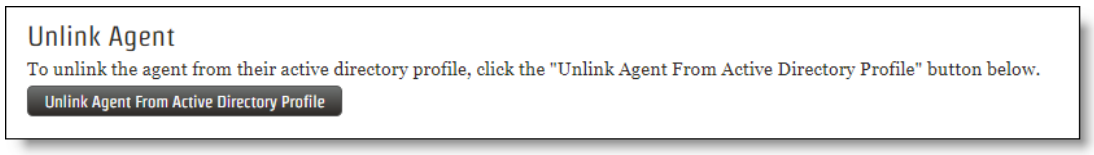
   참고 AD 동기화가 설정되면 일치하는 속성을 사용하여 동기화가 작동하는지 확인하고 사용자 연결을 해제할 수 있습니다. 기본값 **을 선택하여** Windows 로그인으로 사용자를 연결합니다.

6. 연결 **테스트를 클릭하여** AD 연결이 올바르게 구성되었는지 확인합니다.
7. 저장을 **클릭합니다.**
8. (동기화만 해당) Application Management(애플리케이션 관리> Global > System Configuration(시스템 컨피그레이션) > Data Server Configuration(데이터 서버 컨피그레이션)으로 이동합니다.
9. (동기화만 해당) Select Data Server Configuration(데이터 서버 구성 **선택) 드롭다운 목록에서** AD sync에 사용할 데이터 서버를 선택합니다.
10. (동기화만 해당) **Active Directory 동기화** 섹션에서 Active Directory 동기화 **사용 확인란을 선택한** 다음 AD 서버를 사용 가능 **에서** 할당 **됨으로**이동합니다.
11. (동기화만 해당) 저장을 **클릭합니다.**

AD Sync가 작동하는지 확인

동기화 간격이 지난 후 AD 동기화를 확인할 수 있습니다.

1. 애플리케이션 관리(Application Management) > 전역 > 사용자 구성(Global User Configuration > Users)으로 이동합니다.
2. 위의 6단계에서 선택한 일치하는 속성에 따라 AD 사용자와 동일한 ID를 가진 사용자를 선택합니다. 에이전트 연결 해제 섹션(아래)이 화면에 나타나면 AD 동기화가 작동하는 것입니다.



동기화된 사용자 연결 해제

Webex WFO 사용자와 AD 사용자의 연결이 해제되면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- AD의 속성에 대한 변경 내용은 Webex WFO로 이전되지 않습니다.
- 사용자의 Windows 로그인을 편집할 수 있습니다.
- Webex WFO는 녹음 사용자 프로파일과 이 프로파일에 저장된 모든 값을 유지합니다.

1. Webex WFO에서 애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 사용자로 이동합니다.
2. 필요한 경우 기존 사용자 **편집 라디오 단추를 선택합니다** .
3. 사용자 **선택 드롭다운 목록에서** 연결을 해제할 사용자를 선택합니다.
4. Active Directory 프로필 **에서 상담원 연결 해제(상담원 연결 해제 섹션)를 클릭합니다** . 알림 메시지가 나타납니다.
5. Yes(예 **)를 클릭합니다**.
6. Webex WFO 사용자가 더 이상 AD 사용자와 동일한 ID를 갖지 않도록 일치하는 속성 필드를 변경합니다.

   다음 표에서는 사용자를 연결할 때 선택한 일치 속성에 따라 Webex WFO 사용자를 변경하는 방법에 대해 설명합니다.

Matching 속성	변경
이름/성	이름 또는 성 필드의 값을 변경합니다.

Matching 속성	변경
직원 ID	직원 ID 필드의 값을 변경하거나 삭제합니다.
기본값 삭제합니다.	Windows 로그인 필드의 값을 변경하거나
사용자 이름	사용자 이름 필드의 값을 변경합니다.

7. 저장을 **클릭합니다**.
8. (선택 사항) 사용자의 연결을 영구적으로 해제하려면 AD에서 해당 속성을 변경합니다. AD 정보를 변경하지 않으면 다음에 동기화가 실행될 때 Webex WFO 사용자가 AD 사용자와 다시 일치할 수 있습니다.

관련 항목

- Webex WFO 사용 설명서의 Active Directory 구성 정보 - Active Directory 구성의 작동 방식에 대해 자세히 알아봅니다.

Active Directory 구성 정보

Active Directory 구성 페이지에서는 사용자 환경에서 Webex WFO와 AD(Active Directory) 서버 간의 연결을 생성하거나 편집할 수 있습니다. 사용자 인증, 동기화 또는 둘 다에 이 연결을 사용할 수 있습니다.

AD 서버와의 연결을 구성할 때 인증, 동기화 또는 둘 다에 관계없이 다음 매개 변수에 유의하십시오.

- 구성된 AD가 하나 이상 있어야 합니다.
- 각 AD 도메인에는 하나 이상의 사용자 경로가 구성되어 있어야 합니다.
- Webex WFO 서버는 사용자와 동일한 도메인에 있어야 합니다.

인증

AD 인증을 사용하면 Webex WFO에서 인증에 AD 사용자 및 암호를 사용할 수 있습니다. Webex WFO의 온-프레미스 배포에만 사용할 수 있습니다.

동기화

AD 동기화를 사용하면 Webex WFO에서 Webex WFO 사용자를 AD 사용자와 동기화할 수 있습니다. AD 동기화가 구성되면 Webex WFO는 기존 Webex WFO 사용자를 기존 AD 사용자와 일치시킵니다. 그런 다음 AD 사용자의 이름, 성, 직원 ID 또는 이메일 주소가 변경될 때마다

일치하는 Webex WFO 사용자의 해당 값입니다.

- AD Sync는 Webex WFO 사용자를 추가하거나 비활성화하지 않습니다.
- Webex WFO이 AD 사용자와 기존 Webex WFO 사용자를 일치시킬 수 없는 경우 새 Webex WFO 사용자를 추가하지 않습니다.
- Webex WFO 사용자와 동기화된 AD 사용자가 AD에서 삭제되는 경우 Webex WFO는 Webex WFO 사용자를 비활성화하지 않습니다.

Webex WFO 사용자와 일치하는 AD 사용자와 Active Directory 동기화 페이지에 없는 AD 사용자를 검토할 수 있습니다(Active Directory 동기화 결과 검토 참조).

일치하는 사용자

다음 목록에서는 Webex WFO이 사용자를 일치시키는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

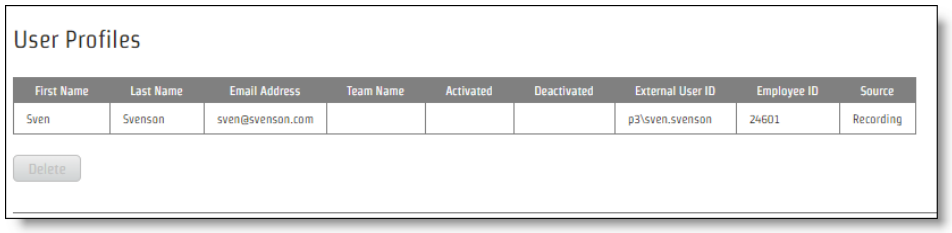
1. 관리자는 동기화할 사용자가 포함된 조직 구성 단위를 포함하여 AD 연결을 구성합니다.
2. 관리자는 기본값, 직원 ID, 이름/성 또는 사용자 이름 중 하나를 선택합니다. 관리자가 기본값을 선택하면 Webex WFO 기본값 일치 속성만 사용합니다. 관리자가 이름/성, 직원 ID 또는 전자 메일을 선택하면 Webex WFO 먼저 기본 일치 속성을 사용한 다음 선택한 일치 속성을 사용합니다.
3. 일치하는 각 속성은 사용자 페이지의 필드와 AD의 해당 속성을 지정합니다. Webex WFO는 필드와 속성에 포함된 값을 기준으로 Webex WFO 사용자와 AD 사용자를 비교합니다. Webex WFO의 사용자 한 명과 AD의 사용자 한 명의 값이 동일한 경우 Webex WFO 사용자와 일치합니다.

   다음 표에서는 사용자와 일치하려면 Webex WFO에 대해 동일한 값을 가져야 하는 필드 및 해당 속성에 대해 설명합니다.

매칭 재산	사용자 페이지		AD
기본값	Windows 로그인	사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)	이 옵션을 선택하면 Webex WFO Default matching 속성만 있는 사용자만 일치시킵니다. AD에는 "사용자 로그온 이름 속성"(<user>@<domain>)과 "사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)" 속성(<domain>\<user>)의 두 가지 사용자 로그온 이름 속성이 있습니다. Webex WFO "사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)" 속성의 사용자만 일치합니다. 사용자가 일치한 후 AD에서 "사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)" 속성을 편집하면 Webex WFO 원래 일치시키는 데 사용한 일치하는 속성에 관계없이 Webex WFO 사용자에서 AD 사용자를 Webex WFO 일치 해제합니다.
이름 /성	이름	이름	이 필드를 선택하면 Webex WFO가 먼저 사용자와 일치합니다. 기본 일치 속성을 사용한 다음 이름/성 일치 속성을 사용합니다. 이름/성은 대/소문자를 구분하지 않습니다. Webex WFO 사용자가 여러 명 있는 경우 한 명의 AD 사용자와 동일한 이름 및 성이 있는 경우 Webex WFO는 AD 사용자와 Webex WFO 사용자를 일치시키지 않습니다.
	성	성	

매칭 재산	사용자 페이지		AD
직원 ID	직원 ID	직원 ID	이 옵션을 선택하면 Webex WFO 먼저 사용자를 기본 일치 속성과 일치시킨 다음 직원 ID 일치 속성과 일치시킵니다. Webex WFO 사용자가 여러 명 있는 경우 AD 사용자 한 명과 동일한 직원 ID를 가진 경우 Webex WFO AD 사용자와 Webex WFO 사용자가 일치하지 않습니다.
사용자 이름	사용자 이름	E-mail (이메일)	이 필드를 선택하면 Webex WFO가 먼저 사용자와 일치합니다. 기본 일치 속성을 사용한 다음 사용자 이름 일치 속성을 사용합니다.

4. Webex WFO가 AD 사용자와 일치하는 각 Webex WFO 사용자에 대해 Webex WFO는 다음을 수행합니다.
   - 사용자에게 아직 없는 경우 녹음 사용자 프로파일을 추가합니다.



   - AD에 해당 속성이 구성된 녹음 사용자 프로파일에서 이름, 성, 전자 메일 주소, 외부 사용자 ID 및 직원 ID 필드를 채웁니다.
   - 사용자 페이지에서 Windows 로그인 필드를 편집할 수 없게 합니다.
5. 녹음 사용자 프로파일의 우선 순위가 올바른 경우 Webex WFO은 녹음 사용자 프로파일의 값을 Webex WFO 사용자에게로 전송합니다.

참고 재정의 사용자 프로필이 아직 없는 경우 Webex WFO 사용자 프로필을 만들지 않습니다. 즉, 녹음 사용자 프로필의 값이 이름, 성, 사용자 이름 및 직원 ID를 포함하여 Webex WFO에서 수동으로 만든 사용자입니다. 사용자 프로필에 대한 자세한 내용은 사용자 프로필 관리 및 전역 설정 구성, "사용자 프로필 우선 순위"를 참조하세요 .

일치하는 사용자 동기화

누군가 AD에서 일치하는 사용자를 변경하면 Webex WFO 이를 감지하고 몇 가지를 변경합니다. 다음 표에는 이러한 변경 사항이 요약되어 있습니다.

AD의 변화	Webex WFO의 결과 변경
"이름" 속성이 변경되었습니다.	녹음 사용자 프로파일의 이름이 변경됩니다. 녹음 사용자 프로파일의 우선 순위가 올바른 경우 사용자의 페이지에서도 사용자의 이름이 변경됩니다.
"성" 속성이 변경되었습니다.	녹음 사용자 프로파일의 성이 변경됩니다. 녹음 사용자 프로파일의 우선 순위가 올바른 경우 사용자의 성도 사용자 페이지에서 변경됩니다.
"employeeID" 속성이 변경되었습니다.	녹음 사용자 프로필의 직원 ID가 변경됩니다. 녹음 사용자 프로파일의 우선 순위가 올바른 경우 사용자의 페이지에서 사용자의 직원 ID도 변경됩니다.
"E-mail" 속성이 변경됩니다.	녹음 사용자 프로필의 전자 메일 주소가 변경됩니다. 녹음 사용자 프로파일의 우선 순위가 올바른 경우 사용자의 페이지에서도 사용자의 사용자 이름이 변경됩니다.
"사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)" 속성이 변경됩니다.	사용자는 타의 추종을 불허합니다.

일치하지 않는 동기화된 사용자

Webex WFO 사용자를 더 이상 AD 사용자와 연결하지 않으려면 연결을 해제할 수 있습니다. Webex WFO 사용자가 AD 사용자로부터 연결 해제되면 Webex WFO는 AD에서 속성이 변경될 때 사용자 및

사용자 프로파일 업데이트를 중지하고

편집.

Webex WFO 사용자를 일치시키지 않아도 녹음 사용자 프로파일이 삭제되거나 저장된 값이 삭제되지 않으며, 다음에 동기화가 실행될 때 Webex WFO 사용자가 AD 사용자와 다시 일치되지 않습니다. Webex WFO가 사용자를 일치시키지 않도록 하려면 동기화가 다시 실행되기 전에 Webex WFO 사용자를 변경하여 Webex WFO 사용자가 더 이상 AD 사용자와 동일한 ID(현재 선택된 일치 속성에 의해 결정됨)를 갖지 않도록 해야 합니다.

필드 설명

Active Directory 구성 페이지의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

Active Directory 인증

필드	설명
도메인 이름	AD의 도메인입니다. 이 도메인은 다른 도메인 중에서 고유해야 합니다 AD 도메인. 이 도메인은 사용자 관리 페이지의 Windows 로그인 필드에 구성된 사용자의 Windows 로그인 도메인과도 일치해야 합니다.
호스트 이름	AD 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.
Port(포트)	AD 서버에 액세스하는 데 사용되는 포트입니다. 기본값은 포트 389 또는 SSL을 사용하는 경우 636입니다. Webex WFO 서버는 사용자 인증을 위해 AD 서버에 액세스할 수 있도록 이 포트의 소켓 통신을 허용해야 합니다.
사용자 이름	AD 데이터베이스에 대한 읽기 권한이 있는 사용자의 Windows 로그인입니다. 이 사용자 이름은 구성 정보를 확인하고 사용자 경로의 유효성을 검증하는 데 사용됩니다.
비밀번호	AD 데이터베이스에 대한 읽기 액세스 권한이 있는 사용자의 암호입니다.
인증 사용	AD 인증을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 이거 놔둬 AD Sync만 사용하는 경우 확인란이 선택 취소됩니다.

SSL 사용	AD 서버 연결에 SSL(Secure Socket Layer)를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면

필드	설명
	[포트] 필드의 기본 포트 번호
인증서	**(SSL** 사용) SSL 통신을 위한 AD ID 및 공개 키를 제공하는 인증서입니다. AD에 대한 인증서의 위치는 AD 관리자에게 문의하십시오. 대부분의 경우 이 인증서는 AD 시스템의 Certificate Authority에서 발급됩니다.

Active Directory 동기화

필드	설명
루트 DN	Webex WFO 사용자와 동기화할 AD 사용자를 저장하는 조직 구성 단위의 고유 이름의 도메인 구성 요소입니다. 본보기 다음과 같은 고유 이름을 가진 조직 구성 단위에 저장된 AD 사용자를 동기화하려고 합니다. ou=Agents,ou=역할별 사용자, ou=사용자 계정, dc=예,dc=com 루트 DN 필드에 dc=example,dc=com 을 입력합니다 .
조직 구성 단위	를 저장하는 조직 구성 단위의 고유 이름 AD 사용자(도메인 구성 요소 제외) 동일한 도메인에 여러 조직 단위를 지정하려면 고유 이름(도메인 구성 요소 제외)을 세미콜론으로 구분하십시오. 본보기 다음과 같은 고유 이름을 가진 조직 구성 단위(상담원)에 저장된 AD 사용자를 동기화하려고 합니다. ou=Agents,ou=User

필드	설명
	계정,dc=예,dc=com 조직 구성 단위 필드에 다음 텍스트를 입력합니다. ou=Agents,ou=사용자 계정 그런 다음 다른 조직 단위인 감독자에 저장된 AD 사용자도 동기화하기로 결정합니다. 이 조직 구성 단위는 동일한 도메인에 있으며 다음과 같은 고유 이름을 가집니다. ou=Supervisors,ou=사용자 계정, dc=예,dc=com 조직 구성 단위의 텍스트를 다음과 같이 편집합니다. ou=Agents,ou=사용자 계정; ou=Supervisors,ou=사용자 계정 Active Directory 동기화 페이지의 표에는 지정한 조직 단위에 있는 모든 AD 사용자(Webex WFO 사용자와 일치하는 사용자 및 그렇지 않은 사용자 모두)가 포함되어 있습니다. Active Directory 동기화 결과 검토를 참조하세요 .
동기화 간격(분)	Webex WFO가 AD와 동기화되는 빈도(분)입니다. Webex WFO은 또한 이 간격에 따라 Active Directory 동기화 페이지의 테이블을 업데이트합니다. 최소값은 10분입니다.
사용자 프로파일 일치 속성	Webex WFO에서 Webex WFO 사용자와 AD 사용자의 ID가 동일한지 여부를 확인하는 데 사용하는 일치하는 속성입니다. 기본값을 선택하면 Webex WFO 사용자가 Default 일치 속성만 일치하는지 확인합니다. 이름/성, 직원 ID 또는 전자 메일을 선택하는 경우 Webex WFO 먼저 사용자를 기본 일치 속성과 일치시킨 다음 선택한 일치 속성을 사용하여 사용자를 찾습니다.

필드	설명
	일치 속성을 변경해도 이미 일치하는 사용자의 일치는 해제되지 않습니다.

Active Directory 동기화 결과 검토

Active Directory 동기화 페이지를 사용하여 Active Directory(AD)에서 Webex WFO 사용자와 일치하거나 일치하지 않는 사용자를 확인하거나 AD 사용자 목록을 CSV 파일로 내보낼 수 있습니다. [일치됨] 상태는 AD 사용자가 Webex WFO 사용자와 일치함을 나타냅니다. [일치하지 않음] 상태는 AD 사용자가 Webex WFO 사용자와 일치하지 않음을 나타냅니다.

Active Directory 동기화 결과를 확인하여 다음을 확인할 수 있습니다.

- 모든 것이 의도한 대로 동기화되었습니다.
- 일치하지 않아야 하는 사용자가 일치했습니다.

  Webex WFO 사용자를 더 이상 AD 사용자와 연결하지 않으려면 연결을 해제할 수 있습니다. Webex WFO 사용자가 AD 사용자로부터 연결 해제되면 Webex WFO는 AD에서 속성이 변경될 때 사용자 및 사용자의 녹음 사용자 프로파일 업데이트를 중지하고 사용자의 Windows 로그인을 편집할 수 있도록 활성화합니다. 사용자 연결 해제에 대한 자세한 내용은 Active Directory 서버에 연결을 참조하세요 .

- 사용자는 일치하지 않지만 일치해야 합니다. 그렇다면 Active Directory이 올바르게 구성되었는지 확인합니다. Active Directory 서버에 연결을 참조하세요 .

사전 요구 사항

- 구성된 Active Directory
- Active Directory 인증 관리 권한
- 테넌트 관리 권한

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 모니터링 > Active Directory 동기화

절차

결과 필터링

Active Directory 동기화 결과의 범위를 좁히려면 필터에서 **원하는 필터를 선택합니다** 드롭다운 목록.

참고: 필터는 CSV 파일에 포함된 사용자에게 영향을 주지 않습니다.

결과 내보내기

동기화 결과를 CSV 파일 형식으로 내보내려면 CSV 내보내기 **를 클릭합니다**.

일치하는 사용자와 일치하지 않는 모든 AD 사용자를 포함하는 CSV 파일이 만들어집니다.

- Active Directory 로그인은 AD 사용자의 "사용자 로그온 이름(Windows 2000 이전)" 속성입니다.
- SMTP Address는 AD 사용자의 "E-mail" 속성입니다.
- 상태

참고: AD 구성에 따라 테이블에 표시되는 사용자, Webex WFO가 테이블을 업데이트하는 빈도 및 Webex WFO가 사용자를 일치시키는 데 사용하는 속성이 결정됩니다.

관련 항목

- Active Directory 서버에 연결
- 역할 및 권한 관리

저장소 구성

저장소 구성에는 다음이 포함됩니다.

- 녹화 및 데이터 파일의 사용 기간을 기준으로 Webex WFO에서 팀의 오디오 및 화면 녹화와 분석 데이터를 저장하는 데 사용하는 스토리지 위치를 선택합니다.
- Webex WFO 외부에 하나 이상의 저장소 위치를 추가합니다.
- 특정 유형의 WFM 데이터가 보존되는 기간을 정의합니다.
- 저장소 기본 설정을 저장하거나 삭제합니다.

스토리지 프로파일을 구성합니다

스토리지 프로파일 페이지에서 녹화 및 데이터 파일의 보존 기간에 따라 Webex WFO가 팀의 오디오 및 화면 녹화와 분석 데이터를 저장하는 데 사용하는 스토리지 위치를 선택할 수 있습니다. 이렇게 하면 즉시 액세스할 필요가 없는 오래된 녹음 및 Analytics 데이터를 장기적이고 저렴한 저장 위치에 보관하고, 최신 녹음 및 데이터는 비용이 더 많이 들지만 즉시 또는 즉시 액세스할 수 있는 저장 위치에 보관할 수 있습니다.

또한 오디오 녹음의 압축률을 각 저장 위치와 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 오디오 녹음을 장기 저장 위치로 이동할 때 압축률이 높은 파일 형식으로 변환하여 저장 비용을 낮출 수 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 시스템 구성 > 스토리지 프로파일

스토리지 개요

Webex WFO Cloud는 총 사용량에 대해 매월 GB당 단일 가격으로 스토리지에 지능형 계층화를 사용합니다. 새 파일 및 최근에 액세스한 파일을 즉시 사용할 수 있습니다. 최근에 액세스하지 않은 오래된 파일은 이동되었을 수 있는 약간 느린 스토리지 계층에서 검색됩니다. 오래된 파일은 일반적으로 검색하는 데 몇 초 밖에 걸리지 않습니다.

스토리지 프로파일 이해

스토리지 프로필은 기본적으로 또는 수동으로 팀에 할당되며, 해당 스토리지 프로필의 정책에 따라 해당 팀의 사용자와 관련된 녹음 및 분석 데이터가 저장되는 위치가 결정됩니다.

Webex WFO에는 최대 두 개의 사전 구성된 스토리지 프로파일(기본 스토리지 프로파일 및 WAV 스토리지 프로파일)이 있을 수 있습니다.

하나의 스토리지 프로파일을 기본값으로 선택할 수 있습니다. 기본 스토리지 프로파일은 스토리지 프로파일을 수동으로 할당하지 않은 모든 팀에 자동으로 할당됩니다. 기본 스토리지 프로파일을 변경하면 기본 스토리지 프로파일에 할당된 모든 팀의 스토리지 프로파일도 변경됩니다. 저장소 프로필에 수동으로 할당된 팀은 기본 저장소 프로필의 변경에 영향을 받지 않습니다.

루트 녹음은 기본 스토리지 프로파일만 사용합니다. (루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work.) 스토리지 프로필을 팀에 수동으로 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 팀 관리를 참조하세요 .

스토리지 정책 이해

스토리지 프로파일은 하나 이상의 스토리지 정책으로 구성됩니다. 정책은 다음을 제어합니다.

- 스토리지 프로파일과 연결된 오디오 녹음, 화면 녹화 및 분석 데이터가 보관되는 스토리지 위치입니다
- 녹음 및 데이터가 저장 위치에 보관되는 기간
- 스토리지 프로파일과 연결된 오디오 녹음의 압축률입니다

스토리지 프로파일의 정책에 대해 다른 미디어 품질 압축률을 선택하면 스토리지 위치가 변경될 때 오디오 녹음이 변환됩니다.

기본 정책의 미디어 품질을 변경할 수 있지만 제거할 수 없으며 오디오, 화면 또는 분석 필드를 편집할 수 없습니다.

각 정책에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

저장 위치

정책이 적용되면 Webex WFO는 스토리지 프로필과 연결된 녹음 및 분석 데이터를 정책의 스토리지 위치에 배치합니다.

저장소 위치에는 다음과 같은 유형이 있습니다.

참고: 시스템 관리자가 사용할 수 있는 위치 및 유형을 구성합니다.

- ($$) - 스토리지가 중간 비용의 위치에 있습니다. 이 유형의 위치에 저장된 녹음 및 분석 데이터에 즉시 액세스할 수 있습니다.
- ($$$) - 스토리지 위치는 고비용 네트워크 스토리지입니다. 이 유형의 위치에 저장된 녹음 및 분석 데이터에 즉시 액세스할 수 있습니다.

스토리지 프로필의 정책 순서에 따라 Webex WFO가 각 스토리지 위치에 녹음 및 분석 데이터를 저장하는 순서가 결정됩니다.

- 맨 위 - Webex WFO 이 정책의 저장 위치에 녹음 및 분석 데이터를 저장하는 것으로 시작합니다.
- 중간 - Webex WFO 녹음 및 분석 데이터를 위 정책의 저장 위치에 저장한 후 아래 정책의 저장 위치에 저장하기 전에 중간 정책의 저장 위치에 저장합니다.
- 하단(기본값) - Webex WFO 이 정책의 스토리지 위치에 녹음 및 분석 데이터를 저장하여 완료합니다.

오디오

오디오 필드는 Webex WFO이 정책의 저장 위치에 오디오 녹음을 저장하는 기간(일, 월 또는 년)을 제어합니다. Webex WFO 프로필의 모든 정책에 대한 오디오 녹음을 저장할 수 있는 최대 시간은 사용 가능한 총 스토리지 필드에 표시됩니다.

미디어 품질

Media Quality(미디어 품질) 필드는 정책의 저장 위치에 있는 오디오 녹음의 압축률을 제어합니다.

- 낮은 압축(WAV)
- Med Compression (Opus - 스테레오)
- 고압축(Opus - Mono)

> 참고 Webex WFO 버전 10.3.1부터는 낮은 압축(16비트 WAV)이 기본값입니다. 버전 10.3.1이 출시되기 전에 생성된 오디오 녹음은 Med
> 압축 (Opus - 스테레오).

스토리지 프로파일의 정책에 대해 다른 미디어 품질 압축률을 선택하면 스토리지 위치가 변경될 때 오디오 녹음이 변환됩니다. 오디오 녹음이 더 낮은 압축률에서 더 높은 압축률로 변환되도록 스토리지 프로필의 정책을 정렬합니다. Webex WFO는 오디오 녹음을 더 높은 압축률에서 더 낮은 압축률로 변환할 수 있지만 그렇게 해도 오디오 녹음의 품질은 향상되지 않습니다.

화면

[화면] 필드는 Webex WFO가 정책의 저장 위치에 화면 녹화를 저장하는 기간(일, 월 또는 년)을 제어합니다. Webex WFO가 프로필의 모든 정책에 대한 화면 녹화를 저장할 수 있는 최대 시간은 사용 가능한 총 스토리지 필드에 나타납니다.

분석

분석 필드는 Webex WFO가 정책의 저장 위치에 분석 데이터를 저장하는 기간을 제어합니다. Webex WFO가 프로필의 모든 정책에 대한 분석 데이터를 저장할 수 있는 최대 시간은 사용 가능한 총 스토리지 필드에 표시됩니다.

절차

새 스토리지 프로파일을 생성합니다

스토리지 프로파일에 정책을 추가하는 순서에 따라 페이지에서의 순서가 결정됩니다. 기본 정책은 항상 다른 모든 정책보다 아래에 있습니다. 새 정책을 추가하면 Webex WFO 기본 정책 위와 이미 추가한 정책 아래에 삽입합니다. 정책을 추가한 후에는 순서를 변경할 수 없습니다.

> 참고: 루트 녹음은 기본 저장소 프로파일만 사용합니다. (루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work.)

1. 새 스토리지 프로필 만들기를 선택합니다 .
2. 이름에 이 스토리지 프로파일의 고유한 이름을 입력합니다.
3. (선택 사항) 스토리지 프로파일이 수동으로 할당되지 않은 모든 팀에 이 스토리지 프로파일이 자동으로 할당되도록 하려면 기본값 **을 선택합니다**.

   참고: 하나의 스토리지 프로파일만 기본값이 될 수 있습니다. 스토리지 프로파일을 기본값으로 만들면 현재 기본 스토리지 프로파일이 대체됩니다.

4. 기본 정책을 구성합니다.
5. (선택 사항) 추가할 각 정책에 대해 스토리지 정책 **추가를 클릭한** 다음 정책을 구성합니다.

   참고 파일 형식을 변경하지 않고 파일을 이동하는 정책을 만들려면 미디어 품질 **드롭다운 목록에서** 변경 없음(이동만) **을 선택합니다** . 기본 스토리지 프로파일로 작업하는 경우 페이지의 최상위 정책에 대해 이 옵션을 사용할 수 없습니다. (이 확인란은
   최상위 정책이 기본값이고 기본 정책이 이동이 아닌 스토리지를 제어해야 하기 때문입니다.) 순서에 따라 정책을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 스토리지 정책 이해를 참조하십시오.

6. 저장을 **클릭합니다**.

기존 스토리지 프로파일 편집

기존 스토리지 프로파일에서 스토리지 정책을 편집할 수 있지만 순서를 바꿀 수는 없습니다.

1. Edit an existing storage profile(기존 스토리지 프로파일 **편집)을 선택합니다**.
2. 편집할 스토리지 프로파일을 선택합니다.
3. (선택 사항) 스토리지 프로파일의 이름을 변경하려면 이름 **필드를 편집합니다** .
4. (선택 사항) 스토리지 프로파일이 수동으로 할당되지 않은 모든 팀에 이 스토리지 프로파일이 자동으로 할당되도록 하려면 기본값 **을 선택합니다**.

   참고: 현재 기본 저장소 프로필에서 기본값 확인란의 선택을 수동으로 취소할 수 없습니다. 기본 스토리지 프로파일을 변경하려면 스토리지에서 [기본값] 확인란을 선택합니다
   프로필로 설정하려는 프로필입니다.

   참고: 루트 녹음은 기본 저장소 프로파일만 사용합니다. (루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work.)

5. (선택 사항) 변경할 정책을 편집합니다.

참고 기존 스토리지 정책을 편집하면 Webex WFO에서 많은 수의 오디오 녹음, 화면 녹화 및 Analytics 데이터 파일을 이동하거나 변환할 수 있습니다. 자세한 내용을 보려면 기존 스토리지 정책 편집이 스토리지 프로파일과 연결된 파일에 미치는 영향에 대한 자세한 내용은 스토리지 정책 이해 항목을 참조하십시오.

6. 저장을 **클릭합니다**.

파일 형식을 변경하지 않고 파일 이동

1. Edit an existing storage profile(기존 스토리지 프로파일 **편집)을 선택합니다**.
2. Choose Profile **(** 프로필 선택) 드롭다운 목록에서 스토리지 프로파일을 선택합니다.
3. 저장 위치 **드롭다운 목록에서** 파일의 대상을 선택합니다.
4. Media Quality(미디어 품질 **) 드롭다운 목록에서 No change (move only)** 를 **선택합니다** .

참고: 기본 저장소 프로필로 작업하는 경우 페이지의 최상위 정책에 대해 이 옵션을 사용할 수 없습니다. 필요한 경우 + 스토리지 정책 **추가를 클릭하여** 스토리지를 추가합니다
파일을 이동할 수 있는 정책입니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

외부 저장소 위치 추가

외부 저장소 페이지에서는 Webex WFO 외부에 저장소 위치를 추가할 수 있습니다. 오디오 및 화면 녹화를 대량으로 내보낼 때 이러한 외부 저장 장치 위치를 사용할 수 있습니다(연락처 대량 으로 내보내기 참조).
외부 스토리지는 Amazon S3 버킷 또는 Azure Blob으로 사용할 수 있습니다.

보존 기간 동안 오디오 녹음, 화면 녹화 및 분석 데이터를 저장하는 Webex WFO 호스팅 저장소 위치와 달리(저장소 프로필 구성 참조) 조직에서는 이러한 외부 저장소 위치를 독립적으로 만들고 관리해야 합니다. 외부 스토리지 위치를 스토리지 프로파일과 연결할 수 없습니다.

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 권한이 있습니다.
- Azure Blob을 사용하는 경우 조직의 Azure 컨테이너 이름 및 연결 문자열이 있습니다.

- Amazon S3 버킷을 사용하는 경우:
  - 조직의 Amazon S3 버킷 이름이 있습니다. 여기에서 Webex WFO 파일을 내보냅니다.
  - 역할 가정을 사용하여 Amazon S3 버킷에 대한 액세스 권한을 부여하는 경우 다음이 할당된 역할에 대한 ARN이 있습니다.
    - S3 버킷에 대해 ListBucket, GetBucketLocation 및 PutObject와 같은 권한이 있는 정책
    - Cisco 프로덕션 AWS 계정이 역할을 수임할 수 있도록 허용하는 신뢰 정책입니다. 정책은 Cisco의 외부 통과 프로덕션 계정에 있는 모든 역할의 액세스를 허용해야 합니다. 이 계정의 ID는 774305586788입니다.

      본보기

      다음은 사용할 수 있는 신뢰 정책의 예입니다.

```
{
    "버전": "2012-10-17",
    "성명서": [
        {
            "효과": "허용", "주체": {
                "AWS": [
                    "arn:aws:iam::774305586788:루트"
                ]
            },
            "작업": "sts:AssumeRole", "조건": {
                "문자열같음": {
                    "sts:ExternalId": "<외부 저장소
페이지에서 생성된 외부 ID>"
                },
                "ArnLike": {
                    "aws:PrincipalArn":
                        [ "arn:aws:iam::774305586788:role/*"
                     ]
                }
            }
        }
    ]
}
```

  - 역할 가정을 사용하여 Amazon S3 버킷에 대한 액세스 권한을 부여하지 않는 경우, S3 버킷에 대한 권한이 있는 정책(ListBucket, GetBucketLocation 및 PutObject)에 할당된 Iam 사용자의 액세스 키와 보안 키가 있습니다. Webex WFO은 이 사용자의 키를 사용하여 S3 버킷에 액세스합니다.

본보기

다음 정책은 필요한 권한을 부여합니다. 이 I am user를 유사한 정책에 할당할 수 있습니다.

```
{
"버전": "<현재 정책 언어 버전>", "문": [
{
"sid": "양동이",
"효과": "허용", "작업":
[ "s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"리소스": [
"arn:aws:s3:::<S3 버킷 이름>"
]
},
{
"sid": "버킷 콘텐츠", "효과":
"허용", "작업": [ "s3:PutObject"
],
"리소스": [
"arn:aws:s3:::<S3 버킷 이름 지정>/*"
]
}
]
}
```

페이지 위치

전역 > 시스템 구성> 외부 저장소> 애플리케이션 관리

절차

역할 가정을 사용하여 Amazon S3 버킷을 외부 스토리지 위치로 추가

1. 외부 저장소 위치 **만들기를 선택합니다**.
2. **이름** 필드에 S3 버킷의 고유한 이름을 입력합니다.

   참고: 이 이름은 Webex WFO에서 외부 저장소 위치를 식별합니다. S3 버킷의 이름과 다를 수 있습니다.

3. **[Type**] 드롭다운 목록에서 [Amazon S3 (Immediate Access)] **를 선택합니다**.

4. 다음과 같이 [AWS Storage Configuration **]** 섹션을 구성합니다. 아래 나열된 필드의 값은 조직의 AWS 인스턴스에서 가져온 것입니다. 값을 찾아 아래 Webex WFO에 나열된 각 필드에 입력합니다.

   참고: I am 역할을 생성하거나 I am 사용자에 대한 액세스 키를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 AWS 설명서를 참조하십시오.

필드	설명
AWS I am 역할 가정 사용	이 확인란을 선택한 상태로 유지합니다.
버킷 이름	S3 버킷의 이름을 입력합니다. 이 이름은 대/소문자를 구분합니다.
지역 선택	S3 버킷이 있는 Amazon 리전을 선택합니다.
역할 ARN	S3 버킷(또는 더 일반적으로는 AWS 서비스) Webex WFO 액세스 권한에 대한 액세스 권한을 부여하는 AWS 계정의 역할에 대한 Amazon 리소스 이름(ARN). 이 역할 ARN은 표준 AWS 형식이어야 합니다. arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMBER:role/<ROLE_NAME>

5. 저장을 **클릭합니다**. 페이지가 새로 고쳐집니다.
6. 편집할 **저장 위치 선택 드롭다운 목록에서** 방금 만든 저장 위치를 선택합니다.
7. **[AWS Storage Configuration**] 섹션에서 [Show external ID **]를 선택합니다**.
8. AWS에서 External ID(**외부 ID**) 필드에 숫자와 문자로 구성된 문자열을 사용하도록 역할의 신뢰 정책을 구성합니다.

   중요**:** 이 단계를 완료할 때까지 연결이 작동하지 않습니다.

   본보기
   다음은 역할에 추가할 수 있는 신뢰 정책의 예입니다.

```
{
    "버전": "2012-10-17",
```

```
"성명서": [
    {
        "효과": "허용", "주체": {
            "AWS": "<인력 최적화 계정 ARN>"
        },
        "작업": "sts:AssumeRole", "조건": {
            "문자열같음": {
                "sts:ExternalId": "<인력 최적화 - 생성된 외부 ID>"
            }
        }
    }
]
}
```

9. (선택 사항) 설정을 확인하려면 연결 **테스트를 클릭합니다**.

역할 가정을 사용하지 않고 Amazon S3 버킷을 외부 스토리지 위치로 추가

1. 외부 저장소 위치 만들기를 선택합니다 .
2. **이름** 필드에 S3 버킷의 고유한 이름을 입력합니다.

   참고: 이 이름은 Webex WFO에서 외부 저장소 위치를 식별합니다. S3 버킷의 이름과 다를 수 있습니다.

3. **[Type**] 드롭다운 목록에서 [Amazon S3 (Immediate Access)] **를 선택합니다**.
4. 다음과 같이 [AWS Storage Configuration **]** 섹션을 구성합니다. 아래 나열된 필드의 값은 조직의 AWS 인스턴스에서 가져온 것입니다. 값을 찾아 아래 Webex WFO에 나열된 각 필드에 입력합니다.

   참고: I am 역할을 생성하거나 I am 사용자에 대한 액세스 키를 관리하는 방법에 대한 자세한 내용은 AWS 설명서를 참조하십시오.

필드	설명
AWS I am 역할 가정 사용	이 확인란의 선택을 취소합니다.
버킷 이름	S3 버킷의 이름을 입력합니다. 이 이름은 대/소문자를 구분합니다.

필드	설명
지역 선택	S3 버킷이 있는 Amazon 리전을 선택합니다.
나는 액세스 키입니다	정책에 할당된 I am 사용자의 액세스 키 ID를 입력합니다 S3 버킷에 액세스하는 데 필요한 권한을 부여합니다.
나는 비밀 키입니다	에 할당된 I am 사용자의 비밀 액세스 키를 입력합니다. S3 버킷에 액세스하는 데 필요한 권한을 부여하는 정책입니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.
6. (선택 사항) 설정을 확인하려면 연결 **테스트를 클릭합니다**.

기존 Amazon S3 스토리지 버킷에 대한 새 외부 ID 생성

Webex WFO에서 사용하는 외부 ID가 손상된 경우 새 ID를 생성할 수 있습니다. 외부 ID는 조직의 AWS 계정 역할에 대한 암호와 같습니다. 교차 계정 역할 액세스를 위해 AWS 계정의 역할을 수임할 때 Webex WFO가 사용하는 AWS의 고유 식별자입니다.

1. 외부 저장소 위치 **편집을 선택합니다**.
2. 편집할 **저장 위치 선택 드롭다운 목록에서 저장** 위치를 선택합니다.
3. **[AWS Storage Configuration**] 섹션에서 [Generate new external ID **]를 클릭합니다**. 확인 메시지가 나타납니다.
4. Yes(예 **)를 클릭합니다**.
5. AWS에서 조건 요소의 새 외부 ID를 사용하도록 역할의 신뢰 정책을 구성합니다.

중요: 이 단계를 완료할 때까지 연결이 작동하지 않습니다.

본보기

다음은 역할에 추가할 수 있는 신뢰 정책의 예입니다.

```
{
    "버전": "2012-10-17",
    "성명서": [
        {
            "효과": "허용", "주체": {
                "AWS": "<인력 최적화 계정 ARN>"
            },
            "작업": "sts:AssumeRole", "조건": {
```

```
                "문자열같음": {
                    "sts:ExternalId": "<인력 최적화 - 생성된 외부 ID>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

6. (선택 사항) 설정을 확인하려면 연결 **테스트를 클릭합니다**.

Azure Blob을 외부 저장소 위치로 추가Add an Azure blob as an external storage location

1. 외부 저장소 위치 **만들기를 선택합니다**.
2. **이름** 필드에 Azure Blob의 고유한 이름을 입력합니다.

   참고: 이 이름은 Webex WFO에서 Azure Blob을 식별합니다. Azure Blob의 이름과 다를 수 있습니다.

3. **유형** 드롭다운 목록에서 Azure Blob **을 선택합니다**.
4. **Azure Storage 구성** 섹션에서 컨테이너 이름 **및** 연결 문자열을 **입력합니다**. 이는 조직의 Azure 인스턴스에서 제공됩니다.
5. (선택 사항) 설정을 확인하려면 연결 **테스트를 클릭합니다**.
6. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 연락처를 대량으로 내보내기
- 스토리지 프로파일을 구성합니다

QM 보관 설정 구성

보관 구성 페이지를 사용하여 QM 보관 환경 설정을 저장하거나 삭제할 수 있습니다. 오디오 및 화면 녹화를 보존 기간이 끝난 후에도 유지하려는 경우 이 페이지를 사용합니다. 보관 서버로 내보낸 파일에는 CSV 파일 하나와 관련된 모든 오디오 및 화면 녹화가 포함됩니다. 화면 및 오디오 파일의 암호가 해독됩니다.

중요: 보관 구성 페이지는 더 이상 사용되지 않습니다. 이미 사용하고 있는 기존 Cisco 고객만 사용할 수 있습니다. 보유 기간을 초과하여 연락처를 유지해야 하는 경우
벌크 연락처 내보내기 기능을 사용하는 것이 좋습니다. 연락처 대량으로 내보내기를 참조하십시오 .

사전 요구 사항

- 외부 저장소
- 관리 QM 권한

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 아카이브 구성

절차

QM 보관 기본 설정 구성

1. 외부 저장소 드롭다운 목록에서 **구성된 외부 저장소** 위치를 선택합니다.

   참고: 외부 저장소는 응용 프로그램 관리 > 전역 > 시스템 구성 > 외부 저장소에서 구성됩니다.

2. 비디오 형식 **드롭다운 목록에서** 형식을 선택합니다.

   비디오 파일 전용 형식 옵션인 m4v 및 WebM가 나열됩니다. *M4v* 는 MP4와 유사한 비디오 컨테이너 형식입니다. M4v 파일에는 DRM 복사 방지 옵션이 있습니다. *WebM* 비디오 스트림은 VP8 또는 VP9 비디오 코덱으로 압축됩니다.

3. [오디오 형식 **] 드롭다운 목록에서 오디오 파일에 대한 형식만 선택합니다** .

   WAV 오디오 파일은 무손실이며 압축되지 않습니다. *WebMA* 오디오 스트림은 Vorbis 또는 Opus 오디오 코덱을 사용하여 압축됩니다.

4. **보관 시간을** 선택합니다. 보관 프로세스가 실행되는 시간입니다. 형식은 HH:MM입니다.

   참고: 보관 프로세스는 하루에 한 번만 실행됩니다. 프로세스가 실행된 후 이 설정을 나중으로 변경하면 다음 날까지 새 시간에 실행되지 않습니다.

5. **드롭다운 목록에서 보관 모드를** 선택합니다.

   보관 모드 옵션은 오디오 및 전체입니다. *오디오* 는 오디오 녹음만 내보냅니다. *[전체]* 는 오디오 및 화면 녹화를 내보냅니다.

6. **파일 이름 패턴을** 입력합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.
8. (선택 사항) 삭제 **를 클릭하여** 보관 기본 설정을 제거합니다.

관련 항목

- 연락처를 대량으로 내보내기
- 외부 저장소 위치 추가
- 스토리지 프로파일을 구성합니다

품질 관리 구성

애플리케이션 관리의 QM 메뉴를 사용하면 컨택 센터에서 품질 관리의 기본 매개 변수를 구성할 수 있습니다. 품질 관리 구성에는 다음이 포함됩니다.

- 모든 사용자에게 적용되는 품질 관리 설정을 구성합니다.
- 녹음을 위해 QM를 구성합니다.
- Webex WFO를 하나 이상의 외부 설문조사 제공업체와 통합하여 문의가 종료된 후 통화 후 고객 설문조사를 배포하고 응답을 수집합니다.

QM 전역 설정 구성

QM 전역 설정 페이지를 사용하여 모든 사용자에게 적용되는 품질 관리 설정을 구성할 수 있습니다. 변경된 설정은 사용자가 다시 로그인할 때까지 적용되지 않습니다.

사전 요구 사항

관리 QM 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 전역 설정 이 페이지의 여러

필드에 대한 다음 정보를 참고하십시오.

- 화면 녹화 확장 - 이 필드에 값을 입력하면 새 통화에서 확장 화면 녹화 중지를 선택하지 **않는 경우 새 통화**가 시작될 때 통화 후 작업 화면 녹화가 계속됩니다. 이 추가 화면 녹화는 스토리지 리소스를 소비할 수 있습니다.

  중요 **새 통화** 시 확장 화면 녹화 중지 설정은 CCaaS ACD 통합에서 작동하지 않습니다.

- 화면 녹화 품질—선택한 품질 수준에 따라 대략 아래 크기의 녹화 파일이 생성됩니다. 조직의 녹음 환경 및 사용자

화면 녹화는 이러한 크기에 큰 영향을 줄 수 있습니다.

  - 좋음: 모니터당 분당 2.1 MB
  - 더 나은: 모니터당 분당 2.8 MB
  - 최고: 모니터당 분당 3.3 MB

- 대화 이벤트—대화 이벤트로 등록하기 위해 반드시 대화가 진행되어야 하는 시간(초)입니다. 대화 이벤트를 무시하려면 0을 입력합니다.
- 무음 이벤트 - 무음 이벤트로 등록하기 위해 무음이 경과해야 하는 시간(초)입니다. 무음을 무시하려면 0을 입력합니다.
- 루트 오디오 녹음 보존 시간 - 상호 작용 페이지에서 오디오 루트 녹음을 보려면 검색 범위 필터를 사용하고 루트 통화를 선택합니다.
- 루트 화면 녹화 보존 시간 - 화면 루트 녹화는 [상호 작용] 페이지에 표시되지 않습니다.
- 비통화 연결 유지 시간 - 비통화 연결에는 관련된 오디오 또는 화면 녹화가 없습니다. 이러한 문의는 일반적으로 [상호 작용] 페이지에서 [연락처 만들기]를 클릭하여 수동으로 만듭니다.
- 첫 번째 발신/첫 번째 전화 걸기 - 첫 번째 발신 번호와 첫 번째 착신 번호가 모두 통화 시작 시 캡처됩니다. 확인란의 선택을 취소하면 번호가 캡처되지 않습니다. 대신 두 번째 발신 번호 또는 두 번째 착신 번호가 캡처됩니다.
- 사용자의 표준 시간대로 연락처 표시 - 이 확인란은 상호 작용 및 연락처 대기열 페이지의 날짜 및 표준 시간대 필드를 제어합니다. 모든 시간 필터(예: 시간 범위)는 이 확인란이 선택되어 있어도 항상 캡처 소스의 표준 시간대에 있는 연결을 검색합니다.
- 스마트 데스크톱 클라이언트 - 화면 녹화 우선 순위 - 이 설정에 대한 변경 내용을 저장한 후 CTI 서비스가 실행되고 있는 서버에 로그인하고 CTI 서비스를 다시 시작해야 변경 내용이 적용됩니다.
- STUN/TURN 서버 - 이 서버를 변경한 후 녹음 클라이언트(스마트 데스크톱 캡처 및 가상 녹화 서버)를 다시 시작합니다.

화면 녹화 우선 순위 정보

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority(스마트 데스크톱 클라이언트 - 화면 녹화 우선 순위)를 사용하면 동일한 사용자가 씬 클라이언트와 엔드포인트(PC) 모두에 동시에 로그인되어 있을 때 화면 모니터링을 위해 화면을 녹화할 화면의 우선 순위를 선택할 수 있습니다. 즉, 동일한 사용자의 AD 로그인을 사용하여 엔드포인트와 씬 클라이언트에 동시에 로그인합니다. Webex WFO는 씬 클라이언트 사용자를 **Windows Server 2016과 같은 서버 운영 체제에 대한 SDC(스마트 데스크톱 클라이언트) 연결로 등록** 합니다. Webex WFO **는 엔드포인트 사용자(PC)** 를

Windows 10과 같은 데스크톱 운영 체제에 대한 SDC 연결. 화면 모니터링을 사용하면 상담원이 통화 중인지 여부에 관계없이 상담원의 화면 활동을 볼 수 있습니다. Live Screen 모니터링에 관한 자세한 정보는 실시간으로 상담원 모니터링을 참조하십시오 .

선택한 우선 순위에 대한 연결이 끊어지면 Webex WFO은 다음 활성 통화가 있을 때까지 다른 우선 순위 설정에서 녹음을 시작하지 않습니다.

예 **화면 녹화 우선 순위로 씬 클라이언트 사용자를** 선택하고 통화 중에 씬 클라이언트에 대한 연결이 끊어지면 새 통화가 시작될 때까지 Webex WFO 낮은 엔드포인트 사용자(PC) **우선 순위에서** 녹화를 시작하지 않습니다.

메모 상담원이 통화 중일 때 화면 녹화 우선 순위를 변경하면 변경 내용이 해당 통화에는 적용되지 않지만 통화가 종료된 후 후속 통화에 적용됩니다.

관련 항목

- 전역 설정 구성 - 시스템 수준 설정을 구성합니다.

녹음을 위한 QM 구성

녹음을 위해 QM을 구성하려면 다음을 수행해야 합니다.

- Webex WFO와 하나 이상의 ACD 간 연결을 설정합니다.
- 테넌트에 사용할 수 있는 Webex WFO 스마트 데스크톱 및 Webex WFO 데이터 서버 설치 프로그램에 액세스합니다.
- 하나 이상의 신호 소스, 하나의 신호 그룹, 하나의 신호 서버, 하나의 녹음 그룹 및 Contact Center 장치를 구성합니다.
- 활성 및 대기 신호 처리의 상태를 모니터링하고, 전화 통신 그룹의 서버를 녹음합니다.
- 시스템에서 메타데이터 필드를 구성하고 관리합니다.

전화 통신 서버 관리

Telephony Monitoring 페이지를 사용하여 활성 및 대기 신호 처리의 상태를 모니터링하고 전화 통신 그룹의 서버를 녹음할 수 있습니다.

기본 및 백업 신호 처리 서버가 있는 경우 이 페이지를 사용하여 기본 서버에서 유지 관리를 수행하기 전에 통화 처리를 백업 서버로 전환할 수 있습니다. 이 워크플로를 시작할 때 기본 서버는 활성 상태이고 백업 서버는 대기 상태입니다.

참고: Active/Standby 쌍의 서버만 유지보수 모드로 전환할 수 있습니다.

서버를 유지 관리 모드로 전환

1. 전화 통신 그룹을 선택합니다.
2. 유지 관리 모드로 PUT할 서버를 선택합니다.

   참고: 유지 관리 모드로 전환할 서버는 활성 상태여야 합니다.

3. 유지 관리를 **클릭합니다**.

   유지 관리를 클릭하면 백업 서버가 대기 모드에서 활성 모드로 변경되고 활성 서버가 활성 모드에서 드레이닝 모드로 변경됩니다. 이 서버에 이미 있던 통화는 완료될 때까지(서버 "드레이닝") 계속 처리되며, 이때 서버는 유지 관리 모드로 전환됩니다. 새 통화는 새 활성 서버로 전달되어 처리를 시작합니다.

   서버가 유지 관리 모드에 있으면 유지 관리를 수행하고 필요한 경우 서버를 다시 부팅할 수 있습니다. 유지 관리가 완료되면 서버는 대기 모드로 전환됩니다.

대기 모드에서 서버 활성화

1. 활성화할 대기 모드의 서버를 선택합니다.
2. 활성 **을 클릭합니다**.

   활성을 클릭하면 서버가 대기 모드에서 활성 모드로 변경되고 활성 서버가 활성 모드에서 드레이닝 모드로 변경됩니다. 이 서버에 이미 있는 통화는 완료될 때까지 계속 처리되며, 이때 서버는 대기 모드로 전환됩니다. 새 통화는 새 활성 서버로 전달되어 처리를 시작합니다.

필드 설명

[전화 통신 모니터링] 페이지에는 신호 서버와 녹음 서버의 상태가 모두 표시됩니다. 이러한 섹션의 필드는 아래 표에 정의되어 있습니다.

필드	설명
필터	드롭다운 목록에서 전화 통신 그룹을 선택합니다.
Component(구성 요소)	서버 유형(신호 처리 또는 녹음)입니다.
우선 순위	서버의 우선 순위는 기본, 보조 또는 백업입니다.
서버 이름	IP 신호 또는 녹음 서버의 주소 또는 서버 이름입니다.
그룹	신호 처리 또는 녹음 그룹의 이름입니다.

필드	설명
	참고: 그룹 이름은 그룹이 신호 그룹인지 녹음 그룹인지 표시해야 합니다.
상태	서버가 연결되어 있는지 여부를 나타냅니다.
상태	서버의 현재 상태: ■ 활성 = 서버가 활성 상태이며 통화를 처리 중입니다. ■ 비활성 = 서버가 비활성입니다. ■ 대기 = 서버가 실행 중이며 활성화할 준비가 되었습니다. ■ 드레이닝 = 서버가 큐의 데이터를 처리하고 있으며 새 데이터를 수락하지 않습니다. ■ 유지 관리 = 서버가 유지 관리를 위해 중단되었습니다.
통화	각 서버에서 처리 중인 통화 수입니다.
최종 업데이트 날짜	테이블에서 서버 정보가 업데이트된 날짜 및 시간 GMT로 표시됩니다.
유지 보수 상태	신호 또는 녹음 서버의 현재 유지 관리 상태: ■ 활성 = 서버가 활성 상태이며 통화를 처리 중입니다. ■ 유지 관리 중 = 서버가 유지 관리 중입니다.

사용자 정의 메타데이터 필드 관리

메타데이터 관리자 페이지는 시스템에서 사용자 정의 메타데이터 필드를 구성하고 관리하는 데 사용됩니다.

메타데이터를 사용하면 고객 대화에 정보를 추가할 수 있습니다. 메타데이터는 ACD 및 기타 애플리케이션에서 캡처하여 다음 API에 데이터를 전달할 수 있습니다.

- 상담원 및 날짜별 일정 세부 정보 API
- 상담원별 근무 API

Webex WFO는 Media Player의 세부 정보 패널에도 이러한 메타데이터 필드를 표시합니다.

사전 요구 사항

- 메타데이터 필드 관리 및 메타데이터 보내기 명령 권한이 있습니다.
- 사용자 지정 메타데이터를 보려면 사용자 지정 메타데이터 보기 권한이 필요합니다.
- 사용자 지정 메타데이터를 편집하려면 사용자 지정 메타데이터 편집 권한이 필요합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자

절차

구성하는 메타데이터 필드는 테이블에 표시됩니다. 이 표를 사용하여 시스템에서 메타데이터 필드를 보거나 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

새 메타데이터 필드 추가

참고: 아래 단계를 사용하여 최대 100개의 사용자 정의 메타데이터 필드를 추가할 수 있습니다. ACD에서 미디어를 가져와서 만든 사용자 정의 메타데이터는 이 합계에 포함되지 않습니다. 제한이 없습니다

Webex WFO가 미디어 가져오기를 통해 만들 수 있는 사용자 지정 메타데이터 필드의 수.

1. 아래 설명에 따라 필드를 완료합니다
2. 저장을 **클릭합니다**. 새 메타데이터 필드가 테이블에 나타납니다.

메타데이터 필드 편집

1. 테이블의 메타데이터 필드를 두 번 클릭합니다.
2. 필요에 따라 페이지의 필드를 편집합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

메타데이터 필드 삭제

1. 테이블의 메타데이터 필드를 두 번 클릭합니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**.

메타데이터 관리자 페이지의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
메타데이터 키	(자동 생성) 메타데이터의 고유 식별자입니다

필드	설명
	API에서 사용하는 필드입니다. 메타데이터 키는 사용자가 [메타데이터 레이블] 필드에 입력하는 텍스트를 기반으로 생성됩니다. 공백은 하이픈으로 대체되고 끝에 "-key"가 추가됩니다. 예를 들어 [메타데이터 레이블] 필드에 예제 텍스트를 입력하면 **[메타데이터 키] 필드에 example-text-key** 가 표시됩니다 **.** 메타데이터 키 필드에는 앰퍼샌드(&) 또는 등호(=)를 사용할 수 없습니다. 이러한 기호가 메타데이터 레이블 필드에 나타나면 메타데이터 키 필드에서 자동으로 제거됩니다. 최대 문자 수 = 39
메타데이터 레이블	검색에 나타나는 메타데이터 필드와 연결된 이름입니다 결과 및 연락처 정보.
메타데이터 유형	메타데이터 필드에 포함된 정보 유형: 날짜, 하이퍼링크, 숫자 또는 텍스트.
ACD 데이터	이 필드는 Webex WFO의 온프레미스 배포에만 적용됩니다. ACD에서 가져온 메타데이터를 식별합니다. Webex WFO는 Webex WFO의 연락처 정보를 ACD에 저장된 통화 정보와 일치시켜 ACD 데이터를 조정하고 Webex WFO의 연락처 정보를 변경합니다. 데이터는 주기적으로 업데이트됩니다. 메타데이터를 ACD 데이터에 매핑할 때는 [유형] 필드에서 [텍스트]를 선택해야 합니다.
데이터 탐색기 키 식별자입니다.	(선택 사항) Data Explorer를 사용하여 메타데이터를 매핑하기 위한 고유 데이터 탐색기를 사용하여 최대 20개의 메타데이터 필드를 매핑할 수 있습니다.
암호화됨 확인란	(선택 사항) 연락처에 대해 보고하려면 이 옵션을 선택합니다

필드	설명
	사용자 정의 메타데이터 필드를 기반으로 합니다. 이 상자를 선택하면 저장 시 Webex WFO 메타데이터를 암호화합니다. [암호화됨] 확인란은 [내보낼 수 있음] 확인란의 선택을 취소한 경우에만 사용할 수 있습니다. 참고: 암호화된 메타데이터는 검색할 수 없습니다.
내보낼 수 있음 확인란	이 옵션을 선택하면 Webex WFO 또는 API. 이 확인란은 기본적으로 선택되어 있습니다.
읽기 전용	이 옵션을 선택하면 메타데이터가 읽기 전용입니다. Webex WFO를 통해 연락처에 메타데이터를 추가하거나 편집할 수 없습니다. 참고 메타데이터가 ACD 데이터인 경우 이 확인란이 기본적으로 선택되어 비활성화됩니다.

관련 항목

- 연결 메타데이터 내보내기
- 연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집
- 연락처와 관련된 데이터 보기
- 데이터 세트 및 컬렉션에 메타데이터 태그 추가
- 한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트

Cisco 메타데이터 필드

다음 메타데이터 필드는 Cisco ACD와 함께 사용할 수 있습니다.

필드	설명
AgentPeripheralNumber	통화를 처리한 상담원의 주변 장치 번호입니다. 참고: 원본 또는 대상 상대방이 모니터링되지 않거나 상담원이 로그인하지 않은 경우 null이 될 수 있습니다.
상담원 직무 타겟 ID	통화를 처리한 상담원을 식별합니다. 이 값은 모든 항목 중에서 고유합니다.

기업의 직무 타겟 의 Agent 테이블에서 가져옵니다.

필드	설명

	Unified ICM 중앙 데이터베이스. AgentSkillTargetID는 Unified ICM Configuration Manager의 [상담원 구성] 창에서 상담원을 처음 구성하면 자동으로 생성됩니다. 실시예 5001
CallReferenceID (통화 참조 ID)	Unified CM 클러스터에 있는 통화의 고유
식별자입니다. 통화 GUID	전역 고유 통화 식별자입니다.
날짜 및 시간	주변 장치 게이트웨이(PG)에서 Termination_Call_Detail 테이블 레코드를 생성한 날짜 및 시간입니다. 통화가 물리적으로 PG를 벗어났을 때(예: IVR가 통화를 상담원에게 라우팅) 또는 통화가 상담원 장치를 떠난 후 통화에 대한 후속 작업이 완료될 때(연결 끊기 또는 호전환 완료를 통해) PG에서 Termination_Call_ 세부 정보 테이블 레코드가 생성됩니다.
다이얼된 숫자	ACD에서 시작된 발신 전화에 대해 전화를 건 숫자입니다. 이러한 모든 ACD에서 숫자를 제공하지는 않습니다. 현재는 IVR, Aspect CallCenter 및 DEFINITY ECS만 [다이얼한 숫자] 필드에 값을 제공합니다. 통화가 변환 라우팅되는 경우 수신 PG는 통화가 인바운드인 경우에도 이 필드를 보고합니다.
지속 기간	통화 지속 시간(초)입니다. 스위치가 통화를 처리하는 시간입니다. 기간 필드는 Termination_ Call_Detail 테이블의 여러 필드로 구성됩니다. **로컬 QTime** + **RingTime** + **TalkTime** +WorkTime + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**

필드	설명
주변 장치 통화 키	주변 장치에서 통화에 할당한 식별자(ACD, IVR). 관리자는 이 필드에 사용된 값의 범위와 유형은 주변 장치의 유형에 따라 다릅니다. 다음 중 하나일 수 있습니다. ▪ 원래 통화, 호전환 및 상담 통화를 세 개의 개별 통화로 표시(예: 통화 ID 1001, 1002, 1003) ▪ 세 개의 통화 모두 동일한 통화의 연속으로(예: 통화 ID 1001, 1001, 1001) ▪ 원래 통화와 호전환은 동일하지만 상담 통화는 두 번째 통화입니다(예: 통화 ID 1001, 1002, 1001). ▪ 원래 통화를 한 통화로, 원래 통화와 다른 통화로 호전환합니다(예: 통화 ID 1001, 1002, 1002). 사용되는 이러한 값은 주변 장치의 구현에 따라 고유하지 않을 수 있습니다. 예를 들어 Aspect CallCenter 및 DEFINITY ECS
복구 키	ACD는 이 필드의 식별자를 재사용합니다. 각 레코드에 할당되어 레코드를 추적하기 위해 Unified ICM/Unified CCE에서 내부적으로 사용하는 고유 ID입니다.
벨소리 시간	통화가 응답되기 전에 상담원의 텔레셋에 전화 건 시간(초)입니다. 벨울림 시간은 모든 DelayTime 및 LocalQTime 이후에 발생합니다. 전환된 통화(응답이 없어 재전송되기 전에 상담원의 텔레셋에서 벨이 울린 통화)의 경우 RingTime은 통화가 각 텔레세트에서 벨이 울리는 데 보낸 시간의 합계입니다.
통화 시간	대상 장치에서 통화가 통화 중 상태로 보낸 누적 시간(초)입니다. TalkTime은 상담원 상태 시간이 아니라 완료된 통화 시간입니다. 대상 장치에서 통화가 통화 중 상태로 보낸 누적

시간(초)입니다. TalkTime은 완료된 통화 시간입니다.

필드	설명
	상담원 상태 시간입니다. 참고 Termination_Call_Detail, Skill_Group 및 Agent_ Skill_Group 테이블에서 TalkTime에는 HoldTime이 포함되지 않습니다. 그러나 서비스 및 경로 테이블에서는 TalkTime에 HoldTime이 포함됩니다.
변수1	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다. 통화 후속 작업 중에 입력한 데이터도 포함될 수 있습니다. 이 필드는 종횡비 변수 A에 매핑됩니다.
변수2	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다. 이 필드는 종횡비 변수 B에 매핑됩니다.
변수3	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다. 이 필드는 종횡비 변수 C에 매핑됩니다.
변수4	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다. 이 필드는 종횡비 변수 D에 매핑됩니다.
변수5	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다. 이 필드는 종횡비 변수 E에 매핑됩니다.
변수6	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다.
변수7	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다.
변수8	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다.
변수9	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다.
변수10	통화 세그멘테이션에 사용되는 변수입니다.
WrapupData	통화 후속 작업 중에 상담원이 입력한 데이터입니다. 참고: WorkTime은 Termination_Call_Detail 테이블에서 Duration을 계산하고 Unified에서 HandleTime을 계산하는 데 사용됩니다.

ICM 서비스, 경로 및 Call_Type 테이블

루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work

루트 통화는 게이트웨이 녹음을 통해 녹음된 것입니다. 이 녹음은 어떤 사용자와도 연결되지 않았으므로 루트 녹음을 에이전트와 연결하도록 조정되어야 합니다. 조정된 녹음은 품질 관리 및 분석과 함께 사용할 수 있습니다.

루트 통화는 여러 사람이 포함될 수 있는 호전환 및 상담을 포함하여 게이트웨이에 들어가는 시간부터 게이트웨이를 떠날 때까지의 전체 통화를 녹음한 것입니다.

참고: 호텔링 사용자는 게이트웨이 녹음을 사용할 수 없습니다. (호텔링 사용자를 관리합니다.)

조정은 PBX/ACD CDR(통화 세부 정보 레코드), Webex WFO 상담원-장치 연결 및 최종 사용자 로그인 이벤트를 확인하여 루트 통화를 상담원 및 화면 녹화와 연결하는 프로세스입니다. 조정 프로세스는 20분 이상 경과한 통화에 대해 10분마다 실행됩니다. 조정은 특정 상담원에게 속한 루트 통화 세그먼트의 복사본인 할당된 통화를 만듭니다. Webex WFO는 조정을 자동으로 실행합니다.

녹음 연결 창에서 루트 통화를 볼 수 있습니다(참조).

Webex WFO는 기본 스토리지 프로파일에 따라서만 루트 호출을 처리합니다. 추가 스토리지 프로파일을 생성하는 경우 루트 호출에는 적용되지 않습니다. (스토리지 프로파일을 구성합니다.)

텔레포니 그룹 구성

전화 통신 그룹은 조직 녹음 인프라의 중추입니다. [전화 통신 그룹] 페이지를 사용하여 전화 통신 그룹, 신호 그룹 및 녹음 그룹을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

텔레포니 그룹은 하나 이상의 신호 소스, 하나의 신호 그룹, 하나의 신호 서버, 하나의 녹음 그룹 및 고객지원센터 장치로 구성됩니다. 이러한 항목에 대한 백업을 추가할 수 있습니다. 백업 추가는 선택 사항이지만 복원력을 위해 추가하는 것이 좋습니다.

참고: 일부 텔레포니 그룹 유형은 백업 신호 소스를 지원하지 않습니다.

텔레포니 그룹 유형에 따라 텔레포니 그룹, 신호 그룹 및 녹음 그룹의 다양한 구성이 지원됩니다. 아래 표에서는 전화 통신 그룹 유형에 기반한 전화 통신 그룹 구성 및 CTI 서비스 세부 정보에 대해 설명합니다.

Cisco Unified Communications Manager

텔레포니 그룹	1개 이상
텔레포니 그룹당 신호 그룹	1개 이상

Cisco Unified Communications Manager (계속)

신호 그룹당 녹음 그룹	1개 이상
CTI 서비스 노트	신호 그룹의 각 CTI 서비스에는 JTAPI 위해 연결할 별도로 관리되는 Unified CM CTI 관리자 목록이 있을 수 있습니다.

기타

텔레포니 그룹	1개 이상
텔레포니 그룹당 신호 그룹	1
신호 그룹당 녹음 그룹	1
CTI 서비스 노트	해당 없음

사전 요구 사항

전화 통신 그룹 구성 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 전화 통신 그룹

절차

텔레포니 그룹 구성

1. 전화 통신 그룹의 고유한 이름을 입력합니다.
2. 텔레포니 그룹의 플랫폼 유형을 선택합니다.
3. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 페이지에 추가 필드가 나타납니다.
4. 지정된 텔레포니 그룹 유형에 따라 텔레포니 **Tab 아래에서** 구성을 완료합니다.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)—See Configure Cisco Unified 커뮤니케이션 매니저 .
5. Next(다음 **)를 클릭하여** 신호 그룹 구성을 계속합니다.

신호 그룹 구성

1. 신호 그룹의 고유한 이름을 입력합니다.
2. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
3. 아래 표에 따라 신호 그룹에 대한 구성 세부 정보를 입력합니다.
4. **다음을 클릭하여** 녹음 그룹 구성을 계속합니다.

신호 그룹 구성

필드	설명
기본 QM 신호 처리 데이터 서버	
기본 QM 신호 처리 데이터 서버	기본 신호 처리 서비스의 데이터 서버입니다. 드롭다운 목록은 CTI 또는 SIPREC 신호 처리(텔레포니 그룹 유형에 따라 다름)로 구성된 데이터 서버로 채워집니다. 이 신호 처리 서비스는 단일 신호 그룹에만 속할 수 있습니다.
초등회 JTAPI CTI Manager 기본 신호 처리 서버	(Unified CM 전용) 기본 QM 신호 처리 데이터 서버에 대한 기본 CTI 관리자의 데이터 서버입니다. CTI 관리자는 Unified CM에서 실행되고 클러스터의 모든 Unified CM에 대해 JTAPI 이벤트를 처리하는 서비스입니다. 드롭다운 목록이 텔레포니 Tab 아래에 구성된 Unified CM 서버로 채워집니다.
백업 JTAPI CTI Manager 기본 신호 처리 서버	(Unified CM 전용) 기본 QM 신호 처리 데이터 서버에 대한 백업 CTI 관리자의 데이터 서버입니다. 드롭다운 목록이 전화 통신 Tab 아래에 구성된 Unified CM 서버로 채워집니다.
백업 QM 신호 서버	
백업 QM 신호 데이터 서버	(선택 사항) 백업 신호 처리 서비스의 데이터 서버입니다. 드롭다운 목록은 CTI 또는 SIPREC 신호 처리(텔레포니 그룹 유형에 따라 다름)로 구성된 데이터 서버로 채워집니다.

필드	설명
	이 신호 처리 서비스는 단일 신호 그룹에만 속할 수 있습니다. 신호 서비스는 기본 서버로의 장애 조치를 수동으로 시작할 때까지 백업 서버에 남아 있습니다.
초등회 JTAPI CTI Manager 백업 시그널링 서버	(Unified CM 전용) (백업 신호 처리 서버 구성 시만) 백업 QM 신호 처리 데이터 서버에 대한 기본 CTI 관리자에 대한 서버의 데이터 서버입니다. CTI 관리자는 Unified CM에서 실행되고 클러스터의 모든 Unified CM에 대해 JTAPI 이벤트를 처리하는 서비스입니다. 드롭다운 목록이 텔레포니 Tab 아래에 구성된 Unified CM 서버로 채워집니다.
백업 JTAPI CTI Manager 백업 시그널링 서버	(Unified CM 전용) 백업 신호 서버를 구성할 때만 사용할 수 있습니다. 백업 QM 신호 처리 데이터 서버에 대한 CTI 관리자의 이름입니다. 드롭다운 목록은 텔레포니 Tab 아래에 구성된 Unified CM 서버로 채워집니다.

녹음 그룹 및 할당 구성

1. 녹음 그룹의 고유한 이름을 입력합니다.
2. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
3. 녹음 그룹과 각 녹음 서버 호스트 이름 및 IP 주소의 우선 순위를 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

메모

녹음 그룹을 구성할 때 다음 사항에 주의하십시오.

- 게이트웨이 녹화 또는 CUBE 녹화 환경에 화면 녹화가 필요한 사용자가 있는 경우 CTI 서버에 연결되고 할당된 녹화 서버가 없는 녹화 그룹을 만들어야 합니다.

- 하나 이상의 녹음 서버를 녹음 그룹에 할당할 수 있습니다. 녹음 그룹에는 하나 이상의 기본 녹음 서버가 필요합니다.

  신호 처리 서비스는 보조 녹음 서버로 통화를 보내기 전에 기본 녹음 서버의 용량을 소진합니다. 기본 신호 서버가 비활성화된 경우(수동 종료 또는 시스템 오류로 인해) 기본 신호 서버는 기본 레코드 서버도 사용할 수 없는 경우가 아니면 기본 레코드 서버로 통화를 전송합니다.

- 녹음 서버는 하나의 녹음 그룹에만 속할 수 있습니다.
- 녹음 그룹 간에 녹음 서버를 이동할 수 있습니다.

전화 통신 그룹에 대한 설정 변경

- 전화 통신 그룹을 선택하고 필요에 따라 편집한 후 [저장]을 클릭합니다 . 아래 표는 변경 사항이 적용되는 시기를 보여줍니다.

텔레포니 그룹 유형	서비스	구성 설정을 적용하려면
Unified CM	녹음 CTI 서비스	서비스를 다시 시작합니다.
	Webex WFO (VoIP 장치)	VoIP 장치 창을 다시 로드합니다.
	데스크톱 녹음 서비스	서비스를 다시 시작합니다.
	네트워크 녹음 서비스	서비스를 다시 시작합니다. 업데이트 모드에 있는 동안 postinstall.exe에서 백업 녹음 CTI 서비스를 추가하는 경우 네트워크 녹음 서비스를 다시 시작해야 합니다.

관련 항목

- Cisco Unified Communication Manager 구성

Avaya Communication Manager 구성

CM(Avaya Communication Manager) 환경에서는 전화 통신 그룹과 연관된 Avaya AE(Application Enablement) 서비스 및 DMCC에 대한 연결 정보를 구성할 수 있습니다.

Avaya DMCC 장치 암호 설정

이 섹션의 필드를 사용하여 Avaya DMCC 장치의 암호를 구성합니다. Avaya 암호의 길이는 3자리에서 7자리까지입니다. 내선 번호에서 7자리 이상을 사용하는 경우 Avaya 표준과 호환되도록 암호를 구성해야 합니다.

- 내선 번호가 세 자리에서 일곱 자리 사이인 경우 장치 내선 번호 **사용을 클릭하여** 암호를 설정합니다.
- 모든 장치에 단일 암호를 사용하려면 정적 암호 **사용을 클릭합니다** . 이 단추를 클릭하면 QM에 3-7자리 암호를 추가할 수 있는 텍스트 상자가 표시됩니다.
- 내선 번호에 기반하여 Avaya 장치의 암호를 설정하기 위한 사용자 정의 장치 암호 패턴을 선택하려면 사용자 정의 패턴 **사용을 클릭합니다** . 암호는 3자리에서 7자리 사이여야 합니다. 내선 번호의 숫자가 7자리를 초과하는 경우 이 기능을 사용하여 장치 번호를 허용되는 Avaya 암호로 변환할 수 있습니다. [사용자 정의 패턴] 필드에서 패턴을 입력합니다.

사용자 지정 Avaya DMCC 암호 패턴 기능은 두 개의 와일드카드 문자를 사용하여 확장을 나타냅니다.

- F - 첫 번째(또는 선행) 숫자
- L - 마지막(또는 후행) 숫자

암호 패턴에서 정적 0부터 9까지 숫자 Insert 수도 있습니다.

사용자 정의 암호 패턴 사용 예를 보려면 물음표를 클릭하십시오.

필드	설명
장치 암호	모든 장치의 기본 암호입니다. 참고: 암호를 변경하는 경우 관련된 모든 신호 서비스를 다시 시작해야 합니다.
관련 Avaya ACD	이 전화 통신 그룹과 연결된 ACD입니다.
자유 좌석 활성화	사용자 이름 또는 상담원 ID로 상담원을 녹음하려면 이 확인란을 선택합니다 물리적 채널 번호 대신.

필드	설명
녹음 스킬 헌트 그룹	헌트 그룹과 연결된 내선 번호입니다. 헌트 그룹은 유사한 유형의 통화를 처리하는 사용자 모음입니다. 참고: 무료 좌석을 사용하는 경우 헌트 그룹에 녹음할 내선 번호가 모두 포함되어 있어야 합니다.
장치 동기화 데이터 서버	Avaya CM 장치를 동기화하는 데 사용되는 데이터 서버입니다.
스위치 연결 이름	스위치 연결의 스위치 이름 또는 IP 주소입니다. 참고: 이 필드는 대소문자를 구분합니다.
호스트 이름/IP 주소	AE 서비스 장치, 미디어 및 통화 제어(DMCC)의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다. DMCC는 미디어를 제어합니다(즉, RTP 처리). 모니터링 및 녹음 CTI 서비스가 여기에 연결됩니다. 모범 사례 가능한 경우 호스트 이름이나 IP 주소를 지정해야 하는 모든 인스턴스에서 호스트 이름을 사용합니다.
Port(포트)	Application Enablement Services 서버의 포트입니다. 기본 포트 번호는 4721입니다.
사용자 이름	AES 관리 콘솔에서 CT 사용자 특성이 [예]로 설정된 사용자의 이름입니다. 참고: 사용자 이름 또는 암호를 변경하는 경우 관련된 모든 신호 서비스를 다시 시작해야 합니다.
비밀번호	서버에 액세스하는 데 사용되는 계정의 암호입니다. 참고: 사용자 이름 또는 암호를 변경하는 경우 관련된 모든 신호 서비스를 다시 시작해야 합니다.
장치 확장 사용	장치의 내선 번호를 암호로 사용하려면 이 확인란을 선택합니다 DMCC 구성의 경우. 확인란을 선택하지 않으면

필드	설명
	DMCC는 장치 암호 필드에 입력된 모든 장치에 대해 기본 암호를 사용합니다. 장치 암호는 Avaya CM Station 구성에서 보안 코드라고도 합니다.
신호 처리 이벤트에서 CDR 생성	CTI 서버와 기존 ACD 통합을 위한 CDR(연결 세부 정보 레코드) 생성을 시작하려면 이 확인란을 선택합니다. Webex WFO에서는 조정에 CDR 사용 확인란을 선택하지 않는 한 조정에 이러한 CDR을 사용하지 않습니다.
조정에 CDR 사용	ACD에서 가져온 CDR 대신 CTI 서버에서 생성된 CDR을 조정에 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 [신호 처리 이벤트에서 CDR 생성] 확인란을 선택한 다음에 표시됩니다.

SIPREC 녹음을 위해 Avaya SBCE 구성

Webex WFO에서 SIPREC 녹음을 위해 Avaya SBCE를 구성하려면 데이터 서버 및 텔레포니 그룹을 구성해야 합니다. 텔레포니 그룹은 하나 이상의 신호 소스, 하나의 신호 그룹, 하나의 신호 서버, 하나의 녹음 그룹 및 고객지원센터 장치로 구성됩니다. 이러한 항목에 대한 백업을 추가할 수 있습니다. 백업 추가는 선택 사항이지만 복원력을 위해 추가하는 것이 좋습니다.

텔레포니 그룹 유형에 따라 텔레포니 그룹, 신호 그룹 및 녹음 그룹의 다양한 구성이 지원됩니다. Avaya SBCE의 경우 다음 표에는 구성할 수 있는 최소 그룹 수가 자세히 나와 있습니다. SIPREC 서비스는 포트 5060을 사용합니다.

텔레포니 그룹	1개 이상
텔레포니 그룹당 신호 그룹	1개 이상
신호 그룹당 녹음 그룹	1개 이상
CTI 서비스 노트	해당 없음

> **메모**
> 녹음 그룹을 구성할 때 다음 사항에 주의하십시오.

- 게이트웨이 녹음 환경에 화면 녹화가 필요한 사용자가 있는 경우 CTI 서버에 연결하고 할당된 녹음(오디오 캡처) 서버가 없는 녹음 그룹을 만들어야 합니다.
- 하나 이상의 녹음 서버를 녹음 그룹에 할당할 수 있습니다. 녹음 그룹에는 하나 이상의 기본 녹음 서버가 필요합니다.

  신호 처리 서비스는 보조 녹음 서버로 통화를 보내기 전에 기본 녹음 서버의 용량을 소진합니다. 기본 신호 서버가 비활성화된 경우(수동 종료 또는 시스템 오류로 인해) 기본 신호 서버는 기본 레코드 서버도 사용할 수 없는 경우가 아니면 기본 레코드 서버로 통화를 전송합니다.
- 녹음 서버는 하나의 녹음 그룹에만 속할 수 있습니다.
- 녹음 그룹 간에 녹음 서버를 이동할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 및 전화 통신 그룹 구성 권한이 있습니다. Webex WFO 권한에 대한 자세한 내용은 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .
- Webex WFO 데이터 서버를 두 개 이상 만들었습니다.
  - 사용자와 장치를 동기화하고 조정하는 데 사용할 것입니다.
  - SIPREC 및 음성 녹음에 사용할 것입니다. 필요한 경우 SIPREC 및 음성 녹음을 위해 두 개의 별도 서버를 사용할 수 있습니다.
- (화면 녹화만 해당) 화면 녹화 전용 CTI 데이터 서버를 만들었습니다. 이 서버는 위에 나열된 두 서버에 추가되어 총 3개 이상의 데이터 서버가 있습니다. 조직에서 화면을 녹화하지 않는 경우에는 이 서버가 필요하지 않습니다.
- Avaya ACD. 구성했습니다.
- Avaya 통신 관리자(CM)를 구성했습니다. 구성 지침은 Avaya DevConnect 애플리케이션 노트를 참조하십시오.
- Avaya Application Enablement Services(AES)를 구성했습니다. 구성 지침은 Avaya DevConnect 애플리케이션 노트 를 참조하십시오.
- Avaya SBCE에서 UCID 매개 변수를 활성화했습니다. 자세한 내용은 Administering Avaya *Session Border Controller for Enterprise* 의 19 장을 참조하십시오.

페이지 위치

- 애플리케이션 관리 > 글로벌 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성
- 애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 전화 통신 그룹

절차

사용자와 장치를 동기화하고 조정을 위해 데이터 서버를 구성합니다

1. 데이터 서버 구성 페이지의 데이터 서버 구성 **선택 드롭다운 목록에서 사용자 및 장치 동기화 및 조정** 전용 데이터 서버를 선택합니다.
2. Regional Data Server ACD Sync Settings(**지역 데이터 서버 # 동기화 설정**) 섹션에서 Enable Sync(동기화 **활성화)를 선택하고** 구성된 Avaya ACD Available (사용 가능 **)에서** Assigned **(할당됨)로**이동합니다.
3. Regional Data Server Reconciliation Settings(**지역 데이터 서버 조정 설정**) 섹션에서 Enable Reconciliation **(조정 활성화)을 선택하고** 구성된 Avaya ACD Available **에서** Assigned **(할당됨)로**이동합니다.
4. **데이터 서버 장치 동기화 설정** 섹션에서 장치 동기화 **사용을 선택합니다**.
5. 저장을 **클릭합니다**.

SIPREC 및 음성 녹음을 위한 데이터 서버 구성

필요한 경우 SIPREC용 서버와 음성 녹음용 서버 등 두 개의 별도 서버를 사용할 수 있습니다.

1. 데이터 서버 구성 페이지의 데이터 서버 구성 **선택 드롭다운 목록에서 SIPREC 및 음성 녹음** 전용 데이터 서버를 선택합니다.
2. SIPREC Signaling Server Settings(SIPREC 신호 처리 서버 설정 기록) **섹션에서 Enable SIPREC Signaling(SIPREC 신호 처리 활성화)을 선택합니다** . 빈 텍스트 필드가 나타납니다.
3. 텍스트 필드에 데이터 서버의 IP 주소를 입력합니다.
4. **녹음 캡처 서버 설정** 섹션에서 오디오 녹음 **사용을 선택합니다**. 두 개의 빈 텍스트 필드가 나타납니다.
5. 첫 번째 텍스트 필드에 데이터 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름을 입력합니다.
6. 두 번째 텍스트 필드에 업로드하기 전에 녹음 파일이 임시로 저장되는 디렉터리 위치를 입력합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.

화면 녹화를 위한 CTI 데이터 서버 구성

조직에서 상담원 화면을 녹화하는 경우 다음 단계를 수행합니다. 화면을 녹화하지 않는 경우 이 단계를 건너뜁니다.

1. 데이터 서버 구성 페이지의 데이터 서버 구성 **선택 드롭다운 목록에서 화면 녹화** 전용 CTI 데이터 서버를 선택합니다.
2. **Recording CTI Signaling Server Settings(녹음 # 신호 처리 서버 설정**) 섹션에서 Enable CTI Signaling(# 신호 처리)을 선택합니다 . 빈 텍스트 필드가 나타납니다.
3. 텍스트 필드에 조정 전용 서버의 IP 주소 또는 호스트 이름을 입력합니다.
4. **저장을 클릭합니다.**

SIPREC 및 음성 녹음을 위한 텔레포니 그룹 생성

1. Telephony Groups(텔레포니 그룹) 페이지의 Telephony Group Name(텔레포니 그룹 이름 **) 필드에 그룹** 이름을 입력합니다.
2. 전화 통신 그룹 플랫폼 유형 **드롭다운 목록에서 Avaya SBC SIPREC** 를 **선택합니다** .
3. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 추가 필드가 나타납니다.
4. [신호 그룹 **] 필드에 신호 그룹의** 이름을 입력합니다.
5. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
6. Primary QM Signaling Data Server(기본 # 신호 처리 데이터 서버 **) 드롭다운 목록에서** SIPREC 및 음성 녹음 전용 서버를 선택합니다.
7. 다음을 **클릭합니다**.
8. [녹음 그룹 이름 **] 필드에** 녹음 그룹의 이름을 입력합니다.
9. 방금 만든 그룹을 선택합니다.
10. **[녹음 그룹 할당**] 테이블에서 SIPREC 및 음성 녹음 전용 서버를 찾은 다음 해당 서버 옆에 있는 [녹음 그룹 **] 드롭다운 목록에서 방금 만든** 녹음 그룹을 선택합니다.
11. 우선 순위 **드롭다운 목록에서 기본** 을 **선택합니다** .
12. 저장을 **클릭합니다**.
13. SIPREC 및 음성 녹음 전용 서버를 다시 시작합니다.

화면 녹화를 위한 전화 통신 그룹 만들기

조직에서 상담원 화면을 녹화하는 경우 추가 전화 통신 그룹을 설정해야 합니다. 화면을 녹화하지 않는 경우에는 이 절차를 건너뜁니다.

1. Telephony Groups(텔레포니 그룹) 페이지의 Telephony Group Name(텔레포니 그룹 이름 **) 필드에 그룹** 이름을 입력합니다.
2. [텔레포니 그룹 플랫폼 유형 **] 드롭다운 목록에서 Avaya Communication Manager** 를 **선택합니다** .
3. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 추가 필드가 나타납니다.
4. Device Password(디바이스 암호 **) 섹션에서 Use Static Password(** 정적 암호 **사용)를 선택합니다**.
5. 암호 **필드에 장치 암호를** 입력합니다.
6. 연결된 Avaya ACD 드롭다운 목록에서 **구성한 Avaya ACD** 선택합니다.
7. 장치 동기화 데이터 서버 드롭다운 목록에서 사용자 및 장치 **동기화 전용 데이터 서버를** 선택합니다.
8. Application Enablement Services Information(**애플리케이션 활성화 서비스 정보**) 섹션에서 AES 스위치 이름을 **스위치 연결 이름** 필드입니다.
9. 호스트 이름/IP 주소 **필드에 AES 호스트 이름 또는 IP 주소를** 입력합니다.
10. [포트 **] 필드에 AES** 에서 사용하는 포트 번호를 입력합니다.
11. (선택 사항) AES 연결 포트에 대한 암호화를 활성화한 경우 보안 연결 **사용을 선택합니다**.
12. **사용자 자격 증명** 섹션에서 AES 사용자 계정의 사용자 이름 **및** 암호를 **입력합니다** .
13. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
14. 다음을 **클릭합니다**.
15. [신호 그룹 이름 **] 필드에 신호 그룹의** 이름을 입력합니다.
16. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 추가 필드가 나타납니다.
17. Primary QM Signaling Server(기본 # 신호 처리 서버 **) 드롭다운 목록에서** CTI 데이터 서버를 선택합니다.
18. AES 서버 드롭다운 목록에서 **Avaya AES 서버를** 선택합니다.
19. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 전화기를 상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결 - 장치를 동기화한 후 이 페이지에서 ACD의 장치를 Webex WFO 녹음 그룹, 녹음 유형 및 사용자와 연결할 수 있습니다.
- 역할 및 권한 관리 - 필수 구성 요소 권한에 대해 자세히 알아보세요.

- 텔레포니 그룹 구성
- 데이터 서버 구성

Cisco Unified Communication Manager 구성

CUCM 텔레포니 플랫폼 구성 옵션은 Cisco Unified Communications Manager(Unified CM) 텔레포니 유형을 사용하는 텔레포니 그룹을 추가하거나 편집할 때 나타납니다. 이를 사용하여 Cisco Unified CM 클러스터를 구성할 수 있습니다.

Cisco Unified CM 창에서는 다음 사용자를 구성할 수도 있습니다.

- SOAP(Simple Object Access Protocol) 관리 XML 계층(AXL) 사용자
- Unified CM Java JTAPI(Telephony Application Programming Interface) 사용자

이 사용자들은 CTI(Computer Telephony Integration) 서비스에서 Unified CM에 로그인하는 데 사용합니다.

Unified CM 클러스터는 동일한 데이터베이스 및 리소스를 공유하고 하나 이상의 CTI 관리자가 있는 Unified CM 서버 세트로 구성됩니다. CTI 관리자는 Unified CM에서 실행되고 클러스터의 모든 Unified CM에 대한 JTAPI 이벤트를 처리하는 서비스입니다(전화 통신 그룹 구성 참조).

하나 이상의 Unified CM 전화 통신 그룹을 지정할 수 있습니다. Unified CM 전화 통신 그룹에는 하나 이상의 CTI 관리자가 필요합니다.

JTAPI 설치 중

설치 과정에서 Webex WFO JTAPI를 설치합니다. C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib 에 있는 JTAPI 클라이언트의 JAR 파일입니다. Unified CM 텔레포니 그룹의 각 신호 서버에서 JTAPI **다운로드/설치를 클릭합니다** .
선택적으로 JTAPI를 수동으로 설치할 수 있습니다. JAR 파일을 복사하여 올바른 디렉토리에 붙여 넣습니다.

필드 설명

필드	설명
네트워크 녹음 활성화	Unified에 대해 네트워크 녹음을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다 CM 전화 통신 그룹. 이 확인란을 선택하면 녹음 CTI 서비스에서 SIP 메시지를 수신합니다. 참고 녹음 CTI 서비스 및 CUBE SIP CTI, Sonus

필드	설명
	SIPREC 또는 ACME 네트워크 녹음 사용 확인란을 선택한 경우 SIP 메시지를 수신하는 동안 SIPREC 서비스가 서로 간섭합니다. 예: 게이트웨이 녹음(CUBE SIP CTI 또는 ACME SIPREC 서비스 사용)을 통해 음성을 녹음하고 있습니다. 단일 서버에서 화면을 녹화합니다. 참고: CUBE 녹음은 통화 방향을 캡처하지 않습니다. CUBE 녹음의 연결 방향은 다음과 같이 표시됩니다. "아웃바운드."
SOAP AXL 액세스 사용자 이름	Unified CM 장치를 동기화하는 데 사용되는 이 클러스터에 대한 게시자의 AXL(관리 XML 계층) 인증 사용자 이름입니다. 이 사용자 이름은 Unified CM를 구성할 때 만들어집니다. 참고: 사용자 이름이나 암호를 변경하는 경우 연결된 데이터 서버를 다시 시작해야 합니다.
SOAP AXL 액세스 비밀번호	게시자의 AXL 인증 암호입니다. 이 암호는 Unified CM를 구성할 때 생성됩니다.
버전	게시자의 Unified CM 버전입니다. 참고: 지원되지 않는 Unified CM 버전에 대해 새 전화 통신 그룹을 구성할 수 없습니다. 조직에서 Unified CM 버전 14를 사용하는 경우 버전 **드롭다운에서 12.5** 를 **선택합니다** 목록.
JTAPI 액세스 사용자 이름	CTI에 대한 JTAPI 사용자 이름입니다. 모든 전화 장치, 사용 대상 녹음 또는 모니터링은 이 애플리케이션 사용자(최종 사용자)와 연결됩니다. 녹음 CTI 서비스는 이 사용자로 Unified CM에 로그인합니다. 사용자 이름은 영숫자 1자에서 32자 사이여야 합니다.

필드	설명
	참고: 사용자 이름 또는 암호를 변경하는 경우 관련된 모든 신호 서비스를 다시 시작해야 합니다.
JTAPI 액세스 비밀번호	CTI에 대한 JTAPI 사용자의 암호입니다. 1과 1 사이에 있어야 합니다. 32자의 영숫자 문자
장치 동기화 데이터 서버	장치를 동기화하는 데 사용되는 데이터 서버입니다.
보안 SIP 설정	보안 세션을 사용하는 경우 인증서 및 키 저장소를 생성합니다 시작 프로토콜(SIP). 보안 SIP 에 대한 인증서 생성을 참조하십시오.
전화 통신 그룹 서버	
게시자 및 구독자	사용 가능한 서버 호스트 이름/IP 주소 목록입니다. 입력할 수 있습니다. 게시자 Unified CM 개 및 하나 이상의 가입자 Unified CM 게시자 CTI Manager 서비스와 연결된 호스트 이름/IP 주소를 선택합니다. 기타 모든 Unified CM은 가입자 CTI 관리자
	서비스와 연관됩니다.
호스트 이름	게시자나 가입자(있는 경우)의 호스트 이름 또는 IP 주소 Unified CM. 호스트 이름을 사용하는 경우 서버가 가입자의 이름을 확인할 수 있는지 확인합니다. 호스트 이름을 확인할 수 없으면 녹음 CTI 서비스에 로그인할 수 없습니다.

보안 SIP에 대한 인증서를 생성합니다.

1. Generate SIP Trunk Certificate(# 트렁크 인증서 **생성)를 클릭합니다**. [보안용 **인증서 생성] SIP** 대화 상자가 나타납니다.
2. [제목 이름 **]에**고유한 이름을 입력하고 액세스하기 쉬운 위치에 저장합니다. CUCM에서 SIP 트렁크 보안 프로파일을 구성하는 경우 [X.509 주체 이름] 필드에 이 이름을 입력해야 합니다.

3. Generate Certificate(인증서 **생성)를 클릭합니다**. 다음 두 개의 파일이 포함된 ZIP 파일 다운로드:

   - sip.keystore - 이 파일에는 키 저장소가 포함되어 있습니다. 키 저장소를 복사한 후 신호 서버의 다음 위치에 붙여넣습니다.

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data 서버\config

   - sip_certificate.pem - 이 파일에는 공용 인증서가 포함되어 있습니다. 인증서를 CUCM에 업로드합니다.

Genesys 구성

이 페이지를 사용하여 Genesys 통화 환경에 대한 연결 정보를 구성합니다.

참고 Genesys 라이브러리 JAR 파일을 다음 폴더에 복사해야 합니다.

C:\Program Files/Common Files/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

필드 설명

필드	설명
호스트 이름/IP 주소	전화 통신 서버의 호스트 이름/IP 주소입니다.
Port(포트)	전화 통신 서버의 포트 번호입니다.
클라이언트 이름	(선택 사항) 통화 환경의 클라이언트 이름입니다.
클라이언트 암호	(선택 사항) 통화 환경에 대한 클라이언트
암호입니다. 사용자 데이터 키	Genesys 시스템에 정의된 사용자 데이터
키입니다.	
메타데이터 이름	Genesys 사용자 데이터를 연결할 메타데이터 필드 열쇠. 이 함수에 대한 사용자 정의 메타데이터 필드를 생성해야 합니다. 새 메타데이터 필드를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 메타데이터 필드 관리를 참조하십시오.
신호 처리 이벤트에서 CDR 생성	CTI 서버와 기존 ACD 통합을 위한 CDR(연결 세부 정보 레코드) 생성을 시작하려면 이 확인란을 선택합니다. Webex WFO에서는 조정에 CDR 사용 확인란을 선택하지 않는 한 조정에 이러한 CDR을 사용하지 않습니다.

필드	설명
조정에 CDR 사용	ACD에서 가져온 CDR 대신 CTI 서버에서 생성된 CDR을 조정에 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 확인란은 [신호 처리 이벤트에서 CDR 생성] 확인란을 선택한 다음에 표시됩니다.

연락처에 통화 후 설문조사 추가

Webex WFO를 하나 이상의 외부 설문 조사 공급자와 통합하여 문의가 종료된 후 통화 후 고객 설문 조사를 배포하고 응답을 수집할 수 있습니다. 설문조사 응답은 고객의 연락처 경험과 조직에 대한 일반적인 인식에 대한 중요한 정보를 제공할 뿐만 아니라 평가를 위해 연락처를 대상으로 하는 데 도움이 될 수 있습니다. 응답은 미디어 플레이어의 통화 후 설문 조사 Tab 및 최근 설문 조사 위젯에서 검토할 수 있습니다. 설문 조사 점수 및 기타 설문 조사 관련 필드도 상호 작용 및 연락처 대기열에 나타납니다. CSV 파일을 사용한 가져오기에 대한 자세한 내용은 Webex WFO 데이터 가져오기/내보내기 참조 안내서 *의* "POST 통화 설문조사 IVR 데이터 가져오기"를 참조하십시오.

설문조사 및 설문조사 질문은 외부 설문조사 제공업체를 통해 작성됩니다. Webex WFO를 다음 설문조사 제공업체와 통합할 수 있습니다.

- 퀄트릭스(온라인)
- 서베이몽키(온라인)

온라인 설문조사 제공자 구성

온라인 설문조사 제공업체인 퀄트릭스(Qualtrics)와 서베이몽키(SurveyMonkey)는 이메일로 고객에게 설문조사를 제공합니다. 설문 조사 배포 요청 및 응답 검색은 사용자 정의 일정에 따라 실행됩니다. IVR GIS(일반 가져오기 서비스)를 사용하여 가져올 수도 있습니다.

> 메모
> 일반 IVR를 가져오기 전에 데이터 서버 구성 페이지에서 지역 데이터 서버 GIS 파일 위치를 설정해야 합니다(데이터 서버 구성 참조). 가져오기 파일에 대해 다음 파일 위치 사용:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data 서버\GIS\NewImport
> 파일을 성공적으로 가져오면 다음 폴더로 이동됩니다.
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<아카이브 날짜>\<파일 이름>

Webex WFO로 구성하기 전에 온라인 설문조사 공급자를 설정해야 합니다. Qualtrics 계정으로 Webex WFO를 구성하려면 다음이 있어야 합니다.

- 각 설문조사에는 cid 유형으로구성된 "포함된 데이터" 질문이 있어야 합니다.
- 구성된 Qualtrics 계정 및 사용자 이름
- 사용자 지정 API 토큰
- 계정의 라이브러리 ID입니다
- 설문 조사 배달 메시지의 메시지 ID입니다

서베이 몽키(SurveyMonkey) 계정으로 Webex WFO 구성하려면 다음이 필요합니다.

- 구성된 서베이몽키(SurveyMonkey) 개발자 계정 및 사용자 이름
- 개발자 API 토큰
- 개발자 API 키
- 개발자 API 공유 비밀 코드

일반 IVR 공급자 연결은 IVR를 가져올 때 자동으로 만들어집니다. POST 통화 설문 조사 관리자는 양식에 사용되는 설문 조사 ID를 지정할 수 있습니다. 다음 테이블에는 설문 조사 식별자 필드가 나열되어 있습니다.

필드	설명
contactId(연락처 ID)	연결의 ID 번호입니다.
associatedCallId	관련 통화의 ID 번호입니다. 이것이 기본값입니다.

또한 메타데이터 관리자 에서 사용자 정의 이메일 메타데이터 필드를 만들어 설문조사 배포를 위한 통화를 표시해야 합니다(아래의 온라인 설문조사 배포를 위해 연락처 표시하기 참조).

사용자 정의 이메일 메타데이터 필드 만들기

1. Application Management(애플리케이션 관리) > QM Configuration > Metadata Manager(메타데이터 관리자)로 이동합니다.
2. 메타데이터 키 필드에 고유한 키 값을 입력합니다(예: "SurveyEmail").
3. 메타데이터 레이블 필드에 레이블의 고유한 값을 입력합니다. 메타데이터 키와 같을 수 있지만 반드시 같을 필요는 없습니다.
4. 메타데이터 유형 드롭다운 목록에서 텍스트를 **선택합니다** .

5. ACD 데이터 드롭다운 목록에서 없음을 **선택합니다** .
6. 저장을 **클릭합니다**.

사용자 지정 메타데이터 필드를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 메타데이터 필드 관리를 참조하십시오

온라인 설문조사 제공자를 Webex WFO로 구성하세요.

1. What Do You Want To Do(무엇을 하시겠습니까?) 섹션에서 Create a new survey form(새 설문조사 양식 **만들기)을 선택합니다** .
2. 드롭다운 목록에서 온라인 설문조사 제공업체(Qualtrics 또는 SurveyMonkey)를 선택합니다.
3. 현장조사 배포 요청/응답 검색 일정(분)을 설정합니다. 이 값은 Webex WFO에서 설문조사가 필요한 연락처를 확인하는 빈도와 사용 가능한 새 설문조사 응답 데이터가 있는지 여부를 결정합니다. 설문조사를 대기 중인 연락처가 발견되면 설문조사 배포 요청 워크플로에 따라 설문조사 배포 요청이 설문조사 제공자에게 전송됩니다.
4. 위의 섹션에서 만든 사용자 정의 전자 메일 메타데이터 필드를 선택하여 설문조사 배포를 위한 통화를 표시합니다.
5. 이 설문조사-제공자 연결에 대한 고유한 이름을 입력합니다.
6. 설문조사 제공자 계정 정보를 입력합니다. 이 정보는 설문조사 제공자로부터 수집해야 합니다.
    a. 구성된 설문조사 제공자 계정에 대한 사용자 이름 및 토큰을 입력합니다.
    b. (Qualtrics만 해당) 라이브러리 ID와 메시지 ID를 입력합니다.
    c. (서베이몽키(SurveyMonkey)만 해당) API 키와 공유 비밀을 입력합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.

설문조사 제공업체 연결 테스트 및 설문조사 보기

1. What Do You Want To Do 섹션에서 Edit an existing survey form(기존 설문조사 양식 **편집)을 선택합니다** .
2. 연결 테스트 & 설문 조사 **보기를 클릭합니다**. 연결에 성공하면 설문조사 제공자가 구성한 설문조사가 페이지 하단에 나타납니다. 각 설문조사를 클릭하여 개별 질문을 볼 수 있습니다.

설문조사-제공자 연결을 설정하고 테스트한 후에는 설문조사 배포용으로 표시된 여러 연락처에 대해 어떤 설문조사를 요청해야 하는지 결정하는 워크플로우를 만들어야 합니다. 이 기능은 연락처에 대한 설문조사 제공자 및/또는 설문조사가 서로 다를 때 특히 유용합니다.

또한 워크플로우를 사용하여 설문조사 질문을 고객의 소리(VoC) 질문으로 식별해야 합니다. 이 질문에 대한 고객의 응답에 따라 관련 연결을 평가용으로 표시해야 할지 여부가 결정됩니다.

현장조사 배포 요청 워크플로 설정

1. Workflow Administration 페이지로 이동합니다.
2. 상호 작용 종료 또는 일일 이벤트를 만들지 여부를 선택합니다. 상호 작용 종료 이벤트는 문의가 설문 조사 배포로 표시된 직후 설문 조사 요청을 준비합니다. 일별 이벤트는 매일 설문 조사 배포로 표시된 모든 연락처에 대한 설문 조사 요청을 준비합니다.
3. 설문 조사 양식 작업을 적용할 워크플로 규칙을 선택합니다. 기본 규칙을 선택하여 설문 조사 배포로 표시된 모든 연락처에 대해 단일 설문 조사 양식을 사용하거나, 특정 설문 조사 양식에 대한 연락처 조건을 정의하는 새 규칙을 만들고 선택합니다.
4. 새 워크플로 규칙을 만든 경우 배포할 설문조사 양식에 대한 연락처 조건을 정의합니다.
5. 작업 섹션에서 "설문 조사 양식을 <설문 조사 양식>으로 설정" 확인란을 선택합니다.
    a. 드롭다운 목록에서 설문조사를 선택합니다.
    b. 고객의 소리(VoC) 질문을 선택합니다. 숫자 답변 형식의 질문만 선택할 수 있습니다.
    c. 평가 표시에 대한 임계값을 설정합니다. VoC 질문에 대한 고객의 응답이 이 임계값을 충족하면 관련 연결이 평가 대상으로 표시됩니다.
6. 설문조사 전달을 위한 전자 메일 정보를 입력합니다.
    a. 보낸 사람 전자 메일 주소를 입력합니다. 이 주소는 설문조사가 전달되는 이메일 주소입니다.
    b. 회신할 사람 전자 메일 주소를 입력합니다. 이 주소는 설문조사 수신자가 응답하는 이메일 주소입니다. 일반적으로 보낸 사람 주소와 동일하지만 반드시 그럴 필요는 없습니다.
    c. 보낸 사람 이름을 입력합니다. 이 이름은 이메일이 수신자에게 보내는 것으로 표시되는 이름입니다.
    d. 전자 메일의 제목 줄을 입력합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.

워크플로 구성에 대한 자세한 내용은 QM 워크플로 자동화를 참조하세요.

온라인 설문조사 배포를 위한 연락처 표시

사용자 정의 이메일 메타데이터 필드를 만들고, Webex WFO로 한 명 이상의 설문조사 제공자를 구성하고, 설문조사 배포 워크플로를 설정한 후에는 고객의 이메일 주소를 사용자 정의 이메일 메타데이터 필드에 입력하여 온라인 설문조사 배포를 위한 문의를 표시할 수 있습니다. 이 작업은 에이전트가 녹음 제어 애플리케이션에서 메타데이터 명령을 사용하거나 미디어 플레이어 세부 정보 Tab의 사용자 정의 메타데이터 필드에 액세스할 수 있는 모든 사용자가 수행할 수 있습니다.

이 필드에 고객의 이메일 주소를 입력하면 해당 연락처가 설문조사 배포용으로 표시됩니다. 그런 다음 사용자 정의 배포 요청 일정에 따라 Webex WFO은 구성된 워크플로에 따라 결정된 대로 해당 주소로 적절한 설문 조사를 보내달라는 요청을 설문 조사 제공자에게 보냅니다.

> 참고 서베이몽키(SurveyMonkey)를 사용하면 설문조사 배포 요청이 접수되는 시점과 설문조사가 배포되는 시점 사이에 지연이 있을 수 있습니다.

관련 항목

- 예측 구성—설문조사 데이터를 사용하여 문의의 Net Promoter Score를 예측합니다.

인력 관리 구성

애플리케이션 관리의 WFM 메뉴는 Webex WFO의 WFM 애플리케이션을 구성하는 데 사용됩니다. WFM 애플리케이션에 대한 라이센스가 있는 경우 해당 애플리케이션에 액세스할 수 있습니다.

> 참고: 관리자 역할은 서비스 공급자가 활성화한 기능 및 권한에만 액세스할 수 있습니다. 이 섹션에는 #에서 사용할 수 없는 기능 및 권한이 나열될 수 있습니다Webex WFO입니다.

서비스 대기열 구성 185
축소 구성 202
상담원 일정 관리 207
기록 데이터 작업 216
사유 코드에 대한 설명 작성 224
충실도 상태 매핑 사용자 지정 226
시스템 전체 WFM 설정 구성 229
WFM 보존 기간 정의 233
활동 메타데이터 값 관리 234
Teleopti 구성 237

서비스 대기열 구성

애플리케이션 관리의 서비스 대기열 섹션에 있는 페이지를 사용하여 컨택 센터의 서비스 대기열을 구성할 수 있습니다.

디렉터리 번호 관리

참고: 디렉터리 번호는 Avaya ACD에서만 사용됩니다. 구성된 Avaya ACD,가 없는 경우 Webex WFO에 디렉터리 번호와 관련된 항목이 표시되지 않습니다.

DN(디렉터리 번호)은 고객이 특정 서비스 대기열에 연결하는 데 사용하는 전화 번호입니다. ACD는 실제로 특정 DN에서 수신한 통화를 특정 서비스 대기열로 라우팅합니다.

WFM에서 DN을 만들어 다음과 같은 결과를 얻을 수 있습니다.

- ACD에 사용된 DNS를 복제하고 기록 데이터를 수집합니다.
- 하루 중 서로 다른 시간에 특정 서비스 대기열로 이동하도록 DN을 라우팅합니다.
  이렇게 하면 해당 서비스 대기열의 기록 데이터에 DN을 통해 수신한 통화가 포함됩니다.
- 첫 번째 서비스 대기열의 모든 상담사가 통화 중일 때 특정 서비스 대기열로 이동하도록 DN을 라우팅합니다.

WFM DN에서 다음 데이터를 캡처하고 연결된 서비스 대기열과 함께 컴파일합니다.

- 제공된 연결
- 수락된 연결
- 취소된 연결
- 차단된 연락처
- 평균 응답 시간
- Quality of Service(서비스 수준)

  참고: 서비스 대기열 데이터보다 DN 데이터를 사용하면 서비스 대기열 오버플로 조건에서의 예측에 대한 보다 정확한 정보를 제공할 수 있습니다. 서비스 대기열 오버플로 시 각
  연락처는 원래 의도했던 서비스 대기열이 아니라 종료된 서비스 대기열과 연결되어 있습니다. 이는 예측에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다. DNS을 사용하여 이러한 상황을 방지할 수 있습니다.

사전 요구 사항

시스템에서 구성된 Avaya ACD.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > WFM > 서비스 대기열 > 디렉터리 번호

절차

디렉터리 번호 관리

디렉터리 번호 페이지를 사용하여 DNS를 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

모범 사례 DNS 삭제하지 마십시오. DN을 삭제하면 연관된 모든 내역 데이터가 손실됩니다.

페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
ACD 서버	디렉터리 번호 데이터의 원본인 ACD입니다. 동기화된 시스템에서는 이 필드가 자동으로 채워집니다. 비동기화된 시스템에서는 ACD를 수동으로 선택해야 합니다. 비동기화된 시스템의 기본값은 제네릭입니다.
디렉토리 번호	DN입니다. ACD의 DN과 동일해야 합니다.
설명	DN에 대한 설명입니다.
서비스 대기열	이 DN과 연결된 하나 이상의 서비스 대기열입니다. 일단 당신이 가지고 할당된 경우 서비스 대기열이 DN에서 걸려온 통화를 처리하는 시작 시간과 종료 시간 및 요일을 입력합니다. 적어도 하루는 선택해야 합니다.

서비스 대기열 유형 관리

서비스 대기열 유형은 서비스 대기열이 처리하는 연결 유형을 설명합니다.

- 대화형 연결—통화 및 채팅 등 실시간으로 발생하는 상담원/고객 연결입니다.
- 비대화형 문의—전자 메일, 트윗, 소셜 미디어 및 팩스 등 실시간으로 발생하지 않는 상담원/고객 문의입니다.

서비스 대기열 유형을 사용하면 유사한 서비스 대기열을 서비스 대기열 그룹 및 가상 서비스 대기열로 그룹화하고 유사한 서비스 대기열에 대한 예측을 생성할 수 있습니다.

WFM에는 음성과 전자 메일의 두 가지 시스템 서비스 대기열 유형이 있습니다. 통화 또는 전자 메일에 대한 서비스 대기열을 구성할 수 있는 이전 버전의 WFM에서 업그레이드하는 경우 이러한 서비스 대기열에 음성 또는 전자 메일 서비스 대기열 유형이 자동으로 할당됩니다.

서비스 대기열 유형을 만든 후 이 유형으로 수행할 수 있는 작업에는 제한이 있습니다.

- 연결 유형은 변경할 수 없습니다.
- 서비스 대기열에 할당된 서비스 대기열 유형은 삭제할 수 없습니다.
- 시스템 서비스 대기열 유형(음성 및 전자 메일)은 편집하거나 삭제할 수 없습니다.

서비스 대기열 유형 만들기, 편집 및 삭제

서비스 대기열 유형 페이지를 사용하여 서비스 대기열 유형을 구성 및 유지 관리할 수 있습니다.

새 큐 유형 만들기

1. [Create a new service queue type **]을 선택합니다**.
2. 서비스 대기열이 처리하는 연결 종류를 설명하는 서비스 대기열 유형의 고유한 이름을 입력합니다. 최대 문자 수 = 50.
3. 연결 유형(대화식 또는 비대화형)을 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

기존 서비스 대기열 유형 편집

1. 기존 서비스 대기열 유형 편집 또는 삭제(Edit or delete an existing service queue type **)를 선택합니다**.
2. 드롭다운 목록에서 원하는 서비스 대기열 유형을 선택합니다.
3. 서비스 대기열 유형의 이름을 원하는 대로 편집합니다. 서비스 대기열 유형이 서비스 대기열에 할당된 경우 서비스 대기열 유형 이름 변경이 해당 서비스 대기열에 적용됩니다. 연결 유형은 변경할 수 없습니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

기존 서비스 대기열 유형 삭제

1. 기존 서비스 대기열 유형 편집 또는 삭제(Edit or delete an existing service queue type **)를 선택합니다**.
2. 드롭다운 목록에서 원하는 서비스 대기열 유형을 선택합니다.
3. 삭제 **를 클릭합니다**.

서비스 대기열 관리

서비스 대기열은 연결이 라우팅되는 상담원 그룹입니다. 일반적으로 특정 기술과 관련이 있습니다. WFM에서는 서비스 대기열 요구 사항을 지원하도록 상담원을 예약합니다. 이러한 이유로 WFM는 서비스 대기열을 일정 및 예측의 초점으로 만듭니다.

동기화/비동기화된 환경

서비스 대기열은 WFM에서 만들거나 ACD에서 동기화할 수 있습니다.

- ACD가 동기화된 환경에서 WFM는 동기화 서비스를 통해 ACD에서 서비스 대기열 데이터를 가져옵니다. 가져온 서비스 대기열 데이터 중 WFM(서비스 대기열 이름 및 ID)로 변경할 수 없는 데이터는 서비스 대기열 페이지에서 읽기 전용입니다. 해당 데이터는 ACD에서만 변경할 수 있습니다. WFM에서 만든 서비스 대기열은 WFM에만 있고 ACD에는 추가되지 않습니다(서비스 대기열 데이터 동기화 참조).
- ACD가 동기화되지 않은 환경에서 WFM에 만드는 서비스 대기열은 ACD에 설정된 것과 동일한 이름과 ID를 가져야 합니다. 이렇게 하면 WFM에서 ACD에서 WFM로 가져온 기록 데이터를 올바른 서비스 대기열과 연결할 수 있습니다.

가상 서비스 대기열

가상 서비스 대기열은 동일한 서비스 대기열 유형을 가진 서비스 대기열의 모음입니다. 가상 서비스 대기열은 WFM에만 있습니다.

참고: 동기화된 서비스 대기열을 가상 서비스 대기열로 만들지 마십시오. WFM에서 서비스 대기열을 만든 경우에만 이 확인란을 선택합니다.

가상 서비스 큐는 구성 요소 서비스 큐를 만든 후 해당 큐에서 기록 데이터를 수집하기 시작합니다. 구성 요소 서비스 큐에 대한 기록 데이터가 이미 있고 누적 기록 데이터를 가상 서비스 대기열과 연결하려는 경우 기록 데이터 병합 요청을 제출할 수 있습니다(기록 데이터 병합 참조).

메모

가상 서비스 대기열에 대해 다음 중 하나를 수행했으므로 가상 서비스 대기열에 대한 기록 데이터를 다시 계산하려는 경우 기록 데이터 병합 요청을 제출할 수도 있습니다.

- 내역 데이터가 있는 서비스 대기열 추가
- 내역 데이터가 있는 서비스 대기열을 삭제했습니다.

유사한 서비스 대기열 그룹에 대한 단일 예측, 분포 또는 일정을 생성하려는 경우 가상 서비스 대기열을 만듭니다. 다음은 가상 서비스 대기열이 유용한 몇 가지 상황의 예입니다.

예: 컨택 센터에는 프리미엄 고객과 일반 고객을 위한 서비스 대기열이 하나씩 있습니다. 프리미엄 고객은 상담원에게 더 빨리 연락하고 더 높은 가치의 서비스를 받을 수 있습니다. 에이전트입니다.
고객 통화를 처리하는 이들은 두 서비스 대기열 모두의 구성원입니다. 프리미엄 및 일반 고객 서비스 대기열로 구성된 가상 서비스 대기열을 만들면 예약이 간편해집니다.

예: 조직에 여러 위치에 IT 헬프 데스크가 있습니까? 컨택 센터에서는 여러 시간대를 고려하고 위치별 보고를 허용하기 위해 각 위치에 대한 서비스 대기열을 사용합니다.
고객지원센터 라우팅은 각 위치의 상담원을 단일 풀로 통합하고 위치에 관계없이 사용 가능한 다음 상담원에게 통화를 분배합니다. 서비스 대기열을 가상 서비스 대기열로 그룹화함으로써 WFM은 라우팅 및 시간대와 일치하는 패턴에서 상담원을 단일 그룹으로 예약할 수 있습니다.

Precision Queue

Unified CCE 정밀도 대기열은 서비스 대기열에 사용되는 것보다 더 세부적인 연결 라우팅 방법입니다. 이는 Cisco Unified Intelligent Contact Management(Unified ICM)에 구성된 여러 상담원 특성 및 숙련도를 기반으로 합니다. 정밀도 대기열은 통화를 가능한 가장 적합한 상담원에게 라우팅하는 데 도움을 줍니다.

정밀도 대기열 구성에 대한 자세한 내용은 해당 Cisco Unified ICM 설명서를 참조하십시오.

WFM는 Precision Queue를 서비스 대기열(Unified CCE 용어로 "직무 그룹")처럼 처리합니다. WFM가 Unified CCE, WFM와 동기화되면 각 Unified ICM 직무 그룹 및 정밀도 대기열에 대한 서비스 대기열 및 직무 매핑을 만듭니다. 단, Unified ICM에 여러 개의 Unified Communications Manager(Unified CM) 주변 장치 게이트웨이가 설정된 경우는 예외입니다. 이 경우 각 정밀도 대기열 및 주변 장치 게이트웨이에 대해 WFM은 서비스 대기열을 만듭니다. 말하자면:

Unified CM 주변 장치 게이트웨이 수 × PQ 수 = WFM에서 만든 서비스 대기열 수

주변 장치 게이트웨이가 여러 개 있는 시스템에서 WFM에 작성된 서비스 대기열의 이름은 다음과 같습니다.

<PG ID>.<정밀도 대기열 이름입니다>

WFM는 서비스 대기열 기록 데이터를 캡처하는 것과 동일한 방식으로 정밀도 대기열 기록 데이터를 캡처합니다.

참고: 현재 WFM은 Unified CCE가 통화를 라우팅하는 데 사용한 세부 상담원 특성 및 숙련도를 무시합니다.

필드 설명

서비스 대기열 페이지를 사용하여 서비스 대기열을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

예약된 활동(사용 가능 및 사용 불가능 제외) 또는 다음 중 하나에 해당하는 경우 서비스 대기열을 삭제할 수 없습니다.

- 가상 서비스 대기열에 있습니다.
- 워크플로에 있습니다.

- 상담원 일정에서 참조됩니다
- 기본 서비스 대기열입니다
- 일정 요청에 의해 참조됩니다

모범 사례 서비스 대기열을 삭제하지 마십시오. 서비스 대기열을 삭제하면 이와 연관된 모든 기록 데이터 및 상담원 일정이 손실됩니다.

아래에서는 기존 서비스 대기열을 편집 또는 삭제할 때 또는 새 서비스 대기열을 작성할 때 서비스 대기열 페이지에 표시되는 필드를 설명합니다.

서비스 대기열 정보

필드	설명
서비스 대기열 이름	서비스 대기열의 이름입니다. 동기화된 시스템에서는 이름이 만들어지고 ACD에서 유지됩니다.
출처 ACD	서비스 대기열 데이터의 원본인 ACD입니다. 동기화된 시스템에서는 이 필드는 자동으로 채워집니다. 비동기화된 시스템에서는 ACD
서비스 대기열 ID	수동으로 선택해야 합니다. 비동기화된 시스템의 기본값은 제네릭입니다. 서비스 대기열을 식별하는 고유 ID입니다. 동기화된 시스템에서는 ID는 ACD에 생성됩니다. 서비스 대기열에 할당된 ID는 변경할 수 없습니다.
이 서비스 대기열에 대해 예측 또는 일정 생성 안 함 확인란	서비스 대기열을 비활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 분포, 예측, 전략적 예상 및 일정을 생성할 때는 더 이상 사용할 수 없습니다. 그러나 기록 데이터는 계속 볼 수 있습니다. 참고: 이 확인란을 선택하는 경우 연결된 모든 다중 기술 그룹에서 서비스 대기열을 제거해야 합니다. 그럴 경우 그렇지 않으면 이러한 다중 기술 그룹에 대한 일정 요청이 실패합니다.

서비스 대기열 유형

서비스 대기열 유형은 이 서비스 대기열에서 처리하는 연결의 종류를 설명합니다. 서비스 대기열 유형 관리를 참조하십시오.

시간대

서비스 대기열을 예약할 때 사용할 표준 시간대를 선택합니다. 서비스 대기열의 시작 및 종료 시간은 이 시간대로 해석됩니다. 기본적으로 이 시간대는 전역 설정 페이지에서 회사에 대해 구성된 기본 표준 시간대입니다(전역 설정 구성 참조).

재배포 유형

(비대화형 서비스 대기열 전용) 서비스 대기열의 휴업 시간 동안 도착한 비대화형 연결을 예측을 위해 대상 간격으로 재배포하는 방법을 결정하는 재배포 유형입니다. 목표 간격은 처리 임계값에 의해 결정됩니다. 옵션은 다음과 같습니다.

- 없음 - 마감 시간 내에 도착한 문의는 무시되고 재배포되지 않습니다(기본값).
- 비례 - 연락처는 대상 간격의 분포 비율을 기준으로 대상 간격에 비례적으로 재분배됩니다.
- 짝수 - 연락처가 대상 간격 간에 고르게 재분배됩니다.

처리 임계값 필드에 연결을 처리해야 하는 시간(분)을 입력합니다. 유효한 값은 0분에서 4,320분(72시간) 사이입니다.

매개 변수

필드	설명
서비스 대기열 우선순위	서비스 대기열 우선 순위: 0부터 999 사이의 모든 숫자(0은 가장 높은 우선 순위. 서비스 대기열 우선 순위를 사용하면 WFM가 상담원이 여러 서비스 대기열에 할당될 때 일정 충돌을 해결할 수 있습니다. **예:** 두 개의 서비스 대기열을 지원할 상담원을 지정합니다. WFM가 두 항목에 대한 일정을 생성하는 경우 서비스 대기열에서 상담원이 부족하여 둘 다에 대한 모든 예측 요구 사항을 지원할 수 없음을 발견하면 각 서비스 대기열의 우선순위 값을 비교하고 우선순위가 가장 높은 서비스 대기열에 대한 상담원을 먼저 예약합니다.
평균 대화 시간	이 기간 동안 연결이 지속되는 평균 시간(초)입니다 서비스 대기열. WFM에서는 이 정보를 사용하여 이 서비스 대기열에 대한 배포를 생성할 때 요구 사항을 충족하는 데 필요한 상담원 수를 결정합니다. 배포 요청 페이지의 서비스 대기열 표준 시간 섹션에 있는 확인란을 선택하여 WFM가 배포를 생성할 때 이 값을 자동으로 계산하도록

선택할 수 있습니다.

필드	설명
연결 후 평균 작업 시간	상담원이 이 서비스 대기열에 대해 연결 후 작업에 소요하는 평균 시간(초)입니다. WFM에서는 이 정보를 사용하여 이 서비스 대기열에 대한 분산을 생성할 때 요구 사항을 충족하는 데 필요한 상담원 수를 결정합니다. 배포 요청 페이지의 서비스 대기열 표준 시간 섹션에 있는 확인란을 선택하여 WFM가 배포를 생성할 때 이 값을 자동으로 계산하도록 선택할 수 있습니다.
서비스 수준 목표	(대화식 서비스 대기열 전용) 연락의 비율 지정된 시간(초) 내에 응답되었습니다. 초 수는 0보다 커야 합니다. WFM에서는 이 목표를 사용하여 서비스 대기열에 대한 분포 및 예측을 생성할 때 요구 사항을 충족하는 데 필요한 상담원 수를 결정합니다.
예측 정밀도 수준 백분율	(읽기 전용) 서비스 대기열에 대한 예측 정확도 계산 요청을 실행할 때 계산되는 값입니다. 이 작업을 수행하지 않은 경우 표시된 값은 0%입니다. 예측 정밀도 수준은 예측이 얼마나 정확했는지를 측정한 것입니다. 이 값은 예측 연결 건수와 실제 연결 건수를 비교하여 계산됩니다. 예 예측 정밀도 수준이 105%인 경우 예측된 연결 건수는 실제보다 5% 더 큽니다. 연결 볼륨.

영업시간 및 폐장 시간

서비스 대기열의 작업 요일 및 시간입니다. 확인 표시는 서비스 대기열이 특정 요일에 활성(또는 '열린' 상태)임을 나타냅니다. 운영 시간은 24시간 형식이며 5분의 배수여야 합니다. 그 외 값을 입력하면 가장 가까운 5분으로 반올림됩니다. 예외는 자정을 의미하는 23:59 값입니다.

최소 예약 블록 기간

이 서비스 대기열의 일정을 지정할 수 있는 최소 블록 시간을 설정하려면 "최소 예약 블록 기간 적용" 확인란을 선택합니다. 유효한 값의 범위는 5분(00:05)에서 16시간(16:00) 사이이며 5분 단위로 증가합니다.

이 설정은 선택 사항입니다. 여러 서비스 대기열을 지원하는 상담원이 있고 상담원이 서비스 대기열 사이를 너무 자주 전환하지 않도록 하려는 경우 이 옵션을 사용하는 것이 좋습니다. 상담원이 단일 서비스 대기열을 지원하거나 상담원이 지원하는 서비스 대기열 사이를 쉽게 전환할 수 있는 경우에는 이 설정을 사용할 필요가 없습니다.

최소 예약 블록 기간은 Balanced 예약 방법을 사용하여 실행되는 예약에만 적용됩니다. 우선 순위 지정 예약 방법을 사용하여 일정을 실행하는 경우 이 설정은 무시됩니다. 일정을 변경할 때 최소 예약 블록 기간이 무시되는 다른 경우는 다음과 같습니다.

- 상담원 일정 편집
- 일정 최적화
- 메시징 요청의 결과로 인한 변경 내용
- 일정 활동 복사

Balanced 메서드 일정을 실행할 때는 상담원이 최상의 통화권, 상담원의 모든 서비스 대기열에 대해 또는 최소 기간을 충족할 수 없는 경우 전혀 예약할 수 없음을 의미하는 경우에도 마찬가지입니다. 특히 최소 근무 시간이 최소 근무 시간의 지속 시간보다 높거나 가깝게 설정된 경우 적용 범위에 부정적인 영향을 미칠 수 있습니다.

> 참고: 이 설정을 사용하면 일정이 복잡한 경우(예: 많은 상담원, 서비스 대기열 및 작업 조건을 포함하는 경우) 일정을 실행하는 데 걸리는 시간이 늘어납니다.
> 가변 교대 근무를 사용합니다.

> 참고: 이 서비스 대기열이 다중 기술 그룹의 일부이고 해당 그룹의 서비스 대기열이 서로 다른 최소 일정 차단 기간을 가지면 구성된 가장 긴 기간이
> 다중 기술 그룹.

교대 근무별 최대 예약 비율

이 서비스 대기열을 지원하기 위해 할당할 수 있는 상담원 근무 시간의 최대 백분율을 설정하려면 "최대 예약 비율 적용" 확인란을 선택합니다. 유효한 값 범위는 1-99%입니다.

이 설정은 선택 사항입니다. 여러 서비스 대기열을 지원하는 상담원이 있고 이 서비스 대기열을 지원하기 위해 예약 가능한 근무 시간을 지정하려는 경우 이 옵션을 사용해 보십시오. 상담원이 단일 서비스 대기열 또는 다중 기술 그룹을 지원하거나 이 서비스 대기열을 지원하는 데 소비하는 시간을 제한할 이유가 없는 경우에는 이 설정을 사용할 필요가 없습니다.

> 참고: 사용할 수 있는 유일한 옵션이 구성된 최대 예약 비율을 위반하는 경우 상담원은 해당 주에 예약되지 않습니다.

최대 예약 비율은 Balanced 예약 방법을 사용하여 실행되는 예약에만 적용됩니다. 우선 순위 지정 예약 방법을 사용하여 일정을 실행하는 경우 이 설정은 무시됩니다. 일정을 변경할 때 최대 예약 비율이 무시되는 다른 경우는 다음과 같습니다.

- 상담원 일정 편집
- 일정 활동 복사
- 승인된 일정 거래 및 제안에 따른 변경
- 예약 기록 및 복원을 사용하여 일정 업데이트
- 일정 최적화

다중 기술 그룹

이 섹션에는 이 서비스 대기열이 속하는 각 다중 기술 그룹의 이름이 표시됩니다. 각 다중 기술 그룹에 우선 순위(0-999, 0이 가장 높음)를 할당합니다. 여기서 할당하는 우선 순위는 다중 기술 그룹을 구성하는 서비스 대기열을 지원하도록 상담사의 일정을 지정하는 방법을 결정하는 데 도움이 됩니다.

기술 매핑

하나 이상의 기술 매핑을 서비스 대기열에 할당하고 우선 순위를 설정합니다(0-999, 0이 가장 높음). 서비스 대기열에 한 개, 여러 개 또는 모든 기술 매핑을 할당할 수 있습니다.

기술 매핑은 상담원을 서비스 대기열에 연결합니다. 상담원이 이 서비스 대기열을 지원하도록 예약하려면 상담원과 서비스 대기열을 모두 동일한 기술 매핑에 할당해야 합니다. 각 직무 매핑에 우선순위를 할당하면 여러 직무를 보유한 상담원이 여러 서비스 대기열에 속할 때 WFM에서 일정 충돌을 해결할 수 있습니다.

가상 서비스 대기열

이 서비스 대기열이 가상 서비스 대기열인 경우 확인란을 선택합니다(가상 서비스 대기열 참조). 이렇게 하면 서비스 대기열을 가상 서비스 대기열의 구성원으로 할당할 수 있는 서비스 대기열 선택 창이 열립니다. 사용 가능한 서비스 대기열은 모두 동일한 서비스 대기열 유형을 갖습니다.

참고: 동기화된 서비스 대기열을 가상 서비스 대기열로 만들지 마십시오. WFM에 서비스 대기열을 만든 경우에만 이 확인란을 선택합니다.

참고: 가상 서비스 큐를 변경하려면 가상 서비스 큐의 모든 소스 서비스 큐가 사용자의 보기 및 범위 내에 있어야 합니다. 그렇지 않으면
목록에 추가되어 있으며 가상 서비스 대기열을 변경할 수 없습니다.

주 서비스 대기열

이 서비스 대기열을 하나 이상의 상담원에 대한 기본 서비스 대기열로 지정합니다. 기본 또는 고급 필터를 사용하여 상담사를 검색할 수 있고 한 명, 여러 명 또는 모든 상담사를 주 서비스 대기열에 할당할 수 있습니다.

참고: 상담원을 기본 서비스 대기열에 할당하면 해당 상담원에 대한 이전의 주 서비스 대기열 할당이 자동으로 제거됩니다.

주문 예약

서비스 대기열에 대해 상담원이 예약되는 순서입니다. WFM은 이 순서를 기준으로 상담원을 비교하고 우선 순위가 가장 높은 상담원을 먼저 예약합니다. 순서를 시스템 기본값으로 재설정하려면 기본값 복원 버튼을 클릭합니다.

사용되는 기준은 다음과 같습니다.

- 사용 가능한 최대 시간—상담원이 요일에 일정을 잡을 수 있는 최대 시간의 합계입니다
- 사용 가능한 최소 시간—상담원이 요일에 일정을 잡을 수 있는 최소 시간의 합계입니다
- 주당 최대 시간 수—(교대 근무 페이지에서) 상담원의 교대 근무에 대해 구성된 주당 최대 시간 수입니다
- 주당 최소 근무 시간—(교대 근무 페이지에서) 상담원의 근무 시간에 대해 구성된 주당 최소 시간 수입니다
- 순위—전문 지식을 기반으로 한 고객지원센터에서의 상담원 순위(상담원 페이지에서)
- 회사 시작일—상담원 페이지에서 상담원이 해당 회사에서 근무를 시작한 날짜입니다.
- 부서 시작일—상담원 페이지에서 상담원이 부서에서 근무를 시작한 날짜입니다

기본 축소 시나리오

예측에 축소 조정 계수를 적용하는 기본 축소 시나리오를 선택합니다. 서비스 큐는 하나의 축소 시나리오에만 할당할 수 있습니다.

상담원 조정 계수

시스템에서 예약할 상담원 수를 예측하는 방식을 조정하는 값을 입력합니다. 이 요소는 특정 서비스 대기열에서 근무하는 상담사의 효율성을 나타내기 위한 것입니다. (이것은 다중 기술로 인한 효율성과 다릅니다.)

- 조정 계수가 1 미만인 상황의 예(상담원이 동시 채팅에 응답할 수 있는 채팅 서비스 대기열). 이 서비스 대기열의 에이전트가 더 효율적입니다. 전화 통화보다 두 배 많은 채팅에 응답할 수 있는 경우 적절한 조정 요소는 다음과 같을 수 있습니다.

0.5.

- 조정 계수가 1보다 큰 상황의 예 - 사례별로 후속 작업(발신 전화, 조사 및 전자 메일)을 생성하는 착신 전화 서비스 대기열입니다. 이 서비스 대기열에서 작업 중인 에이전트는 수신 전화 통화에 대해 부분적으로만 사용 가능합니다. 이 경우 스케줄러는 1시간 분량의 수신 전화 통화를 완료하는 데 필요한 상담원 수를 반영하는 값을 입력해야 합니다.

활동 메타데이터

(선택 사항) 다음 활동의 일부 또는 전부에 기본 메타데이터 값을 할당하거나 기본 메타데이터 값을 제거합니다.

- 서비스 중
- 시간외 근무
- 닫힌 서비스

활동에 대한 메타데이터 값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요.

컬러

일정에서 이 서비스 대기열을 나타내는 색입니다. 이 색은 서비스 중인 예약된 활동에만 사용됩니다. 서비스 대기열에 대해 닫힌 서비스 대기열 및 초과 근무 예정 활동은 편집할 수 없는 표준 색을 사용합니다.

서비스 대기열 그룹 관리

서비스 대기열 그룹은 동일한 서비스 대기열 유형의 개별 서비스 대기열 모음입니다. 서비스 대기열을 하나의 서비스 대기열 그룹으로 결합하면 개별 서비스 대기열에 대한 모든 데이터가 각 메트릭의 총 수에 롤업됩니다.

필드 설명

[서비스 대기열 그룹] 페이지를 사용하여 서비스 대기열 그룹을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

아래에서는 기존 서비스 대기열 그룹을 편집 또는 삭제할 때 또는 새 서비스 대기열 그룹을 만들 때 [서비스 대기열 그룹] 페이지에 표시되는 필드를 설명합니다.

필드	설명
컬러	일정에서 이 서비스 대기열 그룹을 나타내는 색입니다.

필드	설명
서비스 대기열 유형 선택	서비스 대기열 그룹의 서비스 대기열 유형입니다.
서비스 대기열 그룹 이름	서비스 대기열 그룹의 이름입니다.
서비스 대기열	서비스 대기열 그룹에 할당할 수 있는 서비스 대기열입니다. 너 한 개, 여러 개 또는 모든 서비스 대기열을 서비스 대기열 그룹에 할당할 수 있습니다. 나열된 서비스 대기열은 선택한 유형과 동일한 서비스 대기열 유형에 속합니다.

기술 매핑 관리

기술 매핑은 서비스 대기열과 에이전트 간에 링크를 제공합니다. 기술 매핑에 할당된 상담원은 일반적으로 동일한 기술을 가집니다.

서비스 대기열을 지원하도록 상담원의 일정을 지정하려면 해당 상담원을 서비스 대기열과 연결된 기술 매핑 또는 다중 기술 그룹에 할당해야 합니다. 둘 이상의 기술 매핑에 상담원을 할당할 수 있습니다.

중요 : 기술 매핑 또는 다중 기술 그룹에 할당되지 않은 상담원은 예약할 수 없습니다.

참고: WFM는 동기화된 ACD에서 서비스 대기열 정보를 가져올 때 자동으로 각 서비스 대기열에 대한 기술 매핑을 일대일로 만듭니다. 기술 매핑의 이름은 동일합니다 를 서비스 대기열로 만들고 서비스 대기열이 자동으로 할당됩니다. 동기화는 한 번만 발생합니다. 기술 매핑을 삭제하면 다음에 동기화가 발생할 때 다시 생성되지 않습니다.

기술 매핑에 할당된 서비스 대기열에 우선 순위가 지정됩니다. 이렇게 하면 WFM에서 상담원이 여러 서비스 대기열에 할당될 때 일정 충돌을 해결할 수 있습니다. 상담원은 우선 순위가 가장 높은 서비스 대기열에 먼저 배치됩니다.

예: 두 개의 서비스 대기열을 지원할 상담원을 지정하고 각 서비스 대기열에 우선 순위를 할당합니다. WFM에서 두 서비스 대기열에 대한 일정을 생성하고 상담원이 부족하여 각 서비스 대기열에 대한 모든 예측 요구 사항을 지원할 수 없는 경우 서비스 대기열에 할당된 우선순위 값을 비교합니다. 그런 다음 WFM은 우선순위가 가장 높은 서비스 대기열의 상담원을 먼저 예약합니다. 서비스 대기열에 둘 이상의 기술 매핑 또는 다중 기술 그룹이 있는 경우 더 높은 기술 매핑이나 다중 기술 그룹 우선 순위에 연결된 상담원이 더 낮은 기술 매핑이나 다중 기술 그룹 우선 순위에 연결된 상담원보다 먼저 예약됩니다.

필드 설명

기술 매핑 페이지를 사용하여 기술 매핑을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

참고: ACD와 동기화되는 환경에서는 WFM에서 만든 새 기술 매핑이 ACD에 다시 추가되지 않습니다.

모범 사례 동기화된 기술 매핑을 구성할 때 이름을 변경하여 서비스 대기열과 구분하십시오. 기술 매핑은 삭제하지 마십시오. 기술 매핑을 삭제하면 모든 기록 관련된 데이터가 손실됩니다.

기술 매핑 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
기술 매핑 이름	기술 매핑의 고유한 이름입니다.
서비스 대기열	기술 매핑에 할당된 서비스 대기열입니다.
우선 순위	선택한 서비스 대기열의 우선 순위는 0부터 999까지이며, 0이 가장 높은 우선 순위입니다. 이 우선 순위를 사용하면 WFM에서 상담원이 여러 서비스 대기열에 할당될 때 일정 충돌을 해결할 수 있습니다.
상담원	기술 매핑에 할당된 상담원입니다. 할당된 서비스 대기열에 대해 할당된 상담원의 일정을 지정할 수 있습니다.

다중 기술 그룹 관리

다중 기술 그룹은 같은 기간 동안 여러 서비스 대기열을 지원하도록 상담원의 일정을 지정하는 데 사용됩니다. 다중 기술 그룹은 여러 서비스 대기열로 구성됩니다. 각 서비스 대기열은 다중 기술 그룹 내에서 상담원이 해당 서비스 대기열을 지원하는 데 보낸 시간을 나타내기 위해 백분율로 가중치가 부여됩니다.

다중 기술 그룹에 대한 일정 상담사는 예약된 상담원 및 예약된 서비스 수준 등의 계산에 반영됩니다. 상담원이 여러 서비스 대기열에서 시간을 분할하기 때문에 백분율로 각 서비스 대기열에 대한 상담원의 기여도가 이러한 계산에 반영됩니다.

필드 설명

다중 기술 그룹 페이지를 사용하여 다중 기술 그룹을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

모범 사례 다중 기술 그룹을 삭제하지 마십시오. 다중 기술 그룹을 삭제하면 해당 그룹과 연결된 모든 상담원 일정도 삭제됩니다.

아래에서는 기존 다중 기술 그룹을 편집 또는 삭제하거나 새 다중 기술 그룹을 만들 때 다중 기술 그룹 페이지에 표시되는 필드를 설명합니다.

필드	설명
활동 메타데이터	(선택 사항) 기본 메타데이터 값을 기본값에 할당하거나 기본값을 제거합니다. 다음 활동의 일부 또는 전부에 대한 메타데이터 값: ■ 서비스 중 ■ 시간외 근무 ■ 닫힌 서비스 메타데이터 값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요.
상담원	다중 기술 그룹에 할당할 수 있는 상담원입니다. 기본 또는 고급 필터를 사용하여 상담사를 검색할 수 있고 다중 기술 그룹에 한 명, 여러 명 또는 모든 상담사를 할당할 수 있습니다. 참고: 상담원은 하나의 다중 기술 그룹에만 속할 수 있습니다. 다중 기술 그룹에 상담원을 할당하면 자동으로 제거됩니다 해당 상담원에 대한 이전의 다중 기술 그룹 할당 상담원이 다른 다중 기술 그룹에 속하거나 이전에 할당된 다중 기술 그룹에서 제거된 경우 경고가 표시되지 않습니다.
컬러	일정에서 이 다중 기술 그룹을 나타내는 색입니다.
다중 기술 그룹 이름	다중 기술 그룹의 이름입니다.
서비스 대기열	다중 기술 그룹에 할당할 수 있는 서비스 대기열입니다. 당신은 할 수 있어요 다중 기술 그룹에 한 개, 여러 개 또는 모든 서비스 대기열을 할당합니다. 각 서비스 대기열에 가중치(백분율)를 할당해야 합니다. 가중치는 이 다중 기술 그룹에 할당된 상담원이 해당 서비스 대기열을 지원하는 데 소비하는 시간의 비율입니다. 가중치는 합계가 100%여야 합니다. 참고: 서비스 대기열이 삭제되었거나 "이 서비스 대기열에 대한 예측 또는 일정 생성 안 함" 확인란이 선택되어 있는 경우, 가중치는 다중 기술 그룹의 다른 서비스 대기열에 자동으로 재배포되지 않습니다.

서비스 대기열 휴업일 관리

[서비스 대기열 휴업일] 페이지를 사용하면 서비스 대기열이 닫혀 고객 연결을 처리할 수 없는 날짜를 지정할 수 있습니다. 일반적인 휴업일은 공휴일입니다.

서비스 대기열이 정기적으로 닫히는 날에는 휴업 날짜를 사용하지 않아야 합니다. 예를 들어, 서비스 대기열은 월요일부터 금요일까지 영업하고 토요일과 일요일에는 휴무일 수 있습니다. 이는 영업 시간 및 마감 시간 섹션의 서비스 대기열 페이지에서 보다 적절하게 구성됩니다(서비스 대기열 관리 참조).

WFM에서는 달리 구성되지 않는 한 모든 서비스 대기열이 연중 매일 열려 있는 것으로 간주됩니다.

서비스 대기열의 경우 휴업일이 해마다 같거나 여러 서비스 대기열의 경우 휴업일이 동일한 경우 하나의 서비스 대기열에 대해 휴업일을 구성한 다음 다른 연도 및 다른 서비스 대기열에 복사할 수 있습니다.

> 참고: 휴무일을 지정하면 해당 날짜에 대한 예측이 연결 0으로 변경됩니다. 그러나 해당 날짜에 대해 이미 생성된 일정에는 영향을 미치지 않습니다. 상담원이 다음 작업을 수행하도록 예약된 경우
> 휴업일로 지정된 날은 해당 날짜로 예약된 상태로 유지됩니다. 이 상황에 대한 해결 방법은 예외를 만들어 해당 날짜의 서비스 대기열에 할당하는 것입니다. 예측이 생성된 후 날짜가 종료된 것으로 지정된 경우 Schedule 서비스는 예측에 양수 값이 표시되더라도 해당 날짜에 대한 예측을 0으로 처리합니다.

모범 사례: 적어도 일 년에 한 번 서비스 대기열의 마감 날짜를 업데이트합니다.

휴업일 복사

서비스 대기열에 대해 휴업일을 구성하고 레코드를 저장했으면 해당 휴업일을 동일한 서비스 대기열에 대해 다른 연도로 복사하거나 다른 서비스 대기열에 대해 임의의 연도로 복사할 수 있습니다.

서비스 대기열의 마감 날짜를 다른 연도로 복사

1. 서비스 큐 **에 마감 날짜 복사를 선택합니다**.
2. 복사할 서비스 대기열과 휴업 날짜가 포함된 연도를 선택합니다. 복사될 날짜가 지정된 휴업 날짜 **창에 나타납니다** .
3. **복사 위치** 섹션에서 1단계에서 선택한 것과 동일한 서비스 대기열을 선택한 다음 대상 연도를 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

서비스 대기열의 마감일을 다른 서비스 대기열에 복사

필드 서비스 큐 **에 마감 날짜 복사를 선택합니다.**

2. 복사할 서비스 대기열과 휴업 날짜가 포함된 연도를 선택합니다.

3. 대상 서비스 대기열과 대상 연도를 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

필드 설명

서비스 대기열 휴업일 페이지를 사용하여 휴업일을 작성, 편집, 제거 및 복사할 수

있습니다. 서비스 대기열에 휴업일을 지정할 때 페이지에 있는 필드는 아래에

필드	설명
지정된 휴업일	마감일을 지정하는 데 사용할 수 있는 달력입니다.
서비스 대기열	마감 날짜를 할당할 서비스 대기열입니다.
년	휴업 날짜를 할당할 연도입니다.

영업 종료 날짜를 서비스 대기열에 복사하는 경우 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
지정된 휴업일	(읽기 전용) 복사할 마감 날짜입니다.
대기열에 복사	마감 날짜를 복사할 서비스 대기열입니다. 연도에
복사	마감 날짜를 복사할 연도입니다.
서비스 대기열	마감 날짜를 복사할 서비스 대기열입니다.
년	복사 마감 날짜가 있는 연도입니다.

축소 구성

컨택 센터 축소는 예약되지 않은 활동으로 인해 컨택 센터에서 손실되는 시간입니다. 축소 사유로는 상담원이 정상 일정 동안 고객을 도울 수 없는 광범위한 이벤트가 포함됩니다. 평가 중인 기간과 현재 예약된 항목에 따라 축소 이벤트에는 휴가, 모임, 프로젝트, 병가 및 교육이 포함될 수 있습니다.

축소 비율은 일정을 실행할 때 이를 고려하기 위해 사용됩니다. 축소 비율이 적용되면 일정은 각 간격에 대해 구성한 축소 비율만큼 서비스 대기열의 인력을 과다하게 만듭니다.

일정이 실행될 때 근무할 수 있는 상담원 수는 일반적으로 미래 날짜에 출근하여 근무할 수 있는 실제 상담원 수와 같지 않습니다. 이는 이러한 상담원이 더 이상 근무할 수 없게 하는 예측 가능 및 예측 불가능한 활동으로 인한 것입니다. 두 숫자의 백분율 차이가 축소 비율입니다.

> 예 9월 1일에 일정이 9월 21일에 시작되는 주에 실행됩니다. 8월 31일에 상담원 A, B 및 C가 9월 23일에 대한 휴가 요청을 제출했습니다. 상담원 A의 요청만 승인되었습니다.
> 일정이 실행되기 전인 9월 1일이므로 상담원 A는 해당 날짜에 근무할 수 없는 것으로 간주됩니다. 상담원 B와 상담원 C의 휴가 요청은 9월 3일까지 승인되지 않았으므로 일정이 실행될 때 휴가 요청이 보류 상태였지만 9월 23일에 근무하도록 예약되었습니다. 이러한 요청이 9월 3일에 승인되면 9월 23일에 근무하도록 예약된 상담원 수는 2명이 줄어듭니다.

축소 기능을 사용하면 현재 주와 이후 최대 11주(총 12주) 동안의 간격별 축소 비율을 구성할 수 있습니다. 매주 축소 비율은 일정 주가 현재 일에 가까워지면 줄어듭니다. 이는 사용 가능한 상담자 풀에서 상담사를 제거하는 활동(예: 휴가)이 일정에 추가되기 때문이며, 매주 동일한 축소 양을 허용할 필요는 없습니다. 일정의 주에 가까워질수록 예약 가능한 상담원 수가 더 정확해집니다.

축소 주당 축소 범주는 10개로 제한되지만 연결 센터에 적합한 축소 범주는 무제한으로 만들 수 있습니다. 축소 주에서는 요일별 간격별 축소 비율을 자세히 설명합니다. 축소 주를 무제한으로 만들 수 있습니다. 그런 다음 축소 시나리오를 만들 수 있습니다. 축소 시나리오는 특정 서비스 대기열에 대해 현재 주부터 향후 최대 11주까지 축소 주 수를 순서대로 적용합니다.

축소 범주 관리

축소 범주는 상담원이 근무 중에 연결을 처리할 수 없는 이유를 정의합니다. 축소 범주 페이지를 사용하여 축소 범주를 무제한으로 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.

그런 다음 최대 10개의 축소 범주를 축소 주와 연결할 수 있으며(축소 주 관리 참조) 축소 시나리오에 최대 12개의 축소 주를 할당할 수 있습니다(축소 시나리오 관리 참조).

새 축소 범주 만들기

1. 새 축소 범주 **만들기 옵션을**선택합니다.
2. 새 범주에 대한 고유한 이름을 입력합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

기존 축소 범주 편집 또는 삭제

1. 기존 축소 범주 **편집 또는 삭제 옵션을**선택합니다.
2. Select Shrinkage Category (축소 범주 선택)에서 편집하거나 삭제할 축소 범주를 **선택합니다.** 드롭다운 목록.
3. 필요에 따라 축소 범주를 편집한 다음 저장을 클릭하거나 **삭제하려면 [삭제]**를 클릭합니다 **.**

축소 주 관리

축소 주는 각 요일에 대해 30분 간격에 적용되는 축소 범주 및 축소 비율을 지정합니다. 주당 하루에 최대 10개의 축소 범주를 할당할 수 있습니다.

축소 주 페이지를 사용하여 축소 주를 무제한으로 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 기존 축소 주를 복사하여 다른 이름으로 저장할 수도 있습니다. 복사 기능을 사용하는 한 가지 이유는 새 축소 주가 기존 축소 주와 거의 동일하고 기존 주를 약간만 수정하면 올바르게 구성할 수 있기 때문입니다.

새 축소 주 만들기

1. 새 축소 주 **만들기 옵션을**선택합니다.
2. 축소 주의 고유한 이름을 입력합니다.
3. 요일 선택 섹션에서 요일을 선택합니다.

   > 참고 여러 요일의 축소가 동일한 경우 Ctrl+클릭을 사용하여 해당 요일을 선택할 수 있습니다. 구성하는 축소 범주와 축소 비율은 다음과 같습니다
   > 매일 동시에 적용됩니다.

4. 사용 가능한 축소 범주 창에서 최대 10개의 축소 범주를 선택하고 오른쪽 화살표를 사용하여 할당됨 창으로 이동합니다.

   선택한 각 축소 범주는 간격 테이블에 열로 추가됩니다.

5. 축소를 적용할 각 30분 간격에 대해 해당 축소 범주 열의 셀을 두 번 클릭하고 1-99 사이의 백분율 값을 입력합니다.

   > 참고: 개별 테이블 셀의 값은 99%보다 클 수 없으며 총 간격 행은 99%를 초과할 수 없습니다.

6. 다른 요일을 선택하고 원하는 모든 요일을 구성할 때까지 해당 요일에 대한 축소 범주 및 백분율을 구성합니다. 모든 요일에 대해 축소를 구성할 필요는 없습니다.
7. 저장을 클릭합니다 .

기존 축소 주 편집 또는 삭제

1. 기존 축소 주 편집 또는 삭제 옵션을 **선택합니다**.
2. 이름 **드롭다운 목록에서 편집하거나 삭제할 축소 주를** 선택합니다.
3. 필요에 따라 축소 주를 편집한 다음 저장을 **클릭하거나**삭제 **하려면 삭제를 클릭합니다** .

기존 축소 주 복사

1. 축소 주 **복사 옵션을**선택합니다.
2. 축소 주 드롭다운 목록에서 복사할 기존 축소 주 **를** 선택합니다.
3. 이름 **필드에 새 축소 주의** 고유한 이름을 입력합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

축소 시나리오 관리

축소 시나리오는 예측이 실행될 때 적용됩니다. 축소 시나리오는 예측이 실행될 때 선택한 서비스 대기열에 적용되는 지정된 순서(현재 주 또는 다음 주 0부터 이후 12주 또는 주 번호 11까지)로 최대 12주의 축소 주로 구성됩니다.

축소 시나리오 페이지를 사용하여 축소 시나리오를 작성, 편집 또는 삭제할 수 있습니다.

새 축소 시나리오 만들기

1. 새 축소 시나리오 **만들기 옵션을**선택합니다.
2. [이름 **] 필드에 시나리오의** 고유한 이름을 입력합니다.
3. 이 시나리오에 대한 축소 주를 사용 가능 창에서 할당됨 창으로 이동하여 선택합니다. 최대 12주(0-11로 번호가 매겨짐)를 할당할 수 있으며 주 0이 현재 주입니다. 번호가 매겨진 목록에서 다른 위치를 차지하는 주를 사용하여 동일한 축소 주를 여러 번 할당할 수 있습니다. 주에 예상 축소가 없는 경우 축소 **없음 주를** 할당합니다.

   참고: 예측이 12주보다 긴 기간인 경우 축소 주 번호 11이 예측 기간의 잔액에 적용됩니다.

   본보기

   다음은 축소 주를 할당하는 방법에 대한 그림입니다. 일부 축소 주가 반복되며 0주차에는 축소가 예상되지 않습니다.

할당	주 번호
수축 없음	0
축소 주 B	1
수축 F 주	2
수축 주 G	3
축소 주 A	4
수축 주 C	5
축소 주 N	6
축소 주 M	7
축소 Z주	8
수축 주 K	9
축소 주 A	10
축소 주 D	11

4. 예측 시 이 축소 시나리오를 사용할 서비스 대기열을 선택합니다.

   참고: 이 축소 시나리오는 선택한 서비스 대기열에 대한 기본 시나리오이지만 예측을 요청할 때 다른 시나리오로 기본값을 재정의할 수 있습니다. A
   서비스 대기열은 하나의 축소 시나리오에만 할당할 수 있습니다. 서비스 큐를 두 번째 축소 시나리오에 할당하면 서비스 큐가 첫 번째 축소 시나리오에서 자동으로 할당 취소됩니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

기존 축소 시나리오 편집 또는 삭제

1. 기존 축소 시나리오 **편집 또는 삭제 옵션을**선택합니다.
2. 축소 시나리오 드롭다운 목록에서 **편집하거나 삭제할 축소 시나리오를** 선택합니다.
3. 필요에 따라 축소 시나리오를 편집한 다음 저장을 **클릭하거나**삭제 **하려면 삭제를 클릭합니다** .

상담원 일정 관리

애플리케이션 관리의 일정 관리 섹션에 있는 페이지를 사용하여 상담원 일정을 관리할 수 있습니다.

인적 자원 관리 시스템과 통합

인적 자원 관리 시스템(HRMS)과 WFM 간의 통합을 활성화하고 사용자 휴가 데이터를 WFM에서 HRMS로 내보낼 시간을 선택할 수 있습니다.

모범 사례 : HRMS를 *WFM와 통합하기 전에 데이터 가져오기 참조 안내서*를 참조하십시오.

인적 자원 관리 시스템을 WFM와 통합하면 다음과 같이 데이터가 교환됩니다. 이러한 방식으로 휴가 정보에는 각 휴가 유형에 대한 현재 정보가 포함됩니다.

- 휴가 계획은 Webex WFO에서 GIS 파일을 사용할 수 있을 때마다 하루 종일 HRMS에서 WFM로 가져옵니다. HRMS 데이터를 Webex WFO로 가져오는 경우에 대한 자세한 내용은 Webex WFO 데이터 가져오기/내보내기 참조 안내서 를 참조하십시오.
- 상담원이 사용한 휴가 시간은 이 페이지에 구성된 시간에 하루에 한 번 WFM에서 HRMS로 내보내집니다. 같은 날에 여러 번 내보내기는 지원되지 않습니다.

참고: HRMS에서 휴가 계획을 가져오려면 모든 상담원에게 정규 근무 기준(FTE) 프로필을 할당해야 합니다. 자세한 내용은 풀타임에 상응하는 프로필 관리를 참조하세요 .

참고: 가져오기 파일에 Webex WFO에 없는 상담원 및 휴가 유형이 포함된 경우 가져오는 동안 해당 레코드를 건너뜁니다. 건너뛴 레코드는 가져오기 로그에 나열됩니다.

인적 자원 관리 시스템(HRMS) 통합을 사용하는 시스템의 경우, 휴가 계획 정보는 인적 자원 관리(HRMS)를 사용하여 구성됩니다. 인적 자원 관리 시스템(HRMS)이 통합되지 않은 시스템은 휴가 계획 페이지에서 생성된 휴가 계획을 사용합니다(휴가 계획 관리 참조).

절차

인적 자원 관리 시스템 통합 활성화

- **WFM** 와 HRMS 통합 활성화 확인란을 선택합니다.

WFM 휴가 데이터를 HRMS로 내보낼 시점 구성

- **내보내기 시간** 필드에 사용자 휴가 데이터를 WFM에서 HRMS로 내보낼 시간을 입력합니다.

> 알림: 초기 구성 후 이 시간을 변경하면 24시간 동안 적용되지 않습니다.

파일 세부 정보 가져오기

다음 표에는 HRMS에서 WFM(으)로 보낸 가져오기 파일의 세부 정보가 나와 있습니다.

> 중요 가져오기 파일에는 모든 열 헤더가 있어야 합니다. 해당 열에 대한 데이터가 없어도 마찬가지입니다. 열 머리글이 없으면 가져오기가 실패합니다.

요소	설명
파일 위치	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<테넌트>
파일 이름	VacationHours_From_HRMS
파일 헤더	인적 자원 관리 날짜에서 휴가 날짜: <날짜>
열 머리글	로그인 데이터는 선택 사항입니다. 사용자가 Webex WFO에 로그인할 때 입력하는 이메일 주소입니다. Login 및 employeeId는 개별적으로 선택 사항이지만 이 두 열 중 하나 이상에 데이터를 포함해야 합니다. 그렇지 않으면 데이터 가져오기 파일이 처리되지 않습니다. vacationTypeLabel 필요한 데이터. 모든 행에서 vacationTypeLabel에 입력된 데이터 값은 Webex WFO(응용 프로그램 관리 > 휴가 계획 > 휴가 유형)에 구성된 휴가 유형 이름과 정확히 일치해야 합니다. 이 값에는 쉼표를 사용할 수 없습니다. 이용 가능시간 필요한 데이터. 상담원이 사용할 수 있는 휴가 시간입니다. 총 획득 시간

요소	설명
	데이터는 선택 사항입니다. 상담원이 한 해 동안 벌어들인 총 휴가 시간입니다. totalEarnedHours 필드(선택 사항)가 파일에 포함되지 않은 경우 Webex WFO는 기본적으로 해당 값을 0으로 설정하고 기존 값을 덮어씁니다. 따라서 상담원에 사용된 시간을 계산할 때 음수 값이 될 수 있습니다. 필드가 파일에 포함되어 있는 경우 입력한 값은 9999를 초과할 수 없습니다. 직원 ID 데이터는 선택 사항입니다. Login 및 employeeId는 개별적으로 선택 사항이지만 이 두 열 중 하나 이상에 데이터를 포함해야 합니다. 그렇지 않으면 데이터 가져오기 파일이 처리되지 않습니다.

다음은 가져오기 파일의 예입니다.

HRMS 날짜에서 휴가: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,휴가,120,120,betty.adams
```

참고: 데이터 요소는 소수점 오른쪽의 2자리로 제한됩니다. 2자리수를 초과하는 경우 값을 가져오기 전에 2자리로 반올림됩니다. 레코드의 오류가 로그에 기록됩니다.
파일.
HRMS 가져오기 데이터의 일부인 쉼표를 파일 구분 기호가 아닌 리터럴로 처리하려면 백슬래시(예: "3\,000")로 이스케이프해야 합니다.

파일 세부 정보 내보내기

다음 표에는 WFM에서 HRMS로 보낸 내보내기 파일의 세부 정보가 표시되어 있습니다.

요소	설명
파일 위치	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<테넌트 이름>
파일 이름	vacation_<날짜>_WFM

요소	설명
파일 헤더	WFM DATE에서 휴가: <DATE>
열 머리글	로그 인 날짜 vacationTypeLabel usedHours, requestedhours, approvedHours, employeeId acdId

- 가져오기 파일을 통해 휴가 계획이 있는 모든 상담원(가져오기 파일 세부 정보 참조)이 내보내기 파일에 포함됩니다.
- 지난 7일 동안 사용된 시간이 있는 날짜만 각 상담원의 내보내기에 포함됩니다.
- 날짜에서 하나 이상의 휴가 유형에 대해 상담원에 대해 시간을 사용한 경우 해당 날짜에 시간이 사용되지 않았더라도 모든 휴가 유형이 파일에 표시됩니다. 이 경우 usedHours 필드는 대시(
  —).
- requestedHours 및 approvedHours 필드는 각 상담원에 대해 보고되는 마지막 날짜에만 표시됩니다. 이러한 값은 미래의 모든 날짜에 대한 합계이므로 특정 날짜에 연결되지 않습니다.
- 상담원에게 7일 동안의 휴가 유형에 사용된 시간이 하나도 없는 경우 각 휴가 유형에 대해 어제에 대한 날짜 행이 삽입되고 requestedHours 및 approvedHours가 여기에 보고됩니다.

출력 내보내기 파일에는 각 휴가 유형에 대한 다음이 포함됩니다.

- 사용된 시간: 행의 날짜에 사용된 시간입니다. 이 값은 해당 날짜에 대한 상담원의 일정에서 휴가 유형 예외 기간에 기반합니다. 휴가 유형 예외는 Webex WFO 휴가 유형 페이지(애플리케이션 관리 > 휴가 계획 > 휴가 유형)에서 구성됩니다.
- 요청된 시간: 현재 시간에 보류 중이며 아직 승인되지 않은 총 시간입니다.
- 승인된 시간: 승인된 총 시간입니다. 부분 일 요청의 경우 요청 기간이 사용됩니다. 종일 요청의 경우 기간은 Webex WFO 정규 근무 기준 프로필 페이지(애플리케이션 관리 > 휴가

계획 > 정규 근무 기준 프로필)에 구성된 상담원의 정규 근무 기준 프로필에 정의된 대로 최소 주당 근무 시간 ÷ 5로 계산됩니다.

다음은 내보내기 파일의 예입니다.

WFM 날짜부터 휴가: 2018-04-20

로그인, 날짜, vacationTypeLabel, usedHours, requestedHours, approvedHours, employeeId, acdId

smithj@example.com,2018-04-13,플로팅 홀리데이, 8.0,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,플로팅 홀리데이,-,-,-,john.smith,2

smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2

jonest@example.com,2018-04-14,휴가,4.0,-,-,teri.jones,1

jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1

adamsb@example.com,2018-04-19,휴가,-,-,-,teri.jones,1

이 예에서 휴가 시간은 다음과 같이 보고됩니다.

종업원	휴가 시간 사용
스미스J	▪ 4월 13일 임시 공휴일 8시간을 이용했습니다. ▪ 4 월 15 일에 8 시간의 휴가를 사용했습니다. ▪ 4월 20일 또는 그 이후에 승인 대기 중인 16시간의 휴가 요청이 있습니다. ▪ 4월 20일 또는 그 이후에 승인된 8시간의 휴가 요청이 있습니다. ▪ 4월 20일 또는 그 이후에 임시 공휴일에 대해 승인되었거나 보류 중인 요청이 없습니다.
조네스트	▪ 4월 14일 방학 4시간을 이용했습니다. ▪ 4 월 15 일에 8 시간의 휴가를 사용했습니다. ▪ 4월 20일 또는 그 이후에 임시 공휴일에 대해 승인되었거나 보류 중인 요청이 없습니다.
아담스비	▪ 4 월 13 일부터 7 일 동안 사용 시간이 없습니다. ▪ 4월 20일 또는 그 이후에 임시 공휴일에 대해 승인되었거나 보류 중인 요청이 없습니다.

일정이 해제되는 시점 사용자 지정

기본적으로 상담원 일정은 전역 설정: 상담원 일정에 표시되는 주 수를 기준으로 표시됩니다. Schedule

Release Profiles 페이지를 사용하여 개별 날짜 범위 및 상담원에 대한 예약 릴리스 주기를 조정할 수 있습니다.

일정 릴리스 프로필은 기본 일정 릴리스를 재정의하며 하나 이상의 날짜 범위에 대한 사전 일정 가시성을 지연 및/또는 제공하는 데 사용할 수 있습니다. 일정 릴리스 프로파일에 지정되지 않은 날짜의 일정은 기본 전역 설정인 상담원 일정에 표시되는 주 수에 따라 계속 표시됩니다.

예약 릴리스 프로필 만들기 및 할당

1. 일정 릴리스 프로파일의 고유한 이름을 입력합니다.
2. Manage Schedule Release Dates(일정 릴리스 날짜 관리)에서 Add Date(날짜 **추가)를 클릭합니다**.
   a. 일정 표시 유형을 조정할 날짜 범위의 시작 날짜 및 종료 날짜를 입력합니다.
   b. 지정한 날짜 범위의 일정을 해제할 릴리스 날짜를 입력합니다.

   참고: 일정 릴리스 프로필에는 별도의 릴리스 날짜가 있는 여러 날짜 범위가 포함될 수 있습니다.
3. [상담원 할당]에서 이 일정 릴리스 프로파일에 할당할 상담원을 한 명 이상 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

   예 : 오늘이 11월 1일이고 전역 설정: 상담원 일정에 표시되는 주 수가 6주로 설정된 경우 11월 1일부터 12월 12일까지의 상담원 일정은 기본적으로 표시됩니다. 상담원에게 12월 18일부터 31일까지의 사전 일정 가시성을 제공하려면 시작 날짜가 2016-12-18이고 종료 날짜가 예약된 일정 릴리스 프로필을 만듭니다 2016-12-31. 이러한 날짜에 대한 일정을 릴리스할 릴리스 날짜를 설정합니다. 다른 모든 날짜의 일정은 6주 기본값에 따라 계속 표시됩니다.

상담원에게는 일정 릴리스 프로필이 하나만 할당될 수 있으며, 여기에는 개별 릴리스 날짜가 있는 여러 날짜 범위가 포함될 수 있습니다. 상담원에게 할당된 예약 릴리스 프로필(있는 경우)을 확인하거나 사용자 페이지에서 새 예약 릴리스 프로필을 할당할 수 있습니다(사용자 관리 참조).

특정 일정 릴리스 프로필을 새 상담원에게 자동으로 할당하려면 WFM 전역 설정: 릴리스 프로필 예약에서 선택할 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

참고: 일정 표시 유형을 조정하면 상담원이 일정 바꾸기, 일정 승계 또는 멘토링 요청을 요청할 수 있는 기능에 영향을 줄 수 있습니다. 상담원이 이 유형의 요청을 하려면 예약 날짜 (또는 다른 날의 거래 일정인 경우 날짜)은 요청하는 상담원과 응답하는 상담원 모두에게 표시되어야 합니다.

필드 설명

필드	설명
릴리스 프로파일 예약	
Schedule Release Profile(릴리스 프로파일 예약)을 선택합니다.	("기존 일정 릴리스 프로필 편집 또는 삭제"만 해당) 편집할 일정 릴리스 프로파일의 이름입니다.
이름 편집	이 일정 릴리스 프로파일의 고유한 이름입니다.
일정 릴리스 날짜 관리	
시작 날짜	일정 릴리스를 지정할 날짜 범위의 첫 번째 날입니다.
종료 날짜	일정 릴리스를 지정할 날짜 범위의 마지막 날입니다.
공개일	표시된 범위에 대한 일정을 해제하려는 날짜입니다. 날짜의. 이 날짜는 테이블의 각 범위마다 다를 수 있습니다.
날짜 추가	이 일정 릴리스 프로필에 대한 추가 날짜 범위를 만듭니다.
선택한 항목 삭제	테이블에서 선택한 날짜 범위를 제거합니다. 모든 행을 선택하려면 테이블 맨 위에 있는 확인란입니다.
상담사 할당	
사용 가능/할당됨	이 일정 릴리스에 대해 사용 가능한 상담원 및 할당된 상담원 목록입니다 윤곽. 상담원은 한 번에 하나의 예약 릴리스 프로필에만 할당될 수 있습니다.

감독자의 일정 편집 기능 제한

관리자는 여러 가지 이유로 감독자의 상담원 일정 편집 기능을 제한할 수 있습니다. 예를 들어, 슈퍼바이저가 교육을 받고 있지만 아직 일정 편집에 대한 전체 액세스 권한을 가질 수 있을 만큼 경험이 많지 않을 수 있습니다. 일정 편집 규칙 페이지에서는 편집 기능을 관리하는 일정 편집 규칙을 특정 관리자에게 할당할 수 있습니다.

감독자가 다음 작업을 수행하지 못하도록 규칙을 구성할 수 있습니다.

- 활동 삽입 또는 특정 종류의 활동만 삽입
- 거래 일정
- 최적 시간 찾기 기능을 사용하여 일정 변경
- 다양한 유형의 활동(예: 점심 시간이나 휴식 시간)을 지정된 시간(분) 이상 이동
- 일정 최적화 기능을 사용하여 일정 변경
- 예약 기록 및 복원 기능을 사용하여 이전 일정 복원
- 상담원 일정의 예외 또는 프로젝트에 대한 활동 메모 추가, 편집 또는 삭제

> 참고: 일정 편집 규칙은 WFM 관리 및 일정 관리 권한을 무시합니다. 예를 들어 이러한 권한은 기록 예약 및 복원 기능에 대한 액세스 권한을 부여하지만,
> 액세스를 제한하는 규칙을 적용하면, 감독자는 해당 권한을 가지고 있어도 [애플리케이션 관리] 또는 [상담원 일정]에서 해당 기능에 액세스할 수 없습니다.

일정 편집 규칙을 감독자에게 할당하기만 하면 해당 감독자는 사용자가 제한을 설정한 작업을 수행하거나 지정된 시간 이상 활동을 이동할 수 없습니다. 그러나 관리자가 작업을 수행할 수 있도록 허용하되 결과적으로 발생하는 일정 변경이 수동으로 승인될 때까지 지연하는 워크플로를 만들 수 있습니다. 이 작업은 워크플로를 사용하여 수행됩니다.

> 참고: 수동 승인 워크플로의 적용을 받는 수퍼바이저는 사용자 지정 필터링(필터 목록 맨 아래에 있는 사용자 지정 옵션을 사용하여
> 팀, 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹 및 기술 매핑의 조합을 선택하여 [상담원 일정] 페이지를 필터링합니다. 저장 작업은 감독자가 하나의 팀, 서비스 대기열 또는 기술 매핑으로만 페이지를 필터링하는 경우에 작동합니다.

> 참고: 일정 편집 규칙의 적용을 받는 슈퍼바이저가 예외 또는 프로젝트를 편집하면서 동시에 활동 메모를 편집하거나 추가하는 경우,
> 승인하는 슈퍼바이저는 승인을 위해 편집을 봅니다. 편집이 승인되면 메모가 저장되지 않습니다.

워크플로 설정은 선택 사항입니다. 규칙 요구 사항을 충족하는 변경 사항을 적용하기 위해 워크플로가 필요한 것은 아니지만(예를 들어, 휴식 시간이 30분 이하인 슈퍼바이저는 휴식 시간을 15분 이동하도록 허용됨) 워크플로를 설정하면 WFM가 적용 범위와 채용을 확인할 수 있습니다. 이것이 컨택 센터에서 중요한 경우, 일정 편집 규칙과 함께 워크플로를 설정하십시오.

워크플로 만들기

워크플로 페이지(애플리케이션 관리 > 활동 > 워크플로)에서 일정 편집 워크플로를 설정하여 일정 변경에 대한 수동 처리를 승인, 거부 또는 강제할 수 있습니다. 워크플로를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 상담원 요청 처리 자동화를 참조하세요 .

일정 편집 워크플로를 만들 때 다음 옵션을 사용합니다.

- [Schedule Edit] 이벤트를 선택합니다.
- 사용자 할당 섹션에서 적절한 슈퍼바이저를 할당합니다.
- [수동 처리], [승인] 또는 [거부] 작업을 선택합니다.

워크플로는 감독자가 [상담원 일정] 페이지에서 편집한 후 [저장 **]을 클릭하면** 실행됩니다.
워크플로에 대해 선택한 작업이 수동 처리인 경우 일정 편집 관리 페이지에서 관리자나 스케줄러가 수동으로 승인할 때까지 변경 사항이 적용되지 않습니다(슈퍼바이저 의 일정 변경 승인 또는 거부 참조).

일정 편집 규칙 관리

일정 편집 규칙 페이지를 사용하여 일정 편집 규칙을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

새 일정 편집 규칙 만들기

1. **[Create new schedule editing rule**] 옵션을 선택합니다.
2. 규칙의 고유한 이름을 입력합니다.
3. "사용자 실행 금지" 창에서 감독자가 수행하지 못하게 할 활동을 선택합니다. 수퍼바이저가 모든 또는 일부 유형의 새 활동, 거래 일정 및 최적 시간 찾기를 삽입하지 못하게 할 수 있습니다.
4. 일정에서 지정된 시간(분)을 초과하여 감독자가 이동하는 것을 방지하거나 제한할 기존 활동을 선택합니다. 예를 들어, 슈퍼바이저가 일정에서 15분 이상 휴식을 이동하지 못하도록 제한하려면 "보다 큼 큰 휴식 시간"을 선택하고 분 필드에 15 **를 입력합니다** . 수퍼바이저가 휴식 시간을 이동하지 못하게 하려면 분 필드에 0 **을 입력합니다** .
5. [사용 가능] 창에서 관리자를 선택하고 [할당됨] 창으로 이동하여 규칙에 관리자를 할당합니다. 사용 가능 창에는 감독자만 나열됩니다.
6. 저장을 **클릭합니다**.

기존 일정 편집 규칙 편집 또는 삭제

1. **기존 일정 편집 규칙** 편집 또는 삭제 옵션을 선택합니다.
2. 일정 편집 규칙 드롭다운 목록에서 원하는 규칙을 선택하고 다음 중 하나를 수행합니다.
    a. 원하는 대로 규칙을 편집하고 [저장 **]을 클릭합니다**.
    b. 규칙을 삭제하려면 [삭제 **]를 클릭한**다음 [예 **]를 클릭하여** 삭제를 확인합니다.

기록 데이터 작업

애플리케이션 관리의 기록 데이터 섹션에 있는 페이지를 사용하면 기록 데이터를 캡처, 병합 및 편집할 수 있습니다.

기록 데이터 보기 및 편집

기록 데이터 보기 및 편집 페이지를 사용하여 특정 서비스 대기열 및 날짜에 대한 기록 데이터를 표시, 입력 및 편집할 수 있습니다.

> 메모
> 모든 기록 데이터는 조직의 기본 시간대로 표시되며, 이 시간대는 기록 데이터 테이블의 맨 위에 표시됩니다. 내역 데이터는 선택한 서비스 대기열에 대해 구성된 시간대로 표시되지 않습니다.
>
> Webex WFO는 분포를 생성할 때 기록 데이터를 적절한 시간대로 변환합니다.

WFM에서는 분포, 예측 및 일정을 생성하고 통계를 계산하기 위해 과거 데이터가 필요합니다. 과거 데이터가 정확할수록 예측 및 일정이 더 정확해집니다. 그러나 서비스 대기열에 대한 기록 데이터가 불완전하거나 부정확하거나 완전히 누락된 경우가 있습니다. 이 경우 누락된 데이터를 수동으로 입력하거나 부정확한 기존 데이터를 편집할 수 있습니다.

기록 데이터를 편집하거나 입력해야 하는 이유는 다음과 같습니다.

- 시스템 또는 네트워크 문제로 인해 부정확한 데이터를 수정하려면
- 마케팅 캠페인과 같이 드물게 발생하는 이벤트로 인해 비정상적인 데이터를 조정하는 것입니다.
- 연결 건수는 정상이지만 시스템 또는 네트워크가 중단되어 데이터가 캡처되지 않은 경우 누락된 데이터를 입력하려면
- 기록 데이터를 사용할 수 없거나 누락된 경우(예: WFM를 처음 설치할 때) 데이터를 만들려면
- 비대화형 서비스 대기열(예: 전자 메일 및 소셜 미디어를 처리하는 대기열)에 대한 예측 및 예약 지원

메모

일반 인터페이스 서비스(GIS) API을 사용하여 ACD의 기록 데이터를 WFM 데이터베이스에 추가할 수도 있습니다. GIS API는 WFM의 일부이며 작동하기 위해 별도의 설치나 실행 파일이 필요하지 않습니다. 자세한 내용은 Data Import Reference Guide 를 참조하십시오.

Avaya ACD,가 있는 경우 디렉터리 번호(DNS)에 대한 내역 데이터를 볼 수도 있습니다. 그러나 WFM의 DN 데이터는 편집할 수 없습니다.

기록 데이터 매개 변수를 완료하면 요청된 데이터(있는 경우)가 포함된 테이블이 표시됩니다. 서비스 대기열에 대한 데이터가 없으면 해당 서비스 대기열에 대한 데이터와 간격 확대/축소 수준에서 특정 날짜에 대한 데이터를 입력할 수 있습니다.

표준 Windows용 바로가기 키를 사용하여 표에 데이터를 복사하고 붙여넣을 수 있습니다.

- 마우스로 클릭하고 드래그하여 표 또는 스프레드시트에서 특정 행과 열을 선택하거나 Ctrl+A를 눌러 전체 표 또는 스프레드시트를 선택합니다.
- Ctrl+C를 사용하여 선택한 셀을 Tab 구분 값(TSV) 또는 쉼표로 구분된 값(CSV) 형식으로 클립보드에 복사합니다. 이 작업을 수행하면 테이블 내에서 데이터를 복사하는 경우 편집 가능한 열과 읽기 전용 열을 모두 복사합니다.
- Ctrl+V를 사용하여 클립보드 내용을 표의 셀 안에 붙여넣을 수 있습니다. 구체적으로 몇몇 셀을 지정하여 붙여넣을 수도 있고, 붙여넣은 데이터의 상단 왼쪽 모서리가 되는 셀을 선택해도 됩니다. 데이터가 선택한 셀 안에 붙여넣어집니다. 다만 선택한 열이 읽기 전용인 경우는 예외입니다. 읽기 전용 열에는 복사한 데이터를 붙여넣을 수 없습니다. 복사한 데이터가 선택한 붙여넣기 영역 안에 들어가지 않을 정도로 큰 경우, 붙여넣기 기능이 선택을 확장하여 클립보드에서의 데이터 크기에 맞춥니다. 예를 들어, 사용자가 2 × 2 영역을 선택했지만 클립보드의 데이터가 3 × 3인 경우 3 × 3으로 붙여넣게 됩니다. 붙여넣은 데이터가 표에서 강조 표시됩니다.

필드 설명

필드	설명
서비스 대기열	기록 데이터를 보거나 편집할 서비스 대기열입니다.
디렉토리 번호	(Avaya ACD 전용) 보려는 디렉터리 번호입니다 데이터.
확대/축소 수준	데이터를 보는 데 사용할 세부 정보 수준입니다. 선택 사항은 다음과 같습니다. ■ I - 간격별

필드	설명
	▪ D - 일별 ▪ W - 주별 ▪ M - 월별 ▪ Y - 연도별 알림: 데이터는 간격 확대/축소 수준에서만 편집할 수 있습니다.
날짜	기록 데이터를 보거나 편집할 날짜입니다. 간격 확대/축소 수준을 선택한 경우에만 나타납니다.
시작 날짜/종료 날짜	보거나 편집할 기간의 시작/종료 날짜 기록 데이터. [일], [주], [월] 또는 [년] 확대/축소 수준을 선택한 경우에만 나타납니다. 참고 매주 또는 매월 수준에서 롤업된 데이터를 볼 때 표시되는 데이터는 구성된 시작 날짜를 기준으로 합니다. 선택한 날짜가 속하는 주입니다. 따라서 구성된 시작 요일이 월요일인 경우 수요일부터 수요일까지의 날짜 범위를 선택하면 월요일부터 월요일까지의 합계가 데이터가 표시됩니다.

내역 데이터 테이블 필드

내역 데이터 테이블의 필드는 아래에 설명되어 있습니다. 표는 대화식 서비스 대기열과 비대화식 서비스 대기열 모두에 대한 필드의 정의를 보여줍니다.

대화형 및 비대화형 서비스 대기열에 대한 자세한 내용은 서비스 대기열 유형 관리를 참조하십시오.

필드	설명
제공된 연결	통화 도중 서비스 대기열로 라우팅된 ACD 통화/연락처 수입니다. 간.
처리한 컨텍 수	해당 기간 동안 상담원이 완료한 ACD 통화/연결 수입니다. 간.

필드	설명
취소된 연결	해당 간격 동안 서비스 대기열로 라우팅된 ACD 통화 수입니다 통화가 취소되었습니다(발신자가 대기열에 있거나 상담원 전화벨이 울리는 중에 전화를 끊음). 통화는 발신자가 전화를 끊은 간격 동안 계산됩니다.
응답된 연결	도중 서비스 대기열에서 응답한 ACD 통화/연락처 수입니다 간격입니다. 통화는 상담원이 통화에 응답한 구간에서 계산에 포함됩니다.
총 응답 시간	모든 통화/연락처가 대기열에 있었던 시간 및 간격에 응답했습니다.
평균 대화 시간	▪ 대화형 서비스 대기열—평균 소요 시간 해당 간격 동안 처리된 모든 통화에 대해 통화 중 및 보류입니다. ▪ 비대화형 서비스 대기열—해당 간격 동안 처리된 모든 문의에 대해 각 문의에 대한 작업에 소요된 평균 시간입니다.
평균 작업 시간	모든 연결의 각 연락처에 대한 평균 연결 후 작업량 간격 내에 처리됩니다.
서비스 수준 백분율	에 대한 서비스 수준 목표를 충족한 연결 비율입니다. 간.
대기열의 최대 연결 수	해당 날짜에 서비스 대기열에 있는 최대 연결 수입니다.

기록 데이터 병합

기록 데이터 병합 요청 페이지를 사용하여 가상 서비스 대기열의 서비스 대기열이 가상 서비스 대기열에 추가되기 전에 개별적으로 수집한 기록 데이터를 병합할 수 있습니다.

가상 서비스 큐는 구성 요소 서비스 큐를 만든 후 해당 큐에서 기록 데이터를 수집하기 시작하므로 다음 상황에서만 기록 데이터 요청을 제출하면 됩니다.

- 구성 요소 서비스 큐는 가상 서비스 큐에 추가하기 전에 개별적으로 수집된 기록 데이터를 가지고 있으며, 해당 누적 기록 데이터를 가상 서비스 대기열과 연관시키려고 합니다.

- 내역 데이터가 있는 서비스 대기열을 가상 서비스 대기열에 추가하거나 가상 서비스 대기열에서 내역 데이터가 있는 서비스 대기열을 삭제하고, 영향을 받는 가상 서비스 대기열에 대한 내역 데이터를 다시 계산하려고 합니다.

개별 서비스 대기열에 대한 기록 데이터는 병합 후에도 보존되므로, 가상 서비스 대기열에서 서비스 대기열을 삭제하더라도 여전히 사용할 수 있습니다.

필드 설명

필드	설명
시작 날짜	기록 데이터 병합 요청의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	기록 데이터 병합 요청의 종료 날짜입니다.
가상 서비스 대기열	사용 가능하고 할당된 구성 요소 서비스 대기열 목록입니다. 기록 데이터를 병합합니다. 할당된 서비스 대기열에는 선택한 날짜 범위에 대한 내역 데이터가 있어야 합니다.
실행 날짜	요청을 실행할 날짜입니다.
실행 시간	요청을 실행할 시간입니다.

과거 예측의 정확도 계산

예측 정확도는 실제 연결 건수에 대한 예측 연결 건수의 비율입니다. 예측 정확도 편집 요청은 기록 데이터를 기반으로 하나 이상의 서비스 대기열에 대해 이 비율을 계산합니다. 미래에 예측이 얼마나 정확할지는 말할 수 없습니다. 과거 예측의 정확도만 평가할 수 있습니다.

> 예 서비스 대기열에 대한 예측 정밀도 수준 비율이 105%이면 예측된 연결 건수가 실제 연결 건수보다 5% 더 많았음을 의미합니다.

이 요청에 의해 계산된 값은 예측 정밀도 수준 백분율 섹션의 서비스 대기열 페이지에 표시됩니다.

예측 정확도 편집 요청 페이지를 사용하여 예측 정확도 편집 요청을 생성할 수 있습니다.

필드 설명

필드	설명
시작 날짜	예측 정확도 편집 요청의 시작 날짜입니다.
종료 날짜	예측 정확도 편집 요청의 종료 날짜입니다.
서비스 대기열	예측 정확도를 생성하려는 서비스 대기열입니다 편집물. 할당된 서비스 대기열에는 선택한 날짜 범위에 대해 생성된 예측이 있어야 합니다.
실행 날짜	요청을 실행할 날짜입니다.
실행 시간	요청을 실행할 시간입니다.

기록 데이터 캡처

기록 데이터 캡처 페이지를 사용하여 ACD에서 기록 데이터를 캡처하고 WFM로 가져오는 요청을 실행합니다. 이는 WFM를 설치하기 전 기간 동안 ACD에서 기록 데이터를 가져오려는 경우 또는 WFM를 설치한 후 ACD에 대한 연결이 중단되어 발생한 기록 데이터의 공백을 채우려는 경우와 같은 특정 상황에서 필요할 수 있습니다.

참고: Avaya ACD 또는 WFM 설치 중에 "일반"으로 분류된 ACD에는 이 기능을 사용할 수 없습니다.

참고: 기록 데이터를 캡처할 때 ACC 데이터를 마지막으로 계산한 이후 일정 또는 실시간 데이터가 변경된 경우에만 과거 ACC(충실도 및 적합성) 데이터가 다시 계산됩니다.

모범 사례 ACD에서 데이터를 캡처하면 시스템에 과부하가 PUT 수 있습니다. 많은 양의 데이터를 요청하는 경우에는 컨택 센터가 닫혀 있거나 대기 중일 때 이 요청을 실행하십시오 마침표.

사전 요구 사항

- WFM 라이선스
- 관리 WFM 권한
- 일정 관리 권한
- 시스템 관리자 액세스
- 구성된 ACD

페이지 위치

기록 데이터를 >> 기록 데이터를 캡처하는 애플리케이션 관리

절차

기록 데이터를 캡처하기 위한 요청 실행

1. 원하는 대로 필드를 선택하고 구성합니다.
2. 실행을 **클릭합니다**.

관련 항목

- ACD 구성
- 기록 데이터 가져오기

기록 데이터 가져오기

기록 데이터 가져오기 페이지를 사용하여 CSV 파일 형식의 기록 데이터를 선택한 ACD 파일로 가져옵니다. 이 페이지는 WFM 내역 가져오기 템플릿(WHIT) 실행 파일을 사용하여 기록 데이터를 가져오는 대신 사용할 수 있습니다(자세한 내용은 Webex WFO 데이터 가져오기 참조 안내서 *참조*).

> 참고 자체 데이터 서버를 호스팅하는 경우 WHIT를 사용하여 과거 데이터를 클라우드로 가져올 수 있습니다. 클라우드에서 Webex WFO에 의해 호스팅되는 데이터 서버를 사용하는 경우 이 페이지를 사용하여
> 기록 데이터.

기록 데이터 가져오기

1. 파일 **선택을 클릭한**다음 CSV 파일이 저장된 위치로 이동합니다. 열기 **를 클릭하여** 파일을 페이지로 로드합니다.
2. **대상 ACD** 필드 선택 드롭다운 목록에서 기록 데이터를 가져올 ACD 선택합니다.
3. **표준 시간대** 드롭다운 목록에서 기록 데이터에 적용할 표준 시간대를 선택합니다. 기본값은 UTC입니다. 테넌트 옵션은 시스템 관리자가 테넌트 페이지에서 테넌트에 대해 설정한 테넌트 표준 시간대입니다.
4. CSV 파일의 필드를 페이지에 나열된 가져오기 필드에 매핑합니다. 날짜 및 기간 필드의 데이터 유형을 설정합니다.
5. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.

필드 설명

CSV 파일의 필드에는 다음 데이터가 포함되어야 합니다. 이 필드는 가져오기 전에 가져오기 필드에 매핑되므로 아무 이름이나 지정할 수 있습니다. 필드는 CSV 파일의 순서에 상관없이 사용할 수 있습니다.

중요 파일에 serviceName 또는 serviceNumber가 포함되어야 하며 둘 다 포함되어서는 안 됩니다.

가져오기 필드 이름	설명
abandoned통화	(필수) 서비스 대기열에서 취소된 총 통화 수입니다 기간 동안.
ASA	(선택 사항) 기간 동안 서비스 대기열의 평균 응답 속도(초)입니다.
평균 ACWTime	(필수) 모든 통화의 평균 통화 후 작업 시간(초)입니다 해당 기간 동안 서비스 대기열에서 처리됩니다. 여기에는 다른
평균 통화 시간	기간에 소요된 시간을 포함하여 이 기간에 처리된 통화에 보낸 모든 시간이 포함됩니다. (필수) 에서 처리된 모든 통화의 평균 통화 시간(초) 기간 동안 서비스 대기열에 있습니다. 이 값은 다른 기간에 소요된 시간을 포함하여 이 기간에 처리된 통화에 보낸 모든 시간을 포함합니다. 예를 들어 이 기간 동안 통화를 한 번만 수신하고 통화가 45분 동안 지속된 경우 평균 통화 시간은 45 ÷ 1분 = 45분 =
contactsInQueue	2700초입니다. (선택 사항) 서비스의 대기열에 있는 최대 연결 수입니다 기간 동안 대기열에 있습니다. 이 항목은 비대화형 서비스
날짜	대기열에만 적용됩니다. (필수) 데이터의 날짜입니다.
handledCalls(처리된 통화)	(필수) 서비스 대기열에서 처리된 총 통화 수입니다 기간 동안.
점유 비율	(선택 사항) 기간 중 서비스 대기열의 점유율입니다. 이 값은 1에서 100 사이의 정수로 표현됩니다.
마침표	(필수) 하루 중 30분 간격의 데이터(HH:MM 형식)입니다.

qtyOfAgents	(선택 사항) 동안 서비스 대기열에서 서비스 중인 상담원 수

가져오기 필드 이름	설명
	기간.
수신된 통화	(필수) 도중 서비스 대기열에서 수신한 총 통화 수입니다 기간.
서비스 수준	(선택 사항) 통화 중 서비스 대기열에 대한 서비스 수준 비율 마침표. 이 값은 1에서 100 사이의 정수로 표현됩니다.
서비스 이름	서비스 대기열의 이름입니다. serviceNumber가 파일에 포함되지 않습니다.
서비스 번호	ACD의 서비스 대기열 ID. 이 필드는 다음과 같은 경우 필수 항목입니다. serviceName이 파일에 포함되지 않은 경우 참고 이 ID에 선행 0이 포함된 경우(예: 00005) 가져오기가 실패할 수 있습니다. 이러한 ID에는 다음이 포함되어서는 안 됩니다. 선행 0을 표시하여 문제 발생을 방지합니다.
transferred통화	(선택 사항) 서비스 대기열에서 전송된 총 통화 수입니다 기간 동안.

사유 코드에 대한 설명 작성

사유 코드 설명 페이지를 사용하여 사유 코드 설명 집합을 만들고 이러한 집합을 하나 이상의 서비스 대기열과 연결할 수 있습니다. 사유 코드('보조 코드' 또는 'NR 코드'라고도 함)는 ACD에서 시작됩니다. 여러 ACD가 있는 경우 그러한 각 ACD의 서비스 대기열에 대해 서로 다른 사유 코드 설명 집합을 설정해야 합니다.

사유 코드에 대한 설명 텍스트를 구성하고 나면 이러한 설명이 숫자 사유 코드 대신 상담원 일정 충실도 드로어 및 실시간 충실도 대시보드 위젯에 나타납니다.

참고: 상담원에 대해 표시되는 이유 코드 설명은 해당 상담원의 기본 서비스 대기열인 서비스 대기열의 설명입니다. 상담원에게 주 서비스 대기열이 없으면 이유 코드가 없습니다.
설명이 표시됩니다.

알림: 사유 코드 설명 집합이 수정되면 변경사항이 현재 및 과거 데이터 모두에 반영됩니다. 이전 버전의 세트는 보관되지 않습니다.

해당 역할에는 사유 코드 세트를 만들고 관리할 수 있는 관리자 WFM 권한과 충실도 드로어에서 사유 코드를 볼 수 있는 일정 편집 권한이 필요합니다.

사유 코드 설명 집합 만들기

1. **새 사유 코드 설명 집합** 만들기 옵션을 선택합니다.
2. 새 사유 코드 설명 집합의 고유한 이름을 입력합니다.
3. Add Row(행 **추가)를 클릭합니다**. 테이블의 새 행에 사유 코드 ID 및 텍스트 설명을 입력합니다. 설명은 최대 20자까지 입력할 수 있으며 쉼표(,) 또는 파운드 기호(#)를 제외한 특수 문자를 포함합니다.

   참고: 설명은 필요하지 않습니다. 사유 코드 ID만 있는 행을 추가할 수 있습니다.
4. 세트가 완료될 때까지 사유 코드 ID 및 설명이 포함된 행을 계속 추가합니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

기존 사유 코드 설명 집합 편집

1. **사유 코드 설명 집합** 편집 또는 삭제 옵션을 선택합니다.
2. [사유 코드 설명 세트 이름] 드롭다운 목록에서 편집할 세트를 선택합니다.
3. 다음과 같이 편집할 수 있습니다.
   - 표 행을 편집하여 사유 코드 번호 또는 설명을 변경합니다.
   - 행을 선택한 다음 [행 **삭제]를 클릭하여**행을 삭제합니다.
   - 사유 코드 설명 세트의 이름을 바꿉니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

기존 사유 코드 설명 집합 삭제

1. **사유 코드 설명 집합** 편집 또는 삭제 옵션을 선택합니다.
2. [사유 코드 설명 세트 이름] 드롭다운 목록에서 편집할 세트를 선택합니다.
3. 삭제 **를 클릭합니다**.

   참고: 사유 코드 설명 집합이 삭제되면 내역, 현재 및 미래의 사유 코드는 서비스에 대한 사유 코드 설명이 아닌 사유 코드 ID를 표시합니다
   삭제된 세트에 할당된 대기열입니다.

하나 이상의 서비스 대기열에 설정된 사유 코드 설명 할당

1. 하나 이상의 서비스 대기열 **에** 설정된 사유 코드 설명 할당 옵션을 선택합니다.
2. 드롭다운 목록에서 설정된 사유 코드 설명을 선택합니다.
3. ACD 드롭다운 목록에서 ACD를 선택합니다.
4. 사용 가능 창에 표시되는 서비스 대기열은 기본 보기 내에 있으며 선택한 ACD와 연결된 대기열입니다. 이 집합을 할당할 서비스 대기열을 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동합니다. 세트에 이미 할당된 서비스 대기열은 할당됨 창에 표시됩니다.

   참고: 사유 코드 설명 집합은 여러 서비스 대기열에 지정될 수 있지만, 서비스 대기열에는 하나의 사유 코드 설명 집합만 할당될 수 있습니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

충실도 상태 매핑 사용자 지정

충실도 상태 매핑 페이지를 사용하여 상담원이 예약된 활동에 대해 충실한지 여부를 확인하는 상담원 상태 및 이유 코드와 상담원 충실도 비율을 계산하는 데 사용되는 일정 활동을 지정할 수 있습니다.

기본 설정은 충실도를 계산하는 가장 일반적인 방법이며 사용자가 변경할 필요가 없습니다. 그러나 원하는 경우 해당 연결 센터에 맞게 설정을 사용자 정의할 수 있습니다.

상담원이 예약된 특정 활동에 매핑된 상담원 상태 중 하나에 있는 경우 상담원은 충실한 것으로 표시됩니다. 예약된 활동에 매핑되지 않은 상담원 상태에 있으면 충실하지 않은 것으로 표시됩니다.

사전 요구 사항

ACD 연결이 구성되어 있고 사유 코드와 함께 실시간 데이터를 WFM에 전달하는지 확인합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > WFM > WFM 구성 > 충실도 상태 매핑

절차

충실도 상태 매핑을 관리하려면 다음 절차를 수행합니다.

충실도 상태 매핑 관리

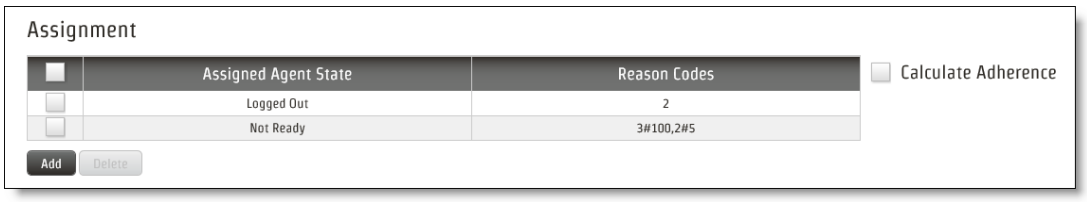
1. 각 일정 활동에 대해 충실한 것으로 간주할 상담원 상태를 하나 이상 구성합니다. 상담원 상태는 일정 활동에 대한 충실도를 계산하는 데 사용됩니다. 상담원 상태 필드를 추가해야 할 경우 추가를 **클릭합니다**. 상담원 상태 필드를 삭제해야 할 경우 해당 필드를 선택한 다음 삭제 **를 클릭합니다**.
2. 사유 코드를 사용하는 일정 활동에 대해 충실한 것으로 고려할 사유 코드를 구성합니다. 올바른 값은 모든 알파벳 문자, 숫자 1-65535 및 쉼표를 제외한 기호입니다.
   - 공백 필드는 모든 사유 코드가 고려됨을 나타냅니다.
   - 숫자 사이 하이픈은 범위를 나타냅니다. "1–3"은 이유 코드 1, 2 및 3이 고려됨을 의미합니다.
   - 숫자 또는 알파 문자열 사이의 쉼표는 특정 숫자와 문자열을 나타냅니다. "1,3,5,이메일,@chat"은 이유 코드 1, 3, 5, 이메일 및 @chat가 고려됨을 의미합니다.
   - 숫자 범위와 특정 숫자 및 문자열의 조합을 사용할 수 있습니다(예: "1–5,7,9,12,email,follow-up work").
   - (선택 사항) 사유 코드 앞에 ACD ID와 파운드 기호를 추가하여 서로 다른 ACD에서 생성되는 사유 코드를 구분합니다(자세한 내용은 아래 참조).
3. 상담원 충실도 비율을 계산할 때 해당 일정 활동에 대한 시간 충실도 데이터를 포함하려면 활동 옆에 있는 충실도 계산 확인란을 선택합니다.
4. 저장을 **클릭하여** 변경 사항을 저장합니다.

참고: 충실도 상태 매핑 설정을 기본 구성으로 되돌리려면 [재설정 **]을 클릭합니다**.

예제

모범 사례

다음 그림에서 관리자는 두 개의 ACD 상담원 상태, 로그아웃됨(사유 코드 2)과 준비 안 됨(사유 코드 3#100 및 2#5)을 할당 일정 활동에 매핑했습니다. 즉, 상담원이 할당 활동과 함께 예약될 때 상담원이 충실하려면 사유 코드 2를 가진 로그아웃된 상담원 상태이거나 이유 코드 100(ACD 3) 또는 5(ACD 2)를 가진 준비 안 됨 상담원 상태여야 합니다. 예약된 시간 동안 기타 상담원 상태 또는 사유 코드가 발생하면 상담원이 충실하지 않은 것으로 표시됩니다.



관리자가 [충실도 계산] 확인란을 선택하지 않았습니다. 즉, 사용자가 할당 일정 활동을 충실히 수행하는지 여부는 해당 상담원의 충실도 비율 점수에 영향을 미치지 않습니다.

ACD ID 및 사유 코드

시스템에 여러 ACD가 있는 경우 사유 코드가 속하는 ACD 코드를 표시해야 할 수도 있습니다. 예를 들어, 사유 코드 6이 ACD 1과 ACD 2 모두에 있지만 각각 다른 의미를 갖는 경우 이들을 구분해야 합니다.

이렇게 하려면 준비 안 됨 또는 로그아웃된 상담원 상태에 대한 이유 코드를 입력할 때 다음 형식을 사용합니다.

<ACD ID>#<이유 코드>

사용된 ACD ID는 ACD 구성 페이지에 구성된 ID입니다(ACD 구성 참조).

예제 ACD 2와 ACD 3은 모두 사유 코드 23을 사용하지만 같은 의미는 아닙니다. ACD 2에 구성된 23 사유 코드를 로그아웃됨 상담원 상태에 할당하려면 사유 코드 필드에 **2#23 을 입력합니다** .

사유 코드가 여러 ACD에서 동일한 것을 의미하거나 하나의 ACD에만 고유한 경우 ACD ID를 사유 코드에 추가할 필요가 없습니다. 특정 ACD 내에서 사유 코드 범위를 나타내려면 ACD ID 및 파운드 기호를 첫 번째 사유 코드 앞에 추가합니다.3#1–5 .

참고 사유 코드는 Cisco의 다른 곳(예: [상담원 일정] 페이지의 [충실도 세부 정보] 드로어)에 표시되지만 여기에서 추가한 ACD ID는 표시되지 않습니다. ACD ID는 필수입니다. 여러 ACD 환경에서 충실도 상태 매핑을 구성하는 경우에만 해당됩니다.

비대화형 서비스 대기열을 위한 충실도 상태 매핑

비대화형 서비스 대기열(예: 고객 전자 메일을 처리하는 대기열)에 대한 충실도를 계산할 수 있습니다. 기본 설정은 대화형 고객 문의를 지원하는 서비스 대기열에 사용되므로 비대화형 문의를 처리할 때 상담원이 들어갈 수 있는 모든 ACD 상태에 대한 사용자 정의 매핑을 구성해야 합니다.

본보기

컨택 센터에서는 비대화형 고객 문의를 지원하는 서비스 대기열의 [서비스 중] 활동에 다음 상담원 상태를 매핑할 수 있습니다.

- 준비 완료 사용 가능
- 말하다
- 접촉 후 작업
- 보류
- 사용할 수 없음(이유 코드 10)
- 준비 안 됨(이유 코드 20)

시스템 전체 WFM 설정 구성

전역 설정 페이지를 사용하여 WFM에 대한 시스템 범위 매개 변수를 설정합니다. 이러한 매개 변수는 아래에 설명되어 있습니다.

참고: 전역 설정 변경 내용을 적용하려면 사용자가 브라우저를 새로 고치거나 다시 시작해야 합니다.

한 주의 첫 번째 요일

일정의 첫 번째 요일입니다. 기본값은 일요일입니다.

참고: 이미 교대 근무 로테이션을 설정하고 할당한 후에 이 설정을 변경하는 경우 변경 사항을 통합하기 위해 새 교대 근무 로테이션을 만들어야 합니다.

상담원이 동적 예약을 완료한 경우 모든 동적 일정을 다시 조정해야 합니다.

상담원에게 표시되는 일정 주 수

상담원이 일정에 액세스할 때 표시되는 향후 주 수입니다.

휴가 시작 월

(HRMS 통합이 없는 시스템만 해당) 휴가 연도의 시작인 달입니다. 이달의 1일에 사용 가능한 휴가 시간이 상담원에게 할당된 휴가 계획에 구성된 시간으로 재설정됩니다.

하루 FTE 지급

풀 타임에 상응하는 하루 근무한 기본 유급 시간 수입니다. 이 값은 휴가 계획, 전략적 계획 및 전략적 예측 목적으로만 사용됩니다.

주당 FTE 지급

정규직에 상응하는 주당 기본 유급 시간 수입니다. 이 값은 전략적 계획 및 전략적 예측 목적으로만 사용됩니다.

서비스 중 FTE/일

정규직에 상응하는 하루 근무한 기본 서비스 시간 수입니다. 이 값은 생산 및 명명된 예측의 상담원 요약 합계에 사용됩니다.

FTE 요일

정규 근무 기준 근무한 주당 기본 근무 시간 수입니다. 이 값은 생산 및 명명된 예측의 상담원 요약 합계에 사용됩니다.

상담원 일정 충돌 경고

"상담원 일정 페이지 편집 충돌에 대한 경고 활성화" 확인란을 선택한 경우 기존 활동의 전체 또는 일부를 덮어쓸 수 있는 상담원 일정 페이지에 제안된 일정 편집이 경고 메시지를 트리거합니다. 상담원 일정을 편집하는 사람은 충돌이 발생하더라도 편집을 계속하거나, 기존 활동을 이동하거나, 일정 편집을 취소할 수 있습니다.

확인란이 선택 취소되면(기본값) 일정 충돌에 대한 경고 없이 상담원 일정이 편집됩니다.

휴가 할당량

표시 단위 필드는 사용자에게 할당된 휴가 수를 표시되는 형식(정규 근무 기준) 또는 시간 중 하나를 설정합니다.

상담원이 휴가를 요청할 때 사용할 수 있는 휴가 할당을 볼 수 있도록 하려면 "상담원이 휴가 할당을 볼 수 있도록 허용" 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하면 [휴가 요청] 대화 상자에 "휴가 할당"이라는 단추가 나타납니다.

> 참고: 표시 단위가 시간으로 설정되어 있더라도 휴가 요청의 휴가 할당은 항상 FTE로 표시됩니다.

워크플로 대기자 명단 재평가 시간

워크플로 대기자 명단이 가능한 작업에 대해 재평가되는 일별 시간을 설정합니다.

소수로 표시되는 예측 연결

예측 연결을 가져오고, 표시하고, 편집할 때 사용되는 값에 최대 두 자리까지 포함되도록 허용하려면 "예상 연결을 소수로 활성화" 확인란을 선택합니다. 확인란의 선택을 취소하면(기본값) 예측 연결이 정수로 표시됩니다.

참고: 분포 또는 예측에 소수점 이하 두 자리의 데이터를 입력한 후 이 기능을 비활성화하면 해당 값은 가장 가까운 정수로 반올림됩니다. 이 기능이 다시 활성화되면 입력한 소수는 다시 표시됩니다. 값을 수동으로 편집한 경우 소수가 손실됩니다. 소수가 표시되지 않는 경우에도 소수를 사용하여 계산을 수행합니다.

실시간 충실도 새로 고침 빈도

이 설정을 사용하여 대시보드 위젯 및 상담원 일정 적용 범위 드로어에서 실시간 충실도 데이터를 업데이트하는 빈도를 선택합니다. 기본값은 30초입니다. 선택한 간격은 기록 데이터의 실시간 캡처에는 영향을 주지 않습니다.

참고: 네트워크 및 요청 처리와 같은 환경적 요인으로 인해 구성된 새로 고침 빈도보다 몇 초 이상 변동될 수 있습니다.
시간이 다르면 충실도 드로어의 새로 고침 빈도가 달라집니다.

충실도 및 적합성 계산 설정

ACC(충실도 및 적합성 계산)는 기본적으로 매일 밤 4:00 AM(고객 시간)에 수행되며 기본적으로 지난 5일을 다시 계산합니다. 이는 생성된 후 편집된 일정에 대한 최근 변경 사항을 기반으로 업데이트된 상담원 충실도 및 적합성 점수를 제공합니다. 이 설정을 사용하면 이러한 기본값을 해당 컨택 센터에 더 적합한 값으로 변경할 수 있습니다.

내역 계산 창 필드에 WFM에서 기록 충실도 및 적합성 비율을 계산하는 과거 일 수를 입력합니다. 이러한 비율을 매일 다시 계산하면 상담원 일정의 수정 사항을 계산에 반영하여 상담원 비율이 올바른지 확인할 수 있습니다.
최대값 = 45일.

참고: 상담원 충실도 세부 정보 보존 기간이 기록 계산을 위해 구성한 일 수보다 짧은 경우(WFM 유지 기간 정의 참조) 보존 기간을 벗어난 일 수는 다시 계산되지 않습니다.

계산 시간 필드에서 충실도와 적합성 비율을 계산할 시간을 선택합니다. 기본값 = 4:00 AM

기타 상담원 일정 세부 정보

"일정 보기를 시작 시간/중지 시간으로만 제한" 확인란을 선택하면 상담원이 다른 상담원의 일정을 볼 때 상담원의 예약된 활동에 대한 시작 및 중지 시간이 숨겨집니다.
상담원의 근무 시작 및 중지 시간만 표시됩니다.

상담원 간 주석 활성화

상담원이 멘토링, 일정 바꾸기 및 다른 상담원이 읽을 수 있는 일정 승계 요청에 주석을 입력할 수 있도록 하려면 "상담원 간 주석 허용" 확인란을 선택합니다. 주석은 기본적으로 활성화되어 있습니다.

확인란의 선택을 취소하면 상담사는 더 이상 이러한 유형의 요청에 주석을 입력하거나 멘토링 요청에 설명을 입력할 수 없습니다. 계속해서 감독자와 같은 상위 수준 사용자의 주석을 볼 수 있으며 휴가 및 예외 요청에 있는 감독자에게 주석을 쓸 수 있습니다. 주석을 입력한 후 확인란의 선택을 취소하면 주석이 계속 표시되지만 편집할 수는 없습니다.

정밀도 나누기 대기열 취소된 통화

(Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) 사용하는 경우에만 적용 가능 Unified CCE 정밀도 대기열을 사용할 때 WFM가 만드는 서비스 대기열 간에 취소된 총 통화 수를 나누려면 "정밀도 대기열 취소 통화 나누기" 확인란을 선택합니다. 통화 수는 서비스 대기열 간에 가능한 고르게 분할되며 정밀도 대기열의 취소된 총 통화 수에는 항상 합산됩니다. 이 확인란이 선택되어 있지 않고 Unified CCE ACD 및 정밀도 대기열이 있는 경우 WFM는 각 서비스 대기열에 취소된 총 통화 수를 할당하므로 예측과 보고서가 정확하지 않게 됩니다.

SSO과 iCal 동기화

사용자의 환경에서 SAML 인증을 사용하는 경우, "SSO와 iCal 동기화" 확인란을 선택하여 상담원이 Microsoft Outlook, Google 캘린더 또는 Apple 캘린더와 같은 타사 캘린더 애플리케이션을 통해 업무 외 일정에 접근할 수 있도록 합니다. Webex WFO은 내 일정 도구 모음에서 상담원이 모바일 캘린더 옵션을 사용할 수 있도록 하여 캘린더 애플리케이션에서 작업 일정에 대한 가입을 작성하는 데 사용할 수 있는 고유 URL을 제공합니다.

이 확인란의 선택을 취소하면 Webex WFO가 내 캘린더 페이지에서 모바일 캘린더 옵션을 제거하고 상담원이 현재 사용 중인 모든 URL을 비활성화합니다. 상담원은 더 이상 새 구독을 만들 수 없으며, Webex WFO은 더 이상 타사 일정을 업데이트하지 않습니다.

SAML 인증을 사용하는 경우 상담원이 업무 외 일정에 액세스할 수 있도록 Webex WFO를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다른 일정 앱에서 일정 보기를 참조하세요.

Schedule Release 프로필

(선택 사항) 기본적으로 새 상담원에게 적용되는 일정 릴리스 프로파일입니다. 이 설정을 비워 두면 WFM 전역 설정인 상담원 일정에 표시되는 주 수에 따라 모든 일정이 새 상담원에게 표시됩니다. 일정이 해제 되는 시점 사용자 지정을 참조하십시오.

최대 일정 최적화 시도 횟수

WFM가 일정을 최적화하기 위해 활동을 이동하려는 최대 시도 횟수(1–30)를 입력합니다. 일정 최적화는 상담원 일정 페이지의 일정 최적화 작업으로 트리거됩니다.

WFM 보존 기간 정의

보존 페이지를 사용하여 특정 유형의 WFM 데이터가 보존되는 기간을 정의할 수 있습니다. 특히 대규모 컨택 센터의 경우 보존 시간이 길면 더 많은 시스템 스토리지가 필요합니다. *크기 조정 지침은 Webex WFO Design Guide* 를 참조하십시오.

> 메모 보존 기간이 0이면 데이터가 보존되지 않음을 나타냅니다. 보존 기간을 설정하면 보존이 설정됩니다. 최대 보존 기간은 시스템 관리자가 구성합니다. 당신은 할 수 있어요 보존 기간을 0에서 최대 최대값까지 구성합니다.

보존 기간을 설정할 수 있는 데이터는 아래에 설명되어 있습니다.

상담원 충실도 세부 정보

충실도를 계산하는 데 필요한 상담원 상태 데이터입니다. 이 데이터에는 매일 모든 상담원이 입력한 모든 전화 상태가 포함됩니다. 기본 보존 기간 = 0.

WFM 예측, 일정, 요청 및 기록 데이터

이 데이터에는 다음이 포함됩니다.

- 예측
- 예약
- 사용자 요청(예: 상담원의 메시징 요청)
- 할당된 예외
- 서비스 내역 데이터
- 상담원 생산성 데이터:

기본 보존 기간 = 0.

WFM 데이터 문제 해결

이 데이터에는 다음이 포함됩니다.

- GIS 커넥터 도구에서 WFM로 가져온 GIS 에이전트 생산성 및 서비스 기록 데이터 파일
- 인적 자원 관리 기준(HRMS)에서 가져온

휴가 보고서 파일 기본 보존 기간 = 0.

일정 개정 내역

필요한 경우 일정을 이전 버전으로 되돌릴 수 있도록 모든 상담원 일정에 대한 변경 내역입니다. 기본 보존 기간 = 7일.

활동 메타데이터 값 관리

활동 메타데이터 값은 상담원 일정을 구성하는 다양한 활동을 분류하는 데 사용할 수 있는 추가 정보입니다. 이러한 활동에는 점심 시간, 휴식 시간, 예외, 프로젝트, 할당 유형 교대 근무, 초과 근무, 서비스 시간 및 근무 시간 외 근무 시간이 포함됩니다.

활동 메타데이터는 분석가가 나중에 드롭다운 목록에서 선택할 수 있도록 미리 구성된 필드로 나타납니다. 데이터 탐색기에서 활동 메타데이터에 대해 보고할 수 있지만 에는 표시되지 않습니다.

사전 요구 사항

일정 관리 및 WFM 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

응용 프로그램 관리 > WFM > 활동 > 활동 메타데이터

절차

새 활동 메타데이터 값 만들기

1. 새 활동 메타데이터 값 만들기를 선택합니다 .
2. 값 **필드에 메타데이터 이름을** 입력합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**. 확인 메시지가 표시됩니다.

기존 활동 메타데이터 값 편집

1. 기존 활동 메타데이터 값 **편집 또는 삭제를 선택합니다**.
2. 편집할 값을 선택한 다음 원하는 대로 편집합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**. 확인 메시지가 표시됩니다.

> 메모
> 메타데이터 값을 편집해도 상담원의 일정에 이미 추가된 활동에 대한 메타데이터 값은 변경되지 않습니다. 상담원의 일정에 있는 활동에 대한 메타데이터 값을 변경하려면 메타데이터 값을 편집한 후 다음 중 하나를 수행합니다.

- 새 일정 요청 제출
- #새 활동을 상담원의 일정에 Insert

기존 활동 메타데이터 값 삭제

참고: 상담원의 일정에 있는 활동에 할당된 메타데이터 값은 삭제할 수 없습니다.

1. 기존 활동 메타데이터 값 **편집 또는 삭제를 선택합니다**.
2. 삭제할 메타데이터 값을 선택합니다.
3. 삭제 **를 클릭합니다**. [활동 메타데이터] 대화 상자가 표시됩니다.
4. Yes(예 **)를 클릭합니다**. [활동 메타데이터] 대화 상자가 닫히고 확인 메시지가 표시됩니다.

점심 식사 및 휴식 시간에 기본 활동 메타데이터 값 할당

1. Assign a default activity metadata value to lunches and breaks(점심 및 휴식 시간에 기본 활동 메타데이터 값 할당)를 **선택합니다**.
2. 점심 식사 및/또는 휴식 시간에 할당할 기본 메타데이터 값을 선택합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**. 확인 메시지가 표시됩니다.

활동에서 기본 메타데이터 값 제거

기본 메타데이터 값을 할당한 동일한 페이지의 활동에서 기본 메타데이터 값을 제거합니다.

1. 기본 메타데이터 값을 할당한 페이지로 이동합니다.
2. [활동 메타데이터 **]** 필드를 지웁니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

메모

기본 활동 메타데이터 값을 제거해도 상담원의 일정에 이미 삽입된 활동에서는 메타데이터 값이 제거되지 않습니다. 상담원의 일정에 있는 활동에서 기본 메타데이터 값을 제거하려면 할당한 페이지에서 활동 메타데이터 값을 제거한 후 다음 중 하나를 수행합니다.

- 새 일정 요청 제출
- #새 활동을 상담원의 일정에 Insert

관련 항목

활동 메타데이터에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 정보를 참조하십시오.

만드는 각 개별 활동에 기본 메타데이터 값을 할당할 수 있습니다.

- 예외 관리 - 예외에 기본 메타데이터 값을 할당합니다.
- 다중 기술 그룹 관리 - 각 다중 기술 그룹의 서비스 중, 초과 근무 또는 닫힌 서비스 활동에 기본 메타데이터 값을 할당합니다.
- 프로젝트 관리: 프로젝트에 기본 메타데이터 값을 할당합니다.
- 서비스 대기열 관리 - 각 서비스 대기열의 서비스 중, 초과 근무 또는 근무 마감 활동에 기본 메타데이터 값을 할당합니다.
- 교대 근무 생성 - 기본 메타데이터 값을 교대 근무에 할당합니다.

활동 메타데이터 정보

활동 메타데이터 값은 Webex WFO를 HRMS(인사 관리 시스템)와 통합하는 데 유용합니다.

> **예:** HRMS에서 사용하는 급여 코드와 동일한 메타데이터 값을 만들고 이러한 메타데이터 값을 상담원 일정의 활동에 할당합니다. 그런 다음 Shift 키를 사용하여 API 상담원의 경우 Webex WFO에서 데이터를 내보내 HRMS로 가져오면 상담원이 완료한 작업에 대해 올바른 비용을 지불할 수 있습니다.

기본 활동 메타데이터 값 지정

메타데이터 값을 만든 후에는 활동 메타데이터 페이지에서 휴식 시간과 점심 시간에 기본 메타데이터 값을 할당할 수 있습니다. 만드는 각 개별 활동에 기본 메타데이터 값을 할당할 수도 있습니다.

- 예외 관리 - 각 예외 활동
- 다중 기술 그룹 관리 - 각 다중 기술 그룹에 대한 서비스 중, 초과 근무 및 근무 시간 외 서비스 활동
- 프로젝트 관리 - 각 프로젝트 활동
- 서비스 대기열 관리 - 각 서비스 대기열에 대한 서비스 중, 초과 근무 및 닫힌 서비스 활동
- 교대 근무 만들기 - 각 배정 유형의 교대 근무

휴식 시간이나 점심 시간과는 달리, 위에 나열된 페이지에서 만드는 각 개별 활동은 서로 다른 기본 메타데이터 값을 가질 수 있습니다.

> **예:** 활동 메타데이터 페이지에서 Meet123 및 Time456이라는 두 개의 메타데이터 값을 이미 만들었습니다. 예외 페이지에서 모임과 휴가라는 두 가지 예외를 만듭니다. 각각에 다른 메타데이터 값을 할당할 수 있습니다. 미팅에는 Meet123을, 휴가에는 Time456을 할당할 수 있습니다.

기본 메타데이터 값 재정의

다음을 수행할 때 기본 메타데이터 값을 변경하거나 제거하여 기본 메타데이터 값을 재정의할 수 있습니다.

- 상담원 일정 페이지에서 활동을 Insert 때(활동 Insert 참조).
- 근무 조건 페이지에서 휴식 또는 점심 유형 활동을 추가하는 경우(근무 조건 관리 참조).

상담원 일정 페이지에서 활동을 Insert하거나 작업 조건 페이지에서 활동을 추가할 때 활동에 할당된 메타데이터 값은 해당 활동의 기본 메타데이터 값이 되지 않습니다. 응용 프로그램 관리의 해당 페이지에서 활동에 대한 기본 메타데이터 값만 변경할 수 있습니다.

기본 메타데이터 값을 활동에 할당하지 않는 경우 상담원 일정 페이지에서 해당 활동을 Insert하거나 작업 조건 페이지에서 해당 활동을 추가하면 메타데이터 값 필드가 비어 있습니다. 기본 메타데이터 값이 없는 활동에도 메타데이터 값을 할당할 수 있지만, 해당 메타데이터 값은 현재 추가하는 활동에만 적용되며 나중에 추가할 다른 활동에는 적용되지 않습니다.

필드 설명

아래 표에서는 활동 메타데이터 값을 편집, 삭제 또는 생성하거나 점심 및 휴식 시간에 기본 활동 메타데이터 값을 할당하는 경우 활동 메타데이터 페이지에 표시되는 필드에 대해 설명합니다. 모든 필드는 선택 사항입니다.

필드	설명
휴식	나누기에 대한 기본 메타데이터 값입니다.
점심	점심 식사에 대한 기본 메타데이터 값입니다.
값	메타데이터 값의 이름입니다. 최대 문자 수 = 50.

Teleopti 구성

Teleopti 구성 페이지를 사용하여 Webex WFO 최상위 메뉴에 Teleopti WFM **링크를 추가합니다** . 에이전트나 슈퍼바이저가 이 링크를 클릭하면 해당 Teleopti 사이트로 이동합니다.

사전 요구 사항

- 조직에 클라우드 구현이 있습니다.
- 조직에서 상담원 또는 슈퍼바이저에 대해 Teleopti를 사용합니다.
- Webex WFO에 테넌트 업데이트 권한이 있습니다.

페이지 위치

Teleopti 구성> 전역 > 시스템 관리 > 애플리케이션 관리

절차

상담원 및 수퍼바이저가 #를 통해 Teleopti에 연결할 수 있습니다Webex WFO

1. 테넌트 **선택 드롭다운 목록에서 Webex WFO 테넌트를** 선택합니다.
2. **Teleopti 탐색** 사용 확인란을 선택합니다.
3. Teleopti URL 필드에 테넌트의 Teleopti URL **을** 입력합니다.
4. URL **테스트를 클릭합니다**. 웹 사이트가 새 Tab로 열립니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

Teleopti WFM 링크 제거

1. 테넌트 **선택 드롭다운 목록에서 Webex WFO 테넌트를** 선택합니다.
2. [Teleopti 탐색 **사용] 확인란을 선택** 취소합니다. **Teleopti URL** 필드가 사라집니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

분석 구성

분석 구성 페이지를 사용하여 계정 전체의 분석 매개변수를 설정할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
    - 애널리틱스 에센셜
    - 애널리틱스 엔터프라이즈

- 데스크톱 분석
- 다음 권한 중 하나 이상을 가집니다.
  - 음성 분석 관리
    - Speech to Text Analytics 관리
  - Desktop Analytics 관리
  - 텍스트 분석 관리
- Analytics 대시보드를 공유하려면 사용할 수 있어야 합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 구성

절차

대시보드 공유

공유되는 대시보드는 모든 사용자가 볼 수 있습니다.

1. Share Dashboard(대시보드 공유) **섹션에서 Enable dashboard sharing(대시보드 공유** 활성화)을 선택합니다 **.**
2. 저장을 **클릭합니다**.

데이터 보존 기간 구성

분석 데이터 필드를 사용하여 분석 데이터를 보존할 기간(일, 월 또는 년)을 구성합니다.

인덱스 유지 관리 작업이 실행되면 Webex WFO는 설정한 보존 기간보다 오래된 Analytics 데이터를 지웁니다.

> 참고 기본적으로 인덱스 유지 관리 작업은 AM 2:00에 실행됩니다. 시스템 관리자는 작업 관리 페이지에서 인덱스 유지 관리 작업이 다른 시간에 실행되도록 일정을 조정할 수 있습니다.

처음에 설정된 보존 기간을 줄이면 데이터가 삭제될 수 있습니다. 보존 기간을 늘리면 스토리지 공간을 더 많이 사용하게 됩니다. 이 값의 변경은 신중하게 고려해야 합니다. 기본 최대 데이터 보존 기간은 24개월입니다. 그러나 시스템 관리자는 회사에 필요한 경우 이 기본값을 높이거나 낮출 수 있습니다.

데스크톱 캡처 간격 설정

[데스크톱 캡처 데이터 업로드]의 **[분**] 필드를 사용하여 데스크톱 캡처 데이터가 업로드되는 간격(분)을 선택합니다. 기본 간격은 10분입니다.

참고: 데스크톱 캡처 데이터는 사용자가 로그인하지 않은 경우에도 지정된 간격으로 업로드됩니다.

관련 항목

- Analytics 대시보드 개요
- 애널리틱스로 추적할 웹사이트 및 앱 식별

관리 및 유지 관리 Webex WFO

Webex WFO 관리 및 유지하려면 다음이 수반됩니다.

- 구성된 데이터 서버의 상태를 모니터링합니다.
- 게임화 기능을 구성합니다.
- Data Explorer 보고서 또는 대시보드에서 모니터링할 수 있도록 할 KPI(핵심 성과 지표)에 대한 목표를 설정합니다.
- Webex WFO에서 사용자 또는 시스템의 변경 사항을 검색, 검토 및 식별하여 "감사 추적"을 형성합니다.
- Webex WFO 서버에 대한 클라이언트 연결을 모니터링합니다.
- 예약된 벌크 연결 내보내기 상태를 모니터링합니다.
- 알림을 통해 사용자에게 시스템 이벤트에 대해 알립니다.

데이터 서버 상태 모니터링

데이터 서버 상태 페이지에서는 구성된 데이터 서버의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 연결 상태가 현재 연결됨 또는 연결 끊김인지를 볼 수 있으며, 각 데이터 서버에 대해 마지막으로 수신된 이벤트의 날짜 및 시간을 볼 수 있습니다.

페이지 위치

응용 프로그램 관리 > 전역 > 모니터링 > 데이터 서버 상태

절차

데이터 서버 상태 보기

구성된 데이터 서버 목록이 표시됩니다. 목록을 업데이트하려면 새로 고침 **을 클릭합니다** . 각 데이터 서버에 대한 필드는 다음과 같습니다.

- **연결** - 구성된 데이터 서버의 연결 상태로, 연결되거나 연결 해제될 수 있습니다.
- **활성화된 기능** - 123 페이지에 있는 구성된 데이터 서버 구성 기능의 목록입니다.
- **데이터 서버** - 데이터베이스의 공유 서버 ID를 표시합니다.
- **작업(Actions**) - 편집(Edit **)을 클릭하여** 데이터 서버 구성(Data Server Configuration) 페이지로 이동합니다.

관련 항목

- 데이터 서버 구성 - 테넌트에 대한 데이터 서버를 구성하는 방법에 대해 알아봅니다.

데이터 서버 로그 다운로드

데이터 서버 로그 페이지에서는 시스템의 데이터 서버에 로그 파일을 요청하고, 로그가 ZIP 파일로 압축될 때 진행 상황을 모니터링하고, 준비가 되면 로그를 다운로드할 수 있습니다. 데이터 서버 로그 검색 오류 및 데이터 서버 로그 검색 성공 알림이 활성화된 경우 Webex WFO가 요청 처리를 완료했을 때 수신하는 알림에서 로그를 다운로드할 수도 있습니다.

한 번에 하나의 데이터 서버에 대한 로그만 요청할 수 있습니다.

사전 요구 사항

상담원 모니터링 권한이 있습니다.

페이지 위치

응용 프로그램 관리 > 전역 > 모니터링 > 데이터 서버 로그

절차

데이터 서버 로그 다운로드

데이터 서버 로그 페이지에는 데이터 서버 로그, 로그 필터 및 로그 요청의 세 가지 섹션이 있습니다.

1. 데이터 서버 로그 테이블에서 검색할 로그가 있는 데이터 서버를 선택합니다.

   로그의 **연결** 상태는 참 **또는** 거짓 **일**수 있습니다. *True* 는 데이터 서버가 연결되었음을 나타냅니다. False는 데이터 서버의 연결이 끊어졌음을 나타냅니다. 공유 데이터 서버 또는 연결됨 상태가 false인 데이터 서버에 대한 로그는 요청할 수 없습니다.

   > 참고: 버전 **필드에서** 데이터 서버 버전이 10.3.4 이전인 경우 Webex WFO는 요청을 로그 요청 테이블에 추가하지 않습니다. 대신 로그를 다운로드할 준비가 되면 알림을 받습니다. 알림을 받으려면
   > 데이터 서버 로그 검색 오류 및 데이터 서버 로그 검색 성공 알림(
   > Configure notifications(알림 구성)를 참조하십시오.

2. **로그 필터 날짜 범위** (선택 사항, 전체 로그를 요청하려면 시작 날짜 **및** 종료 날짜 **필드를 비워 둠**) 및 **파일 유형을** 구성합니다.

   파일 유형 옵션은 다음과 같습니다.

   - **ctiService.dbg** — CTI 서비스에 대한 디버그 로그 파일입니다.
   - **ctiService.log** - CTI 서비스에 대한 로그 파일.
   - **dataGathering.dbg** — 데이터 수집 서비스에 대한 디버그 로그 파일입니다.
   - **dataGathering.log** - 데이터 수집 서비스에 대한 로그 파일.
   - **siprec.dbg** — SIPREC 서비스에 대한 디버그 로그 파일입니다.
   - **siprec.log** - SIPREC 서비스에 대한 로그 파일입니다.
   - **voiceRecordServer.dbg** - 음성 녹음 서버 서비스의 디버그 파일입니다.
   - **voiceRecordServer.log** - 음성 녹음 서버 서비스에 대한 로그 파일입니다.

3. Request Logs(로그 **요청)를 클릭합니다**. Webex WFO 요청을 Log Requests(로그 요청) 테이블에 추가합니다. 로그의 상태는 **성공**, **시간 초과** 및 **진행** 중일 수 있습니다. 오류 메시지가 나타날 수도 있습니다. 오류 메시지가 나타나면 데이터 서버가 연결되어 있는지 확인하십시오.

4. 요청 상태가 성공이면 다운로드 **아이콘을 클릭합니다** . 로그는 data_server_logs_<요청 번호>.zip라는 ZIP 파일로 다운로드됩니다.

   요청 후 최대 3일 동안의 로그를 다운로드할 수 있습니다.

관련 항목

- 데이터 서버 구성 - 테넌트에 대한 데이터 서버 구성에 대해 자세히 알아봅니다.
- 데이터 서버 상태 모니터링

게임화 구성

애플리케이션 관리의 성능 관리 섹션은 관리자가 제품 성능 기능을 구성하는 데 사용합니다. 성능 관리를 사용하여 게임화 기능을 구성할 수 있습니다.

게임화를 위한 실적 데이터 수집

WFM의 상담원 충실도 데이터와 QM 평가의 상담원 성과 데이터를 게임화에서 사용할 수 있습니다.

사전 요구 사항

게임화 관리 및/또는 일정 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 글로벌 > 성능 관리 > 성능 데이터 수집

절차

즉시 실적 기록 데이터 수집

게임화를 시작하고 기존 데이터 지표가 있는 경우 다음 단계를 따르십시오.

1. **지금** 데이터 수집 옵션을 선택합니다.
2. 성능 메트릭 선택 드롭다운 목록에서 **수집할 성능 메트릭을** 선택합니다.

   참고: 품질은 상담원 QM 평가에서 데이터를 수집합니다. 충실도는 WFM에서 상담원 충실도 데이터를 수집합니다.

3. 수집 기간 시작일과 종료일을 입력합니다.
4. 데이터를 캡처할 그룹, 팀 또는 상담원을 선택합니다. Ctrl+클릭을 사용하여 여러 상담원을 선택하거나 Ctrl+Shift를 사용하여 상담원 범위를 선택합니다.
5. 성능 데이터 **검색을 클릭합니다**. 대기 중인 요청 대화 상자가 열립니다.
6. 닫기를 **클릭합니다**.

반복 데이터 수집 설정

다음 단계에 따라 매일 실적 데이터가 자동으로 캡처되는 시간을 설정하십시오.

1. **데이터 수집** 예약 옵션을 선택합니다.
2. 성능 메트릭 선택 드롭다운 목록에서 **수집할 성능 메트릭을** 선택합니다.
3. 성능 데이터를 수집할 시간을 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**. 확인 메시지가 표시됩니다.

관련 항목

- 게임화 포인트 구성 - 게임화 포인트 만들기 및 관리
- 게임화 수준 구성 - 게임화 배지 수준 생성 및 관리
- 게임화 실적 범주 관리 - 반복 데이터 수집에서 캡처하는 데이터를 지정합니다

게임화 수준 구성

상담원이 성취 수준에 대해 지정된 포인트 값에 도달하면 새 배지를 받을 수 있습니다. 게임화 수준 페이지에서는 수준 그룹을 만들고, 각 수준에 뱃지를 연결하고, 각 수준의 기간을 지정할 수 있습니다. 각 수준의 기간(일)에서는 채점을 위한 데이터 수집 기간을 제어할 수 있습니다.

페이지 위치

글로벌 > 성능 관리 > 수준 > 애플리케이션 관리

최소 3개 수준에서 최대 10개 수준을 정의할 수 있습니다. 수준은 0에서 9까지 번호가 매겨져 있습니다. 수준 0의 포인트 값은 항상 "- -"로 정의되며, 이는 음수 포인트 값을 포함하여 레벨 1보다 낮은 모든 포인트 값을 나타냅니다.

게임화 수준 구성

1. [Create new badge level **]을 선택합니다**.
2. 수준 범위에 대한 고유한 이름을 입력합니다.
3. 점수 데이터를 수집할 기간(일)을 입력합니다.
4. 편집할 수준을 선택합니다.
5. 포인트 **필드에 이 수준에** 대한 최소 포인트 값을 입력합니다.

6. 이 수준에 부여할 뱃지를 선택합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.

필드 설명

필드	설명
수준 선택	("기존 배지 수준 편집 또는 삭제"에만 해당) 기존 배지 편집할 수준입니다.
수준	이 배지 수준 집합의 이름입니다.
수준 범위 정의	
이 수준의 기간을 입력합니다	점수 데이터를 수집할 기간(일)입니다.
수준 추가	테이블에 배지 수준을 추가합니다.
수준	(읽기 전용) 배지 수준 번호입니다.
포인트	이 수준을 달성하는 데 필요한 점수입니다.
배지	이 수준과 연결된 배지 그래픽입니다.

관련 항목

- 게임화 포인트 구성 - 게임화 포인트 만들기 및 관리
- 게임화 실적 범주 관리 - 반복 데이터 수집에서 캡처하는 데이터를 지정합니다
- 게임화를 위한 실적 데이터 수집

게임화 실적 범주 관리

실적 범주 페이지에서는 게임화 실적 그룹을 정의하고 해당 실적 그룹에 상담원을 할당할 수 있습니다.

페이지 위치

Application Management > Global > Performance Management > 성능 범주

실적 그룹 만들기 및 상담원 배정

1. [Create a new performance group]을 선택합니다.
2. 공연 그룹의 고유한 이름을 입력합니다.
3. 이 그룹의 상담원을 측정하는 데 사용할 실적 매트릭스를 선택합니다.
4. 수준을 정의하는 데 사용할 수준 그룹을 선택합니다.
5. 포인트 값을 정의하는 데 사용할 포인트 범위 구성을 선택합니다.
6. 이 실적 그룹에 추가할 상담원을 선택합니다. 그룹과 팀을 선택하고 필터 **필드를 사용하여** 이름으로 검색할 수 있습니다. Ctrl+클릭을 사용하여 여러 명의 상담원을 선택합니다.
7. 저장을 **클릭합니다**.

필드 설명

필드	설명
실적 그룹 선택	("기존 공연 그룹 편집 또는 삭제"만 해당) 이 편집할 실적 그룹입니다.
실적 그룹 이름	이 공연 그룹의 이름입니다.
그룹 설정	
실적 매트릭스 선택	상담원의 점수를 매기는 데 사용할 메트릭입니다. ▪ 충실도—WFM의 상담원 충실도 데이터 ▪ 품질—QM 평가의 상담원 성과 데이터
수준 선택	이 실적 그룹에 대해 설정된 게임화 배지 수준입니다.
포인트 범위 선택	이에 대한 점수 범위 및 할당된 점수 값입니다 퍼포먼스 그룹.
공연 그룹 참가자	
그룹/팀/상담원	이 실적 그룹에 할당된 그룹, 팀 및 상담원입니다.

관련 항목

- 게임화 포인트 구성 - 게임화 포인트 만들기 및 관리
- 게임화 수준 구성 - 게임화 배지 수준 생성 및 관리
- 게임화를 위한 실적 데이터 수집

게임화 포인트 구성

게임화는 포인트로 측정한 상담원 성과를 기반으로 합니다. 포인트 페이지를 사용하여 포인트 값을 관리합니다. 상담원의 충실도 및/또는 지정된 범위에 속하는 평가 점수에 대해 서로 다른 점수를 부여할 수 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 글로벌 > 성능 관리 > 포인트

연결된 포인트 값이 있는 범위를 두 개 이상 정의해야 합니다. 포인트는 최대 10개 범위까지 지정할 수 있습니다.

포인트 값 구성

1. 지표에 대한 새 포인트 범위 값 생성(Create new point range values for a metric)을 선택합니다 .
2. 포인트 범위 값의 고유한 이름을 입력합니다.
3. 표에서 편집할 범위를 선택합니다.
4. [종료] **필드에** 종료 값을 입력합니다. 시작 값과 끝 값은 양수 또는 음수일 수 있으며 모두 포함합니다.

   참고: 시작 필드의 값은 읽기 전용입니다. 테이블의 첫 번째 항목의 경우 시작 값 "--"는 첫 번째 끝 값보다 낮은 값을 나타냅니다. 후속 범위의 경우 시작 값은 이전 종료 값에 의해 결정됩니다. 테이블의 마지막 항목에서 끝 값 "--"는 마지막 시작 값보다 높은 값을 나타냅니다.

5. 이 점수 범위에 할당할 포인트 값을 입력합니다. 포인트 값은 양수 또는 음수일 수 있습니다. 범위의 포인트 값은 이전 범위와 다음 범위의 포인트 값 사이에 있어야 합니다.
6. Enter **키를 누릅니다**.
7. 범위 **추가를 클릭하여** 테이블에 행을 추가합니다.
8. 저장을 **클릭합니다**.

본보기

아래 표는 포인트 범위 구성의 예입니다.

범위 시작	범위 끝	포인
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

필드 설명

필드	설명
포인트 범위 선택	("기존 포인트 범위 값 편집 또는 삭제" 옵션만 해당) 이 편집할 기존 포인트 범위 집합입니다.
포인트 범위 이름	이 점수 범위 및 할당된 점수 값의 이름입니다.
포인트 범위	
시작	(읽기 전용) 선택한 점수 범위의 시작 부분에 있는 숫자 값입니다. 이전 범위의 끝 값에 의해 결정됩니다. 이 숫자는 양수 또는 음수일 수 있으며 포괄적입니다.
종료	선택한 점수 범위의 끝에 있는 숫자 값입니다. 이 숫자는 양수 또는 음수일 수 있으며 포괄적입니다. 해당 범위의 시작 값보다 커야 합니다.
포인트	선택한 범위의 점수에 대해 획득한 포인트 값입니다. 이 숫자는 0, 음수 또는 양수일 수 있습니다. 참고: "0점"과 "점수 없음" 사이에는 중요한 차이가 있습니다. 값이 "0점"이면 상담원이 정의된 포인트 시스템에 따라 0입니다. "포인트 없음" 값은 해당 상담원에 대한 메트릭 데이터가 없음을 의미합니다.

필드	설명
	특정 날짜와 채점을 할 수 없습니다.
범위 추가	테이블에 포인트 범위 행을 추가합니다.

관련 항목

- 게임화 수준 구성 - 게임화 배지 수준 생성 및 관리
- 게임화 실적 범주 관리 - 반복 데이터 수집에서 캡처하는 데이터를 지정합니다
- 게임화를 위한 실적 데이터 수집

KPI 구성

핵심 성과 지표(KPI) 페이지는 데이터 탐색기 보고서 또는 대시보드에서 모니터링할 수 있도록 할 KPI의 목표를 설정하는 데 사용됩니다.

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

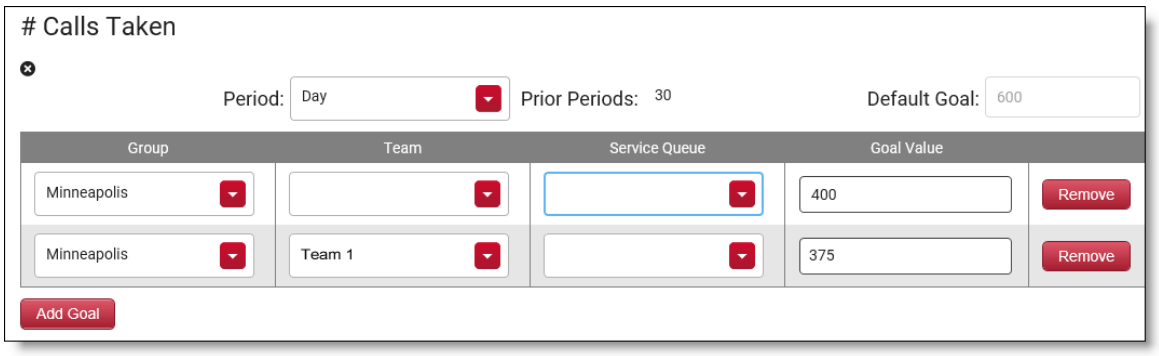
응용 프로그램 관리 > 글로벌 > 관리 > 핵심 성과 지표(KPI)

모든 KPI에는 기본 목표가 있지만 이 목표는 매우 광범위할 수 있으므로 연결 센터에 더 적합한 특정 목표를 추가하여 구체화하지 않으면 보고에 가치를 더할 수 없습니다. KPI에 목표를 추가하면 그룹이나 팀과 같은 연결 센터의 특정 영역에 대한 목표를 구체화할 수 있습니다. 예를 들어, 팀 A의 충실도(%) 목표는 매우 다른 유형의 연결을 처리하므로 팀 B의 목표와 다를 수 있습니다. KPI는 고유한 요구 사항에 따라 여러 목표를 가질 수 있습니다.

KPI는 본질적으로 계층적입니다. 즉, 목표를 설정하고 그룹이나 팀을 지정하지 않으면 해당 목표는 전체 컨택 센터의 모든 그룹과 팀에 적용됩니다. 그룹을 지정하면 해당 그룹과 해당 그룹에 속한 모든 팀에만 목표가 적용됩니다. 그룹과 팀을 모두 지정하면 해당 목표는 해당 팀에만 적용됩니다. 보다 구체적인 목표가 덜 구체적인 목표보다 우선합니다.

본보기

그룹 미니애폴리스는 팀 1, 2, 3으로 구성됩니다. 아래 그래픽에서처럼 그룹과 팀의 모든 통화에 대해 하루에 400건의 통화를 받는 목표가 설정되었습니다. 그러나 팀 1은 더 복잡한 문제를 처리하므로 하루에 375건의 통화 수신 목표가 팀 1에만 설정됩니다. 이 목표는 그룹 수준에서 설정한 목표보다 우선합니다. 팀 2와 3에 대해 특별히 설정된 목표가 없으므로 하루에 400건의 통화를 수신한다는 그룹의 목표를 상속합니다.



구성에 사용할 수 있는 KPI는 측정값 유형으로 Data Explorer에 기본 제공됩니다. 보고서 만들기를 참조하십시오 및 엔터프라이즈 KPI구성을 참조하십시오.

KPI 목표 구성

1. KPI 추가 드롭다운 목록에서 **구성할 KPI를 선택한 다음 KPI 추가를 클릭합니다.** KPI가 알파벳 순서에 따라 빈 행 하나로 페이지에 추가됩니다.
2. 필드를 완료하여 KPI 목표를 구성합니다. 필수 필드는 목표 값 **뿐입니다.** 다른 모든 항목은 선택 사항입니다. 모든 KPI에 대해 모든 필드를 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

필드	설명
마침표	(선택 사항) KPI의 시간 단위("기간")를 선택합니다.
이전 기간	(선택 사항) KPI의 이전 기간 수를 입력합니다. 때문에 예를 들어 선택한 기간이 "일"이고 입력한 이전 기간이 "30"이면 KPI의 추세 비교는 이전 30일에 대한 것입니다.
기본 목표	(읽기 전용) KPI의 기본 목표입니다. 이 값은

필드	설명
	데이터 탐색기의 KPI입니다. 기본 목표는 매우 광범위할 수 있으므로 구체적인 목표를 추가하여 구체화하지 않고는 보고에 가치를 더할 수 없습니다.
그룹	(선택 사항) 목표에 대한 그룹을 선택합니다. 사용 가능한 그룹은 그룹 페이지에 구성된 그룹입니다(그룹 관리 참조).
팀	(선택 사항) 목표에 대한 팀을 선택합니다. 사용 가능한 팀은 팀 페이지에 구성된 팀입니다(팀 관리 참조).
서비스 대기열	(선택 사항) 목표에 대한 서비스 대기열을 선택합니다. 사용할 수 있는 서비스 대기열은 서비스 대기열 페이지에 구성된 대기열입니다(서비스 대기열 관리 참조).
형	(선택 사항) 목표에 대한 평가 양식을 선택합니다. 사용 가능한 양식은 평가 양식 관리자 페이지에 구성된 양식입니다(참조).
목표 가치	(필수) KPI의 목표를 입력합니다.

3. KPI에 대해 다른 목표를 추가하려면 목표 **추가를 클릭합니다**. KPI에서 목표 행을 제거해야 하는 경우 해당 행 옆에 있는 제거 **를 클릭합니다** .
4. 목표 추가를 마쳤으면 저장을 **클릭합니다**.

페이지에서 KPI 제거

- KPI 이름 아래에 있는 **X** 아이콘을 클릭하여 페이지에서 KPI를 제거합니다. KPI를 제거하면 KPI는 보고에서 기본 목표를 사용하도록 되돌아갑니다.

> 참고 KPI에서 모든 목표 행을 제거하면 KPI가 페이지에서 자동으로 제거됩니다. KPI가 페이지에 남으려면 하나 이상의 목표 행이 있어야 합니다.

사용자 및 시스템 변경 사항 감사

감사 페이지에서는 Webex WFO에서 사용자 또는 시스템의 변경 내용을 검색, 검토 및 식별하여 "감사 추적"을 형성할 수 있습니다. 사용자가 Webex WFO, Webex WFO에서 변경하면 감사 내역 테이블에 항목이 추가됩니다. 이 항목은 변경한 사람(사용자)과 사용자가 변경한 내용(개체)을 기록합니다.

Webex WFO는 사용자가 구성한 보존 설정에 따라 감사 추적 테이블의 정보를 유지합니다(QM 및 Analytics 에 대한 데이터 보존 정책 관리 참조).

참고 "사용자"에는 시스템 작업(예: ACD과 동기화)과 Webex WFO에 로그인한 사용자가 포함됩니다. "개체"에는 Webex WFO에서 만들거나 편집할 수 있는 모든 항목이 포함됩니다(예: 역할).

참고: Webex WFO의 모든 개체가 감사되는 것은 아니며 감사 추적에서 시스템 작업에 의해 변경된 내용은 제외됩니다. 시스템 이벤트 **포함을 선택하여** 시스템 작업에서 변경한 내용을 포함할 수 있습니다.

사전 요구 사항

감사 내역을 보려면 감독자 또는 테넌트 권한이 있어야 합니다.

페이지 위치

글로벌 > 모니터링 > 감사>Application Management Global Monitoring Audit

절차

감사 필터를 사용하여 특정 사용자가 변경한 내용이나 특정 개체에 대한 변경 내용을 기반으로 하는 특정 기준에 맞는 변경 내용만 포함할 수 있습니다. 감사 필터를 사용하면 감사 추적 테이블에 Webex WFO 표시하는 항목을 제한할 수 있습니다. 이 테이블에는 Webex WFO의 각 감사 변경 사항에 대한 항목이 포함되어 있습니다.

필터를 추가합니다.

1. 필터를 **클릭합니다**. 필터 창이 나타납니다.
2. 필터 필드를 구성합니다.
   감사 추적의 항목을 필터링하여 다음 중 일부 또는 모두를 찾을 수 있습니다.
   - 변경한 사용자입니다. 이름, 성, 그룹 이름 및 전자 메일 주소로 필터링할 수 있습니다.
   - 변경을 위해 호출된 API입니다. 감사 내역에는 이 엔드포인트에 대한 API 호출로 변경한 모든 내용이 포함됩니다.
   - 변경된 날짜입니다.
   - 변경된 개체입니다. 감사 내역에는 변경된 객체 유형과 객체 변경 방법이 포함됩니다.
3. 결과 필터링을 **클릭합니다**.

참고: 필터 결과에 포함되려면 항목이 구성하는 모든 필드의 값과 일치해야 합니다.

필터 제거:

1. 필터를 클릭합니다 . 필터 창이 나타납니다.
2. 필터 지우기를 클릭합니다 .

변경에 대한 추가 세부 정보를 봅니다.

1. [감사 추적] 테이블에서 항목을 클릭하면 변경된 사항에 대한 추가 세부 정보를 볼 수 있습니다.
2. 감사 내역 테이블로 돌아가려면 항목을 다시 클릭합니다.

모범 사례

- 와일드카드 문자는 필드 내에서 사용할 수 없습니다. 감사할 필드 값을 알고 전체 값 이름을 입력해야 하며 값 이름의 철자를 정확하게 입력해야 합니다. 값 이름의 축약된 형태는 작동하지 않습니다.
- [엔터티 레이블], [필드 레이블] 및 [필드 값] 필드를 사용하여 변경된 특정 개체를 찾아 해당 개체를 변경한 사용자를 식별할 수 있습니다. 이 필드들은 함께 사용해야 합니다. 별도로 사용할 수 없습니다.
  - 엔티티 레이블 - 변경된 객체의 유형입니다.
  - 필드 레이블(Field Label) - 변경된 객체를 찾는 데 사용할 식별 방법입니다.
  - 필드 값 - 변경된 객체의 고유 식별자입니다. 본보기

  "상담원"이라는 역할에 권한을 추가한 사용자를 찾고 이름으로 이 역할을 검색하려고 합니다. 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

  - [Entity Label] 드롭다운에서 [Role **]을 선택합니다**.
  - 필드 레이블 드롭다운에서 이름을 **선택합니다**.
  - 필드 값 필드에 Agent **를 입력합니다**.

  다음 예제에서는 특정 코어 구성, WFM 및 QM 개체를 찾도록 이러한 필드를 구성하는 방법을 보여 줍니다.

- 핵심 구성 예제에서는 공통 핵심 구성 개체를 변경한 사용자를 찾는 방법을 보여 줍니다.
  - 엔터티 레이블: 사용자를 **선택합니다**.
  - 필드 레이블: 로그인 **을 선택합니다**.
  - 필드 값: 변경된 사용자의 사용자 이름을 입력합니다.
- 교대 근무와 같은 일반적인 WFM 개체를 변경한 사용자를 찾습니다.
  - 엔티티 레이블: 찾으려는 교대 근무 유형에 따라 고정 교대 근무 또는 **가변 교대** 근무를 선택합니다 **.**
  - 필드 레이블: 이름을 **선택합니다**.
  - 필드 값: 변경된 교대 근무의 이름을 입력합니다.
- 보존 또는 ACD 구성과 같은 일반적인 QM 개체를 변경한 사용자를 찾습니다. 유지:
  - 엔터티 레이블: 보존 정책을 **선택합니다**.
  - 필드 레이블: 이름을 **선택합니다**.
  - 필드 값: 변경된 보존 정책의 이름을 입력합니다. ACD 구성:
  - 엔터티 레이블: 서버를 **선택합니다**.
  - 필드 레이블: ID **를 선택합니다**.
  - 필드 값: ACD의 ID를 입력합니다.

    참고: ACD의 ID를 찾으려면 애플리케이션 관리 > ACD 구성 **으로**이동합니다. ACD의 ID는 ACD **선택 테이블의 이름** 뒤에 포함됩니다.
- 감사 추적에서 개체에 대한 추가 세부 정보를 볼 때 세부 정보는 이름이 아닌 내부 ID로 Webex WFO의 개체를 참조합니다. 다음 표에서는 내부 ID를 참조하는 일반 구문과 Webex WFO에서 해당 ID를 찾을 수 있는 위치에 대해 설명합니다.

일반적인 문구	설명
"<ID>의 ID로 식별되는 사람"	사용자 페이지에서 사용자를 내보냅니다. 내보낸 CSV 파일에서 이 ID는 [사용자 ID] 열에 나타납니다.

일반적인 문구	설명
	참고: 이 ID는 사용자의 Webex WFO ID 또는 직원 ID가 아닌 내부 ACD ID입니다.
"ID의 ID로 식별된 그룹<> 업데이트되었습니다."	그룹 페이지에서 그룹을 내보냅니다. 내보낸 CSV 파일에서 이 ID는 그룹 ID 열에 나타납니다.
"ID의 ID로 식별된 그룹<> 업데이트되었습니다."	팀 페이지에서 팀을 내보냅니다. 내보낸 CSV 파일에서 이 ID는 팀 ID 열에 나타납니다.

관련 항목

- QM 및 분석에 대한 데이터 보존 정책 관리 - 보존 정책은 감사 페이지에 데이터가 표시되는 기간을 결정합니다

Webex WFO 서버에 대한 연결 모니터링

데스크톱 모니터링 페이지를 사용하여 Webex WFO 서버에 대한 클라이언트 연결을 모니터링합니다. 데스크톱 모니터링 페이지에서 여러 테넌트의 연결 상태를 검색하고, 스마트 데스크톱 인스턴스의 로그를 다운로드하고, 기타 연결 세부 정보를 확인하여 고객 문제를 해결할 수 있습니다.

참고: 데스크톱 모니터링 페이지는 화면 모니터링 기능을 제공하지 않습니다.

사전 요구 사항

- View Desktop Monitoring 사용 권한이 있습니다.
- 하나 이상의 테넌트가 구성되어 있습니다.
- 데스크톱 클라이언트 비동기 로그 오류 및 데스크톱 클라이언트 비동기 로그 성공 알림은 로그를 검색하도록 구성됩니다.

페이지 위치

전역 > 모니터링 > 데스크톱 모니터링> 애플리케이션 관리

절차

필터 연결

테넌트별로 테이블에 표시되는 정보와 테넌트에 설치된 Smart Desktop 인스턴스의 연결 및 활성화 상태를 필터링할 수 있습니다. 테이블의 열 머리글을 클릭하여 표시된 정보를 정렬할 수도 있습니다.

1. 필터 표시를 클릭합니다 .
2. 원하는 필터 옵션 옆의 확인란을 선택하거나 선택을 취소합니다. 기본적으로 모든 옵션이 선택되어 있으며 기간은 지난 7일로 설정됩니다.

Smart Desktop 로그 검색

Get Logs(**로그** 가져오기) 단추를 사용하면 테넌트의 Webex WFO 서버에 연결된 각 Smart Desktop 인스턴스에 대한 로그의 ZIP 파일을 검색할 수 있습니다.

1. 로그를 가져올 Smart Desktop 인스턴스를 찾은 다음 Get Logs(로그 **가져오기)를 클릭합니다**. 로그의 ZIP 파일을 다운로드할 준비가 되면 알림을 받게 됩니다.

   참고: 알림을 받으려면 데스크톱 클라이언트 비동기 로그 오류 및 데스크톱 클라이언트 비동기 로그 성공 알림을 받을 수 있도록 설정해야 합니다(알림 구성 참조). 이러한 알림을 사용하지 않도록 설정하면 다음과 같은 오류 메시지가 표시됩니다.
   이러한 로그를 받으려면 '데스크톱 클라이언트 비동기 로그 성공' 및 '데스크톱 클라이언트 비동기 로그 오류' 알림에 가입해야 합니다.

2. 알림을 열고 지침에 따라 ZIP 파일을 다운로드합니다.

필드 설명

아래에서는 [데스크톱 모니터링] 페이지에 있는 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
테넌트 선택	(시스템 관리자만) 연결할 테넌트를 선택합니다. 보고 싶다. 모두를 선택하여 모든 테넌트에 대한 연결을 볼 수도 있습니다.
클라이언트 버전 선택	보려는 스마트 데스크톱 버전을 선택합니다. 당신은 또한 할 수 있습니다 Smart Desktop의 모든 버전에 대한 연결을 보려면 모두를 선택합니다.
다시 설정	기본 필터 선택을 복원합니다.

필드	설명
내보내기	표시된 데스크톱 모니터링 데이터를 MachineDetails.CSV라는 CSV 파일로 내보냅니다. 파일을 열거나 다운로드 폴더에 저장할 수 있는 옵션이 제공됩니다.
상태	Smart Desktop의 특정 설치 상태입니다. ■ 녹색 - 연결되고 설치된 버전이 활성 버전입니다. ■ 노란색 - 연결되었으며 설치된 버전이 활성 버전이 아닙니다. ■ 빨간색 - 연결되었으며 경고가 있습니다. ■ 회색 - 연결 끊김.
테넌트 이름	테넌트의 이름입니다.
컴퓨터 이름	클라이언트의 네트워크 이름입니다.
컴퓨터 ID	사용자 컴퓨터의 UUID(Universally Unique Identifier)입니다.
IP 주소	사용자 컴퓨터의 IP 주소입니다.
활성화된 클라이언트 버전	현재 클라이언트의 PC에서 실행 중인 스마트 데스크톱 버전입니다. 설치된 클라이언트 버전 에이전트의 PC에 다운로드된 최신 스마트 데스크톱 버전입니다. 만약에 활성 클라이언트 버전 및 설치된 클라이언트 버전이 일치하면 에이전트가 최신 버전의 스마트 데스크톱을 사용하고 있습니다.
연결됨	스마트 데스크톱이 현재 Webex WFO 서버에 연결되어 있음을 나타냅니다.
로그	Get Log 단추는 Smart Desktop 인스턴스의 로그에 대한 요청을 생성합니다.
구성	**Edit Config** 버튼을 사용하면 이 Smart Desktop 인스턴스에 대한 로깅 수준, 디버그 파일 수 및 해당 디버그 파일의 크기를 보고 편집할 수 있습니다.

관련 항목

- 알림 구성

예약된 벌크 연결 내보내기 모니터링

벌크 연결 내보내기 감사 페이지를 사용하여 예약된 벌크 연결 내보내기의 상태를 모니터링합니다.

사전 요구 사항

- 내보낸 연락처가 이동할 외부 저장소 위치를 구성했습니다.
- 반복 또는 임시 벌크 연결 내보내기를 만들었습니다. (상호 작용 페이지에서 만듭니다.)
- (조직의 다른 사용자가 만든 내보내기를 보려면) 벌크 연락처 내보내기 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

전역 > 모니터링 > 벌크 연결 내보내기 감사를 > 응용 프로그램 관리

절차

내보낸 파일에 액세스

내보낸 파일은 구성된 외부 저장소 위치의 Exports 폴더에 있습니다. 파일은 CSV 형식의 ZIP 파일입니다. 파일 이름에는 <"immediate" 또는 "scheduled">-<저장된 검색 이름>-<datestamp>-<timestamp 명명 규칙이 사용됩니다>

중요하다 벌크 연결 내보내기 감사 모니터링 페이지의 업데이트된 버전을 릴리스했습니다. 페이지에 표시되는 모니터링 테이블은 업데이트된 버전이 조직에 배포되었습니다.

벌크 연결 내보내기 감사 모니터링 테이블 업데이트

열	설명
날짜	내보내기를 만든 날짜 및 시간입니다.
이름	내보내기를 만든 사람이 내보내기에 지정한 이름입니다.
상태	내보내기 작업의 현재 상태입니다.
평가된 연결	Webex WFO에서 처리한 총 연결 수입니다. Webex WFO는 검색 결과를 평가하여 유효한 연락처, 즉 내보낼 연락처에 오디오가 있는지 확인합니다. 평가된 연결 수는 다음과 같은 경우

내보낸 연결 수와 다를 수 있습니다.

열	설명
	결과에 유효한 연결과 잘못된 연결이 있습니다.
잘못된 연락처	평가 후 유효하지 않은 것으로 간주되고 다음과 같은 연결 수입니다. 처리를 위해 제출되지 않습니다. 잘못된 연락처의 예로는 내보낼 미디어가 없는 연락처가 있습니다.
제출된 연결	벌크 연결 내보내기를 위해 제출된 총 연결 수입니다.
연락처 내보낸	Webex WFO이(가) 조직의 외부 S3 버킷으로 성공적으로 내보낸 파일 수입니다.
작업 소유자	벌크 연락처 내보내기 작업을 만든 사람의 이름입니다.

클래식 벌크 연결 내보내기 모니터링 감사 테이블

벌크 연결 내보내기에는 작업 *(선택 사항)과 업로드*의 *두 단계가 있습니다. 작업* 단계에서 Webex WFO는 파일이 기록된 형식에서 외부 저장소 위치에 저장될 형식으로 파일을 변환합니다.

파일을 변환하도록 내보내기를 설정하지 않으면 Webex WFO 이 단계를 건너뜁니다. *업로드* 단계에서 Webex WFO은 파일을 외부 저장소 위치로 이동합니다.

열	설명
날짜	내보내기를 만든 날짜입니다.
이름	내보내기를 만든 사람이 내보내기에 지정한 이름입니다.
내보내기 상태	내보내기의 상태입니다. 참고: 상태가 실패인 경우 가장 일반적인 이유는 외부 저장소 위치와 통신하는 데 문제가 있기 때문입니다. 확인 타사 도구(예: Filezilla)와 함께 제공된 자격 증명을 기반으로 파일을 전송할 수 있습니다.
작업 수	내보내기 작업에 포함된 연락처 수입니다.
대기열에 있는 작업	내보내기 파일로 변환되기 위해 대기 중인 파일 수 판.

열	설명
진행 중인 작업	현재 내보내기 파일로 변환 중인 파일 수 판.
완료된 작업	Webex WFO이(가) 변환하려고 시도한 오디오 또는 비디오 파일 수, 실패한 변환을 포함합니다.
대기열에 있는 업로드	외부 저장소로 이동하기 위해 대기 중인 파일 수 위치.
업로드에 성공했습니다.	외부 저장소 위치로 성공적으로 이동된 파일 수, 더하기 하나.
업로드 실패	Webex WFO이(가) 외부로 이동할 수 없는 파일 수 저장 위치.

관련 항목

- 외부 저장소 위치 추가—내보낸 파일이 이동할 위치를 만듭니다.
- 대량으로 연락처 내보내기 - 벌크 연락처 내보내기를 만듭니다.
- QM 보관 설정 구성
- 스토리지 프로파일을 구성합니다
- 역할 및 권한 관리—벌크 연락처 내보내기 및 보기 벌크 연락처 내보내기 권한에 대해 자세히 알아보세요.

알림 구성

Webex WFO는 알림이라는 메시지를 통해 시스템 이벤트에 대해 사용자에게 알릴 수 있습니다.

알림은 실시간으로 제공되거나 사용자가 설정한 일정에 따라 요약 형식으로 전달될 수 있습니다.

알림 수신자는 알림 그룹으로 구성됩니다. 이 그룹은 알림을 트리거하는 이벤트 유형, 그룹 구성원(본인 또는 여러 구성원), 알림을 받는 빈도 및 알림을 보내는 데 사용되는 방법을 정의합니다.

구성할 수 있는 항목과 전달 방법에 대한 액세스는 로그인 및 역할에 대해 구성된 권한에 따라 다릅니다. 이러한 권한은 알림을 받을 수 있는 시스템 이벤트를 정의합니다.

로그인 유형	구성할 수 있는 항목
관리자가 아닌 사용자	경고 또는 이메일을 통한 본인 알림 알림, 이메일 또는 모바일 알림을 통한 자신에 대한 알림.
관리자	(모바일 알림은 클라우드 배포에만 해당됩니다.) ■ 경고 또는 이메일을 통한 자신에 대한 알림 ■ 이메일을 통한 그룹 알림

필드 설명

알림 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
통지 범위	알림 그룹의 범위를 선택합니다. 본인 또는 여러 사용자에 대한 알림.
알림 그룹 이름	알림 그룹의 고유한 이름입니다.
알림 유형	수신할 알림 유형을 선택합니다. 유형 사용 가능 여부는 역할 페이지에서 역할에 대해 설정된 권한에 따라 결정됩니다.
실시간 알림	실시간으로 알림을 수신하려면 이 섹션을 완료합니다.
요약	이 섹션을 완료하면 알림을 요약으로 수신할 수 있습니다.
배송 방법	알림을 수신하는 데 사용할 방법을 선택합니다. 만약 너라면 이메일 전달을 선택하면 알림은 여러 사용자가 아닌 귀하만을 위한 것이며, 사용되는 이메일 주소는 사용자 이름 필드의 사용자 페이지에서 귀하를 위해 구성된 주소입니다. 모바일 알림을 받으려면 "Calabrio ONE 모바일 앱 액세스"가

필요합니다.

필드	설명
	허가.
전자 메일 배포 목록	("이러한 알림은 여러 사용자에게 전송됩니다" 옵션만 해당) 안에 필드에 있는 전자 메일 주소를 입력한 다음 추가를 **클릭합니다**. 목록 창에서 연필 아이콘을 클릭하여 주소를 편집하거나 X 아이콘을 클릭하여 주소를 삭제할 수 있습니다.
알림 수	Webex WFO이 이벤트에 대해 보내는 알림 수를 정의합니다. 일부 이벤트는 발생 시 보고하지만 다른 이벤트는 폴링할 때마다 보고됩니다. 이 번호를 지정하면 동일한 이벤트에 대해 많은 알림이 전송되지 않도록 할 수 있습니다.
요약 구성	요약을 수신할 조건을 선택합니다 보고서.
예약	이 섹션을 사용하여 알림 요약 전달을 구성합니다.
요약 보내기 간격 <기간>	Webex WFO에서 요약을 보내는 빈도를 입력합니다. 기본 기간은 24시간마다입니다.
시작 날짜 및 시간	요약 기간이 시작되는 날짜 및 시간입니다.

알림 유형

알림에는 다음 세 가지 유형이 있습니다.

- 정보 제공 - 예상된 이벤트가 발생했습니다.
- 경고 - Webex WFO이 수정되지 않을 경우 작업을 중지하게 만드는 조건이 있습니다
- 오류 - 현재 Webex WFO의 작동이 중지될 수 있는 조건이 있습니다. 알림은

다음과 같은 방법으로 보낼 수 있습니다.

- 애플리케이션에 표시되는 경고
- 지정된 배포 목록으로 전송된 전자 메일
- 모바일 장치로 전송된 모바일 알림(클라우드 배포 전용)Mobile notifications sent to your mobile device (cloud deployments only)

테넌트 관리자 및 사용자 알림

이 표에는 Webex WFO에 테넌트 관리자 또는 다른 사용자로 로그인할 때 사용할 수 있는 알림 유형이 나열되어 있습니다.

알림	설명 및 해결 방법
에이전트 로그인(지원)	**정보:** 상담원이 Webex WFO에 로그인했습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
상담원 로그아웃(지원)	**정보:** 상담원이 Webex에서 로그아웃했습니다. WFO입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
분석 데이터 서버 오류(지원)	**오류:** 분석 데이터 서버가 아닙니다. 분석 그리드 서버와 통신합니다. **해결 방법:** 분석 데이터 서버 로그를 확인하고 연결을 확인합니다. 데이터베이스에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
디스크 공간 부족 접근(지원)	**해결 방법:** 사용한 디스크 공간을 늘리거나 저장소를 추가하십시오.
녹음 용량 근접 (지원)	**해결 방법:** 다른 녹음 서버를 추가합니다.
벌크 연결 내보내기 오류(비즈니스)	**오류:** Webex WFO 벌크를 전송하지 못했습니다. 연락처 내보내기 파일. **해결 방법:** 벌크 연락처 내보내기 대상 위치 설정을 확인합니다.
벌크 연결 내보내기 성공(비즈니스)	**정보:** Webex WFO 벌크 연락처 내보내기 요청이 성공적으로 완료되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.

알림	설명 및 해결 방법
플러그인 데이터 서버 오류 캡처 (지원)	**오류:** 캡처 데이터 서버가 Webex WFO 애플리케이션 서버와 통신하지 않습니다. **해결 방법:** 캡처 데이터 서버 로그를 확인하고 연결을 확인합니다. 데이터베이스에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
캡처 요청(업무)	**정보:** Webex WFO 캡처 요청 WFM 기록 데이터가 성공했습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
Cisco JTAPI 설치 실패(지원)	**오류:** Cisco JTAPI 설치에 실패했습니다. **해결 방법:** Cisco JTAPI 설치 절차를 검토하고 설치를 다시 시도하십시오.
Cisco JTAPI 설치 성공(지원)	**정보:** Cisco JTAPI. 성공적으로 설치했습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
클라이언트 설치 오류(지원)	**오류:** Webex WFO이 데스크톱에 올바르게 설치되지 않았습니다. **해결 방법:** 스마트 데스크톱 설치를 확인합니다. 자세한 내용은 Installation Guide for Cloud Deployments *를* 참조하십시오.
연결 목표 모든 사용자 완료(비즈니스)	**정보:** 연락처 목표의 모든 작업이 완료되면 목표 생성자와 연락처 목표에 할당된 모든 사용자에게 알립니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
연결 목표 완료됨(비즈니스)	**정보:** 상담원이 성공적으로 완료했습니다.

알림	설명 및 해결 방법
	Webex WFO QM 연락처 목표. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
연락처 목표 생성됨(비즈니스)	**정보:** 성공적으로 만들었습니다. Webex WFO 연락처 목표. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
CTI 플러그인 데이터 서버 오류 (지원)	**오류:** CTI 데이터 서버가 통신하고 있지 않습니다. 를 Webex WFO 응용 프로그램 서버로 바꿉니다. **해결 방법:** CTI 데이터 서버 로그를 확인하고
데이터 서버 연결됨 (지원)	연결을 확인합니다. 데이터베이스에 액세스할 수 있는지 확인합니다. **정보:** 데이터 서버가 다음에 연결되었습니다. Webex WFO. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
데이터 서버 연결 끊김 (지원)	**오류:** 데이터 서버가 Webex WFO 응용 프로그램 서버. **해결 방법:** 데이터 서버 로그를 확인하고 연결을
데이터 서버 누락 하트비트 (지원)	확인합니다. 데이터베이스에 액세스할 수 있는지 확인합니다. **오류:** CTI 서버, SIPREC 신호 처리 서버 또는 녹음 서버가 적어도 10분 동안 wfoadapter 서버에서 연결이 끊어졌습니다. 테넌트 작업은 5분마다 서버 연결을 확인합니다. 연결이 이러한 검사 중 두 가지를 충족하지 못하면 Webex WFO는 이 경고를 보내고 서버가 다시 연결될 때까지 5분마다 경고를 계속 보냅니다.

해결 방법: 서버 컴퓨터가 실행 중인지 확인합니다.

알림	설명 및 해결 방법
	서버 서비스가 실행 중인지 확인하십시오. 서버 컴퓨터가 네트워크에 연결되어 있고 네트워크를 통해 wfoadapter 서버에 액세스할 수 있는지 확인합니다.
지연된 스토리지 검색 완료(비즈니스)	**정보:** 스토리지의 데이터가 성공적으로 검색되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
데스크톱 클라이언트 비동기 로그	
완료(지원) 데스크톱 클라이언트 비동기 로그 오류(지원)	
분배 요청(업무용)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 만들었습니다. 배포 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
평가 이의 제기 요청 (사업)	**정보:** 다음 중 하나가 발생했습니다. ▪ 사용자가 완료한 평가에 대해 이의를 제기했습니다. ▪ 사용자가 다른 사람이 완료한 평가에 대해 이의를 제기했지만 평가된 연결에 대한 범위와 평가 편집 권한을 모두 가지고 있습니다. **해결 방법:** 평가 및 사용자가 입력한 주석을 검토합니다.
평가심사(사업)	**정보:** 사용자와 관련된 평가 이(가) 업데이트되었습니다. 이 알림은 연결과 관련된 상담원과 평가를 업데이트한 사람

알림	설명 및 해결 방법

알림	설명 및 해결 방법
	해결책 : 아무 조치도 필요하지 않습니다.
평가 승인 필요(비즈니스)	**정보:** Webex WFO QM 사용자는 평가를 완료했습니다. **해결 방법:** 평가를 저장합니다.
디스크 공간 부족을 초과했습니다 (지원)	**해결 방법:** 사용한 디스크 공간을 늘리거나 저장소를 추가하십시오.
녹음 용량 초과 (지원)	**해결 방법:** 다른 녹음 서버를 추가합니다.
externalStorageLocationError (지원)	**오류:** 보관 연락처 처리기 실행 중 Webex WFO 작업에서 외부 저장소 위치에 연결하는 동안 오류가 발생했습니다. **해결 방법:** 외부 저장소 위치의 구성을 확인하고 연결을 테스트하십시오.
데스크톱 캡처 실패 (지원)	**오류:** Webex WFO QM 사용자는 데스크톱 녹음을 할 수 없습니다. **해결 방법:** Webex WFO 스마트 데스크탑 구성을 확인합니다.
화면 녹화 실패(지원)	**오류:** 경고는 다음과 같습니다. 예제 데스크톱 이벤트: <버전 번호> - 화면 녹화를 시작하지 못했습니다. 이 알림은 사용자가 단일 통화에 대한 화면 녹화에 실패했을 때 발생합니다. 사용자가 화면을 녹화하도록 올바르게 구성되어 있고 스마트 데스크톱에서 화면 녹화를 시도했지만 실패했습니다.

알림	설명 및 해결 방법
	해결 방법: 데스크톱 녹화를 사용하는 단일 장치에서 문제가 지속적으로 발생하면 해당 PC에 서비스가 설치되어 있는지 확인합니다. 스마트 데스크톱을 제거하고, PC를 다시 시작하고, 영향을 받는 PC에 스마트 데스크톱을 다시 설치합니다. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요.
음성 녹음에 실패했습니다 (지원)	이 알림은 다음 중 하나로 인해 발생합니다. 스마트 데스크톱 또는 CTI 신호 처리에서 시작됩니다. **스마트 데스크톱** **오류:** 스마트 데스크톱이 오류의 원인인 경우 경고는 다음과 같습니다. 예제 데스크톱 이벤트: <버전 번호> - 음성 녹음을 시작하지 못했습니다. 이 알림은 사용자가 단일 통화에 대한 음성을 녹음하는 데 실패했을 때 발생합니다. 사용자가 음성을 녹음하도록 올바르게 구성되어 있고 스마트 데스크톱에서 음성 녹음을 시도했지만 실패했습니다. **해결 방법:** 데스크톱 녹화를 사용하는 단일 장치에서 문제가 지속적으로 발생하면 해당 PC에 서비스가 설치되어 있는지 확인합니다. 스마트 데스크톱을 제거하고, PC를 다시 시작하고, 영향을 받는 PC에 스마트 데스크톱을 다시 설치합니다. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요.

알림	설명 및 해결 방법
	서버의 여러 전화기에서 이 문제가 발생하는 경우

알림	설명 및 해결 방법
	녹음 환경에서 서비스가 거의 용량에 가깝게 실행되고 있지 않은지, 구성이 올바른지 확인하십시오. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요. **CTI 시그널링** **오류:** CTI 신호가 오류의 원인인 경우 경고는 다음과 같습니다. 예제 신호 서버 이벤트: 음성 녹음을 시작하지 못했습니다. 이 알림은 CTI 신호 처리 서버가 연결된 녹음 서버와의 통화를 시작할 수 없을 때 발생합니다. 이벤트 메시지의 "세부 정보" 줄은 이 오류에 대한 두 가지 범주 중 하나를 나타냅니다. "세부 정보: SIP INVITE 없음" - 이 오류는 CTI 신호 처리 서버가 CTI 신호 처리 JTAPI 소스에서 SIP INVITE 메시지를 수신하지 못한 경우에 발생합니다. ▪ **해결 방법**: 이 문제가 지속되면 CTI 데이터 서버 로그를 확인하여 CTI 데이터 서버가 CTI 신호 소스에서 SIP 신호 메시지를 수신하고 있는지 확인합니다. "세부 정보: 연결된 클라이언트가 없습니다" - 이 오류는 신호 서버가 장치와 연결된 녹음 서버에 연결되어 있지 않을 때 발생합니다. ▪ **해결 방법**: CTI 데이터 서버 로그를 확인하여 이 장치와 연결된 녹음 서버를 확인합니다. 이들이 실행 중인지, 신호 서버와 녹음 서버가 연결되어

알림	설명 및 해결 방법
	있는지 확인하십시오.

알림	설명 및 해결 방법
예측 정확도 요청(비즈니스)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 만들었습니다. 예측 정확도 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
예측 요청(비즈니스)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 만든 예측 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
FTP 플러그인 데이터 서버 오류 (지원)	**오류:** Webex WFO 데이터를 전송할 수 없습니다. 데이터 서버입니다. **해결책:** 데이터 서버 오류 로그를 확인하십시오.
기록 데이터 가져오기 오류(지원)	데이터 서버와의 통신을 확인합니다. **오류:**Webex WFO에서 다음을 시도하는 동안 오류가 감지되었습니다. 기록 데이터를 로드합니다. **해결 방법:** 데이터 서버 오류 로그를 확인하고
기록 병합 요청(비즈니스)	시스템 관리자에게 문의한 다음 서비스를 다시 시작하십시오. **정보:** Webex WFO WFM 사용자가 만들었습니다. 기록 데이터 병합 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
메이저 레코드 서버 과부하 (지원)	**해결 방법:** 다른 녹음 서버나 연락처 추가 Webex WFO 지원.
주요 녹음 업로드 백업 (지원)	**해결 방법:** 다른 녹음 서버를 추가하거나 Webex WFO 지원팀에 문의하십시오.
메시징 요청(비즈니스)	**정보:** 사용자에게 보내는 메시지 요청입니다. 제출됨이 승인 또는 거부되었습니다. 여기에는 일중

 동적 예약 이벤트를 선택하는 경우가 포함됩니다.

알림	설명 및 해결 방법

알림	설명 및 해결 방법
	승인되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
메트릭 통계(지원)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 메트릭 통계 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
마이너 레코드 서버 과부하 (지원)	**해결 방법:** 이 알림을 자주 받는 경우 다른 녹음 서버를 추가하거나 Webex WFO 지원에 문의하십시오.
사소한 녹음 업로드 백업 (지원)	**해결 방법:** 이 알림을 자주 받는 경우 다른 레코드 서버를 추가하거나 Webex WFO 지원에 문의하십시오.
내 점수 평가(비즈니스)	**정보:** 사용자가 보유한 연결에 대한 평가 처리가 완료되었거나 편집되었습니다. 참고 평가에 승인이 필요한 경우 평가에 다음 사항이 있을 때 이 알림을 받게 됩니다. 승인되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
감지되는 전화 없음(지원)	**오류:** 스마트 데스크톱이 데이지 소리를 들었습니다. 체인으로 연결된 전화이지만 6 분 후에 찾지 못했습니다. 이로 인해 서비스가 녹음되지 않습니다. 가장 가능성이 높은 원인은 전화기가 PC에 데이지 체인 방식으로 연결되지 않았거나 장치가 RTP 트래픽을 PC로 보내도록 구성되지 않았기 때문입니다. 이 메시지는 배포를 위한 또는 전화기가 이를 기록하는 PC에 계속 연결되어 있는 경우에 유용합니다. PC와 전화 연결이 자주 끊어지는 경우

알림	설명 및 해결 방법
	이 문제를 비활성화하는 것을 고려하고 싶습니다. **해결 방법:** PC가 전화에서 연결이 끊어진 경우 이 문제를 비활성화합니다. 그렇지 않으면 Unified CM에서 장치 구성을 확인하고 'PC 포트에 연결'이 '사용'으로 설정되어 있는지 확인합니다. PC와 전화기 사이의 물리적 연결을 확인하여 데이지 체인 방식으로 올바르게 연결되었는지 확인합니다. 데스크톱 녹음을 위한 하드웨어 구성에 대한 정보는 클라우드 배포*에 대한 Webex WFO* 설치 안내서를 참조하십시오.
QM 음성 처리(비즈니스)	**정보:** 상담원이 Webex WFO에 로그온했습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
조정 완료(업무)	**정보:** 이 알림은 매번 사용자에게 경고합니다. 조정 작업이 성공적으로 완료됩니다. 여기에는 작업 번호와 작업의 시작 및 종료 시간이 포함됩니다. 참고: 이 알림을 할당하려면 관리 QM 및 수신 비즈니스 알림 권한. 컨택 센터에 조정이 필요한 녹음 아키텍처가 있는 경우에만 이 알림을 할당하십시오. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
녹음 내보내기(비즈니스)	**정보:** 연락처 내보내기 요청 성공적으로 완료되었으며 연락처를 다운로드할 수 있습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.

알림	설명 및 해결 방법
녹음 최대 길이 오류(지원)	**오류:** 녹음이 QM 전역 설정 페이지에 구성된 조직의 최대 통화 길이에 도달했습니다. **해결 방법:** 녹음을 검토하여 연결이 실제로 사용자의 최대 통화 길이보다 긴 것은 아닌지, 아니면 녹음 길이가 오류여서 녹음을 더 일찍 중지했어야 하는 것이 아닌지 판단하십시오. 녹음 길이가 오류인 경우 일반적으로 Webex WFO이 신호 처리 공급자로부터 통화 종료 이벤트를 수신하지 않았음을 의미합니다. 이 알림을 여러 번 받는 경우 신호 제공자에 문제가 있을 수 있습니다.
데이터 서버 로그 검색 오류(지원)	**오류:** Webex WFO 데이터 서버 로그에 대한 요청을 완료할 수 없습니다. **해결 방법:** 데이터 서버 연결을 확인하십시오. 데이터베이스에 액세스할 수 있는지 확인합니다. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요.
데이터 서버 로그 검색 성공(지원)	**정보:** Webex WFO 데이터 서버 로그에 대한 요청이 성공적으로 완료되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
일정 변경(비즈니스)	**정보:** 누군가(예: 스케줄러 또는 Analyst)가 사용자의 일정을 변경했습니다(예: 사용자의 휴식 시간 변경). **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
일정 미리 알림(비즈니스)	**정보:** 이것은 다가오는 것에 대한 알림입니다. 예약된 활동. 미리 알림은 Webex으로만 전송됩니다.

알림	설명 및 해결 방법
	현재 로그인되어 있는 WFO 사용자 활동 시작 15분 전에 전송됩니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
일정 요청(비즈니스)	**정보:** #에 대한 알림입니다Webex 요청이 승인 또는 거부되도록 일정을 요청한 WFO 사용자입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
교대 근무 예산 분석 요청(업무)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 교대 근무 예산 분석을 요청했습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
신호 처리 서버 활성 (지원)	**정보:** 신호 서버가 활성화되었습니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
시그널링 서버 강제 대기 (지원)	**오류:** 신호 서버가 강제 대기로 전환되어 비활성 상태입니다. **해결 방법:** 자세한 내용은 신호 서버 로그를 확인하십시오.
시그널링 서버의 제어되지 않은 장애 조치(지원)	**오류:** 활성 신호 서버가 실패했으며 대기 신호 서버가 현재 활성 상태입니다. **해결 방법:** 자세한 내용은 신호 서버 로그를 확인하십시오.
시그널링 서버 점검 장애 조치(지원)	**오류:** 활성 신호 서버가 유지 관리 모드로 전환되었으며 대기 신호 서버가 활성 상태입니다. **해결 방법:** 자세한 내용은 신호 서버 로그를 확인하십시오.

알림	설명 및 해결 방법
	정보.
신호 서버 텔레포니 공급자 실패(지원)	**오류:** 신호 서버가 전화 통신 공급자와 연결이 끊어졌으며 비활성 상태입니다. **해결 방법:** 자세한 내용은 신호 서버 로그를 확인하십시오.
stagedUploadServerConnectionFailure (지원)	
전략적 예상 요청(비즈니스)	**정보:** Webex WFO WFM 사용자가 만든 전략적 예상 요청입니다. **해결책 :** 아무 조치도 필요하지 않습니다.
동기화 플러그인 데이터 서버 오류 (지원)	**오류:** 동기화 서비스가 실패했습니다. **해결 방법:** 다음 단계를 수행하십시오. 1. 동기화 서비스가 실행 중인지 확인합니다. 2. 동기화 서비스가 설치된 서버와 통신할 수 있는지 확인합니다. 3. 동기화 서비스 로그를 확인합니다.
2단계 플러그인 데이터 서버 오류(지원)	**오류:** 2단계 데이터 업로드 프로세스에서 오류가 발생했습니다. **해결 방법:** 데이터 서버 로그를 확인하십시오. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요.
데스크탑에서 예기치 않은 오류(지원)	**오류:** 작업을 실행하는 동안 예기치 않은 오류가 발생했습니다. **해결 방법:** 이 오류와 관련된 이유가 있는지 데스크톱 디버그 파일을 확인하십시오. 에이전트의 데스크톱을 다시 시작합니다. 문제가 지속되면 지원팀에 문의하세요.

알림	설명 및 해결 방법
음성 패킷이 수신되지 않음(지원)	**오류:** Webex WFO이(가) SPAN 포트에서 패킷을 수신하지 않았습니다. 상담원의 고객 연결을 모니터링할 때는 아무 소리도 들리지 않습니다. 15초 후에는 패킷이 수신되지 않음을 나타내는 오류 메시지가 표시됩니다. 에이전트의 고객 연결을 녹음하려고 하면 빈 녹음이 됩니다. **해결 방법:** 다음을 확인합니다. ■ PC 포트 ■ PC 음성 VLAN 액세스 ■ PC 포트에 연결 ■ 디바이스 보안 모드 또한 상담원의 전화 코덱 구성을 확인합니다.

한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트

[상호 작용] 페이지에서 한 번에 하나씩 작업하는 대신 벌크 연락처 작업 페이지를 사용하여 여러 연락처를 삭제하거나, 여러 연락처의 보존 정책을 변경하거나, 여러 연락처에 대한 사용자 정의 메타데이터를 한 번에 업데이트할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. Bulk Contact Operations는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 다음 권한 중 하나 이상을 가집니다.
  - 벌크 삭제
  - 벌크 업데이트 보존
  - 벌크 메타데이터 업데이트

- 작업할 연락처 ID 목록이 포함된 CSV 파일이 있습니다. 최소한 이 파일에는 연락처 ID 열 헤더가 포함되어야 합니다. 다른 열 머리글도 포함될 수 있지만 필수는 아닙니다. 이 파일을 만드는 한 가지 방법은 상호 작용 페이지에서 작업할 연락처 목록을 내보내는 것입니다. 자세한 내용은 연락처 메타데이터 내보내기를 참조하십시오 . 내보내기에는 연락처 ID 열이 포함되어야 합니다.
- (연락처에 대한 보존 정책을 업데이트하려면) 조직에서 보존 페이지에서 하나 이상의 보존 정책을 만들었습니다. 자세한 내용은 QM 및 Analytics 에 대한 데이터 보존 정책 관리를 참조하세요 .
- (연락처에 대한 사용자 정의 메타데이터 업데이트 또는 지우기) 조직에서 메타데이터 관리자 페이지에 사용자 지정 메타데이터를 생성했습니다. 자세한 내용은 사용자 정의 메타데이터 필드 관리를 참조하십시오 .

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 고객 응대 흐름 > 대량 고객 응대 작업

절차

여러 연락처 삭제

중요: 연락처 삭제는 영구적입니다. 이 작업은 취소할 수 없습니다.

1. 연락처 **벌크 삭제를 선택합니다**.
2. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고** 삭제할 연락처의 스프레드시트를 업로드합니다. 연락처 목록이 페이지 오른쪽에 나타납니다.
3. **이유** 필드에 연락처를 삭제하는 이유를 입력합니다. 이 이유는 벌크 작업에서 보고서를 실행하는 모든 사람이 볼 수 있습니다.
4. 제출 **을 클릭합니다**. 연락처 **삭제?** 창이 열립니다.
5. 확인을 **클릭합니다**. 창이 닫히고 확인 메시지가 나타납니다.

여러 연락처에 대한 보존 정책 업데이트

1. 연락처 유지 정책 **대량 업데이트를 선택합니다**.
2. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고** 업데이트할 연락처의 스프레드시트를 업로드합니다. 연락처 목록이 페이지 오른쪽에 나타납니다.
3. 보존 정책 드롭다운 목록에서 연락처 **에 적용할 보존 정책을** 선택합니다.

4. **이유** 필드에 연락처에 보존 정책을 할당하는 이유를 입력합니다. 이 이유는 벌크 작업에서 보고서를 실행하는 모든 사람이 볼 수 있습니다.
5. 제출 **을 클릭합니다. 연락처 유지 정책을 업데이트하시겠습니까?** 창이 열립니다.
6. 확인을 **클릭합니다**. 창이 닫히고 확인 메시지가 나타납니다.

여러 연락처에 대한 사용자 정의 메타데이터 업데이트

중요: 사용자 지정 메타데이터 업데이트는 영구적입니다. 이 작업은 취소할 수 없습니다.

1. 연락처 메타데이터 **대량 업데이트를 선택합니다**.
2. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고** 업데이트할 연락처의 스프레드시트를 업로드합니다. 연락처 목록이 페이지 오른쪽에 나타납니다.
3. **메타데이터** 업데이트 섹션의 메타데이터 필드 **드롭다운 목록에서 업데이트할** 메타데이터 필드를 선택합니다. 이 목록의 옵션은 [메타데이터 관리자] 페이지에서 제공됩니다.
4. 메타데이터 값 **필드에 할당할** 값을 입력합니다.

   예 : 조직에서는 충성도 수준이 가장 높은 고객을 컨시어지 지원에 할당하는 데 도움이 되는 "고객 충성도 계층"이라는 사용자 지정 메타데이터 필드를 사용합니다. 연락처 집합에 Silver 충성도 수준을 할당해야 합니다. [Update metadata **]** 섹션에서 다음을 수행합니다
   메타데이터 필드(Metadata Field **) 드롭다운 목록에서 고객 충성도 계층(Customer Loyalty Tier)** 을 선택하고 **메타데이터 값** 필드입니다.
5. (선택 사항) 이러한 연락처에 대한 추가 메타데이터를 업데이트하려면 3단계와 4단계를 반복합니다.
6. **이유** 필드에 이러한 연락처에 대한 메타데이터를 업데이트하는 이유를 입력합니다. 이 이유는 벌크 작업에서 보고서를 실행하는 모든 사람이 볼 수 있습니다.
7. 제출 **을 클릭합니다**. 연락처 메타데이터를 업데이트하시겠습니까 **?** 창이 열립니다.
8. 확인을 **클릭합니다**. 창이 닫히고 확인 메시지가 나타납니다.

여러 연락처에 대한 메타데이터 지우기

연락처에서 특정 메타데이터 필드의 값을 제거합니다.

중요: 메타데이터 필드를 지우는 것은 영구적입니다. 이 작업은 취소할 수 없습니다.

1. 연락처 메타데이터 **대량 업데이트를 선택합니다**.
2. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고** 업데이트할 연락처의 스프레드시트를 업로드합니다. 연락처 목록이 페이지 오른쪽에 나타납니다.

3. Clear metadata(**메타데이터** 지우기) 섹션에서 값을 지울 메타데이터 필드를 선택합니다. **메타데이터 필드** 드롭다운 목록입니다. 이 목록의 옵션은 [메타데이터 관리자] 페이지에서 제공됩니다.

> 예 : 조직에서는 충성도 수준이 가장 높은 고객을 컨시어지 지원에 할당하는 데 도움이 되는 "고객 충성도 계층"이라는 사용자 지정 메타데이터 필드를 사용합니다. 연락처 집합에서 충성도 수준을 제거해야 합니다. **메타데이터** 지우기 섹션에서 메타데이터 필드 **드롭다운 목록의 고객 충성도 계층.** 이 작업의 실행이 완료되면 이러한 연결의 [고객 충성도 계층] 필드가 비어 있습니다.

4. **이유** 필드에 이러한 연락처에 대한 메타데이터 필드를 지우는 이유를 입력합니다. 이 이유는 벌크 작업에서 보고서를 실행하는 모든 사람이 볼 수 있습니다.
5. 제출 **을 클릭합니다**. 연락처 메타데이터를 업데이트하시겠습니까 **?** 창이 열립니다.
6. 확인을 **클릭합니다**. 창이 닫히고 확인 메시지가 나타납니다.

벌크 작업 기록 보기

벌크 연락처 업데이트, 실행한 사람 및 이유를 나열하는 보고서를 실행합니다.

1. 벌크 작업에 **대한 보고를 선택합니다**.
2. **날짜 범위** 필드에서 보고하려는 기간의 시작 및 종료 날짜를 선택합니다.
3. 실행을 **클릭합니다**. 벌크 작업 목록이 페이지 오른쪽에 나타납니다.
4. (선택 사항) 작업에 포함된 연락처 ID 목록을 다운로드하려면 [작업 ID **]** 열에서 작업 번호를 클릭합니다.

관련 항목

- 상호 작용 페이지의 열 사용자 정의 - 연락처 ID 열이 내보낸 파일의 일부인지 확인합니다.
- 연락처 메타데이터 내보내기 - 벌크로 처리할 연락처 목록을 만듭니다.
- QM 및 Analytics에 대한 데이터 보존 정책 관리—연락처 데이터가 저장되는 방식을 제어하는 규칙을 만듭니다.
- 사용자 정의 메타데이터 필드 관리—연락처에 첨부할 정보를 만듭니다.

사용자 관리

라이선스 작동 방식

라이선스는 Webex WFO 사용할 수 있는 법적 액세스 권한을 부여합니다. 라이선스를 사용하여 Webex WFO의 기능을 해당 역할 및 권한과 연결합니다.

라이센싱 모델

Cisco에는 Webex WFO 호스팅 배포에 대해 구독 청구 및 커밋되지 않은 라이센스가 포함된 라이센스 모델이 있습니다.

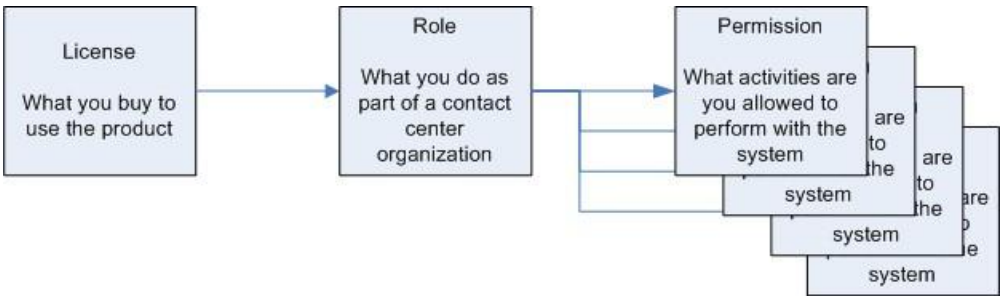
Webex WFO 구독을 구매하면 Cisco가 "최소 월간 약정"이라고 부르는 것, 즉 특정 가격으로 구매한 최소 좌석 수에 동의하는 것입니다. 월간 약정에서 동의한 것보다 더 많은 시트를 사용하는 경우 Cisco는 각 시트에 대해 요금을 청구합니다. 이를 "커밋되지 않은 라이선스"라고 합니다.

Cisco 정기적으로, 매월, 분기 또는 매년 청구합니다.

> **예:** 2월부터 10월까지의 요구 사항을 충족하는 QM 시트의 최소 월간 약정이 있습니다. 연말연시에는 컨택 센터가 더 바쁩니다 (11월부터 1월까지). 이 기간 동안 150개의 QM 시트를 사용하고, 이 3개월 동안은 약정 라이센스 요율로 100석에 대해, 약정되지 않은 라이센스 요율로 50석에 대한 요금이 청구됩니다.

라이센싱, 역할 및 권한

라이선스는 사용자가 시스템에서 가지는 역할에 연결됩니다. 사용자가 Webex WFO 기능에 대해 갖는 액세스 권한은 사용자의 역할 및 역할과 연결된 권한을 기반으로 합니다. 역할 및 권한 할당에 대한 자세한 내용은 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .



Webex WFO 활성 사용자는 하나 이상의 라이선스와 연결되며 하나 이상의 역할을 가질 수 있습니다. 각 개별 라이선스를 시트라고 합니다. 라이센스 시트는 사용이 허가된 해당 역할을 보유한 활성 사용자의 수로 계산됩니다. 모든 고객은 각 활성 사용자에 대해 설정된 수의 사용자 및 라이선스를 가지고 있어야 합니다.

활성 사용자는 라이센스를 가질 수 있으며 Webex WFO에 액세스할 수 있습니다. 비활성 사용자는 라이선스가 부여되지 않거나 Webex WFO에 액세스할 수 없습니다. 활성 사용자를 비활성으로 전환하면 해당 사용자의 라이선스를 사용할 수 있게 되며 다른 사용자에게 다시 할당할 수 있습니다.

다음과 같은 유형의 라이센스를 사용할 수 있습니다.

- 데이터 라이선스
- Webex WFO 라이선스 액세스
- 관리 라이센스
- 사용 라이센스
- Bot Analytics 라이선스
- Insights 라이선스

데이터 라이선스

Webex WFO 캡처 기능이 있는 사용자(주로 고객지원센터 상담원)는 데이터 라이센스와 연결됩니다. 기본 상담사 역할은 이 라이센스 유형과 자동으로 연결됩니다. 데이터 라이선스에는 다음이 포함됩니다.

- 준수 녹음(CR)—사용자는 오디오를 녹음할 수 있으며 자신의 연락처를 검토할 수 있습니다.
- 품질 관리(QM) - 사용자는 기록 및 평가가 가능하며 자신의 연결 및 평가(QM 데이터 라이센스에 CR이 포함됨)
- 인력 관리(WFM) - 사용자는 일정을 관리하고 일정 수정 기능에 액세스할 수 있습니다.

- Analytics Essentials—사용자를 분석하고 연락처에서 만든 분석 데이터를 검토할 수 있습니다. 사용자의 오디오 연락처는 인터랙션 요약과 함께 기록되고 자동으로 요약됩니다. 사용자는 상담원 및 고객 감정과 AI 추론을 볼 수 있습니다.
- Analytics Enterprise—모든 Analytics Essentials를 포함하며 사용자는 인기 급상승 항목에도 액세스할 수 있습니다. 또한 사용자에게는 상호 작용 중에 감정의 변화를 추적할 수 있는 추세 분석이 있습니다.
    - 트렌드 토픽 처리는 트랜스크립션 작업에 연결됩니다. 기록 데이터에서 트랜스크립션 작업을 실행하도록 선택하면 날짜에 관계없이 인기 토픽에서 해당 작업을 처리합니다. 사용량은 데이터 날짜와 무관합니다. 예를 들어 200개의 인터랙션을 구매한 경우 원하는 기간 동안 사용할 수 있습니다. 트랜스크립션 작업을 다시 실행하는 경우 다시 실행 프로세스는 누락된 트랜스크립트만 고려합니다. 즉, 트랜스크립션 작업을 다시 실행하면 인기 토픽은 누락된 트랜스크립트만 고려합니다.
- 데스크톱 분석—사용자가 상담원의 데스크톱 활동 및 애플리케이션 사용을 모니터링할 수 있습니다. 이 라이선스는 Cisco Compliance Recording(CR), Quality Management(QM) 또는 Workforce Management(WFM)에 대한 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.
- 모니터링—사용자는 상담원 화면을 실시간으로 볼 수 있습니다. 이 라이선스는 Cisco Compliance Recording(CR) 또는 Workforce Management(WFM)에 대한 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.
- 데이터 관리 - 이 라이선스는 더 이상 판매되지 않습니다.

참고: 데이터 라이센스가 있는 사용자는 Webex WFO 기능에 제한적으로 액세스할 수 있습니다. 그들은 자신의 데이터를 검토하는 것으로 제한됩니다.

Webex WFO 액세스 라이선스

Webex WFO 액세스 라이선스는 이러한 역할이 전체 애플리케이션에 액세스할 수 있도록 하는 대부분의 권한을 제공합니다.

모범 사례 Webex WFO 액세스 라이선스는 애플리케이션의 비즈니스 구성 요소에 대한 전체 액세스 권한을 제공합니다. 액세스 라이선스는 승격된 비즈니스를 보유한 사용자를 위한 것입니다
팀 리더 및 관리자와 같은 기능. 액세스 라이선스를 통해 사용자는 Webex WFO에서 캡처한 상호 작용, 일정 및 분석 데이터에서 주요 내용을 식별할 수 있습니다.

Bot Analytics 라이선스

Bot Analytics 라이선스를 통해 사용자는 대화형 AI 제품의 성능과 품질을 모니터링하고 개선할 수 있습니다.

Insights 라이선스

Insights는 Cisco의 최고의 비즈니스 인텔리전스 제품입니다. Insights 라이선스는 사용자에게 Insights에 대한 접근 권한을 부여합니다. Insights 콘텐츠를 생성하거나 확인해야 하는 모든 사용자는 Insights 라이선스가 있어야 합니다. 단일 역할에는 아래에 나열된 두 개의 Insights 라이선스 중 하나만 필요하지만 각 라이선스는 하나 이상의 역할에 할당되어야 합니다.

- Insights Reader - 사용자는 Insights 작성자 라이선스가 있는 사용자가 생성하고 공유한 Insights 대시보드를 볼 수 있습니다.
- Insights 작성자: 사용자는 Insights 분석 및 대시보드를 만들고 공유할 수 있습니다.

라이선스 유형	부여	추가 라이센스
Insights 리더	100% 무료 Reader 라이선스*	Cisco 계정에 문의 관리자
Insights 작성자	사용자 300명당 1개의 무료 작성자 라이선스**	Cisco 계정 관리자에게 문의하십시오.

*Compliance Recording(CR), Quality Management(QM), Workforce Management(WFM), Analytics 또는 Webex WFO 번들로 구매한 모든 사용자 라이선스에 대해 동일한 수의 100% 무료 Reader 라이선스를 받게 됩니다. 무료 Reader 라이선스의 총 수는 이러한 서비스에 대해 커밋한 최대 사용자 라이선스 수와 일치합니다.

**CR(Compliance Recording), Quality Management(QM), Workforce Management(WFM), Analytics 또는 Webex WFO 번들을 위해 구매한 사용자 라이선스 300개당 1개의 무료 작성자 라이선스를 받게 됩니다. Author 라이선스는 항상 1개가 포함되며, 커밋된 라이선스 300개마다 1개가 추가됩니다. 받는 Author 라이선스의 총 개수는 구매한 커밋된 사용자 라이선스의 개수와 일치합니다.

> 예제 1,000개의 WFM 약정 라이선스와 500개의 QM 약정 라이선스가 있는 경우 1,000개의 무료 Reader 라이선스와 4개의 무료 Author 라이선스를 받게 됩니다. 이것은 무료 리더 라이선스는 커밋된 사용자 라이선스의 총 수와 일치하며, 커밋된 라이선스 300개당 1개의 무료 작성자 라이선스를 받습니다.

초과분

고객이 Compliance Recording(CR), Quality Management(QM), Workforce Management(WFM), Analytics 또는 Webex WFO 번들에 대한 커밋된 사용자 라이선스의 최대 수를 초과하고 추가 Insights 라이선스를 구매하지 않은 경우 해당 추가 Insights 라이선스에 대한 요금이 연체되어 청구됩니다.

중요: Insights 라이선스 사용은 Insights 권한이 있는 역할을 사용자 계정에 할당할 때 시작됩니다. 예상치 못한 요금이 청구되지 않도록 하려면 라이센스 사용을 정기적으로 모니터링하고 Insights 라이선스의 올바른 수입니다. 추가 라이선스가 필요한 경우 계정 관리자에게 문의하십시오.

다중 역할 사용자 예시

다음은 둘 이상의 역할을 가진 사용자에 대한 라이선싱의 예입니다.

예 1: QM 상담원이자 평가자이기도 합니다.

사용자는 Webex WFO 액세스 라이선스와 연결된 평가자 역할 및 자신의 연결을 캡처하기 위한 품질 관리 라이선스와 연결된 상담원 역할을 가집니다. 평가자 역할에는 상담원 기능과 슈퍼바이저 기능이 있습니다. 이 사용자는 품질 관리용 라이센스 하나와 Webex WFO 액세스용 라이센스 등 두 개를 사용합니다. 이 경우 Quality Management 라이센스에 사용할 수 있는 시트 수와 Webex WFO 액세스 라이선스의 시트 수가 모두 1씩 감소합니다. 이 사용자에게 음성 녹음만 필요한 경우 품질 관리 라이센스 대신 통화 녹음 라이센스를 사용할 수 있습니다.

예 2: 역시 WFM를 사용하여 예약된 QM 상담원

사용자에게는 품질 관리 라이센스 및 인력 관리 라이센스와 연결된 상담원 역할이 있습니다. 이렇게 하면 상담원의 연결을 캡처하고 상담원의 근무 시간을 예약할 수 있습니다. 또한 상담원은 자신의 연결 및 평가를 검토하거나 일정을 변경할 수 있습니다. 이 사용자는 2개의 라이선스를 사용합니다.

QM 및 Analytics 라이선스와 함께 사용할 수 있는 기능

아래 표에는 다양한 라이센스로 사용할 수 있는 기능이 나열되어 있습니다.

			준수				Analyt			
	Webex WFO 에센티	Webex WFO 엔터프르	기록 ing	품질 관리 멘트	Analy tics 에센	분석 ics Enter	ics Enter prise	봇 항문	Deskt op Anal	모니토
기능	ALS**	이세**	(크롬)	(QM)	틸리얼	프리즈	플러스	이틱스	이틱스	반지
레코드 audio 또는 수입 오디오 에서	X	X	X	X						

기능	Webex WFO 에센티 ALS**	Webex WFO 엔터프르 이세**	준수 기록 ing (크롬)	품질 관리 멘트 (QM)	Analy tics 에센 틸리얼	분석 ics Enter 프리즈	Analyt ics Enter prise 플러스	봇 항문 이틱스	Deskt op Anal 이틱스	모니토 반지
가져오기 인터랙티 기능 보낸 사람 디지털 채널	X	X	X	X	X	X	X			
화면 레코드인 g	X	X		X						
에발루아티 기능	X	X		X						
Reporti NG 인 통찰력	X	X	X	X	X	X	X		X	
살다 화면 모니터리 ng	X	X		X						X
데스크톱 모니터리 ng	X	X	X	X					X	X
전화 걸기 서비스 대기열	X	X		X						

오토마 테드 일시 중지	X	X	X

기능	Webex WFO 에센티 ALS**	Webex WFO 엔터프르 이세**	준수 기록 ing (크롬)	품질 관리 멘트 (QM)	Analy tics 에센 틸리얼	분석 ics Enter 프리즈	Analyt ics Enter prise 플러스	봇 항문 이틱스	Deskt op Anal 이틱스	모니토 반지
및 이력서 / 레코드인 g										
만들기 및 편집 관습 메타닷 a 어소시 앏 에드 포함 연락처	X	X		X						
만들기 및 편집 evaluati 에 양식	X	X		X						
보기 표준 evaluati 기능	X	X		X						
만들기 및 보기 통화 후 설문 조사	X	X		X						

기능	Webex WFO 에센티 ALS**	Webex WFO 엔터프르 이세**	준수 기록 ing (크롬)	품질 관리 멘트 (QM)	Analy tics 에센 틸리얼	분석 ics Enter 프리즈	Analyt ics Enter prise 플러스	봇 항문 이틱스	Deskt op Anal 이틱스	모니토 반지
내보내기 연락처	X	X	X	X						
QM 레이아웃	X	X	X	X						
QM 워크플로 WS	X	X	X	X						
전화 걸기 태그	X	X	X	X						
상담사 탐험가	X	X			X	X	X		X	
트랜스크리 ption	X	X			X	X	X			
인터랙티 에 서마르 ,	X	X			X	X	X			
데스크톱 활동 추적 및 분석 s	X	X			X	X	X		X	
적용	X	X			X	X	X		X	

기능	Webex WFO 에센티 ALS**	Webex WFO 엔터프르 이세**	준수 기록 ing (크롬)	품질 관리 멘트 (QM)	Analy tics 에센 틸리얼	분석 ics Enter 프리즈	Analyt ics Enter prise 플러스	봇 항문 이틱스	Deskt op Anal 이틱스	모니토 반지
사용법										
데스크톱 관리자	X	X			X	X	X		X	
Bot Analytics							X	X		
Trending 토픽		X				X	X			
AI 태그							X			

- ** Webex WFO Essentials 및 Webex WFO Enterprise는 번들입니다. Webex WFO Essentials는 실시간 데이터 분석 및 Analytics Essentials와 함께 QM, WFM, WFM를 번들로 제공합니다. Webex WFO Enterprise는 실시간 데이터 분석, Vacation Planner Pro 및 Analytics Enterprise와 함께 QM, WFM, WFM 번들로 제공됩니다.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리: 역할을 만들고 Webex WFO에 액세스할 수 있는 권한을 설정합니다.

API 사용자 만들기

타사 통합에 Webex WFO API를 사용하려는 경우 Cisco API 사용자 계정을 만드는 것이 좋습니다. API 사용자를 시스템 관리자와 동일하게 구성하지만, 이 사용자의 목적은 타사 애플리케이션에서 Webex WFO로 인증할 수 있도록 하는 것입니다.

> 참고: 이 사용자를 만들려면 기본 시스템 관리자 역할 또는 이와 동등한 권한을 가진 역할이 있어야 합니다. 이 역할에는 하나의 시스템 관리자 라이센스가 사용됩니다.

Webex WFO를 사용하여 사용자를 인증하고 인증하는 방법에 대한 자세한 내용은 API 참조 안내서의

API 인증을 참조하세요.

문제가 발생하면 지원팀에 도움을 요청하세요.

API 사용자 계정 만들기

1. Webex WFO를 시작하고 시스템 관리자로 로그인합니다.

   참고: 제품에 처음 로그인하는 경우, 추가 관리 계정을 생성하십시오.

2. 애플리케이션 관리(Application Management) > 전역 > 사용자 구성(Global User Configuration > Users)으로 이동합니다.
3. **[새 사용자** 만들기] 옵션을 선택하고 [사용자 정보] 섹션에서 다음 필드를 입력합니다.
   - 이름 및 **성** - 사용자의 목적을 식별하는 이름과 성을 입력합니다. 예를 들어 API **을 이름으로,** 사용자를 **성으로 입력합니다** .
   - **사용자 이름**—유효한 전자 메일 주소를 입력합니다. 로그인에 사용할 사용자의 Webex WFO 사용자 이름입니다.
4. 암호 **필드에 테넌트의 암호 복잡성 요구 사항을** 충족하는 암호를 입력합니다.
5. **역할** 필드에서 사용자를 기본 시스템 관리자 역할에 할당합니다.
6. **팀** 필드를 기본 팀으로 설정합니다. 이 값을 원하는 대체 팀으로 설정할 수 있습니다.
7. 이 계정의 범위를 지정해야 하는 연결된 그룹 및 팀을 선택합니다. 개별 팀, 그룹 이름 또는 테넌트 이름을 그룹으로 선택할 수 있습니다. 테넌트 이름을 선택하면 해당 그룹 내의 모든 팀이 강조 표시됩니다.

11. WFM 보기 필드에서 EnterpriseView **를 기본 보기로 할당합니다** . 이렇게 하면 사용자가 모든 사용자를 볼 수 있습니다.
12. 사용자 인터페이스의 오른쪽 상단 모서리에 있는 저장을 **클릭합니다** .

관련 항목

*Webex WFO API 참조 가이드*를 봅니다.

사용자 가져오기 및 내보내기

사용자 페이지에서 가져오기 및 내보내기 **를 선택하여** 새 사용자 또는 편집된 사용자를 가져오거나 기존 사용자를 내보냅니다. 가져오기 및 내보내기 데이터는 CSV 형식입니다.

메모

CSV 파일의 날짜 형식은 Microsoft Excel과 같은 스프레드시트 애플리케이션에서 애플리케이션에서 기본값으로 설정된 형식으로 변경할 수 있습니다. 이 가능성을 인식하고 날짜 형식이 올바르도록 날짜 열을 구성해야 합니다. 지원되는 날짜 형식은 다음과 같습니다.

- DD/MM/YYYY
- MM/DD/YYYY
- YYYY-MM-DD
- YYYY/DD/MM

가져오기 파일 필드가 Webex WFO 필드에 매핑되는 방법을 구성한 후에는 해당 매핑을 저장하여 다시 사용할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직 구조 관리 권한이 있습니다.
- 사용자를 가져오려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다.
- 가져오기 파일의 보기 열에 값이 포함되어 있으면 WFM 보기 편집 권한이 있어야 합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 >

절차

사용자 데이터 내보내기

- 내보내기 **를 클릭합니다**. Webex WFO 파일을 PC로 다운로드합니다. 기본적으로 파일 이름은 **people.CSV**입니다.

사용자 데이터 가져오기

1. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고**가져오기 데이터가 포함된 CSV 파일을 찾은 다음 Open(열기 **)을 클릭하여** 파일 열 헤더를 표시합니다. CSV 파일 요구 사항에 대한 자세한 내용은 CSV 파일 형식을 참조하십시오 .
2. 필수 Webex WFO 가져오기 필드를 CSV 파일의 적절한 필드에 매핑한 다음 해당 필드의 데이터 형식을 구성합니다.

3. Import(가져오기)를 클릭합니다.

> 참고: 기존 사용자의 데이터는 각 열의 값으로 업데이트됩니다. 열을 비워 두거나 가져오기 파일에서 열을 삭제하면 해당 열에 있는 기존 데이터가 모두 삭제됩니다 Webex WFO에서.

재사용을 위해 매핑 스키마를 저장합니다

1. Choose File(파일 선택)을 클릭하고CSV 파일을 찾은 다음 Open(열기)을 클릭하여 파일 열 헤더를 표시합니다.
2. 필요한 Webex WFO 가져오기 필드를 CSV 파일의 적절한 필드에 매핑한 다음 해당 필드의 데이터 형식을 구성합니다.
3. [매핑 이름] 필드에 매핑 이름을 입력합니다.
4. 저장을 클릭합니다. 이 매핑 스키마는 나중에 가져올 때 다시 사용할 수 있습니다.

CSV 파일 형식

CSV 파일에는 다음 데이터에 대한 열이 순서에 관계없이 포함될 수 있습니다. 이메일, 이름 및 성 열은 필수입니다. 다른 모든 항목은 선택 사항입니다. 열은 이 표의 사전순으로 나열되어 있습니다.

CSV 파일의 열은 이 표에 나열된 이름 또는 사용자가 선택한 이름을 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 이메일 은 이메일 주소일 수 있습니다. 여기에 나열된 열 이름은 Webex WFO 데이터베이스에서 사용되는 열 이름입니다. 다른 열 이름을 사용하는 경우 각 사용자 지정 이름을 적절한 Webex WFO 이름에 매핑해야 합니다.

> 중요 Webex WFO에 새 사용자를 추가하거나 Webex WFO에서 기존 사용자의 전자 메일 주소를 업데이트하기 전에 사용자의 전자 메일 주소가 유효하고 고객 SMTP에서 구성되어야 합니다.
> 그렇지 않으면 Webex WFO 사용자의 이메일 주소로 이메일을 보낼 수 없습니다. 이 메시지는 사용자가 활성화 및 환영 이메일을 수신하여 비밀번호를 설정하도록 구성한 조직에만 적용됩니다.

열 머리글	설명
ACD ID	ACD 안에 있는 사용자 ID.
ACD 서버 ID	사용자에 대한 데이터 원본인 ACD의 ID입니다.
활성화됨	사용자가 활성화된 날짜입니다.

열 머리글	설명
회사 종료 날짜	사용자가 퇴사한 날짜입니다. 회사 시작
날짜	사용자가 회사에 입사한 날짜입니다.
비활성화	사용자가 비활성화된 날짜입니다. 사용자를 가져올 때 비활성화된 사용자를 활성화하려면 이 날짜를 **12/31/2999**.
부서 시작 날짜	사용자가 부서에서 일을 시작한 날짜입니다.
시간대 표시	사용자의 표시 표준 시간대입니다. 사용자를 가져올 때 사용할 유효한 이름 목록은 시간대 이름을 참조하십시오.
이메일	(필수) 사용자의 전자 메일 주소입니다.
직원 ID	사용자의 직원 ID입니다.
예약 활성화	사용자를 예약할 수 있는지 여부를
나타냅니다. 참/거짓. 이름	(필수) 사용자의 이름입니다.
전체 범위	TRUE로 설정하면 사용자가 모든 그룹, 팀 및 사용자. FALSE로 설정하면 사용자의 범위가 팀 범위 지정 및 범위 그룹 필드에 구성된 대로 됩니다.
성	(필수) 사용자의 성입니다.
로캘	사용자가 사용하는 언어입니다.
로그인	사용자의 로그인 ID입니다.
메인 View	WFM의 사용자 기본 보기입니다.
최대 인력 그룹	사용자에게 할당된 최대 인원 그룹입니다. 구성원 그룹
	사용자가 속해 있는 그룹.

열 머리글	설명
#조회수 QM	QM에서 사용자에게 할당된 보기입니다.
줄	컨택 센터 내의 사용자 순위입니다.
역할	사용자에게 할당된 역할입니다. 여러 역할은 세미콜론으로 구분됩니다.
Schedule Release 프로필	이 사용자에게 할당된 일정 릴리스 프로파일입니다.
스케줄링 표준 시간대	상담원의 일정을 관리하는 데 사용되는 표준 시간대입니다.
범위 그룹	사용자 범위 내에 있는 그룹입니다. 여러 그룹이 분리되어 있습니다 세미콜론.
범위 지정 팀	사용자 범위 내에 있는 팀입니다. 여러 팀은 다음과 같이 구분됩니다. 세미콜론.
기술 매핑	이 사용자에게 할당된 기술 매핑입니다.
팀	사용자에게 할당된 팀입니다.
사용자 ID	Webex WFO 형식의 사용자 ID 사용자 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 사용자가 새 사용자인 경우 사용자 ID를 0으로 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
보기	WFM에서 사용자에게 할당된 보기입니다.
근무 조건 프로파일 프로파일입니다.	이 사용자에게 할당된 작업 조건

표준 시간대 이름

다음은 사용자 가져오기/내보내기 CSV 파일에 입력할 수 있는 허용 가능한 표준 시간대 이름 목록입니다.

행동	증권 시세 표시기	아프리카/아비장
아프리카/아크라	아프리카/Addis_Ababa	아프리카/알제

아프리카/아스마라	아프리카/아스메라	아프리카/바마코
아프리카/방기	아프리카/반줄	아프리카/비사우
아프리카/블랜타이어	아프리카/브라자빌	아프리카/부줌부라
아프리카/카이로	아프리카/카사블랑카	아프리카/세우타
아프리카/코나크리	아프리카/다카르	아프리카/Dar_es_Salaam
아프리카/지부티	아프리카/두알라	아프리카/El_Aaiun
아프리카/프리타운	아프리카/가보로네	아프리카/하라레
아프리카/요하네스버그	아프리카/주바	아프리카/캄팔라
아프리카/하르툼	아프리카/키갈리	아프리카/킨샤사
아프리카/라고스	아프리카/리브르빌	아프리카/로메
아프리카/루안다	아프리카/루붐바시	아프리카/루사카
아프리카/말라보	아프리카/마푸토	아프리카/마세루
아프리카/음바바네	아프리카/모가디슈	아프리카/몬로비아
아프리카/나이로비	아프리카/은자메나	아프리카/니아메
아프리카/누악쇼트	아프리카/와가두구	아프리카/포르토노보
아프리카/Sao_Tome	아프리카/팀북투	아프리카/트리폴리
아프리카/튀니스	아프리카/빈트후크	증권 시세 표시기
아메리카 대륙/아닥	아메리카/앵커리지	아메리카 대륙/앵귈라
아메리카 대륙/앤티가	아메리카 대륙/아라과이나	아메리카/아르헨티나/Buenos_아이레스
아메리카/아르헨티나/카타마르카	아메리카/아르헨티나/ComodRivadavi a	아메리카/아르헨티나/코르도바
아메리카/아르헨티나/후후이	아메리카 대륙/아르헨티나/La_Rioja	아메리카/아르헨티나/멘도사
아메리카/아르헨티나/Rio_갈레고스	아메리카/아르헨티나/살타	아메리카 대륙/아르헨티나/San_Juan

아메리카/아르헨티나/San_Luis	아메리카 대륙/아르헨티나/투쿠만	아메리카/아르헨티나/우수아이아
아메리카 대륙/아루바	아메리카/아순시온	아메리카 대륙/아티코칸
아메리카 대륙/아트카	아메리카 대륙/바이아	아메리카 대륙/Bahia_Banderas
아메리카 대륙/바베이도스	아메리카 대륙/벨렘	아메리카 대륙/벨리즈
아메리카 대륙/블랑-사블롱	아메리카 대륙/Boa_Vista	아메리카 대륙/보고타
아메리카 대륙/보이시	아메리카 대륙/Buenos_Aires	아메리카 대륙/Cambridge_Bay
아메리카 대륙/Campo_Grande	아메리카 대륙/칸쿤	아메리카 대륙/카라카스
아메리카/카타마르카	아메리카 대륙/카이엔	아메리카 대륙/케이맨
아메리카 대륙/시카고	아메리카 대륙/치와와	아메리카 대륙/Coral_Harbour
아메리카 대륙/코르도바	아메리카 대륙/Costa_Rica	아메리카 대륙/크레스톤
아메리카 대륙/쿠이아바	아메리카 대륙/퀴라소	아메리카 대륙/덴마크마르크스하운
아메리카/도슨	아메리카 대륙/Dawson_Creek	아메리카 대륙/덴버
아메리카 대륙/디트로이트	아메리카 대륙/도미니카	아메리카 대륙/에드먼턴
아메리카 대륙/아이루네페	아메리카 대륙/El_Salvador	아메리카 대륙/엔세나다
아메리카/Fort_Wayne	아메리카 대륙/포르탈레자	아메리카 대륙/Glace_Bay
아메리카/Godthab	아메리카/Godthab	아메리카 대륙/Goose_Bay
아메리카 대륙/Grand_Turk	아메리카 대륙/그레나다	아메리카 대륙/과들루프
아메리카/과테말라	아메리카 대륙/과야킬	아메리카 대륙/가이아나
아메리카 대륙/핼리팩스	아메리카 대륙/아바나	아메리카 대륙/에르모시요
아메리카/인디애나/인디애나폴리스	아메리카/인디애나/녹스	아메리카/인디애나/마렝고
아메리카 대륙/인디애나/피터스버그	아메리카 대륙/인디애나/Tell_City	아메리카/인디애나/베베이
아메리카 대륙/인디애나/뱅센	아메리카/인디애나/위너맥	아메리카 대륙/인디애나폴리스
아메리카 대륙/이누비크	아메리카 대륙/이콸루이트	아메리카/자메이카
아메리카 대륙/후후이	아메리카 대륙/주노	아메리카/켄터키/루이빌

아메리카/켄터키/몬티첼로	아메리카 대륙/Knox_IN	아메리카 대륙/크라렌디크
아메리카 대륙/La_Paz	아메리카 대륙/리마	아메리카 대륙/Los_Angeles
아메리카 대륙/루이빌	아메리카 대륙/Lower_Princes	아메리카 대륙/마세이오
아메리카 대륙/마나과	아메리카 대륙/마나우스	아메리카 대륙/마리곳
아메리카 대륙/마르티니크	아메리카 대륙/마타모로스	아메리카 대륙/마사틀란
아메리카 대륙/멘도사	아메리카 대륙/메노미니	아메리카/메리다
아메리카 대륙/메틀라카틀라	아메리카 대륙/Mexico_City	아메리카 대륙/미클롱
아메리카 대륙/멍크턴	아메리카 대륙/몬테레이	아메리카 대륙/몬테비데오
아메리카 대륙/몬트리올	아메리카 대륙/몬세라트	아메리카 대륙/나소
아메리카 대륙/New_York	아메리카 대륙/니피곤	아메리카 대륙/놈
아메리카 대륙/노로냐	아메리카/North_Dakota/뷸라	아메리카 대륙/North_다코타/센터
아메리카/North_Dakota/New_살렘	아메리카 대륙/오지나가	아메리카 대륙/파나마
아메리카 대륙/팽너퉁	아메리카 대륙/파라마리보	아메리카 대륙/피닉스
아메리카 대륙/포르토프랭스	아메리카 대륙/Port_of_Spain	아메리카/Porto_Acre
아메리카 대륙/Porto_Velho	아메리카 대륙/Puerto_Rico	아메리카 대륙/Rainy_River
아메리카 대륙/Rankin_Inlet	아메리카 대륙/헤시페	아메리카 대륙/리자이나
미국/Resolute	아메리카 대륙/Rio_Branco	아메리카 대륙/로사리오
아메리카/Santa_Isabel	아메리카 대륙/산타렘	아메리카 대륙/산티아고
아메리카 대륙/Santo_Domingo	아메리카 대륙/Sao_Paulo	아메리카/스코어스뷔순
아메리카/Shiprock	아메리카 대륙/싯카	아메리카 대륙/St_Barthelemy
아메리카 대륙/St_Johns	아메리카 대륙/St_Kitts	아메리카 대륙/St_Lucia
아메리카 대륙/St_Thomas	아메리카 대륙/St_Vincent	아메리카 대륙/Swift_Current

아메리카 대륙/테구시갈파	아메리카/툴레	아메리카 대륙/Thunder_Bay

아메리카 대륙/티후아나
아메리카 대륙/토론토
아메리카 대륙/토톨라
아메리카 대륙/밴쿠버
아메리카/버진
아메리카/화이트호스
아메리카 대륙/위니펙
아메리카 대륙/야쿠타트
아메리카 대륙/옐로나이프
남극 대륙/케이시
남극 대륙/데이비스
남극 대륙/DumontDUrville
남극 대륙/맥쿼리
남극 대륙/모슨
남극 대륙/맥머도
남극 대륙/파머
남극 대륙/로테라
남극 대륙/South_Pole
남극 대륙/Syowa
남극 대륙/보스토크
북극/롱이어비엔
예술
아시아 대륙/아덴
아시아 대륙/알마티
아시아/암만
아시아 대륙/아나디리르
아시아 대륙/아크타우
아시아 대륙/아크퇴베
아시아 대륙/아슈하바트
아시아 대륙/아슈하바드
아시아 대륙/바그다드
아시아 대륙/바레인
아시아 대륙/바쿠
아시아 대륙/방콕
아시아 대륙/베이루트
아시아 대륙/비슈케크
아시아 대륙/브루나이
아시아 대륙/캘커타
아시아 대륙/초이발산
아시아 대륙/충칭
아시아 대륙/청킹
아시아 대륙/청킹
아시아 대륙/콜롬보
아시아 대륙/다카
아시아/다마스쿠스
아시아 대륙/다카
아시아 대륙/딜리
아시아 대륙/두바이
아시아 대륙/두샨베
아시아/가자
아시아 대륙/하얼빈
아시아/헤브론
아시아 대륙/Ho_Chi_Minh
아시아 대륙/Hong_Kong
아시아 대륙/호브드
아시아 대륙/이르쿠츠크
아시아 대륙/이스탄불
아시아 대륙/자카르타
아시아 대륙/자야푸라
아시아/예루살렘
아시아 대륙/카불
아시아 대륙/캄차카
아시아 대륙/카라치
아시아 대륙/카슈가르
아시아 대륙/카트만두
아시아 대륙/카트만두
아시아 대륙/콜카타
아시아 대륙/크라스노야르스크
아시아 대륙/Kuala_Lumpur
아시아 대륙/쿠칭
아시아 대륙/쿠웨이트
아시아/마카오

아시아 대륙/마카오	아시아 대륙/마가단	아시아 대륙/마카사르
아시아 대륙/마닐라	아시아 대륙/무스카트	아시아 대륙/니코시아
아시아 대륙/노보쿠즈네츠크	아시아 대륙/노보시비르스크	아시아 대륙/옴스크
아시아/구강	아시아 대륙/Phnom_Penh	아시아 대륙/폰티아낙
아시아/평양	아시아 대륙/카타르	아시아/키질로르다
아시아/키질로르다	아시아 대륙/랑군	아시아 대륙/리야드
아시아/리야드87	아시아 대륙/리야드88	아시아/리야드89
아시아 대륙/사이공	아시아 대륙/사할린	아시아 대륙/사마르칸트
아시아/서울	아시아 대륙/상하이	아시아/싱가포르
아시아 대륙/타이페이	아시아 대륙/타슈켄트	아시아 대륙/트빌리시
아시아 대륙/테헤란	아시아 대륙/Tel_Aviv	아시아 대륙/팀부
아시아 대륙/팀푸	아시아 대륙/도쿄	아시아 대륙/Ujung_Pandang
아시아 대륙/울란바토르	아시아 대륙/Ulan_Bator	아시아 대륙/우루무치
아시아 대륙/비엔티안	아시아 대륙/블라디보스토크	아시아 대륙/야쿠츠크
아시아 대륙/예카테린부르크	아시아 대륙/예레반	증권 시세 표시기
대서양/아조레스 제도	대서양/버뮤다	대서양/카나리아
대서양/Cape_Verde	애틀랜틱/페로	대서양/페로
대서양/Jan_Mayen	대서양/마데이라	대서양/레이캬비크
대서양/South_Georgia	대서양/St_Helena	애틀랜틱/스탠리
호주/ACT	호주/애들레이드	호주/브리즈번
호주/Broken_Hill	호주/캔버라	호주/커리
호주/다윈	호주/린드만	호주/호바트
호주/LHI	호주/북부	호주/Lord_Howe
호주/멜버른	호주/퀸즐랜드	호주/NSW

호주/퍼스
호주/태즈매니아
호주/남부
호주/시드니
호주/Yancowinna
호주/빅토리아
호주/서부
브라질/데노로냐
걸다
브라질/에이커
영국 서머 타임
브라질/동부
브라질/서부
캐나다/동부-서스캐처원
캐나다/대서양
캐나다/중부
캐나다/뉴펀들랜드
캐나다/동부
캐나다/마운틴
캐나다/유콘
캐나다/태평양
캐나다/서스캐처원
칠레/콘티넨탈
고양이
증권 시세 표시기
중부 표준시
칠레/이스터섬
탄소나노튜브(CNT)
쿠바
CST6CDT
증권 시세 표시기
증권 시세 표시기
먹다
등
동부 표준시
이집트
에이레
기타/GMT+0
EST5EDT
기타/그리니치 표준시
기타/GMT+11
기타/GMT+1
기타/GMT+10
기타/GMT+3
기타/GMT+12
기타/그리니치 표준시 +2
기타/그리니치 표준시 +6
기타/그리니치 표준시 +4
기타/그리니치 표준시 +5
기타/그리니치 표준시 +9
기타/그리니치 표준시 +7
기타/GMT+8
기타/GMT-10
기타/GMT-0
기타/GMT-1
기타/GMT-13
기타/GMT-11
기타/GMT-12
기타/GMT-3
기타/GMT-14
기타/GMT-2
기타/GMT-6
기타/GMT-4
기타/GMT-5
기타/GMT-9
기타/GMT-7
기타/GMT-8
기타 / UCT
기타/GMT0
기타/그리니치
기타/줄루어
기타/유니버셜

기타/UTC
유럽/아테네
유럽/암스테르담
유럽/안도라
유럽/베를린
유럽/벨파스트
유럽/베오그라드
유럽/부쿠레슈티
유럽/브라티슬라바
유럽/브뤼셀
유럽/코펜하겐
유럽/부다페스트
유럽/키시나우
유럽/건지 섬
유럽/더블린
유럽/지브롤터
유럽/이스탄불
유럽/헬싱키
유럽/Isle_of_Man
유럽/키예프
유럽/저지
유럽/칼리닌그라드
유럽/런던
유럽/리스본
유럽/류블랴나
유럽/몰타
유럽/룩셈부르크
유럽/마드리드
유럽/모나코
유럽/마리에함
유럽/민스크
유럽/오슬로
유럽/모스크바
유럽/니코시아
유럽/프라하
유럽/파리
유럽/포드고리차
유럽/사마라
유럽/리가
유럽/로마
유럽/심페로폴
유럽/San_Marino
유럽/사라예보
유럽/스톡홀름
유럽/스코페
유럽/소피아
유럽/티라스폴
유럽/탈린
유럽/티라네
유럽/바티칸
유럽/우즈고로드
유럽/파두츠
유럽/볼고그라드
유럽/비엔나
유럽/빌뉴스
유럽/자포로제
유럽/바르샤바
유럽/자그레브
GB-에이레
유럽/취리히
기가바이트
그리니치
그리니치 표준시
그리니치 표준시 0
아이슬란드
홍콩
하와이 표준시
인도/차고스
증권 시세 표시기
인도/안타나나리보
인도/코모로
인도/크리스마스

인도/코코스
인도/몰디브
인도/케르겔렌
인도/마헤
인디언/레위니옹
인도/모리셔스
인도/마요트
주의자
이란
이스라엘
증권 시세 표시기
자메이카
일본
만난
콰잘레인
리비아
멕시코/일반
멕시코/바하노르테
멕시코/바하수르
중동/리야드89
중동/리야드87
중동/리야드88
MST7MDT
증권 시세 표시기
증권 시세 표시기
증권 시세 표시기
나바호어
그물
태평양/아피아
뉴질랜드
뉴질랜드 챗
태평양/추크
퍼시픽/오클랜드
퍼시픽/채텀
퍼시픽/엔더베리
태평양/부활절
태평양/에파테
태평양/푸나푸티
퍼시픽/파카오포
태평양/피지
태평양/과달카날
태평양/갈라파고스
퍼시픽/갬비어
퍼시픽/존스턴
태평양/괌
퍼시픽/호놀룰루
퍼시픽/콰잘레인
태평양/키리티마티
태평양/코스라에
태평양/미드웨이
퍼시픽/마주로
퍼시픽/마르키즈(Pacific/Marquesas)
퍼시픽/노퍽
태평양/나우루
태평양/니우에
태평양/팔라우
태평양/누메아
태평양/Pago_Pago
퍼시픽/포나페
퍼시픽/핏케언
태평양/폰페이
태평양/사이판
태평양/Port_Moresby
퍼시픽/라로통가
퍼시픽/타라와
태평양/사모아
태평양/타히티
태평양/웨이크
태평양/통가타푸
퍼시픽/트룩
증권 시세 표시기
퍼시픽/월리스

태평양/얍	포르투	PNT
폴란드	갈 PST	중
PRT	싱가포르	국
한국	시스템 V/AST4ADT	PST8PDT
		증권 시세 표시기
시스템V/AST4	시스템V/EST5	시스템V/CST6
시스템 V/CST6CDT	시스템 V/MST7	시스템 V/EST5EDT
시스템V/HST10	시스템 V/PST8PDT	시스템 V/MST7MDT
시스템V/PST8	터키	시스템 V/YST9
시스템 V/YST9YDT	미국/알래스카	증권 시세 표시기
보편적	미국/중부	미국/알류샨
미국/애리조나	미국/하와이	미국/동부-인디애나
미국/동부	미국/마운틴	미국/인디애나-스타크
미국/미시간	미국/사모아	미국/태평양
미국/태평양-신규	W-수	UTC 기준
증권 시세 표시기		적시다
줄루어		

여러 사용자 관리

"여러 사용자 관리" 옵션을 사용하여 활성화 상태를 변경하고 한 번에 여러 사용자에게 역할을 할당합니다.

여러 사용자의 활성화 상태 관리

1. Action(작업) 필드에서 Manage Activation Status(활성화 상태 **관리)를 선택합니다**.
2. 필요에 따라 사용자를 비활성 창과 활성 창 간에 이동하여 활성화 상태를 변경합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

여러 사용자에게 역할 할당

참고: 여러 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다.

1. Action(작업) 필드에서 Assign Roles(역할 **할당)를 선택합니다**.
2. 역할 할당 필드에서 사용자에게 할당할 역할을 선택합니다.
3. 원하는 대로 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 사용자를 이동하여 선택한 역할을 해당 사용자에게 할당합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

사용자 프로필 관리

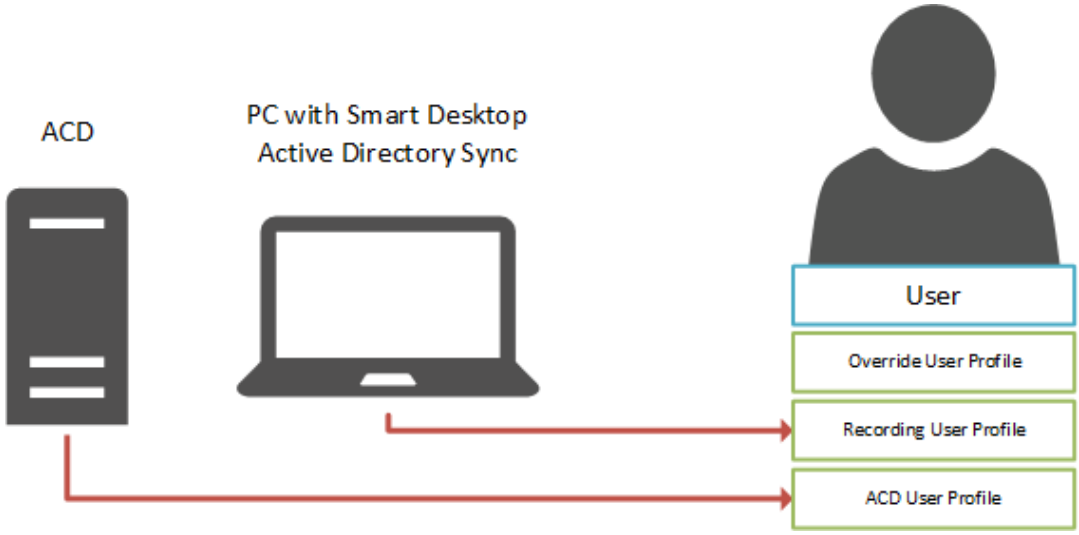
사용자 프로필에는 ACD, 스마트 데스크톱이 설치된 PC 또는 Active Directory와 같은 외부 소스에서 사용자의 ID를 요약하는 여러 필드(이름, 성 및 외부 ID 포함)가 포함되어 있습니다. Webex WFO 사용자가 외부 소스에서 추가되면 Webex WFO은 이러한 필드에서 값을 선택하고 해당 ID를 새 Webex WFO 사용자에게 전송합니다.

사용자 프로필에는 세 가지 범주가 있습니다.

- ACD 사용자 프로필
- 사용자 프로파일 녹음
- 사용자 프로필 재정의

단일 Webex WFO 사용자는 한 번에 세 개의 사용자 프로필을 모두 가질 수 있습니다. 그러나 사용자가 ACD 사용자 프로파일을 가진 다른 사용자와 병합되더라도 한 사용자는 ACD 사용자 프로파일을 두 개 이상 가질 수 없습니다(사용자 병합 참조).

사용자 프로필에는 "우선 순위"가 있습니다. 중요도는 사용자 프로필 테이블에서 가장 높음(위쪽)에서 가장 낮음(아래쪽)으로 순위가 매겨집니다. 사용자에게 두 개 이상의 사용자 프로필이 있고 해당 사용자 프로필의 동일한 필드에 충돌하는 값이 포함되어 있는 경우 이 우선 순위에 따라 Webex WFO가 Webex WFO에서 해당 사용자를 식별하기 위해 선택하는 값이 결정됩니다(사용자 프로필 예 참조).



ACD 사용자 프로필

ACD 동기화를 통해 추가된 사용자는 ACD 사용자 프로필을 가집니다. ACD 사용자 프로파일은 ACD에 사용자의 ID를 요약하고 해당 ID를 연결된 Webex WFO 사용자에게 전송합니다.

ACD의 사용자가 변경되면 연결된 Webex WFO 사용자의 ACD 사용자 프로파일 값이 다음에 동기화가 발생할 때 업데이트됩니다. Webex WFO 사용자가 우선 순위가 더 높고 하나 이상의 필드에 충돌하는 값이 포함된 다른 사용자 프로파일(녹음 또는 재정의)이 있는 경우가 아니면 이러한 변경 내용은 Webex WFO 사용자에게도 전송됩니다.

Webex WFO는 사용자를 가져오는 각 ACD에 대해 별도의 ACD 사용자 프로필을 만듭니다. 또한 사용자 프로파일 소스에 ACD 구성 페이지에 입력한 ACD의 이름을 추가하여 여러 ACD 사용자 프로파일을 구분합니다.

> **본보기**
>
> Webex WFO는 "Amazon"이라는 Amazon Connect ACD과 "Cisco"라는 Cisco Webex Contact Center ACD에서 사용자를 가져옵니다. 그 결과 다음과 같은 원본이 있는 두 개의 사용자 프로필이 생성됩니다.
>
> - ACD - Cisco
> - ACD - 아마존

ACD 사용자 프로파일은 다른 ACD 사용자 프로파일 또는 녹음 사용자 프로파일보다 우선순위가 높거나 낮을 수 있습니다. 이 우선 순위는 전역 설정 페이지의 사용자 프로필 우선 순위 표에서 변경할 수 있습니다(전역 설정 구성 참조). ACD 사용자 프로필은 사용자 프로필 재정의보다 우선 순위가 높을 수 없습니다.

사용자 프로파일 녹음

녹음 사용자 프로파일은 사용자의 ID를 Active Directory로 요약하고 해당 ID를 연결된 Webex WFO 사용자에게 전송합니다.

녹음 사용자 프로파일은 다음과 같은 경우에 추가됩니다.

- 스마트 데스크톱이 설치된 PC에 로그인하여 새 사용자를 추가합니다.
- 기존 사용자는 Active Directory과 동기화됩니다.
- 신규 또는 기존 사용자에게 Windows 로그인이 제공됩니다

녹음 사용자 프로필은 ACD 사용자 프로필보다 우선 순위가 높거나 낮을 수 있습니다. 이 우선 순위는 전역 설정 페이지의 사용자 프로필 우선 순위 표에서 변경할 수 있습니다(전역 설정 구성 참조). 녹음 사용자 프로필은 사용자 프로필 재정의보다 우선 순위가 높을 수 없습니다.

사용자 프로필 재정의

재정의 사용자 프로필은 ACD 또는 녹음 사용자 프로필에서 ID가 생성된 사용자에 대한 변경 내용을 유지하여 Webex WFO 입력한 값이 ACD, 스마트 데스크톱이 설치된 PC 또는 Active Directory에서 가져온 값을 대체(또는 "재정의")합니다.

사용자는 다음 중 하나가 발생하면 사용자 프로파일 재정의를 갖게 됩니다.

- 사용자에게 이미 녹음 또는 ACD 사용자 프로파일이 있고 이러한 사용자 프로파일 중 하나에서 제공된 값 중 하나를 편집합니다.

  > 참고: ACD와 동기화된 사용자의 성이나 이름은 편집할 수 없습니다. ACD가 사용자와 팀 간의 관계를 동기화하는 경우 팀도 편집할 수 없습니다.

- Webex WFO에서 수동으로 만든 사용자를 녹음 또는 ACD 사용자 프로파일이 있는 사용자와 병합합니다.

  > 참고 Webex WFO는 기본 사용자와 보조 사용자를 병합하기 전에 기존 재정의 사용자 프로파일을 제거합니다. 사용자 병합에 대한 자세한 내용은 사용자 병합을 참조하십시오 .

- 사용자 가져오기를 통해 기존 사용자를 업데이트합니다.

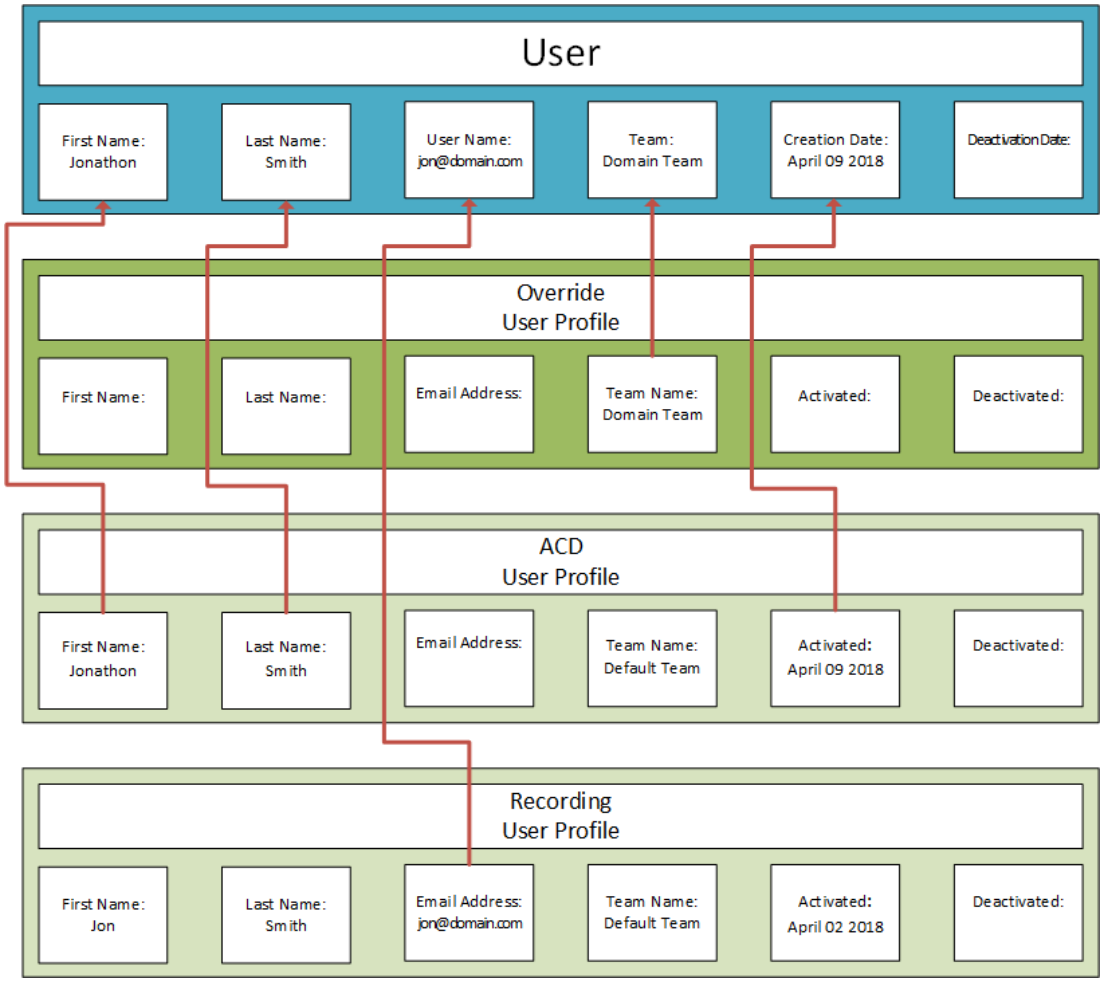
사용자는 재정의 사용자 프로파일만 가질 수 없습니다.

사용자 프로필 재정의는 기본적으로 가장 높은 우선 순위를 갖습니다. 이 우선 순위를 낮출 수 없습니다. 재정의 사용 프로필에 저장된 값 대신 ACD 또는 녹음 사용자 프로필에 저장된 값으로 사용자를 식별하려면 해당 사용자의 재정의 사용자 프로필을 수동으로 삭제해야 합니다.

사용자 프로파일 예

다음 이미지는 세 개의 사용자 프로필에 포함된 값에서 Webex WFO 사용자의 ID를 만드는 방법을 보여 줍니다. 사용자 프로필은 사용자 프로파일 테이블에 있는 것처럼 우선 순위에 따라 최고(재정의)에서 최저(녹음)까지 순위가 매겨집니다. Webex WFO 사용자의 ID를 만들기 위해 Webex WFO는 프로필에서 우선 순위가 가장 높은 각 필드에 대해 비어 있지 않은 첫 번째 값을 선택합니다.

참고: 사용자가 녹음 사용자 프로파일과 ACD 사용자 프로파일을 모두 가지고 있더라도 사용자 프로파일의 우선 순위는 외부 사용자 ID 필드에서 선택하는 값에 영향을 주지 않습니다. Webex WFO
는 녹음 사용자 프로파일의 외부 사용자 ID를 사용자의 Windows 로그인에 매핑하고, ACD 사용자 프로파일의 외부 사용자 ID를 사용자의 ACD ID로 매핑합니다.



ACD 및 녹음 사용자 프로필의 우선 순위를 변경하려는 경우 전역 설정 페이지의 사용자 프로필 우선 순위 표에서 다시 정렬할 수 있습니다(전역 설정 구성 참조).

모범 사례: 사용자 프로필의 우선 순위 순서를 바꾸면 해당 사용자 프로필이 있는 모든 사용자에게 영향을 줍니다. Webex WFO를 처음 구성할 때 사용자 프로파일의 우선 순위를 한 번 설정합니다.

필드 설명

사용자 프로파일 테이블에는 다음 필드가 표시됩니다. 모든 필드가 읽기 전용입니다.

참고: ACD 사용자 프로필에 포함된 값은 ACD에 따라 달라집니다. 모든 ACD 사용자 프로필에 모든 필드의 값이 포함되는 것은 아닙니다.

필드	설명
이름	ACD 및 녹음 - 외부 소스에 있는 사용자의 이름입니다. 재정의 - Webex WFO에서 생성되었으며 외부 소스에서 추가되지 않은 사용자의 이름입니다.
성	ACD 및 녹음—외부 소스에 있는 사용자의 성입니다. 재정의 - Webex WFO에서 생성되었으며 외부 소스에서 추가되지 않은 사용자의 성입니다.
이메일 주소	ACD and Recording—외부에 있는 사용자의 이메일 주소 근원. 재정의 - [사용자] 페이지에서 사용자에 대해 입력하고 저장한 전자 메일 주소입니다.
팀 이름	ACD - 사용자와 팀 간의 관계를 동기화하는 ACD에서 ACD에 있는 사용자의 팀입니다. 사용자와 팀 간의 관계를 동기화하지 않는 ACD에서는 기본 팀입니다. 녹음—기본 팀입니다. 재정의 - [사용자] 페이지에서 사용자에 대해 선택되고 저장된 팀의 이름입니다.
활성화됨	ACD 및 녹음—사용자가 외부 소스에서 Webex WFO에 추가된 날짜입니다. 재정의 - 외부 소스에서 추가되지 않고 Webex WFO에서 생성된 사용자가 활성화된 날짜입니다.
비활성화	ACD 및 녹음—사용자가 비활성화되거나 삭제된 날짜입니다. 외부 소스입니다. 재정의—Webex WFO에서 사용자가 비활성화된 날짜입니다.
외부 사용자 ID	ACD - ACD에서 사용자의 고유 식별자입니다.

	녹음—사용자의 Windows 로그인 자격 증명입니다. 재정의 - Webex WFO에서 생성된 사용자의 ACD ID입니다.

필드	설명
	외부 소스에서 추가되었습니다.
출처	사용자 프로필의 원본: ACD, 녹음 또는 재정의

사용자 병합

다음을 수행할 때 사용자를 병합할 수 있습니다.

- PC 로그인을 사용하는 사용자를 ACD에서 생성하거나 Webex WFO에서 수동으로 생성한 사용자에게 연결
- Webex WFO에서 수동으로 만든 사용자를 ACD에서 만든 사용자와 연결
- 삭제 또는 비활성화된 ACD 동기화된 사용자와 최근에 추가된 ACD 동기화된 사용자 연결

각각의 경우 병합 후 사용자 중 한 명은 활성 상태로 유지되고 다른 한 명은 비활성 상태가 됩니다.

> 모범 사례 PC에 Webex WFO 스마트 데스크톱이 설치되어 있는 경우 누군가 해당 PC에 로그인하지 않은 경우 Webex WFO에 에이전트 역할을 사용하여 해당 사용자가 만들어집니다 Webex WFO에 있습니다. 이는 추가 구성 없이 사용자를 기록할 수 있도록 하기 위한 것입니다. 그러나 이러한 사용자가 동기화되는 경우 동기화하고 ACD 계정으로 구성하는 것이 가장 좋으므로 나중에 병합이 필요하지 않습니다.

사전 요구 사항

- 테넌트 관리 및 조직 구조 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 사용자 병합

절차

Webex WFO는 다음 유형의 병합을 지원합니다.

- 한 활성 ACD 동기화된 사용자와 다른 활성 비ACD 동기화된 사용자를 한 사용자로 병합
- 활성 ACD 동기화된 사용자 한 명과 비활성화된 다른 ACD 동기화된 사용자를 한 사용자로 병합
- ACD와 동기화되지 않은 여러 활성 사용자를 각각 ACD와 동기화되지 않은 관련 활성 사용자와 동시에 병합

두 사용자 병합

두 사용자가 모두 활성 상태인 경우 한 사용자가 ACD에서 동기화되지 않아야 *합니다*. ACD 동기화된 사용자 한 명이 활성 상태이고 다른 한 명이 비활성화되어 있는 경우 두 사용자를 병합할 수 있습니다.

1. 중복 사용자를 단일 사용자로 **병합을 선택합니다**.
2. **[기본 사용자]** 필드에서 사람 아이콘을 클릭하고 활성 상태로 유지할 사용자를 선택합니다.
3. **[중복 사용자]** 필드에서 사용자 아이콘을 클릭하고 기본 사용자로 병합할 중복 사용자를 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**. 확인 대화 상자가 열립니다.
5. Yes(예 **)를 클릭합니다**.

여러 중복 사용자 병합

두 사용자 집합이 모두 활성 상태여야 합니다. 한 집합의 사용자는 ACD에서 동기화되지 않아야 합니다.

1. 한 번에 **여러 중복 사용자 병합을 선택합니다**. Webex WFO 이름과 성을 기준으로 가능한 일치 항목을 찾습니다. 결과가 표에 나타납니다. 화살표는 병합 후에도 활성 상태로 유지되는 기본 사용자를 가리킵니다. 이 사용자의 이름도 굵게 표시됩니다.
2. (선택 사항) 병합에서 중복 항목 집합을 제거하려면 이름 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다.
3. (선택 사항) 기본 사용자를 변경하려면 화살표를 클릭합니다. 화살표의 방향이 바뀌고 다른 사용자의 이름이 굵은 글씨체로 표시됩니다.
4. 저장을 **클릭합니다**. 확인 대화 상자가 열립니다.
5. Yes(예 **)를 클릭합니다**.

두 ACD 동기화된 사용자 병합

먼저 다음 중 하나를 수행하는 경우에만 두 ACD 동기화된 사용자를 병합할 수 있습니다.

- 사용자 페이지에서 중복 사용자 비활성화(애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 사용자)
- ACD에서 중복 사용자 삭제

> 모범 사례**:** 사용자 페이지에서 중복 사용자를 비활성화하는 대신 ACD에서 중복 사용자를 삭제합니다. 사용자를 비활성화해도 ACD에서 삭제되지 않습니다. 중복된 사용자를 병합하는 경우
> Webex WFO에서 비활성화되었지만 ACD에서 삭제되지 않은 경우 해당 사용자는 다음에 ACD가 Webex WFO와 동기화될 때 Webex WFO에 다시 나타납니다.

기본 사용자와 중복 사용자가 모두 활성 상태이고 #에서 동기화된 경우 ACD, Webex WFO에 오류

메시지가 표시되고 병합이 차단됩니다.

1. 중복 사용자를 단일 사용자로 **병합을 선택합니다**.
2. **[기본 사용자]** 필드에서 사람 아이콘을 클릭하고 활성 상태로 유지할 사용자를 선택합니다.
3. 비활성 사용자 **표시를 선택합니다**.
4. **[중복 사용자]** 필드에서 사용자 아이콘을 클릭하고 기본 사용자로 병합할 중복 사용자를 선택합니다.
5. 저장을 **클릭합니다**. 확인 대화 상자가 열립니다.
6. Yes(예 **)를 클릭합니다**.

사용자 병합 작동 방식

다음 섹션에서는 사용자를 병합할 때 사용자 정보 및 사용자 데이터에 어떤 일이 발생하는지 설명합니다.

사용자 정보

선택한 사용자의 사용자 정보가 충돌하는 경우 중복된 사용자의 정보가 ACD ID를 제외한 기본 사용자의 정보를 덮어쓰고 삭제합니다. ACD ID를 제외한 모든 정보가 중복 사용자에서 제거되며 이 역시 비활성화됩니다.

> 참고 기본 사용자와 중복 사용자가 모두 ACD와 동기화된 경우 두 사용자 모두 원래 ACD ID를 유지합니다. 기본 사용자의 ACD ID는 덮어쓰거나 삭제되지 않으며, 사용자의 ACD ID는 제거되지 않습니다.

다음 표에서는 기본 및 중복 사용자의 정보가 병합될 때 어떻게 되는지 설명합니다.

사용자 정보	기본 사용자 병합 전	중복 사용자 병합 전	이후 기본 사용자 병합(활성)	병합 후 중복 사용자 (비활성)
이름	밥	로버트	로버트	—
성	S	대장장이	대장장이	—
팀	팀 A	팀 B	팀 B	—
(ACD와 동기화된 사용자만 해당) ACD ID	5000	5001	5000	5001

사용자 데이터

사용자를 병합하면 중복된 사용자의 데이터가 기본 사용자의 데이터를 덮어쓰고 삭제하거나 기본 사용자의 데이터와 결합됩니다.

발생하는 변경은 데이터가 QM에서 왔는지 WFM에서 왔는지에 따라 다릅니다.

- QM - 기본 사용자의 기기 연결을 제외한 모든 항목이 중복 사용자의 데이터와 결합됩니다. 중복 사용자의 장치 연결이 기본 사용자의 장치 연결을 덮어쓰고 삭제합니다.
- WFM - 주 사용자의 사용자 요청, 경고, 보기, 일정 승계 및 일정 바꾸기를 제외한 모든 항목이 중복된 사용자의 데이터로 덮어쓰고 삭제됩니다. 기본 사용자의 사용자 요청, 경고, 보기, 일정 승계 및 일정 바꾸기가 중복된 사용자의 데이터와 결합됩니다.

다음 예제에서는 중복 사용자의 QM 데이터가 기본 사용자의 QM 데이터에 병합될 때 발생하는 상황을 보여 줍니다.

QM 사용자 데이터	기본 사용자 병합 전	중복 사용자 병합 전	이후 기본 사용자 병합(활성)	병합 후 중복 사용자 (비활성)
통화 녹음	기본 사용자의 통화 녹음	중복 사용자의 통화 녹음	기본 사용자의 및 복제 사용자의 통화 녹음	—
평가 양식	기본 사용자의 평가 양식	중복 사용자의 평가 양식	기본 사용자의 및 복제 사용자 평가 양식	—
장치 연결	기본 사용자의 장치 연결	중복 사용자의 장치 연결	중복 사용자의 장치 연결	—

다음 예제에서는 중복 사용자의 WFM 데이터가 기본 사용자의 WFM 데이터에 병합될 때 발생하는 상황을 보여 줍니다.

WFM 사용자 데이터	기본 사용자 병합 전	중복 사용자 병합 전	이후 기본 사용자 병합(활성)	병합 후 중복 사용자 (비활성)
교대 근무	기본 사용자의 교대 근무	중복 사용자의 교대 근무	중복 사용자의 교대 근무	—
기술 매핑	기본 사용자의 기술 매핑	중복 사용자의 기술 매핑	중복 사용자의 기술 매핑	—
알림	기본 사용자의 경고	중복 사용자의 경고	기본 사용자의 경고 및 중복 사용자의 경고	—

참고: 실시간 충실도 위젯에 중복 사용자가 구성된 경우 병합 후 위젯에서 에이전트 상태 변경 업데이트가 중지됩니다. 중복 사용자를 기본 사용자로 바꿔야 합니다
사용자를 클릭하여 해당 사용자에 대한 위젯의 업데이트된 상담원 상태를 확인합니다. (사용 가능한 WFM 위젯 위젯에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.

중요 데이터 탐색기는 사용자 병합을 지원하지 않습니다. 데이터 탐색기에서 보고서 및 대시보드 만들기를 담당하는 사용자는 병합하지 않는 것이 좋습니다. 사용자를 병합하는 경우 데이터 탐색기에서 보고서 또는 대시보드를 소유하지 않는 사용자가 있는 경우 Webex WFO는 보고서 또는 대시보드의 소유권을 비활성화된 사용자에서 활성 사용자로 이전하지 않습니다.

사용자 프로필 재정의

Webex WFO 기본 사용자와 보조 사용자 모두에서 기존 재정의 사용자 프로필을 병합하기 전에 제거합니다.

관련 항목

-
- 사용자 가져오기 및 내보내기
- ACD 구성

호텔링 사용자 관리

호텔링 사용자는 사용자가 로그인하지 않는 경우 장치에 할당되는 일반 프로파일입니다(상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 전화 연결 참조). 장치를 특정 상담원에게 할당하지 않도록 선택한 경우 호텔링 사용자에게 할당할 수 있습니다.

필드	설명
사용자 선택	("기존 사용자 편집 또는 삭제"에만 해당) 원하는 호텔링 사용자 편집합니다.
이름	호텔링 사용자의 이름입니다.
성	호텔링 사용자의 성입니다.
사용자 이름	사용자의 전자 메일 주소입니다. 사용자의 #가 됩니다Webex WFO 사용자 이름이며 로그인하는 데 사용합니다.
Windows 로그인	사용자의 Windows 로그인 자격 증명입니다. Active Directory에서 environment, 사용자의 Active Directory 사용자 이름입니다.
계정 상태	사용자의 계정 상태(잠김 또는 잠금 해제)입니다. 이 필드를 사용하여 로그인 시도 실패로 인해 계정이 잠긴 경우 사용자의 계정 상태를 변경합니다.
팀	호텔링 사용자를 위한 팀입니다.

역할 및 권한 관리

역할은 권한 모음입니다.

권한은 역할이 할당된 사용자가 사용할 수 있는 페이지와 작업을 제어합니다. 예를 들어 사용자에게 감독자 역할이 할당되고 감독자 역할에 연락처 만들기 권한이 포함된 경우 해당 사용자는 연결을 만들 수 있습니다. 사용자에게 하나 또는 여러 역할을 할당할 수 있으므로 해당 역할 및 권한과 연관된 모든 기능에 액세스할 수 있습니다.

Webex WFO에는 관리자, 상담원 및 슈퍼바이저의 세 가지 기본 역할이 포함됩니다. 기본 역할을 삭제할 수는 없지만 이름을 바꾸고 연결된 선택적 권한을 변경할 수는 있습니다.

참고: 기본 역할에는 일부 권한이 필요합니다. 이러한 항목은 변경할 수 없습니다.

사전 요구 사항

- 역할 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 역할

Webex WFO 라이선스

라이선스는 특정 Webex WFO 기능을 사용할 수 있는 역할을 정의합니다. 예를 들어 액세스 라이센스가 슈퍼바이저 역할에 할당된 경우 슈퍼바이저는 상담원을 모니터링하고 평가할 수 있습니다.

참고: 모든 역할은 하나 이상의 라이센스 유형과 연결되어야 합니다.

각 제품, 역할 및 라이센스 유형에 대해 특정 수의 시트 또는 사용자 라이센스를 사용할 수 있습니다. 각 활성 Webex WFO 사용자는 하나 이상의 라이선스와 연결되고, 각 활성 사용자는 하나 이상의 역할을 가질 수 있습니다. 라이센스 시트는 사용이 허가된 해당 역할로 지정된 활성 사용자 수로 계산됩니다.

참고: Webex WFO 버전 10.0부터 모든 고객은 각 활성 사용자에 대해 설정된 수의 사용자 및 라이선스를 가져야 합니다.

사용자의 역할에 따라 다음과 같은 유형의 라이선스를 사용할 수 있습니다.

- 데이터 라이센스
- 액세스 라이센스
- 관리 라이센스
- 사용 라이센스
- Bot Analytics 라이선스
- Insights 라이선스

라이센싱에 대한 자세한 내용은 How licenses work 을 참조하십시오 .

절차

새 역할 만들기

1. Create New Role(새 역할 **만들기)을 클릭합니다**.

2. 역할 이름을 입력합니다.

3. 저장을 **클릭합니다.**

새로 만든 역할이 역할 목록에 추가됩니다.

역할 이름 변경

1. 역할(Roles **) 테이블에서 역할을** 선택한 다음 편집(연필 **아이콘)을 클릭합니다** .
2. 역할의 새 이름을 입력합니다.
3. 저장을 **클릭합니다.**

역할 삭제

- [역할] 테이블에서 역할을 선택한 다음 [삭제 **](X 아이콘)를 클릭합니다** .

  참고: 기본 역할은 삭제할 수 없습니다.

라이센스 유형에 역할 연결

- [라이센스] 테이블에서 해당 라이센스 유형에 연결할 특정 역할에 대한 열 아래의 각 라이센스 유형에 대한 확인란을 선택하거나 선택 취소합니다.

  참고: [사용됨] 및 [사용 가능 **] 필드는** 사용자가 사용한 좌석 수와 자격이 있는 총 좌석 수를 나타냅니다.

  참고: **조직에 상호 작용 요약 라이센스가 있는 경우 상호 작용 요약** 이 이 표에 나타납니다. 상호 작용 요약을 사용하기 위해 어떤 역할에도 이 라이센스를 할당할 필요는 없습니다.

모범 사례 역할에서 라이선스를 추가하거나 제거할 때마다 해당 역할에 할당된 모든 권한이 올바른지 확인하십시오.

역할 권한 편집

- [Permissions] 테이블에서 특정 역할의 열 아래에 있는 각 권한의 확인란을 선택(할당)하거나 선택 취소(할당 취소)합니다.

다른 권한이 필요한 권한을 선택하면 필요한 권한이 자동으로 선택됩니다.

권한

권한 표를 사용하여 기본 및 사용자 지정 역할에 특정 권한을 할당할 수 있습니다.

권한 테이블은 범주별로 권한을 구분합니다. 아래의 제목은 사용 권한 테이블 범주에 해당합니다.

애플리케이션 관리

허가	상세정보	
관리 QM	설명	QM 애플리케이션을 관리할 수 있습니다. 와 결합할 때 QM 보기 편집 권한을 사용하면 사용자 페이지의 사용자에게 QM 보기를 할당하고 QM 보기가 할당된 사용자를 가져올 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 보기 애플리케이션 관리 > QM 구성 > 전역 설정 애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 유지
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	사용자 페이지에 액세스하려면 조직 구조 관리 또는 WFM 상담원 관리 권한도 필요합니다. 보기 페이지에서 작업하려면 QM 보기 편집 또는 WFM 보기 편집 권한도 필요합니다.
에이전트 모니터링	설명	활성 상담원의 화면 및/또는 오디오를 모니터링하고 상담원 로그를 수집할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 모니터링 > 에이전트 모니터링
	라이센스	Webex WFO 접근, 모니터링
	관련 권한 및 메모	상담원을 실시간으로 모니터링하려면 Live Audio Monitoring 권한(오디오 모니터링용) 및/또는 Live Screen Monitoring 권한(화면 모니터링용)도 필요합니다.

허가	상세정	
관리 WFM	설명	WFM 애플리케이션을 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 보기 애플리케이션 관리 > 서비스 대기열 애플리케이션 관리 > 예측 애플리케이션 관리 > 구성 예약 애플리케이션 관리 > 관리 예약 동적 일정 관리를 > 애플리케이션 관리 > 활동 애플리케이션 관리 > 기록 데이터 애플리케이션 관리 > WFM 구성 애플리케이션 관리 > 휴가 계획 애플리케이션 관리 > 전략적 계획 일정 및 계획 > 일정 관리 편집
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
관리 WFM 워크플로	설명	워크플로 페이지에 액세스할 수 있고 해당 페이지에 대해서만 엔터프라이즈 보기를 허용하여 일반적으로 엔터프라이즈 보기가 없는 관리자가 WFM 워크플로를 관리할 수 있도록 합니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 활동 > 워크플로
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	이 권한은 WFM 관리 권한과는 별개이지만 WFM 관리 또는 일정 관리와 함께 이 권한을 할당해야 합니다

허가	상세정보	
		허가.
역할 관리	설명	역할을 만들고 해당 역할과 연결된 권한을 수정할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 역할
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
관리한다 테넌트	설명	테넌트에 대한 관리 작업을 수행할 수 있습니다
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 사용자 병합 응용 프로그램 관리 > 관리 > 전역 설정 응용 프로그램 관리 > 관리 > 다운로드 응용 프로그램 관리 > 관리 > KPI(핵심 성과 지표) 애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > 데이터 서버 구성 응용 프로그램 관리 > 시스템 구성 > 외부 저장소 애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 구성
	라이센스	—
	관련 권한 및 메모	Analytics 구성 페이지에 액세스하려면 Analytics 관리 권한도 필요합니다.
조직 관리	설명	다음과 같은 그룹, 팀 및 사용자를 관리할 수 있습니다

허가	상세정	
구조		귀하의 범위 내에서.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 그룹 애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > Teams 애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 사용자 애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 병합
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	사용자 페이지에서 다음 작업을 수행하려면 몇 가지 추가 권한이 있어야 합니다. ▪ 역할을 할당하려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다. 사용자 역할 할당 권한이 없는 경우 새 사용자를 만들면 자동으로 Webex WFO 새 사용자에게 기본 상담원 역할이 부여됩니다. 사용자 역할 할당 권한이 있는 사용자만 이 할당을 변경할 수 있습니다. ▪ 사용자 페이지에서 WFM 보기를 할당하려면 WFM 보기 편집 권한이 있어야 합니다 ▪ 사용자를 가져오려면 사용자 역할 할당 권한도 있어야 합니다. 가져오기 파일의 보기 열에 값이 포함되어 있으면 WFM 보기 편집 권한이 있어야 합니다. ▪ 여러 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다
비즈니스 알림 수신	설명	비즈니스 알림을 구독할 수 있습니다. 이러한 알림은 컨택 센터 내의 일상적인 작업과 관련이 있습니다.
	페이지 액세스	(비즈니스 알림만 해당) 애플리케이션 관리 > 모니터링 > 알림
	라이센스	규정 준수 기록, 품질 관리, 인력

허가	상세정	
		관리, 분석, 데스크톱 분석, 모니터링, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	비즈니스 알림의 전체 목록은 Configure notifications(알림 구성)를 참조하세요 .
지원 알림 받기	설명	문제 해결을 위해 지원 알림을 보내는 방법을 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	(지원 알림만 해당) 애플리케이션 관리 > 모니터링 > 알림
	라이센스	관리자 라이센스: 시스템 관리자
	관련 권한 및 메모	—
보기 API 설명서	설명	API 설명서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
관리 ACD 구성	설명	Webex WFO과 ACD 간의 연결을 설정할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > ACD 구성
	라이센스	—

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	—
메일 그룹 관리	설명	메일 그룹을 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	관리자 라이센스: 시스템 관리자
	관련 권한 및 메모	—
감사 정보 보기	설명	서버 상태 및 알림을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이선스	—
	관련 권한 및 메모	—
대량 가져오기	설명	다양한 가져오기 API를 사용하여 데이터를 가져올 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	*자세한 내용은 Webex WFO API 참조 안내서* 를 참조하십시오.
암호 정책 관리	설명	암호 정책 설정을 관리하고 사용자 계정의 잠금을 해제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 관리 > 암호

허가	상세정	
		정책
	라이센스	—
	관련 권한 및 메모	—
View 데스크톱 모니터링	설명	데스크톱 모니터링 페이지를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	응용 프로그램 관리 > 모니터링 > 데스크톱 모니터링
	라이센스	모니터링, 데스크톱 분석, 분석
	관련 권한 및 메모	—
암호화 키 관리	설명	새 저장소 파일 암호화 키를 생성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 관리 > 전역 설정 라이센스 —
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정	
Active Directory 인증 관리	설명	Active Directory 연결을 만들고 편집할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > Active Directory 구성 라이센스
	관련 권한 및 메모	—
게임화 관리	설명	상담원에 대한 게임화를 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 성능 관리 라이센스
		Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
게임화 보기	설명	게임화를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
모바일 장치 액세스	설명	Webex WFO 웹사이트의 제한된 모바일 버전에 대한 액세스를 활성화할 수 있습니다. 이 권한은 모바일 앱에 영향을 미치지 않습니다(모바일 앱 액세스 참조).
	페이지 액세스	—
	라이센스	통화 녹음, 품질 관리, 인력 관리, 데스크톱 분석, 분석, Webex WFO

허가	상세정	
		액세스
	관련 권한 및 메모	—
호텔링 사용자 보기/업데이트	설명	호텔링 사용자를 보고 편집하고 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
평가자 세부 정보 보기	설명	연결 평가자에 대한 다음 세부 정보를 볼 수 있습니다. ▪ 평가자 이름 ▪ 평가자 성 ▪ 평가 날짜 ▪ 다음에 의해 승인된 평가
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
사용자 역할 할당	설명	랜딩 페이지 관리 페이지에서 사용자 역할에 홈 페이지를 할당할 수 있습니다. 다음 방법 중 하나로 사용자 페이지에서 사용자에게 역할을 할당할 수 있습니다.

허가	상세정	
		■ 기존 사용자 편집하기 ■ 새 사용자 만들기 ■ 여러 사용자에게 역할 할당하기 ■ 사용자 가져오기 메모 가져오기 파일의 보기 열에 값이 포함되어 있으면 WFM 보기 편집 권한이 있어야 합니다. 가져오기 파일에 QM 보기 열의 값이 포함되어 있는 경우 다음 권한 집합 중 하나 이상이 있어야 합니다. ■ QM *and* Edit QM 보기 관리 ■ 조직 구조 관리
	페이지 액세스	— 애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 랜딩 페이지
	라이센스	—
	관련 권한 및 메모	사용자 페이지에 액세스하려면 조직 구조 관리 권한이 있어야 합니다
~~WFM보기 편집~~	설명	~~보기 페이지에서 WFM 보기를 만들고 편집할 수~~ 있습니다. 다음과 같은 방법으로 사용자 페이지에서 사용자에게 WFM 보기를 할당할 수 있습니다. ■ 기존 사용자 편집하기 ■ 새 사용자 만들기 ■ 사용자 가져오기
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 보기

허가	상세정	
	라이센스	—
	관련 권한 및 메모	사용자 페이지에 액세스하려면 조직 구조 관리 권한이 있어야 합니다 사용자를 가져오려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다. 가져오기 파일의 보기 열에 값이 포함되어 있으면 WFM 보기 편집 권한이 있어야 합니다. 보기 페이지를 보고 편집할 WFM 보기를 선택하려면 관리 WFM 권한이 있어야 합니다.
QM 보기 편집	설명	보기 페이지에서 QM 보기를 만들고 편집할 수 있습니다. 언제 QM 관리 권한과 결합하여 사용자 페이지의 사용자에게 보기를 할당하고 QM 보기가 할당된 사용자를 가져올 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 보기
	라이센스	—
	관련 권한 및 메모	보기 페이지를 보려면 관리자 QM 권한도 있어야 합니다. 사용자를 가져오려면 사용자 역할 할당 권한이 있어야 합니다.
모바일 앱 액세스	설명	Webex WFO 모바일 앱에 로그인하여 사용할 수 있습니다. 이 권한은 Webex WFO 웹사이트의 모바일 버전에는 영향을 미치지 않습니다(모바일 장치 액세스 참조).
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording, Quality Management, Workforce Management, and Analytics Webex WFO 오시는 길

허가	상세정	
		관리 라이센스: 테넌트 관리자
	관련 권한 및 메모	—
WFM 상담원 관리	설명	사용자가 일정 관리에 대해 활성화되어 있고 비활성 상태가 아닌 경우 사용자 페이지에서 WFM 상담원 일정 속성을 편집할 수 있습니다. 편집할 수 있는 특성은 다음과 같습니다. ■ 스케줄링 표준 시간대 ■ 선임 ■ 주 서비스 대기열 ■ 근무 조건 프로파일 ■ 기술 매핑 ■ 표준 교대 근무 로테이션 ■ 교대 근무 로테이션 복사 ■ 다른 교대 근무 ■ 할당된 예외 ■ 휴가 시간 ■ Schedule Release 프로필 ■ 최대 인력 그룹 수 또한 이 권한을 통해 모든 사용자에게 영향을 주는 특성과 QM 사용자 특성을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 사용자
	라이센스	데이터 라이선스: 인력 관리 Webex WFO 액세스
	관련	이 권한은 다음 중 하나에서 자동으로 활성화되지 않습니다.

허가	상세정보	
	권한 및 메모	기본 역할. 역할에 조직 구조 관리 권한이 포함된 경우 조직 구조 관리 권한이 사용자 페이지에 대한 전체 액세스 권한을 부여하므로 이 권한을 활성화할 필요가 없습니다. 일반, QM 또는 WFM 사용자 특성(WFM 보기 편집, QM 보기 편집, 암호 정책 관리 및 조직 구조 관리)을 편집할 수 있는 권한이 이 권한을 대체합니다. 이 권한으로는 새 사용자 만들기, 비활성 사용자 선택 또는 편집, 새 호텔링 사용자 편집 또는 만들기, 여러 사용자 관리 또는 사용자 가져오기/내보내기를 수행할 수 없습니다.

대시보드

허가	상세정보	
보기 QM 대시보드	설명	Data Explorer 대시보드에서 QM 위젯을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Quality Management Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	일부 QM 위젯을 보려면 평가 점수 보기 및 문의 목표 보기 권한도 있어야 합니다.
대시보드 관리	설명	Analytics, QM 및 WFM 대시보드를 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	—

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	또한 QM 대시보드 보기 및 WFM 대시보드 보기 권한이 있어야 합니다.
WFM 대시보드 보기	설명	Data Explorer 대시보드에서 WFM 위젯을 볼 수 있습니다. 두 개의 WFM 위젯에 필요한 일정 관리 권한을 편집할 수도 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 인력 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

녹음 관리

허가	상세정보	
휴지통 보기	설명	에서 휴지통 내용을 검색할 수 있습니다. 상호 작용 페이지를 열고 녹음을 재생할 수 있도록 연락처를 복원합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정보	
연락처 삭제	설명	연락처를 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	또한 휴지통 보기 권한이 있어야 합니다.
관리 워크플로	설명	QM에 대한 워크플로에 액세스하고 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 구성 > 워크플로 관리
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
메타데이터 필드 관리	설명	메타데이터에 액세스하고 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 구성 > 메타데이터 관리자
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정	
관리하다 평가 양식	설명	평가 양식을 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	응용 프로그램 관리 > QM 구성 > 평가 양식 관리자
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
녹음 사이트 관리	설명	사용자에게 여러 사이트가 있는 경우 팀에 대한 녹음 사이트를 선택할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
연락처 목표 관리	설명	연결 대기열 관리 페이지에서 문의 목표를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 연결 대기열 관리
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	문의 목표를 만들거나 편집하려면 문의 목표 만들기 권한도 있어야 합니다.
텔레포니 그룹 구성	설명	텔레포니 그룹, 신호 그룹 및 녹음 그룹을 구성할 수 있습니다.

허가	상세정보	
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 구성 > 텔레포니 그룹
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
장치 연결 구성	설명	콜 센터에서 장치를 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 구성 > 장치 연결
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
AdminReconTasks	이 권한은 현재 사용되지 않습니다.	

데스크톱 클라이언트

허가	상세정보	
데스크톱 분석 캡처	설명	상담원의 데스크톱 활동을 자동으로 캡처할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Compliance Recording, Quality Management, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	상담원은 데스크톱 이벤트 캡처 권한도 있어야 합니다.

허가	상세정보	
녹화 화면	설명	사용자 데스크톱의 화면 활동을 자동으로 기록합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	관련 권한 및 메모	상담원은 연락처 캡처 권한도 있어야 합니다. 사용자의 데스크톱에서 화면 녹화를 사용하려면 스마트 데스크톱을 설치해야 하며 다음 권한 중 하나를 활성화해야 합니다. ▪ 음성 녹음 - 통화 중에 음성과 화면을 모두 자동으로 녹음하려는 경우에 필요합니다. ▪ 녹화 시작 화면 중지 - 사용자가 녹화 제어를 사용하여 화면 녹화를 시작하고 중지하는 시기를 제어하도록 하려는 경우에 필요합니다.
음성 녹음	설명	오디오를 자동으로 녹음합니다. 이 권한은 스마트 데스크톱을 사용하는 아키텍처뿐만 아니라 모든 음성 녹음 아키텍처에 필요합니다. 이 권한이 없으면 사용자의 오디오가 녹음되지 않습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording, Quality Management
	관련 권한 및 메모	상담원은 연락처 캡처 권한도 있어야 합니다. 스마트 데스크톱을 사용하는 아키텍처에서는 녹화를 수행하려면 스마트 데스크톱도 사용자의 데스크톱에 설치해야 합니다.
라이브 스크린 모니터링	설명	사용자 화면을 실시간으로 모니터링할 수 있습니다. [상담원 모니터링] 페이지를 통해 상담원 화면을 모니터링할 수 있습니다. 라이브 화면 모니터링이 작동하려면 에이전트와 모니터 모두에게 이 권한이 있어야 합니다.

허가	상세정	
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 품질 관리, 모니터링 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	모니터에는 에이전트 모니터링 권한도 필요합니다.
라이브 오디오 모니터링	설명	사용자의 통화를 라이브 오디오로 모니터링할 수 있습니다. [상담원 모니터링] 페이지를 통해 상담원 오디오를 모니터링할 수 있습니다. Live Audio Monitoring이 작동하려면 에이전트와 모니터 모두에게 이 권한이 있어야 합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	모니터에는 에이전트 모니터링 권한도 필요합니다.
요청 시 레코드(RTP 시그널링)	설명	Smart Desktop에서 주문형 녹음 녹음 모드를 활성화합니다. 이 모드를 사용하면 에이전트가 녹음 제어를 사용할 때 명시적으로 지정된 통화 세그먼트만 녹음할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 액세스
	관련 권한	—

허가	상세정보	
	및 메모	
데스크톱 이벤트 캡처	설명	상담원 데스크톱의 데스크톱 이벤트를 자동으로 캡처할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Compliance Recording, Quality Management, Desktop Analytics, Analytics Essential, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	상담원은 Capture Desktop Analytics 권한도 있어야 합니다.

녹음 연결

허가	상세정보	
연락처 보기	설명	내부의 모든 녹음 연락처를 검색할 수 있습니다. 상호 작용 페이지의 범위입니다.
	페이지 액세스	상호 작용
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording, Quality Management 및 Analytics Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
점수가 매겨진 연결 보기	설명	이전에 있었던 연락처만 검색할 수 있습니다 상호 작용 페이지에서 점수가 매겨집니다(평가됨).
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	—
녹음 내보내기	설명	상호 작용 페이지에서 녹음을 내보낼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Quality Management Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.
사용자 정의 메타데이터 보기	설명	사용자 정의 메타데이터를 [상호 작용] 페이지, Media Player 및 [연락처 대기열] 페이지에서 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	상호 작용 페이지와 Media Player에 액세스하려면 연락처 보기 권한도 있어야 합니다. 연락처 대기열 페이지에 액세스하려면 연락처 목표 보기 권한도 있어야 합니다.
사용자 정의 메타데이터 편집	설명	[상호 작용] 페이지와 Media Player에서 사용자 정의 메타데이터를 편집할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—

허가	상세정	
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 및 사용자 정의 메타데이터 보기 권한이 있어야 합니다.
태그 연락처	설명	녹음 제어를 사용하여 연락처에 태그를 지정할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	녹음 제어가 있는 연락처에 태그를 지정하려면 스마트 데스크톱을 설치해야 합니다.
연결 만들기	설명	상호 작용 페이지에서 비통화 연결을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.
다음에 대한 분석 데이터 보기	설명	분석 Net Promoter Score를 볼 수 있습니다.

허가	상세정	
연락처		(NPS) 및 Eval Predictive Scores(EPS) 데이터와
		상호 작용 페이지의 범위 내 연락처에 대한 데이터
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
루트 녹음 보기	설명	루트 녹음을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
연락처 태그 해제	설명	태그가 지정된 연락처의 태그를 해제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정	
교육 표시	설명	교육에서 검토할 연결을 표시할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	기본적으로 모든 사용자는 교육을 위해 연결을 표시할 수 있습니다. 모든 사용자가 연결을 교육용으로 표시하도록 요구하지 않으려면 이 확인란의 선택을 취소합니다. 또한 연락처 보기, 연락처 태그 지정 또는 연락처 태그 해제 권한이 있어야 합니다.
모든 교육 연결 보기	설명	테넌트에서 교육으로 표시된 모든 연결을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.
벌크 연락처 내보내기	설명	오디오 파일, 연락처 세부 정보 및 예약된 또는 임시로 상호 작용 페이지의 메타데이터. 자신의 벌크 연락처 내보내기만 보고 상호 작용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리 Webex WFO 액세스

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	기본적으로 비활성화됩니다. 함께 쌍을 이루는 벌크 연락처 내보내기 및 벌크 연락처 내보내기 보기 권한을 사용하면 고유한 벌크 연락처 내보내기를 만들고 조직의 모든 벌크 연락처 내보내기를 볼 수 있습니다.
조정되지 않은 루트 녹음 보기	설명	모든 루트 녹음을 볼 수 있습니다. 무조건.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	기본적으로 비활성화됩니다. 루트 녹음 보기 권한도 있어야 합니다.
벌크 연락처 내보내기 보기	설명	조직에 있는 모든 사용자의 벌크 연락처 내보내기를 볼 수 있습니다. 이 권한으로 대량 연결 내보내기를 만들 수 없습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	기본적으로 비활성화됩니다. 함께 쌍을 이루는 벌크 연락처 내보내기 및 벌크 연락처 내보내기 보기 권한을 사용하면 고유한 벌크 연락처 내보내기를 만들고 조직의 모든 벌크 연락처 내보내기를 볼 수 있습니다.

허가	상세정	
벌크 삭제	설명	연락처를 일괄적으로 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 대량 연결 작업
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리
	관련 권한 및 메모	벌크 연락처 작업 페이지의 모든 기능을 사용하려면 이 권한을 벌크 업데이트 보존 및 벌크 메타데이터 업데이트 권한과 결합합니다.
연락처 캡처	설명	모든 유형의 상담원 연락처를 다음으로 가져올 수 있습니다. Webex WFO. 이 권한은 모든 종류의 문의 내용 캡처 또는 녹음에 필요합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리
	관련 권한 및 메모	이 권한은 음성 녹음 및 화면 녹음 권한을 얻기 위한 전제 조건입니다.
모든 HR 연락처 보기	설명	HR 표시된 모든 연결을 볼 수 있습니다. 테넌트 전체에서.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.

허가	상세정	
HR 표시	설명	HR에서 검토할 연결을 표시할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스 참고: 이러한 라이센스 중 하나 이상이 필요합니다.
	관련 권한 및 메모	관리자가 HR에서 검토할 연결을 표시하는 기능이 있는 역할을 정의할 수 있습니다. 모든 사용자가 연결을 HR용으로 표시하도록 요구하지 않으려면 [HR 표시] 확인란의 선택을 취소합니다. 연락처 보기 권한도 있어야 합니다.
ViewNotProcessedReason	설명	이 권한은 현재 사용되지 않습니다.
QM 보기에 자체 범위 포함	설명	Webex WFO에 대한 액세스가 QM 보기에 의해 제어되는 경우 이 권한을 통해 자신의 연락처와 QM 보기 기준을 충족하는 모든 연락처를 보고 재생할 수 있습니다. 보기 관리를 참조하세요 .
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다. 기본적으로 이 권한은 역할에 할당되지 않습니다.
벌크 업데이트 보존	설명	여러 장치에 대한 보존 정책을 업데이트할 수 있습니다. 한 번에 연락처.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 대량 연결 작업
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	벌크 연락처 작업 페이지의 모든 기능을 사용하려면 이 권한을 벌크 삭제 및 벌크 메타데이터 업데이트 권한과 결합합니다.
벌크 메타데이터 업데이트	설명	사용자 정의 메타데이터를 업데이트할 수 있습니다. 한 번에 여러 연락처와 연결됩니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 대량 연결 작업
	라이센스	데이터 라이센스: 통화 녹음, 품질 관리
	관련 권한 및 메모	벌크 연락처 작업 페이지의 모든 기능을 사용하려면 이 권한을 벌크 삭제 및 벌크 업데이트 보존 권한과 결합하십시오.

녹음 연결 평가

허가	상세정보	
평가 주석 만들기	설명	Media Player의 [평가 양식] 창에서 주석을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연결 보기 및 평가 보기 권한이 있어야 합니다.
연결 평가 승인	설명	Media Player에서 연결에 대한 평가를 승인할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: Quality Management

허가	상세정	
		Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	또한 연결 보기 및 평가 보기 권한이 있어야 합니다.
연결 평가	설명	Media Player에서 연결을 평가하여 다음을 수행할 수 있습니다. 점수가 매겨지지 않은 연결에 대한 평가 패널 보기
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연결 보기 및 평가 보기 권한이 있어야 합니다.
평가 주석 편집	설명	Media Player의 [평가 양식] 창에서 주석을 편집할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기, 평가 주석 만들기 및 평가 보기 권한이 있어야 합니다.

허가	상세정보	
평가 설명 보기		Media Player에서 연결 평가를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	연락처 보기 권한도 있어야 합니다
연락처 자체 평가	설명	자신의 연락처를 평가할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 및 연락처 평가 권한이 있어야 합니다.
연락처 평가 자체 승인	설명	자신의 연결 평가를 승인할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: Quality Management
	관련 권한 및 메모	또한 연결 보기 및 평가 보기 권한이 있어야 합니다.
편집 모든 평가	설명	완료한 평가를 편집하고 연결 평가자에 대한 다음 세부 사항을 볼 수 있습니다. ▪ 평가자 이름 ▪ 다음에 의해 승인된 평가

허가	상세정	
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및	—
	메모	

녹음 접점 보정

허가	상세정보	
접촉 보정	설명	상호 작용 페이지에서 보정 연결을 표시하고 보정 평가를 수행할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Quality Management Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.
자체 보정 접점	설명	자신의 연락처를 보정할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	또한 연락처 보기 및 연락처 보정 권한이 있어야 합니다

연락 목표

허가	상세정보	
평가 목표 만들기	설명	평가 작업(임시) 및 연락 목표를 만들고 할당할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	연락처 목표를 만들려면 연락처 목표 관리 권한도 필요합니다.
보정 목표 만들기	설명	보정 작업(임시) 및 연결 목표를 만들고 할당할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	연락처 목표를 만들려면 연락처 목표 관리 권한도 필요합니다.
검토 목표 만들기	설명	검토 작업(임시) 및 연락 목표를 만들고 할당할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	연락처 목표를 만들려면 연락처 목표 관리 권한도 필요합니다.

허가	상세정	
연락처 목표 보기	설명	문의 대기열에 액세스하여 문의 목표 진행 위젯을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	연결 대기열 대시보드 > 연결 목표 진행률 위젯
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

조사

허가	상세정보	
관리하다 QM 설문조사	설명	외부 통화 후 설문 조사 제공자를 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > POST 통화 설문조사
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
설문조사 결과 보기	설명	Media Player, 연락처 테이블 및 보고서에서 고객 설문 조사 결과 데이터를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 Webex WFO 액세스
	관련	또한 연락처 보기 권한이 있어야 합니다.

허가	상세정보	
	권한 및 메모	

일정 관리

허가	상세정보	
일정 보기	설명	사용자가 내 일정 및 내 가용성 페이지를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	일정 및 계획 > 내 일정 일정 및 계획 내 가용성>
	라이센스	데이터 라이선스: 인력 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
일정 편집	설명	사용자가 상담원 일정을 보고 Insert 활동, 일정 바꾸기, 최적 시간 찾기, 일정 최적화 등의 작업을 수행할 수 있습니다. 사용자가 충실도 드로어에서 사유 코드를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	일정 및 계획 > 상담원 일정
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	일정 보기 권한도 있어야 합니다.
일정 계획	설명	사용자가 계획(예측, 분포 및 일정 페이지 포함) 페이지에 액세스하고 일중 동적 예약 이벤트를 만들 수 있습니다.

허가	상세정	
	페이지 액세스	일정 및 계획 > 계획 일정 및 계획 > 일중 동적 예약
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	일정 보기 권한도 있어야 합니다. 근무 시간, 예외, 축소 범주, 축소 주 및 축소 시나리오 포함을 포함하는 일정 요소를 구성하려면 WFM 관리 및 일정 관리 권한이 필요합니다.
일정 관리	설명	스케줄러와 분석가가 일정을 편집하고 일정 요소를 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 관리 애플리케이션 관리 > 시스템 구성 애플리케이션 관리 > 성능 관리 애플리케이션 관리 > 모니터링 응용 프로그램 관리 > 서비스 대기열(서비스 대기열 유형 페이지 제외) 애플리케이션 관리 > 예측 애플리케이션 관리 > 구성 예약 애플리케이션 관리 > 관리 예약 동적 예약 애플리케이션 관리 > 동적 예약 애플리케이션 관리 > 활동(예외 유형 및 워크플로 페이지 제외) 기록 데이터에 > 애플리케이션 관리 애플리케이션 관리 > WFM 구성(전역 설정, HRMS 구성 및 유지 페이지 제외, 충실도 상태 매핑 페이지에 대한 읽기 전용 액세스) 응용 프로그램 관리 > 휴가 계획(휴가 유형 페이지 제외)

허가	상세정보	
		애플리케이션 관리 > 전략적 계획 일정 및 계획 > 일정 편집 관리 일정 관리 권한은 [충실도 상태 매핑] 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. 응용 프로그램 관리 > 전략적 계획 응용 프로그램 관리 > 휴가 계획(휴가 유형 페이지 제외) 일정 및 계획 > 일정 편집 관리
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	이 권한을 다른 권한(예: 메시징 관리, 일정 계획 및 조직 구조 관리)과 결합하여 사용자 지정 스케줄러 역할을 만들 수 있습니다. 또한 상담원 일정 페이지를 보려면 일정 편집 권한이 있어야 합니다.

메시징

허가	상세정보	
메시징 요청 업데이트	설명	메시징 요청을 제출하고 업데이트할 수 있습니다.
	페이지 액세스	메시징
	라이센스	데이터 라이선스: 인력 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	메시징 요청 업데이트는 메시징과 상호 작용하는 데 필요합니다.

허가	상세정보	
메시징 관리	설명	요청을 승인하고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	메시징
	라이센스	Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

분석

허가	상세정보	
시스템 분석 보기	설명	Analytics 대시보드에서 데이터 세트를 만들고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	분석 대시보드
	라이센스	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
Desktop Analytics 관리	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 데스크톱 분석 작업을 만들고, 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자 애플리케이션 관리 > 분석 > 데스크톱 관리자 애플리케이션 관리 > 분석 > 필드 관리자 Application Management > Analytics > Analytics 구성

라이센스	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

허가	상세정보	
		Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
음성 분석 관리	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 Phonetics Analytics 작업을 보고 삭제할 수 있습니다. 참고 Phonetics Analytics는 더 이상 사용되지 않으므로 다음과 같은 경우에도 Phonetics Analytics 작업을 만들거나 편집할 수 없습니다. 이 권한.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자 애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 구성
	라이센스	분석, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
Speech to Text Analytics 관리	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 Speech-to-Text(트랜스크립션) 작업을 만들고, 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자 Application Management > Analytics > Analytics 구성
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

관리하다	설명	텍스트 분석 작업을 만들고, 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다

허가	상세정보	
텍스트 분석		를 Analytics 작업 관리자 페이지에서 클릭합니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자 애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 구성
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
데스크톱 분석 보기	설명	Desktop Analytics 기능을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	상담원 탐색기 분석 대시보드
	라이센스	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
음성 분석 보기	설명	음성 분석 기능을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	분석 대시보드
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
View 음성을 텍스트로 변환 분석	설명	Media Player에서 [사본] 패널을 보고 전사된 오디오에서 단어를 검색할 수 있습니다.

허가	상세정보	
	페이지 액세스	분석 대시보드
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
텍스트 분석 보기	설명	텍스트 분석 기능을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	분석 대시보드
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
분석 보기	설명	Analytics 기능의 모든 측면을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	분석 대시보드
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
Analytics 관리	설명	일부 애널리틱스 API에 액세스할 수 있습니다. 테넌트 관리 권한과 결합하면 Analytics를 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 구성
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	분석 구성 페이지에 액세스하려면 테넌트 관리 권한도 필요합니다.

허가	상세정보	
예측 분석 관리	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 PES(Predictive Evaluation Score) 및 PNPS(Predictive Net Promoter Score) 작업을 만들고, 보고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
분석 문구 관리	설명	문구 관리자 페이지에서 문구 및 문구 범주를 만들고 편집할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 문구 관리자
	라이센스	Analytics Essentials, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

보고

허가	상세정	
QM 보고서 보기	설명	QM 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
QM 보고서 관리	설명	QM 보고서를 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
보기 WFM 보고서	설명	WFM 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: 인력 관리 Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정보	
보기 WFM 관리자 보고서	설명	WFM 전략적 계획 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
감독자 보고서 보기	설명	WFM 관리자 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
보기 QM 평가 보고서	설명	QM 평가 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정	
보기 QM 시스템 보고서	설명	QM 시스템 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
QM 설문조사 보고서 보기	설명	QM 설문조사 보고서를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
고급 보고 API	설명	데이터 탐색기에 필요한 API에 액세스할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이선스	—
	관련 권한 및 메모	—
Home 페이지	설명	Home 페이지 대시보드에 대한 읽기 전용 액세스를 제공합니다. 그리고 그 내용.
	페이지 액세스	Home 페이지
	라이센스	데이터 라이선스: 품질 관리 및 인력 관리 Webex WFO 액세스

허가	상세정보	
	관련 권한 및 메모	이 권한은 이전 버전인 QM 대시보드 보기, WFM 대시보드 보기 및 대시보드 관리와 호환됩니다.
데이터 탐색기	설명	Data Explorer 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 제공합니다.
	페이지 액세스	데이터 탐색기
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	—
콘텐츠 제작	설명	데이터 탐색기 보고서 및 대시보드를 만들고 업데이트하고 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	데이터 탐색기 > 보고서
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	데이터 탐색기
콘텐츠 게시	설명	소유한 보고서 및 대시보드를 자신이 속한 공유 그룹과 공유할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 데이터 관리 > 공유 그룹
	라이센스	Webex WFO 오시는 길
	관련 권한 및 메모	콘텐츠 제작

녹음 제어

허가	상세정보	
보내기 일시 중지 / Resume 명령	설명	사용자의 통화 녹음을 일시 중지했다가 다시 시작합니다. 이 권한은 자동 및 수동 녹음에 대한 일시 중지 및 다시 시작 아키텍처에 필요합니다(녹음 제어 페이지를 통해).
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	—
로그인 보내기 / 로그아웃 명령	설명	네트워크 녹음을 위해 사용자를 장치 확장과 연결 및 연결 해제합니다. 이 권한은 핫 데스킹과 같이 상담원이 매일 같은 전화를 사용하지 않을 수 있는 상황에 유용합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	—
메타데이터 보내기 명령	설명	사용자의 통화 녹음에 메타데이터를 추가합니다. 이 권한은 녹음 제어 페이지를 통해 자동 및 수동 통화에 메타데이터를 추가하는 녹음 아키텍처에 필요합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정보	
태그 보내기 명령	설명	사용자의 통화 녹음에 태그를 지정합니다. 이 권한은 녹음 제어 페이지를 통해 자동 및 수동 모두의 통화에 태그를 지정하는 모든 녹음 아키텍처에 필요합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	—
세그먼트 전송 및 삭제/저장 명령	설명	통화 세그먼트 녹음을 시작 및 중지하고 통화 세그먼트를 저장 및 삭제합니다. 이 권한은 자동 및 수동 모두(녹음 제어 페이지를 통해)를 사용하는 모든 녹음 아키텍처에 필요합니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	—
시작 화면 전송/저장 명령	설명	화면 전용 녹화를 시작 및 중지합니다. 이 권한은 자동 및 수동 모드(녹음 제어 페이지를 통해)를 사용하는 모든 녹음
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: Quality Management
	관련 권한 및 메모	—

허가	상세정보	
일시 중지/재시작 단추	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 일시 중지 및 다시 시작 단추를 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	일시 중지/다시 시작 명령 보내기 권한도 있어야 합니다.
로그인/로그아웃 단추	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 로그인 및 로그아웃 단추를 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	또한 로그인/로그아웃 명령 보내기 권한이 있어야 합니다.
메타데이터 추가 단추	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 메타데이터 추가 단추를 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	메타데이터 보내기 명령 권한도 있어야 합니다.

허가	상세정보	
태그 단추	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 태그 단추를 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	태그 보내기 명령 권한도 있어야 합니다.
세그먼트 및 삭제/저장 버튼	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 "Segment and Delete" 및 "Segment and Save" 버튼을 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이선스: Compliance Recording 및 Quality Management
	관련 권한 및 메모	세그먼트 보내기 및 명령 삭제/저장 권한도 있어야 합니다.
화면 시작/중지 단추	설명	녹음 컨트롤 페이지에서 시작 화면 및 화면 중지 단추를 사용할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	데이터 라이센스: Quality Management
	관련 권한 및 메모	시작 화면 보내기/화면 중지 명령 권한도 있어야 합니다.

실적 관리

참고: 이 기능은 아직 일반적으로 사용할 수 없는 새로운 기능입니다. 이 기능을 미리 이용하고 싶으시면 Cisco 계정 관리자에게 문의하시기 바랍니다.

허가	상세정보	
성능 관리 관리 필수 요소	설명	실적을 추가하고 관리할 수 있습니다. 관리 메트릭.
	페이지 액세스	실적 관리 > 설정
	라이센스	Webex WFO 오시는 길 데이터 라이센스: Quality Management
	관련 권한 및 메모	—
성능 관리 관리 기업	설명	이 권한은 현재 사용되지 않습니다.
뷰퍼포먼스관리	설명	실적 관리에 액세스할 수 있습니다. Home 페이지.
	페이지 액세스	실적 관리
	라이센스	Webex WFO 액세스 데이터 라이센스: Quality Management
	관련 권한 및 메모	—

봇 분석

허가	상세정보	
View 경험 자동화	설명	자동화된 대화당 BES/BAS/$와 같은 최상위 메트릭 보기
	페이지 액세스 경험 및 자동화	
	라이선스	봇 분석
	관련 권한	Experience Automation 구성

허가	상세정보	
	및 메모	
Experience Automation 구성	설명	자동화된 대화, 항목별 BES/BAS/$에 대한 대상 구성
	페이지 액세스	구성 > 경험 및 자동화
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	View 경험 자동화
대화 배포 보기	설명	전체 대화 및 디지털 어시스턴트와 라이브 에이전트 간에 대화가 배포되는 방식 보기
	페이지 액세스	대화 배포
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	
대화 항목 보기	설명	대화 주제 페이지의 모든 컨텐츠 보기
	페이지 액세스	대화 주제
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 편집

허가	상세정보	
대화 항목 편집	설명	항목 차단 목록, 병합 및 이름 바꾸기
	페이지 액세스	구성 > 대화 항목
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
대화 항목 보기 메트릭 분석	설명	각 주제에 대한 BES 및 BAS 신호 분석 보기
	페이지 액세스	메트릭 분석> 대화 주제 Tab
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
대화 항목 대화 내용 보기	설명	주제 내에서 성적 증명서 보기
	페이지 액세스	대화 주제 > 성적 증명서 Tab
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
대화 항목 보기 관련 항목	설명	기본 주제 다음에 식별된 추가 대화 주제 보기
	페이지 액세스	대화 항목 > 관련 항목
	라이센스	봇 분석
	관련	대화 항목 보기

허가	상세정	
	권한 및 메모	
그룹화된 대화 항목 보기	설명	병합된 항목을 보고 하나의 기본 항목을 정의합니다.
항목	페이지 액세스	대화 항목 > 그룹화된 항목
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
대화 보기 토픽 엔터티	설명	주제 내의 대본에 등장한 엔터티(키워드) 보기View entities (keywords) that came in transcripts within the topic
	페이지 액세스	대화 항목 > 엔터티
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
대화 보기 토픽 의도	설명	주제 내에서 트리거된 의도 보기
	페이지 액세스	대화 주제 > 의도
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 항목 보기
영향 분석 보기	설명	두 날짜 범위 간의 하나 또는 여러 주제에 대한 여러 메트릭의 나란히 비교 보기
	페이지	영향 분석

허가	상세정보	
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	
보기 집계 메트릭	설명	일반적인 집계 메트릭 보기
	페이지 액세스	집계된 메트릭
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	
대본 보기 검색	설명	성적 증명서 검색 보기
	페이지 액세스	성적 증명서 검색
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	
VAA 보기 개요	설명	모든 메시지 수준의 가상 에이전트 분석 개요 보기 운율학
	페이지 액세스	개요
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 구성

허가	상세정	
VAA 성능 비교 보기	설명	메시지 수준 메트릭 일별, 월별, 분기별 또는 연간 보기
	페이지 액세스	성능 비교
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 구성
VAA 응답 성능 보기	설명	응답 및 응답이 표시된 후 다음 작업 보기
	페이지 액세스	응답 성능
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 구성
VAA 분류되지 않은 메시지 보기	설명	의도와 일치하지 않는 메시지를 주제별로 분류하여 봅니다
	페이지 액세스	분류되지 않은 메시지
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 구성, VAA 분류되지 않은 메시지 편집
VAA 분류되지 않은 메시지 편집	설명	일치하지 않는 인텐트 메시지를 기존 인텐트 또는 새 인텐트로 분류
	페이지 액세스	분류되지 않은 메시지
	라이센스	봇 분석
	관련	VAA 구성, VAA 분류되지 않은 메시지 보기

허가	상세정보	
	권한 및 메모	
VAA 의도 성능 보기	설명	인텐트 수준 측정항목 보기
	페이지 액세스	의도 성능
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 구성
봇 관리 보고서 보기	설명	업로드된 봇 관리 보고서 보기
	페이지 액세스	봇 관리 보고서
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	
Bot 성능 보고서 보기	설명	업로드된 봇 성능 보고서 보기
	페이지 액세스	봇 성능 보고서
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	

허가	상세정	
VAA 구성	설명	VAA 내에서 타겟 구성
	페이지 액세스	가상 상담사 분석> 구성
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	VAA 개요 보기, VAA 성능 비교 보기, VAA 응답 성능 보기, VAA 분류되지 않은 메시지 보기, VAA 의도 성능 보기
회사 구성 보기	설명	회사별 임계값 보기
	페이지 액세스	회사 구성
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	회사 구성 편집
회사 구성 편집	설명	회사별 임계값 구성
	페이지 액세스	회사 구성
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	회사 구성 보기

허가	상세정보	
경고 알림 보기	설명	신호 임계값이 트리거될 때 경고 Tab 보기
	페이지 액세스	경고 알림 Tab
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	경고 알림 구성
경고 알림 구성	설명	경고에 대한 임계값 구성
	페이지 액세스	구성 > 전체 봇 메트릭, 구성 > 주제 메트릭
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	경고 알림 보기
성적 증명서 요약 보기	설명	요약된 대본 보기
	페이지 액세스	성적 증명서 검색
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	대화 내용 요약 구성

허가	상세정	
대화 내용 구성 요약	설명	요약 기록을 생성하는 프롬프트 구성
	페이지 액세스	구성 > 요약 생성 프롬프트
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	성적 증명서 요약 보기
활동 알림 보기	설명	활동 알림보기(예: 블랙리스트, 병합, 이름 바꾸기와 같은 작업이 수행되는 경우)
	페이지 액세스	—
	라이센스	봇 분석
	관련 권한 및 메모	

통찰력

허가	상세정보	
컨텐츠 보기	설명	에서 다른 사용자가 공유한 Insights 대시보드를 볼 수 있습니다. 당신의 조직.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 내 폴더에 대한 인사이트 > Insights > 공유 폴더 인사이트 > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더

허가	상세정보	
	관련 권한 및 메모	Insights Reader 라이선스와 하나 이상의 "[제품] 데이터 보기" 권한이 있어야 합니다.
분석 데이터 보기	설명	Webex WFO으로 작성된 표준 Analytics 대시보드를 포함하여 Analytics 데이터로 만든 대시보드 및 분석을 볼 수 있습니다. 컨텐츠 만들기 권한과 결합하면 Analytics 데이터 세트를 사용하여 분석을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 내 폴더에 대한 인사이트 > Insights > 공유 폴더 인사이트 > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더
	관련 권한 및 메모	콘텐츠 보기 권한도 있어야 합니다. 조직에 Cisco Analytics 라이선스가 있어야 합니다.
클래식 WFM 데이터 보기	설명	Webex WFO과 함께 제공되는 표준 클래식 WFM 대시보드를 포함하여 클래식 WFM 데이터로 만든 대시보드 및 분석을 볼 수 있습니다. 컨텐츠 만들기 권한과 결합하면 클래식 WFM 데이터 세트를 사용하여 분석을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 내 폴더에 대한 인사이트 > Insights > 공유 폴더 인사이트 > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	콘텐츠 보기 권한도 있어야 합니다. 조직에 Cisco 클래식 WFM 라이선스가 있어야 합니다.
QM 데이터 보기	설명	Webex WFO으로 작성된 표준 QM 데이터를 포함하여 QM 데이터로 생성된 대시보드 및 분석을 볼 수 있습니다. 콘텐츠 만들기 권한과 결합하면 QM 데이터 세트를 사용하여 분석을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 Insights > 내 폴더 Insights > 공유 폴더 Insights > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더
	관련 권한 및 메모	콘텐츠 보기 권한도 있어야 합니다. 조직에 Cisco QM 라이선스가 있어야 합니다.
WFM 데이터 보기	설명	기본 Webex WFO와 함께 제공되는 표준 WFM 데이터를 포함하여 WFM 데이터로 만든 대시보드 및 분석을 볼 수 있습니다. 컨텐츠 만들기 권한과 결합하면 WFM 데이터 세트를 사용하여 분석을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 Insights > 내 폴더 Insights > 공유 폴더 Insights > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더

허가	상세정보	
	관련 권한 및 메모	콘텐츠 보기 권한도 있어야 합니다. 조직에 Cisco WFM 라이선스가 있어야 합니다.
컨텐츠 생성	설명	분석 및 대시보드를 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 Insights > 내 폴더 Insights > 공유 폴더 Insights > 대시보드 인사이트 > 분석 인사이트 > 데이터 세트
	라이센스	Insights 작성자
	관련 권한 및 메모	Insights 작성자 라이선스와 하나 이상의 "[제품] 데이터 보기" 권한이 있어야 합니다. 이 권한을 역할에 추가하면 해당 역할에 콘텐츠 보기 권한도 자동으로 부여됩니다.
컨텐츠 설명 공유		작성한 분석 및 대시보드를 다른 사용자와 공유할 수 있습니다. 조직의 사용자입니다.
	페이지 액세스	Insights > 즐겨찾기 Insights > 최근 Insights > 내 폴더 Insights > 공유 폴더 Insights > 대시보드
	라이센스	Insights 작성자
	관련 권한	또한 콘텐츠 만들기 권한과 하나 이상의 "[제품] 데이터 보기" 권한이 있어야 합니다.

허가	상세정	
	및 메모	
Insights 관리	설명	이 권한은 현재 사용되지 않습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Insights 작성자
	관련 권한 및 메모	—
모든 레코드 표시	설명	응용 프로그램 범위에 관계없이 모든 보고 데이터에 대한 전체 액세스 권한을 제공합니다. 전체 조직에 대한 보고 콘텐츠를 만들어야 하는 사용자 또는 범위에 관계없이 모든 데이터를 확인해야 하는 사용자에게 중요합니다. 참고: 이 권한은 보고 데이터에만 적용되며 Webex WFO의 다른 액세스 권한은 부여하지 않습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Insights 작성자, Insights 리더
	관련 권한 및 메모	—

데이터 관리

허가	상세정보	
배송 관리	설명	현재 정보 공간에 대한 정보를 보고 다른 사용자로부터 전자 메일로 예약된 보고서 수신을 옵트인 및 옵트아웃할 수 있습니다.
	페이지 액세스	데이터 탐색기 > 설정
	라이센스	데이터 관리
	관련	

허가	상세정보	
	권한 및 메모	
보고서 전달	설명	소유하고 있는 보고서를 언제 누구에게 전자 메일로 받을지 구성하고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	데이터 탐색기 > 보고서 페이지에서 소유한 보고서를 마우스 오른쪽 단추로 클릭할 때 나타나는 컨텍스트 메뉴의 공유 옵션입니다.
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
데이터 라이브러리	설명	데이터 라이브러리 페이지에 읽기 전용으로 액세스하여 모음 및 해당 데이터 집합에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	데이터 탐색기 > 데이터 라이브러리
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
데이터 라이브러리 설계	설명	자신이 소유한 데이터 라이브러리를 만들고, 읽고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다.
	페이지 액세스	
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
데이터 라이브러리	설명	사용자가 속한 공유 그룹에 데이터 모음을 공유할 수 있습니다.

허가	상세정	
게시		회원입니다.
	페이지 액세스	
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
데이터 작업 관리	설명	자신이 소유한 모든 정보 공간에서 상담원 및 작업을 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 데이터 관리 > 데이터 작업 관리
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
그룹 공유 관리	설명	컨텐츠 공유를 위해 만들어진 사용자 그룹을 만들고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 데이터 관리 > 공유 그룹
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	

허가	상세정보	
데이터 관리 시스템 관리	설명	실시간 작업을 만들고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 데이터 관리 > 실시간(RT) 작업 관리
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
데이터 UDM 관리	설명	Unified Data에서 테넌트를 추가하고 관리할 수 있습니다. 마트.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 데이터 관리 > Unified Data Mart
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	
관리 인포스페이스	설명	비즈니스 인텔리전스 수명 주기에 대한 액세스 권한 부여 관리 기능.
	페이지 액세스	설정
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	Infospace 배포
배포 인포스페이스	설명	정보 공간을 관리할 수 있는 사용자에게 배포 권한 부여 다른 사용자 계정에 대한 정보 공간.

허가	상세정	
	페이지 액세스 설정	
	라이센스	데이터 관리
	관련 권한 및 메모	인포스페이스 관리

자동 QM

참고: 이러한 권한은 Webex WFO 클라우드에서만 사용할 수 있습니다. 자동 QM는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.

허가	상세정보	
자동 보기 QM	설명	Media Player에서 자동 QM 패널을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
자동 QM 편집	설명	자동 QM 평가 양식을 만들고, 자동 QM 작업을 실행하고, 연락처의 AI 점수를 재정의합니다.
	페이지 액세스	자동 > 분석 QM 응용 프로그램 관리 > 자동 QM > 자동 QM 평가 양식 관리자
	라이센스	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO 액세스

허가	상세정	
	관련 권한 및 메모	자동 보기 QM 권한도 있어야 합니다.
자동 보기 QM 대시보드	설명	자동 QM 대시보드를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	자동 > 분석 QM
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	—
자동 QM 편집 대시보드	설명	이 권한은 현재 사용되지 않습니다.
자동 보기 알림	설명	자동 QM 대시보드에서 알림 패널을 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	자동 QM 대시보드에 액세스하려면 자동 QM 대시보드 보기 권한도 필요합니다.

허가	상세정	
자동 QM 편집 알림	설명	사용 알림을 트리거하는 임계값을 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	Analytics > 자동 QM > 구성
	라이센스	Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus, Webex WFO 액세스
	관련 권한 및 메모	자동 QM 알림 보기 권한도 필요합니다.
~~자동 QM 질문 편집기 보기~~	~~설명~~	~~자동 QM 평가 양식 관리자 페이지에서 사용자 지정 질문 관리 섹션을 볼 수 있습니다.~~
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	자동 QM 편집 권한도 필요합니다.
~~자동 QM 질문 만들기~~	~~설명~~	~~자동 QM 평가 양식 관리자 페이지의 사용자 지정 질문 관리 섹션에서 사용자 지정 질문을 만들 수 있습니다.~~
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	자동 QM 편집 및 자동 QM 보기 질문 편집기 권한도 필요합니다.
~~자동 QM 작업 실행~~	~~설명~~	~~분석 작업 관리자 페이지에서 자동 QM 작업을 만들 수 있습니다.~~

허가	상세정	
	페이지 액세스	Application Management > Analytics > 작업 관리자
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	—

인기 주제

참고: 이러한 권한은 Webex WFO 클라우드에서만 사용할 수 있습니다. 온-프레미스 배포에는 인기 항목을 사용할 수 없습니다.

허가	상세정보	
인기 항목 보기	설명	모든 인기 항목 페이지를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	분석 > 트렌드 주제
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	—
인기 항목 편집	설명	인기 항목 도구에서 항목을 편집(예: 그룹화 및 그룹 해제)할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	또한 인기 항목 보기 권한도 필요합니다.
인기 항목 보기	설명	인기 항목 대시보드의 알림 섹션을 보고 조직의 AI 사용을 추적할 수 있습니다.

허가	상세정	
알림	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	인기 항목 대시보드에 액세스하려면 인기 항목 보기 권한도 있어야 합니다.
인기 항목 알림 편집	설명	인기 항목 대시보드의 구성 Tab에 액세스하여 사용량 수준 알림을 구성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	또한 인기 항목 보기 및 인기 항목 알림 보기 권한도 필요합니다.
인기 항목 실행 작업	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 인기 항목 작업을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈, 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	—

감정 분석

참고: 이러한 권한은 Webex WFO 클라우드에서만 사용할 수 있습니다. AI 감정 분석은 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.

허가	상세정보	
감정 보기	설명	Media Player의 데이터 인사이트 패널에서 AI 감정 분석 섹션을 볼 수 있습니다. 감정 필터를 볼 수 있고

허가	상세정보	
		상호 작용 페이지의 감정 열입니다. 조직에 Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이선스가 있는 경우 이 권한을 통해 Media Player에서 AI 감정 패널도 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	관련 권한 및 메모	Media Player를 열려면 연락처 보기 권한도 있어야 합니다.
감정 작업 실행	설명	분석 작업 관리자 페이지에서 감정 분석 작업을 만들 수 있습니다.
	페이지 액세스	애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자
	라이센스	Analytics Essential, Analytics Enterprise, Analytics Enterprise Plus
	관련 권한 및 메모	—

AI 태그

참고: 이러한 권한은 Webex WFO 클라우드에서만 사용할 수 있습니다. AI 태그는 온프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.

허가	상세정보	
AI 태그 설명 보기		Media Player 데이터에서 AI 태그 섹션을 볼 수 있습니다. 인사이트 패널. 알림 섹션을 제외한 AI 태그 대시보드를 볼 수 있습니다.
	페이지 액세스	Analytics > AI 태그

허가	상세정	
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	Media Player를 열려면 연락처 보기 권한도 있어야 합니다.
AI 태그 편집기 보기	설명	비즈니스 신호 페이지에서 AI 태그 및 카테고리를 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다.
	페이지 액세스	Application Management > Analytics > Business Signal > AI 태그
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	—
AI 태그 편집	설명	비즈니스 신호 페이지에서 AI 태그 및 카테고리를 만들고 관리할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	비즈니스 신호 페이지에 액세스하려면 AI 태그 편집기 보기 권한도 필요합니다.
AI 태그 알림 보기	설명	AI 태그 대시보드의 알림 섹션을 보고 조직의 AI 사용량을 추적할 수 있습니다.
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	AI 태그 대시보드에 액세스하려면 AI 태그 보기 권한도 필요합니다.
AI 태그 알림 편집	설명	AI 태그 대시보드의 구성 Tab에 액세스하여 사용량 수준 알림을 구성할 수 있습니다.

허가	상세정보	
	페이지 액세스	—
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	AI 태그 보기 및 AI 태그 알림 보기 권한도 필요합니다.
AI 태그 실행 작업	설명	Analytics 작업 관리자 페이지에서 AI 태그 작업을 생성할 수 있습니다.
	페이지 액세스	Application Management > Analytics > 작업 관리자
	라이센스	애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
	관련 권한 및 메모	—

사용자에게 랜딩 페이지 할당

사람들이 Webex WFO에 처음 로그인할 때 표시되는 페이지를 선택합니다. 이 페이지는 Webex WFO 페이지 또는 Insights 대시보드일 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 랜딩 페이지 관리는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 사용자 역할 할당 권한이 있습니다.
- Webex WFO 페이지를 방문 페이지로 보려면 사용자에게 해당 페이지에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .
- Insights 대시보드를 랜딩 페이지로 할당하려면 Insights에 대한 접근 권한이 있어야 합니다. 사용자에게 Insights 에 대한 접근 권한 부여를 참고하세요.

- Insights 대시보드를 랜딩 페이지로 보려면 다음을 수행합니다.
  - 사용자에게 Insights에 대한 접근 권한이 있어야 합니다. 사용자에게 Insights 에 대한 접근 권한 부여를 참고하세요.
  - 대시보드는 사용자와 공유해야 하며(사용자가 대시보드를 만들지 않은 경우) 대시보드를 랜딩 페이지로 사용할 사용자와 공유해야 합니다. 개별 Insights 사용자 및 그룹에 Insights 의 대시보드에 대한 접근 권한 부여를 참고하세요.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 랜딩 페이지

절차

Webex WFO 페이지를 사용자 역할의 랜딩 페이지로 할당

1. 역할 **테이블에서 역할을** 선택합니다.
2. Landing Pages(랜딩 페이지 **)** 테이블에서 페이지를 선택합니다. 페이지 이름은 역할의 **역할 옆에 나타납니다** 테이블.

   참고: 모든 Webex WFO 페이지가 랜딩 페이지가 될 수 있는 것은 아닙니다. 사용 가능한 페이지는 선별된 목록입니다.

3. 저장을 **클릭합니다**. 이 역할을 가진 사용자가 다음에 Webex WFO에 로그인하면 이 페이지로 이동합니다. 사용자에게 서로 다른 랜딩 페이지가 있는 여러 역할이 할당된 경우 가장 최근에 생성된 역할에 할당된 랜딩 페이지가 표시됩니다.

Insights 대시보드를 사용자 역할의 랜딩 페이지로 할당

1. 역할 **테이블에서 역할을** 선택합니다.
2. Insights Dashboards(인사이트 대시보드)를 클릭합니다 . 직접 만들었거나 사용자와 공유한 대시보드 목록이 나타납니다.
3. Landing Pages(**랜딩 페이지**) 테이블에서 대시보드를 선택합니다. 대시보드 이름은 역할 **테이블의 역할** 옆에 나타납니다.
4. (선택 사항) 대시보드를 보려면 대시보드 이름 옆에 있는 눈 모양 아이콘을 클릭합니다. 새 Tab 대시보드가 열립니다.
5. 저장을 **클릭합니다**. 이 역할을 가진 사용자가 다음에 Webex WFO에 로그인하면 이 대시보드를 방문합니다. 사용자에게 서로 다른 랜딩 페이지가 있는 여러 역할이 할당된 경우 가장 최근에 생성된 역할에 할당된 랜딩 페이지가 표시됩니다.

역할에서 랜딩 페이지 제거

역할에 랜딩 페이지가 할당되지 않은 경우 해당 역할을 가진 사용자는 볼 수 있는 권한이 있는 Webex WFO 최상위 메뉴의 첫 번째 페이지(왼쪽에서 오른쪽으로)를 볼 수 있습니다.

1. 역할 **테이블에서 역할 이름** 옆에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다.
2. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리 - 역할 만들기
- - 사용자에게 역할 할당
- 사용자에게 Insights에 대한 접근 권한 부여
- 개별 Insights 사용자 및 그룹에 Insights의 대시보드에 대한 접근 권한 부여

사용자에게 Data Explorer에 대한 액세스 권한 부여

Cisco 데이터 탐색기에 대한 액세스 권한이 있는 사용자는 자신에게 할당된 보고서 및 대시보드를 보고, 다른 사용자가 만든 공유 보고서 및 대시보드를 보고, 자신의 보고서 및 대시보드를 만들 수 있습니다. 역할에 따라 사용자의 액세스 수준을 변경할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 사용자 및 역할이 생성되었습니다.
- 사용자에게 역할 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

다양한. 페이지 위치에 대해서는 아래 절차를 참조하십시오.

절차

사용자 역할에 데이터 탐색기 권한 할당

1. 애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 역할로 이동합니다.
2. 원하는 대로 역할에 할당할 권한을 다음과 같이 선택합니다.

허가	설명
데이터 탐색기	사용자에게 Data Explorer 자산에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. 브라우저 페이지(보고서 및 대시보드 목록)
콘텐츠 제작	사용자가 데이터 탐색기를 만들고, 업데이트하고, 삭제할 수 있습니다. 보고서 및 대시보드.
콘텐츠 게시	사용자가 자신이 소유한 보고서 및 대시보드를 자신이 속한 공유 그룹과 공유할 수 있습니다.

3. 저장을 **클릭합니다**.

대시보드를 역할의 기본 홈 페이지로 설정

특정 역할을 가진 사용자가 Webex WFO에 로그인하면 이 대시보드가 가장 먼저 표시됩니다. 동일한 역할의 여러 대시보드에 태그를 지정하면 이 역할을 가진 사용자가 서로 다른 대시보드 사이를 탐색할 수 있습니다.

전제 조건

- 역할에 데이터 탐색기, 콘텐츠 만들기 또는 콘텐츠 게시 권한이 없습니다.
- (버전 10.4에서 클라우드로 전환하는 고객의 경우) 역할은 Data Explorer 홈페이지 대시보드에 할당됨: 응용 프로그램 관리 > 전역 > 전역 설정 > 대시보드 관리에서 역할을 데이터 탐색기 **로**이동합니다.
- 대시보드를 소유하고 있습니다. 소유하지 않은 대시보드를 기본 홈페이지로 만들려면 대시보드를 복사합니다.

1. 데이터 탐색기 페이지에서 대시보드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 태그를 **선택합니다** . 이
   태그 창이 열립니다.
2. c1_role_ **를 입력한 다음 역할 이름을 입력합니다** .

   중요하다 역할 이름은 조직에서 사용하는 이름과 일치해야 합니다. 역할 목록은 애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 역할에서 확인할 수 있습니다.

   이름이 한 단어인 역할을 추가하려면 이름을 입력합니다.

   예제 **c1_role_Agent**

   이름이 공백으로 구분된 여러 단어인 역할을 추가하려면 태그를 큰따옴표로 묶습니다.

예 **"c1_role_East 해안 팀 리더"**

여러 역할을 동시에 추가하려면 역할을 공백으로 구분하여 차례로 입력합니다.

"c1_role_East Coast Agent"c1_role_Evaluator 예

3. 태그 **추가를 클릭합니다.**
4. 확인을 **클릭합니다. 태그** 창이 닫힙니다.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리: QM 및 애널리틱스에 적용되는 모든 권한과 해당 권한이 수행하는 작업의 목록입니다.
- Data Explorer 대시보드 및 보고서 목록 관리 - 역할별로 특정 보고서 및 대시보드에 대한 액세스를 제한하는 방법을 알아봅니다.

데이터 탐색기에서 TURN

기관이 Insights로 전환되었고 Cisco가 자동으로 서비스를 해제하기 전에 Data Explorer를 제거할 준비가 된 경우 아래 단계를 따르세요.

사전 요구 사항

- 통화 녹음, QM, 분석 및 클래식 WFM 사용자에 대한 데이터 탐색기를 TURN 해제하려면 관리자 역할 권한이 있어야 합니다.

페이지 위치

다양한. 페이지 위치에 대해서는 아래 절차를 참조하십시오.

절차

통화 녹음, QM, 분석 및 클래식 WFM 사용자에 대한 데이터 탐색기 TURN 해제

1. [애플리케이션 관리 **]>** [전역 > 사용자 구성 > [역할 **]로**이동합니다.
2. [Permissions **]** 표에서 각 역할에 대한 다음 권한의 확인란을 선택 취소합니다.

- **대시보드 섹션에서 다음을 수행합니다.**
    - QM 대시보드 보기
    - 대시보드 관리
    - WFM 대시보드 보기
    - 보고 **섹션에서** :
    - 고급 보고 API
    - 데이터 탐색기
    - 콘텐츠 제작
        - 콘텐츠 게시
    - 데이터 관리 **섹션에서** : 이 섹션의 모든 권한을 지웁니다.

3. 저장을 **클릭합니다**. 사용자가 다음에 로그인하면 액세스 권한이 있는 최상위 메뉴의 첫 페이지(왼쪽에서 오른쪽으로)로 이동합니다. 대부분의 사람들에게 이것은 상호 작용 페이지입니다. 최상위 메뉴에 데이터 탐색기 **가 표시되지** 않습니다.

참고: 슈퍼 관리자 역할에서 사용 권한을 제거할 수 없습니다. 이 역할은 WFM에 기본 제공되며 편집할 수 없습니다.

관련 항목

- 사용자에게 Insights에 대한 접근 권한 부여
- 역할 및 권한 관리

팀 관리

팀은 한 명 이상의 상담원 모음입니다.

팀 페이지를 사용하면 동기화된 시스템과 동기화되지 않은 시스템의 팀을 관리할 수 있습니다. 팀을 가져오고 내보낼 수도 있습니다.

동기화된 시스템에서는 팀이 ACD에 만들어지고 Webex WFO에 동기화됩니다. 동기화는 ACD에서 Webex WFO까지 한 방향입니다. 팀의 ACD에 상담원이 할당된 경우 해당 상담원은 Webex WFO에 있는 해당 팀에 할당됩니다. 이러한 팀의 경우 팀 이름이나 팀에 할당된 상담원을 변경할 수 없습니다.

모범 사례 ACD가 Webex WFO와 동기화될 때는 Webex WFO에 팀을 만들지 마십시오. 이러한 팀은 ACD와 동기화되지 않기 때문입니다.

동기화되지 않은 시스템에서는 원하는 대로 Webex WFO에서 팀을 만들고 관리할 수 있습니다.

필드 정의

팀 페이지를 사용하여 팀을 만들거나, 편집하거나, 가져오거나, 내보낼 수 있습니다. ACD가 팀 데이터를 Webex WFO와 동기화하는 경우 설명서를 참조하여 여기에서 변경한 내용에 어떤 영향을 미치는지 알아보세요.

팀 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
팀 이름	팀 이름을 입력합니다. 팀 이름은 다음 이름으로 지정할 수 없습니다. 기존 그룹, 기존 팀 또는 이 팀이 속한 테넌트의 이름입니다. 동기화된 팀 이름은 읽기 전용입니다.
팀 선택	기존 팀을 선택합니다. 목록에는 기본적으로 활성 팀이 표시됩니다.
비활성 팀 표시	활성 및 비활성 팀을 모두 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 팀 선택 필드입니다. "비활성"은 팀 선택 목록에서 비활성 팀 옆에 표시됩니다. 선택을 취소하면 활성 팀만 팀 선택 필드에 나타납니다. 이 필드는 기존 팀을 편집할 때만 나타납니다.
이 팀 활성화	팀을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 팀은 다음에 의해 활성화됩니다. 기본값. 팀을 비활성화하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
생성 날짜	(읽기 전용) 팀 레코드가 생성된 날짜입니다.
비활성화 날짜	(읽기 전용) 팀 기록이 비활성화된 날짜입니다. 하는 동안 팀 레코드가 활성 상태이면 이 필드는 표시되지 않습니다. 이 필드가 표시되면 팀 레코드의 가장 최근 비활성화 날짜가 표시됩니다. 이 필드는 "이 팀 활성화" 확인란의 선택을 취소할 때만 표시됩니다.

그룹	이 팀을 배치할 그룹을 선택합니다.

필드	설명
상담원	원하는 에이전트를 팀에 할당합니다. 동기화된 시스템에서는 동기화된 팀에 할당된 상담원 목록을 변경할 수 없습니다.
생산성 보고서에 이 팀 포함	Webex WFO 캡처 서비스에서 생산성 통계를 컴파일할 때 이 팀의 통계를 포함하려면 이 확인란을 선택합니다.
스테이지 업로드 위치	팀과 스테이지 업로드 데이터를 연결하려면 이 확인란을 선택합니다 서버. 이 확인란은 시스템의 데이터 서버에 대해 단계적 업로드 구성 요소가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. 이 팀에 할당된 사용자는 올바르게 구성된 QM 워크플로 일별 이벤트와도 연결된 경우에만 준비된 업로드를 사용합니다. 2단계 업로드에 대한 자세한 내용은 클라우드 배포를 위한 설계 안내서의 *"스테이징된 업로드 구성 요소 구성"을 참조하십시오.*
스토리지 프로파일	이 팀과 연결할 스토리지 프로파일을 선택합니다. 기본값 이 필드의 스토리지 프로파일은 스토리지 프로파일(애플리케이션 관리 > 시스템 구성 > 스토리지 프로파일)에 설정된 기본값입니다. 팀의 스토리지 프로파일을 변경하면 새 녹음은 새 스토리지 프로파일에 저장되지만 기존 녹음은 원래 스토리지 프로파일에 유지됩니다.

수입 및 수출 팀

"팀 가져오기 및 내보내기" 옵션을 선택하여 새 팀 또는 편집된 팀을 가져오거나 기존 팀을 내보냅니다. 가져오기 및 내보내기 데이터는 CSV 형식입니다.

열에서는 아래의 필드 이름을 헤더 이름으로 사용하거나 사용자가 선택한 필드 이름을 사용할 수 있습니다(예: "이름"은 "팀 이름"이 될 수 있음). 여기에 나열된 열 이름은 Webex WFO 데이터베이스에서 사용되는 이름입니다. 다른 열 이름을 사용하는 경우 각 사용자 정의 이름을 적절한 Webex WFO 이름에 매핑해야 합니다.

가져오기 파일 필드가 Webex WFO 필드에 매핑되는 방법을 구성한 후에는 해당 매핑을 저장하여 다시 사용할 수 있습니다.

팀 데이터 내보내기

- 내보내기를 클릭합니다 . Webex WFO 파일(teams.CSV)을 CSV 형식으로 PC에 다운로드합니다.

팀 데이터 가져오기

1. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고**팀 CSV 파일로 이동한 다음 Open(열기 **)을 클릭하여** 파일 열 헤더를 표시합니다. 파일은 아래의 기본 열 헤더 이름을 사용하거나 사용자가 선택한 헤더 이름을 사용할 수 있습니다(예: "이름"은 "팀 이름"일 수 있음). 다른 열 헤더 이름을 사용하는 경우 각 사용자 정의 이름을 적절한 Webex WFO 이름에 매핑해야 합니다.

열 머리글	설명
팀 ID	ACD의 팀 ID 팀 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다. 데이터베이스에 이미 있는 팀 ID를 가진 팀을 가져오는 경우 해당 팀 ID에 대해 가져온 데이터가 데이터베이스의 데이터를 덮어씁니다. 팀이 새 팀인 경우 ID를 0으로 설정해야 합니다. 그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	팀의 이름입니다.
활성화 날짜	팀이 활성화된 날짜입니다.
비활성화된 날짜	팀이 비활성화된 날짜입니다. 부모
그룹 ID	팀이 속해 있는 그룹입니다.
생산성 컴파일	(거짓/참) 팀의 통계가 포함되는지 여부를 나타냅니다. 캡처 서비스가 생산성 통계를 컴파일할 때.

2. 필수 Webex WFO 가져오기 필드를 CSV 파일의 적절한 필드에 매핑한 다음 해당 필드의 데이터 형식을 구성합니다.
3. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.

재사용을 위해 매핑 스키마를 저장합니다

1. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고**팀 CSV 파일로 이동한 다음 Open(열기 **)을 클릭하여** 파일 열 헤더를 표시합니다.
2. 필수 Webex WFO 가져오기 필드를 CSV 파일의 적절한 필드에 매핑한 다음 해당 필드의 데이터 형식을 구성합니다.
3. [매핑 이름 **] 필드에 매핑** 이름을 입력하고 [저장 **]을 클릭합니다**. 이 매핑 스키마는 나중에 가져올 때 다시 사용할 수 있습니다.

그룹 관리

그룹은 하나 이상의 팀 모음입니다.

필드 정의

그룹 페이지를 사용하여 그룹을 만들고, 편집하고, 가져오고, 내보낼 수 있습니다.

> 참고: 그룹은 비활성화할 수 있지만 제거할 수는 없습니다. 이러한 워크플로는 기록 목적으로 보존되며 보고서, 연락처, 분석 등에서 사용할 수 있습니다.

그룹 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
그룹 이름	그룹 이름을 입력합니다. 그룹 이름은 다음의 이름일 수 없습니다. 기존 그룹, 기존 팀 또는 이 그룹이 속한 테넌트의 이름입니다.
그룹 선택	기존 그룹을 선택합니다. 목록에는 기본적으로 활성 그룹이 표시됩니다.
비활성 그룹 표시	활성 및 비활성 그룹을 모두 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. 그룹 선택 필드. "비활성"은 그룹 목록에서 비활성 그룹 옆에 표시됩니다. 선택을 취소하면 활성 그룹만 [그룹 선택] 필드에 나타납니다. 이 필드는 기존 그룹을 편집할 때만 표시됩니다.
이 그룹을 활성화합니다.	그룹을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 그룹은 다음에 의해 활성화됩니다. 기본값. 그룹을 비활성화하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.

필드	설명
팀	이 그룹에 하나 이상의 팀을 할당합니다.
생성 날짜	(읽기 전용) 그룹 레코드가 만들어진 날짜입니다.
비활성화 날짜	(읽기 전용) 그룹 레코드가 비활성화된 날짜입니다. 때 레코드가 활성 상태이면 이 필드는 표시되지 않습니다. 이 필드가 표시되면 그룹에서 가장 최근에 비활성화된 날짜가 표시됩니다. 이 필드는 "이 그룹 활성화" 확인란의 선택을 취소할 때만 나타납니다.
팀	팀을 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동하여 이 그룹에 팀을 하나 이상 할당합니다.

그룹 가져오기 및 내보내기

"그룹 가져오기 및 내보내기" 옵션을 선택하여 새 그룹 또는 편집된 그룹을 가져오거나 기존 그룹을 내보냅니다. 가져오기 및 내보내기 데이터는 CSV 형식입니다.

그룹 데이터 내보내기

- 내보내기 **를 클릭합니다**. Webex WFO 파일(groups.CSV)을 PC에 다운로드합니다.

그룹 데이터 가져오기

1. Choose File(파일 **선택)을 클릭하고**그룹 CSV 파일로 이동한 다음 Open(열기 **)을 클릭하여** 파일 열 헤더를 표시합니다. 파일에는 다음 데이터에 대한 열이 순서에 상관없이 포함되어야 합니다. 열에서는 이러한 이름을 머리글로 사용하거나 선택한 이름으로 사용할 수 있습니다(예: "이름"은 "그룹 이름"이 될 수 있음). 다른 열 이름을 사용하는 경우 각 사용자 지정 이름을 적절한 #에 매핑해야 합니다Webex WFO 이름입니다.

열 머리글	설명
그룹 ID	ACD의 그룹 ID입니다. 그룹 데이터를 내보내고 결과 CSV 파일에서 확인하여 ID 번호를 식별할 수 있습니다.

열 머리글	설명
	그룹이 새 그룹인 경우 ID를 0으로 설정해야 합니다.
	그렇지 않으면 가져오기가 실패합니다.
이름	그룹의 이름입니다.
활성화 날짜	그룹이 활성화된 날짜입니다.
비활성화된 날짜	그룹이 비활성화된 날짜입니다.

2. 필요한 Webex WFO 가져오기 필드를 CSV 파일의 해당 필드에 매핑하고 해당 필드의 데이터 유형을 구성합니다. 또는 기존 매핑 **사용 드롭다운 필드에서 기존 매핑을** 선택합니다.

   참고: 새 매핑을 만드는 경우 가져오기 파일 필드가 Webex WFO 필드에 매핑되는 방법을 구성한 후 매핑 이름을 지정한 다음 다음 재이용.

3. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.

   참고: 데이터베이스에 이미 있는 그룹 ID를 가진 그룹을 가져오는 경우 해당 그룹 ID에 대해 가져온 데이터가 데이터베이스의 데이터를 덮어씁니다.

보기 관리

보기는 WFM 및 QM에서 사용자가 갖는 액세스 범위를 제어합니다. 보기 페이지를 사용하여 WFM 또는 QM 보기를 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. WFM에서 보기에 할당된 사용자는 역할의 권한에 따라 해당 보기에 할당된 엔터티(예: 연락처, 팀, 서비스 대기열, 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹, 다중 기술 그룹, 기술 매핑, 작업 조건, 근무 시간, 예외 및 프로젝트)에만 액세스할 수 있습니다.

사용자의 범위는 로그인 시 결정됩니다. 로그인 후 새 엔터티가 만들어지는 경우(예: ACD와 동기화하여 추가된 사용자 또는 팀) 로그아웃했다가 다시 로그인한 후에만 사용자의 범위에 해당 엔터티가 포함됩니다.

사전 요구 사항

- WFM 관리 또는 QM 관리 권한이 있습니다.

- WFM 보기 편집 또는 QM 보기 편집 권한이 있습니다.

페이지 위치

전역 > 사용자 구성 > 보기> 애플리케이션 관리

메모 이전에 녹음되고 QM 보기에 사용된 메타데이터로 태그가 지정된 연락처는 보기에 대해 반환된 결과에 포함됩니다. QM 보기를 사용하여 연락처에 처음 액세스하면 애플리케이션이 해당 보기에 대해 초기 데이터베이스 검색을 수행할 때 지연이 발생합니다.

메모

조직에서 사용자 페이지를 통해 사용자 범위를 구성하는 대신 QM 보기를 사용하는 경우 상호 작용 페이지의 조직 필터는 QM 보기가 할당되었지만 범위가 할당되지 않은 사용자에 대해 다음과 같이 작동합니다.

- 그룹 및 팀 드롭다운은 모두로 설정되며 변경할 수 없습니다.
- 상담원 드롭다운에 모든 상담원의 이름이 표시됩니다.

참고: 상담원이 QM 보기 기준을 충족하는 연결 외에 자신의 연결도 보고 재생할 수 있도록 하려면 QM 보기에 자체 범위 포함 권한을 할당합니다. 역할 관리 및 권한 .

엔터티는 여러 보기에 포함될 수 있으며 사용자는 여러 보기에 할당될 수 있습니다.

WFM 시스템 보기를 EnterpriseView라고 합니다. 이 보기의 이름은 바꾸거나 삭제할 수 없습니다. 이 보기를 기본 보기로 사용하거나 필요에 맞게 새 보기를 만들 수 있습니다. QM에는 시스템뷰가 없습니다.

필드 설명

보기 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

WFM 보기 필드

필드	설명
보기 이름	보기의 고유한 이름을 선택하거나 기존 보기를 선택합니다. EnterpriseView는 시스템 뷰이므로 이름을 바꾸거나 삭제할 수 없습니다.
활성화	활성화 확인란을 선택하여 보기를 활성화합니다. 보기는 활성화되지 않은 경우 사용할 수 없습니다.

필드	설명
사용자	보기에 할당할 사용자를 선택합니다.
팀	보기에 할당할 팀을 선택합니다.
다중 기술 그룹	보기에 할당할 다중 기술 그룹을 선택합니다.
서비스 대기열	보기에 할당할 서비스 대기열을 선택합니다.
서비스 대기열 그룹	보기에 할당할 서비스 대기열 그룹을 선택합니다.
기술 매핑	보기에 할당할 기술 매핑을 선택합니다.
작업 환경	보기에 할당할 작업 조건을 선택합니다. 교대
근무	뷰에 할당할 교대 근무를 선택합니다.
예외	보기에 할당할 예외를 선택합니다.
예외 유형	보기에 할당할 예외 유형을 선택합니다. 예외 유형 이는 상담사가 요청을 제출하는 데 필요합니다(요청 참조).
프로젝트	뷰에 할당할 프로젝트를 선택합니다.
휴가 유형	보기에 할당할 휴가 유형을 선택합니다. 상담사는 휴가 계획에 있는 보기의 모든 휴가 유형입니다. 그렇지 않으면 휴가 요청을 제출할 때 누락된 휴가 유형을 선택할 수 없습니다.
동적 작업 규칙	뷰에 지정할 동적 작업 규칙을 선택합니다.
동적 예약 이벤트	보기에 할당할 동적 예약 이벤트를 선택합니다.
범위 지정 조건	이 섹션의 필드를 사용하여 이 보기의 범위를 제한하는 데 사용하는 메타데이터입니다.
모두 일치 또는 모두 일치	규칙이 논리적 OR(모두 일치)인지 논리적 OR인지를 나타냅니다

필드	설명
	AND(모두 일치)입니다.
규칙 추가	규칙을 정의하기 위한 조건 줄을 추가합니다.
메타데이터 필드	드롭다운 목록에서 메타데이터 필드를 선택합니다. 이것을 사용할 수 있습니다 필드를 사용하여 팀 및 그룹 외부의 범위를 지정할 수 있습니다.
조건	드롭다운 목록에서 조건에 적용할 작업을 선택합니다.
값	메타데이터를 필터링하는 데 사용할 값을 입력합니다. 이 보기에 들어갈 때는 와일드카드를 사용할 수 없습니다.

QM 보기 필드

필드	설명
보기 이름	보기의 고유한 이름을 선택하거나 기존 보기를 선택합니다. 참고: EnterpriseView는 시스템 보기이므로 이름을 바꾸거나 삭제할 수 없습니다.
활성화	활성화 확인란을 선택하여 보기를 활성화합니다. 보기는 활성화되지 않은 경우 사용할 수 없습니다.
범위 지정 조건	이 섹션의 필드를 사용하여 메타데이터를 정의하기 위한 규칙을 만듭니다. 이 보기의 범위를 제한합니다. ■ 모두 일치 또는 모두 일치 드롭다운 목록 - 규칙이 논리적 OR(모두 일치)인지 논리적 AND(모두 일치)인지를 나타냅니다. ■ 규칙 추가 단추 - 규칙을 정의하기 위한 조건 줄을 추가합니다. 여러 규칙을 추가할 수 있습니다. ■ 메타데이터 필드 - 드롭다운 목록에서 메타데이터 필드를 선택합니다. 이 필드를 사용하여 팀 및 그룹 외부의 범위를 지정합니다. ■ Condition(조건) - 에서 조건에 적용할 작업을 선택합니다.

필드	설명
	드롭다운 목록. ▪ 값 - 메타데이터를 필터링하는 데 사용할 값을 입력합니다. 이 값을 입력할 때는 와일드카드를 사용할 수 없습니다. 규칙을 삭제하려면 원하는 규칙 옆에 있는 **X 를 클릭합니다** .

관련 항목

- - 사용자에게 보기 할당

연결 녹음 및 평가

연결을 녹음하고 평가하려면 다음과 같은 작업을 수행해야 합니다.

- 하나 이상의 필터를 사용하여 범위 내에서 연결을 찾습니다.
- Media Player로 연결 재생
- 연락처를 할당하고 공유합니다.
- 고객 대화를 평가합니다(오디오 녹음과 비통화 연결 모두 포함).
- 평가 데이터 분석
- 실시간으로 상담원의 상태를 보고, 통화를 듣고, 상담원의 화면을 봅니다.
- 수동으로 연락처를 만듭니다.

연결 녹음

연결 녹음에는 다음이 수반됩니다.

- 워크플로 규칙에 따라 보관 및 삭제할 녹음을 결정하고 녹음이 보관되는 기간을 지정합니다.
- 연결이 완료된 직후 상담원 PC에서 녹음을 제거하고 예약된 시간까지 컨택 센터의 데이터 서버에 저장하다가 QM 워크플로 이벤트가 실행되어 클라우드에 업로드됩니다.
- 자동으로 녹음되는 연락처와 녹음에서 자동으로 제외되는 연락처를 사전에 관리합니다.
- 수동으로 연락처를 녹음합니다.

참고: 일시 중지 및 다시 시작을 트리거하는 여러 가지 방법(예: 녹음 제어, 웹 이벤트, API 및 타사 신호 처리)을 동시에 사용하면 예측할 수 없는 동작이 발생할 수 있습니다. 끝 이러한 문제는 한 번에 하나의 방법만 사용하지 않도록 합니다.

QM 워크플로 자동화

워크플로 관리 페이지를 사용하여 워크플로 규칙에 따라 보관할 녹음과 삭제할 녹음을 결정하고 녹음이 보존되는 기간을 지정할 수 있습니다. 워크플로를 사용하여 평가 할당과 같은 다른 작업을 수행할 수도 있습니다.

End of Interaction 및 Daily는 워크플로가 실행되도록 설정되는 시기를 지정하는 두 가지 이벤트 유형입니다. 이벤트 유형을 선택한 후에는 워크플로의 규칙을 추가로 구성합니다. 규칙은 일치하는 규칙을 찾을 때까지 워크플로 관리 페이지에 나타나는 순서대로 평가되고 따릅니다. **항상 목록의 마지막 규칙인 기본(잠김)** 규칙이 있습니다. 수정할 수는 있지만 삭제할 수는 없습니다.

규칙이 설정되면 규칙이 따라야 하는 하나 이상의 조건을 만듭니다. 규칙의 조건이 충족되면 해당 조건에 대해 구성된 작업을 따릅니다. 이러한 작업은 메타데이터 삽입, 연락처 재활용, 녹음 비율 유지 등에 이르기까지 다양할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 워크플로 관리 권한이 있습니다.
- (평가 양식을 연결에 자동으로 할당하는 경우) 평가 양식을 작성하여 게시했습니다.
- (연결에 사용자 지정 보존 정책을 자동으로 할당하려면) 조직에 기본 QM 라이선스가 없습니다. 조직에 기본 QM 라이선스가 있는 경우 기본 보관 정책만 연락처에 적용됩니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 워크플로 관리

절차

완전한 워크플로를 만들려면 규칙을 생성하고, 해당 규칙에 대한 조건을 생성한 다음, 생성한 조건에 대한 작업을 설정해야 합니다.

새 규칙 만들기

규칙을 만들면 워크플로에 필요한 조건에 대한 컨테이너가 만들어집니다.

1. 상호 작용 이벤트 **종료 또는** 일일 이벤트를 **선택합니다**.

   상호 작용 이벤트 종료 - 워크플로에서 통화가 끝날 때 녹음을 처리합니다.

일일 이벤트—워크플로에서 하루에 한 번 모든 녹음을 처리합니다. 일일 이벤트 워크플로가 실행될 때 녹음 중인 통화가 있는 경우 이러한 통화는 다음 일일 이벤트가 실행될 때 업로드됩니다.

2. (일일 이벤트만 해당) 시간 **필드에 일일 이벤트를 실행할** 시간을 입력합니다.

   시간 - 워크플로 처리가 시작되는 시간입니다. 이는 녹음 보관 기간의 시작 시간이기도 합니다. 시간이 변경되면 새 시간이 즉시 적용되고 통화는 새 시간을 사용하여 처리됩니다.

3. 이름 **필드에 규칙의** 이름을 입력합니다.
4. 규칙 **저장을 클릭합니다**. 규칙이 워크플로에 추가됩니다.

   참고: 규칙 **저장을 선택해도** 전체 워크플로가 저장되지는 않습니다. Save workflows(워크플로 **저장) 단추를 클릭합니다** .

5. 규칙 **목록에서 규칙을** 선택합니다.
6. (선택 사항) 키보드 화살표를 사용하여 규칙의 순서를 변경합니다. 규칙은 일반적으로 Workflow Administration 페이지에 나타나는 순서대로 따릅니다.

규칙 삭제

한 번에 하나의 규칙을 삭제할 수 있습니다.

1. 규칙 **목록에서 규칙을** 선택합니다.
2. Remove Rule(규칙 **제거)을 클릭합니다**.
3. 저장을 **클릭합니다**.

규칙에 대한 조건 만들기

각 규칙은 조건 집합을 따릅니다.

1. Conditions(조건 **)** 섹션의 Match(일치 **) 드롭다운 목록에서 All(모두**) 또는 **Any(모두)** 를 **선택합니다** . 하나 이상의 조건이 [임의 **] 또는** [모두 일치 **]** 범주로 설정된 경우 해당 조건이 조건 그룹을 형성합니다.

   모두 - 워크플로가 조건 그룹의 모든 조건과 일치해야 합니다.

   모두 - 워크플로가 조건 그룹에 지정된 조건과 일치해야 합니다.

2. **조건** 섹션의 조건 **드롭다운 목록에서 옵션을** 선택합니다.

   - **상담원**, **그룹** 또는 **팀** - 상담원, 그룹 또는 팀의 이름을 값으로 선택할 수 있습니다. 조건은 이 특정 상담원, 그룹 또는 팀의 통화 녹음에만 적용됩니다. 만약에

상담원, 그룹 또는 팀의 이름이 편집되면 Webex WFO는 새 이름과 일치하도록 조건의 값을 자동으로 업데이트합니다.

- **통화 방향** - 인바운드(Inbound **) 또는** 아웃바운드(Outbound **)를 값으로 선택할** 수 있습니다. 이 조건은 모든 착신 또는 발신 전화 녹음에 적용됩니다.
- **연결 유형** - 통화 **, 화면만**, 전자 메일 **,** 문자 **,** 채팅 **또는** SMS **값을 선택할** 수 있습니다.
- 다른 모든 항목 - 문자열을 값으로 입력할 수 있습니다. 해당 조건은 메타데이터에 지정된 문자열이 포함되어 있는 모든 통화 녹음에 적용됩니다.

3. 연산자 **드롭다운 목록에서** 옵션을 선택합니다.

   - **포함**—[값] 필드의 문자열이 포함된 값을 검색합니다. 이 필드는 대소문자를 구분하지 않습니다. 입력한 텍스트 앞뒤에 암시적 와일드카드를 포함합니다. 별표(*)와 물음표(?) 와일드카드를 사용할 수 있습니다.
   - **목록에** 포함 - 파일의 값을 단일 값 열(또는 CSV)로 로드합니다. 이렇게 하면 값이 있는 Any 조건 그룹이 자동으로 생성됩니다. 각 값에는 별표(*)와 물음표(?) 와일드카드.
   - **Is** - 정확히 일치하는 항목을 검색합니다. 별표(*)와 물음표(?) 와일드카드를 사용할 수 있습니다.
   - **같음**—지정한 값과 일치하는 점수 값을 검색합니다. 숫자 조건은 "보다 작음"(<), "보다 큼"(>) 및 "같음"(=) 연산자를 사용할 수 있습니다.

     참고: 같음 연산자를 사용할 때 값 필드는 대/소문자를 구분합니다. [값] 필드의 문자열에서 대소문자를 확신할 수 없는 경우 "포함" 연산자를 사용하십시오.

   - **시작**— [값] 필드의 문자열로 시작하는 값을 검색합니다.
   - **보다** 작음—지정한 값보다 작은 점수 값을 검색합니다.
   - **보다** 큼—지정한 값보다 큰 점수 값을 검색합니다.
   - **<메타데이터 연산자>** - 사용할 메타데이터 필드를 선택합니다. 이 값은 별표(*)와 물음표(?) 와일드카드.

4. 값 **드롭다운 목록에서** 옵션을 선택합니다. 조건에 따라 옵션을 선택하거나 문자열을 입력할 수 있습니다.

   와일드카드는 "Is" 및 "Contains" 연산자 모두에 사용할 수 있습니다. "Contains"에는 텍스트의 시작과 끝에 암시적 별표 와일드카드가 있습니다.

- 별표 와일드카드(*)는 문자열에 일치하는 다른 문자가 있는 한 모든 개수의 문자를 나타낼 수 있습니다.

  예제 61*은 61로 시작되는 모든 숫자(예: 6124, 61555, 613)와 일치합니다.

- 물음표 와일드카드(?)은 문자열의 단일 문자를 대체할 수 있습니다.

  예 61?은 61로 시작하고 네 자리 숫자인 모든 숫자(예: 6124, 6125, 6126)와 일치합니다.

5. (선택 사항) +를 클릭하여 **조건을 추가하거나,** – **조건을 삭제** 하거나, 를 클릭하여 새 조건 그룹을 만들고 새 조건 또는 조건 그룹에 대해 1-4단계를 반복합니다.
6. 저장을 **클릭합니다**.

조건에 대한 작업 만들기

작업은 규칙에 대한 조건이 충족될 때 발생하는 상황을 정의합니다.

1. 다음 작업 중 하나 이상을 선택하고 구성합니다.
   - **보존 정책** - 임의 음성 **,** 일치하는 화면 및 일치하지 않는 화면 녹화 **를 <n>% 유지하는 옵션입니다**. 워크플로 규칙을 충족하는 연락처에 대한 보존 정책을 선택합니다. 보존 정책에 따라 녹음이 보관되는 기간이 결정됩니다. 보존 시간은 연결의 시작 시간을 기준으로 시작됩니다.

     참고: 연락처당 하나의 보존 정책만 허용됩니다.

   - **보존 정책** - 임의 음성 녹음 **, 일치하는 화면 녹음,** 일치하지 않는 화면 녹음 **및** 텍스트 상호 작용 **의 <n>% 유지에 대한** 옵션입니다. 워크플로 규칙을 충족하는 연락처에 대한 보존 정책을 선택합니다. 보존 정책에 따라 녹음 또는 텍스트 레코드가 보관되는 기간이 결정됩니다. 보존 시간은 연결의 시작 시간을 기준으로 시작됩니다.

     참고: 연락처당 하나의 보존 정책만 허용됩니다.

   - **임의 음성 녹음의 <n>% 유지 <유형> 음성 녹음**의 <n>% 유지 - 지정된 연결 유형과 일치하는 음성 녹음의 지정된 백분율을 유지합니다.
   - **임의로 일치하는 화면 녹화의 <n>% 유지 <유형> 화면 녹화**의 <n>% 유지 - 지정된 연결 유형과 일치하는 화면 녹화의 지정된 비율을 유지합니다.

- **일치하지 않는 무작위 화면 녹화의 <n>% 유지 일치하지 않는 화면 녹화의 <n>%< 유지> 화면 전용** 연락처에 대해 일치하지 않는 화면이 오디오 없이 녹화됩니다. 이 작업은 지정된 연결 유형과 일치하는 일치하지 않는 화면 녹화의 지정된 비율을 유지합니다.
- **텍스트 상호 작용** 100% 유지 - 텍스트 문의에 이 작업을 사용합니다. 100% 설정은 변경할 수 없습니다.
- **즉시 업로드** — 임의 음성 **,** 일치하는 화면 및 일치하지 않는 화면 녹화 **를 <n>% 유지하는 옵션입니다**. 이 워크플로와 연결된 오디오 녹음 및 화면 녹음(일치 또는 일치하지 않음)은 워크플로가 완료된 후 즉시 업로드됩니다. 상호 작용 종료 워크플로에서는 녹음이 끝난 직후에 녹음이 업로드됩니다. [일일] 워크플로에서는 [일별 워크플로]가 실행되도록 예약된 시간에 녹음이 업로드됩니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 일반 업로드 설정 규칙이 적용됩니다. 이 옵션은 모든 녹음 유형에 적용됩니다. 낮에 이 옵션을 변경하면 변경 사항이 즉시 적용됩니다.

  즉시 업로드되는 파일은 대역폭에 영향을 줄 수 있습니다.

  > 모범 사례 단계적 업로드 서버 없이 데스크톱 녹음을 사용하는 경우 [즉시 업로드]를 선택하여 저장된 오디오 녹음의 잠재적 손실을 제한합니다 에이전트의 PC가 종료될 때 업로드 대기 중

- **즉시** 재활용 - 음성 녹음, 화면 녹음 및 텍스트 녹음은 즉시 휴지통으로 보내지고 다른 이벤트에서 처리되지 않습니다.

  일반적인 예는 상호 작용 종료 이벤트에서 전화 번호를 유지하지 않는 경우입니다. 이러한 전화 번호가 [발신/통화됨]인 연결은 녹음하면 안 됩니다. 즉시 재활용을 선택하면 휴지통으로 보내지고 일일 이벤트에서 다시 처리되지 않습니다. 이렇게 하면 Do Not Keep 목록이 상호 작용 종료 이벤트와 일일 이벤트 모두에서 유지 관리되지 않습니다.

- **Insert 메타데이터** - 해당 필드에 지정된 텍스트를 해당 워크플로를 충족하는 문의의 사용자 정의 메타데이터 필드로 Insert 수 있습니다. 메타데이터 관리자 페이지에서 사용자 정의 메타데이터 필드를 관리할 수 있습니다.
- **평가 양식을 <평가 이름>**으로 설정합니다. 워크플로를 충족하는 연결과 연결할 평가 양식을 선택합니다.
- **상호 작용 이유를 <이유>** — 이 녹음과 연결할 이유를 선택합니다. 이유를 선택하지 않으면 기본적으로 보관이 할당됩니다.

- **설문 조사 양식을 <설문 조사 이름>**으로 설정— 워크플로 조건을 충족하는 연락처와 연결할 설문 조사 양식을 선택합니다.

  또한 고객의 소리(VoC) 질문과 해당 질문에 대한 평가 임계값을 선택해야 합니다. VoC 질문은 숫자 답변 형식이어야 합니다. VoC에 대한 고객의 응답이 정의된 평가 임계값을 충족하면 관련 연결이 평가용으로 표시됩니다.

  설문조사 양식은 이메일로 발송됩니다. 보낸 사람 전자 메일, 회신 대상 전자 메일, 보낸 사람 이름, 전자 메일 제목을 입력합니다. 설문 조사 양식 보내기에 대한 자세한 내용은 온라인 설문 조사 공급자 구성을 참조하세요.

  > **참고:** 이 필드의 값을 IVR로 설정하면 보낸 전자 메일 , 회신 전자 메일 , 보낸 사람 이름 및 전자 메일 제목 **필드를 사용할 수 없습니다.**

2. 저장을 **클릭합니다**.

필드 설명

워크플로 관리 페이지를 사용하여 워크플로를 작성, 편집 또는 삭제할 수 있습니다.

규칙 구성

워크플로에 대한 규칙을 구성합니다.

필드	설명
다시 설정	섹션에 마지막으로 저장된 변경 내용을 복원합니다.

조건 구성

워크플로에 대한 조건을 구성합니다. 조건에 따라 규칙에 맞는 연락처가 결정됩니다.

필드	설명
가져오기	선택한 조건을 기반으로 데이터의 단일 열이 포함된 CSV 또는 TXT 파일을 찾습니다. 이 단추는 연산자가 "목록에 포함됨"인 경우에만 나타납니다.
<번호> 행	(읽기 전용) 가져온 CSV 파일의 행 수를 표시합니다.

필드	설명
	(표 데이터를 CSV로 내보내기) 선택한 데이터를 CSV로 내보냅니다.

기본적으로 다음 조건을 사용할 수 있습니다. 추가할 사용자 정의 메타데이터를 선택할 수도 있습니다.

조건	설명
상담사	값으로 선택한 특정 상담원에만 적용됩니다. 연산자는 기본적으로 같음이며 변경할 수 없습니다.
그룹	값으로 선택한 특정 그룹에만 적용됩니다. 연산자는 기본적으로 같음이며 변경할 수 없습니다.
팀	값으로 선택한 특정 팀에만 적용됩니다. 연산자는 기본적으로 같음이며 변경할 수 없습니다.
상담원 이름	선택한 연산자와 일치하는 모든 사용자의 이름에 적용됩니다. 및 입력한 값입니다.
상담원 성	선택한 연산자와 일치하는 모든 사용자의 성에 적용됩니다. 및 입력한 값입니다.
상담원 사용자 이름	오퍼레이터와 일치하는 모든 사용자의 Windows 로그인에 적용됩니다. 을 선택하고 입력한 값을 선택합니다. Active Directory 환경에서 이 조건은 사용자의 Active Directory 로그인입니다.
상담원 전자 메일	선택한 연산자와 일치하는 모든 사용자의 사용자 이름에 적용됩니다. 및 입력한 값입니다. Webex WFO에서 이 조건은 사용자의 이메일 주소입니다.
팀 이름	선택한 연산자와 일치하는 모든 팀에 적용되며 입력한 값
그룹 이름	선택한 연산자와 일치하는 모든 그룹에 적용 및

입력한 값

조건	설명
호출 방향	선택한 방향과 일치하는 모든 통화에 적용됩니다(착신 또는 아웃 바운드.
통화 기간(초)	선택한 연산자와 길이가 일치하는 모든 통화에 적용됩니다. 및 입력한 값입니다.
발신 번호	호출한 번호가 오퍼레이터와 일치하는 모든 통화에 적용됩니다. 입력하고 값을 입력합니다.
호출된 번호	수신자 번호가 오퍼레이터와 일치하는 모든 통화에 적용됩니다. 을 선택하고 입력한 값을 선택합니다.
Phone Number	발신 번호 또는 착신 번호가 있는 모든 통화에 적용됩니다. 선택한 연산자 및 입력한 값과 일치합니다.
상담원 고용 기간(일)	고용 기간이 선택한 연산자 및 입력한 값과 일치하는 모든 상담원에게 적용됩니다.
연락처 유형	선택한 값과 일치하는 유형의 모든 연결에 적용됩니다.

작업 구성

워크플로에 대한 작업을 구성합니다. 이러한 작업은 규칙을 충족하는 연락처에 어떤 일이 발생하는지 정의합니다.

필드 또는 단추	설명
업로드 시 변환	임의 음성의 <n>% 유지, 매칭 화면 및 타의 추종을 불허하는 화면 녹화. 서버는 업로드된 녹음을 녹음 형식에서 저장 형식으로 변환합니다. 이 옵션을 선택하지 않으면 재생할 때까지 녹음이 변환되지 않습니다. 화면 녹화 및 저장 형식은 기본적으로 동일합니다(WebM 비디오 - VP8). 오디오 녹음의 경우 녹음 형식은 암호화된 OPUS이고 저장 형식은 WebMA Audio - Vorbis입니다.

관련 항목

- 워크플로 관리 작동 방식 - 워크플로 이벤트 유형 및 Webex WFO가 충돌하는 워크플로를 처리하는 방법에 대해 자세히 알아봅니다.

워크플로 관리 작동 방식

EOI(End of Interaction)와 일일 이벤트 유형 간의 차이점과 Webex WFO가 충돌하는 워크플로를 처리하는 방법을 포함하여 QM 워크플로에 대해 자세히 알아보세요.

이벤트 유형

EOI 및 일별 이벤트 유형은 연결 후 워크플로 프로세스가 발생하는 시점을 결정합니다. 이벤트 유형을 선택한 후 다양한 작업을 수행하도록 워크플로를 구성할 수 있습니다. 워크플로우 작업의 전체 목록은 QM 워크플로우 자동화를 참조하십시오 .

아래 나열된 세 가지 작업에 적용되는 로직은 작업이 일일 또는 EOI 이벤트에 적용되는지 여부에 따라 다릅니다. 서로 다른 로직에 대한 자세한 내용은 일일 이벤트 및 상호 작용 종료 이벤트에 대한 섹션에서 확인할 수 있습니다 .

- 무작위 음성 녹음의 <n>% 유지
- 임의로 일치하는 화면 녹화의 <n>% 유지
- 일치하지 않는 무작위 화면 녹화의 <n>% 유지

여기서 <n>은 고유한 값을 설정할 수 있는 텍스트 필드, 확인란 또는 드롭다운 목록을 나타냅니다.

일일 행사

일별 이벤트는 워크플로가 하루에 한 번 모든 녹음을 처리하는 이벤트입니다. 일별 워크플로가 실행될 때 녹음 중인 통화가 있는 경우 이러한 통화는 다음 일별 워크플로가 실행될 때 업로드됩니다. 특정 비율의 음성 또는 화면 녹화를 유지할 수 있는 작업에 대해 일일 워크플로를 구성할 수 있습니다. Webex WFO는 정확한 백분율을 사용하여 일일 워크플로를 계산합니다. 즉, 무작위 음성 녹음의 20%를 유지하도록 워크플로를 구성하면 워크플로가 처리될 때 무작위 음성 녹음의 20%가 유지됩니다.

상호 작용 종료 이벤트

상호 작용 종료(EOI) 이벤트는 각 개별 통화가 끝날 때 워크플로가 녹음을 처리하는 경우입니다. 일일 워크플로와 달리 EOI 워크플로는 계산된 대략적인 백분율을 사용하여 각 연락처가 끝날 때 계산됩니다. Webex WFO에서는 처리 시점에 현재 연결과 이전 연결에 대한 데이터만 사용할 수 있으므로 모든 연결의 비율을 예상합니다. 이 비율을 예측하기 위해 시스템은 데크 셔플 모델과

유사한 로직을 사용하여 접촉에 어떤 일이 발생할지 결정합니다.

데크 셔플 모델에서는 이론적인 데크가 각 에이전트에 할당됩니다. 이 데크는 음성 녹음의 <n>%를 유지하는 등 구성된 미디어 작업의 유지 <n>%에 비례하여 보관할 카드와 삭제할 카드로 구성됩니다. 여기서 <n>은 고유한 값을 설정할 수 있는 텍스트 필드, 확인란 또는 드롭다운 목록을 나타냅니다. Webex WFO 덱을 섞은 다음 각 연락처에 대해 Webex WFO 덱 상단에서 카드를 뽑고 해당 카드를 기반으로 연락처를 유지하거나 버립니다. Webex WFO이 덱 끝에 도달하면 덱이 재편성됩니다. 데크 셔플 모델에서는 Webex WFO 유지하도록 구성한 연락처의 비율에 비례하여 연락처가 과다 표시되거나 과소 표시되지 않습니다.

중요 상담원이 하루에 10건 미만의 통화를 받는 경우 실제 비율은 EOI 워크플로에 대해 구성한 비율과 일치하지 않을 수 있습니다.

QM 워크플로 충돌

대부분의 워크플로에서 여러 동시 작업을 선택할 수 있습니다. 그러나 호환되지 않는 작업을 구성할 때 충돌이 발생할 수 있습니다. 잠재적으로 충돌을 유발할 수 있는 모든 작업은 다음과 같습니다.

참고: 이러한 작업 자체는 충돌을 트리거하지 않습니다. 충돌을 유발할 수 있는 것은 이러한 작업의 몇 가지 선택 조합일 뿐입니다.

- 무작위 음성 녹음의 <n>% 유지
- 임의로 일치하는 화면 녹화의 <n>% 유지
- 일치하지 않는 무작위 화면 녹화의 <n>% 유지
- 즉시 음성 녹음 재활용
- 화면 녹화를 즉시 재활용하십시오.

예제 워크플로는 임의 음성 녹음의 10%를 유지하고 음성 녹음 을 즉시 재활용하도록 **구성됩니다**. 시스템은 음성 녹음을 보관하고 재활용하는 두 가지 반대 작업을 수행하도록 요청받고 있습니다. 이로 인해 충돌이 발생합니다.

조건문

아래 조건문은 일대일 매치업에서 충돌하는 두 동작의 구성과 경쟁 작업 중 어느 것이 승리하는지에 대한 최종 결과를 보여줌으로써 충돌을 유발하는 모든 특정 시나리오를 보여줍니다. 액션이 이기면 Webex WFO 승리한 액션을 따르고 패배한 액션을 무시합니다.

면:	위 단계를 실행 후:
EOI Recycle Immediately 워크플로와 Daily Keep <n> %의 미디어가 있습니다	EOI Recycle Immediately 워크플로우를 따릅니다.

면:	위 단계를 실행 후:
워크플로.	
EOI Recycle Immediately 워크플로와 Daily Recycle Immediately 워크플로가 있습니다.	EOI Recycle Immediately 워크플로우를 따릅니다.
미디어 워크플로의 EOI Keep <n>%와 Daily Recycle Immediately 워크플로가 있습니다.	미디어 워크플로의 EOI 유지 <n>%를 따릅니다. 구성된 EOI 업로드 시간 및 보존 정책을 따릅니다.
미디어 워크플로의 EOI Keep <n>%와 미디어 워크플로의 Daily Keep <n>%가 있습니다.	미디어 워크플로의 EOI 유지 <n>%를 따릅니다. 구성된 EOI 업로드 시간을 따르고 일별 보존 정책을 따릅니다.

중요 일반적으로 두 워크플로 간에 충돌이 있는 경우 먼저 실행되도록 구성된 워크플로를 따릅니다.

중요 일반적으로 보존 정책이 충돌하는 두 워크플로가 있는 경우 가장 최근에 업데이트된 워크플로를 따릅니다.

관련 항목

- QM 워크플로 자동화—워크플로를 구성하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.

QM 및 Analytics에 대한 데이터 보존 정책 관리

보존 페이지를 사용하여 각 연락처가 보존되는 기간을 정의하는 보존 정책을 만든 다음 정책을 워크플로에 할당합니다(QM 워크플로 자동화 참조).

다음 연락처 범주에 대해 음성 녹음, 화면 녹음 및 텍스트 레코드의 보관 시간을 지정할 수 있습니다.

- 보관 연결
- 점수 없는 연결
- 점수가 매겨진 연결

- HR 연락처
- 교육 연락처
- 태그가 지정된 연락처

연락처의 각 구성 요소(오디오 녹음, 화면 녹음 또는 루트 녹음)에는 고유한 보존 정책이 있을 수 있습니다. Webex WFO은 적용 가능한 모든 스토리지 정책이 만료되면 녹음 스토리지 파일을 삭제합니다. 녹음 저장소 파일은 0개 이상의 연결뿐만 아니라 0개 또는 1개의 루트 녹음과 연결될 수 있습니다. (QM 전역 설정을 구성하여 루트 녹음에 대한 보존 정책을 설정합니다.)

사전 요구 사항

- 관리 QM 권한이 있습니다.
- (새 보존 정책을 만들려면) 조직에 기본 QM 라이선스가 없습니다. 조직에 기본 QM 라이선스가 있는 경우 기본 보관 정책만 연락처에 적용됩니다. 기본 정책을 편집할 수 있지만 새로 만든 정책은 아무 작업도 수행하지 않습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 고객 응대 흐름 > 유지

절차

보존 정책 만들기

1. 새 보존 정책 만들기를 선택합니다 .
2. 보존 정책 **필드에 정책의 이름을** 입력합니다.
3. **설정** 섹션에서 각 연결 유형에 대한 보관 기간을 선택합니다.

   참고: 기본적으로 음성, 화면 및 텍스트의 최대 보존 시간은 2년입니다. 시스템 관리자는 다른 최대 보존 시간을 설정할 수 있습니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.
5. 워크플로 관리 페이지(애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 워크플로 관리)로 이동하여 워크플로에 보존 정책을 할당합니다(QM 워크플로 자동화 참조).

보존 정책 편집

참고: 보관 기간을 단축하면 녹음이 삭제될 수 있습니다. 보존 기간을 늘리면 더 많은 저장 공간이 사용됩니다.

1. 기존 보존 정책 **편집을 선택합니다**.
2. 보존 정책 **드롭다운 목록에서** 정책을 선택합니다.
3. 필요에 따라 정책을 편집한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.

통화에 태그가 지정된 경우 Webex WFO은 화면 및 음성에 대한 태그가 지정됨 보관 시간이 끝나면 화면 및 음성 녹음을 삭제합니다. Webex WFO는 태그가 지정된 최장 보관 시간에 도달하면 통화와 연결된 메타데이터를 삭제합니다.

워크플로에 할당된 팀은 동일한 보존 기간을 공유합니다. Webex WFO에서 통화에 보관 기간을 할당하면 팀이 한 워크플로에서 다른 워크플로로 이동되더라도 기간이 변경되지 않습니다. 새 워크플로로 전환한 후 녹음된 통화만 새 워크플로의 보관 기간을 사용합니다.

관련 항목

- QM 워크플로 자동화 - 워크플로를 통해 보존 정책에 연락처 할당
- QM 전역 설정 구성 - 루트 녹음에 대한 보관 정책을 설정합니다.
- 한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트: 한 번에 여러 연락처에 새 보관 정책을 할당합니다.

단계적 업로드 구성

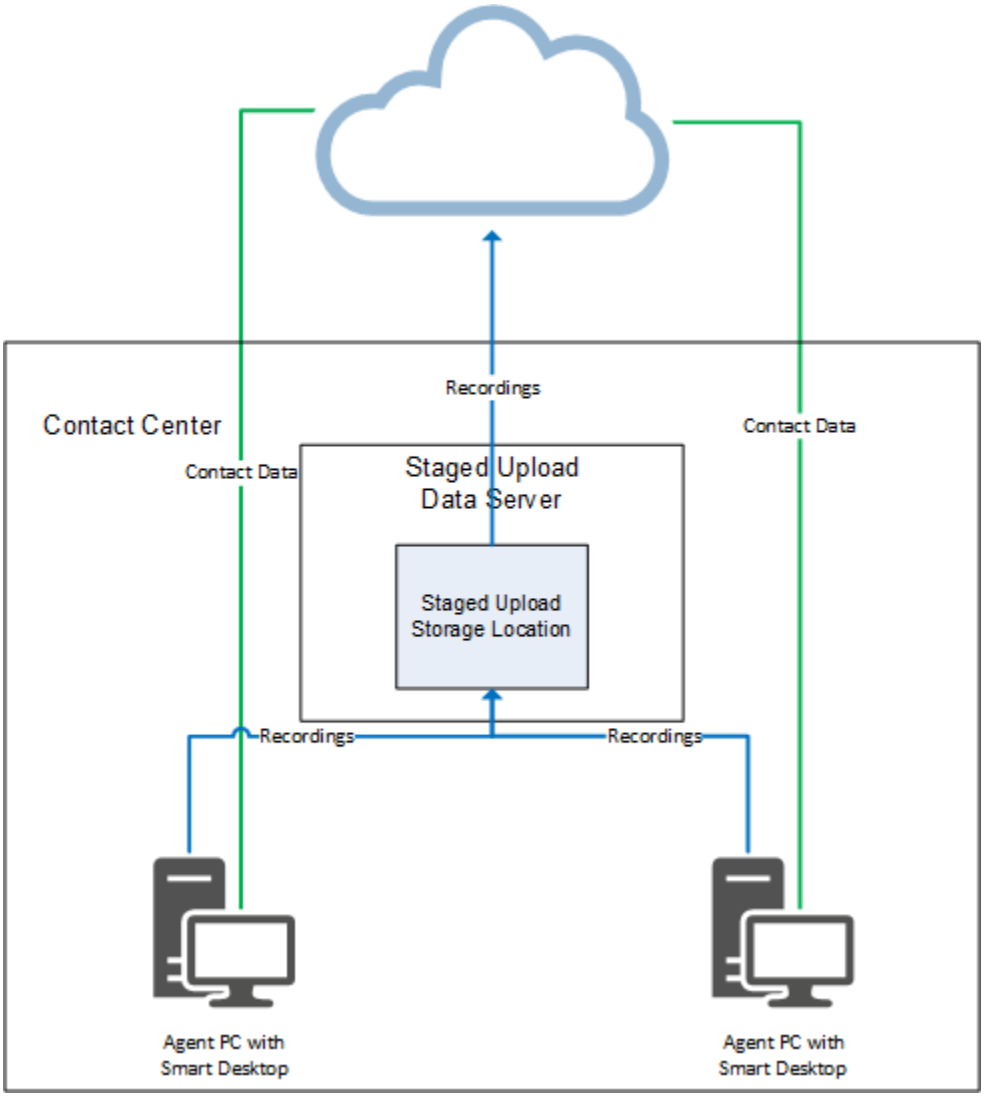
녹음은 세 가지 방법으로 에이전트 PC에서 클라우드로 이동할 수 있습니다. 세 가지 방법 모두 QM 워크플로 이벤트와 스마트 데스크톱을 사용하는 에이전트 PC가 필요합니다.

- 연결이 완료되면 즉시 녹음을 클라우드에 업로드합니다.
- 녹음을 에이전트의 PC에 저장한 다음 하루에 한 번 클라우드에 업로드합니다.
- 연결이 완료된 직후 컨택 센터의 데이터 서버에 녹음을 업로드하고(1단계) 하루에 한 번 클라우드로 이동합니다(2단계).

이 항목에서는 세 번째 옵션인 "단계적 업로드"에 대해서만 다룹니다. 단계적 업로드를 사용하면 인터넷 대역폭에 과부하를 주지 않고 녹화를 안전한 위치에 보관할 수 있습니다.

단계적 업로드로 처리된 문의는 녹음이 완료된 후 [상호 작용] 페이지에 표시되지만 단계적 업로드 프로세스가 완료될 때까지 [파일 업로드 상태는 아직 업로드되지 않음]으로 유지됩니다.

다음 이미지는 기본 스테이징 업로드 구성의 데이터 흐름을 보여 줍니다.



사전 요구 사항

- 상담원의 오디오 및/또는 화면 녹화를 사용할 수 있습니다.
- 에이전트 PC에는 스마트 데스크톱이 설치되어 있습니다.

- 다음과 같은 모든 권한이 있습니다.
  - 테넌트 관리
  - 조직 구조 관리(팀을 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버에 연결하는 데 필요함)
  - 관리 워크플로

페이지 위치

다릅니다. 자세한 내용은 아래 절차를 참조하십시오.

절차

단계적 업로드를 설정하는 네 가지 단계는 다음과 같습니다.

- 1단계: (선택 사항) 단계적 업로드를 사용할 상담사 식별
- 2단계: 스테이징된 업로드 구성 요소 구성
- 3단계: 스테이징된 업로드 데이터 서버에 상담원 연결
- 4단계: 스테이징된 업로드를 위한 일일 이벤트 워크플로 규칙 구성

1단계: (선택 사항) 단계적 업로드를 사용할 상담사 식별

1단계는 구성 단계가 아니라 계획 단계입니다. 먼저 단계적 업로드를 사용할 에이전트를 식별하여 해당 에이전트를 염두에 두고 필요한 구성을 만들 수 있습니다. 컨택 센터의 모든 상담원이 단계적 업로드를 사용할 수 있거나 일부 상담원만 사용할 수 있습니다.

2단계: 스테이징된 업로드 구성 요소 구성

스테이징된 업로드 데이터 서버 구성

- 스테이징된 업로드에 사용할 서버에서 SMB 1.0 파일 공유 지원 기능을 사용하도록 설정합니다.

스테이징된 업로드 스토리지 위치 만들기

1. 클라우드에 업로드하기 전에 녹음을 저장할 위치에 폴더를 만듭니다. 이 위치는 데이터 서버 또는 다른 위치(예: NAS)에 있을 수 있습니다.
2. 에이전트 PC에서 액세스할 수 있도록 폴더의 공유 속성을 구성합니다. 폴더가 데이터 서버에 없는 경우 데이터 서버에서 액세스할 수 있도록 공유 등록 정보도 구성해야 합니다.
3. 폴더에 UNC 경로를 복사합니다. 나중에 사용합니다.

스테이징된 업로드 구성 요소 사용

1. Application Management(애플리케이션 관리> Global > System Configuration(시스템 컨피그레이션) > Data Server Configuration(데이터 서버 컨피그레이션)으로 이동합니다.
2. 데이터 서버 구성 **선택 드롭다운 목록에서 스테이징된 업로드** 에 사용할 데이터 서버를 선택합니다.
3. **Regional Data Server Staged Upload Settings(지역 데이터 서버 스테이징 업로드 설정)**에서 Enable Staged Upload(스테이징된 업로드 **활성화)를 선택합니다**. 추가 필드가 나타납니다.
4. 다음과 같이 필드를 구성합니다.

필드	구성
위치	이전에 복사한 준비된 업로드 저장소 위치에 대한 UNC 경로입니다. 에이전트 PC가 이 위치에 액세스할 수 있어야 합니다. 예 \\ServerName\FolderName
사용자 이름	스테이징된 업로드 데이터 서버를 관리하는 사람의 사용자 이름입니다. 예: 도메인\user.name
비밀번호	스테이징된 업로드 데이터 서버를 관리하는 사람의 암호입니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

3단계: 스테이징된 업로드 데이터 서버에 상담원 연결

이 단계를 통해 에이전트 PC는 QM 워크플로 일일 이벤트(4단계에서 구성)가 실행되고 클라우드에 업로드될 때까지 녹화가 저장되는 스테이징된 업로드 저장 위치로 녹음을 보낼 수 있습니다.

참고: 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결되지 않은 상담원의 녹음은 일치하는 조건을 사용하여 첫 번째 QM 워크플로 이벤트에 따라 업로드됩니다. 이로 인해 다음과 같은 결과가 발생할 수 있습니다.
녹음이 에이전트의 PC에 원하는 시간보다 오래 남아 있는 클라우드에 즉시 업로드 또는 클라우드로 지연된 업로드를 선택합니다.

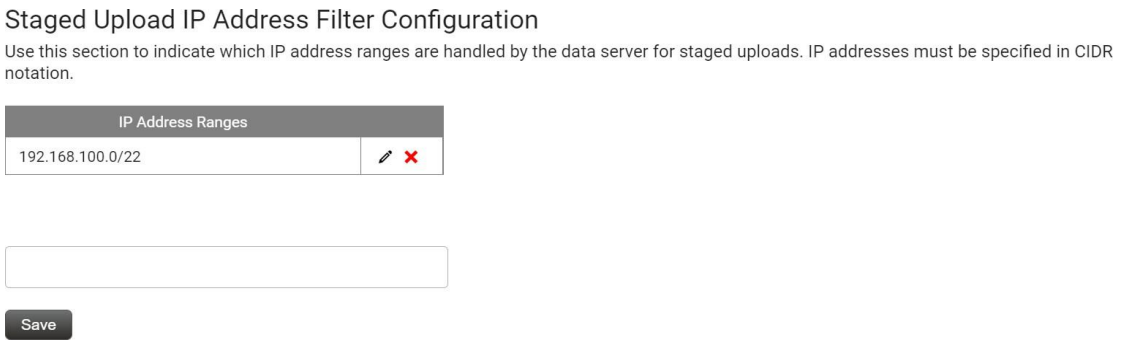
다음 세 가지 방법 중 하나로 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결할 수 있습니다. 주소,

팀 또는 IP IP 주소와 팀 모두.

IP 주소를 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결합니다

1. Application Management(애플리케이션 관리> Global > System Configuration(시스템 컨피그레이션) > Data Server Configuration(데이터 서버 컨피그레이션)으로 이동합니다.
2. Select Data Server Configuration(데이터 서버 구성 **선택) 드롭다운 목록에서 Staged Upload Data Server(스테이징된 업로드 데이터 서버)를** 선택합니다.
3. [Staged Upload IP Address Filter Configuration **]** 섹션에서 하나 이상의 IP 주소 범위를 CIDR 표기법으로 입력합니다. PC에 이 범위와 일치하는 IP 주소가 있는 모든 에이전트는 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결됩니다.

   중요 이 IP 주소 범위에는 단계적 업로드를 사용할 모든 에이전트의 모든 PC에 대한 IP 주소가 포함되어야 합니다. 주소는 공용 또는 외부 네트워크를 식별해야 합니다. 상담원의 데스크톱은 에서 통신합니다. 조직에서 NAT 방화벽을 사용하는 경우 로컬 또는 내부 하위 네트워크의 주소를 사용하지 마십시오.



4. 저장을 **클릭합니다.**

팀을 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결

단계적 업로드 데이터 서버를 하나 이상의 팀에 할당한 다음 단계적 업로드를 사용할 모든 상담원을 이러한 팀 중 하나에 할당할 수 있습니다.

1. Application Management(애플리케이션 관리) > Global > User Configuration > Teams(팀)로 이동합니다.
2. 팀 선택 **드롭다운 목록에서 스테이징된 업로드 데이터 서버와** 연결할 팀을 선택합니다.
3. 사용자에서 **이 팀에 할당할 상담사를 사용 가능**에서 **할당** 됨으로 이동합니다.

   참고: 사용자 페이지에서 개별 사용자를 팀에 할당할 수도 있습니다.

4. **스테이징된 업로드 위치에서** 스테이징된 업로드 데이터 서버를 선택합니다.
5. 저장을 **클릭합니다.**

IP 주소와 팀을 모두 사용하여 상담원을 스테이징된 업로드 데이터 서버와 연결합니다

1. 앞의 절차 중 하나에서 설명한 대로 상담원의 IP 주소를 단계적 업로드 데이터 서버와 연결합니다.
2. 앞의 절차 중 하나에서 설명한 대로 상담원을 단계적 업로드 데이터 서버 팀에 연결합니다.

상담원 팀 및 IP 주소를 다양하게 구성하면 다른 결과가 나타납니다. 아래 표는 에이전트가 이러한 구성에 따라 단계적 업로드를 사용하는지 여부를 식별합니다.

상담원 팀 연결 데이터 서버를	IP 필터의 PC	PC가 IP 필터에	IP 필터가
예	단계적 업로드 사용	단계적 업로드를 사용하지 않음	단계적 업로드 사용
아니요	단계적 업로드 사용	단계적 업로드를 사용하지 않음	단계적 업로드를 사용하지 않음

4단계: 스테이징된 업로드를 위한 일일 이벤트 워크플로 규칙 구성

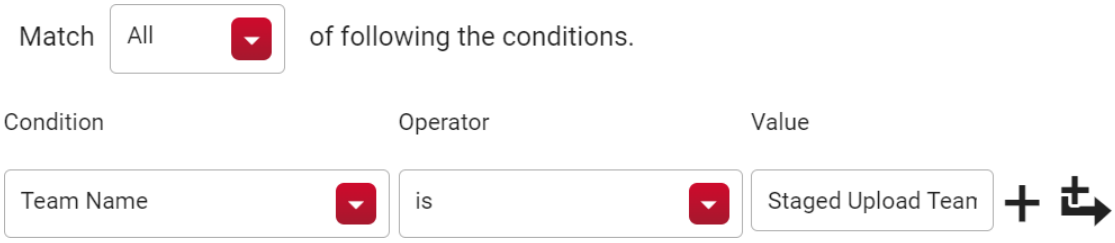
규칙은 행동과 조건으로 구성됩니다. 작업은 Webex WFO가 녹음으로 수행하는 작업입니다. 조건은 녹음이 작업을 수행하기 위해 충족해야 하는 기준입니다. 이 규칙은 녹음을 에이전트 PC에 저장하거나 클라우드에 즉시 업로드하는 대신 에이전트 PC의 녹화를 스테이징된 업로드 스토리지 위치(2단계에서 구성)로 보냅니다. QM 워크플로 이벤트에 대한 규칙을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 QM 워크플로 자동화를 참조하세요.

단계적 업로드에 대한 규칙 만들기

1. 애플리케이션 관리 > QM > QM 고객 응대 흐름 > 워크플로 관리로 이동합니다.
2. Daily Event(일일 이벤트 **)를 선택합니다**.
3. 시간 **에서**스테이징된 업로드 저장 위치에서 클라우드로 녹화를 업로드할 시간을 선택합니다.
4. [이름 **] 필드에 고유한 규칙** 이름을 입력합니다.
5. 규칙 **저장을 클릭합니다**.
6. 규칙 **목록에서 규칙을** 선택합니다.

7. **조건** 섹션에서 단계적 업로드를 사용할 모든 상담원의 PC에서 캡처하는 모든 녹음에 적용되는 기준을 지정합니다.

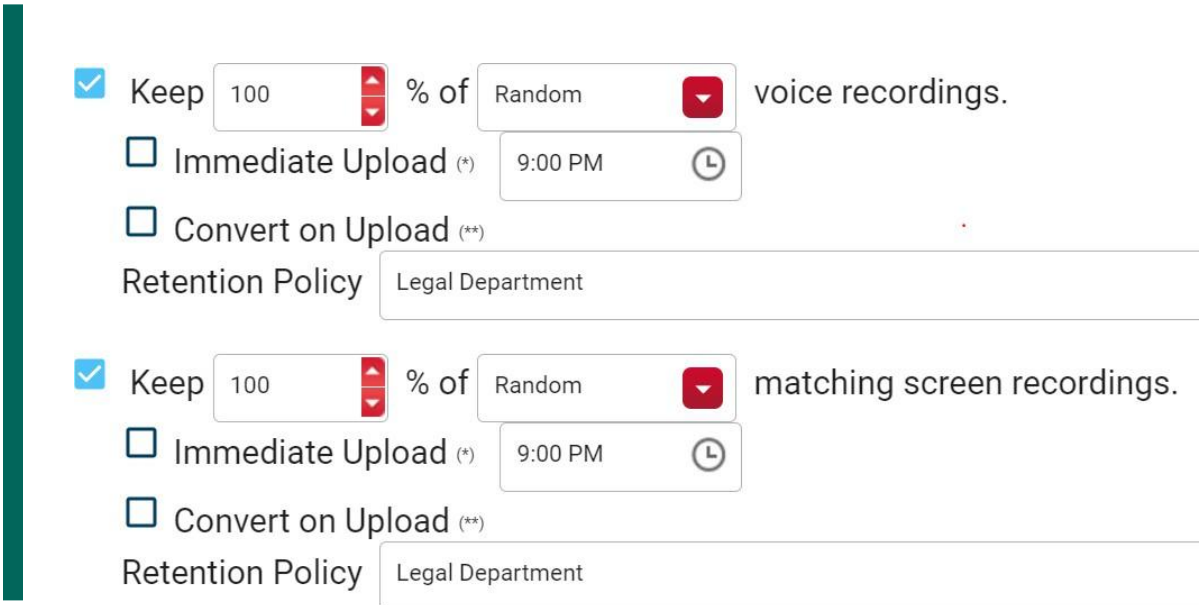
> 본보기
> 단계적 업로드를 사용할 모든 상담원은 단계적 업로드 팀에 할당됩니다. 조건은 다음과 같습니다.



8. **동작** 섹션에서 음성 및 화면 녹화가 즉시 업로드되지 않도록 하는 동작을 만듭니다.

> 중요 최소한 음성 및 화면 녹화에 대한 즉시 업로드 **확인란의** 선택을 취소해야 합니다. 즉시 업로드로 구성된 워크플로 규칙은 스테이징된 업로드 데이터 서버가 구성된 및 상담원이 연결되어 있습니다.

> 본보기
> 조건 섹션에서 지정한 기준을 충족하는 모든 음성 및 화면 녹화는 단계적 업로드를 통해 처리됩니다. 작업은 다음과 같습니다.



9. (선택 사항) 필요한 경우 조건과 작업을 더 구체화합니다. 7단계와 8단계에서는 필요한 최소 구성을 제공합니다.
10. 단계적 업로드 이외의 다른 용도로 규칙을 사용하는 경우 충돌을 방지하기 위해 규칙의 순서를 지정합니다. Webex WFO는 조건과 일치하는 목록의 첫 번째 규칙에 따라 각 녹음을 처리합니다. 워크플로 규칙 간의 잠재적 충돌에 대한 자세한 내용은 Workflow Administration 작동 방식을 참조하십시오 .
11. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리: 상담원이 녹음을 사용할 수 있도록 설정하는 데 필요한 권한에 대해 알아봅니다.
- 데이터 서버 구성 - 데이터 서버에 사용할 수 있는 설정에 대해 자세히 설명합니다.
- 팀 관리—팀 구성에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.
- QM 워크플로 자동화 - Webex WFO에서 녹음을 처리하는 방법을 자동화하는 방법에 대해 자세히 설명합니다.
- 워크플로 관리 작동 방식 - 워크플로 작동 방식에 대한 추가 정보입니다.

녹음되는 연결 관리

포함/제외 페이지를 사용하여 Webex WFO에서 자동으로 녹음하는 연락처와 녹음에서 자동으로 제외하는 연락처를 사전에 관리합니다. 포함 및 제외 규칙이 여러 개 있을 수 있습니다.

예: 모든 발신 연락처를 녹음에서 제외하거나, "612822"로 시작하는 모든 연락처를 녹음하거나, 영국에서 걸려온 모든 통화를 녹음하는 규칙을 만듭니다.

중요 : 포함/제외 페이지의 설정은 Webex WFO에서 연락처를 녹음한 경우에만 적용됩니다. 이러한 설정은 연결이 Webex WFO 외부에서 녹음되는 경우에는 적용되지 않습니다(예: 대부분의 CCaaS(Contact Center as a Service) 통합.

사전 요구 사항

- 관리 QM 권한이 있습니다.
- 조직에서 Webex WFO을 통해 연결을 녹음합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 포함/제외

절차

중요 기본적으로 Webex WFO은 모든 통화를 녹음합니다. 제외 규칙의 필드(예: 패턴 유형 또는 방향)가 누락되었거나, 불완전하거나, 와일드카드 문자를 잘못 사용하는 경우 Webex WFO는 이러한 통화를 녹음합니다.

예 : 수신 번호가 1234567인 통화만 녹음하는 포함 규칙을 만듭니다. 전화가 걸려오지만 ACD이 수신 번호를 제공하지 않습니다. 예외 규칙을 만들지 않았습니다.
를 클릭하여 수신 번호가 비어 있는 통화를 제외합니다. Webex WFO은 이 통화를 녹음합니다.

녹음 규칙 만들기

1. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
2. [패턴] **필드에** 전화 번호를 입력합니다. 하이픈을 사용하지 마십시오. 이 필드에서 와일드카드를 사용하여 여러 번호에 적용되는 규칙을 만들 수 있습니다.

- ? — 한 자릿수

  예제 612822???? = 612-822로 시작하는 모든 숫자.

- * — 자릿수 제한 없음

  예 612* = 612로 시작하는 모든 숫자

- + — 국가 코드 표시기(필드의 첫 번째 문자여야 함)

  EXAMPLE +44* = 영국의 연락처.

- 비어 있음 — ACD는 이 필드에 대한 데이터를 제공하지 않습니다.

3. [패턴 유형 **] 필드에서** 통화의 특성을 선택합니다.
   - 발신 번호 - ANI
   - 호출된 번호 - DNIS
   - 내선 번호
   - 전화 번호 - 일부 ACD는 [발신 번호] 또는 [착신 번호]가 비어 있는 경우 전화 번호라는 필드에 데이터를 채웁니다. ACD에서 이 작업을 수행하는 경우 이 패턴 유형으로 규칙을 만들 수 있습니다.
   - 모두 - 일부 ACD는 [발신 번호] 또는 [착신 번호]가 비어 있는 경우 [모두] 필드에 데이터를 채웁니다. ACD에서 이 작업을 수행하는 경우 이 패턴 유형으로 규칙을 만들 수 있습니다.
4. 통화 **방향을** 선택합니다.
5. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 규칙이 페이지에 나타납니다.

규칙 편집

1. 규칙 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭합니다.
2. 필요에 따라 규칙을 편집합니다.
3. 업데이트를 **클릭합니다**.

규칙 삭제

1. 규칙 옆에 있는 휴지통 아이콘을 클릭합니다. **삭제** 확인 창이 열립니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**. 규칙이 목록에서 사라집니다.

녹음 규칙 목록 가져오기

모범 사례 가져오기의 형식이 올바른지 확인하려면 먼저 녹음 규칙 목록을내보내고 필요에 따라 목록을 편집한 다음 가져옵니다.

1. 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 가져오기 **를 클릭합니다** . **가져오기** 창이 열립니다.
2. Choose File(파일 **선택)을 클릭합니다**.
3. 업로드할 파일을 선택합니다. **[가져오기**] 창에 파일에 있는 새 규칙과 기존 규칙이 미리 표시됩니다.
4. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**. 새 규칙이 페이지에 표시됩니다.

녹음 규칙 목록 내보내기

중요 더하기(+) 기호가 있는 국제 전화 코드가 포함된 목록을 내보내는 경우 Excel은 그 숫자를 수학 식으로 처리합니다. 이러한 목록을 사용하려면 내보낸 .#을 변환합니다CSV 파일을 텍스트로 변환(.TXT)하고, Excel에서 파일을 열고, 이 열을 텍스트 형식의 열로 정의합니다.

- 페이지 오른쪽 상단 모서리에 있는 내보내기 **를 클릭합니다** . 파일 inclusion_exclusion_list.CSV가 장치에 다운로드됩니다.

관련 항목

- QM 워크플로 자동화 - Webex WFO 녹음으로 무엇을 해야 하는지 알려주는 규칙을 만듭니다.

연결 메타데이터 내보내기

필터 결과의 모든 연락처에 대한 메타데이터를 CSV 파일로 내보낼 수 있습니다.

참고 Webex WFO 관리자는 내보낼 수 있는 메타데이터를 결정합니다. Webex WFO는 CSV 파일에 내보낼 수 있는 메타데이터만 포함합니다.

사전 요구 사항

- 연락처 보기 권한이 있습니다.
- 범위 내에 녹음이 있습니다.

페이지 위치

상호 작용

절차

연결 메타데이터 내보내기

1. 원하는 대로 연락처를 필터링합니다. 보다.
2. (선택 사항) 페이지에서 열을 추가하거나 제거합니다. CSV 다운로드에는 페이지에 표시되는 열의 정보만 포함됩니다. Customize the columns on the Interactions page(상호 작용 페이지의 열 사용자 지정)를 참조하십시오.
3. **목록 옵션** 아이콘을 클릭합니다.
4. CSV **로 테이블 데이터 내보내기를 클릭합니다**. 파일이 장치에 다운로드됩니다.

관련 항목

- Customize the columns on the Interactions page(상호작용 페이지의 열 사용자 정의) - 내보내기에 포함할 수 있는 열에 대한 정보
- - 다운로드할 데이터가 있는 연락처를 찾는 방법
- 대량으로 연락처 내보내기 - 여러 연락처에 대한 녹음, 메타데이터 및 사본을 외부 저장소 위치로 내보냅니다.
- 한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트: 한 번에 여러 연락처의 메타데이터 필드를 업데이트하거나 지웁니다.

요청 시 녹음

품질 관리 워크플로는 대부분의 녹음 상황을 처리할 수 있지만 워크플로에서 다루지 않는 상황이 발생할 수 있습니다. 녹음 제어 페이지에서는 이러한 워크플로를 무시하고 직접 통화 작업을 할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 녹음 컨트롤 권한 집합이 있습니다.
- 조직에서 연락처에 대한 메타데이터를 구성했습니다(연락처 에 메타데이터를 첨부하는 데필요).
- 조직에서 태그 지정을 구성했습니다(다른 보존 시간 동안 통화에 태그를 지정하는 데필요).

페이지 위치

녹음 제어

절차

녹음 제어에 로그인

이것은 항상 녹음 제어를 사용하는 첫 번째 단계입니다.

1. 로그인 **을 클릭합니다**.
2. [전화 내선 번호 **] 필드에** 내선 번호를 입력합니다.
3. 제출 **을 클릭합니다**.

화면 녹화

이 단계는 오디오가 아닌 화면만 녹음합니다. 통화 중이 아니더라도 화면을 녹화할 수 있으므로 이 기능을 사용하면 채팅 또는 이메일 연락처를 녹화할 수 있습니다.

1. 시작 화면을 **클릭합니다**.
2. 녹화가 끝나면 화면 **중지를 클릭합니다** .

녹음을 일시 중지합니다

신용 카드 번호와 같은 중요한 정보를 다루는 경우 녹음을 일시 중지할 수 있습니다. 이 절차를 수행하면 화면 녹음과 오디오 녹음이 모두 일시 중지됩니다. 연결을 재생하면 일시 중지 기간 동안 오디오가 들리지 않으며 화면에 일시 중지 *기호가* 표시됩니다.

1. 일시 중지 **를 클릭합니다**.
2. 녹음을 계속하려면 재시작을 **클릭합니다** .

녹음의 일부 즉시 삭제

이 프로세스는 녹음 일시 중지와비슷하지만, 녹음의 일부를 무음으로 유지하는 대신 녹음하지 않으려는 통화 부분을 자동으로 삭제합니다.

1. 통화가 녹음되는 동안 연결의 기밀 부분이 시작되기 전에 [세그먼트] 및 [저장 **]을 클릭합니다** .

   > 예: 고객이 주문하는 것을 돕고 있습니다. 고객이 신용 카드 번호를 제공하기 직전에 [세그먼트] 및 [저장 **]을 클릭합니다** .

2. 통화의 기밀 부분이 끝나면 [세그먼트] 및 [삭제 **]를 클릭합니다** .

   > 중요 [세그먼트 구분 및 삭제 **]를 클릭하면**Webex WFO에서 통화의 기밀 부분을 즉시 삭제합니다. 이 세그먼트는 휴지통으로 이동하지 않습니다.

3. 녹화가 끝나면 화면 **중지를 클릭합니다** .

통화 세그먼트 표시

통화 세그먼트를 표시하는 것은 통화 안에 책갈피를 넣는 것과 같습니다. 통화 세그먼트를 표시해야 하는 두 가지 상황이 있습니다.

- 평소에는 녹음되지 않는 통화 중이라면 오디오 녹음과 화면 녹화를 모두 시작할 수 있습니다.
- 호전환 또는 전화회의 중인 경우 통화가 호전환된 시간 또는 통화에 다른 사람이 추가된 시간을 표시할 수 있습니다.

1. 세그먼트(Segment)를 클릭하고 저장(Save)을 클릭합니다 .
2. 녹화가 끝나면 화면 **중지를 클릭합니다** .

연락처에 메타데이터 첨부

조직에서 연락처에 메타데이터를 사용하는 경우 녹음 제어를 사용하여 녹음하는 연락처에 메타데이터를 첨부할 수 있습니다. 활성 통화 및 가장 최근 통화에 메타데이터를 첨부할 수 있습니다. 이보다 오래된 통화에는 메타데이터를 첨부할 수 없습니다.

1. 메타데이터 **추가를 클릭합니다**.
2. 메타데이터 키 **드롭다운 목록에서** 메타데이터 유형을 선택합니다.
3. 메타데이터 값 **필드에 메타데이터 값을** 입력합니다.

   > 예: 연결 녹음에 주석을 추가해야 합니다. [메타데이터 키 **] 드롭다운 목록에서** [주석 **]을 선택하고** [메타데이터 값 **] 필드에 주석을** 입력합니다.

4. 제출 **을 클릭합니다**.

통화에 다른 보관 시간 태그 지정

Webex WFO 관리자는 녹음을 사용할 수 있는 기간을 제어합니다. 그러나 연결에 태그를 지정하여 다른 보관 시간을 제공할 수 있습니다. 문의 태그 지정은 조직에서 태그가 지정된 문의에 대해 설정한 보관 기간에 관계없이 적용됩니다.

- 태그를 **클릭합니다**.

관련 항목

- 녹음 제어의 작동 방식 - 녹음 제어의 작동 방식에 대한 자세한 정보를 제공합니다.
- QM 워크플로 자동화—보관 및 삭제할 녹음에 대한 설정입니다.
- 녹음되는 연결 관리 - 연결을 자동으로 녹음하기 위한 설정입니다.

- 사용자 정의 메타데이터 필드 관리—연락처에 메타데이터를 첨부하기 위한 백그라운드 작업입니다.
- 연락처 태그 지정—연락처 태그 지정을 위한 백그라운드 작업입니다.
- 역할 및 권한 관리—녹음 제어 권한 집합에 대한 정보입니다.

녹음 제어의 작동 방식

이 섹션에서는 녹음 제어 단추의 작동 방식에 대한 정보를 제공합니다.

로그인

로그인 **을 클릭하면** 호텔링을 위한 특정 내선과 연결되고 녹음 제어에 로그인됩니다.

시작 화면

QM이 현재 활성 통화를 녹음하고 있지 않은 경우 시작 화면을 **클릭하면** 화면 전용 녹음이 시작됩니다. 이 시간 동안 전화를 받거나 전화를 거는 경우 워크플로 기준에 따라 별도의 음성 및 화면 연결이 만들어질 수 있습니다. 또는 [세그먼트 및 저장 **], [** 세그먼트 및 삭제 **]를 사용하여** 연결을 만들 수 있습니다. 활성 통화가 종료되면 또 다른 화면 전용 연결이 만들어지고 [화면 **중지]를 클릭**할 때까지 계속됩니다.

QM에서 현재 활성 통화를 녹음 중인 경우 시작 화면을 **클릭** 해도 현재 녹음에는 아무 작업도 수행되지 않지만 화면 전용 녹음은 활성 통화가 끝난 후(화면 **중지를 클릭**하지 않은 경우) 시작됩니다. 통화 녹음과 화면 전용 녹음은 별도의 연결 녹음으로 저장됩니다.

화면 중지

화면 중지는 이전에 화면 시작을 **클릭한**경우에만 작동합니다. [시작 화면 **] 다음에** [화면 **중지]를 클릭**하지 않으면 최대 연결 녹음 길이는 4시간입니다.

세그먼트 및 저장

[세그먼트 및 저장 **]을 클릭하면** 활성 통화의 오디오 및 화면 녹화가 시작됩니다. QM에서 통화를 자동으로 녹음하지 않는 경우(예: 발신자의 전화 번호가 제외 목록에 있거나 통화가 녹음에 대한 워크플로 기준을 충족하지 않는 경우) 이 단추를 사용하여 통화를 녹음하고 일반 연결로 처리할 수 있습니다. [세그먼트] 및 [저장]은 제외 목록을 무시합니다(애플리케이션 관리 > QM 연결 흐름 > 포함/제외) 루트 통화는 녹음 시 상담원의 ID를 알지 못하기 때문입니다(루트 통화 및 조정 작동 _ 방식 참조).

QM이 현재 활성 통화를 녹음 중인 경우 세그먼트 및 저장은 아무 작업도 수행하지 않습니다.

세그먼트 구분 및 삭제

[세그먼트 및 삭제 **]를 클릭하면** 활성 통화의 오디오 및 화면 녹화가 중지됩니다. 이 시점까지 녹음된 내용은 즉시 삭제됩니다. [세그먼트 및 삭제 **]를 클릭하면** 녹음이 다시 시작되고 워크플로 기준에 따라 새 연결로 저장됩니다.

일시 중지

일시 중지를 사용하면 소비자 데이터를 보호하기 위해 PCI DSS(지불 카드 산업 데이터 보안 표준)를 준수하는 데 도움이 됩니다.

일시 중지는 음성 녹음과 화면 녹화에 모두 영향을 미치며 활성 통화에만 작동합니다. 이미 일시 중지된 통화에 대해 일시 중지 **를 클릭해도** 아무 작업도 수행되지 않습니다. 녹음을 계속하려면 [재시작 **]을 클릭** 해야 합니다. 일시 중지는 라이브 모니터링에 영향을 미치지 않습니다.

Pause를 사용한 위치에서 무음으로 조정 전에 통화를 재생할 수 있습니다.

보류해제

다시 시작은 음성 녹음과 화면 녹화에 모두 영향을 미치며 활성 통화에만 작동합니다. 통화가 현재 일시 중지되지 않은 경우 보류해제는 아무 작업도 수행하지 않습니다. [재시작 **]을 클릭**하지 않으면 녹음을 일시 중지한 지점이 오디오 녹음의 끝 지점이 됩니다.

통화 후 처리 중에 [재시작] **클릭** 은 쌍방 무음 이벤트 또는 대화 이벤트로 표시되지 않습니다.

> 참고: 일시 중지 및 다시 시작을 트리거하는 여러 가지 방법(예: 녹음 제어, 웹 이벤트, API 및 타사 신호 처리)을 동시에 사용하면 예측할 수 없는 동작이 발생할 수 있습니다. 끝
> 이러한 문제를 방지하려면 한 번에 한 번의 호출에 대해 하나의 방법만 사용하십시오.

메타데이터

메타데이터를 **클릭하면** 활성 통화에 메타데이터가 첨부됩니다. QM이 워크플로 기준 때문에 보관을 위해 현재 통화를 업로드하지 않으면 메타데이터가 데이터베이스에 업로드되지만 인터페이스에는 표시되지 않습니다. 메타데이터가 메타데이터 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > QM 구성 > 메타데이터 관리자)에 정의된 경우에만 통화에 메타데이터를 첨부할 수 있습니다.

최대 100개의 메타데이터 항목을 통화와 연결할 수 있습니다. 키/값 쌍 하나를 사용하여 메타데이터를 **100번 클릭** 하거나, 메타데이터를 **한 번 클릭하여** 키/값 쌍 100개를 사용할 수 있습니다. 키에 빈 값을 지정하면 통화에 대한 메타데이터 필드 연결이 제거됩니다.

메타데이터의 유효한 형식은 다음과 같습니다.

메타데이터 유형	데이터 형식
날짜	YYYY-MM-DD
숫자	▪ 소수점으로 시작하고 포함할 수 있습니다. ▪ 소수점으로 끝나거나 쉼표를 포함할 수 없습니다.
텍스트	앰퍼샌드(&), 보다 작음(<) 또는 보다 큼(>) 문자를 제외한 모든 영숫자 문자를 포함할 수 있습니다.

녹음에 대한 보안 기능

모든 녹음에는 다음과 같은 보안 기능이 있습니다.

- 암호화 - 모든 데이터가 암호화되어 HTTPS/SSL를 통해 고객의 온프레미스에서 처리 및 저장을 위해 Webex WFO 클라우드 플랫폼으로 전송됩니다.
- 역할 기반 권한—권한이 있는 사용자만 녹음을 재생하거나 내보낼 수 있습니다.
- 감사 추적—시스템에서 녹음에 액세스하는 사람, 액세스하는 대상, 액세스하는 시점을 추적합니다.
- PCI(지불 카드 산업) 규정 준수—Webex WFO 지불 계정 데이터 보안을 강화하기 위한 업계 표준의 포괄적인 요구 사항을 준수합니다.

클라우드 배포에서 사용 가능한 암호화 방법은 RSA-2048(비대칭 키 사용) 및 Webex WFO로 녹화된 미디어의 경우 AES-256입니다.

녹음 보고서 보기

Webex WFO와 함께 제공되는 표준 QM 및 WFM 보고서에 대한 자세한 내용과 표준 보고서를 실행하는 방법에 대한 지침은 QM 표준 보고서 및 WFM 표준 보고서를 참조하십시오.

> 참고: 이러한 표준 Webex WFO 보고서는 녹음 당시 상담원이 속해 있던 팀이 아니라 상담원의 현재 팀을 보여줍니다. 데이터 탐색기로 만든 보고서 및 연결 상호 작용 페이지에 나열되는 것은 녹음이 만들어질 당시 상담원이 속해 있던 팀을 나타냅니다.

텍스트 검색 구문의 작동 방식

상호 작용 페이지의 텍스트 검색 필터를 사용하여 연락처에서 단어를 검색합니다. Google을 검색하는 것처럼 기본 검색을 입력할 수 있지만 표준 구문 연산자를 사용하여 검색을 보다 정확하게 하는 쿼리를 작성할 수도 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 텍스트 검색 필터는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.

예

다음 예제에서는 텍스트 검색 필터와 함께 사용할 수 있는 쿼리 유형을 보여 줍니다.

> 참고: 텍스트 검색은 다음 단어를 찾지 않습니다. 다음 단어는 검색 결과에서 강조 표시되지 않습니다.
>
> A, an, and, are, as, at, be, but, by, for, if, in, into, is, it, no, not, of, on, or, such, that, the, the, the, then, there, these, they, this, to, was, will, with

단일 단어 검색

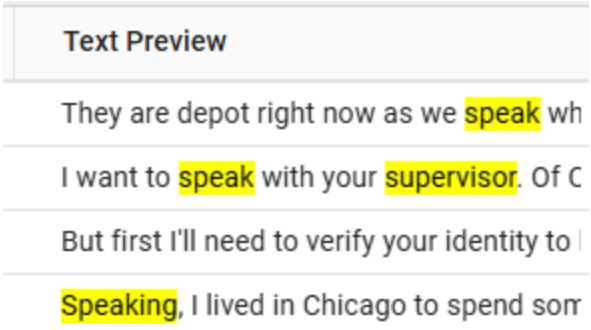
예제 수퍼바이저

결과는 "supervisor" 또는 "supervisors"라는 단어를 포함하는 모든 연결 목록입니다.

여러 단어 검색

예제 수퍼바이저 스피크

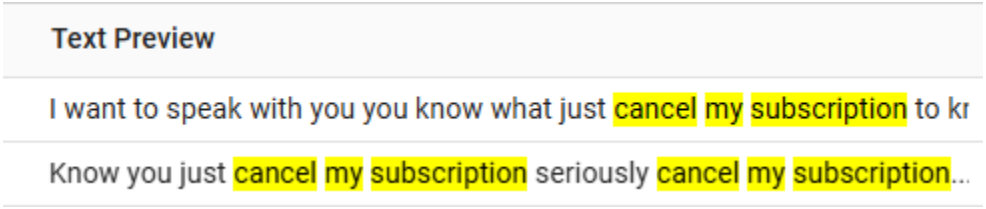
이 검색은 둘 이상의 단어로 구성되며 단어 사이에 연산자가 없고 따옴표가 없습니다. 검색은 OR 연산자가 있는 것처럼 수행됩니다. 그 결과 "supervisor", "speak" 또는 두 단어 모두를 순서 없이 포함하는 연결 목록이 생성됩니다.



정확한 문구 검색

예 "내 구독 취소"

이 검색은 따옴표로 묶인 둘 이상의 단어로 구성되며 단어 사이에 연산자가 없습니다. 이 검색은 AND 연산자가 있는 것처럼 수행됩니다. 그 결과 "내 구독 취소"라는 단어가 정확한 순서로 포함된 연락처 목록이 생성됩니다.

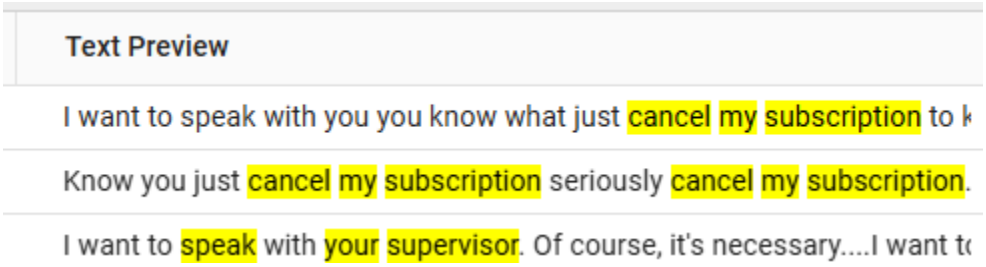


Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to kr
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription...

여러 개의 정확한 구문 검색

예 "상사에게 말하십시오" "내 구독 취소"

이 검색에서는 두 개의 개별 구 주위에 따옴표를 사용합니다. 결과는 이러한 정확한 문구 중 하나를 포함하는 연락처 목록입니다.

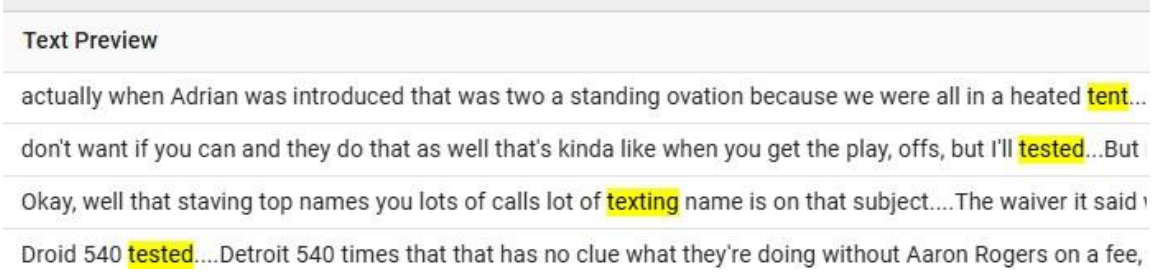


Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to k
Know you just cancel my subscription seriously cancel my subscription.
I want to speak with your supervisor. Of course, it's necessary....I want to

한 문자 와일드카드로 검색

예제 te?t

물음표(?) 와일드카드 문자는 단일 문자 대체를 검색합니다. 이 검색은 '텐트', '테스트', '텍스트'가 포함된 히트를 찾습니다.



Text Preview
actually when Adrian was introduced that was two a standing ovation because we were all in a heated tent...
don't want if you can and they do that as well that's kinda like when you get the play, offs, but I'll tested...But
Okay, well that staving top names you lots of calls lot of texting name is on that subject....The waiver it said
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,

여러 문자 와일드카드로 검색

예제 테스트*

별표(*) 와일드카드 문자는 여러 문자를 검색합니다. 이 검색에서는 '테스트', '테스트', '테스트됨', '테스터', '테스트', 심지어 '테스트됨'이 포함된 검색어를 찾습니다.

Text Preview
Droid 540 tested....Detroit 540 times that that has no clue what they're doing without Aaron Rogers on a fee,
It was a test and I will do the motion of what what did you like about it....Great player and we're we're happy t
whether there is a real estate prospector security conviction that's the ultimate that as the primary test...Is th
Com is group of paid who try and ready kind of chop the legs of people that he got his Chris have testified...F

근접 검색

예 "수퍼바이저 말하기"~2

이 근접 검색은 최대 두 단어 내에서 "말하다" 및 "감독자"라는 단어를 찾습니다. 이 예제에서는 두 단어 간격으로 검색된 두 단어를 식별하는 결과를 보여 줍니다.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

모범 사례 근접 검색 쿼리를 작성할 때 스크립트에서 검색할 것으로 예상되는 순서대로 검색어를 입력합니다. "상사와 대화"와 같은 문구를 찾고 있다면

그리고 "감독자에게 말하기"는 쿼리를 "감독자 말하기"~2가 아니라 "감독자 말하기"~2 로

작성합니다. 임의로 정렬된 검색어를 사용한 근접 검색은 예측할 수 없는 결과를 제공할 수 있습니다.

모범 사례 근접 검색은 두 단어 거리로 제한하십시오. 근접 검색 ~3 이상이면 예측할 수 없는 결과가 발생할 수 있습니다.

단어 제외

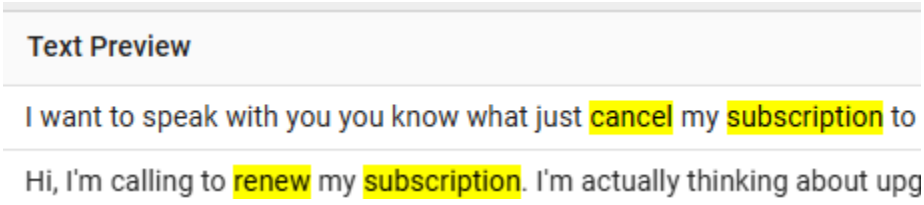
EXAMPLE (cancel || renew)!subscription

이 검색에서는 "취소"라는 단어나 "갱신"이라는 단어는 있지만 "가입"이라는 단어는 없는 연결을 찾습니다.

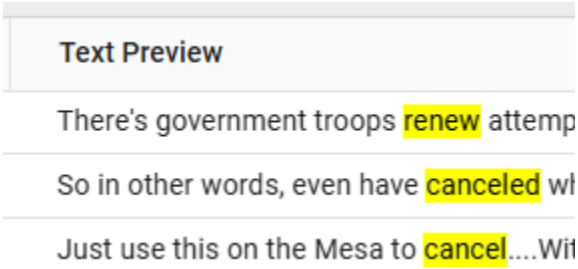
참고: 쿼리를 시작할 수 없습니다! (NOT) 연산자를 사용합니다. 그만큼! 연산자는 쿼리의 용어 뒤에 와야 합니다.

NOT 논리의 작동 방식을 보여주기 위해 아래 이미지는 NOT 논리 대신 AND 논리(&&)를 사용하여 "구독"이라는 단어가 포함된 쿼리 결과를 보여 줍니다.

(취소 || 갱신) & 구독.



AND 논리를 다시 NOT 논리 (cancel || renew)!subscription으로 변경하면 검색 결과에는 "cancel", "renew" 또는 both라는 단어가 포함된 연락처만 표시되고 "subscription"이라는 단어는 결과에 없습니다.



다음 표에서는 지원되는 각 연산자를 정의하고 연산자를 사용하여 검색 쿼리를 형성하는 방법에 대한 간단한 예를 제공합니다.

연산자	정의	샘플 쿼리	쿼리 설명
~	이 근접 연산자를 사용하여 특정 단어 수 내에서 단어나 구를 찾습니다. 이 연산자의 앞이나 뒤에 공백이 없어야 합니다. AND 논리는 따옴표 안의 모든 단어에 적용됩니다	"수퍼바이저 말하기"~2	"말하다"와 "감독자"라는 단어는 서로 두 단어 내에서 검색되며 "감독자" 앞에 "말하다"가 붙습니다. 숫자 2는 "speak"와 "speak" 사이에 나타날 수 있는 최대 단어 수를 나타냅니다.

연산자	정의	샘플 쿼리	쿼리 설명
	근접 검색의.		"감독관."
&&	부울처럼 작동합니다. AND 논리 연산자입니다. 추가 전후의 공간.	"취소 구독"~2 && "갱신 구독"~2	이 쿼리는 다음을 검색합니다. 단어의 발생 "취소" 및 "구독" 서로의 두 단어 안에, 와 함께 발견되는 단어의 발생 "갱신" 및 "구독" 서로 두 단어 이내에.
||	부울처럼 작동합니다. OR 논리 연산자입니다. 앞뒤에 공백을 사용합니다. OR 논리는 두 개의 독립적인 단어를 검색할 때 사용되는 기본 논리입니다.	발언 감독자 "구독 취소"~2 || "구독 갱신"~2	첫 번째 예제에서는 "말하다" 또는 "감독자"라는 단어 중 하나 또는 둘 다입니다. 두 번째 예제에서는 두 단어 내에서 "cancel" 및 "subscription"이라는 단어가 나오거나, 두 단어 내에서 "renew" 및 "subscription"이라는 단어가 나오거나, 두 단어 쌍이 모두 검색됩니다.
!	부울 NOT 연산자처럼 작동합니다(음수 검색 수행). 이 연산자의 앞이나 뒤에 공백을 추가하지 마십시오. 이 연산자와 관련 용어 또는 구를 단독으로 사용할 수 없습니다. 해야 해	(업그레이드 또는 갱신)!무료 안녕하세요 !" 고맙습니다 "~2	검색은 연락처에 "무료" Anywhere 단어 없이 "업그레이드" 또는 "갱신"이라는 단어가 있는 연락처를 찾습니다. 두 번째 예는 두 단어 안에 "thank"와 "call"이 없고 "hello"라는 단어를 검색하는 것입니다

연산자	정의	샘플 쿼리	쿼리 설명
	이 연산자를 특정 용어 또는 구가 있는 양수 검색과 결합합니다. 함께 입력하는 단어는 어간 단어가 되고 단어의 다른 변형이 감지됩니다.		다른.
()	괄호는 단어를 그룹화하거나 중첩하는 데 사용됩니다.	(프리미엄 || 골드) && (업그레이드 || 갱신)	검색에서 다음 두 단어 조합 중 하나를 찾습니다. ▪ 프리미엄 업그레이드 ▪ 프리미엄 갱신 ▪ 골드 업그레이드 ▪ 골드 리뉴

와일드카드

단일 용어 내에서 단일 및 다중 문자 와일드카드를 사용하여 쿼리 용어를 수정할 수 있습니다(구 내에서는 수정할 수 없음).

? (단일 문자)	테? T는 TEST 및 TEXT를 찾습니다.
*(여러 문자)	TEST*에서 TESTS, TESTER, TESTING 및 TEST를 찾을 수 있습니다.

중요 와일드카드를 접미사가 있는 단어로 PUT하면 예기치 않은 결과가 발생할 수 있습니다. 예를 들어 "tests", "tester" 및 "testing"은 모두 동일한 루트에 다른 접미사를 추가합니다. "테스트." "te*ting"을 검색하면 "texting" 및 "testing"이라는 단어가 일부 검색되지 않을 수 있습니다. 와일드카드에서 예기치 않은 결과가 발생하는 경우 접미사를 제거하고 대신 어근 단어만 사용해 보십시오.

참고: 와일드카드 기호를 검색의 첫 번째 문자로 사용할 수 없습니다.

상호 작용 페이지의 열 사용자 지정

연락처 테이블에는 각 연락처에 대한 정보가 포함된 열이 있습니다. 표시되는 열과 페이지에 나타나는 순서를 사용자 정의할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 연락처 보기 권한이 있습니다.
- 범위 내에 녹음이 있습니다.
- 일부 열에는 특정 권한이 필요합니다. 자세한 정보는 열 설명을 참조하십시오 .
- 일부 열에는 Webex WFO 분석이 필요합니다. 자세한 정보는 열 설명을 참조하십시오 .

페이지 위치

상호 작용

절차

열 표시 또는 숨기기

1. **목록 옵션** 아이콘(페이지 오른쪽 상단)을 클릭하고 드롭다운 목록에서 열 **표시/숨기기를 선택합니다** . **열** 표시/숨기기 창이 열립니다.
2. 열을 표시하려면 숨겨진 열 **창에서 열의 이름을** 클릭합니다. 열을 숨기려면 표시된 열 **창에서 열의 이름을** 클릭합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**. **열** 표시/숨기기 창이 닫힙니다.

열 다시 정렬

- 열을 클릭하고 끌어서 다시 정렬합니다.

열 설명

다음 표에서는 연락처 테이블에 표시할 수 있는 모든 열에 대해 설명합니다. 연락처가 재활용되었지만 아직 영구적으로 삭제되지 않은 경우 연락처 ID를 제외한 모든 필드에 "######"이 표시됩니다.

조직

열 이름	설명
상담원 ACD ID	ACD 안의 상담원 ID입니다.

조직(계속)

열 이름	설명
이름	상담사의 이름입니다. 참고: 이름, 성, 그룹 및 팀 필드가 비어 있으면 해당 녹음은 루트 통화입니다. 루트통화는 조정되지 않은 연결입니다 보관 연결로 나타납니다. 통화가 조정될 때 상담원이 할당됩니다(루트 통화 및 조정 작동 방식 참조).
그룹 이름	그룹의 이름입니다.
성	상담사의 성입니다.
팀 이름	연결이 녹음될 당시 상담원이 속해 있던 팀의 이름입니다.

평가

열 이름	설명
승인자	평가를 승인한 사람입니다. 이 값은 사용자가 평가자이거나 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우에 나타납니다.
보정	연결이 보정으로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
평가된 날짜	연결이 평가된 날짜입니다. 이 정보는 사용자가 평가자이거나 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우에 표시됩니다. 이 권한이 없으면 이 열에는 ##### 표시됩니다. 참고 특정 날짜에 평가된 녹음을 찾는 경우 전날의 녹음을 검색하거나 다음 날, 시간대에 따라 다릅니다. 평가된 날짜를 계산하기 위해 Webex WFO는 UTC(협정 세계시) 시간에 표준 시간대와 연결된 오프셋 값을 더하거나 뺀 값을 사용합니다. 예를 들어 3월 24일 2022 2:00 AM UTC는 3월 23일 2022 9:00 PM 중부 일광 절약 시간(CDT)으로 변환됩니다. 2022년 3월 23일 CDT 표준 시간대에서 저녁 늦게 평가된 통화는

평가(계속)

열 이름	설명
	2022년 3월 24일에 평가된 통화입니다.
응답한 날짜	상담원이 평가에 응답한 날짜입니다. 참고 특정 날짜에 이루어진 응답을 찾는 경우 전날이나 다음 날에 대한 녹음을 검색해야 할 수도 있습니다 day, 시간대에 따라 다름. 응답 날짜를 계산하기 위해 Webex WFO는 UTC(협정 세계시) 시간 더하기 또는 빼기 표준 시간대와 관련된 오프셋 값을 사용합니다. 예를 들어 3월 24일 2022 2:00 AM UTC는 3월 23일 2022 9:00 PM 중부 일광 절약 시간(CDT)으로 변환됩니다. CDT 표준 시간대로 2022년 3월 23일 저녁 늦게 수행된 응답은 2022년 3월 24일에 수행된 응답으로 필터링될 수 있습니다.
평가 양식	대화 점수를 매기는 데 사용된 평가 또는 보정 양식입니다.
평가 응답	평가에 대한 상담원의 응답입니다. ▪ 보류 중—상담원이 아직 응답하지 않았습니다. ▪ 승인됨—상담원이 평가를 승인했습니다. ▪ 이의 제기 - 상담원이 평가에 이의를 제기했습니다.
평가자 이름	평가자 또는 보정자입니다. 이 정보는 사용자가 평가자이거나 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우에 표시됩니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다. 참고: 보정 점수는 이 필드에 나타나지 않습니다. 보정 점수의 경우 Evaluation Calibration (평가 보정)을사용합니다.

날짜

열 이름	설명
날짜	연결이 캡처된 날짜입니다. 형식은 로그인 화면 또는 설정 드롭에서 선택한 언어에 따라 다릅니다.

날짜(계속)

열 이름	설명
	다운 목록.
시간	연결 시작 시간입니다(HH:MM). 기본적으로 Webex WFO는 캡처 소스의 시간대로 이 시간을 표시합니다(예: 녹음 서버 또는 Smart Desktop이 설치된 PC). QM 전역 설정 페이지에서 사용자 표준 시간대로 연락처 표시 확인란을 선택하면 사용자의 표시 표준 시간대로 이 시간이 Webex WFO 표시됩니다. QM 전역 설정 구성을 참조하십시오 .
표준 시간대	날짜 및 시간 필드의 시간대입니다. 기본적으로 Webex WFO는 캡처 소스의 시간대를 사용합니다(예: 녹음 서버 또는 스마트 데스크톱이 설치된 PC). QM 전역 설정 페이지에서 사용자 표준 시간대로 연락처 표시 확인란이 선택된 경우 Webex WFO는 사용자의 표시 표준 시간대를 사용합니다. QM 전역 설정 구성을 참조하십시오 .

전화 걸기

열 이름	설명
연결된 연락처 ID	이 연결과 관련된 연결의 ID입니다.
오디오 파일 업로드 상태	연락처의 오디오 파일 상태입니다. 이 열에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ Null/공백 - 이 연결에 대한 녹음이 없습니다. ■ 파일 업로드 보류 중—오디오가 녹음되었지만 아직 업로드되지 않았습니다. ■ 파일이 업로드되었습니다. 오디오가 업로드되었으며 재생할 수 있습니다. ■ 파일 제거 - 오디오가 녹음되었지만 녹음이 제거되었습니다. ■ 파일이 잘못되었습니다—녹음 파일이 잘못되어 재생할 수 없습니다.

연결(계속)

열 이름	설명
	▪ 파일이 재생됨—오디오 파일이 제거된 것으로 표시되었지만 여전히 복구할 수 있습니다. 참고: 이 열은 정렬할 수 없습니다.
호출된 번호	통화를 수신한 전화의 내선 직접 호출(DID) 또는 발신지 전화번호 확인 서비스(DNS) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
발신 번호	발신자 측의 발신자 ID 또는 자동 번호 식별(ANI)입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
채널	상호 작용이 발생한 채널입니다. 이 열은 조직에서 소셜 미디어 연락처에 지원되는 통합을 사용하는 경우 표시됩니다. 이 필드의 가능한 값은 조직에서 사용하는 소셜 미디어 유형에 따라 달라집니다.
연결 기간	전화 걸기 시간 및 연장 화면 시간(있는 경우)을 포함하여 응답되고 있는 통화와 통화가 종료될 때까지 걸리는 시간입니다(HH:MM:SS). 이 정보는 신호 처리 서비스에서 가져옵니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다. "이벤트 기간"(여러 이벤트 사이의 시간)과 "녹음 기간"(실제 녹음된 파일 내의 기간)이 다를 수 있기 때문에 연락처 테이블에 표시되는 통화 기간이 Media Player에 표시된 기간과 같지 않을 수 있습니다. 다음과 같은 시나리오로 인해 통화 기간이 달라집니다. ▪ 녹음 제어 API를 사용하여 녹음을 일시 중지, 재개 또는 다시 시작하는 경우 녹음 기간이 실제 통화 기간보다 짧습니다. 예를 들어 녹음이 1분 동안 일시 중지되면 녹음 기간이 통화 기간보다

연결(계속)

열 이름	설명
	1분 짧습니다.

연결(계속)

열 이름	설명
	▪ 전화 걸기 시간이 긴 통화를 보관하거나 정리하면 연락처 테이블에는 이벤트 기간이 표시되고 Media Player에는 녹음 기간이 표시됩니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다. 연락처
유형	이 열에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ▪ 통화 - 통화가 녹음된 연결입니다. ▪ 채팅—조직의 채팅 프로그램 내에서 발생한 서면 문의입니다. 이것은 인간 에이전트 또는 챗봇과 함께 할 수 있습니다. ▪ 전자 메일—통화가 녹음되지 않은 전자 메일 연결입니다. 이 연결 유형은 조직에서 품질 관리와 분석을 모두 사용하는 경우에만 나타납니다. ▪ 비통화 - 누군가가 [상호 작용] 페이지에서 [연결 만들기]를 클릭하여 만든 통화 녹음이 없는 연결입니다. ▪ 화면 전용 - 통화 녹음 없는 화면 녹음 연결입니다. ▪ SMS - 조직의 문자 메시지 프로그램 내에서 발생한 서면 연결입니다. ▪ 텍스트—조직에서 작성된 문의를 Webex WFO로 가져오는 방법에 따라 이메일, 채팅 메시지 또는 기타 문자 문의가 포함될 수 있습니다.
일일 워크플로	이 연결과 연결된 일별 워크플로의 이름입니다(QM 워크플로 자동화 참조).
방향	연결 방향(인바운드 또는 아웃바운드)입니다.
상호 작용 워크플로 끝	이 연락처와 연결된 상호 작용 종료 워크플로의 이름입니다(QM 워크플로 자동화 참조).

외부 평가	(채팅 및 SMS 연락처만 해당) 상담원과 대화한 사람의 전자 메일, 전화 번호 또는 기타 식별자입니다.

연결(계속)

열 이름	설명

연결(계속)

열 이름	설명
보낸 사람 주소	(전자 메일 연락처만 해당) 보낸 사람 필드의 전자 메일 주소입니다. 이 열은 Analytics에서만 사용할 수 있습니다.
인사	연결이 HR 연결로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
인터랙션 미리보기	연결, 상담원 및 (텍스트 검색 필터를 사용한 경우) 연락처 텍스트의 미리 보기에 대한 정보가 포함된 창을 여는 링크. 조직에 Cisco 상호 작용 요약이 있는 경우 창에 연결 요약이 포함됩니다.
이유	대화가 녹음된 이유입니다. 이 이유는 녹음 규칙에 설정되어 있습니다 (QM 워크플로 자동화 참조).
녹음 유형	이 장치와 관련된 녹음 유형입니다.
보존 정책	Webex WFO이(가) 이 연결을 유지하는 기간을 제어하는 정책(QM 및 Analytics)에 대한 데이터 보존 정책을 관리합니다.
상태	연결의 평가 양식 상태입니다. 이 열에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ 점수를 매김 - 평가자가 요청했고 점수가 완전히 매겨졌으며 승인(승인이 필요한 경우)된 연결입니다. ■ 점수 없음 - 현재 평가자가 요청하지 않았으며 점수가 매겨지지 않은 연결입니다. ■ 진행 중 - 평가자가 요청했지만 아직 점수가 완전히 매겨지지 않은 연결입니다. ■ 점수를 매길 수 없음 - 평가자가 요청했지만 점수를 매길 수 없는 연결입니다. 이 상태의 평가는 보고 또는 성능 메트릭에 포함되지 않습니다. ■ 승인 필요 - 평가자가 요청했고 점수가 완전히 매겨졌으며 승인 대기 중인 연결입니다. ■ 승인에 점수를 매길 수 없음 - 평가자가 요청했지만 점수를

연결(계속)

열 이름	설명
	매길 수 없으며 승인 대기 중인 연결입니다.

연결(계속)

열 이름	설명
	평가자가 점수를 매길 수 없습니다.
제목	(비통화 연결만 해당) 받는 사람 필드의 전자 메일 주소입니다. 이 열은 Analytics에서만 사용할 수 있습니다.
설문 조사 이름	연결의 통화 후 설문 조사 양식입니다.
설문 조사 점수	연결의 완료된 설문 조사 점수입니다.
텍스트 미리보기	텍스트 검색 필터를 사용한 검색에 대한 검색 결과 미리보기
수신 주소	(비통화 연결만 해당) 받는 사람 필드의 전자 메일 주소입니다. 이 열은 Analytics에서만 사용할 수 있습니다.
교육	연결이 교육 연결로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
비디오 파일 업로드 상태	연락처의 비디오 파일 상태입니다. 이러한 열에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ Null/공백 - 이 연결에 대한 녹음이 없습니다. ■ 업로드 대기 중인 파일—동영상이 녹화되었지만 아직 업로드되지 않았습니다. ■ 파일 업로드 - 비디오가 업로드되었으며 재생할 수 있습니다. ■ 파일 제거 - 비디오가 녹화되었지만 녹화가 제거되었습니다. ■ 파일이 잘못되었습니다—녹음 파일이 잘못되어 재생할 수 없습니다. ■ 파일 재활용 - 비디오 파일이 제거된 것으로 표시되었지만 여전히 복구할 수 있습니다. 참고: 이러한 열은 정렬할 수 없습니다.

스피치 필드

열 이름	설명
% 보류	보류 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.

스피치 필드(계속)

열 이름	설명
% 일시 중지	일시 중지 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.
% 무음	통화의 백분율이 무음 상태(발신자와 상담원 모두 말하고 있지 않음)로 진행된 통화의 비율입니다.
대화(%)	통화자와 상담원이 모두 통화 중인 대화 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.
평균 보류 기간	평균 대기 시간(HH:MM:SS)입니다.
평균 일시 중지 기간	평균 일시 중지 시간(HH:MM:SS)입니다.
평균 무음	평균 무음 이벤트 지속 시간(HH:MM:SS)입니다.
평균 대화	시간 경과에 따른 평균 대화량(HH:MM:SS)입니다.
개최 이벤트	감지된 보류 이벤트 수입니다.
최대 보류 기간	최장 대기 이벤트 기간입니다(HH:MM:SS). 최대 일시
중지 기간	최장 일시 중지 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS).
최대 무음	최장 무음 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS). 최대
대화	최장 대화 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS). 최소
보류 기간	최단 보류 이벤트 기간입니다(HH:MM:SS). 최소 일시
중지 기간	최단 일시 중지 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS).
최소 무음	최단 무음 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS). 최소
대화	최단 대화 이벤트 지속 시간입니다(HH:MM:SS).
이벤트 일시 중지	감지된 일시 중지 이벤트 수입니다.
무음 이벤트	감지된 무음 이벤트 개수입니다.

스피치 필드(계속)

열 이름	설명
대화 이벤트	감지된 대화 이벤트 개수입니다.
총 보류 지속 시간	총 대기 시간(HH:MM:SS)입니다. 총 일시
중지 시간	총 일시 중지 시간(HH:MM:SS)입니다. 총
무음 지속 시간	총 무음 지속 시간(HH:MM:SS)입니다.
총 대화 지속 시간	시간 경과에 따른 총 통화 지속 시간(HH:MM:SS)입니다.

분석

열 이름	설명
예측 평가 점수	점수가 매겨지지 않은 연결의 예상 평가 점수입니다. Webex WFO는 분석 데이터(통화 및 상담원 특성, 음성 히트 및 데스크톱 활동 포함)와 이전 평가 점수를 기반으로 이 예측 점수를 계산합니다.
예측 Net Promoter 점수	연결에 대해 예측된 순 프로모터 점수입니다.
감정	접촉의 전반적인 감정적 톤입니다. 가능한 값은 양수, 중립 및 음수입니다. 이 열은 감정 보기 권한이 있는 경우 사용할 수 있습니다.

사용자 정의 메타데이터

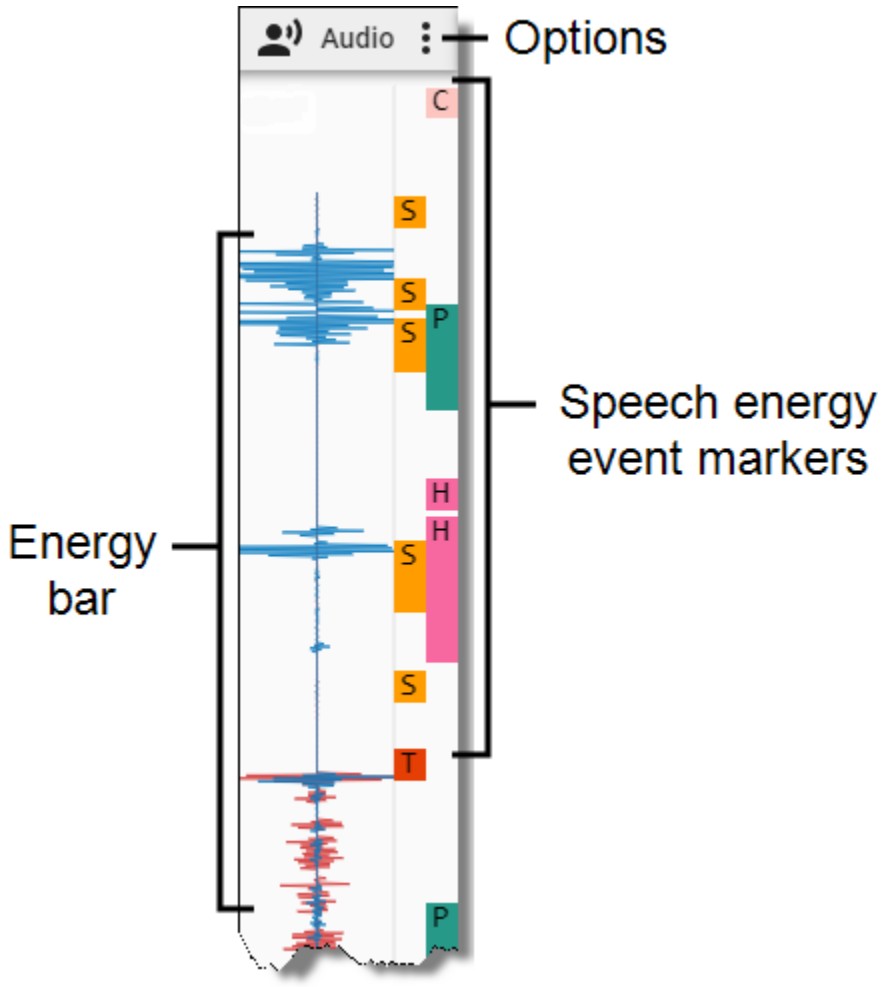
열 이름	설명
가변 텍스트	Webex WFO에서 사용할 수 있는 사용자 정의 메타데이터는 ACD 및 메타데이터 관리자 페이지의 구성에 따라 다릅니다. 이 열은 사용자 정의 메타데이터 보기 권한이 있는 경우 사용할 수 있습니다. 사용자 정의 메타데이터 편집 권한이 있는 경우 사용자 정의 메타데이터 필드의 값을 편집할 수 있습니다. 연락처 와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집을 참조하십시오.

관련 항목

- 루트 호출 및 조정의 작동 방식How root calls and reconciliation work
- QM 워크플로 자동화
- QM 전역 설정 구성
- 연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집
- 한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트

오디오 연결 듣기

Media Player의 [오디오] 패널은 오디오 녹음을 시각화합니다.



사전 요구 사항

- 조직에 QM, CR 및 Webex WFO 액세스 라이센스가 있습니다.
- 연락처 보기 권한이 있습니다.
- 연락처의 연결 유형은 "통화"이고 연락처 내용에 "음성 있음"이 포함됩니다.

페이지 위치

상호 작용 > 오디오 패널에서 연락처를 두 번 클릭합니다>

음성 활동 보기

에너지 막대는 연결 전체에서 오디오 활동(상담원과 고객의 발언)이 발생한 위치를 표시합니다. 타임라인 슬라이더를 에너지에 관심이 있는 위치로 드래그하여 오디오의 해당 부분을 들을 수 있습니다.

> 참고: 상담원의 화면 활동이 통화가 시작되기 전이나 끝난 후에 녹음된 경우(예: 화면 녹화 확장 구성) 그 동안에는 에너지 막대가 비어 있습니다
> 녹음의 일부입니다.

오디오 스트림의 색상은 녹음 유형에 따라 다릅니다.

에너지 막대형	녹음 유형	설명
	스테레오	인바운드 오디오 스트림이 파란색입니다. 아웃바운드 스트림은 빨간색입니다.
	모노	오디오 스트림이 빨간색입니다.

이벤트 보기

음성 에너지 이벤트 마커는 Webex WFO가 중요한 오디오 이벤트(예: 상담원과 고객이 동시에 말한 경우)를 감지하는 위치에 레이블을 지정합니다.

이벤트 마커를 클릭하여 타임라인 슬라이더를 이동하거나 이벤트 마커 위로 마우스를 가져가면

자세한 내용을 볼 수 있습니다. 다음 표에서는 모든 이벤트 마커에 대해 설명합니다.

아이콘	Type(유형)	설명
C	주석	연결을 재생하는 동안 누군가가 평가에 대해 댓글을 달았습니다. 참고: 보정 모드에 있는 평가 양식에 남겨진 주석은 이벤트 마커로 나타나지 않습니다.
H	보류	상담원이 통화를 보류했습니다.
P	일시 중지	상담원이 Webex WFO에게 녹음을 중지하도록 지시하는 작업을 수행하여 녹음이 일시 중지되었습니다(Analytics 에서 추적할 웹 사이트 및 앱 식별하기 참조).
S	침묵	상담원과 고객이 모두 말하고 있지 않았습니다(무음 및 대화 이벤트 정보 참조). 참고 짧은 배경 소음은 오디오 에너지로 나타날 수 있지만 Webex WFO는 여전히 이러한 침묵을 고려합니다.
T	대화	상담원과 고객이 동시에 말하고 있었습니다(무음 및 대화 이벤트 정보 참조).

이벤트 필터링

옵션 아이콘을 클릭하여 나타나는 이벤트 유형을 선택합니다.

관련 항목

-
- 무음 및 대화 이벤트 정보: Webex WFO가 무음 및 대화의 의미를 파악하는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 애널리틱스로 추적할 웹사이트 및 앱 식별—Webex WFO에게 녹음을 일시 중지하고 재개하도록 지시하는 상담원 작업을 지정합니다.
- QM 전역 설정 구성 - Webex WFO이 이벤트를 이벤트로 표시하기 위해 무음 또는 대화가 발생하는 시간을 설정합니다.

침묵 및 대화 이벤트에 대해

녹음된 통화에는 통화의 양측을 나타내는 오디오 스트림 두 개가 포함되어 있습니다. Media Player에서 [오디오] 패널은 인바운드 스트림을 파란색으로, 아웃바운드 스트림은 빨간색으로 표시합니다. 보통의 대화에서는 아웃바운드 통화와 인바운드 통화 사이에서 에너지가 번갈아 가며 교환됩니다.

인바운드 통화와 아웃바운드 통화가 동시에 시작되면 이는 대화 이벤트입니다. 오디오 패널은 대화 이벤트가 발생하는 에너지 막대에 대화 아이콘을 표시합니다. 통화 중에 양쪽 상대방이 모두 말하지 않고 있는 것은 무음 이벤트입니다. 무음 이벤트 중에는 에너지 막대의 선이 편평합니다. [오디오] 패널은 무음 이벤트가 발생하는 에너지 막대에 [무음] 아이콘을 표시합니다.

보통 각 스트림에는 상담원 또는 고객 등 한 사람의 목소리가 포함됩니다. 한 스트림에 여러 가지 목소리가 포함되는 경우도 종종 있습니다. 예를 들어, 전화회의 통화에는 사용자가 상담원의 목소리를 듣는 상담원 스트림이 있고 두 번째 스트림에서는 전화회의 통화에 참석한 다른 참가자 모두의 목소리가 들립니다.

통화에는 음성 이외의 잡음(예: 바람 소리, 키보드 소리, 주변 말소리 또는 개 짖는 소리 등)이 포함될 수 있습니다. Webex WFO는 통화에서 무음 및 대화 이벤트를 검색할 때 음성뿐 아니라 이러한 잡음도 처리합니다. 짧은 배경 소음은 오디오 에너지로 표시될 수 있지만 Webex WFO는 여전히 이러한 침묵을 고려합니다.

Webex WFO는 VAD(음성 활동 감지) 모듈을 사용하여 오디오를 무음 또는 음성으로 분류합니다. VAD는 두 명 이상의 사람이 서로 대화하는 내용이 담긴 전화 통화를 분석하기 위해 설계되었습니다. VAD는 개별 오디오 데이터 블록을 분석하여 각 블록의 평균 사운드 볼륨을 계산합니다. 블록을 프레임이라고 합니다. 프레임 크기는 오디오의 밀리초로 측정합니다. VAD는 파일에 있는 모든 오디오를 처리할 때 동일한 프레임 크기를 사용합니다. VAD는 결정 임계값을 사용하여 각 프레임이 무음과 음성 중 어느 것을 나타내는지를 결정합니다. 프레임의 평균 볼륨이 VAD 결정 임계값 아래로 떨어지면 해당 프레임이 쌍방 무음으로 표시됩니다. VAD는 개별 스트림의 각 프레임을 처리하고, 스트림 1과 스트림 2의 프레임을 비교하고, 각 프레임 쌍에 오디오 형식을 할당합니다. 오디오 형식은 다음과 같습니다.

- MS(쌍방 무음) - 두 프레임이 모두 무음 상태입니다.
- N(일반) - 한 프레임이 음성을 포함하고 다른 프레임이 무음을 포함합니다. 이 형식은 일반적인 대화를 나타냅니다.
- TO(대화)—두 프레임 모두가 음성을 포함합니다.

VAD는 오디오 데이터의 품질에 따라 적응하는 경험적 알고리즘을 사용합니다. 시끄러운 환경에서는 가장 큰 잡음만 음성으로 표시하도록 VAD 결정 임계값이 올라갑니다. 그렇지 않으면 CAR 엔진 또는 다른 형태의 음성이 아닌 배경 잡음으로 인한 것이더라도 전체 전화 대화가

계속적인 음성으로 표시됩니다. 사람이 나지막한 목소리로 이야기하는 조용한 환경에서는 낮은 볼륨에서 음성을 올바르게 식별할 수 있도록 VAD 결정 임계값이 내려갑니다. 이를 통해 전체 통화가 무음 대신 일반 음성으로 표시될 수 있습니다.

VAD의 이러한 적응력 덕분에 음성이나 무음을 감지할 때 정확도가 보다 높아집니다. 그러나 항상 100% 정확한 것은 아닙니다. VAD는 평균 사운드 볼륨을 사용하여 음성과 무음의 차이를 구분하기 때문에 오디오 프레임에서 일반 음성 또는 쌍방 무음을 잘못 식별하는 경우가 항상 있습니다. 배경 소음 수준이 변경되면 VAD가 적응하는 데 몇 초가 걸립니다. 이 시간 동안 아무도 말하고 있지 않으면 오디오를 일반 음성으로 표시하거나 누군가 말하고 있으면 쌍방 무음으로 표시할 수 있습니다. 예를 들어, 두 사람 다 침묵을 지키고 있을 때에도 키보드를 두드리는 소리나 기침 소리 등이 나면 아무도 말하고 있지 않더라도 VAD가 프레임을 대화 중인 것으로 인식할 수 있습니다. 기본적으로 VAD는 사람의 음성과 CAR 엔진 소리의 차이를 인식하지 못합니다.

또한 VAD에서 대화 또는 무음 이벤트를 식별하지 못할 수도 있습니다. 예를 들어, 한 통화에서 동시에 두 사람이 서로에게 이야기하고 있는 것이 분명한 경우에라도 대화 이벤트를 놓칠 수 있습니다. 대화 이벤트 중에 둘 중 한 명이 1/4초 이상 생각하거나 호흡하느라 잠시 말을 멈추면 VAD는 이 프레임을 무음 인스턴스로 표시합니다. 화자의 관점에서 볼 때, 그들은 끊임없이 이야기하고있었습니다. VAD가 대화 이벤트를 나타낼 것으로 예상할 수 있습니다. 그러나 VAD의 입장에서는 대화 중에 무음 기간이 있었으므로 이는 대화 이벤트로 간주될 수 없습니다.

애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 전역 설정 페이지에서 이벤트로 간주되는 최소 무음 또는 대화 시간을 설정할 수 있습니다. 각 이벤트에 대해 Webex WFO는 유형(무음 또는 대화), 이벤트 기간(밀리초) 및 이벤트 시작을 오디오 시작 지점의 오프셋으로 저장합니다.

연락처의 화면 캡처 보기

화면 캡처 패널에서는 연결 전반에 걸친 상담원의 작업에 대한 포괄적인 보기를 제공합니다. 에이전트가 열었던 프로그램, 에이전트가 클릭한 단추 및 에이전트가 입력한 텍스트를 재생할 수 있습니다.

연결 유형: 통화, 화면 전용 연결

내용: 화면 있음

필요한 라이선스: QM, Webex WFO 필요한 액세스

권한: 연락처 보기

[화면 캡처] 패널에는 단일 및 다중 모니터 설정의 녹화가 표시될 수 있습니다. 여러 모니터 설정을 녹화하는 경우 패널에는 한 번에 하나의 모니터가 표시됩니다. 다른 모니터를 표시하려면 패널 위에 마우스를 대고 원하는 모니터를 클릭합니다.

Media Player 또는 별도의 브라우저 창에 [화면 캡처] 패널을 표시할 수 있습니다.

- 별도의 브라우저 창에서 패널을 열려면 도킹 해제 아이콘을 클릭합니다.

- 패널을 Media Player로 되돌리려면 Dock 아이콘을 클릭하거나 브라우저 창을 닫습니다.

참고: 팝업 차단기를 사용하는 경우 패널을 도킹 해제할 수 없습니다. 패널을 도킹 해제하려면 팝업 차단기를 비활성화합니다.

화면 녹화 재생을 위한 화면 크기는 1920 × 1088입니다. 화면 녹화를 위한 전체 화면 크기가 1920× 1088보다 크면 [화면 캡처] 패널에 축소되어 나타납니다. 패널을 빼고 브라우저 창의 크기를 조정하면 화면 녹화의 크기도 그에 따라 조정됩니다. 다중 모니터 녹화의 크기는 단일 모니터 녹화의 두 배 이상입니다.

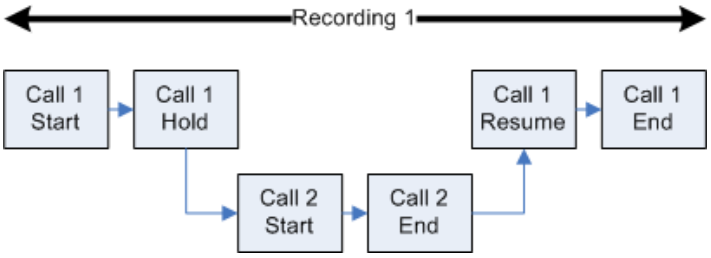
접촉 시나리오의 예

다음 항목에서는 상담사가 두 건의 통화를 동시에 처리하는 방식, 즉 익명 호전환과 전화회의 통화에 대해 설명합니다.

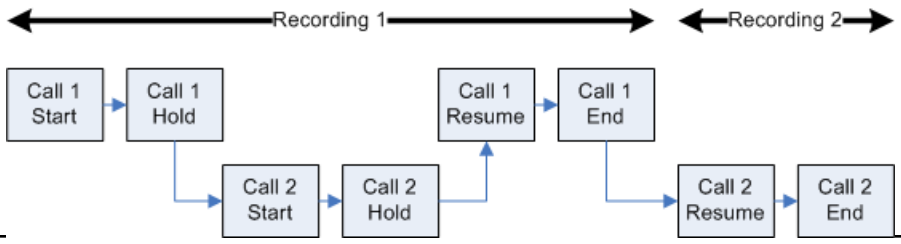
브래킷 및 인터리브 통화 녹음

상담원 또는 지식 근로자가 한 통화를 대기한 다음 두 통화 간을 전환하여 동시에 두 통화를 처리할 때 통화가 브래킷되어 있는지 또는 인터리브되어 있는지에 따라 하나 또는 두 개의 녹음이 생성될 수 있습니다.

다음 그림의 경우, 녹음 1은 통화 1에 대해 생성된 것입니다. 여기에는 통화 2로부터 가져온 전체 오디오도 들어 있습니다. 통화 2는 통화 1 내에 브래킷되어 있습니다.



다음 그림의 경우, 녹음 1은 통화 1에 대해 생성된 것입니다. 여기에는 양쪽 통화가 모두 활성 상태인 시간 동안 통화 2에서 가져온 오디오의 일부분도 들어 있습니다. 녹음 2는 통화 1이 끝난 후에 통화 2에 대해 생성됩니다. 녹음 2에는 통화 1이 끝난 후 시작되는 통화 2의 오디오 부분만 포함됩니다. 통화 1은 통화 2와 인터리브되어 있습니다. 통화 2에 대해 보고된 기간은 통화 2가 시작될 때부터 통화 2가 끝날 때까지입니다. 그러나 녹음 2의 실제 기간은 통화 1이 끝났을 때부터 통화 2가 끝날 때까지입니다.



미디어 플레이어 창의 연결된 연락처 Tab을 사용하면 통화가 컨택 센터에 들어온 시간부터 종료되는 시간까지의 통화 세그먼트를 재생할 수 있습니다. [관련 연결]을 클릭하면 한 가지 통화와 관련된 통화 세그먼트를 모두 볼 수 있습니다. 관련 연결에 대한 자세한 내용은 [통화의 모든 세그먼트 재생]을 참조하십시오.

익명 호전환

익명 호전환은 다음과 같은 경우에 발생합니다.

- 통화가 제삼자에게 라우팅되는 경우
- 원래 통화는 종료되며 호전환된 통화의 응답 여부를 판별하기 위한 확인이 수행되지 않습니다
- 타사 전화 번호가 통화 중입니다.

> 예: 상담원이 통화를 전환하면 첫 상담원의 녹음이 중지됩니다. 이 녹음은 두 번째 상담원이 전환된 통화에 응답하면 계속됩니다. 두 번째 상담원인 경우 가 통화에 응답하지 않으면 첫 번째 상담원이 통화를 전환한 시점에서 녹음이 종료됩니다.

전화 회의

전화 회의는 미디어 레코더에서 단독 통화와 다르게 처리됩니다. 이 항목에서는 전화 회의에 대해 설명합니다.

감독 회의

중계 전화회의 통화는 상담원이 통화에 제삼자를 추가할 때 발생합니다. 상담원은 제삼자에게 먼저 말하지 않고 통화에 제삼자를 추가하거나, 실제로 전화회의를 마치기 전에 제삼자와 통화하는 것 중에서 선택할 수 있습니다.

> 예: 발신자는 첫 번째 상담원이 두 번째 상담원에게 전화회의를 시작하면 보류됩니다. 발신자가 보류 중인 동안 두 상담원의 대화는 녹음됩니다. 발신자가 가 전화회의에 추가되면 통화가 계속 녹음됩니다. 첫 번째 상담원이 전화를 끊을 때 녹음이 중단되고 두 번째 상담원과 발신자 사이의 전화는 계속 녹음됩니다.

두 번째 회선에서 전화 보류

두 번째 회선에서 통화한 경우 보류는 상담원이 두 번째 회선에서 제삼자와 대화하면서 발신자를 대기 상태로 둘 때 발생합니다.

> 예: QM8 사용자가 발신자를 보류로 설정합니다. 편평한 선은 연결 ID 1344에 대한 에너지 막대의 보류를 나타냅니다. QM8 사용자는 보류 상태에 있는 동안 두 번째 회선을 들어 다음 위치에서 QM1 사용자에게 전화를 겁니다. 2471827118. 두 번째 회선의 통화는 별개의 통화이므로 연결 ID 1344의 관련 연결에는

연결 기록 및 평가 | 연결 녹음

나타나지 않습니다.

녹음에서 앞뒤로 건너뛰기

[타임라인] 패널을 사용하면 오디오 또는 화면 녹화의 재생을 제어할 수 있습니다.

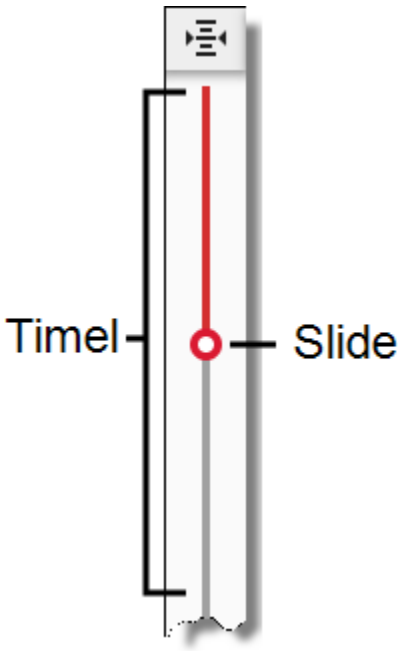
연결 유형: 통화, 화면 전용

연락처 내용: 음성 있음, 화면 있음

필요한 라이센스: CR, QM, Webex WFO 액세스

권한: 연락처 보기

타임라인의 슬라이더를 드래그하여 기록의 특정 지점으로 앞이나 뒤로 이동합니다.



녹음이 재생될 때 에너지 막대의 빨간색 진행선이 슬라이더와 일치합니다. 이렇게 하면 녹음이 사용 가능한 다음 패널의 데이터와 어떻게 일치하는지 확인할 수 있습니다.

- 오디오
- 감정
- 문구 히트
- 데스크톱

연락처에 대한 상담원 작업 보기

데스크톱 패널에는 상담원이 전화기 및 컴퓨터에서 수행한 작업이 요약되어 있습니다. 따라서 연결 처리에 영향을 준 결정을 식별하고 분석할 수 있습니다.

참고 데스크톱 데이터가 처리되는 방식 때문에 이 패널은 조직이 Cisco Webex Contact Center와 통합되는 경우 정보를 표시하지 않습니다.

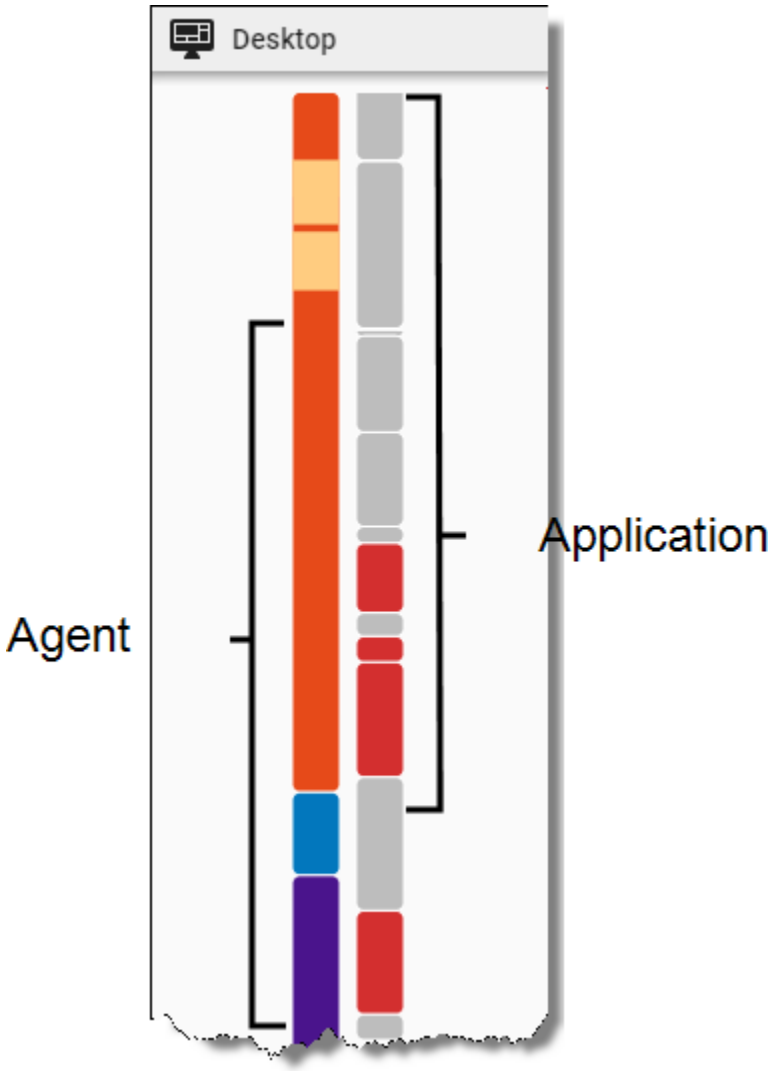
연결 유형: 통화, 화면 전용 연결 내용:

음성 있음, 화면 있음 필요한

라이센스: Webex WFO 액세스

필요한 권한: 연락처 보기, 데스크톱 분석 보기

패널에는 상담원 연락처 표시줄과 애플리케이션 사용 표시줄이 포함되어 있습니다.



상담원 연결 표시줄

상담원 연락처 표시줄은 각 상담원 연결 기간을 기준으로 연결을 색상으로 구분된 세그먼트로 나눕니다. 노란색 띠는 각 상태 중에 발생한 데스크톱 이벤트의 지속 시간을 나타냅니다.

이벤트 또는 상태를 클릭하여 타임라인 슬라이더를 이동하거나, 이벤트 또는 상태 위로 마우스를 가져가면 추가 세부 정보가 포함된 툴팁을 볼 수 있습니다.

다음 표에서는 상담원 연결 표시줄에 있는 세그먼트의 색상을 설명합니다.

컬러	상태 유형	설명
	활성화	상담원이 고객과 통화 중이었습니다.
	보류 중	상담원이 보류 중인 고객을 PUT 있습니다.
	통화 후 작업	상담원은 고객과의 연결이 끊어졌지만 연결과 관련된 작업을 완료했습니다.
	이벤트	상담원이 데스크톱 이벤트를 트리거했습니다. 데스크톱 이벤트는 상담원이 애플리케이션 또는 웹 사이트에서 미리 정의된 작업을 수행할 때 Webex WFO가 녹음에 개입하는 순간입니다. 예를 들어 관리자는 상담원이 특정 필드를 클릭할 때 녹음을 일시 중지하도록 Webex WFO를 구성할 수 있습니다(데스크톱 항목 이벤트 구성 참조).

애플리케이션 사용 현황 표시줄

애플리케이션 사용 표시줄은 상담원이 전체적으로 액세스한 애플리케이션 및 웹 사이트별로 연결을 세그먼트로 나눕니다.

참고: 애플리케이션 사용 표시줄에는 연결하는 동안 활성 상태였으며 포커스가 있는 애플리케이션과 웹 사이트만 표시됩니다.

애플리케이션 세그먼트를 클릭하여 타임라인 슬라이더를 이동하거나 애플리케이션 위로 마우스를 가져가면 자세한 정보가 포함된 툴팁을 볼 수 있습니다. Media Player 도구 모음에서 [확대] 아이콘을 클릭하면 각 애플리케이션이나 웹 사이트의 이름도 패널에 표시됩니다.

응용 프로그램은 승인 상태에 따라 색상으로 구분됩니다(새 데스크톱 항목 추가 참조).

컬러	상태	설명
	승인됨, 무시 또는 새	상담원이 허용된 애플리케이션, 아직 승인 상태가 아니거나 무시되는 애플리케이션을 사용했습니다.
	승인되지 않음	상담원이 허용되지 않은 응용 프로그램을 사용했습니다.

관련 항목

- 상담원의 초점 및 활동 모니터링—상담원이 통화 중이 아닐 때를 포함하여 특정 날짜에 사용한 앱과 웹사이트를 봅니다

연락처와 관련된 데이터 보기

Media Player의 세부 정보 패널에서는 연결과 관련된 여러 범주의 데이터를 탐색할 수 있습니다. 사용할 수 있는 섹션은 사용자의 역할, 연락처 유형 및 내용, Webex WFO에서 활성화된 기능에 따라 다릅니다.

사전 요구 사항

- 조직에 QM 또는 CR 라이센스가 있는 경우
- 연락처 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

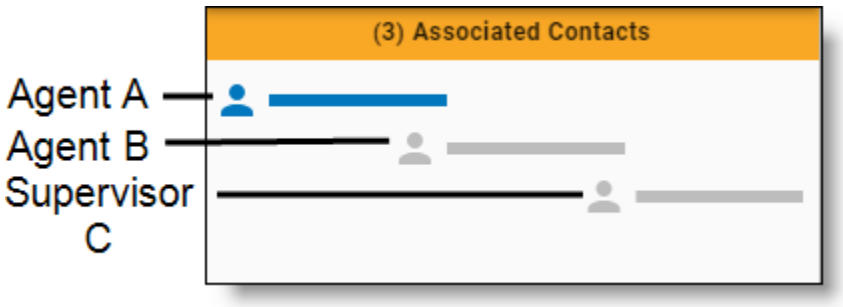
상호 작용 > 연락처 > 세부 정보 패널을 두 번 클릭합니다.

관련 연락처

여러 상담원이 동일한 고객 통화를 처리하는 경우(예: 한 상담원이 통화를 다른 상담원에게 호전환하는 경우) Webex WFO은 관련된 각 상담원에 대해 별도의 연락처를 만들고 이러한 연락처에 동일한 연결 연결 ID를 제공합니다. [관련 연결] 섹션에는 이러한 연결이 표시되어 통화가 연결 센터에 들어올 때부터 종료될 때까지의 모든 세그먼트를 볼 수 있습니다.

본보기

고객이 상담원 A에게 전화를 겁니다. 상담원 A는 고객을 상담원 B로 호전환하고, 상담원 B는 고객을 감독자 C에게 호전환합니다. Webex WFO은 세 개의 개별 연락처를 만들고 동일한 연결 ID를 제공합니다.



추가 예제는 연락처 화면 캡처 보기를 참조하십시오.

Webex WFO 연결된 연결을 시간순으로 정렬하고 현재 로드된 연결을 파란색으로 강조 표시합니다. 연결된 연락처를 로드하려면 다음 중 하나를 수행합니다.

- 로드할 관련 연락처를 클릭합니다.
- Media Player에서 이전 또는 다음 단추를 클릭합니다(참조).

연결된 연락처 위에 마우스를 대면 추가 세부 정보가 포함된 툴팁을 볼 수도 있습니다.

참고: 연결된 접점이 올바르게 정렬되지 않을 수 있습니다. 예를 들어, 스마트 데스크톱이 있는 각 PC의 시스템 시계 시간은 데스크톱이 동일한 시간 서버와 동기화되지 않는 경우 달라질 수 있습니다. 시스템
시계 시간은 동일한 시간 서버에 대한 동기화 간에 각 PC에 따라 달라질 수도 있습니다.

메모
일부 관련 연결은 재생하지 못할 수 있습니다. 그 이유는 다양할 수 있습니다.

- 삭제되었습니다.
- 워크플로 기준을 충족하지 못했습니다.
- 그들은 최소 길이 미만이었습니다.

이런 유형의 연결에서는 연결과 관련된 에너지 막대가 비어 있으며 녹음을 이용할 수 없습니다. 통화의 그와 같은 세그먼트는 들을 수 없지만, 볼 수는 있으므로 해당 통화가 연결 센터에서 어떻게 이동했는지 따라가볼 수 있습니다. [다음] 및 [이전] 단추를 사용하여 연결 목록을 따라 이동할 때, Media Player는 들을 수 없는 연결을 자동으로 건너뜁니다.

참고: 사용자 본인의 범위 내에 있는 관련된 연결만 재생할 수 있습니다. 본인의 범위를 벗어나는 통화에 대해서는 오류 메시지가 나타납니다.

연락처 정보

[연결 정보] 섹션에는 연결 데이터가 표시됩니다. 표시되는 데이터는 연결 유형에 따라 다릅니다. 예를 들어, 통화 정보는 전자 메일 정보와 다릅니다.

다음 표에서는 세부 정보 패널의 연결 정보 섹션에 나타날 수 있는 모든 가능한 연결 데이터에 대해 설명합니다. 각 테이블에서는 연락처 데이터의 순서가 알파벳순으로 정렬됩니다.

전화 걸기

연락처 데이터	설명
오디오 파일 업로드 상태 같습니다	연락처의 오디오 파일 상태입니다. 이 필드에 사용할 수 있는 값은 다음과 다음과 같습니다. ■ Null/공백 - 이 연결에 대한 녹음이 없습니다. ■ 파일 업로드 보류 중—오디오가 녹음되었지만 아직 업로드되지 않았습니다. ■ 파일이 업로드되었습니다. 오디오가 업로드되었으며 재생할 수 있습니다. ■ 파일 제거 - 오디오가 녹음되었지만 녹음이 제거되었습니다. ■ 파일이 잘못되었습니다—녹음 파일이 잘못되어 재생할 수 없습니다. ■ 파일이 재생됨—오디오 파일이 제거된 것으로 표시되었지만 여전히 복구할 수 있습니다.
호출된 번호	DID(Direct Inward Dialing) 또는 전화 건 번호 식별 통화를 수신한 전화의 서비스(DNIS) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
발신 번호	의 발신자 ID 또는 자동 번호 식별(ANI) 발신자. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.

채널	상호 작용이 발생한 채널입니다. 이 필드는 사용자의

연락처	설명
	조직은 소셜 미디어 연락처에 지원되는 통합을 사용합니다. 이 필드의 가능한 값은 조직에서 사용하는 소셜 미디어 유형에 따라 달라집니다.
접촉 방향	연결 방향(인바운드 또는 아웃바운드)입니다.
연결 기간	응답되는 통화와 통화 사이의 시간 길이입니다 전화 걸기 시간 및 연장된 화면 시간(있는 경우)을 포함하여 HH:MM:SS 형식으로 삭제됩니다. 통화 기간은 신호처리 서비스에서 받습니다. [연결] 테이블과 Media Player에 표시되는 통화 기간이 "이벤트 기간"(여러 이벤트 사이의 시간) 및 "녹음 기간"(실제 녹음된 파일 내의 기간)의 차이로 인해 동일하지 않을 수 있습니다. 다음과 같은 시나리오에서는 통화 기간이 달라집니다. ▪ 녹음 컨트롤 API을 사용하여 녹음을 일시 중지, 재개 또는 다시 시작하면 녹음 기간이 실제 통화 기간보다 짧아집니다. 예를 들어, 녹음이 통화가 시작된 지 1분 후에 다시 시작되는 경우, 통화 기간은 녹음 기간보다 1분 더 깁니다. ▪ 전화 걸기 시간이 긴 통화를 보관하거나 정리하면 연락처 테이블에는 통화 기간 필드에 이벤트 기간이 표시되고, Media Player에서는 통화 기간 필드에 녹음 기간이 표시됩니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
연락처 유형	연결 유형입니다. 이 필드에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ▪ 통화 - 통화가 녹음된 연결입니다. ▪ 채팅—조직 내에서 발생한 서면 연결입니다.

연락처 데이터	설명
	채팅 프로그램. 이것은 인간 에이전트 또는 챗봇과 함께 할 수 있습니다. ▪ 전자 메일—통화가 녹음되지 않은 전자 메일 연결입니다. 이 연결 유형은 조직에서 품질 관리와 분석을 모두 사용하는 경우에만 나타납니다. ▪ 비통화 - 누군가가 [상호 작용] 페이지에서 [연결 만들기]를 클릭하여 만든 통화 녹음이 없는 연결입니다. ▪ 화면 전용 - 통화 녹음 없는 화면 녹음 연결입니다. ▪ SMS - 조직의 문자 메시지 프로그램 내에서 발생한 서면 연결입니다. ▪ 텍스트—조직에서 작성된 문의를 Webex WFO로 가져오는 방법에 따라 이메일, 채팅 메시지 또는 기타 문자 문의가 포함될 수 있습니다.
일일 워크플로	이 연결과 연결된 일별 워크플로의 이름입니다(QM 워크플로우 자동화).
상호 작용 워크플로 끝	이 연락처와 연결된 상호 작용 종료 워크플로의 이름입니다.
외부 당사자	(채팅 및 SMS 연락처만 해당) 전화 번호, 전자 메일 주소 또는 기타 상담원과 대화한 사람의 식별자입니다.
보낸 사람 주소	(전자 메일 연락처만 해당) 보낸 사람 필드의 전자 메일 주소입니다. 이 이 옵션은 분석이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
인사	연결이 HR 연결로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
이유	대화가 녹음된 이유입니다. 이 이유는 녹음 규칙에 설정되어 있습니다(연락처 와 관련된 데이터 보기 참조).
녹음 유형	이 장치와 관련된 녹음 유형입니다.
상태	연결의 현재 평가 상태입니다. 이 필드에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다.

연락처	설명
	■ 점수를 매김 - 평가자가 요청했고 점수가 완전히 매겨졌으며 승인(승인이 필요한 경우)된 연결입니다. ■ 점수 없음 - 평가자가 요청하지 않았으며 점수가 매겨지지 않은 연결입니다. ■ 진행 중 - 평가자가 요청했지만 아직 점수가 완전히 매겨지지 않은 연결입니다. ■ 점수를 매길 수 없음 - 평가자가 요청했지만 점수를 매길 수 없는 연결입니다. 이 상태의 평가는 보고 또는 성능 메트릭에 포함되지 않습니다. ■ 승인 필요 - 평가자가 요청했고 점수가 완전히 매겨졌으며 승인 대기 중인 연결입니다. ■ 승인 필요—평가자가 요청했지만 점수를 매길 수 없으며 평가자의 점수 불능에 대한 승인을 기다리는 연결입니다.
제목	[수신] 필드의 전자 메일 주소에 기초하여 비통화 연결과 관련된 전자 메일을 필터링합니다. 이 옵션은 분석이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
설문 조사 이름	설문 조사의 이름입니다.
설문 조사 점수	완료된 설문 조사의 점수입니다.
수신 주소	전자 메일을 기초로 비통화 연결과 관련된 전자 메일을 필터링합니다 받는 사람 필드의 주소입니다. 이 옵션은 분석이 활성화된
	경우에만 사용할 수 있습니다.
교육	연결이 교육 연결로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
비디오 파일 업로드 상태 같습니다	비디오 또는 오디오 파일의 상태입니다. 이 필드에 사용할 수 있는 값은 다음과 아르 : ■ Null/공백 - 이 연결에 대한 녹음이 없습니다. ■ 파일 업로드 보류 중—동영상이 녹화되었지만 아직 녹화되지 않았습니다.

연락처 데이터	설명
	업로드되었습니다. ■ 파일 업로드 - 비디오가 업로드되었으며 재생할 수 있습니다. ■ 파일 제거 - 비디오가 녹화되었지만 녹화가 제거되었습니다. ■ 파일이 잘못되었습니다—녹음 파일이 잘못되어 재생할 수 없습니다. ■ 파일 재활용 - 비디오 파일이 제거된 것으로 표시되었지만 여전히 복구할 수 있습니다.

조직

연락처 데이터	설명
상담원 ACD ID	ACD 안에 있는 상담원의 ID입니다.
이름	상담사의 이름입니다. 참고: 이름, 성, 그룹 및 팀 필드가 비어 있으면 해당 녹음은 루트 통화입니다. 루트 호출은 조정되지 않은 호출입니다 QM 보관 연락처로 표시되는 연락처입니다. 재조정되면 통화에 사용자가 할당됩니다(루트 통화 및 조정 작동 방식 참조).
그룹	그룹의 이름입니다.
성	상담사의 성입니다.
팀	연결이 녹음될 당시 상담원이 속해 있던 팀의 이름입니다.

평가

연락처	설명
승인자	평가를 승인한 사람의 이름입니다. 다음 중 하나에 해당하는 경우 이 정보를 볼 수 있습니다. ■ 사용자는 평가자입니다. ■ 평가자 세부 정보 보기 권한이 있습니다. ■ 모든 평가 편집 권한이 있습니다.
보정	연결이 보정으로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.
평가된 날짜	연결이 평가된 날짜입니다. 이 값은 다음과 같은 경우에 나타납니다. 평가자이거나 평가자 세부 정보 보기 권한이 활성화된 경우입니다. 이 사용 권한을 사용하도록 설정하지 않으면 값 #####가 표시됩니다. 참고: 평가된 날짜 값을 계산하는 데 사용되는 날짜와 시간은 UTC(협정 세계시)를 사용하여 계산됩니다 Time(시간)에서 표준 시간대와 연관된 오프셋 값을 더하거나 뺀 값입니다. 예를 들어 09/22/2019 2:00 AM UTC는 09/21/2019 9:00 PM 중부 일광 절약 시간(CDT)으로 변환됩니다. 평가된 날짜 필터는 통화가 평가되는 UTC 시간을 사용합니다. 즉, 표준 시간대에 따라 2019년 9월 21일 CDT 표준 시간대에서 저녁 늦게 녹음된 통화는 2019년 9월 22일에 녹음된 통화로 필터링됩니다. 평가된 날짜 필터를 사용하여 2019년 9월 21일에 발생한 녹음을 검색하는 경우 표준 시간대에 따라 전날이나 다음날의 녹음을 검색해야 할 수도 있습니다.
응답한 날짜	상담원이 평가에 응답한 날짜입니다.
평가 양식	점수를 매기는 데 사용되는 평가 또는 보정 양식의 이름입니다. 고객 대화.
평가 응답	연락처의 응답 상태를 나타냅니다. ■ 보류 중—점수가 매겨진 평가에 대한 상담원의 응답이 필요하지만 아직 응답하지 않았습니다.

연락처 데이터	설명
	■ 승인됨—상담원이 점수가 매겨진 응답을 승인했습니다. ■ 이의 제기—상담원이 점수가 매겨진 평가에 이의를 제기했습니다.
평가자 이름	평가자 또는 보정자의 이름입니다. 당신은 이것을 볼 수 있습니다 다음 중 하나에 해당하는 경우 정보: ■ 평가자 또는 보정자입니다. ■ 평가자 세부 정보 보기 권한이 있습니다. ■ 모든 평가 편집 권한이 있습니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다. 참고: 보정 점수는 이 필드에 나타나지 않습니다. 보정 점수의 경우 Evaluation Calibration (평가 보정)을사용합니다.

음성, 음성 필드(연락처 테이블)

연락처 데이터	설명
% 보류	보류 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.
% 일시 중지	일시 중지 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.
% 무음	통화의 백분율이 무음 상태(발신자와 상담원 모두 말하고 있지 않음)로 진행된 시간입니다.
대화(%)	대화 상태로 진행된 통화의 백분율(이 기간 동안)입니다 발신자와 상담원이 모두 대화 중입니다.
개최 이벤트	감지된 보류 이벤트 수입니다.
이벤트 일시 중지	감지된 일시 중지 이벤트 수입니다.
무음 이벤트	감지된 무음 이벤트 개수입니다. 대화
이벤트	감지된 대화 이벤트 개수입니다.

연락처 데이터	설명
총 보류 지속 시간	총 대기 시간입니다. 형식 = HH:MM:SS. 총 일시 중지
시간	총 일시 중지 시간입니다. 형식 = HH:MM:SS. 총 무음
지속 시간	총 무음 지속 시간입니다. 형식 = HH:MM:SS. 총 대화
지속 시간	총 대화 시간입니다. 형식 = HH:MM:SS.

분석

연락처 데이터	설명
예측 평가 점수 점수가 매겨지지 않은 연결의 예측 평가 점수입니다. Webex WFO는 분석 데이터와 이전 평가 점수를 기반으로 이 예측 점수를 산출합니다. Webex WFO에서는 통화 및 상담원 특성, 음성 히트, 데스크톱 활동 등의 애널리틱스 데이터를 사용합니다.	
예측 Net Promoter 점수	연결에 대한 예측 Net Promoter Score입니다.
감정	연결에 대한 감정 점수입니다. 가능한 값은 양수, 중립 및 음수입니다.

메타데이터, 사용자 정의 메타데이터(연락처 테이블)

연락처 데이터	설명
가변 텍스트	Webex WFO에서 사용할 수 있는 사용자 지정 메타데이터는 ACD 및 메타데이터 관리자 페이지를 구성합니다. 사용자 정의 메타데이터 필드의 값을 편집할 수 있습니다. 연락처 와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집을 참조하십시오.

통화 후 설문 조사

통화 후 설문 조사 섹션에는 연결이 종료된 후 고객이 작성한 설문 조사 결과가 표시됩니다. 통화 후 설문 조사 데이터는 시스템이 설문 조사를 제공하도록 구성되어 있고 고객이 응답을 제출한 경우에만 나타납니다.

관련 항목

-
-

연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집

연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터가 있는 경우 암호화되지 않은 경우 해당 메타데이터를 편집할 수 있습니다. 이 경우 사용자 정의 메타데이터 필드는 비활성화됩니다.

최대 문자 길이는 유형에 따라 다릅니다.

메타데이터 유형	최대 문자 길이
데이터	2056자
날짜	표준 날짜 형식을 기반으로 합니다.
하이퍼링크	2056자
번호	—

연락처와 연결된 사용자 정의 메타데이터 편집

1. 메타데이터를 편집할 연락처를 클릭합니다. Media Player가 열립니다.
2. 세부 정보 패널의 연결 정보 섹션에서 메타데이터 **범주를** 클릭합니다. 메타데이터 범주가 열립니다.
3. 메타데이터 필드에 원하는 값을 입력합니다.
4. 메타데이터 **저장을 클릭합니다**.

관련 항목

- 한 번에 여러 연락처 삭제 또는 업데이트: 한 번에 여러 연락처에 대한 사용자 정의 메타데이터를 편집합니다.

전자 메일 연락처 읽기

전자 메일 패널에서 상담원이 고객으로부터 받은 전자 메일을 검토할 수 있습니다.

연락처 유형: 이메일

연락처 내용: N/A

필요한 라이선스: QM, CR, Webex WFO 액세스. 감정 분석에는 텍스트 분석이 필요합니다. 필요한

권한: 연락처 보기

이 패널에 표시되는 연락처의 전자 메일 유형은 연락처입니다. Text Analytics 작업의 문구 히트는 노란색으로 강조 표시됩니다.

텍스트 연락처 읽기

텍스트 패널에서는 상담원이 처리한 텍스트 기반 연결을 검토할 수 있습니다.

연결 유형: 텍스트

연락처 내용: N/A

필요한 라이선스: CR, QM, Webex WFO 액세스. 감정 분석에는 텍스트 분석이 필요합니다. 필요한

권한: 연락처 보기

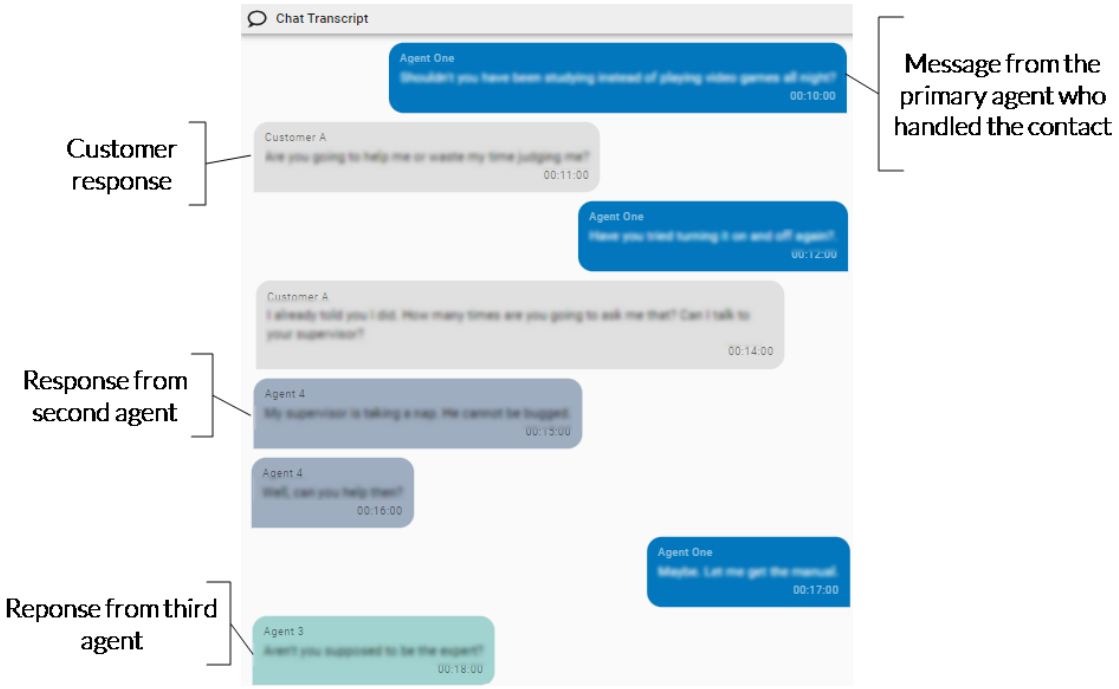
이 패널에 표시되는 연락처의 연락처 유형은 텍스트입니다. Text Analytics 작업의 문구 히트는 노란색으로 강조 표시됩니다.

채팅 연결 읽기

채팅 기록 패널에는 채팅 대화가 포함되어 있습니다. 연결을 처리한 상담원의 응답이 오른쪽에 표시되고 고객과 대화에 관련된 다른 상담원의 응답이 왼쪽에 표시됩니다. 대화에 있는 각 상대방의 메시지는 최대 4명의 다른 참가자에게 다른 색으로 표시됩니다. 대화에 5명 이상의 참가자가 있는 경우 색상이 반복됩니다.

참가자로 "시스템 사용자"가 표시될 수 있습니다. 이러한 메시지는 조직에서 사용하는 채팅 프로그램에 의해 자동으로 생성되며 일반적으로 "Jane Doe 상담원이 채팅에 참여했습니다.", "AM 10:36에 채팅 세션이 종료되었습니다."와 같은 내용입니다.

메시지를 클릭하면 텍스트 맵 패널에서 해당 아이콘이 강조 표시됩니다.



사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 채팅 기록 패널은 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 조직에서 지원되는 통합을 통해 채팅 연락처를 Webex WFO로 가져옵니다.
- 연락처 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

상호 작용 > 채팅 대화 내용 패널에서 연락처를 두 번 클릭합니다>

절차

채팅 대화에서 단어 검색

1. 패널의 오른쪽 위 모서리에 있는 옵션 아이콘을 클릭합니다.
2. 찾기 **를 선택합니다**.
3. 찾기 **필드에** 검색 결과를 입력합니다. 검색과 일치하는 텍스트가 강조 표시됩니다.

채팅 대화 인쇄

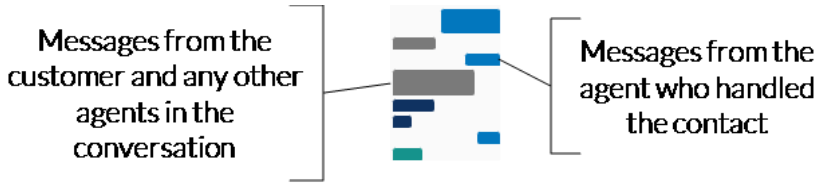
1. 패널의 오른쪽 위 모서리에 있는 옵션 아이콘을 클릭합니다.
2. 인쇄 **를 선택합니다**. 브라우저의 인쇄 창이 열립니다. 여기에서 대화를 PDF로 저장할 수도 있습니다.

관련 항목

- 채팅 연결 개요 보기

채팅 연결 개요 보기

텍스트 맵 패널에는 채팅 연락처의 메시지를 나타내는 색상이 지정된 사각형이 포함되어 있습니다. 이 패널은 스크롤할 필요 없이 대화를 개괄적으로 보여줍니다. 연결을 처리한 상담원의 응답이 오른쪽에 표시되고 고객과 대화에 관련된 다른 상담원의 응답이 왼쪽에 표시됩니다. 대화에 있는 각 상대방의 메시지는 최대 4명의 다른 참가자에게 다른 색으로 표시됩니다. 대화에 5명 이상의 참가자가 있는 경우 색상이 반복됩니다.



사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 텍스트 맵 패널은 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 조직에서 일반 텍스트 가져오기 Webex WFO가 아닌 API에 채팅 연락처를 가져옵니다.
- 연락처 보기 권한이 있습니다.

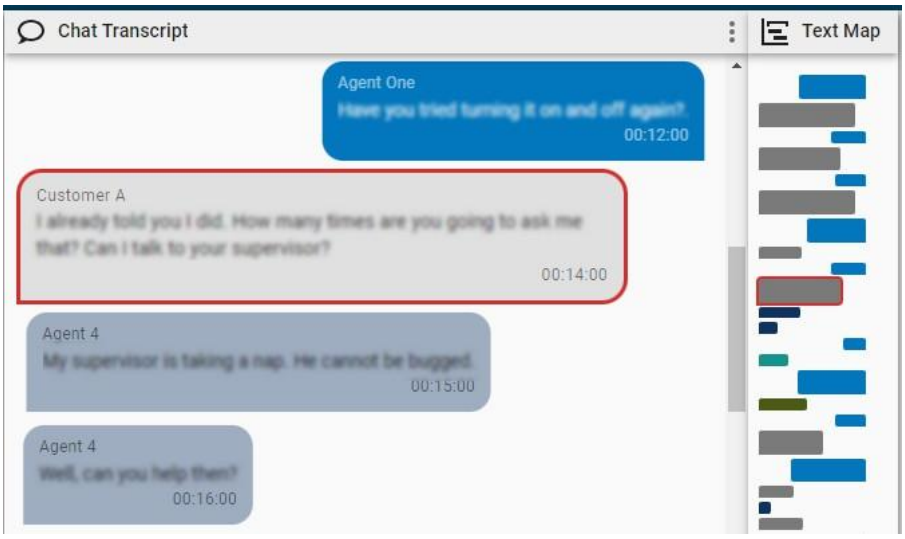
페이지 위치

상호 작용 > 텍스트 맵 패널> 연락처를 두 번 클릭합니다.

절차

대화의 특정 지점으로 건너뛰기

- 사각형을 클릭해 대화의 해당 메시지로 이동합니다. 메시지는 채팅 기록 패널에 빨간색 윤곽선으로 표시됩니다.



관련 항목

-

- 채팅 연결 읽기

연락처에 대한 AI 인사이트 보기

Media Player의 데이터 인사이트 패널에는 연결에 대한 AI 생성 정보가 포함되어 있습니다. 여기에 표시되는 정보는 조직에서 Cisco Analytics를 사용하는 방법에 따라 다릅니다.

사전 요구 사항

- 조직에 Webex WFO 클라우드가 있습니다. 데이터 인사이트 패널은 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 범위 내에 녹음이 있습니다.
- 연결에 녹취록이 있습니다.

- AI 상호 작용 요약을 보려면 다음 두 가지가 모두 필요합니다.
  - 관리자가 AI 상호 작용 요약이 활성화된 상태에서 진행 중인 Analytics 음성 텍스트 변환 작업을 만들었습니다(상호 작용 요약 또는 Analytics 만들기 작업의 TURN 참조).
  - 연락처 보기 및 음성을 텍스트로 분석 보기 권한이 있습니다.
- AI 감정 분석을 보려면 다음이 모두 필요합니다.
  - 관리자가 감정 분석 작업을 만들었습니다(고급 감정의 TURN 참조). 또는 분석 작업 만들기)를 클릭합니다.
  - 연락처가 영어 또는 스페인어 음성 통화인 경우
  - 연락처 보기 및 감정 보기 권한이 있습니다.
- 자동 평가 점수를 보려면 다음이 모두 필요합니다.
  - 조직에 Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 있습니다.
  - 관리자가 자동 QM 작업을 만들었습니다(Analytics 작업 만들기 참조).
  - 연락처가 영어 또는 스페인어 음성 통화인 경우
  - 자동 보기 QM 권한이 있습니다.
- 항목을 보려면 다음이 모두 필요합니다.
  - 조직에 Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 있습니다.
  - 관리자가 인기 항목 작업을 생성했습니다(Analytics 작업 만들기 참조).
  - 연락처가 영어 또는 스페인어 음성 통화인 경우
  - 연락처의 오디오는 스테레오(모노 아님)이며 통화의 양쪽 상대방에 대해 별도의 오디오 피드가 제공됩니다.
  - 인기 항목 보기 권한이 있습니다.
- AI 태그를 보려면 다음이 모두 필요합니다.
  - 조직에 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 있습니다.
  - 관리자가 AI 태그 작업을 만들었습니다(Analytics 작업 만들기 참조).
  - 연락처가 영어 또는 스페인어 음성 통화인 경우
  - AI 태그 보기 권한이 있습니다.

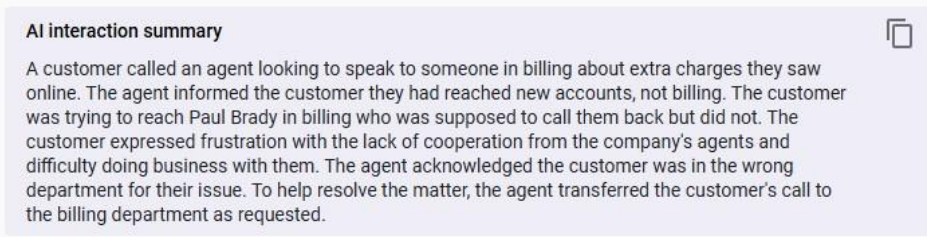
페이지 위치

상호 작용 > 데이터 인사이트 패널> 연락처를 두 번 클릭합니다.

절차

연결 요약 읽기

- **상호 작용 인사이트 개요** Tab를 클릭합니다. AI 상호 작용 요약 **섹션에는** 통화가 요약됩니다. 대부분의 요약은 약 150단어이지만 일부 요약은 통화 기록의 길이에 따라 더 길거나 짧을 수 있습니다.

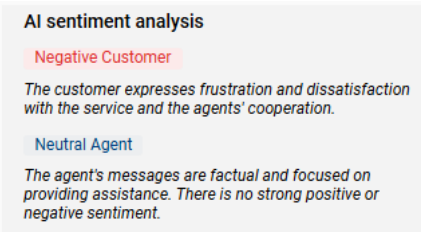


요약 복사

- **복사** 아이콘을 클릭합니다.

연결에 대한 고객 및 상담원 감정 보기

- 상호 작용 인사이트 개요 **Tab를** 클릭합니다. AI 감정 분석 **섹션에는** 고객과 상담원 모두가 표현한 감정(감정)이 표시됩니다. 양 당사자에 대한 긍정적, 부정적 또는 중립적 감정을 나타내며 Webex WFO 이 감정을 할당한 이유를 설명합니다.



참고: 조직에서 모노 녹음(상담원과 고객의 오디오가 단일 피드에 결합됨)을 사용하는 경우 AI 감정 분석은 고객에 대한 감정만 표시합니다.

연결에 대한 자동 평가 점수 보기

- AI 대화 개요 **Tab를** 클릭합니다. [자동 평가 점수 **] 섹션에는** Webex WFO이 연결에 부여한 전체 점수가 표시됩니다. [평가 섹션 **] 섹션에는** Webex WFO이 연결 점수를 매기는 데 사용한 평가 양식 내의 각 섹션에 부여한 점수가 표시됩니다. 양식이 구성된 방법에 따라 양식의 목표 점수와

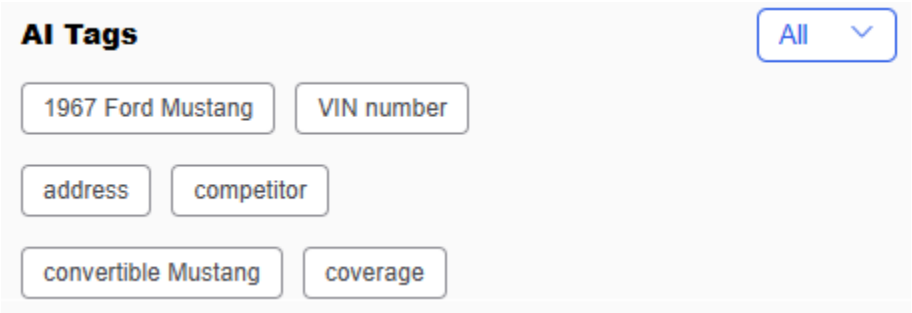
점수가 속하는 점수 밴드의 이름입니다(AI 평가를 위한 양식 관리 참조).

연락처에 대한 항목 보기

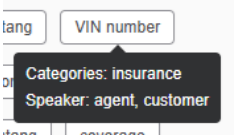
- AI 대화 개요 **Tab를** 클릭합니다. 항목 **섹션에는** 연락처에 대해 Webex WFO 식별된 기본 연락처 이유가 표시됩니다.

연락처의 내용 태그 보기

1. AI 대화 개요 **Tab를** 클릭합니다. AI 태그 **섹션에는** Webex WFO 연결에 적용된 태그가 표시됩니다.



2. (선택 사항) 태그 위에 마우스를 대면 태그가 속하는 범주 및 대화에 참여하여 Webex WFO가 태그를 적용하도록 유도한 발표자(상담원 또는 고객)를 볼 수 있습니다.



발표자별로 콘텐츠 태그 필터링

- **AI 태그** 섹션의 모두 **드롭다운 목록에서 상담원** 또는 **고객을 선택합니다** . 태그 목록이 자동으로 업데이트됩니다.

관련 항목

- 상호 작용 요약에 대한 TURN
- 고급 감정에 대한 TURN
- 연락처에 대한 감정 변경 보기
- 오디오 녹음의 트랜스크립션 읽기
- 분석 작업 만들기—AI 상호작용 요약, 감정 분석, 자동 QM, 인기 주제 또는 AI 태그가 활성화된 상태에서 진행 중인 작업을 만듭니다.

오디오 녹음의 트랜스크립션 읽기

[전사] 패널에서는 오디오 녹음의 녹음 내용을 검토할 수 있습니다. 연결 유형:

통화

연락처 내용: 트랜스크립션 있음

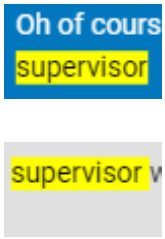
필요한 라이선스: Webex WFO 액세스, Analytics Essentials 또는 Analytics 필요한

엔터프라이즈 권한: 연락처 보기, 음성을 텍스트로 변환 분석 보기

패널은 이 사본을 텍스트 풍선으로 표시합니다. 녹음을 재생할 때 Webex WFO는 현재 스피커의 텍스트 풍선을 강조 표시합니다. 특정 텍스트 풍선을 클릭하여 건너뛸 수 있습니다. 옵션 아이콘을 클릭하여 다음 작업을 수행할 수도 있습니다.

- 찾기 - 사본을 검색합니다.
- 인쇄 - 사본을 인쇄합니다.

Speech-to-Text Analytics 작업의 문구 히트는 노란색으로 강조표시됩니다. 텍스트 풍선의 색상과 위치는 녹음 유형에 따라 다릅니다.

컬러	녹음 유형	설명
	스테레오	인바운드 오디오 스트림의 텍스트 풍선은 파란색이고 오른쪽에 정렬되며 아웃바운드 스트림의 텍스트 풍선은 회색이고 왼쪽에 정렬됩니다.
	모노	오디오 스트림의 텍스트 풍선은 파란색이며 왼쪽에 정렬됩니다.

Cisco 분석 기능을 설치한 경우 텍스트 풍선에는 연결된 부정 또는 긍정 감정 점수를 나타내는 아이콘도 포함됩니다.

관련 항목

- 분석 작업 만들기 - Webex WFO를 구성하여 연락처 기록

연락처에 대한 문구 분석 보기

문구 히트 패널은 고객 또는 상담원이 연락처에서 연결 센터에 중요한 단어나 문구를 언급하는 위치를 표시합니다. 이러한 단어나 문구는 애널리틱스 작업에서 찾을 수 있으며, 이를 "문구 히트"라고 합니다.

참고: 문구 히트는 녹취에서 노란색으로 강조 표시됩니다(있는 경우).

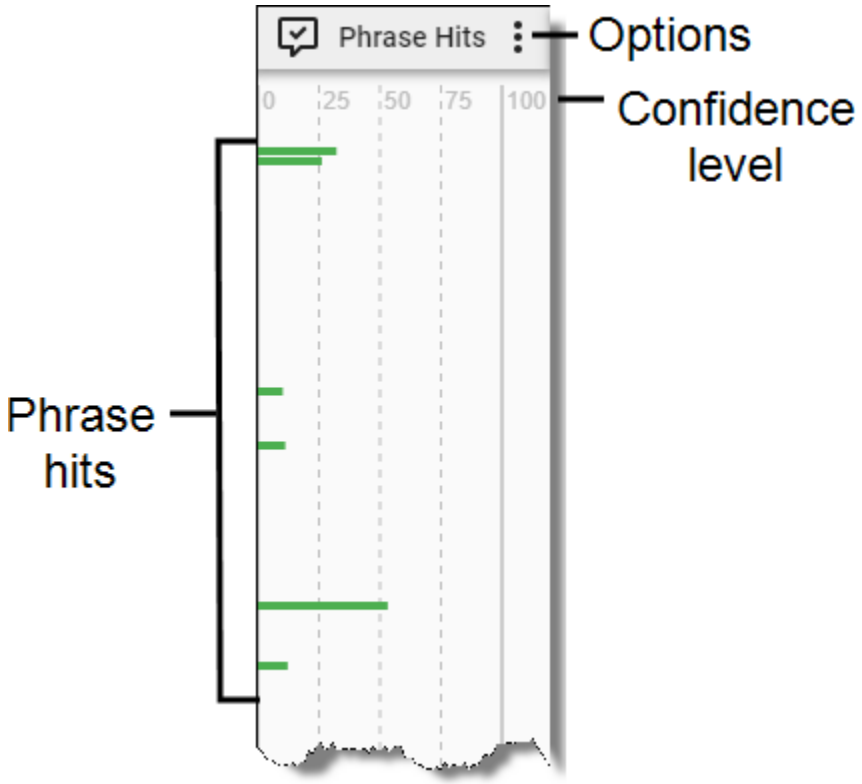
연결 유형: 통화

연락처 내용: 트랜스크립션 있음

필요한 라이선스: Analytics 또는 Webex WFO 액세스

필요한 권한: 연락처 보기, 음성 분석 보기

Webex WFO은 각 문구 히트에 신뢰도 수준을 할당합니다. 이 신뢰 수준은 0-100 척도에서 Webex WFO이 작업이 문구를 정확하게 감지한 것이 얼마나 확실한지를 보여줍니다. 신뢰도 수준이 높은 문구 히트는 신뢰도가 낮은 문구 히트보다 길게 나타납니다.



문구 히트를 클릭하여 타임라인 슬라이더를 해당 문구로 이동하거나, 문구 히트 위로 마우스를 가져가면 자세한 정보가 포함된 툴팁을 볼 수 있습니다. Media Player 도구 모음에서 확대 아이콘을 클릭하면 각 문구 히트에 Webex WFO 감지된 단어 또는 문구가 표시됩니다.

[옵션] 아이콘을 사용하여 표시할 문구 히트 범주를 선택합니다.

문구 히트 감지

문구는 문구 관리자 페이지에서 구성 및 분류되며(문구 및 문구 범주 만들기 및 관리 참조), 작업 관리자 페이지에서 예약된 작업(분석 작업 만들기 참조)별로 검색됩니다.

각 구에는 텍스트 값이 있습니다. 음성 값(구성된 경우)을 가질 수도 있습니다.

- Speech-to-Text 작업은 오디오 녹음을 기록하고 결과 텍스트 값에서 텍스트 값을 검색합니다.
- 음성학 분석 작업은 오디오 녹음에서 음성 값을 검색합니다.

두 작업의 결과가 [문구 히트] 패널에 나타납니다.

참고: 패널은 신뢰 수준이 구성 중에 문구에 할당된 최소 신뢰 수준보다 낮은 히트를 표시하지 않습니다. 예를 들어, 신뢰 수준
도 20에서 "나쁜 고객 서비스"라는 문구에 대해서, 패널은 신뢰 수준이 20 이상인 경우에만 "나쁜 고객 서비스"에 대한 문구 히트를 표시합니다.

각 문구 히트는 문구 히트 2초 전에 시작하고 히트 2초 후 끝납니다. 신뢰 수준은 확률에 기반하므로, 정확한 히트가 강조표시된 영역과 정확히 일치하지 않을 수도 있습니다. Webex WFO는 여러 문구 히트를 해결할 수 있습니다. 두 개의 유사한 문구가 서로 200밀리초 이내에 감지되면 신뢰도가 가장 높은 문구 히트가 기본 히트가 되고 다른 모든 히트는 보조 히트가 되어 다르게 색인됩니다.

도구 설명의 헤더에는 작업에서 감지한 문구가 포함되어 있습니다. 다음 표에서는 툴팁의 기타 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
카테고리	문구 관리자 페이지에 할당된 문구가 속하는 범주입니다.
출처	문구 히트를 감지한 Analytics 작업의 유형입니다. 가능한 상담원 값은 다음과 같습니다. ▪ 음성학—문구가 오디오 녹음에서 발견되었습니다. ▪ 음성을 텍스트로 변환—오디오 녹음의 녹취록에서 문구가 발견되었습니다.
시작	오디오 시작부터 문구를 찾은 순간까지의 오프셋입니다. 형식은 HH:MM입니다.
지속 기간	문구의 기간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다. 참고: 이 필드는 밀리초 단위의 값을 표시하지 않습니다. 기간이 1초 이하일 경우 필드는 00:00:00을 표시합니다.
자신	적중 문구의 신뢰도 수준입니다.
채널	문구 히트가 감지된 오디오 스트림입니다. 스테레오 녹음의 경우 다음 값이 가능합니다. ▪ 1—아웃바운드 스트림. ▪ 2—인바운드 스트림.

관련 항목

- 문구 및 문구 범주 만들기 및 관리—연락처에서 찾을 문구를 구성합니다
- 분석 작업 만들기 - Webex WFO를 구성하여 문구 히트에 대한 연결을 분석합니다.

연락처에 대한 감정 보기

감정이란 연결 전반에 걸쳐 상담원과 고객의 대화에 대한 전반적인 감정 톤(긍정적, 부정적 또는 중립적)입니다. Webex WFO는 영어 통화, 이메일 및 문자 문의에 대한 감정 분석을 지원합니다. 통화의 경우 감정을 사용하려면 음성을 텍스트로 변환해야 합니다. 이메일 및 문자 문의의 경우 감정에 텍스트 분석이 필요합니다.

연결 유형: 통화

연락처 내용: 트랜스크립션 있음

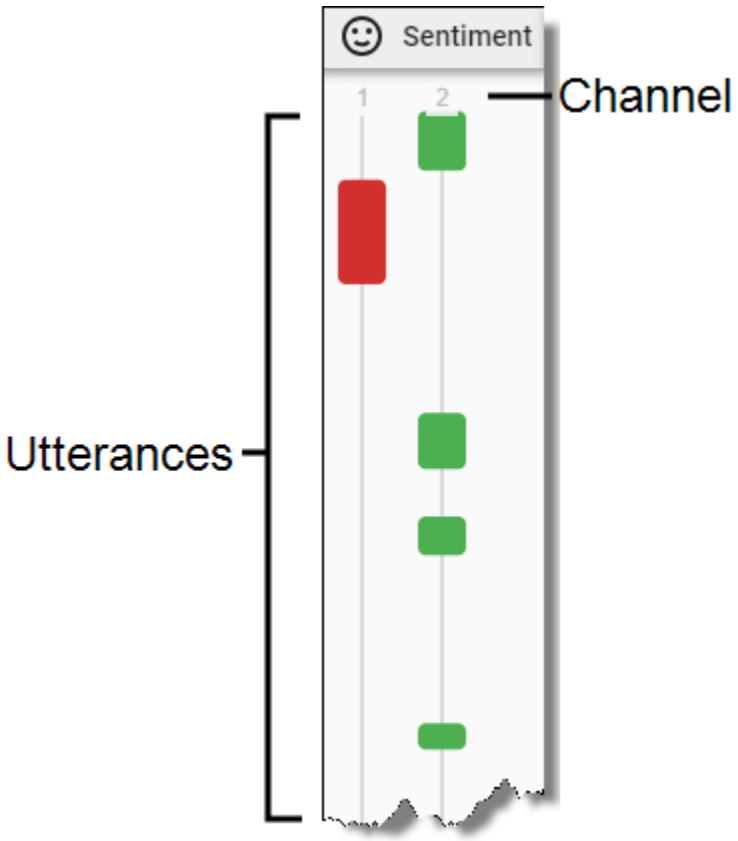
필요한 라이선스: Analytics 또는 Webex WFO 액세스

필요한 권한: 연락처 보기, 음성 텍스트 변환 분석 보기

통화에 대한 감정

감정 패널에는 통화에 대한 감정이 표시됩니다. 이 패널은 양수 또는 부정 감정 점수가 있는 발언을 말한 오디오 스트림의 색으로 구분된 세그먼트로 표시합니다.

> 참고: 발화는 한 사람이 말한 끊이지 않는 일련의 단어입니다. 발화에는 여러 문장이 포함될 수 있습니다.



발화를 클릭하여 타임라인 슬라이더를 이동합니다. 이렇게 하면 Webex WFO는 감정 작업이 양수 또는 음수 점수를 생성하기 위해 분석한 전사의 텍스트 풍선을 강조 표시합니다. 텍스트 풍선에는 감정 점수를 나타내는 아이콘도 포함되어 있습니다(아래 표 참조). 발화 위로 마우스를 가져가면 이 텍스트의 미리 보기가 표시됩니다.

발화 및 채널 설명

다음 표에서는 발화 세그먼트 및 관련 아이콘의 색에 대해 설명합니다.

참고: 감정 패널에는 중립적인 감정 점수가 있는 발언이 표시되지 않습니다.

컬러	설명
	상세정보 발화에는 긍정적인 감정 점수가 있습니다. 텍스트 풍선 아이콘

컬러	설명
	상세정보 발화에 음수 감정 점수가 있습니다.
	텍스트 풍선 아이콘

사용 가능한 스트림은 녹음 유형에 따라 다릅니다.

녹음 유형	설명
스테레오	발화는 다음 오디오 스트림으로 나뉩니다. ■ 1 - 발화가 인바운드 오디오 스트림에서 발생합니다. ■ 2 - 아웃바운드 오디오 스트림에서 발화가 발생합니다.
모노	유일한 오디오 스트림은 1입니다. 모든 인바운드 및 아웃바운드 발화는 해당 스트림에서 발생합니다.

전자 메일 및 문자 연락처에 대한 감정

서면 문의는 세부 정보 패널의 분석 섹션에서 전반적인 감정 점수를 갖습니다.

관련 항목

- 오디오 녹음의 트랜스크립션 읽기
- 분석 작업 만들기 - Webex WFO를 구성하여 연락처의 정서를 분석합니다.

요청 시 연락처 다운로드

일부 통화 연결 데이터(오디오 및/또는 화면 녹음)는 데이터 저장 상태로 인해 통화를 두 번 클릭하여 재생할 때 처음에 사용하지 못할 수 있습니다.

통화 녹음의 일부 또는 전체를 사용할 수 없는 경우 즉시 사용할 수 있는 부분을 재생할지 아니면 사용할 수 없는 부분을 다운로드할지 선택하라는 메시지가 표시됩니다. 오디오 저장 및 화면 저장에 대한 정보가 포함된 대화 상자는 각 구성 요소의 상태를 나타냅니다.

- N/A - 이 연결과 관련된 오디오 또는 화면 데이터가 없습니다.
- 콜드 스토리지 - 데이터가 콜드 스토리지에 있습니다. 데이터 검색이 지연될 수 있습니다.

- 즉시 저장 - 데이터를 즉시 재생할 수 있습니다.

사용할 수 없는 부분을 다운로드하도록 선택하면 녹음을 사용할 수 있을 때 알림이 표시됩니다.

연락처 할당 및 공유

연락처를 할당하고 공유하려면 다음과 같은 작업이 필요합니다.

- 자신에게 할당된 녹음을 검토합니다.
- 녹음에 대한 URL(Uniform Resource Locator)를 만들고 채팅 메시지나 전자 메일로 다른 사람에게 하이퍼링크로 보냅니다.
- 연락처와 연결된 미디어 파일을 내보냅니다.
- 여러 연락처를 외부 저장소 위치로 내보냅니다.

사용자에게 할당된 연락처 액세스(클래식 페이지)

참고: 이 페이지의 정보는 연락처 대기열 페이지의 클래식 버전을 다룹니다. 새 버전에 대한 자세한 내용은 나에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지) 를참조하십시오.

내가 어떤 버전을 가지고 있는지 어떻게 알 수 있습니까?

페이지 상단에 상호 작용 및 **목표** 단추가 보이면 새 페이지가 있는 것입니다. 이러한 단추가 표시되지 않으면 클래식 페이지가 있는 것입니다.

연락처 대기열 페이지에는 보정, 평가 또는 검토를 위해 할당된 모든 연결이 표시됩니다. 연락처는 연락처 목표 작업이나 임시 작업을 통해 *할당될 수 있습니다*.

작업 유형	정의
연결 목표 작업	관리자가 연락 목표를 만든 경우 Webex WFO 매일, 매주 또는 매월 완료할 연락처 수를 자동으로 할당합니다. 특정 날짜에 대한 연락 목표를 할당할 수도 있습니다.
임시 작업	팀 리더 또는 관리자가 특별히 할당한 연결 너.

참고: 연락처가 연락처 대기열에 표시되려면 오래된지 1년 미만이어야 합니다. 관리자가 1년 이상 된 연락처에 대해 임시 작업을 할당하면 해당 연락처는 사용자의
큐.

사전 요구 사항

- 조직에서 Cisco 품질 관리를 사용합니다.
- 다음과 같은 권한이 있습니다.
  - 연락처 보기
  - 연락처 목표 보기
  - 연결 평가(평가 목표를 완료하는 데 필요)
  - 접점 보정(보정 목표를 완료하는 데 필요)
- 팀 리더가 임시 작업에서 사용자에게 연락처를 할당했거나, 관리자가 연락처 목표를 만들어 사용자에게 할당했습니다.

페이지 위치

연결 대기열

절차

자신에게 할당된 연락처로 작업

1. Action(작업 **),** Due Date(기한 **날짜) 및 Instructions(지침**) 열에 **있는** 정보를 읽습니다. 이러한 열을 보려면 옆으로 스크롤해야 할 수 있습니다. 작업 유형은 다음과 같습니다.

동작	해야 할 일
교정	연결을 평가합니다. 평가자 간의 일관성을 보장하기 위해 귀하의 평가는 다른 평가자의 제출물과 비교됩니다.
평가	연결의 품질을 평가합니다.
복습	작업을 생성한 사람의 지시에 따라 녹음 또는 녹음의 일부를 재생합니다.

2. 작업을 두 번 클릭합니다. 연락처가 새 Tab로 열립니다.
3. 필요에 따라 연결을 재생 및 평가하고 Tab를 닫습니다.
4. 연락처 대기열 페이지로 돌아가서 새로 고침을 **클릭합니다** . 작업을 완료하면 페이지에서 사라집니다.

참고: 연락처 목표에는 둘 이상의 연락처가 포함될 수 있습니다. 연락처 대기열 페이지에는 사용자에게 할당된 각 목표에 대해 한 번에 한 명의 연락처가 표시됩니다. 첫 번째 연락처 작업을 마치고 나면 목표에서 Webex WFO는 해당 연락처 목표에 대한 모든 작업을 완료할 때까지 다른 연락처를 할당합니다.

연락처 대기열 페이지에서 열 추가 또는 제거

1. [설정 **]을 클릭합니다** . [필드 **구성]** 창이 열립니다.
2. 열을 추가하려면 해당 확인란을 선택합니다. 열을 제거하려면 해당 확인란의 선택을 취소합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**. [**필드** 구성] 창이 닫힙니다.

연결 대기열에는 상호 작용 페이지와 동일한 열(상호 작용 페이지의 열 사용자 정의 참조)과 다음 필드가 포함되어 있습니다.

열 이름	설명
동작	작업의 유형입니다
임시 작업 ID	이 연결에 대한 임시 작업의 ID입니다.
마감일	이 작업을 완료해야 하는 날짜입니다
작업 이름	작업 또는 연결 목표의 이름입니다
지침	다음과 같은 사람이 제공한 작업에 대한 특정 지침 작업을 만들었습니다.

관련 항목

- - 평가 및 보정 완료 및 제출에 대한 정보입니다.
- 상호 작용 페이지의 열 사용자 정의 - 연락처 대기열에 표시되는 다른 열에 대한 정의
- 수동으로 검토, 평가 및 보정 할당 - 팀 리더가 임시 작업을 만드는 데 필요한 지침입니다.
- 자동으로 평가, 보정 및 검토 할당(새 페이지) - 관리자가 연락 목표를 만드는 방법에 대한 지침입니다.

- 검토, 평가 및 보정 자동 할당(클래식 페이지): 관리자가 문의 목표를 만드는 방법에 대한 지침입니다.
- 나에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지)

나에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지)

> 참고: 이 페이지의 정보는 새 버전의 연락처 대기열 페이지에 대해 설명합니다. 클래식 버전에 대한 자세한 내용은 나에게 할당된 연락처 액세스(클래식 페이지)를참조하십시오. *내가 어떤 버전을 가지고 있는지 어떻게 알 수 있습니까?*
> **페이지 상단에 상호 작용** 및 **목표** 단추가 보이면 새 페이지가 있는 것입니다. 이러한 단추가 표시되지 않으면 클래식 페이지가 있는 것입니다.

연락처 대기열 페이지에는 보정, 평가 또는 검토를 위해 할당된 모든 연결이 표시됩니다. 슈퍼바이저가 이러한 연락처를 사용자에게 할당하거나 Webex WFO가 매일, 매주 또는 매월 완료할 연락처 수를 자동으로 할당할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 새 연락처 대기열 페이지는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 다음과 같은 권한이 있습니다.
  - 연락처 보기
  - 연락처 목표 보기
  - 연결 평가(평가 목표를 완료하는 데 필요)
  - 접점 보정(보정 목표를 완료하는 데 필요)
- 슈퍼바이저가 임시 작업으로 사용자를 위해 연결을 할당했거나(수동으로 검토, 평가 및 보정 할당하기 참조), 관리자가 연락처 목표를 만들어 사용자에게 할당했습니다(자동으로 평가, 보정 및 검토 할당(새 페이지) 참조).
- 자신에게 할당된 연락처가 1년 미만입니다. 어떤 사람이 1년 이상 된 연락처에 대해 임시 작업을 할당하면 해당 연락처는 대기열에 표시되지 않습니다.

페이지 위치

연결 대기열

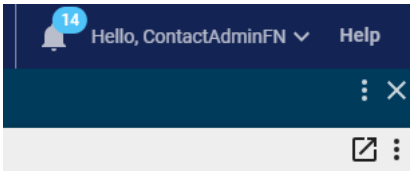
절차

자신에게 할당된 연락처로 작업

1. [상호 작용 **]을 클릭합니다.**
2. Action(작업 **),** Due Date(기한 **날짜) 및 Instructions(지침)** 열에 **있는** 정보를 읽습니다. 이러한 열을 보려면 옆으로 스크롤해야 할 수 있습니다. 모든 지침을 보기 위해 연락처를 열어야 할 수도 있습니다. 작업 유형은 다음과 같습니다.

동작	해야 할 일
구경을 재다	연결을 평가합니다. 평가자 간의 일관성을 유지하기 위해 사용자의 평가를 다른 평가자의 점수와 비교합니다.
평가하다	연결의 품질을 평가합니다.
복습	연락처를 엽니다. 연결에 녹음이 포함된 경우 작업을 만든 사람의 지시에 따라 녹음 또는 녹음의 일부를 재생합니다. 모범 사례 오디오 연결에 대한 할당이 완료로 표시되게 하려면 녹음을 재생합니다 끝까지.

3. 연락처를 두 번 클릭합니다. 연락처가 Media Player에서 열립니다.
4. 필요에 따라 연결을 재생하고 평가합니다.
5. X **(페이지의 오른쪽 위 모서리)를 클릭하여** 연락처를 닫습니다. 연락처 대기열 페이지에서 연락처가 사라집니다.



연락처 목표에 대한 진행 상황 보기

연락처 목표에는 둘 이상의 연락처가 포함될 수 있습니다.

- 목표 **(페이지의 왼쪽 상단)를 클릭합니다** . 목표 섹션에는 목표에 대한 진행 상황, 목표 마감 시간, 각 목표에 포함된 연결 수가 표시됩니다.

특정 목표에 대한 상호 작용 보기

1. [상호 작용 **]을 클릭합니다**.
2. 목표 이름으로 **필터링 드롭다운 목록에서 목표를** 선택합니다. 해당 목표에 포함되지 않은 상호작용은 페이지에서 사라집니다.

모든 목표에 대한 상호작용을 다시 보려면 페이지를 새로 고칩니다.

연락처 대기열 페이지에서 열 추가 또는 제거

1. [상호 작용 **]을 클릭합니다**.
2. 설정 아이콘(페이지 오른쪽 위 모서리)을 클릭합니다. **열** 표시/숨기기 창이 열립니다.
3. 열을 추가하려면 해당 확인란을 선택합니다. 열을 제거하려면 해당 확인란의 선택을 취소합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**. **열** 표시/숨기기 창이 닫힙니다.

아래 표에서는 연락처 대기열 페이지의 열에 대해 설명합니다.

열 이름	설명
날짜	연결이 캡처된 날짜입니다. 형식은 로그인 화면 또는 설정 드롭다운 목록에서 선택한 언어에 따라 다릅니다.
시간	연결 시작 시간입니다(HH:MM). 기본적으로 Webex WFO는 캡처 소스의 표준 시간대로 이 시간을 표시합니다(예: 녹음 서버 또는 Smart Desktop이 설치된 PC). QM 전역 설정 페이지에서 사용자 표준 시간대로 연락처 표시 확인란을 선택한 경우 Webex WFO는 표시 표준 시간대로 이 시간을 표시합니다. QM 전역 설정 구성을 참조하십시오.
표준 시간대	[날짜] 및 [시간] 필드의 시간대입니다. 기본적으로 Webex WFO은 캡처 소스의 표준 시간대로 이 시간을 표시합니다(예: 녹음 서버 또는 스마트 데스크톱이 설치된 PC). Display contacts in User Time Zone(사용자 시간대로 연결 표시) 확인란의 경우

열 이름	설명
	상자가 QM 전역 설정 페이지에서 선택되면 Webex WFO은 표시 표준 시간대로 이 시간을 표시합니다. QM 전역 설정 구성을 참조하십시오.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
연락처 유형	이 열에 사용할 수 있는 값은 다음과 같습니다. ■ 통화 - 통화가 녹음된 연결입니다. ■ 채팅—조직의 채팅 프로그램 내에서 발생한 서면 문의입니다. 이것은 인간 에이전트 또는 챗봇과 함께 할 수 있습니다. ■ 전자 메일—통화가 녹음되지 않은 전자 메일 연결입니다. 이 연결 유형은 조직에서 품질 관리와 분석을 모두 사용하는 경우에만 나타납니다. ■ 비통화 - 누군가가 [상호 작용] 페이지에서 [연결 만들기]를 클릭하여 만든 통화 녹음이 없는 연결입니다. ■ 화면 전용 - 통화 녹음 없는 화면 녹음 연결입니다. ■ SMS - 조직의 문자 메시지 프로그램 내에서 발생한 서면 연결입니다. ■ 텍스트—조직에서 작성된 문의를 Webex WFO로 가져오는 방법에 따라 이메일, 채팅 메시지 또는 기타 문자 문의가 포함될 수 있습니다.
채널	연결이 발생한 채널입니다. 이 열은 조직에서 소셜 미디어 연락처에 지원되는 통합을 사용하는 경우 표시됩니다. 이 필드의 가능한 값은 조직에서 사용하는 소셜 미디어 플랫폼의 유형에 따라 달라집니다.
연결 기간	응답되는 통화와 통화 사이의 시간 길이입니다 벨울림 시간 및 연장된 화면 시간(있는 경우)을 포함한 종료(HH:MM:SS) 이 필드는 통화에만 적용됩니다. 연결 대기열 페이지에 표시된 통화 기간이 아닐 수 있습니다.

열 이름	설명
	"이벤트 기간"(이벤트 사이의 시간)과 "녹음 기간"(실제 녹음된 파일 내의 기간)이 다를 수 있으므로 Media Player에 표시되는 기간과 동일합니다. 다음과 같은 시나리오로 인해 통화 기간이 달라집니다. ▪ 녹음 제어 API를 사용하여 녹음을 일시 중지, 재개 또는 다시 시작하는 경우 녹음 기간이 실제 통화 기간보다 짧습니다. 예를 들어 녹음이 1분 동안 일시 중지되면 녹음 기간이 통화 기간보다 1분 짧습니다. ▪ 전화 걸기 시간이 긴 통화를 보관하거나 정리하면 [연결 대기열] 페이지에 이벤트 기간이 표시되고 Media Player에 녹음 기간이 표시됩니다.
이름	상담사의 이름입니다.
성	상담사의 성입니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다. 참고: 보정 점수는 이 필드에 나타나지 않습니다. 보정 점수의 경우 Evaluation Calibration (평가 보정)을사용합니다.
평가자 이름	평가자 또는 보정자입니다. 이 정보는 다음과 같은 경우에 나타납니다. 평가자 또는 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우
평가된 날짜	연결이 평가된 날짜입니다. 이 정보가 나타납니다 평가자이거나 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우
평가 양식	대화 점수를 매기는 데 사용된 평가 또는 보정 양식입니다.
동작	작업 유형: 평가, 보정 또는 검토.
목표 이름	연결 목표의 이름입니다.

열 이름	설명
목표 ID	연결 목표의 ID입니다.
지침	다음과 같은 사람이 제공한 목표에 대한 구체적인 지침 목표를 만들었습니다.
마감일	이 목표를 완료해야 하는 날짜입니다.
[커스텀 데이터]	다릅니다. 이 정보는 조직에 고유합니다. 관리자 는 메타데이터 관리자 페이지에서 이 정보를 설정합니다. 이러한 열은 사용자 정의 메타데이터 보기 권한이 있는 경우 표시됩니다. 사용자 정의 메타데이터 필드 관리를 참조하십시오

관련 항목

- - 평가 및 보정 완료 및 제출에 대한 정보입니다.
- 수동으로 검토, 평가 및 보정 할당 - 팀 리더가 임시 작업을 만드는 데 필요한 지침입니다.
- 자동으로 평가, 보정 및 검토 할당(새 페이지) - 관리자가 연락 목표를 만드는 방법에 대한 지침입니다.
- 검토, 평가 및 보정 자동 할당(클래식 페이지): 관리자가 문의 목표를 만드는 방법에 대한 지침입니다.
- 사용자에게 할당된 연락처 액세스(클래식 페이지)

교육 또는 HR용으로 연결 표시

교육 또는 HR용으로 연결을 표시하면 나중에 이러한 연결을 쉽게 찾아 교육 예제로 사용하거나 인사 관리로 에스컬레이션할 수 있습니다.

> 참고: 연락처를 표시한다고 해서 연락처가 교육 또는 HR 시스템으로 자동으로 전송되지는 않습니다. 이러한 연락처는 조직에서 Webex WFO을 사용하는 방법에 따라 달라집니다.

사전 요구 사항

- 연락처 보기 권한이 있습니다.
- 교육 표시 권한 및/또는 HR 표시 권한이 있습니다.

- 범위 내에 녹음이 있습니다.

페이지 위치

상호 작용 > 연락처를 두 번 클릭합니다.

다음 위치 중 한 곳에서 연락처를 클릭하여 Media Player를 열 수도 있습니다.

- 상담원 탐색기 페이지
- 분석 위젯의 세부 정보 패널에서
- 데이터 탐색기에서

절차

연결을 교육용으로 표시

1. 연락처를 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 옵션 아이콘을 클릭합니다 (페이지의 오른쪽 위 모서리)를 클릭합니다.
3. 교육 **표시를 선택합니다**.

연결을 HR용으로 표시

1. 연락처를 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 옵션 아이콘을 클릭합니다 (페이지의 오른쪽 위 모서리)를 클릭합니다.
3. HR 표시를 선택합니다 .

관련 항목

- - 나중에 녹음 플래그 필터를 사용하여 표시된 연결을 찾습니다.
-
- 연락처 태그 지정—연락처에 태그를 지정하는 방법은 나중에 찾으려는 연락처를 따로 설정하는 또 다른 방법입니다.

연락처에 태그 지정

Webex WFO 관리자는 상호 작용 페이지에서 연락처를 사용할 수 있는 기간을 제어합니다. 그러나 조직의 표준 보존 기간보다 더 오래 연락처를 유지하려는 경우 태그를 지정할 수 있습니다. 연결에 태그를 지정하면 해당 녹음에 새로운 보관 시간이 적용됩니다. 조직의 사용 방법에 따라

태그를 지정하면 Webex WFO은 태그가 지정되지 않은 문의보다 더 길거나 짧은 시간 동안 태그가 지정된 문의를 보관합니다(

QM 및 Analytics)에 대한 데이터 보존 정책을 관리합니다.

> 참고: 연락처에 태그를 지정하면 일부 QM 워크플로 규칙이 무시됩니다. QM 워크플로가 실행되기 전에 태그를 적용하면 Webex WFO는 해당 연락처와 오디오 및 워크플로의 보존 정책에 관계없이 화면 녹화. QM 워크플로가 실행된 후 태그를 적용하면 해당 태그는 해당 연결의 오디오에만 영향을 주고 화면 녹화에는 영향을 주지 않습니다. 즉, QM 워크플로 정책은 해당 연결의 화면 녹화에 적용되지만 태그가 오디오에 대한 워크플로 정책보다 우선합니다. QM 워크플로가 실행되었기 때문에 Webex WFO가 오디오 녹음을 재활용한 경우 해당 오디오가 복원됩니다. QM 워크플로에 대한 자세한 내용은 QM 워크플로 자동화를 참조하세요.

사전 요구 사항

- 연락처 태그 지정 권한 및/또는 연락처 태그 해제 권한이 있습니다.
- 사용자의 역할 및 범위에 따라 녹음을 볼 수 있습니다.

페이지 위치

상호 작용

절차

연락처에 태그 지정

1. 연락처를 선택합니다(열지 않음).
2. 연락처 **태그 지정(** 페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다 . 아이콘이 연락처 태그 해제 아이콘으로 변경됩니다.

연락처 태그 해제

문의 태그를 해제하면 조직의 표준 보존 기간이 해당 문의에 적용됩니다.

1. 연락처를 선택합니다(열지 않음).
2. 연락처 **태그 해제(** 페이지 오른쪽 상단)를 클릭합니다 . 아이콘이 연락처 태그 지정 아이콘으로 변경됩니다.

관련 항목

- QM 및 분석에 대한 데이터 보존 정책 관리 - 태그가 지정되거나 태그가 지정되지 않은 문의에 대한 조직의 보관 기간을 설정합니다.
- QM 워크플로 자동화—Webex WFO에 대한 규칙을 만들어 녹음을 자동으로 관리합니다.

녹음에 하이퍼링크 만들기

녹음에 대한 URL(Uniform Resource Locator)을 만들고 채팅 메시지나 전자 메일로 다른 사람에게 하이퍼링크로 보낼 수 있습니다. 이 링크는 수신자가 Webex WFO 로그인 페이지를 통해 인증되면 수신자의 브라우저를 상호 작용으로 가리킵니다. 수신자가 인증되고 나면 녹음이 Media Player에서 열립니다.

기본 URL 형식은 다음과 같습니다.

http://<web 서버>/index.html#/recordings/<contactID>

또는

https://<web 서버>/index.html#/recordings/<contactID>

여기서:

<web server> 는 Webex WFO를 호스팅하는 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소입니다.

<contactID> 는 녹음의 연결 ID입니다.

> 참고 URL에는 루트 녹음을 제외한 모든 녹음의 ID 뒤에 /ccr 이 있습니다 . 루트 녹음은 게이트웨이 녹음만 사용하는 테넌트에 대한 관리자 보기입니다. 끝에 /ccr이 없는 URL은 끝에 /ccr 이 있는 URL로 리디렉션됩니다.

연락처 내보내기

연락처를 다운로드하여 Webex WFO 미디어 플레이어 외부에서 재생할 수 있습니다. Webex WFO은 녹음을 WebM 형식으로 내보냅니다. 이러한 녹음은 장치에서 자동으로 재생되거나 VLC Media Player(videolan.com에서 사용 가능)와 같은 오픈 소스 미디어 플레이어를 다운로드해야 할 수 있습니다.

페이지 위치

상호 작용

사전 요구 사항

- 녹음 내보내기 권한이 있습니다.
- 녹음 내보내기 알림이 구독됩니다.
- 기기에서 WebM 파일을 재생할 수 있습니다.

절차

녹음 내보내기

1. 녹음을 선택합니다.
2. 연락처 **내보내기를 클릭합니다**. **연락처** 내보내기 창이 열립니다.
3. 미디어 파일을 내보낼 형식을 선택합니다.
4. 내보내기 **를 클릭합니다**.
5. 확인을 **클릭합니다**. 연락처 내보내기가 완료되면 알림을 받습니다.

   참고: 연락처를 내보내는 데 필요한 시간은 녹화 길이와 화면 녹화 포함 여부에 따라 다릅니다.

6. 창 상단에 있는 경고 목록(종 모양 아이콘)을 열고 연락처 내보내기를 선택합니다 **<ID> 다운로드** 알림을 받을 준비가 되었습니다. **경고 알림** 창이 열립니다.
7. 메시지에 따라 녹음을 다운로드합니다.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리: 권한에 대한 자세한 내용을 확인합니다.
- 알림 구성 - 알림에 대한 추가 정보

연락처를 대량으로 내보내기

벌크 연락처 내보내기를 사용하여 여러 연락처를 외부 저장소 위치로 내보내기 라이선스가 테넌트에 할당되면 대량 내보내기 권한이 있는 모든 사용자가 내보내기를 만들 수 있습니다. 이 기능은 지정한 형식의 오디오 파일 또는 비디오 파일, 연락처 메타데이터가 포함된 CSV 파일 및 해당되는 경우 사본이 포함된 분석 데이터가 포함된 디렉터리를 선택한 외부 저장소 위치 내에 생성합니다.

참고: Webex WFO 관리자가 내보낼 수 있는 메타데이터를 결정합니다. 내보낼 수 있는 메타데이터만 CSV 형식으로 저장됩니다.

참고: 루트 녹음의 대량 연결 내보내기는 지원되지 않습니다.

중요: 벌크 연락처 내보내기를 사용하여 테넌트당 하루에 최대 1,000개의 총 연락처를 내보낼 수 있습니다. 하루에 1,000개 이상의 연락처를 내보내려면 고급 벌크 연락처 내보내기 라이센스를
테넌트. 이 라이센스를 요청하려면 고객 성공 관리자에게 문의하십시오.

사전 요구 사항

- 벌크 연락처 내보내기 권한이 있습니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .
- 외부 저장소 위치를 구성했습니다. 외부 저장소 위치 추가를 참조하세요.

페이지 위치

상호 작용

절차

벌크 연락처 내보내기 기능이 사용자가 지정한 일정한 간격으로 자동으로 실행되도록 예약하거나 벌크 연락처 내보내기를 즉시 실행하십시오. 벌크 연락처 내보내기 감사 페이지(애플리케이션 관리 > 전역 > 모니터링 > 벌크 연락처 내보내기 감사)에서 내보내기 요청의 상태를 모니터링합니다.

반복 벌크 연결 내보내기 예약

1. 상호 작용 페이지에서 필터 집합을 만들고 저장합니다(참조).

   중요 필터 집합에 추가하는 모든 필터를 완전히 구성해야 합니다. 모든 필터를 완전히 구성하지 않으면 벌크 연결 내보내기가 실패합니다.

   예: 필터 집합에 **Predictive Net Promoter Score** 필터를 추가합니다. [연산자 **]** **드롭다운 목록에서 [같음**]을 **선택** 하지만 [점수 **]** 필드에는 숫자를 입력하지 않습니다. 이 필터를 완전히 구성하지 않으면 벌크 연락처 내보내기가 실패합니다.

2. [목록 옵션] **아이콘을 클릭한 다음 [벌크 연결 내보내기**]를 클릭합니다 **.**
3. 새 내보내기 **Tab를** 클릭합니다.
4. 아래 설명된 필드에 정의된 대로 내보내기를 구성합니다.

   내보내기 이름 - 벌크 연락처 내보내기 파일의 이름을 입력합니다.

   저장된 검색 - 저장된 필터 집합을 선택합니다.

   저장소 위치 - 연락처를 내보낼 외부 저장소 위치를 선택합니다.

오디오/화면 파일 유형 - Webex WFO 오디오 및 비디오 파일을 내보낼 파일 형식을 선택합니다.

- **오디오/비디오 형식** - 오디오/비디오 미디어를 내보낼 파일 형식을 선택합니다. 오디오 녹음과 화면 녹화가 모두 포함된 연락처에만 사용할 수 있습니다.
- **오디오 전용 형식** - 오디오 전용 미디어를 내보낼 파일 형식을 선택합니다. 오디오 녹음이 있는 연락처에만 사용할 수 있습니다.
- **None** (없음) - 트랜스크립션만 내보내려면 [트랜스크립션만 **]을 선택합니다** .

기록 출력 형식 - Analytics 트랜스크립션 데이터를 내보낼 파일 형식(JSON 또는 XML)을 선택합니다. 없음을 **선택하면**Webex WFO는 Analytics 트랜스크립션 데이터를 내보내지 않습니다. 메타데이터가 있는 CSV 파일만 내보내려면 없음을 **선택합니다** .

5. Send Scheduled Export(예약된 내보내기 **전송)를 선택한**다음, 아래 설명된 대로 내보내기를 예약합니다.

   매주 - 하나 이상의 요일을 선택한 다음 Webex WFO에서 연락처를 내보낼 시간을 선택합니다.

   매월 - 날짜를 선택한 다음 Webex WFO에서 연락처를 내보낼 시간을 선택합니다.

6. 만들기를 **클릭합니다**.

   예약된 벌크 연결 내보내기를 만들면 Webex WFO에서 내보내기를 저장합니다. 내보내기를 편집하려면 [저장된 연락처 내보내기]# **Tab를 클릭하고 [저장된 내보내기 파일 이름**] 드롭다운 목록에서 내보내기를 선택합니다.

   참고: 첫 번째 예약된 내보내기(매주 또는 매월)는 App Dynamic 새로 고침 작업의 예약된 다음 실행 후에 발생해야 합니다. 그렇지 않으면 첫 번째 예약된 내보내기가 수행되지 않습니다.
   미래의 수출은 그렇지만. 기본적으로 App Dynamic Refresher 작업은 15분마다 실행됩니다. 시스템 관리자에게 문의하여 이 일정을 확인하십시오.

즉시 연락처 내보내기

1. 상호 작용 페이지에서 필터 집합을 만들고 저장합니다(참조).

   중요 필터 집합에 추가하는 모든 필터를 완전히 구성해야 합니다. 모든 필터를 완전히 구성하지 않으면 벌크 컨텍스트 내보내기가 실패합니다.

예: 필터 집합에 **Predictive Net Promoter Score** 필터를 추가합니다. [연산자] **드롭다운 목록에서 [같음**]을 **선택** 하지만 [점수] 필드에는 숫자를 입력하지 않습니다. 이 필터를 완전히 구성하지 않으면 벌크 연락처 내보내기가 실패합니다.

2. [목록 옵션] **아이콘을 클릭한 다음 [벌크 연결 내보내기**]를 클릭합니다 **.**
3. 새 내보내기 **Tab를** 클릭합니다.
4. 아래 설명된 대로 내보내기를 구성합니다.

   내보내기 이름 - 벌크 연락처 내보내기 파일의 이름을 입력합니다.

   저장된 검색 - 저장된 필터 집합을 선택합니다.

   저장소 위치 - 연락처를 내보낼 외부 저장소 위치를 선택합니다.

   오디오/화면 파일 유형 - Webex WFO에서 오디오 및 비디오 파일을 내보낼 파일 형식을 선택합니다.

   - **오디오/비디오 형식** - 오디오/비디오 미디어를 내보낼 파일 형식을 선택합니다. 오디오 녹음과 화면 녹화가 모두 포함된 연락처에만 사용할 수 있습니다.
   - **오디오 전용 형식** - 오디오 전용 미디어를 내보낼 파일 형식을 선택합니다. 오디오 녹음이 있는 연락처에만 사용할 수 있습니다.
   - **None** (없음) - 트랜스크립션만 내보내려면 [트랜스크립션만 **]을 선택합니다** .

   기록 출력 형식 - Analytics 트랜스크립션 데이터를 내보낼 파일 형식(JSON 또는 XML)을 선택합니다. 없음을 **선택하면**Webex WFO는 Analytics 트랜스크립션 데이터를 내보내지 않습니다. 메타데이터가 있는 CSV 파일만 내보내려면 없음을 **선택합니다** .

5. Send Export Immediately **(즉시 내보내기 전송)를 선택합니다**.
6. 만들기를 **클릭합니다**.

벌크 연락처 내보내기를 위한 라이센스 요구 사항

Cisco를 사용하려면 벌크 연락처 내보내기를 위한 라이센스 유형을 선택해야 합니다.

- **표준 라이센스** - UI를 통해 매일 최대 1,000개의 문의 항목을 내보낼 수 있습니다.
- **성능 라이센스** - 매일 정기적으로 여러 연락처 내보내기 작업을 구성하여 연락처를 대량으로 내보냅니다.

참고: 기본적으로 각 내보내기 배치는 작업당 10,000개로 제한되며 Performance 라이센스를 사용하는 경우 일일 최대 총 연결 수는 40,000개입니다. 이들을 늘릴 필요가 있는 경우 Cisco 전문 서비스 또는 Cisco 지원 서비스에 문의하십시오.

벌크 연결 내보내기 CSV 파일에 포함된 데이터

다음 표에서는 벌크 연락처 내보내기 CSV 파일에 포함된 데이터 필드에 대해 설명합니다. 연락처가 재생되지만 아직 영구적으로 삭제되지 않은 경우 연락처 ID를 제외한 모든 필드에 "######"가 표시됩니다.

필드	Type(유형)	최대 길이	설명
연락처 ID	integer	64	연결의 고유 ID입니다.
성	문자열	60	상담원의 이름입니다.
이름	문자열	60	상담원의 성입니다.
그룹 이름	문자열	60	상담원 그룹의 이름입니다.
팀 이름	문자열	60	상담원 팀의 이름입니다.
발신 번호	문자열	64	발신자 측의 발신자 ID 또는 자동 번호 식별(ANI)입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
호출된 번호	문자열	64	통화를 수신한 전화의 DID 또는 발신지 전화번호 확인 서비스(DNS) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다.
날짜	날짜	10	연결 날짜입니다. 형식은 DD/MM/YYYY입니다.
시간	시간	5 + 2	연결 시작 시간입니다. 형식은 HH:MM AM 또는 PM입니다.
시간대	문자열	60	연결이 생성되고 통화가 녹음된 표준 시간대입니다. 예: 아메리카/시카고 참고: 이 필드는 UTC 형식이 아닙니다.

필드	Type(유형)	최대 길이	설명
점수	integer	64	연결에 부여된 평가 점수입니다.
이유	문자열	64	대화가 녹음된 이유입니다. 이 이유는 녹음 규칙에 설정되어 있습니다.
녹음 유형	문자열	64	이 장치와 관련된 녹음 유형입니다. 유효한 값: ■ AACC MLS 녹음 ■ ACME 패킷 기록 ■ 오디오 코드 녹음 ■ AWS Connect 녹음 ■ BroadSoft 녹음 ■ 큐브 녹화 ■ 엔드포인트 기록 ■ 이벤트 알림 ■ 5개의 9 VCC 레코딩 ■ Genesys 기록 ■ IP Office 녹음 ■ MediaSense 녹음 ■ 복수 등록 녹음 ■ 네트워크 녹음 ■ 없음 ■ 화해 ■ RTP 로거 녹음 ■ Serenova 녹음 ■ 한 단계 전화회의 녹음

필드	Type(유형)	최대 길이	설명
			■ Sonus 녹음 ■ 알 수 없는 녹음 유형 일부 녹음 유형을 사용하지 못할 수도 있습니다.
통화 시간	지속 기간	8	응답 중인 통화와 통화 사이의 시간 길이입니다 벨울림 시간과 확장된 화면 시간(있는 경우)입니다(HH:MM:SS). 통화 지속 시간은 신호처리 서비스에서 받습니다. 이 필드는 통화에만 적용됩니다. [연결] 테이블에 표시된 통화 시간 및 Media Player는 다음 이유로 동일하지 않을 수 있습니다. "이벤트 기간"의 차이(이벤트) 및 "녹음 기간"(실제 녹음된 파일). 다음과 같은 시나리오에서는 통화 기간이 달라집니다. ■ 녹음 컨트롤 API을 사용하여 녹음을 일시 중지, 재개 또는 다시 시작하면 녹음 기간이 실제 통화 기간보다 짧아집니다. 예를 들어, 녹음이 통화가 시작된 지 1분 후에 다시 시작된 경우, 통화 기간은 녹음 기간보다 1분 더 깁니다. ■ 전화 걸기 시간이 긴 통화를 보관하거나 정리하면 [연결] 테이블에는 통화 기간 필드에 이벤트 기간이 표시되지만 Media Player의 통화 기간 필드에는 녹음 기간이 표시됩니다.
상담사 ID	문자열	64	상담원의 시스템 ID입니다.
인사	부울	3	연결이 HR로 표시되었는지 여부를 나타냅니다.

필드	Type	최대 길이	설명
			형식은 예/아니요입니다.
교육	부울	3	연락처가 표시되었는지 여부를 나타냅니다. 훈련. 형식은 예/아니요입니다.
주/도	문자열	32	연결의 현재 평가 상태입니다. 유효 값: ■ 점수 없음 ■ 득점 ■ 진행 중 ■ 승인 필요
연락처 유형	문자열	60	연결 유형입니다. 가능한 값은 다음과 같습니다. ■ 외침 ■ NON_CALL ■ SCREEN_ONLY ■ 메일 주소 ■ 문자 메시지 ■ 잡담 ■ SMS
외부 상대방	문자열		채팅 또는 SMS 연결의 경우 상담원과 대화한 사람의 전자 메일, 전화 번호 또는 기타 식별자입니다.
보낸 사람 주소	문자열	512	다음을 기준으로 비통화 연결과 관련된 전자 메일을 필터링합니다. 보낸 사람 필드의 전자 메일 주소. 메모 이 옵션은 분석이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
수신 주소	문자열	제한 없음	다음을 기준으로 비통화 연결과 관련된 전자 메일을 필터링합니다.

필드	Type	최대 길이	설명
			받는 사람 필드의 전자 메일 주소. 메모 이 옵션은 분석이 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.
제목	문자열	1000	제목 필드를 기준으로 비통화 연결과 관련된 전자 메일을 필터링합니다.
평가자 이름	문자열	256	연결을 평가한 사람의 이름입니다.
평가된 날짜	문자열	10	연결이 평가된 날짜입니다. 형식은 MM/DD/YYYY입니다.
승인자	문자열	256	평가를 승인한 사람의 이름입니다.
평가 양식	문자열	64	고객 대화 점수를 매기는 데 사용된 평가 또는 보정 양식의 이름입니다.
보정	부울	3	연결이 보정으로 표시되었는지 여부를 나타냅니다. 형식은 예/아니요입니다.
최대 무음	지속 기간	8	연결에서 허용되는 최대 무음 이벤트 시간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
최소 무음	지속 기간	8	연결에서 최소 무음 이벤트 시간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
평균 무음	지속 기간	8	연결에서 발생한 평균 무음 이벤트 시간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
총 무음 지속 시간	지속 기간	8	연결에서 발생한 모든 무음 이벤트의 총 길이입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
무음 이벤트	integer	64	연결의 무음 이벤트 수입니다.

필드	Type	최대 길이	설명
% 무음	소수	3	통화의 백분율로 구성된 무음 상태(발신자와 상담원 모두 말하고 있지 않음)입니다. 형식은 .99입니다.
최대 통화 위에	지속 기간	8	연결에서 진행한 대화 이벤트의 최대 길이입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
최소 대화	지속 기간	8	연결에서 진행한 대화 이벤트의 최소 시간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
평균 통화 위에	지속 기간	8	연결에서 이벤트가 발생한 평균 대화 시간입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
총 통화 기간 초과	지속 기간	8	연결의 모든 대화 이벤트의 총 길이입니다. 형식은 HH:MM:SS입니다.
대화 이벤트	integer	64	연결의 대화 이벤트 수입니다.
대화(%)	소수	3	대화가 끝난 통화의 백분율입니다. 형식은 .99입니다.
개최 이벤트	integer	—	감지된 보류 이벤트 수입니다.
최소 보류 기간	지속 기간	—	최단 보류 이벤트 기간입니다. 형식 = HH:MM:SS.
최대 보류 기간	지속 기간	—	최장 보류 이벤트 기간입니다. 형식 = HH:MM:SS.
총 보류 지속 시간	지속 기간	—	총 대기 시간입니다. 형식 = HH:MM:SS.
평균 보류 기간	지속 기간	—	평균 대기 시간(HH:MM:SS)입니다.
% 보류	소수	—	보류 상태로 진행된 통화의 백분율입니다.

필드	Type(유형)	최대 길이	설명
끝 상호 작용 워크플로	문자열	64	에 사용되는 상호 작용 종료 워크플로의 이름입니다. 접촉.
매일 워크플로	문자열	64	연결에 사용되는 일별 워크플로의 이름입니다.
예측 평가 점수	소수	3	평가가 없는 연결의 예측 점수입니다 점수. Webex WFO 이 예측 점수를 기반으로 합니다. 분석 데이터 및 이전 평가 점수. Webex WFO는 다음과 같은 분석 데이터를 사용합니다. 전화 특성, 상담사 특성, 음성 히트 및 데스크톱 활동. 형식은 .99입니다.
Net Promoter 점수	소수	—	에서 제공하는 연결의 Net Promoter Score 방문객.
예측 네트워크 추천 고객 점수	소수	3	네트워크 추천사가 없는 연결의 예측 점수입니다 점수. Webex WFO 이 예측 점수를 기반으로 합니다. 분석 데이터 및 이전 Net Promoter Score. Webex WFO는 다음 분석 부분을 사용합니다. 데이터: 통화 특성, 상담원 특성, 데스크톱 애플리케이션, 데스크톱 활동, 음성 히트 및 통화 메타데이터. 형식은 .99입니다.
감정 점수	문자열	—	연결의 감정 점수(긍정, 부정 또는 중립의.
설문 조사 점수	소수	3	연결에 관련 설문 조사가 있는 경우 백분율을 소수로 표시한 설문 조사 점수 형.

필드	Type(유형)	최대 길이	설명
설문 조사 이름	문자열	255	연결에 관련 설문 조사가 있는 경우 설문 조사 이름입니다.
상담원 ACD ID	문자열	256	상담원의 ACD ID입니다.
관련 통화 ID	문자열	256	통화에 전화회의 또는 호전환이 포함된 경우 다른 상담원입니다.
텍스트 미리보기	문자열	—	텍스트 검색 필터를 사용한 검색에 대한 검색 결과 미리보기
< 사용자 정의 메타데이터>	다릅니다	—	연결과 관련된 사용자 정의 메타데이터입니다.

관련 항목

- 외부 저장소 위치 추가: 외부 저장소 위치를 구성하는 방법을 알아보세요.
- - 필터 집합을 만들고 저장하는 방법을 알아봅니다.
- 예약된 벌크 연락처 내보내기 모니터링—내보내기 상태를 봅니다.

연결 평가

평가 양식에 대한 조언

효과적인 평가를 위한 지침

평가는 품질 관리 녹음 솔루션에서 받는 최종 결과입니다. 품질 관리의 "품질"은 상담원이 고객과 협력하는 동안 사용하는 방법과 언어를 평가하는 데서 비롯됩니다. 평가는 상담원이 통화에 사용할 요소를 호출합니다.

> 예: 상담원은 "안녕하세요, XYZ Company의 Bob입니다. 오늘 어떻게 도와드릴까요?"라고 말하면서 전화를 받습니다. 평가 양식에는 세 가지 소개 질문이 있습니다. 상담원이 인사? 상담원이 자신과 회사를 식별했습니까? 상담원이 서술형 질문을 했습니까? 평가자는 이러한 각 질문에 "예"라고 대답합니다.

이 평가는 우수한 상담원 행동과 상담원에게 개선 또는 교육이 필요한 영역을 나타냅니다.

평가를 구현할 때는 다음과 같은 모범 사례를 고려하십시오.

- 이니셔티브의 우선순위 정하기 - 가장 높은 가치 또는 가장 높은 우선순위로 시작합니다.
- 성공이 어떤 모습인지 확립 - 이것이 바람직한 행동입니다.
- 측정 로그 작성 및 시간 경과에 따른 점수 비교 - 평가 양식을 선택하고 최소 분기 동안 유지하여 시간 경과에 따른 개선을 측정하고 교육 및 코칭이 성과를 개선하는지 확인할 수 있습니다.
- 상담원 평가 및 재생을 통해 문제의 근본 원인 파악 - 문제가 있는 위치를 파악하고 근본 원인 분석을 통해 교육을 개선합니다.
- 상담원, 팀 및 조직 비교 - 모든 수준에서 진행 상태를 측정합니다.
- 성공을 설정한 경우 계속 - 평가의 한 섹션(예: 상담원 인사말)에 더 이상 문제가 없으면 평가에서 제거할 수 있습니다. 컨택 센터의 업무 목표가 변경되면 양식에 새로운 섹션을 추가하여 상담원의 실적을 지속적으로 개선할 수 있습니다.

평가 양식 질문에 대한 지침

평가 양식 질문을 작성할 때 다음 팁을 고려하십시오.

간단한 질문을 사용하십시오. 간단한 질문을 통해 관리자와 감독자는 상담원의 낮은 점수의 근본 원인을 조사할 수 있습니다.

- 각 질문을 단일 질문으로 만듭니다(질문 내에서 질문을 사용하지 않음).
- 질문의 범위를 측정 가능한 단일 이벤트로 제한합니다.

  > 예 "상담원이 한 걸음 더 나아갔습니까?"는 잘못된 질문입니다. 한 걸음 더 나아간다는 것은 무엇을 의미합니까? 더 많은 노력을 기울이는 것이 모든 연락처에 대해 동일하게 보입니까? 아마 아닐 거에요.
  > 대신, 한 걸음 더 나아가는 상담원이 할 수 있는 특정 작업을 식별합니다. 예를 들어, 상담원이 문제가 해결되었는지 확인하기 위해 발신자에게 후속 조치를 제공하겠다고 제안했습니까? 이 질문은 특정 행동에 대해 묻고 모든 사람은 "예" 또는 "아니오" 대답이 무엇을 의미하는지 알게 될 것입니다.

- 평가자와 상담원 모두 상담원의 수행 방식을 명확하게 이해할 수 있도록 질문을 작성합니다.

가능하면 예 또는 아니오로 **대답** 해야 하는 질문을 사용하십시오. 예 또는 아니오 질문은 명확하고 간결한 답변을 제공합니다. 또한 일관된 평가를 받기 위해 문서화 및 협업 노력이 덜 필요합니다

측정. 이러한 유형의 답변은 더 객관적입니다. 반면, 숫자 범위에서는 범위의 각 숫자에 대한 기준을 설정해야 합니다. 이로 인해 여러 평가자 간의 공동 작업이 어려워집니다.

질문을 별개의 섹션에 **배치**하여 구성하십시오. 질문을 범주화하면 각 범주의 상담원 및 팀 성과에 대한 자세한 보고서를 생성할 수 있습니다.

- 질문과 섹션을 일반적인 통화 흐름에 일치시켜 평가자가 더 쉽게 상담원 성과를 점수를 매길 수 있도록 합니다.

  예제 인사말, 주문 입력 및 마감이라는 세 개의 섹션을 만듭니다.

- 백분율 기반 점수 매기기를 사용할 때는 가장 중요한 질문과 섹션에 더 높은 가중치를 할당합니다.
- 평가 양식에 10개 이하의 섹션을 사용합니다.
- 한 섹션에서 10개 이하의 질문을 사용하십시오.

주요 실패 **지점이**있는지 여부를 결정합니다. 중요한 행동(예: 예의)을 다루는 질문을 핵심 성과 지표(KPI)로 표시합니다. 이러한 질문의 점수가 부정적으로 매겨지면 전체 평가가 실패합니다.

예측 평가 점수를 **사용하는**경우 Webex WFO에서 끌어와 분석하는 데이터 종류와 관련된 질문을 작성합니다. 자세한 내용은 예상 검색어 구성을 참조하세요 .

예: QM를 사용하여 각 접촉의 무음 정도를 측정합니다. 평가 양식은 "상담원이 고객에게 즉각적인 주의를 기울였습니까?"라고 묻습니다.

본보기 "전화 주셔서 감사합니다", "내 이름은", "오늘 어떻게 도와 드릴까요"와 같은 문구가 포함 된 "인사말"이라는 분석 문구 카테고리가 있습니다. 평가 양식은 " 상담원이 발신자를 제대로 맞이합니까?"

핵심 성능 지표(KPI) 질문

KPI 질문을 사용하려면 먼저 연결 센터의 업무 목표를 확인해야 합니다. 업무 목표를 분석할 때는 어려운 영역을 파악하고 이러한 목표를 달성하는 데 있어 성공을 측정할 수 있는 방법을 확인해야 합니다. 예를 들어 업무 목표를 다음과 같이 세분화할 수 있습니다.

- FCR(첫 통화 해결 비율)
- 영업 프로세스 및 직무

- 제품 지식—연결 평가를 통해 제품 지식이 충분하지 못한 상담원을 확인한 다음 제품 지식을 향상시키기 위한 교육을 실시할 수 있습니다. 예를 들어, 상담원을 평가할 때 다음 질문을 고려할 수 있습니다.
  - 상담원에게 심층적인 제품 지식이 있는지 여부
  - 중요 지표인지 아니면 개선이 필요한 영역인지 여부
- 상담원의 도구 활용 능력 - 상담원은 경우에 따라 고객 응대를 위해 주문 입력 도구, 상담원 생산성 도구, 데이터베이스 도구, 조직에 맞게 설계된 사용자 정의 소프트웨어 도구 등 다양한 도구를 활용해야 합니다. 평가를 통해 상담원의 연결 센터 도구 활용도를 모니터링하고 도구 활용 능력을 향상시킬 수 있는 교육을 실시할 수 있습니다.
- 평균 통화 시간—일부 통화는 다른 통화보다 오래 걸립니다. 평가를 통해 통화가 길어지게 하는 요인을 파악하여 긴 통화 수를 줄이고 평균 통화 시간을 개선하기 위한 해결책을 제공할 수 있습니다.

업무 목표가 무엇인지 알면 그와 같은 목표를 평가 양식의 질문에 대한 답으로 넣을 수 있고, 그러한 질문에 KPI를 할당할 수 있습니다. 이렇게 하면 상담원의 목표가 연결 센터의 비즈니스 목표와 일치하도록 조율할 수 있게 됩니다. 그런 다음 평가 양식을 사용하여 상담원의 실적을 연결 센터의 업무 목표와 비교하여 평가할 수 있습니다.

KPI는 연결 센터의 업무 목표에 긍정적 영향 또는 부정적 영향을 미칠 수 있습니다. KPI 답변에 할당된 값이 그 영향을 반영합니다.

> 예 컨택 센터의 업무 목표는 수익 증대, 고객 만족도 향상 및 총 비용 절감 등입니다. 불행한 고객을 행복한 고객으로 바꾸는 상담원
> 연결 센터의 업무 목표에 긍정적인 영향을 미칩니다. 잠재 판매 시장에서 손해를 본 상담원은 연락 센터 업무 목표에 부정적 영향을 미칩니다.

KPI 질문의 채점 방법

하나 이상의 KPI 답변이 있는 질문은 유형 **필드에 "KPI"로 레이블됩니다** . KPI는 최종 평가 점수보다 우선합니다. KPI 답변이 여러 개 있는 경우 양식을 만들 때 KPI 답변의 우선 순위를 지정하여 최종 점수를 결정하는 KPI 답변을 결정하십시오.

KPI 질문이 섹션에 나타나면 QM는 다른 질문과 마찬가지로 해당 KPI 질문에 점수를 매깁니다. KPI 질문을 포함하여 해당 섹션의 전체 값이 섹션 점수에 나타납니다. QM은 모든 질문 및 섹션에 할당한 점수를 유지합니다. 이 점수는 검토에 사용할 수 있습니다.

KPI 답변 결과 최종 점수가 나오더라도 전체 평가에 대해 계속해서 점수를 매겨야 합니다.

백분율 기반 점수

평가 양식을 만들 때 백분율 기반 점수 또는 포인트 기반 점수 매기기를 선택해야 합니다. 백분율 기반 점수는 0에서 100까지의 정수 범위에 기초합니다. 평가자가 백분율 기반 평가 양식에서 섹션에 점수를 매기면 합계 및 백분율이 해당 섹션에 나타납니다.

백분율 기반 섹션 정보

각 백분율 기반 섹션에는 평가 양식의 총 점수에 영향을 미치는 정도를 결정하는 고유한 가중치가 있습니다. 각 섹션 Tab은 섹션 가중치를 표시합니다. 섹션 가중치의 총 합은 100%여야 합니다. 이러한 가중치는 모든 섹션의 점수가 평가된 후 백분율로 전체 점수에 도달한 후에 적용됩니다. 전체 점수는 다음과 같이 계산합니다.

백분율로 나타낸 섹션 점수 × 섹션 가중치 = 가중 섹션 점수 모든 가중 섹션 점수의 합계 =

백분율로 나타낸 총 점수

본보기

이 양식에는 인사말과 평가라는 두 개의 섹션이 있습니다. 인사말 섹션에서 가능한 총 점수는 15점이며 전체 점수의 40%에 해당합니다. 상담원이 이 섹션에 대해 가능한 점수 15점 중 8점, 즉 60%를 획득했습니다. 평가 섹션에 가능한 총 점수는 10점이며 60%의 가치가 있습니다.

상담원이 이 섹션에 대해 8점, 즉 80%를 획득했습니다. 전체 점수는 다음과 같이 계산합니다.

인사말 섹션 = 60% × 0.4 = 24%

평가 섹션 = 80% × 0.6 = 48%

24% + 48% = 72% 전체 점수

백분율 기반 질문 정보

각 백분율 기반 질문에는 섹션의 총점에 영향을 미치는 정도를 결정하는 고유한 가중치가 있습니다. 가중치는 포인트로 변환됩니다. 포함된 질문의 수에 관계없이 한 섹션의 최대 점수는 100%(또는 100점)입니다. Webex WFO는 단일 백분율 기반 질문에 대한 가중 점수를 계산하는 데 사용되는 다음 공식을 사용합니다.

(실제 점수 ÷ 최대 점수) × 가중치 = 가중 점수

예제 질문이 세 개 있는 섹션에서 질문 1의 가중치는 50%입니다. 질문 2와 3은 각각 가중치가 25%입니다. 즉, 질문 1은 최대 점수가 50점이고 질문 2는
및 3은 각각 최대 25점의 가치가 있습니다.

다음 표는 0-5 답변 척도의 질문의 가중치가 25% 또는 50%일 경우 얻을 수 있는 잠재적 점수를 보여줍니다. 평가자가 해당 없음이라고 대답하면 Webex WFO은 질문이 없는 것처럼 섹션 점수를 처리합니다.

저울 전화받기	획득한 포인트(질문 가중치 25%)	획득한 포인트(질문 가중치 50%)
해당 없음	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

다음 표는 예/아니요 질문의 가중치가 25% 또는 50%일 경우 얻을 수 있는 잠재적 점수를 보여줍니다.

전화받기	획득한 포인트(질문 가중치 25%)	획득한 포인트(질문 가중치 50%)
예	25	50
아니요	0	0
해당 없음	—	—

다음 표는 평가 양식 예시에서 몇 가지 섹션에 대한 결과를 나타낸 것입니다.

질문이 세 개인 섹션의 점수 예

질문	무게	Type(유형)	점수	가중 점수
1	50%	0–5 척도	4	40
2	25%	0–5 척도	3	15
3	25%	예 또는 아니요	예	25
섹션 점수				**80%**

질문이 4개인 섹션의 점수 예

질문	무게	Type(유형)	점수	가중 점수
1	60%	0–5 척도	3	36
2	15%	0–5 척도	4	12
3	20%	예 또는 아니요	아니요	0
4	5%	예 또는 아니요	예	5
섹션 점수				**53%**

"해당 없음"(해당 없음)을 응답으로 간주하는 점수의 예

질문	무게	Type(유형)	점수	가중 점수
1	60%	0–5 척도	해당 사항 없음	—
2	15%	0–5 척도	4	12
3	20%	예 또는 아니요	아니요	0
4	5%	예 또는 아니요	예	5
섹션 점수				**42.5%**

참고: 응답이 해당 없음인 질문은 총 점수에서 제외됩니다. 따라서 이 예에서 43%라는 점수는 총 100점이 아닌 총 40점 중 17점을 얻은 점수를 기반으로 한 것입니다.

백분율 기반 평가의 채점 방법

평가 양식을 저장할 때 양식은 가능 점수, 획득한 점수 및 백분율(또는 점수)을 계산합니다. 이러한 수식은 평가 양식에 포함된 섹션 수를 기반으로 합니다.

가능한 포인트

점수가 매겨진 평가 양식의 총 가능 점수는 각 섹션의 가능 점수 합계에 총 점수를 곱한 것입니다.

양식 가능 점수 =

섹션 1 가중치 × 섹션 1 가능한 포인트

+ 섹션 2 가중치 × 섹션 2 가능한 포인트

+ 섹션 3 가중치 × 섹션 3 가능한 포인트

+ 섹션 4 가중치 × 섹션 4 가능한 포인트

다음 예는 Webex WFO이 4개의 섹션이 있는, 점수가 매겨진 평가 양식의 총 가능 점수를 계산하는 방법을 보여 줍니다.

섹션	무게	섹션에 대한 가능한 포인트	섹션이 기여하는 포인트 양식
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
가능한 총 점수			**88.75**

적립 포인트

점수가 매겨진 평가에서 획득한 총 점수는 다음 수식을 사용하여 계산됩니다.

양식 총 적립 점수 =

섹션 1 가중치 × 섹션 1 획득한 총 점수

+ 섹션 2 가중치 × 섹션 2 획득 총 점수

+ 섹션 3 가중치 × 섹션 3 획득 총 점수

+ 섹션 3 가중치 × 섹션 3 획득 총 점수

다음 예는 Webex WFO이 4개의 섹션이 있는 평가 양식에서 획득한 점수를 계산하는 방법을 보여 줍니다.

섹션	무게	적립 포인트	섹션이 기여하는 포인트 총 점수
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25

섹션	무게	적립 포인트	섹션이 기여하는 포인트 총 점수
4	25%	90	22.5
획득한 총 포인트			**75**

백분율 점수

점수가 매겨진 평가 양식의 백분율은 다음 수식을 사용하여 계산됩니다.

양식 백분율 =

획득 양식 점수 ÷ 양식 가능 점수

다음 예에서는 Webex WFO이 앞의 두 테이블에서 백분율 점수를 계산하는 방법을 보여 줍니다.

75 ÷ 88.75 = 84.51%

포인트 기반 점수 매기기

평가 양식을 만들 때 포인트 기반 점수 또는 백분율 기반 점수 중 하나를 선택해야 합니다. 포인트 기반 점수는 정수의 범위에 기초합니다. 최소 수는 0보다 작을 수 있습니다.

> 예제 양식의 최소 포인트 수는 −50점이고 최대 포인트 수는 150점입니다. 0점은 보통 또는 평균으로 간주됩니다. 예외적 인 경우 긍정적 인 점수가 부여됩니다.
> 상담원이 일반적으로 기대하는 실적 이상의 성과를 냈을 때 서비스를 제공합니다. 서비스가 불량할 경우 부정적인 점수를 차감하고 상담원에게 추가 코칭이 필요함을 나타냅니다.

점수 기반 평가 양식의 최소 점수는 질문에 할당된 최소 점수의 총점입니다.

점수 기반 평가 양식의 최대 점수는 질문에 할당된 모든 최대 점수의 총점입니다.

자동으로 검토, 평가 및 보정 할당(클래식 페이지)Assign reviews, evaluations, and calibrations automatically (classic page)

연결 목표는 검토, 평가 또는 보정을 위해 평가자에게 할당된 연결 목록입니다. 목표를 만들 때 연락처와 마감일에 대한 기준을 지정합니다. 목표는 평가자의 연락처 대기열 페이지에 나타납니다.

> 참고: 이 정보는 연락처 대기열 관리 페이지의 클래식 버전을 다룹니다. 새 버전에 대한 자세한 내용은 평가, 보정 및 검토 할당으로 이동하세요 자동으로(새 페이지)를 클릭합니다.
>
> 내가 어떤 버전을 가지고 있는지 어떻게 알 수 있습니까?
>
> 목표 목록이 있는 표가 보이면 새 페이지가 있는 것입니다. 무엇을 하고 **싶으신가요?** 옵션 목록과 함께 클래식 페이지가 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Cisco 품질 관리를 사용합니다.
- 일부 문의 기준에는 Cisco 분석이 필요합니다(아래 10 단계 참조).
- 연락처 목표 관리 권한과 다음 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.
  - 평가 목표 만들기(평가 목표 생성에 필요)
  - 교정 목표 생성(교정 목표 생성에 필요)
  - 검토 목표 만들기(검토 목표를 만드는 데 필요)
- 목표가 할당된 사용자에게는 다음 권한이 있습니다.
  - 연락처 보기
  - 연락처 목표 보기
  - 연결 평가(평가 목표를 완료하는 데 필요)
  - 접점 보정(보정 목표를 완료하는 데 필요)

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 연결 대기열 관리

절차

모든 목표 보기

- 연락처 목표 **보기를 선택합니다**. 목표는 목표 ID를 기준으로 정렬됩니다.

목표 만들기

1. 새 목표 **만들기를 선택합니다**.
2. 이름 **필드에 목표의** 이름을 입력합니다.
3. 작업 **드롭다운 목록에서** 작업 유형을 선택합니다.
4. 목표에 포함된 연락처 수를 연락처 **수 필드에** 입력합니다.
5. Contact Type(연락처 유형) 드롭다운 목록에서 Contact Type(연락처 유형 **)을** 선택합니다.
6. **연결 수준** 드롭다운 목록에서 목표의 연결 수를 상담원 또는 팀별로 선택할지 선택합니다.

   예**:** 목표는 팀당 10개의 연결을 평가하는 것입니다. [연결 수준] 드롭다운 목록에서 [팀]을 선택합니다.

7. 목표 빈도 **드롭다운 목록에서 목표의** 마감일을 선택합니다. 옵션은 다음과 같습니다.
   - 일, 주 또는 월—Webex WFO은 매일, 매주, 매월 목표를 할당합니다.
   - 특정 날짜—평가자가 특정 날짜와 시간을 기의해 목표를 달성해야 합니다. 이 날짜가 지나면 목표가 비활성화됩니다. 이 옵션을 선택하면 날짜 및 시간 필드가 나타납니다.
   - 날짜 범위—평가자는 특정 날짜 범위 사이의 목표를 충족해야 합니다. 종료일이 지나면 목표가 비활성화됩니다. 이 옵션을 선택하면 [유효 시작 날짜] 및 [유효 종료 날짜] 필드가 나타납니다.
8. (선택 사항) 특정 기간 내에 수신된 연락처로 목표를 제한하려면 이 날짜 **사이에만 연락처 할당을 선택하고** 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다.
9. (선택 사항) [지침 **] 필드에 평가자** 용 지침을 입력합니다.
10. 분류자 드롭다운 목록에서 목표에 대한 연결을 선택할 때 사용할 Webex WFO의 첫 번째 기준을 선택합니다. 선택 항목에 따라 추가 필드가 나타납니다. 옵션은 다음과 같습니다.
    - 보다 적은 통화 수 - (통화만) 특정 기간보다 짧은 통화입니다. 기간을 입력하거나 시계 아이콘을 클릭하여 선택합니다.

- 보다 긴 통화 수 - (통화만 해당) 특정 기간보다 긴 통화입니다. 기간을 입력하거나 시계 아이콘을 클릭하여 선택합니다.
- 메타데이터 필드 있음—해당 필드의 값에 상관없이 특정 메타데이터 필드가 있는 연락처입니다. 메타데이터 필드를 선택합니다.
- 값이 있는 메타데이터 필드 있음—특정 값을 가진 특정 메타데이터 필드가 있는 연락처입니다. 메타데이터 필드를 선택하고 값을 입력합니다.
- 받는 사람—(텍스트 및 전자 메일만) 특정 수신자에게 보낸 연락처입니다. 수신자를 입력합니다.
- 보낸 사람—(텍스트 및 전자 메일만) 특정 보낸 사람에게서 받은 연락처입니다. 보낸 사람을 입력합니다.
- 제목 - (전자 메일만 해당) 제목 줄에 특정 키워드가 포함된 연락처입니다. 키워드를 입력합니다.
- 무작위 통화/문자/이메일 - 평가자의 범위 내에 있는 모든 연결입니다.
- 이유 - (통화만 해당) 이유 필드의 특정 값이 있는 연락처입니다. 이유를 선택합니다.
- Predictive Net Promoter Score Less Than(예측 순추천사 점수 미만) - 예측된 Net Promoter 점수가 특정 수치보다 낮은 컨택입니다. 점수를 입력합니다. (Cisco 분석 필요)
- 보다 큼 예측 Net Promoter Score—예측된 Net Promoter 점수가 특정 숫자보다 큰 컨택입니다. 점수를 입력합니다. (Cisco 분석 필요)
- 예측 평가 점수 미만—예측 평가 점수가 특정 숫자보다 작은 연결입니다. 점수를 입력합니다. (Cisco 분석 필요)
- 보다 큼 예측 평가 점수 - 예측 평가 점수가 특정 숫자보다 작은 연결입니다. 점수를 입력합니다. (Cisco 분석 필요)
- 채널—(이메일, 채팅, SMS만) 특정 채널에서 발생한 연결입니다. 채널을 선택합니다. 이 옵션은 조직에서 소셜 미디어 연락처에 지원되는 통합을 사용하는 경우에만 나타납니다. 채널 옵션은 조직에서 사용하는 소셜 미디어 유형에 따라 다릅니다.

11. Add(추가**)를 클릭합니다**.
12. (선택 사항) [분류자**] 드롭다운 목록에서** 추가 기준을 선택하고 [추가**]를 클릭합니다**. Webex WFO에서 사용자가 선택한 첫 번째 분류자를 충족하는 연결을 찾지 못하면 두 번째 분류자를 충족하는 연결을 찾아서 하나 이상의 연결을 찾을 때까지 계속합니다. 분류자를 충족하는 연결을 하나 이상 찾으면 목록에서 더 낮은 다른 분류자를 충족하는 연결 찾기를 중지합니다.

참고 Webex WFO에서 목표에 대한 분류자를 충족하는 연결을 찾지 못하면 평가자에게 목표를 할당하지 않습니다. 목표 분류자를 충족하는 연결이 사용 가능 상태가 되는 경우
나중에 Webex WFO은 평가자에게 목표를 할당합니다. 이렇게 목표 할당이 지연되면 평가자가 특정 기간 동안 해당 목표를 달성하지 못할 수 있습니다.

13. (선택 사항) 분류자를 재정렬하려면 분류자를 선택하고 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 클릭합니다. 분류자를 삭제하려면 분류자를 선택하고 [제거 **]를 클릭합니다**.
14. **사용자** 섹션에서 목표를 완료해야 하는 평가자를 사용 가능 **에서** 할당 **됨으로**이동합니다.
15. 목표 상태 **섹션에서 활성** 을 **선택합니다** .

중요 : 목표 생성이 완전히 완료된 경우에만 목표를 활성화하십시오. 활성 목표는 수정할 수 없습니다.

16. 저장을 **클릭합니다**.

목표 복사하기

기존 목표와 유사한 새 목표를 만들어야 하는 경우 처음부터 목표를 만드는 것보다 목표를 복사하는 것이 더 쉽습니다.

1. 기존 목표 **복사를 선택합니다**.
2. 복사할 **기존 목표 선택 드롭다운 목록에서 원래 목표를** 선택합니다.
3. 필요한 경우 복사본을 편집합니다.
4. 목표 상태 **섹션에서 활성** 을 **선택합니다** .

중요 : 목표 생성이 완전히 완료된 경우에만 목표를 활성화하십시오. 활성 목표는 수정할 수 없습니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

활성 목표에 할당된 사용자 변경

활성 목표에서 변경할 수 있는 유일한 것은 해당 목표에 할당된 사람들입니다.

1. 기존 목표 **수정을 선택합니다**.
2. 편집할 **기존 목표 선택 드롭다운 목록에서 목표를** 선택합니다.
3. **사용자** 섹션에서 사용자를 할당됨 **열로 또는 할당됨** 열에서 이동합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

목표 수정하기

편집 가능 상태인 교육 목표만 편집할 수 있습니다.

1. 기존 목표 **수정을 선택합니다**.
2. 편집할 **기존 목표 선택 드롭다운 목록에서 목표를** 선택합니다.
3. 목표를 수정하고 저장을 **클릭합니다**.

목표 삭제하기

목표는 삭제할 수 없지만 비활성화할 수는 있습니다. 비활성화된 교육 목표는 더 이상 평가자의 연락처 대기열로 연락처를 보내지 않습니다.

중요: 목표를 비활성화하는 것은 영구적입니다. 비활성 목표는 다시 활성화하거나 수정할 수 없지만 복사할 수는 있습니다. 목표 복사를 참조하세요.

1. 기존 목표 **수정을 선택합니다**.
2. 편집할 **기존 목표 선택 드롭다운 목록에서 목표를** 선택합니다.
3. Goal Status(목표 상태 **) 섹션에서 Inactive(비활성**)를 **선택합니다**.
4. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 사용자에게 할당된 연락처에 액세스(클래식 페이지) - 평가자 관점에서 본 연락처 목표에 대한 정보
- 사용자에게 할당된 연락처에 액세스(새 페이지)—평가자 관점에서 본 연락처 목표에 대한 정보
- 평가, 보정 및 검토 자동 할당(새 페이지)

평가, 보정 및 검토 자동 할당(새 페이지)

연락처 대기열 관리 페이지를 사용하여 연락처 목표를 만듭니다. 연결 목표는 검토, 평가 또는 보정을 위해 평가자에게 할당된 연결 목록입니다. 목표를 만들 때 연락처와 마감일에 대한 기준을 지정합니다. 목표는 평가자의 연락처 대기열 페이지에 나타납니다. 나에게 할당된 연락처 액세스(클래식 페이지) 또는 사용자에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지) 를 참조 하여 평가자 쪽에서 목표가 어떻게 표시되는지 알아봅니다.

참고: 이 정보는 연락처 대기열 관리 페이지의 새 버전에 대해 설명합니다. 클래식 버전에 대한 자세한 내용은 검토, 평가 및 보정 할당으로 이동하세요 자동으로(클래식 페이지)를 클릭합니다.

내가 어떤 버전을 가지고 있는지 어떻게 알 수 있습니까?
목표 목록이 있는 표가 보이면 새 페이지가 있는 것입니다. 무엇을 하고 **싶으신가요?** 옵션 목록과 함께 클래식 페이지가 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 새 Contact Queue Administration 페이지는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 조직에서 Cisco 품질 관리를 사용합니다.
- 일부 문의 기준에는 Cisco 분석이 필요합니다(아래 11 단계 참조).
- 연락처 목표 관리 권한과 다음 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.
    - 평가 목표 만들기(평가 목표 생성에 필요)
    - 교정 목표 생성(교정 목표 생성에 필요)
    - 검토 목표 만들기(검토 목표를 만드는 데 필요)
- 목표가 할당된 사용자에게는 다음 권한이 있습니다.
    - 연락처 보기
    - 연락처 목표 보기
    - 연결 평가(평가 목표를 완료하는 데 필요)
    - 접점 보정(보정 목표를 완료하는 데 필요)
- 목표가 할당된 사람은 해당 연락처가 목표에 포함된 팀 및 상담원에 대한 범위를 갖습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름 > 연결 대기열 관리

절차

목표 만들기

1. 새 목표를 **클릭합니다.**
2. 이름 **필드에 목표의** 이름을 입력합니다.

3. 작업 **드롭다운 목록에서** 작업 유형을 선택합니다. 옵션은 다음과 같습니다.
   - **평가** - 평가자가 평가 양식의 질문을 토대로 연결에 점수를 매깁니다.
   - **보정** - 평가자가 연결에 점수를 매기지만 점수가 공식적이지 않습니다. 보정 목표를 사용하면 서로 다른 평가자가 동일한 연결에 할당한 점수를 비교하여 컨택 센터 전체에서 점수를 일관되게 유지할 수 있습니다.
   - **검토** - 평가자는 점수를 매길 필요 없이 통화를 듣거나 서면 연결을 읽습니다.
4. Contact Type(연락처 유형) 드롭다운 목록에서 Contact Type(연락처 유형 **)을** 선택합니다.
5. 목표에 포함된 연락처 수를 연락처 **수 필드에** 입력합니다.

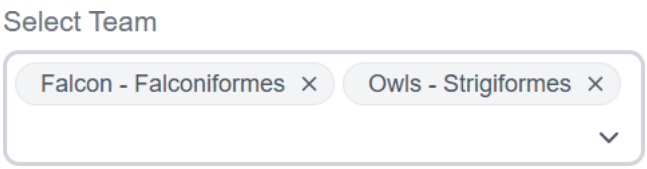
   > 예**:** 목표에 할당된 사람이 10개의 연결을 평가하도록 하려고 합니다. 연락처 **수 필드에 10** 을 **입력합니다** .

6. **목표 수준** 드롭다운 목록에서 목표의 연결 수가 상담원당인지 팀당인지 선택합니다.

   > 예**:** 목표에 할당된 사람에게 특정 상담원이 처리한 10개의 연결을 평가하도록 하려고 합니다. 목표 수준 **드롭다운 목록에서 상담원** 을 **선택합니다** .

   > 예**:** 목표에 할당된 사람이 특정 팀에서 처리한 10개의 연결을 평가하게 하려고 합니다. 목표 수준 **드롭다운 목록에서** 팀을 **선택합니다** .

7. **사용자** 섹션의 담당자 **선택 드롭다운 목록에서 목표를** 할당할 사람을 선택합니다.
8. **선택** 드롭다운 목록에서 목표에 연결을 포함할 상담원 또는 팀을 선택합니다. 상담원 또는 팀을 더 추가하려면 이름을 입력하거나 선택 **필드에서 아래쪽 화살표를** 클릭합니다.



9. (선택 사항) 더 많은 사람에게 목표를 할당하려면 추가를 **클릭하고**7단계와 8단계를 반복합니다.
10. 목표 빈도 **드롭다운 목록에서 목표가 할당되는 빈도를** 선택합니다. 옵션은 다음과 같습니다.

- **일**, **주** 또는 **월** - Webex WFO은 매일, 매주 또는 매월 평가자에게 목표를 재할당합니다.
  - **일**—Webex WFO은 매일 AM 12:00에 평가자에게 목표를 재할당합니다.
  - **주**—Webex WFO 매주 월요일 AM 12:00에 평가자에게 목표를 재할당합니다.
  - **월**—Webex WFO 매월 1일 AM 12:00에 평가자에게 목표를 재할당합니다.

  참고: 빈도 범위가 시작된 후 반복 목표를 할당하는 경우 Webex WFO는 목표에 포함된 연락처 수를 조정하지 않습니다.
  목표 달성 시간 단축. 예를 들어 매주 10개의 연결을 평가하는 목표를 만들고 수요일에 활성화하는 경우 평가자가 이 목표를 완료하려면 해당 주가 끝나기 전에 10개의 연결을 모두 평가해야 합니다. 이것이 반복 목표의 작동 방식이므로 게재빈도 범위의 시작 부분에서 목표를 활성화하는 것이 좋습니다. 주간 목표를 수요일에 활성화하는 대신 월요일에 활성화하세요.

- **특정 날짜**—평가자가 특정 날짜와 시간까지 목표를 한 번만 완료해야 합니다. 이 날짜가 지나면 목표가 비활성화됩니다. **이 옵션을 선택하면 날짜** 선택 필드가 나타납니다.
- **날짜 범위**—평가자는 특정 날짜 범위 내에서 목표를 한 번만 완료해야 합니다. 종료일이 지나면 목표가 비활성화됩니다. **이 옵션을 선택하면 [유효 시작 날짜]** 및 **[유효 종료 날짜]** 필드가 나타납니다.

11. **분류자** 섹션에서 목표에 대한 연결을 선택할 때 사용할 Webex WFO의 첫 번째 규칙을 선택합니다. 선택 항목에 따라 추가 필드가 나타납니다. 옵션은 다음과 같습니다.

분류자	이들에 사용 가능 연락처 유형	정의	사용 방법
다음보다 적은 통화 수	통화	특정 기간보다 짧은 통화입니다.	시간을 시 , 분 **또는**초 **필드에 입력합니다** .
다음보다 큰 통화 수	통화	특정 기간보다 긴 통화 수입니다.	시간을 시 , 분 **또는**초 **필드에 입력합니다** .

분류자	이들에 사용 가능 연락처 유형	정의	사용 방법
메타데이터 필드 포함	모두	특정 메타데이터 필드가 채워진 연결, 아니요 어떤 가치가 있든 상관 없습니다 그 필드.	메타데이터 필드에서 **필드를 선택합니다** 드롭다운 목록.
값이 있는 메타데이터 필드 포함	모두	특정 메타데이터 필드가 있는 연결 값.	메타데이터 필드에서 **필드를 선택합니다** 드롭다운 목록 및 메타데이터 값 **필드에 값을** 입력합니다.
끝	문자, 이메일, 채팅, SMS	특정 수신자에게 보낸 연락처입니다.	받는 사람 **필드에 수신자를** 입력합니다.
보낸 사람	문자, 이메일	특정 보낸 사람으로부터 받은 연결입니다.	에 보낸 사람을 입력합니다. **필드에서** .
제목	전자 메일	제목 줄에 특정 키워드가 있는 이메일.	제목 **필드에 키워드를** 입력합니다.
임의의	전화, 문자, 이메일, 채팅, SMS	다음과 같은 모든 연결 평가자의 범위.	추가 단계는 없습니다 필요하다.
이유	통화, 채팅, SMS	이유 필드의 특정 값이 있는 연결	이유 **드롭다운 목록에서** 이유를 선택합니다.

분류자	이들에 사용 가능 연락처 유형	정의	사용 방법
예측 Net Promoter 점수 미만	전화, 문자, 이메일	예측된 Net Promoter 점수가 특정 수치보다 낮은 연결입니다.	Predictive Net Promoter Score Less (보다 작음 예측 Net Promoter Score **)** 필드에 점수를 입력합니다. (Cisco 분석 필요)
예측 Net Promoter Score가 다음보다 큼	전화, 문자, 이메일	예측된 Net Promoter 점수가 특정 숫자보다 큰 연결	Predictive Net Promoter Score Greater Than(다음보다 **큼 예측 Net Promoter Score)** 필드에 점수를 입력합니다. (Cisco 필요 Analytics)를 참조하십시오.
예측 평가 점수 미만	전화, 문자, 이메일	예측 평가 점수가 특정 수보다 작은 연결입니다.	보다 **작음 예측 평가 점수 필드에 점수를** 입력합니다. (Cisco 필요 Analytics)를 참조하십시오.
예측 평가 점수가 다음보다 큼	전화, 문자, 이메일	예측 평가 점수가 특정 수보다 작은 연결입니다.	[보다 **큼] 예측 평가 점수 필드에 점수를** 입력합니다. (Cisco 필요 Analytics)를 참조하십시오.
채널	이메일, 채팅, SMS 이 옵션은 조직에서 소셜 미디어 연락처에 지원되는 통합을 사용하는 경우에만 나타납니다.	연락처는 특정 채널에서 발생했습니다.	채널을 선택합니다 **채널** 드롭다운 목록에서. 채널 옵션은 조직에서 사용하는 소셜 미디어 유형에 따라 다릅니다.

12. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
13. (선택 사항) 분류자 추가를 마칠 때까지 11단계와 12단계를 반복합니다.
14. (선택 사항) 분류자를 재정렬하려면 분류자를 선택하고 위쪽 또는 아래쪽 화살표를 클릭합니다.
15. 연락처가 임의의 분류자와 **일치할 수** 있는지 또는 목표에 포함될 분류자를 **모두 일치시켜야** 하는지를 선택합니다.

    참고: 모두 **일치를 선택하면**분류자 순서에 따라 연결을 찾을 때 Webex WFO의 우선 순위가 결정됩니다. Webex WFO 먼저 첫 번째 분류자를 충족하는 연결을 찾은 다음 두 번째 분류자를 충족하는 연결을 찾습니다. 모두 **일치를 선택하는**경우 Webex WFO는 모든 분류자를 충족하는 연결만 찾습니다.

    참고 Webex WFO에서 목표에 대한 분류자를 충족하는 연결을 찾지 못하면 평가자에게 목표를 할당하지 않습니다. 목표 분류자를 충족하는 연결이 사용 가능 상태가 되는 경우 나중에 Webex WFO은 평가자에게 목표를 할당합니다. 이렇게 목표 할당이 지연되면 평가자가 특정 기간 동안 해당 목표를 달성하지 못할 수 있습니다.

16. (선택 사항) 특정 날짜에 받은 연락처로 목표를 제한하려면 이 날짜 범위에 **발생한 연락처만 할당을 선택하고** 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다.
17. (선택 사항) [지침 **] 필드에 평가자** 용 지침을 입력합니다.
18. 목표 상태 섹션까지 **위로 스크롤하고 활성** 을 선택합니다 **.**

    중요 : 목표 생성이 완전히 완료된 경우에만 목표를 활성화하십시오. 활성 목표는 수정할 수 없습니다.

19. 저장을 **클릭합니다**.

목표 필터링

서비스 이름 또는 ID를 기준으로 교육 목표를 검색할 수 있습니다.

1. 목표 ID **또는** 이름 **열에서** 세 줄을 클릭합니다. 필터가 열립니다.
2. (선택 사항) 포함 **드롭다운 목록에서** 옵션을 선택합니다.
3. 필터 **필드에** 검색 결과를 입력합니다. 목표 목록이 자동으로 업데이트되고 필요한 경우 사용할 수 있는 추가 필터가 나타납니다.

   전체 교육 목표 목록으로 돌아가려면 필터 **필드에서** 모든 텍스트를 삭제합니다.

목표 수정하기

상태 **열에서 편집 가능** 이 있는 **목표만 편집할 수 있습니다** . 활성 또는 비활성 목표는 편집할 수 없습니다.

1. 목표 목록에서 편집을 **클릭합니다**.
2. 필요에 따라 목표를 변경합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

목표 복제

1. 목표 목록에서 복제 **를 클릭합니다**. 복제본이 편집 모드로 열립니다.
2. (선택 사항) 필요한 경우 복제본을 편집합니다.
3. Clone(복제 **)을 클릭합니다**. 목표는 연락처 대기열 관리 페이지에 이름 끝에 (복사) **와 함께** 나타납니다.

목표 삭제하기

목표는 삭제할 수 없지만 비활성화할 수는 있습니다. 비활성화된 교육 목표는 더 이상 평가자의 연락처 대기열로 연락처를 보내지 않습니다.

> 중요: 목표를 비활성화하는 것은 영구적입니다. 비활성 목표는 다시 활성화하거나 수정할 수 없지만 복사할 수는 있습니다. 목표 복제를 참조하세요.

1. 목표 목록에서 편집을 **클릭합니다**.
2. Goal Status(목표 상태 **) 섹션에서 Inactive(비활성)**를 **선택합니다**.
3. 저장을 **클릭합니다**.

만료된 목표 보기

- 목표 목록에서 비활성 목표 **표시를 켭** 니다. 만료된 목표는 다음과 같은 이름으로 목표 목록에 표시됩니다. **비활성** (상태 **) 열에서** .

관련 항목

- 사용자에게 할당된 연락처에 액세스(클래식 페이지) - 평가자 관점에서 본 연락처 목표에 대한 정보
- 사용자에게 할당된 연락처에 액세스(새 페이지)—평가자 관점에서 본 연락처 목표에 대한 정보
- 자동으로 검토, 평가 및 보정 할당(클래식 페이지)Assign reviews, evaluations, and calibrations automatically (classic page)

검토, 평가 및 보정을 수동으로 할당Assign review, evaluations, and calibrations manuallys

한 명 이상의 사용자가 하나 이상의 연결을 보정, 평가 또는 검토할 수 있는 작업을 만들 수 있습니다. Webex WFO 이 작업에 의해 할당된 연락처를 해당 사용자의 연락처 대기열에 추가합니다(사용자에게 할당된 연락처 액세스 (클래식 페이지) 또는 사용자에게 할당된 연락처 액세스(새 페이지) 참조).

> 참고: 작업을 만드는 데 사용하는 연락처는 1년 미만이어야 합니다. 1년이 지난 연결은 연결 대기열에 표시되지 않습니다. 오래된 연락처를 공유하려면 만들기를 참조하십시오 녹음에 하이퍼링크로 연결됩니다.

특별 작업 만들기

1. 하나 이상의 연락처를 선택합니다.
2. Create Task(작업 **만들기)를 클릭합니다**. 임시 작업 구성 페이지가 나타납니다.
3. 임시 작업의 이름을 입력합니다.
4. 작업 유형을 선택합니다. 선택한 작업에 따라 할당 대상 **필드에서** 사용할 수 있는 사용자가 결정됩니다. Webex WFO 지정하면 지정된 작업을 수행할 수 있는 권한이 있는 사용자만 표시됩니다.
    - **보정** - 여러 사용자에게 선택한 연결을 보정하는 작업을 할당할 수 있습니다. [평가 양식 **] 필드는 [보정**]을 **선택하면**나타납니다. 연결을 보정하는 데 사용할 양식을 선택합니다.

      > 참고: 이 옵션을 선택하면 보정이 아직 표시되지 않은 모든 연락처가 작업을 만든 후 보정으로 표시됩니다.

    - **평가** - 한 명의 사용자만 선택한 연결을 평가하도록 할당할 수 있습니다. [평가]를 **선택하면 [평가 양식**] **필드가** 나타납니다. 연결을 평가하는 데 사용할 양식을 선택합니다.
    - **검토** - 여러 사용자를 할당하여 통화를 검토(청취)할 수 있습니다. [재생] 기간 구성 슬라이더는 **[검토**]를 선택하면 나타납니다. 슬라이더는 담당자가 작업을 완료하기 위해 검토해야 하는 통화의 백분율을 결정합니다(처음부터). 기본값은 100%입니다. 10% 단위로 백분율을 선택할 수 있습니다.
5. 작업을 할당할 사용자를 선택합니다. 보정 또는 검토를 할당하는 경우 모두 **선택을 클릭하여** 그룹의 모든 사용자를 작업에 추가합니다.
6. 작업의 완료 날짜를 입력하거나 달력 아이콘을 클릭하고 완료 날짜를 선택합니다.

7. (선택 사항) 각 임무 책임자가 **작업을 완료할 때 알림을 받으려면 완료** 시 알림 확인란을 선택합니다.

알림: 알림을 받으려면 Contact Goal Completed 알림에도 할당되어야 합니다.

8. (선택 사항) 담당자에 대한 구체적인 지침을 입력합니다.
9. Create Task(작업 **만들기)를 클릭합니다**.

보정할 연결 표시

연결을 보정으로 표시하면 역할에 연락처 보정 권한이 포함되어 있고 연락처에 대한 범위가 있는 사용자는 보정 모드에서 연결을 평가할 수 있습니다.

보정 모드에서 완료된 평가의 점수는 [평가 보정] 보고서에 포함되며, 여기에서 모든 평가자가 연결에 제공한 점수를 비교하고 대조할 수 있습니다. 이를 통해 평가자가 일관된 점수를 제공하는지 여부를 확인할 수 있습니다.

보정에 대한 자세한 내용은 평가자 보정을 참조하십시오 .

보정할 연결 표시

1. 상호 작용 페이지의 연락처 테이블에서 연락처를 선택합니다.
2. **보정** 표시 아이콘을 클릭합니다.
3. 원하는 평가 양식을 선택합니다.
4. **확인**을 클릭합니다.

평가자 보정

보정은 여러 사용자가 단일 연결을 평가할 수 있는 특수한 평가 유형입니다. 보정을 사용하면 여러 평가자가 동일한 평가를 완료한 방법을 비교할 수 있으므로 평가자 간에 일관성을 유지할 수 있습니다.

연결이 보정으로 표시된 경우 평가자는 평가 양식을 보정 및 표준 품질 평가로 작성할 수 있습니다. 연결을 평가할 때 적절한 모드를 선택해야 합니다.

[평가 보정] 보고서에만 보정 점수가 포함됩니다. 대시보드 또는 보고서의 팀과 상담원 결과 모두 보정 점수를 포함하지 않습니다.

참고: 연결의 점수가 표준 품질 평가로 매겨지는 경우 모든 평가 또는 내 평가를 검색하면 점수가 매겨진 것으로 나타납니다. 보정으로 점수가 매겨지면 점수가 매겨진 것으로 나타납니다
내 보류 중인 보정을 검색할 때.

보정 표시된 연결 찾기

1. 상호 작용 페이지에서 필터 목록 **아이콘을 클릭합니다** . 필터 패널이 열립니다.
2. 검색 범위 필터를 포함하는 **필터 집합을 [내 보류 중인** 보정] 기준으로 구성합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**. 필터 결과는 범위 내에서 보정이 표시된 모든 연결을 표시합니다.

평가 교정 보고서

[평가] 보고서는 보정된 평가 점수 결과를 표시합니다. 이것은 보정을 위해 표시된 점수가 매겨진 평가만 보고합니다. 이는 표준 평가 점수는 표시하지 않습니다. 이 보고서를 사용하여 평가자를 평가합니다.

> 참고: 이 보고서에 액세스하려면 평가자 세부 정보 보기 권한을 활성화해야 합니다.
>
> 참고: 이 보고서는 생성하는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

평가 데이터 분석

표준 평가 보고서 외에도 애널리틱스를 사용하여 Net Promoter Score 또는 평가 점수를 예측할 수 있습니다.

평가 보고서 보기 534

예측 구성 535

평가 보고서 보기

Webex WFO에서 연결과 관련된 시간은 상담원의 위치에서 연결이 발생한 시간입니다. Webex WFO에서 연락처와 관련된 표준 시간대를 알 수 없는 경우 시간이 그리니치 표준시(GMT)로 표시됩니다.

평가 및 설문 조사 양식의 개별 섹션에 대해 점수가 반올림됩니다. 그러나 상담원, 팀 및 그룹에 대한 섹션 평균을 표시하는 보고서에서는 반올림 전에 먼저 섹션 점수가 추가되고 평균이 계산됩니다. 따라서 보고서에 표시된 평균은 평가 또는 설문 조사 양식에 표시된 대로 섹션 점수를 추가한 다음 평균을 내서 계산한 수치와는 약간 다릅니다.

Webex WFO와 함께 제공되는 표준 QM 및 WFM 보고서에 대한 자세한 내용과 표준 보고서를 실행하는 방법에 대한 지침은 QM 표준 보고서 및 WFM 표준 보고서를 참조하십시오.

예측 구성

예측을 사용하면 Webex WFO를 구성하여 연결의 순 추천 고객 점수 또는 평가 점수를 추정할 수 있습니다. 그런 다음 예측된 점수를 기반으로 연결을 평가자에게 보내는 자동화된 워크플로를 만들 수 있습니다. 예측은 평가자가 상담원 코칭을 받을 가능성이 가장 높은 연결에 초점을 맞추는 데 도움이 됩니다.

예측 엔진은 지난 6개월간 연결 점수를 분석 데이터와 결합하여 매주 새로운 모델을 만듭니다. 새 모델을 만드는 기본 요일은 일요일이지만 시스템 관리자가 다른 요일을 선택할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 있습니다.
- 예측 분석 관리 권한이 있습니다.
- 예측의 대상이 되는 상담원 그룹에 대한 범위가 있습니다. 그룹 내의 팀뿐만 아니라 그룹에 대한 범위가 있어야 합니다.
- 예측 Net Promoter 점수의 경우 연결된 Net Promoter 점수가 있는 연결이 1,000개 이상 있습니다.
- 예측 평가의 경우 동일한 양식으로 평가된 연결이 1,000개 이상 있습니다.

페이지 위치

다릅니다. 자세한 내용은 아래 절차를 참조하십시오.

절차

Webex WFO에서 예측 기능을 구성하는 데는 모델 만들기와 모델 적용의 두 단계가 있습니다. 모델을 만들려면 먼저 기존 연락처에 대한 점수를 예측 엔진에 제공해야 합니다.

예측 Net Promoter Score(예측 Net Promoter Score)

예측 Net Promoter Score 모델은 고객 연락처, 상담원 성능, 음성 히트 및 기타 요소를 사용하여 해당 연락처의 예상 Net Promoter Score를 결정합니다. 모델이 만드는 점수는 상호 작용 페이지의 예측 Net Promoter Score 필드와 데이터 탐색기의 Predictive Net Promoter Score 대시보드에 나타납니다. Data Explorer 및 Cisco Data Management의 대시보드에 추가할 수도 있습니다.

Webex WFO는 오디오 연결에 대해서만 예측 Net Promoter 점수를 생성합니다. 다른 종류의 연결은 예측 Net Promoter 점수를 지원하지 않습니다.

Predictive Net Promoter Score 모델 구성

1. 메타데이터 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자)에서 새 메타데이터 필드를 만듭니다. 자세한 내용은 사용자 정의 메타데이터 필드 관리를 참조하십시오 .

   중요하다 메타데이터 레이블 **필드에 "Net Promoter Score"를** 입력합니다. 이 레이블은 대/소문자를 구분하지 않습니다.

2. 고객의 Net Promoter Score 정보를 사용하여 방금 만든 Net Promoter Score 메타데이터 필드를 구성합니다.

   참고: 연락처 에 통화 후 설문 조사를 추가하여 통화 후 설문 조사에서 캡처된 순 프로모터 점수를 통합하기를 참조하십시오 .

   예측 엔진은 다음 일요일에 필요한 정보를 가져와 모델을 만듭니다.

예측 Net Promoter Score 모델 적용

- 작업 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자)에서 새 작업을 만듭니다. 유형 **드롭다운 목록에서 Predictive Net Promoter Score** 를 **선택합니다** . 자세한 내용은 Create Analytics tasks(분석 작업 만들기)를 참조하십시오 .

예측 평가 점수

예측 평가 점수 모델은 다양한 요소를 사용하여 연락처에 대한 예상 평가 점수(특정 평가 양식)를 결정합니다. 예측된 점수는 상호 작용 페이지의 예측 평가 점수 필드와 데이터 탐색기의 예측 평가 대시보드에 표시됩니다. Data Explorer 및 Cisco Data Management의 대시보드에 추가할 수도 있습니다.

Webex WFO는 오디오 연결에 대해서만 예측 평가 점수를 만듭니다. 다른 종류의 연결은 예측 평가 점수를 지원하지 않습니다.

각 평가 양식에는 자체 모델이 필요합니다. 여러 양식에 대한 모델을 만들려면 각 양식에 대해 아래 단계를 수행합니다.

예측 평가 점수 모델 구성

1. 평가 양식 관리 페이지(응용 프로그램 관리 > QM > QM 구성 > 평가 양식 관리자)에서 활성 평가 양식을 만듭니다. 자세한 내용은 평가 양식 에 대한 조언 및 을 참조하십시오.

2. 문구 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > 분석 > 문구 관리자)에서 평가 양식이 묻는 질문과 밀접하게 관련된 문구 및 범주를 만듭니다. 자세한 내용은 Create and manage phrases and phrase categories 를 참조하십시오.

   > 예 : 평가 양식에서 "상담원이 발신자에게 제대로 인사했습니까?"라고 묻습니다. "전화해 주셔서 감사합니다", "내 이름은", "오늘은 어떻게 도와드릴까요?"

3. 평가 양식을 사용하여 1,000개 이상의 연결을 수동으로 평가하십시오.
4. 워크플로 관리 페이지(애플리케이션 관리 > QM > QM 연결 흐름)에서 수신 통화에 양식을 적용하는 워크플로를 만듭니다.

   > 중요 워크플로는 연결 오디오가 Webex WFO에 업로드되기 전이나 이후에 평가 양식을 적용해야 합니다. 연결은 예측 메시지를 수신하지 않습니다.
   > 오디오가 업로드된 후 평가 양식이 적용된 경우 평가 점수가 매겨집니다. 자세한 내용은 Automate QM 워크플로우를 참조하십시오 .

예측 평가 점수 모델 적용

- 작업 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자)에서 새 작업을 만듭니다. 유형 **드롭다운 목록에서** 예측 평가 점수를 **선택합니다** . 진행 중 확인란을 선택합니다. 자세한 내용은 Create Analytics tasks(분석 작업 만들기)를 참조하십시오.

모범 사례

일반

예측 점수는 수동으로 점수를 매긴 연결을 대체하기 위한 것이 아니라 보완하기 위한 것입니다.

완벽한 모델을 만들 수 있는 이상적인 점수 수는 없지만 시간이 지남에 따라 모델이 더 정확해지려면 점수가 매겨진 많은 연결(최소 1,000점)을 유지 관리해야 합니다. 예측 모델은 더 많은 데이터를 수신할 때 계속 학습하지만 6개월보다 오래된 데이터는 사용하지 않습니다. 모델을 정확하게 유지하려면 더 많은 순 추천 고객 점수를 가져오거나 수동 평가를 위해 평가 양식을 계속 사용하여 데이터를 계속 제공해야 합니다. 사용 가능한 점수 수가 50 미만이면 모델이 작동을 멈춥니다.

예측 기능을 사용하여 특별 분석 작업을 만들 수 있습니다. 그러나 예측 모델은 지난 6개월 동안의 데이터만 사용합니다. 6개월이 지난 연락처에 대해 임시 작업을 실행하면 정확한 데이터를 얻을 가능성이 낮아집니다.

최상의 결과를 얻으려면 Analytics 보존 시간(Analytics 구성 페이지에서 설정)이 6개월 이상이어야 합니다. 분석 구성을 참조하십시오 .

문구와 범주를 주기적으로 조정하십시오. 조정은 범주와 문구가 관련성이 있는지 확인하고 분석에 필요한 호출을 반환하는 데 도움이 됩니다. 튜닝 모범 사례를 따릅니다.

예측 Net Promoter Score(예측 Net Promoter Score)

WFM 데이터는 예측 Net Promoter Score 모델의 정확도를 크게 향상시킵니다.

예측 가능 평가

발신자인 상담원이 가장 많이 사용하는 언어를 사용하여 문구 및 범주를 만듭니다.

상담원이 말할 수 있는 다양한 문구를 다루는 문구 및 범주를 만듭니다. 에이전트는 일반적으로 스크립트를 그대로 반복하지 않습니다. 여러 구를 사용하면 Webex WFO에서 구 히트를 반환할 확률을 높일 수 있습니다.

평가 양식에서 묻는 질문과 관련된 문구 및 범주를 만드는 것 외에, 발신자가 제공할 가능성이 높은 답변에 대한 문구 및 범주를 만드는 것도 고려해 보십시오. 예를 들어, "지난 5년 동안 사고가 있었습니까?"라는 질문에 대한 답변은 "아니요, 사고가 없었습니다" 또는 "예, 한 번 사고를 당했습니다"와 같은 대답일 가능성이 높습니다. 상담원이 스크립트에서 크게 벗어난 경우 발신자의 대답이 Webex WFO가 문구 히트를 인식하는 데 도움이 될 수 있습니다.

Webex WFO 예측 평가 점수 모델을 만드는 데 사용하는 평가 양식을 수정해야 하는 경우 기존 양식을 편집하는 대신 새 양식을 만듭니다. 평가 양식이 변경되고 양식의 ID가 동일하게 유지되는 경우 모델은 변경 사항을 고려하여 업데이트되지 않습니다. 결과적으로 예측된 점수의 정확도가 떨어집니다. 참고:

예측 점수에 사용되는 평가 양식을 사용하여 평가자를 보정합니다. 예측 평가 점수 모델은 기반이 되는 데이터가 정확하고 일관성이 있는 경우 시간이 지남에 따라 더 정확해집니다. 예를 들어 수동 평가 점수에 10%에서 15%의 차이가 있는 경우 예측 평가 점수의 차이는 훨씬 더 커집니다. 평가자 보정을 참조하십시오 .

많은 컨택 센터에서는 연락처가 매우 높은 점수 또는 매우 낮은 점수를 받는 것이 일반적입니다. 그러나 중간 범위 점수가 부족하면 모델에 중간 범위 연결이 어떻게 생겼는지 학습할 수 있는 충분한 정보가 없기 때문에 예측의 정확도가 떨어질 수 있습니다. 평가자가 연결의 점수를 매우 높거나 낮게 매기는 대신 적절할 때마다 중간 범위 점수를 부여하도록 코치하십시오.

연결이 예측 평가 점수를 받으려면 오디오를 업로드하기 전이나 업로드와 동시에 평가 양식을 할당하는 QM 워크플로를 사용하여 처리되어야 합니다. 연결이 평가 양식을 받기 전에 연결의 오디오가 Webex WFO에 업로드되면 임시 예측 평가 점수 작업을 사용하여 이 연결에 대한 예측

점수를 생성해야 합니다. Analytics 작업 만들기를 참조하십시오.

예측 점수와 수동 점수의 차이

예측 점수와 실제 평가자가 제공한 점수 간에 유의미한 차이가 있는 경우 두 가지 문제 중 하나가 원인일 수 있습니다.

인간 평가자 간의 차이점

예측 평가 점수 모델은 시간 경과에 따라 학습하기 위해 인간 평가자의 점수를 사용하므로 평가자 간의 점수 불일치로 인해 모델이 혼동될 수 있습니다. 이러한 불일치를 해결하려면 다음을 수행하는 것이 좋습니다.

- 조직으로서 인간 평가자 간의 편차 정도를 결정할 수 있습니다. 예측 평가 모델은 더 다양하다는 점에 유의하십시오.
- 점수의 일관성을 유지하기 위해 평가자를 정기적으로 보정합니다.
- 범주와 문구가 평가 질문에 맞는지 확인합니다. 일반적으로 발생하는 거짓 긍정 또는 부정을 찾고 필요에 따라 조정합니다.

평가된 통화의 차이

Webex WFO은 모델을 만드는 데 사용된 평가 양식과 연결된 모든 통화에 대해 예측 평가 점수를 만듭니다. 평가자가 무작위 통화 대신 특정 종류의 통화를 수동으로 평가하는 경우 비교되는 두 통화 그룹이 다르기 때문에 점수에 차이가 나타날 수 있습니다. 즉, 사과와 오렌지를 비교하는 것입니다. 다음 예를 고려하십시오.

- 워크플로를 사용하여 처리 시간이 길거나 짧은 통화와 수동 평가를 위해 새 상담원이 처리한 통화를 선택할 수 있습니다. 이러한 통화는 모두 평균 통화와 다르며 점수가 다르게 매겨집니다.
- 평가자는 매우 길거나 짧은 통화를 평가하지 않습니다. 이러한 통화의 점수는 평균 통화와 매우 다릅니다.
- 대기열에 많은 통화가 있는 경우 팀 리더 또는 감독자가 통화를 처리하여 대기 시간을 줄입니다. 평가자는 팀 리더 또는 슈퍼바이저가 처리한 통화를 평가하지 않습니다.
- 최근에 상담원 또는 평가자를 재교육했습니다. 수동 점수는 학습에 따라 즉시 다르지만 예측 점수를 따라잡는 데 다소 시간이 걸릴 수 있습니다. 재학습의 영향을 확인하려면 재학습이 적용된 날짜와 일치하도록 예측 점수의 날짜 범위를 조정합니다.

수동 점수와 예측 점수를 정확하게 비교하려면 비슷한 날짜와 통화 유형에 대한 점수를 비교해야 합니다.

관련 항목

- 사용자 정의 메타데이터 필드 관리
- 연락처에 통화 후 설문조사 추가
- 분석 구성
- 분석 작업 만들기
-

- 평가 양식에 대한 조언
- 문구 및 문구 범주 만들기 및 관리Create and manage phrases and phrase categories
- QM 워크플로 자동화
- 평가자 보정

실시간 상담원 모니터링

상담원 모니터링 페이지에서는 통화 내용을 실시간으로 듣고 상담원 화면을 볼 수 있습니다. 라이브 모니터링을 사용하여 고객 서비스 품질을 보장하고 상담원이 고객 연결 및 관련 도구를 다루는 숙련도를 보장합니다.

라이브 오디오 모니터링을 사용하면 통화 중인 상대방의 소리를 들을 수 있지만 상대방과 상호 작용할 수는 없습니다. Live Screen Monitoring을 사용하면 상담원이 통화 중인지 여부에 관계없이 상담원의 화면 활동을 볼 수 있습니다. 한 번에 한 명의 상담원만 모니터링할 수 있습니다.

> 참고: QM 전역 설정 페이지의 스마트 데스크톱 클라이언트 - 화면 녹화 우선 순위 필드를 사용하면 상담원이 화면 녹화가 수행되는 위치(씬 클라이언트 또는 엔드포인트/PC)를 설정할 수 있습니다
>
> 이(가) 둘 다에 로그인되어 있습니다. (QM 전역 설정을 구성합니다.)

사전 요구 사항

- 조직에는 다음과 같은 라이선스 조합 중 하나가 있습니다.
  - 품질 관리(QM) - 화면 및 오디오 모니터링을 제공합니다.
  - 추가 모니터링 라이센스가 있는 CR(Compliance Recording) - 화면 모니터링을 제공합니다.

  - 추가 모니터링 라이센스가 있는 인력 관리(WFM) - 화면 모니터링을 제공합니다.
- 상담원 모니터링 권한이 있습니다.
- Chrome, Firefox 또는 Edge Chromium을 브라우저로 사용하고 있습니다.
- (라이브 스크린 모니터링용) 사용자와 상담원 모두 Live Screen Monitoring 권한을 가집니다.
- (라이브 스크린 모니터링용) 스마트 데스크톱은 에이전트 PC에 설치됩니다.
- (라이브 오디오 모니터링용) 사용자와 에이전트 모두 Live Audio Monitoring 권한을 가집니다.
- (라이브 오디오 모니터링용) 상담원이 현재 통화 중입니다.
- (라이브 오디오 모니터링의 경우) Webex WFO 데스크톱 녹음(엔드포인트) 또는 서버 녹음(Cisco BiB)을 통해 상담원의 통화를 녹음합니다. 라이브 오디오 모니터링은 시스템에서 CCaaS 공급업체가 오디오를 녹음하는 게이트웨이 녹음 또는 CCaaS 녹음 솔루션을 사용하는 경우(예: Cisco Webex Contact Center 또는 Cisco Webex Calling) 사용할 수 없습니다.
- (NAT 환경에만 해당) Webex WFO 환경에는 구성된 STUN/TURN 서버가 포함되어 있습니다.
- 포트 TCP/UDP 49152–65535가 방화벽에서 열려 있습니다.

페이지 위치

전역 > 모니터링 > 에이전트 모니터링> 애플리케이션 관리

절차

상담사 목록 필터링

- 기본적으로 이 페이지에는 범위 내에 연결된 모든 상담원이 현재 상태와 함께 표시됩니다. 모니터링할 상담원을 더 쉽게 찾으려면 그룹 , 팀 및상담원 **드롭다운 필터를 사용하여** 상담원 목록 범위를 좁힙니다.
- 연결된 사용자 **또는** 데스크톱 클라이언트만 표시를 선택하여 상담원 목록을 더 좁힙니다. 확인란.

확인란	표시되는 내용
연결된 사용자만 표시	지금 모니터링할 수 있는 상담원입니다. 둘 중 하나입니다

확인란	표시되는 내용
	▪ Smart Desktop Capture가 설치된 컴퓨터에 로그인하고 Webex WFO 앱 서버에 *연결되어 있거나* ▪ 네트워크 녹음을 통해 녹음되고 장치 연결 페이지를 통해 장치와 연결됩니다(전화기를 에이전트, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결 참조).
데스크톱 클라이언트	스마트 데스크톱이 설치된 컴퓨터에 로그인된 상담원 Capture가 설치되었습니다.
라이브 모니터링	Live Screen Monitoring 및/또는 Live Audio가 있는 상담원 모니터링 권한입니다.

- 표시할 지난 일의 데이터 수를 선택하여 결과를 제한할 수도 있습니다.
- 언제든지 재설정 **을 클릭하여** 기본 필터 설정으로 되돌릴 수 있습니다.

상담원 오디오 모니터링

에이전트가 통화 중일 때만 오디오를 들을 수 있습니다. Webex WFO는 세션을 추적하거나 통화 제어를 제공하지 않지만, 일반 통화처럼 통화를 다른 장치로 호전환할 수 있습니다.

전제 조건 오디오 모니터링에는 QM 라이선스가 필요합니다. 모니터링 라이센스로는 사용할 수 없습니다.

참고: 라이브 오디오 모니터를 시작하기 전에 항상 에이전트가 로그인되어 있는지 확인하십시오.

참고: 헤드셋 없이 Cisco 전화기를 사용하는 경우 라이브 오디오 모니터링을 시작하기 전에 핸드셋을 들어야 할 수 있습니다.

1. 상담원의 오디오 모니터링 아이콘을 클릭합니다 . 아이콘의 색상은 상담원의 모니터링 상태를 나타냅니다.

컬러	이것은 무엇을 의미하는가
검정	에이전트를 모니터링할 수 있습니다. ▪ 에이전트가 데스크톱 녹음을 위해 구성되어 있고 라이브 오디오 모니터링에 대한 올바른 권한으로 PC에서 Smart Desktop Client가 실행 중입니다. ▪ 에이전트는 서버 녹음을 위해 구성되고 장치 연결 페이지(응용 프로그램 관리 > QM > QM 구성 > 장치 연결)에서 모니터링되는 장치에 할당됩니다.
회색	상담원을 모니터링할 수 없습니다. ▪ 상담원이 데스크톱 녹화를 사용하도록 구성되었지만 로그인하지 않았거나, PC에서 Smart Desktop Client를 실행하고 있지 않거나, 라이브 모니터링에 대한 올바른 권한이 없습니다. ▪ 상담원이 서버 녹음을 위해 구성되어 있으며 장치 연결 페이지에서 오프라인으로 있거나 모니터링되는 장치에 할당되지 않았습니다(애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 장치 연결).
녹색	에이전트를 모니터링하고 있습니다.
노란색으로 깜박임	에이전트를 사용할 수 있지만 어떤 이유로 모니터링할 수 없습니다.
빨강	연결 오류가 발생하여 에이전트를 모니터링할 수 없습니다.

2. 모니터링 세션을 종료하려면 오디오 모니터링 아이콘을 다시 클릭합니다.

상담원 화면 모니터링

1. 상담원 화면 모니터링 아이콘을 클릭합니다 . **Live Screen Monitoring** 창이 열립니다. 아이콘의 색상은 상담원의 모니터링 상태를 나타냅니다.

컬러	이것은 무엇을 의미하는가
검정	에이전트를 모니터링할 수 있습니다. Smart Desktop Client가 올바른 권한으로 PC에서 실행되고 있습니다.
회색	상담원을 모니터링할 수 없습니다. 오프라인 상태이거나 올바른 사용 권한이 없습니다.

2. 화면을 **클릭하여** 모니터링 세션을 시작합니다. 오디오를 **클릭하여** 상담원의 통화를 모니터링합니다.
   - 상담원이 화면을 잠그면 창 아래쪽의 진행 표시줄에 일시 중지 아이콘이 표시됩니다.
   - 상담원의 PC가 절전 모드로 전환되면 창에 활동 표시가 중지됩니다.
   - 에이전트가 PC에 다시 로그인해도 모니터링이 자동으로 다시 시작되지 않습니다. 에이전트가 다시 로그인했을 때 모니터링을 재개하려면 현재 창을 닫고 다시 연결하십시오.
3. 모니터링을 종료하려면 연결 끊기를 **클릭합니다**.

상담원 데이터 내보내기

- 상담원 목록 **내보내기를 클릭하여** 페이지에 표시되는 상담원에 대한 정보를 CSV 형식으로 내보냅니다. 내보내기 파일의 이름은 **agents.CSV**입니다.

관련 항목

- 전화기를 상담원, 녹음 그룹 및 녹음 유형과 연결
- QM 전역 설정 구성

연락처 만들기

상담원이 전화 통화 이외의 다른 방법으로 고객과 상호 작용하는 경우에도 수동으로 연결을 만들어 비통화 활동을 평가할 수 있습니다.

비통화 활동의 예는 다음과 같습니다.

- 상담원 화면 모니터링
- 고객 서비스 카운터 업무 수행
- 채팅

- 전자 메일 보내기
- 소셜 미디어에서의 상호 작용

평가자는 평가 양식을 할당하고, 연결을 평가하고, 연결 메타데이터를 Insert 수 있습니다.

수동으로 만든 연결을 평가하려는 경우 비통화 활동을 위해 특별히 만들어진 평가 양식을 사용해야 합니다. 이렇게 하면 대시보드 및 보고서에서 비통화 활동을 정확하게 보고할 수 있습니다. 평가 구성에 대한 자세한 내용은 평가 양식 에 대한 조언을 참조하십시오.

연락처 만들기

1. **목록 옵션** 아이콘을 클릭합니다.
2. Create Contact(연락처 **만들기)를 클릭합니다**.
3. 연결이 발생한 날짜와 시간을 입력하거나 선택합니다. 기본값은 오늘 날짜입니다.

   참고: 동일한 사용자를 동시에 발생하는 수동으로 만든 여러 연락처에 연결할 수 없습니다.

4. 팀, 상담원 및 평가 양식을 선택합니다.
5. 만들기를 **클릭합니다**.

사용자 일정 관리

일정 만들기

일람표에는 상담원이 서비스 대기열에 대해 서비스 중인 시간이 나열됩니다. 각 상담원별 일정에는 근무 시작 및 종료 시간, 휴식 시간, 점심 시간, 예외 시간, 초과 근무 시간 및 프로젝트 시간이 포함됩니다.

참고 예약을 실행하는 방법에는 표준 방식(이 항목에서 설명함)과 임시 방식 두 가지가 있습니다. 자세한 내용은 기존 일정 에 상담원 추가를 참조하십시오 .

일정은 상담원의 근무 시간을 기준으로 합니다. WFM은 일정을 생성할 때 상담원의 근무 시간과 상담원의 서비스 대기열에 연관된 예측을 고려합니다. WFM에서는 컨택 센터와 에이전트에 대한 최적의 일정을 만들기 위한 요구 사항과 에이전트의 가용성을 살펴봅니다.

참고: 일정은 상담원의 일정 관리 표준 시간대에서 해당 주의 자정에서 자정까지 생성됩니다.

WFM는 일정을 만들 때 축소 메트릭을 사용할 수도 있습니다. 축소는 전체 24시간에 대해 적용되며 예약된 실제 FTE(정규 근무 기준) 수를 늘립니다.

일정을 만들 때 WFM은 서비스 대기열 우선순위를 기준으로 서비스 대기열(개별적으로 선택한 대기열과 선택한 다중 직무 그룹에 할당된 대기열 모두)을 정렬합니다. 그런 다음 각 서비스 대기열에 대해 직무 매핑 우선순위와 다중 직무 그룹 우선순위를 기준으로 상담원을 정렬한 다음 서비스 대기열 예약 순서를 기준으로 정렬합니다.

고정 및 동적 예약 근무 시간에 할당된 상담원은 가변 근무 시간에 할당된 상담원보다 먼저 일정이 관리됩니다. 할당 교대 근무에 할당된 상담원은 마지막에 예약됩니다. 상담원을 정렬한 후 WFM은 상담원의 근무 환경 선호도를 기반으로 첫 번째 상담원의 일정을 관리하고 입력한 최소 및 최대 지연을 기반으로 상담원의 휴식, 점심 시간 및 프로젝트를 최적화합니다. 근무 교대, 휴식 시간, 점심 시간 및 프로젝트는 보장 요구 사항의 영향을 받습니다. 첫 번째 상담원의 일정을 지정한 후 WFM는 다음 상담원의 일정을 지정하는 방식으로 진행합니다.

휴업일 및 고정 교대 근무

WFM은 고정 또는 동적으로 예약된 근무 시간에 상담원의 일정을 관리할 때 근무 시간 구성에 지정된 대로 정확하게 일, 시간 및 출근 시간을 예약합니다. 서비스 대기열의 마감일은 고려하지 않습니다. 따라서 고정 근무 시간이 있는 상담원은 컨택 센터가 문을 닫는 날(예: 주중 휴일)에 근무하도록 예약할 수 있습니다.

이러한 상황을 방지하려면 예외를 만들어 보통 휴업일에 근무하는 고정 교대 근무를 하는 상담원에게 할당합니다.

주문 예약

WFM을 사용하면 컨택 센터에서 다음 기준에 따라 각 서비스 대기열의 예약 순서를 정의할 수 있습니다.

- 최대 이용 가능 시간
- 이용 가능한 최소 시간
- 주당 최대 시간
- 주당 최소 시간
- 줄
- 회사 시작 날짜
- 부서 시작 날짜

이렇게 하면 고객 연결 작업을 관리하는 동시에 가장 중요한 활동에 사용할 수 있는 상담원을 최대화할 수 있습니다.

참고: 예약 순서는 서비스 대기열 페이지에서 구성됩니다(서비스 대기열 관리 참조).

컨택 센터의 정책에 따라 근무 시간 가용성, 연공서열 또는 컨택 센터에서의 순위를 기준으로 상담원의 일정을 지정할 수 있습니다.

서비스 대기열 우선 순위

서비스 대기열에 우선순위 번호를 할당하면 상담원이 여러 서비스 대기열에 할당될 때 WFM에서 일정 충돌을 해결할 수 있습니다. 영(0)이 가장 높은 우선 순위입니다.

서비스 대기열에 대한 일정을 생성하기 위해 WFM은 원하는 서비스 대기열과 연결된 기술 매핑에 할당된 상담원을 찾습니다. 다중 기술 그룹의 일정을 생성하기 위해 WFM는 다중 기술 그룹에 할당된 상담원을 찾습니다. 그런 다음 WFM는 지정된 날짜에 근무 시간이 있는 근무 시간이 있는 상담원을 결정합니다. 상담원이 여러 서비스 대기열을 지원하는 경우 WFM은 서비스 대기열 우선 순위를 사용하여 이 일정에 대해 상담원에게 할당될 서비스 대기열을 결정합니다.

예: 두 개의 서비스 대기열을 지원할 상담원을 지정하고 각 서비스 대기열에 우선 순위를 할당합니다. WFM가 두 서비스 대기열에 대한 일정을 생성하고 대기열에서 검색하면 상담원이 부족하여 두 서비스 대기열의 예측 요구 사항을 모두 지원할 수 없는 경우 두 서비스 대기열에 대한 우선순위 값을 비교하고 우선순위가 가장 높은 서비스 대기열에 대한 상담원을 먼저 예약합니다.

예약 프로세스 정보

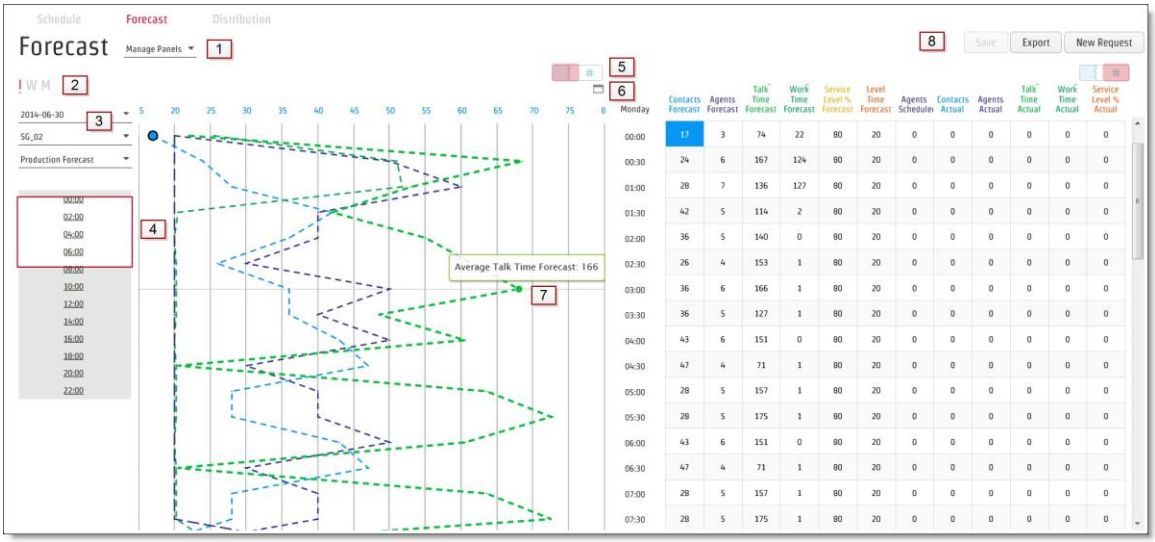
계획 섹션은 분포, 예측 및 일정을 생성하는 데 사용됩니다. 예약 프로세스는

다음 단계를 따릅니다.

- 내역 데이터는 배포를 생성하는 데 사용됩니다(배포 만들기 참조).
- 분포 및 과거 데이터는 예측을 생성하는 데 사용됩니다(예측 만들기 참조).
- 예측은 일정을 만드는 데 사용됩니다(일정 만들기 참조).

기획 페이지 정보

계획 페이지에는 예측과 분포가 표 형식과 그래픽 형식으로 표시됩니다.



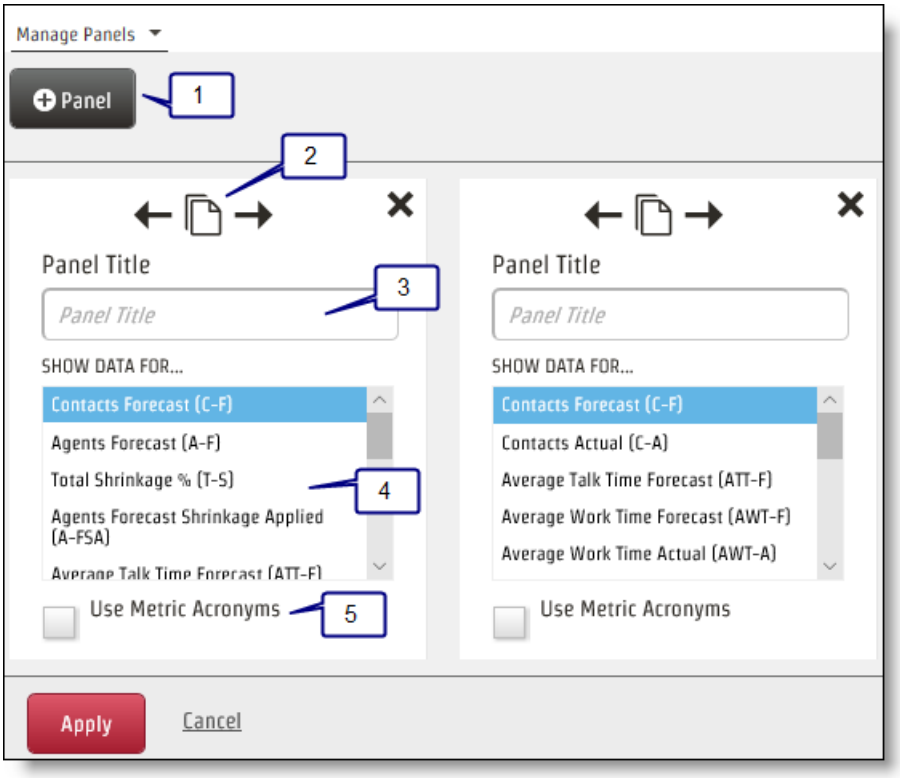
다음 표에서는 예측 페이지의 이 그림에서 번호가 매겨진 각 영역에 대해 설명합니다.

설명선	설명
1	[패널 관리]를 클릭하여 페이지에 표시되는 그래프와 테이블을 구성합니다(패널

설명선	설명
	관리자).
2	여기에서 확대/축소 수준을 제어합니다. D, W 또는 M을 클릭하여 다음 방법으로 데이터를 봅니다. ■ 일(D) - 하루 동안 30분 간격으로 데이터가 표시됩니다. ■ 주(W)—7일 동안 3시간 간격으로 데이터가 표시됩니다. ■ 월(M)—데이터가 해당 월의 각 날짜에 대해 일별로 표시됩니다. 확대/축소 수준 컨트롤은 예측 보기에서만 찾을 수 있습니다.
3	예측 유형, 서비스 대기열, 특정 예측 또는 분포, 날짜(예측) 또는 일(분포) 및 이러한 드롭다운 목록에서 보려는 시간대를 선택합니다.
4	길게 보기 슬라이더에 보고 있는 데이터의 범위가 표시됩니다. 목록을 위아래로 밀어 본 날짜(주 또는 월 보기) 또는 보낸 시간(간격 보기)을 변경합니다.
5	그래프/테이블 컨트롤. 왼쪽 단추(그래프) 또는 오른쪽 단추(표)를 클릭하여 패널에 있는 두 데이터 보기 사이를 전환합니다.
6	확대/축소 버튼을 클릭합니다. 이 단추를 클릭하면 화면의 그래프 전체 너비를 기본 세로 형식이 아닌 가로 형식으로 표시할 수 있습니다. 일반 보기로 돌아가려면 화면 오른쪽 위에 있는 사각형을 클릭합니다.
7	데이터 포인트. 그래프에서 선의 점을 선택하면 테이블의 해당 값이 강조 표시됩니다(반대의 경우도 마찬가지입니다. 테이블에서 값을 선택하면 선의 해당 점이 강조 표시됩니다). 선은 테이블에서 연결된 데이터의 열 헤더와 같은 색입니다. 마우스를 가리키면 데이터 포인트에 대한 정보가 표시됩니다. 간격 보기에서 데이터 요소를 왼쪽과 오른쪽으로 끌어 값을 변경할 수 있습니다.
8	작업 단추. ■ 저장 - 표시된 분포 또는 예측에 대한 변경 사항을 저장합니다. ■ 다른 이름으로 저장 - 표시된 배포를 새 이름으로 저장합니다. ■ 내보내기 - 표시된 분포 또는 예측을 CSV 형식으로 내보냅니다. ■ 새 요청 - 새 분포 또는 예측 요청을 만듭니다.

창 관리자

창 관리자를 사용하여 예측 또는 분포 페이지에 표시되는 내용을 구성합니다.



다음 표는 이 창 관리자 그림에서 번호가 매겨진 각 영역에 대해 설명합니다.

설명선	설명
1	새 패널을 추가하려면 단추를 클릭합니다.
2	이 아이콘을 사용하여 패널을 이동하고 복사할 수 있습니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 다음과 같습니다. ■ 이 패널을 왼쪽으로 이동 ■ 이 패널의 복사본 추가 ■ 이 패널을 오른쪽으로 이동
3	패널을 식별하는 이름을 입력합니다.
4	패널에 표시할 수 있는 모든 메트릭 목록입니다. 텍스트가 강조 표시될 때 선택됩니다.

설명선	설명
5	전체 이름 대신 메트릭 약어를 테이블 열 헤더로 사용하려면 이 확인란을 선택합니다. 그래프에 대해 이 옵션을 선택해도 그래프에는 영향을 주지 않습니다. 테이블에만 적용됩니다.

일정 유형에 대하여

상담원을 예약할 때 단일 서비스 대기열, 가상 서비스 대기열 및 다중 기술 그룹을 사용할 수 있습니다. 각각에는 서로 다른 상황에 적합한 특성이 있습니다.

- 단일 서비스 대기열은 숙련된 한 명의 상담원이 서비스 대기열을 지원하는 고객지원센터에 적합합니다. 예를 들어, 영어 음성 서비스 대기열과 스페인어 음성 서비스 대기열이 있을 수 있습니다. 영어 음성 서비스 대기열에 할당된 상담사는 매일 하루 종일 영어를 사용하는 고객의 통화를 처리합니다.
- 가상 서비스 대기열은 동일한 연결 유형(대화식 또는 비대화형)의 유사한 서비스 대기열을 결합하려는 경우에 적합합니다. 예를 들어 여러 개의 저용량 음성 서비스 대기열을 하나의 가상 서비스 대기열로 결합할 수 있습니다. 이렇게 하면 정확한 예측 및 일정 관리가 수행될 수 있을 만큼 충분한 볼륨이 집계됩니다. 개별 저용량 서비스 대기열에 대한 통계는 WFM를 통해 사용할 수 없지만 ACD에서 얻을 수 있습니다. 이러한 사용 불가는 컨택 센터에서 중요하지 않을 수도 있습니다.
- 다중 기술 그룹은 여러 서비스 대기열과 여러 연결 유형을 집계하고 그에 비례하여 지원하도록 상담원의 일정을 지정하려는 경우에 적합합니다. 예를 들어 다중 기술 그룹에는 제품 A의 영어 음성 연결 및 전자 메일 연결뿐만 아니라 제품 A의 스페인어 음성 연결 및 전자 메일 문의에 대한 서비스 대기열이 포함될 수 있습니다. 다중 기술 그룹은 상담원 시간의 특정 비율을 각 특정 서비스 대기열에 할당하도록 설정되어 있으므로 각 서비스 대기열에 대한 서비스 범위 예측 및 일정이 더 정확해집니다. 또한 상담원 통계는 각 서비스 대기열에 백분율별로 할당되므로 더 정확합니다.

두 가지 유형의 예약 방법(Balanced 및 Prioritized) 모두 블록 예약(이전의 MSAQ(Multiskill Agent Queuing))을 사용할 수 있습니다. 블록 예약에서 에이전트는 지정된 시간 블록 동안 각 활동을 통해 여러 활동을 수행합니다. 반면, 비블록 스케줄링에서는 상담원이 전체 스케줄에 대해 하나의 활동만 수행합니다.

상담원의 일정에는 단일 서비스 대기열, 가상 서비스 대기열 및 다중 기술 그룹의 조합이 포함될 수 있습니다. 예를 들어, 상담원은 AM 8:00부터 11:00까지 단일 서비스 대기열을 지원하고 1:00부터 4:00까지 PM 가상 서비스 대기열을 지원할 수 있습니다.

연결 센터의 요구 사항에 따라 사용할 예약 옵션을 선택할 수 있습니다. 가상 서비스 대기열이 목적에 가장 적합하거나 동일한 시간 블록 동안 여러 연결 유형 및 여러 서비스 대기열에 상담원을 할당하여 다중 기술 그룹을 사용하도록 선택할 수 있습니다.

중요 다중 기술 그룹을 구성하는 서비스 대기열에 할당되는 가중치는 가능한 한 정확해야 합니다. 정확하지 않을 경우 특정 서비스 대기열에 대한 적용 범위는 다음과 같습니다.
생성된 일정이 너무 높거나 낮습니다.

동적 예약 구성

동적 예약 기능을 사용하면 동적 예약 이벤트에 참여하는 상담원이 자신의 일정을 선택할 수 있습니다. 이러한 일정은 이벤트가 종료되고 기간에 대한 일정 요청이 성공적으로 제출되면 [상담원 일정] 페이지에 표시됩니다.

상담원이 스스로 일정을 관리할 수 있으려면 WFM를 다음과 같이 구성해야 합니다.

1. 동적 예약 작업 규칙을 만듭니다. 근무 규칙은 상담원이 일정을 잡을 교대 근무에 대한 매개 변수(주당 근무 시간, 시작 시간, 근무일 등)를 지정합니다.
2. 작업 규칙, 특정 작업 주 및 상담원 간의 동적 일정 연결을 구성합니다. 이 연결은 상담원에게 지정된 작업 주에 대한 일정을 만들 수 있는 기회를 제공합니다. 동적 예약 이벤트는 상담원이 연결한 기간보다 더 많은 주를 소요할 수 있습니다. 예를 들어 상담원이 1주차와 2주차에 연결이 있지만 동적 예약 이벤트가 1주차, 2주차, 3주차에 적용되는 경우 상담원은 1주차와 2주차에 대한 일정만 만들 수 있습니다.
3. 동적 예약 이벤트를 구성합니다. 상담원이 스스로 일정을 관리할 수 있는 주를 선택한 다음 선택한 상담원의 일정에 추가할 동적 예약 이벤트 예외를 구성하여 상담원이 자신의 일정을 만들 특정 시간을 갖도록 합니다.

참고: 동적 예약을 사용할 때 예약 및 표시 시간대는 동일해야 합니다. 동적 예약 작업 규칙은 상담원 예약 시간대로 해석되는 반면,
에이전트가 선택한 항목은 해당 표시 표준 시간대에서 수행됩니다. 이러한 시간대가 다른 경우 교대 근무 시간이 일정 지정된 주를 벗어나 문제가 발생할 수 있습니다.
따라서 표시 및 예약 시간대가 동일해야 합니다.

예약 이벤트 예외는 상담원의 순위 또는 컨택 센터에서의 연공서열 및 가용성에 따라 각 상담원의 일정에 추가됩니다. 가장 높은 순위의 상담원은 자신의 일정을 관리할 수 있는 첫 번째 기회를 얻고, 두 번째로 높은 상담원은 두 번째 기회를 얻는 방식으로 선택한 상담원 목록에서 아래로 내려갑니다.

예약 이벤트 예외가 상담원의 일정에 맞는 시기에 영향을 주는 요인이 있습니다. 이벤트 예외가 덮어쓸 수 있는 활동과 상담원을 사용할 수 없는 기간 동안 예외를 예약할 수 있는지 여부를 구성할 수 있습니다. 예외를 추가할 수 없는 상담원의 일정인 경우 상담원은 평소와 같이 WFM에 의해 자동으로 예약됩니다.

또한 순차적 이벤트 예외 사이의 간격을 지정할 수 있습니다. 상담원 A의 예외가 예약된 시간 직후 상담원 B를 사용할 수 없고 구성된 시간(분)을 초과하면 상담원 B를 건너뛰고 대신 상담원 C가 다음으로 예약됩니다. 상담원 B의 이벤트 예외는 가능한 빨리 일정에 추가되지만 상담원 B는 자신의 순위에 따라 일정을 만들 수 없습니다.

동적 예약 작업 규칙 관리

동적 일정 관리 작업 규칙은 동적 일정 관리의 교대 근무에 대한 매개 변수를 설정하는 데 사용됩니다. 근무 규칙은 특정 주에 대해 상담원에게 할당됩니다.

필드 설명

동적 예약 작업 규칙 페이지에서는 동적 예약에 적용되는 작업 규칙을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

참고: 동적 예약은 분할 교대 근무(자정을 넘기는 교대 근무)를 지원하지 않습니다.

작업 규칙을 만들거나, 편집하거나, 삭제할 때 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
작업 규칙 이름	작업 규칙의 고유한 이름입니다.
이 작업 규칙 활성화	작업 규칙을 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 작업 규칙을 사용하려면 활성화해야 합니다.
작업 규칙 유형	이 작업 규칙의 유형을 선택합니다. ▪ 균일—상담원의 근무 시간이 매일 같은 시간에 시작됩니다. 하루 및 주당 시간은 고정되어 있습니다. ▪ 하이브리드—상담원의 근무 시간이 매일 다른 시간에 시작될 수 있습니다. 하루 및 주당 시간은 고정되어 있습니다. ▪ 가변 - 상담원이 정의된 매개 변수 내에서 시작 시간, 교대 근무 시간, 주당 근무 시간을 선택합니다.

필드	설명
작업 규칙 매개변수	작업 규칙 매개변수는 선택한 작업 규칙 유형에 따라 다릅니다.
시프트 길이	(유니폼, 하이브리드) 교대 근무 시간(시간)입니다.
주당 시간	(유니폼, 하이브리드) 계산된 읽기 전용 필드: 교대 근무 길이 × 선택한 근무일 수
가장 빠른 시작 시간	(유니폼, 하이브리드, 가변) 교대 근무가 가능한 가장 빠른 시간 시작하도록 예약되었습니다.
최근 시작 시간	(유니폼, 하이브리드, 가변) 교대 근무가 가능한 최신 시간 시작하도록 예약되었습니다.
교대당 최소 시간	(변수) 상담원이 교대 근무할 수 있는 최소 시간입니다. 교대 근무 당
최대 시간	(변수) 상담원이 교대 근무할 수 있는 최대 시간입니다. 주당 최저
시간	(변수) 상담원이 한 주에 근무할 수 있는 최소 시간입니다. 주당 최대
시간	(변수) 상담원이 한 주에 근무할 수 있는 최대 시간입니다.
최소 연속 예약 일 수	(변수) 상담원이 근무해야 하는 최소 연속 일수입니다.
최소 교대 근무 간격	(유니폼, 하이브리드, 가변) 한 근무 시간의 끝과 다음 근무 시간의 시작 사이의 최소 시간입니다.
비연속 휴무/연속 휴무	(변수) 해당 주 중 휴가가 비연속적일 수 있는지 또는 연속적이어야 하는지 여부를 선택합니다.
근무일	(유니폼, 하이브리드) 상담원의 근무 일정을 잡아야 하는 요일입니다. 기본적으로 월요일부터 금요일까지가 선택됩니다.
작업 환경	교대 근무에 적용할 근무 조건을 선택합니다. 그렇지 않은 경우 근무 조건을 지정하고 일반 조건이 적용되지 않으며 상담원은 휴식이나 점심 시간 없이 일정을 잡습니다.

동적 예약 연결 관리

동적 예약 연결 페이지에서는 특정 근무 주, 근무 규칙 및 상담원 간의 연결을 설정하고 관리할 수 있습니다. 이러한 상담원에게 특정 주에 대한 자체 일정을 만들 기회가 주어지면 해당 주 및 해당 상담원과 연결된 작업 규칙에 따라 해당 상담원이 일정을 선택할 때 선택할 수 있는 옵션이 결정됩니다. 상담원은 주당 하나의 작업 규칙에만 연결될 수 있습니다.

상담원 테이블에는 선택한 주의 작업 규칙에 할당된 상담원, 상담원이 일정을 관리하는 데 사용할 작업 규칙, 순위 및 회사 시작 날짜(일정을 관리할 수 있는 순서를 결정하는 데 사용됨)가 표시됩니다. 열 머리글을 클릭하여 테이블을 오름차순/내림차순으로 정렬하거나 상담원 이름을 기준으로 테이블을 필터링할 수 있습니다.

> 예: 작업 규칙 A를 선택하고 상담원 1, 2, 3, 4의 이름을 할당됨 창으로 이동하여 작업 규칙 A와 연결합니다. 그런 다음 작업 규칙 B를 선택하고 상담원 5, 6, 7, 8을 해당 작업과 연결합니다 규칙을 사용하여 해당 이름을 할당됨 창으로 이동합니다.

특정 주에 대한 동적 예약 연결을 구성하고 저장한 후에는 복사 기능을 사용하여 다른 주에 복사할 수 있습니다. 앞으로 원하는 만큼 몇 주 동안 연결을 설정할 수 있습니다.

필드 설명

페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

주당 근무

상담원이 자신의 일정을 선택하도록 할 주의 시작 날짜를 선택합니다. 구성된 첫 번째 요일이 아닌 날짜를 선택하는 경우 WFM 선택하면 선택한 주의 첫 번째 요일로 선택 항목이 자동으로 변경됩니다.

연결

작업 규칙 이름 드롭다운에서 사용할 작업 규칙을 선택합니다. 드롭다운에 나열된 작업 규칙은 동적 예약 작업 규칙 페이지에서 구성되고 활성화된 작업 규칙입니다.

상담원 테이블에서 선택한 주에 대해 선택한 작업 규칙에 따라 일정을 관리할 상담원을 선택하고 해당 상담원의 이름을 할당됨 창으로 이동합니다.

복사

Schedule Date(일정 날짜) 필드에서 구성한 날짜가 아닌 1주 이상의 시작 날짜를 선택하고 Copy(복사)를 클릭합니다. 이렇게 하면 구성한 작업 규칙과 상담원이 해당 주에 복사됩니다. 복사 기능은 구성된 연결을 저장할 때까지 사용할 수 없습니다.

동적 예약 이벤트 관리

동적 예약 이벤트 페이지를 사용하여 동적 예약 이벤트를 작성, 편집, 삭제 및 검토할 수 있습니다. 또한 지정된 날짜 범위에 대해 제공되는 예약 인센티브에 대한 보고서를 생성하는 데 사용할 수도 있습니다.

이벤트 예외는 이벤트를 저장하자마자 선택한 상담원의 일정에 적용됩니다.

> 참고 예약이 다시 실행되면 동적 예약 이벤트 예외를 덮어씁니다. 이벤트를 다시 저장하여 상담원의 일정에 다시 삽입할 수 있습니다. (이벤트에 약간의 변경을 가하십시오. Enable(저장) 단추(예: 이벤트 이름에 문자 추가)

새 이벤트 만들기

동적 예약 이벤트 만들기

1. "새 동적 예약 이벤트 만들기" 옵션을 선택합니다.
2. 페이지의 섹션을 완료합니다. 각 섹션에 대한 설명은 아래를 참조하십시오.
3. 저장을 **클릭합니다**.

이벤트 이름

새 이벤트의 고유한 이름을 입력하거나 이벤트 선택 드롭다운 필드에서 기존 이벤트를 선택합니다.

예약 기간

시작 날짜 예약 필드에서 일정을 잡을 기간의 시작 날짜를 선택합니다. 시작 날짜는 기본적으로 선택한 날짜를 포함하는 구성된 주의 첫 번째 요일로 설정됩니다. 기간 필드에 일정을 지정할 주 수를 입력합니다.

예외

이벤트에 사용할 예외를 선택합니다. 상담원 일정에 나타나는 예외입니다.

일정 비효율성

인력 부족을 방지하기 위해 모든 간격에 대해 예측 요구 사항을 늘릴 백분율을 입력합니다. 이 옵션을 사용하여 휴식, 계획된 활동 또는 다중 숙련 상담원의 작업 전환과 같은 정상적인 비즈니스 과정으로 인해 이상적인 FTE에서 시간 손실의 효과를 모델링할 수 있습니다. 기본적으로 이 값은 20%입니다. 입력할 수 있는 최대 값은 50%입니다.

> **예:** 기본 설정인 20%는 WFM이 8시간의 일정을 선택할 때마다 1.6시간의 비생산적인 시간을 차지한다는 것을 의미합니다.

평균 직원 표시

상담사가 보는 동적 일정 그리드에 직원 배정 요구 사항을 아이콘과 숫자로 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.

참고: 분석가는 여기에서 어떤 설정을 선택하든 항상 인력 요구 사항을 확인할 수 있습니다.

인력 과잉 허용

직원 요구 사항이 충족된 경우에도 모든 상담사에게 하나 이상의 근무 옵션이 제공되도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 상담원에게는 근무 과잉 근무가 가장 적은 교대 근무(또는 동점인 경우 교대 근무)가 표시됩니다.

인력 배치 필요 조정

고정된 비율만큼 인력 배치의 균형을 조정하여 기존 근무 시간, 기존 일정 또는 동적 일정 이벤트 외부에서 생성된 일정을 혼합하여 사용할 수 있습니다. 예를 들어, FTE 상담원의 40%가 동적 예약 이벤트에 참여하고 60%가 이 동적 예약 이벤트 이외의 기간에 예약된 경우 이 필드에 40(퍼센트)를 입력합니다.

예약 인센티브

(선택 사항) 상담원이 바람직하지 않은 근무 시간에 맞춰 일정을 예약하도록 장려하기 위해 제공할 인센티브에 대한 설명을 입력합니다. 최대 문자 수 = 60

상담원

상담원 테이블에는 일정 시작 날짜 및 기간 필드에서 선택한 주 동안 활성 동적 예약 작업 규칙이 할당된 상담원과 동적 예약 이벤트가 아직 할당되지 않은 상담원이 표시됩니다.

가입 시간 계산 단추

이 단추를 클릭하면 상담원의 일정에 추가된 등록 이벤트를 구성할 수 있는 팝업 대화 상자가 표시됩니다. 등록 이벤트는 상담원이 자신의 일정을 선택할 수 있는 기간입니다. 이 대화 상자에는 세 개의 탭이 있습니다. 세 탭 모두에서 필드를 완료했으면 [적용]을 클릭합니다 .

기간 Tab

필드	설명
이벤트 시작 날짜	이벤트의 시작 날짜를 입력합니다. 이 날짜는 예외가 발생한 첫 번째 날짜입니다 상담원 일정에 나타날 수 있습니다.
이벤트 시작 시간	이벤트의 시작 시간을 입력합니다. 이것은 가장 빠른 시간입니다. 예외는 시작 날짜에 상담원 일정에 나타날 수 있습니다. 예: 시작 날짜가 9월 23일이고 시작 시간이

기간 Tab(계속)

필드	설명
	08:00, 종료 날짜 및 시간 내에 있는 한 9월 24일 07:00을 선택할 수 있습니다.
이벤트 종료 날짜	이벤트의 종료 날짜입니다. 이 날짜는 예외가 발생할 수 있는 마지막 날짜입니다 상담원 일정에 나타납니다.
이벤트 종료 시간	이벤트의 종료 시간입니다. 이 시간은 예외가 발생할 수 있는 가장 늦은 시간입니다 종료 날짜에 상담원 일정에 나타납니다.
이벤트 길이(분)	이벤트 길이(분)입니다. 이것은 시간의 양입니다. 상담원은 자신의 일정을 만들어야 합니다.
간격(분)	끝 사이에 존재할 수 있는 최대 시간(분) 순차적으로 순위가 매겨진 상담원에 대한 예외 및 다음 예외의 시작입니다. 상담원 B의 일정이 상담원 A의 예외 이후에 구성된 간격 내에서 자신의 일정에 예외를 추가할 수 없는 경우, 상담원 B의 예외는 사용 가능한 첫 번째 시간대에 예약되고 상담원 C의 예외는 상담원 B가 원래 의도했던 시간 슬롯에 예약됩니다.

액티비티 Tab

필드	설명
덮어쓸 수 있는 활동	이벤트 예외가 덮어쓸 수 있는 일정 활동을 선택합니다. "사용할 수 없음"을 선택한 경우 시작 시간 및 종료 시간 필드를 완료해야 합니다.
시작 시간	(활동만 사용할 수 없음) 사용할 수 없음 활동을 덮어쓸 수 있는 범위의 시작 시간입니다.
종료 시간	(활동성만 사용할 수 없음) 사용할 수 없음 활동을 덮어쓸 수 있는 범위의 종료 시간입니다.

그룹으로 상담원 일정 Tab

필드	설명
그룹 예약을 위한 최대 상담원 비율	그룹으로 예약할 수 있는 상담원의 최대 비율입니다. 이는 이러한 상담원들이 동일한 시간대에 자신의 일정에 동적 예약 이벤트를 추가하게 됨을 의미하며, 이러한 상담원들은 모두 동시에 자신의 일정을 작성하게 됩니다. **예:** 그룹에서 상담원의 75%를 예약하려면 필드에 75를 입력합니다. 이는 상담원의 25%가 개별 일정이 관리됩니다.
최대 그룹 크기 비율	일정 관리 중인 총 상담원 수에 대한 백분율로 나타낸 예약 그룹의 최대 크기입니다. **예:** 100명의 상담원을 그룹으로 예약하되 각 그룹의 상담원 수는 20명을 넘지 않도록 합니다. 이 결과를 얻으려면 다음을 수행합니다. 이 필드에 20(퍼센트)을 입력합니다.

이벤트 상태 검토

예약자와 관리자는 "기존 동적 예약 이벤트 검토, 편집 또는 삭제" 옵션을 사용하여 동적 예약 이벤트의 현재 상태를 모니터링하고 제출된 상담원 일정을 검토 및 편집할 수 있습니다. 상담원 테이블에는 이벤트가 할당된 모든 상담원과 각 상담원의 이벤트 상태가 나열됩니다.

원하는 경우 할당된 상담원 목록을 수정한 다음 새로 할당된 상담원과 이벤트를 놓친 상담원 또는 할당된 모든 상담원에 대한 상담원 예외 시간을 계산할 수 있습니다. 수정된 이벤트에 포함할 상담원을 선택한 후 등록 시간 계산 팝업 창의 탭으로 이동하여 필요에 따라 정보를 수정합니다. 팝업 창에서 [등록 시간 계산]을 클릭하면 선택한 상담원에 대해 새 등록 이벤트가 생성됩니다.

또한 제출된 상담원 일정을 검토하고 편집할 수 있습니다. 일정 편집은 실제 일정이 실행되기 전에 완료되어야 합니다. 일정을 검토하거나 편집하려면 상태 열에 있는 상담원의 보류 중 또는 완료됨 링크를 클릭하여 상담원 동적 예약 페이지를 봅니다. 일정 관리를 편집하는 경우 작업을 마치면 [제출]을 클릭합니다.

상담원이 부재중 이벤트를 수행한 경우 해당 상담원에 대한 일정을 만들고 부재 중 상태 링크를 클릭하여 제출할 수 있습니다.

예약 인센티브 보고서 생성

"예약 인센티브 보고서 생성" 옵션을 사용하여 특정 날짜 범위 및 지정된 상담원에 대해 제공되고

수락된 모든 예약 인센티브 목록을 볼 수 있습니다.

보고서는 동적 예약 이벤트 페이지에서 보거나 CSV 형식의 스프레드시트로 내보낼 수 있습니다.

예약 인센티브 보고서 생성

1. Dynamic Scheduling Events(**동적 예약 이벤트) 페이지에서 Generate a scheduling incentives(예약 인센티브 보고서 생성)를 선택합니다**
   선택.
2. 날짜 범위와 보고할 상담원을 선택합니다.
3. 보고서 **표시를 클릭하여 페이지에서** 보고서를 보거나 CSV **으로 내보내기를 클릭하여**
   Excel 또는 다른 스프레드시트 응용 프로그램에서 열 수 있는 파일을 생성합니다.

상담원의 동적 예약 페이지 편집

상담원이 동적 예약 기능을 사용하여 자신의 일정을 만들도록 구성된 경우 관리자와 예약자는 실제 일정을 실행하기 전에 상담원이 요청하는 일정을 검토하고 편집할 수 있습니다.

상담원의 동적 예약 페이지를 검토하고 편집하려면

1. 도구 모음에서 [일정 및 계획] > [내 일정 **]을 선택합니다**.
2. 동적 예약 페이지를 보려는 상담원을 선택한 다음 상담원이 동적 예약 이벤트 예외를 수신한 날짜의 일정으로 이동합니다.
3. 예외의 링크를 클릭하여 페이지를 봅니다.
4. 원하는 대로 검토 및 편집한 다음 제출을 **클릭합니다**.

상담원 동적 예약에 대한 자세한 내용은 상담원 에 대한 동적 예약을 참조하세요.

동적 가용성 구성

동적 가용성을 사용하여 상담원은 특정 주에 대한 자신의 업무 가용성을 구성할 수 있습니다.

동적 가용성 규칙은 상담원 가용성에 대한 매개 변수를 설정하는 데 사용됩니다. 동적 가용성 규칙은 특정 주 동안 또는 특정 주에 시작하여 무기한으로 연장되도록 상담원에게 할당됩니다.
상담원은 규칙에 지정된 매개 변수에 따라 해당 기간에 대한 가용성을 구성합니다. 승인되면 이러한 가용성은 상담원에게 할당된 최소/최대 시간 조건에 맞춰 일정을 잡는 가변 유형 근무 시간으로 사용됩니다.

동적 사용 가능성 규칙 관리

동적 사용 가능성 규칙 페이지에서는 상담사 가용성에 적용되는 작업 규칙을 작성, 편집, 삭제, 할당 및 관리할 수 있습니다.

규칙을 만들거나, 편집하거나, 삭제할 때 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
규칙 이름	규칙의 고유한 이름을 입력합니다.
적용 대상	구성 중인 요일을 하나 이상 선택합니다. Ctrl+클릭을 사용하여 연속되지 않은 여러 날을 선택합니다.
유형	선택한 요일에 상담원이 근무해야 하는지, 근무할 수 있는지 또는 근무할 수 없는지 여부를 구성합니다. 차트에서 상담원이 근무해야 하는 날은 진한 회색으로, 상담원이 근무할 수 있는 날은 밝은 회색으로, 상담원이 근무할 수 없는 날은 비워둡니다. 선택한 날짜는 차트에서 파란색으로 강조 표시됩니다.
지속 기간	선택한 날짜의 근무 시간에 대한 가장 빠른 시작 시간과 가장 늦은 종료 시간을 구성합니다. 시간을 24시간 형식으로 입력합니다. 시작 및 종료 시간 필드 바깥쪽을 클릭하면 이동 시간을 나타내는 막대가 그래프에 표시됩니다. 유형이 "작업 가능" 또는 "작동해야 함"인 경우 나타납니다. 알림: 기간을 구성할 때 무급 근로 조건으로 인한 교대 연장에 허용되는 시간이 충분한지 확인하십시오 활동.
허용되는 최소 시프트 길이	15분 단위로 임의의 날에 허용되는 최단 교대 근무 시간을 시간 단위로 입력합니다.
최대 교대 근무 수	상담원이 근무할 수 있는 하루 근무 수를 입력합니다(분할 교대).
교대 근무 사이의 최소 시간 길이	같은 날 교대 근무 사이에 발생해야 하는 시간을 입력합니다. 최대 교대 횟수가 1보다 큰 경우 나타납니다.

상담사에게 규칙 할당하기

규칙을 구성한 후에는 규칙을 상담원에게 할당할 수 있습니다.

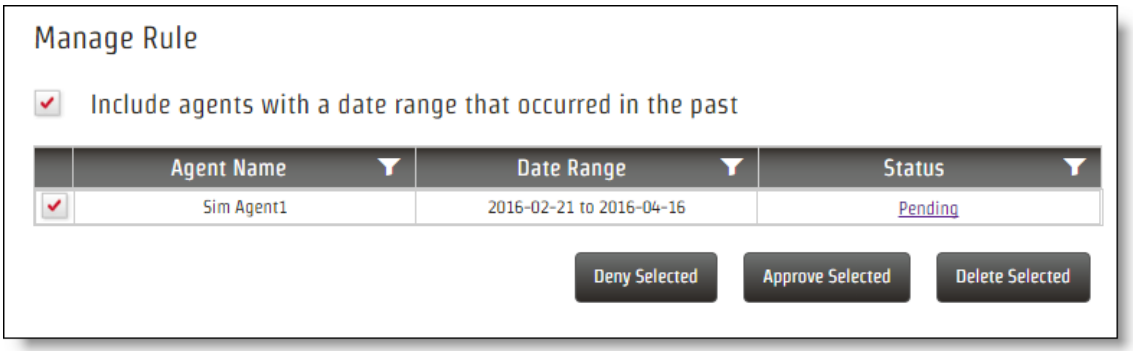
참고: 상담원은 특정 주에 대해 동적 가용성 규칙을 하나만 가질 수 있습니다. 동적 가용성 규칙이 이미 동적 가용성 규칙이 할당된 주에 할당된 경우 새 할당은 지정된 주 동안 사용됩니다.

상담사에게 규칙을 할당하도록 선택할 때 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
규칙 이름	상담사에게 할당할 규칙을 선택합니다.
상담원	규칙을 할당할 상담사를 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동합니다.
시작 날짜	규칙의 시작 날짜를 선택합니다. 업무 주의 시작이 아닌 날짜를 선택하는 경우 해당 날짜는 자동으로 선택한 주의 첫 번째 요일로 기본 지정됩니다.
규칙이 진행 중입니다.	규칙의 끝이 명확하지 않도록 하려면 이 확인란을 선택합니다 날짜. 선택하면 종료 날짜 필드가 사라집니다.
종료 날짜	규칙의 종료 날짜를 선택합니다. 업무 주의 끝이 아닌 날짜를 선택하는 경우 해당 날짜는 자동으로 기본적으로 마지막 요일로 설정됩니다.
에이전트 동적 가용성 요청 자동 승인	규칙에 대해 설정된 매개 변수를 충족하는 요청을 자동으로 승인하려면 이 확인란을 선택합니다. 선택을 취소한 상태로 두면 관리자, 스케줄러 또는 슈퍼바이저가 모든 동적 가용성 요청을 승인해야 합니다.

할당된 규칙 관리

"할당된 규칙 관리" 옵션을 사용하여 미래의 날짜 범위에 대해 선택한 동적 가용성 규칙이 할당된 모든 상담원의 테이블을 볼 수 있습니다. 과거에 날짜 범위에 대한 규칙이 할당된 상담원을 나열하도록 선택할 수도 있습니다.



이 표에서 각 상담원의 동적 사용 가능성 요청 상태를 볼 수 있습니다. 상태를 클릭하면 요청의 모든 세부 정보를 볼 수 있는 상담원의 내 가용성 페이지로 이동합니다.

테이블에서 상담원을 선택하면 선택한 상담원의 사용 가능성 요청을 거부, 승인 또는 삭제할 수 있는 단추가 테이블 아래에 나타납니다. 선택할 수 있는 작업은 선택한 상담원의 요청 상태에 따라 달라집니다. 예를 들어 상태가 승인됨인 경우 수행할 수 있는 작업은 선택한 항목 거부 및 선택한 항목 삭제입니다. 상태가 서로 다른 여러 요청을 선택하는 경우 수행할 수 있는 작업은 선택한 모든 상태에 공통적인 작업입니다. 예를 들어 [승인됨] 및 [거부됨] 상태의 요청을 선택하는 경우 [선택한 항목 삭제]만 사용할 수 있는데, 이 작업은 승인됨 및 거부된 요청 모두에 사용할 수 있기 때문입니다.

열 헤더에 있는 [필터 적용] 아이콘을 클릭하여 열을 기준으로 테이블을 필터링할 수 있습니다.

내 사용 가능성 정보

내 사용 가능성 기능("동적 사용 가능성"이라고도 함)을 통해 상담원은 업무에 사용할 수 있는 요일과 시간을 표시할 수 있습니다. 이 정보는 서비스 요구 사항을 충족하기 위해 가용성 내에서 상담원의 일정을 지정하는 가변 근무 시간처럼 사용됩니다.

> 참고: 최소/최대 시간 조건을 구성하고 상담원에게 할당하지 않으면 상담원을 예약하는 데 이 기능을 사용할 수 없습니다. 페이지 자체는 동적 특정 날짜 범위에 대해 가용성 규칙이 할당됩니다.

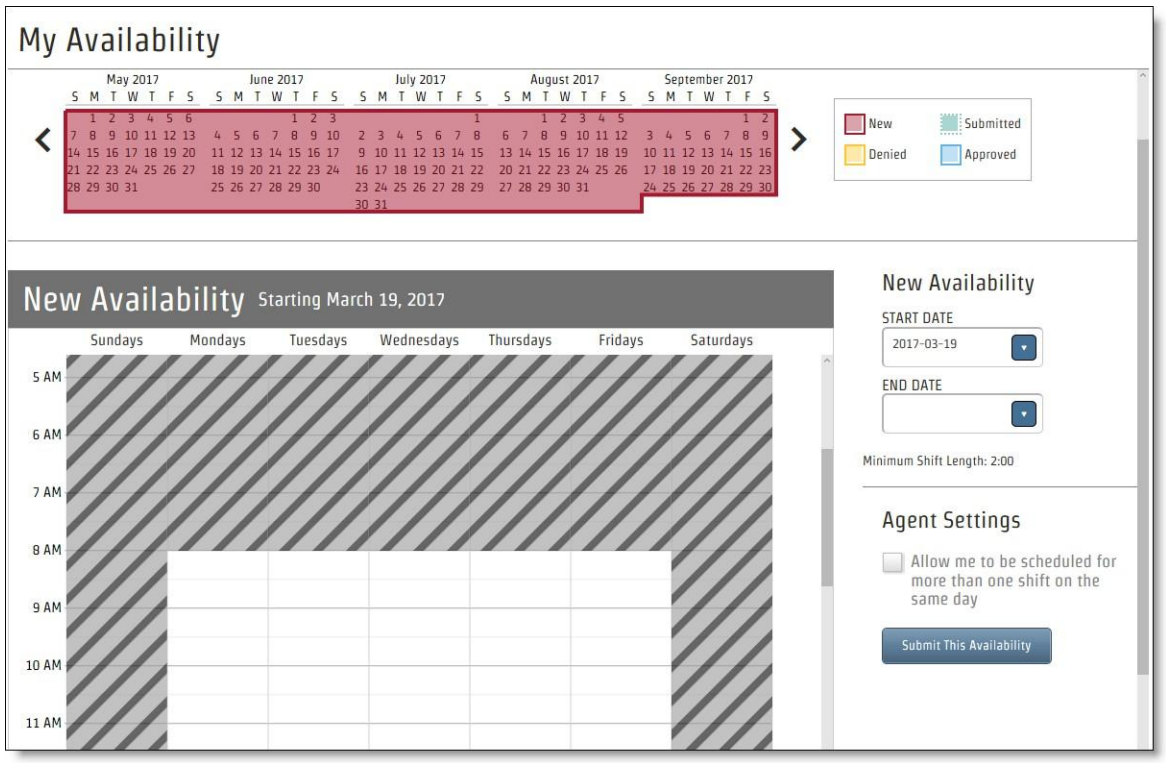
관리자 또는 스케줄러는 상담원이 근무할 수 있는 요일 및 시간의 매개 변수를 지정하는 동적 가용성 규칙(동적 가용성 구성 참조)을 만듭니다. 그런 다음 규칙은 특정 날짜 범위 또는 무기한으로 상담원에게 할당됩니다. 그러면 상담원이 일정 및 계획 아이콘 아래에서 내 가용성 기능을 사용할 수 있게 됩니다.

동적 사용 가능성 규칙은 요청이 규칙 매개 변수를 준수하는 한 상담원 사용 가능성 요청이 자동으로 승인되도록 구성할 수 있습니다. 그렇지 않은 경우, 사용 가능성 요청이 적용되려면 관리자, 스케줄러 또는 감독자의 승인을 받아야 합니다.

상담원에 대한 내 가용성

동적 사용 가능성 규칙이 할당되면 도구 모음의 일정 및 계획 아래에 내 사용 가능성 옵션이 표시됩니다.

내 사용 가능성 페이지에서 사용 가능성을 선택해야 하는 주는 빨간색(새 사용 가능성) 또는 노란색(거부된 사용 가능성)으로 음영 처리됩니다. 빨간색 영역을 클릭하면 요일과 선택할 수 있는 시간을 나타내는 차트가 표시됩니다. 사용할 수 없는 시간은 회색으로 표시됩니다. 요일과 시간을 선택할 수 있는 방법에 대한 제한 사항이 그래픽 오른쪽에 표시되어 있습니다.

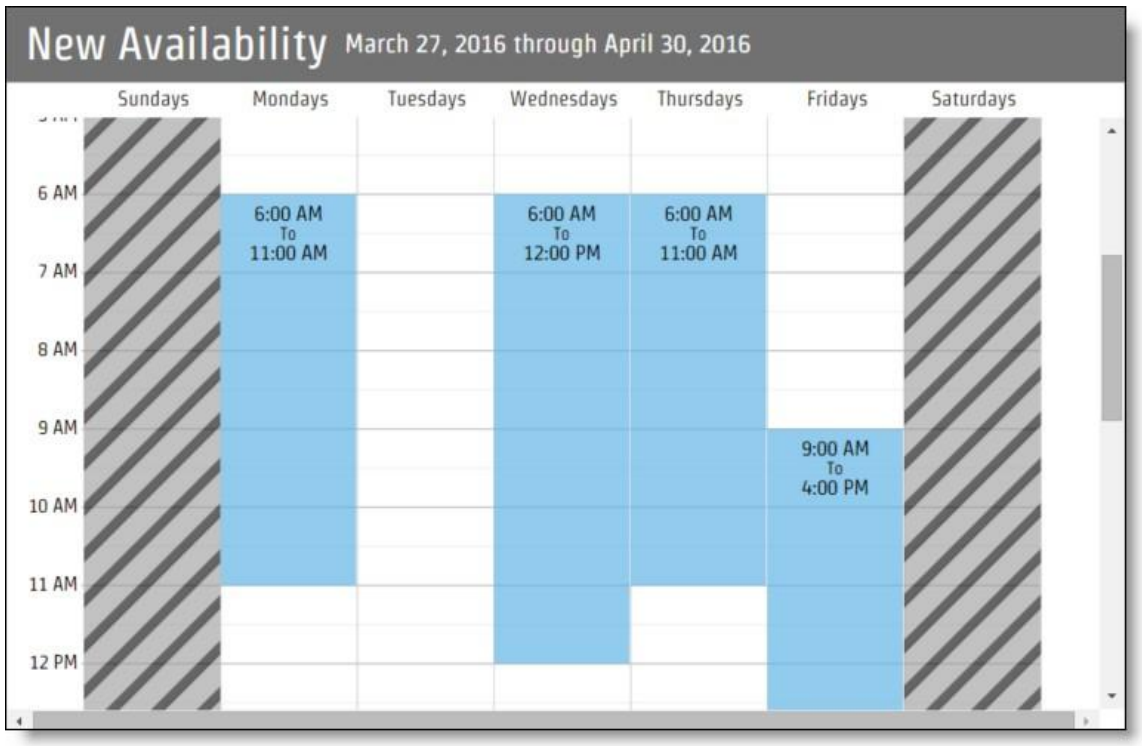


전체 기간에 대해 동일한 가용성을 구성할 필요는 없습니다. 원하는 주의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택하여 전체 기간의 하위 집합에 대해 서로 다른 가용성을 구성할 수 있습니다. 가용성은 항상 주의 첫째 날에 시작하여 주의 마지막 날에 끝납니다. 한 주 중에 사용 가능성 선택을 시작하거나 종료할 수 없습니다.

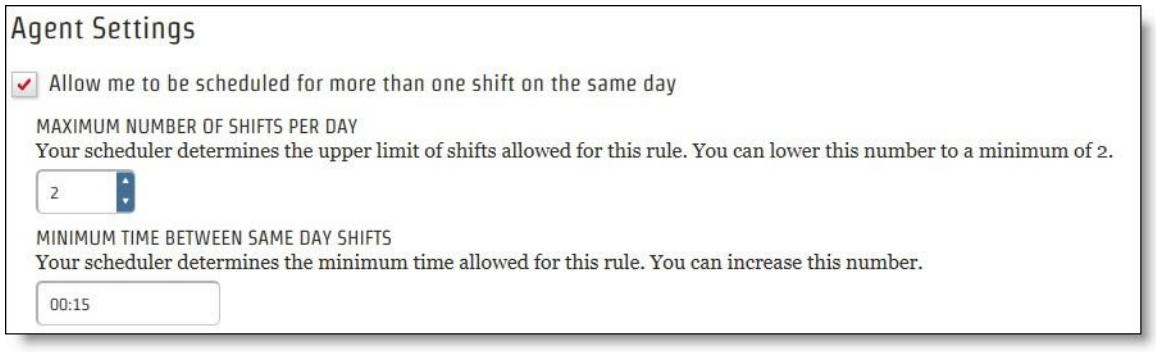
참고: 원래 할당에서 날짜 범위를 벗어난 날짜는 선택할 수 없습니다.

차트에서 작업할 수 있는 요일과 시간을 구성합니다. 날짜의 열을 클릭한 다음 결과 파란색 막대의 끝을 선택한 시작 및 종료 시간으로 끕니다. 제한이 있는 경우 제한을 위반하는 방식으로 막대를 줄일 수 없습니다. 예를 들어, 최소 교대 근무 시간을 2시간으로 설정하는 제한이 있는 경우 막대를 2시간 미만으로 줄일 수 없습니다.

다음 그래픽에서는 완료된 가용성 선택 항목이 있는 차트를 보여 줍니다. 이 상담원은 이 가용성 규칙이 적용되는 주 동안 화요일에 근무하지 않도록 선택했습니다.



지정된 동적 사용 가능성 규칙이 분할 근무를 허용하는 경우 상담원 설정 섹션이 나타납니다. "같은 날에 여러 교대 근무를 예약하도록 허용" 확인란을 선택하면 하루 최대 교대 근무 수와 같은 날 근무 사이의 최소 시간을 선택할 수 있습니다. 하루 최대 교대 근무는 규칙에 구성된 것보다 작거나 같아야 하며, 당일 근무 사이의 최소 시간은 규칙에 구성된 시간보다 크거나 같아야 합니다.



언제든지 사용 가능성 요청에 주석을 첨부할 수 있습니다. Leave a Comment(댓글 남기기) 필드에 댓글을 입력하고 Add Comment(댓글 추가)를 클릭합니다.

사용 가능성 선택을 마쳤으면 이 사용 가능성 제출을 클릭합니다. 달력 영역에서 가용성 요청이 포함된 주를 빨간색에서 녹색으로 TURN 표시하여 제출되었음을 나타냅니다. 승인이 나면 자동으로 승인되거나 관리자, 스케줄러 또는 슈퍼바이저에 의해 승인되면 주 TURN 파란색으로 표시됩니다. 거부되면 TURN 노란색으로 표시됩니다.

사용 가능성이 거부되는 경우 새 사용 가능성 선택 항목을 다시 제출해야 합니다. 초기 요청이 거부된 이유에 대한 자세한 내용은 페이지에 첨부된 주석을 확인하십시오. 대부분의 경우 사용 가능성이 승인되지 않으면 근무 일정이 잡히지 않습니다.

언제든지 돌아가서 제출된 사용 가능성의 전부 또는 하위 집합을 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 승인된 경우에도 마찬가지입니다. 가용성을 편집하는 경우 이전에 제출한 내용의 일부만 변경하거나 전체 기간의 가용성을 변경할 수 있습니다.

제출, 승인 및 거부된 사용 가능성 요청(새 요청은 제외)이 메시징 발신 상자에 표시됩니다. 여기에서 상태를 추적하거나 내 가용성 페이지에서 상태를 볼 수 있습니다.

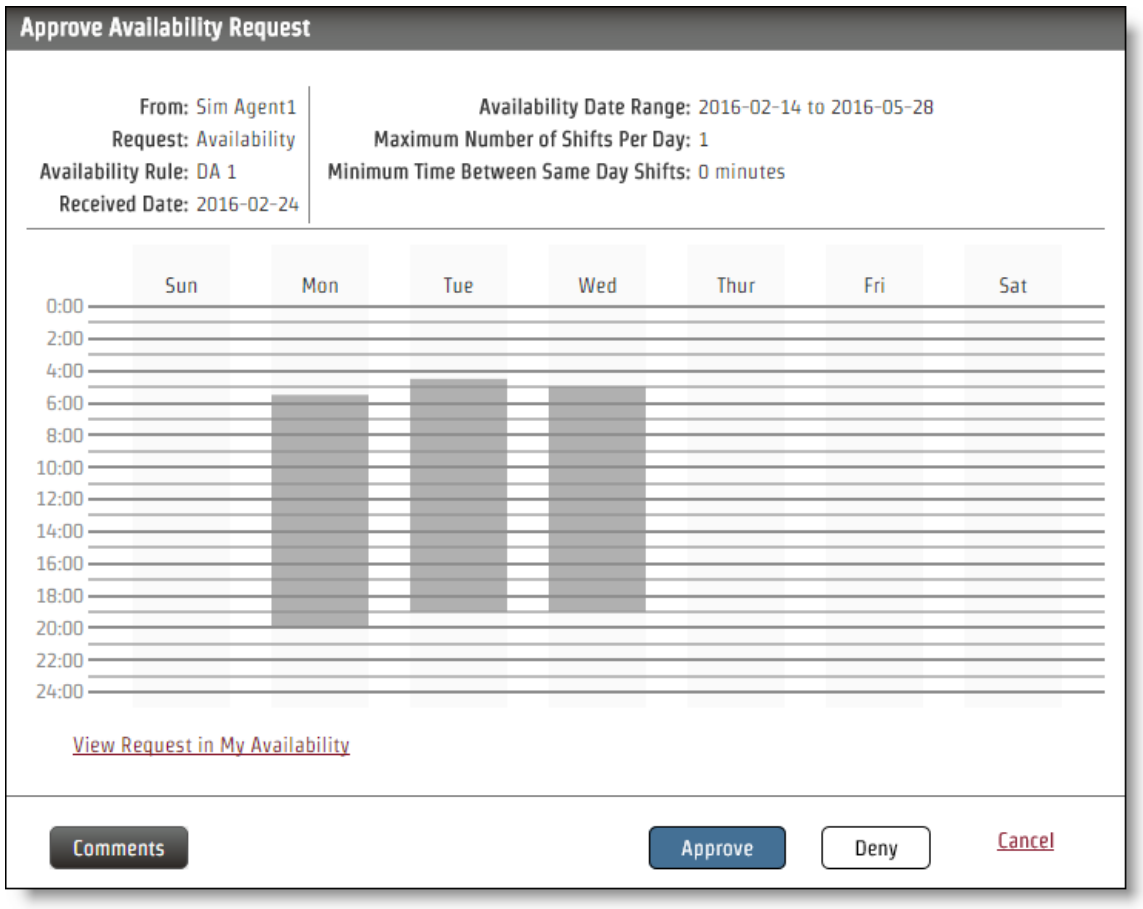
관리자, 예약자 및 감독자에 대한 내 가용성

상담원이 사용 가능성 선택을 완료했으면 동적 사용 가능성 요청을 일정 관리에 사용하려면 승인되어야 합니다. 동적 가용성 규칙이 자동 승인을 허용하도록 구성된 경우 요청이 규칙의 매개 변수를 만족하면 승인됩니다. 규칙 매개 변수를 충족하지 않으면 요청을 성공적으로 제출할 수 없으므로 항상 자동으로 승인됩니다.

동적 사용 가능성 규칙이 자동 승인에 대해 구성되지 않은 경우 각 요청은 관리자, 스케줄러 또는 감독자가 승인해야 합니다.

> 참고: 슈퍼바이저는 팀 구성원의 요청만 승인하거나 거부할 수 있습니다. 상담원이기도 한 슈퍼바이저는 자신의 요청을 승인할 수 없습니다.

알림 페이지에서 메시징 경고가 활성화된 경우 Messaging To-Do 상자에 동적 가용성 요청에 대한 알림이 표시됩니다(알림 구성 참조). 요청을 열면 요청 요약이 표시됩니다.



이 대화 상자에서 요청을 승인 또는 거부할 수도 있고, [내 가용성에서 요청 보기] 링크를 클릭하여 상담원이 선택되고 이 요청이 표시된 상태로 내 가용성 페이지로 리디렉션할 수도 있습니다.

그런 다음 내 사용 가능성 페이지에서 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 선택 항목을 편집한 다음 변경된 요청을 승인할 수도 있습니다.

일정 및 계획 메뉴에서 내 가용성을 선택한 다음 상담원을 선택하여 언제든지 상담원의 가용성을 볼 수 있습니다. 해당 상담원의 내 가용성 페이지가 처음 표시되면 달력 표시줄과 음영 영역만 표시되며 상담원에게 할당된 각 동적 가용성 규칙의 상태를 나타냅니다.

음영 처리된 영역을 클릭하면 사용 가능성 요청의 세부 정보가 표시됩니다. 현재 상태에 따라 선택한 가용성을 승인, 거부 또는 편집할 수 있습니다. 아래 표는 각 현재 상태에 대해 수행할 수 있는 작업에 대해 설명합니다.

현재 상태가 다음과 같은 경우:	다음이 가능합니다:
기능	전송
제출	승인, 거부, 편집
승인	거부, 편집
거부	편집, 승인

교대 근무 만들기

WFM 상담원의 가용성, 선호하는 휴가, 시작 시간 및 근무일 길이와 일치하는 근무 시간을 만들 수 있습니다. 근무 시간은 상담원이 근무할 수 있는 시간과 날을 나타냅니다. 그런 다음 WFM은 해당 상담원의 근무 선호도 및 비즈니스 요구 사항에 가장 잘 맞도록 일정을 관리합니다. 만들 수 있는 근무 시간에는 제한이 없으며 WFM은 WFM 데이터베이스에서 각 상담원의 이전 일정 기록을 보존합니다.

근무 형태를 구성할 때 어떤 유형의 근무 시간인지 결정해야 합니다. 교대 근무에는 세 가지 유형이 있습니다.

- 고정 교대 근무
- 할당 교대 근무
- 가변 교대 근무

특정 주 동안의 근무 시간에 상담원 및 근무 조건을 할당할 수 있습니다.

여러 개의 근무 시간을 만들어 상담원의 근무 시간 순환에 할당할 수 있습니다. 교대 근무 로테이션을 사용하는 경우(상담원이 여러 주에 걸쳐 서로 다른 교대 근무를 하는 경우) 교대 근무 및 순환 순서를 정의해야 합니다(사용자 관리 및 교대 근무 로테이션 예시 참조).

교대 근무 및 시간대

근무 시간은 시간대에 따라 중립적입니다. 즉, AM 8:00에 시작하여 5:00 PM에 끝나는 근무 시간을 설정한 다음 해당 근무 시간을 서로 다른 두 시간대의 상담원에게 할당하면 각 상담원의 현지 시간대로 8:00 AM부터 5:00 PM까지 근무가 진행됩니다. 상담원의 현지 시간대는 사용자 페이지에서 "예약 시간대"로 구성됩니다(사용자 관리 참조).

교대 근무 및 동적 스케줄링

상담원이 근무 로테이션에 속하는 동적 일정을 만들면 동적 일정이 해당 주의 로테이션보다 우선합니다. 동적 일정 후에 회전이 재개됩니다. WFM는 교대 근무를 설정할 때 다음 우선 순위를 사용합니다.

1. 동적 예약
2. 동적 가용성
3. 전통적인 교대 근무

본보기

상담원에게 3교대 근무로 구성된 교대 근무가 있지만 로테이션의 두 번째 주에 해당하는 동적 일정을 만드는 경우 해당 동적 일정이 두 번째 주의 근무 시간 순환보다 우선합니다. 교체는 3주 동안 재개되고 다음 순환은 정상적인 3주 순환을 재개합니다.

회전 1	**동적 회전 2** **일정 추가됨**	**회전 3**
교대 근무 1	교대 근무 1	교대 근무 1
교대 근무 2	동적 일정	교대 근무 2
교대 근무 3	교대 근무 3	교대 근무 3

참고: 근무 시간이 삭제되면 상담원의 근무 시간 할당도 삭제됩니다. 후속 상담원 근무 시간 할당은 이전에 할당된 근무 시간에 인접하도록 자동으로 조정되지 않습니다
날짜. 이로 인해 상담원에게 할당된 근무 시간이 없는 몇 주가 될 수 있습니다.

상담원은 교대 근무를 바꿀 수 있습니다. 이러한 바꾸기는 슈퍼바이저, 스케줄러 또는 관리자의 승인을 받아야 합니다. 또한 감독자, 예약자 및 관리자는 비즈니스 요구사항과 컨택 센터의 요구사항에 따라 임시 일정 바꾸기를 수행할 수 있습니다.

고정 교대 근무

고정 근무 시간은 고정 근무 시간 및 날짜에 대한 요구 사항이 충족되며 결코 변하지 않는 근무 형태입니다. 하루 종일 또는 한 주 동안의 요구 사항을 지원하도록 상담원의 일정을 지정하려면 이러한 유형의 근무 형태를 사용합니다.

고정 근무에는 다음 특징이 있습니다.

- 한 주 동안의 근무일이 고정되어 있습니다.
- 하루 근무 시간은 고정되지만 날마다 같을 필요는 없습니다.

- 하루 근무 시작 시간은 고정되지만 날마다 같을 필요는 없습니다.
- 근무 시간에 지정된 주당 시간 수(주당 시간)는 근무 시간의 요일에 예약된 총 시간 수(총 시간)와 같아야 합니다

고정 근무 시간을 상담원에게 할당하는 경우 상담원의 일정은 변경되지 않습니다. 모든 상담원에게 고정 근무 시간을 할당하는 경우 항상 적절한 적용 범위를 보장하도록 일정을 최적화할 수 없습니다.

할당 교대 근무

할당 교대 근무는 요구 사항이 해당되지 않는 고정 근무 형태입니다. 할당 교대 근무를 사용하여 하루 종일 또는 한 주 동안의 프로젝트와 같은 서비스 외 활동에 대한 상담원의 일정을 관리할 수 있습니다.

가변 교대 근무

가변 근무 시간은 가변 근무 시간 및 일수에 대한 요구 사항이 해당되는 근무 형태입니다. 가변 요일 및 주 동안 서비스 대기열을 지원하도록 상담원의 일정을 지정하려면 이러한 유형의 근무 시간을 사용하십시오.

고정 근무 시간에 비해, 가변 근무 시간은 다음 중 하나 이상의 방식으로 유연성을 제공합니다.

- 일주일에 하나 이상의 요일을 선택 근무일로 할당할 수 있습니다.
- 주당 하루 이상의 요일에 대한 총 근무 시간을 변수로 할당할 수 있습니다.
- 일주일에 하루 이상의 요일에 출근 시간을 가변으로 할당할 수 있습니다.

다음 특성 중 하나 이상이 가변 교대 근무에서 다릅니다.

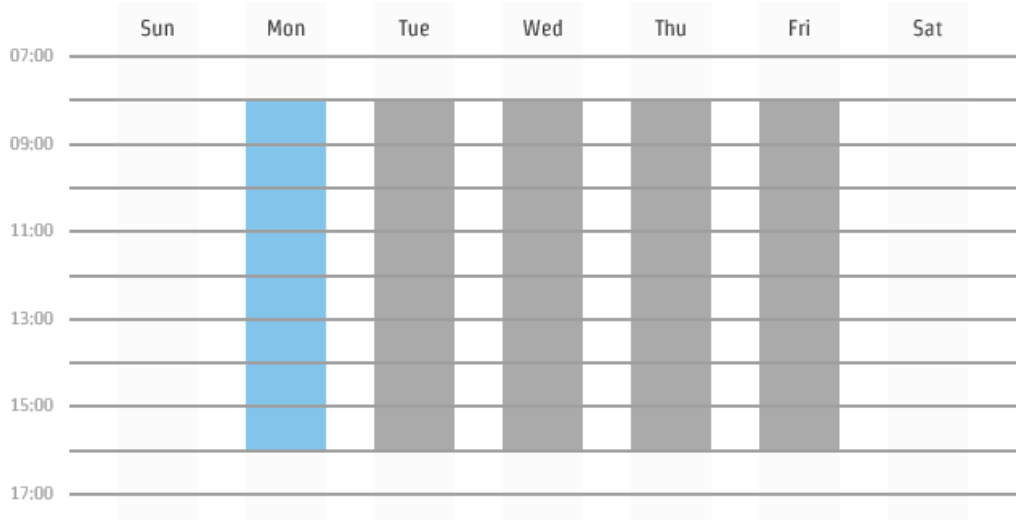
- 최소 및 최대 주당 일수 및 주당 시간 - 가변 근무 시간의 경우 주당 최대 일수와 시간을 제한하여 초과 근무를 제한하고 직원이 합리적으로 휴식을 취할 수 있도록 보장할 수 있습니다. 또한 상담원에 대해 하루 및 주당 최소 시간 수를 커밋해야 할 수도 있습니다. 근무 시간에 대한 주당 최소 및 최대 일수와 주당 시간을 지정합니다. 그런 다음 상담원이 하루 동안 근무할 수 있는 각 요일에 대한 최소 및 최대 시간을 지정합니다. 또한 상담원에게 잠재적인 휴가일에 해당하는 요일을 지정할 수도 있습니다.
- 가장 빠른 시작 시간 및 가장 늦은 시작 시간—상담원이 작업을 시작할 수 있는 가장 빠른 시간과 상담원이 작업을 시작할 수 있는 시간을 결정합니다. 가능한 가장 빠른 시작 시간과 가장 늦은 시작 시간을 알게 되면 근무 시간의 각 날짜에 대해 WFM에서 상담원의 가장 빠른 시작 시간과 가장 늦은 시작 시간을 구성합니다.

교대 근무 매개변수 그래프 이해하기

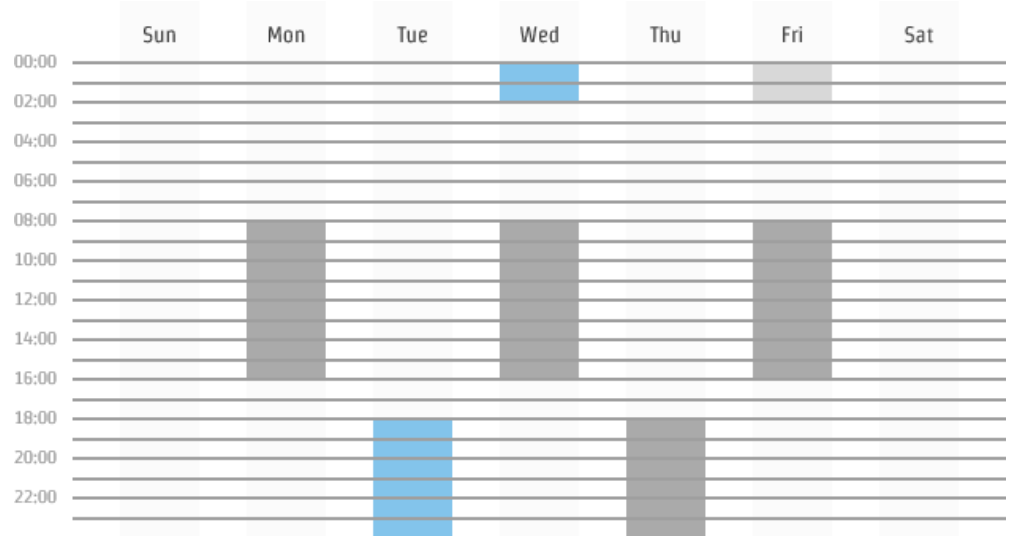
교대 근무 매개변수 그래프는 구성 중인 교대 근무를 시각적으로 표현한 것입니다. 설정한 모든 날에 대한 표시줄을 표시하여 시작 시간과 기간을 보여 줍니다. 고정 근무 및 할당 교대 근무의 경우

그래프는 예약된 각 요일에 대해 회색 막대를 나타냅니다. 선택한 날짜가 파란색으로 표시됩니다.

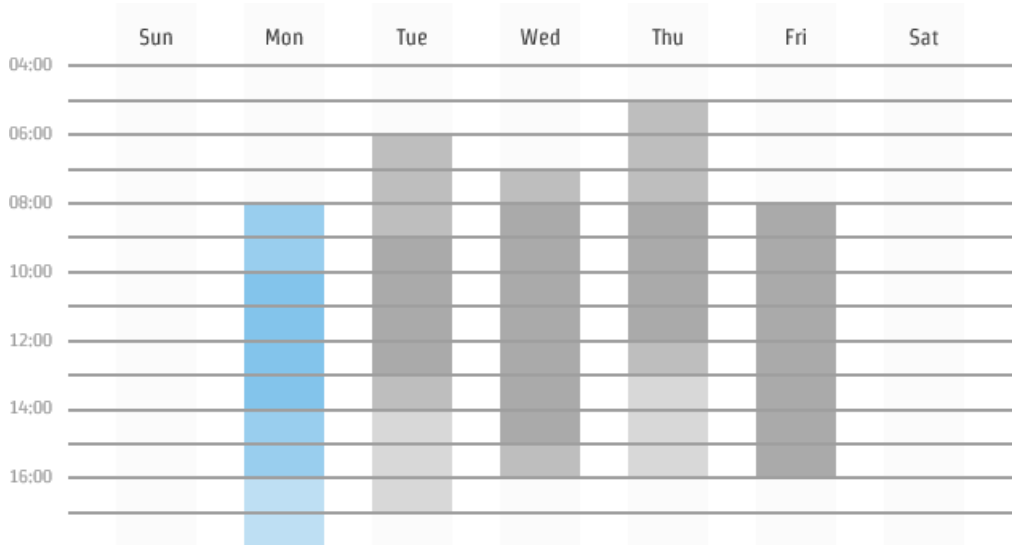
다음 그래프는 월요일부터 금요일까지 08:00에 시작하여 매일 8시간 동안 지속되는 고정 근무를 보여 줍니다.



다음 그래프도 고정 교대 근무를 보여 주지만 예약된 근무 시간이 자정을 넘어가는 이틀을 포함합니다. 화요일과 목요일에는 18:00에 시작하여 다음날 아침 02:00에 끝납니다. 화요일에 대한 막대(일 막대에서 요일이 선택되어 그래프에서 파란색으로 표시됨)가 수요일까지 계속되도록 하면 시각적으로 표시됩니다.



다음 그래프는 가변 교대 근무를 보여줍니다. 상담원이 매일 근무하는 핵심 시간은 진한 회색 또는 파란색으로 표시됩니다. 가변 시작 시간 및 교대 시간은 밝은 회색 또는 파란색으로 표시됩니다. 예를 들어, 월요일에 상담원은 08:00부터 10:00까지 작업을 시작할 수 있고 교대 시간은 4시간에서 8시간 사이입니다. 짙은 파란색은 상담원이 시작 시간이나 근무 시간에 관계없이 상담원이 08:00부터 14:00까지 컨택 센터에 있음을 나타냅니다.



할당된 교대 근무 보기

"할당된 교대 근무 보기" 옵션을 사용하여 선택한 날짜를 포함하는 주에 할당된 교대 근무 목록을 봅니다.

할당된 교대 근무 보기

1. **할당된 교대 근무 보기** 옵션을 선택합니다.
2. 날짜를 선택합니다. 선택한 날짜를 포함하여 해당 주에 예약된 모든 근무 시간과 각 근무 시간에 할당된 상담원 수를 표시하는 할당된 교대 근무 테이블이 나타납니다.
3. 근무 시간에 할당된 상담원의 이름을 보려면 근무 시간을 선택하고 상담원 **표시를 클릭합니다** .

필드 설명

교대 근무 페이지에서는 교대 근무를 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 또한 할당된 교대 근무를 볼 수도 있습니다.

근무 시간을 작성, 편집 또는 삭제할 때 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
교대 근무 이름	근무 시간의 고유한 이름입니다.
활성화	교대 근무를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 사용하려면 활성화해야 합니다. 참고: 근무 시간을 비활성화하면 해당 근무는 더 이상 상담원 일정에 나타나지 않으며 새 일정 요청에도 사용되지 않습니다. 이 근무 시간에 할당된 상담원을 다른 활성 근무 시간에 다시 할당해야 하며, 그렇지 않으면 해당 주에 일정이 지정되지 않습니다.
교대 근무 유형	근무 형태입니다. 기존 근무 형태를 편집할 때 다음과 같이 근무 형태를 다른 근무 유형으로 변경하는 데는 제한이 있습니다. ■ 고정 근무 시간은 할당 근무 시간으로 변경할 수 있습니다 ■ 가변 근무 형태로는 근무 형태를 변경할 수 없습니다 ■ 할당 교대 근무를 고정 교대 근무로 변경할 수 있습니다
주별 발생	(가변 교대 근무만 해당) 최소 및 최대 시간 수 및 요일 상담원의 일정을 관리할 수 있습니다. 이러한 값은 shift 매개변수와 일치해야 합니다. 예를 들어, 근무 매개 변수에 하루만 구성된 경우 주당 최소 5일을 지정할 수 없습니다.
시프트 매개변수	교대 근무 매개변수는 선택한 교대 근무 유형에 따라 다릅니다. 만큼 각 요일에 대한 매개변수를 입력하면 근무 시간 매개변수 그래프에 그래픽으로 표시됩니다(근무 시간 매개변수 그래프 이해하기 참조). 고정 교대 근무 및 할당 교대 근무: ■ 적용 대상 - 일 표시줄에서 날짜를 선택하여 해당 날짜에 대한 매개 변수를 구성합니다. ■ 교대 근무 시작 - 교대 근무가 시작되는 시간을 입력합니다. ■ 교대 근무 길이(Shift Length) - 교대 근무 길이를 입력합니다.

필드	설명
	▪ 요일 - (읽기 전용) 이 값은 구성한 일 수를 기준으로 계산됩니다. ▪ 주당 시간 - (읽기 전용) 이 값은 구성하는 일 수와 매일 교대 근무 길이를 기준으로 계산됩니다. 가변 교대 근무: ▪ 적용 대상 - 일 표시줄에서 날짜를 선택하여 해당 날짜에 대한 매개 변수를 구성합니다. ▪ 교대 근무 시작 - 해당 날짜에 상담원의 교대 근무를 시작할 수 있는 가장 빠른 시간과 가장 늦은 시간을 입력합니다. ▪ 교대 근무 길이 - 해당 날짜의 최소 및 최대 교대 근무 길이를 입력합니다. ▪ 최소 간격 - 근무 시간 사이의 최소 시간을 입력합니다. ▪ 허용된 휴가 - 상담원이 이 휴가를 가질 수 있는 경우 이 확인란을 선택합니다. 선택을 취소하면 사용 가능한 시간이 있는 경우 상담원은 이 날 근무해야 합니다.
예약 증분	(가변 교대 근무만 해당) 원하는 시프트 길이 증분입니다. 관리자는 기본값은 30분입니다.
최적화	(가변 교대 근무만 해당) 원하는 최적화 유형: ▪ 최적—WFM은 고정 교대 근무를 하는 상담원을 먼저 예약합니다. 그런 다음 가변 근무 시간으로 가용 상담원의 일정을 관리하여 나머지 시간에 대한 요구 사항을 가장 잘 충족합니다. ▪ 다중선형—WFM 고정 근무 시간의 상담원을 먼저 예약합니다. 그런 다음 고정 교대 근무를 하는 상담원이 담당하지 않는 상담원에 대해 시작 시점부터 요구 사항을 검토하고, 나중에 필요한 사항을 고려하지 않고 가변 교대 근무로 상담원의 일정을 관리합니다.
작업 환경	근무 시간에 적용되는 근무 조건(작업 관리

필드	설명
	조건).
활동 메타데이터	(할당 교대 근무만 해당) 기본 메타데이터 값을 할당하거나, 교대 근무에서 기본 메타데이터 값을 제거합니다. 이 값은 선택 사항입니다. 메타데이터 값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요.

교대 근무 순환 예시

다음 표에서는 상담원 페이지의 할당됨 창에서 교대 근무를 위아래로 이동하면 어떻게 되는지 보여 줍니다.

동작	시프트 회전에 미치는 영향	주석
Shift 3 선택	A 주차	시프트 1 B 주차	시프트 2 **C주차	시프트 3** D주차	시프트 4	—
위로 클릭	A 주차	시프트 1 B주차	교대 2 **주** **B	교대 3** 주 C	 시프트 4	교대 2와 3은 이제 B주차의 분할 교대입니다.
위로 클릭	A 주차	시프트 1 **B주차	교대 3** 주 C	교대 3주 D 	시프트 4	B 주에는 더 이상 분할 근무가 없습니다.
위로 클릭 **3**	**A 주차	시프트** A 주차	시프트 1	교대 3과 1은 이제 A 주에 분할된 교대 근무입니다.

동작	시프트 회전에 미치는 영향	주석
	B주차 | 교대 2 주 C | 시프트 4	
위로 클릭	**A 주차 | 교대 3** 주 B | 교대 1 주 C | 교대 2주 D | 시프트 4	교대 3은 이제 로테이션에서 첫 번째이며 다른 모든 교대 근무는 일주일 아래로 이동했습니다.

참고: 분할 근무 시간은 상담원이 같은 날에 서로 다른 두 교대 근무를 하는 상황입니다. 근무 시간을 분할하기 전에 서로 다른 시간에 시작하고 끝나는 두 개의 근무 시간을 만들어야 합니다
시간 또는 요일이며 겹치지 않습니다.

예제 상담원이 오전 4시간, 저녁 4시간 근무하는 경우 오전 시간을 포함하는 근무 시간과 저녁 시간을 포함하는 다른 근무 시간을 만들어야 합니다
시간.

작업 환경 관리

WFM 일상적인 활동과 비일상적인 활동을 구분합니다. 각 근무 시간(예: 휴식 및 점심 시간) 중에 발생하는 활동을 일상으로 분류합니다. 이러한 일상적인 활동을 근무 조건이라고 합니다. 근무 조건은 상담원이 연결에 응답할 수 없게 하는 일상적 활동을 식별하는 데 사용되는 규칙 집합입니다.

작업 조건에는 두 가지 유형이 있습니다.

- 유급 시간 - 무급 휴식 및 점심 식사로 인해 교대 근무 시간이 연장됩니다.
- 교대 근무 시간 - 무급 휴식 및 점심 식사로 인해 교대 근무 기간이 연장되지 않습니다.

  참고: Schedule 서비스는 유급 시간 근무 조건만 사용합니다. 일중 동적 스케줄링 및 부분 일 거래 및 제안은 교대 시간 근무 조건만 사용합니다.

근무 조건은 고정 근무 시간, 할당 근무 또는 가변 근무 시간이나 상담원에게 할당된 근무 조건 프로파일에 연결될 수 있습니다. 상담원이 근무 시간 중에 4시간 30분에서 6시간 동안 근무할 수 있고 일정이 30분 단위로 이루어지면 4.5시간, 5시간, 5.5시간 및 6시간에 대한 근무 조건을 상담원의 근무 시간에 할당하거나 일반 조건으로 지정할 수 있습니다. 또한 4.5시간에서 6시간 사이의 범위를 포함하는 범위 기반 작업 조건을 구성할 수 있습니다.

참고 WFM는 사용자가 근무 조건을 지정하지 않고 일반적인 근무 조건이 없는 경우 휴식이나 점심 시간이 없는 상담원 일정을 생성합니다. 특정 작업을 할당하지 않으려는 경우 조건 특정 근무 시간 또는 근무 조건 프로파일에 대한 일반 근무 조건을 작성합니다.

참고: 상담원에게 할당된 작업 조건 프로파일에 할당된 일반 조건 및 작업 조건만 동적 가용성 및 부분 일 승계 및 바꾸기에 사용됩니다.

각 작업 조건 활동에 대해 다음 정보를 지정해야 합니다.

- 이름
- 지속 기간
- 근무 시간 시작과 이 근무 조건 활동 시작 사이의 최소 지연입니다. 예를 들어, 근무 시간이 오전 8시에 시작하는데 이 근무 조건 활동을 오전 9시 이전에 시작할 수 없는 경우 최소 지연은 오전 1시여야 합니다.

  알림: 지연은 범위 기반 조건의 더 작은 길이에 맞아야 합니다.
- 근무 시간 시작과 이 근무 조건 활동 시작 사이의 최대 지연입니다. 예를 들어, 근무 시간이 오전 8시에 시작하는데 이 근무 조건 활동을 오전 9시 이후에 시작할 수 없는 경우 최대 지연은 오전 1시 20분이어야 합니다.
- 이전 작업 조건 활동의 끝과 이 작업 조건 활동의 시작 사이의 최소 간격입니다. 예를 들어, 이전 근무 조건 활동이 15분 휴식이고 이 근무 조건 활동이 1시간 점심 식사이며 휴식 시간과 점심 시간 사이에 최소 1시간 30분이 있어야 하는 경우 최소 간격은 90분이어야 합니다.
- WFM이 작업 조건 활동을 예약하는 데 사용하는 증분(분)입니다. 가능한 값은 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 및 00:30입니다.
- 지급되는 부분입니다. 예를 들어, 15분 휴식은 유급이고 1시간 점심은 무급으로 표시할 수 있습니다.

일정 관리 서비스는 일정을 작성할 때 모든 작업 조건 활동을 구성된 대로 적용할 수 있는지 확인합니다. 모든 작업 조건 활동을 구성된 대로 적용할 수 있는 유효한 시간이 없는 경우 Schedule 서비스는 로그 및 디버그 파일에 경고와 함께 작업 조건 활동을 무시합니다.

일정 관리 서비스는 다음 순서로 작업 조건에 대한 작업 조건 활동을 적용합니다. 명시된 경우를 제외하고 모든 값은 오름차순입니다.

1. 최소 지연
2. 최대 지연

3. 지속 기간
4. 유급 부분
5. 최소 간격
6. 증가
7. 휴식 유형 (휴식 전 점심 식사)
8. 구분 이름
9. 색 ID

서비스 대기열 요구 사항보다는 작업 조건 구성을 준수하는 것을 선호합니다.

특정 날짜에 상담원의 근무 시간에 적용되는 근무 조건은 다음 기준에 따라 선택됩니다.

- 조건 프로파일과 연관된 유급 시간 근무 조건 목록(상담원에 대해 지정된 경우), 근무 시간(할당된 경우) 및 일반 유급 근무 시간 근무 조건 목록은 다음과 같이 별도로 정렬됩니다.
    1. 최소 유급 시간(내림차순)
    2. 최대 유급 시간(내림차순)
    3. 시작 시간(오름차순)
    4. 근무 조건 ID(오름차순)
- 일반 유급 시간 근무 조건 중에서 검색하기 전에, 근무 시간 프로파일과 연관된 유급 시간 근무 조건(상담원에 대해 지정된 경우)을 먼저 검색하고, 교대 근무와 연관된 근무 조건(할당된 경우)을 검색합니다.

    작업 조건에 대한 검색 기준은 다음과 같습니다.

    - 요일에 사용하도록 설정됩니다.
    - 시작 시간이 근무 시작 시간보다 빠르거나 같음
    - 예약된 근무 교대 길이와 최소 및 최대 교대 시간이 동일한 경우
    - 예약된 근무 시간이 최소 및 최대 교대 시간 내에 있습니다.

유효한 일치 항목에 대한 위의 정렬 및 필터링 후 다음 표에 따라 작업 조건이 선택됩니다. 이 표에서,

- "범위"는 최소 및 최대 유급 시간이 동일하지 않은 근무 조건을 나타냅니다.
- "비범위"는 최소 유급 시간과 최대 유급 시간이 동일한 근로 조건을 말합니다.
- "없음"은 작업 조건이 구성되어 있지 않음을 의미합니다.

작업 조건 소스			
일반	**작업 조건 프로필**	**교대 근무**	**사용된 소스**
비범위, 범위, 없음	비범위	비범위	근무 조건 프로필
	비범위, 범위	범위	근무 조건 프로필
	범위	비범위	교대 근무
	범위	없음	근무 조건 프로필
	없음	비범위, 범위	교대 근무
비범위, 범위	없음	없음	일반 근무 조건

일정 충돌을 방지하는 한 가지 방법은 다음 매개 변수 할당을 사용하는 것입니다.

아침 휴식 최대 지연 = 점심 최소 지연 — 점심 식사 최소 간격 — 아침 휴식 시간

점심 최소 지연 = 오전 휴식 최대 지연 + 오전 휴식 시간 + 점심 최소 간격

예 1 : 무급 활동이없는 근로 조건

컨택 센터에서는 오전 휴식, 점심 및 오후 휴식의 세 가지 근무 조건 활동을 작성했습니다. 교대 근무는 8시간입니다. 근무 시작 및 종료 시간은 가변적입니다. 시작 시간은 빠르면 07:30, 종료 시간은 17:30까지 가능합니다.

작업 조건 활동은 다음과 같이 구성됩니다.

활동	최소 지연	최대 지연	지속 기간	최소 간격
아침 휴식	01:30	03:00	00:15	00:00
점심	03:00	05:00	00:30	01:30
오후 휴식	05:30	06:45	00:15	01:30

상담원의 근무 시간이 AM 8:00에 시작되면 해당 상담원의 오전 휴식은 AM 9:30에서 AM 11:00 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다. 상담원의 점심 시간은 AM 11:00에서 PM 1:00 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다. 상담원의 오후 휴식은 1:30 PM에서 2:45 PM 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다.

예를 들어 예측된 통화량을 처리하기 위해 WFM에서 상담원이 AM 8:00에 작업을 시작하고 AM 11:00-11:30 사이에 점심 시간을 갖도록 예약해야 한다고 가정합니다. 그런 다음 WFM은 해당 근무 조건 활동에 대한 최소 지연인 01:30을 만족하도록 상담원의 오전 휴식 시간을 AM 9:30-9:45로 예약합니다.

그러나 점심을 시작할 수 있는 가장 빠른 시간은 AM 11시 15분입니다(AM 9시 45분에 1시 30분, 이 활동과 이전 활동 사이의 최소 간격). WFM 구성된 모든 매개 변수를 만족하는 일정을 만들 수 없습니다. 이 상황은 오전 휴식 시간의 최소 지연을 01:30에서 01:15로 줄이거나 점심 시간 최소 간격을 01:15로 줄여 수정할 수 있습니다.

예 2 : 무급 활동이있는 근로 조건

컨택 센터에서는 오전 휴식, 점심 및 오후 휴식의 세 가지 근무 조건 활동을 작성했습니다. 점심 시간은 무급 시간입니다. 교대 근무는 8시간이지만 1시간의 무급 점심 식사가 있기 때문에 근무 시간은 실제로 9시간에 걸쳐 있습니다. 일정 관리에서는 상담원에 대해 9시간을 예약합니다.

교대 근무의 시작 및 종료 시간은 가변적입니다: 시작 시간은 빠르면 7시 30분AM 수 있고 종료 시간은 6시 30분 PM까지 늦을 수 있습니다.

활동	최소 지연	최대 지연	지속 기간	최소 간격
아침 휴식	01:15	03:00	00:15	00:00
점심	03:00	05:00	01:00 (무급)	01:30
오후 휴식	08:00	08:30	00:15	01:30

상담원의 근무 시간이 AM 8:00에 시작되면 상담원의 오전 휴식은 AM 9:30에서 AM 11:00 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다. 상담원의 점심 시간은 AM 11:00에서 PM 1:00 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다.

상담원의 오후 휴식은 4:00 PM에서 4:30 PM 사이에 언제든지 시작할 수 있습니다. 이를 통해 1 시간의 무급 점심 식사가 가능합니다. 시간을 추가하고 08:00 지연으로 PUT 할 수 있는데, 점심이 유료 활동이라면 할 수 없는 일입니다. 무급 시간이 포함되지 않은 경우 동일한 근무 시간 동안의 지연을 가질 수 없습니다. 이 경우 상담원의 일정은 9시간입니다.

일정 및 무급 활동

근무 조건이 무급 활동을 수용하기 위해 항상 교대 근무를 연장하는 것은 아닙니다.

일반 일정(표준 근무 시간, 동적 가용성 및 동적 일정)의 경우, 적용되는 근무 조건에 따라 교대 근무의 유급 및 무급 시간에 맞게 교대 시간이 연장됩니다. 예를 들어, 상담원에게 8시간 교대 근무가 예정되어 있고 적용되는 8시간 유급 근무 조건에 1시간의 무급 점심 시간이 포함된 경우 1시간의 무급 점심 시간과 8시간의 유급 활동을 수용하기 위해 실제 9시간의 근무 시간을 포함하도록 교대 근무가 예약됩니다.

근무 조건이 적용되는 다른 유형의 이벤트(예: 일중 동적 스케줄링, 하루 일별 제안 및 거래)의 경우 근무 조건은 무급 활동에 대한 교대 근무를 연장하지 않습니다. 예를 들어, 상담원이 3:00 PM부터 5:00 PM까지 일중 일정 이벤트에서 2시간의 초과 근무를 선택하는 경우 2시간 교대 근무 조건이 적용될 수 있으며, 이 2시간 근무 조건에 무급 30분 점심 시간이 포함된 경우 2시간 세그먼트 내에 배치되고 연장되지 않습니다. 초과 근무 교대는 3:00-5:00 PM이며 그 이후가 아니며 상담원은 2시간이 아닌 1시간 30분에 대해 급여를 받습니다.

필드 설명

작업 조건 페이지를 사용하여 작업 조건을 작성, 편집 및 삭제할 수

필드	설명
있습니다. 작업 조건 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어	
있습니다.	
근무 조건 이름	작업 조건의 이름입니다. 이름은 쉽게 만들 수 있어야 합니다. 상담원에게 할당할 때 작업 조건을 식별합니다(예: "고객 서비스 - 4.5시간"). 이 필드를 사용하여 기존 작업 조건의 이름을 변경할 수도 있습니다.
근무 조건 유형	작업 조건의 유형: ▪ 유급 시간 - (기본값) 유급 시간 기반 근무 조건을 선택하면 무급 휴식 및 점심 시간으로 인해 교대 시간이 연장됩니다. ▪ 교대 근무 길이 - 교대 길이 기반 근무 조건을 선택하면 무급 휴식 및 점심 시간으로 인해 교대 근무 시간이 연장되지 않습니다.
유급 시간을 범위로 허용	(근로 조건 유형의 유급 시간을 선택한 경우에만 표시됩니다.) 최소 및 최대 유급 시간을 지정하려면 이 확인란을 선택합니다.

("유급 시간을 범위가 되도록 허용" 확인란이

필드	설명
	선택됨) 근로 조건에 대한 총 유급 시간(HH:MM)입니다.
최소 유급 시간	("유급 시간을 범위로 허용"을 선택한 경우에만 나타납니다.) 이 근로 조건에 대한 최소 유급 시간(HH:MM)입니다.
최대 유급 시간	("유급 시간을 범위로 허용"을 선택한 경우에만 나타납니다.) 이 근로 조건에 대한 최대 유급 시간(HH:MM)입니다.
이동 길이를 범위로 허용	(근무 조건 유형에서 교대 길이를 선택한 경우에만 표시됩니다.) 최소 및 최대 이동 길이를 입력하려면 이 확인란을 선택합니다.
시프트 길이	("시프트 길이가 범위가 되도록 허용"을 선택하지 않은 경우에만 나타납니다.) 이 작업 조건에 대한 총 시프트 길이(HH:MM).
최소 교대 길이	("시프트 길이를 범위로 허용"을 선택한 경우에만 나타납니다.) 이 작업 조건에 대한 최소 이동 길이(HH:MM).
최대 교대 길이	("시프트 길이를 범위로 허용"을 선택한 경우에만 나타납니다.) 를 입력합니다. 작업 조건에 대한 최대 이동 길이(HH:MM).
이것은 일반적인 조건입니다	이 근무 조건이 모든 근무 시간에 적용되는 경우 이 확인란을 선택합니다 하루 작업 시간 또는 시간 범위가 동일하고 해당 근무 교대와 관련된 다른 근무 조건이 없는 경우. 근무 조건에 대한 확인란을 선택하지 않았고 상담원과 연결된 다른 근무 조건이 없는 경우 WFM은 해당 근무 시간에 할당된 상담원에게 휴식 시간이나 점심 시간을 예약하지 않습니다. 참고: 근무 시간이 적용되는 예정된 교대 근무 길이 또는 유급 시간당 하나의 일반 조건만 있을 수 있습니다. 오직 상담원에게 할당된 작업 조건 프로파일과 관련된 일반 조건 및 작업 조건은 동적 가용성과 부분 일 승계 및 바꾸기에서 사용됩니다.
출근 시간에 교대 근무에 근무 조건 적용	출근 시간이 있는 교대 근무에 근무 조건을 적용하려면 이 확인란을 선택합니다. 확인란의 선택을 취소할 경우 시간 또는 그 이후에 시작되는 교대 근무에 근무 조건을 적용할 것인지를 지정합니다

필드	설명
	지정된 도착 시간보다. 이 옵션은 함께 사용할 수 없으며 둘 중 하나만 선택할 수 있습니다.
포함할 일 수	이 근로 조건이 적용되는 날입니다. 기본적으로 매일은 선택한. 적어도 하루는 선택해야 합니다.
활동	추가를 클릭하여 활동 테이블에 행을 추가한 다음 활동의 세부 정보를 지정합니다. 여기에는 다음이 포함됩니다. ■ 이름 - 휴식 시간이나 점심 식사를 설명하는 이름을 입력합니다. 이 필드를 비워 두면 WFM가 나누기로 채웁니다. ■ 유형 - 휴식 또는 점심 식사. ■ 최소 지연—교대 근무 시작 시간과 이 활동 시작 시간 사이에 경과해야 하는 최소 시간(HH:MM 형식)입니다. 이 값은 5분의 배수여야 합니다. 그 외 값을 입력하면 가장 가까운 5분으로 반올림됩니다. ■ 최대 지연—교대 근무 시작 시간과 이 활동 시작 시간 사이에 경과할 수 있는 최대 시간(HH:MM 형식)입니다. 이 값은 5분의 배수여야 합니다. 그 외 값을 입력하면 가장 가까운 5분으로 반올림됩니다. ■ 기간—활동이 지속되는 시간(HH:MM(시, 분) 형식)입니다. 이 값은 5분의 배수여야 합니다. 그 외 값을 입력하면 가장 가까운 5분으로 반올림됩니다. 값이 0인 활동은 무시됩니다. ■ 증분—활동을 시작할 수 있는 한 시간 동안의 증분입니다. 예를 들어, 08:00의 교대 근무 시작 1시간 후 활동을 시작할 수 있고 15분 단위 증분을 선택하면 활동은 09:15, 09:30 또는 09:45에 시작될 수 있습니다. ■ 최소 간격—이 활동과 이전 활동 사이의 최소 시간입니다. 이 값은 5분의 배수여야 합니다. 다른 값을 입력하면 값은 가장 가까운 5로 반올림됩니다

필드	설명
	분. ▪ 유급 부분 - 유급인 활동 부분(HH:MM 형식)입니다. 유급이 없는 활동은 유급 시간 근무 조건에 대한 무급 기간만큼 근무 시간을 연장합니다. 예를 들어, 1시간의 무급 점심 식사가 포함된 8시간 근무는 9시간에 걸친 근무 교대가 됩니다. 근로 조건은 48시간으로 제한됩니다. ▪ 색상/색상 ID - 일정에서 이 활동을 나타내는 색상입니다. 색상 ID는 선택한 색상의 16진수 코드입니다. ▪ 활동 메타데이터 - (선택 사항) 휴식 시간 또는 점심 시간에 메타데이터 값을 할당하거나 휴식 시간에 메타데이터 값을 제거합니다. 여기서 메타데이터 값을 할당하거나 제거하면 [활동 메타데이터] 페이지에서 할당한 기본 메타데이터 값이 재정의됩니다. 메타데이터 값을 구성하고 휴식 시간 및 점심 시간에 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하십시오.
최대 최적화 조정	일정 최적화 기능이 활동 제약 조건 내에서 휴식 시간이나 점심 시간을 앞이나 뒤로 이동할 수 있는 시간을 제어할 수 있습니다. 값이 비어 있는 경우 최적화 프로그램은 활동 제한조건이 허용하는 한 활동을 이동할 수 있습니다. 값이 0이면 활동을 이동할 수 없습니다. 참고: 이 필드의 최대값은 23:59입니다.
작업 조건 프로파일 할당	작업 조건에 할당된 하나 이상의 작업 상태 프로파일입니다.
교대 근무 할당	(근로조건 유형이 유급 시간인 경우에만 표시) 하나 이상 이 근무 조건을 사용할 교대 근무입니다.

작업 조건 단추 정의

버튼	설명
저장	새 작업 조건 또는 변경된 작업 조건을 저장하려면 클릭합니다. 이 단추는 비활성화됩니다.

버튼	설명
	작업 조건의 이름이 지정되거나 선택되고 채워진 모든 필드가 유효해질 때까지.
삭제	작업 조건을 삭제하려면 클릭합니다. 이 단추는 작업 조건의 이름을 지정하거나 선택할 때까지 비활성화됩니다.
중단	작업 조건 변경을 취소하려면 클릭합니다.

작업 조건 프로필 관리

근무 조건 프로파일을 사용하면 일반 이외의 근무 조건을 상담원을 근무 시간에만 연결하는 대신 상담원과 연결할 수 있습니다. 작업 조건 프로필을 사용하면 상담원의 일중 점심 및 휴식 시간을 최적화하고 상담원의 휴식 및 점심 시간 이동을 자동화하여 서비스 대기열 범위를 개선할 수 있습니다.

관리자와 예약자만 작업 조건 프로필을 만들고 관리할 수 있습니다.

유급 시간 근무 조건(무급 휴식 및 점심 시간으로 인해 교대 시간이 연장됨)이 포함된 근무 조건 프로필과 교대 길이 근무 조건(무급 휴식 및 점심 시간으로 인해 교대 시간이 연장되지 않음)이 포함된 근무 조건 프로필을 만들어야 합니다. 교대 근무 길이 근무 조건이 있는 프로파일은 상담원이 부분 하루 거래 및 승계 또는 인트라디 동적 예약을 수행할 수 있는 경우에 유용합니다. 작업 환경 관리 하기를 참조하십시오 .

모든 작업 조건 프로파일에는 상담원 및 작업 조건 집합이 포함됩니다. 상담원이나 근무 조건은 반드시 근무 조건 프로파일에 포함되지 않아도 됩니다.

> 참고: 상담원은 단일 작업 조건 프로필에만 포함될 수 있습니다. 그러나 여러 작업 조건이 작업 조건 프로파일에 포함될 수 있으며 하나의 작업 조건은 여러 작업 조건 프로필.

작업 조건 프로파일로 스케줄링

일정 관리 서비스는 상담원의 근무 조건 프로파일에 있는 근무 조건을 사용하여 상담원의 점심 및 휴식 시간을 예약할 수 있습니다. 근무 조건은 특정 날짜에 상담원의 근무 시간에 적용됩니다.

필드 설명

작업 조건 프로필 페이지를 사용하여 작업 조건 프로필을 작성, 편집 및 삭제할 수

있습니다. 작업 조건 프로파일 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
작업 조건 프로파일 이름	작업 조건 프로파일의 고유한 이름입니다.
작업 조건 지정	특정 작업 조건을 선택하여 작업 조건 프로파일에 할당합니다. 동일한 작업 조건을 여러 작업 조건 프로파일에 포함할 수 있습니다.
상담사 할당	상담원을 선택하여 작업 조건 프로파일에 할당합니다. 활성 및 비활성 상담원을 선택할 수 있습니다. 참고: 상담원은 하나의 작업 조건 프로파일에만 할당될 수 있습니다.

최소/최대 시간 조건 관리

최소/최대 시간 조건 페이지에서 다음 매개 변수를 설정하여 상담원이 근무하는 시간을 제한할 수 있습니다.

- 상담원이 매주 근무하는 최소 및 최대 일수
- 상담원이 매주 근무하는 최소 및 최대 유급 시간 수
- 상담원이 요일에 근무하는 최소 및 최대 유급 시간 수입니다

최소/최대 시간 조건 구성은 선택 사항입니다. 동적 가용성을 사용하여 상담원의 일정을 지정하려는 경우 이 옵션이 필요합니다(내 사용 가능성 정보 참조).

참고: 최소/최대 시간 조건은 최소/최대 시간 프로필을 사용하여 상담원에게 할당됩니다(상담원에게 최소/최대 시간 조건 할당 참조).

교대 근무 및 일정

최소/최대 시간 조건은 다음과 같은 예약 방법에 영향을 미칩니다.

- 고정, 할당 및 가변 교대 근무

  참고: 가변 근무 교대 근무를 통해 상담원이 매주 근무하는 최소 및 최대 일수와 유급 시간을 제한할 수도 있습니다. 두 그룹 모두에 상담원을 할당하는 경우 가변 근무 시간 및 최소/최대 시간 조건 같은 주의 경우(최소/최대 시간 조건을 기본값으로 사용하거나 특정 날짜 범위에 적용) WFM에서는 가변 근무 시간의 구성 대신 최소/최대 시간 조건의 구성을 사용합니다.

- 동적 예약

- 동적 가용성
- 일중 동적 예약
- 수동으로 편집한 일정
- 거래, 제안, 예외, 멘토링 및 휴가

최소/최대 프로필을 상담원에게 할당하면 해당 최소/최대 조건이 각 요일에 상담원에게 할당된 모든 근무 시간에 적용됩니다. 최소/최대 조건은 유급 시간만 제한합니다. 무급 활동은 이 페이지에서 구성하는 주별 또는 일별 매개 변수에 포함되지 않습니다.

시간 정의

이 페이지에서 설정하는 제한은 WFM에 정의된 주 및 일에 적용되며 반드시 달력에 표시되는 대로 적용되지는 않습니다.

- "주"는 전역 설정 페이지의 첫 번째 요일 필드에 정의된 WFM 형식의 일정 주를 나타냅니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조). "주"에는 일정 주에 시작되는 모든 근무 시간의 모든 시간이 포함되며, 자정을 넘어 다음 일정 주로 넘어가는 근무 시간도 포함됩니다. "주"에는 자정을 넘긴 이전 주의 근무 시간이 포함되지 않습니다.
- "일"은 근무 시간이 시작되는 날을 의미하며, 근무 시간이 자정을 넘어 다음 날로 넘어가더라도 근무 시간의 모든 시간을 포함합니다. "일"에는 전날에 자정을 넘긴 근무 시간들이 포함되지 않습니다.

> 본보기
> 상담원은 월요일과 화요일에 다음 교대 근무를 합니다.
>
> - 월요일 8:00 PM–화요일 4:00 AM
> - 화요일 2:00 PM–10:00 PM
>
> WFM는 월요일과 화요일 사이의 첫 번째 교대에서 8시간을 분할하지 않습니다. 근무 시간이 월요일에 시작되므로 WFM은 월요일 근무 시간의 일부로 8시간을 모두 계산합니다.

"일"과 "주"는 모두 상담원의 일정 시간대에 표시되는 일 및 주를 나타냅니다(시간대 정보).

예약 구성 고려 사항

WFM의 다른 부분에서 구성하는 특정 일정 요소로 인해 상담원에게 할당된 최소/최대 조건을 위반하는 일정이 만들어질 수 있습니다. 이로 인해 상담원의 일정이 관리되지 않는 경우도 있습니다.

이러한 요소는 다음과 같습니다.

예외

상담원의 일정에 부분 또는 종일 유급 또는 무급 예외가 포함된 경우 WFM는 최소/최대 시간 프로필 페이지에서 상담원에게 할당된 최소/최대 시간 조건을 기본값으로 충족하거나 특정 날짜 범위에 대해 일치하는 일정을 만들려고 시도합니다.

그러나 유급 또는 무급 예외를 할당하면 때때로 최소/최대 시간 조건을 위반하는 일정이 발생할 수 있습니다. 유급 또는 무급 예외로 인해 상담원의 최소/최대 시간 조건을 위반하는 일정이 만들어지더라도 해당 상담원은 여전히 일정이 관리됩니다.

예제 1: 유급 예외

상담원이 수요일에 최대 10시간 근무하도록 제한하는 최소/최대 시간 조건의 최소/최대 시간 프로파일에 상담원이 할당되었으며 해당 상담원은 수요일 8:00 AM부터 4:00 PM까지 근무 교대 근무를 합니다. 그러나 슈퍼바이저는 수요일 4:00 PM부터 8:00 PM까지 상담원에게 유급 예외를 할당했습니다.

이는 상담원이 수요일 8:00 AM부터 8:00 PM까지 12시간 근무 교대에 해당함을 의미합니다. 따라서 상담원의 일정이 상담원의 최소/최대 시간 조건을 위반하지만 상담원은 여전히 예약되어 있습니다.

예 2: 무급 예외

상담원이 수요일에 최소 6시간 근무하도록 제한하는 최소/최대 시간 조건의 최소/최대 시간 프로파일에 상담원이 할당되었으며 해당 상담원은 수요일 8:00 AM부터 4:00 PM까지 근무 교대 근무를 합니다. 그러나 슈퍼바이저는 수요일 8:00 AM부터 1:00 PM까지 상담원에게 유급 예외를 할당했습니다.

이는 상담원이 수요일 1:00 PM부터 4:00 PM까지 3시간 근무 교대에 해당함을 의미합니다. 따라서 상담원의 일정이 상담원의 6시간 최소/최대 시간 조건을 위반하지만 상담원은 여전히 일정이 관리되어 있습니다.

겹치는 교대 근무

어느 날 시작되는 교대 근무가 자정을 넘어 다음 날에 시작되는 교대 근무와 겹치는 경우가 있습니다. 이 경우 WFM는 일정이 두 번 겹치는 기간을 계산하지 않습니다. 대신 겹치는 날의 전체 근무 시간을 유지하고, 겹치는 날의 근무 시간을 단축합니다.

이로 인해 상담원의 일정이 할당된 최소/최대 시간 조건을 위반할 수 있습니다. 겹치는 근무 시간이 겹쳐 상담원의 최소/최대 시간 조건을 위반하는 일정이 만들어지면 상담원은 예약되지 않습니다.

본보기

상담원이 월요일과 화요일에 최소 8시간 근무하도록 제한하는 최소/최대 시간 조건의 최소/최대 시간 프로파일에 상담원이 할당되었습니다.

해당 날짜에 상담원의 근무 시간은 다음과 같습니다.

- 월요일 10:00 PM–화요일 6:00 AM
- 화요일 2:00 AM–10:00 AM

이 상담원의 교대 근무는 화요일 2:00 AM-6:00 AM 4시간 동안 겹칩니다. WFM는 이 4시간을 화요일이 아닌 월요일 근무 시간의 일부로 계산합니다.

이는 이제 상담원이 화요일 6:00 AM-10:00 AM 4시간 근무 시간에 해당하는 시간을 갖게 되었음을 의미합니다. 따라서 상담원의 일정 구성이 상담원의 최소/최대 8시간 조건을 위반하며 상담원은 일정이 관리되지 않습니다.

필드 설명

최소/최대 시간 조건 페이지를 사용하여 최소/최대 시간 조건을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
최소/최대 시간 조건 이름	조건의 고유한 이름입니다.
주당 최소 유급 시간	상담원이 근무할 수 있는 주당 최소 유급 시간 수입니다. 이러한 시간은 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성이 상담원이 한 주에 근무하도록 허용하는 최대 시간보다 작거나 같아야 합니다.
주당 최대 유급 시간	상담원이 근무할 수 있는 주당 최대 유급 시간 수입니다. 이러한 시간은 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성이 상담원이 한 주에 근무하도록 허용하는 최소 가능 시간보다 크거나 같아야 합니다.
주당 최소 일수	상담원이 근무할 수 있는 주당 최소 일수입니다. 이러한 일 수는 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성이

상담원이 한 주 동안 근무하도록 허용하는 **월정 담당자 일정 만들기**
같아야 합니다.

필드	설명
주당 최대 일수	상담원이 근무할 수 있는 주당 최대 일수입니다. 이러한 일 수는 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성에 따라 일주일 동안 근무해야 하는 총 일 수보다 크거나 같아야 합니다. 예: 슈퍼바이저가 상담원에게 5일 가변 근무 시간을 할당합니다. 이틀 후에 감독자가 휴무일을 선택했습니다 허용됨 확인란(2일은 선택 사항) 3일 동안 감독자가 허용된 휴가 확인란을 선택하지 않았습니다(3일이 필요함). 또한 감독자가 이 상담원에게 최소/최대 시간 조건을 할당하는 경우 감독자는 [주당 최대 일수] 필드에 3 이상의 숫자를 입력해야 합니다.
적용 대상	매개 변수를 구성할 요일입니다. Shift+클릭을 사용하여 연속된 여러 날짜를 선택하거나 Ctrl+클릭을 사용하여 연속되지 않은 여러 날짜를 선택합니다.
유급 시간	최소 - 선택한 요일에 대한 최소 유급 시간입니다. 이러한 시간은 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성이 선택한 날에 근무하도록 허용하는 최대 시간보다 작거나 같아야 합니다. 최대 - 선택한 요일에 대한 최대 유급 시간입니다. 이러한 시간은 상담원의 동적 일정, 동적 가용성 및 근무 시간 구성이 선택한 날에 근무하도록 허용하는 최소 가능 시간보다 크거나 같아야 합니다.
최소 교대 간격	서로 다른 날의 교대 근무 사이에 존재할 수 있는 최소 시간입니다. 참고: 교대 근무 사이의 최소 간격은 일정이 아닌 일정을 실행할 때 적용되고 확인됩니다 나중에 편집합니다.

상담원에게 최소/최대 시간 조건 할당

최소/최대 시간 프로필은 특정 주의 특정 상담원과 최소/최대 시간 조건을 연결하는 데 사용됩니다. 상담원은 동적 가용성 교대 근무를 사용하여 예약할 기본 최소/최대 시간 프로필 또는 특정 최소/최대 시간 프로필과 연결되어야 합니다.

페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
최소/최대 시간 프로파일 이름	프로파일의 고유한 이름을 입력합니다.
기본 조건 사용	기본 최소/최대 시간 조건을 지정하려면 이 확인란을 선택합니다. 드롭다운 목록에서 해당 조건을 선택합니다. 기본 조건은 상담사의 특정 날짜 범위에 할당된 조건이 없을 때마다 적용됩니다. 참고: 기본 조건을 구성하지 않고 상담원의 특정 날짜 범위에 대한 조건이 구성되지 않은 경우 해당 상담원은 최소 또는 최대 시간 제한 없이 예약됩니다.
날짜 범위 조건	추가를 클릭하여 시작 주, 종료 주 및 최소/최대 시간을 구성합니다 해당 날짜 범위에 적용되는 조건입니다. 기존 회선의 왼쪽에 있는 확인란을 선택하여 테이블에서 해당 회선을 삭제합니다.
상담사 할당	상담사를 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동하여 할당함 프로필입니다.

예약할 상담원 수 제한

최대 인원 그룹 페이지를 사용하면 그룹에 할당된 상담원 중 동시에 근무하도록 예약할 수 있는 상담원 수에 대한 상한을 설정할 수 있습니다.

예: 컨택 센터에는 200명의 상담원이 근무할 수 있지만 100명의 상담원만 앉을 수 있습니다. 한 번에 100명 이상의 상담원을 예약할 수 없습니다. 일정이 수용되도록 하려면 이 제한에 따라 200명의 상담원을 포함하고 동시 예약 제한을 100명의 상담원으로 설정하는 최대 일정 그룹을 설정합니다.

참고: 최대 인력 그룹을 사용하는 경우 Balanced Scheduling도 사용해야 합니다.

최대 인원 그룹 제한이 적용되는 상담원에 대한 일정을 실행할 때 한도에 도달하면 더 이상 상담원의 일정을 관리할 수 없습니다. 최대 제한을 초과하는 상담원의 일정은 해당 상담원의 개인 최소/최대 시간 프로필 또는 근무 시간 순환을 위반하는 경우에도 해당 주에 만들어지지 않습니다. 일정은 다른 상담원에 대해 정상적으로 실행되며 "부분 성공" 상태로 완료될 수 있습니다. 사용자 요청 세부 정보 페이지(WFM명의 사용자의 서버 요청 보기 참조)에는 최대 인원 제한으로 인해 예약할 수 없었던 상담원이 나열됩니다.

최대 인원 그룹을 구성하면 일정을 만들거나 수정하는 모든 영역에서 설정된 제한이 고려됩니다. 이러한 영역은 다음과 같습니다.

- 일정 실행
- 동적 일정 이벤트 만들기
- 일정 거래 및 제안 승인
- 멘토링, 예외 및 휴가 요청 승인
- 일정 활동 복사
- 자동 또는 수동으로 일중 동적 예약 승인
- 상담원 일정 페이지에서 상담원 일정 편집하기
- 일정 편집 관리 페이지를 통한 변경 사항

시스템에서는 최대 인원 제한 제한을 위반하는 일정 변경 시도를 거부합니다. 그래도 일정을 변경하려면 다른 상담원의 활동 이동과 같이 문제를 해결할 수 있는 다른 일정 변경을 수행하고 원래 일정 변경을 다시 시도할 수 있습니다.

최대 인원 그룹 제한이 적용되는 교대 근무에는 일정 없음, 사용할 수 없음 및 사용 가능 활동을 제외한 모든 활동이 포함됩니다.

최대 인력 그룹 제한을 고려할 때 포함되는 예외는 특별한 경우입니다. 휴가와 같은 일부 예외 사항의 경우 상담원이 연결 센터 좌석을 차지하지 않아도 됩니다. 해당 상담원의 존재는 최대 인력 그룹 제한에 포함되어서는 안 됩니다. 계산해야 하는 예외와 계산하지 않아야 하는 예외를 구분하기 위해 워크스테이션이 필요한 예외로 예외를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 예외 관리를 참조하세요 .

필드 설명

최대 인력 그룹 페이지에서는 최대 인력 그룹을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 아래에서는

필드	설명
최대 인원 그룹을 생성, 편집 또는 삭제할 때 페이지에 표시되는 필드를 설명합니다.	
최대 인원 그룹 이름	최대 인원 그룹의 고유한 이름입니다.
최대 인력 제한	임의 영역에서 동시에 작업할 수 있는 최대 상담원 수입니다 시간.

필드	설명
상담사 할당	상담사를 [사용 가능] 창에서 [할당됨] 창으로 이동하여 할당함 최대 인원 그룹입니다.

배포 만들기

배포는 하루 중 30분 간격마다 한 주 분량의 연결 데이터로 구성됩니다. 데이터에는 다음이 포함됩니다.

열	설명
접촉 비율	해당 간격 동안 하루 동안의 총 연결 수 중 백분율입니다. 알림: 내보낼 때 연결 비율은 백분율이 아닌 십진수로 표시됩니다. 예를 들어, 접촉 비율이 표시됩니다 표에서 2.03%는 스프레드시트에 0.0203으로 내보내집니다.
연락처 분포	간격 동안 수신된 연결 수입니다. 전역에서 활성화된 경우 설정 페이지(예측된 연결을 소수로 활성화 설정)에서 이 값은 소수점
	이하 두 자리까지 포함할 수 있습니다.
평균 대화 시간	평균 대화 시간 또는 처리
시간입니다. 평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간입니다.

분포에 따라 하루 간격의 접촉량 변동이 결정됩니다. WFM이 분포를 생성하는 방법은

다음과 같습니다.

1. WFM 배포 요청에서 선택한 모든 요일에 대해 각 일정 간격 동안 참조 기간에 수신된 평균 연결 수를 계산합니다. 특별 행사가 있는 날은 무시됩니다. 참조 기간으로 최근 6주에서 8주를 선택하고, 휴일 주와 같이 비정상적인 볼륨이 있는 주를 사용하지 않도록 주의합니다.

   예제 월요일 8:30–9:00 AM 간격의 평균 연결 건수를 계산하기 위해 WFM는 각 월요일의 8:30–9:00 AM 간격 동안의 연결 건수 합계를 취합니다 기준 기간에 합계를 기준 기간의 월요일 수로 나눕니다.

2. 그런 다음 WFM은 30분마다 그 결과를 하루 종일 수신된 평균 연결 수로 나누어 이 간격 동안 도착한 하루 동안의 연결 비율을 결정합니다.

3. WFM에서는 30분마다 연결당 평균 대화 시간(대화형 서비스 대기열) 또는 처리 시간(비대화형 서비스 대기열) 및 연결 후 작업 시간 값을 계산합니다.

> 예: 8:30–9:00의 평균 통화 시간/처리 시간 계산
> 월요일 AM 간격 동안 WFM는 참조 기간의 각 월요일 AM 8:30부터 9:00 AM 사이의 각 연결에 대한 통화 시간/처리 시간 합계를 연결 수로 나눕니다. WFM는 동일한 방법을 사용하여 평균 작업 시간을 계산합니다.

미래가 항상 과거를 반복하는 것은 아닙니다. 향후 이벤트로 인해 연결 분포가 변경될 수 있습니다. 배포에 영향을 줄 수 있는 예정된 이벤트에 대해 알고 있는 경우 해당 이벤트를 고려하여 배포를 편집할 수 있습니다. 30분 간격 동안 도착 가능성이 높은 연결 수, 평균 통화 또는 처리 시간, 연결 후 평균 작업 시간을 변경할 수 있습니다 (분포 및 예측 편집 참조).

분포 생성 지침

적절한 참조 기간을 선택하는 것은 예측 기간에 적합한 분포를 생성하는 데 중요합니다.

분포를 한 번 생성하여 모든 예측에 재사용하거나 예측을 생성할 때마다 새 분포를 생성할 수 있습니다. 분포와 예측은 자동으로 연결되므로 서비스 대기열은 주어진 시간에 하나의 생산 분포와 하나의 생산 예측만 가질 수 있습니다.

생성하는 배포 유형은 생성하는 서비스 대기열의 유형에 따라 다릅니다. 분포를 생성할 때 다음 지침을 사용하십시오.

- 일별 또는 주별 연결 데이터의 변동이 심할 경우 더 긴 참조 기간을 선택하십시오. 연락처 데이터가 상당히 안정적인 경우 더 짧은 참조 기간을 선택하십시오.
- 연락처 데이터가 상당히 안정적이거나 계절적인 경우 작년 같은 기간에서 더 긴 참조 기간을 선택하십시오.
- 최소 1년 분량의 기록 데이터가 있고 비즈니스 및 라우팅 패턴이 크게 변경되지 않은 경우 예측 기간과 유사한 1년 전의 참조 기간을 사용합니다.
- 1년 미만의 기록 데이터가 있거나 컨택 센터 상태가 크게 변경된 경우 예측 기간과 유사한 컨택 데이터가 있을 가능성이 있는 최근 기간을 식별합니다.
- 연결 데이터가 일년 내내 상당히 안정적이라면 새 분포를 생성하지 않고도 몇 개월을 보낼 수 있습니다.
- 연결 데이터가 자주 변하거나 계절적 변동을 보이는 경우 적어도 한 달에 한 번 또는 예측을 생성할 때마다 분포를 다시 생성해야 할 수 있습니다.

참고: 배포는 특별 이벤트가 할당된 참조 기간 내의 날짜와 마감 날짜로 태그가 지정된 날짜를 무시합니다.

배포 관리

[Distribution Requests] 페이지를 사용하여 프로덕션 및 명명된 배포를 생성합니다.

생산 분포는 기본적으로 예측을 생성하는 데 사용됩니다. 생산 배포는 하나만 있을 수 있습니다. 반면, 명명된 분포가 많이 있을 수 있습니다. 이름이 지정된 분포는 다양한 조건이 연결 건수와 상담원 일정에 미치는 영향을 분석하는 데 사용됩니다. 명명된 배포는 프로덕션 배포와 마찬가지로 기록 데이터로 생성할 수 있지만 기록 데이터 없이 생성한 다음 수동으로 채울 수도 있습니다.

생산 분포 대신 명명된 분포를 사용하여 예측을 생성할 수도 있습니다.

참고: 컨택 센터의 연결 건수와 분포가 안정적이라고 확신하는 경우 하나의 분포와 하나의 예측만 생성하면 되며 명명된
배포판.

생산 분포 생성

생산 분포 생성

1. 배포 요청 페이지에서 프로덕션 배포 요청 **제출 옵션을 선택합니다** .
2. 하나 이상의 서비스 대기열을 선택합니다. 나열된 사용 가능한 서비스 대기열은 서비스 대기열 관리 페이지에서 "이 서비스 대기열에 대한 예측 또는 일정 생성 안 함" 확인란이 선택되어 있지 않은 대기열입니다 .
3. 서비스 대기열 표준 시간대로 원하는 참조 기간의 시작 날짜와 종료 날짜를 입력합니다. 참조 기간에는 예측을 생성하려는 날짜와 매우 유사한 기록 데이터가 있어야 합니다. 참조 기간에 선택한 모든 요일에 대한 데이터가 있어야 합니다. 데이터가 없는 경우 WFM는 해당 기간을 0으로 채웁니다.
4. 분포를 계산할 요일을 선택합니다. 기본적으로 모든 요일이 선택되어 있습니다.
5. 이 분포를 기준으로 서비스 대기열 표준 시간(평균 대화 시간 및 평균 연결 후 작업 시간)을 업데이트할지 여부를 결정합니다.
6. 요청을 실행할 시간을 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다.
7. 제출 **을 클릭합니다**.

요청이 성공적으로 실행되면 배포를 보고 필요에 따라 편집할 수 있습니다.

이름이 지정된 분포 생성

배포 요청 페이지를 사용하여 명명된 배포 요청을 제출할 수 있습니다. 이 요청은 명명된 새 배포를 생성하거나 기존 명명된 배포를 새 데이터로 덮어쓸 수 있습니다.

이름이 지정된 분포 생성

1. 배포 요청 페이지에서 원하는 옵션(**새 명명된 배포 요청** 제출 또는 **기존 명명된 배포 요청** 제출)을 선택합니다.
2. 서비스 대기열을 선택합니다. 생산 배포에 대해 여러 서비스 대기열을 선택할 수 있지만 명명된 배포에 대해 하나의 서비스 대기열만 선택할 수 있습니다.
3. 새 요청인 경우 이름이 지정된 배포의 고유한 이름을 입력하고, 기존의 이름이 지정된 배포 이름을 다시 사용하는 경우 기존의 이름이 지정된 배포 이름을 선택합니다.
4. 서비스 대기열 표준 시간대로 원하는 참조 기간의 시작 날짜와 종료 날짜를 입력합니다. 참조 기간에는 예측을 생성하려는 날짜와 매우 유사한 기록 데이터가 있어야 합니다. 참조 기간에 선택한 모든 요일에 대한 데이터가 있어야 합니다. 데이터가 없는 경우 WFM는 해당 기간을 0으로 채웁니다.
5. 분포를 계산할 요일을 선택합니다. 기본적으로 모든 요일이 선택되어 있습니다.
6. 이 분포를 기준으로 서비스 대기열 표준 시간(평균 대화 시간 및 평균 연결 후 작업 시간)을 업데이트할지 여부를 결정합니다.
7. 요청을 실행할 시간을 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다.
8. 실행을 클릭합니다 .

요청이 성공적으로 실행되면 배포를 보고 필요에 따라 편집할 수 있습니다.

분포 보기

분포 보기

1. 계획 페이지에서 배포를 선택합니다 .
2. 배포를 실행한 서비스 대기열을 선택합니다.
3. 프로덕션 또는 명명된 배포를 선택합니다. 분포는 표 형식과 그래픽 형식으로 모두 표시됩니다.
4. 드롭다운 목록에서 보려는 요일을 선택합니다. 또는 표시된 데이터를 위 또는 아래로 스크롤하고 하단의 검은색 막대를 클릭하여 다음날의 데이터를 보거나 상단의 검은색 막대를 클릭하여 전날의 데이터를 봅니다.

참고: 이 서비스 대기열의 시간대도 표시됩니다. 읽기 전용이며 이 페이지에서 변경할 수 없습니다. 서비스 대기열에서 서비스 대기열 시간대가 변경된 경우 영향을 받는 모든 분포 및 예측은 서비스 대기열 시간대 변경이 자동으로 반영되지 않으므로 다시 실행하거나 수동으로 편집해야 합니다.

배포판 작업

배포를 실행한 후에는 편집 외에도 여러 가지 작업을 수행할 수 있습니다. 이러한 작업은 배포 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 버튼으로 제어합니다. 단추 기능은 다음 표에 설명되어 있습니다.

모든 버튼은 프로덕션 및 명명된 배포 모두에 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

버튼	기능
저장	편집된 배포를 저장합니다.
다른 이름으로 저장	분포를 다른 이름으로 저장합니다. 이렇게 하면 원래 배포가 유지되고 명명된 새 배포가 만들어집니다.
이름 변경	이름이 지정된 배포의 이름을 바꿉니다. 이 함수는 다른 이름으로 저장 함수처럼 배포를 복사하지 않고 이 배포의 이름을 변경합니다. 변경한 후에는 이 서비스 대기열의 이름이 지정된 배포 목록에 이전 이름이 표시되지 않습니다.
삭제	이름이 지정된 배포를 삭제합니다.
프로덕션에 복사	명명된 배포를 프로덕션에 복사합니다. 이 함수는 기존 생산 분포의 데이터를 이 명명된 분포의 데이터와 함께 표시합니다. 예를 들어 이름이 지정된 배포에 월요일과 화요일에 대한 데이터만 있지만 프로덕션 배포에는 모든 요일에 대한 데이터가 있는 경우 복사 후 프로덕션 배포에는 월요일과 화요일에 대한 데이터만 포함됩니다.
내보내기	분포의 데이터를 CSV 파일로 export.CSV로 내보냅니다. 내보내기 파일에는 모든 요일에 대한 분포 데이터가 포함되어 있습니다. 이 데이터는 스프레드시트 응용 프로그램에서 조작된 다음 배포에 다시 복사할 수 있습니다.

예측 만들기

예측은 하루 중 매 30분 간격으로 컨택 센터에서 특정 기간 동안 받게 될 연결 수의 예측입니다. 예측에는 세 가지 유형이 있습니다.

- 생산 예측 **은** 생산 일정을 생성하는 데 사용됩니다. 생산 예측은 하나만 있을 수 있습니다.
- **명명된 예측** 은 연결 건수, 평균 처리 시간 또는 운영 시간의 변화를 초래하는 마케팅 캠페인과 같은 볼륨 동인을 고려하는 데 사용되는 "만약에?" 예측입니다. 명명된 예측이 많이 있을 수 있습니다.
- **전략적 예측** 은 서비스 대기열의 예상 요구 사항을 충족하기 위해 매월 필요한 상담원 수를 표시하는 5년 예측입니다. 전략적 예측은 하나뿐입니다. 이 예측은 다양한 전략 계획 보고서를 생성하는 데 사용됩니다.

WFM에서는 과거 연결 데이터와 분포를 사용하여 예측을 생성합니다. 그런 다음 예측을 사용하여 일정을 만듭니다.

예측 프로세스 정보

예측을 만들려면 다음 각 작업을 완료해야 합니다.

분포 생성

배포를 생성하거나(배포 만들기 참조) 선택한 서비스 대기열 및 참조 기간에 대해 기존 배포를 사용합니다. 참조 기간으로 최근 6주에서 8주를 선택하고, 휴일 주와 같이 비정상적인 볼륨이 있는 주를 사용하지 않도록 주의합니다.

분포는 하루 중 각 간격에서 발생하는 일일 연결 건수의 예상 비율을 결정합니다. 하루 동안의 예상 연결 분포를 가장 잘 나타내는 참조 기간을 선택하십시오.

분포 편집

필요한 경우 분포를 편집합니다 (분포 및 예측 편집 참조). 예를 들어 예측 기간의 특정 요일에 연결 건수가 더 적을 것으로 예상되는 경우 분포에서 해당 날짜의 연결 건수를 줄일 수 있습니다.

> 참고: 해당 날짜에 특별 이벤트가 할당된 경우(비정상 연결 건수가 있는 날에 대한 계정 참조) WFM는 분포가 더 정확하도록 연결 건수를 정규화합니다. 이 경우 분포를 수동으로 조정할 필요가 없습니다.

예측 방법 선택

표준 및 고급의 두 가지 예측 방법이 있습니다. 표준 방법은 WFM에서 사용하는 레거시 방법입니다. 이 방법은 모든 주를 동일하게 처리합니다. 즉, 한 달 안에 연결 건수나 처리 시간의 차이를 주별로 나타낼 수 없습니다. 따라서 주와 월의 다른 시간에 접촉량의 계절적 변화를 반영하지 않습니다. 이 방법은 참조 데이터로 사용할 1년 이하의 기록 데이터가 있는 경우에 권장됩니다.

고급 예측 방법은 연결 건수 및 처리 시간의 계절적 변화를 보다 정확하게 반영할 수 있습니다. 이 방법은 연결 건수에 계절적 변동이 발생하고 1년 이상의 기록 데이터를 사용할 수 있는 컨택 센터에 권장됩니다. 기준 기간이 길수록 이 예측 방법은 주간, 월간 및 연간 변동을 더 정확하게 반영할 수 있습니다.

참조 reriod 선택

WFM은 과거 데이터를 사용하여 향후 요구 사항을 예측합니다. 선택하는 참조 기간은 선택한 예측 방법에 따라 달라집니다.

- **표준 예측 방법**. 예측을 생성하려는 기간과 가장 유사한 기록 데이터로 참조 기간을 식별합니다. 선택한 참조 기간은 예측 기간 동안 발생할 가능성이 있는 모든 주간 패턴을 반영해야 합니다. 예측 기간 이전 연도의 참조 기간을 선택하면 주간 패턴을 가장 잘 반영할 수 있는 경우가 많습니다.
- **고급 예측 방법**. 이 예측 방법은 참조 기간이 길수록 더 잘 수행됩니다. 예측 기간 동안 발생할 가능성이 있는 주간, 월간 및 연간 계절 패턴을 가장 밀접하게 반영하는 기록 데이터로 1년 이상의 참조 기간을 식별합니다.

서비스 대기열 및 고려 중인 참조 기간에 사용할 수 있는 기록 데이터를 보려면 기록 데이터 보기 및 편집 페이지를 사용합니다(기록 데이터 보기 및 편집 참조).

예측 생성

예측 요청을 시작할 때 WFM는 다음 단계를 수행합니다.

1. 내역 참조 기간에 서비스 대기열에 할당한 특별 이벤트 조정을 적용합니다.
2. 참조 기간의 데이터를 사용하여 요일별 평균 연결 건수를 생성하거나(표준 예측 방법) 참조 기간의 데이터를 사용하여 일일 평균 연결 건수를 생성합니다(고급 예측 방법).

> 참고 접촉량을 계산할 때 WFM은 값이 0으로 반올림되는 경우를 제외하고 가까운 근처(가장 가까운 정수로 위 또는 아래)합니다. 이 경우 값은 다음과 같습니다. 1로 반올림됩니다.

3. 과거 추세를 사용하기로 선택한 경우 WFM는 선택한 두 참조 기간을 기반으로 연간 성장률을 결정합니다. 연간 성장률은 두 기준 기간 사이의 시간 변화에 따른 접촉량의 변화에서 비롯됩니다. 시간의 변화는 각 기준 기간의 중간 날짜 사이의 거리로 측정됩니다. 예상 추세를 사용하기로 선택한 경우 WFM는 귀하가 제공하는 연간 성장률에 따라 거래량 예측을 조정합니다. 내역 추세와 예상 추세는 전치 기간에 다르게 적용됩니다. 자세한 내용은 예측 에서 추세 사용을 참조하세요 .
4. 접촉 조정 계수에 의해 매일의 볼륨 프로젝션을 조정합니다.
5. 하루 중 각 구간에 대해 분포의 연결 비율을 적용합니다. 연결은 마감 시간 동안 짝수 또는 비례 재배포를 사용하는 비대화형 서비스 대기열에 대해 재배포됩니다. 그렇지 않으면 서비스 대기열 운영 시간 중에 도착한 연결에서 연결 수를 가져옵니다. 해당 간격으로 서비스 대기열이 닫히면 연결 수는 0개입니다.
6. 비대화형 서비스 대기열의 경우 필요한 상담원 처리 시간을 추정하기 위해 각 간격에 대한 예상 연결 수에 평균 처리 시간을 곱합니다.
7. 알고리즘을 사용하여 서비스 수준 목표를 충족하는 데 필요한 간격 당 상담원 수를 결정합니다.

> 참고: 서비스 대기열이 요일에 닫힌 경우 서비스 대기열 페이지에서 서비스 대기열을 편집하여 해당 요일에 대한 활성 확인란의 선택을 취소해야 합니다. 그렇지 않은 경우 완료하면 예측 요청이 실패합니다.

> 참고 예측 기간 내에 확정 날짜가 연결된 날짜가 있는 경우 WFM는 확정 날짜 연결 참조 날짜의 볼륨을 사용하지만 해당 연결의 분포를 사용합니다 해당 날짜의 간격별 거래량은 분포에서 가져옵니다.

예측 검토

예측 값이 목표에 맞지 않는다고 생각되면 예측을 편집할 수 있습니다 (분포 및 예측 편집 참조).

예측 생성

[Forecast Requests] 페이지를 사용하여 생산, 명명된 예상 및 전략적 예측을 생성할 수 있습니다.

> 전제 조건 예측을 생성하기 전에 선택한 모든 서비스 대기열에 대한 분포가 있어야 합니다.

예측 생성

1. Forecast(예측) 페이지에서 New Request(새 요청 **)를 클릭합니다**.
2. Forecast Request(예측 요청) 페이지에서 생성할 예측 유형을 선택합니다. 다음이 가능합니다:
    - 새로운 생산 예측 생성
    - 명명된 새 예측 생성
    - 기존 명명된 예측 생성
    - 새로운 전략적 예측 생성
3. 아래 설명된 대로 예측 요청 페이지의 섹션을 완료합니다.
4. 제출 **을 클릭합니다**.

섹션 설명

참고: 모든 유형의 예측에 모든 섹션이 필요한 것은 아닙니다.

예측 방법

사용할 예측 방법(고급 또는 표준)을 선택합니다. 고급 방법은 참조 기간 데이터의 주간, 월간 및 연간 패턴을 고려합니다. 표준 방법은 이러한 계절적 변동에 민감하지 않으며 참조 기간에 1년 미만의 기록 데이터가 있는 경우에 더 적합합니다.

참고: 전략적 예측은 표준 예측 방법만 사용합니다.

예측 기간

예측에 포함되는 기간의 시작 및 종료 날짜를 선택합니다.

서비스 대기열 유형

이 예측에 대한 대화형 또는 비대화형 서비스 대기열 유형을 선택합니다.

참고: 전략적 예측은 대화식 서비스 대기열에 대해서만 실행할 수 있습니다.

서비스 대기열/서비스 대기열

예측의 대상 서비스 대기열을 선택합니다. 사용 가능한 각 서비스 대기열은 선택한 서비스 대기열 유형이며 서비스 대기열 페이지에서 "이 서비스 대기열에 대한 예측 또는 일정 생성 안 함" 확인란이 선택되어 있지 않습니다(서비스 대기열 관리 참조). 생산 또는 전략적 예측에 대해 둘 이상의 서비스 대기열을 선택할 수 있습니다. 명명된 예측의 경우 서비스 대기열을 하나만 선택할 수 있습니다.

참고: 전략적 예측은 대화식 서비스 대기열에 대해서만 실행할 수 있습니다.

생산 예측에 대한 서비스 대기열을 선택하면 각 서비스 대기열에 할당된 기본 축소 시나리오가 표시됩니다. 원하는 경우 다른 축소 시나리오를 선택하거나 축소 시나리오 필드를 비워 두어 해당 서비스 대기열에 축소가 적용되지 않도록 할 수 있습니다.

축소 시나리오

명명된 예측에 적용할 축소 시나리오를 선택합니다. 축소 시나리오는 예측이 실행될 때 서비스 대기열에 적용되는 지정된 순서(현재 주부터 12주까지)로 최대 12주의 축소 상태로 구성됩니다.

선택한 서비스 대기열에 대한 기본 축소 시나리오가 표시됩니다. 선택한 서비스 대기열에 할당된 시나리오 목록에서 다른 축소 시나리오를 선택하거나 축소가 적용되지 않도록 필드를 비워 둘 수 있습니다.

축소 주 오프셋(Shrinkage Week Offset)

사용할 축소 주 오프셋을 입력합니다. 기본 오프셋은 0이며, 이는 일정이 이 예측이 실행되는 주와 동일한 주에 실행됨을 의미합니다. 예측이 실행된 후 2주 후에 일정을 실행하려는 경우 축소 주 오프셋은 2입니다. 이렇게 하면 WFM에 실제로 일정을 실행할 때 지금부터 2주 후에 0주차 축소 계산을 시작하도록 지시합니다. 이때 일정에 더 많은 예외가 있으므로 예측 축소는 향후 2주 동안 지금 일정을 실행하는 경우보다 낮은 값이 됩니다.

예측 이름

명명된 새 예측을 생성하는 경우 예측의 고유한 이름을 입력합니다. 기존에 이름이 지정된 예측을 생성하는 경우 드롭다운 목록에서 이름이 지정된 예측을 선택합니다.

배포

사용할 배포를 선택합니다. 여러 서비스 대기열을 선택한 경우 이 대기열이 프로덕션 배포여야 합니다. 하나의 서비스 대기열을 선택한 경우 이는 프로덕션 배포 또는 이름이 지정된 배포일 수 있습니다. 어떤 유형의 배포를 선택하든 선택한 서비스 대기열에 대해 실행된 것이어야 합니다.

추세 옵션

사용할 추세 옵션을 선택합니다(예측 에서 추세 사용 참조).

- 추세 없음 - 연결 건수가 시간이 지나도 일정하게 유지되는 경우 이 옵션을 사용합니다.
- 내역 추세 - 이 옵션을 사용하여 두 참조 기간의 내역 데이터에서 추세를 확인할 수 있습니다.

- 예상 추세 - 참조 기간의 데이터에 적용된 연간 증가율을 사용하여 연결 건수를 예측하려는 경우 이 옵션을 사용합니다.

참조 기간

예측에 사용할 참조 기간을 입력합니다. 참조 기간은 선택한 추세 옵션에 따라 다릅니다.

선택하는 항목...	그러면...
추세 없음	참조 기간의 시작 및 종료 날짜를 입력합니다. 고급 예측 방법의 경우 현재 비즈니스 상태를 나타내는 참조 기간을 가능한 한 길게 선택합니다.
역사적 추세	추세를 계산하는 데 사용할 두 개의 참조 범위를 입력합니다. 범위 1 일주일 이상이어야합니다. 이것은 시간 경과에 따른 접촉량의 변화를 계산하는 데 사용되는 시작점입니다. 범위 2의 경우 비즈니스의 현재 조건을 반영하는 가능한 가장 긴 참조 기간을 선택합니다. 이는 계절성 또는 회사의 월 간 정상적인 차이를 나타냅니다. 내역 추세 모델은 두 범위의 길이가 같을 때 최적으로 수행됩니다.
예상 추세	단일 참조 범위와 연간 성장률 비율을 입력합니다. 이더넷의 고급 예측 방법에서 현재 비즈니스 조건을 나타내는 참조 기간을 가능한 한 길게 선택합니다.

연락처 처리 시간

예측을 생성하는 데 사용되는 평균 통화 시간(ATT) 및 평균 연결 후 작업 시간(AWT)에 사용할 소스를 선택합니다. 선택한 배포에서 이 값을 계산하거나 서비스 대기열 페이지의 서비스 대기열에 대해 구성된 ATT 및 AWT를 사용할 수 있습니다.

접점 조정 계수

(선택 사항) 예측 연결 볼륨을 높이거나 낮추려면 연락처 조정 계수를 입력합니다. 기본값은 1.0으로, 변경 사항이 없음을 의미합니다.

서비스 수준 목표

원하는 경우 서비스 수준 목표를 설정합니다.

- 예측이 대화형 서비스 큐에 대한 것인 경우 "서비스 수준 목표 구성" 확인란을 선택합니다. 선택하면 표준 서비스 수준 목표가 포함된 테이블이 표시됩니다

해당 서비스 대기열의 서비스 대기열 페이지에서 구성됩니다. 그런 다음 원하는 대로 간격별로 서비스 수준 비율을 수정할 수 있습니다.

- 비대화형 서비스 대기열에 대한 예측이면 처리 임계값 필드가 표시됩니다. 서비스 수준 목표를 충족하기 위해 연결을 처리해야 하는 시간(0-4320분)을 입력합니다.

요청 예약

이 예측 요청을 실행할 시간과 날짜를 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다. 요청이 성공적으로 실행되면 예측을 보고 필요에 따라 편집할 수 있습니다.

일기예보 보기

일기예보 보기

1. 계획 페이지에서 예측 **을 선택합니다**.
2. 페이지의 왼쪽에서 다음을 선택합니다.
    - 예측 유형(표준 또는 전략)입니다
    - 서비스 대기열
    - 생산 또는 명명된 예측입니다.
    - 일기 예보 날짜
    - 예측 데이터를 표시할 시간대입니다. 기본적으로 서비스 대기열 표준 시간대로 표시됩니다.
3. 예측은 테이블 형식과 그래픽 형식으로 모두 나타납니다. 다양한 확대/축소 수준에서 보도록 선택할 수 있습니다.
    - 일 보기(D): 선택한 날짜에 대해 30분 간격으로 데이터를 표시합니다
    - 주 보기(W): 선택한 주 7일의 각 요일에 대한 일별 데이터를 표시합니다.
    - 월 보기(M): 선택한 월의 각 날짜에 대한 일일 데이터를 표시합니다

예측 작업

예측을 실행한 후에는 편집하는 것 외에도 여러 가지 작업을 수행할 수 있습니다. 이러한 작업은 예측 페이지의 오른쪽 상단 모서리에 있는 버튼으로 제어됩니다. 단추 기능은 다음 표에 설명되어 있습니다.

모든 버튼을 생산, 명명된 및 전략적 예측에 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

버튼	기능
저장	편집된 예측을 저장합니다.
다른 이름으로 저장	생산 또는 명명된 예측을 다른 이름으로 저장합니다. 이렇게 하면 원래 예측이 유지되고 예측에 대한 편집 내용을 포함하는 새로운 명명된 예측이 생성됩니다.
이름 변경	이름이 지정된 예측의 이름을 바꿉니다. 이 함수는 다른 이름으로 저장 함수처럼 예측을 복사하지 않고 이 예측의 이름을 변경합니다. 변경한 후에는 이 서비스 대기열에 대한 명명된 예측 목록에 이전 이름이 표시되지 않습니다.
삭제	이름이 지정된 예측을 삭제합니다.
프로덕션에 복사	명명된 예측을 프로덕션에 복사합니다. 이 함수는 기존 생산 예측의 데이터를 이 명명된 예측의 데이터로 바꿉니다. 예를 들어 명명된 예측에는 월요일과 화요일에 대한 데이터만 있지만 생산 예측에는 모든 요일에 대한 데이터가 있는 경우 복사 후 생산 예측에는 월요일과 화요일에 대한 데이터만 포함됩니다.
내보내기	예측의 데이터를 export.CSV라는 CSV 파일로 내보냅니다. 생산 및 명명된 예측의 경우 최대 1년의 데이터에 대해 내보낼 데이터의 시작 및 종료 날짜와 확대/축소 수준(간격, 주 또는 월)을 선택합니다. 기본 내보내기는 [내보내기] 단추를 클릭할 때 표시되는 날짜 범위, 확대/축소 수준 및 표준 시간대입니다. 전략적 예측의 경우 1개월에서 60개월까지의 데이터를 내보낼 데이터의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다. 기본 기간은 60개월입니다. 기본 확대/축소 수준은 월 단위이며 다른 확대/축소 수준으로 변경할 수 있는 옵션이 없습니다. 이 데이터는 스프레드시트 애플리케이션에서 조작한 다음 예측에 다시 복사할 수 있습니다.

예측 가져오기

예측 데이터를 가져와야 하는 몇 가지 상황이 있습니다. 예를 들어, 사용 가능한 기록 데이터가 없으면 예측을 계산할 수 없습니다. 또는 특정 서비스 대기열에서 문제 티켓을 처리하고 이 작업을 수행하는 데 필요한 상담원 수를 이미 알고 있으므로

해당 상담원에 대한 일정입니다. 데이터를 가져오면 이 작업이 가능합니다.

가져온 데이터는 예측 페이지에 표시되는 예측 테이블을 채우는 데 사용됩니다. 한 번에 한 셀씩 수동으로 해당 테이블을 채우는 것보다 더 효율적입니다. 가져온 예측은 생산 예측이거나 명명된 예측일 수 있습니다.

참고: 표준 시간대가 일광 절약 시간제로 전환되는 날을 제외하고 모든 간격(하루에 총 48개 행)에 대해 행이 있어야 합니다. 일광 절약 시간이 적용되는 날
46개 행이 적용되며 일광 절약 시간이 종료되는 날에는 50개 행이 있게 됩니다.

참고: 이미 예측이 있는 날에 대한 예측을 가져오면 기존 예측을 덮어씁니다.

예측은 CSV 파일로 가져옵니다.

- 예측은 하루 또는 여러 일 동안일 수 있습니다.
- 예측은 한 번에 하나의 대화형 또는 비대화형 서비스 대기열에 대한 것이어야 합니다.
- 예측 데이터는 서비스 대기열 표준 시간대에 있는 것으로 간주됩니다.
- CSV 파일에는 매일 30분 간격마다 행(총 48개 행)이 포함되어야 하며 각 행의 데이터는 HH:MM 형식이어야 합니다.

  참고: 주 또는 월 확대/축소 수준에서 내보낸 예측을 다시 가져오려고 하면 기간 범위가 누락되었다는 오류 메시지가 표시됩니다. 그 이유는
  주 수준 예측은 3시간 간격으로 데이터를 표시하고 월 수준 예측은 일별 데이터를 표시합니다.

모범 사례 값이 없는 필드를 포함하는 예측을 가져오려면 파일을 가져오기 전에 이러한 필드에 0을 입력합니다.

예측 가져오기

1. [Forecast Request] 페이지에서 [Import a forecast **]** 옵션을 선택합니다.
2. 가져오려는 예측 유형을 선택합니다.
   - 생산 예측을 가져오는 경우 해당 예측의 서비스 대기열을 선택합니다.
   - 기존의 명명된 예측을 가져오는 경우 해당 예측의 대상 서비스 대기열과 이름이 지정된 예측을 선택합니다.
   - 이름이 지정된 새 예측을 가져오는 경우 서비스 대기열을 선택하고 새로 명명된 예측의 이름을 입력합니다.
3. 가져올 파일을 선택한 다음 [업로드 **]를 클릭하여** 예측을 가져옵니다.

예측이 업로드되면 다른 예측처럼 보고 편집할 수 있습니다.

예측된 상담원 수를 이미 알고 있는 경우 예측을 가져오는 경우 예측을 가져옵니다

예측된 상담원 수를 이미 알고 있는 경우 CSV 파일에는 다음 필드가 포함됩니다.

필드	설명
날짜	YYYY-MM-DD 형식의 예측 날짜입니다. 참고: CSV 파일의 날짜 형식은 Microsoft Excel과 같은 스프레드시트 응용 프로그램에 의해 다음과 같은 형식으로 변경될 수 있습니다. 가 응용 프로그램에서 기본값으로 설정됩니다. 이 가능성을 인식하고 날짜 형식이 올바르도록 날짜 열을 구성해야 합니다.
간격	HH:MM 형식의 30분 간격입니다. 참고: 간격마다 행이 있어야 합니다(하루에 총 48개 행).
AgentsForecast	해당 간격에 대해 예측된 상담원 수입니다. 서비스 대기열이 닫힌 간격에 0을 입력합니다.

이 예제 가져오기 파일에는 AgentsForecast 값이 제공됩니다. 이 경우 WFM는 제공된 값을 사용하고 자체 값을 계산하지 않습니다.

```
Date,Interval,AgentsForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

예측된 상담원 수를 계산하려는 경우 예측 가져오기

CSV 파일에는 WFM에서 사용자가 제공한 메트릭을 기반으로 예측된 상담원 수를 계산하려는 경우 다음 필드가 순서에 관계없이 포함됩니다.

필드	설명
날짜	YYYY-MM-DD 형식의 예측 날짜입니다. 참고 CSV 파일의 날짜 형식은

필드	설명
	Microsoft Excel과 같은 스프레드시트 응용 프로그램을 응용 프로그램에서 기본값으로 설정된 형식으로 설정합니다. 이 가능성을 인식하고 날짜 형식이 올바르도록 날짜 열을 구성해야 합니다.
간격	HH:MM 형식의 30분 간격입니다. 참고: 간격마다 행이 있어야 합니다(하루에 총 48개 행).
ContactsForecast (연결 예측)	해당 간격 동안 예측된 연결 수입니다. 임의에 0을 입력합니다 서비스 대기열이 닫힌 간격입니다. WFM 전역 설정 페이지(예측된 연락처를 소수로 활성화)에서 활성화된 경우 이 숫자는 소수점 이하 두 자리까지 포함될 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조). 소수점 이하 세 자리를 넘는 숫자를 입력하는 경우 소수점 이하 두 자리로 반올림됩니다. 단, 0.00이 되는 경우 표시되는 숫자는 1입니다.
AverageTalkTimeForecast	해당 간격 동안 예측된 연결당 평균 통화 시간(초)입니다.
평균 근무 시간 예측	에 대해 예측된 평균 연결 후 작업 시간(초)입니다. 간.
ServiceLevelPercentForecast	해당 간격 동안 예측된 서비스 수준 비율입니다.
ServiceLevelTimeForecast (서비스 수준 시간 예측)	연결에 응답하는 데 걸리는 예상 시간(초)입니다.

이 예제에서는 파일에 값이 제공되지 않으므로 WFM에 의해 AgentsForecast 값이 계산됩니다.

```
Date,Interval,ContactsForecast,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast'S erviceLevelPercentForecast,
    ServiceLevelTimeForecast
    2016-01-01,00:00,100,120,30,80,20
    2016-01-01,00:30,102,110,35,80,20
    2016-01-01,01:00,103,90,40,80,20
    ...
```

예측에서 추세 사용

추세가 포함된 예측을 생성하도록 선택하면 WFM은 연결 건수의 연간 증가율을 계산합니다.

참조 기간의 선택은 과거 데이터의 계절적 변동을 고려해야하는 기술입니다. 과거 데이터가 계절적 데이터인 경우 서로 다른 두 연도의 동일한 부분을 사용하여 추세를 결정하는 것이 가장 좋습니다.:

Webex WFO은 예측에 선형 추세를 사용합니다. 두 가지 추세 옵션을 사용하여 예측을 생성할 수 있습니다.

- 내역 추세—WFM은 선택한 참조 기간의 기록 데이터를 사용하여 예측 기간의 모든 날짜에 적용되는 각 요일에 대한 연결 건수 변화의 백분율을 계산합니다.
- 예상 추세 - WFM은 사용자가 제공하는 연간 증가율을 사용하여 예측 기간의 모든 날짜에 대한 연결 건수 변화를 계산합니다.

역사적 추세

표준 예측 방법

이 추세 옵션은 두 개의 참조 기간을 사용합니다. 두 추세 참조 기간 각각에 대해 각 요일의 평균 연결 건수와 각 요일의 중간 날짜가 계산됩니다. 예를 들어 참조 기간에 수요일의 인스턴스가 5개 있는 경우 수요일 중앙값은 해당 날짜의 세 번째 인스턴스입니다.

또한 각 참조 기간에 대해 전체 평균 연결 건수와 평균 날짜가 계산됩니다. 그런 다음 두 참조 기간의 결과를 결합하여 성장률과 성장 기간을 생성합니다. 이로부터 연간 성장률이 계산됩니다.

과거 추세를 사용하는 예측에서 예측의 시작점은 두 번째 참조 기간의 중간점에서 예측의 시작점까지 추세선을 확장하여 계산됩니다. 아래 그래프에서 두 기준 기간은 1년 간격이며 연중 100% 성장했습니다(모든 요일에 해당). 이 성장은 예측이 시작되는 다음 해 1 월까지 연장됩니다.

고급 예측 방법

이 추세 옵션은 두 개의 참조 기간을 사용합니다. 두 추세 참조 기간 각각에 대해 각 요일의 평균 연결 건수와 참조 기간의 중간 날짜가 계산됩니다. 예를 들어 참조 기간에 수요일의 인스턴스가 5개 있는 경우 수요일 중앙값은 해당 날짜의 세 번째 인스턴스입니다.

각 참조 기간에 대해 전체 평균 연결 건수와 평균 날짜를 계산하면 이러한 값을 사용하여 연결 건수와 시간 차이를 생성합니다. 연간 성장률은 이것으로 계산됩니다.

과거 추세를 사용하는 예측에서 예측의 시작점은 두 번째 참조 기간의 중간점에서 예측의 시작점까지 추세선을 확장하여 계산됩니다. 아래 그래프에서 두 기준 기간은 1년 간격이며 한 해 동안 100% 성장했습니다. 이 성장은 예측이 시작되는 다음 해 1 월까지 연장됩니다.

예상 추세

표준 예측 방법

사용자가 제공한 예상 추세를 사용하는 예측에서 단일 참조 기간과 연간 성장률(%)을 입력합니다. 간단한 예는 연간 성장률 100%입니다. 1년이 지나면 통화량이 두 배(100% 증가)가 됩니다. 성장률은 모든 요일에 대해 동일하지만 각 요일과 연관된 선형 추세의 기울기는 다를 수 있습니다(요 일 효과 참조).

평균 통화량은 요일을 기준으로 계산되며 예측의 첫날로 이월됩니다. 기준 기간과 예측 시작 사이에 얼마나 많은 시간이 경과했는지는 중요하지 않습니다(아래 차트 참조). 예측이 같은 요일에 시작되는 경우 시작 값은 예측 간에 동일합니다. 다른 요일에 시작되는 경우 추세가 각 예측 날짜에 적용되기 때문에 약간의 오차 범위가 있습니다.

고급 예측 방법

사용자가 제공한 예상 추세를 사용하는 예측에서 단일 참조 기간과 연간 성장률(%)을 입력합니다. 간단한 예는 연간 성장률 100%입니다. 1년이 지나면 일일 평균 통화량이 두 배(100% 증가)가 됩니다.

평균 일일 통화량은 전체 참조 기간에서 계산되어 예측의 첫날로 이월됩니다. 기준 기간과 예측 시작 사이에 얼마나 많은 시간이 경과했는지는 중요하지 않습니다(아래 차트 참조). 계절적 요인이 관련되어 있기 때문에 예측이 동일한 요일, 연도 및 날짜에 시작하는 경우에만 시작 예측 값이 시작 참조 기간 값에 매우 가깝습니다.

요일 효과

요일마다 통화량이 다르기 때문에 균일한 연간 성장률의 효과는 요일마다 다릅니다. 아래 예에서 연간 성장률은 100%입니다. 각 요일의 시작 및 종료 평균 통화 볼륨이 다음 표에 표시됩니다.

요일	초기 통화량	1년 후 통화량
일요일	50	100
월요일	50	100
화요일	50	100
수요일	100	200
목요일	100	200
금요일	200	400
토요일	100	200

빨간색 점선은 성장률로 인한 추세선을 나타냅니다.

예: 표준 예측 방법을 사용한 1년 예측

이 섹션에는 특정 성장률로 이루어진 연간 예측의 예상 동작의 예가 포함되어 있습니다. 연간 성장률은 예측이 시작된 후 1년 동안 예상되는 성장률입니다.

> 참고: 수식은 평년의 365일과 윤년의 366일을 연도 길이로 사용합니다. 평년 평균 통화량에 영향을 미치는 예측 365일째 되는 날의 증가량입니다
> 예측에 사용되는 거래량은 평균에 예상 성장률을 더한 값과 같습니다.

예 1: 플러스 성장률

이 예에서 연간 성장률은 50%입니다. 1년이 끝나면 각 요일의 통화 볼륨이 원래 값의 1.5배로 증가해야 합니다.

요일	초기 통화량	1년 후 통화량
일요일	50	75
월요일	50	75
화요일	50	75
수요일	100	150
목요일	100	150

요일	초기 통화량	1년 후 통화량
금요일	200	300
토요일	100	150

예 2: 성장률 0

이 예에서는 요일별 통화 볼륨에는 변화가 없습니다(연간 성장률 0%). 각 요일에 대한 예측은 완벽하게 평평합니다.

요일	초기 통화량	1년 후 통화량
일요일	50	50
월요일	50	50
화요일	50	50
수요일	100	100
목요일	100	100
금요일	200	200
토요일	100	100

예 3: 마이너스 성장률

이 예에서는 통화 볼륨이 감소하고 있습니다. 첫 번째 차트에서 연간 성장률이 –50%라는 것은 각 요일의 통화 건수가 1년 후 시작 값의 절반임을 의미합니다.

요일	초기 통화량	1년 후 통화량
일요일	50	25
월요일	50	25
화요일	50	25
수요일	100	50
목요일	100	50
금요일	200	100
토요일	100	50

두 번째 차트에서 연간 성장률은 –200%입니다. 이 경우 통화 볼륨은 그 해의 중간쯤에 0에 도달합니다. 마이너스 성장률로 인해 예측치가 0으로 수렴되면 바닥을 치고 그 이하가 될 수 없습니다. 요일 효과(요일 효과 참조) 때문에 모든 요일이 거의 동일한 시점에서 0으로 수렴됩니다.

예: 고급 예측 방법을 사용한 1년 예측

이 섹션에는 특정 성장률로 이루어진 연간 예측의 예상 동작의 예가 포함되어 있습니다. 연간 성장률은 예측이 시작된 후 1년 동안 예상되는 성장률입니다.

> 참고: 수식은 평년의 경우 365일, 윤년의 경우 366일을 연도 길이로 사용합니다. 예측 365일째의 성장량은 연간 성장률과 정확히 같지 않습니다.
> 그러나 매우 가깝고 허용 가능한 오차 범위 내에 있어야 합니다.

예 1: 플러스 성장률

이 예에서 연간 성장률은 50%입니다. 평균 통화량이 증가하므로 1년 후에는 평균 통화량이 원래 값의 1.5배로 증가합니다. 아래 표와 그래프에서 평균 통화량은 497.7에서 시작하여 1년 후 745.7로 증가합니다. 매월 마지막 날의 평균 통화 볼륨이 표에 표시됩니다.

월	참조 기간 평균 일별 통화량	종료 시점의 평균 통화량 월
1월	497.7	518.1
2월	497.7	537.2
3월	497.7	558.3
4월	497.7	578.8
5월	497.7	599.9
6월	497.7	620.3
7월	497.7	641.5
8월	497.7	662.6
9월	497.7	683.0
10월	497.7	704.1

월	참조 기간 평균 일별 통화량	종료 시점의 평균 통화량 월
11월	497.7	724.6
12월	497.7	745.7

예 2: 마이너스 성장률

이 예에서는 통화 볼륨이 감소하고 있습니다. 첫 번째 표와 그래프에서는 연간 성장률 -50%를 적용하여 1년 후 평균 일일 통화량이 예측 기간 시작 시점의 절반이 되도록 합니다. 아래 표에는 각 월의 평균 일일 통화가 표시되어 있습니다.

월	참조 기간 평균 일별 통화량	평균 통화 종료 시 Voilume 월
1월	497.7	477.3
2월	497.7	458.2
3월	497.7	437.1
4월	497.7	416.6
5월	497.7	395.5
6월	497.7	375.1
7월	497.7	353.9
8월	497.7	332.8
9월	497.7	312.4
10월	497.7	291.3
11월	497.7	270.8
12월	497.7	249.7

두 번째 차트에서 연간 성장률은 –200%입니다. 이 경우 통화 볼륨은 그 해의 중간쯤에 0에 도달합니다. 마이너스 성장률로 인해 예측치가 0으로 수렴되면 바닥을 치고 그 이하가 될 수 없습니다. 요일 도착 패턴으로 인해 그래프에 표시된 것처럼 모든 날이 동일한 시점에서 0에 도달하는 것은 아닙니다.

전략적 예측

전략적 예측은 5 년입니다. 연간 성장률은 1년 시점의 예상 성장률을 계산하고 통화량의 지속적인 증가를 설명하는 선의 기울기를 계산하는 데 사용됩니다. 이는 아래 그래프에서 선형 추세로 연간 성장률로 표시됩니다. 성장률은 전략적 예측의 각 연도에 독립적으로 적용되지 않습니다. 빨간색 점선은 성장률이 예측의 각 후속 연도에 적용될 때 발생하는 상황을 보여줍니다.

전략적 예측 예시

다음은 전략적 예측에서 선형 추세(예상 추세)로서의 연간 성장률의 몇 가지 예입니다. 표시된 연간 성장률은 100%, 0% 및 -50%입니다. 모든 예제에서 시작점은 동일합니다. 첫 해 동안 –50%의 성장률은 2년차 말에 0에 도달한 다음 나머지 예측 기간 동안 그대로 유지됩니다. 또한 주목할 가치가 있는 것은 0%의 성장률입니다(예측에 대한 통화량에는 변화가 없음).

확정 날짜 연결 관리

확정 날짜 연결은 해마다 다른 요일에 해당하는 두 날짜 간의 연결입니다. 확정 날짜 연결은 WFM에서 예측을 생성할 때 같은 요일의 기록 데이터를 사용하기 때문에 유용합니다.

WFM에서 예측에 유사한 데이터가 있는 날짜를 사용하도록 하려면 확정 날짜 연결을 만들어야 합니다.

> 예제 2014년 1월 1일 수요일에 대한 예측을 생성하기 위해 WFM는 2013년 1월 2일 수요일의 데이터를 사용합니다. 그러나 2014년 날짜는 설날이고 2013년 날짜는 설날 다음날. 두 날짜의 연락처 데이터는 휴일로 인해 크게 다를 수 있습니다. 2014년 1월 1일과 2013년 1월 1일 사이에 확정 날짜 연결을 만들면 예측을 생성할 때 이 문제가 수정됩니다.

WFM 데이터베이스에 확정 날짜 연결을 사용하기에 적합한 기록 데이터가 없는 경우 예측을 생성한 다음 해당 특정 날짜에 대한 데이터를 편집하여 올바른 정보를 반영할 수 있습니다 (분포 및 예측 편집 참조).

확정 날짜 연결 복사

서비스 대기열에 대한 확정 날짜 연결을 저장했으면 다른 서비스 대기열에 복사할 수 있습니다.

한 서비스 대기열에서 다른 서비스 대기열로 확정 날짜 연결 복사

1. 확정 날짜 연결을 복사할 서비스 대기열을 선택합니다.
2. **서비스 대기열** 에 복사 필드에서 대상 서비스 대기열을 선택합니다.
3. 복사 **를 클릭합니다**.

참고: 복사 작업은 대상 서비스 대기열에 대해 설정되었을 수 있는 확정 날짜 연결을 덮어씁니다.

필드 설명

확정 날짜 연결 페이지를 사용하여 개별 서비스 대기열에 대한 확정 날짜 연결을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다.

연결된 날짜를 설정한 후에는 편집할 수 없지만 설명은 편집할 수 있습니다. 두 날짜를 잘못 선택한 경우 날짜 연결을 삭제하고 다시 시작하십시오.

확정 날짜 연결 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
서비스 대기열	확정 날짜 연결을 만들려는 서비스 대기열입니다.
이 미래 목표 날짜 연결	과거 참조 날짜에 연결할 미래의 날짜입니다. 이 날짜는 예측을 만들 날짜입니다.
이 기록 참조 날짜와 함께	미래 날짜에 예상하는 것과 유사한 기록 데이터가 있는 과거 날짜입니다.
설명	"새해 첫날" 또는 "연간 판매 이벤트" 등 날짜를 식별하기 위한 관련 날짜에 대한 설명입니다. 이 필드는 확정 날짜 연결을 저장한 후 편집할 수 있는 유일한 필드입니다.
추가 단추	추가를 클릭하여 연결된 날짜를 테이블에 추가합니다.
삭제 단추	날짜 연결을 삭제하려면 에서 해당 날짜 연결 옆의 확인란을 선택합니다. 삭제하고 삭제를 클릭합니다.
서비스 대기열에 복사	표시된 서비스를 복사할 대상 서비스 대기열입니다 대기열의 확정 날짜 연결

비정상 연결 건수가 있는 날을 고려합니다

특별 이벤트 페이지를 사용하여 특별 이벤트를 작성 및 관리하고 이를 서비스 대기열에 할당할 수 있습니다. 특별 이벤트는 연결 건수가 정상을 벗어나게 하는 이벤트 유형입니다. 특별 이벤트로 인해 볼륨이 증가하거나 감소할 수 있습니다. 서비스 대기열에 특별 이벤트를 할당하면 WFM는 분포에서 특별 이벤트를 제거하고 예측에서 정규화하여 특별 이벤트의 효과를 조정합니다.

역사적 특별 사건을 검토할 때 다음 사항을 고려하십시오.

- 특별 이벤트는 어떤 서비스 대기열에 영향을 줍니까? 특별 이벤트는 항상 서비스 대기열과 관련됩니다.
- 이 특별한 행사는 어떤 종류의 행사입니까? 기본값을 사용하여 일반 유형의 특별 이벤트를 구성할 수 있습니다. 일반 특별 이벤트를 만든 후에는 필요할 때마다 사용 가능한 특별 이벤트 유형 목록에서 선택할 수 있습니다.
- 특별 이벤트는 언제 발생합니까?
- 특별 이벤트 발생 후 며칠이 지나면 연결 건수 영향이 나타납니까? 정전의 영향은 즉각적입니다. 청구서 형식 변경의 영향은 우편 서비스가 청구서를 배달하고 고객이 우편물을 개봉한 후에 발생합니다.
- 연결 볼륨에 미치는 영향은 며칠 동안 얼마나 오래 지속됩니까? 정전의 영향은 해당 시간 동안 서비스가 복원되는 경우에만 지속될 수 있습니다. 청구서 형식 변경의 영향은 고객이 서로 다른 시간에 청구서를 처리하기 때문에 며칠 동안 지속될 수 있습니다.
- 영향 비율은 얼마였습니까? 이 값은 특별 이벤트와 함께 발생한 연결 건수를 특별 이벤트가 없을 때 발생할 가능성이 가장 높은 연결 건수로 나누어 결정됩니다.

배포 요청에 미치는 영향

배포 요청에서 지정한 참조 기간에 특별 이벤트가 포함된 경우 특별 이벤트 날짜는 참조 기간에서 제외됩니다. 이렇게 하면 특별 이벤트 당일의 비정상적인 접촉 패턴(연결 처리 시간 포함)이 연결 분포 패턴에 영향을 미치지 않습니다.

> 예 일일 접촉량이 절반으로 줄어드는 정전을 생각해 보십시오: 아침에는 정상이지만 오후에는 0이 됩니다. 영향 비율이 0.5인 특별 이벤트는
> 만든. 이 특별 이벤트의 날짜는 참조 기간의 일부인 경우 해당 참조 기간에서 제외됩니다.

예측 요청에 미치는 영향

예측 요청에서 지정한 참조 기간에 특별 이벤트가 포함된 경우 정규화된 연결 건수는 특별 이벤트 날짜의 실제 연결 건수를 영향 계수로 나누어 계산됩니다. 말하자면:

정규화된 연결 건수 = 특별 이벤트 날짜의 실제 연결 건수 ÷ 영향 계수

정전 예에서 정전이 발생한 날의 실제 연결 건수는 5,000건이었다고 가정해 보겠습니다. 정전 특별 이벤트의 영향 계수는 0.5입니다. 위 방정식을 사용하여 다음을 수행합니다.

정규화된 연결량 = 5,000 ÷ 0.5 = 10,000

기준 기간의 접촉량은 특별 이벤트의 영향을 보상하기 위해 10,000 건의 접촉으로 정규화되어 예측이 더 정확합니다.

특별 행사의 한계

특별 이벤트는 과거에 연결 볼륨의 갑작스럽고 반복되지 않는 변화의 영향을 무효화하는 데 사용되어 예측에 이러한 이상 현상이 포함되지 않도록 합니다.

특별 이벤트는 예정된 마케팅 캠페인과 같은 향후 이벤트로 인한 연결 건수의 변화를 예측하는 데 사용할 수 없습니다. 이러한 유형의 이벤트는 예측 프로세스 중에 자동 또는 수동으로 수용할 수 있습니다.

필드 설명

특별 이벤트를 생성, 편집 또는 삭제할 때 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
특별 이벤트 이름	특별 이벤트의 이름입니다. 최대 문자 수 = 50
효과 지연	특별 이벤트 발생과 시기 사이의 하루 종일 지연입니다 실제로 컨택 센터에 영향을 미칩니다. 기본값 = 0.
영향 지속 시간	특별 이벤트의 효과를 기대하는 온전한 일수 지난. 기본값 = 1.
영향 비율	특별 이벤트가 정상 연결 건수에 미치는 영향입니다. 기본값 = 1.

서비스 대기열에 특별 이벤트를 할당할 때 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
서비스 대기열	특별 이벤트를 할당할 서비스 대기열을 선택합니다. 특별 이벤트
	서비스 대기열에 할당할 특별 이벤트를 선택합니다. 개최 날짜
	특별 이벤트 날짜를 선택합니다.
효과 지연	이 필드는 특별 이벤트에 대해 구성된 값으로 자동 채워집니다. 원하는 경우 변경할 수 있습니다.
영향 지속 시간	이 필드는 특별 이벤트에 대해 구성된 값으로 자동 채워집니다.

필드	설명
	원하는 경우 변경할 수 있습니다.
영향 비율	이 필드는 특별 이벤트에 대해 구성된 값으로 자동 채워집니다. 원하는 경우 변경할 수 있습니다.
주석	(선택 사항) 특별 이벤트에 대해 의견을 말하십시오.
할당 단추	이벤트를 서비스 대기열에 할당하려면 이 단추를 클릭합니다. 에 추가됩니다. 지정된 이벤트(Assigned Events) 테이블입니다.
삭제 단추	이 단추를 클릭하면 [할당됨]에서 선택한 특별 이벤트가 삭제됩니다. Events 테이블.

예측 요약의 데이터

예측 요약 행의 데이터는 다음 표에 설명된 대로 계산됩니다.

> 참고: 예측 요약 행의 합계 및 평균은 24시간 동안 계산됩니다. 이러한 계산은 사용자가 이용하는 서비스 대기열의 시작 및 종료 시간으로 제한되지 않습니다.
> 선택했습니다.

열	요약 계산
실제 상담원	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(상담원 실제 × 기간) ÷ SUM(기간)
상담원 예측	열에 있는 값의 가중 평균이며 다음 값으로 반올림됩니다. 정수: SUM(상담원 예측 × 기간) ÷ SUM(기간)
에이전트 예측 축소 적용됨	기간 동안의 가중 평균으로, 넥스트 정수로 반올림됩니다. 상담원 예측 ÷([1 – 축소 비율] ÷ 100) 참고: 축소 양이 적은 저용량 서비스 대기열에서는 축소가 적용되지 않은 것처럼 보일 수 있습니다. [상담원 예측] 열과 이 열은 동일하게 표시됩니다.

열	요약 계산
	값. 예를 들어, 다음 정수로 반올림하므로 0.2의 실제 상담원 예측은 1로 표시됩니다. 5%의 축소를 적용하면 결과는 여전히 1보다 작습니다. 따라서 두 열 모두 값 1을 표시합니다.
상담원 예약됨	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(예약된 상담원 × 기간) ÷ SUM(기간)
실제 평균 대화 시간	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(평균 통화 시간 실제 통화 시간 × 실제 연결 수) ÷ SUM(실제 연결 수)
예측 평균 대화 시간	열에 있는 0이 아닌 값의 가중 평균: SUM(Average Talk Time Forecast × Contacts Forecast) ÷ SUM(Contacts Forecast)입니다.
실제 평균 작업 시간	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(평균 작업 시간 실제 작업 시간 × 실제 연결 수) ÷ SUM(실제 연결 수)
예측 평균 작업 시간	열에 있는 0이 아닌 값의 가중 평균: SUM(평균 근무 시간 예측 × 연결 예측) ÷ SUM(연결 예측)
실제 연결	열에 있는 값의 합계입니다.
연결 예측	열 값의 합계입니다. 전역 설정 페이지에서 활성화된 경우(Predicted Contacts as Decimals)의 경우 이 값은 소수점 이하 두 자리까지 가능합니다. 편집한 경우 열의 각 행에 있는 셀이 다음과 같이 변경됩니다. (새 요약 값 ÷ 이전 요약 값) × 이전 셀 값 이전 요약 값이 0이면 각 셀은

열	요약 계산
	요약 값 ÷ 셀 수
네트 에이전트	예약된 상담원 — 상담원 예측
축소가 있는 순 에이전트	예약된 상담원 — 축소 서비스 수준으로 예측된
상담원(실제 %)	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(간격 서비스 수준 % × 제공된 연결 수) ÷ SUM (간격 연락처 제공)
예측 서비스 수준(%)	열에 있는 값의 가중 평균: SUM(서비스 수준 예측 % × 연결 예측) ÷ SUM(연결 예측) 기본적으로 이 값은 서비스 대기열 페이지에서 서비스 수준 목표로 구성된 값이지만 원하는 경우 다른 값으로 변경할 수 있습니다.
서비스 수준 시간 예측	대화식 서비스 대기열 데이터만 편집할 수 있습니다. 열에 있는 값의 가중 평균: SUM(서비스 수준 시간 예측 × 연결 예측) ÷ SUM(연결 예측) 기본적으로 이 값은 서비스 대기열 페이지에서 서비스 수준 목표로 구성된 값이지만 원하는 경우 다른 값으로 변경할 수 있습니다.
총 수축률(%)	모든 수축 비율의 평균입니다. 메모 요약 값이 0%일 때 이 값을 0%보다 큰 다른 값으로 편집하면 해당 값이 모든 간격에 적용됩니다

열	요약 계산
	모든 간격에 걸쳐 균등하게. 예를 들어 요약 값을 0%에서 10%로 변경하면 모든 간격에 10%가 적용됩니다. 그러나 요약 값이 0%보다 크거나 작을 때 이 값을 0%보다 크거나 작은 다른 값으로 편집하면 요약 값이 입력한 값과 같거나 거의 되도록 간격 값이 모든 간격에 걸쳐 비례적으로 업데이트됩니다.

분포 및 예측 편집

분포 및 예측은 아래에 설명된 대로 여러 가지 방법으로 편집할 수 있습니다.

그래프에서 데이터 포인트 끌기

예측 그래프와 분포 그래프의 선에 있는 데이터 포인트를 끌어 해당 데이터 포인트가 나타내는 값을 늘리거나 줄일 수 있습니다.

참고: 가로로 표시된 그래프에서 선을 끌 수 없습니다.

데이터 포인트를 드래그하여 편집할 수 없는 일부 데이터가 있습니다.

- 예측에서는 실제 데이터(예: 실제 연결 수) 또는 예약된 상담원 수(예약된 상담원)를 편집할 수 없습니다.
- 분포에서 연결 비율 데이터(연결 비율)는 편집할 수 없지만 분포의 다른 값은 편집할 수 있습니다.

테이블의 데이터 편집

테이블의 필드를 편집할 수 있습니다. 변경 사항은 그래프에 즉시 반영됩니다.

- 테이블 셀을 두 번 클릭하여 편집합니다. Tab 셀에서 나가거나 Enter 키를 눌러 새 값을 "고정"합니다.
- Tab를 눌러 셀을 오른쪽 셀로 이동합니다.
- Shift+Tab을 눌러 셀을 왼쪽 셀로 이동합니다.
- Enter 키를 눌러 한 번에 한 셀씩 아래로 이동합니다.
- Shift+Enter를 눌러 한 번에 한 셀씩 위로 이동합니다.

빈 테이블 채우기

특정 날짜에 사용할 수 있는 예측 또는 분포 데이터가 없는 경우 가져오기 기능을 사용하거나 초기화 단추를 사용하여 해당 날짜의 예측 또는 분포 테이블을 수동으로 채울 수 있습니다. 이 단추는 선택한 서비스 대기열 및 날짜에 대한 예측 또는 분포 데이터가 없을 때만 페이지 오른쪽 위에 표시됩니다.

> 참고: 초기화 버튼은 [일] 확대/축소 수준에서만 [예측] 페이지에 나타납니다. 전략적 예측에 대해서는 표시되지 않습니다.

단추를 클릭하면 현재 보고 있는 모든 시간대에 테이블이 0으로 채워집니다. 그런 다음 데이터를 복사하여 표에 붙여 넣거나 수동으로 입력할 수 있습니다.

배포 페이지에서 합계 편집

다음 표에는 편집 가능한 요약 값 및 편집이 테이블의 데이터에 미치는 영향이 포함된 배포 페이지의 필드가 나열되어 있습니다.

필드	데이터에 미치는 영향
평균 대화 시간	새 요약 값은 기간 전체에 있는 그대로 적용됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
평균 작업 시간	새 요약 값은 기간 전체에 있는 그대로 적용됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.

예측 페이지에서 합계 편집

다음 표에는 요약 값을 편집할 수 있는 예측 페이지의 필드와 해당 편집이 테이블의 데이터에 미치는 영향이 나열되어 있습니다. 요약 값을 편집하면 예측 값이 각 구간에 재분배됩니다. TURN의 경우 입력한 값과 동일하지 않을 수 있는 실제 요약 값이 다시 계산됩니다.

필드	데이터에 미치는 영향
상담원 예측	새 요약 값은 전체 시간에 비례하여 분산됩니다 사전 편집 값을 기준으로 한 기간입니다. 사전 편집 값이 모두 0이면 새 값이 기간의 모든 간격에 고르게 분산됩니다. 이 편집으로 인해 다른 메트릭은 다시 계산되지 않습니다.

필드	데이터에 미치는 영향
	이 편집은 간격 확대/축소 수준에서만 허용됩니다.
에이전트 예측 축소 적용됨	축소 비율이 변경되면 이 열의 값이 변경됩니다.
예측 평균 대화 시간	새 요약 값은 기간 전체에 있는 그대로 적용됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
예측 평균 작업 시간	새 요약 값은 기간 전체에 있는 그대로 적용됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
연결 예측	새 요약 값은 전체 시간에 비례하여 분산됩니다 사전 편집 값을 기준으로 한 기간입니다. 사전 편집 값이 모두 0이면 새 값이 기간의 모든 간격에 고르게 분산됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
예측 서비스 수준(%)	새 요약 값은 시간 전체의 모든 간격에 적용됩니다 마침표. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
서비스 수준 시간 예측	새 요약 값은 기간 전체에 있는 그대로 적용됩니다. 이렇게 편집하면 상담원 예측 값이 각 간격마다 다시 계산됩니다.
총 수축률(%)	새 요약 값은 시간 전체의 모든 간격에 적용됩니다 마침표. 간격의 모든 값이 동일한 경우 요약 값을 변경하면 각 간격에 동일한 값이 나타납니다.

메모 [주] 및 [월] 확대/축소 수준에서 편집한 후 저장하기 전에 표시되는 숫자는 변경 내용이 저장되고
기본 간격 데이터입니다.

전략적 예측에서 합계 편집

다른 열의 값으로 계산되는 상담원 예측을 제외하고 연도 확대/축소 수준에서 모든 전략적 예측 열을 편집할 수 있습니다.

> 참고: Contacts Forecast Summary(연결 예측 요약) 값은 해당 연도의 총 연결 수를 나타냅니다. 이 값을 하루 평균 0.5개 미만의 통화로 변경하는 경우 내림됩니다
> 0으로. 따라서 월별 연결 예측 값에 0을 표시할 수 있습니다.

테이블에 데이터를 복사하여 붙여넣기

표준 Windows용 바로가기 키를 사용하여 표에 데이터를 복사하고 붙여넣을 수 있습니다.

- 마우스로 클릭하고 드래그하여 표 또는 스프레드시트에서 특정 행과 열을 선택하거나 Ctrl+A를 눌러 전체 표 또는 스프레드시트를 선택합니다.
- Ctrl+C를 사용하여 선택한 셀을 Tab 구분 값(TSV) 또는 쉼표로 구분된 값(CSV) 형식으로 클립보드에 복사합니다. 이 작업을 수행하면 테이블 내에서 데이터를 복사하는 경우 편집 가능한 열과 읽기 전용 열을 모두 복사합니다.
- Ctrl+V를 사용하여 클립보드 내용을 표의 셀 안에 붙여넣을 수 있습니다. 구체적으로 몇몇 셀을 지정하여 붙여넣을 수도 있고, 붙여넣은 데이터의 상단 왼쪽 모서리가 되는 셀을 선택해도 됩니다. 데이터가 선택한 셀 안에 붙여넣어집니다. 다만 선택한 열이 읽기 전용인 경우는 예외입니다. 읽기 전용 열에는 복사한 데이터를 붙여넣을 수 없습니다. 복사한 데이터가 선택한 붙여넣기 영역 안에 들어가지 않을 정도로 큰 경우, 붙여넣기 기능이 선택을 확장하여 클립보드에서의 데이터 크기에 맞춥니다. 예를 들어, 사용자가 2 × 2 영역을 선택했지만 클립보드의 데이터가 3 × 3인 경우 3 × 3으로 붙여넣게 됩니다. 붙여넣은 데이터가 표에서 강조 표시됩니다.

열에 조정 계수 적용

조정 계수를 적용하여 분포 또는 예측 테이블 열의 모든 값을 동일한 백분율로 편집할 수 있습니다. 예를 들어 열의 값을 20% 늘리려면 조정 인자 1.2를 적용합니다.

조정 계수를 적용하려면 열 머리글을 두 번 클릭하고 결과 대화 상자에 원하는 값을 입력합니다. 이 대화 상자는 이러한 방법으로 편집할 수 있는 열에만 사용할 수 있습니다.

예측에서 다음 열을 조정할 수 있습니다.

- 연결 예측
- 평균 대화 시간
- 예측 평균 작업 시간

- 총 수축률(%)

- 에이전트 예측 축소 적용됨
- 상담원 예측
- 예측 서비스 수준(%)
- 서비스 수준 시간 예측

배포에서 조정할 수 있는 열은 다음과 같습니다.

- 평균 대화 시간
- 평균 작업 시간

일정 활동 관리

응용 프로그램 관리의 활동 섹션에 있는 페이지에서는 예외 및 프로젝트를 설정하고 관리할 수 있습니다.

예외 관리

[예외] 페이지에서는 예외를 작성, 편집, 삭제 및 할당할 수 있습니다. 예외는 상담원이 서비스를 수행하지 못하게 하는 활동입니다. 예외의 예로는 회의, 교육 및 휴가가 있습니다.

여러 가지 방법으로 상담원의 일정에 예외를 둘 수 있습니다.

- 과거 및 미래 날짜에 대해 예외 요청을 통해 상담원이 요청한 경우(예외 요청 참조) 이러한 유형의 예외는 일정에 적용되기 전에 상담사의 슈퍼바이저가 승인해야 합니다.
- 슈퍼바이저 또는 스케줄러가 일정을 실행하기 전에 상담원에게 할당됩니다(예외 할당 참조). 일정을 생성할 때 WFM은 예외를 상담원의 일정에 적용하고 휴식 시간을 이동하여 일정을 조정합니다. WFM은 또한 서비스 대기열에 대한 요구 사항이 충족되었는지 확인하기 위해 다른 상담원이 해당 날짜에 근무하도록 예약하려고 시도합니다.
- 슈퍼바이저나 스케줄러가 상담원 일정 페이지를 사용하여 일정을 실행한 후 상담원에게 할당합니다(활동 Insert 참조). 일정이 실행된 후 예외를 할당하면 일정에 현재 조건이 정확하게 반영되고 예외 기록이 저장됩니다.
- 동적 예약 이벤트로 상담원에게 할당됩니다.
- 상담원에게 일중 동적 일정 휴가 또는 휴가 예외로 할당됩니다.

특정 예외가 할당된 상담원 목록은 할당된 예외 보고서에서 검토할 수 있습니다(참조).

대부분의 경우 예외 배치는 명확하며 요청된 값과 정확히 일치합니다. 하지만 몇몇 경우에는 예외 배치가 명확하지 않은데, 그 이유는 배치가 아래에 설명된 대로 예외 요청 또는 할당된 예외 및 상담원의 기존 일정을 기반으로 한 특정 규칙을 따라야 하기 때문입니다.

할당된 예외를 포함하여 실행되는 일정의 경우

일정을 실행할 때 스케줄러는 각 상담원에 대해 할당된 예외를 살펴보고 해당 상담원의 일정에 해당 예약된 예외를 배치하려고 합니다. 예약된 예외는 할당된 예외의 시작/중지 시간과 정확히 일치하거나 일치하지 않을 수 있습니다.

> 참고: 가변 근무 시간에 종일 예외 및 부분 근무 예외를 할당할 때 상담원에게 교대 근무가 없는 선택적 날에 예외가 적용될 수 있습니다.

하루 종일 할당된 예외의 경우:

- 하루 종일 할당된 예외가 해당 날짜에 대해 만들어진 경우 전체 근무에 적용됩니다. 해당 날짜에 근무가 생성되지 않으면 예외는 일정에 포함되지 않습니다.
- Balanced 스케줄링 방법의 경우 가변 교대 근무일에 종일 예외가 있는 경우 스케줄러는 일반적으로 상담원이 필요한 다른 날이 있는 경우 해당 날짜를 사용하지 않습니다. 그러나 스케줄러는 상담원이 필요한 다른 날이 없는 경우 해당 날짜로 예약하는 것을 선호합니다.

부분 일 할당 예외의 경우:

- 부분 일 할당 예외는 일정에서 교대 근무를 할 수 있는 부분(즉, 상담원이 근무할 수 있음)에만 적용됩니다.
- 할당된 예외 중 교대 근무를 할 수 있는 부분이 겹치지 않으면 예외는 일정에 배치되지 않습니다.

승인된 예외, 멘토링 및 휴가 요청의 경우

예외, 멘토링 및 휴가 요청은 모두 수동 및 자동 승인된 요청 모두에 대해 승인 시 할당된 예외를 만듭니다. 예외는 아래 설명된 대로 승인 시점에 일정에 적용될 수도 있고 배치되지 않을 수도 있습니다.

일정이 없는 경우:

- 상담원에 대한 일정이 없는 경우 승인 시간에 일정에 예외가 적용되지 않습니다. 지정된 예외는 여전히 만들어지므로 scehdule이 실행될 때 스케줄러가 할당된 예외가 있는 일정을 실행하기 위한 규칙에 따라 상담원의 일정에 예외를 배치하려고 합니다.

일정이 있는 경우:

- 하루 종일 요청의 경우 해당 날짜에 시작되는 교대 근무의 유급 활동보다 일정에 예외가 적용됩니다. 해당 교대 근무의 모든 무급 활동은 사용할 수 없는 활동으로 대체됩니다. 해당 날짜에 상담원에게 근무 시간이 없으면 예외는 상담원의 일정에 추가되지 않습니다.
- 부분 요청의 경우 요청된 기간의 일정이 해당 기간 동안의 기존 유료 활동보다 예외입니다. 해당 교대 근무에서 겹치는 무급 활동은 사용할 수 없음 활동으로 대체됩니다. 상담원에게 해당 기간 동안 기존 유급 활동이 없는 경우 예외는 상담원의 일정에 추가되지 않습니다.

모범 사례 이전에 상담원에게 할당된 경우 더 이상 사용되지 않는 예외는 삭제하지 마십시오. 삭제하면 관련 기록 데이터가 손실됩니다. 비활성화 대신 예외를 사용합니다.

예외 만들기, 편집 및 삭제

아래에서는 기존 예외를 편집 또는 삭제하거나 새 예외를 만들 때 페이지에 표시되는 필드를 설명합니다.

참고: 이전에 일정에서 사용되었고 여전히 예약 기록에 있는 예외는 삭제할 수 없습니다.

필드	설명
예외 정보	예외의 고유한 이름입니다. 최대 문자 수 = 50.
예외 활성화	확인란을 선택하여 예외를 활성화하고 다음 통화에 사용할 수 있게 합니다. 쓰다. 확인란의 선택을 취소하면 예외를 더 이상 사용할 수 없게 되며 비활성화됩니다.
이 예외는 유료 활동입니다	예외 활동이 유급 활동인 경우 확인란을 선택합니다. 예외를 상담원에게 할당하면 이 설정을 무시할 수 있습니다.
이 작업을 수행하려면 워크스테이션이 필요합니다.	예외 활동을 위해 할당된 상담원이 워크스테이션을 점유해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다. 선택한 경우 동시에 예약된 총 상담원 수(최대 채용 제한)를 계산할 때 예외가 계산됩니다. 자세한 내용은 예약할 상담원 수 제한을 참조하십시오 .
하이퍼링크 URL	상담원이 예외를 수행하기 위해 방문해야 하는 웹 페이지의 URL입니다 필요한 경우 활동. 전체 URL(필요에 따라 'http', 'https', 'www' 포함)을 사용해야 합니다. URL은 [내

필드	설명
	일정.
표시할 텍스트	예외에서 하이퍼링크로 표시되는 선택적 텍스트입니다. URL입니다.
활동 메타데이터	(선택 사항) 기본 메타데이터 값을 기본값에 할당하거나 기본값을 제거합니다. 메타데이터 값, 예외입니다. 메타데이터 값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요 .
컬러	일정에서 이 예외를 나타내는 색입니다.

예외 할당

한 명 이상의 상담사에게 예외를 할당하는 경우 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

> 참고: 할당된 예외는 편집할 수 없습니다. 동일한 상담원 및 날짜/시간에 대해 할당된 예외를 새로 할당된 예외와 오버레이할 수 있습니다. 그런 다음 첫 번째로 할당된 예외가 바뀝니다 새로 할당된 예외는 다음에 해당 상담원에 대한 일정이 실행될 때 발생합니다.

필드	설명
예외	상담원에게 할당할 예외입니다.
이 예외는 유료 활동입니다	기본적으로 이 확인란은 예외에 할당된 유급 상태를 표시합니다. 이 페이지에서 한 명 이상의 상담사에게 예외를 할당할 때 확인란을 선택하거나 선택 취소하여 해당 설정을 무시할 수 있습니다.
상담원	예외에 할당할 수 있는 상담사입니다. 예외에 한 명, 여러 명 또는 모든 상담사를 할당할 수 있습니다.
날짜	예외 활동의 시작 날짜 및 종료 날짜입니다. 시작 날짜를 입력한 다음 반복 활동에 대한 발생 횟수를 지정할 수도 있습니다. 발생 횟수를 입력하면 [종료 날짜] 필드가 비활성화됩니다.
지속 기간	예외 활동의 시작 시간과 끝납니다. [하루 종일]을 선택하면 [시작 시간] 및 [종료 시간] 필드가 비활성화됩니다. 읽기 전용 시간 필드는 시작 및 종료 시간을 기준으로 활동 시간을 계산합니다.

필드	설명
	▪ 할당된 예외가 종일 예외인 경우 해당 날짜는 각 상담원의 표시 표준 시간대입니다. ▪ 할당된 예외가 부분일 예외인 경우 시작 및 종료 시간 필드의 시간은 고객 표준 시간대로 표시됩니다. 그러나 상담원은 자신의 표시 표준 시간대에서 예외를 보게 됩니다.
하루 종일	활동이 하루 종일 지속되는 경우 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 시작 시간 및 종료 시간 필드가 비활성화됩니다.
빈도	활동 빈도(일, 주, 월 또는 년)입니다.
발생	선택한 빈도에 따라 이 섹션에는 다음과 같은 옵션이 표시됩니다 매일, 매주, 매월 또는 매년 발생하도록 선택할 수 있습니다.
참고	(선택 사항) 할당된 상담원과 관련된 예외에 대한 추가 정보를 추가합니다. 사용자가 입력하는 정보는 예외가 예약될 때 [내 일정]에 있는 해당 상담원에게 표시됩니다. [상담원 일정]에서 메모를 보거나 편집 또는 삭제할 수 있습니다. 여기서 기존 메모를 편집할 수는 없지만, 할당된 예외를 동일한 할당된 상담원에 대한 새 예외와 다른 메모를 포함하는 동일한 시간 및 날짜에 오버레이할 수 있습니다. 그런 다음 새 예외는 다음에 해당 상담원에 대한 일정이 실행될 때 원래 예외를 대체합니다.

빈도 및 발생 구성의 예

다음 예에서는 매일, 매주, 매월 및 매년 예외의 빈도와 발생을 설정하는 방법을 보여 줍니다.

한 번만

한 번만 발생하는 예외를 할당하려면 다음 설정을 사용합니다.

필드	설정
시작 날짜, 종료 날짜	같은 날짜
빈도	일
매일 발생	매 1일마다

일주일에 한 번

10주 동안 일주일에 한 번 월요일에 발생하는 예외를 할당하려면 다음 설정을 사용합니다.

필드	설정
시작 날짜	시리즈의 첫 번째 월요일 날짜
발생 횟수	10
빈도	주
주별 발생	매 1주마다
요즘	월요일

참고: 선택한 날짜는 파란색이고 선택되지 않은 날짜는 흰색입니다.

한 달에 한 번

12개월 동안 한 달에 한 번 두 번째 월요일에 발생하는 예외를 할당하려면 다음 설정을 사용합니다.

필드	설정
시작 날짜	시리즈의 첫 번째 월요일 날짜
발생 횟수	12
빈도	월
매월 발생	옵션을 선택하고 다음과 같이 문장을 완성하십시오 : "두 번째 1개월마다 월요일."

일년에 한 번

5년 동안 1년에 한 번 1월 15일에 발생하는 예외를 할당하려면 다음 설정을 사용합니다.

필드	설정
시작 날짜	시리즈의 첫 번째 1 월 15 일
발생 횟수	5
빈도	년
연간 발생	첫 번째 옵션을 선택하고 "모든 이 날짜에 1 월 : 15."

예외 유형 관리

예외 유형 페이지를 사용하여 예외 유형을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 예외 유형은 예외를 요청할 때 상담원이 선택하는 일반 또는 상위 수준 예외입니다.

상담원이 휴무를 요청할 때 적절한 예외 유형을 선택할 것으로 생각되면 일반적이지 않은 예외 유형을 만들 수 있습니다. 상담원이 적절한 예외 유형을 선택하지 않을 것으로 생각되면 매우 광범위한 예외 유형을 몇 개 만들고 상담원이 휴무를 요청할 때 설명이 포함된 주석을 포함하도록 요청할 수 있습니다.

예 상담원은 병원 진료를 받기 때문에 휴가를 요청할 때 병가 예외 유형을 선택한 다음 해당 요청이 의사의 진료를 위한 것임을 나타내는 주석을 입력합니다
약속. 이 예외 유형은 상담사의 감독자가 요청을 승인할 때까지 자리 표시자 역할을 합니다. 요청을 승인할 때 감독자는 특정 예외인 "의사 예약"을 입력합니다.

참고: 사용자가 만든 예외 유형은 엔터프라이즈 보기와 사용자에게 할당된 보기에 자동으로 할당됩니다.

필드 설명

메모 보기에 없는 예외 유형은 편집하거나 삭제할 수 없습니다. 사용자 보기의 예외 유형에 매핑된 예외가 사용자 보기 내에 없는 경우 이를 편집할 수 없습니다
예외 유형입니다. 이렇게 하면 볼 수 없는 예외를 실수로 제거할 수 없습니다.

페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
예외 유형 이름	고유한 예외 형식 이름입니다. 최대 문자 수 = 50.
기본 예외	이 예외 유형에 사용되는 기본 워크플로 예외입니다(상담원 요청 처리 자동화).

프로젝트 관리

프로젝트 페이지를 사용하여 프로젝트를 만들고, 편집하고, 삭제할 수 있습니다. 프로젝트는 상담원이 문의에 응답하지 못하게 하는 활동입니다. 일반적으로 프로젝트는 연결 볼륨이 적을 때 상담원 유휴 시간의 사용을 최적화하기 위해 할당됩니다. 이러한 활동은 각 근무 시간에 발생하며 주당 하루 이상 근무일에 할당할 수 있습니다.

WFM는 모든 간격에 대한 적용 범위를 검사하고 적용 범위에 가장 적은 영향을 미치는 시간에 프로젝트를 예약합니다.

참고: 프로젝트는 작업 조건 및 예외를 고려한 후 마지막으로 일정이 지정됩니다. 점심 시간, 휴식 시간 또는 예외 시간에는 일정이 지정되지 않습니다. 프로젝트는 다음과 같아서는 안 됩니다.
전체 교대 근무만큼 길게 구성되지만 점심 시간, 휴식 시간 및 예외를 고려할 수 있도록 더 짧은 시간 길이로 구성해야 합니다.

프로젝트에는 필수 프로젝트와 필요하지 않은 프로젝트(기본값)의 두 가지 유형이 있습니다. 필수 프로젝트는 반드시 수행해야 하는 프로젝트이므로 일반적으로 커버리지가 허용하는 간격이 없더라도 최적의 시간에 일정을 잡아야 합니다. 필요하지 않은 프로젝트는 적용 범위 요구 사항을 고려하여 가능하면 일정이 지정되며 할당된 우선 순위에 따라 일정이 지정됩니다.

프로젝트는 다음과 같은 순서로 일정이 지정됩니다.

- 필요한 프로젝트
- 필요하지 않은 프로젝트, 우선 순위 0
- 필요하지 않은 프로젝트, 우선 순위 1
- 필요 없는 프로젝트, 우선순위 2
- 등등.

참고: 프로젝트 상태를 필수에서 필수로 변경하거나 필수가 아님에서 필수로 변경할 수 있습니다. 이 변경 내용은 일정이 다시 실행될 때까지 적용되지 않습니다. 이미 예약된 작업에는 영향을 주지 않습니다
프로젝트.

필드 설명

모범 사례: 프로젝트를 삭제하지 마십시오. 프로젝트를 삭제하면 프로젝트와 관련된 모든 기록 데이터가 손실됩니다.

참고: 현재 일정 관리된 프로젝트는 삭제할 수 없습니다.

페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
프로젝트 이름	프로젝트의 고유한 이름입니다.
이것은 필수 프로젝트입니다	프로젝트가 필요한 경우 이 확인란을 선택합니다. 그렇게 하면 프로젝트는 보장을 위해 가능한 한 가장 좋은 장소에서 필요하지 않은 프로젝트
	전에 일정을 잡으십시오. 이로 인해 인력 부족이 발생할 수 있습니다.

필드	설명
우선 순위	(선택적 프로젝트만 해당) 프로젝트의 우선 순위를 나타내는 0에서 9 사이의 숫자로, 0이 가장 높은 우선 순위입니다.
하이퍼링크 URL	프로젝트가 필수 프로젝트로 지정된 경우 이 필드에는 읽기 전용 "–1"이 표시됩니다. 에이전트가 프로젝트를 수행하기 위해 방문해야 하는 웹 페이지의 URL 필요한 경우 활동. 전체 URL(해당하는 경우 "http", "https" 및 "www" 포함)을 사용해야 합니다. URL은 내 일정의 프로젝트 활동에 나타납니다.
표시할 텍스트	프로젝트 활동에 하이퍼링크로 표시될 선택적 텍스트를 입력합니다 URL 대신.
이 프로젝트는 유료 활동입니다	이 프로젝트가 유급 활동인 경우 확인란을 선택합니다.
이 프로젝트 활성화	프로젝트를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 프로젝트는 활성화될 때까지 일정을 관리할 수 없습니다.
시작 날짜/종료 날짜	상담원이 일정을 관리할 수 있는 기간의 시작 및 종료 날짜입니다 프로젝트. 참고: 일정 관리기는 프로젝트 시작 및 종료 날짜를 변경 날짜가 아닌 달력 날짜로 처리합니다.
시작 시간/종료 시간	상담원이 프로젝트에서 작업하도록 예약할 수 있는 기간의 시작 및 종료 시간입니다. 참고: 일정 관리기는 에이전트의 일정 관리 표준 시간대를 기준으로 프로젝트 시작 및 종료 시간을 지정합니다.
예약 증분	프로젝트 간격을 결정하는 일정 증분입니다. 시작할 수 있습니다. 예를 들어 15분 단위로 시작시간을 지정하면 상담사는 08:00, 08:15, 08:30 등으로 프로젝트 작업을 시작할 수 있습니다.
상담원이 프로젝트에서 작업할 수 있는 일 수	상담원이 프로젝트에서 작업하도록 예약할 수 있는 요일을 나타내는 요일입니다. 선택한 요일은 파란색입니다. 기본적으로 모든 요일이 선택되어 있습니다.

최소 기간	(선택적 프로젝트만 해당) 상담원이 있을 수 있는 최소 일수입니다	일정 담당자 일정 만들기

필드	설명
	프로젝트 작업 일정이 예약되어 있습니다. 이 값은 기간 단위보다 작을 수 없으며 기간 단위의 배수여야 합니다.
최대 기간	(선택적 프로젝트만 해당) 상담원이 있을 수 있는 최대 시간입니다 프로젝트 작업 일정이 예약되어 있습니다. 이 값은 기간 단위의 배수여야 하며 적어도 최소 기간과 같아야 합니다.
지속 시간 단위	(선택적 프로젝트만 해당) 상담원이 예약되는 기본 시간 블록입니다 프로젝트 작업. 예를 들어, 지속 시간 단위가 30분이고 상담원이 근무 시간 중에 60분 동안 프로젝트에서 작업하도록 예약된 경우 이 시간은 총 60분의 순차 지속 시간 단위 두 개, 즉 오전에 30분 지속 단위 하나, 오후에 각각 30분 지속 시간 단위 하나가 될 수 있습니다.
지속 기간	(필수 프로젝트만 해당) 상담원이 필요한 프로젝트에서 근무하도록 예약된 기간입니다. 기본값 = 30분.
주당 이 프로젝트에 소요되는 총 시간 수 제한	주당 프로젝트에 소요되는 총 시간을 제한하려면 이 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하면 [주당 최대 시간] 옵션이 나타납니다.
주당 최대 시간	상담원이 이 작업을 수행할 수 있는 주당 최대 시간입니다 프로젝트. 두 가지 옵션 중 하나를 선택하여 상담원이 프로젝트에서 주당 여러 날을 근무할 수 있는지 또는 한 주에 하루만 근무할 수 있는지를 나타냅니다.
상담원	프로젝트에서 작업하도록 선택된 상담원입니다.
참고	(선택 사항) 프로젝트에 대한 추가 정보를 추가합니다. 입력한 정보는 프로젝트 일정이 관리될 때 내 일정의 상담원과 상담원 일정 페이지의 분석가에게 표시됩니다. 이 경우 또는 [상담원 일정]에서 메모를 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 여기서 메모를 편집하면 다음에 일정이 실행될 때 메모가 업데이트됩니다.
활동 메타데이터	(선택 사항) 기본 메타데이터 값을 기본값에 할당하거나 기본값을 제거합니다. 프로젝트의 메타데이터 값입니다. 메타데이터 값을 구성하는 방법에

	대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요.
컬러	일람표에서 이 프로젝트를 나타내는 색입니다.

일정 만들기

일정 생성

1. 예약 요청 페이지에 액세스합니다.
2. 사용할 예약 방법을 선택합니다. 기본적으로 [Balanced] 옵션이 선택되어 있습니다.

    - [Balanced] 옵션은 사용자 구성 및 근무 시간에 따라 하루 간격 동안 가능한 한 최상의 인력 배치를 지원하므로 사용 가능한 상담원을 보다 고르게 분산시키는 일정이 수립됩니다.

        참고: 최대 인력 제한이 활성화된 경우 이 옵션은 일정을 생성할 때 제한을 고려합니다.

        모범 사례 서비스 대기열 우선 순위 설정을 사용하여 예약 동작을 미세 조정합니다. 여러 서비스 대기열을 예약한 결과가 만족스럽지 않은 경우(예를 들어, 중요한 서비스 대기열의 인력 부족을 최소화해야 하는 경우), 해당 서비스 대기열에 할당된 우선 순위가 다른 서비스 대기열에 할당된 우선 순위와 거리가 멀지 않도록 해야 합니다. 예를 들어, 중요한 서비스 대기열에는 우선 순위 4가 할당되고 다른 서비스 대기열에는 우선 순위 90과 100이 할당됩니다(서비스 대기열 우선 순위 참조).

    - 우선 순위 지정 옵션(이전의 기본 옵션)은 주 초와 일정을 잡을 수 있는 가장 빠른 간격에 사용 가능한 직원을 집중시킵니다. 인력이 부족한 경우 일정이 주와 요일의 후반이 아닌 주와 요일의 인력 요구 사항을 충족하는 경향이 있습니다.

        참고: 최대 인력 제한이 활성화된 경우에도 이 옵션은 일정을 생성할 때 제한을 고려하지 않습니다.

        모범 사례 상담원이 부족하여 모든 서비스 대기열을 완전히 배치할 수 없는 경우 우선 순위 지정 옵션을 사용하면 우선 순위가 높은 서비스 대기열이 보다 완벽해집니다
        우선 순위가 낮은 서비스 대기열보다 직원이 배치되어 있습니다. [분산됨] 옵션을 사용하여 요일, 하루 이내 및 서비스 대기열 간에 직원 배치의 균형을 보다 고르게 맞추는 것을 고려해 보십시오.

3. 서비스 대기열에 **이미 예약된 상담원의 일정을 변경하지 않고 선택한 상담원의 일정을 관리하려면 임시 예약** 확인란을 선택합니다. 임시 일정을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 기존 일정 에 상담원 추가를 참조하십시오 .
4. 예약할 다중 기술 그룹 및/또는 서비스 대기열을 하나 이상 선택합니다.

참고: 선택한 서비스 대기열에 서비스 대기열 페이지에 구성된 최소 예약 블록 기간이 있는 경우(서비스 대기열 관리 참조)
일정을 실행하는 데 걸리는 시간. 특히 일정이 복잡할 경우(예: 일정에 많은 상담원, 서비스 대기열 및 근무 조건이 포함되어 있고 가변 교대 근무를 사용하는 경우)

5. 예약하려는 기간의 시작 날짜와 주 수를 입력합니다. 사용되는 시작 날짜는 입력한 날짜를 포함하는 구성된 요일의 첫 번째 요일입니다.
6. WFM이 예약된 각 상담원에 **대해 구성된 교대 근무 로테이션에 따라 교대 근무를 자동으로 회전하도록 하려면 교대** 근무 회전 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하지 않은 경우 상담원의 사용자 페이지에서 특정 주에 대한 근무 시간을 구성하거나 상담원이 해당 주에 대한 동적 일정 근무 시간 선택을 완료해야 합니다.

모범 사례 교대 근무를 교대하지 않는 경우에도 항상 "교대 근무 교대 근무" 확인란을 선택하십시오. 상담원에 대해 구성된 근무 시간의 날짜가 일치하지 않는 경우 이 일정의 날짜인 경우 일정 실행이 실패합니다. 확인란을 선택하고 교대 근무를 하지 않으면 WFM은 상담원에 대해 구성된 근무 시간에 나열된 날짜를 무시하고 사실상 단일 근무 시간을 주마다 순환합니다.

7. 요청을 실행할 시간을 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다.

참고: 일정을 실행 중인 날짜에 대한 예측 데이터가 없더라도 일정 요청이 성공합니다. WFM는 예측이 없는 날짜에 0이라고 가정합니다.
예측 데이터. 이는 상담원 일정 관리 방법에 영향을 줄 수 있습니다.

8. 제출 **을 클릭합니다**.

참고: 일정을 실행 중인 날짜에 대한 예측 데이터가 없는 경우 일정 요청이 실패합니다. 또한 다중 기술 그룹 또는 서비스 대기열이 연결되어 있는 경우
근무 시간에 해당 주의 마지막 날이 포함되는 상담원의 경우 다음 주의 처음 이틀에 대한 예측 데이터가 있어야 합니다. 추가 이틀에 대한 데이터가 없으면 예측이 0으로 가정되며 이는 상담원의 일정 관리에 영향을 줄 수 있습니다. 한 주의 마지막 날 자정에서 다음 주의 첫 이틀로 교대 근무를 연기하는 무급 근로 조건 활동이 적용되는 경우 추가 일수가 필요할 수 있습니다(근로 조건을 적용한 후 연장된 근무 시간은 무급 기간을 포함하면 최대 48시간이 될 수 있음).

기존 일정에 상담원 추가

Ad-hoc 예약을 사용하면 일정을 다시 실행하지 않고도 특정 상담원을 서비스 대기열의 기존 일정에 통합할 수 있습니다. 이렇게 하면 기존 상담원의 일정에 지장을 주지 않게 됩니다.

임시 예약을 사용하는 몇 가지 이유에는 기존 일정에 새로 고용된 상담원을 추가하거나 휴가에서 돌아온 상담원을 추가하는 등이 있습니다.

중요 사항

- Ad-hoc 예약에는 Balanced 예약 방법만 사용됩니다.
- 임시 일정은 기본 시작 요일에 시작됩니다.
- Ad-hoc 예약은 고정, 가변 및 동적 가용성 근무 교대 근무와 함께 사용할 수 있습니다.
- 임시 예약은 다중 서비스 대기열 또는 다중 기술 그룹의 구성원으로서 다중 직무를 가진 상담원에게 적용됩니다.

임시 일정 생성

임시 일정 생성

1. 예약 요청 페이지에 액세스합니다.
2. 기본적으로 [Balanced] 옵션이 선택되어 있습니다. 이것은 ad-hoc 예약에 허용되는 유일한 예약 방법입니다.
3. **[임시 예약]** 확인란을 선택합니다.
4. 사용 가능 창에서 일정을 지정할 상담원을 한 명 이상 선택하고 할당됨 창으로 이동합니다.
5. 선택한 상담원의 일정을 지정할 날짜를 구성합니다. 예약하려는 기간의 시작 날짜와 주 수를 입력합니다. 사용되는 시작 날짜는 입력한 날짜를 포함하는 구성된 요일의 첫 번째 요일입니다.

   참고: 상담원이 주중에 업무를 시작할 예정인 경우 상담원이 없는 날에 대해 무급 예외를 PUT 다음 해당 주의 임시 일정을 실행할 수 있습니다.

6. WFM이 예약된 각 상담원에 **대해 구성된 교대 근무 로테이션에 따라 교대 근무를 자동으로 회전하도록 하려면 교대** 근무 회전 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하지 않은 경우 상담원의 사용자 페이지에서 특정 주에 대한 근무 시간을 구성하거나 상담원이 해당 주에 대한 동적 일정 근무 시간 선택을 완료해야 합니다.

   모범 사례 교대 근무를 교대하지 않는 경우에도 항상 "교대 근무 교대 근무" 확인란을 선택하십시오. 상담원에 대해 구성된 근무 시간의 날짜가 일치하지 않는 경우

이 일정의 날짜인 경우 일정 실행이 실패합니다. 확인란을 선택하고 교대 근무를 하지 않으면 WFM은 상담원에 대해 구성된 근무 시간에 나열된 날짜를 무시하고 사실상 단일 근무 시간을 주마다 순환합니다.

7. 요청을 실행할 시간을 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다.

   참고: 일정 요청은 동일한 상담원 또는 서비스 대기열을 포함하지 않는 한 동시에 실행될 수 있습니다.

8. 제출 **을 클릭합니다**.

WFM 사용자의 서버 요청 보기

사용자 요청 페이지를 사용하여 사용자가 수행한 서버 요청(예: 예약, 계획 및 데이터 요청)을 보거나 삭제할 수 있습니다.

사용자 요청이 이루어지면 큐에 추가됩니다. 요청은 한 번에 하나씩 처리됩니다. 목록에는 요청 유형, 요청이 제출된 시간 및 날짜, 요청한 사용자 이름, 요청의 현재 상태가 표시됩니다.

모든 열을 기준으로 요청을 필터링 및 정렬할 수 있습니다. 요청은 삭제될 때까지 목록에 남아 있습니다.

필드 설명

필드	설명
선정 기준	
사용자 요청 표시	일치하는 사용자 요청 결과를 표시합니다.
요청 유형 선택	표시할 사용자 요청의 유형입니다. 기본적으로 결과에는 모든 요청이 포함됩니다 형식.
요청자 선택	요청을 제출한 사용자의 이름입니다. 기본적으로 결과 모든 요청 유형을 포함합니다.
상태 선택	표시할 사용자 요청의 상태입니다. 기본적으로 결과에는 요청이 포함됩니다 모든 상태의.
시작 날짜/종료 날짜	(선택 사항) 결과가 표시되는 날짜 범위입니다. 그럴 경우 시작/종료 날짜를 지정하지 않으면 일치하는 모든 결과가 표시됩니다.

필드	설명
사용자 요청 목록	
삭제	선택된 사용자 요청을 삭제합니다. 목록에서 적절한 확인란을 선택하여 요청을 선택합니다. 테이블 맨 위에 있는 확인란을 선택하여 모든 사용자 요청 결과를 선택합니다. 참고: 진행 중으로 태그가 지정된 요청은 삭제할 수 없습니다. 성공, 실패 및 보류 중으로 태그가 지정된 요청은 삭제.
상세정보	요청에 대한 추가 세부 정보를 표시합니다. 요청에 대한 자세한 내용을 보려면 [세부 정보 보기]를 클릭합니다. 세부 정보는 [사용자 요청 목록] 테이블 아래에 표시됩니다.
요청 날짜/시간	사용자 요청이 제출된 날짜와 시간입니다.
요청 유형	사용자 요청의 유형입니다.
요청자	요청을 제출한 사용자의 이름입니다.
상태	요청의 완료/실행 상태입니다. 미래의 날짜/시간에 실행되도록 예약된 요청은 "보류 중"으로 표시됩니다. 참고: 캡처 요청이 합리적으로 보이는 것보다 오래 보류 중인 경우 요청이 불가능할 수 있는 이유에 대해서는 로그를 참조하십시오. 처리 중입니다.

휴가 관리

메시징을 사용하면 요청을 관리할 수 있습니다.

- 상담원은 휴가, 예외, 멘토링을 요청하고 해당 상담원 보기에 있는 팀의 다른 상담원과 일정 승계 및 바꾸기를 요청할 수 있습니다. 또한 일정 거래 및 제안 및 멘토링 요청을 수락하거나 거부하고 자신의 요청을 편집할 수 있습니다.
- 슈퍼바이저와 스케줄러는 메시징을 사용하여 상담원 요청을 승인하거나 거부합니다.

요청 행은 열 헤더를 클릭하여 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

상담원 메시징

상담원용 메시징은 새 요청을 만들기 위한 메뉴와 다음 세 개의 사서함으로 구성됩니다.

- 받은 편지함—수신하는 모든 요청을 포함합니다.
- 보낸 편지함—작성하는 모든 요청을 포함합니다.
- 공개 상자—공개 일정 바꾸기 및 멘토링 요청을 포함합니다.

기본 보기는 보낸 편지함입니다. WFM 예측, 일정, 요청 및 기록 데이터에 대해 시스템 관리자가 구성한 최대 보존 시간까지 요청을 보존할 수 있습니다(WFM 보존 기간 정의 참조). 다른 사용자가 요청 상태를 변경할 때까지 요청을 삭제할 수 있습니다. 요청을 수락, 승인 또는 거부한 후에는 사서함에서 직접 요청을 삭제할 수 없습니다. 요청이 구성된 보존 기간을 지나면 시스템에서 요청을 삭제합니다.

요청 상태는 요청이 시스템을 통과할 때 변경됩니다. 최신 상태를 볼 수 있도록 사서함을 주기적으로 새로 고쳐야 합니다. F5 키를 누르거나 브라우저 도구 모음에서 새로 고침 단추를 클릭하는 것과 같은 표준 브라우저 페이지 새로 고침 방법을 사용합니다. (보낸 편지함은 받은 편지함 또는 공개 상자를 보고 있었더라도 새로 고침 후에 표시됩니다.)

메시징 도구 모음에서 메일상자의 아이콘을 클릭하여 메일상자에 액세스합니다. 왼쪽에서 오른쪽 순서로, 아이콘은 보낸 편지함, 받은 편지함, 공개 상자, 새 요청입니다.

요청 검색

모든 상자에서 요청을 검색할 수 있습니다. 검색을 실행할 때 필터는 검색하는 상자의 모든 페이지에 있는 요청에 적용됩니다.

요청 검색

1. [필터 **]를 클릭하여** 필터 패널을 엽니다.
2. 검색할 기준을 선택합니다.
3. 검색을 **클릭합니다**. 필터 패널은 검색을 실행할 때 닫힙니다.

검색 기준은 페이지를 종료할 때까지 유지됩니다. 검색 기준을 수정하려면 [필터 **]** 를 클릭하여 필터 패널을 열고 기준을 변경합니다.

날짜 필드를 필터링하는 방법

날짜별로 요청을 필터링하는 방법에는 날짜 범위와 특정 날짜의 두 가지가 있습니다. 날짜 필드는 기본적으로 [날짜 범위]로 설정됩니다. [날짜 범위] 옵션은 오늘 날짜를 기준으로 설정된 범위의 드롭다운 목록을 기준으로 요청을 필터링합니다. [특정 날짜] 옵션에는 특정 날짜를 기준으로 요청을 필터링할 수 있는 두 개의 날짜 필드가 포함되어 있습니다. 특정 날짜 필드를 사용하여 시작 날짜나 종료 날짜 또는 두 날짜를 모두 입력하여 날짜 범위 매개 변수를 설정합니다.

날짜 범위별로 필터링하려면 드롭다운 목록에서 범위 옵션을 선택합니다.

특정 날짜별로 필터링하려면 다음 필드 중 하나 또는 둘 다에 날짜를 입력합니다.

- 왼쪽 필드에 날짜를 입력하여 시작 날짜별로 필터링하면 입력한 날짜 당일 또는 그 이후의 날짜별로 요청이 필터링됩니다
- 오른쪽 필드에 날짜를 입력하여 종료 날짜로 필터링하면 입력한 날짜 당일 또는 이전 날짜별로 요청이 필터링됩니다
- 입력한 날짜 또는 입력한 날짜 사이에 요청을 반환하려면 두 필드에 날짜를 입력합니다

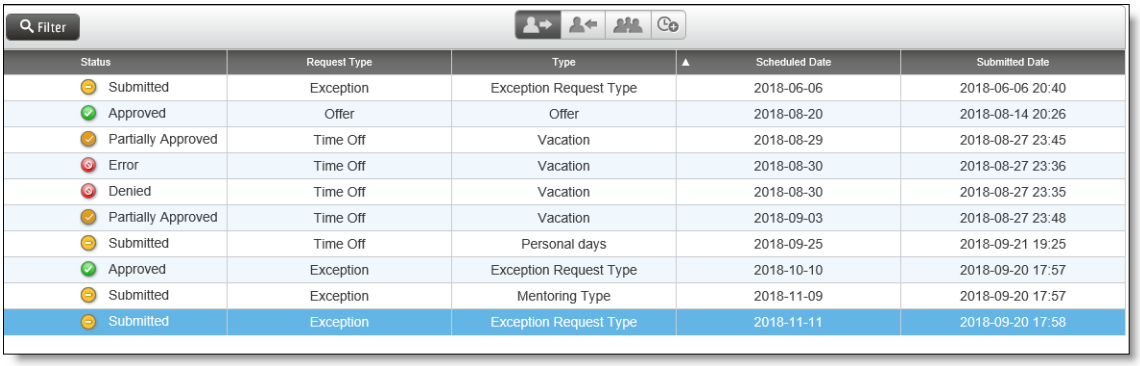
검색 기준

다음 표에서는 검색에 사용할 수 있는 모든 검색 기준에 대해 설명합니다.

필드	설명
요청 유형	상담원이 새 요청 드롭다운에서 선택한 요청 유형입니다 요청을 만들 때 목록입니다.
하위 유형	예외 유형 또는 휴가 유형입니다. 요청이 만들어질 때 상담원이 유형 드롭다운 목록에서 선택한 옵션입니다.
상담사	받은 편지함으로 요청을 보낸 상담원 또는 보낸 편지함에서 요청을 받은 상담원입니다.
상태	요청의 현재 상태입니다.
제출된 날짜	상담원이 요청을 제출한 날짜입니다.
예약 날짜	요청된 작업이 수행되도록 상담원이 선택한 날짜입니다.

보낼 편지함

[보낸 편지함]에는 사용자가 지정한 모든 요청이 예약된 날짜 오름차순으로 표시됩니다. 요청의 세부 정보를 보고 요청이 아직 승인되거나 거부되지 않은 경우 요청을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.



다음 표에서는 [보낸 편지함]의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
상태	요청의 상태입니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다. ■ 승인됨—슈퍼바이저가 요청을 승인했습니다. 부분적으로 승인됨—수퍼바이저가 휴가 요청의 일부를 승인했습니다. ■ 보류 중—사용자의 일정 바꾸기 또는 일정 승계 요청이 다른 상담원의 응답을 기다리는 중입니다. 편집 또는 삭제될 수 있습니다. ■ 대기 중—일정 승계 또는 일정 바꾸기 요청이 사용자의 응답을 기다리는 중입니다. 수락 또는 거부될 수 있습니다. ■ 제출됨—요청이 슈퍼바이저의 응답을 기다리는 중입니다. 편집 또는 삭제될 수 있습니다. ■ 거부됨—슈퍼바이저가 요청을 거부했습니다. ■ 오류—요청에 오류가 있습니다. ■ 거부됨—다른 상담원이 사용자의 일정 바꾸기 요청을 거부했습니다. ■ 거부됨—사용자가 다른 상담원의 일정 바꾸기 요청을 거부했습니다.
요청 유형	요청의 일반 유형입니다.
유형	요청의 특정 유형입니다. 예를 들어 요청 유형이 휴가인 경우 유형은 휴가일 수 있습니다.

필드	설명
예약 날짜	요청된 이벤트가 발생한 날짜입니다. 기본적으로 보낸 편지함은 정렬되어 있습니다 이 날짜까지 오름차순으로. 열 헤더를 클릭하여 오름차순 또는 내림차순으로 전환할 수 있습니다.
제출된 날짜	요청이 제출된 날짜와 시간입니다. 공개 거래에 유의하십시오. 누군가가 제안을 수락할 때까지 제안에 제출된 날짜가 표시되지 않습니다.

보낸 편지함 사용

[보낸 편지함]에서 요청을 두 번 클릭하여 세부 정보를 봅니다.

아직 승인되거나 수락되지 않은 요청 편집

1. 요청을 두 번 클릭합니다.
2. 원하는 대로 편집합니다.
3. 제출 **을 클릭합니다**.

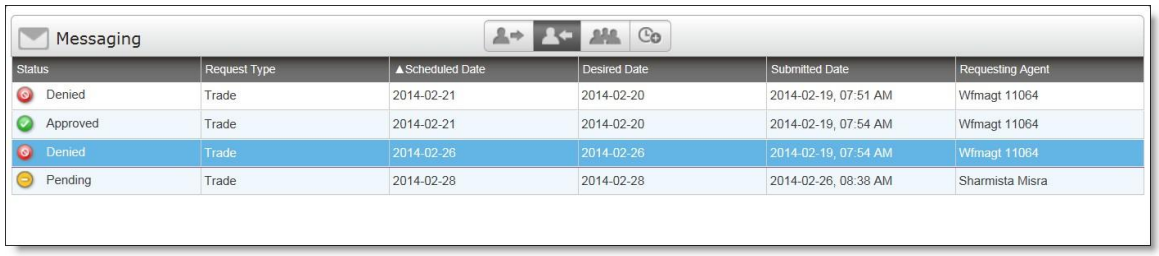
아직 승인되거나 수락되지 않은 요청 삭제

1. 요청을 두 번 클릭합니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**.

받은 편지함

받은 편지함에는 일정 지정된 날짜 순서로 받은 모든 요청이 포함되어 있습니다. 요청의 세부 정보를 보고 요청이 아직 승인되거나 거부되지 않은 경우 요청을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

> 참고: 슈퍼바이저는 모든 일정 바꾸기 및 멘토링 요청에 대한 최종 권한을 가지므로, 사용자가 수락한 바꾸기 또는 멘토링 요청을 해당 사용자가 거부할 수 있습니다.



다음 표에서는 받은 편지함의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
상태	요청의 상태입니다. 가능한 상태는 다음과 같습니다. ▪ 승인됨—요청이 승인되었고 그에 따라 일정이 업데이트되었습니다. ▪ 보류 중—승인된 요청이 다른 상담원의 응답을 기다리는 중입니다. 편집 또는 삭제될 수 있습니다. ▪ 제출됨—요청이 수퍼바이저의 응답을 기다리는 중입니다. 편집 또는 삭제될 수 있습니다. ▪ 할 일—요청이 사용자의 응답을 기다리는 중입니다. 수락 또는 거부될 수 있습니다. ▪ 거부됨—슈퍼바이저가 요청을 거부했습니다. ▪ 오류—요청에 오류가 있습니다. ▪ 거부됨—다른 상담원의 일정 바꾸기 요청을 거부했습니다. ▪ 거부됨—다른 상담원이 사용자의 일정 바꾸기 요청을 거부했습니다.
요청 유형	요청의 일반 유형입니다.
예약 날짜	요청된 이벤트가 발생한 날짜입니다. 기본적으로 [받은 편지함]은 정렬되어 있습니다 이 날짜까지 오름차순으로. 열 헤더를 클릭하여 오름차순 또는 내림차순으로 전환할 수 있습니다.
원하는 날짜	요청하는 상담원이 수신하려는 날짜(일정 승계 요청 및 일정 거래 요청).
제출 날짜	요청이 제출된 날짜와 시간입니다. 공개 거래에 유의하십시오. 누군가가 제안을 수락할 때까지 제안에 제출된 날짜가 표시되지 않습니다.
요청 상담원	일정 바꾸기, 승계 또는 멘토링을 요청하는 상담원의 이름입니다. 요청.

받은 편지함 사용

일정 바꾸기 요청 승인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. [분석 **]을 클릭하여** 2일의 사용자 일정을 요청하는 상담원의 일정과 비교합니다. 이것은 당신이 거래를 수락할 수 있는지 알려줍니다.
3. [승인 **] 또는 [거부**]를 **클릭합니다**.

수락된 일정 승계 요청 확인 또는 거부

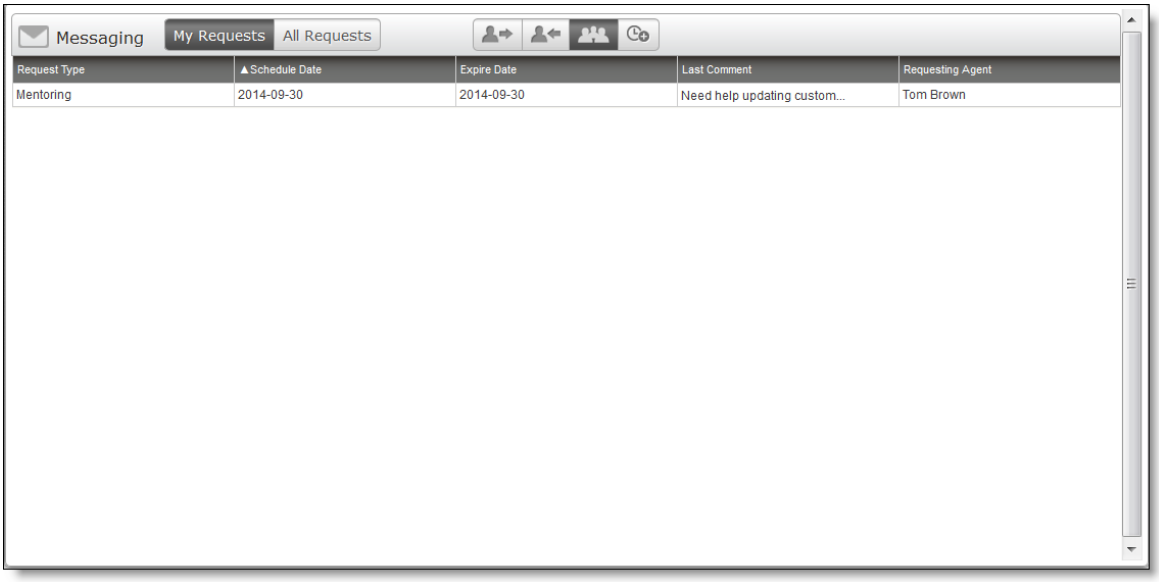
1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 분석을 **클릭하여** 지정된 날짜의 일정을 승계된 일정과 비교합니다.
3. [확인 **]을 클릭하여 승계 요청을 승인하거나** [거부 **]를 클릭하여** 승계 요청을 거부합니다.

수락된 멘토링 요청 확인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 수락된 요청을 검토합니다.
3. 멘토를 수락하려면 [확인 **]을 클릭하고,** 멘토를 거부하려면 [거부] **를 클릭합니다** .

공개 상자

[공개] 상자에는 보기에 있는 모든 상담원이 수락할 수 있는 모든 공개 일정 승계, 일정 바꾸기 및 상담원의 멘토링 요청이 포함되어 있습니다. 요청 세부 정보를 보고, 요청을 평가하고, 요청을 수락할 수 있습니다(필요한 경우).



참고 메시징 관리 권한이 있는 사용자는 모든 일정 바꾸기, 일정 승계 및 멘토링 요청에 대한 최종 권한을 가지므로 관리자가 수락한 요청이 거부될 수 있습니다 사용자.

다음 표에서는 [공개] 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
요청 유형	요청의 일반 유형입니다.
예약 날짜	요청자가 멘토링을 포기하거나 예약하려는 날짜입니다 세션. 기본적으로 [공개] 상자는 이 날짜를 기준으로 오름차순으로 정렬됩니다.
만료 날짜	요청이 만료되는 날짜입니다. 요청은 이 날짜 23:59에 만료됩니다. 요청이 만료된 후에는 더 이상 요청을 수락하거나 취소할 수 없습니다.
마지막 주석	요청에 마지막으로 입력된 주석입니다.
요청 상담원	일정 바꾸기, 일정 승계 또는 멘토링 요청.

공용 상자 작업

일정 바꾸기 요청 수락

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 요청의 날짜에 대해 바꿀 날짜를 선택합니다.
3. 분석을 **클릭하여** 두 일정을 비교하고 제안된 날짜가 유효한지 확인합니다.
4. [승인 **]을 클릭합니다**.

일정 승계 요청 수락

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 분석을 **클릭하여** 지정된 날짜의 일정을 승계된 일정과 비교합니다.
3. 승계를 승인하려면 [수락 **]을 클릭하고,** 수락하지 않고 요청을 닫으려면 [취소 **]를 클릭합니다** .

멘토링 요청 수락

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 멘토링 요청의 세부 정보를 검토하고 귀하의 일정을 요청자의 일정과 비교하여 시간대가 귀하에게 적합한지 확인하십시오.
3. 멘토링 요청을 수락하려면 수락 **을 클릭하고,** 수락하지 않고 요청을 종료하려면 취소 **를 클릭합니다** .

Requests

[새 요청] 메뉴를 사용하여 예외, 휴가, 일정 승계, 일정 바꾸기 및 멘토링에 대한 요청을 만들 수 있습니다.

- 예외 요청
- 휴가 요청
- 일정 승계 요청
- 일정 바꾸기 요청
- 멘토링 요청

요청 편집 또는 삭제

특정 상황에서 요청을 편집하거나 삭제할 수 있습니다. 다음 표에서는 요청을 편집하거나 삭제할 수 있는 경우에 대해 설명합니다.

요청 유형	상태	허용된 작업
일정 승계(공개)	보류 중	편집, 삭제
일정 바꾸기(개인)	보류 중	편집
일정 바꾸기(공개)	보류 중	편집, 삭제
멘토링	보류 중	편집, 삭제
예외	제출	편집, 삭제
휴가	제출	편집, 삭제

요청 편집

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 원하는 대로 요청을 편집합니다.
3. 제출 **을 클릭합니다**.

요청 삭제

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**.

예외 요청

예외 요청을 사용하여 회의, 교육 세션, 일정에 없는 휴식, 결근 등, 계획하지 않은 활동에 대한 일정 변경을 요청할 수 있습니다. 요청이 승인을 위해 슈퍼바이저에게 보내집니다.

예외는 미래 및 과거 날짜 모두에 대해 요청할 수 있습니다. 과거 날짜에 대한 요청은 충실도 비율을 수정하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 어제 Home 아팠다면 통계는 일정을 따르지 않았기 때문에 충실하지 않은 것으로 나타납니다. 부재 시간에 대한 개인 휴가 예외를 요청하면 해당 일의 일정과 충실도 비율이 수정됩니다.

> 참고 하루 종일 요청의 경우 해당 날짜에 시작되는 교대 근무의 유급 활동에 대한 일정에 예외가 있습니다(예외가 유급 또는 유급 여부에 관계없이). 무급
> 이러한 교대 근무의 활동은 일정에서 사용할 수 없는 활동으로 대체됩니다. 해당 날짜에 근무가 없는 경우 예외는 일정에 추가되지 않습니다.
> 부분 요청의 경우, 해당 기간 동안의 기존 유급 활동보다 요청된 기간의 일정에 예외가 배치됩니다(예외 유급 여부에 관계 없음). 해당 교대 근무에서 겹치는 무급 활동은 다음에서 사용할 수 없음 활동으로 대체됩니다.

일정입니다. 예를 들어, 예외가 부분적으로 무급 점심을 포함하는 경우 겹치지 않는 부분은 점심으로 남아 있습니다. 예외와 겹치는 부분은 사용할 수 없음으로 대체됩니다. 해당 기간 동안 기존 유급 활동이 없는 경우 예외는 일정에 추가되지 않습니다.
예외 요청은 예외가 적용되기 전과 후에 해당 날짜의 유급 시간이 동일하게 유지되도록 하기 위해 이러한 방식으로 처리됩니다.

다음 표에서는 [예외 요청] 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
예외 날짜	예외를 발생시킬 날짜입니다. 현재 날짜는 다음을 기준으로 표시됩니다. 기본값.
예외 유형	사용 가능한 예외 유형의 드롭다운 목록입니다.
하루 종일	예외를 종일 적용하도록 지정하려면 확인란을 선택합니다. 선택하면 시작 시간 및 종료 시간 필드가 숨겨집니다.
시작 시간	예외가 시작되는 시간입니다.
종료 시간	예외가 종료되는 시간입니다.
주석 쓰기	(선택 사항) 예외 요청에 대한 주석을 입력하려면 클릭합니다. 최대 문자 수 = 140.

새 예외 요청 만들기

1. [새 요청 **]을 클릭하고** 메뉴에서 [예외 요청 **]을 선택합니다** .
2. 필드를 완료합니다.
3. 제출 **을 클릭합니다**.

예외 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 흐릅니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
관리자	요청 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
관리자	예외 승인/거부	상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨

사용자	조치	표시 위치	상태
		슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨

예외 요청 제출에 대한 자세한 내용은 요청 자동 변경 정보를 참조하세요.

일정 바꾸기 요청

일정 바꾸기 요청을 사용하여 전체 또는 일부 예약된 작업일을 다른 사람의 전체 또는 일부 예약된 작업일과 교환합니다. 이러한 바꾸기 요청은 지정된 상담원(개인 바꾸기) 또는 사용자 보기에 있는 임의의 상담원(공개적으로 바꾸기)과 함께 할 수 있습니다. 같은 날 근무를 바꾸거나(예: 7:00 AM–3:00 PM 근무를 다른 사람의 10:00 AM–6:00 PM 근무와 교환할 수 있음) 다른 날로 근무를 바꿀 수 있습니다(예: 월요일 휴가를 금요일 휴가로 바꾸고 싶을 수 있음).

일정의 여러 구간을 바꾸려면(예: 분할 근무를 바꾸려는 경우) 근무의 각 구간에 대해 별도의 요청을 제출해야 합니다.

참고: 상담원이 일정, 바꾸기 또는 승계를 수행할 수 있도록 주 서비스 대기열을 구성해야 합니다.

다음 표는 하루 종일 [일정 바꾸기 요청] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
공개적으로 바꾸기	모든 [공개] 상자에서 일정 바꾸기를 POST하려면 이 확인란을 선택합니다. 보기의 상담원 개인 거래에서 특정 상담원과 거래하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
확인	(공개 거래만 해당) 응답 에이전트로부터 제안된 바꾸기를 확인하거나 거부하라는 요청을 받게 됨을 상기시킵니다. 이 확인란은 읽기 전용이며 선택을 취소할 수 없습니다.
요청 상담원	(읽기 전용) 사용자 이름.
예약 날짜	바꿀 날짜입니다. 기본적으로 내일 날짜를 표시합니다. 하루
종일	하루 종일 거래하려면 이 확인란을 선택합니다.
응답 에이전트	(개인 거래만 해당) 근무 시간을 바꿀 상담원입니다. 예약 날짜
	(개인 거래만 해당) 바꿀 날짜입니다.
만료 날짜	(공개 거래만 해당) 요청이 만료되는 날짜입니다.

필드	설명
주석 쓰기	(선택 사항) 예외 요청에 대한 주석을 입력하려면 클릭합니다. 모든 추가하는 주석은 예외 요청 자체가 저장될 때까지 저장되지 않습니다. 최대 문자 수 = 250자

다음 표는 [부분적으로 일 일정 바꾸기 요청] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
공개적으로 바꾸기	모든 [공개] 상자에서 일정 바꾸기를 POST하려면 이 확인란을 선택합니다. 보기의 상담원 개인 거래에서 특정 상담원과 거래하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
확인	(공개 거래만 해당) 응답 에이전트로부터 제안된 바꾸기를 확인하거나 거부하라는 요청을 받게 됨을 상기시킵니다. 이 확인란은 읽기 전용이며 선택을 취소할 수 없습니다.
요청 상담원	(읽기 전용) 사용자 이름.
예약 날짜	바꿀 날짜입니다. 기본적으로 내일 날짜를 표시합니다. 하루
종일	하루 일부를 바꾸려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
시간	거래하려는 시간의 시작 및 종료 시간을 입력합니다. 응답
에이전트	(개인 거래만 해당) 근무 시간을 바꿀 상담원입니다. 예약 날짜
	(개인 거래만 해당) 바꿀 날짜입니다.
시간	(개인 거래만 해당) 거래하려는 시간의 시작 및 종료 시간을 입력합니다.
만료 날짜	(공개 거래만 해당) 요청이 만료되는 날짜입니다.
주석 쓰기	(선택 사항) 바꾸기 요청에 대한 주석을 입력하려면 클릭합니다. 모든 추가한 주석은 바꾸기 요청 자체가 저장될 때까지 저장되지 않습니다. 최대 문자 수 = 250자

새 일정 바꾸기 요청 만들기

1. [새 요청 **]을 클릭한**다음 메뉴에서 [일정 바꾸기 요청 **]을 선택합니다** .
2. 필드를 완료합니다.

3. 비공개 거래인 경우 분석을 **클릭하여** 제안된 거래 날짜의 일정을 거래하려는 사람의 일정과 비교하여 거래가 가능한지 확인합니다.
4. 원하는 경우 [주석 **쓰기]를 클릭하고** 주석을 입력합니다.
5. 제출 **을 클릭합니다**.

개인 일정 바꾸기 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 이동합니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
상담원 B	바꾸기 요청 수신	상담원 B의 받은 편지함	할 일
상담원 B	바꾸기 요청 수락/거부	상담원 B의 보낸 편지함	제출됨/거부됨
상담원 A	상담원 B의 응답 수신	상담원 A의 받은 편지함	제출됨/거부됨
관리자	승인을 위해 수락된 바꾸기 요청 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
관리자	거래 승인/거부	상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨
		상담원 B의 받은 편지함	승인됨/거부됨
		슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨

공개적으로 일정 바꾸기 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 이동합니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
모든 상담원	[공개] 상자의 바꾸기 참조	상담원의 [공개] 상자	해당 없음
상담원 B	바꾸기 요청 수락	상담원 B의 받은 편지함	보류 중
상담원 A	상담원 B의 응답 수신	상담원 A의 보낸 편지함	할 일
상담원 A	확인 또는 거부	상담원 A의 보낸 편지함	제출됨/거부됨

사용	조치	표시 위치	상태
	상담원 B의 수락		(요청을 거부하면 [거부됨]이라고 표시된 요청 복사본이 생성되고 원래 요청은 다시 [보류 중]으로 돌아감)
	상담원 B가 상담원 A의 확인/거부를 수신함	상담원 B의 받은 편지함	제출됨/거부됨
관리자	승인을 위해 수락 및 확인된 거래 요청 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
관리자	거래 승인/거부	상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨
		상담원 B의 받은 편지함	승인됨/거부된
		슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨

휴가 요청

휴가 요청을 사용하여 다양한 유형의 업무 휴가를 예약할 수 있습니다. 하나의 요청으로 여러 요일 및 유형의 휴가를 요청할 수 있습니다. 예를 들어, 일주일 휴가를 원하지만 5일을 커버할 휴가가 충분하지 않은 경우 다른 범주 중 하나의 휴가를 사용하여 차이를 메울 수도 있습니다.

참고: 과거 날짜에 대한 휴무 요청은 제출할 수 없습니다.

선호하는 순서(첫 번째, 두 번째 또는 세 번째 선택 사항)에 따라 휴가에 대해 여러 선택 사항을 제출할 수 있습니다. 예를 들어, 휴가의 첫 번째 선택 사항으로 6월 한 주를 휴가로 배정할 수 있지만, 두 번째 선택 사항으로 7월 한 주를, 세 번째 선택 사항으로 8월 한 주를 지정할 수도 있습니다. 슈퍼바이저는 세 가지 선택 사항 중 하나를 승인합니다.

제출된 요청이 아직 승인되지 않은 경우 요청을 편집하거나 삭제할 수 있습니다.

슈퍼바이저는 여러 날의 휴가 요청 중 며칠만 승인하도록 선택할 수 있습니다. 예를 들어 월요일, 화요일, 수요일을 쉬고 싶을 수 있습니다. 그러나 상사는 월요일에 직장에 출근해야 하므로 화요일과

일정 담당자 휴가 관리

부하 직원에 대한 요청을 승인합니다.

참고: 슈퍼바이저는 하루에 요청된 휴가 시간을 변경할 수 없습니다.

사용	조치	표시 위치	상태

요청이 승인된 후 휴가 요청을 철회할 수도 있습니다. 예를 들어, 참석하려다가 휴가를 요청한 이벤트가 취소된 경우입니다. 휴가 요청을 철회하면 일정에 PUT 돌아가고 휴가 시간 잔액이 업데이트되어 해당 시간을 돌려받을 수 있습니다.

[휴가 요청] 대화 상자에는 사용할 수 있는 휴가 시간, 사용한 시간 및 각 휴가 범주에 남아 있는 시간을 보여 주는 테이블이 포함되어 있습니다. 이 정보는 제출한 휴가 요청에서 컴파일링됩니다.

> 참고: 휴무를 요청하면 요청하는 시간이 보류 중인 시간 열에 나열됩니다. 승인되면 [승인된 시간] 열로 이동합니다. 당신이 실제로 가지고 있는 다음 날 사용한 휴가는 시간이 [사용된 시간] 열로 이동하고 더 이상 [승인된 시간] 열에 나열되지 않습니다.

> 참고: 하루 종일 휴가를 요청하는 경우 보류 중인 시간 및 승인된 시간 열에 추가되는 시간 수는 해당 날짜의 유급 교대 근무 활동량을 기준으로 합니다. 당신만 가지고 있다면 해당 날짜에 사용할 수 없음 또는 사용 가능한 활동에서 보류 중인 시간 및 승인된 시간에 추가된 값은 0입니다. 활동이 없는 경우(사용할 수 없음 활동과 동일하지 않음) 추가된 값은 일일 FTE시간입니다.

List Days 및 Time Off Allotment 버튼은 휴무를 요청할 때 도움이 될 수 있습니다.

- [일수 나열] 단추 - 휴가 요청에 대한 요약을 표시합니다.
- 휴가 할당 단추 - 이륙하려는 날에 사용 가능한 휴가 시간이 있는지 확인할 수 있습니다

다음 표에 설명된 대로 휴가 요청이 시스템을 통해 전달됩니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
관리자	요청 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
관리자	휴가 승인/부분 승인/거부	상담원 A의 받은 편지함	승인됨/부분적으로 승인됨/거부됨
		감독자의 보낸 편지함	승인됨/부분 승인됨/거부됨
상담원 A	이전에 철회	상담원 A' 보낸 편지함	출금 요청

	승인된 요청	
관리자	출금 요청 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자 출금 요청
관리자	탈퇴 인정	상담원 A의 받은 편지함 철회됨
		수퍼바이저의 보낸 편지함 철회

새 휴가 요청 만들기

1. **[새 요청]**을 클릭하고 메뉴에서 [휴가 요청 **]을 선택합니다** .
2. 유형 드롭다운 목록에서 원하는 휴가 유형을 선택합니다.
3. 선택 드롭다운 목록에서 휴가에 대한 기본 설정(첫 번째, 두 번째 또는 세 번째 선택 사항)을 선택합니다.
4. **날짜** 필드에서 달력 아이콘을 클릭하여 날짜를 선택합니다. 달력에서 회색 배경의 날짜는 휴가로 사용할 수 없습니다. 동일한 요청에 같은 날을 두 번 추가할 수 없습니다(예: 첫 번째 및 두 번째 선택 모두).
5. Add(추가)를 클릭합니다 .
6. 요청에 날짜 추가를 반복합니다. 원하는 대로 첫 번째, 두 번째 및 세 번째 선택 옵션을 사용합니다.
7. (선택 사항) [주석 쓰기]를 클릭하여 **주석을** 추가합니다. 주석은 감독자가 승인 결정을 내리는 데 도움이 될 수 있습니다.
8. 제출 **을 클릭합니다**.

참고: 요청한 휴무 유형에 사용할 수 있는 시간이 충분하지 않으면 요청이 실패합니다.

휴가 요청 제출에 대한 자세한 내용은 요청 의 자동 변경 정보를 참조하세요.

제출되었지만 아직 승인되지 않은 휴가 요청 편집

1. 보낸 편지함에서 편집할 휴가 요청을 두 번 클릭합니다. 편집할 수 있는 요청의 상태는 제출됨입니다.
2. [휴가 요청] 대화 상자에서 [편집 **]을 클릭합니다**. 새 날을 추가할 수 있도록 대화 상자가 확장되고, 요청된 기존 휴무일 옆에 삭제 단추(X)가 추가됩니다. 휴가 요청을 변경한 이유를 설명하는 주석을 추가할 수도 있습니다. 주석은 감독자가 승인 결정을 내리는 데 도움이 될 수 있습니다.

사용	조치	표시 위치	상태

3. 새 휴무일을 추가하거나 기존 휴무일을 삭제하여 원하는 대로 요청을 편집합니다.

   참고 요청한 날짜의 시간을 변경하려면 원래 날짜를 삭제하고 새 시간으로 다시 추가해야 합니다. 예를 들어 원래 8:00–11:00 AM 월요일에는 꺼지지만 1:00–3:00 PM로 변경해야 하며 월요일 항목을 삭제하고 이번에는 새로운 시작 및 종료 시간으로 다시 추가해야 합니다.

4. 요청 편집을 마쳤으면 업데이트를 **클릭합니다**.

제출되었지만 아직 승인되지 않은 휴가 요청 삭제

1. 보낸 편지함에서 편집할 휴가 요청을 두 번 클릭합니다. 편집할 수 있는 요청의 상태는 제출됨입니다.
2. [휴가 요청] 대화 상자에서 [삭제 **]를 클릭합니다**.

승인된 휴가 요청 철회

1. 보낸 편지함에서 철회할 휴가 요청을 두 번 클릭합니다. 요청의 상태는 승인됨 또는 부분적으로 승인됨입니다.
2. 원하는 경우 [휴가 요청] 대화 상자에서 철회 사유를 설명하는 주석을 입력합니다.
3. 요청 **철회를 클릭합니다**.

   철회된 요청은 슈퍼바이저가 철회를 승인할 때까지 [승인됨] 또는 [부분적으로 승인됨] 상태로 [보낸 편지함]에 남아 있습니다. 이때 요청의 상태가 철회됨으로 변경됩니다.

   알림: 귀하의 상사가 귀하의 철회 요청을 승인하지 않는 경우, 귀하는 여전히 그 휴가를 갖게 되며 일정에 포함되지 않습니다.

필드 설명

다음 표에서는 [휴가 요청] 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
사용 가능한 시간 보기	할당된 휴가 계획의 날짜 범위입니다.
유형	휴가 유형: 임시 공휴일, 휴무일, 개인 휴가 및 휴가.

필드	설명
	참고: 일부 유형의 휴가는 사용할 수 없을 수 있습니다. 관리자 및 휴가 계획 세부 정보에 따라 시간 유형이 결정됩니다 사용할 수 있습니다. 이러한 각 유형의 휴가의 정의는 연결 센터가 결정합니다.
총 시간	사용자가 휴가 유형에 사용할 수 있는 총 시간입니다.
사용한 시간	휴가 유형에 사용한 시간입니다.
승인된 시간	휴가 유형에 대해 승인되었지만 아직 찍히지 않았습니다.
보류 중인 시간	다음과 같은 유형의 휴무를 요청한 시간입니다. 아직 슈퍼바이저의 승인을 받지 못했습니다. 참고: 휴가에 대해 여러 선택 사항을 요청할 수 있지만 보류 중인 시간을 계산할 때는 첫 번째 선택 사항만 고려됩니다.
잔여 시간	남은 휴가 유형의 시간입니다. 이 값 는 다음과 같이 계산됩니다. 잔여 시간 = 총 시간 – (사용된 시간 + 승인된 시간 + 보류 중인 시간)
첫 번째, 두 번째 및 세 번째 탭 이 요청의 휴가 요청 기본 설정을 표시하는 탭입니다.	
유형	요청하는 휴무 유형을 선택합니다.
선택	드롭다운 목록에서 휴가에 대한 선호 사항을 선택합니다.
날짜	달력에서 원하는 휴가일을 선택합니다. 각 날짜를 개별적으로 선택해야 합니다. 추가를 클릭하여 첫 번째, 두 번째 또는 세 번째 선택 Tab에 날짜를 추가합니다.
하루 종일	하루 종일 이룩하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 옵션을
시작 시간	선택하면 시작 시간 및 종료 시간 필드가 비활성화됩니다. 부분 휴가를 사용하는 경우 휴가 시작 시간을 입력합니다.

필드	설명
종료 시간	일부 휴가를 사용하는 경우 휴가의 종료 시간을 입력합니다.
[휴가 할당] 단추	선택한 서비스 대기열에 대해 사용 가능한 휴가 할당을 표시하고 달력 월. 이를 통해 이륙하려는 날에 사용할 수 있는 휴가 시간이 있는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 휴가 할당 보기를 참조하세요.
요일 나열 단추	휴가 요약을 표시합니다. 이 팝업은 날짜 순서로 승인 및 보류 중인 휴가 요청을 모두 나열합니다.

휴가 할당량 보기

참고: 이 기능은 관리자가 휴가 할당 단추를 표시하도록 WFM을 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

휴가 할당량 팝업은 휴가 요청에서 [휴가 할당] 단추를 클릭하면 표시됩니다. 이 위젯은 특정 날짜에 서비스 대기열에 할당된 현재 사용 가능한 휴가를 표시합니다.

참고: 사용 가능한 할당량과 긍정적인 예측 격차를 모두 보여주는 날은 일반적으로 휴가를 내기에 더 나은 선택입니다.

필드	설명
날짜	할당 날짜입니다.
사용 가능한 할당량	FTE에서 해당 날짜에 사용할 수 있는 현재 휴가 할당량 수 또는 시간 단위로 결정됩니다.
예측 갭	해당 날짜의 예약된 FTE 및 예측된 FTE 사이의 평균 갭입니다. 이 값은 항상 FTE에 표시됩니다. 음수는 인력 부족을 나타내고 양수는 인력 과잉을 나타냅니다.

일정 승계 요청

일정 승계 요청을 사용하여 자신이 근무하기로 예약된 하루의 전부 또는 일부를 다른 상담원이 근무할 수 있도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 수요일에 결근해야 하는 경우 그 날 근무할 수 있는 다른 사람에게 교대를 제안합니다. 일정 승계는 보기에 있는 모든 상담원의 [공개] 상자에 게시됩니다.

다음 표는 [일정 승계 요청] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
요청 상담원	(읽기 전용) 사용자 이름.
예약 날짜	다른 상담원에게 근무를 승계할 날짜입니다. 기본적으로 표시됩니다 내일 날짜. 과거 날짜는 선택할 수 없습니다.
하루 종일	하루 종일 제공하려면 이 확인란을 선택합니다.
만료 날짜	요청이 만료되는 날짜입니다. 그 당시에는 더 이상 사용자의 보낸 편지함 또는 공개 상자에 있습니다. 만료일은 [예약 날짜] 이전이어야 합니다.
확인	승계가 승인을 위해 슈퍼바이저에게 전송되기 전에 상담원의 승계 수락을 확인하려면 이 확인란을 선택합니다.
주석 쓰기	(선택 사항) 일정 승계 요청에 대한 주석을 입력하려면 클릭합니다. 추가하는 모든 주석은 일정 승계 요청 자체가 저장될 때까지 저장되지 않습니다. 최대 문자 수 = 250자

다음 표는 [부분 일 일정 승계 요청] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
요청 상담원	(읽기 전용) 사용자 이름.
예약 날짜	다른 상담원에게 근무를 승계할 날짜입니다. 기본적으로 표시됩니다 내일 날짜. 과거 날짜는 선택할 수 없습니다.
하루 종일	부분 날짜를 제공하려면 이 확인란의 선택을 취소합니다.
시간	다른 상담사에게 승계할 시간의 시작 및 종료 시간을 입력합니다.
만료 날짜	요청이 만료되는 날짜입니다. 그 당시에는 더 이상 사용자의 보낸 편지함 또는 공개 상자에 있습니다. 만료일은 [예약 날짜] 이전이어야 합니다.
확인	승계가 승인을 위해 슈퍼바이저에게 전송되기 전에 상담원의 승계 수락을 확인하려면 이 확인란을 선택합니다.
주석 쓰기	(선택 사항) 일정 승계 요청에 대한 주석을 입력하려면 클릭합니다.

필드	설명
	추가하는 모든 주석은 일정 승계 요청 자체가 저장될 때까지 저장되지 않습니다. 최대 문자 수 = 250자

새 일정 제안 요청 만들기

1. **[새 요청]**을 클릭한 다음 메뉴에서 [일정 승계 요청**]을 선택합니다**.
2. 필드를 완료합니다.
3. 제출 **을 클릭합니다**.

확인이 없는 일정 승계 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 이동합니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
모든 상담원	승계 받기	상담원의 [공개] 상자	해당 없음
상담원 B	승계 수락	상담원 B의 받은 편지함	제출
		상담원 A의 보낸 편지함	제출
관리자	수락된 승계 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
관리자	승계 승인/거부	슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨
		상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨
		상담원 B의 받은 편지함	승인됨/거부됨

확인 기능이 있는 일정 승계 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 이동합니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
모든 상담원	승계 받기	상담원의 [공개] 상자	해당 없음
상담원 B	승계 수락	상담원 B의 받은 편지함	보류 중

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	수락된 승계 수신	상담원 A의 보낸 편지함	할 일
		상담원 B의 받은 편지함	보류 중
상담원 A	승계 확인/거부	상담원 A의 보낸 편지함	제출됨/거부됨(요청을 거부하면 [거부됨]이라고 표시된 요청 복사본이 생성되고 원래 요청은 다시 [대기 중]으로 돌아감)
		상담원 B의 받은 편지함	제출됨/거부됨
관리자	수락된 승계 수신	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일
		슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨
		상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨
		상담원 B의 받은 편지함	승인됨/거부됨

멘토링 요청

멘토링 요청을 사용하여 동료 에이전트에게 일대일 코칭을 요청하십시오. 모든 멘토링 요청은 공개 상자에 게시되며 모든 상담원이 응답할 수 있습니다. 슈퍼바이저 또는 관리자가 멘토링 요청을 승인해야 합니다. 요청이 승인되면 보조자의 일정과 멘토의 일정에 예외가 추가됩니다.

다음 표는 [멘토링 요청] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
멘토링 날짜	멘토링 세션을 예약할 날짜입니다. 예외 유형 드롭다운
목록에서 적절한 예외를 선택합니다.	
시작 시간	멘토링 세션의 시작 시간입니다.
종료 시간	멘토링 세션의 종료 시간입니다.
설명	멘토링 세션의 목적에 대한 설명입니다. 최대 문자 수 =

필드	설명
	251.

새 멘토링 요청 만들기

1. [새 요청 **]을 클릭한**후 메뉴에서 [멘토링 요청 **]을 선택합니다** .
2. 필드를 완료합니다.
3. 제출을 클릭합니다 .

멘토링 요청은 다음 표에 설명된 대로 시스템을 통해 전달됩니다.

사용자	조치	표시 위치	상태
상담원 A	새 요청 작성	상담원 A의 보낸 편지함	보류 중
모든 상담원	공개에서 요청 참조 Box	상담원의 [공개] 상자	해당 없음
상담원 B	멘토링 수락 요청	상담원 B의 받은 편지함	보류 중
상담원 A	상담원 B의 수신 대답	상담원 A의 보낸 편지함	할 일
상담원 A	상담원 확인/거부 B의 수락	상담원 A의 보낸 편지함	제출됨/거부됨 (요청 거절 의 복사본을 만듭니다. 표시되는 요청 그것에 대해 거부되고 원래 요청이 진행됩니다. 보류 중으로 돌아가기)
	상담원 B가 상담원을 수신함 A의 확인 또는 거절	상담원 B의 받은 편지함	제출됨/거부됨
관리자	수신, 수락 및 확정된 멘토링 승인 요청	슈퍼바이저의 [할일] 상자	할 일

사용자	동작	표시 위치	상태
관리자	멘토링 요청 승인/거부	상담원 A의 보낸 편지함	승인됨/거부됨
		상담원 B의 받은 편지함	승인됨/거부된
		슈퍼바이저의 [모두] 상자	승인됨/거부됨

멘토링 요청 제출에 대한 자세한 내용은 요청 자동 변경 정보를 참조하세요.

요청 자동 변경에 대한 정보

대부분의 경우 요청이 승인되면 Webex WFO은 상담원의 일정을 요청한 대로 정확하게 업데이트합니다. 그러나 유급 요청이 제출되는 경우 Webex WFO는 상담원이 근무해야 하는 시간보다 더 많은 유급 시간 동안 예약되지 않도록 요청을 변경할 수 있습니다. 다음은 이러한 경우의 예입니다.

사례 1: 상담원이 미지급 활동과 겹치는 유급 요청을 제출합니다.

상담원이 멘토링, 휴가 또는 예외에 대한 부분 또는 종일 유급 요청을 제출합니다. 요청이 기존 일정의 무급 활동과 겹칩니다. 요청이 승인됩니다. 이 경우 Webex WFO는 상담원 일정의 무급 활동(예: 무급 점심 식사)을 사용할 수 없음 활동으로 대체합니다.

> 본보기
>
> 유급 휴가를 요청하는 경우, 7:00 AM–3:00 PM. 기존 일정은 다음과 같습니다.
>
> - 서비스 중, 7:00–11:00 AM
> - 무급 점심, 11:00–11:30 AM
> - 서비스 중, 11:30 AM–3:00 PM
>
> 요청이 승인된 후 일정은 다음과 같습니다.
>
> - 유급 휴가, 7:00–11:00 AM
> - 이용할 수 없음, 11:00–11:30 AM
> - 유급 휴가, 11:30 AM–3:00 PM

사례 2: 상담원이 요청한 시간에 근무하도록 예약됨

상담원이 멘토링, 휴가 또는 예외에 대한 부분 또는 종일 유급 요청을 제출합니다. 상담원의 근무 일정이 지정되지 않은 시간에 대한 요청입니다. 요청이 승인됩니다. 이 경우 Webex WFO는 승인된 요청을 상담원의 일정에 Insert하지 않습니다.

본보기

상담원이 5:00–7:00 PM에 유급 휴가를 요청합니다. 기존 일정은 다음과 같습니다.

- 서비스 중, 9:00 AM–5:00 PM

요청이 승인된 후에도 상담원의 일정은 그대로 유지됩니다.

사례 3: 상담원이 요청의 일부 동안만 근무하도록 예약됨

상담원이 멘토링, 휴가 또는 예외에 대한 부분 또는 종일 유급 요청을 제출합니다. 요청은 기존 일정에 대한 것이며 상담원은 요청의 일부 동안 근무하도록 예약됩니다. 요청이 승인됩니다. 이 경우 Webex WFO은 승인된 요청의 일부를 상담원의 일정에 삽입합니다.

본보기

상담원이 4:00–6:00 PM에 유급 휴가를 요청합니다. 기존 일정은 다음과 같습니다.

- 서비스 중, 9:00 AM–5:00 PM

요청이 승인되고 나면 상담원의 일정은 다음과 같습니다.

- 서비스 중, 9:00 AM–4:00 PM
- 유급 휴가, 4:00–5:00 PM

모범 사례 상담원이 기존 일정에서 근무하지 않는 특정 시간에 대한 유급 요청을 제출하려는 경우 상사에게 문의해야 합니다.

메모

(수동 취급만 해당) 요청을 제출한 상담원이 기존 일정에 따라 근무하도록 예약되지 않은 시간에 대한 유급 요청을 승인하려는 슈퍼바이저는 다음을 수행해야 합니다.

1. [상담원 일정]에서 상담원이 요청한 날짜로 이동합니다.
2. #상담원이 요청한 시간에 대한 유급 활동(서비스 중 또는 초과 근무)을 Insert.
3. 요청을 승인합니다.

요청 승인자를 위한 메시징

메시징 관리 권한이 있는 사용자를 위한 메시징은 다음 두 개의 사서함으로 구성됩니다.

- [할일] 상자—사용자의 조치가 필요한 모든 요청을 표시합니다(기본 보기).
- 모두 상자—사용자에게 전송된 모든 요청을 포함합니다

WFM 예측, 일정, 요청 및 기록 데이터에 대해 시스템 관리자가 구성한 최대 보존 시간까지 요청을 보존할 수 있습니다(WFM 보존 기간 정의 참조).

메시징 도구 모음에서 메일상자의 아이콘을 클릭하여 메일상자에 액세스합니다. 왼쪽에서 오른쪽으로 아이콘은 할 일 상자와 모두 상자입니다.

참고: 상담원이기도 한 슈퍼바이저는 이중 메일박스를 가집니다. 하나는 상담원의 보기가 있고 다른 하나는 감독자의 보기가 있습니다. [내 요청] 및 [모두]를 사용하여 두 보기 사이를 전환할 수 있습니다
요청 단추. 내 요청을 클릭하여 상담원 사서함을 보고 모든 요청을 클릭하여 감독자 사서함을 봅니다.

요청 검색

메시징 관리 권한이 있는 사용자는 두 가지 유형의 검색을 실행할 수 있습니다. 다른 사용자와 마찬가지로 표준 검색 기준으로 기본 검색을 실행할 수 있습니다. 메시징 관리 권한이 있는 경우 기본 검색 이외에 사용자 지정 검색을 실행하여 검색에 포함할 기준을 선택할 수 있습니다. 모든 사서함에서 요청 검색을 실행할 수 있습니다. 검색을 실행할 때 필터는 검색하는 사서함의 모든 페이지에 있는 요청에 적용됩니다.

기본 검색 실행

1. [필터 **]를 클릭하여**필터 패널을 엽니다.
2. 검색할 기준을 선택합니다.
3. 검색을 **클릭합니다**. 검색이 실행되면 필터 패널이 닫힙니다.

사용자 지정 검색 실행

1. [필터 **]를 클릭하여** 필터 패널을 엽니다.
2. Custom Search(사용자 지정 검색 **)를 클릭합니다**.
3. 필터 선택 드롭다운 목록을 사용하여 필터를 선택합니다.
4. 추가를 **클릭하여** 사용자 지정 검색에 필터를 추가합니다.
5. 각 필터에 대해 적절한 검색 조건을 입력합니다.
6. 검색을 **클릭합니다**. 필터 패널은 검색을 실행할 때 닫힙니다.

검색 기준은 페이지를 종료할 때까지 유지됩니다. 검색 기준을 변경하려면 [필터 **]** 를 클릭하여 [필터] 패널을 열고 기준을 변경합니다.

날짜 필드를 구성하는 방법

날짜별로 요청을 필터링하는 방법에는 날짜 범위와 특정 날짜의 두 가지가 있습니다. 날짜 필드는 기본적으로 [날짜 범위]로 설정됩니다. [날짜 범위] 옵션은 오늘 날짜를 기준으로 설정된 범위의 드롭다운 목록을 기준으로 요청을 필터링합니다. [특정 날짜] 옵션에는 특정 날짜를 기준으로 요청을 필터링할 수 있는 두 개의 날짜 필드가 포함되어 있습니다. 특정 날짜 필드를 사용하여 시작 날짜나 종료 날짜 또는 두 날짜를 모두 입력하여 날짜 범위 매개 변수를 설정합니다.

날짜 범위별로 필터링하려면 드롭다운 목록에서 범위 옵션을 선택합니다.

특정 날짜별로 필터링하려면 다음 필드 중 하나 또는 둘 다에 날짜를 입력합니다.

- 왼쪽 필드에 날짜를 입력하여 시작 날짜별로 필터링하면 입력한 날짜 당일 또는 그 이후의 날짜별로 요청이 필터링됩니다
- 오른쪽 필드에 날짜를 입력하여 종료 날짜로 필터링하면 입력한 날짜 당일 또는 이전 날짜별로 요청이 필터링됩니다
- 입력한 날짜 또는 입력한 날짜 사이에 요청을 반환하려면 두 필드에 날짜를 입력합니다

검색 기준

다음 표에서는 기본 및 고급 검색에 사용할 수 있는 모든 검색 기준에 대해 설명합니다.

필드	설명
요청 유형	상담원이 새 요청 드롭다운에서 선택한 요청 유형입니다 요청을 만들 때 목록입니다.
하위 유형	예외 유형 또는 휴가 유형입니다. 요청이 만들어질 때 상담원이 유형 드롭다운 목록에서 선택한 옵션입니다.
팀	요청을 만든 상담원이 속한 팀입니다.
서비스 대기열	요청을 만든 상담원이 속한 서비스 대기열입니다. 기술 매핑
	요청을 만든 상담원이 속한 직무 맵입니다.
상담사	받은 편지함에서 요청을 보낸 상담원 또는 보낸 편지함에서 요청을 받은 상담원입니다.
상담원 순위	요청을 만든 상담원의 순위입니다.
상담원 시작 날짜	상담원이 시작한 날짜입니다.

필드	설명
상태	요청의 현재 상태입니다.
제출된 날짜	상담원이 요청을 제출한 날짜입니다.
예약 날짜	요청된 작업이 수행되도록 상담원이 선택한 날짜입니다.

요청 승인 또는 거부

승인이 필요한 요청이 [할일] 상자에 나타납니다. 요청을 승인하거나 거부하면 [할일] 상자에서 제거됩니다. 수신한 모든 요청은 [모두] 상자에 보관됩니다.

요청 승인에 대한 자세한 내용은 요청 자동 변경 정보를 참조하세요.

예외 요청

[예외 요청 승인] 대화 상자에서는 상담원의 예외 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

예외 요청 승인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 요청을 승인할 경우 드롭다운 목록에서 해당 일정 예외를 선택합니다. 이것이 일정에 나타납니다. 예외 요청에 첨부된 주석을 보려면 주석 **읽기를 클릭하십시오** . 원하는 경우 주석을 입력할 수도 있습니다.

   참고: 요청에 첨부된 주석이 하나 이상 있는 경우 주석 읽기 아이콘은 빨간색입니다.

3. [승인 **] 또는 [거부]를** 클릭합니다 .

참고 하루 종일 요청의 경우 해당 날짜에 시작되는 교대 근무의 유급 활동에 대한 일정에 예외가 있습니다(예외가 유급 또는 유급 여부에 관계없이). 무급
이러한 교대 근무의 활동은 일정에서 사용할 수 없는 활동으로 대체됩니다. 해당 날짜에 상담원에게 근무 시간이 없으면 예외는 상담원의 일정에 추가되지 않습니다.
부분 요청의 경우, 해당 기간 동안의 기존 유급 활동보다 요청된 기간의 일정에 예외가 배치됩니다(예외 유급 여부에 관계 없음). 해당 교대 근무에서 겹치는 무급 활동은 일정에서 사용할 수 없는 활동으로 대체됩니다. 예를 들어, 예외가 부분적으로 무급 점심을 포함하는 경우 겹치지 않는 부분은 점심으로 남아 있습니다. 예외와 겹치는 부분은 사용할 수 없음으로 대체됩니다. 해당 기간 동안 상담원에게 기존 유급 활동이 없으면

예외는 상담원의 일정에 추가되지 않습니다.
예외 요청은 예외가 적용되기 전과 후에 해당 날짜의 유급 시간이 동일하게 유지되도록 하기 위해 이러한 방식으로 처리됩니다.

다음 표에서는 [예외 요청 승인] 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
보낸 사람	예외를 요청하는 상담원의 이름입니다.
요청	요청의 유형입니다.
수신 날짜	요청을 수신한 시간과 날짜입니다.
유형	상담원이 선택한 예외 유형입니다.
예약 날짜	예외 날짜입니다.
지속 기간	예외 기간입니다.
예약 예외	다음과 같은 경우 일정에 나타날 예외 설명을 선택합니다. 예외가 승인되었습니다.

휴가 요청

[휴가 요청 승인] 대화 상자를 사용하여 상담원의 휴가 요청을 승인, 부분적으로 승인 또는 거부할 수 있습니다. 또한 상담원이 이전에 승인된 휴가 요청을 철회했음을 확인할 수 있습니다.

참고: 휴가 요청이 이전에 승인된 휴가 요청과 겹치는 경우 요청을 승인할 수 없습니다.

휴가 요청 승인, 부분 승인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 드롭다운 목록에서 해당 서비스 대기열을 선택합니다.
3. 첫 번째, 두 번째 및 세 번째 탭을 클릭하여 상담원의 등급이 지정된 휴가 요청을 봅니다. 이러한 탭 중 하나에서만 요청된 휴가를 승인할 수 있습니다. 요청을 승인하거나 부분적으로 승인할 때 해당 Tab 선택해야 합니다.
4. 원하는 경우 시간을 **클릭하여** 상담원의 총 시간, 사용된 시간, 승인된 시간, 보류 중인 시간 및 나머지 휴가 시간에 대한 요약을 봅니다. 주석 **읽기를 클릭하여** 요청에 첨부된 주석을 봅니다. [주석 **쓰기]를 클릭하여** 주석을 추가합니다.

5. 기본적으로 요청의 모든 날짜는 승인 열에서 선택됩니다. 여러 날에 걸친 요청의 일부분을 거부하려면 거부할 날짜 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다.
6. 드롭다운 목록에서 해당 일정 예외를 선택합니다. 이것이 일정에 나타납니다.
7. [선택한 항목 **승인]을 클릭하여** 요청을 승인하거나 부분적으로 승인하거나 [거부 **]를 클릭하여** 요청을 거부합니다.

승인된 휴가 요청에 대한 상담원의 철회 확인

1. 상태가 [인출 요청]인 요청을 두 번 클릭합니다.
2. 출금 **확인을 클릭합니다**.

> 알림: 철회 요청을 수락하지 않으면 상담원은 승인된 휴가를 계속 가지며 해당 시간에 대한 일정에 포함되지 않습니다. 귀하가 인정할 때 철회하면 상담원의 휴가 잔액이 업데이트되고(서비스 대기열 휴가 할당량은 업데이트되지 않음) 상담원이 일정에서 PUT 복귀되었지만 할당된 활동은 없습니다. 임시 일정을 실행하거나 상담원 일정 페이지에서 상담원의 일정에 활동을 수동으로 추가해야 합니다.

> 모범 사례 일정 기록 및 복원을 사용하여 휴가 요청이 승인되기 전의 상담원 일정을 확인합니다(일정 변경 실행 취소 참조). 이것을 다음과 같이 사용할 수 있습니다. 상담원의 일정에 활동을 수동으로 추가하거나 적절한 경우 일정을 이전 버전에서 복원하는 것에 대한 참조.

다음 표에서는 [휴가 요청 승인] 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
보낸 사람	휴무를 요청하는 상담원의 이름입니다.
요청	요청의 유형입니다.
제출된 날짜	상담원이 요청을 제출한 시간과 날짜입니다. 이것은 같은 시간입니다 및 요청을 받은 날짜입니다.
서비스 대기열	드롭다운 목록에서 해당 서비스 대기열을 선택합니다. 이 서비스는 queue는 예측 갭을 결정하는 데 사용됩니다.
첫 번째, 두 번째, 세 번째 탭	요청된 휴가에 대한 첫 번째, 두 번째 및 세 번째 선택 사항을 표시하는 탭 에이전트에 의해.

필드	설명
유형	휴가 요청의 유형입니다.
날짜	요청된 휴가 날짜입니다.
일	요청된 휴무의 요일입니다.
시작 시간	요청된 휴가의 시작 시간입니다.
종료 시간	요청된 휴가의 종료 시간입니다.
예측 갭(FTE)	예약된 상담원 수와 상담원 수 간의 FTE 차이 선택한 서비스 대기열에 대한 현재 생산 예측에서 예측된 상담원 수입니다. 이 번호를 지침으로 사용하여 해당 날짜에 휴가 요청을 승인하기에 충분한 보장이 있는지 확인할 수 있습니다. 참고: 이 필드에는 생산 예측이 생성된 경우에만 값이 있습니다.
할당 갭(FTE 또는 시간)	FTE(정규 근무 기준) 또는 시간으로 표시되는 요청된 날의 사용 가능한 휴가 할당입니다. 표시되는 형식은 관리자가 WFM를 구성하여 FTE 또는 시간을 표시하도록 했는지에 따라 다릅니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).
승인	기본적으로 모든 확인란이 선택되어 있습니다. 여러 날 요청의 해당 날짜에 대한 휴가를 거부하려면 해당 날짜 옆에 있는 확인란의 선택을 취소합니다.
예약 예외	다음과 같은 경우 일정에 나타날 예외 설명을 선택합니다. 예외가 승인되었습니다.

거래 또는 제안 요청 승인

[바꾸기 요청 승인] 대화 상자에서는 바꾸기 요청이나 승계 요청을 분석한 다음 승인하거나 거부할 수 있습니다. 동일한 대화 상자가 거래와 제안 모두에 사용됩니다.

참고: 부분 하루 바꾸기와 관련된 각 일정의 기존 휴식 시간 및 점심 시간은 서비스 시간 내에서 상담원의 주 서비스 대기열로 대체됩니다. 일정은 범위 기반과 비교됩니다. 점심 또는 휴식 시간을 할당할지 여부를 결정하도록 설정된 일반 작업 조건입니다. 바꾸기를 통해 일정이 분할되는 경우 분할된 일정의 각 세그먼트는 기존 작업 조건과 개별적으로 비교됩니다. 부분 하루 일정 승계 또는 바꾸기를 제출하는 상담원은 이후에 가질 수 있는

가능한 교대 시간에 대한 조건이 포함된 근무 조건 프로파일에 할당되어야 합니다

승계 또는 바꾸기가 수락됩니다. 범위 기반 근무 조건이 바뀐 일정의 길이와 일치하지 않으면 휴식이나 점심 식사가 할당되지 않습니다.
모든 예외는 수신 상담원에게 다시 할당되며 이러한 예외는 휴식 시간이나 점심 시간을 수용하기 위해 이동되지 않습니다.
수신 상담원이 하루에 프로젝트에 할애할 수 있는 최소 또는 최대 시간(분)을 위반하는 경우에도 해당 프로젝트는 수신 상담원에게 재할당됩니다. 프로젝트 시간이 분할되거나 잘릴 수 있지만 점심 시간이나 휴식 시간에 맞게 이동되지는 않습니다.

일정 바꾸기 또는 승계 요청 승인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. [상담원 일정] 섹션을 사용하여 두 일정을 분석하고 일정을 바꿀 수 있는지 확인합니다. 자세한 내용을 보려면 **거래 또는 승계 요청에 주석이 첨부된 경우 주석** 을 읽습니다.
3. [승인 **] 또는 [거부**]를 **클릭합니다**.

다음 표는 [바꾸기 요청 승인] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
보낸 사람	바꾸기를 요청한 상담원의 이름입니다.
요청	최고 수준의 [바꾸기] 요청 유형입니다.
유형	바꾸기 요청의 유형입니다.
제출된 날짜	상담원이 요청을 제출한 시간과 날짜입니다. 이것은 같은 시간입니다 및 요청을 받은 날짜입니다.
끝	바꾸기와 관련된 다른 상담원의 이름입니다.
시작일	바꾸기와 관련된 첫 번째 예약된 날짜입니다.
종료일	바꾸기와 관련된 두 번째 예약된 날짜입니다. 이 필드는 바꾸기 요청에 다른 날짜가 관련된 경우에만 나타납니다.
원래 상담원 일정	바꾸기를 요청하는 상담원의 일정입니다. 스크롤 막대를 사용하여 보기 상담원의 전체 일정입니다.
이름	상담사의 이름입니다.
날짜	바꾸기 요청에 지정된 날짜입니다.

필드	설명
대상 상담원 일정	바꾸기를 수락한 상담원의 일정입니다.
대화 가능 상태	시작 상담원의 일정이 대상 상담원의 일정에 맞는지 여부를
나타냅니다. 서비스 대기열	두 상담원이 동일한 서비스 대기열을 지원하는지 아니면 다른
서비스 대기열을 지원하는지를 나타냅니다. 팀	두 상담원이 같은 팀에 속해 있는지 아니면
다른 팀에 속하는지를 나타냅니다.	
겹치는 교대 근무	두 상담원의 교대 근무가 겹치는지 여부를 나타냅니다.
표준 시간대	두 상담원이 동일한 시간대에 있는지 아니면 다른 시간대에 있는지를 나타냅니다.
기술 매핑	두 상담원이 동일한 기술 매핑에 속하는지 아니면 다른 기술 매핑에
속하는지를 나타냅니다. 예외	어느 상담원의 일정에 예외가 포함되는지를 나타냅니다.

멘토링 요청 승인

[멘토링 요청 승인] 대화 상자에서는 멘토링 요청을 분석한 다음 승인 또는 거부할 수 있습니다.

멘토링 요청 승인 또는 거부

1. 요청을 두 번 클릭하여 엽니다.
2. 멘토링 요청의 세부 정보를 검토합니다. 딸깍 하는 소리 **주석** 읽기 멘토링 요청에 주석이 첨부된 경우.
3. [승인 **] 또는 [거부**]를 **클릭합니다**.

   요청을 승인하면 두 상담원의 일정이 즉시 업데이트되어 멘토링 세션이 표시됩니다.

다음 표는 [멘토링 요청 승인] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
보낸 사람	멘토링을 요청한 상담원의 이름입니다. 예외 유형
	요청을 하는 상담원이 선택한 예외 유형입니다. 끝
	멘토링 요청을 수락한 상담원의 이름입니다.

필드	설명
멘토링 날짜	멘토링 세션 날짜입니다.
요청	요청의 유형입니다.
시작 시간	멘토링 세션의 시작 시간입니다.
제출된 날짜	상담원이 요청을 제출한 시간과 날짜입니다. 이것은 같은 시간입니다 및 요청을 받은 날짜입니다.
종료 시간	멘토링 세션의 종료 시간입니다.
예약 예외	상담원의 일정에 나타나는 예외입니다.
두 상담원 모두 서비스 중	예 또는 아니요. 요청 에이전트와 수락 에이전트가 모두 있는지 여부를 나타냅니다. 제안된 멘토링 시간 동안 서비스.

상담원 요청 처리 자동화

워크플로는 상담사 요청 처리를 자동화하는 방법을 제공합니다. 요청을 자동으로 승인 또는 거부하거나 일정 변경을 수동으로 처리하도록 워크플로를 구성할 수 있습니다. 워크플로는 다양한 유형의 상담원 요청("이벤트"라고 함)에 의해 트리거됩니다. 모든 이벤트 유형에 대해 별도의 워크플로를 만들 수 있습니다.

워크플로는 기본 규칙과 사용자가 제공하는 규칙에서 만들어집니다. 각 워크플로에는 규칙 집합이 있으며, 각 규칙에는 조건 목록이 있습니다. 규칙의 조건이 충족되면 해당 규칙에 대해 구성된 작업이 수행되고 후속 규칙은 평가되지 않습니다. 규칙은 규칙 테이블에 나타나는 순서대로 평가됩니다. 이벤트가 구성된 규칙 중 하나라도 충족하지 않으면 기본 규칙이 적용됩니다.

기본적으로 워크플로는 전역적으로 적용됩니다. 그러나 규칙이 전역적으로 적용되지 않도록 하는 조건을 추가할 수 있습니다.

> 예: 멘토링 요청을 자동으로 승인하는 규칙에는 전체 컨택 센터 대신 단일 서비스 대기열로 제한하는 조건이 있습니다.

이 페이지에 액세스하려면 WFM 워크플로 관리 권한이 있어야 합니다. 워크플로는 전역이므로 WFM 워크플로 관리 권한이 있으면 이 페이지에만 대한 엔터프라이즈 보기가 부여됩니다.

엔터프라이즈 보기가 아직 할당되지 않은 경우 WFM 워크플로 관리 권한이 이 페이지에 대한 엔터프라이즈 보기만 부여합니다.

워크플로 만들기

1. 이벤트 **드롭다운에서** 자동화할 요청 유형을 선택합니다.
2. (편집 요청만 예약) [사용 가능] 열에서 이름을 선택하고 [할당됨] 열로 이동하여 워크플로가 적용되는 사용자를 할당합니다.
3. Rules(규칙) 테이블에서 Add(추가 **)를 클릭합니다** .
4. Rule Name(규칙 이름) 필드에 규칙 이름을 입력합니다.
5. (선택 사항) 규칙을 즉시 활성화하지 않으려면 [활성화 **]** 상자를 선택 취소합니다. 그렇지 않으면 확인란을 선택된 상태로 둡니다.
6. 조건 섹션에서 규칙에 대한 조건을 설정합니다. 조건에 대한 자세한 내용은 규칙 조건 _ 작성을 참조하세요.
7. 작업 **드롭다운에서** 모든 조건이 충족되면 수행할 작업을 선택합니다.
8. 저장을 **클릭합니다**.

워크플로 예시

예외 요청에 대한 워크플로를 설정하려고 합니다. 요청을 승인하는 규칙과 요청을 거부하는 규칙의 두 가지 규칙이 있어야 합니다.

규칙 승인

이 예에서 예외 요청이 자동으로 승인되려면 요청이 두 가지 조건, 즉 요청자가 이메일 서비스 대기열을 지원해야 하고 회사에서 90일 이상 근무한 적이 있어야 합니다.

승인 규칙에 대한 조건은 다음 표와 같습니다. 모든 조건을 일치시킵니다.

변수	연산자	값
서비스 대기열	같음	이메일
상담원 회사 시작일 이후 경과 일 수	보다 크거나 같음	90

이 규칙에 대한 Action(작업) 드롭다운에서 Approve(승인 **)를 선택합니다** .

거부 규칙

예외 요청이 자동으로 거부되려면 요청자가 두 가지 조건, 즉 상담원이 일정이 지정되어 활동에 적합하지 않은 경우 또는 상담원이 회사에 고용된 지 90일 미만이라는 두 가지 조건 중 하나를 충족해야 합니다.

거부 규칙의 조건은 다음 표와 같습니다. 조건 중 하나와 일치합니다.

변수	연산자	값
상담원이 예약되어 있고 활동에 적합함	같음	False
상담원 회사 시작일 이후 경과 일 수	보다 작음	90

이 규칙에 대한 Action(작업) 드롭다운에서 Deny(거부) **를 선택합니다** .

기본 규칙

기본 규칙은 다른 모든 규칙이 충족되지 않을 경우 실행됩니다. 따라서 연결된 조건이 없습니다. 기본 규칙은 모든 워크플로 이벤트에 있으며 항상 규칙 테이블의 마지막 규칙입니다. 이 예에서 다른 규칙 중 어느 것도 충족되지 않을 경우 수행되는 작업은 수동 처리 **입니다**.

자동 거부 및 수동 처리

자동 거부 및 수동 처리는 워크플로 규칙의 구성 여부와 관계없이 다음 트리거 조건이 충족될 경우 발생합니다.

자동 거부

다음 조건에서는 요청이 자동으로 거부됩니다.

요청 유형	트리거 조건
예외	▪ 에이전트가 활동하고 있지 않습니다. ▪ 에이전트가 요청 날짜에 고용되어 있지 않습니다.
멘토링	▪ 어느 한 쪽의 에이전트가 활동하고 있지 않습니다. ▪ 두 에이전트 모두 고용되어 있지 않습니다. ▪ 요청은 과거 또는 현재 날짜의 일정 날짜에 대한 것입니다.
일정 편집	▪ 에이전트가 활동하고 있지 않습니다.

요청 유형	트리거 조건
	■ 상담원은 편집된 날짜 동안 고용되지 않습니다.
일정 승계	■ 어느 한 쪽의 에이전트가 활동하고 있지 않습니다. ■ 두 상담원 모두 요청 날짜에 고용되어 있지 않습니다. ■ 요청은 과거 또는 현재 날짜의 일정 날짜에 대한 것입니다. ■ 요청의 만료 날짜가 과거 또는 현재 날짜입니다. ■ 요청의 원하는 날짜가 과거 또는 현재 날짜입니다. ■ 복사 예약된 활동이 배치될 시간에 수신 상담원이 이미 사용 가능/사용 불가능 이외의 예약된 활동을 가지고 있습니다. ■ 오퍼링 상담원은 일정 날짜에 예약된 활동이 없습니다.
일정 바꾸기	■ 어느 한 쪽의 에이전트가 활동하고 있지 않습니다. ■ 두 상담원 모두 요청 날짜에 고용되어 있지 않습니다. ■ 요청은 과거 또는 현재 날짜의 일정 날짜에 대한 것입니다. ■ 요청의 만료 날짜가 과거 또는 현재 날짜입니다. ■ 요청의 원하는 날짜가 과거 또는 현재 날짜입니다. ■ 상담원이 복사된 예약된 활동이 배치될 시간에 사용 가능/사용 불가능 이외의 예약된 활동이 있습니다(해당 활동이 바뀌지 않는 경우). ■ 제공 에이전트에게 일정 날짜에 예약된 활동이 없거나 수신 에이전트에게 원하는 날짜에 예약된 활동이 없습니다.
휴가	■ 에이전트가 활동하고 있지 않습니다. ■ 에이전트가 요청 날짜에 고용되어 있지 않습니다. ■ 상담원에게 할당된 주 서비스 대기열이 없습니다. ■ 상담원의 주 서비스 대기열에 할당된 나머지 휴가가 요청된 휴가에 충분하지 않습니다.

요청 유형	트리거 조건
	■ 전역 설정에서 구성된 기본 FTE 일당은 양수가 아닙니다. ■ 상담원에게 FTE 프로파일이 할당되지 않았습니다. ■ 요청 날짜가 현재 날짜이지만 시간이 과거인 경우를 포함하여 요청 날짜는 과거입니다. ■ 요청의 날짜 및 시간 범위가 겹칩니다. ■ 요청의 시작 시간과 종료 시간은 동일합니다.

자동 수동 취급

다음 조건은 요청의 자동 수동 처리를 트리거합니다.

요청 유형	트리거 조건
예외	■ 요청이 승인되었을 것이지만 예외 유형에 대한 워크플로 예외는 요청이 비활성 상태입니다. ■ 요청이 승인되었지만 요청의 예외 유형에 대해 워크플로 예외가 지정되지 않았습니다. ■ 요청이 승인되었을 수도 있지만 상담원에게 요청 날짜/시간 범위 내에 사용 가능한 근무 시간이 없습니다.
멘토링	■ 요청이 승인되었을 것이지만 예외 유형에 대한 워크플로 예외는 요청이 비활성 상태입니다. ■ 요청이 승인되었지만 요청의 예외 유형에 대해 워크플로 예외가 지정되지 않았습니다. ■ 요청이 승인되었겠지만 요청 날짜/시간 범위 내에서 두 상담원이 모두 사용 가능한 근무 시간이 있는 기간이 없습니다.
일정 편집	요청이 승인되었을 수 있지만 상담원은 일정 편집 날짜의 사용 가능한 교대 근무 기간입니다.
일정 승계	없음

요청 유형	트리거 조건
일정 바꾸기	없음
휴가	▪ 요청이 승인되었지만 지정된 휴가 유형에 대한 워크플로 예외가 비활성이거나, 지정된 휴가 유형과 더 이상 연결되지 않거나, 지정된 휴가 유형과 연결된 예외가 워크플로 예외가 아닙니다. ▪ 요청이 승인되었을 수도 있지만 상담원에게 요청 날짜/시간 범위 내에 사용 가능한 근무 시간이 없습니다.

필드 설명

워크플로우 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
이벤트	워크플로를 편집할 이벤트입니다.
사용자 할당(편집 요청 예약만 해당)	일정 편집 워크플로가 적용되는 사용자입니다. 일정 편집 워크플로는 WFM 관리자 또는 분석가가 슈퍼바이저 또는 주니어 스케줄러가 상담원 일정을 편집하지 못하도록 할 수 있습니다.
규칙 표	규칙 테이블에는 선택한 이벤트에 대해 구성된 모든 규칙이 나열됩니다. 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 목록 내의 규칙 순서를 바꿉니다. 기본 규칙은 항상 목록의 마지막 위치에 있으며 이동하거나 삭제할 수 없습니다. 표 아래에 있는 단추를 사용하여 규칙을 추가, 복사 또는 삭제할 수 있습니다.
규칙 이름	규칙의 고유한 이름입니다. 이 이름은 요청이 워크플로에 의해 성공적으로 처리될 때 요청의 주석 섹션에 추가됩니다.
이 규칙을 활성화합니다.	이 확인란을 선택하면 규칙이 활성화됩니다. 기본적으로 규칙은 활성화되어 있습니다. 그것은 할 것이다 이 확인란의 선택을 취소하면 평가되지 않습니다.
여건	이 섹션에서는 규칙에 대한 조건 목록을 작성합니다. 조건은 최대 5개 수준까지 중첩될 수 있습니다. 조건 **추가를 클릭하여** 다른 행을 추가합니다. X 단추(x)를 클릭하여 현재 조건 행을 삭제합니다. 종속 집합 **추가를 클릭하여** 하위 조건 그룹을 추가합니다.

필드	설명
	조건을 작성하는 방법에 대한 자세한 내용은 규칙 조건 작성을 참조하세요.
동작	규칙의 조건이 충족될 때 수행할 작업입니다. ■ 승인 - 요청이 승인됩니다. ■ 거부 - 요청이 거부됩니다. ■ 수동 처리 - 슈퍼바이저가 요청을 승인하거나 거부해야 합니다. ■ 대기자 명단—요청이 승인되거나 거부되지는 않지만 보류 상태에 있습니다. WFM는 다른 규칙이 요청에 영향을 주거나 요청이 수동으로 처리될 때까지 매일 요청을 계속 평가합니다.

건물 규칙 조건

조건 섹션에서는 규칙이 참으로 평가되기 위해 이벤트가 충족해야 하는 규칙 조건을 작성할 수 있습니다. 조건은 AND 문과 OR 문의 집합입니다.

> 참고: 작동할 수 없거나 이후 규칙이 평가되지 않는 규칙 및 조건을 작성할 수 있습니다. Webex WFO는 빌드한 규칙과 조건의 유효성을 검사하지 않습니다. 주의 깊게 검토하십시오. 그들이 당신이 원하는 것을 할 수 있도록 규칙과 조건의 논리.

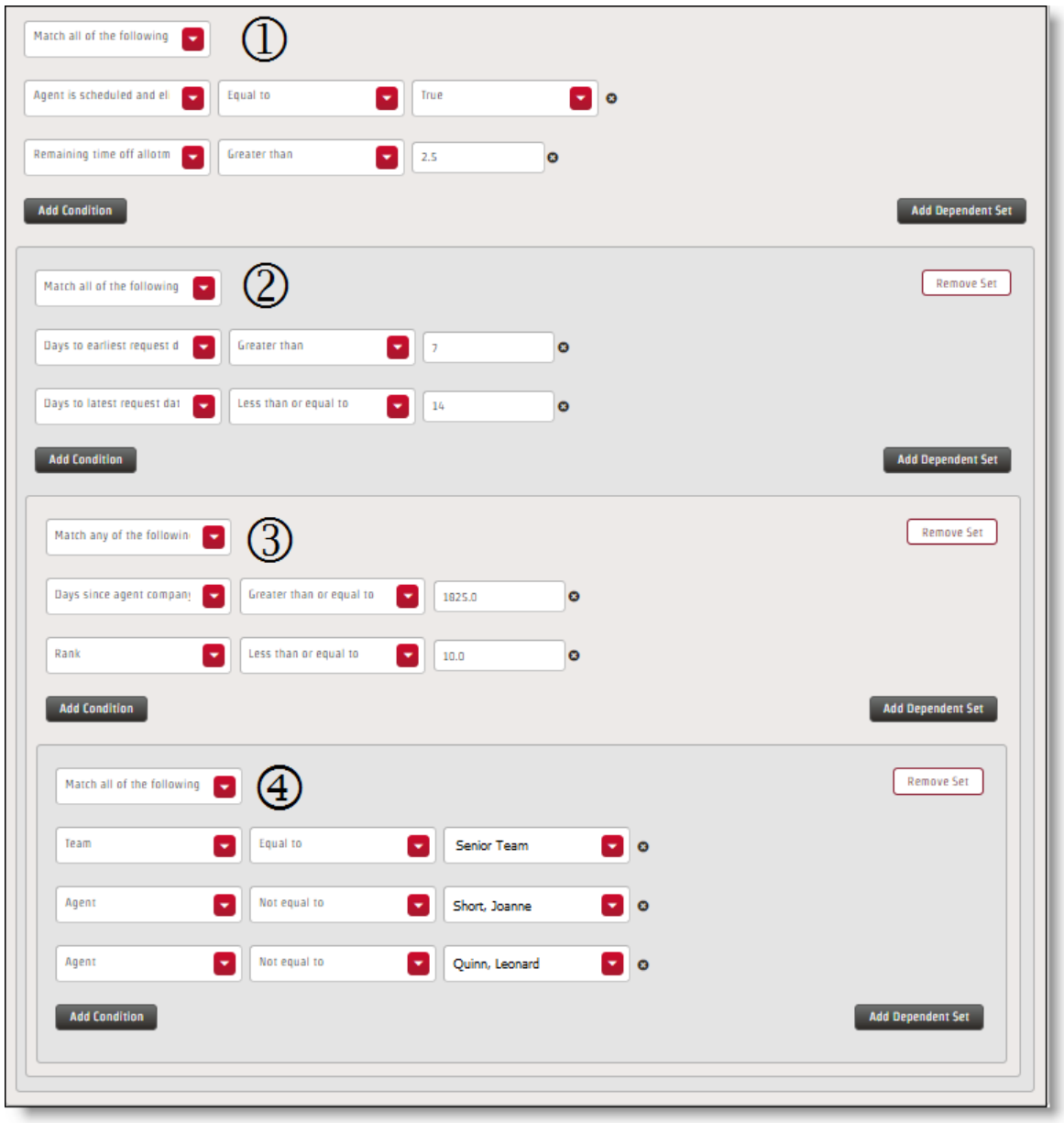
조건 집합의 모든 수준은 AND 문("다음 조건을 모두 **일치** ") 또는 OR 문("다음 조건 중 하나 **와 일치** ") 일반적으로 조건을 중첩할 때 AND와 OR 문을 번갈아 사용합니다. 조건 집합의 기본 문이 AND 문인 경우 바로 아래에 다른 AND 문을 중첩해도 아무런 차이가 없지만, 어떤 식으로든 서로 관련된 일부 조건문을 시각적으로 그룹화할 수 있습니다.

각 조건 행에는 변수, 연산자 및 값의 세 가지 구성 요소가 있습니다(일부 변수에는 네 번째 구성 요소인 백분율이 있음). 값의 연산자와 유형은 선택한 변수에 따라 다릅니다. 조건은 다음 컨트롤을 사용합니다.

- 새 조건 - 현재 행과 동일한 수준에 새 조건 행을 추가합니다.
- X - 행을 삭제합니다.
- 종속 집합 추가(Add Dependent Set) - 새 AND 또는 OR 문을 추가합니다.
- 집합 제거(Remove Set) - 조건에서 종속 집합을 제거합니다

참고: 첫 번째 조건 행은 삭제할 수 없습니다. 규칙에는 하나 이상의 조건 행이 있어야 합니다.

다음은 조건 집합의 예입니다. 콜아웃 번호는 아래에 설명되어 있습니다.



설명선	설명
1	이 AND 조건 그룹은 가장 중요한 조건 그룹입니다. 규칙이 참이 되려면 이 수준의 각 조건문이 충족되어야 합니다.

설명선	설명
2	이 AND 조건 그룹은 요청된 날짜가 발생하는 기간을 정의합니다. 요청은 현재 날짜로부터 7일에서 14일 사이의 기간이어야 합니다. 이 AND 문의 조건은 첫 번째 수준에 배치될 수 있습니다. 서로 관련되어 있다는 시각적 단서를 제공하기 위해 함께 그룹화됩니다.
3	이 OR 조건 그룹은 요청이 고려될 상담원을 정의합니다. ■ 에이전트는 최소 1,825일 이상 고용되어야 합니다. ■ 상담원의 순위는 10 이하여야 합니다. ■ 설명선 4의 조건 그룹은 true로 평가되어야 합니다.
4	이 AND 조건 그룹은 설명선 3에 있는 그룹의 하위 조건입니다. 요청이 자동으로 승인될 상담원을 정의합니다. 상담원은 시니어 팀에 속해야 하지만 Joanne Short와 Leonard Quinn은 관리상의 이유로 제외됩니다.

변수

다음 표는 조건문에서 사용할 수 있는 변수를 정의합니다. 모든 이벤트에 대해 모든 변수를 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

변수	설명
상담사	상담원의 ID(상담원 이름이 표시됨) 두 명의 상담원이 요청에 관련된 경우 두 상담원에 대해 요청을 확인합니다. 연산자가 같음인 경우 두 상담원 ID 중 하나가 값과 같으면 조건은 참으로 평가됩니다. 연산자가 같지 않은 경우 두 상담원 ID가 모두 값과 같지 않으면 조건은 참으로 평가됩니다.
상담원이 예약되어 있고 활동에 적합함	상담원이 요청의 날짜 및 시간 범위에 대해 활동을 예약했는지 여부를 나타냅니다. 상담원이 해당 날짜에 대해 사용할 수 없음 이외의 항목으로 예약된 경우(해당되는 경우 시간 범위 내에서) 해당 날짜(및 해당되는 경우 시간 범위)에 대해 예약된 활동이 있는 것으로 간주됩니다. 상담원이 요청의 시간 범위 중 일부만 예약한 경우에도 여전히 참으로 간주됩니다.

변수	설명
	요청에 두 명의 상담원이 관련된 경우 두 상담원 모두에 대해 변수가 확인됩니다. 두 상담원 모두 요청의 모든 날짜에 대한 일정을 가지고 있으면 변수는 true입니다. 다음과 같은 특정 유형의 요청의 경우 나열된 기준이 충족되면 변수는 true입니다. ■ 휴가 요청—상담원이 휴가 선택에 있는 모든 날짜 또는 시간 범위에 대해 예약됩니다. ■ 일정 승계/일정 바꾸기 요청 - 두 상담원 모두 사용 가능/사용 불가능을 제외한 모든 활동에 대해 예약됩니다. ■ 일정 승계 요청—일정 날짜에 대해 요청하는 상담원에 대한 체크입니다. 응답하는 에이전트에 대해서는 이 검사가 수행되지 않습니다. ■ 일정 바꾸기 요청 - 요청하는 상담원에 대한 수표는 일정 날짜에 대한 것이며 응답하는 상담원에 대한 수표는 원하는 날짜에 대한 것입니다. ■ 멘토링 요청—두 상담원 모두 시간 범위에서 동일한 기간 동안 예약된 활동이 있어야 합니다.
주당 최저 일수 미만	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건에 의해 설정된 주당 최소 일수보다 낮습니다.
하루 최저 시간 미만	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건으로 설정된 하루 최소 시간 미만입니다.
주당 최저 시간 미만	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건에 의해 설정된 주당 최저 시간 미만입니다.
상담원 회사 시작일 이후 경과 일 수	상담원의 회사 시작 날짜와 요청 평가 날짜 사이의 일 수입니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 두 상담원에 대해 확인됩니다. 조건이 참으로 평가되려면 두 상담원 모두 참으로 평가해야 합니다. 형식: 최대 5자리의 숫자(음수일 수 없음).

변수	설명
상담원 부서 이후 작업 수	상담원의 부서 시작 날짜와 상담원의 부서 이후 날짜

변수	설명
시작 날짜	평가 날짜를 요청합니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 두 상담원에 대해 확인됩니다. 조건이 참으로 평가되려면 두 상담원 모두 참으로 평가해야 합니다. 형식: 최대 5자리의 숫자(음수일 수 없음).
가장 빠른 요청 날짜까지의 일 수	현재 날짜부터 가장 빠른 날짜까지의 일 수입니다. 요청. 현재 날짜는 워크플로에서 요청을 평가하는 날짜입니다. 형식: 양수 또는 음수 최대 5자리의 숫자입니다.
가장 최근 요청 날짜 마감 일 수	요청에서 현재 날짜부터 최신 날짜까지의 일 수입니다. 현재 날짜는 워크플로에서 요청을 평가하는 날짜입니다. 형식: 양수 또는 음수 최대 5자리의 숫자입니다.
날짜 요청 기일	현재 날짜부터 요청 날짜까지의 일 수입니다. 현재 date는 워크플로에서 요청을 평가하는 날짜입니다. 형식: 양수 또는 음수 최대 5자리의 숫자입니다.
주당 최대 일수를 초과합니다.	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건에 의해 설정된 주당 최대 일수를 초과합니다.
하루 최대 시간 초과	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건에서 설정한 하루 최대 시간을 초과합니다.
주당 최대 시간 초과	상담원의 근무 시간이 최소/최대 시간 조건으로 설정된 주당 최대 시간 수를 초과합니다.
예외(예약됨)	선택한 예외는 상담원의 일정에 있습니다. 이 기준은 다음에 적용됩니다. 요청된 휴가일 또는 시간(일부 일인 경우)과 겹치는 예약된 예외 및 할당된 예외입니다. 참고: 예외를 기준으로 사용하는 휴무 워크플로는 자정 간 근무 시간 및 할당된 근무 시간에 대해 작동하지 않습니다. 예외(아직 일정 없음). 이와 같은 상황에서는 매뉴얼을 사용하십시오

변수	설명
	처리.
예외 유형	상담원 요청에서 선택한 예외 유형입니다.
사용 가능한 시간과 요청한 시간 사이의 차이	사용 가능 시간은 휴가 요청의 잔여 시간 필드를 기준으로 합니다. 값은 소수일 수 있습니다. 인적 자원 관리 시스템 통합이 활성화되지 않은 경우 사용 가능한 시간은 요청 날짜가 속하는 휴가 연도의 워크플로에 의해 요청이 처리될 때 계산됩니다. 인적 자원 관리 시스템 통합이 활성화된 경우 사용 가능한 시간은 인적 자원 관리 시스템에서 마지막으로 가져온 데이터를 기반으로 하며 휴가 연도와 연결되지 않습니다. 마지막 인적 자원 관리 시스템(HRMS) 가져오기/내보내기 이후에 입력된 다른 휴가 요청에 대해서는 이 값이 조정되지 않습니다. 알림: 휴가 날짜에 대해 하루 종일 지정된 경우 사용된 일당 휴가는 주당 최소 시간과 같습니다. FTE 상담원과 관련된 프로필을 5로 나눈 값입니다. 상담원에게 FTE 프로파일이 할당되지 않은 경우에는 조건(및 워크플로 규칙)이 적용되지 않습니다. FTE 프로필의 주당 최소 시간이 0인 경우 전체 휴가 날짜의 휴가 시간도 0입니다. 형식: 10진수(양수 또는 음수)로 구성된 최대 10자리의 숫자입니다.
예약된 상담원과 예측 상담원 사이의 갭	요청의 모든 날짜 및 시간 범위에 대해 예약된 상담원 수에서 예측한 상담원 수(상담원과 연결된 모든 서비스 대기열의 최악의 경우)를 뺀 값입니다. 기술 매핑을 통해 상담원과 연결된 모든 서비스 대기열 및 상담원과 연결된 다중 기술 그룹의 모든 구성원 서비스 대기열에 대해 워크플로는 요청 날짜 및 시간 범위에서 5분마다 확인하여 예약된 상담원과 예측 상담원 간의 차이를 가져옵니다. 요청에서 하루 전체를 선택하면 해당 날짜에 상담원이 사용할 수 있는 모든 기간이 선택됩니다. 축소에 대해 예약된 상담원은 조정되지 않습니다. 지정된 기간의 비율 이상이 조건을 충족하면 조건이 true로 평가됩니다.

변수	설명
	요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 조건이 true로 평가되려면 두 상담원 모두 true로 평가되어야 합니다. 휴가 요청의 경우 지정된 선택의 모든 날짜가 true로 평가되어야 합니다. 모든 상담원의 서비스 대기열에는 해당 날짜에 대한 예측이 있어야 하고 상담원은 요청의 모든 날짜 및 시간 범위에 대해 예약된 활동을 가지고 있어야 합니다. 이 변수에는 소수를 허용하는 값과 백분율을 허용하는 값 필드가 두 개 있습니다. 소수 필드에 갭 값이 포함됩니다. 백분율 필드에는 조건을 충족해야 하는 요청의 날짜 및 시간 범위에서 5분 간격의 백분율이 포함됩니다. 형식: 10진수(양수 또는 음수)로 구성된 최대 10자리의 숫자입니다.
축소가 있는 예약된 상담원과 예측 상담원 사이의 갭	예약된 상담원 수에서 요청의 모든 날짜 및 시간 범위에 대해 축소를 위해 조정된 상담원 예측(상담원과 연결된 모든 서비스 대기열에 대한 최악의 경우)을 뺀 값입니다. 예측 상담원 수에 적용되는 축소는 서비스 대기열에 대한 예측 요청에서 선택한 축소 범주 및 시나리오를 기반으로 계산됩니다. 기술 매핑을 통해 상담원과 연결된 모든 서비스 대기열 및 상담원과 연결된 다중 기술 그룹의 모든 구성원 서비스 대기열에 대해 워크플로는 요청 날짜 및 시간 범위에서 5분마다 확인하여 예약된 상담원과 예측 상담원 간의 차이를 가져옵니다. 요청에서 하루 전체를 선택하면 해당 날짜에 상담원이 사용할 수 있는 모든 기간이 선택됩니다. 축소에 대해 예약된 상담원은 조정되지 않습니다. 지정된 기간의 비율 이상이 조건을 충족하면 조건이 true로 평가됩니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 조건이 true로 평가되려면 두 상담원 모두 true로 평가되어야 합니다. 휴가 요청의 경우 지정된 선택의 모든 날짜는

변수	설명
	true로. 모든 상담원의 서비스 대기열에는 해당 날짜에 대한 예측이 있어야 하고 상담원은 요청의 모든 날짜 및 시간 범위에 대해 예약된 활동을 가지고 있어야 합니다. 이 변수에는 소수를 허용하는 값과 백분율을 허용하는 값 필드가 두 개 있습니다. 소수 필드에 갭 값이 포함됩니다. 백분율 필드에는 조건을 충족해야 하는 요청의 날짜 및 시간 범위에서 5분 간격의 백분율이 포함됩니다. 형식: 10진수(양수 또는 음수)로 구성된 최대 10자리의 숫자입니다.
하루 유급 시간	영향을 받는 일 수 동안 일정 바꾸기 또는 일정 승계 후 두 상담원의 일일 유급 시간 수입니다. 이 조건은 두 상담사 모두에 대해 참인 경우에만 유효성을 검사합니다. 형식: 1진수 1진수를 포함한 최대 2자리 숫자입니다.
주당 유급 시간	일정 이후 두 상담원의 주당 유급 시간 수 영향을 받는 일정 주에 대한 바꾸기 또는 일정 승계 참고: 이 조건은 현재 일정의 주에 시작하는 교대 근무만 고려합니다. 에서 전환에 속하는 시간 이전 일정 주는 현재 주로 이월되지 않습니다. 이전 주에서 교대 근무의 일부로 현재 주까지 연장되는 모든 시간은 이전 일정 주의 일부로 간주됩니다. 이 조건은 두 상담사 모두에 대해 참인 경우에만 유효성을 검사합니다. 형식: 소수점 이하 2자리의 숫자(허용되는 값: — 168 - 168).
부분 일 요청	부분 일 요청임을 나타냅니다.
프로젝트	선택한 하나 이상의 프로젝트가 상담원의 일정에 포함됩니다. 프로젝트가 요청된 휴무일 또는 시간(일부 일인 경우)과 겹칩니다.

변수	설명
줄	상담원 순위입니다. 상담원 순위를 지정하지 않으면 99999로 처리됩니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 조건이 true로 평가되려면 두 상담원 모두 true로 평가되어야 합니다. 허용되는 값: 0에서 99999
남은 휴가 할당량 다음과 같은	상담원의 주 서비스 대기열에 남아 있는 휴가 할당량입니다. 기술 매핑 또는 다중 기술 그룹을 통해 상담원에 연결됩니다. 휴가 할당량은 기본 표준 시간대로 구성됩니다. 상담원이 유효한 FTE 프로필을 가지고 있어야 합니다. 하루 종일에 대한 요청인 경우: ▪ 할당은 상담원의 표시 표준 시간대에서 기본 표준 시간대로 변환된 요청 날짜의 자정 시작 날짜부터 가져옵니다. ▪ 휴가 할당량 = (FTE 프로필 주당 시간 ÷ 5) ÷(기본값 FTE/일) 하루 일부에 대한 요청인 경우: ▪ 요청 시간 범위는 상담원의 표시 표준 시간대가 기본 표준 시간대로 변환되는 것입니다. ▪ 변환된 시간 간격은 자정에 분할됩니다. 각 하위 시간 범위를 각 날짜에 대해 제거된 값에 도달하기까지의 기본 FTE per Day Remaining Time으로 나눕니다. 이러한 날짜 중 하나라도 휴가 할당이 구성되지 않은 경우 조건 및 워크플로 규칙이 무시됩니다.
같은 일정 주	두 날짜가 동일한 일정 주에 대해 사용되는지 여부를 나타냅니다.
동일한 서비스 대기열	에이전트는 동일한 서비스 대기열 세트를 지원합니다. 예를 들어 상담원은 직무 매핑을 통해 SQ1 및 SQ2를 지원하는 는 SQ1 및 SQ2로 구성된 다중 직무 그룹에 속한 다른 상담원과 동일한 서비스 대기열 세트를 지원하는 것으로 간주됩니다. 다중 기술 그룹에 더 많은 서비스 대기열이 포함된 경우 동일한 것으로 계산되지 않습니다.

변수	설명
	기술 매핑을 통해 SQ1을 지원하는 상담원은 기술 매핑을 통해 SQ1 및 SQ2를 지원하는 다른 상담원과는 다른 서비스 대기열 세트를 갖는 것으로 간주됩니다. 요청의 한 상담원에게 연결된 서비스 대기열이 없는 경우 다른 상담원에게도 연결된 서비스 대기열이 없는 경우에만 해당 상담원이 동일한 서비스 대기열을 지원하는 것으로 간주됩니다.
같은 팀	상담원에게는 공통의 팀이 있습니다.
서비스 대기열	직무 매핑 또는 다중 기술 그룹. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 두 상담원에 대해 이 조건을 확인합니다. 연산자가 같음인 경우 한 상담원에 ID가 값과 동일한 서비스 대기열이 있으면 조건은 참으로 평가됩니다. 연산자가 같지 않으면 두 상담원 모두에게 ID가 값과 같은 서비스 대기열이 없으면 조건은 참으로 평가됩니다. 요청에 관련된 상담원과 연결된 서비스 대기열이 없는 경우 조건(및 워크플로 규칙)은 적용할 수 없는 것으로 간주되어 무시됩니다.
서비스 대기열에 예측이 있습니다.	모든 서비스 대기열에 대한 요청의 모든 날짜에 대한 예측이 있는 경우 기술 매핑을 통해 상담원과 연결되었으며 상담원과 연결된 다중 기술 그룹의 모든 구성원 서비스 대기열 및 상담원과 연결된 다중 기술 그룹의 모든 구성원 서비스 대기열입니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 두 상담원의 모든 서비스 대기열에 대해 이 조건을 확인합니다. 휴가 요청의 경우 지정된 선택의 모든 날짜에 대해 이 조건을 확인합니다. 요청에 관련된 상담원과 연결된 서비스 대기열이 없는 경우 조건(및 규칙)은 적용할 수 없는 것으로 간주되어 무시됩니다.

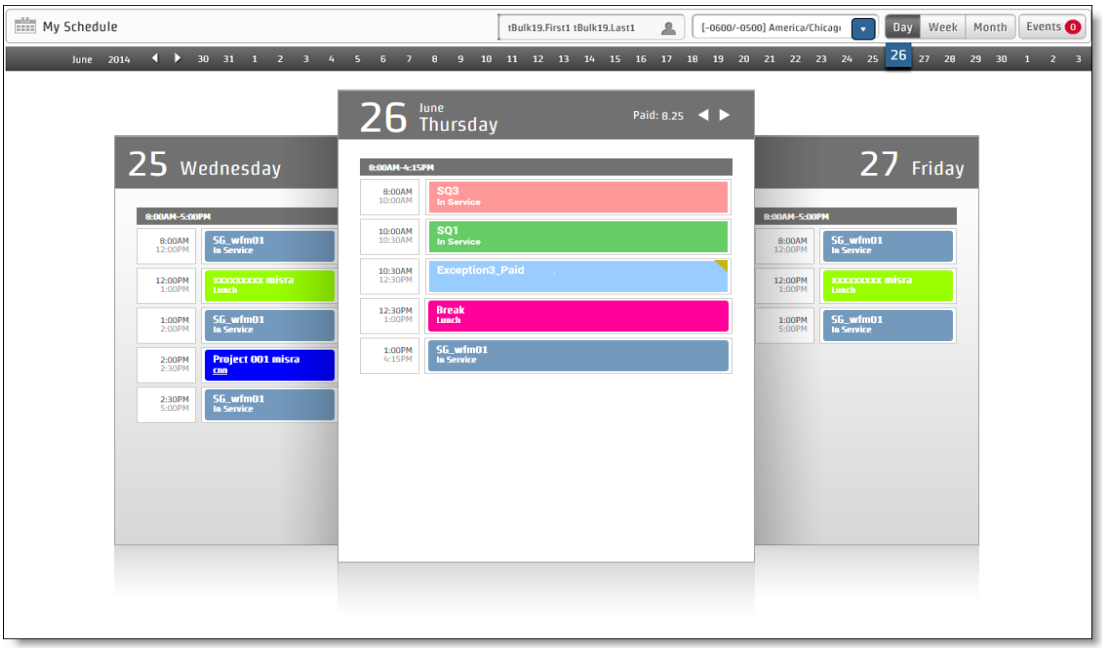
변수	설명
팀	상담원이 속하는 팀의 이름입니다. 요청에 두 명의 상담원이 관련되어 있는 경우 두 상담원에 대해 이 조건을 확인합니다. 연산자가 같음인 경우 한 상담원에게 ID가 값과 같은 팀이 있으면 조건은 참으로 평가됩니다. 연산자가 같지 않을 때 두 상담원 모두에게 ID가 같은 팀과 같지 않으면 조건은 참으로 평가됩니다.

일정 보기 및 편집

자신의 일정을 보거나 상담원의 일정을 관리할 수 있습니다.

일정 보기

내 일정 애플리케이션을 사용하면 일, 주 또는 월별로 일정을 볼 수 있습니다.



기본적으로 내 일정 애플리케이션은 관리자가 구성한 표준 시간대로 일 보기에 오늘의 일정을 표시합니다. 또한 일정이 만들어진 날짜에 대해 주 및 월 보기로 일정을 볼 수 있습니다.

참고: 프로젝트 또는 예외 활동에 연관된 메모가 있는 경우 오른쪽 위 모서리에 음영 처리된 삼각형이 나타납니다. 활동 위에 마우스를 대면 메모가 표시됩니다.

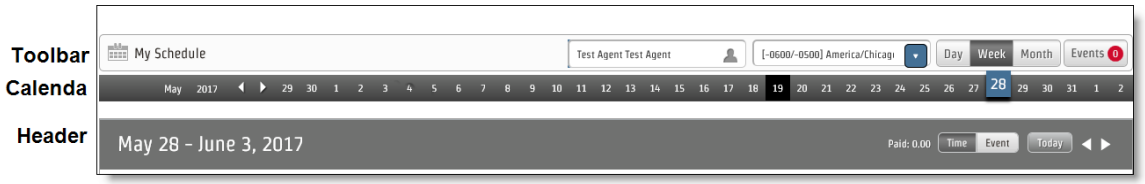
일정을 편집할 권한이 있는 경우 자신의 일정과 자신의 팀에 있는 상담원의 일정을 보고 일정이 표시되는 표준 시간대를 변경할 수 있습니다.

활동은 유형에 따라 색상으로 구분되어 있습니다. 색상은 관리자가 구성합니다. 예를 들어, 휴식 시간은 자주색으로, 회의는 파란색으로 표시될 수 있습니다. 색상 구분은 사용자가 선택한 일정 보기에서 활동 목록의 배경으로 또는 활동 옆에 있는 줄이나 정사각형으로 표시될 수 있습니다.

일정 보기 사용자 지정

[내 일정] 도구 모음에서는 일, 주 또는 월별로 일정을 볼 수 있습니다.

아래 그래픽은 일정 편집 권한이 있는 사용자에게 표시되는 도구 모음, 달력 표시줄 및 헤더를 표시합니다. 도구 모음에 상담원 선택 및 시간대 선택 필드가 없다는 점을 제외하면 상담원 보기가 동일합니다.



다음 표에서는 [내 일정] 도구 모음, 달력 표시줄 및 헤더에서 사용할 수 있는 기능에 대해 설명합니다.

도구 모음 기능

필드	설명
모바일 캘린더	(SAML 인증에만 해당) 사용하는 URL에 액세스하거나 재설정하려면 클릭합니다을 클릭하여 Webex WFO 작업 일정을 Microsoft Outlook 또는 Apple 캘린더와 같은 타사 캘린더 애플리케이션과 동기화할 수 있습니다. 다른 일정 앱에서 일정 보기를 참조하세요.
상담원 선택	(일정 편집 권한이 있는 사용자만) 에서 상담원을 선택합니다. 보려는 일정의 드롭다운 목록입니다.
시간대 선택	(일정 편집 권한이 있는 사용자만) 에서 표준 시간대를 선택합니다. 상담원의 일정을 볼 수 있습니다. 기본적으로 일정이 표시됩니다

도구 모음 함수(계속)

필드	설명
	를 표시 표준 시간대로 표시합니다. 표준 시간대에 대한 자세한 설명과 표준 시간대가 일정과 어떻게 관련되는지에 대해서는 표준 시간대 정보를 참조하십시오 .
일/주/월	클릭하여 원하는 일정 보기를 선택합니다. 기본 보기는 일 보기입니다 현재 날짜에 대해. 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 클릭하여 과거 또는 미래의 일정을 보거나 달력 표시줄에서 특정 날짜 또는 월을 선택합니다.

달력 표시줄 기능

필드	설명
월 및 연도	달력 표시줄의 왼쪽 끝에 표시된 월과 연도가 표시됩니다. 월과 연도를 클릭하고 드롭다운 메뉴에서 원하는 기간을 선택하여 다른 날짜로 빠르게 이동할 수 있습니다.
일 보기/주 보기	에 표시된 5주 날짜에서 특정 날짜를 클릭합니다. 달력 표시줄을 클릭하여 해당 날짜 또는 해당 날짜를 포함하는 주의 일정을 봅니다. 각 날짜에는 요일을 명명하는 툴팁이 있습니다. 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 클릭하여 표시된 월을 변경합니다. 표시된 날짜는 빨간색으로 강조표시됩니다. 오늘 날짜는 검은색으로 강조표시됩니다. [주] 보기에서 커서를 활동 위로 가져가면 각 활동에 대한 세부 정보가 툴팁에 표시됩니다. 또한 [일] 및 [주] 보기는 일정 활동과 관련된 하이퍼링크를 포함할 수 있습니다. 예를 들어, e-learning이 예약된 경우 일정의 하이퍼링크를 클릭하여 e-learning 교육 웹 사이트를 볼 수 있습니다.
월 보기	표시된 12개월 중 임의의 달을 클릭하여 일정을 봅니다 그 달에. 선택한 달의 1일이 있는 주부터 시작하여 6주가 월 보기에 표시됩니다. 표시된 연도를 변경하려면 왼쪽 및 오른쪽 화살표를 클릭합니다. 표시된 달은 빨간색으로 강조표시됩니다. 이번 달은 검은색으로 강조표시됩니다. 각 일의 일정에 대한 활동은 나열된 4개의 이벤트로 제한됩니다. 해당 날짜에 4개 이상의 활동이 있을 경우 날짜 공간의 맨 아래에 "추가"가 나타납니다. 각 달력 사각형

맨 위에 있는 막대에 커서를 놓으면 전체 일정이 툴팁에 요약됩니다.

헤더 기능

필드	설명
지불	표시된 일, 주 또는 월에 예약된 총 유급 시간입니다.
시간	(주 보기만) 각 날의 일정을 표시하여 시간 그리드에 각 활동 길이를 표시합니다. 일정이 자정을 지날 경우 자정 이후의 모든 활동은 다음 일에 표시됩니다.
이벤트	(주 보기만) 각 날짜의 일정을 활동 목록으로 표시합니다. 근무 시간의 모든 활동은 근무가 다음 날로 자정을 넘기더라도 근무가 시작되는 일에 표시됩니다. 이 보기는 일람표를 인쇄할 때 권장됩니다.
오늘	([주] 및 [월] 보기만) 오늘 일정이 포함된 주 또는 월을 표시하려면 클릭합니다.
왼쪽/오른쪽 화살표	클릭하여 하루, 일주일 또는 한 달을 앞뒤로 이동합니다. 사용 중인 보기에 따라 일정을 관리합니다.

일정 인쇄

브라우저의 인쇄 기능을 사용하여 일정을 인쇄합니다. 인쇄할 권장 보기는 시간별이 아닌 이벤트별로 일별 일정을 표시하도록 설정된 주 보기입니다.

최적의 결과를 얻기 위해 인쇄 기본 설정을 변경해야 할 수 있습니다(페이지 방향, 여백 등을 조정). 인쇄 설정 작업 방식에 대해서는 브라우저의 설명서를 참조하십시오.

시간대 정보

관리자는 모든 WFM 사용자에게 표시 표준 시간대를 할당합니다. 기본 설정은 조직에 설정된 표준 시간대(기본 표준 시간대)입니다. 동일 표준 시간대에 모든 위치가 있는 고객지원센터의 경우 기본 표준 시간대가 모든 WFM 사용자에게 사용될 가능성이 많습니다. 그러나 컨택 센터에 여러 표준 시간대의 위치가 있는 경우 기본 표준 시간대가 아닌 다른 표준 시간대에 있는 사용자에게 일정을 현지 시간으로 표시하도록 사용자 특정 표시 표준 시간대를 할당할 수 있습니다.

> 예 조직의 기본 시간대는 시카고를 포함하는 중부 시간대로 설정됩니다. 상담원 A는 시카고에 있으므로 표시 표준 시간대가 기본 표준 시간대입니다. 하지만 상담원 B는 은(는) 로스앤젤레스에 있으므로 표시 표준 시간대가 태평양 표준 시간대로 설정되고, 에이전트 C가 뉴욕에 있으므로 표시 표준 시간대가 동부 표준 시간대로 설정됩니다. 세 상담원은 모두 자신의 일정을 현지 시간대로 봅니다.

사용자는 실제로 있는 시간대와 다른 시간대로 자신의 일정을 볼 수 있습니다. 표시되는 내용은 관리자가 해당 사용자의 표시 표준 시간대를 구성한 방식에 따라 달라집니다. 따라서 내 일정 애플리케이션 및 위젯에 표시된 시간이 해당 컴퓨터에 표시된 로컬 시간과 반드시 일치하지는 않습니다.

또한 일정 편집 권한이 있는 사용자는 자신의 일정과 사용자 계정에 할당된 표시 표준 시간대로 팀의 상담원 일정을 볼 수 있습니다. 예를 들어 중부 표준 시간대에 있는 슈퍼바이저가 태평양 표준 시간대에 있는 상담원의 일정을 보는 경우 해당 상담원의 일정은 슈퍼바이저의 표시 표준 시간대인 중부 표준시로 표시됩니다.

일정 편집 권한이 있는 사용자는 표준 시간대 드롭다운 목록에서 표준 시간대를 변경하여 내 일정에 표시되는 표준 시간대를 제어할 수 있습니다. 예를 들어 감독자는 상담원에게 일정이 표시되는 대로 상담원의 일정을 보기 원할 수 있습니다. 특히 해당 상담원이 감독자와 멀리 떨어져 있고 몇 시간 이상 시차가 있는 경우 더욱 그렇습니다. 이 경우 감독자는 표준 시간대 드롭다운 목록에서 상담원의 로컬 표준 시간대를 선택합니다.

> 참고: 표준 시간대 선택 드롭다운 목록에 표시된 표준 시간대는 일정이 내 일정에 표시된 사용자에게 할당된 표시 표준 시간대가 아닙니다. 표준 시간대만 반영합니다 상담원의 일정을 보기 위해 일정 편집 권한이 있는 사용자가 선택합니다. 사용자의 표시 표준 시간대가 무엇인지 알 수 있는 유일한 방법은 사용자의 사용자 레코드에 설정된 표시 표준 시간대를 조회하는 것입니다.

다른 일정 앱에서 일정 보기

상담원은 Webex WFO의 iCal 피드에 가입하여 모바일 장치 또는 PC에서 타사 캘린더 애플리케이션을 통해 업무 외 일정을 볼 수 있습니다. Webex WFO는 다음 표에 나열된 장치를 포함하여 ICS 파일을 처리할 수 있는 달력 애플리케이션이 있는 모든 장치를 지원합니다.

장치	애플리케이션
iPhone/아이패드	캘린더 앱, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android 휴대폰/태블릿	Microsoft Outlook, Google 캘린더, 타사 애플리케이션 iCal 파일 읽기

상담원이 iCal 피드에 가입하면 WFM 전역 설정 페이지의 "상담원에게 표시되는 일정 주 수" 필드에 구성된 일정 주 수로 캘린더 애플리케이션이 업데이트됩니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

일부 일정 애플리케이션을 사용하여 사용자는 일정 구독에서 업데이트를 요청하는 빈도를 구성할 수 있습니다. 그러나 Webex WFO는 캘린더 애플리케이션이 10분마다 5개의 요청을 하도록 제한합니다. 이 제한을 초과하는 요청은 HTTP 403 상태 코드("사용할 수 없음")를 반환합니다.

상담사(감독자, 예약자 또는 관리자가 아님)만 Webex WFO의 iCal 피드에 가입할 수 있습니다. 상담원은 자신의 일정만 볼 수 있습니다. 모바일 장치 또는 개인용 컴퓨터에서 WFM 일정을 볼 때는 WFM 인터페이스에 나타나는 색상 구분이 표시되지 않습니다.

> 참고: 일정은 구성된 표시 표준 시간대로 표시됩니다. 다른 표준 시간대에 있을 때 장치에서 일정을 보면 일정이 변환되어 해당 시간에 표시됩니다
> 구역. 그러나 활동 시간 레이블은 해당 시간과 일치하지 않으며 구성된 표시 표준 시간대를 반영합니다.

iCal 피드 구독하기

iCal 피드에 가입하는 방법에 대한 지시사항은 에이전트가 사용하는 장치의 캘린더 애플리케이션 설명서를 참조하십시오. 일반적으로 상담원은 Webex WFO에서 iCal 피드에 대한 URL을 복사하여 캘린더 애플리케이션의 가입 필드에 붙여넣는 방식으로 가입합니다.

에이전트가 복사하여 붙여넣는 URL은 테넌트가 구현한 인증 방법에 따라 달라집니다.

Active Directory(AD) 또는 Webex WFO 인증

AD 또는 Webex WFO 인증 환경에서 iCal 피드 구독

1. Webex WFO에서 iCal 피드를 구독하는 방법은 장치의 캘린더 애플리케이션에 대한 설명서를 참조하여 결정합니다.
2. 다음 URL을 복사하여 달력 애플리케이션의 구독 필드에 붙여넣습니다.
3. 메시지가 표시되면 Webex WFO에 로그인합니다.

SAML 인증

테넌트가 SAML 인증을 사용하는 경우 WFM 전역 설정 페이지에서 "SSO와 iCal 동기화" 확인란을 선택해야 사용자가 iCal 피드를 구독할 수 있습니다. (시스템 차원의 WFM 설정을 구성합니다. 이 확인란을 선택하면 Webex WFO 내 일정 도구 모음에서 상담원이 모바일 캘린더 단추를 사용할 수 있게 하여 작업 일정을 가입하는 데 사용할 수 있는 URL을 제공합니다.

이 URL은 고유하며 상담원별로 임의로 생성됩니다. 그러나 암호로 보호되지는 않습니다. 에이전트의 URL이 손상된 경우 에이전트는 URL을 재설정해야 합니다. 상담원이 URL을 재설정하면 Webex WFO은 새 URL을 생성하고 이전 URL을 비활성화합니다. Webex WFO의 일정 업데이트를 계속 수신하려면 상담원이 새 URL을 사용하도록 기존 일정 구독을 다시 구성해야 합니다.

SAML 인증 환경에서 iCal 피드 구독

1. Webex WFO에서 iCal 피드를 구독하는 방법은 장치에서 캘린더 애플리케이션에 대한 설명서를 참조하여 결정합니다.
2. Webex WFO에서 내 일정으로 이동합니다.
3. [내 일정] 도구 모음에서 [모바일 캘린더]를 클릭합니다.
4. Mobile Calendar의 고유 URL을 복사하여 달력 애플리케이션의 가입 필드에 붙여 넣습니다.

SAML 인증 환경에서 URL 재설정

1. Webex WFO에서 내 일정으로 이동합니다.
2. [내 일정] 도구 모음에서 [모바일 캘린더]를 클릭합니다.
3. 웹 주소 재설정을 클릭합니다. Webex WFO은 새 URL을 생성합니다.
4. 캘린더 응용 프로그램에서, Webex WFO에서 iCal 피드에 대한 구독을 재구성하십시오.

상담원을 위한 동적 예약

동적 예약 기능을 사용하면 관리자나 스케줄러가 특정 주에 대해 직접 일정을 만들도록 구성할 수 있습니다.

동적 예약 이벤트에 포함된 경우 일별 일정에 이벤트 예외가 나타납니다. 예외에는 상담원 동적 예약 페이지로 연결되는 링크가 포함됩니다.

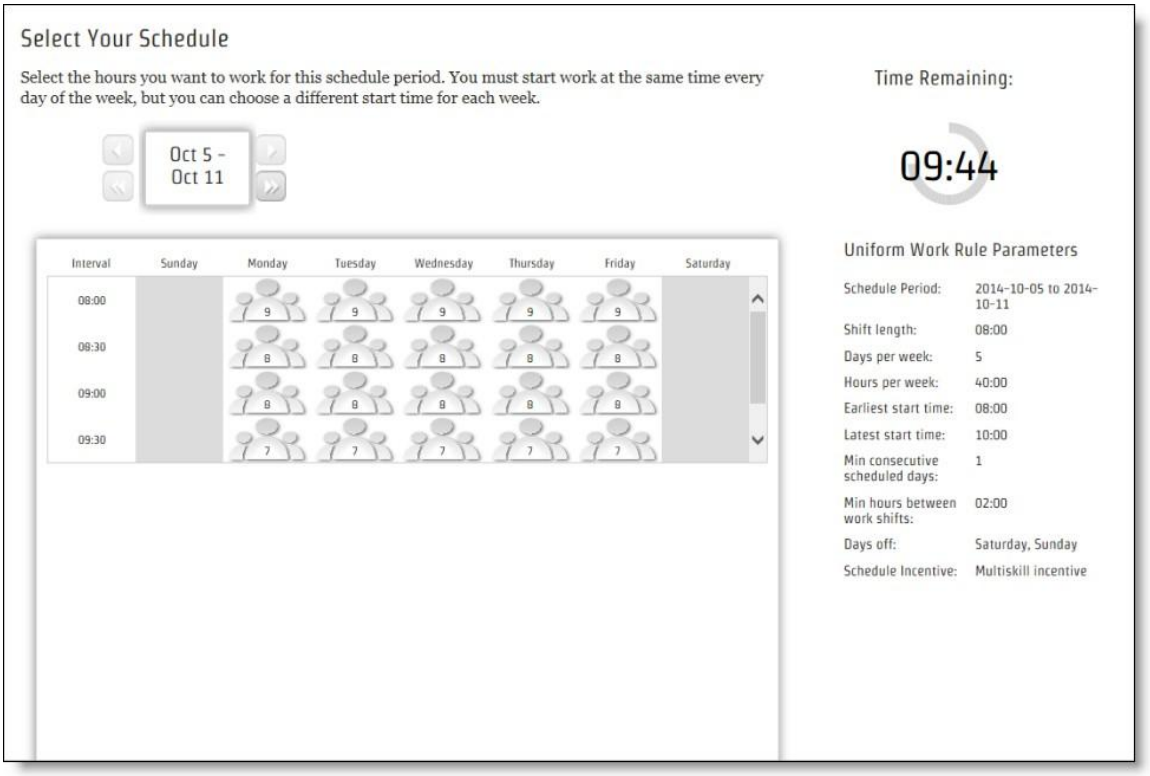
> 참고: 일정을 만들 수 있는 유일한 시간은 예외 기간입니다. 이 시간이 지나면 상담원 동적 예약 페이지를 볼 수만 있고 편집할 수는 없습니다.

페이지에 처음 액세스하면 다음과 같은 내용이 나타납니다.

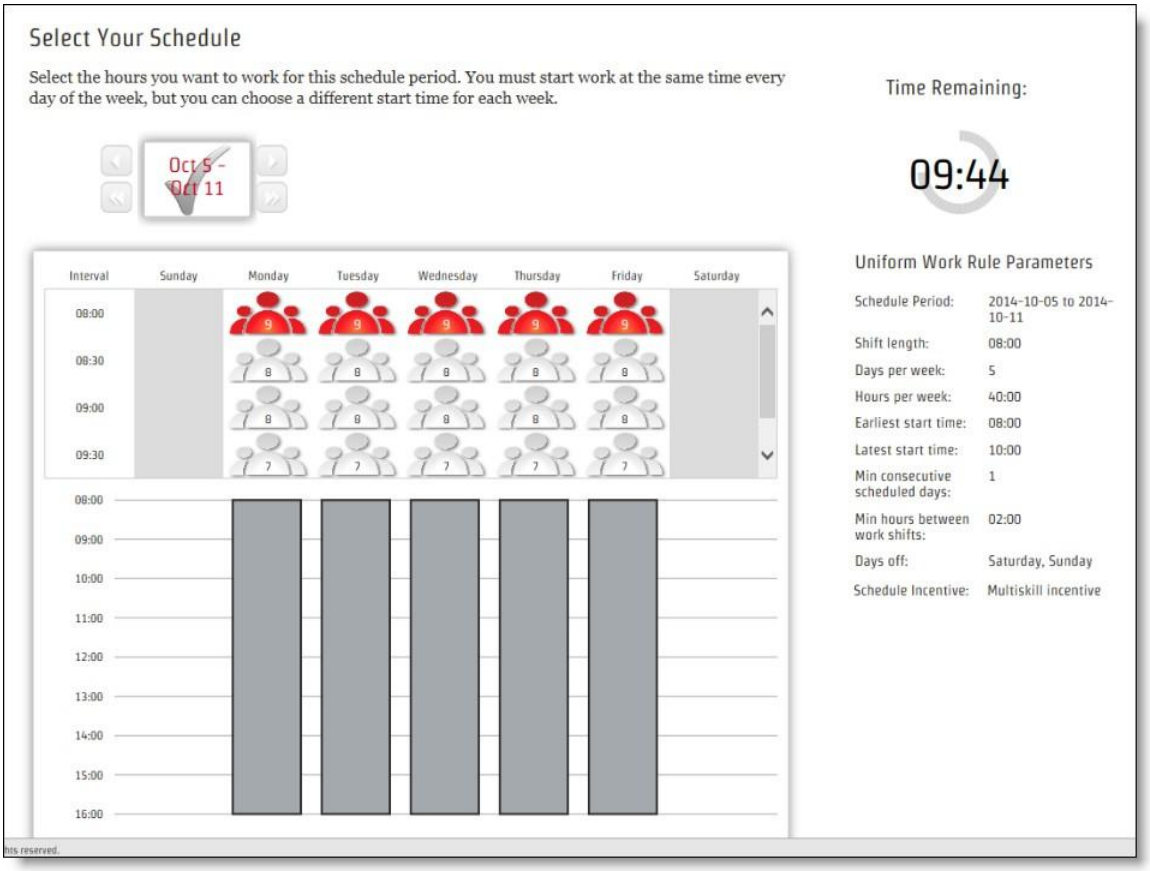
- 만들 일정에 대한 작업 규칙 매개 변수입니다. 작업 규칙에는 유니폼, 하이브리드, 가변의 세 가지 종류가 있습니다.
- 근무 시간을 포함하는 간격 동안 필요한 인력 배치 아이콘을 제공합니다. 이 그래픽에서 매개 변수는 08:00에서 10:00 사이에 언제든지 작업을 시작할 수 있음을 나타내므로 해당 시간 사이의 30분 간격마다 직원 배치 아이콘이 표시됩니다.

참고: 이 페이지에 표시된 모든 시간은 사용자의 표시 표준 시간대를 기반으로 합니다.

- 일정을 만들고 제출할 수 있는 남은 시간을 알려주는 카운트다운 타이머입니다. 카운트다운 타이머가 0이 되면 더 이상 일정을 수정하거나 제출할 수 없습니다.



일정을 선택하면 직원 배치 아이콘 섹션 아래에 회색 막대로 표시됩니다.



스태핑 아이콘

직원 배치 아이콘은 해당 간격에서 시작되는 교대 근무에 대한 직원 배치의 상대적 필요성을 나타냅니다.

관리자가 직원 번호를 포함하도록 동적 예약을 구성하는 경우 직원 배치 아이콘에 번호가 표시됩니다. 이 번호는 직원 배치 아이콘과 동일한 정보를 전달합니다. 이를 표시하는 다른 방법일 뿐입니다.

직원 배치 아이콘과 번호는 근무 시간에 대해 구성된 근무 규칙의 종류에 따라 결정됩니다.

작업 규칙	계산
제복	해당 간격에서 시작되는 교대 근무를 위해 모든 근무일에 필요한 평균 인력입니다.
하이브리드	해당 간격에서 시작되는 해당 날짜의 교대 근무 기간에 대한 평균 인력 필요량입니다.
변수	해당 간격에서 시작하여 해당 날짜에 대해 선택한 교대 시간에 필요한 평균 인력입니다. 페이지를 처음 볼 때 표시되는 아이콘은 구성된 최소 이동 길이를 기준으로 합니다. 이동 길이를 지정하면 아이콘과 숫자도 그에 따라 변경됩니다.

자기 일정 만들기

중요 : 일정을 만들 수 있는 시간이 제한되어 있습니다. 시간이 부족하지 않도록 카운트다운 타이머를 주시하세요. 타이머가 0이 되면 더 이상 수정하거나 제출할 수 없습니다 당신의 일정.

나만의 일정 만들기

1. 일정에서 동적 예약 예외의 링크를 클릭하여 상담원 동적 예약 페이지에 액세스합니다.
2. 일정 그리드의 오른쪽에 나열된 작업 규칙 매개 변수에 따라 작업할 각 날짜의 시작 시간을 선택합니다. 직원 배치 아이콘을 사용하여 직원 요구 사항이 가장 많은 교대 근무를 결정하고 그에 따라 선택할 수 있습니다.

   휴가로 설정된 날에는 직원 배치 아이콘 대신 회색 열이 표시됩니다.

가변 근무 규칙에 따라 일정을 세우고 휴일을 선택할 수 있는 경우 해당 날짜에 대한 직원 배치 아이콘을 선택하지 마십시오.

3. 해당 주의 모든 요일이 근무 시간으로 구성되면 날짜 상자에 체크 표시가 나타나 작업 주가 완료되었음을 알려줍니다.

4. 한 주 이상 일정을 관리하려면 날짜 상자 옆의 오른쪽 화살표를 클릭하여 다음 주로 이동한 다음 해당 주에 대한 일정을 만듭니다.

   참고: 다른 유형의 작업 규칙이 일정을 관리하는 각 주에 적용될 수 있습니다.

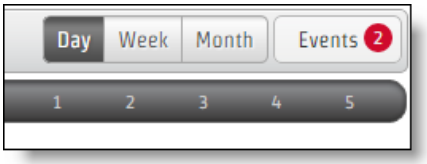
5. 매주 일정을 관리한 경우 제출을 **클릭합니다**.

상담원에 대한 일중 동적 예약

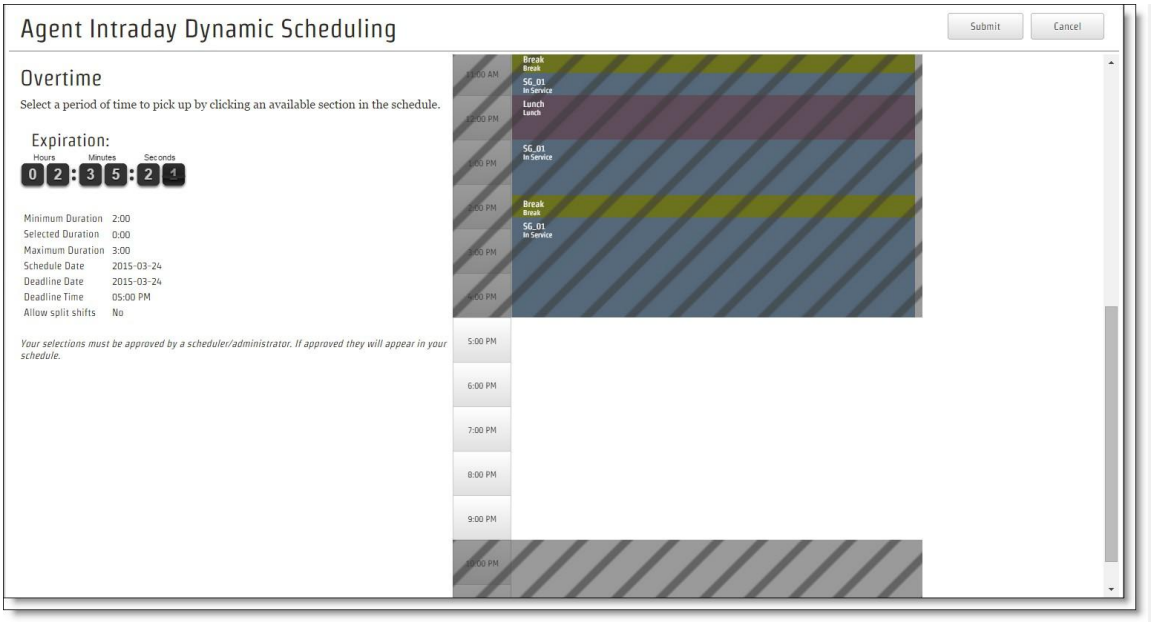
일중 동적 예약 기능을 사용하면 관리자나 스케줄러가 요청할 경우 자발적 초과 근무, 휴가 또는 자발적 초과 근무와 휴가 모두를 자신의 일정에 추가할 수 있습니다. 이러한 변경 사항은 일반적으로 현재 날짜 또는 미래의 며칠 동안 적용됩니다. 관리자 또는 예약 담당자는 연결 건수가 예상보다 적거나 많다는 것을 알게 되면 영향을 받는 서비스 대기열을 지원하는 일부 상담원에게 휴가를 내거나 초과 근무를 추가할 수 있는 옵션을 제공하여 실제 지원 요건을 충족하기로 결정할 수 있습니다.

참고: 현재 일정이 없는 날에 자발적 초과 근무를 예약할 수 있습니다.

일중 동적 예약 이벤트에 참가하도록 초대받은 상담원 중 한 명인 경우 내 일정 페이지의 이벤트 단추에 번호가 표시됩니다. 이 이미지에서 상담원은 두 가지 이벤트에 참가하도록 초대되었습니다.



이벤트 초대장의 링크를 클릭하면 상담원 일중 동적 예약 페이지가 표시됩니다. 초기 보기에는 이벤트 당일의 일정이 표시됩니다. 기존 일정은 회색으로 음영 처리됩니다. 이벤트 기간이 빈 영역으로 표시됩니다.

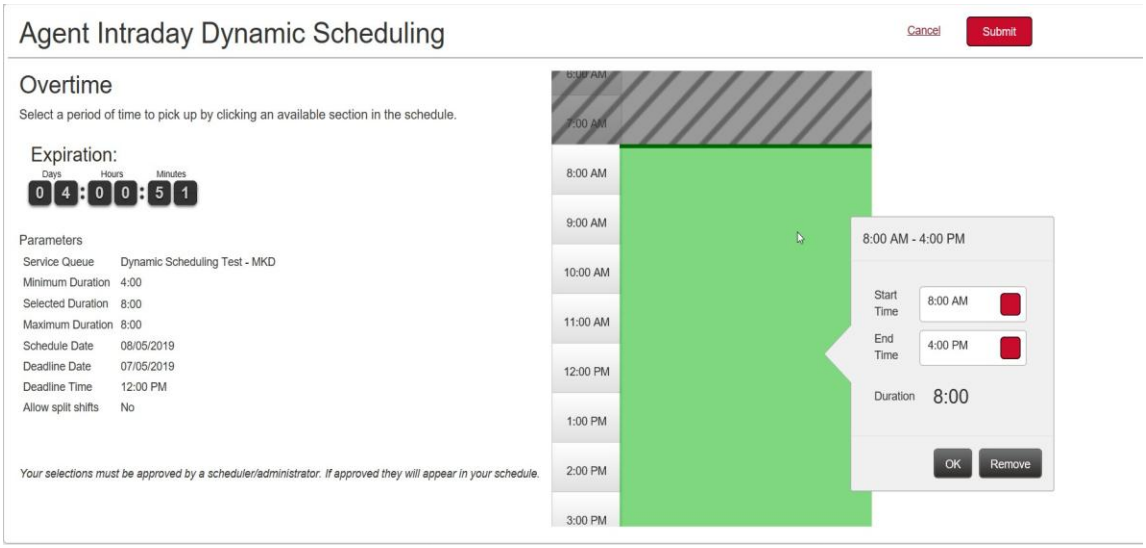


페이지 왼쪽의 텍스트에는 변경 가능한 일정에 대한 세부 정보가 요약되어 있으며 일정 변경이 적용되기 전에 승인되어야 하는지 여부를 알려 줍니다.

최소/최대 시간 조건이 구성된 경우 최소/최대 시간 조건 세부 정보도 페이지 왼쪽에 나타납니다. 요청을 제출하려면 일정 변경이 최소/최대 시간 제한 내에 있어야 합니다.

일정 변경

1. **이벤트** 단추를 클릭하여 이벤트 이름을 링크로 표시합니다.
2. 해당 이벤트에 대한 상담원 일중 동적 예약 페이지를 표시하려면 링크를 클릭합니다.
3. 빈 영역을 클릭하여 플라이아웃 패널을 표시합니다. 빈 영역의 간격을 클릭하여 선택하거나 선택할 시작 시간과 시간을 구성할 수 있습니다. 선택한 영역은 녹색(초과 근무) 또는 빨간색(휴가)으로 음영 처리됩니다. 선택한 영역을 드래그하여 선택하려는 시간을 변경할 수도 있습니다. 기본적으로 끌기는 스냅은 5분 단위로 증가합니다. 선택 영역을 1분 단위로 드래그하려면 Shift 키를 누른 상태에서 드래그합니다. Shift 키 앞에 마우스 단추를 놓지 않으면 5분 단위로 스냅됩니다.



4. 페이지에는 한 번에 한 종류의 일정 변경이 표시됩니다. 자발적 휴가와 초과 근무로 일정을 변경하라는 초대를 받은 경우 페이지 상단에 OT 및 VTO라고 표시된 버튼이 있습니다. 이 단추를 사용하여 두 가지 유형의 일정 변경 사이를 전환합니다.
5. 여러 세그먼트에서 초과 근무 또는 휴가를 예약하는 옵션이 제공되는 경우(초과 근무 또는 휴가가 하나의 연속 세그먼트일 필요는 없음) 추가 및 제거 단추가 창에 추가됩니다. 이러한 단추를 사용하여 필요에 따라 세그먼트를 추가하거나 세그먼트를 제거할 수 있습니다.
6. 작업을 마쳤으면 저장을 **클릭합니다**. 수정된 일정이 포함된 팝업 창이 표시됩니다. 제출을 **클릭하여 변경 사항을 확인하고 제출하거나** 취소 **를 클릭하여** 상담원 일중 동적 예약으로 돌아가서 수정하고 저장한 후 제출할 수 있습니다.

   변경 사항이 자동으로 승인되도록 이벤트가 설정되어 있으면 일정이 즉시 업데이트됩니다. 이벤트가 관리자 또는 스케줄러의 승인이 필요하도록 설정된 경우 변경 사항이 승인될 때까지 일정이 업데이트되지 않습니다. 변경 사항이 승인되지 않으면 일정이 업데이트되지 않으므로 알 수 있습니다.

다음 상황에서 Webex WFO는 일정의 무급 활동을 사용할 수 없는 활동으로 바꿉니다.

일중 동적 이벤트 구성	당신의 행동
유급 예외를 사용하는 자발적 휴가를 포함합니다.	▪ 자발적 휴가를 추가할 경우 이 자발적 휴가는 기존 일정의 무급 활동과 겹칩니다.

일중 동적 이벤트 구성	당신의 행동
	■ 변경 사항은 수동 또는 자동으로 승인됩니다.

상담원 일정 관리

감독자, 예약자, 관리자는 [상담원 일정] 페이지에서 다음과 같은 여러 가지 작업을 수행할 수 있습니다.

- 상담원 일정 보기
- 상담원 일정 정렬 및 필터링
- 상담원 일정 편집:
  - 활동 추가
  - 활동을 예약하기에 가장 좋은 시간 찾기
  - 활동 이동
  - 활동 삭제
  - 휴식 및 점심 시간 최적화
  - 일정 변경 실행 취소
  - 두 상담원 간의 일정 바꾸기
  - 일정에서 상담원 제거
- 상담원 충실도 및 적합성 보기
- 예상 커버리지 확인

사전 요구 사항

WFM 보기에 상담원이 할당된 슈퍼바이저, 스케줄러 또는 관리자인 경우 보고 있는 상담원에 대한 일정이 실행되었습니다. 일정을 편집하려면 일정 편집 권한이 있어야 합니다.

페이지 위치

일정 및 계획 > 상담원 일정

절차

상담원 일정 보기

1. 검색 기준 **드롭다운 목록에서 상담원의 서비스 대기열 그룹, 서비스 대기열, 기술 매핑 또는 팀을** 선택합니다. 그룹에 대한 오늘 일정이 시작 시간별로 정렬된 상담원과 함께 표시됩니다. 활동은 색상으로 구분됩니다.
2. 활동 위에 마우스를 놓으면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

> 참고 경우에 따라 활동 정보 창에 활동에 대한 잘못된 시작 또는 종료 시간이 표시됩니다. 이는 활동이 두 계층에 있기 때문에 발생할 수 있습니다. 의 맨 아래 레이어 서비스 중, 초과 근무, 할당 및 닫힌 서비스 활동에 대한 일정입니다. 상위 계층은 휴식, 점심 시간, 프로젝트 및 예외를 위한 것입니다. 최하위 계층 활동에 마우스를 대면 정보 창에 해당 활동의 전체 시간이 표시되며 그 위에 있을 수 있는 상위 계층 활동은 고려되지 않습니다.
> 상담원이 동적 가용성을 사용하여 예약된 경우 활동 정보 창에 교대 근무 필드가 나타나지 않습니다.

상담원 일정 정렬 및 필터링

자신과 관련된 정보만 표시되도록 상담원 일정에 여러 필터를 적용할 수 있습니다.

- 상담원 이름, 순위 또는 시작 날짜별로 일정을 정렬하려면 화면 왼쪽 위에 있는 상담원 **드롭다운 목록을 클릭합니다** .
- 특정 상담원의 일정을 보려면 페이지 맨 위에 있는 상담원 필터링 필드에 상담원 이름을 입력합니다.
- 다른 날짜의 일정을 보려면 페이지 상단의 월, 연도 및/또는 일을 클릭합니다.
- 일정을 더 넓게 보려면 오른쪽 위 모서리에 있는 주 **또는** 일을 **클릭합니다** .
- 다른 시간대에 있는 상담원에 대한 일정을 보려면 [표준 시간대] 드롭다운 목록에서 표준 시간대 **를** 선택합니다.
- 상담원을 목록 맨 위에 PIN 하려면 상담원의 이름 위에 마우스를 대고 화살표 아이콘을 클릭합니다. 상담원의 고정을 해제하려면 화살표 아이콘을 다시 클릭합니다.
- 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹, 팀 및/또는 기술 매핑의 사용자 정의 목록을 만들려면 검색 기준 **드롭다운 목록의 맨 아래** (사용자 정의 아래)에서 선택을 **선택합니다** .

활동 추가

1. [작업 **] 드롭다운 목록에서 Insert Activity** 를 **선택합니다** . Insert 활동(# Activity) 대화 상자가 열립니다.
2. 상담원 선택 **(사람 아이콘)을 클릭합니다** . 사용 가능한 에이전트 목록이 표시됩니다.
3. 목록에서 에이전트를 선택합니다. 에이전트 이름이 에이전트 상자에 표시됩니다. 상담원을 제거하려면 상담원 상자에서 **해당 이름을 클릭하고제거를 클릭합니다**.)
4. 닫기를 **클릭합니다**.
5. 활동의 시작 시간과 종료 시간을 입력하거나 기간 **과 함께 시작 시간을 선택하여** 종료 시간 대신 기간을 입력합니다.
6. 활동 **드롭다운 목록에서** 활동 유형을 선택합니다. 드롭다운 목록이 더 나타나면 필요에 따라 활동 유형의 범위를 좁힙니다.
7. 활동이 유급이면 유급 **확인란을 선택합니다** . 활동이 무급인 경우 이 상자의 선택을 취소합니다. 이 상자는 선택한 활동 유형에 따라 자동으로 선택되거나 선택 취소됩니다.
8. Insert **을 클릭합니다**. Insert 활동 창이 닫히고 활동이 상담원의 일정에 표시됩니다.
9. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
10. 저장을 **클릭합니다**. 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫힙니다.

활동을 예약하기에 가장 좋은 시간 찾기

다음 단계에 따라 서비스 수준에 미치는 영향을 최소화하도록 활동을 예약합니다.

1. 작업 **드롭다운 목록에서 최적 시간** 찾기를 **선택합니다** . 최적 시간 찾기(Find Optimal Time) 대화상자가 열립니다.
2. 시작 날짜 달력에서 활동이 발생할 수 있는 첫 번째 날을 선택합니다. 이번 주 내에서 날짜를 선택할 수 있습니다.
3. 종료 날짜 달력에서 활동이 발생할 수 있는 마지막 날을 선택합니다. 이번 주 내에서 날짜를 선택할 수 있습니다.
4. 시작 시간 필드에 활동을 시작할 수 있는 가장 빠른 시간을 입력합니다.
5. 활동을 시작할 수 있는 가장 늦은 시간을 종료 시간 필드에 입력합니다.
6. Duration(기간) 필드에 활동에 소요되는 시간을 입력합니다.
7. "No. of Agents" 필드를 표시합니다.
8. Analyze(분석 **)를 클릭합니다**. 가능한 시간은 분석 결과 섹션에 표시됩니다.

> 참고: [갭] 열에는 예측된 상담원 수와 실제로 예약된 상담원 수 간의 차이가 표시됩니다. 양수는 인력 과잉을 나타냅니다. 네거티브
> 숫자는 인력 부족을 나타냅니다.

9. 시간을 선택했으면 [서비스 중인 상담원] 또는 [예약된 상담원] 열에서 숫자를 클릭합니다. Insert 활동(# Activity) 대화 상자가 열립니다.
10. 활동을 수행할 상담원을 사용 가능 열에서 할당됨 열로 이동합니다.
11. 활동 **선택 드롭다운 목록에서** 활동을 선택합니다. 드롭다운 목록이 더 나타나면 필요에 따라 활동 유형의 범위를 좁힙니다.
12. 활동이 유급이면 유급 **확인란을 선택합니다** . 활동이 무급인 경우 이 상자의 선택을 취소합니다. 이 상자는 선택한 활동 유형에 따라 자동으로 선택되거나 선택 취소됩니다.
13. Insert **을 클릭합니다**. Insert 활동 대화 상자가 닫힙니다.
14. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
15. 저장을 **클릭합니다**. 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫힙니다.

활동 이동

1. 상담원의 일정을 두 번 클릭합니다. 일정은 휴식, 점심 및 서비스 시간 이상의 특별 프로젝트와 함께 두 행으로 나뉩니다.
2. 활동을 다른 시간으로 끕니다. 시작 시간과 종료 시간이 변경됩니다. 커버리지 드로어가 열려 있으면 활동을 해제할 때 예측 커버리지가 조정됩니다.
3. 아래쪽(실선) 행을 두 번 클릭하여 상담원 일정을 다시 한 행으로 축소합니다.
4. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
5. 저장을 **클릭합니다**. 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫힙니다.

활동 삭제

상담원의 일정에서 활동을 삭제하려면 맨 위에 다른 활동을 Insert.

1. 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 Insert **를 선택합니다** . Insert 활동 대화 상자가 열리고 활동 시작 시간과 종료 시간이 채워집니다.
2. 활동 **드롭다운 목록에서** 새 활동을 선택합니다. 드롭다운 목록이 더 나타나면 필요에 따라 활동 유형의 범위를 좁힙니다.

> 참고: 상담원을 서비스 대기열로 다시 PUT하려면 서비스 **중을 선택합니다**. 검색 기준 **드롭다운 목록에서 서비스 대기열을** 선택합니다.

3. Insert **을 클릭합니다**. 알림 메시지가 나타납니다.

4. [충돌 **무시]를 클릭합니다**. 경고 메시지가 닫히고 활동이 상담원의 일정에서 제거됩니다.
5. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
6. 저장을 **클릭합니다**. 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫힙니다.

휴식 및 점심 시간 최적화

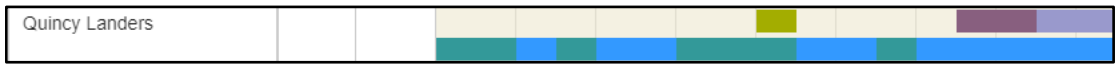
휴식과 점심 시간을 최적화하면 새로운 일정을 실행하지 않고도 적용 범위를 최대화하는 데 도움이 됩니다.

중요 적어도 한 시간 후에 시작하는 휴식과 점심 시간을 최적화할 수 있습니다. 그보다 빨리 시작되는 활동을 이동하려면 활동 이동으로이동합니다.

1. 작업 **드롭다운 목록(페이지 오른쪽 상단)에서 일정 최적화를 선택합니다** . 일정 최적화 대화 상자가 열립니다.
2. 최적화할 시작일과 종료일을 선택합니다. 오늘 날짜가 기본값입니다.
3. (선택 사항) 최적화에서 일부 상담원을 제외하려면 해당 상담원을 할당됨에서 사용 가능으로 이동합니다.

   참고 옵티마이저를 실행한 후에는 유지하거나 삭제할 특정 변경 내용을 선택할 수 없습니다. 일부 상담원의 일정을 변경하지 않고 유지해야 하는 경우 지금 제외합니다.

4. (선택 사항) 최적화에서 휴식 시간이나 점심 시간을 제외하려면 휴식 또는 점심 식사 확인란의 **선택을 취소합니다** . 그렇지 않으면 이 상자를 선택된 상태로 둡니다.
5. 최적화 **를 클릭합니다**. [상담원 일정] 대화 상자에서는 변경된 상담원 일정 수를 알려줍니다.
6. 닫기를 **클릭합니다**. [상담원 일정] 대화 상자가 닫힙니다. 변경된 일정은 두 개의 행으로 나뉩니다.



7. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
8. 저장을 **클릭합니다**. 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫히고 변경 사항이 상담원의 일정에 적용됩니다.

두 상담원 간의 일정 바꾸기

두 상담원의 일정을 같은 요일, 다른 요일 또는 여러 요일로 바꿀 수 있습니다.

중요 일정을 바꾸려면 두 상담원 모두 바꾸기 기간 동안 실행된 일정에 포함되어야 합니다.

참고: 일정이 자정을 지나면 상담원은 일정이 시작되는 날짜에 작업을 시작하도록 예약됩니다.

1. 작업(Actions **) 드롭다운 목록에서 일정 바꾸기(Trade Schedule**)를 **선택합니다** . 일정 바꾸기 대화 상자가 열립니다.
2. [거래 유형] 섹션에서 [시간 프레임] 라디오 단추를 선택합니다. [다른 날짜 **]** 또는 **여러 일**, 시작 날짜 및 종료 날짜 필드가 날짜 섹션에 표시됩니다.
3. 보낸 상담원과 대상 상담원 목록에서 일정을 바꿀 상담원을 선택합니다.

   참고: 기본 보기의 팀에 할당된 상담원만 이 목록에 나타납니다.
4. 날짜 섹션에서 바꿀 날짜를 선택합니다. 상담원의 일정이 표시되므로 상담원을 비교하여 바꾸기가 가능한지 확인할 수 있습니다.
5. 적용 **을 클릭합니다**. [바꾸기 적용] 대화 상자가 열립니다.
6. Yes(예 **)를 클릭합니다**. [바꾸기 적용] 및 [일정 바꾸기 적용] 대화 상자가 닫힙니다.

일정 변경 실행 취소

1. 상담원의 일정을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 Schedule History(일정 내역 **)를 선택합니다** . [예약 기록 및 복원] 페이지가 표시됩니다.
2. Results(결과) 섹션에서 Revision Detail ID(개정 세부 정보 ID) 열의 숫자를 클릭합니다. 서로 다른 버전의 상담원 일정이 표시됩니다.
3. 상담원에게 돌려줄 일정 옆에 있는 복원 **을 클릭합니다** . [확인] 대화 상자가 표시됩니다.
4. Yes(예 **)를 클릭합니다**. 확인 메시지가 표시되고 [일정 기록 및 복원] 페이지의 일정 개정 목록에 변경 내용이 표시됩니다.

참고: 바꾸기가 포함된 일정을 복원할 경우 복원된 일정의 상담원만 일정이 변경됩니다. 시간이 바뀔 때까지 근무 시간을 바꾼 다른 상담원은 일정을 수동으로 복원합니다.

일정에서 상담원 제거

일정에서 상담원을 제거하려면 전체 근무 시간에 걸쳐 무급 활동을 추가합니다(활동 삭제).

1. (선택 사항) 오늘 이외의 날짜에서 상담원을 제거하려면 해당 날짜를 클릭합니다.
2. 상담원의 서비스 중 시간을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 Insert **를 선택합니다** . Insert 활동(# Activity) 대화 상자가 열립니다.

3. (선택 사항) 시작 시간과 종료 시간이 상담원의 전체 근무 시간에 적용되지 않으면 올바른 시간을 선택합니다.
4. 활동 **드롭다운 목록에서** 대기열에서 상담원을 제거하는 활동을 선택합니다. 드롭다운 목록이 더 나타나면 필요에 따라 활동 유형의 범위를 좁힙니다.

   참고: 선택해야 하는 활동은 회사에서 Webex WFO를 설정한 방식에 따라 달라집니다. 상담원을 제거하는 일반적인 활동은 예외 및 사용할 수 없음입니다 .
5. 필요한 경우 [유료 **] 확인란의 선택을 취소합니다** .
6. Insert **을 클릭합니다**. 경고 메시지가 표시됩니다.
7. [충돌 **무시]를 클릭합니다**. 변경 내용이 상담원의 일정에 나타납니다.
8. 저장 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 일정 변경 사항 저장(Save Schedule Changes) 대화 상자가 열립니다.
9. 저장을 **클릭합니다**. 변경 내용이 상담원에 대한 일정 규칙을 위반하는 경우 경고 메시지가 표시됩니다. 그렇지 않으면 일정 변경 사항 저장 대화 상자가 닫힙니다.
10. (선택 사항) 무시 및 저장을 **클릭합니다**. 경고 메시지가 닫힙니다.

상담원 충실도 및 적합성 보기

1. 상담원 이름 오른쪽에 있는 충실도 드로어(작은 빨간색 삼각형)를 클릭합니다.

드로어가 열리고 상담원의 실시간 충실도가 표시됩니다. 녹색 원은 상담원이 현재 일정을 준수하고 있음을 의미합니다. 빨간색 원은 충실하지 않음을 의미합니다. 또한 이 드로어에는 해당 날짜의 상담원의 예약된 활동, 현재 상태, 기간(현재 상태에 있었던 시간), RC(사유 코드), 충실도 및 일치 비율이 표시됩니다. 이 정보는 30초마다 자동으로 업데이트됩니다.

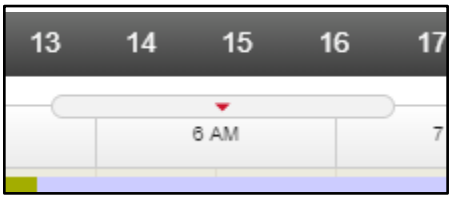
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. 상담원에 대한 자세한 정보를 보려면 해당 상담원의 이름을 클릭하십시오. 상담원 이름을 다시 클릭하여 드로어를 닫습니다.

> 참고: 상담원 드로어의 숫자는 전체 충실도 드로어의 숫자와 약간 다를 수 있습니다. 이 두 드로어는 서로 다른 속도로 업데이트되기 때문입니다.
> 충실도 드로어의 숫자는 반올림됩니다.

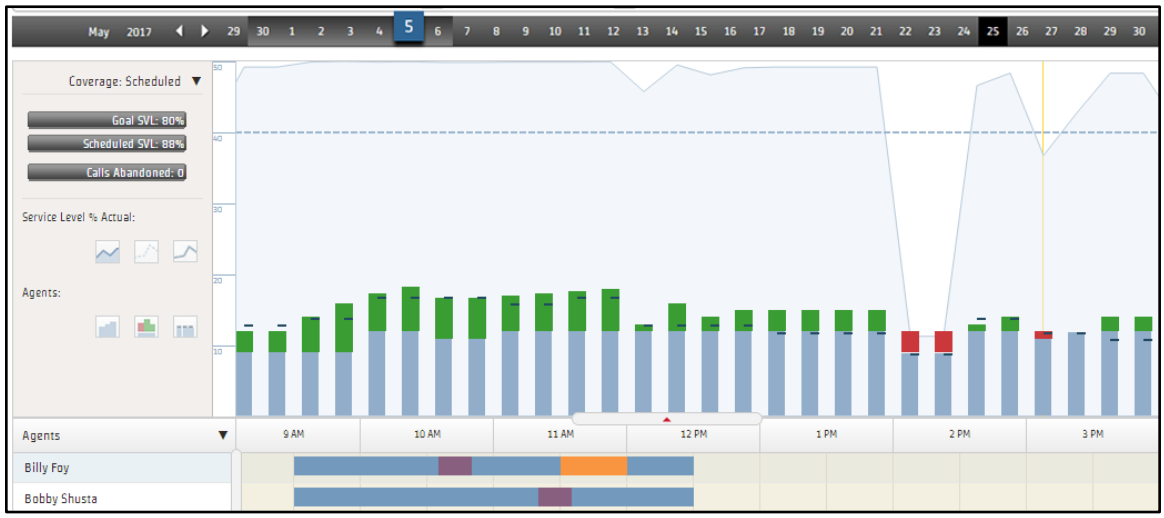
예상 커버리지 확인

1. 화면 상단 중앙에 있는 통화권 드로어(작은 빨간색 삼각형)를 클릭합니다.

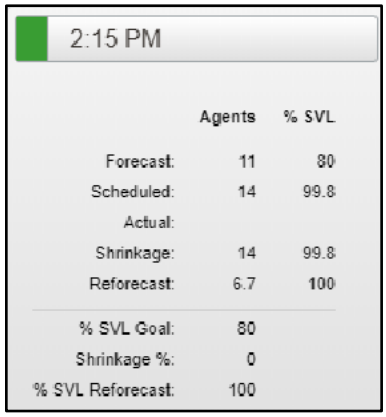


통화권 드로어가 열리고 하루의 예상 통화권 수준이 표시됩니다. 각 세로 막대는 15분을 나타내며 예정된 상담원 수와 예상 연결 건수에 필요한 상담원 수를 비교합니다.

막대의 상단이 녹색이면 일정 지정된 상담원이 충분하다는 의미입니다. 빨간색 상단은 예약된 상담원이 충분하지 않다는 의미입니다. 파란색 막대가 낀다는 것은 필요한 상담원 수가 충분하다는 의미입니다. 경과된 기간 동안 검은색 대시는 실제 적용 범위를 나타냅니다.



2. 세로 막대를 클릭하면 해당 15분 기간에 대한 자세한 내용을 볼 수 있습니다.



관련 항목

- 상담원 일정 페이지 사용자 지정
- 시간대 정보
- 상담원 목록 정렬
- 서랍에 대하여
- 일정 편집
- 예약 기록 및 복원 정보
- 두 상담원의 일정 바꾸기

- 활동에 가장 적합한 시간 찾기
- 휴식 및 점심 시간 최적화
- 상담원의 동적 예약 페이지 편집

상담원 일정 페이지 사용자 지정

[상담원 일정] 도구 모음에서는 [상담원 일정] 페이지에 표시되는 상담원을 제어합니다. 해당 필드와 단추는 아래 표에 설명되어 있습니다.

> 참고: 하나 이상의 서비스 대기열 그룹, 서비스 대기열, 기술 매핑 또는 팀을 선택할 때까지 [상담원 일정] 페이지는 비어 있습니다. 선택 항목은 계속 유지되며 다음 웹 페이지에 기본적으로 표시됩니다
> 세션.

필드/단추	설명
시간대 선택	드롭다운 목록에서 시간대 기본 설정을 선택합니다. 표준 시간대 현재 로그인되어 있는 사용자(사용자 관리 페이지에 지정 됨)가 기본적으로 이 필드에 나타납니다. 이 값을 변경하면 선택한 표준 시간대가 [표준 시간대] 행에 나타납니다. 참고: 상담원 일정 페이지에서 벗어나면 시간대가 재설정됩니다.
기준 선택	하나 이상의 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹, 팀 및/또는 해당 상담원의 일정을 표시하는 기술 매핑(자세한 내용은 사용자 지정 선택 참조) 다중 기술 그룹에 예약된 상담원을 보려면 다중 기술 그룹 또는 상담원의 팀과 연결된 서비스 대기열을 선택합니다. 필드에 이름의 전체 또는 일부를 입력하면 더 쉽게 찾을 수 있습니다.
상담원 필터링	이 필드는 대소문자를 구분하지 않습니다. 상담원 이름의 문자를 입력하여 현재 페이지에서 상담원을 필터링합니다. 때문에 예를 들어, 필드에 "BR"을 입력하면 "BR"이라는 글자가 포함된 이름만 표시됩니다. 이 필드는 대소문자를 구분하지 않습니다.
	필터는 여러 페이지 목록의 보이지 않는 페이지에 나열된

	상담원으로 확장되지 않습니다.
작업	상담원 수를 수정할 수 있는 옵션 메뉴를 표시하려면 클릭합니다.

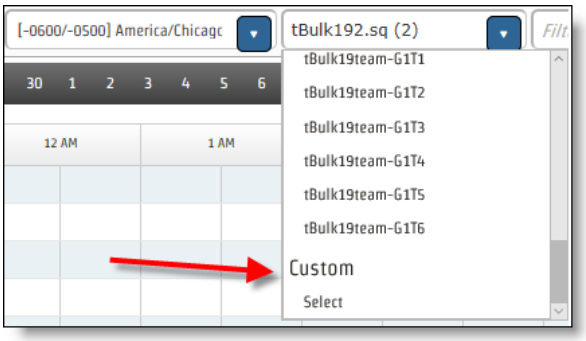
필드/단추	설명
	활동 및 거래 일정을 삽입하여 일정을 관리하고, 클릭 한 번으로 오늘 일정으로 이동하고, 변경했지만 아직 저장하지 않은 변경 사항을 삭제하고, 점심 및 휴식 시간을 최적화하고, Insert하려는 활동에 대한 최적의 시간을 찾습니다.
저장	변경 내용을 데이터베이스에 저장하고 생산 일정을 업데이트합니다.
페이징	호출 도구를 사용하면 여러 페이지에 있는 긴 상담사 목록을 탐색할 수 있습니다. 이중 화살표를 클릭하여 첫 번째 또는 마지막 페이지로 이동합니다. 단일 화살표를 클릭하여 한 번에 한 페이지씩 앞이나 뒤로 이동합니다. 목록 맨 위에 PIN 있는 상담원은 다른 페이지로 이동해도 그대로 유지됩니다. 필터는 현재 보고 있는 페이지에만 적용됩니다.
주/일/시간	주, 일 또는 시간별로 상담원 일정을 표시합니다. 날짜 및 보기에 대한 변경 내용은 세션에 따라 유지됩니다.

사용자 지정 선택

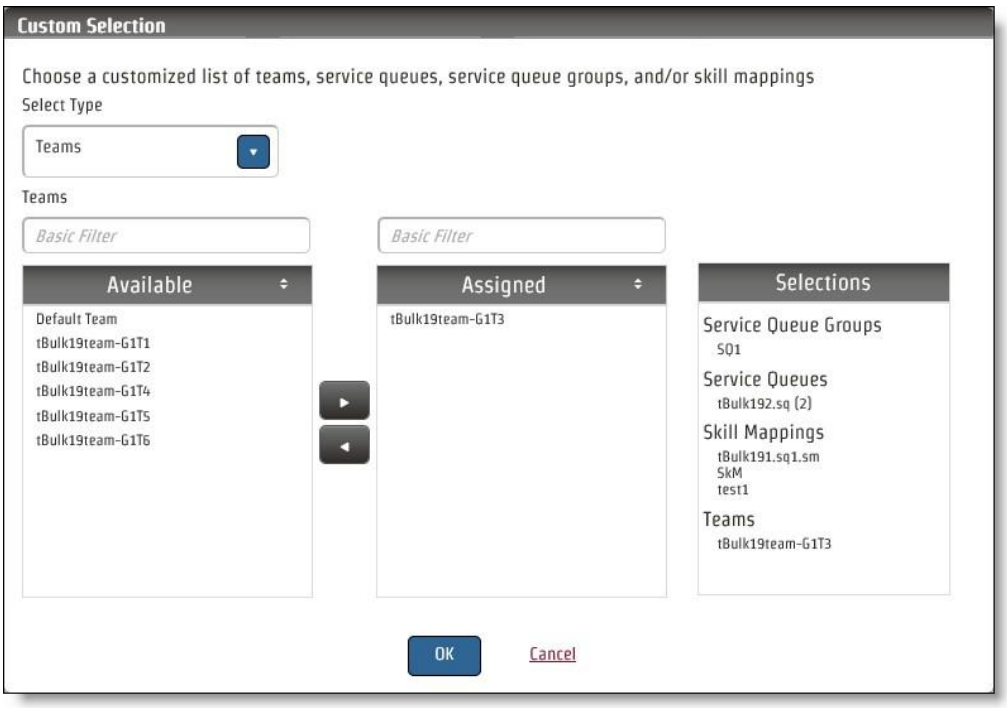
여러 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹, 팀 및 기술 매핑의 일정을 보려면 사용자 지정 선택 대화 상자를 사용하여 선택합니다.

사용자 지정 선택 설정하기:

1. [상담원 일정] 도구 모음에서 [기준 선택] 드롭다운 목록 아래쪽으로 스크롤하여 [사용자 지정] 범주로 이동한 후 [선택 **]을 클릭합니다**.



사용자 지정 선택 대화 상자가 표시됩니다.



2. **[유형** 선택] 필드에서 [서비스 대기열], [서비스 대기열 그룹], [팀] 또는 [기술 매핑]을 선택합니다. 선택한 유형의 사용 가능한 엔터티가 사용 가능 창에 표시됩니다.
3. 일정을 보려는 엔터티를 할당됨 창으로 이동합니다. 사용자가 선택한 항목은 선택 창에도 나열됩니다.
4. 2단계와 3단계를 반복하여 일정을 보려는 원하는 엔티티 목록을 만듭니다. 작업을 마쳤으면 확인을 **클릭합니다**. 선택한 엔티티에 속하는 상담원은 [상담원 일정] 페이지에 표시되고 도구 모음의 [기준 선택] 필드에 사용자 지정이 표시됩니다.

사용자 정의 선택은 계속 유지되며 다음에 로그인할 때 표시됩니다.

사용자 지정 선택을 수정하려면

1. Select Criteria(**기준** 선택) 필드에서 Select(선택 **)를 클릭합니다**. 선택한 항목이 있는 사용자 지정 선택 대화 상자가 표시됩니다.
2. 원하는 대로 선택 항목을 수정하고 확인을 **클릭합니다**.

시간대 정보

Webex WFO에서 사용되는 표준 시간대에는 기본 표준 시간대, 표시 표준 시간대, 예약 표준 시간대 및 서비스 대기열 표준 시간대의 네 가지 표준 시간대가 있습니다. 이러한 다양한 유형의 표준 시간대는 전 세계 여러 표준 시간대에 있는 상담원에 대한 상담원 일정을 만들고 볼 때 혼동을 방지하는 데 도움이 됩니다.

> 참고: 이러한 시간대는 주로 WFM에 영향을 미칩니다. QM에서 녹음은 캡처 소스(예: 녹음 서버 또는 스마트 데스크톱이 설치된 PC)에 타임스탬프가 찍힙니다. 이는 다음과 다를 수 있습니다. 녹음 중인 에이전트가 있는 위치입니다.

기본 표준 시간대

기본 표준 시간대는 일반적으로 조직의 본사가 위치한 표준 시간대입니다. 전역 설정 페이지(애플리케이션 관리 > 관리 > 전역 설정)에서 구성합니다. 이 시간대는 시스템 이벤트, 로그 및 캡처된 데이터(예: 상담원 통계)에 타임스탬프를 찍는 데 사용됩니다.

시간대 표시

표시 시간대는 사용자의 현지 시간대이며 내 일정, 상담원 일정 및 메시징과 같은 페이지에서 개별 사용자가 보는 정보에 사용됩니다. 이 기능은 각 개별 사용자에 대해 사용자 페이지(애플리케이션 관리 > 사용자 구성 > 사용자)에서 구성됩니다.

표시 표준 시간대가 구성되지 않은 경우 기본 표준 시간대가 대신 사용됩니다. 사용자가 기본 표준 시간대에 있는 경우 사용자별로 표시 표준 시간대를 구성하지 않아도 됩니다.

스케줄링 표준 시간대

예약 시간대는 상담원의 일정을 관리하는 데 사용됩니다. 각 상담원에게 일정 표준 시간대가 할당되면 표준 시간대 중립적 근무 시간을 구성할 수 있습니다. 즉, AM 8시에 시작하여 5:00 PM에 끝나는 근무 시간을 설정한 다음 해당 근무 시간을 서로 다른 두 시간대의 상담원에게 할당하면 각 상담원의 현지 시간대로 8:00 AM에 근무가 시작됩니다.

또한 예약 표준 시간대는 일광 절약 시간이 다른 표준 시간대에 적용될 때 발생할 수 있는 혼동을 없애고 표준 시간대 차이를 수동으로 계산할 필요 없이 일정을 복사 및 편집할 수 있도록 합니다.

서비스 대기열 시간대

서비스 대기열 시간대는 서비스 대기열의 시작 및 종료 시간을 해석하는 데 사용됩니다. 기본적으로 이 표준 시간대는 서비스 대기열 페이지(애플리케이션 관리 > 서비스 대기열 > 서비스 대기열)에 대해 다른 표준 시간대가 구성되어 있지 않는 한 조직의 기본 표준 시간대와 동일합니다.

시간대 및 상담원 일정

기본적으로 [상담원 일정] 페이지에는 로그인한 사용자의 표시 표준 시간대인 선택한 주의 자정부터 자정까지 일정이 표시됩니다. 표준 시간대 드롭다운 목록에서 새 표준 시간대를 선택하여 표준 시간대를 다른 표준 시간대로 변경할 수 있습니다.

모범 사례 다른 시간대의 일정을 보려면 표준 시간대를 변경하면 새 세션이 트리거되므로 일정을 편집하기 전에 표준 시간대를 변경하십시오.

참고: 충실도는 선택한 표준 시간대의 상담원에게 표시되지만 충실도 계산은 기본 고객 표준 시간대의 자정부터 자정까지 계속 수행됩니다. 이렇게 하면 다음을 확인할 수 있습니다. 고객 표준 시간대의 하루 동안 모든 상담원에 대해 동일한 데이터를 표시하고 동일한 충실도 점수를 갖습니다.

활동 메모 정보

활동 메모는 상담원 일정의 프로젝트 또는 예외 활동에 첨부할 수 있는 텍스트입니다. 메모는 활동에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

예 : 많은 모임 유형에 사용되는 '모임'이라는 예외가 있습니다. 팀 1 에이전트에게 미팅 예외를 할당할 때 "팀 미팅, 노트북 가져오기"를 입력합니다
을 클릭합니다. 그런 다음 다른 미팅에 대해 미팅 예외를 팀 2 상담원에게 할당합니다. 이 회의의 경우 메모 필드에 "불만족 고객 처리에 대한 검토"를 입력합니다.

이러한 노트는 여러 가지 방법으로 볼 수 있습니다.

- **내 일정** 페이지 및 **내 일정 데이터 탐색기 위젯** - 메모가 첨부된 예약된 활동의 오른쪽 상단 모서리에 음영 처리된 삼각형이 나타납니다. 활동 위에 마우스를 대면 메모가 표시됩니다.
- **상담원 일정** 페이지 - 상담원 일정의 예외 또는 프로젝트 활동에 마우스를 대면 활동 정보 팝업 맨 아래에 있는 메모가 표시됩니다.
- **프로젝트** 페이지 - 메모 필드에 있습니다.
- **사용자** 페이지—예외의 오른쪽 상단 모서리에 음영 처리된 삼각형이 나타나고 할당된 예외 섹션에 메모가 나열됩니다. 예외 이름 위에 마우스를 대면 메모가 표시됩니다.

다음과 같은 방법으로 예외 및 프로젝트에 메모를 추가할 수 있습니다.

- 프로젝트 **페이지에서 프로젝트에** 대한 메모를 추가합니다.
- 예외에서 특정 상담원에게 예외가 할당된 경우 예외에 대한 참고 추가 페이지.

- [상담원 일정 **] 페이지의 상담원 일정** 에 활동을 삽입할 때 예외 또는 프로젝트에 메모를 추가합니다.
- [상담원 일정 **] 페이지에서 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 [메모 편집]을** 선택하여 기존 예외 또는 프로젝트에 메모를 추가합니다.

메모는 다양한 위치에서 편집할 수 있습니다.

- **상담원 일정** 페이지(시간 또는 간격 보기만 해당) - 프로젝트 또는 예외 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 팝업 메뉴에서 메모 **편집을 선택합니다** .
- **프로젝트** 페이지—프로젝트를 편집하여 연결된 메모를 변경할 수 있습니다. 다음에 일정을 실행할 때 메모가 업데이트됩니다.
- 예외 페이지 - 예외가 할당되면 해당 메모를 [예외] 페이지에서 편집할 수 없지만, 할당된 예외를 원래 예외와 중복되지만(할당된 동일한 상담원, 동일한 날짜/시간) 다른 메모를 가진 새 예외와 오버레이할 수 있습니다. 새 예외는 다음에 일정이 실행될 때 상담원 일정에 나타납니다.

관련 항목

- 일정 보기
- #액티비티 Insert
- 활동 메모 추가 및 편집
- 예외 관리
- 프로젝트 관리
- 사용자 관리

상담원 목록 정렬

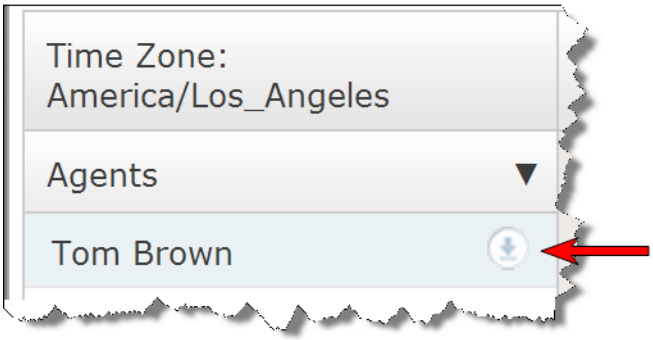
상담원 열 헤더의 삼각형 아이콘을 사용하여 상담원이 일정 그리드에서 정렬되는 방식을 제어합니다. 다음과 같이 상담원을 오름차순으로 정렬할 수 있습니다.

- 이름.
- 성.

- 도착 시간. 일정에서 첫 번째로 예약된 활동에 따라, 그 다음에 성, 그리고 이름 순으로 정렬됩니다. 사용할 수 있지만 예약되지 않은 상담원은 예약된 상담원 뒤에 나열되고, 사용할 수 없고 예약되지 않은 상담원은 마지막에 나열됩니다.
- 줄. 상담원은 [상담원] 페이지에 할당된 순위를 기준으로 정렬됩니다. 그런 다음 동일한 순위의 상담원이 이름별로 정렬됩니다. 순위가 없는 상담원은 순위가 있는 상담원 뒤에 나열됩니다.
- 회사 시작 날짜. 상담원은 회사의 연공서열을 기준으로 정렬되며 연수가 가장 적은 상담원을 먼저 나열합니다.
- 부서 시작 날짜. 부서에서의 연공서열을 기준으로 정렬됩니다. 연공서열이 가장 적은 사람들이 먼저 나열됩니다.

상담원 목록은 상담원을 목록 맨 위에 고정하여 더 자세히 세분화할 수 있습니다. 상담원을 고정하면 해당 상담원은 정렬에 영향을 받지 않고 항상 일정에서 상담원 목록의 맨 위에 나타납니다. 여러 상담원을 PIN 수 있으며 가장 최근에 고정된 상담원이 맨 위에 표시됩니다.

상담원을 PIN하려면 커서를 상담원의 이름 위에 놓은 다음 셀의 오른쪽에 나타나는 PIN 아이콘을 클릭합니다(아래 참조). 상담원의 고정을 해제하려면 이 아이콘을 다시 클릭합니다. 상담원은 즉시 상담원 목록에 사용된 정렬 방법의 영향을 받게 됩니다.



참고: 고정된 상담원은 [상담원 일정] 도구 모음에서 서비스 대기열, 서비스 대기열 그룹, 기술 매핑, 팀 또는 사용자 지정 그룹을 전환할 때 고정 해제됩니다.

일정 편집

상담원 일정은 [상담원 일정] 페이지에서 활동을 삽입, 복사, 이동 또는 삭제하여 편집할 수 있습니다. 기본 보기에서 팀에 할당된 상담원에 대한 일정만 편집할 수 있습니다. 기본 보기에서 팀에 할당되지 않은 상담원은 읽기 전용이며 상담원 이름 옆에 잠금 아이콘이 표시됩니다.

참고: 개별 상담원 일정 편집 세션은 최대 8시간까지 지정할 수 있으며 최대 100분의 유휴 시간으로 제한됩니다. 이러한 제한에 도달하면 에 다시 로그인해야 합니다.
세션을 복원합니다.

참고: 동시에 진행할 수 있는 편집 세션의 수에는 제한이 없습니다.

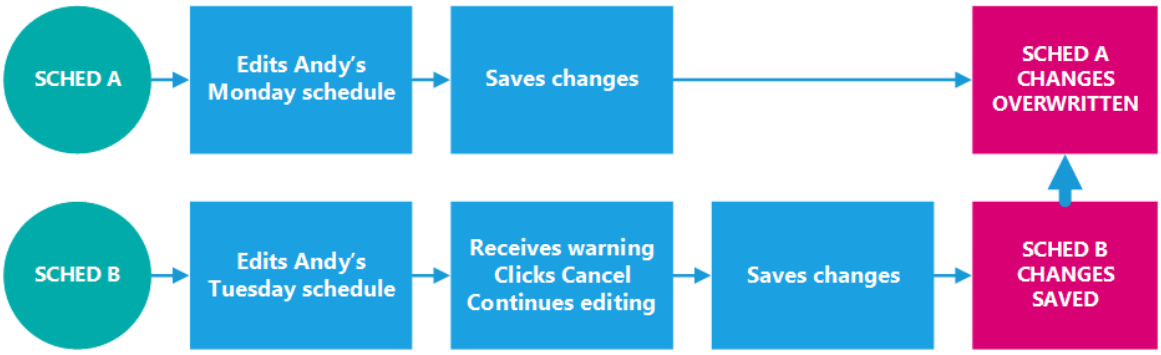
상담원 일정을 보고 편집하는 동안 다른 사용자가 상담원 일정을 변경 및 저장하거나 자동화된 워크플로가 해당 일정 주에 영향을 주는 요청을 승인하면 일정이 변경되었다는 경고 메시지가 표시됩니다. 그런 다음 두 가지 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

- 일정 보기를 새로 고칠 수 있으며, 이 경우 저장하지 않은 변경 내용은 손실됩니다.
- 메시지를 취소할 수 있으며, 이렇게 하면 변경 사항을 저장할 때 다른 사용자의 일정 변경 내용을 덮어쓸 수 있습니다. 이 동작은 둘 다 동일한 상담원의 일정에 따라 작업하는 경우에만 발생합니다.

다음은 두 명의 사용자가 같은 주의 일정을 편집할 때 발생하는 상황의 예입니다.

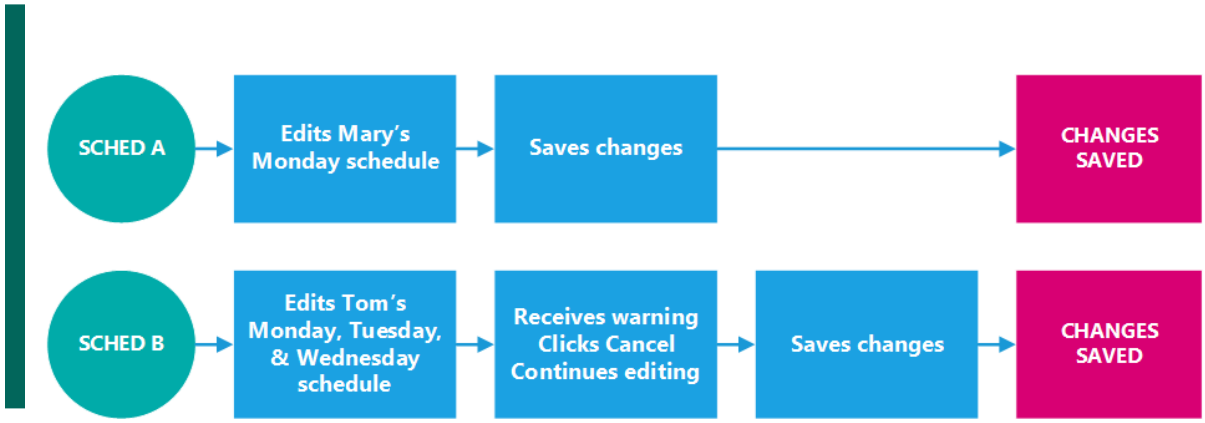
본보기

일정 관리기 A는 Andy의 월요일 일정을 편집하고 변경 내용을 저장합니다. 스케줄러 B가 같은 시간에 Andy의 화요일 일정을 편집하는 중이며 경고 메시지를 받습니다. 일정 관리자 B가 [취소]를 클릭하고 편집 내용을 완료 및 저장합니다. Andy의 해당 주 일정에 대한 일정 관리기 B 버전이 저장되고 일정 관리기 A가 변경한 내용을 덮어씁니다.



본보기

일정 관리기 A는 Mary의 월요일 일정을 편집하고 변경 내용을 저장합니다. 일정 관리자 B가 Tom의 월요일, 화요일 및 수요일 일정을 동시에 편집하는 동안 경고 메시지를 받습니다. 일정 관리자 B가 [취소]를 클릭하고 Tom의 일정에 대한 편집 내용을 완료 및 저장합니다. Mary의 일정에 대한 일정 관리기 A의 편집은 Tom의 일정 변경에 영향을 받지 않으므로 Mary와 Tom의 일정에 대한 변경 내용이 모두 저장됩니다.



편집 및 할당된 예외 목록

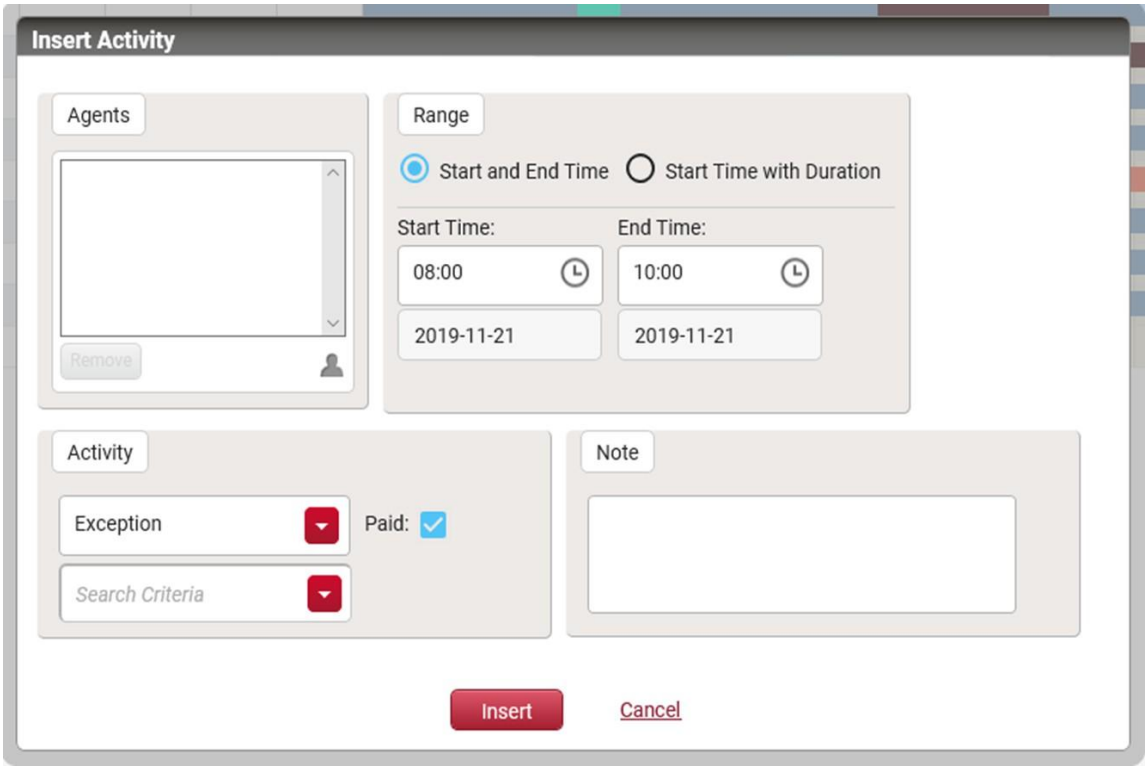
상담원의 일정에서 할당된 예외 활동을 편집하거나 삭제하면 해당 변경 사항이 해당 상담원의 사용자 페이지에 표시되는 할당된 예외 목록에 반영됩니다(참조). 이렇게 하면 새 일정이 실행될 때 편집된 할당된 예외가 새 일정에 포함됩니다.

편집 중인 할당된 예외 목록에 표시되는 항목에는 몇 가지 예외가 있습니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 버전 10.4 이전에 생성된 활동
- 멘토링 활동
- 일정 바꾸기 활동
- 기록 복원 예약

#액티비티 Insert

Insert 활동 대화 상자를 사용하여 상담원 일정에 활동을 추가할 수 있습니다.



하나 이상의 상담원 일정에서 활동을 Insert하려면 다음 단계를 수행합니다.

참고: 상담원 일정 충돌 경고 기능을 사용할 수 없는 경우(아래 참조) 충돌하는 활동의 일부 또는 전체가 새로 삽입된 활동으로 덮어씁니다.

#활동 Insert(상담원 일정 충돌 경고 사용 안 함)

1. [상담원 일정] 페이지에서 원하는 서비스 대기열 그룹, 서비스 대기열, 기술 매핑, 팀 또는 사용자 지정 그룹화에 대한 상담원 일정을 표시합니다.
2. [상담원 일정] 도구 모음에서 [작업] > Insert Activity를 선택하거나 **상담원의 일정을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Insert** 를 선택하여 **해당 상담원이 이미 선택된 Insert Activity 대화 상자를** 표시합니다.
3. 아래 표에 설명된 대로 대화 상자의 필드를 완료한 다음 Insert **to Insert 상담원 일정의 새 활동을 클릭합니다** .
4. [저장 **]을 클릭하여** 일정 변경을 저장합니다.

다음 표에서는 Insert 활동 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
상담원	이 활동에 관련된 상담원입니다. [상담원 선택] 필드를 클릭하여 목록에서 상담원을 한 명 이상 선택합니다. 기본 보기의 팀에 할당된 상담원만 이 목록에 나타납니다.
제거 단추	하나 이상의 상담원을 선택하고 이 단추를 클릭하여 목록.
범위	날짜 범위 옵션을 선택합니다.
시작 시간	활동을 시작하는 시간과 날짜를 입력합니다. ▪ [시간] 필드 - 기본적으로 00:00을 표시합니다. 시간 필드에 시작 시간을 1분 단위로 입력하거나 드롭다운 목록에서 시작 시간을 15분 단위로 선택할 수 있습니다. ▪ [날짜] 필드—활동에 대해 선택한 날짜입니다. 기본 날짜는 오늘입니다.
지속 기간	활동 지속 시간(시간 및 분)입니다. 이 옵션은 시작 시간(기간 포함)을 선택한 경우에만 나타납니다.
종료 시간	활동이 끝나는 시간과 날짜를 입력합니다. ▪ [시간] 필드 - 기본적으로 00:00을 표시합니다. 시간 필드에 종료 시간을 1분 단위로 입력하거나 드롭다운 목록에서 종료 시간을 15분 단위로 선택할 수 있습니다. ▪ [날짜] 필드—활동에 대해 선택한 날짜입니다. 기본 날짜는 내일입니다.
활동	일정에 삽입할 활동 유형을 선택합니다. 참고: 예외를 선택하면 예외는 상담원의 사용자 페이지에 있는 상담원의 할당된 예외 목록에 저장되고 일정이 다시 실행되는 경우 포함됩니다. 또한 [상담원 일정] 페이지에서 예외를 삽입하면 종일 예외가 만들어지지 않고 하루 종일 예외가 생성됩니다.
검색 기준	특정 활동 유형을 선택합니다. 유형 선택 필드는 나중에 지정할 수 있는 활동에 대해서만 나타납니다.

필드	설명
활동 메타데이터	(선택 사항) 메타데이터 값을 메타데이터 값에 할당하거나 메타데이터 값을 제거합니다 활동에서. 여기서 메타데이터 값을 지정하거나 제거하면 활동을 구성할 때 지정한 기본 메타데이터 값이 재정의됩니다. 메타데이터 값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 활동 메타데이터 값 관리를 참조하세요 .
지불	예약된 활동이 상담원이 한 주 동안 작업한 시간 수로 계산되는 경우 [유급] 확인란을 선택합니다. 확인란은 사용자가 선택한 활동에 따라 기본적으로 선택되거나 선택 취소됩니다.
참고	(선택 사항) 활동을 자세히 설명하는 텍스트를 입력합니다. 이 필드는 선택한 활동이 예외 또는 프로젝트인 경우에만 나타납니다.

상담원 일정 충돌 경고

WFM 전역 설정 페이지의 상담원 일정 충돌 경고 기능이 활성화된 경우(시스템 전반의 WFM 설정 _ 구성 참조) 사용자가 편집한 내용이 상담원의 휴식, 점심 시간, 프로젝트 또는 예외와 충돌하도록 일정을 편집하면 경고 메시지가 표시됩니다. 상담원의 활동을 끌어서 놓거나, 한 명 이상의 상담원에 대한 활동을 삽입하거나, 최적의 시간을 찾은 결과로 편집할 수 있습니다.

예를 들어, 활동을 여러 상담원의 일정에 Insert했는데 해당 상담원 중 한 명이 새 활동과 일정이 충돌하는 경우 다음 메시지가 표시됩니다.

충돌을 재정의하거나, 수동으로 처리하거나, 편집을 취소할 수 있습니다.

충돌을 무시하도록 선택하면 삽입하는 활동이 상담원의 이전에 예약된 활동을 완전히 또는 부분적으로 덮어씁니다. 예를 들어, 상담원이 AM 9:30 AM부터 10:00까지 30분 점심 식사를 예약했는데 삽입하려는 활동이 AM 9:15 AM에서 9:45 사이에 실행되는 경우 상담원의 점심 시간은 AM 9:45에서 10:00로 15분 단축AM.

일정 편집을 취소하도록 선택하면 Insert 활동 작업이 완전히 취소됩니다. 활동에 대해 다른 시간을 사용하여 다시 시작할 수 있습니다.

충돌을 수동으로 처리하도록 선택한 경우 충돌이 해결되도록 충돌하는 활동을 다른 시간으로 끌어 상담원의 일정을 편집할 수 있습니다. 이 동일한 예에서 상담원의 점심 시간을 9:30 AM AM 대신 10:00 에 시작하도록 드래그하여 삽입된 활동과 충돌하지 않도록 할 수 있습니다.

충돌하는 활동을 이동한 후 [재시도]를 클릭하여 충돌하는 상담원의 일정에서 활동을 Insert. 더 이상 충돌이 없으면 활동이 삽입되고 [저장]을 클릭하여 일정 변경을 완료할 수 있습니다.

Insert 충돌을 무시하기로 선택한 활동

1. [상담원 일정] 페이지의 [상담원 일정] 도구 모음에서 작업 > Insert 활동을 **선택하거나** 일정 페이지에서 Anywhere를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Insert **를 선택하여** 빈 Insert 활동 대화 상자를 표시합니다.
2. 대화 상자의 필드를 원하는 대로 완료하고 Insert **to Insert 상담원의 일정에서 새 활동을 클릭합니다** .
3. 충돌이 있는 경우 경고 메시지에서 재정의를 **클릭하여** 충돌을 무시하고 충돌하는 활동에 대해 새 활동을 Insert합니다.
4. [저장 **]을 클릭하여** 일정 변경을 저장합니다.

Insert 수동으로 충돌을 처리하도록 선택한 활동

1. [상담원 일정] 페이지의 [상담원 일정] 도구 모음에서 [작업] > Insert 활동을 **선택하거나** [일정] 페이지에서 Anywhere를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 Insert를 선택하여 **빈 Insert** 활동 대화 상자를 표시합니다.
2. 대화 상자의 필드를 원하는 대로 완료하고 Insert **to Insert 상담원의 일정에서 새 활동을 클릭합니다** .
3. 충돌이 있는 경우 경고 메시지에서 수동 처리를 **클릭합니다**. 상담원 일정은 충돌하는 일정과 함께 로드되며 페이지 맨 위에 고정되고 빨간색 원 안에 느낌표가 표시됩니다.
4. 필요에 따라 활동을 이동하여 충돌을 해결합니다. 활동 이동에 대한 자세한 내용은 끌어서 놓기로 일정을 편집합니다.

5. 모든 충돌이 해결되면 도구 모음에서 [재시도 **]를 클릭하여** 충돌하는 상담원의 일정에서 새 활동을 Insert합니다.

   참고: 수동으로 처리하는 것보다 재정의하려는 상담원 일정이 있는 경우 [다시 시도]를 클릭할 때 충돌된 상태로 둡니다. 다른 경고 메시지가 표시됩니다.

   [Override **]를 선택하여** 이러한 특정 일정을 재정의합니다.

6. [저장 **]을 클릭하여** 일정 변경을 저장합니다.

휴가 할당량 및 휴가 계획 고려 사항

Webex WFO는 사용자가 과거 날짜에 대한 휴가 요청을 제출하는 것을 허용하지 않습니다. 상담원의 부재를 휴가로 올바르게 분류하려면 부재 후 상담원의 일정에 예외를 Insert 수 있습니다.

그러나 Webex WFO에서는 상담원이 부재 전에 메시징을 통해 제출하는 휴가 요청을 처리하는 것과 같은 방식으로 슈퍼바이저가 부재 후 상담원의 일정에 삽입하는 예외를 항상 처리하지는 않습니다.

이 차이는 다음에 영향을 줍니다.

- 휴가 할당량 - Webex WFO은 남은 휴가 할당량의 누계에서 과거 일정에 삽입된 예외를 빼지 않습니다. 예외가 휴가 유형과 연결된 경우에도 마찬가지입니다.
- 휴가 시간 - Webex WFO가 HRMS와 통합된 경우 과거 일정에 삽입된 예외를 남은 휴가 시간의 누계에서 빼지 않습니다. 이 누계는 HRMS에서 휴가 데이터를 가져와서 하루에 한 번만 업데이트됩니다.

다음 표에는 HRMS 통합 시스템 및 비 HRMS 통합 시스템의 누계에서 부재 전 휴가 요청과 부재 후 예외 삽입을 뺀 방법이 요약되어 있습니다.

누계	휴가 요청 전 부재	이후 예외 삽입 부재
휴가 기간	HRMS - 빼기	HRMS - 빼지 않음 비
	비 HRMS - 빼기	HRMS - 빼기
휴가 할당량	HRMS - 빼기	HRMS - 빼지 않음
	비 HRMS - 빼기	비 HRMS - 빼지 않음

활동 삭제

상담원의 일정에서 시작 및 종료 시간이 같은 다른 활동을 삽입하여 활동을 삭제합니다.

> 예: 상담원이 화요일 9:00–10:00 AM 사이의 일정에 예외를 할당한 팀 회의가 있습니다. 그러나 일정이 실행 된 후 팀 회의가 취소 됩니다. 현재 설치된 버전을 제거해야 합니다.
> 상담원의 일정에서 팀 회의를 제거하면 화요일 9:00–10:00 AM 사이의 서비스 중 시간이 삽입됩니다.

활동이 할당된 예외인 경우 상담원의 사용자 페이지에 있는 할당된 예외 테이블에서 해당 활동을 삭제하여 제거할 수도 있습니다(사용자 관리 참조). 그러나 이렇게 하면 예외가 발생한 간격 동안 아무 것도 예약되지 않는 간격이 생깁니다. 상담원이 간격 없이 계속 예약된 상태를 유지하려면 다음 중 하나를 수행해야 합니다.

- 예약을 다시 실행합니다.
- [상담원 일정] 페이지를 열고 빈 부분을 다른 활동으로 채우거나 [서비스 중] 활동을 왼쪽 또는 오른쪽으로 끌어 공백을 채웁니다.

> 모범 사례 [할당된 예외] 테이블이 아닌 [상담원 일정] 페이지에서 활동을 항상 삭제하십시오.
> 할당됨에서 예외를 삭제할 수 있는 유일한 이유
> 예외 테이블은 예외가 버전 10.3 이하에서 생성되었다는 것입니다. 이러한 예외는 버전 10.4에서 변경 또는 삭제될 때 자동으로 업데이트되거나 삭제되지 않습니다.

끌어서 놓기로 일정 편집

끌어서 놓기 방법을 사용하여 상담원 일정의 시작 및 종료 시간을 변경하고 하루 일정 내에서 예약된 활동을 이동할 수 있습니다.

시간 보기에 일정이 표시된 상태에서 상담원의 일정 표시줄을 두 번 클릭하여 끌어서 놓기 작업을 시작합니다. 이렇게 하면 일정 표시줄이 둘로 분할됩니다. 서비스 중 시간과 같은 일반 시간이 하단 막대가 되고 예외 및 휴식 시간과 같은 특정 시간이 상단 막대가 됩니다.

- 커서를 사용하여 아래쪽 막대의 끝을 왼쪽과 오른쪽으로 드래그하여 근무 시작 및 종료 시간을 변경합니다.
- 위쪽 표시줄에서 커서를 사용하여 예약된 활동을 새 시간으로 끕니다.

기본적으로 일정 변경 내용은 5분 단위로 조정됩니다. 1분 단위로 변경하려면 Shift 키를 누른 상태에서 드래그합니다. Shift 키를 누르기 전에 마우스 단추를 놓으십시오. 그렇지 않으면 일정 변경이 5분 단위로 스냅됩니다.

> 참고: 상담원의 서비스 중 시간을 벗어난 동적 예약 이벤트 예외는 이동할 수 없습니다.

일정 변경 사항을 저장하려면 [저장 **]을 클릭** 해야 합니다. 변경했지만 아직 저장하지 않은 변경 사항을 취소하려면 작업 드롭다운 목록에서 변경 사항 **삭제를 선택하거나** 브라우저의 새로 고침 단추를 클릭하여 원래 일정으로 페이지를 다시 로드합니다.

활동 메모 추가 및 편집

메모는 상담원 일정의 프로젝트 및 예외 활동에 첨부할 수 있습니다. 이 노트에는 활동에 대한 자세한 정보가 포함되어 있습니다. [상담원 일정] 페이지에서 예약된 활동에 메모를 추가하거나 기존 메모를 편집할 수 있습니다.

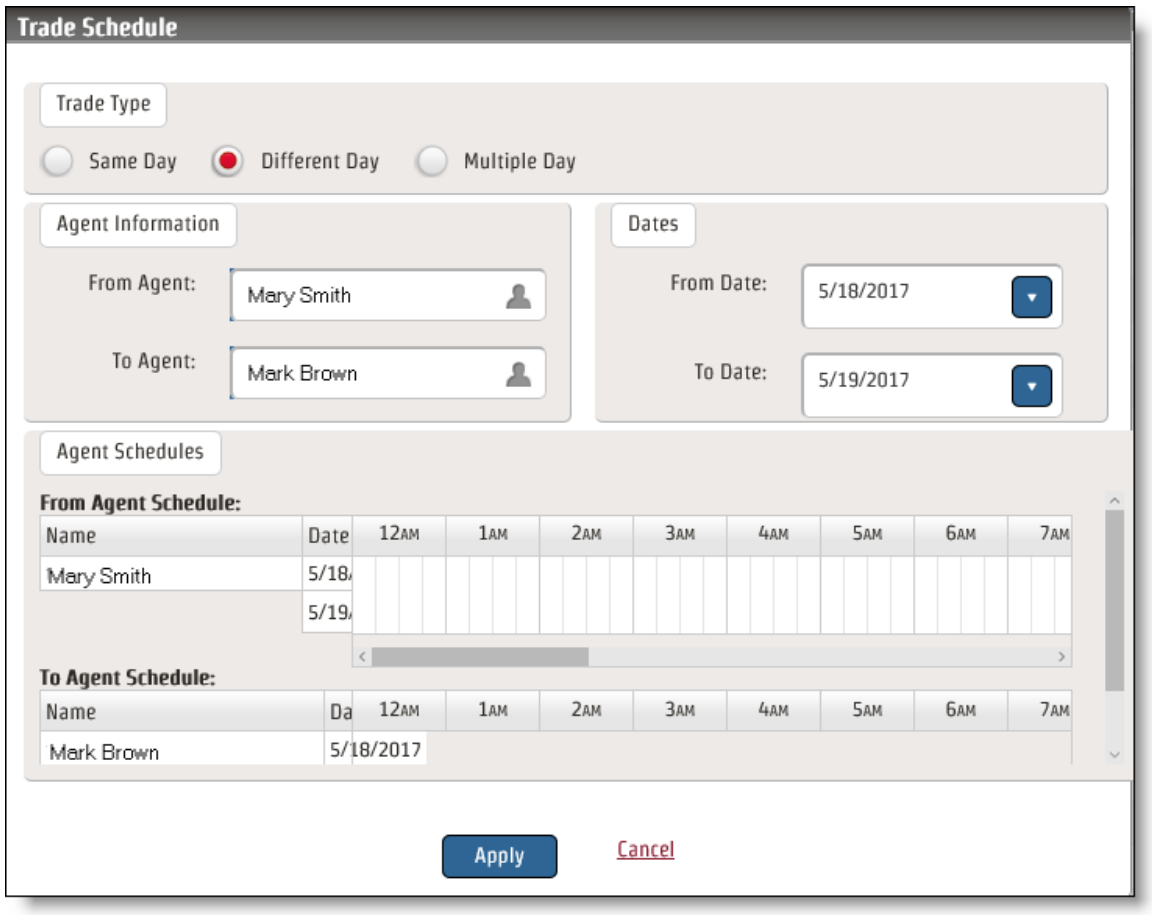
> 참고 예외 및 프로젝트에 대한 활동 노트를 변경할 수 없도록 제한하는 일정 편집 규칙의 적용을 받는 경우
> 활동을 하지만 편집할 수는 없습니다. 예외 또는 프로젝트를 일정에 Insert 경우 활동 메모를 추가할 수 없습니다.

활동 메모 추가 또는 편집

1. 시간 보기에서 [상담원 일정] 페이지를 보면서 상담원의 일정에서 원하는 활동을 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
2. 표시되는 팝업 메뉴에서 메모 **편집을 선택합니다**.
3. 메모 편집 대화 상자에서 메모를 추가하거나 기존 메모를 편집합니다.
4. 업데이트를 **클릭합니다**.
5. 저장을 **클릭하여** 업데이트된 일정을 저장합니다.

두 상담원의 일정 바꾸기

일정 바꾸기 대화 상자에서는 두 상담원 간의 일정을 바꿀 수 있습니다.



같은 요일, 다른 요일 또는 여러 요일의 일정을 바꿀 수 있습니다. 예정된 시간은 보장 요구 사항을 기반으로 하기 때문에 그대로 유지됩니다. 변경되는 사항은 예약된 시간 동안 근무하는 상담원입니다.

자정이 넘는 상담원 일정을 바꾸는 경우 상담원은 일정이 시작되는 날에 작업을 시작하도록 예약됩니다.

다음 표는 [일정 바꾸기] 대화 상자의 필드를 설명한 것입니다.

필드	설명
바꾸기 유형	이 작업의 바꾸기 유형입니다. 옵션은 다음과 같습니다. ▪ 같은 요일—같은 요일에 일정을 바꿉니다. 이 옵션을 선택하면 [날짜 예약] 필드가 나타납니다. 이 옵션은 기본적으로 선택되어 있습니다. 예를 들어 이 옵션을 사용하여 상담원 A의 07:00–15:00 일정을 상담원 B의 09:00–17:00과 바꿀 수 있습니다

필드	설명
	같은 날에 예약합니다. ■ 다른 요일—이틀에 일정을 바꿉니다. 이 옵션을 선택하면 [시작일]과 [종료일] 필드가 나타납니다. 이 옵션은 [같은 날] 옵션과 똑같이 작동하며 서로 다른 이틀에만 작동합니다. ■ 여러 요일—여러 요일 일정을 바꿉니다. 이 옵션을 선택하면 시작 날짜 및 종료 날짜 필드가 나타납니다. 예를 들어 [시작 날짜] 필드에서 1/23/2019를 선택하고 [종료 날짜] 필드에서 1/27/2019를 선택하면 상담원 A의 월요일부터 금요일까지의 일정과 상담원 B의 월요일부터 금요일 일정이 바뀝니다.
상담원 정보	바꾸기에 관련된 에이전트: ■ 보낸 상담원—일정을 바꾸려고 한 첫 번째 상담원입니다. ■ 대상 상담원—일정을 바꾸려고 한 두 번째 상담원입니다. 기본 보기에 있는 팀에 할당된 상담원만 원래 상담원 또는 대상 상담원 목록에 나타납니다.
날짜	바꾸기에 관련된 날짜입니다. 가능한 거래 날짜는 다음과 같습니다. ■ 일정 날짜—일정을 바꾸려는 날짜입니다. 날짜를 직접 입력하거나 필드를 클릭하고 달력 팝업에서 날짜를 선택합니다. ■ 시작일—바꾸기에 관련된 첫 번째 예약된 날짜입니다. ■ 종료일—바꾸기에 관련된 두 번째 예약된 날짜입니다. ■ 시작 날짜—바꾸려는 교대 근무의 첫 번째 날입니다. ■ 종료 날짜—바꾸려는 교대 근무의 마지막 날입니다.
상담원 일정	나란히 표시된 두 상담원의 일정입니다. 이를 통해 다음을 수행할 수 있습니다 [적용]을 클릭하기 전에 상담원 일정을 비교해 보십시오. ■ 원래 상담원 일정—첫 번째 상담원의 현재 일정입니다.

필드	설명
	▪ 대상 상담원 일정—두 번째 상담원의 현재 일정입니다. 대상 상담원의 가용성에 대한 정보가 제공됩니다. 팀, 표준 시간대, 예외, 서비스 대기열, 겹치는 교대 근무 및 기술 매핑을 통해 거래가 실현 가능한지 여부를 결정할 수 있습니다.

두 상담원 간의 일정 바꾸기

1. [작업] > [**일정 바꾸기]를 클릭하여** [일정 바꾸기] 대화 상자를 표시합니다.
2. 필드를 완료합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다.** 바뀐 일정은 생산 일정에 즉시 적용됩니다.

> 참고: 일정을 바꾸려면 두 상담원 모두 바꾸기 기간 동안 실행된 일정에 포함되어야 합니다.

일정 활동 복사

일정 활동 복사 페이지에서는 여러 가지 방법으로 일정 활동을 복사할 수 있습니다. 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 특정 요일에 한 상담원의 일정에서 선택한 요일에 다른 상담원의 일정으로 활동 복사
- 여러 상담원의 일정을 특정 주의 특정 요일에서 다른 주로 복사

복사 기능은 선택한 시간 슬롯 내의 목표 일정 활동을 소스 상담원의 활동으로 대체합니다. 복사된 할당된 예외 활동은 상담원의 사용자 페이지에 있는 대상 상담원의 할당된 예외 테이블에 나타나며, 일정이 다시 실행될 경우 대상 상담원의 일정에 나타납니다.

> 참고: 한 날짜를 여러 요일로 복사할 때 시간 범위가 겹치는 활동을 선택해서는 안 됩니다. 예를 들어, 7 PM–5:30 AM 교대 근무를 복사하려고 하는데 12 AM–7이 있는 경우 PM 사용할 수 없음 복사를 위해 선택할 수 있는 활동을 선택하면 교대 근무의 12 AM–5:30 AM 부분이 복사를 위해 선택한 마지막 날에만 나타납니다. 그 이유는 Webex WFO가 현재 날짜의 활동을 배치할 때 사용할 수 없음 활동이 전날 근무의 12 AM–5:30 AM 부분을 덮어쓰기 때문입니다.

> 메모
> 대상 에이전트와 다른 서비스 대기열을 지원하는 소스 에이전트에서 활동을 복사하는 경우 해당 서비스 대기열에 대해 향후 일정이 실행될 때 소스 에이전트의 일정에서 해당 활동이 삭제될 수 있습니다. 이 문제를 방지하려면 다음 중 하나를 수행할 수 있습니다.

다음:

- 대상 상담원과 동일한 교대 근무를 하는 서비스 대기열이 있는 소스 상담원의 활동을 복사합니다.
- 활동을 대상 상담원에게 할당하고 일정을 실행합니다.

일정 활동 복사는 활동을 복사할 때 소스 상담원에게 할당된 예약 시간대를 사용합니다. 복사된 활동은 대상 상담원의 표시 표준 시간대에 있는 대상 상담원의 일정에 자동으로 나타납니다.

참고: 복사된 활동이 버전 10.3 이전 버전에서 작성된 경우 할당된 예외 테이블이 업데이트되지 않으며, 스케줄이 다시 실행되면 복사된 예외가 나타나지 않습니다. 그러나 복사된 예외는 대상 에이전트에 대한 데이터 탐색기에 반영됩니다.

사전 요구 사항

- WFM 관리, 일정 관리 또는 일정 편집 권한

절차

한 상담원의 예약된 활동을 다른 상담원의 일정에 복사(활동 복사)

소스 일정에서 복사된 활동은 대상 일정의 동일한 간격 내에 완전히 포함된 활동을 덮어씁니다. 겹치는(그러나 완전히 포함되지는 않은) 활동을 포함하는 Target 일정은 겹치는 부분은 제거되고 겹치지 않는 부분은 유지되도록 잘립니다. 소스 활동과 겹치거나 포함되지 않는 타겟 일정 활동은 현재 타겟 일정에 그대로 유지됩니다. 복사된 활동은 복사하는 사용자의 표시 표준 시간대에 복사됩니다.

1. 선택한 날짜에서 **다른 상담원/날짜로 상담원의 예약된 활동 복사** 선택.
2. **소스 일정** 섹션에서 일정을 복사할 상담원과 해당 일정의 날짜를 선택합니다. 그러면 일정 **테이블이** 해당 날짜에 상담원의 일정으로 채워집니다.
3. 복사할 활동 옆의 확인란을 선택합니다.

> 참고: 상담원에게 표시 표준 시간대에서 자정을 가로지르는 [사용할 수 없음] 또는 [사용 가능] 활동이 있는 경우 이러한 활동은 페이지에 표시될 때 자정에 잘립니다. 이 여러 날짜에 걸쳐 있는 활동이 복사되지 않도록 합니다. 자정부터 이틀을 초과하는 활동은 허용된 기간을 벗어나며 복사되지 않습니다.

4. **Target Schedules** (대상 일정) 섹션에서 상담원과 선택한 활동을 복사할 날짜를 선택합니다. 대상 주에 대한 일정이 없는 경우 자리 표시자가 적절하게 추가됩니다.
5. 복사 **를 클릭합니다**.

여러 상담원의 예약된 활동을 다른 주로 복사(근무 시간 복사)

요일의 소스 이동은 해당 요일의 목표 이동을 완전히 덮어씁니다. 원본 교대 근무에서 예약되지 않은 대상 날짜는 그대로 유지됩니다. 목표 날짜에 예약된 활동이 없고 소스 활동에 이 요일에 배치할 교대 근무가 포함되어 있지 않으면 해당 날짜가 사용할 수 없는 활동으로 채워집니다. 복사된 활동은 복사된 상담원의 표시 표준 시간대로 복사됩니다.

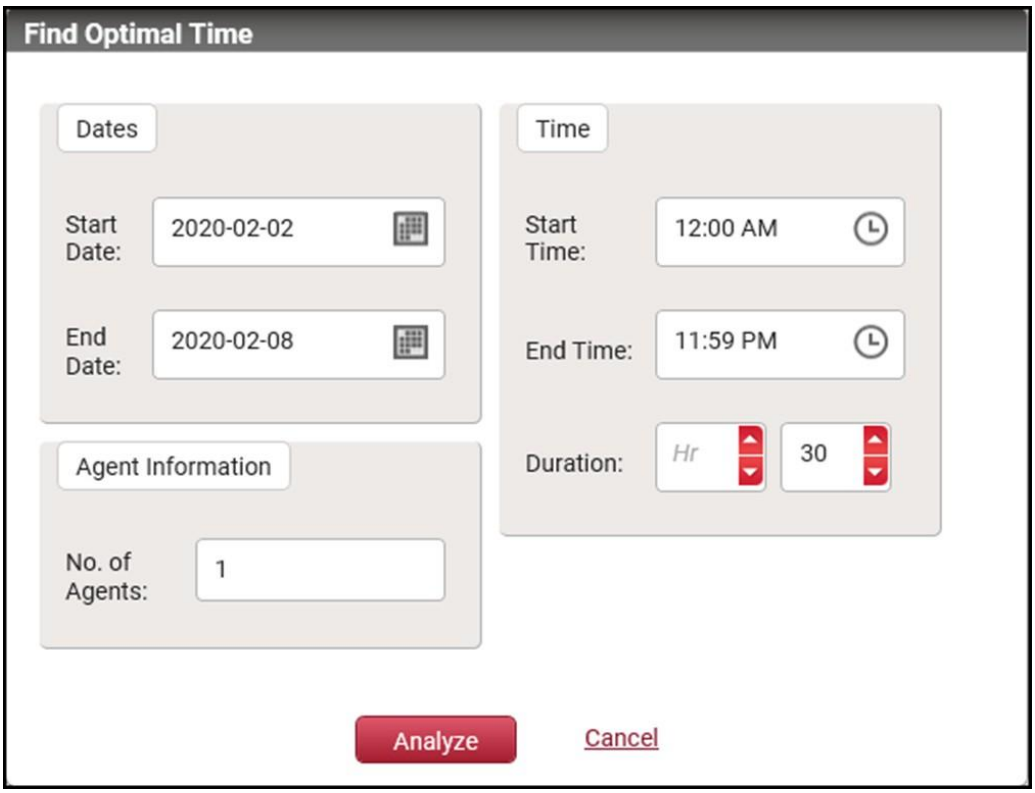
1. 선택한 주 **간격에서 다른 주로 하나 이상의 상담원 일별 일정 복사** 선택.
2. **소스 일정** 섹션에서 일정을 복사할 상담원과 일정 주를 선택합니다. [주 **] 필드에 입력한** 요일에 관계없이 구성된 첫 번째 요일이 표시됩니다.
3. **[일**] 테이블에서 일정을 복사할 특정 요일을 선택합니다. 기본적으로 모든 요일이 선택되어 있습니다.
4. Target Schedules(대상 일정) 섹션에서 일정을 복사할 주를 선택합니다. 한 주의 요일을 클릭하면 해당 주의 첫째 날에 해당하는 날짜가 할당됨 창에 입력됩니다. 한 주를 제거하려면 해당 주를 선택하고 제거를 클릭합니다 .

> 참고: 복사하는 변경 날짜의 특성은 대상 날짜로 전달되므로 수요일부터 목요일까지의 자정 간 근무는 대상에서 수요일에서 목요일이 됩니다 주.

5. 복사 **를 클릭합니다**.

활동에 가장 적합한 시간 찾기

최적 시간 찾기 대화 상자를 사용하면 서비스 수준에 미치는 영향을 최소화하도록 상담원 일정에서 활동을 Insert하기에 가장 좋은 시간을 찾을 수 있습니다. 활동을 Insert하려면 [상담원 일정] 페이지에서 예측과 일정이 있는 서비스 대기열을 선택해야 합니다.



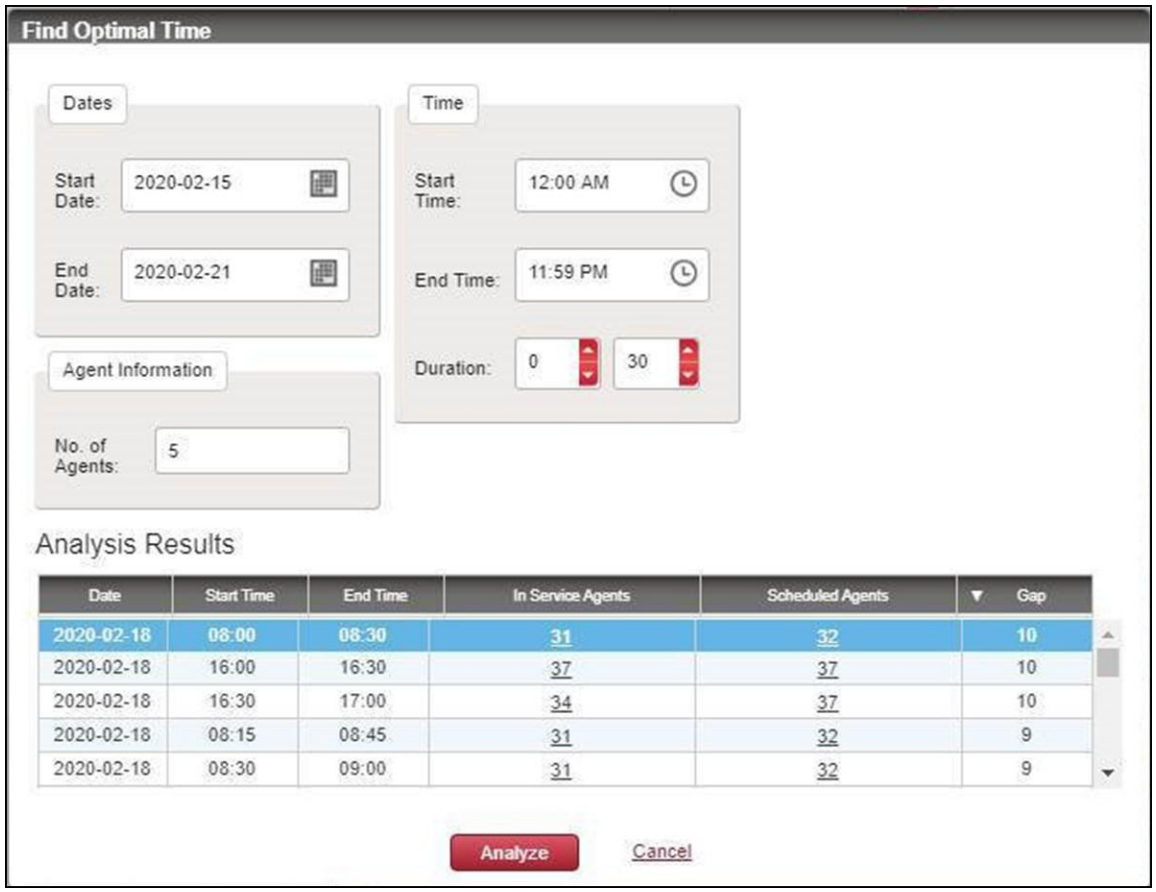
다음 표에서는 최적 시간 찾기 대화 상자의 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
시작 날짜	활동이 수행되어야 하는 날짜 범위의 시작 날짜입니다. 기본적으로 이 요일은 일정이 표시되는 주의 첫 번째 요일입니다. 이번 주 내에 날짜를 선택할 수 있습니다. 다음 주에 날짜를 선택하려면 [상담원 일정] 페이지에 해당 주를 표시해야 합니다.
종료 날짜	활동이 수행되어야 하는 날짜 범위의 종료 날짜입니다. 기본적으로 이 날짜는 사용자가 보고 있는 일정의 주말입니다. 해당 주 중 원하는 날짜를 선택할 수 있습니다. 다음 주에 날짜를 선택하려면 [상담원 일정] 페이지에 해당 주를 표시해야 합니다.
시작 시간	활동을 시작할 수 있는 가장 빠른 시간입니다.
종료 시간	활동을 시작할 수 있는 마지막 시간입니다.

필드	설명
지속 기간	활동이 지속되어야 하는 시간입니다.
아니요. 상담원 수	활동을 수행할 상담원 수입니다.

최적의 시간을 찾으려면:

1. 최적 시간 찾기 대화 상자의 필드를 완료합니다.
2. Analyze(분석)를 클릭합니다. WFM은 활동에 가장 적합한 시간을 찾아 분석 결과 플라이아웃에 나열합니다.

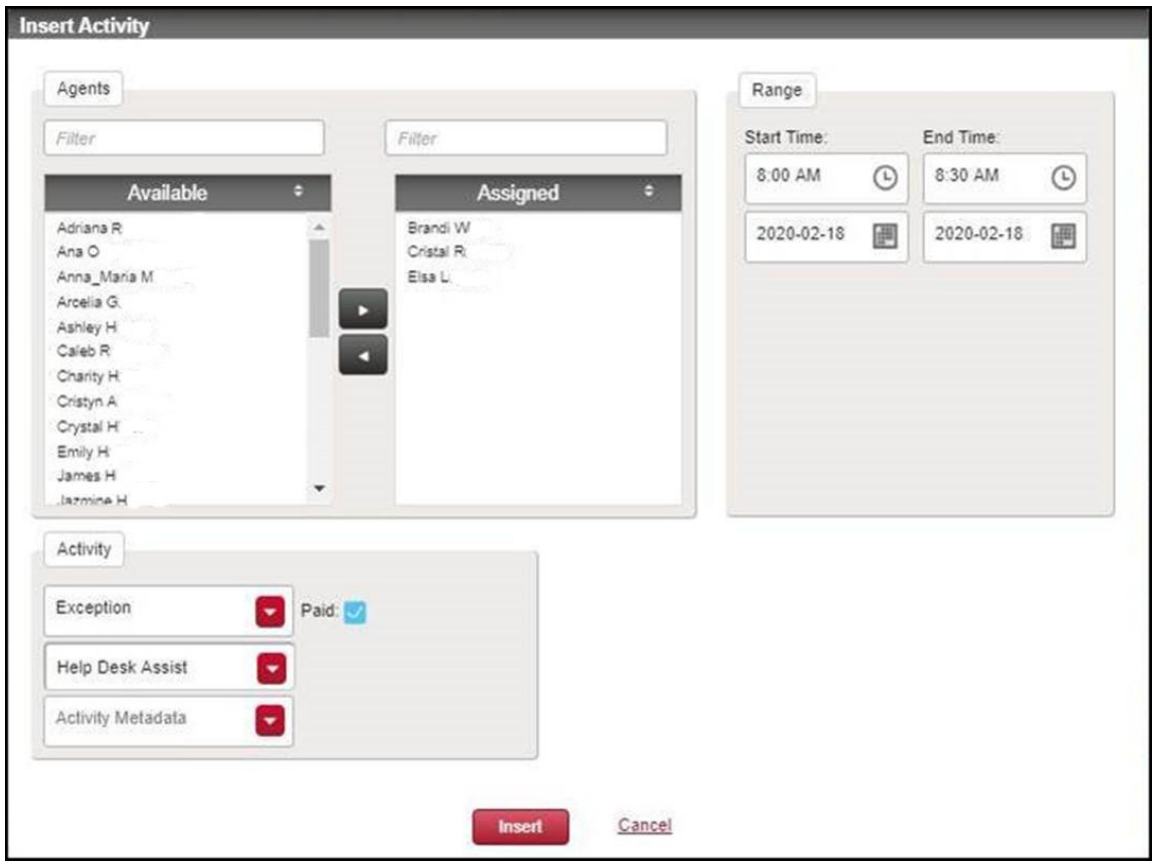


Analysis Results(분석 결과) 테이블에는 활동의 후보 시간 슬롯이 나열됩니다. 테이블의 필드는 다음과 같습니다.

필드	설명
날짜	시간 슬롯의 날짜입니다.
시작 시간	시간 슬롯의 시작 시간입니다.
종료 시간	시간 슬롯의 종료 시간입니다.
서비스 중인 에이전트	해당 기간의 전체 기간 동안 서비스 중인 상담원 수입니다. 시간 슬롯.
일정 관리된 상담원	시간 슬롯 동안 예약된 상담원 수입니다. 이러한 서비스 중, 휴식 시간, 예외, 프로젝트 등을 포함한 모든 활동에 대해 상담원의 일정을 지정할 수 있습니다.
간격	예측된 상담원 수와 실제 예약된 상담원 수 사이의 양수 또는 음수 차이입니다. 양수는 인력 과잉을 나타내고 음수는 인력 부족을 나타냅니다. 축소가 적용된 상태에서 예측된 상담원 수는 고려되지 않았습니다.

갭 값을 사용하면 활동에 사용할 시간 슬롯을 결정하는 데 도움이 됩니다. 기본적으로 최적 시간(서비스 중인 상담원과 예측된 상담원 간의 최대 차이)은 분석 결과 목록의 첫 번째 줄에 표시됩니다. 이 숫자가 음수이면 시작 날짜/종료 날짜 범위를 늘리거나 필요한 상담원 수를 줄여 보십시오.

결정을 내렸으면 선택한 시간대의 [서비스 중 상담원] 또는 [예약된 상담원] 필드에서 하이퍼링크된 번호를 클릭합니다. 그러면 Insert 활동 대화 상자가 열리 며, 시간 슬롯 선택에 따라 범위 필드가 자동으로 채워집니다.



에이전트 창에는 분석 결과 테이블에서 서비스 중 에이전트 또는 예약된 에이전트로 나열된 에이전트의 이름이 표시됩니다.

선택한 상담원의 일정에 활동을 추가하려면:

1. 활동을 수행할 상담원을 선택합니다.
2. [예외 할당] 및 [활동] 섹션을 완료합니다.
3. 딸깍 하는 소리 **Insert**
4. 저장을 **클릭합니다**.

일정 변경 실행 취소

일정 기록 및 복원 페이지에서는 상담원의 일정 개정 기록을 검토하고 이전 개정을 현재 일정으로 복원할 수 있습니다.

참고: 이 기능에 대한 개요는 예약 기록 및 복원 정보를 참조하십시오 .

[기록 예약 및 복원] 페이지에 액세스하는 방법은 다음 두 가지입니다.

- [상담원 일정] 페이지에서 상담원의 일정을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 [일정 기록]을 선택합니다. 그러면 해당 상담원에 대한 검색 결과와 보고 있던 일정 날짜가 있는 페이지가 표시됩니다.
- 애플리케이션 관리(애플리케이션 관리 > 일정 관리의 페이지로 이동합니다. > 일정 기록 및 복원). 그러면 오늘 예약 날짜에 대한 검색 결과가 있는 페이지가 표시됩니다.

일정 내역 검색

검색 기준을 사용하여 되돌리려는 상담원 일정을 찾습니다.

특정 상담원 일정에 대한 일정 내역 검색

1. 특정 일정 날짜 또는 일정 날짜 범위를 입력합니다. 이는 최소 필수 검색 기준입니다.
2. 필요한 경우 다음과 같이 검색 기준을 더 추가합니다. 이러한 모든 기준은 선택 사항입니다.

기준	설명
상담사 이름	드롭다운 목록의 상담사는 해당 팀의 활성 상담사입니다. 메인 뷰. "비활성 사용자 표시" 확인란을 선택하여 비활성 상담원을 목록에 포함하도록 선택할 수 있습니다.
시간대 표시	검색 결과를 표시할 때 사용되는 표준 시간대입니다.
개정일	일정이 수정된 날짜입니다.
변경한 사람	일정을 변경한 사용자의 이름입니다.
개정 유형	일정 변경 유형입니다.
이벤트 ID	변경과 관련된 모든 상담원 일정을 식별하는 고유 ID입니다. 알림: 저장된 단일 변경 내용에서 변경된 상담원 일정이 여러 개인 경우 각 이벤트 ID는 동일하지만 개별 수정 ID가 있습니다.

3. 검색을 **클릭합니다**. 검색 결과가 결과 테이블에 표시됩니다.
4. [재설정 **]을 클릭하여** 검색 기준 필드를 지우고 새 검색 기준을 입력합니다.

결과 테이블

검색 기준에 따라 결과 테이블에는 특정 상담원에 대한 하나 이상의 히트가 포함될 수 있으며, 이벤트 ID를 사용하여 검색한 경우에는 여러 상담원에 대한 히트가 하나 이상 포함될 수 있습니다. 개별 상담원에 대해 여러 히트가 있는 경우 개정 ID는 해당 상담원의 일정이 변경된 순서를 식별하며, 가장 높은 개정 ID 번호가 가장 최근 변경입니다.

> 참고: 각 일정 개정 히트는 교대 근무를 위한 것입니다. 상담원이 일정 실행 중에 해당 날짜에 분할 근무를 한 경우 각 근무에는 고유한 일정 개정 히트가 있습니다. 상담원의 일정에 포함되지 않은 경우
> 일정 관리 실행 중에 변경되었으며 해당 에이전트에 대한 수정 히트가 없습니다.

Results 테이블은 열 헤더를 클릭하여 테이블 열을 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

일정 복원

상담원 일정을 이전 버전으로 복원

1. [상담원 일정] 페이지에서 상담원의 일정을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 애플리케이션 관리에서 해당 일정을 탐색하여 [일정 기록 및 복원] 페이지에 액세스합니다.
2. 애플리케이션 관리를 통해 페이지에 액세스한 경우 검색 기준 필드를 사용하여 복원할 상담원 일정을 찾습니다.
3. 검색 결과 테이블에서 해당 행의 개정 ID 하이퍼링크를 클릭합니다.
4. 복원할 수정본 옆에 있는 복원 **을 클릭합니다** .

예: 일정 복원

결과 테이블에서 하이퍼링크된 개정 ID를 클릭하여 상담원의 일정 기록을 표시합니다. 일정 기록에는 데이터 보존 기간 동안 해당 상담원의 일정에 대한 모든 수정 사항이 표시됩니다.

> 참고: 표시된 각 일정 개정에 대해 일정 표시줄의 각 끝에 1시간의 일정이 지정되지 않은 시간(갈색과 어두운 크로스해칭)이 표시됩니다. 이러한 추가 시간 범위는 다음에만 표시됩니다.
> 일정을 기술하며 수정본을 복원할 때 복원되지 않습니다.

예를 들어 이 상담원에 대한 일정 기록에는 현재 일정과 세 가지 변경 사항이 표시됩니다.

설명선	설명
4	이 행은 가장 오래된 개정을 보여줍니다. 이 상담원 일정의 원래 버전에는 AM 9시 15분에 발생하도록 예약된 할당된 예외(분홍색 활동)가 있습니다.

설명선	설명
3	이 행은 두 번째 최신 개정을 보여줍니다. 이 개정에서는 할당된 예외가 AM 9:15에서 2:30 PM으로 이동되었으며 점심 시간(파란색 활동)은 AM 11:00에서 12:00 PM로 이동되었습니다.
2	이 행은 최신 개정을 표시합니다. 이는 항상 1행의 현재 개정과 동일합니다. 이 개정에서는 할당된 예외가 다시 1:00 PM로 이동되고 점심 시간은 11:00 AM로 다시 이동되었습니다.
1	이 행은 상담원의 현재 일정을 보여줍니다. 이전 수정본과 비교할 수 있도록 일정 내역 페이지에 항상 표시됩니다. 수정본이 많은 경우 현재 일정이 그대로 유지되는 동안 해당 수정본 라인을 위아래로 스크롤할 수 있습니다.

할당된 예외가 2:30 PM이고 점심 시간이 12:00 PM인 버전으로 상담원의 일정을 복원해야 하는 경우 일정 기록을 표시하고 3행의 복원 단추를 클릭하면 됩니다. 그런 다음 상담원의 현재 일정이 해당 버전으로 되돌아갑니다. 이제 상담원의 일정 기록에 이 변경 사항을 보여 주는 새 수정본이 표시됩니다.

예: 기존 일정에 따라 복원할 때의 동작

수정본이 복원된 시간 범위에 최대 24시간까지 상담원에 대한 하나 이상의 근무(사용 가능한 시간 포함)가 이미 있는 경우 이러한 근무는 복원된 수정본이 적용되기 전에 사용할 수 없음 활동으로 대체됩니다. 예:

복원 전	복원된 개정	복원 후
6 AM–12 PM 교대 3 PM–6 PM 교대	9 AM–5:30 PM 교대 근무	6 AM–9 AM 사용할 수 없음 9 AM–5:30 PM 복원된 교대 근무 5:30 PM–6 PM 사용할 수 없음
8 AM–12 PM 시프트 12 PM–4 PM 사용 가능	12 PM–4 PM 시프트	8 AM–12 PM 사용할 수 없음 12 PM–4 PM 복원된 교대 근무

예약 기록 및 복원 정보

참고: 상담원의 일정 내역을 보고 이전 일정을 복원하는 방법에 대한 절차는 일정 변경 실행

취소를 참조하십시오.

예약 기록 및 복원 기능을 사용하여 상담원의 일정을 이전 버전으로 복원할 수 있습니다. 기본 보기 내에 있는 상담원의 과거, 현재 및 미래 일정과 함께 사용할 수 있습니다.

예약 기록은 보존이 활성화되는 즉시 추적되고 해당 시점부터 보존 기간까지 누적됩니다. 기본적으로 보존 기간은 7일이지만 이 값은 관리자가 변경할 수 있습니다. 어떤 이유로든 변경한 내용을 취소하기 위해 상담원의 일정을 이전 버전으로 되돌려야 하는 경우 보존 기간 내에 있는 한 해당 일정 수정 버전을 일정 기록에서 복원할 수 있습니다.

다음 두 위치에서 예약 내역을 보고 복원할 수 있습니다.

- [상담원 일정] 페이지(상담원의 일정을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 [일정 기록 선택])
- 애플리케이션 관리의 예약 기록 및 복원 페이지(일정 변경 실행 취소

중요 사항

복원은 다음에 영향을 주지 않습니다.

- 상담원별 최소/최대 제한(위반될 수 있음)
- 사용자 페이지의 할당된 예외 목록
- 휴가 할당 사용량
- 일중 동적 예약 요청
- 동적 가용성
- 보류 중인 일정 편집
- 충실도 및 적합성 계산
- 인적 자원 관리 시스템
- 휴가 계획
- 메시징 요청

참고 복원이 최대 인력 조건을 위반하는 경우 실패합니다.

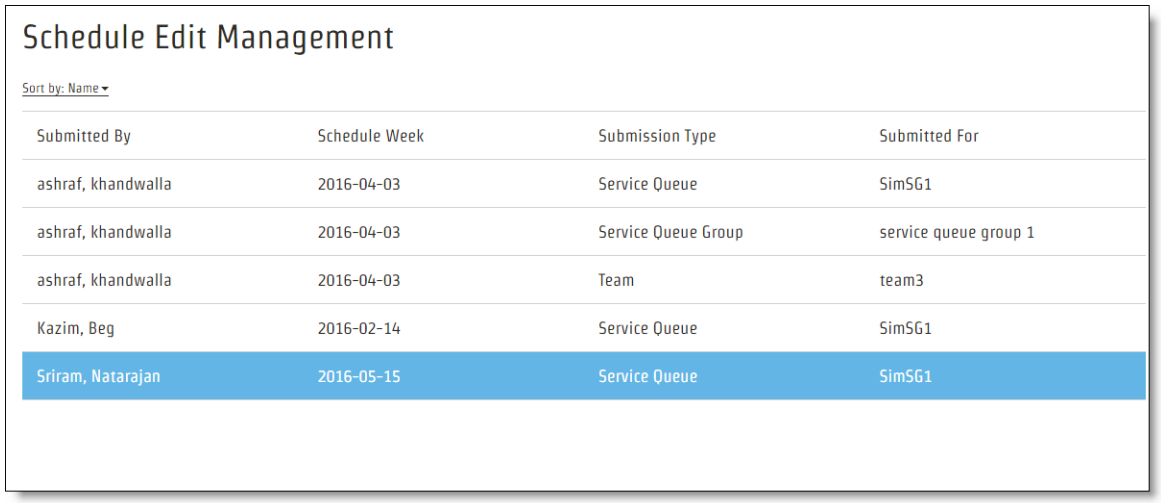
바꾸기와 관련된 일정을 복원하면 선택한 상담원의 일정만 복원됩니다. 다른 상담원의 일정은 변경되지 않으며 바뀐 근무 시간이 유지됩니다.

예: 상담원 A가 화요일 근무를 상담원 B의 수요일 근무와 맞바꿉니다. 그러나 상담원 A의 일정은 상담원 B와 바꾸기 전의 상태로 복원되어 상담원 A가 다시 상담원이 됩니다 화요일에 근무할 예정입니다. 상담원 B의 일정은 복원을 통해 변경되지 않으므로 수요일이 아닌 화요일에 근무하도록 예약됩니다.

변경에 관련된 여러 상담원 일정이 있는 경우 이벤트 ID가 있는 그룹으로 식별됩니다. 이렇게 하면 변경된 모든 일정을 이전 버전으로 복원해야 하는 경우 해당 일정을 더 쉽게 찾을 수 있습니다.

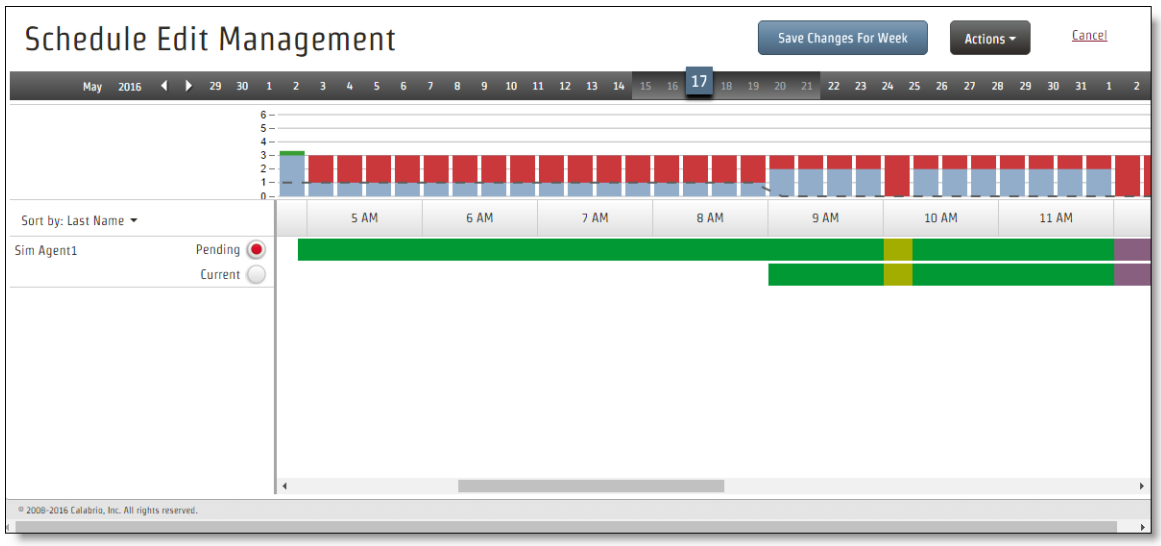
슈퍼바이저의 일정 변경 승인 또는 거부

[관리 일정 편집] 페이지는 해당 역할에 대해 관리 WFM 권한이 활성화된 사용자가 사용할 수 있습니다. 이 목록에는 편집 기능이 일정 편집 규칙에 의해 제어되고(감독자의 일정 편집 능력 제한 참조) 일정 편집 이벤트 워크플로에 포함되는 슈퍼바이저의 일정 편집 내용이 나열됩니다. 이러한 슈퍼바이저가 편집한 내용은 관리자나 스케줄러가 승인하거나 거부할 때까지 보류됩니다.



항목 중 하나를 클릭하면 관리자가 변경한 내용을 보여 주는 페이지가 표시됩니다. 이 페이지에는 각 상담원의 현재 일정과 슈퍼바이저가 제안한 변경 사항과 함께 보류 중인 일정이 표시됩니다.

각 상담사에 대한 보류 중 옵션과 현재 옵션 사이를 전환하여 적용 범위와 채용이 변경에 어떤 영향을 미치는지 확인할 수 있습니다. 커서를 일정 맨 위에 있는 막대 위에 두면 해당 간격에 대해 예측 및 예약된 상담원 수가 표시됩니다.



일정 변경 승인 또는 거부

1. 일정 변경을 승인하려면 상담원 이름 옆에 있는 **보류** 중 옵션을 선택합니다. 일정 변경을 거부하려면 [현재 **] 옵션을 선택합니다** .

   참고: 도구 모음의 작업 단추에서 보류 중인 모든 일정 또는 현재 일정을 한 번에 선택할 수 있습니다.

2. [주에 **대한 변경 사항 저장]을 클릭합니다**.

오늘의 일정 관리

오늘 일정을 관리하려면 다음과 같은 작업을 수행해야 합니다.

- 선택된 상담원에게 자발적 휴가나 초과 근무 또는 생성된 일정이 서비스 대기열의 인력을 초과하거나 부족할 때 둘 다 사용할 수 있는 기회를 제공합니다.
- 상담원 준수 및 적합성을 포함한 직원 배치를 확인합니다.
- 새로운 일정을 실행하지 않고도 적용 범위를 최대화합니다.

자발적인 초과 근무 또는 휴가 제공

일중 동적 예약을 사용하면 생성된 일정으로 인해 서비스 대기열의 인력이 과다 또는 부족할 경우 선택한 상담원에게 자발적 휴가나 초과 근무 또는 둘 다를 사용할 수 있는 기회를 제공하여 현재 상황에 맞게 직원 배치를 미세 조정할 수 있습니다.

일정은 당일이나 나중으로 변경될 수 있습니다. 상담원이 시작한 이러한 일정 변경은 승인이 필요하거나 승인 없이 즉시 적용되도록 구성할 수 있습니다.

일중 동적 예약 페이지에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 서비스 대기열의 일정 적용 범위 찾아보기
- 새 일중 동적 예약 이벤트 만들기
- 기존 일중 동적 예약 이벤트 목록 보기 및 편집

참고: 작업 조건 프로필을 사용하여 상담원의 일중 점심 및 휴식 시간을 최적화하는 것이 좋습니다.

검색

일중 동적 예약 페이지가 이벤트 보기로 열리고 모든 기존 이벤트가 나열됩니다. 찾아보기를 클릭한 다음 드롭다운 목록에서 서비스 대기열을 선택하여 현재 날짜에 대한 해당 서비스 대기열의 일정 및 서비스 범위를 표시합니다. 원하는 경우 다른 날짜를 선택할 수 있습니다.

서비스 대기열에 대한 일정 및 적용 범위를 표시하면 다음을 수행할 수 있습니다.

- [서비스 대기열] 드롭다운 목록에서 다른 서비스 대기열을 선택합니다.
- 달력 표시줄에서 다른 날짜를 선택합니다. 오늘 날짜 또는 미래의 날짜를 선택할 수 있습니다.
- [예측] 드롭다운 목록에서 다른 예측을 선택합니다. 재예측을 선택하여 일정을 재예측할 수도 있습니다. 사용되는 예측을 변경하면 선택한 날짜에 필요한 인력 수준을 결정하는 데 도움이 될 수 있습니다.

  참고: 재예측은 현재 날짜에만 사용할 수 있습니다.

기존 이벤트 보기

이벤트 단추(일중 동적 예약 페이지의 오른쪽 상단 모서리)를 클릭하여 현재 및 미래 날짜에 대한 기존 이벤트 목록을 봅니다. 나열된 이벤트 옆에 있는 설정 단추를 클릭하여 해당 이벤트에 대한 일중 동적 예약 이벤트 페이지를 볼 수 있습니다. 이벤트가 진행 중이면 상담원이 이벤트에 등록할 수 있는 남은 시간이 표시된 카운트다운 시계가 페이지 상단에 표시됩니다.

목록의 필드는 다음 표에서 설명합니다.

필드	설명
설정	일중 동적 예약을 보거나 편집 또는 삭제하려면 이 단추를 클릭합니다

필드	설명
	이벤트.
유형	일정 변경 유형입니다(VTO(자발적 휴가), OT(초과 근무) 또는 둘 다).
이벤트 이름	일중 동적 예약 이벤트의 이름입니다. 이벤트 이름을 클릭합니다 를 클릭하여 이벤트에 대한 일중 동적 예약 페이지를 볼 수 있습니다.
서비스 대기열	나열된 이벤트가 적용되는 서비스 대기열입니다.
예약 날짜	수정된 일정의 날짜입니다.
상태	이 세 숫자는 왼쪽에서 오른쪽으로 정렬됩니다. ■ 일정 변경이 승인(승인됨)된 상담원 수입니다 ■ 일정 변경을 제출했지만 아직 승인되지 않은 상담원 수(보류 중) ■ 이벤트에 참가하도록 초대된 총 상담원 수(할당된 총 상담원)

새 일중 동적 예약 이벤트 만들기

이벤트 만들기 단추(일중 동적 예약 페이지의 오른쪽 상단)를 클릭하여 새 이벤트를 만듭니다.

일중 동적 예약 이벤트 페이지에 있는 섹션은 아래에 설명되어 있습니다.

일중 동적 예약 이벤트 이름

이벤트의 고유한 이름입니다.

상담원 응답 마감일

이 섹션은 상담원이 수정된 일정과 기한을 가지고 이벤트에 응답해야 하는 경우와 응답을 수동으로 승인해야 하는 경우를 구성하는 데 사용됩니다.

필드	설명
마감일	상담원의 응답을 변경하도록 초대받은 날짜를 입력합니다. 일정이 마감됩니다.

필드	설명
마감 시간	상담원이 응답하도록 초대된 날짜의 시간을 입력합니다. 일정 변경이 예정되어 있습니다.
상담원 일정 변경 자동 승인	상담원의 일정 변경 사항을 자동으로 적용하려면 이 확인란을 선택합니다. 선택을 취소한 경우 모든 상담원 일정 변경을 수동으로 승인해야 합니다.
일/주당 최소/최대 시간 위반 허용	상담원 일정 변경이 상담원에게 할당된 최소/최대 시간 제한을 위반하도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.

서비스 대기열

일정을 변경할 서비스 대기열을 선택합니다.

일정 변경 기간

메모 이러한 필드는 이벤트가 만들어진 후 업데이트할 수 있는 유일한 필드입니다.

필드	설명
예약 날짜	일정 변경 기간의 날짜를 선택해 주십시오.
시작 시간 변경	일정 변경 기간의 시작 시간을 24시간 형식으로 입력합니다. 알림: 자정을 선택하려면 수동으로 0:00 **을 입력합니다** .
종료 시간 변경	일정 변경 기간의 종료 시간을 24시간 형식으로 입력합니다. 알림: 자정을 선택하려면 수동으로 24:00 **을 입력합니다** .

예보

일정 변경 날짜에 필요한 인력을 나타내는 데 사용되는 예측을 선택합니다. 생산 예측, 명명된 예측 또는 일중 재예측을 선택할 수 있습니다.

일정 변경 옵션

선택한 상담원에게 제공할 일정 변경의 종류를 선택합니다.

- 자발적 휴가 - 상담원이 근무 과잉 근무 간격 동안 시간을 포기함
- 초과 근무—상담원이 인력이 부족한 간격 동안 추가 시간을 선택합니다.

- 둘 다—상담원이 과잉 근무 간격 동안 시간을 포기하고 근무 부족 구간 동안 추가 시간을 선택합니다.

자발적 휴가 매개 변수

이러한 필드는 [자발적 휴가] 또는 [양쪽 일정 변경] 옵션을 선택할 때 표시됩니다.

필드	설명
최소 휴가	상담사가 사용할 수 있는 최소 휴가를 입력합니다.
최대 휴가 입력합니다.	상담원이 사용할 수 있는 최대 휴가 시간을
여러 휴가 선택 허용	일정 변경 기간 내에 상담원이 여러 세그먼트에서 휴가를 사용할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 즉, 휴가가 연속적일 필요가 없습니다.
직원 배정 목표 임계값	과잉(양수) 또는 과소 인원을 입력합니다 일정 변경 기간의 각 간격 동안 허용되는 (음수).
사용할 예외	상담원의 일정.

초과 근무 매개 변수

이러한 필드는 [초과 근무 휴가] 또는 [양쪽 모두 일정 변경] 옵션을 선택한 경우에만 표시됩니다.

필드	설명
최소 초과 근무	상담원이 받을 수 있는 최소 초과 근무 시간을 입력합니다. 이 필드에는 [초과 근무 또는 두 일정 변경 모두] 옵션을 선택하면 표시됩니다.
최대 초과 근무	상담원이 받을 수 있는 최대 초과 근무 시간을 입력합니다. 이 필드에는 [초과 근무 또는 두 일정 변경 모두] 옵션을 선택하면 표시됩니다.
여러 초과 근무 선택 허용	일정 변경 기간 내에 상담원이 여러 구간에서 초과 근무를 할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 즉, 초과 근무가 연속적일 필요가 없습니다. 이 확인란은 [초과 근무 또는 양쪽 일정 변경] 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.
교대와 시작 사이의 최소 간격을 강제합니다.	

**일정 담당자	오늘의 일정 관리** 상담원의 정규 근무	시간과 초과 근무 시작 시간 사이에 최소 시간을 두도록 요구하려면 이 확인란을 선택합니다.

필드	설명
초과 근무의	
최소 간격 기간	상담원의 정규 근무 시간과 초과 근무 시작 사이에 발생할 수 있는 최소 시간을 입력합니다.
직원 배정 목표 임계값	과잉(양수) 또는 과소 인원을 입력합니다 일정 변경 기간의 각 간격 동안 허용되는 (음수).

상담원

일중 동적 예약 이벤트에 참여하도록 초대할 상담원을 선택합니다. 사용 가능 창에 나열되는 상담원은 선택한 서비스를 지원하는 상담원입니다.

> 참고: 자발적 초과 근무 이벤트만(자발적 초과 근무 및 자발적 휴가 이벤트 모두 포함하지 않음) 선택한 서비스 대기열 외부의 상담원을 선택하여 이벤트에 참여하십시오. 이를 통해 보장 요구 사항을 충족할 수 있는 더 많은 유연성을 얻을 수 있습니다. 해당 상담원을 사용 가능 창에 표시하려면 "다른 서비스 대기열의 상담원을 이벤트에 할당하겠습니다." 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하고 이벤트에 외부 상담원을 할당한 다음 확인란의 선택을 취소하면 해당 외부 상담원이 사용 가능 및 할당됨 창에서 모두 제거됩니다.

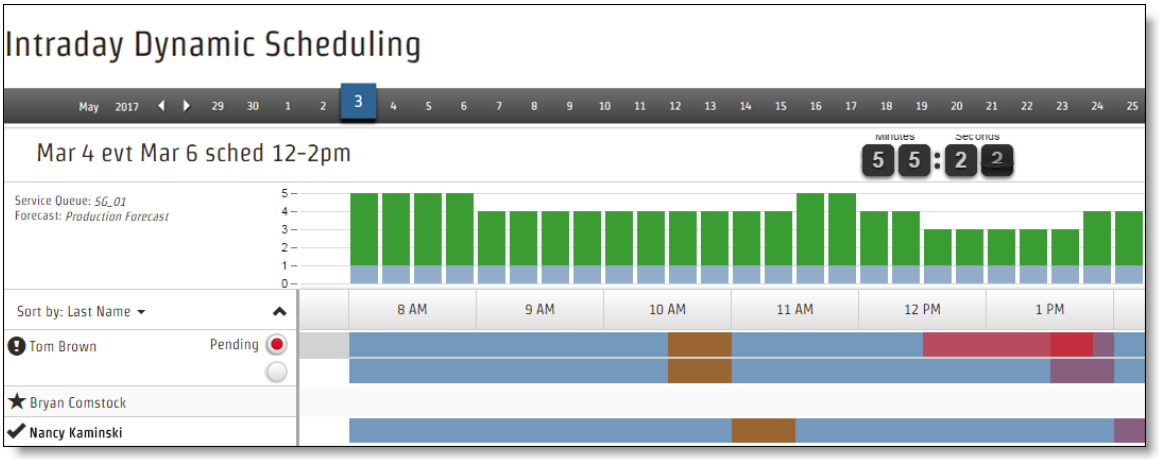
초대된 상담원은 상담원의 일정이 이벤트의 요구 사항과 맞지 않아 이벤트에 참가하지 못할 수도 있습니다. 이 경우 상담원에게 이벤트에 대해 휴가 또는 초과 근무를 선택할 수 없다는 메시지가 표시됩니다.

> 참고: 상담원은 일정이 없는 날에 자발적 초과 근무를 신청할 수 있습니다.

일정 변경 승인

상담원 일정 변경을 자동으로 승인하도록 일중 동적 예약 이벤트가 구성된 경우("자동으로 상담원 일정 변경 승인 확인란" 확인란 선택) 일정 변경이 상담원의 일정에 즉시 나타납니다.

승인이 필요한 상담원 일정 변경 사항은 해당 이벤트의 일중 동적 예약 페이지에 나타납니다.



일중 동적 예약 이벤트에 참가하도록 초대된 상담원의 이름은 세 개의 아이콘 중 하나로 표시됩니다(위의 그래픽 참조).

- 별표—이벤트에 참가하도록 초대를 받았지만 아직 응답하지 않은 상담원을 나타냅니다.
- 확인 표시—일정을 변경했으며 이러한 변경이 자동 또는 수동으로 승인된 상담원을 나타냅니다.
- 느낌표 - 변경 사항이 수동 승인을 기다리는 상담원을 나타냅니다.

상담원의 변경 내용이 승인 대기 중인 경우 상담원 이름 옆에 두 개의 일정 표시줄이 표시됩니다. 위쪽 막대는 제안된 일정(보류 중)이고 아래쪽 막대는 상담원의 기존 일정입니다. 상담원의 현재 일정과 상담원의 보류 중인 변경 일정 사이를 전환하면 보류 중인 변경 사항을 수락할지 여부를 결정하는 데 도움이 되도록 적용 범위가 업데이트됩니다.

상담원이 제안한 일정 수락

1. **보류** 중 옵션을 선택합니다.
2. 도구 모음에서 저장을 **클릭합니다** .

다음 상황에서 Webex WFO는 변경 사항을 제출한 상담원의 일정에서 무급 활동을 사용할 수 없음 활동으로 바꿉니다.

일중 동적 이벤트 구성	에이전트 작업
유급 예외를 사용하는 자발적 휴가를 포함합니다.	▪ 상담원이 자발적 휴가를 추가하며 해당 자발적 휴가는 상담원의 기존 일정에서 무급 활동과 겹칩니다.

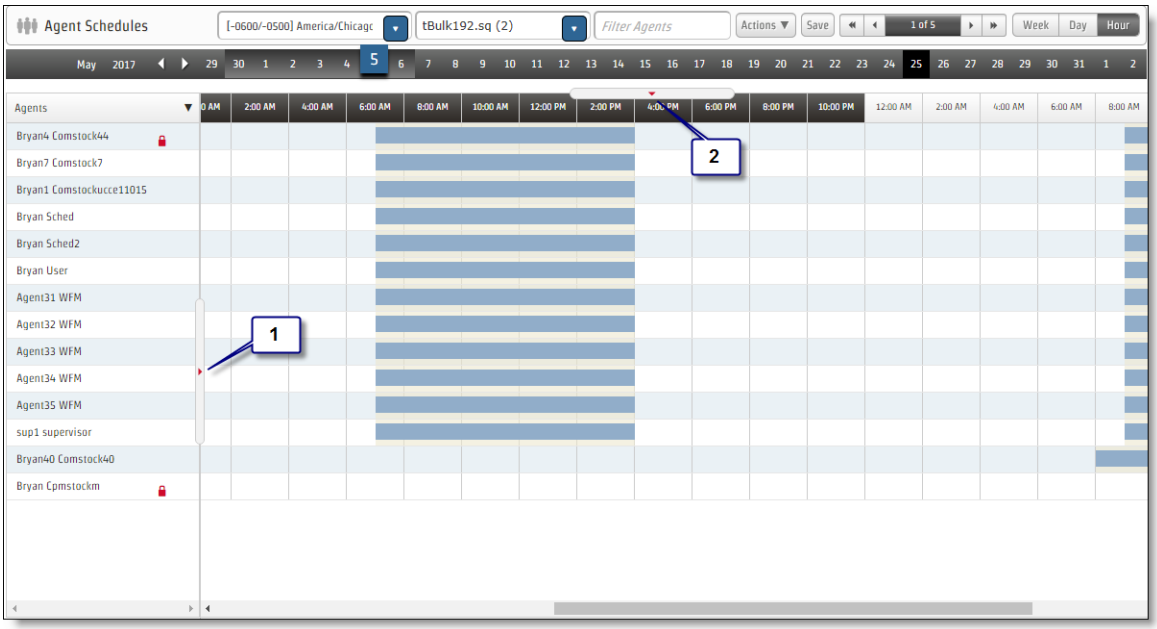
일중 동적 이벤트 구성	에이전트 작업
	▪ 상담원의 변경 사항은 수동 또는 자동으로 승인됩니다.

상담원이 제안한 일정 거부

1. **현재** 옵션을 선택합니다.
2. 도구 모음에서 저장을 **클릭합니다**.

서랍에 대하여

드로어는 상담원 일정 페이지의 컨트롤을 클릭하여 열고 닫는 창입니다.



세 가지 드로어를 사용할 수 있습니다.

- 상담원 충실도 세부 정보 드로어 - 상담원 목록에서 상담원의 이름을 클릭하면 표시됩니다
- 충실도 드로어 - 상담원 목록 오른쪽에 있는 화살표 제어(그림의 번호 1)를 클릭하면 표시됩니다
- 통화권 드로어 - 달력 막대 아래의 화살표 컨트롤(그림의 숫자 2)을 클릭하면 표시됩니다

> 참고: 상담원 일정이 팀별로 필터링된 경우에는 통화권 드로어를 사용할 수 없습니다.

직원 채용 범위 확인

통화권 드로어는 서비스 대기열 및 서비스 대기열 그룹에만 사용할 수 있습니다. 일정 표시줄 아래에 있는 화살표 컨트롤을 클릭하여 통화권 드로어를 열고 닫습니다.

통화권 드로어에는 다음 보기가 있습니다.

- 적용 범위: 예약 보기 (기본 보기)
- 적용 범위: 축소 보기
- 통화권: 재예측 보기
- 일중: 데이터 보기
- 다중 기술 커버리지 맵

통화권 드로어를 사용하여 WFM에서 서비스 대기열이 각 날짜 및 간격으로 수행할 작업을 예측하는 방법을 확인할 수 있습니다. 생산 일정과 비교할 때 예측이 정확한지 여부를 보여주고 생산 후 일정을 변경할 수 있습니다.

> 참고: 모든 통화권 페이지의 서비스 수준 데이터는 시간 및 일 보기의 일일 합계와 주 보기의 주간 합계를 사용하여 계산됩니다.

통화권 드로어에 표시된 메트릭에 따라 일정을 편집하여 전반적인 서비스 수준 목표를 개선할 수 있습니다. 예를 들어 상담원의 휴식 시간을 30분 후로 재예약함으로써 직원 배정 문제를 해결할 수 있습니다. 이러한 일정 유연성은 일일 서비스 수준 목표를 유지하는 데 큰 차이가 생길 수 있습니다.

> 참고: 일정을 편집할 때 필요한 적용 범위가 표시되지 않으면 이 서비스 대기열 또는 다른 서비스 대기열에 대해 설정된 최소 예약 기간 값 때문일 수 있습니다. 단축 고려
> 최소 기간 또는 최소 기간 설정을 완전히 제거하여 보장 요구 사항을 충족하는 데 더 많은 유연성을 허용합니다.

이 드로어의 메트릭은 생산 일정을 변경할 때 자동으로 업데이트됩니다.

차트 왼쪽의 메트릭 버튼을 켜거나 꺼서 적용 범위 차트에 표시되는 정보를 선택할 수 있습니다. 단추의 테두리가 밝은 회색에서 어두운 회색으로 변경되면 단추가 켜졌음을 알 수 있습니다.

통화권 드로어에서 막대를 클릭하면 팝업이 나타납니다.

팝업의 정보는 다음 표에 자세히 설명되어 있습니다.

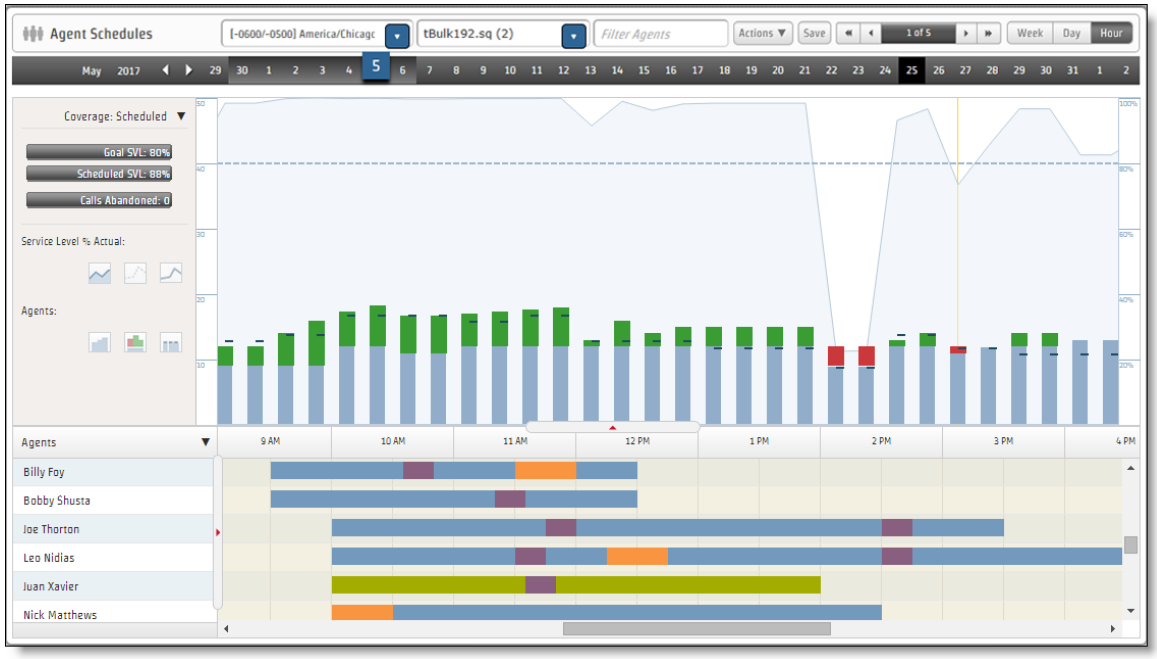
참고: 대화식 서비스 대기열은 [상담원] 및 [% SVL] 열 모두에 정보를 표시합니다. 비대화형 서비스 대기열 및 서비스 대기열 그룹은 [상담원] 필드에만 정보를 표시합니다.
열.

필드	설명
예보	해당 구간에 예측된 상담원 수 및 서비스 수준 비율
예약됨	해당 구간에 예약된 상담원 수 및 서비스 수준 비율 이 숫자에는 비활성 상담원 또는 종료되었지만 아직 일정에 포함된 상담원은 포함되지 않습니다. 메모 다중 기술 그룹에 대해 예약된 상담원은 예약된 수에 서비스 대기열 가중치를 부여합니다 에이전트. 예를 들어, 다중 기술 그룹에서 서비스 대기열의 가중치가 30%인 경우 다중 기술 그룹에 예약된 상담원은 해당 서비스 대기열에 대해 예약된 0.3명의 상담원을 기여합니다.
실제	해당 구간에 대한 실제 상담원 수 및 서비스 수준 비율
수축	축소 후 상담원 수는 예약된 상담원 수와 해당 상담원 수에 기대되는 서비스 수준 비율에 적용됩니다.

필드	설명
재예측	원하는 서비스 수준 목표(퍼센트 및 초) 하에서, 재예측된 연결 수 및 재예측된 평균 처리 시간을 기준으로 재예측된 상담원 수(퍼센트 및 초) 이 데이터는 현재 30분 이상에 사용할 수 있습니다.
% SVL 목표	(대화식 서비스 대기열 전용) 서비스 수준 비율 목표
수축률 %	간격에 적용되는 축소 비율입니다.
% 재예측	재예측된 서비스 수준 비율 이 데이터는 현재 30분 이상입니다.

통화권: 예약 보기

통화권: 예약됨 보기는 통화권 드로어의 기본 보기입니다. 이는 실시간 데이터를 생산 일정과 비교하여 서비스 대기열이 서비스 수준 목표를 얼마나 잘 충족시키는지를 보여줍니다.



해당 메트릭 단추를 클릭하여 켜거나 꺼서 다음 메트릭의 일부 또는 전부를 표시하도록 차트를 구성할 수 있습니다.

- (개별 서비스 대기열만 해당) 예약된 서비스 수준(%)
- (개별 서비스 대기열만 해당) 목표 서비스 수준(%)
- (개별 서비스 대기열만 해당) 실제 서비스 수준(%)
- 상담원 예약됨
- 상담원 예측
- 실제 상담원
- (비대화식 개별 서비스 대기열 또는 서비스 대기열 그룹만) 대기열의 최대 연결 수

또한 왼쪽 패널에는 선택한 기간에 대한 다음 메트릭이 표시됩니다.

- (대화식 서비스 대기열 전용) 목표 SVL %
- (대화식 서비스 대기열 전용) 예약된 SVL %
- (Unified CCE ACD) 실제 SVL %에 대한 현재 및 과거 날짜만
- 중단된 통화

차트 해석

통화권: 예약된 보기 차트에는 특정 날짜에 대한 누적 막대 및 선 그래프가 표시됩니다. 막대와 선은 해석을 돕기 위해 색상으로 구분되어 있습니다. 각 막대는 일 및 시간 보기의 15분 간격과 주 보기의 60분 간격을 나타냅니다.

다음 표에서는 각 간격에 대한 누적 막대에 사용되는 색을 설명합니다.

컬러	상담원 예약됨
연한 파랑	일정 관리된 상담원 수입니다.
남색	실제 상담원 수입니다.
빨강	예측된 상담원 수입니다. 상담원이 부족함을 나타냅니다.
녹색	예측된 상담원 수입니다. 예약된 초과 상담원이 있음을 나타냅니다.

활동을 Insert하는 데 지장을 주는 시간을 최소화하려면 차트의 예약된 상담원과 상담원 예측을 비교합니다. 이 간격을 사용하여 적용 범위에 영향을 주지 않고 계획된 활동에 사용할 수 있는 상담원 수를 판별할 수 있습니다.

사용 가능한 추가 상담원이 있는 경우 서비스 수준 목표에 영향을 주지 않고 활동을 예약할 수 있습니다. 예를 들어 10:30에서 11:00 사이의 간격에 4명의 상담원이 예약되어 있는 경우 해당 시간 동안 4명의 상담원과 30분 회의를 예약할 수 있습니다.

필요한 예측보다 예약된 상담원 수가 적은 경우 일정 요구 사항을 충족시키기 위해 상담원의 일정을 변경해야 합니다.

다음 표에서는 차트에서 다양한 서비스 수준을 나타내는 데 사용되는 선에 대해 설명합니다. 실제 서비스 수준 점수를 예약된 서비스 수준 및 서비스 수준 목표와 비교하여 컨택 센터에서 정확히 어떤 일이 발생하는지 확인할 수 있습니다. 차트는 컨택 센터가 서비스 수준 목표를 얼마나 근접하게 달성했는지 보여줍니다.

비대화형 서비스 대기열의 경우 차트에 대기열의 실제 최대 연결 수가 표시됩니다.

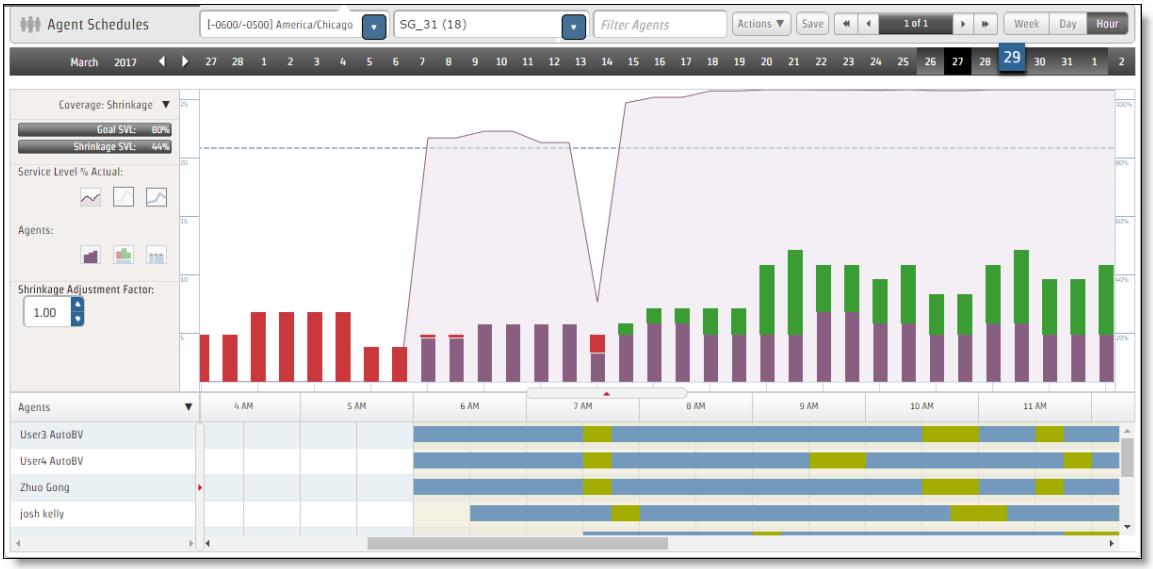
참고: 서비스 수준 또는 대기열 메트릭을 나타내는 선 그래프는 서비스 대기열 그룹이 아닌 개별 서비스 대기열에만 사용할 수 있습니다.

회선	서비스 수준
연한 파랑	(대화식 서비스 대기열) 예약된 서비스 수준(%) (비대화형 서비스 대기열 전용) 대기열의 최대 연결 수
파선 파란색	(대화식 서비스 대기열 전용) 목표 서비스 수준(%)
감색	(대화식 서비스 대기열 전용) 실제 서비스 수준(%)

적용 범위: 축소 보기

적용 범위: 축소 보기는 서비스 수준을 충족하는 일정의 기능에 대한 축소 효과를 보여 줍니다. 충소 비율을 조정하여 서비스 수준 목표 충족에 미치는 영향을 확인할 수 있습니다.

참고: 축소는 미래의 날짜 및 시간에만 적용됩니다.



해당 메트릭 단추를 클릭하여 켜거나 꺼서 다음 메트릭의 일부 또는 전부를 표시하도록 차트를 구성할 수 있습니다.

- (대화식 서비스 대기열 전용) 서비스 수준 축소(%)
- (대화식 서비스 대기열 전용) 목표 서비스 수준(%)
- (대화식 서비스 대기열 전용) 실제 서비스 수준(%)
- (비대화형 서비스 대기열 전용) 대기열의 최대 연결 수
- 상담원 축소
- 상담원 예측
- 실제 상담원

축소 조정 계수 필드는 기본적으로 1.00으로 설정됩니다(서비스 대기열에 적용되는 기본 축소 시나리오에서 조정되지 않음). 계수를 상향 또는 하향 변경하여 이러한 변경이 일정에 미치는 영향을 확인하고 해당 정보를 사용하여 서비스 수준 목표를 충족하도록 일정을 조정해야 하는지 여부를 결정할 수 있습니다. 예를 들어, 조정 계수로 2.00을 입력하면 각 간격에 적용되는 축소 비율이 두 배가 됩니다.

수축 조정 계수를 조정하려면:

1. 축소 조정 계수 필드에서 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 조정 계수를 새 값으로 변경합니다. 유효한 값 범위는 0.00에서 10.00 사이입니다.

2. 차트에서 Anywhere을 클릭하여 각 간격에 새 조정 계수를 적용합니다. 차트가 새 축소 조정 계수를 반영하도록 업데이트됩니다.

> 참고: 조정 계수는 계획 페이지의 실제 예측에 영향을 주지 않습니다. 이 페이지는 표시 목적으로만 사용됩니다.

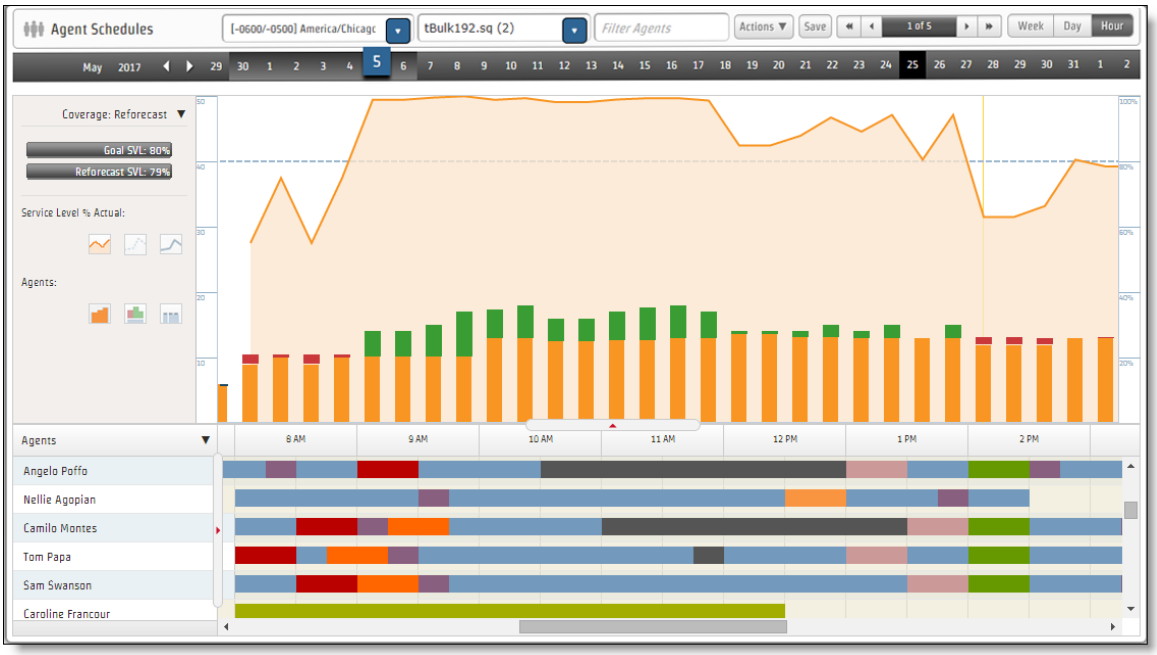
창을 새로 고치면 [축소 조정 계수] 값이 기본값으로 되돌아갑니다. 수정된 축소 비율은 저장할 수 없습니다.

통화권: 재예측 보기

커버리지: 재예측 보기는 재예측 메트릭이 커버리지 데이터에 미치는 영향을 표시하므로 재예측 메트릭에서 발생할 수 있다고 말하는 내용을 기반으로 일정을 편집할 수 있습니다.

재예측 보기를 표시하는 방법:

- 현재 날짜를 선택하고 확대/축소 수준을 시간으로 설정한 다음 개별 서비스 대기열을 선택합니다.



해당 메트릭 단추를 클릭하여 켜거나 꺼서 다음 메트릭의 일부 또는 전부를 표시하도록 차트를 구성할 수 있습니다.

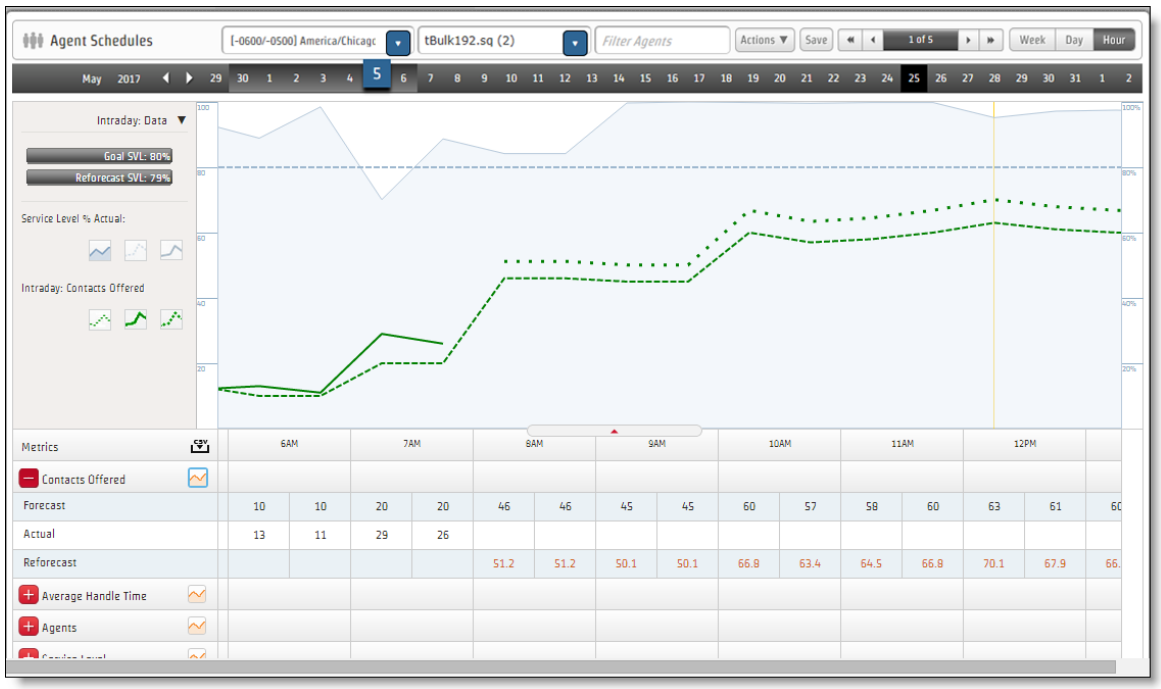
- (대화식 서비스 대기열 전용) 서비스 수준 재예측
- (대화식 서비스 대기열 전용) 목표 서비스 수준(%)
- (대화식 서비스 대기열 전용) 실제 서비스 수준(%)

- (비대화형 서비스 대기열 전용) 대기열의 최대 연결 수
- 상담원 예약됨
- 상담원 재예측
- 실제 상담원

일중: 데이터 보기

일중: 데이터 보기는 예측 데이터와 비교한 실제 데이터를 차트 형태로 보여줍니다.

> 참고: 일중 데이터 보기를 표시하려면 확대/축소 수준을 시간으로 설정한 다음 개별 서비스 대기열을 선택합니다.



해당 메트릭 단추를 클릭하여 켜거나 꺼서 다음 메트릭의 일부 또는 전부를 표시하도록 차트를 구성할 수 있습니다.

- 서비스 수준(%)—(대화형 서비스 대기열만 해당) 예약, 목표 및 실제입니다. 항상 사용할 수 있습니다.
- 제공된 연결 - 예측, 실제 및 재예측 제공된 연결 드로어에서 그래프에 표시 단추를 클릭하면 사용할 수 있습니다. WFM 시스템 전체 WFM 설정 구성 페이지(예측 연결을 소수로 활성화)에서 활성화된 경우 연결 예측 값은 소수점 이하 두 자리까지 있을 수 있지만 하나만 표시됩니다.

- 평균 처리 시간 - 예측, 실제 및 재예측 Average Handle Time(평균 처리 시간) 드로어에서 Show in Graph(그래프에 표시) 버튼을 클릭하면 사용할 수 있습니다.
- 상담원—예약, 예측, 실제 및 재예측 상담원 드로어에서 그래프에 표시 단추를 클릭하면 사용할 수 있습니다.
- 서비스 수준—(대화형 서비스 대기열 전용) 재예측. 서비스 수준 드로어에서 그래프에 표시 단추를 클릭하면 사용할 수 있습니다.
- 대기열의 최대 연결 수 - (비대화형 서비스 대기열만 해당) 실제입니다. 대기열에 있는 최대 연락처 드로어에서 그래프에 표시 단추를 클릭하면 사용할 수 있습니다.

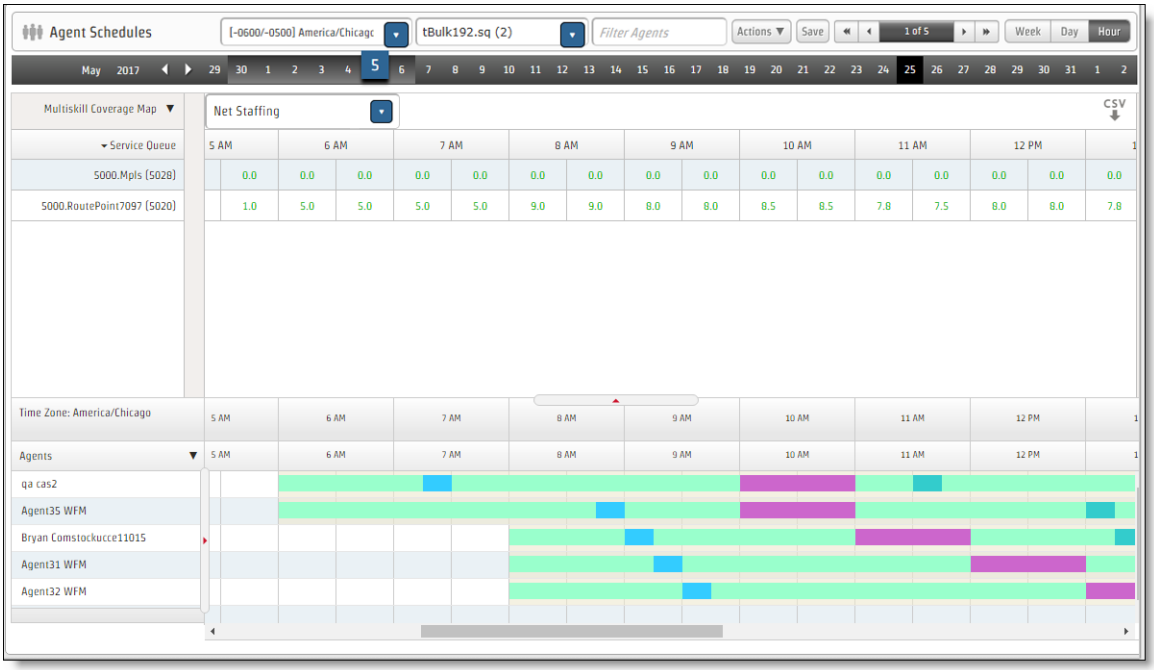
차트를 만드는 데 사용된 데이터는 차트 맨 아래에 있는 드로어에 표 형식으로 제공됩니다. 테이블 형식 드로어에는 30분 간격에 대한 다음 메트릭이 표시됩니다.

- 제공된 연결 - 예측, 실제 및 재예측 전역 설정 페이지(예측 연결을 소수로 활성화)에서 활성화하면 연결 예측 값은 소수점 이하 두 자리까지 포함될 수 있지만 하나만 표시됩니다.
- 평균 처리 시간 - 예측, 실제 및 재예측
- 상담원—예측, 예약, 실제 및 재예측
- 서비스 수준 - (대화형 서비스 대기열만 해당) 예측, 예약, 실제 및 재예측입니다.
- 대기열에 있는 최대 연결 수 - (비대화형 서비스 대기열만 해당) 실제입니다.

테이블 형식 데이터는 메트릭 레이블 오른쪽에 있는 CSV 다운로드 아이콘을 클릭하여 CSV 형식으로 내보낼 수 있습니다.

다중 기술 커버리지 맵

다중 기술 적용 범위 맵 보기는 다른 적용 범위 보기에서 함께 혼합된 특정 서비스 대기열에 대한 직원 수준을 보여줍니다. 이 옵션은 시간 확대/축소 수준에서 서비스 대기열 그룹 또는 서비스 대기열에 대한 일정을 볼 때만 사용할 수 있습니다.



30분 간격으로 각 서비스 대기열에 대한 다음 메트릭을 볼 수 있습니다.

- 상담원 예측
- 상담원 예약됨
- 네트워크 스태핑 - 기본 보기 순 인력은 다음과 같이 계산됩니다.

  순 직원 수 = 예약된 상담원 – 상담원 예측

이 테이블에는 보이는 상담원이 작업할 수 있는 모든 서비스 대기열 집합에 대한 데이터가 포함됩니다. 선택한 날짜에 대한 예측이 있는 서비스 대기열만 표시됩니다. 상담원이 기술 매핑 또는 다중 기술 그룹을 통해 서비스 대기열에 매핑된 경우 또는 해당 주에 서비스 대기열에 대해 예약된 활동이 있는 경우 서비스 대기열에서 작업할 수 있습니다.

참고: 표시되는 상담원은 사용자의 보기에 따라 사용자에게 보이는 상담원입니다.

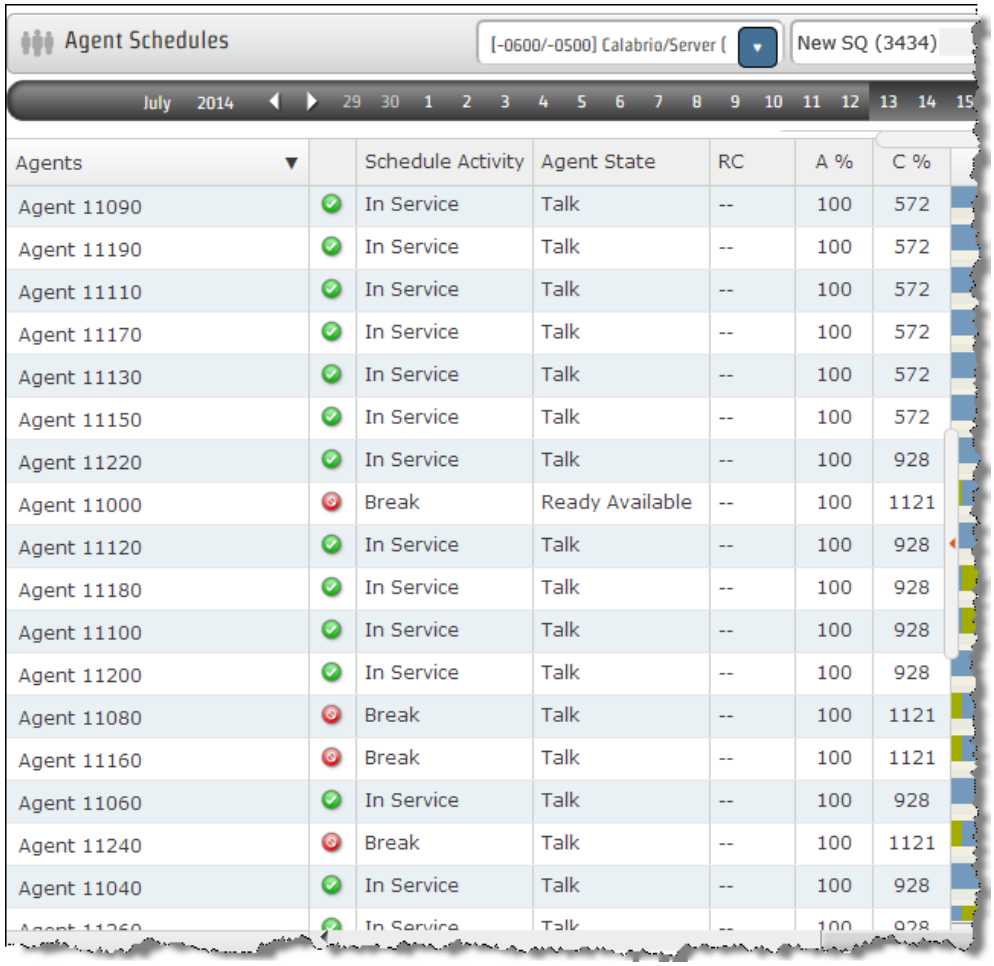
테이블의 데이터는 [다중 기술 통화권 맵] 옵션을 선택한 시점을 기준으로 데이터베이스의 스냅샷입니다. 저장되지 않은 일정 편집 또는 변경 사항은 이 데이터에 반영되지 않습니다. 볼 메트릭을 변경하면 데이터가 업데이트됩니다.

메트릭 레이블 오른쪽에 있는 CSV 다운로드 아이콘을 클릭하여 테이블 형식 데이터를 CSV 형식으로 내보냅니다.

상담원 충실도 및 적합성 보기

충실도 드로어는 상담원 목록의 상담원에 대한 실시간 상담원 데이터와 충실도 및 일치 비율을 표시합니다. 에이전트 목록 오른쪽에 있는 화살표 컨트롤을 클릭하여 열고 닫습니다. 드로어가 열리면 데이터가 30초마다 새로 고쳐집니다.

> 참고: 충실도 드로어는 데이터 탐색기 실시간 충실도 위젯과 동시에 업데이트되지 않습니다. 실시간 충실도 위젯을 참조하십시오.



Agents		Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150		In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000		Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060		In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240		Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040		In Service	Talk	--	100	928

WFM는 ACD에서 실시간 상담원 상태 데이터를 수집하고 이를 상담원 일정과 비교하여 충실도 및 일치 비율을 계산합니다. 충실도 및 적합성 값은 15분마다 계산됩니다.

> 참고: 충실도 드로어의 충실도 및 일치 비율은 30초마다 업데이트되고 정수로 반올림됩니다. 이러한 백분율은

각 드로어는 서로 다른 속도로 새로 고쳐지기 때문에 [충실도 세부 정보] 드로어에 표시되는 비율이며, [충실도 세부 정보] 드로어는 충실도 및 적합성 비율을 정수 대신 십진수로 표시합니다.

중요 비대화형 서비스 대기열을 지원하는 상담원을 위해 생산성 데이터를 데이터 탐색기로 보내려면 두 번째 데이터 서버를 만들어야 합니다. 이 추가 Webex WFO 데이터 서버가 사용 중이고 상담원이 비대화형 서비스 대기열을 지원하는 경우 Data Explorer가 해당 상담원에 대한 생산성 데이터를 수신하지 않습니다. [충실도 세부 정보] 드로어에 정보가 표시되는 경우에도 마찬가지입니다. 이는 상담원이 Data Explorer 보고서를 준수하지 않는다는 것을 의미합니다.

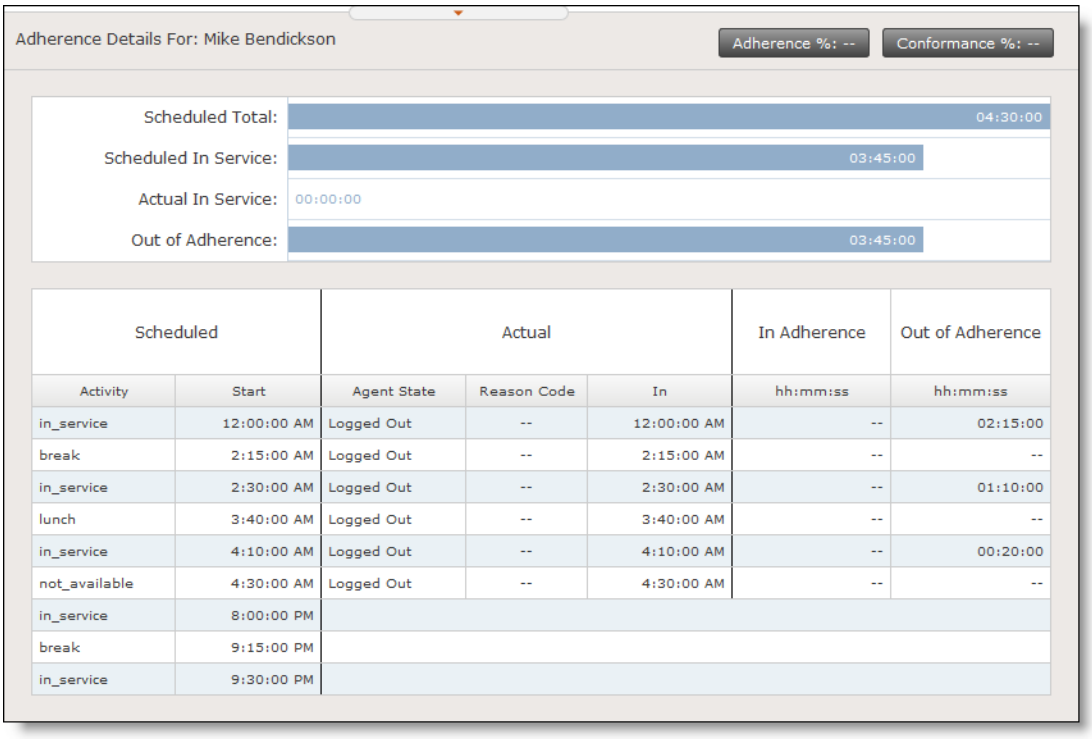
다음 표에는 충실도 드로어의 필드가 나열되어 있습니다.

필드	설명
상담원	상담원의 이름입니다.
빨간색 또는 녹색 공 아이콘	녹색 공은 상담원이 충실하다는 것을 나타냅니다. 빨간색 공은 다음을 나타냅니다. 상담원이 충실하지 않다는 것입니다.
활동 예약	상담원의 현재 예약된 활동입니다.
상담사 상태	상담원의 ACD 상담원 상태입니다.
RC	상담원의 ACD 상태와 연관된 이유 코드 또는 설명(있는 경우)입니다. 사유 코드는 상담원의 주 서비스 대기열과 연결된 사유 코드입니다.
A %	상담원의 충실도 비율입니다. 충실도는 상담원이 일정을 소화하는 시간의 비율입니다. 충실도를 계산할 때 WFM는 예정된 출근 및 퇴근 시간, 휴식 시간, 점심 시간 및 예정된 활동에 소요된 시간을 고려합니다. 그런 다음 근무 시간 전체에 걸쳐 실제 활동을 예약된 활동과 밀리초 단위로 비교합니다. 예를 들어, 오전 09시에 서비스를 시작하여 오후 4시에 로그아웃하기로 일정이 지정된 상담원이 종일 해당 일정을 소화하면 일정에 대한 충실도는 100%입니다. 충실도는 다음 수식에 따라 계산됩니다. [(구성된 일정 충실도 시간(분) - 충실하지 않은 시간(분)) ÷ 구성된 일정 충실도 시간(분)] × 100

필드	설명
	이 수식에서 "구성된 일정 충실도 시간(분)"은 충실도 계산 옵션이 [예]로 설정된 활동에 예약된 시간의 합계입니다 (충실도 상태 매핑 사용자 지정 참조). 참고 수식에서 음수가 나오면 필드에 0이 표시됩니다.
C %	상담원의 일치 비율입니다. 일치율은 상담원이 근무한 일정에 상관없이 정해진 시간을 근무하는지에 대한 비율입니다. 일정 적합성에 출근 및 퇴근 시간은 고려되지 않습니다. 예를 들어, 오전 8시부터 오후 4시까지 근무하도록 예약되었지만 대신 오전 10시부터 오후 6시까지 근무하는 상담원은 일정에는 일치하지만 충실한 것은 아닙니다. 적합성은 다음 수식에 따라 계산됩니다. (상담원이 준비, 대화, 보류 또는 작업 상태에 있는 총 시간) ÷ (현재 예약된 총 서비스 시간) × 100 서비스 시간은 점심 시간, 휴식 시간, 프로젝트 또는 예외를 포함하지 않습니다. 참고 (Five9 ACD에만 해당) 해당 간격 동안 실시간 데이터가 캡처됩니다. 그러나 데이터 웹 서비스 API 요청은 분당, 시간별, 일별로 특정 횟수로만 검색할 수 있습니다. (이러한 제한에 대한 자세한 내용과 필요한 경우 변경 방법은 Five9 고객 지원에 문의하십시오. 사용되는 API는 getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups 및 runReport입니다. 따라서 간격이 너무 작은 값으로 설정된 경우 마지막으로 허용된 캡처와 다음 시간의 시작 사이의 시간이 캡처 간격보다 긴 경우 해당 시간에 대해 최대 API 요청 수가 수행된 후 캡처에서 데이터가 누락될 수 있습니다. 최저 간격 임계값을 결정하려면 다음 식을 사용하십시오. 시간당 최대 API 통화 3600÷개 = 최소 간격(초)

상담원에 대한 세부 충실도 보기

충실도 세부 정보 드로어는 상담원 목록에서 상담원의 이름을 클릭하여 열고 닫습니다. 이는 상담원이 업무를 시작한 이후로 일정을 얼마나 충실하게 유지했는지를 보여줍니다. 충실도는 ACD에서 실시간으로 캡처한 상담원 상태 데이터를 사용하여 계산됩니다. 따라서 [충실도 세부 정보] 드로어 상단에 표시되는 값([예정된 합계], [서비스 중으로 예정됨], [실제 서비스 중] 및 [충실하지 않음])은 드로어를 열 때 데이터를 반영하며 세부 정보 부분에 표시되는 값과 다를 수 있습니다. 드로어를 닫았다가 다시 열어 드로어의 데이터를 새로 고칠 수 있습니다.



Scheduled		Actual			In Adherence	Out of Adherence
Activity	Start	Agent State	Reason Code	In	hh:mm:ss	hh:mm:ss
in_service	12:00:00 AM	Logged Out	--	12:00:00 AM	--	02:15:00
break	2:15:00 AM	Logged Out	--	2:15:00 AM	--	--
in_service	2:30:00 AM	Logged Out	--	2:30:00 AM	--	01:10:00
lunch	3:40:00 AM	Logged Out	--	3:40:00 AM	--	--
in_service	4:10:00 AM	Logged Out	--	4:10:00 AM	--	00:20:00
not_available	4:30:00 AM	Logged Out	--	4:30:00 AM	--	--
in_service	8:00:00 PM					
break	9:15:00 PM					
in_service	9:30:00 PM					

[충실도 세부 정보] 드로어를 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 상담원의 예약된 활동을 #의 상담원에 대한 실시간 통계와 비교합니다ACD
- 충실도 통계 해석

다음 표에서는 [충실도 세부 정보] 드로어 필드에 대해 설명합니다.

열	설명
충실도 %	상담원의 충실도 점수입니다. 백분율 값은 매번 업데이트됩니다 서랍이 열립니다. 값은 10진수로 표시되며 15분마다 계산됩니다.

열	설명
	참고: 각 드로어는 서로 다른 속도로 새로 고쳐지므로 이 값은 충실도 드로어의 A % 값과 다를 수 있습니다 그리고 값이 충실도 드로어에서 반올림되기 때문입니다.
적합성(%)	상담원의 일치 점수입니다. 백분율 값은 매번 업데이트됩니다. 드로어가 열리는 시간입니다. 값은 10진수로 표시되며 15분마다 계산됩니다. 참고: 각 드로어는 서로 다른 속도로 새로 고쳐지므로 이 값은 충실도 드로어의 C % 값과 다를 수 있습니다 그리고 값이 충실도 드로어에서 반올림되기 때문입니다.
예정된 합계	상담원이 선택한 날짜에 근무하도록 예약된 총 시간입니다. 만약에 선택한 날짜는 현재 날짜이며 값은 드로어가 열린 시간까지 계산됩니다. 이 값에는 유급 시간만 포함되고 무급 시간은 포함되지 않습니다.
서비스 중으로 예정됨	상담원이 서비스 중이고 다음에 응답할 수 있도록 예약된 총 시간입니다. 드로어가 열리는 시점에서 현재 날짜에 대한 통화를 처리합니다. 상담원이 서비스 중일 때는 통화를 처리할 준비가 되어 있거나 이미 통화를 처리 중입니다.
실제 서비스 중	현재 시간에 상담원이 준비되었거나 처리 중인 총 시간입니다. 현재 날짜입니다. 참고: 서비스 중 시간은 ACD의 실시간 공급만을 기준으로 하며 상담원이 준비됨 상태로 보낸 모든 시간을 포함합니다. 통화, 보류 및 작업 상태. 다른 보고서는 내역 데이터 피드를 기반으로 하므로 이러한 보고서의 서비스 중 시간과 일치하지 않을 수 있습니다.
충실도 없음	상담원이 당시 현재 날짜에 대해 충실도를 벗어난 총 시간입니다 서랍이 열립니다.
예약됨	선택한 날짜에 대해 예약된 활동과 활동의 시작 시간 목록입니다.
실제	다음 세 가지 값에 대한 실제 에이전트 데이터입니다. ▪ 상담원 상태—#에서 본 상담원의 상태입니다ACD

열	설명
	▪ 이유 코드 - 사용할 수 없음 및 준비 안 됨 상태와 연관된 이유 코드입니다. ▪ 진입—상담원이 상담원 상태에 들어간 시간입니다.
충실도	각 상담원 상태에 대해 충실한 시간입니다. 선택한 날짜가 현재 날짜인 경우 값이 현재 시간까지 계산됩니다.
충실도 없음	각 상담원 상태에 대해 충실하지 않은 시간입니다. 선택한 날짜가 현재 날짜인 경우 값이 현재 시간까지 계산됩니다.

휴식 및 점심 시간 최적화

일정 최적화 작업을 사용하면 새 일정을 실행하지 않고도 적용 범위를 최대화할 수 있습니다. 일정이 실행된 이후 적용 범위에 영향을 미치는 많은 사항(예외 사항, 상담원의 휴가 등)이 변경되었을 수 있습니다. 점심과 휴식 시간을 이동하여 일정을 최적화하면 이를 보완하는 데 도움이 됩니다.

최적화는 선택한 날짜에 선택한 서비스 대기열을 포함하는 다중 기술 그룹 또는 선택한 서비스 대기열에 대해 예약된 활동이 있는 근무 시간의 근무 조건 활동(점심 시간 및 휴식 시간)에만 영향을 줍니다.

참고: 그러면 해당 날짜에 상담원이 예약된 다른 서비스 대기열에 대한 적용 범위가 나빠질 수 있습니다. 교대 근무 중의 각 기존 작업 조건 활동에 대해 최적화 프로그램은 해당 작업 조건 활동만 이동합니다
제한조건 및 최대 최적화 조정 필드 한계 내의 활동(설정된 경우). 이 작업은 현재 상담원의 근무 시간에 해당하는 유급 시간 및 교대 근무 시간 근무 조건 모두에 대해 수행됩니다.
최적화 프로그램은 상담원 일정 페이지의 Insert 활동 작업을 통해 추가된 휴식 및 점심 시간은 이동하지 않습니다. 휴식 시간과 점심 시간을 수동으로 변경하기 전에 옵티마이저를 실행하는 것이 좋습니다.

이 작업은 서비스 대기열이 선택되고 예약된 상담원이 한 명 이상 있는 경우 현재 및 미래 날짜에 대해 [상담원 일정] 페이지에서 수행할 수 있습니다. 서비스 대기열 그룹, 기술 매핑, 팀 또는 사용자 정의 그룹을 선택할 때는 사용할 수 없습니다.

참고: 현재 날짜 일정을 최적화하려면 점심 및 휴식 시간이 현재 시간에서 최소 1시간(가장 가까운 5분으로 반올림됨)에서 시작해야 하며 사용 가능한 시간이 10분 이상 있어야 합니다 잠재적인 점심 시간이나 휴식 시간이 끝나기 전에. 수동 변경은 항상 허용됩니다.

상담원은 [상담원 일정] 페이지에 표시되는 순서대로 최적화됩니다. 상담원 열 드롭다운 메뉴를 사용하여 정렬하거나 상담원을 목록 맨 위에 고정하여 이 순서를 변경할 수 있습니다. 최적화는 표시되는 페이지에 있는 상담원뿐만 아니라 여러 페이지에 있는 모든 상담원에게 영향을 줍니다.

> 참고: 옵티마이저는 작업을 클릭할 때마다 1번에서 30번까지 실행되도록 구성할 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성의 "Maximum Schedule Optimization Attempts" 참조). 페이지). 기본적으로 이것은 상담원 일정을 통해 최대 10번까지 실행됩니다. 구성된 제한에 도달하기 전에 최대 최적화를 달성하면 중지됩니다.

작업이 실행된 후 최적화된 상담원 및 일정 수를 나타내는 알림 메시지를 받게 됩니다. 알림 메시지를 닫으면 점심 및 휴식 시간이 최적화된 모든 상담원의 현재 페이지가 업데이트됩니다. 변경된 상담원 일정은 [저장]을 클릭할 때까지 저장되지 않습니다.

최적화된 상담원에 대한 일정은 해당 상담원의 일정을 두 번 클릭한 것처럼 해당 날짜에 대해 두 항목으로 확장됩니다. 일정 주에서 상담원이 최적화되지 않은 다른 날짜를 선택하면 상담원의 일정이 확장되지 않습니다. 최적화된 날짜로 돌아가면 상담원의 일정이 다시 확장됩니다. 한 날짜에 상담원에 대한 2개 항목 일정 확장은 다음 중 하나가 발생할 때까지 유지됩니다.

- 또 다른 최적화는 지정된 날짜에 수행됩니다
- 페이지가 새로 고쳐집니다
- 상담원 일정이 두 번 클릭됩니다
- 일정이 저장되거나 폐기됩니다

2개 항목 일정 확장은 여러 페이지에 적용됩니다.

일정을 두 번 클릭하여 2개 항목의 일정 확장을 표시함으로써 최적화된 일정을 추가로 변경할 수 있습니다. 옵티마이저는 저장하지 않고 동일한 날짜에 여러 번 실행할 수 있으며, 최적화된 각 날짜 사이를 저장하지 않고 동일한 일정 주의 여러 날짜에 옵티마이저를 실행할 수 있습니다.

옵티마이저를 실행하고 최적화된 스케줄의 확장된 행을 보면 다음과 같은 결과가 나타납니다.

- 상담사를 최적화 대상에서 제외할 수는 없습니다. 상담원에 대해 최적화된 일정을 모두 저장하거나 삭제해야 합니다.
- 저장할 특정 최적화된 상담원 일정을 선택할 수 없습니다.

일정을 최적화하려면 다음을 수행합니다.

1. [상담원 일정] 페이지에서 [작업 **]을 클릭하고** [일정 최적화]를 **선택합니다**.
2. 최적화 작업을 구성합니다.
    - 특정 날짜 또는 날짜 범위를 선택합니다. 기본적으로 현재 날짜가 선택됩니다. 선택한 날짜 또는 날짜 범위는 일정 주 내에 있어야 합니다.
    - 최적화에서 특정 상담원을 제외하려면 할당됨 창에서 사용 가능 창으로 이동합니다. 기본적으로 일정의 모든 상담원은 할당됨 창에 나열됩니다.
    - 휴식, 점심 또는 둘 다 최적화할지 선택합니다. 기본적으로 휴식 시간과 점심 시간이 모두 선택됩니다.
3. 최적화 **를 클릭합니다**. 최적화 프로그램은 구성된 횟수 또는 일정이 최적화될 때까지 실행한 후 최적화된 상담원 수와 이동된 활동 수를 알려주는 메시지를 표시합니다.
4. 원하는 경우 일정을 다시 최적화합니다. 원하는 만큼 작업을 실행할 수 있습니다. 일정을 통해 구성된 횟수만큼 실행될 때마다. 옵티마이저가 완료되면 변경된 일정이 편집 모드(두 개의 막대로 분할됨)에 표시됩니다. 변경 내용을 검토하고 원하는 경우 수동으로 변경할 수 있습니다. 날짜 범위를 최적화하는 경우 범위의 각 날짜에 수행된 변경 내용을 볼 수 있습니다.
5. 완료되면 [저장 **]을 클릭하여** 일정에 대한 변경 사항을 저장합니다.

최적화의 한계

최적화 프로그램은 점심 및 휴식 시간을 이동할 때 이러한 작업 조건 활동 제약 조건을 고려합니다.

- 최소 지연
- 최대 지연
- 최소 간격
- 증가
- 최대 최적화 조정 필드 제한(설정된 경우)

이러한 제약 조건을 충족할 수 없거나 다음과 같은 경우 점심 시간 또는 휴식 시간은 이동되지 않습니다.

- 점심 또는 휴식 시간을 이동할 수 있는 위치가 현재 다른 점심 시간, 휴식 시간, 프로젝트 또는 예외로 점유되어 있습니다.
- 점심 또는 휴식 시간은 자정을 넘습니다.

- 점심 시간이나 휴식 시간이 작업 조건에서 제거되었거나 제거된 후 다시 추가되었습니다.

활동에 대한 제약 조건이 변경되어 나중에 활동을 이동할 수 없는 경우 활동을 이동하지 않습니다.

최적화 프로그램은 점심 또는 휴식 시간을 추가하거나 삭제하지 않으며 특성(이름, 유형, 기간, 유급 부분 기간 및 색상)을 변경하지 않습니다.

최적화 프로그램은 점심 및 휴식 시간을 기존 예외, 프로젝트, 점심 또는 휴식 시간의 위 또는 부분적으로 아래로 이동하지 않습니다. 점심 시간이나 휴식 시간에 유급 부분과 무급 부분이 모두 있는 경우 옵티마이저는 겹치지 않는 부분에 나타나는 스왑을 시도하지 않습니다. 항상 지불된 부분을 지불하지 않은 부분 앞에 배치합니다.

최적화 예시

예 1 : 관리자가 단일 교대로 수동으로 이동 한 중단, 최대 최적화 조정이 설정되지 않음

한 상담원의 4시간 근무(9:00 AM–1:00 PM)에 한 번의 휴식(10:30 AM)이 있으며, 휴식 시간을 12:00 PM로 이동합니다. 휴식 시간은 4시간 유급 근무 조건에서 최소 1시간 지연과 최대 2시간 지연이 있습니다.

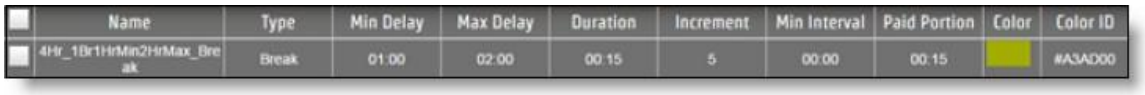
Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

수동으로 변경하면 일정에 12:00 PM에 휴식 시간이 표시됩니다.

점심과 휴식 시간을 최적화한 후 휴식 시간은 AM 10:00에서 11:00 사이로 이동합니다.

예 2 : 관리자가 단일 교대로 수동으로 이동 한 휴식, 최대 최적화 조정 세트

상담원은 4시간 근무(9:00 AM–1:00 PM)에 한 번의 휴식(AM 10:30)을 하고 휴식 시간을 12:00 PM로 이동합니다. 휴식 시간에는 4시간 교대 길이 작업 조건에서 최소 1시간 지연과 최대 2시간 지연이 있으며 최대 15분의 최적화 조정이 있습니다.



Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

수동으로 변경한 후 일정은 12:00 PM에 휴식을 표시합니다.

점심 및 휴식 시간을 최적화한 후에도 상담원 일정은 변경되지 않습니다.

일정 관리 보고서 보기

Webex WFO와 함께 제공되는 표준 QM 및 WFM 보고서에 대한 자세한 내용과 표준 보고서를 실행하는 방법에 대한 지침은 QM 표준 보고서 및 WFM 표준 보고서를 참조하십시오.

참고 WFM 보고서는 시스템 관리자가 구성한 테넌트 표준 시간대에 표시되는 데이터를 반영합니다. WFM 보고서를 요청했으며 표시 표준 시간대가 테넌트 시간보다 빠른 경우 zone을 사용하는 경우 보고서에 데이터가 없을 수 있습니다.

참고: 보고서의 일부 값은 계산된 값이며 반올림 또는 반올림될 수 있습니다. 이러한 반올림으로 인해 기록 데이터 값과 약간 다를 수 있습니다.

장기 계획 세우기

장기 계획을 세우려면 다음이 수반됩니다.

- 향후 컨택 센터 요구 사항 및 비용을 예측합니다.
- 상담원 휴가를 구성하고 관리합니다.

향후 요구 사항 예측

애플리케이션 관리의 전략적 계획 섹션에서는 향후 연결 센터 요구 사항 및 비용을 예측할 수 있습니다.

전략적 리소스 관리

[전략적 리소스] 페이지를 사용하여 전략적 리소스를 생성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 전략적 리소스는 연결 센터를 구성하는 인력 및 자본 장비입니다. 여기서 구성하는 전략적 리소스는 향후 비용 및 요구 사항을 예측하는 전략적 계획 보고서를 생성하는 데 사용됩니다.

> 메모
> Webex WFO와 함께 제공되는 표준 QM 및 WFM 보고서에 대한 자세한 내용과 표준 보고서를 실행하는 방법에 대한 지침은 QM 표준 보고서 및 WFM 표준 보고서를 참조하십시오.

기본 리소스는 에이전트입니다. 다른 모든 리소스는 컨택 센터의 상담원 수를 기준으로 직접 또는 간접적으로 계산됩니다.

> 예: 감독자 50명당 관리자 1명을 구성하고, 상담사 20명당 감독자 1명을 구성합니다.
> 슈퍼바이저는 상담원 수와 직접적인 관계가 있으며
> 관리자는 수퍼바이저 수를 통해 상담원 수와 간접적인 관계를 갖습니다.

> 참고: 에이전트 리소스는 시스템 리소스입니다. 상담원 리소스의 세부 정보를 편집할 수 있지만 삭제할 수는 없습니다.

이 페이지에는 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
리소스 이름	이 리소스의 이름입니다. 이 이름은 고유해야 합니다.
리소스 범주	리소스 종류입니다. 자원은 인적 자원(직원 및 계약자) 또는 자본 항목(장비, 가구 및 비품).
자원 비용	월별, 연간 또는 일회성 지출인 자원의 비용입니다. 비용은 0보다 크거나 같은 정수여야 합니다. 일회성 지출을 선택하는 경우 자원의 수명(월)을 표시합니다. 이 값은 정수(0-999)여야 합니다.
리소스 비율	이 자원의 한 인스턴스와 다른 자원의 수량 비율 전략적 자원을 다른 자원으로 이 값은 숫자(0–

필드	설명
	9999). 직접적으로든 간접적으로든 모든 리소스는 상담원 리소스와 관련되어 정의됩니다. 참고: 상담원 시스템 리소스에는 상담원이 기본 리소스이므로 이 필드가 없습니다.
현재 리소스 수	컨택 센터에 있는 이 전략적 리소스의 현재 수량입니다. 이 value는 숫자(0–99999)여야 합니다. 자원이 인사인 경우 FTE 상담원 수를 사용합니다. 전략적 자원이 일회성 지출인 경우 비용이 아직 완전히 상각되지 않은 자원 수를 사용합니다.

고용 계획 관리

고용 계획 페이지를 사용하여 고용 계획을 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 고용 계획은 향후 연결 센터에서 요구 사항을 충족하기 위해 상담원을 고용하는 프로세스를 설명하는 일련의 고용 단계입니다. 고용 계획은 보고서를 생성하기 위해 전략적 리소스 및 전략적 예측과 함께 사용됩니다.

참고: 고용 계획을 만든 후에는 고용 단계 페이지에서 해당 단계를 편집하거나 삭제하더라도 개별 고용 단계가 변경되지 않습니다. 고용 단계 관리를 참조하세요 .

이 페이지에는 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
플랜 이름	고용 계획의 이름입니다. 이 이름은 고유해야 합니다.
플랜 세부 정보	고용 계획에 사용할 수 있고 할당된 고용 단계의 목록입니다. 위쪽/아래쪽 화살표를 사용하여 할당된 채용 단계를 재정렬할 수 있습니다. 사용 가능한 채용 단계 목록에는 단계 이름, 기간 및 이직률이 표시됩니다.

고용 단계 관리

고용 단계 페이지를 사용하여 고용 단계를 작성, 편집 및 삭제할 수 있습니다. 채용 단계는 채용 계획의 구성 요소입니다. 각 단계에 대해 구성하는 메트릭은 전략적 예측에 의해 결정된 향후 상담원 요구 사항을 충족하기 위해 채용 파이프라인에 진입해야 하는 후보자 수를 결정하는 데 사용됩니다.

예측에 사용하려면 고용 계획 페이지에서 고용 단계를 고용 계획의 일부로 만들어야 합니다. 참고: 고용 계획을 관리합니다.

> 메모
> 이 페이지에서 채용 단계를 편집해도 해당 단계를 포함하는 채용 계획에는 영향을 미치지 않습니다. 예를 들어 기간이 5일인 단계를 만들고 이를 고용 계획에 추가한 다음 나중에 해당 단계의 기간을 3일로 변경하면 해당 고용 계획의 단계는 5일의 기간을 유지합니다. 다른 고용 계획에 단계를 추가하는 경우 새 고용 계획의 기간은 3일입니다.
>
> 마찬가지로 이 페이지에서 고용 단계를 삭제해도 이미 추가된 고용 계획에서 해당 단계가 제거되지는 않습니다.

이 페이지에는 다음 필드가 표시됩니다.

필드	설명
단계 이름	고용 단계의 이름입니다. 이 이름은 고유해야 합니다.
지속 기간	단계가 지속되는 일 수입니다. 이 값은 정수(1–999)여야 합니다.
감소율	이 단계에서 채용 프로세스에서 탈락한 100명 중 후보자 수입니다. 이 값은 정수(1-100)여야 합니다.

서비스 대기열에 대한 교대 근무 비용 분석

교대 근무 예산 분석 요청은 하나 이상의 서비스 대기열에 대한 교대 근무 비용을 분석하는 데 필요한 데이터를 생성합니다.

> 참고: 요청이 성공적으로 실행되려면 분석하려는 기간에 대한 생산 예측이 있어야 합니다.

이 요청을 실행한 후에는 교대 근무 예산 분석 보고서를 실행할 수 있습니다. 이 보고서는 서비스 대기열에 대한 교대 근무 비용을 표시합니다. 이전에 교대 근무 예산 분석 요청을 제출한 서비스 대기열에 대해서만 이 보고서를 볼 수 있습니다.

교대 근무 예산 분석 요청 생성

1. 교대 근무 예산 분석 요청 페이지에서 데이터를 분석할 기간의 시작 날짜와 종료 날짜를 입력합니다.
2. 하나 이상의 서비스 대기열을 선택합니다.

3. 분석할 교대 근무의 모수를 추가합니다. 추가를 **클릭하여** 테이블에 행을 추가한 다음 각 행에 대해 shift 매개 변수를 입력합니다.
    - 드롭다운 목록에서 이동 길이를 선택합니다.
    - 원하는 활용률 백분율을 입력합니다. 상담원이 서비스 중인 시간의 백분율입니다.
    - 작업할 수 있는 최대 상담사 수를 입력합니다. WFM 이를 확인하려면 9999를 입력합니다.
    - 분석에 사용할 요일을 선택합니다. 한 번의 클릭으로 각 요일을 선택하려면 모두를 **선택합니다** .
4. 요청을 예약합니다. 기본적으로 요청은 즉시 실행됩니다.

상담원 휴가 관리

애플리케이션 관리의 휴가 계획 섹션에서는 상담원 휴가를 구성하고 관리할 수 있습니다.

풀타임에 상응하는 프로필 관리

전략적 계획 및 휴가 기능을 사용하는 경우 풀타임에 상응하는 프로필을 만들고 이러한 프로필에 상담원을 할당해야 합니다. WFM는 전략적 계획을 세우고 휴가 요청을 분석할 때 풀타임에 상응하는 프로필을 사용합니다.

정규 근무 기준(FTE)은 예정된 총 근무 시간을 정규 근무 시간을 정규 근무 시간을 구성하는 주당 근무 시간으로 나눈 값과 같습니다(예: 40시간 또는 35시간). FTE는 일주일의 총 근무 시간이 정규직 직원과 같지만 복리후생 비용이 발생하지 않을 수 있는 여러 시간제 개인으로 구성될 수 있습니다.

예측 및 계획을 위해 상담원에게 주당 급여를 지급하는 시간(예: 20시간, 35시간 또는 40시간)을 설정해야 합니다. WFM는 이 값을 사용하여 예측에 필요한 FTE 상담원 수를 결정합니다. 유급 시간이 40시간이고 예측이 80시간 동안 호출될 경우 두 명의 정규 근무 상담원이 필요합니다.

> 예: 컨택 센터에는 100명의 상담원이 있습니다. FTE는 주당 40시간(월 160시간)의 급여를 받고 FTE 상담원은 월 $3,000를 받습니다. 모든 상담사는 8시간 동안
> 이번 달 교육. 이는 한 달 동안 800 시간의 교육입니다 (100 × 8). 교육 시간을 FTE로 변경하는 경우 5개의 FTE(800 ÷ 160)가 필요하며, 이는 이번 달 교육에 소요된 $15,000(5 × $3,000)에 해당합니다. 전략적 계획을 사용하여 비용을 미리 결정함으로써 관리자는 예산과 관련하여 교육 시간을 줄이거나 교육을 2-3개월에 걸쳐 분산할 수 있습니다.

필드 설명

풀타임에 상응하는 프로파일 페이지를 사용하여 풀타임에 상응하는 프로파일을 작성, 편집

필드	설명

및 삭제할 수 있습니다. Full Time Equivalents Profiles(풀타임에 상응하는 프로파일) 페이지의

필드는 아래에 설명되어 있습니다.

FTE 이름	FTE 프로파일의 고유한 이름입니다.
주당 최저 시간	이 프로필에 대한 주당 최소 유급 시간 수입니다. 주당
최대 시간	이 프로필에 대한 주당 최대 유급 시간 수입니다.
상담사 할당	이 프로파일에 상담원을 할당합니다. 이것은 휴가 계획에 필요합니다. 안 상담원이 FTE 프로파일에 할당되지 않으면 휴가를 요청할 수 없습니다.

휴가 유형 관리

휴가 유형 페이지에서는 휴가 유형을 작성 및 관리하고 예외를 특정 휴가 유형과 연결할 수 있습니다. 이렇게 하면 컨택 센터에서 각 휴가 유형의 의미를 정확하게 사용자 정의할 수 있습니다.

참고: 사용자가 만든 휴가 유형은 엔터프라이즈 보기와 사용자에게 할당된 보기에 자동으로 할당됩니다.

예외는 상담원이 서비스를 수행하지 못하게 하는 활동입니다. 여러 예외를 동일한 휴가 유형에 매핑할 수 있지만 각 예외는 단일 휴가 유형에만 매핑할 수 있습니다. 워크플로 예외로 지정하려면 예외 하나를 선택해야 합니다. 워크플로 예외에 대한 자세한 내용은 상담원 요청 처리 자동화를 참조하세요 .

휴가 유형의 예는 다음과 같습니다.

- 병가
- 배심원 의무
- 임시 공휴일
- 휴가

Webex WFO은 휴가 유형과 휴가 계획을 사용하여 상담원이 각 휴가 유형 중 몇 시간을 사용했는지 추적할 수 있습니다.

인적 자원 관리 시스템(Webex WFO 데이터 가져오기 참조 안내서 *의* "Webex WFO와 HRMS 통합" 참조)에서 이 정보는 파일로 내보내지며 이 파일은 매일 HRMS로 가져올 수 있습니다.

> 참고: HRMS와 통합하는 경우 Webex WFO에서 휴가 계획을 설정하지 않습니다. HRMS 내에서 설정됩니다.

인적 자원 관리 시스템(HRMS)이 통합되지 않은 시스템에서는 이 정보가 각 상담원에 대해 구성된 휴가 계획에 적용됩니다. 두 시스템 모두에서 상담원이 사용할 수 있는 휴가 시간은 사용자 관리 페이지에 표시 되며 휴가 상태 보고서에 보고될 수 있습니다.

휴가 유형 만들기

1. 새 휴가 유형 **만들기를 선택합니다**.
2. 휴가 유형 **필드에 휴가 유형 이름** (예: "병가" 또는 "사별 휴가")을 입력합니다.
3. 이 휴가 유형에 적용할 예외를 하나 이상 선택합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

휴가 유형을 만든 후 하나 이상의 휴가 계획에 포함할 수 있습니다(휴가 계획 관리 참조).

휴가 유형 편집

1. 기존 휴가 유형 **편집 또는 삭제를 선택합니다**.
2. 휴가 유형 **드롭다운 목록에서** 휴가 유형을 선택합니다.
3. 휴가 유형에 필요한 변경을 수행합니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

휴가 유형 삭제

1. 기존 휴가 유형 **편집 또는 삭제를 선택합니다**.
2. 휴가 유형 **드롭다운 목록에서** 휴가 유형을 선택합니다.
3. 삭제 **를 클릭합니다**.

> 참고: 보기에 없는 휴가 유형은 편집하거나 삭제할 수 없습니다. 보기에 있는 휴가 유형에 사용자 보기에 없는 예외가 할당되어 있는 경우 이를 편집할 수 없습니다
> 휴가 유형. 이렇게 하면 볼 수 없는 예외를 실수로 제거할 수 없습니다.

참고 휴가 유형을 삭제하면 해당 휴가 유형을 사용하는 모든 휴가 계획에서 삭제됩니다.

필드 설명

휴가 유형 페이지를 사용하여 각 휴가 유형에 예외를 할당할 수 있습니다.

아래에서는 기존 휴가 유형을 편집 또는 삭제하거나 새 휴가 유형을 만들 때 휴가 유형 페이지에 표시되는 필드에 대해 설명합니다.

필드	설명
예외	휴가 유형에 예외를 할당합니다. 이 휴가 유형에 사용되는 워크플로 예외로 예외를 하나 선택합니다. 참고: 휴가 요청을 승인하려면 각 휴가 유형에 대해 워크플로 예외를 지정해야 합니다 워크플로에 의해 자동으로(자세한 내용은 상담원 요청 처리 자동화 참조).
휴가 유형	휴가 유형의 이름입니다.

휴가 계획 관리

휴가 계획은 상담원에게 할당된 휴가 계획을 정의합니다. 여러 휴가 계획을 만들어 다양한 유형의 상담사(예: 시간제 상담사 및 정규직 상담사)의 휴가를 관리할 수 있습니다. 휴가 계획은 휴가 유형을 사용하여 상담원이 휴가를 추적하는 방법을 설명합니다(휴가 유형 관리 참조). 이 관리 방법은 고객 지원 센터에 따라 다릅니다.

모범 사례 개별 휴가 계획은 1 년 전체 (1 월 1 일부터 12 월 31 일까지)에 걸쳐 있습니다 (필수는 아님).

참고: 휴가 계획 페이지는 HRMS 통합을 사용하지 않는 시스템에만 있습니다. 인적 자원 관리 시스템 통합을 사용하는 시스템은 인적 자원 관리 시스템(통합 대상 인적 자원 관리 시스템).

휴가 계획 세우기

1. 플랜 이름 **필드에 플랜** 의 고유한 이름을 입력합니다.
2. 시작 날짜 **필드에** 계획 시작 날짜를 입력합니다.
3. 종료 날짜 **필드에** 종료 날짜를 입력합니다.

4. **할당할 휴가 유형을** 선택하고 시간을 할당합니다. 휴가 유형을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 휴가 유형 관리를 참조하세요 .
5. 휴가 계획에 상담원을 할당합니다.
6. 저장을 **클릭합니다**.

휴가 계획 수정

1. 휴가 **계획 선택 드롭다운 목록에서** 휴가 계획을 선택합니다.
2. 휴가 계획 필드의 값을 변경합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

휴가 계획 복사

참고: 휴가 계획을 복사하면 원래 계획의 모든 정보(할당된 상담원 포함)가 복사됩니다. 새 휴가 계획과 기존 휴가 계획 간에 날짜가 겹치는 경우 모든 상담원이 휴가 계획을 수행하게 됩니다. 원래 계획에서 삭제되었습니다.

1. 휴가 **계획 선택 드롭다운 목록에서** 휴가 계획을 선택합니다.
2. 새 계획 이름 **필드에** 휴가 계획 이름을 입력합니다. 새 휴가 계획이 다음 연도 날짜의 원래 계획과 동일한 경우 새 휴가 계획 이름을 변경할 필요가 없습니다.
3. 시작 날짜 **필드에** 계획 시작 날짜를 입력합니다.
4. 종료 날짜 **필드에** 종료 날짜를 입력합니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

휴가 계획 삭제

1. 휴가 **계획 선택 드롭다운 목록에서** 휴가 계획을 선택합니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**.

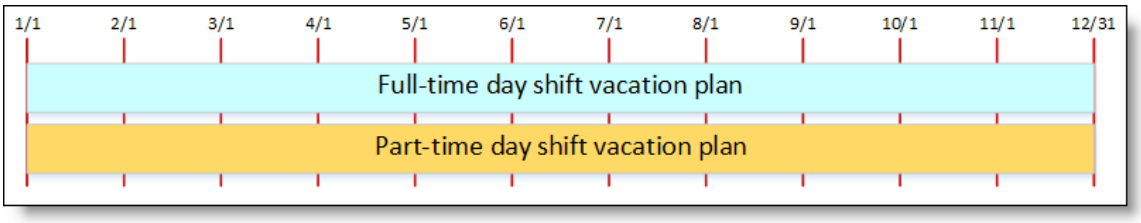
휴가 계획의 예

회사에서 각 휴가 계획에 대한 요구 사항을 정의합니다. 예를 들어 다음은 정규 근무 신입 상담원에 대한 휴가 계획의 특성일 수 있습니다(휴가 유형은 휴가 유형 페이지에 정의되어 있음).

필드	값
플랜 이름	풀타임 주간 근무(초급)
시작 날짜	2016년 1월 1일
종료 날짜	2016년 12월 31일
휴가 유형	▪ 개인 및 병가 - 24시간 ▪ 사별 휴가 - 16시간 ▪ 임시 공휴일 - 24시간 ▪ 배심원 의무 - 40시간 ▪ 휴가일 - 80시간
상담사 할당	▪ 아담스, 앤 ▪ 베이커, 벤 ▪ Clark 님, Charlotte 등.

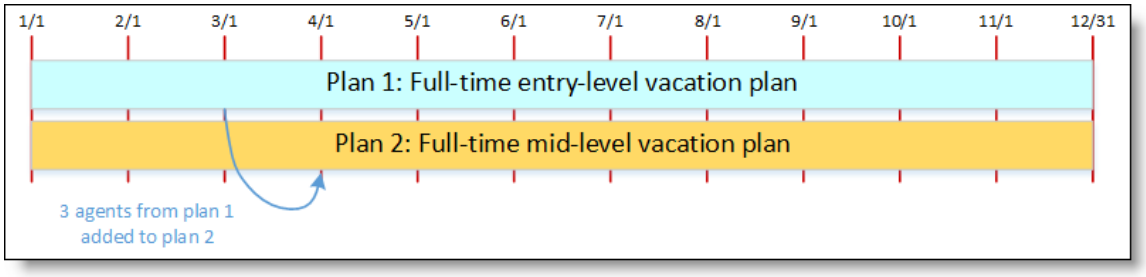
날짜가 겹치는 휴가 계획을 만들 수 있습니다. 그러나 상담원은 지정된 날짜에 하나의 휴가 계획에만 할당될 수 있습니다.

예 1: 공통 상담원이 없는 겹치는 휴가 계획



겹치지만 두 계획 사이에 공통 에이전트가 없기 때문에 유효한 휴가 계획입니다.

예 2: 휴가 계획 간 상담원 이동

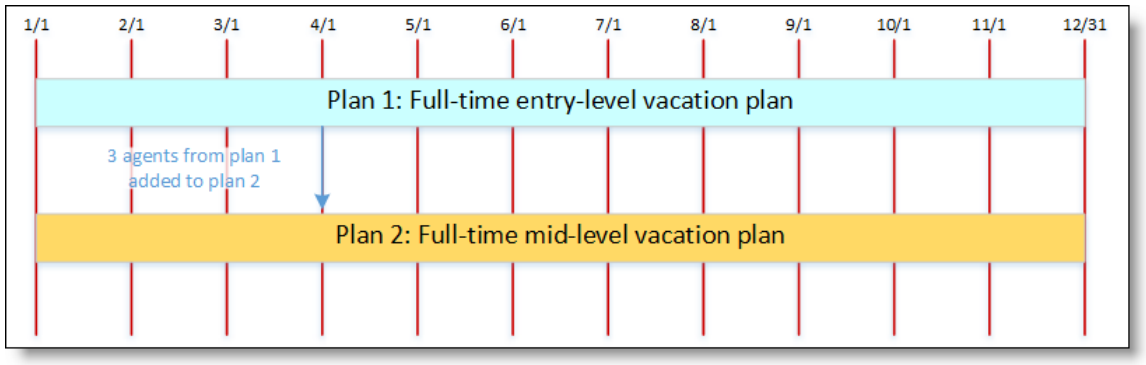


이 예에서 고객은 상담원 경험 수준에 따라 달라지는 휴가 계획을 설정했습니다. 4월 1일에 3명의 상담원이 휴가 플랜 2에 추가될 수 있습니다. 관리자는 3월 1일에 이러한 상담원을 휴가 플랜 2로 사전에 이동하려고 합니다.

휴가 계획에 대한 변경 사항은 즉시 적용되며 상담원은 계획 1과 계획 2에 동시에 참여할 수 없습니다. 시스템에 오류 메시지가 표시됩니다.

이 경우 두 가지 작업을 수행할 수 있습니다.

- 3월 1일에 플랜 2에 에이전트를 할당합니다. 상담원이 플랜 2에 할당되면 더 이상 플랜 1에 할당되지 않고 플랜 2에서 활성화됩니다. 3 월 1 일부터 4 월 1 일까지 플랜 2에 할당 된 휴가 특권을 갖게됩니다 (아직 획득하지는 않았지만). 플랜 1의 다른 기존 에이전트는 변경의 영향을 받지 않습니다.
- 변경을 취소하고 4월 1일에 플랜 1의 상담원을 플랜 2에 추가합니다.



필드 설명

휴가 계획 페이지를 사용하여 휴가 계획을 할당, 만들기, 편집, 복사 또는 삭제할 수 있습니다.

참고: 날짜에 한 상담원을 하나의 휴가 계획에만 할당할 수 있습니다(동일한 상담원을 겹치는 휴가 계획에 할당할 수 없음).

휴가 계획 페이지에 있는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
플랜 이름	계획의 고유한 이름입니다. 예: 유효한 이름의 예로는 "Full-time up to 5 years 서비스"가 있습니다.
플랜 선택	복사, 편집 또는 삭제할 계획을 선택합니다.
시작 날짜	휴가 계획의 시작 날짜(YYYY-MM-DD 형식)입니다. 또는 날짜 선택기를 사용하여 날짜를 선택할 수 있습니다.
종료 날짜	휴가 계획의 종료 날짜(YYYY-MM-DD 형식)입니다. 또는 날짜 선택기를 사용하여 날짜를 선택할 수 있습니다.
휴가 유형/할당된 시간	사용 가능한 휴가 유형을 선택하고 해당 유형에 대한 시간을 할당합니다. 시간을 할당할 각 휴가 유형에 대해 반복합니다. 하나의 휴가 계획에 최대 20개의 휴가 유형을 추가할 수 있습니다.
상담사 할당	이 플랜을 할당할 상담사를 선택합니다. 에이전트는 다음과 같을 수 있습니다. 지정된 날짜에 하나의 계획에만 할당됩니다.
새 플랜 이름	값을 복사할 새 휴가 계획의 이름입니다. 이 필드는 계획 복사 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

휴가 할당량 관리

휴가 할당 페이지에서 서비스 대기열의 상담원이 연중 매일 휴가를 낼 수 있는 최대 시간을 설정할 수 있습니다.

관리자가 WFM 전역 설정 페이지에서 선택한 단위에 따라 FTE(정규 근무 기준) 또는 시간으로 휴가 할당을 구성할 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

휴가 요청과 함께 휴가 할당 사용

슈퍼바이저가 상담원의 휴가 요청을 승인하면 WFM는 해당 날짜에 입력된 휴가 할당량에서 상담원이 요청하는 시간을 뺍니다. 특정 요일에 남은 휴가 시간을 확인하면 상담원과 슈퍼바이저 모두에게 도움이 될 수 있습니다.

휴가 요청 및 승인에 대한 정보에 입각한 결정.

참고: 휴가 요청이 워크플로를 통해 전달되는 경우 할당을 올바르게 계산하려면 상담원에게 주 서비스 대기열이 구성되어 있어야 합니다. 워크플로는 기본
할당을 공제할 서비스 대기열입니다.

슈퍼바이저 및 상담원은 다음을 수행할 때 할당된 휴가 시간을 확인할 수 있습니다.

- 감독자—휴가 요청을 검토하는 동안 [할당 갭] 열을 확인합니다(요청 승인 또는 거부 참조).
- 상담원—휴가 요청을 작성하는 동안 [사용 가능한 할당] 열을 확인합니다(휴가 요청 참조).

참고: 이 기능은 관리자가 휴가 할당 단추를 표시하도록 WFM를 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

참고: 상담원은 휴가 할당량에서 음수 값을 볼 수 없습니다. 값이 0 아래로 내려가면 에이전트에게 남은 할당량으로 0이 표시됩니다. 따라서 상담원은 다음과 같은 작업을 수행할 수 없습니다.
인력이 부족한 날에는 휴가를 냅니다.

슈퍼바이저와 상담원은 관리자가 선택한 단위에 따라 FTE 또는 시간으로 남은 휴가 할당량을 볼 수 있습니다.

휴무 요청으로 휴무 할당량 계산

다음 섹션에서는 WFM이 휴가 할당량에서 휴가 요청을 빼는 방법을 설명합니다.

FTE 또는 시간을 통한 휴가 요청

슈퍼바이저가 휴가 요청을 승인할 때 요청 날짜에 대한 휴가 할당에서 WFM이(가) 빼는 금액은 관리자가 WFM을 FTE 또는 시간을 표시하도록 구성했는지 여부에 따라 달라집니다.

- FTE - WFM는 다음 수식을 사용합니다.

  해당 날짜의 휴가 할당량 - (부분 또는 전체 휴가 요청의 시간 수 ÷ 기본 FTE/일)

  참고: 하루 기본 FTE는 시스템 전체 WFM 설정 구성 페이지에서 구성됩니다 .

- 시간 - WFM는 다음 수식을 사용합니다.

해당 날짜의 휴가 할당량 - 부분 또는 전체 휴가 요청의 시간 수

하루 종일 휴가 요청

위의 계산에서 하루 동안의 휴가 요청에서 뺀 시간은 상담원이 휴가를 요청하는 일 수에 대한 일정이 있는지 여부에 따라 달라집니다.

- 상담원에게 일정 있음—WFM은 상담원이 휴가를 요청한 날에 근무하도록 예약된 유급 시간을 사용합니다.
- 상담원에게 아직 일정이 없는 경우 - WFM은 상담원의 주당 최소 시간(정규 근무 기준 프로필 관리 페이지에서 구성 및 할당 됨)의 일부를 사용하여 하루 종일 해당되는 시간을 계산합니다.

  주당 최소 시간 ÷ 5 = 하루 종일 시간 수 휴가 요청

> 참고: 상담원이 아직 일정이 없는 날에 휴가를 요청하는 경우 WFM는 항상 주당 최소 근무 시간을 해당 주의 일수가 아닌 5로 나눕니다.
> 해당 서비스 대기열은 실제로 열려 있습니다.

다음 표에서는 3명의 상담원이 9월 10일에 대해 휴가 요청을 제출하고 다음 조건이 모두 충족될 경우 휴가 할당은 어떻게 되는지 보여 줍니다.

- 상담원은 아직 9월 10일 일정이 없습니다.
- 상담원마다 주당 최소 근무 시간이 다릅니다.
- 하루 기본 FTE은 8시간입니다.
- 휴가 할당량의 표시 단위는 FTE입니다.
- 9월 10일의 휴가 할당은 3개의 FTE입니다.

휴가 요청자	주당 최소 시간 계산	영향 계산(FTE)
상담원 A	20분 시간 ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0.5 FTE
상담원 B	30분 시간 ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0.75 FTE
상담원 C	40분 시간 ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1.0 FTE
합계		2.25 FTE

슈퍼바이저가 이러한 휴무 요청을 승인한 후 9월 10일에 남은 휴무 할당은 다음과 같습니다. 0.75 FTE.

참고: 상담원이 여러 서비스 대기열에 속해 있는 경우 휴가 요청을 승인한 슈퍼바이저가 해당 요청을 적용하는 서비스 대기열의 FTE 할당을 결정합니다.

휴가 할당량 복사

서비스 대기열의 휴가 할당량을 다른 연도 또는 다른 연도의 다른 서비스 대기열로 복사할 수 있습니다.

복사 작업은 1년 동안의 휴가 할당을 한 번에 복사하며, 복사하려는 서비스 대기열에 대해 이전에 구성된 휴가 할당을 대체합니다. 복사하려는 서비스 대기열의 FTE 또는 시간을 복사하려는 서비스 대기열의 개월 수에 입력한 경우에도 이러한 대체가 발생합니다.

예 1: 서비스 대기열에는 모두 1년 전체에 대한 휴가 할당이 있습니다

다음 목록은 전체 연도의 FTE 또는 시간이 있는 서비스 대기열에서 전체 연도의 FTE 또는 시간이 있는 다른 서비스 대기열로 휴가 할당을 복사할 때 발생하는 상황을 보여줍니다.

- 상황—서비스 대기열 A와 서비스 대기열 B 모두 휴가 할당이 구성되어 있습니다. 서비스 대기열 A에는 2018년 전체에 대해 입력된 FTE 또는 시간이 있고, 서비스 대기열 B에는 2019년 전체에 대해 입력된 FTE 또는 시간이 있습니다.
- 조치 - 서비스 대기열 A가 2018년에 할당한 휴가를 서비스 대기열 B가 2019년에 갖게 될 휴가 할당량에 복사합니다.
- 결과 - 서비스 대기열 A의 휴가 할당량이 서비스 대기열 B의 모든 휴가 할당량을 대체합니다. 2019년 서비스 대기열 B의 휴가 할당량은 이제 서비스 대기열 A의 2018년 휴가 할당량과 동일합니다.

예 2: 서비스 큐에는 서로 다른 개월 수에 대한 휴가 할당이 있습니다.

다음 목록은 FTE 또는 시간이 한 달뿐인 서비스 대기열에서 전체 FTE 또는 시간이 있는 다른 서비스 대기열로 휴가 할당을 복사할 때 발생하는 상황을 보여줍니다.

- 상황—서비스 대기열 A와 서비스 대기열 B 모두 휴가 할당이 구성되어 있습니다. 서비스 대기열 A에는 2018년 3월에 대해 FTE 또는 시간만 입력되어 있고, 서비스 대기열 B에는 2019년 전체에 대해 입력된 FTE 또는 시간이 있습니다.
- 조치 - 서비스 대기열 A가 2018년에 할당한 휴가를 서비스 대기열 B가 2019년에 갖게 될 휴가 할당량에 복사합니다.
- 결과 - 서비스 대기열 A의 휴가 할당량이 서비스 대기열 B의 모든 휴가 할당량을 대체합니다. 이제 서비스 대기열 B는 2018년 3월의 서비스 대기열 A와 동일한 2019년 3월의 FTE 또는 시간을 갖지 않습니다. 또한 서비스 대기열 B의 2019년 남은 기간 동안의 FTE 또는 시간은 서비스 대기열 A가 2018년의 나머지 기간에 대해 보유하는 FTE 또는 시간이 동일하므로 FTE 또는 시간이 없습니다. 비록

서비스 대기열 A에는 특정 달에 대한 휴가 할당만 구성되어 있으며, 복사 작업을 수행하면 서비스 대기열 B의 휴가 할당의 다른 모든 달이 공백으로 채워집니다.

휴가 할당량 및 시간대

상담원의 휴가 요청은 상담원의 표시 표준 시간대로 표시되고 제출되지만 휴가 요청에서 상담원이 보는 휴가 할당량 목록은 기본 표준 시간대를 반영합니다.

휴가 할당량은 대부분의 시간 범위가 기본 표준 시간대에 포함되는 날짜를 기준으로 서비스 대기열의 버킷에서 제거됩니다. 휴가 시간이 이틀로 균등하게 분할되면 시간 범위의 시작 날짜에 대한 버킷에서 할당이 제거됩니다.

아래 표에는 상담원의 휴가 요청(EST)이 기본 표준 시간대(PST)의 자정을 넘길 때 발생하는 상황을 보여주는 예가 나와 있습니다. 표시된 대로 대부분의 휴가가 기본 표준 시간대에 속하는 날짜에 따라 할당이 제외되는 서비스 대기열 버킷이 결정됩니다.

휴가 요청(EST)	기본 시간대(PST)	할당됨 버킷 영향
10월 10, 00:00 10월 10일, 24:00	10월 10일, 21:00 (3시간) 10월 11일, 21:00 (21시간)	10월 11일
10월 10, 00:00 10월 10, 05:00	10월 9일 21:00 (3시간) 10월 10일, 02:00 (2시간)	10월 9일
10월 10, 00:00 10월 10, 06:00	10월 9일 21:00 (3시간) 10월 10일, 03:00 (3시간)	10월 9일

필드 설명

[휴가 할당] 페이지를 사용하여 서비스 대기열에 대한 휴가 할당을 입력, 편집, 복사 및 삭제할 수

있습니다. 휴가 할당을 편집할 때 페이지에 표시되는 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
서비스 대기열	할당을 구성할 서비스 대기열입니다. 년 할당을 구성할
연도입니다.	
월	할당을 구성할 월입니다. 특정 월을 선택하면 해당 월에만 할당을 구성할 수 있습니다. 모두를 선택하면 전체 연도에 대한 할당을 구성할 수 있습니다.

필드	설명
빠른 입력	할당 테이블에 값을 빠르게 입력하려면 원하는 할당을 입력합니다 각 요일에. 그런 다음 이 값은 할당 테이블의 각 해당 요일에 적용됩니다. 커서가 특정 날짜의 필드에 있으면 할당 테이블의 해당 날짜가 파란색으로 강조 표시됩니다. 빠른 입력을 사용하여 할당 테이블을 채운 후 할당 테이블의 값을 편집할 수 있습니다. [빠른 입력] 필드에는 정수만 입력할 수 있습니다. 입력하는 값은 관리자가 선택한 단위에 따라 FTE 또는 시간이 될 수 있습니다(시스템 전체 WFM 설정 구성 참조).

휴가 할당을 복사할 때 페이지의 필드는 아래에 설명되어 있습니다.

필드	설명
서비스 대기열	복사할 할당이 포함된 서비스 대기열입니다. 년 복사할
할당이 있는 연도입니다.	
대기열에 복사	할당을 복사할 서비스 대기열입니다. 연도에 복사
	할당을 복사할 연도입니다.

상담원 휴가 보고서

Webex WFO와 함께 제공되는 표준 QM 및 WFM 보고서에 대한 자세한 내용과 표준 보고서를 실행하는 방법에 대한 지침은 QM 표준 보고서 및 WFM 표준 보고서를 참조하세요.

연락처, 사람 및 프로세스 분석

연락처, 사람 및 프로세스를 분석하려면 다음과 같은 작업을 수행해야 합니다.

- 분석 작업을 통해 데이터를 수집하고 처리합니다.
- 기록, 자동화된 데스크톱 작업 및 Smart Desktop 이벤트 트리거에서 데이터를 구성합니다.
- Analytics 대시보드 페이지의 대시보드에서 데이터를 봅니다.

상호 작용 요약에 대한 TURN

상호 작용 요약은 대화 내용을 기반으로 통화를 자동으로 요약합니다. 이러한 요약은 상담원, 팀 리더 및 평가자가 시간을 절약하는 데 도움이 됩니다. 상담원은 각 통화가 끝날 때마다 요약을 작성할 필요가 없으며, 팀 리더와 평가자는 통화를 듣거나 기록을 읽지 않고도 통화의 목적을 이해할 수 있습니다.

상호 작용 요약 읽기 API을 사용하여 상호 작용 요약을 조직의 CRM(고객 관계 관리) 시스템으로 내보낼 수도 있습니다. 상호 작용 요약을 API 내보내기와 결합하면 상담원이 조직의 CRM에 통화 후 작업 노트를 추가하는 데 소비하는 시간을 절약할 수 있습니다.

상호 작용 요약은 Cisco Analytics에 포함되어 있지만 켜야 합니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. 상호 작용 요약은 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- Speech to Text Analytics 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자

절차

기존 Analytics 작업에 대한 상호 작용 요약 활성화

조직에서 이미 통화를 트랜스크립션하고 있는 경우 다음 단계에 따라 기존 트랜스크립션 작업에서 처리하는 통화의 상호 작용 요약에 TURN합니다.

1. 작업 관리자 페이지에서 필터 **(페이지 왼쪽 상단의 깔때기 아이콘)를 클릭합니다** . 필터 **패널이** 열립니다.
2. [유형 **] 드롭다운 목록에서 [음성을 텍스트로 변환(전사)]** 을 **선택합니다** .
3. 일정 **드롭다운 목록에서 진행** 중을 **선택합니다** .
4. 적용 **을 클릭합니다**.
5. 작업을 두 번 클릭하여 엽니다.
6. [AI Interaction Summary **] 섹션에서 [Enable**]을 **선택합니다**.
7. 저장을 **클릭합니다**.
8. 나머지 작업에 대해 5-7단계를 반복합니다.

새 상호 작용 요약 작업 만들기

조직에서 현재 통화를 기록하고 있지 않거나 기존 전사 작업에서 처리되지 않는 통화에 상호 작용 요약을 사용하려는 경우 다음 단계를 수행합니다.

> 전제 조건 작업을 만들려면 하나 이상의 그룹에 대한 범위가 있어야 합니다. 범위에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오. 팀이 속한 그룹이 아닌 팀에 대한 범위만 있는 경우 해당 팀에 대한 작업을 만들 수 없습니다.

1. Task Manager(작업 관리자) 페이지에서 Create Task(작업 **만들기)를 클릭합니다**.
2. 이름 **필드에 작업의** 고유한 이름을 입력합니다.
3. [유형 **] 드롭다운 목록에서 [음성을 텍스트로 변환(전사)]** 을 **선택합니다** .
4. 언어 **드롭다운 목록에서** 작업과 연결된 언어를 선택합니다. 선택한 언어에 따라 사용 가능한 구 범주 목록에 나타나는 항목이 결정됩니다.

> 참고: 이 드롭다운 목록의 일부 언어에서는 Webex WFO 구현을 위해 추가 구성이 필요할 수 있습니다. 지원팀에 문의하여 원하는 언어를 확인하세요 Transcribe가 구성되어 있습니다.

5. Phrase hits **(** 문구 히트) 섹션에서 Enable(활성화 **)을 선택하여** 조직의 사전 정의된 모든 활성 문구에 대한 Webex WFO 검색 기록을 보유합니다. 시스템 자원을 절약하려면 [사용 안 함 **]을 선택합니다** .

   모범 사례**:** 문구 히트를 활성화합니다. 문구 히트는 많은 애널리틱스 기능의 중요한 구성 요소입니다.

6. 기존 **인덱스 태그를** 선택하거나 작업에 대한 새 인덱스 태그를 만듭니다.
7. 작업 **실행 섹션에서 진행 중** 을 **선택합니다** .
8. AI 상호 작용 요약 **섹션에서 사용을 선택합니다** .
9. **백분율** 필드에 기록할 통화의 대략적인 백분율을 입력합니다. Webex WFO는 각 통화에 필사할 수 있는 많은 기회를 제공합니다. Webex WFO는 설정된 기간 동안 수신한 총 통화 중 이 백분율을 기록하지 않습니다. 그 결과 통화가 수신될 때 전사된 통화의 대표 샘플이 생성됩니다. 백분율에서 약간의 편차가 있지만 시간이 지남에 따라 그 편차는 덜 중요해집니다.

   예**:** 백분율 **필드에 50** 을 **입력합니다** . 이 대화 녹취 작업에 대한 기준을 충족하는 각 통화는 50%의 확률로 전사됩니다.

10. (선택 사항) **통화를 기록하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다. 선택한 조건에 따라 피연산자와 값 또는 시간 범위에 대한 추가 필드가 나타납니다.

    참고: 이 섹션을 사용할 경우 필터 조건을 충족하지 않는 통화는 전사되지 않습니다.

11. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

    참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 이 작업을 할당합니다.

12. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 분석 작업 만들기
- 연락처에 대한 AI 인사이트 보기—미디어 플레이어에서 상호 작용 요약에 액세스하는 방법을 알아봅니다.

고급 감정에 대한 TURN

고급 감정은 통화에서 상담원과 고객이 표현한 감정을 식별하고 이러한 감정을 식별한 방법을 설명합니다. 고급 감정을 사용하면 양 당사자의 감정을 빠르게 이해하고 학습한 내용을 사용하여 관련된 모든 사람의 경험을 개선할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에서 Webex WFO 클라우드를 사용합니다. Advanced Sentiment는 온-프레미스 배포에 사용할 수 없습니다.
- 조직에 Analytics 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 있습니다.
- 역할 관리 권한이 있습니다.
- Webex WFO에 하나 이상의 그룹에 대한 범위가 있습니다.
- 감정 분석은 현재 영어 및 스페인어 오디오 연결에만 사용할 수 있습니다. 다른 유형의 연락처 또는 다른 언어로 된 연락처에는 사용할 수 없습니다.
- 감정 분석은 진행 중인 작업으로만 사용할 수 있습니다. 임시 작업으로 사용할 수 없습니다.

페이지 위치

다양한. 페이지 위치에 대해서는 아래 절차를 참조하십시오.

절차

1단계: 조직의 사용자에게 감정 분석 권한 할당

1. [애플리케이션 관리 **]>** [전역 > 사용자 구성 > [역할 **]로**이동합니다.
2. **권한** 테이블에서 감정 분석 **섹션까지** 아래로 스크롤하고 확인란을 선택하여 조직의 적절한 역할에 이러한 권한을 할당합니다.
    - **감정** 보기 - 이 권한을 사용하면 Media Player에서 고급 감정 정보를 볼 수 있습니다. 이 정보의 모양에 대한 자세한 내용은 연락처 에 대한 AI 인사이트 보기 및 연락처 에 대한 감정의 변경 사항 보기를 참조하세요 .
    - **감정 작업** 실행 - 이 권한을 사용하면 분석 작업 관리자 페이지에서 감정 분석 작업을 수행할 수 있습니다.

> 중요 : 이 권한을 사용자가 가진 역할에 할당합니다. 2단계를 완료하려면 이 권한이 필요합니다.

3. 저장을 클릭합니다 .

2단계: 감정 분석 작업 만들기

1. **애플리케이션 관리** >분석 > **작업 관리자로** 이동합니다.
2. Create Task(작업 **만들기)를 클릭합니다**.
3. 이름 **필드에 작업의** 고유한 이름을 입력합니다.
4. 유형 **드롭다운 목록에서** 감정 분석을 **선택합니다** .
5. 언어 **드롭다운 목록에서 연락처** 에서 사용되는 언어를 선택합니다.
6. (선택 사항) 통화의 **감정을 분석하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다.

> 참고: 이 선택적 섹션을 사용할 경우 조건을 충족하지 않는 통화는 감정에 대해 분석되지 않습니다.

7. (선택 사항) 연결 과정 전반에 걸쳐 감정이 어떻게 변하는지 분석하려면 감정 경향 **섹션에서 고객 감정 경향 , 상담원 감정 경향** 또는 둘 다를 **선택합니다** . 감정 경향을 활성화하면 연락처의 **Media Player에 AI 감정** 패널이 나타납니다(연락처 에 대한 감정의 변화 보기 참조).

> 참고: 조직에서 감정 추세를 활성화하려면 Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

8. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위가 있는 그룹 및 팀만 사용할 수 있습니다.

> 참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

9. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리
- 분석 작업 만들기

- 분석 작업 정보
- 연락처에 대한 AI 인사이트 보기
- 연락처에 대한 감정 변경 보기

분석 작업 만들기

작업 관리자 페이지를 사용하여 분석 작업으로 데이터를 수집하고 처리할 수 있습니다. 이러한 작업은 현재 또는 이전에 캡처된 데이터를 분석합니다. 이 데이터에는 오디오 녹음, 전자 메일 텍스트, 데스크톱 및 이벤트 데이터가 포함될 수 있습니다.

분석 작업은 진행 중(새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 실행)이거나 임시(예약된 시간 및 날짜에 한 번 실행)일 수 있습니다.

분석 작업을 예약할 때 다음 사항에 주의하십시오.

- 음성 텍스트 변환 작업이 실패하면 Webex WFO은 나중에 작업을 다시 시도하여 작업을 완료합니다.
- 작업 관리자의 표준 시간대는 조직의 기본 표준 시간대입니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 애널리틱스 엔터프라이즈 플러스
  - Desktop Analytics(Desktop Analytics 작업을 만들 수 있음)
- 다음 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.
  - Desktop Analytics 관리
  - 음성 분석 관리
  - Speech to Text Analytics 관리
  - 텍스트 분석 관리
  - 예측 분석 관리
  - 자동 QM 작업 실행
  - 인기 항목 실행 작업

    - 감정 작업 실행
    - AI 태그 실행 작업
- 작업을 만들려면 하나 이상의 그룹에 대한 범위가 있어야 합니다. 팀에 대한 범위만 있고 팀이 속한 그룹은 가지고 있지 않으면 해당 팀에 대한 작업을 만들 수 없습니다.
- (데스크톱 분석의 경우) 애플리케이션과 웹사이트는 데스크톱 관리자 페이지에서 구성됩니다.
- (데스크톱 분석의 경우) 애플리케이션 및 웹 사이트 필드는 필드 관리자 페이지에서 구성됩니다.
- (오디오 및 텍스트 분석의 경우) 문구 및 문구 범주는 문구 관리자 페이지에서 구성됩니다.
- (자동 QM의 경우) 자동 QM 편집 권한이 있으며 AI 평가를 위한 양식을 만듭니다. 자세한 내용은 AI 평가를 위한 양식 만들기를 참조하세요 .
- (AI 태그의 경우) 태그 및 태그 범주는 비즈니스 신호 > AI 태그 페이지에서 구성됩니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 작업 관리자

절차

새 작업 만들기

1. Create Task(작업 **만들기)를 클릭합니다**.
2. 이름 **필드에 작업의** 고유한 이름을 입력합니다.
3. 유형 **드롭다운 목록에서** 생성할 작업 유형을 선택합니다. 표시되는 필드는 선택하는 작업 유형에 따라 달라집니다. 나머지 단계에 대해 아래의 작업 유형을 클릭합니다.

    데스크톱 분석

    음성을 텍스트로 변환(전사)

    텍스트 분석

    예측 평가 점수

    예측 Net Promoter 점수

    자동 QM

인기 주제

감정 분석

AI 태그

데스크톱 분석

이 작업은 업로드된 데스크톱 분석 데이터를 처리하고 해당 정보를 상담원의 오디오 및 화면 녹화 데이터와 병합합니다. Desktop Analytics 작업을 사용하려면 Desktop Analytics 관리 권한이 필요합니다.

1. **작업** 실행 섹션에서 작업을 실행해야 하는 시기와 작업에서 분석해야 하는 데이터의 날짜 범위를 구성합니다.

진행 중 및 **임시** 버튼	새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 작업을 실행하려면 진행 중 **을 선택합니다**. 이렇게 하면 날짜, 시간 및 범위 필드가 비활성화됩니다. 작업을 한 번만 실행하려면 임시 **를 선택합니다**.
작업 예약	작업의 시작 날짜와 시간을 선택합니다. 날짜는 다음과 같을 수 있습니다. 오늘 날짜 또는 미래 날짜입니다. 시간은 미래에 있어야합니다. 현재 시간이 될 수는 없습니다.
통화 선택	데이터 범위의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다 작업을 처리하려고 합니다. 시작 날짜는 최소 하루 이전이어야 합니다. 오늘 날짜가 될 수 없습니다. 종료 날짜는 시작 날짜 이후, 오늘 날짜 이전이어야 합니다.

2. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

> 참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

3. 저장을 **클릭합니다**.

음성을 텍스트로 변환(전사)

이 작업은 오디오 녹음을 기록한 다음 텍스트에서 미리 정의된 문구(문구 관리자 페이지에서 구성)를 검색하고 검색 가능한 데이터베이스에 결과를 저장합니다. 트랜스크립션 작업을 수행하려면 Speech to Text Analytics 관리 권한이 필요합니다.

1. 언어 **드롭다운 목록에서** 작업과 연결된 언어를 선택합니다. 선택한 언어에 따라 사용 가능한 구 범주 목록에 나타나는 항목이 결정됩니다.

   참고: 이 드롭다운 목록의 일부 언어에서는 Webex WFO 구현을 위해 추가 구성이 필요할 수 있습니다. 언어를 보장하기 위해 지원팀에 문의하십시오. 필사하고 싶은 것이 구성되어 있습니다.

2. (선택 사항) 영어 트랜스크립션의 경우 감정 분석 섹션에서 활성화 **를 선택하여** Webex WFO가 연결에 표현된 감정을 분석하도록 합니다. Media Player에서 단일 연락처의 감정을 보고 감정에 따라 상호 작용 페이지에서 연락처를 필터링할 수 있습니다. 또한 감정 분석은 미디어 플레이어에 나타나는 상담원의 Net Reputation Score를 생성합니다. 시스템 자원을 절약하려면 [사용 안 함 **]을 선택합니다** .

3. Phrase hits **(** 문구 히트) 섹션에서 Enable(활성화 **)을 선택하여** 조직의 사전 정의된 모든 활성 문구에 대한 Webex WFO 검색 기록을 보유합니다. 시스템 자원을 절약하려면 [사용 안 함 **]을 선택합니다** .

   모범 사례**:** 문구 히트를 활성화합니다. 문구 히트는 많은 애널리틱스 기능의 중요한 구성 요소입니다.

4. 기존 **인덱스 태그를** 선택하거나 작업에 대한 새 인덱스 태그를 만듭니다.

5. **작업** 실행 섹션에서 작업을 실행해야 하는 시기와 작업에서 분석해야 하는 데이터의 날짜 범위를 구성합니다.

진행 중 및 **임시** 버튼	새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 작업을 실행하려면 진행 중 **을 선택합니다**. 이렇게 하면 날짜, 시간 및 범위 필드가 비활성화됩니다. 작업을 한 번만 실행하려면 임시 **를 선택합니다**.
작업 예약	작업의 시작 날짜와 시간을 선택합니다. 날짜는 다음과 같을 수 있습니다. 오늘 날짜 또는 미래 날짜입니다. 시간은 미래에 있어야합니다. 현재 시간이 될 수는 없습니다.
통화 선택	데이터 범위의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다

작업을 처리하려고 합니다. 시작 날짜는 최소 하루 이전이어야 합니다. 오늘 날짜가 될 수 없습니다. 종료 날짜는 시작 날짜 이후, 오늘 날짜 이전이어야 합니다.

6. (선택 사항) 전사된 통화의 요약을 만들려면 **AI 상호 작용 요약** 섹션입니다.
7. **백분율** 필드에 기록할 통화의 대략적인 백분율을 입력합니다. Webex WFO는 각 통화에 이 비율의 전사 확률을 제공합니다. Webex WFO는 설정된 기간 동안 수신한 총 통화 중 이 백분율을 기록하지 않습니다. 그 결과 통화가 수신될 때 전사된 통화의 대표 샘플이 생성됩니다. 백분율에서 약간의 편차가 있지만 시간이 지남에 따라 그 편차는 덜 중요해집니다.

   예: 백분율 **필드에 50** 을 **입력합니다** . 이 대화 녹취 작업에 대한 기준을 충족하는 각 통화는 50%의 확률로 전사됩니다.

8. (선택 사항) **통화를 기록하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다. 선택한 조건에 따라 피연산자와 값 또는 시간 범위에 대한 추가 필드가 나타납니다.

   참고: 이 선택적 섹션을 사용하는 경우 필터 조건을 충족하지 않는 통화는 문자로 변환되지 않습니다.

9. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

   참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO은 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

10. 저장을 **클릭합니다**.

텍스트 분석

이 작업은 캡처된 전자 메일 또는 채팅 텍스트에서 미리 정의된 문구(문구 관리자 페이지에서 구성)를 검색하고 검색 가능한 데이터베이스에 결과를 저장합니다. 텍스트 분석 작업을 수행하려면 텍스트 분석 관리 권한이 필요합니다.

1. 기존 **인덱스 태그를** 선택하거나 작업에 대한 새 인덱스 태그를 만듭니다.
2. **작업** 실행 섹션에서 작업을 실행해야 하는 시기와 작업에서 분석해야 하는 데이터의 날짜 범위를 구성합니다.

진행 중 및 **임시** 버튼	새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 작업을 실행하려면 진행 중 **을 선택합니다**. 이렇게 하면 날짜, 시간 및 범위 필드가 비활성화됩니다. 작업을 한 번만 실행하려면 임시 **를 선택합니다**.
작업 예약	작업의 시작 날짜와 시간을 선택합니다. 날짜는 다음과 같을 수 있습니다. 오늘 날짜 또는 미래 날짜입니다. 시간은 미래에 있어야합니다. 현재 시간이 될 수는 없습니다.
통화 선택	데이터 범위의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다 작업을 처리하려고 합니다. 시작 날짜는 최소 하루 이전이어야 합니다. 오늘 날짜가 될 수 없습니다. 종료 날짜는 시작 날짜 이후, 오늘 날짜 이전이어야 합니다.

3. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

> 참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

4. Phrase categories(문구 범주 **)** 섹션에서 문구 범주를 작업에 할당합니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

> 참고: 200개가 넘는 연결을 처리하는 임시 텍스트 분석 작업의 경우 작업 **상태가 완료**됨인 후에도 처리 **됨,** 실패 **함 및** 전체 **연결 수가**표시되는 데 몇 분 정도 걸릴 수 있습니다.

예측 평가 점수

이 작업은 기계 학습 모델을 사용하여 연결의 평가 점수를 예측합니다. 예측 작업을 사용하려면 예측 분석 관리 권한이 필요합니다.

> 중요 예측은 복잡하며 Webex WFO 내의 여러 지점에서 작업이 필요합니다. 자세한

내용은 예상 검색어 구성을 참조하세요 .

참고: 예측 평가 점수 작업은 오디오 연결만 분석할 수 있습니다. 다른 유형의 연결은 예측 평가 점수를 지원하지 않습니다.

1. **작업** 실행 섹션에서 작업을 실행해야 하는 시기와 작업에서 분석해야 하는 데이터의 날짜 범위를 구성합니다.

진행 중 및 **임시** 버튼	새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 작업을 실행하려면 진행 중 **을 선택합니다**. 이렇게 하면 날짜, 시간 및 범위 필드가 비활성화됩니다. 작업을 한 번만 실행하려면 임시 **를 선택합니다**.
작업 예약	작업의 시작 날짜와 시간을 선택합니다. 날짜는 다음과 같을 수 있습니다. 오늘 날짜 또는 미래 날짜입니다. 시간은 미래에 있어야합니다. 현재 시간이 될 수는 없습니다.
통화 선택	데이터 범위의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다 작업을 처리하려고 합니다. 시작 날짜는 최소 하루 이전이어야 합니다. 오늘 날짜가 될 수 없습니다. 종료 날짜는 시작 날짜 이후, 오늘 날짜 이전이어야 합니다.

2. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

   참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO은 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

3. 저장을 **클릭합니다**.

예측 Net Promoter 점수

이 작업에서는 기계 학습 모델을 사용하여 문의의 Net Promoter Score를 예측합니다. 예측 작업을 사용하려면 예측 분석 관리 권한이 필요합니다.

중요 예측은 복잡하며 Webex WFO 내의 여러 지점에서 작업이 필요합니다. 자세한 내용은 예상 검색어 구성을 참조하세요 .

참고: 예측 Net Promoter Score 작업은 오디오 연결만 분석할 수 있습니다. 다른 유형의 연결은 예측 Net Promoter 점수를 지원하지 않습니다.

1. **작업** 실행 섹션에서 작업을 실행해야 하는 시기와 작업에서 분석해야 하는 데이터의 날짜 범위를 구성합니다.

진행 중 및 **임시** 버튼	새 데이터가 시스템에 들어올 때마다 작업을 실행하려면 진행 중 **을 선택합니다**. 이렇게 하면 날짜, 시간 및 범위 필드가 비활성화됩니다. 작업을 한 번만 실행하려면 임시 **를 선택합니다**.
작업 예약	작업의 시작 날짜와 시간을 선택합니다. 날짜는 다음과 같을 수 있습니다. 오늘 날짜 또는 미래 날짜입니다. 시간은 미래에 있어야합니다. 현재 시간이 될 수는 없습니다.
통화 선택	데이터 범위의 시작 날짜와 종료 날짜를 선택합니다 작업을 처리하려고 합니다. 시작 날짜는 최소 하루 이전이어야 합니다. 오늘 날짜가 될 수 없습니다. 종료 날짜는 시작 날짜 이후, 오늘 날짜 이전이어야 합니다.

2. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

> 참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

3. 저장을 **클릭합니다**.

자동 QM

자동 QM 작업을 사용하려면 자동 QM 작업 실행 권한이 필요합니다.

1. 양식 이름 **드롭다운 목록에서** 이름을 선택합니다.

> 모범 사례 자동 QM은 최대 세 가지 양식으로 각 연결에 점수를 매길 수 있습니다. 겹치는 자동 QM 작업을 여러 개 만드는 경우 자동 QM 각 연락처에 가장 적합한 양식입니다. 세 개 이상의 자동 QM 작업에서 연결을 평가할 수 있는 경우 자동 QM는 가장 최근에 만든 세 개의 작업만 사용하여 연결에 점수를 매깁니다.

2. 작업에 연결된 언어를 선택합니다.

3. (선택 사항) 통화 세부 정보 **드롭다운 목록에서 통화 방향** 또는 **연결 기간(초)** 을 **선택합니다** . 이 선택적 섹션을 사용하는 경우 필터 조건을 충족하지 않는 통화는 전사되지 않습니다.
    - 통화 방향의 **경우 세부 정보 값**드롭다운 목록에서 인바운드 **또는** 아웃바운 **드를** 선택합니다 **.**
    - 연결 기간(초) **에서 보다 큼,** 보다 **작음,** 같음 **또는** 범위를 **연산자 드롭다운 목록에서 선택하고** 번호를 입력합니다.
4. 필요한 그룹 및 팀을 검색하여 선택하고 모두 **추가 또는** 모두 **제거를** 클릭합니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

인기 주제

이 작업은 전체 대화를 마이닝하여 각 대화의 전체 주제를 결정합니다. 인기 항목 작업을 수행하려면 인기 항목 실행 작업 권한이 필요합니다.

1. 작업에 연결된 언어를 선택합니다.
2. (선택 사항) **통화 항목을 분석하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다.

    참고: 이 선택적 섹션을 사용할 경우 조건에 맞지 않는 통화는 항목에 대해 분석되지 않습니다.

3. (선택 사항, Analytics Enterprise Plus 라이센스만 해당) AI가 토픽을 식별하는 방향을 제시하려면 통화 토픽 **정의 섹션을 사용합니다** .
    1. 통화 항목 **정의 섹션에서 사용을 선택합니다** .
    2. 새 항목 **추가를 클릭합니다**. **새 항목** 추가 창이 열립니다.
    3. **항목 이름** 및 **항목 설명을** 입력합니다. 예제 항목 이름 및 설명은 "인기 항목 작업에 대한 예제 항목 및 설명" 섹션(Analytics 작업 정보)을 참조하십시오. 주제 이름은 인기 항목 대시보드(인기 항목 모니터링 참조) 및 Media Player의 데이터 인사이트 패널(연락처 에 대한 AI 인사이트 보기 참조)에 표시됩니다.

        중요: 항목을 저장한 후에는 항목 이름을 편집할 수 없습니다.

4. 저장을 **클릭합니다**. 창이 닫힙니다.
5. (선택 사항) 필요한 경우 2-4단계를 반복하여 항목을 더 추가합니다. CSV 파일을 가져와서 작업에 항목을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Import contact topics for a Trending Topics 작업을 참조하십시오.

4. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

   참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

감정 분석

이 작업은 AI를 사용하여 상담원과 고객이 표시하는 감정을 분석합니다. 감정 분석 작업을 수행하려면 감정 작업 실행 권한이 필요합니다.

참고: 감정 분석 작업은 영어 또는 스페인어 오디오 연결만 분석할 수 있습니다. 다른 유형의 연결 또는 다른 유형의 연결에 대해서는 감정 분석을 사용할 수 없습니다 언어들.

참고: 감정 분석은 진행 중인 작업으로만 사용할 수 있습니다. 임시 작업으로 사용할 수 없습니다.

1. 언어 **드롭다운 목록에서 연락처** 에서 사용되는 언어를 선택합니다.
2. (선택 사항) 통화의 **감정을 분석하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다.

   참고: 이 선택적 섹션을 사용할 경우 조건을 충족하지 않는 통화는 감정에 대해 분석되지 않습니다.

3. (선택 사항) 연결 과정 전반에 걸쳐 감정이 어떻게 진행되는지 분석하려면 감정 경향 **섹션에서 고객 감정 추세 , 상담원 감정 경향** 또는 둘 다를 **선택합니다** . 감정 경향을 활성화하면 연락처의 Media Player에 AI 감정 패널이 나타납니다(연락처 에 대한 감정의 변화 보기 참조).

   참고: 조직에서 감정 추세를 활성화하려면 Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

4. (선택 사항, Analytics Enterprise Plus 라이센스만 해당) 조직에 대한 감정이 어떻게 표시되는지 정의하려면 사용자 지정 AI 감정 정의 **섹션을 사용합니다** .

    1. Custom AI sentiment definitions(사용자 지정 AI 감정 정의 **) 섹션에서 Enable(사용**)을 **선택합니다** .
    2. **사용자 지정 감정 적용 대상:** 및 **동일한** 설정 적용을 사용하여 사용자 지정 정의를 상담원, 고객 또는 둘 다에 적용할지 여부를 선택합니다.
    3. Define positive sentiment(긍정적인 감정 **정의),** Define negative sentiment(부정적인 감정 **정의) 및**Define neutral sentiment(중립 감정 정의) 필드에 **설명을**입력합니다. 예제 정의는 여기에서 "감정 분석 작업에 대한 감정 정의 예" 섹션(Analytics 작업 정보)을 참조하십시오.

5. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다.

    참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

6. 저장을 **클릭합니다**.

AI 태그

AI 태그 작업을 사용하려면 Analytics Enterprise Plus 라이선스와 AI 태그 작업 실행 권한이 필요합니다.

1. 언어 **드롭다운 목록에서** 작업과 연결된 언어를 선택합니다.
2. (선택 사항) 연락처에서 **AI 태그를 수신하기 위해 충족해야 하는 조건을** 구성합니다.

    참고: 이 선택적 섹션을 사용할 경우 Webex WFO는 AI 태그에 대한 필터 조건을 충족하는 연결만 분석합니다. 조건을 충족하지 않는 연락처는 분석.

    모범 사례**:** AI 태그 처리를 30초보다 긴 통화 또는 조직에 의미 있는 길이로 제한합니다. 적용되는 태그 매우 짧은 통화는 일반적으로 가치가 제한되어 있습니다. 이 조건을 추가하면 더 높은 품질의 인사이트를 보장하고 조직에서 AI 처리에 할당하는 데이터의 양을 보존하는 데 도움이 됩니다.

3. 스피커 **섹션에서 고객**, **상담원** 또는 둘 다를 **선택합니다** . 이렇게 선택하면 태그에 대해 분석할 연락처의 상대방을 Webex WFO 알 수 있습니다.
4. AI Tag Categories(**AI 태그 범주) 섹션에서** 이 작업에 사용할 범주를 클릭합니다. 한 작업에 최대 세 개의 범주를 할당할 수 있습니다.
5. **그룹 및 팀** 섹션에서 그룹에 그룹을 작업에 할당합니다. 범위 내에 있는 그룹과 팀만 사용할 수 있습니다. Webex WFO는 팀에 대해 최대 3개의 작업을 처리할 수 있습니다. 팀을 세 개 이상의 작업에 할당하는 경우 Webex WFO은 가장 최근에 만든 세 개의 작업만을 기준으로 해당 팀의 연결을 처리합니다.

   참고: 그룹을 할당하지만 팀을 할당하지 않는 경우 Webex WFO는 해당 그룹 내의 모든 팀에 작업을 할당합니다.

6. 저장을 **클릭합니다**.

기존 작업 필터링

1. 필터 **(깔때기 아이콘, 페이지의 왼쪽 상단 모서리)를 클릭합니다** . 필터 **패널이** 열립니다.
2. 검색 조건을 구성합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**. 작업 목록이 업데이트됩니다. 모든 작업을 보려면 [재설정 **]을 클릭합니다** .

열 표시 또는 숨기기

1. 열 **표시/숨기기(페이지 오른쪽 상단 톱니바퀴 아이콘)를 클릭합니다** . **열** 표시/숨기기 창이 열립니다.
2. 원하는 대로 확인란을 선택하거나 선택을 취소합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**. 창이 닫힙니다.

작업 기록 보기

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. 기록 추적 **(페이지 오른쪽 상단)을 클릭합니다** . 버전 기록 **패널이** 열리고 누가 언제 마지막으로 업데이트했는지를 포함하여 작업에 대한 정보가 표시됩니다.
3. 버전 기록 **드롭다운 목록에서** 작업의 이전 버전을 선택합니다.
4. 작업 기록 보기를 마치면 뒤 **로를 클릭하여** 패널을 닫습니다.

기존 작업 편집

참고: 처리가 시작된 작업은 편집할 수 없습니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. 원하는 대로 작업을 편집합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

진행 중인 작업 취소

상태가 실행 중 **인 경우에만 작업을 취소할 수 있습니다**. 다른 상태의 작업은 취소할 수 없습니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. Task processing(**작업 처리**) 섹션에서 Cancel processing(처리 **취소)을 클릭합니다**. 확인 창이 열립니다.
3. Yes(예 **)를 클릭합니다**. 창이 닫힙니다.

할 일 삭제

참고: 임시 작업을 실행한 후에는 삭제할 수 없습니다. 이 제한은 기록 데이터와 감사 내역을 유지 관리합니다.

1. 삭제 **(휴지통 아이콘)를 클릭합니다** . 확인 창이 열립니다.
2. 삭제 **를 클릭합니다**. 창이 닫힙니다.

인기 항목 작업에 항목 추가

이미 실행 중인 작업에 항목을 추가하는 경우 변경 사항은 변경 후 분석된 문의에만 적용됩니다. 이미 분석된 연결은 영향을 받지 않습니다. 이 작업을 수행하려면 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

CSV 파일을 가져와서 작업에 항목을 추가할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Import contact topics for a Trending Topics 작업을 참조하십시오.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. 통화 항목 **정의 섹션에서 사용을 선택합니다** .
3. 새 항목 **추가를 클릭합니다**. **새 항목** 추가 창이 열립니다.
4. **항목 이름** 및 **항목 설명을** 입력합니다. 주제 이름은 인기 항목 대시보드(인기 항목 모니터링 참조) 및 Media Player의 데이터 인사이트 패널(연락처 에 대한 AI 인사이트 보기 참조)에 표시됩니다.

   중요: 항목을 저장한 후에는 항목 이름을 편집할 수 없습니다.

5. 저장을 **클릭합니다**. 창이 닫힙니다.
6. (선택 사항) 필요한 경우 2-4단계를 반복하여 항목을 더 추가합니다.

인기 항목 작업에 대한 연락처 항목 편집

항목 설명을 편집할 수 있습니다. 이 작업을 수행하려면 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

> 참고: 연락처에 이미 적용된 항목에 대한 설명을 편집할 경우 변경 내용은 변경 후에 분석된 연락처에만 적용됩니다. 이미 분석된 연결 영향을 받지 않습니다. 설명을 크게 변경하면 변경 전후에 주제가 적용되는 방식에 불일치가 있을 수 있습니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. **통화 주제** 정의 섹션에서 주제 옆에 있는 연필 아이콘을 클릭합니다. **항목** 편집 창이 열립니다.
3. 필요에 따라 항목 설명을 편집합니다.
4. 저장을 클릭합니다 . 창이 닫힙니다.
5. 저장을 클릭합니다 .

인기 항목 작업에서 연락처 항목 삭제

항목을 삭제해도 이 항목과 이미 연결된 연락처는 영향을 받지 않습니다. 이 작업을 수행하려면 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. **통화 주제** 정의 섹션에서 주제 옆에 있는 쓰레기통 아이콘을 클릭하십시오. 항목이 즉시 삭제됩니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

인기 항목 작업에 대한 연락처 항목 가져오기

조직에 Analytics Enterprise Plus 라이선스가 있는 경우 CSV 파일을 업로드하여 인기 항목 작업에 주제를 추가할 수 있습니다. 작업을 생성하는 동안과 작업이 실행되는 동안 모두 작업에 주제를 업로드할 수 있습니다.

> 알림: 이미 실행 중인 작업에 항목을 추가하면 변경 내용은 변경 후 분석된 연락처에만 적용됩니다. 이미 분석된 연결은 영향을 받지 않습니다.

가져오는 CSV 파일에는 다음과 같은 열 머리글이 있어야 합니다.

열 머리글	설명
topicName	항목의 이름입니다. 이 이름은 인기 토픽 대시보드와 Media Player의 데이터 인사이트 패널에 표시됩니다.

열 머리글	설명
topicDescription	AI가 이 주제가 포함된 연락처를 식별하는 데 도움이 되는 정보입니다. [용 이름 및 설명 작성에 대한 조언, XXX 참조]

모범 사례 CSV 파일의 형식이 올바른지 확인하려면 먼저 이미 토픽이 있는 작업에서 파일을 내보내고 내보낸 파일을 편집한 다음 파일을 가져옵니다. 연락처 내보내기를 참조하십시오 인기 항목 작업에 대한 항목입니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. **통화 항목** 정의 섹션에서 사용을 **선택합니다**.
3. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.
4. CSV 파일을 찾아 가져옵니다. 새 항목은 가져오기 단추 아래의 표에 나타납니다.
5. 저장을 **클릭합니다**.

인기 항목 작업에 대한 연락처 항목 내보내기

이 작업을 수행하려면 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 필요합니다.

1. 작업을 두 번 클릭합니다. 작업 페이지가 열립니다.
2. **통화 항목** 정의 섹션에서 내보내기 **를 클릭합니다**. trending-topics export yyyy-mm- dd **downloads라는** 파일이 기기로 다운로드됩니다.

관련 항목

- 분석 작업 정보
- TURN on Interaction Summary—이 페이지의 간소화된 버전으로, 특히 상호 작용 요약 활성화를 위한 전용 버전입니다.
- TURN on Advanced Sentiment - 이 페이지의 간소화된 버전으로, 특히 Advanced Sentiment를 사용하도록 설정하는 데 사용됩니다.
- 데스크톱 항목 만들기 및 관리—데스크톱 관리자 페이지를 사용하여 웹사이트 및 앱을 상담원용으로 승인되거나 승인되지 않은 상태로 구성합니다.
- 연락처에 대한 에이전트 작업 보기 - 상호 작용 페이지에서 단일 연락처의 데스크톱 분석 결과를 봅니다.

- Analytics에서 추적할 웹 사이트 필드 식별—필드 관리자 페이지를 사용하여 상담원이 사용하는 웹 페이지에서 필드를 식별합니다.
- 사용자 정의 메타데이터 필드 관리 - 메타데이터 관리자 페이지를 사용하여 Webex WFO에게 문의를 분석하도록 지시하는 메타데이터를 구성합니다.
- 오디오 녹음의 녹취록 읽기 - 상호 작용 페이지에서 단일 연결의 녹취록을 봅니다.
- 문구 및 문구 범주 만들기 및 관리 - 음성학, 전사 및 텍스트 작업에 대한 문구를 구성합니다.
- 연락처에 대한 문구 분석 보기 - 상호 작용 페이지에서 단일 연락처의 문구 히트를 봅니다.
- 텍스트 문의 읽기 - 상호 작용 페이지에서 단일 텍스트 문의를 봅니다.
- 예측 구성 - 예측 평가 점수 및 예측 Net Promoter 점수를 설정하는 방법을 알아봅니다.
- AI 평가를 위한 양식 만들기
- 자동화된 평가 점수 보기
- 자동 QM 평가 기준 정보
- AI 태그 관리
- AI 태그의 추세 모니터링
- 연락처에 대한 AI 인사이트 보기—상호 작용 페이지에서 오디오 연락처의 요약을 봅니다.
- 연락처에 대한 AI 인사이트 보기 - 상호 작용 페이지에서 오디오 연락처의 요약 및 감정을 봅니다.
- 연락처에 대한 감정 변화 보기 - 상호 작용 페이지에서 감정 경향 보기
- 인기 항목 모니터링
- 분석 문구, AI 태그 및 인기 주제의 차이점에 대해

분석 작업 정보

인기 항목 작업에 대한 예제 항목 및 설명

조직에 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 있는 경우 인기 항목 작업 만들기의 일부로 자신의 연락처 항목을 정의할 수 있습니다. 다음은 주제 및 설명의 몇 가지 예입니다.

토픽 이름	제목 설명
주문 취소: 배송 지연	고객이 예상 기간을 초과하여 배송이 지연되어 주문 취소를 요청하고 있습니다.
약속 예약	환자는 임상 방문, 시술을 위해 새로운 약속을 예약하고 있습니다. 또는 상담.
약속 누락 후속 조치	환자가 약속을 보여주지 않은 후 연락이 시작되었습니다. 관리자는 연락의 목적은 일정을 변경하거나 다음 단계를 논의하는 것입니다.
처방전 리필 요청	환자가 기존 처방전에 대한 리필을 요청하고 있습니다.
새 계좌 개설	고객이 새 당좌 예금, 저축 예금 또는 기타 계좌.

감정 분석 작업에 대한 감정 정의 예

조직에 Analytics Enterprise Plus 라이센스가 있는 경우 감정 분석 작업을 만드는 과정에서 조직에 대한 긍정적, 부정적 또는 중립적 감정이 어떻게 표시되는지 정의할 수 있습니다. 다음은 몇 가지 예제 정의입니다.

감정	샘플 정의
플러스	환자는 컨택 센터 경험에 대해 명확한 만족감을 표현합니다. 여기에는 도움을 받거나 안심하는 느낌이 포함됩니다. 에이전트에게 감사를 표합니다. 상호 작용을 유용하거나 쉽거나 전문적이라고 설명합니다. 또는 안도감, 감사 또는 감사를 표현합니다. 문구 예: "도와줘서 정말 고마워." "당신은 매우 친절했고 모든 것을 명확하게 설명했습니다." "정말 쉬웠어요. 고맙습니다."
중립의	환자는 긍정적이든 부정적이든 강한 감정을 나타내지 않습니다. 여기에는 단순히 정보를 인정하거나, 사실에 입각하거나,

감정	샘플 정의
	칭찬이나 불평 없이 잠깐, 또는 정중하지만 무관심하게 전화를 끊습니다. 예시: "알았어, 알았어." "고마워." (추가 감정이나 맥락 없이) "그게 내 질문에 대한 답이야."
마이너스	환자는 의학적 문제가 관련이 없더라도 상호 작용에 대한 좌절, 혼란 또는 불만을 표현합니다. 여기에는 무시당하거나, 오해받거나, 서두르는 느낌이 포함됩니다. 짜증, 풍자 또는 실망을 표현하는 행위 또는 해결되지 않은 문제 또는 다시 전화해야 함을 나타냅니다. 문구 예: "시간 낭비였어요." "내 말을 듣지 않는구나." "세 번이나 전화를 걸었지만 여전히 도움이 되지 않습니다."

Analytics 라이선스의 변경 사항

조직에서 Analytics Essentials, Analytics Enterprise 또는 Analytics Enterprise Plus 라이선스에서 Desktop Analytics 라이선스로 다운그레이드하는 경우 Webex WFO는 기존의 모든 비데스크톱 작업을 자동으로 비활성화합니다. 이렇게 비활성화해도 진행 중인 작업(예: 이미 시작된 임시 작업, 예약 또는 시작된 진행 중인 작업)에는 영향을 주지 않습니다.

이메일 및 채팅 텍스트

진행 중인 텍스트 분석 작업을 설정하여 사전 정의된 문구 히트에 대한 이메일을 분석할 수 있습니다. 진행 중인 작업이 구성되지 않은 경우에도 모든 전자 메일은 여전히 색인화되고 전자 메일 문의로 저장됩니다. 이러한 전자 메일을 임시 작업으로 처리할 수 있습니다.

미리 정의된 문구 히트에 대한 이메일 또는 채팅을 분석하려면 텍스트 분석 작업을 설정해야 합니다. 구성된 작업이 없는 경우 텍스트를 가져오면 다음과 같은 상황이 발생합니다.

- 텍스트는 Analytics에서 분석되지 않습니다.
- 연락처는 상호 작용 페이지에서 계속 사용할 수 있습니다.
- 감정은 상호 작용 페이지에서 분석되지 않습니다.

참고 Webex WFO가 메일 서버로 전자 메일을 가져오는 동안 상담원과 연결되지 않은 일반 전자 메일 주소를 검색하면 Webex WFO 새 사용자를 만들고 해당 사용자를 해당 사용자와 연결합니다 이메일 주소. 그런 다음 이 사용자가 사용자 목록에 나타나고 사용자 수에 사용자를 추가합니다.

언어 및 팀

Webex WFO에서 지원되는 언어의 전체 목록은 Webex WFO 설치 가이드 *의 "지역화 및 지원되는 언어"를* 참조하세요.

중요: 언어는 서버 구성이 필요합니다. 작업에서 언어를 사용하기 전에 시스템 관리자가 해당 언어를 구성했는지 확인합니다.

음성 작업을 실행할 때 결과는 선택한 언어만을 기반으로 합니다. 팀과 언어 사이에는 내포된 관계가 있습니다. 예를 들어, 작업을 구성할 때 언어 드롭다운 목록에서 프랑스어를 선택하면 선택한 팀의 모든 통화가 프랑스어로 처리됩니다. 그러한 통화 중에 사용되는 보조 언어는 좋지 않은 결과를 낳습니다.

모범 사례

컨택 센터에서 여러 언어를 지원하는 경우 각 팀을 특정 언어와 연결해야 합니다.

팀에서 한 명 이상의 상담원이 이중 언어를 구사하는 경우는 흔하지 않습니다. 이 경우 이중 언어 상담사는 통화 중에 또는 한 통화에서 다른 통화로 언어를 전환합니다. 팀의 상담원이 통화 중에 보조 언어를 사용하는 것으로 알려진 경우 메타데이터 관리자 페이지(애플리케이션 관리 > QM > QM 구성 > 메타데이터 관리자)를 사용하여 메타데이터 태그를 만들고 메타데이터 태그에 가능한 언어 값을 할당합니다. 상담원이 통화 중 보조 언어를 사용하는 경우 해당 메타데이터 태그를 할당하여 사용된 언어를 식별할 수 있습니다. 그런 다음 작업을 실행하여 해당 특정 언어 메타데이터 태그가 붙은, 팀과 관련된 모든 통화를 검색할 수 있습니다.

본보기

상담원 A는 영업 팀에 속해 있으며 프랑스어를 기본 언어로, 영어를 보조 언어로 사용합니다. 상담원 A가 통화에 대해 영어로 전환하면 VoiceLanguage **라는** 메타데이터 태그와 English 값으로 **통화에 태그를 지정합니다**.

상담원 A의 영어 통화를 분석하려면 다음 설정으로 구성된 음성을 텍스트로 변환(전사) 작업을 만듭니다.

- 언어: 영어
- 팀: 영업

언어 드롭다운 목록에서 프랑스어를 선택하면 작업 결과가 생성되지 않습니다.

게이트웨이 녹음을 위한 언어 전사

게이트웨이 녹음은 처음부터 끝까지 전체 통화에 대한 루트 녹음을 만듭니다. 통화가 호전환되는 경우 이 루트 녹음에는 초기 통화용 세그먼트와 호전환용 세그먼트 등 여러 세그먼트가 있습니다. 통화가 여러 번 호전환되는 경우 각 호전환은 별도의 세그먼트가 됩니다.

이 녹음이 조정되면 Webex WFO은 마지막 세그먼트의 언어(음성 텍스트 변환 작업)와 연결된 언어인 마지막 세그먼트의 언어를 사용하여 통화를 기록합니다. 음성 텍스트 변환 작업은 하나의 언어에만 연결할 수 있습니다. 통화가 전환된 후에도 통화 중인 상대방이 다른 언어를 사용하는 경우 Webex WFO은 마지막 세그먼트에 사용된 언어로 통화를 기록하려고 시도합니다.

> 예제 상담원과 발신자가 영어 음성-텍스트 변환 작업과 연관된 첫 번째 통화 세그먼트에서 영어를 사용합니다. 상담원은 발신자를 스페인어 사용 상담원에게 호전환합니다. 이 두 번째 segment는 스페인어 음성-텍스트 변환 작업과 연결되어 있습니다. Webex WFO은 녹음이 조정된 후 이 통화의 두 세그먼트를 스페인어로 기록합니다.

통화 세그먼트가 음성-텍스트 변환 작업과 연결되지 않은 경우 Webex WFO는 세그먼트를 기록하지 않습니다. 통화의 마지막 세그먼트가 음성-텍스트 변환 작업과 연결되지 않은 경우 Webex WFO는 통화를 기록하지 않습니다.

> 예제 상담원과 발신자가 영어 음성-텍스트 변환 작업과 연관된 첫 번째 통화 세그먼트에서 영어를 사용합니다. 상담원은 발신자를 스페인어 사용 상담원에게 호전환합니다. 이 두 번째 세그먼트가 음성 텍스트 변환 작업과 연결되어 있지 않습니다. Webex WFO는 통화를 기록하지 않습니다.

데이터 구성

데이터를 구성하려면 다음을 수행해야 합니다.

- 음성 및 텍스트 분석 작업에 사용되는 구 목록을 만들고, 관리하고, 가져오고, 내보냅니다.
- 사용자가 Windows 응용 프로그램 또는 웹 사이트를 열거나 상호 작용할 때 다양한 작업을 자동으로 수행하도록 Webex WFO를 구성합니다.
- Smart Desktop에서 사용하도록 표시된 웹 사이트와 연결된 필드를 구성합니다.

문구 및 문구 범주 만들기 및 관리Create and manage phrases and phrase categories

문구 관리자 페이지를 사용하여 음성 및 텍스트 분석 작업에 사용되는 문구를 만들고, 관리하고, 가져오고, 내보낼 수 있습니다.

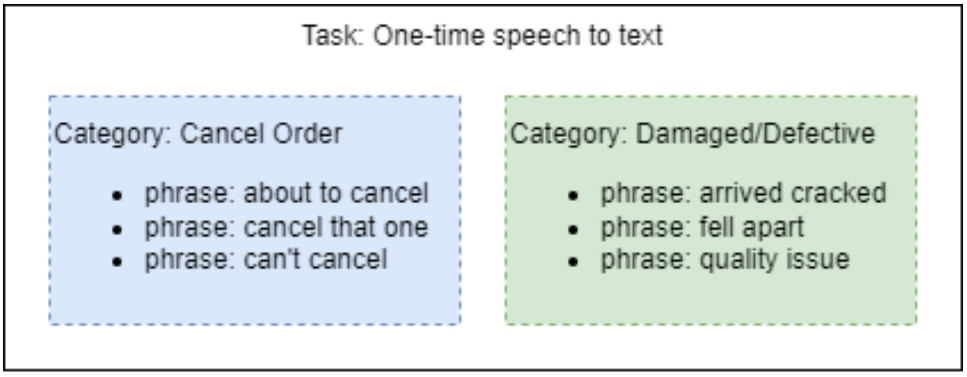
구 는 Webex WFO가 오디오 및 텍스트 작업에서 단일 문법 단위로 검색할 수 있는 하나 이상의 단어 그룹입니다. 비즈니스에 중요한 문구를 제공하면 Webex WFO는 오디오 녹음의 사본과 이메일

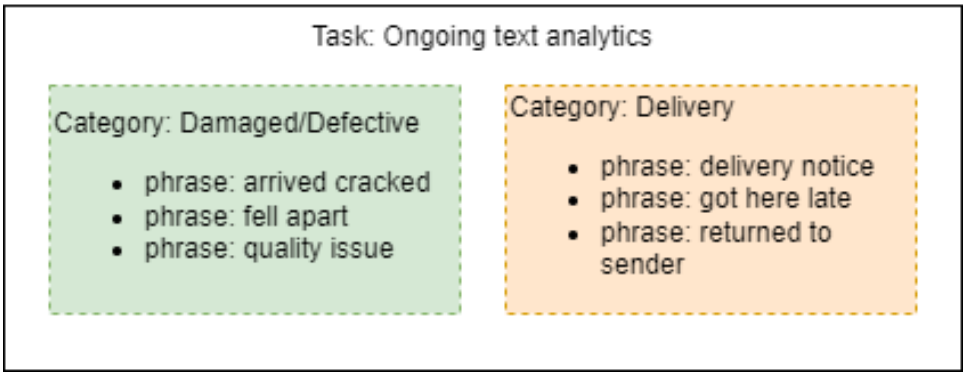
및 채팅의 텍스트에서 해당 문구를 검색합니다.

범주 는 비즈니스 목적이나 언어가 비슷하기 때문에 함께 구성하는 문구 모음입니다. 예를 들어 "주문 취소"라는 범주에는 "취소 예정", "해당 주문 취소" 등과 같은 문구가 포함될 수 있습니다. 분석 작업은 여러 구 범주를 처리할 수 있으며, 구 범주는 여러 작업에서 사용할 수 있습니다. 범주를 사용하여 언어별로 문구를 그룹화할 수도 있습니다. 예를 들어 영어를 구사하는 상담사에게는 "고객 만족—영어" 범주를, 프랑스어를 구사하는 상담사에게는 "고객 heureux—프랑세" 범주를 만들 수 있습니다.

작업은 Webex WFO에게 특정 범주 내의 구에 대한 특정 유형의 연결을 검색하도록 지시하는 작업입니다. 작업 관리자 페이지에서 작업을 관리합니다. 작업에 대한 자세한 내용은 분석 작업 만들기를 참조하십시오.

아래 다이어그램은 구, 범주 및 작업 간의 관계를 보여 줍니다.





AI 태그는 분석 문구 및 트렌드 주제와 함께 작동하여 고객의 목소리를 이해하는 데 도움이 되지만 이 세 가지 기능은 연락처 분석과 관련하여 다른 작업을 수행하는 데 도움이 됩니다. 이러한 다양한 기능을 언제 어떻게 사용하는지에 대한 설명은 애널리틱스 문구, AI 태그, 인기 급상승 주제 간의 차이점 정보를 참고하세요.

사전 요구 사항

- 조직에 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 있습니다.
- 분석 문구 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 문구 관리자

절차

기존 범주의 문구 보기

1. (선택 사항) 미국 영어 이외의 언어에 대한 문구를 보려면 문구 범주 **패널 맨 위에** 있는 드롭다운 목록에서 언어를 선택합니다.
2. 문구 범주 **패널에서 범주를** 클릭합니다. 해당 범주 **내의 문구는 문구** 패널.

범주를 사용하는 작업 보기

- 범주 옆에 있는 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭하고 드롭다운 목록에서 연결된 작업을 **선택합니다** . **연결된 작업** 창이 열리고 작업 유형 및 일정(진행 중 또는 임시)과 함께 이 범주를 사용하는 모든 작업 목록이 표시됩니다.

새 문구에 대한 제안 받기

Webex WFO는 인공 지능을 사용하여 카테고리에 추가할 문구를 생성합니다. 문구 제안은 이미 범주에 있는 "시드" 문구를 기반으로 합니다.

1. [문구 범주 **] 패널에서 범주를** 클릭합니다.
2. **문구** 패널에서 Webex WFO이 제안을 생성하는 데 사용할 "시드" 문구 옆의 확인란을 선택합니다.

   > 모범 사례 문구를 3개 이상 선택합니다. Webex WFO는 하나의 문구를 기반으로 제안을 할 수 있지만 더 많은 문구를 선택하면 더 많은 자료를 사용할 수 있습니다.

3. **[제안**] 패널에서 [제안 **하기]를 클릭합니다**. 제안된 문구 목록이 나타납니다.
4. 제안을 클릭하여 범주에 추가합니다.
5. (선택 사항) 더 많은 제안을 받으려면 시드 문구 옆에 있는 확인란을 선택하고 만들기를 클릭합니다

다시 제안 .

6. 문구 추가를 마쳤으면 [저장 **]을 클릭합니다**.

새 문구 추가

참고: 구는 언어당 하나의 범주에만 있을 수 있습니다. 동일한 언어의 새 범주에 기존 구문을 추가해야 하는 경우 먼저 이전 범주에서 구문을 삭제합니다.

참고: 동일한 문구를 여러 언어로 사용할 수 있습니다.

1. 문구 범주 **패널에서 새 문구가 들어갈 범주를** 클릭합니다. 범주에 이미 있는 문구는 문구 **패널에** 나타납니다.
2. **문구** 패널에서 문구 **를 만들 유형 필드에 새 문구** 를 입력합니다.
3. Enter 키를 누릅니다. 새 문구가 문구 목록에 추가됩니다. 기본적으로 새 문구가 활성화됩니다.
4. 저장을 **클릭합니다**.

새 범주 추가

1. [문구 범주 **]** 패널에서 [문구 범주 **만들기]** 필드에 범주 이름을 입력합니다.

   참고: 범주 이름은 고유해야 합니다. 다른 언어에서 동일한 범주 이름을 사용할 수 없습니다.

2. (선택 사항) [설명 **] 필드에** 범주에 대한 설명을 입력합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**. 범주와 해당 설명이 범주 목록에 나타납니다.

문구 편집

중요 문구를 편집할 때 주의하십시오. 문구를 편집하면 이전 문구 히트와 새 히트 사이에 불일치가 발생할 수 있습니다.

1. 편집할 문구를 클릭합니다.
2. 문구를 편집합니다.
3. Enter 키를 누릅니다.

범주 편집

범주의 이름과 설명을 편집할 수 있습니다.

1. 범주 옆에 있는 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭한 다음 드롭다운 목록에서 편집을 **선택합니다** .
2. 범주를 편집합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

문구 비활성화

문구를 비활성화하면 모든 음성 텍스트 변환(전사) 작업에서 해당 문구가 제거됩니다. Webex WFO은 비활성화된 문구에 대한 히트를 식별하지 않습니다.

1. 문구를 클릭합니다.
2. 활성 드롭다운 목록에서 비활성 **을 선택합니다** .
3. 저장을 **클릭합니다**.

문구 사용

문구를 활성화하면 Webex WFO가 모든 음성 텍스트 변환(전사) 작업에서 해당 문구를 검색합니다.

1. 문구를 클릭합니다.
2. 비활성 **드롭다운 목록에서 활성** 을 **선택합니다** .
3. 저장을 **클릭합니다**.

문구 삭제

해당 문구에 대한 히트가 포함된 문의가 데이터 보존 기간이 만료되어 삭제되는 경우에만 문구를 삭제할 수 있습니다.

1. 문구 옆에 있는 확인란을 선택합니다.
2. 문구 패널의 **오른쪽 위 모서리에서 [삭제**]를 클릭합니다 **.** 문구가 즉시 삭제됩니다.

범주 삭제

중요 범주를 삭제하면 범주의 모든 문구도 함께 삭제됩니다. 범주 삭제는 실행 취소할 수 없습니다.

1. 범주 옆에 있는 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭한 다음 드롭다운 목록에서 삭제 **를 선택합니다** . 확인 창이 열립니다.
2. 삭제를 클릭합니다 . 창이 닫힙니다.

범주 및 문구 가져오기Import categories and phrases

CSV 파일을 사용하여 새 범주 및 문구를 가져오고 기존 범주 및 문구를 업데이트할 수 있습니다. 가져오는 파일에는 아래 표에 나열된 열이 표시된 순서대로 포함되어야 합니다(파일에서 위에서 아래로 = 왼쪽에서 오른쪽 순서). 형식 오류가 있으면 가져오기가 실패합니다.

참고: 구는 언어당 하나의 범주에만 있을 수 있습니다.

예: 문구 A를 영어(미국)로 가져오려고 합니다. 카테고리 B이지만 문구 A가 이미 영어(미국)로 존재합니다. 카테고리 C. Webex WFO는 영어(미국)에 문구 A를 추가하지 않습니다. 카테고리 B.

예: 문구 A를 영어(영국)로 가져오려고 합니다. 카테고리 D. 문구 A가 이미 영어(미국)로 존재합니다. 카테고리 C. Webex WFO가 영어(영국)에 문구 A를 성공적으로 추가했습니다. 카테고리 D.
구 A는 이제 영어(영국)에 모두 존재합니다. 카테고리 D 및 영어(미국) 카테고리 C.

1. 문구 범주 **패널 상단에** 있는 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭하고 가져오기를 선택합니다 드롭다운 목록에서. 장치의 파일 탐색기가 열립니다.
2. CSV 파일을 찾은 다음 열기 **를 클릭합니다**.

모범 사례 Phonetic, Soundslike 및 Confidence 필드를 제거하는 중입니다. 가져온 CSV 파일에서 이러한 열을 사용하지 않는 것이 좋습니다.

열	설명
카테고리	(필수) 범주의 이름입니다.
구	(필수) 문구 텍스트입니다.
윗주	이 열은 더 이상 사용되지 않습니다.
소리 좋아	이 열은 더 이상 사용되지 않습니다.
자신	이 열은 더 이상 사용되지 않습니다.
상태	(필수) **문구가 Analytics에 대해 비활성화된 경우 0** (영)이고, **문구가 Analytics에 대해 활성화된 경우 1** 입니다.
언어 ID	(필수) 2자 언어 코드와 2자 국가 NN-NN **형식의**문구 코드입니다. 아래 표에는 지원되는 언어가 나와 있습니다.

열	설명

언어	코드
아랍어	AR-AR
바하사어(말레이시아)	MS-미시피
덴마크어	DA-DK
네덜란드어(네덜란드)	NL-NL
영어(오스트레일리아)	ko-kr
영어(유로)	en-EU (영어)
영어(싱가포르어)	en-sg
영어(남아프리카 공화국)	KO - 한국어
영어(영국)	en-uk (영어)
영어(미국)	ko-kr
핀란드어	파이파이(fi-fi)
프랑스어(캐나다)	FR-CA
프랑스어(프랑스)	FR-FR
독일어(독일)	드드
이탈리아어	그것 - 그것
노르웨이어	아니오
포르투갈어(브라질)	PT-BR
스페인어(유로)	ES-유럽 연합
스페인어(북미)	ES-MX
스웨덴어	SV-SE

범주 및 문구 내보내기

모든 문구 관리자 데이터를 CSV 파일로 내보낼 수 있습니다.

- 문구 범주 패널 상단에 **있는 옵션 아이콘(점 3개)을 클릭하고 드롭다운 목록에서 모두** 내보내기를 선택합니다 **.** phrases.CSV라는 파일이 장치에 다운로드됩니다.

관련 항목

- 분석 작업 만들기 - 문구에 대한 오디오 및 텍스트 문의를 검색하는 Webex WFO 프로세스를 구성합니다.
- 연락처에 대한 문구 분석 보기 - 상호 작용 페이지에서 단일 연락처의 문구 히트를 봅니다.
- 분석 문구, AI 태그 및 인기 주제의 차이점에 대해

애널리틱스로 추적할 웹사이트 및 앱 식별

데스크톱 관리자 페이지를 사용하여 사용자가 Windows 애플리케이션 또는 웹 사이트를 열거나 상호 작용할 때 다양한 작업을 자동으로 수행하도록 Webex WFO를 구성할 수 있습니다. 이렇게 구성된 자동화된 작업을 데스크톱 항목 이벤트 **라고 합니다**.

> 예 녹음에서 중요한 데이터가 캡처되지 않도록 하려면 상담원이 주문 관리에서 신용 카드 번호 필드를 클릭할 때 Webex WFO으로 녹음을 일시 중지하려고 합니다 애플리케이션을 열고 상담원이 [신용 카드 번호] 필드 외부를 클릭하면 녹음을 재시작합니다.

대상 애플리케이션과 웹사이트를 수동으로 또는 가져오기 기능을 사용하여 배치로 추가할 수 있습니다. 내보내기 기능을 사용하면 데스크톱 관리자에 설정된 모든 응용 프로그램 및 웹 사이트 목록을 가져올 수 있습니다.

이 페이지에서 특정 응용 프로그램 및 웹 사이트를 "승인됨" 또는 "승인되지 않음"으로 표시할 수도 있습니다. 이를 통해 회사에서 사용이 승인되지 않은 애플리케이션 및 웹 사이트에 액세스하고 있는 에이전트를 식별할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석

> 참고: Desktop Analytics 라이선스를 사용하면 웹 사이트 및 앱을 에이전트가 사용할 수 있도록 승인되거나 승인되지 않은 것으로 표시할 수 있습니다. (데스크톱 항목 만들기 및 관리 지침.) 통화 녹음 일시 중지 및 다시 시작과 같은 자동화된 작업은 구성할 수 없습니다.

- Desktop Analytics 관리 권한이 있습니다.

페이지 위치

데스크톱 관리자> 분석 > 분석 > 애플리케이션 관리

절차

- 데스크톱 항목 만들기 및 관리 - 데스크톱 항목을 추가, 편집 및 설정하고, 데스크톱 항목 데이터를 가져오고 내보내며, 데스크톱 항목의 상태를 설정하고, 업데이트된 구성을 스마트 데스크톱 사용자에게 푸시합니다.
- 데스크톱 항목 이벤트 구성 - 자동화된 데스크톱 항목 이벤트를 만들고 편집합니다.
- 애플리케이션 필드 마커 도구 사용 - Windows 애플리케이션의 필드와 관련된 데스크톱 항목 이벤트를 구성하는 데 필요한 정보를 얻습니다.

데스크톱 항목 만들기 및 관리

자동화된 데스크톱 항목 이벤트를 만들려면 먼저 해당 이벤트가 실행되는 응용 프로그램 및 웹 사이트 목록이 있어야 합니다.

절차

애플리케이션 및 웹사이트 목록 필터링

1. 도구 모음에서 **검색** 필드와 **보기**단추를 사용하여 데스크톱 관리자 페이지에 나타나는 내용을 필터링합니다.
    - 검색 **필드에 문자열을** 입력하여 이름에 해당 문자열이 포함된 애플리케이션 및 웹 사이트로 목록을 제한합니다.
    - 애플리케이션이나 웹 사이트 **또는 둘 다를 표시하려면 [앱**] 또는 **[웹]** 단추를 클릭합니다. A 선택됨

단추가 짙은 회색입니다. 선택 해제된 단추는 밝은 회색입니다.

- 응용 프로그램 **상태** 단추를 클릭하여 표시할 상태를 선택합니다.

2. **애플리케이션 및 웹 사이트의 전체 목록을 보려면 검색** 필드를 지우고 모든 단추를 선택합니다.

새 바탕 화면 항목 추가

1. 새 바탕 화면 항목을 **클릭합니다**. **새 데스크톱 항목** 추가 페이지가 열립니다.
2. 무엇을 하시겠습니까?에서 추가할 항목 유형을 선택합니다. 옵션. 선택한 항목 유형에 따라 필드가 나타납니다.
3. 아래 설명된 대로 필드를 완료합니다. 이 표에는 표시될 수 있는 모든 필드가 포함되어 있습니다.

필드	설명
응용 프로그램, 웹 사이트 또는 필드 이름	데스크톱 항목에 대해 고유하고 쉽게 식별할 수 있는 이름을 입력합니다.
응용 프로그램 파일	Windows 응용 프로그램의 실행 파일 이름을 입력합니다 당신은 추가하고 있습니다. 예제 word.exe
애플리케이션 또는 웹사이트 상태	드롭다운 목록에서 애플리케이션 또는 웹 사이트의 상태를 선택합니다. 참고 데스크톱 분석 작업은 새 애플리케이션 또는 웹 사이트를 찾을 때마다 새 상태를 할당합니다(Create Analytics 작업). 새 상태가 나타나면 상태를 승인됨, 승인되지 않음 또는 무시로 변경해야 합니다.
URL	웹 사이트의 URL을 입력합니다. URL에서 슬래시(/)가 없는 부분만 사용합니다. 본보기 예: www.example.com 예: www.example.com:1234

필드	설명
	아니오: http://www.example.com 아니오: www.example.com/website
응용 프로그램 속성	이 섹션은 응용 프로그램 내에서 텍스트 필드를 정의하는 데 사용됩니다. 이 정보를 얻으려면 애플리케이션 필드 마커 도구를 사용해야 합니다. 이 도구는 스마트 데스크톱이 설치된 모든 데스크톱에서 사용할 수 있습니다. 이 섹션의 도구 사용 방법 및 필드 채우기 방법은 애플리케이션 필드 마커 도구 사용을 참조하십시오 .

4. 저장을 **클릭합니다**. 페이지의 필드가 지워지고 다른 새 데스크톱 항목을 추가할 준비가 된 것입니다. 새 항목 추가를 마쳤으면 취소**를 클릭하여** 데스크톱 관리자 페이지로 돌아갑니다.

기존 데스크톱 항목 편집

- 왼쪽 창에서 데스크톱 항목을 클릭하여 오른쪽 창에서 해당 항목의 세부 정보를 봅니다. 원하는 대로 편집한 다음 [저장 **]을 클릭합니다**.

여러 항목에 상태 할당

1. 왼쪽 창에서 상태를 변경할 애플리케이션과 웹 사이트를 선택합니다.
2. 애플리케이션 상태 **드롭다운 목록에서 상태를** 선택합니다.
3. 저장을 **클릭합니다**.

Desktop Manager로 데이터 가져오기

1. **페이지의 가져오기** 섹션에서 찾아보기를 사용하여 **가져올 CSV 파일을 탐색합니다** 단추.

   CSV 파일에는 다음 열이 위에서 아래로 나열된 순서대로 포함되어야 합니다. 행의 모든 필드에는 값이 있어야 합니다. 데이터를 내보낼 때 생성되는 CSV 형식은 다음과 같습니다.

   참고 Webex WFO의 11.0 이전 버전에서 내보낸 파일에는 "handleCode"라는 추가 열이 포함되어 있습니다. 이러한 파일을 Cloud/11.0 이상으로 가져오려면 해당 열을 제거해야 합니다

및 CSV 파일의 관련 데이터.

열	설명
key	응용 프로그램의 실행 파일 이름 또는 웹 사이트의 URL입니다.
이름	응용 프로그램 또는 웹 사이트의 이름입니다.
상태	애플리케이션 또는 웹 사이트의 상태입니다.
형	데스크톱 항목의 유형으로, 응용 프로그램, 콘텐츠(웹 사이트) 또는 시스템입니다.

2. Import(가져오기 **)를 클릭합니다**.

데스크톱 관리자에서 정보 내보내기

- [내보내기] 섹션에서 [내보내기 **]를 클릭하여** 파일을 저장하거나 엽니다. 기본적으로 내보내기 파일의 이름은 **desktop사용.CSV**.

참고: 내보낸 파일에는 작동된 응용 프로그램만 포함됩니다. 내보낸 파일에 데스크톱 관리자 애플리케이션 목록의 일부 애플리케이션이 나타나지 않습니다.

업데이트된 애플리케이션 및 웹 사이트 구성을 사용자 데스크톱에 푸시

- **구성** 푸시 버튼을 클릭하여 데스크톱 관리자의 애플리케이션 또는 웹 사이트에 대한 변경 사항을 사용자의 데스크톱으로 푸시합니다.

데스크톱 항목 이벤트 구성

데스크톱 관리자 이벤트 구성 페이지에서는 사용자가 웹 사이트 및 애플리케이션에 액세스할 때 Webex WFO이 응답하는 방식을 제어할 수 있습니다. 데스크톱 관리자 페이지에서 데스크톱 항목에 대해 하나 이상의 이벤트를 구성할 수 있습니다. 이러한 이벤트는 런타임에 에이전트의 컴퓨터에 있는 스마트 데스크톱에 의해 트리거됩니다.

참고: Webex WFO 통합에서 Webex WFO 시작된 자동 일시 중지 및 다시 시작 기능에 데스크톱 항목 이벤트를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 Webex WFO 일시 중지 및 보류 해제를 참조하십시오 . Webex WFO 시작된 데스크톱 항목 이벤트를 사용하여 자동 일시 중지 및 재개는 모든 통합에 사용할 수 없습니다.

이벤트는 다음 구성 요소로 구성됩니다.

트리거 시작	시스템 작업을 시작하는 사용자 작업 **상담원이 신용 카드 번호 필드를 클릭합니다.**
시스템 작업	시작 트리거가 발생할 때 Smart Desktop이 수행하는 작업 **Smart Desktop은 오디오 및 화면 녹화**를 중지합니다.
작업 지속 시간	중지 동작이 중지 트리거에 의해서가 아니라 자동으로 발생하기까지의 시간 **Smart Desktop은 상담원이 신용 카드 번호 필드를 클릭하고 1분 후에 오디오 및 화면 녹화를 다시 시작합니다.**
트리거 중지	(선택 사항) 시스템 작업을 중지하기 위해 사용자가 수행하는 작업 **상담원이 [신용 카드 번호] 필드 외부를 클릭합니다.**
작업 중지	(선택 사항) Stop Trigger가 발생할 때 Smart Desktop이 수행하는 작업 **Smart Desktop은 오디오 및 화면 녹화를 다시 시작합니다.**

Media Player에서 이벤트와 관련된 통화를 재생하면 Media Player의 데스크톱 패널 및 상담사 탐색기에서 해당 이벤트가 노란색으로 강조 표시됩니다.

스마트 데스크톱은 다음 중 하나가 발생할 때까지 새 데스크톱 이벤트 또는 업데이트된 데스크톱 이벤트를 추적하지 않습니다.

- 사용자가 Smart Desktop에 로그인 또는 로그아웃합니다.
- 데스크톱 관리자 페이지에서 구성 **밀어넣기 를 클릭합니다** .
- 매일 새로 고침이 발생합니다(기본적으로 AM 4:00에서 4:30 사이의 임의 시간).

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 데스크톱 관리자 > 이벤트 추가

절차

데스크톱 관리자 페이지를 통해 새 데스크톱 항목 이벤트 만들기

1. 데스크톱 관리자 페이지에서 이벤트를 추가할 데스크톱 항목을 선택합니다.
2. 이벤트 **추가를 클릭하여** Desktop Manager 이벤트 구성 페이지를 엽니다.

3. 새 이벤트 **만들기를 선택합니다**.

4. (응용 프로그램에만 해당) Event Type(**이벤트 유형**) 섹션에서 생성할 이벤트 유형을 선택합니다.
   - 데스크톱 이벤트—이벤트의 시작 트리거는 사용자가 애플리케이션에서 수행하는 작업입니다.
   - 자동화된 이벤트—이벤트의 시작 트리거는 Webex WFO에서 자동으로 감지하는 RTP 신호입니다. RTP 신호 처리에 대한 자세한 내용은 QM 전역 설정 구성을 참조하세요.
5. **[이벤트 이름**] 필드에 이벤트를 명확하게 식별할 수 있는 이름을 입력합니다.

   중요 데스크톱 관리자의 각 이벤트에는 고유한 이름이 있어야 합니다.
6. [이벤트 트리거 **시작]** 드롭다운 목록에서 이벤트를 시작하는 트리거를 선택합니다.
   나열되는 트리거는 데스크톱 항목이 애플리케이션인지 웹 사이트인지에 따라 달라집니다.

   참고 일시 중지 및 다시 시작을 트리거하는 여러 가지 방법(예: 녹음 컨트롤, 웹 이벤트, API 및 타사 신호 처리)을 동시에 사용하면 예측할 수 없는 결과가 발생할 수 있습니다. 행동. 이러한 문제를 방지하려면 한 번에 한 번의 호출에 한 가지 방법만 사용하십시오.

애플리케이션(데스크톱 이벤트)

방아쇠	설명
프로그램이 초점을 맞춥니다.	응용 프로그램 창 또는 대화 상자에 키보드 포커스가 있습니다.
프로그램의 초점이 흐려짐	키보드 포커스가 애플리케이션 창이나 대화 상자에 대해 끝납니다 상자.
만들기	응용 프로그램에 대한 창 또는 대화 상자가 만들어집니다. Create를 사용하여 최상위 창 제목을 창 텍스트로 지정하는 경우 응용 프로그램이 시작되는 시기를 나타낼 수 있습니다.
무찌르다	창 또는 대화 상자가 소멸됩니다. Destroy를 사용하여 최상위 창 제목을 창 텍스트로 지정한 경우 응용 프로그램이 닫히는 시기를 나타낼 수 있습니다. 동일한 응용 프로그램의 여러 인스턴스가 실행 중인 경우 한 인스턴스를 닫으면 이 이벤트가 생성되지만 다른 인스턴스는 계속 실행됩니다.

방아쇠	설명
텍스트 필드를 클릭합니다.	사용자가 키보드에 포커스를 주는 작업을 수행합니다. 응용 프로그램의 텍스트 필드입니다.
텍스트 바깥쪽 필드 클릭	사용자가 애플리케이션의 텍스트 필드에 대한 키보드 포커스를 제거하는 작업을 수행합니다.
단추 클릭	사용자가 애플리케이션의 단추를 클릭합니다.
제목 변경	창의 제목이 바뀝니다.

애플리케이션(자동화된 이벤트)

방아쇠	설명
RTP 통화 시작	Webex WFO 인바운드 또는 아웃바운드 RTP 신호를 감지합니다.
RTP 통화 중지 못합니다RTP	Webex WFO가 더 이상 인바운드 또는 아웃바운드 #를 감지하지 신호.

웹 사이트

방아쇠	설명
텍스트 필드를 클릭합니다.	사용자가 키보드에 포커스를 주는 작업을 수행합니다. 웹 페이지의 텍스트 필드입니다.
텍스트 바깥쪽 필드 클릭	사용자가 키보드 포커스를 제거하는 작업을 수행합니다. 웹 페이지의 텍스트 필드.
웹 사이트 요청	사용자가 트리거 세부 정보에 지정된 URL로 이동합니다.
페이지에서 배경 요청을 합니다.	트리거 세부 정보에 지정된 URL은 XHR을 보냅니다.

7. **시작 트리거 세부 정보** 섹션에서 시작 트리거를 설정하는 애플리케이션 또는 웹 사이트를 정의하는 세부 정보를 입력합니다.

애플리케이션

항목	설명
창 제목	와 연결된 창 또는 대화 상자의 이름입니다. 이벤트. 참고: 이 필드는 대소문자를 구분하지 않습니다. 그러나 텍스트는 창의 창 또는 대화 상자 이름과 일치해야 합니다. 이벤트 트리거가 성공합니다. 모범 사례 변수 텍스트가 포함된 창을 지정하지 마십시오. 참고 이 필드를 비워 두면 연결된 응용 프로그램의 모든 창에서 트리거가 발생하지 않는 한 이벤트를 트리거할 수 있습니다. 제목 변경입니다. 제목 변경 트리거의 경우 이 필드에 텍스트가 있어야 합니다.
버튼	이벤트와 관련된 단추의 이름입니다. 참고: 사용자가 마우스를 사용하여 단추를 클릭하여 이벤트를 트리거해야 합니다. Webex WFO이(가) 트리거를 인식하지 못합니다. 사용자가 키보드의 키를 사용하는 경우 예를 들어 사용자는 Ctrl+S 키 조합을 사용하지 않고 저장 단추를 클릭해야 합니다.
필드	사용자가 시스템 작업을 클릭하거나 종료할 때 시스템 작업을 트리거하는 필드입니다. 필드는 필드 관리자에서 구성해야 합니다(Analytics 에서 추적할 웹 사이트 필드 식별 참조). "텍스트 필드 클릭" 및 "텍스트 필드 밖으로 클릭" 트리거에만 사용됩니다.

웹 사이트

항목	설명
URL	이벤트와 연결된 웹 사이트의 경로입니다. 호스트 이름 뒤에 오는 URL 부분을 입력합니다.

항목	설명
	예: 웹사이트의 전체 URL이 **http://www.example.com/website/page**, 입력 **/website/page**입니다. 모범 사례 항상 웹 사이트의 확인된 주소를 입력합니다. 사용자는 브라우저의 주소 필드에 URL을 입력할 때 바로 가기를 자주 사용합니다. 브라우저는 DNS 또는 기타 서비스를 사용하여 주소를 확인하고 주소 필드에 확인된 주소를 표시합니다(예: 주소에는 생략된 "www" 또는 "http"가 포함됨). 참고: 이 필드에 확인된 주소를 입력하면 Webex WFO는 사용자가 확인된 주소에 대한 바로 가기를 입력합니다. 상담원이 웹 사이트에 액세스하고 해당 웹 사이트의 페이지가 캐시된 경우 Smart Desktop을 통해 요청이 전달되지 않습니다. 이 경우 Webex WFO는 웹 사이트에 대한 트리거를 누를 수 없으며 웹 사이트의 URL을 표시하지 않습니다.
필드	사용자가 시스템 작업을 클릭하거나 종료할 때 시스템 작업을 트리거하는 필드입니다. 필드는 필드 관리자에서 구성해야 합니다(Analytics 에서 추적할 웹 사이트 필드 식별 참조). "텍스트 필드 클릭" 및 "텍스트 필드 밖으로 클릭" 트리거에만 사용됩니다.

8. **시스템 작업** 시작 섹션에서 추가를 **클릭하여** 시작 트리거가 발생할 때 발생하는 작업을 추가합니다. 트리거에 대해 둘 이상의 작업을 구성할 수 있습니다. 둘 이상의 작업이 사용되는 경우 작업은 논리 AND로 평가되는 피연산자로 처리됩니다. 작업을 추가하는 방법 및 사용 가능한 작업에 대한 설명은 시스템 작업 추가를 참조하세요 .

9. Action Duration(**작업 기간**) 섹션에서 구성된 중지 작업이 중지 트리거에 의하지 않고 자동으로 수행될 때까지의 시간(초)을 입력합니다. 설정할 수 있는 최대 지속 시간은 3,600초입니다. 이 섹션에서 값을 설정하는 경우 하나 이상의 중지 작업도 구성해야 합니다.

   참고: 지속 시간을 0초로 설정하면 중지 동작이 자동으로 수행되지 않습니다.

10. (선택 사항) [이벤트 트리거 **중지]** 드롭다운 목록에서 이벤트를 종료하는 트리거를 선택합니다. 나열되는 트리거는 데스크톱 항목이 애플리케이션인지 웹 사이트인지에 따라 달라집니다. 사용 가능한 트리거에 대한 설명은 위의 6단계를 참조하십시오.

11. 중지 이벤트 트리거를 선택한 경우 중지 트리거 세부 정보 **섹션을 구성합니다** . 세부 정보 필드에 대한 설명은 위의 7단계를 참조하십시오.

12. (작업 기간을 구성하지 않은 경우 선택 사항) **시스템 작업** 중지 섹션에서 중지 트리거가 발생할 때 발생하는 작업을 추가합니다. 트리거에 대해 둘 이상의 작업을 구성할 수 있습니다. 둘 이상의 작업이 사용되는 경우 작업은 논리 AND로 평가되는 피연산자로 처리됩니다.

13. 저장을 **클릭합니다**. 이벤트가 저장되고 페이지의 필드가 지워져 데스크탑 항목에 다른 이벤트를 추가할 준비가 됩니다. 새 이벤트 추가를 완료한 경우 취소 **를 클릭하여** 데스크톱 관리자 페이지로 돌아갑니다.

시스템 작업 추가

1. **시스템 작업** 시작 또는 **시스템 작업** 중지 필드에서 트리거가 발생할 때 수행할 작업을 선택합니다. 이러한 작업은 아래 표에 설명되어 있습니다.

동작	설명
애널리틱스에서 사용 가능	상담사 탐색기에 이벤트를 표시합니다. Webex WFO은 이 트리거를 선택하지 않아도 상담원 탐색기에 이벤트를 표시합니다.
녹음 일시 중지	에서 발생하는 모든 오디오 또는 화면 녹화를 일시적으로 중지합니다. 상담원의 데스크톱입니다. "녹음 일시 중지" 시스템 동작은 Live Screen Monitoring에 영향을 미치지 않습니다.
녹음 재시작	"녹화 일시 중지" 후 오디오 및 화면 녹화를 다시 시작합니다. 행동.

동작	설명
웹 사이트 액세스	시작 요청에 입력한 웹 사이트로 이동합니다. 입력합니다.
메타데이터 스크랩	응용 프로그램 필드로 표시한 필드를 검색합니다. 그런 다음 해당 필드의 모든 텍스트를 사용자 정의 메타데이터로 활성 통화에 첨부합니다. 활성 상태인
	통화가 없는 경우 Webex WFO은 이 메타데이터를 가장 최근 통화에 연결합니다.
사용자 지정 메타데이터에 추가	("텍스트 필드 클릭" 및 "텍스트 필드 밖으로 클릭" 트리거 only) 시작 또는 중지 트리거 세부 정보의 필드 섹션에서 지정한 필드의 텍스트를 사용자 정의 메타데이터로 활성 통화에 첨부합니다. 활성 상태인 통화가 없는 경우
	Webex WFO은 이 메타데이터를 가장 최근 통화에 첨부합니다.
세그먼트 시작	새 녹음을 시작하고 녹음의 이전 부분을 삭제합니다. 녹음. 녹음 제어 페이지에서 이 작업을 세그먼트 및
	삭제라고 합니다(요청 시 녹음 참조).
정지 세그먼트	새 녹음을 시작하고 녹음의 이전 부분을 유지합니다. 별도의 녹음으로 녹음 녹음 제어 페이지에서 이 작업을 세그먼트 및 저장이라고 합니다(요청 시 녹음 참조).
세그먼트 연결	새 녹음을 시작하여 이전 녹음과 연결합니다 녹음.
연락처 태그 지정	활성 통화에 [태그가 지정됨] 이유를 적용합니다. 통화가 없는 경우 활성 상태인 Webex WFO는 이 이유를 최근 통화에 적용합니다.
화면 녹화 시작	화면 전용 녹화를

시작합니다. 화면 녹화 중지화면 전용 녹화를

중지합니다.

2. 작업 선택에 따라 하나 이상의 다른 필드를 완료해야 할 수 있습니다. 필드가 비활성화되어 있으면 선택한 작업에 필요하지 않습니다.
    - Windows 필드 - 이 드롭다운 목록은 [필드 관리자] 페이지에 구성된 필드로 채워집니다.
    - 메타데이터 필드 - 이 드롭다운 목록은 [메타데이터 관리자] 페이지에 구성된 메타데이터로 채워집니다.
    - 요청 URL 시작(또는 중지) - 웹 사이트 URL을 입력합니다. 스마트 데스크톱은 이 URL에 GET 요청을 합니다.
3. 다른 작업을 추가하려면 추가를 **클릭하고** 1단계와 2단계를 반복합니다.

HTML을 통해 일시 중지 및 다시 시작 이벤트 만들기

녹음을 일시 중지하고 다시 시작해야 하는 페이지를 제어하는 경우 일시 중지 및 다시 시작 트리거를 HTML 이벤트로 만들 수 있습니다. 이 방법은 Salesforce Lightning 구성 요소로 사용자 지정된 페이지와 같이 Cisco 브라우저 확장 프로그램이 필드 수준 이벤트를 받지 못할 수 있는 페이지에 특히 유용합니다.

중요 HTML 이벤트 트리거를 다른 일시 중지 및 다시 시작 메서드와 결합하지 마십시오.

- 상담원이 상호 작용할 때 일시 중지 및 재개를 트리거해야 하는 요소에 다음 명령을 추가합니다.
    - document.dispatchEvent(새 CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
    - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

겹치는 이벤트

자주 서로 겹치는 이벤트는 구성하지 마십시오. 여러 이벤트가 겹치는 경우 다음 사항에 주의하십시오.

- 동일한 이벤트의 여러 실행은 겹치지 않습니다.

    본보기

    "PCI Compliance"라는 이벤트의 구성은 다음과 같습니다.

    - 트리거 시작 - 상담원이 신용 카드 필드를 클릭합니다.
    - 작업 시작 - 스마트 데스크톱이 녹음을 중지합니다.
    - 이벤트 기간 - 30분(초)
    - 트리거 중지 - 상담원이 주소 필드를 클릭합니다.
    - 작업 중지 - 스마트 데스크톱이 녹음을 시작합니다.

> 이 경우 상담원이 주소 필드를 클릭하기 전에 신용 카드 필드를 여러 번 클릭했다 수신 및 로그아웃할 수 있습니다. 그러나 PCI 규정 준수 이벤트의 새 실행은 상담원이 신용 카드 필드를 클릭할 때마다 시작되지 않습니다. PCI 규정 준수 이벤트는 처음에만 실행됩니다.

- 각 이벤트 트리거는 독립적으로 볼 수 있습니다. 이벤트가 트리거되면 이벤트와 관련된 작업이 수행됩니다.
- 일시 중지 또는 다시 시작 작업을 사용하는 둘 이상의 이벤트가 동시에 트리거되는 경우(즉, 서로 겹치는 경우) 첫 번째 시작 트리거가 자동으로 이벤트를 시작하고, 첫 번째 중지 트리거가 겹치는 모든 이벤트를 중지하며, 다음 트리거는 무시됩니다.

> 본보기 상담원이 일시 중지 작업으로 설정된 필드를 클릭한 다음 역시 일시 중지 작업으로 설정된 다른 필드를 클릭합니다. 두 번째 일시 중지 작업은 무시됩니다. 마찬가지로 일시 중지
> 이러한 동작이 트리거된 이벤트는 상담원이 다시 시작 작업으로 설정된 필드를 처음 클릭할 때 종료됩니다. 두 번째 다시 시작 작업은 무시됩니다.

관련 항목

- Analytics에서 추적할 웹 사이트 필드 식별
- 사용자 정의 메타데이터 필드 관리
- Webex WFO 일시 중지 및 재개

애플리케이션 필드 마커 도구 사용

애플리케이션 필드 마커 도구는 새 데스크탑 항목이 Windows 애플리케이션 및 필드인 경우 새 데스크탑 항목 페이지의 애플리케이션 속성 섹션을 구성하는 데 필요한 정보를 가져옵니다.

> 참고: 응용 프로그램 필드 마커 도구는 웹 사이트 필드에서 작동하지 않습니다. 이를 위해서는 브라우저가 올바르게 구성되어 있어야 하며 Ctrl+M 바로 가기 키를 사용해야 합니다. 웹 사이트 필드 식별을 참조하십시오 .
> 자세한 내용은 Analytics 에서 추적할 수 있습니다.

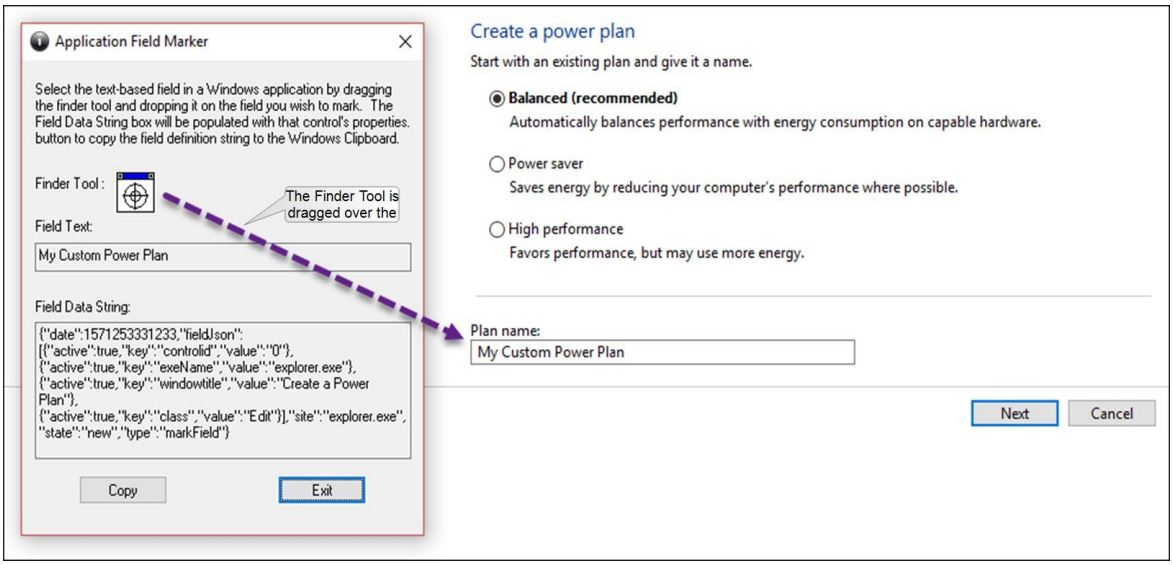
절차

애플리케이션 필드 마커 도구 사용

1. PC에서 애플리케이션 필드 마커 도구 실행 파일이 있는 위치로 이동합니다. 기본 위치는 다음과 같습니다.

C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. 실행 파일을 두 번 클릭하여 도구를 시작합니다.
3. 데스크톱 항목으로 구성하려는 필드가 들어 있는 애플리케이션을 엽니다.
4. 응용 프로그램 필드 마커 도구에서 Finder 도구를 **클릭하고** 과녁을 대상 응용 프로그램의 필드로 끕니다. 파인더를 필드 위에 놓으면 필드가 굵은 테두리로 강조 표시됩니다.
5. 마우스를 놓으면 이 예에 표시된 대로 필드의 데이터 문자열이 필드 데이터 문자열 창에 표시됩니다.



6. 복사 **를 클릭하여** 텍스트를 컴퓨터의 클립보드에 복사합니다.
7. Add New Desktop Item(**새 데스크톱 항목** 추가) 페이지에서 정의 문자열(**Definition String**) 필드에 텍스트를 붙여 넣습니다.
8. [필드 **구문 분석]을 클릭합니다**. 정의 문자열 텍스트의 관련 필드가 [정의 문자열] 창의 오른쪽에 있는 필드로 로드됩니다.

관련 항목

- 데스크톱 항목 만들기 및 관리
- Analytics에서 추적할 웹 사이트 필드 식별

Analytics에서 추적할 웹 사이트 필드 식별

필드 관리자 페이지에는 스마트 데스크톱에서 사용하도록 표시된 웹 사이트와 관련된 필드가 나열됩니다.

> 참고: 필드 관리자 페이지는 웹 사이트 필드만 관리합니다. Windows 응용 프로그램 필드는 데스크톱 관리자 페이지에서 관리 됩니다.

필드가 표시되면 필드 관리자 페이지에 나열됩니다. 여기에서 데스크톱 이벤트 및 작업을 실행할 때 일치시키려는 문자열로 필드를 구성할 수 있습니다.

페이지의 왼쪽 창에는 웹 사이트 및 표시된 관련 필드가 표시됩니다. 활성화된 필드는 녹색으로 강조 표시됩니다. 왼쪽 창에서 필드를 선택하면 해당 설정이 오른쪽 창에 표시됩니다.

필드가 목록에 처음 나타나면 해당 이름은 필드가 표시되었을 때의 타임스탬프입니다. 필드를 구성할 때 타임스탬프를 식별하는 데 도움이 되도록 선택한 이름으로 바꾸는 옵션을 사용해야 합니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석

    > 참고: Desktop Analytics 라이센스를 사용하면 상담원의 활동을 모니터링할 수 있도록 필드를 식별할 수 있습니다. 일시 중지 및 통화 녹음을 다시 시작합니다.
- Desktop Analytics 관리 권한이 있습니다.
- 스마트 데스크톱이 설치되어 있습니다.
- 필드 표시 바로 가기 키를 사용하려면 브라우저가 올바르게 구성되어 있어야 합니다. 참고: 자세한 내용은 브라우저에서 Desktop Analytics 확장을 사용하도록 설정합니다.

페이지 위치

애플리케이션 관리 > 분석 > 분석 > 필드 관리자

절차

메모 데스크톱 관리자 페이지에서 사용되는 필드를 필드 관리자 페이지에서 삭제할 경우 Webex WFO에서 로그아웃한 다음 다시 로그인해야 변경 내용이 적용됩니다.

웹 사이트에서 필드 표시

1. 필드 관리자 페이지가 표시되면 브라우저에서 새 Tab를 엽니다.
2. 필드를 표시할 웹 사이트로 이동합니다.
3. 원하는 필드를 클릭하고 Ctrl+M **을 누릅니다**. 필드는 필드 관리자 페이지의 왼쪽 창에 이름 대신 타임스탬프와 함께 나타납니다.

웹 사이트 및 필드 목록 필터링

- [검색 필드 **] 필드에** 검색 문자열을 입력합니다. 목록은 검색 기준을 충족하는 필드로 즉시 업데이트됩니다. 검색은 웹 사이트 이름을 필터링하지 않습니다.
- **보기** 단추(**모두**, **새로 만들기** 및 **구성**됨)를 사용하여 목록을 표시된 필드로 제한합니다. 새 필드는 아직 구성되지 않은 필드입니다.

표시된 필드를 구성합니다

1. 왼쪽 창에서 필드를 클릭합니다. 오른쪽 창은 필드의 설정과 속성을 오른쪽 창에 표시합니다.
2. 필드 설정을 편집합니다.
   - 웹 **사이트** 필드에는 필드가 있는 웹 사이트의 URL이 포함됩니다. 자세한 내용을 보려면 ~ 새 브라우저에서 웹 사이트를 엽니 다 Tab.
   - 이름 **필드에는** 필드가 표시된 시점의 타임스탬프가 처음에 포함됩니다. 쉽게 식별할 수 있도록 타임스탬프를 필드를 설명하는 이름으로 바꿀 수 있습니다.
3. 필드 속성을 편집합니다. 속성은 필드 마커에서 캡처한 데이터이며 필드마다 다를 수 있습니다.
   - Desktop Manager에서 **구성했을 때 지정한 필드 및 값과 일치하는 문자열을 검색할 수 있도록 하려면 Enabled** 확인란을 선택합니다. 확인란을 선택하지 않으면 필드가 무시됩니다.

- 필드 **열에는** 표시된 필드와 연결된 속성의 읽기 전용 이름이 포함되어 있습니다.
- 기본적으로 **값** 필드에는 필드가 표시된 시점의 속성 값이 포함됩니다. 이 필드에 입력하는 모든 값은 해당 속성에 대해 지원되는 값이어야 합니다. 이 필드에는 별표 와일드카드(*)를 사용할 수 있습니다.

4. 저장을 **클릭합니다**.

관련 항목

- 애널리틱스로 추적할 웹사이트 및 앱 식별
- Webex WFOInstallation Guide의 *"Webex WFO Smart Desktop 설치"*

브라우저에서 Desktop Analytics 확장을 사용하도록 설정합니다

필드를 표시하려면 컴퓨터에 스마트 데스크톱을 설치하고 활성화해야 합니다. 필드 관리자 페이지를 사용하여 스마트 데스크톱이 설치된 상담원의 데스크톱에서 데스크톱 분석의 필드를 관리할 권한이 있는 사용자는 사용하는 브라우저에 적절한 데스크톱 분석 브라우저 플러그인이 구성되어 있어야 합니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 스마트 데스크톱이 컴퓨터에 설치되고 활성화되어 있습니다.

절차

Firefox에서 데스크톱 분석 확장 사용

Firefox를 사용하여 Webex WFO에 처음 로그인하면 Calabrio 브라우저 확장 프로그램을 설치하라는 대화 상자가 표시됩니다. 이 설치 **허용을 선택하고** 계속 **을 클릭합니다**. 추가 작업이 필요하지 않습니다.

Microsoft Edge Chromium에서 Desktop Analytics 플러그인 사용

Edge Chromium에서 https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf 로 이동하여 Chrome **에 추가를 클릭합니다**.

Chrome에서 Desktop Analytics 플러그인 사용 설정

Chrome 확장 프로그램은 GPO 설정을 통해 다운로드하거나 설치할 수 있습니다. Calabrio Analytics 플러그인 버전 0.2.0.4을 다운로드하여 설치합니다. 플러그인의 위치는 다음과 같습니다.

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

참고 링크를 클릭해도 작동하지 않으면 URL을 복사하여 브라우저에 붙여넣습니다.

관련 항목

Webex WFO 설치 가이드의 *"Webex WFO Smart Desktop 설치"*

Analytics 대시보드 개요

분석 페이지는 데스크톱, 음성 및 텍스트 연락처에 대한 데이터를 표시하는 대시보드입니다. 기본 대시보드, 다른 사용자의 공유 대시보드 또는 자신의 사용자 지정 대시보드를 사용할 수 있습니다. 각 대시보드의 위젯에는 사용자의 역할과 정의한 데이터 세트를 기반으로 데이터가 표시됩니다. 대시보드에 대한 액세스는 할당된 권한에 따라 달라집니다.

관리자가 대시보드 공유를 허용하도록 Analytics를 구성한 경우, 사용자가 만드는 모든 대시보드를 다른 사용자가 공유할 수 있는 대시보드로 지정할 수 있습니다. 이러한 사용자는 대시보드(자신과 관련된 데이터로 채워짐)를 볼 수 있지만 편집할 수는 없습니다. 공유 대시보드는 사용자만 편집할 수 있습니다.

일반적인 대시보드 구성 프로세스는 다음과 같습니다.

1. 새 대시보드를 만듭니다.
2. 대시보드에 대한 데이터 세트를 만듭니다.
3. 위젯을 만들고 대시보드에 추가합니다.
4. (선택 사항) 새 대시보드를 다른 사용자와 공유합니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
    - 애널리틱스 에센셜

- 애널리틱스 엔터프라이즈

        - 데스크톱 분석
    - 다음 권한 중 하나 이상이 있어야 합니다.
        - 분석 보기
        - 데스크톱 분석 보기
        - 음성 분석 보기
        - View 음성을 텍스트로 변환 분석
        - 시스템 분석 보기
        - 시스템 메트릭 보기
        - 텍스트 분석 보기
    - 데스크톱 공유 사용(선택 사항)
    - 분석 데이터 수집은 작업 관리자, 문구 관리자, 데스크톱 관리자, 필드 관리자 및 분석 구성 페이지의 애플리케이션 관리에서 구성합니다.

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

절차

보려는 기존 대시보드를 선택합니다

- 분석 도구 모음에서 **대시보드** 단추를 클릭하고 결과 목록에서 기존 대시보드를 선택합니다.

대시보드 만들기 및 작업

- Analytics 대시보드 만들기 및 관리
- 데이터 세트 만들기 및 관리
- 분석 위젯 만들기 및 관리
- 분석 대시보드에서 데이터 필터링
- 예측 구성

관련 항목

애널리틱스 대시보드 사용자 지정

데이터 세트 만들기 및 관리

데이터 세트는 [분석 대시보드] 페이지의 위젯에 표시되는 항목을 결정합니다. 위젯을 만들기 전에 구성해야 합니다.

데이터 세트는 특정 대시보드에 고유합니다. 한 대시보드에 대한 데이터 세트를 만들면 해당 데이터 세트가 다른 대시보드에 표시되지 않습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 일부 데이터 집합은 Desktop Analytics 라이선스에서 사용할 수 없습니다. 이 라이센스에 포함되지 않은 데이터 세트에 대해서는 아래의 데이터 소스를 참조하십시오 .
- 시스템 분석 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

절차

새 데이터 세트 만들기

1. Analytics(분석) 도구 모음에서 Data Set Manager(데이터 세트 관리자 **)를 클릭한 다음** Create New Data Set(새 데이터 세트 **만들기)를 클릭합니다**.

   참고: 데이터 세트 관리자 단추를 활성화하려면 잠금 해제 **를 클릭** 해야 할 수도 있습니다.

2. 데이터 소스 목록에서 데이터 소스를 선택합니다. 사용 가능한 데이터 소스는 아래에 설명되어 있습니다.

3. 데이터 세트 관리자 - 새로 만들기 대화 상자에서 선택한 데이터 소스에 대한 필터를 구성합니다. 이러한 필터는 대시보드에 표시되는 데이터를 결정합니다. 각 데이터 소스에 대해 서로 다른 데이터 필터가 있는 대화 상자가 있습니다. 사용 가능한 데이터 필터는 아래에 설명되어 있습니다.
4. 필터 구성을 마쳤으면 제출 **을 클릭하여** 새 데이터 집합에 포함된 데이터의 미리 보기를 확인합니다. 표시된 열 머리글은 잘라낼 수 있습니다. 모든 열을 보려면 모든 데이터 **표시를 클릭합니다** .

   표시된 열이 원하는 열이 아닌 경우 뒤 **로를 클릭하여** 이전 대화 상자로 돌아간 다음 필터를 다시 구성합니다.
5. 데이터 세트가 만족스러우면 [저장]을 클릭합니다 .
6. 도구 모음에서 저장을 **클릭합니다**.

데이터 세트 편집

1. Analytics(분석) 도구 모음에서 Data Set Manager(데이터 세트 관리자 **)를 클릭합니다**.

참고: 데이터 세트 관리자 단추를 활성화하려면 잠금 해제 **를 클릭** 해야 할 수도 있습니다.

2. 수정하려는 데이터 세트 옆에 있는 편집을 **클릭합니다** .
3. 데이터 세트 편집을 마쳤으면 제출 **을 클릭하여** 데이터 세트에 포함된 데이터의 미리보기를 확인합니다. 표시된 열 머리글이 잘릴 수 있습니다. 모든 열을 보려면 모든 데이터 **표시를 클릭합니다** .

   표시된 열이 원하는 열이 아닌 경우 뒤 **로를 클릭하여** 이전 대화 상자로 돌아간 다음 필터를 다시 구성합니다.
4. 데이터 세트가 만족스러우면 [저장 **]을 클릭합니다**.
5. Analytics(분석) 도구 모음에서 Save(저장 **)를 클릭합니다**.

데이터 세트 삭제

1. Analytics 도구 모음에서 Data Set Manager(데이터 세트 관리자 **)를 클릭합니다**.

참고: 데이터 세트 관리자 아이콘을 활성화하려면 잠금 해제 **를 클릭** 해야 할 수도 있습니다.

2. 삭제할 데이터 세트 옆에 있는 Delete(삭제 **)를 클릭한** 다음 삭제를 확인합니다. 데이터 세트를 삭제하면 대시보드의 변경 사항이 즉시 저장됩니다.
3. 취소 **를 클릭하여** 데이터 세트 관리자 대화 상자를 닫습니다.

데이터 소스

다음 표에서는 사용 가능한 데이터 소스에 대해 설명합니다. 데이터 필터를 사용하여 별표(*)가 있는 항목을 필터링할 수 있습니다.

데이터 세트의 두 가지 기본 유형은 개수 데이터 세트와 추세 데이터 세트입니다.

- 카운트 데이터 세트는 정의된 동작이 발생하는 횟수를 보고합니다.
- 추세 데이터 집합은 지정된 작업이 시간이 지남에 따라 어떻게 변하는지를 보고합니다.

데이터 세트	설명
응용 프로그램 수 응용 프로그램 통계	사용자 데스크톱의 애플리케이션 액세스에 대한 메트릭입니다. Application Statistics(응용 프로그램 통계)에는 특정 응용 프로그램에 대한 액세스 통계가 표시됩니다.
응용 프로그램 사용 횟수 응용 프로그램 사용 추세	애플리케이션을 사용한 사용자 수에 대한 메트릭입니다. 여기에는 Webex WFO 사용자 인터페이스를 사용한 사용자 수와 연결된 데스크톱 클라이언트 수에 대한 정보가 포함됩니다.
감사 횟수 감사 경향	녹음의 감사에 대한 메트릭입니다. 참고: 조직에서 이 데이터 세트를 사용하려면 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 필요합니다. 이 데이터 set은 Desktop Analytics 라이센스와 함께 사용할 수 없습니다.
통화 요약 수 통화 요약 경향	총 통화, 부재 중 통화 및 응답한 통화에 대한 메트릭입니다.
이벤트 수 이벤트 통계	이벤트 수는 상담원, 팀 또는 그룹별 이벤트 기간의 집계를 나타냅니다. 이벤트 통계는 평균 이벤트 기간의 분포를 보여줍니다.
미해결 업로드 수 미해결 업로드 경향	아직 업로드해야 하는 파일에 대한 메트릭입니다. 발생했지만 해당 미디어 파일이 아직 업로드되지 않은 통화에 대한 측정값입니다.
문구 수* 문구 경향*	

히트에 대한 메트릭입니다. 여기에는 음성 히트만 포함됩니다.

연결의 문구 사용

데이터 세트	설명
	참고: 조직에서 이 데이터 세트를 사용하려면 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 필요합니다. 이 데이터 set은 Desktop Analytics 라이센스와 함께 사용할 수 없습니다.
재활용 횟수 재활용 추세	휴지통에 있는 파일에 대한 메트릭입니다. 데이터는 5분마다 수집됩니다.
저장소 세부 정보 수 저장소 세부 정보 추세	디스크에 저장된 파일에 대한 메트릭입니다. 여기에는 통화 오디오 파일 및 화면 캡처 비디오 파일은 물론 녹음(통화 오디오 및 화면 캡처 비디오)과 같은 논리적 그룹과 총 크기(디스크의 모든 파일)가 포함됩니다.
지원 수 지원 추세	패킷 캡처(PCAP) 및 로그 파일에 대한 업로드 및 디스크 스토리지 메트릭.
텍스트 연결 수* 텍스트 연결 경향*	전자 메일 및 문자 연결의 총 수입니다. 참고: 조직에서 이 데이터 세트를 사용하려면 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 필요합니다. 이 데이터 set은 Desktop Analytics 라이센스와 함께 사용할 수 없습니다.
텍스트 히트 횟수* 텍스트 히트 경향*	전자 메일 및 텍스트 연락처의 총 개별 텍스트 히트 수입니다. 참고: 조직에서 이 데이터 세트를 사용하려면 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 필요합니다. 이 데이터 set은 Desktop Analytics 라이센스와 함께 사용할 수 없습니다.
전사된 통화 수* 전사된 통화 경향*	전사된 연락처에 대한 메트릭입니다. 참고: 조직에서 이 데이터 세트를 사용하려면 Analytics Essentials 또는 Analytics Enterprise 라이선스가 필요합니다. 이 데이터 set은 Desktop Analytics 라이센스와 함께 사용할 수 없습니다. 메모 이 데이터 세트를 사용하는 Analytics 대시보드에 표시되는 통화 수는 연락처 콘텐츠에서 [사본 있음] 기준을 사용하여 표시되는 통화 수와 다를 수 있습니다

데이터 세트	설명
	다양한 이유로 상호 작용 페이지에서 필터링합니다. ▪ 분석 데이터와 QM 데이터가 서로 다른 시간에 업데이트됩니다. ▪ Analytics는 통화가 인덱싱된 후 통화를 트랜스크립션으로 표시하지만, QM는 통화에 대한 트랜스크립션 파일이 업로드된 경우 통화를 [트랜스크립션 있음]으로 표시합니다. 인덱싱은 트랜스크립션 파일이 업로드된 후에 발생하므로 아직 인덱싱이 수행되지 않은 경우 전사된 통화 보고서의 QM에 더 높은 숫자가 표시될 수 있습니다. ▪ Analytics와 QM에는 서로 다른 보존 정책이 있을 수 있습니다.
업로드 세부 정보 개수 업로드 세부 정보 경향	파일 유형별로 분류된 미디어 파일에 대한 업로드 메트릭입니다. 여기에는 통화 오디오 파일, 화면 캡처 비디오 파일, 데스크톱 애플리케이션 및 웹사이트 사용 파일, 전자 메일 텍스트 파일이 포함됩니다.
업로드 요약 개수 업로드 요약 경향	논리적 그룹으로 집계된 미디어 파일에 대한 업로드 메트릭. 여기에는 녹음 업로드(통화 오디오 및 화면 캡처 비디오)와 총 업로드(업로드 세부 정보의 모든 파일 형식)가 포함됩니다.

데이터 필터

다음 표에서는 사용 가능한 데이터 소스에 대해 구성할 수 있는 사용 가능한 필터를 설명합니다. 모든 필터가 모든 유형의 데이터 소스에 적용되는 것은 아닙니다.

이름	설명
상담원	데이터를 필터링할 상담원을 한 명 이상 선택합니다. 하나 이상의 상담원을 선택하지 않으면 기본적으로 모든 상담원이 선택됩니다.
집계 기준	이벤트 수를 집계할 단위를 선택하거나

애플리케이션 상태	위젯에 표시할 애플리케이션 상태를 선택합니다.

이름	설명
모든 그룹 가정	드릴다운에서 그룹 목록을 무시하려면 이 확인란을 선택합니다 이 데이터 세트와 연결된 위젯의 세부 정보입니다.
모든 팀 가정	드릴다운에서 팀 목록을 무시하려면 이 확인란을 선택합니다 이 데이터 세트와 연결된 위젯의 세부 정보입니다.
범주	데이터를 필터링할 범주를 하나 이상 선택합니다.
자신	히트에 대한 최소 신뢰도 값을 입력합니다. 유효한 값은 1–입니다. 100. 예제 값을 60으로 지정하면 음성 분석이 신뢰도 값이 60 이상인 히트를 반환합니다.
날짜 범위	위젯을 표시할 날짜 범위를 선택합니다 역사적 정보. 참고 날짜 범위가 분석 데이터 보존 기간을 초과할 경우 보존 기간을 벗어난 값은 0으로 표시됩니다. 위젯. 메모 이 필터를 사용할 때 표시되는 통화 수는 다양한 이유로 상호 작용 페이지의 날짜 범위 필터를 사용할 때 표시되는 통화 수와 다를 수 있습니다. ▪ 분석 데이터와 QM 데이터가 서로 다른 시간에 업데이트됩니다. ▪ Analytics와 QM에는 서로 다른 보존 정책이 있을 수 있습니다.
애플리케이션 상태 필터링 사용	사용자가 [분석] 도구 모음에서 선택한 애플리케이션 상태를 수정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 상자의 선택을 취소하면 [분석] 도구 모음에서 선택한 애플리케이션 상태를 변경해도 위젯에는 영향을 미치지 않습니다.
자신감 활성화	사용자가 선택한 항목을 수정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.

이름	설명
필터링	Analytics 도구 모음의 신뢰도 값입니다. 이 상자의 선택을 취소하면 [분석] 도구 모음에서 신뢰도 값을 변경해도 위젯에는 영향을 미치지 않습니다.
날짜 필터링 사용 선택합니다.	사용자가 다음에서 날짜 범위를 수정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 분석 도구 모음을 클릭합니다. 이 상자를 선택 취소하면 [분석] 도구 모음에서 전역 날짜 범위를 변경해도 위젯에는 영향을 주지 않습니다.
상호 작용 상태 필터링 사용	사용자가 [분석] 도구 모음에서 선택한 상호 작용 상태를 수정할 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 상자의 선택을 취소하면 [분석] 도구 모음에서 선택한 상호 작용 상태를 변경해도 위젯에는 영향을 주지 않습니다.
텍스트 검색 사용	사용자가 분석 도구 모음. 이 상자를 선택 취소하면 [분석] 도구 모음에서 문구를 검색해도 위젯에는 영향을 미치지 않습니다.
이벤트 유형	데이터 세트의 이벤트 유형을 선택합니다.
파일 그룹화 기준	그룹을 제출할 방법을 선택합니다.
여러 히트 필터링	더 높은 값을 갖는 문구를 계산하려면 이 확인란을 선택합니다. 신뢰 수준을 설정하고 신뢰 수준이 낮은 유사한 문구를 필터링합니다. 이 상자의 선택을 취소하면 모든 문구 히트가 나타납니다. Analytics에서는 녹음 내에서 거의 동시에 발생하는 신뢰도 수준이 다른 유사한 문구에 대해 여러 문구 히트를 생성할 수 있습니다. 예 '구급차' 및 '구급차 서비스'에 대한 문구를 추가하면 애널리틱스에서

이름	설명
시작일	날짜 범위의 시작 날짜입니다.

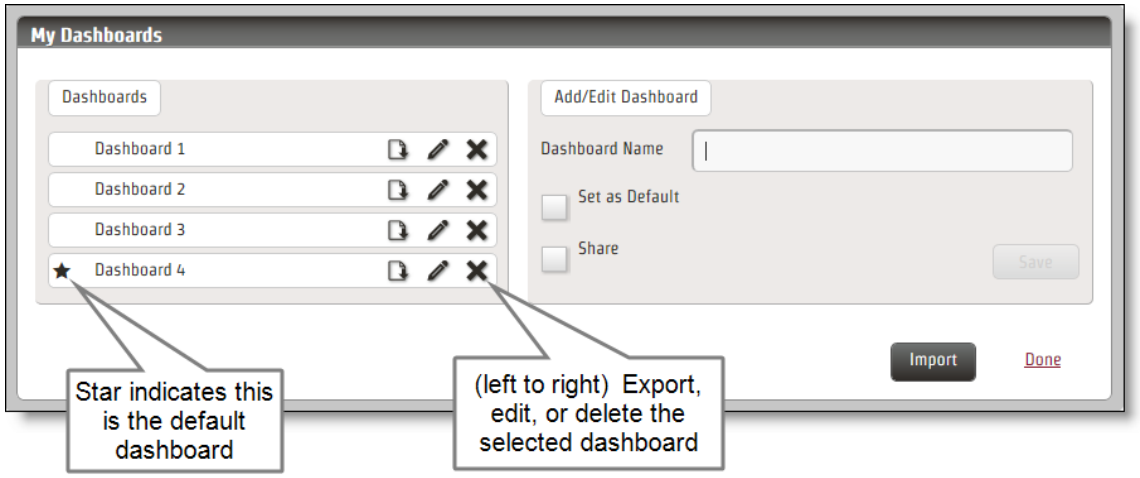
그룹화 기준	데이터를 그룹화할 방법을 선택합니다. 이 필드에서 사용할 수 있는 옵션은 생성하는 데이터 세트의 유형에 따라 결정됩니다.
그룹	데이터를 필터링할 그룹을 하나 이상 선택합니다. 하나 이상의 그룹을 선택하지 않으면 기본적으로 모든 그룹이 선택됩니다. 하나 이상의 그룹을 선택하면 해당 그룹의 모든 팀이 기본적으로 선택됩니다. 그룹은 할당된 권한에 의해 제한됩니다.
히스토그램 저장소	히스토그램에 표시할 간격 수를 입력합니다. 유효 값은 3-100의 정수입니다. 기본값은 10입니다.
상호 작용 상태	위젯에 표시할 상호 작용 상태를 선택합니다.
미리 정의된 문구로 제한	데이터 집합에서 포함할 연결을 필터링하려면 이 확인란을 선택합니다 미리 정의된 문구 히트가 있는 항목만. 문구는 문구 관리자에서 정의됩니다.
이름	데이터 집합의 이름입니다.
구문	데이터를 필터링할 문구를 하나 이상 선택합니다.
순위 크기	결과를 표시하는 최상위 애플리케이션 수를 입력합니다. 유효 값은 10-100입니다. 기본값은 10입니다.
결과	이 데이터 세트에 대해 지정된 문구를 포함하거나 포함하지 않는 결과를 반환할지 여부를 선택합니다. ▪ 선택한 문구가 있는 연락처 반환을 선택하면 **Webex WFO는 모든 연락처 간의 총 문구 일치 수를 보고합니다**. ▪ 선택한 문구 **가 없는 연락처 반환을 선택하면**Webex WFO는 지정된 문구가 포함되지 않은 연락처 수를

이름	설명
	보고합니다.
웹 사이트만 보기	웹 사이트에 대한 통계만 표시하려면 이 확인란을 선택합니다

이름	설명
	액세스할. 이 상자의 선택을 취소하면 애플리케이션과 웹
	사이트에 대한 통계가 모두 표시됩니다.
태그	데이터를 필터링할 태그를 하나 이상 선택합니다.
팀	데이터를 필터링할 팀을 하나 이상 선택합니다. 팀을 하나 이상 선택하지 않으면 기본적으로 모든 팀이 선택됩니다.
텍스트 유형	데이터를 필터링할 텍스트 유형을 하나 이상 선택합니다.
종료일	날짜 범위의 종료 날짜입니다.
유형	추세 유형을 선택합니다.
형식	데이터를 필터링할 유형을 하나 이상 선택합니다.

Analytics 대시보드 만들기 및 관리

대시보드 선택, 만들기 및 관리는 분석 도구 모음의 대시보드 **아이콘에서** 수행할 수 있습니다. 아이콘을 클릭하여 표시된 목록에서 보려는 기존 대시보드를 선택합니다. **대시보드 목록 맨 위에 있는 관리** 단추를 클릭하여 내 대시보드 **대화 상자를 엽니다** . 여기에서 대시보드를 만들고 관리합니다. 이 기능은 적절한 권한이 있는 경우에만 사용할 수 있습니다.



참고: 공유 대시보드는 내 대시보드에 잠금 기호로 표시됩니다. 즉, 이러한 대시보드를 볼 수는 있지만 편집할 수는 없습니다. 공유 대시보드의 소유자만 이 작업을 수행할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 시스템 분석 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

절차

대시보드 만들기

1. 내 대시보드를 **엽니다**.
2. [대시보드 이름**] 필드에 새 대시보드의** 이름을 입력합니다. 필요에 따라 이 대시보드를 기본 대시보드로 설정하거나 다른 사용자와 대시보드를 공유할 수 있습니다.
3. (선택 사항) 이 대시보드를 **기본 Analytics 대시보드로 사용하려면 기본값으로** 설정 확인란을 선택합니다.
4. (선택 사항) 이 대시보드를 **다른 사용자와 공유하려면 공유** 확인란을 선택합니다. 이 기능은 관리자가 분석 구성 페이지에서 대시보드 공유를 활성화한 경우에만 사용할 수 있습니다.
5. Save(저장**)를 클릭한 다음** Done(완료) **을 클릭합니다**.

대시보드 편집

1. 내 대시보드를 **엽니다**.
2. 편집할 대시보드를 선택하고 편집 **(연필 아이콘)을 클릭합니다** .

3. 원하는 대로 변경합니다. 대시보드의 이름을 변경하고, 대시보드를 기본 대시보드로 설정 또는 제거하고, 다른 사용자와 공유하거나 공유 해제할 수 있습니다.
4. Save(저장)**를 클릭한 다음** Done(완료) **을 클릭합니다**.

대시보드 삭제

1. 내 대시보드를 **엽니다**.
2. 삭제할 대시보드 옆에 있는 삭제 **(X 아이콘)를 클릭합니다** .

> 참고: 대시보드를 삭제하면 대시보드와 연결된 모든 데이터 세트 및 위젯도 삭제됩니다.

3. Save(저장)**를 클릭한 다음** Done(완료) **을 클릭합니다**.

대시보드 내보내기

1. 내 대시보드를 **엽니다**.
2. 내보내려는 대시보드 옆에 있는 내보내기 **를 클릭합니다** .
3. 저장을 **클릭하여 대시보드를 "dashboard.json"라는 파일로 기본 다운로드 위치에 저장하거나** , 다른 **이름으로 저장을 클릭하여** 파일 이름을 바꾸고 다른 위치에 저장합니다.

대시보드 가져오기

1. 내 대시보드를 엽니다 .
2. Import(가져오기)**를 클릭합니다**.
3. 원하는 대시보드가 저장된 위치를 찾아 파일을 선택합니다. 파일의 확장명은 JSON입니다.
4. 제출을 **클릭하여** 대시보드를 가져옵니다.

> 참고: 기존 대시보드 중 하나와 동일한 이름의 대시보드를 가져오면 가져온 대시보드 이름에 별표가 추가됩니다.

5. 저장을 **클릭합니다**.

분석 위젯 만들기 및 관리

Analytics 위젯에는 차트, 데이터 그리드, 텍스트 및 문구 클라우드의 네 가지 유형이 있습니다. 각 위젯 유형은 데이터 세트에 정의된 데이터를 표시합니다. 원하는 대로 위젯을 만들고 정렬하여 Analytics 대시보드를 사용자 정의할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 시스템 분석 보기 권한이 있습니다.
- 데이터 세트를 생성했습니다(데이터 세트 생성 및 관리 참조).

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

절차

대시보드에 위젯 추가

1. 위젯을 추가할 대시보드를 표시합니다.
2. 잠금 해제(Unlock)**를 클릭하여** 위젯 추가(Add Widget) 단추를 활성화한 다음 위젯 추가(Add Widget) **를 클릭합니다**.
3. 추가할 위젯 유형을 선택합니다.
4. 선택한 위젯 유형에 대한 설정을 구성합니다(차트 설정 , 데이터 그리드 설정, 텍스트 설정 및문구 클라우드 설정 참조).
5. 저장을 **클릭합니다**.

대시보드에서 위젯을 이동하고 크기를 조정할 수 있습니다. 위젯을 이동할 때(마우스 포인터를 위젯 도구 모음에 놓는 동안 클릭하고 대기) 빨간색 선이 표시되어 이동 중인 위젯을 근처의 다른 위젯과 정렬할 수 있습니다. 위젯의 오른쪽 하단 모서리를 클릭하고 드래그하여 위젯 크기를 조정합니다.

각 위젯에는 다음과 같은 도구 모음이 있습니다.

1 - 설정. 위젯 설정 편집

2 - CSV 내보내기. 위젯의 데이터를 CSV 형식 파일로 내보내기

3 - 인쇄. 위젯 이미지 인쇄

4 - 삭제. 위젯 삭제

5 - 전체 화면 위젯을 정상 크기 또는 전체 화면 크기로 전환합니다.

차트 설정

위젯의 차트 유형을 선택할 때 차트 설정 대화 상자에서 다음 필드를 구성해야 합니다.

컨테이너 설정

설정	설명
Title	위젯의 이름입니다.
제목 숨기기	위젯 제목 표시줄을 숨기려면 이 확인란을 선택합니다. 제목 표시줄의 도구가 위젯의 본문으로 이동됩니다.
배경 숨기기	위젯 테두리를 제거하려면 이 확인란을 선택합니다.

차트 옵션

설정	설명
Title	차트의 이름입니다.
유형	이 위젯에 나타내고자 하는 차트 유형입니다. ▪ 꺾은선형 차트와 영역 차트는 일반적으로 시간이 지남에 따라 항목이 어떻게 변경되었는지 보여 주는 데 사용됩니다. 선형 차트는 정보를 직선 세그먼트로 연결된 일련의 점으로 표시합니다. 영역 차트는 데이터를 그래픽으로 표시하며 선형 차트를 기반으로 합니다. 축과 선 사이의 영역은 색상으로 강조됩니다. 일반적으로 차트 내에서 두 개 이상의 수량을 비교하는 데 사용됩니다. ▪ 막대 차트는 나타내는 데이터에 비례하는 길이를 가진 사각형 막대가 있는 차트입니다. 막대 차트를 그릴 수 있습니다.

설정	설명
	수직 또는 수평으로. 누적 막대 차트는 하나 이상의 범주에서 여러 히트를 얻을 때 유용합니다. 누적 막대 차트를 사용하여 추세를 표시할 수 있습니다. ▪ 파이 차트는 섹터로 나뉘어 숫자 비율을 보여주는 원형 차트입니다. 원형 차트를 사용하면 데이터의 두 교차점, 즉 계열(그리려는 데이터)과 값을 선택할 수 있습니다. 원형 차트에서 조각은 계열을 나타내고 조각의 크기는 값을 나타냅니다.
범례	차트에서 범례의 위치입니다.
레이블 단계	x축에 그려진 레이블의 빈도입니다. 예제 **1** 에서는 각 데이터 요소의 x축에 레이블을 표시합니다. **2** X축에 다른 모든 데이터 요소에 대한 레이블을 표시합니다.
레이블 활성화	차트에 레이블을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.

데이터 포인트 레이블 표시 차트에 데이터 포인트 레이블을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.

데이터 세트 선택 및 참조 그리드

설정	설명
데이터 세트 선택	드롭다운 목록에서 만든 데이터 집합 중 하나를 선택합니다. 데이터 세트와 연결된 열 헤더가 표시됩니다.
모든 데이터 표시	이 단추를 클릭하면 열의 확장 버전이 표시됩니다 헤더.

차트 옵션

설정	설명
X축	차트의 x축에 표시할 정보를 선택합니다. 옵션은 선택한 데이터 세트를 기반으로 합니다.

설정	설명
Y-A 증권 시세 표시기	차트의 y축에 표시할 정보를 선택합니다. 옵션은 선택한 데이터 세트를 기반으로 합니다.
시리즈	x축에서 측정할 데이터입니다. 참고: 추세 데이터는 날짜별로 정렬해야 합니다. 추세 차트를 만들려면 [시작일] 또는 [종료일]을 시리즈 드롭다운 목록. 상담원 ID, 상담원 이름, 문구 또는 범주를 선택할 경우 추세 차트가 논리적으로 정렬되지 않습니다.

데이터 그리드 설정

위젯의 데이터 그리드 유형을 선택할 때 데이터 그리드 설정 대화 상자에서 다음 필드를 구성해야 합니다.

컨테이너 설정

설정	설명
Title	위젯의 이름입니다.
제목 숨기기	위젯 제목 표시줄을 숨기려면 이 확인란을 선택합니다. 제목 표시줄의 도구가 위젯의 본문으로 이동됩니다.
배경 숨기기	위젯 테두리를 제거하려면 이 확인란을 선택합니다.

데이터 세트 선택 & 참조 그리드

설정	설명
데이터 세트 선택	드롭다운 목록에서 만든 데이터 집합 중 하나를 선택합니다. 데이터 세트와 연결된 열 헤더가 표시됩니다.
모든 데이터 표시	이 단추를 클릭하면 열의 확장 버전이 표시됩니다 헤더.

차트 옵션

이 섹션은 데이터 그리드 위젯에 나타나는 필드를 표시합니다. 사용 가능한 필드는 선택한 데이터 세트에 따라 달라집니다. 기본적으로 사용 가능한 모든 필드가 데이터 그리드에 표시됩니다. 데이터 그리드에서 필드를 제거하려면 필드 이름을 클릭합니다. 필드가 비활성화됩니다. 필드 이름을 다시 클릭하여 필드를 활성화하거나 모두를 선택하여 모든 필드를 활성화합니다.

텍스트 설정

위젯의 텍스트 유형을 선택할 때 [텍스트 설정] 대화 상자에서 다음 필드를 구성해야 합니다.

컨테이너 설정

설정	설명
Title	위젯의 이름입니다.
제목 숨기기	위젯 제목 표시줄을 숨기려면 이 확인란을 선택합니다. 제목 표시줄의 도구가 위젯의 본문으로 이동됩니다.
배경 숨기기	위젯 테두리를 제거하려면 이 확인란을 선택합니다.

텍스트 편집기

텍스트 편집기를 사용하여 텍스트 위젯에 표시되는 텍스트를 만들고 편집합니다. 입력하는 텍스트는 굵게, 기울임꼴 또는 밑줄로 설정할 수 있습니다. 텍스트의 크기는 제어할 수 없습니다.

문구 클라우드 설정

문구 클라우드는 문구를 시각적으로 표현한 것입니다. 이 형식은 글꼴 크기 및 색상으로 가장 눈에 띄는 문구를 빠르게 식별하는 데 유용합니다.

컨테이너 설정

설정	설명
Title	위젯의 이름입니다.
제목 숨기기	위젯 제목 표시줄을 숨기려면 이 확인란을 선택합니다. 제목 표시줄의 도구가 위젯의 본문으로 이동됩니다.

설정	설명
배경 숨기기	위젯 테두리를 제거하려면 이 확인란을 선택합니다.

데이터 세트 선택 & 참조 그리드

설정	설명
데이터 세트 선택	드롭다운 목록에서 만든 데이터 집합 중 하나를 선택합니다. 데이터 세트와 연결된 열 헤더가 표시됩니다. 참고: 문구 클라우드는 문구 옵션(예: 문구별 그룹화)이 있는 모든 데이터 세트를 지원합니다. 구 개수 데이터 집합 범주별 그룹화를 사용하면 해당 데이터 세트로 문구 클라우드를 만들 수 없습니다.
모든 데이터 표시	이 단추를 클릭하면 열의 확장 버전이 표시됩니다 헤더.

위젯 세부 정보 표시

위젯 세부 정보 창에는 그래픽 표현의 소스인 데이터가 포함된 데이터 그리드가 표시됩니다. 위젯 내에서 항목 또는 데이터 포인트를 클릭하거나, 도구 모음에서 전체 화면 토글 단추를 클릭한 다음 위젯 창의 맨 위에 있는 세부 정보 단추를 클릭하여 세부 정보 창을 엽니다.

참고: 데이터 그리드 위젯은 [세부 정보] 창에 포함된 것과 동일한 정보를 표시합니다. 세부 정보 창에서 할 수 있는 것처럼 해당 정보로 드릴다운할 수 있습니다.

초기 데이터 그리드에는 일반 세부 정보가 표시됩니다. 보다 구체적인 세부 정보를 보려면 행을 두 번 클릭하여 정보로 드릴다운합니다. 세부 정보 창의 왼쪽 상단에 이동 경로가 추가되어 시작한 위치로 돌아갈 수 있습니다. Home 아이콘을 클릭하면 초기 데이터 그리드 보기가 표시됩니다.

Breadcrumb trail 옆에 있는 Setting(설정) 아이콘은 세부 정보 창에 표시할 데이터를 선택할 수 있는 구성 창을 엽니다.

사용자에게 승인되지 않은 응용 프로그램 사용에 대해 알림

승인되지 않은 응용 프로그램 또는 웹 사이트의 사용에 대해 한 명 이상의 사람에게 알리는 이메일을 보낼 수 있습니다. 세부 정보 창에서 드릴다운하여 응용 프로그램 레이블 열이 포함된 상담원 세부 정보 그리드를 표시하면 링크 옆에 해당 응용 프로그램 또는 웹 사이트의 이름을 나타내는 전자 메일 아이콘이 나타납니다.

[전자 메일] 아이콘을 클릭하여 전자 메일 양식을 표시합니다. 이메일 본문에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 승인되지 않은 신청서 또는 문서가 사용되었음을 나타내는 진술
- 상담원의 이름입니다.
- 애플리케이션에 액세스한 날짜 및 시간입니다
- 신청서 및 문서의 이름
- 상담사 탐색기의 응용 프로그램 사용 문제에 대한 URL
- (선택 사항) 귀하의 의견

참고: 응용 프로그램 레이블 열에 있는 링크를 클릭하여 응용 프로그램에 액세스한 날짜 및 시간에 대한 상담원 탐색기로 이동합니다.

하나 이상의 전자 메일 주소를 입력하고 메시지 끝에 설명을 추가한 다음 확인을 클릭하여 알림을 보냅니다.

분석 대시보드에서 데이터 필터링

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 시스템 분석 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

데이터 필터 도구를 사용하여 대시보드에 나타나는 모든 위젯의 데이터를 필터링합니다. 하나 이상의 필터를 선택하여 적용할 수 있습니다. 필터를 두 개 이상 만드는 경우 결과는 모든 필터 기준과 일치해야 합니다.

참고: 모든 유형의 데이터를 필터링할 수 있는 것은 아닙니다. 필터링할 수 있는 데이터 목록은 데이터 세트 만들기 및 관리를 참조하세요 .

설정하는 모든 데이터 필터는 세션 중에 보는 모든 대시보드에 적용됩니다. 그러나 로그아웃한 다음 다시 로그인하는 경우에는 필터를 다시 구성해야 합니다. 세션 간에 지속되지 않습니다.

절차

데이터 필터 추가

1. 데이터 필터를 **클릭합니다**.
2. Add Filter(필터 **추가)를 클릭합니다**.
3. 필터 추가 대화 상자에서 필터를 선택합니다. 다음과 같은 네 가지 필터 유형이 있습니다.
   - 분석—통화 통계 및 이벤트를 기준으로 필터링
   - 연결—녹음 연결 정보로 필터링합니다.
   - 날짜—시간대로 필터링
   - 조직—상담사, 그룹 또는 팀을 기준으로 필터링
4. 연산자(예: 보다 큼, 보다 작음, 포함 등)를 선택하고 값을 입력합니다. 값에는 와일드카드(* 또는 ?)가 포함될 수 있습니다. 별표 와일드 카드는 여러 문자를 의미하고 물음표 와일드 카드는 한 문자를 의미합니다.

   예: 3개 이상의 대화 이벤트를 포함하는 통화를 찾는 필터는 "3보다 큰 대화 이벤트"입니다.
5. **확인**을 클릭합니다.

애널리틱스 대시보드 사용자 지정

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- 시스템 분석 보기 권한이 있습니다.

페이지 위치

Analytics > Analytics 대시보드

분석 대시보드 페이지에는 두 개의 도구 모음을 사용할 수 있습니다.

분석 도구 모음

분석 도구 모음에서는 대시보드의 내용을 관리할 수 있습니다.

1 - 검색 필드

[검색] 필드는 연결 수, 콘텐츠 경향, 텍스트 연결 수 및 텍스트 연결 경향 데이터 세트를 사용하는 위젯의 텍스트를 필터링합니다. 이 필드는 연결 수 데이터 세트에서 텍스트 검색 사용 확인란을 선택한 경우에만 나타납니다.

2 - 글로벌 날짜 범위 필드

글로벌 날짜 범위 필드는 위젯의 기록 정보를 날짜 범위별로 필터링합니다. 사용자의 선택은 데이터 세트에서 [날짜 필터링 활성화] 확인란이 선택되어 있는 대시보드의 모든 위젯에 영향을 줍니다. 이 필드는 대시보드가 잠겨 있을 때 사용할 수 있습니다.

3 - 신뢰도 필드

신뢰도 필드는 히트에 대한 최소 신뢰도 값을 설정하는 데 사용됩니다. 유효한 값은 1-100입니다.

> 예제 값을 20으로 지정하면 Analytics는 신뢰도 값이 20 이상인 히트를 반환합니다.

이 값은 [신뢰도 무시 허용] 확인란이 선택된 상태로 데이터 세트가 구성되어 있는 대시보드의 모든 위젯에 영향을 줍니다. 이 값은 세션 간에 지속되지 않습니다.

4 - 데이터 필터

데이터 필터 단추를 클릭하여 데이터 필터 대화 상자를 표시합니다. 이 대화 상자를 사용하여 위젯에 표시되는 녹화 데이터를 결정하는 필터를 추가할 수 있습니다(Analytics 대시보드 에서 데이터 필터링 참조).

> 참고: 데이터 필터는 음성 분석에서만 지원됩니다.

5 - 상호 작용 상태

상호 작용 상태 단추를 클릭하여 위젯에 데이터를 표시할 상호 작용 상태(활성, 비활성, 통화 후 작업 및 보류)를 선택합니다. 기본적으로 모든 상호 작용 상태가 선택되어 있습니다.

6 - 애플리케이션 상태

위젯에 표시할 애플리케이션 상태(승인됨, 승인되지 않음, 무시 및 신규)를 선택하려면 애플리케이션 상태 단추를 클릭합니다. 기본적으로 무시 상태를 제외한 모든 응용 프로그램 상태가 선택되어 있습니다.

7 - 대시보드

[대시보드] 단추를 클릭하여 사용 가능한 대시보드 목록을 표시합니다. 적절한 역할과 권한이 있는 경우 관리 링크를 클릭하여 내 대시보드 대화 상자에 액세스할 수 있습니다(Analytics 대시보드 _ 만들기 및 관리 참조).

8 - 인쇄

인쇄 단추를 클릭하여 Analytics 대시보드의 스냅샷을 인쇄합니다.

9 - 잠금/잠금 해제

이 단추는 [잠금]과 [잠금 해제] 사이를 전환합니다.

- 잠기면 대시보드의 위젯이나 해당 레이아웃을 변경할 수 없습니다.
- 잠금 해제하면 위젯을 추가, 편집 및 삭제하고 레이아웃을 변경할 수 있습니다.

> 참고: 공유 대시보드는 잠금 해제할 수 없습니다. 소유자만 변경할 수 있습니다.

10 - 저장

잠금 해제된 대시보드에 대한 변경 내용을 저장하려면 Save 단추를 클릭합니다.

11 - 데이터 세트 관리자

데이터 세트 관리자를 사용하여 표시된 대시보드와 연결된 데이터 세트를 생성, 수정 및 삭제할 수 있습니다(데이터 세트 생성 및 관리 참조). 이 단추는 대시보드가 잠금 해제되었을 때 활성화됩니다.

12 - 위젯 추가

위젯 추가 버튼을 클릭하여 위젯 유형을 선택하고 해당 위젯의 콘텐츠를 구성합니다(Analytics 위젯 _ 생성 및 관리 참조). 이 단추는 대시보드가 잠금 해제되었을 때 활성화됩니다.

13 - 타일 위젯

타일 위젯 버튼을 클릭하여 왼쪽 상단 모서리에 위젯을 쌓습니다. 이 단추는 대시보드가 잠금 해제되었을 때 활성화됩니다.

14 - 도구 선택

[도구 선택]을 클릭하여 위젯을 선택한 다음 대시보드에 맞춥니다. 위젯 주위의 사각형 선택 영역을 드래그하거나 Ctrl + 클릭을 눌러 위젯을 하나씩 선택하여 위젯을 선택합니다.
선택한 위젯의 윤곽선은 빨간색으로 표시됩니다. 이 단추는 대시보드가 잠금 해제되었을 때 활성화됩니다. 이 도구를 사용하여 위젯을 선택하면 [위젯 정렬] 도구 모음이 열리고 페이지의 왼쪽 위 모서리에 표시됩니다.

[도구 선택] 단추가 활성화되어 있는 동안(진한 회색으로 바뀜) 위젯을 선택할 수 있습니다. 다시 클릭하여 비활성화할 때까지 활성 상태로 유지됩니다. 비활성화된 경우 위젯을 선택할 수 없습니다.

위젯 정렬 도구 모음

[위젯 정렬] 도구 모음은 [선택 도구]를 사용하여 **대시보드에서 위젯을 선택하면 나타납니다** 를 분석 도구 모음에서 클릭합니다. 기본적으로 도구 모음은 대시보드의 왼쪽 위 모서리에 표시됩니다.

1 - 캔버스에 정렬(Align to Canvas) 확인란

[캔버스에 정렬] 확인란을 선택하면 정렬 제어 단추를 사용할 때 위젯이 대시보드의 바깥쪽 가장자리 중 하나에 맞춰집니다.

> 예제 확인란을 선택하고 [아래쪽 정렬]을 클릭하면 선택한 모든 위젯이 대시보드의 아래쪽 가장자리에 맞춰집니다. 확인란의 선택을 취소하고 [아래쪽 정렬]을 클릭하면 선택한 위젯의 아래쪽 가장자리가 대시보드에서 가장 낮게 표시되는 위젯의 아래쪽 가장자리에 정렬됩니다.

2 - 왼쪽 정렬

왼쪽 정렬 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 왼쪽을 정렬합니다.

3 - 오른쪽 정렬

오른쪽 정렬 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 오른쪽을 정렬합니다.

4 - 상단 정렬

위쪽 정렬 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 위쪽을 정렬합니다.

5 - 아래쪽 정렬

[아래쪽 정렬] 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 아래쪽을 정렬합니다.

6 - 일치 너비

너비 일치 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 너비를 가장 넓은 위젯의 너비로 조정합니다.

7 - 일치 높이

높이 일치 단추를 클릭하여 선택한 모든 위젯의 높이를 가장 높은 위젯의 높이로 조정합니다.

8 - 수평으로 배포

[수평으로 배포] 단추를 클릭하여 선택한 위젯을 대시보드 전체에 수평으로 고르게 분산시킵니다. 측면 가장자리가 닿도록 동일한 너비로 크기가 조정됩니다.

9 - 세로로 배포

[세로로 배포] 단추를 클릭하여 선택한 위젯을 대시보드 전체에 고르게 또는 세로로 분산시킵니다. 위쪽과 아래쪽 가장자리가 닿도록 동일한 높이로 크기가 조정됩니다.

10 - 도구 모음 이동

도구 모음 이동 단추를 클릭한 채로 도구 모음을 대시보드의 원하는 위치로 끕니다. 도구 모음은 세션 동안 이 위치에 유지됩니다.

상담원의 초점과 활동 모니터링

상담원 탐색기 페이지를 사용하면 슈퍼바이저나 관리자가 단일 보기에서 특정 날짜에 대한 상담원의 초점과 활동을 볼 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 조직에는 다음 라이선스 중 하나가 있습니다.
  - 애널리틱스 에센셜
  - 애널리틱스 엔터프라이즈
  - 데스크톱 분석
- Desktop Analytics 보기 권한이 있습니다.
- 조직에서 RTE 녹음(청크 녹음이라고도 함)을 사용하지 않습니다. RTE 녹음에서 데스크톱 데이터를 처리하는 방식 때문에 Cisco Webex Contact Center와의 통합에는 상담원 탐색기를 사용할 수 없습니다.

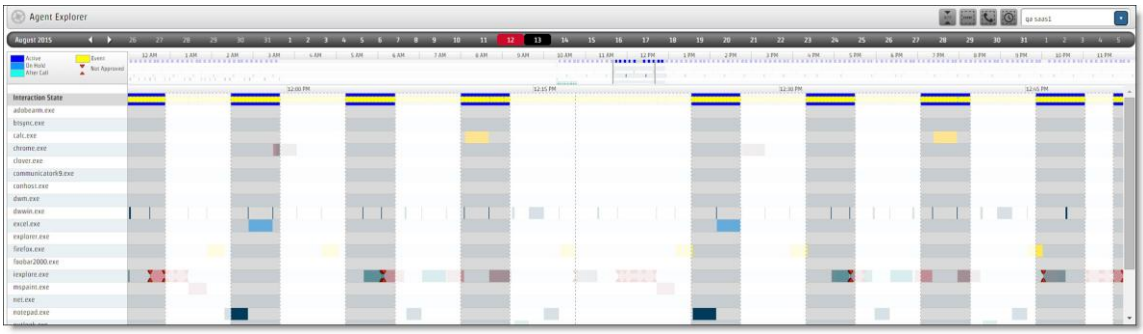
페이지 위치

상담원 탐색기

절차

상담원의 초점과 활동 보기:

1. 상담원 **선택 드롭다운 목록(페이지 오른쪽 상단)에서 상담원** 을 선택합니다. 에이전트가 사용한 프로그램 목록과 이러한 프로그램을 사용하는 동안의 상담원 상태가 표시됩니다.

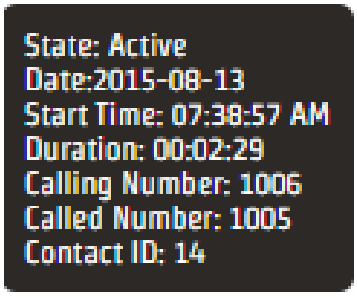


> 참고: 이 페이지에서 볼 수 있는 내용에 대한 자세한 내용은 상담원 탐색기 개요를 참조하십시오.

2. (선택 사항) 다른 날짜를 보려면 화면 상단의 날짜 또는 월 화살표를 클릭합니다. 상담원 탐색기는 오늘 또는 미래의 날짜에 대한 정보를 표시하지 않습니다.
3. 아래 절차 중 하나 이상을 사용하여 드릴다운하면 자세한 내용을 볼 수 있습니다.

기본 패널에서 상호 작용 상태, 이벤트, 문서 또는 URL에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.

요소 위로 마우스를 가져갑니다. 툴팁이 나타납니다.



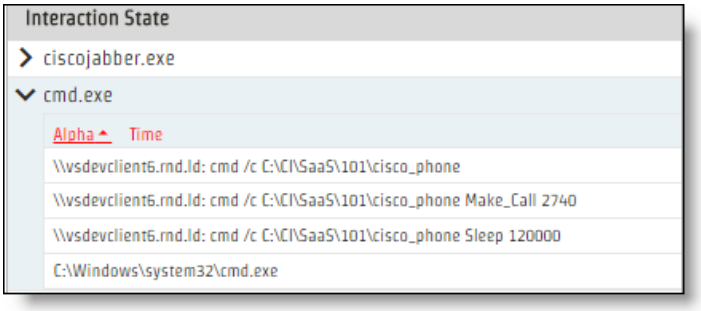
예: 상호 작용 상태에 대한 툴팁입니다.

통화 중에만 상담원 초점 보기:

1. 통화 경계 **단추를 켭** 니다.
2. 유휴 **경계** 단추를 끕니다.

상담원이 애플리케이션 또는 웹 사이트에서 액세스한 문서 또는 URL을 참조하십시오.

1. 상호 작용 상태 아래의 열에서 애플리케이션 또는 웹 사이트 이름 왼쪽에 있는 화살표를 클릭합니다.
2. 문서나 URL을 알파벳순으로 정렬하려면 [알파 **]를 클릭합니다**. 상담원이 액세스한 시간별로 정렬하려면 [시간 **]을 클릭합니다**.



승인되지 않은 콘텐츠 마커를 TURN 해제합니다.

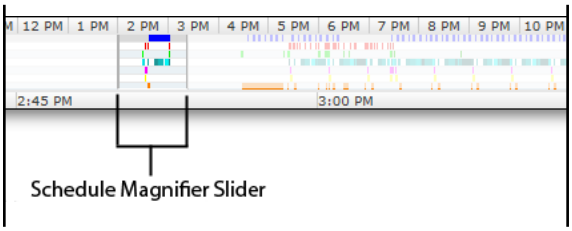
[**승인되지 않은 콘텐츠 마커]** 단추를 끕니다.

특정 종류의 이벤트를 강조 표시합니다.

1. 이벤트 **단추를 켭** 니다. 이벤트 대화 상자가 열립니다.
2. 강조할 이벤트의 종류를 선택합니다.

상담원 일정의 일부를 확대합니다.

1. 페이지 상단의 시간 배율 막대에서 일정 돋보기 슬라이더를 클릭합니다.
2. 일정을 15분 단위 증분으로 보려면 슬라이더를 가로로 끌거나 시간 배율 막대에서 시간을 클릭합니다.



참고: 웹 브라우저의 확대 및 축소 기능이 Agent Explorer에서 작동하지 않습니다. 확대 또는 축소 기능을 사용하는 경우
일정 돋보기 슬라이더.

상호 작용 상태와 관련된 녹음을 재생합니다.

1. 통화와 관련된 상호 작용 상태를 클릭합니다. 상호 작용 상태 아래의 열은 자주색으로 강조 표시됩니다.
2. 상호 작용 상태를 두 번 클릭합니다. Media Player가 열립니다.
3. Media Player에서 [재생 **]을 클릭합니다** .
4. 음성 분석이 있는 경우 음성 **Tab을** 클릭하여 녹음과 관련된 문구를 확인합니다.

관련 항목

- 상담원 탐색기 개요
-

- 연락처에 대한 상담원 작업 보기—상담원이 특정 통화에서 사용한 앱 및 웹사이트를 봅니다

상담원 탐색기 개요

상담원 탐색기 페이지에는 기본 그리드와 도구 모음이 있습니다. 표의 왼쪽 창에는 에이전트가 사용하는 애플리케이션과 웹사이트가 표시됩니다. 오른쪽 창에는 문서 또는 URL이 사용된 시기가 표시됩니다. 이들은 다양한 색상으로 표시되므로 상담원의 초점에 대한 변경 사항을 쉽게 확인할 수 있습니다.

도구 모음에 있는 네 개의 단추는 그리드에 표시되는 항목을 제어하는 토글입니다. 달력 표시줄 아래 왼쪽의 범례는 그리드의 색상과 기호가 의미하는 바를 나타냅니다.

버튼	이름	설명
	승인되지 않은 콘텐츠 마커	상담원이 사용한 애플리케이션 중 승인되지 않은 애플리케이션을 지정하는 [승인되지 않은 콘텐츠] 마커를 전환합니다.
	이벤트	이벤트를 트리거한 애플리케이션에 대한 상담원의 초점을 나타내는 이벤트 마커를 전환합니다. 상호 작용 상태 행에서 이벤트가 노란색으로 강조 표시됩니다. 이 옵션을 켜면 강조할 이벤트 유형을 선택하라는 메시지가 표시되는 이벤트 대화 상자가 열립니다. 기본적으로 모든 이벤트가 선택되어 있습니다.

버튼	이름	설명
	통화 경계	통화 지속 시간을 회색으로 강조 표시합니다. 통화 중에 상담원의 포커스만 보려면 통화 경계 단추를 켜고 유휴 경계 단추를 끕니다.
	유휴 경계	해당 시간 동안 사용된 애플리케이션을 포함하여 연락처 간의 유휴 시간 정보를 흰색으로 강조 표시합니다. 이 단추를 끄면 연결 중에 승인된 애플리케이션과 승인되지 않은 애플리케이션을 명확히 볼 수 있습니다.

상호 작용 상태 행이 범례 바로 아래에 나타납니다. 상호 작용 상태는 특정 시점의 상담원 통화 상태를 나타냅니다.

참고: 상호 작용 상태 아래 행 중 하나에 시스템 잠금이 표시될 수 있습니다. 이는 상담원의 데스크톱이 잠겨 있거나 절전 상태였음을 의미하며 그 동안 어느 애플리케이션이나 웹사이트에 집중하고 있었는지 보여줍니다
그 상태.

비즈니스 인텔리전스 데이터 분석

홈 페이지 대시보드

홈페이지 대시보드는 Data Explorer를 기반으로 하며 역할에 맞게 사용자 지정됩니다. 사용자의 역할과 권한이 홈페이지의 작동 방식을 결정합니다. 일부 사용자는 자신의 홈 페이지를 만들 수 있고, 다른 사용자는 슈퍼바이저와 관리자가 만들고 공유하는 하나 이상의 홈 페이지를 볼 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 유효한 Webex WFO 로그인 자격 증명이 있습니다.
- 감독자 또는 관리자가 역할에 대한 대시보드를 만들었습니다.
- 대시보드 관리 권한(선택 사항)
- WFM 대시보드 보기 권한(WFM 사용자가 홈페이지 대시보드를 보기 위해 필요)
- QM 대시보드 보기 권한(QM 사용자가 홈페이지 대시보드를 보는 데 필요)

페이지 위치

홈

절차

다른 대시보드 보기

여러 대시보드에 액세스할 수 있는 경우 Home 페이지의 왼쪽 위에 다른 대시보드 이름을 가진 단추가 표시됩니다. 원하는 대시보드의 버튼을 클릭합니다. 선택하는 대시보드는 Webex WFO의 다른 위치에서 홈 페이지에 로그인하거나 홈 페이지로 돌아갈 때 표시되는 대시보드가 됩니다.

나만의 대시보드 만들기

페이지 상단의 도구 모음에 데이터 탐색기가 포함되어 있는 경우 이 도구 모음을 사용하여 고유한 대시보드 및 홈페이지를 만들 수 있는 권한이 있는 것입니다. 관련 항목 섹션에는 고유한 대시보드를 만드는 데 도움이 되는 항목이 나열됩니다.

관련 항목

- Data Explorer 대시보드 및 보고서 목록 관리
- 보고서 만들기
- 대시보드 만들기
- 홈페이지 설정

데이터 탐색기로 나만의 보고서 만들기

데이터 탐색기를 사용하면 고유한 보고서와 대시보드를 만들 수 있습니다. 데이터 탐색기 페이지에는 있는 그대로 사용하거나 템플릿으로 사용하여 자체 개발을 시작할 수 있는 기본 보고서 및 대시보드 목록이 포함되어 있습니다.

보고서는 비즈니스 관련 질문에 답변하는 데 사용하는 도구입니다. 예를 들어 작년의 총 매출 또는 상담원이 6월과 8월 사이에 전송한 연결 수를 알려주는 보고서를 만들 수 있습니다. 데이터 탐색기를 사용하여 보고서에서 답변할 질문을 정의할 수 있습니다.

대상의 유용한 정보를 제공하는 보고서 데이터가 있으면 해당 정보를 이해하기 쉬운 시각적 형식으로 표시하도록 차트 또는 테이블을 구성할 수 있습니다. 차트는 헤드라인과 같은 단일 정보를 표시하거나 여러 복잡한 측정항목 간의 추세 및 관계를 표시할 수 있습니다.

대시보드에서 테마 또는 주제별로 보고서를 그룹화할 수 있습니다. 대시보드는 풍부한 정보를 한 눈에 제공하며 다양한 종류의 데이터 간에 새롭거나 숨겨진 관계를 드러낼 수 있습니다.

> 중요 Data Explorer 대시보드에 있는 보고서의 양과 복잡성은 성능에 영향을 줄 수 있습니다. 최적의 성능을 위해 데이터에 포함되는 복잡한 보고서의 수를 제한하십시오 탐색기 대시보드.

Data Explorer 대시보드 및 보고서 목록 관리

Data Explorer 자산 브라우저 페이지에는 대시보드 및 보고서 목록이 포함되어 있습니다. 이 페이지에서 대시보드와 보고서를 보고, 공유하고, 만들고, 관리할 수 있습니다. 자산 브라우저에서 수행할 수 있는 작업은 역할에 할당된 권한에 따라 다릅니다. 자산 브라우저 페이지에서 사용할 수 있는 기능은 다음과 같습니다.

표준 Data Explorer 대시보드 보기

홈페이지 설정

보고서 또는 대시보드 복사

보고서 및 대시보드 공유

보고서 이메일 전송 설정

역할로 보고서 및 대시보드 태그 지정

태그로 자산 브라우저 검색

보고서 내보내기

DX 도구 모음 정보

데이터 탐색기 도구 모음을 사용하면 사전 정의된 필터를 선택하여 자산 브라우저에 표시되는 항목을 제한할 수 있습니다. 예를 들어 공유한 보고서와 대시보드만 나열하거나 만든 보고서와 대시보드만 나열하도록 선택할 수 있습니다. 특정 보고서 또는 대시보드를 이름, 설명 또는 태그로 검색할 수도 있습니다.

자산 브라우저 페이지는 보고서 및 대시보드를 플랫 목록, 분류된 목록 또는 일반 축소판 아이콘으로 표시할 수 있습니다. 표시를 변경하려면 도구 모음에서 원하는 아이콘을 클릭합니다.

필드/버튼	설명
1 모든 항목 드롭다운 목록	페이지에 표시할 항목을 선택합니다. 드롭다운 목록입니다.

필드 /단추		설명
2	단순 목록 단추	페이지의 항목을 무계층 목록으로 봅니다.
3	분류된 목록 단추	페이지에서 대시보드 및 보고서로 그룹화된 항목을 봅니다.
4	썸네일 단추	페이지의 항목을 썸네일로 봅니다. 썸네일의 그림은 항목의 실제 모양이 아니라 대시보드 또는 보고서를 나타냅니다.
5	하단 미리보기 패널 단추	페이지 아래쪽에 항목 미리보기 패널을 표시합니다.
6	오른쪽 미리 보기 패널 단추	페이지 오른쪽에 항목 미리보기 패널을 표시합니다.
7	미리 보기 패널 숨기기 단추	항목 미리 보기가 표시되지 않습니다.
8	설정 드롭다운 목록	페이지에 대한 설정을 구성합니다. 이렇게 하면 페이지에서 항목을 정렬하는 방법과 각 항목에 대해 표시되는 속성이 제어됩니다.

표준 Data Explorer 대시보드 보기

Data Explorer는 복사 및 편집할 수 있는 미리 구축된 다양한 대시보드와 함께 제공됩니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한이 있습니다.
- (표준 대시보드 복사 및 편집) 콘텐츠 만들기 권한이 있습니다.
- 사용할 수 있는 대시보드는 조직의 Cisco 구독에 따라 달라집니다. 자세한 내용은 사용 가능한 사전 구축된 대시보드를 참조하세요 .

페이지 위치

데이터 탐색기

절차

표준 Data Explorer 대시보드 보기

표준 대시보드의 [소유자 **] 열에는** [시스템 **]이** 있습니다.

1. 대시보드를 클릭하여 엽니다.
2. 데이터 탐색기 **를 클릭하여** 대시보드 목록으로 돌아갑니다. 브라우저의 [뒤로] 단추를 클릭하지 마십시오. 그러면 Home 페이지로 돌아갑니다.)

사전 구축된 대시보드 사용 가능

QM 대시보드

이러한 대시보드는 조직에 Cisco 품질 관리가 있는 경우 사용할 수 있습니다.

대시보드	설명
상담원 프로파일 대시보드	지난 30일간 단일 상담원의 성능 스냅샷 감독자, 관리자 및 평가자가 추가 검토를 위해 연결을 직접 드릴해 보겠습니다. 또한 연락처를 열고 상담원의 이름을 클릭하여 이 대시보드에 액세스할 수 있습니다.
상담원 프로파일 대시보드 - 상담원 홈 페이지 보기	지난 30일간 단일 상담원의 실적에 대한 포괄적인 개요이며 상담원은 추가 검토를 위해 자신이 처리한 연결로 직접 드릴다운할 수 있습니다. 이 대시보드를 모든 상담원에 대해 Home 페이지로 할당할 수 있습니다. 상담원마다 자신의 데이터만 볼 수 있습니다. 역할로 보고서 및 대시보드에 태그 지정을 참조하세요 .
CCR 드릴 세부 정보 상담원 프로필	상담원 프로파일 대시보드에서 드릴다운할 수 있는 하위 대시보드입니다.
CX 포커스 QM - 연락처 세부 정보 대시보드(지난 7일)	지난 7일 동안의 각 그룹에 대한 연결 수 및 기간 정보를 포함합니다. 드릴다운하여 팀 및 상담원에 대한 점수를 볼 수 있습니다.
CX 포커스 QM - 평가 세부 정보 대시보드(지난 7일)	지난 7일간의 각 그룹에 대한 평가 점수를 포함합니다. 드릴다운하여 팀 및 상담원에 대한 점수를 볼 수 있습니다.
CX 포커스 QM - NPS 세부 정보 대시보드(지난	7일)

지난 7일 동안 보고 그룹에 대한 순 추천

고객 점수를 포함합니다. 드릴다운하여 팀 및 상담원에 대한 점수를 볼 수 있습니다.

대시보드	설명
QM 상담원 품질 비율(AQP)	완료된 평가 수와 평균 평가 점수를 포함합니다. 날짜, 연결 시작 시간, 그룹, 팀, 상담원, 평가 양식 및 평가자별로 필터링할 수 있습니다.
QM 공통 메트릭	이전 평균 점수, 평가 및 연결 시간을 포함합니다. 30 일.
QM CX 포커스 개요	연결 기간, 대기 시간, 평균 평가 및 순 추천 고객을 포함합니다. 지난 30일 동안의 점수(NPS).
위젯 - QM 전용	위젯은 대시보드에 드롭하여 가져올 수 있는 사전 구축된 앱입니다. 쿼리를 작성하거나 보고서를 작성할 필요 없이 정보를 얻을 수 있습니다. 이 대시보드에는 QM에 대한 모든 위젯이 포함되어 있습니다. 각 위젯에 대한 자세한 내용은 사용 가능한 QM 위젯을 참조하십시오 . 모범 사례 대부분의 위젯은 날짜 필터를 설정하지 않고 제공되므로 가능한 한 먼 곳에서 자동으로 데이터를 가져옵니다. 비활성으로 인해 위젯을 로드하는 데 시간이 너무 오래 걸리므로 필터를 더 짧은 날짜 범위로 조정하십시오.

WFM 대시보드

이러한 대시보드는 조직에 Cisco 인력 관리가 있는 경우 사용할 수 있습니다.

대시보드	설명
상담원 충실도 세부 정보	충실도 및 적합성 정보를 포함합니다. 날짜별로 필터링할 수 있습니다. 그룹, 팀 및 개인.
CX 포커스 WFM - 연결 기간 세부 정보 대시보드(오늘)	상위 대시보드에서 드릴할 수 있는 하위 대시보드입니다.
CX 포커스 WFM - 연결 건수 세부 정보 대시보드(오늘)	상위 대시보드에서 드릴할 수 있는 하위 대시보드입니다.
CX 포커스 WFM - SL,	ASA, 취소 세부 정보 대시보드

대시보드입니다.
상위 대시보드에서 보내는 필터 및 매개변수 | 데이터 분석 | 데이터 탐색기로 나만의 보고서 만들기

대시보드	설명
(오늘)	
오늘의 WFM CX 포커스 개요	오늘의 연결 건수 및 서비스 수준에 대한 정보가 포함되어 있습니다.
WFM 공통 메트릭	지난 7일간의 직원 채용 및 일정 정보를 포함합니다.
WFM 일기예보	예측 볼륨 및 서비스 수준을 실제 수치와 비교합니다. 특정 기술, 시나리오, 날짜 범위 등으로 필터링할 수 있습니다. 이 대시보드에는 관련 예측 대시보드에 대한 링크가 포함되어 있습니다.
WFM 일기 예보 세부 정보	다양한 방법에 대한 자세한 예측 메트릭과 실제 메트릭을 비교합니다. 기술. 특정 기술, 시나리오, 날짜 범위 등으로 필터링할 수 있습니다.
WFM 예측 시나리오	예측 및 일정에 대한 가상 시나리오를 실제 메트릭. 특정 기술, 시나리오, 날짜 범위 등으로 필터링할 수 있습니다.
WFM 슈퍼바이저	상담원, 팀 및 사이트를 이해하기 위한 주요 메트릭 집합을 포함합니다. 공연. 이러한 메트릭에는 연결 관련 실적, 충실도, 예약된 활동 및 결근이 포함됩니다. 그룹에 대한 시간 경과에 따른 추세를 보는 동시에 상담원 세부 수준까지 파악할 수 있습니다.
위젯 - WFM 전용	위젯은 대시보드에 드롭하여 가져올 수 있는 사전 구축된 앱입니다. 쿼리를 작성하거나 보고서를 작성할 필요 없이 통찰력을 얻을 수 있습니다. 이 대시보드에는 WFM에 대한 모든 위젯이 포함되어 있습니다. 각 위젯에 대한 자세한 내용은 사용 가능한 WFM 위젯을 참조하십시오 . 모범 사례 대부분의 위젯은 날짜 필터를 설정하지 않고 제공되므로 가능한 한 먼 곳에서 자동으로 데이터를 가져옵니다. 비활성으로 인해 위젯을 로드하는 데 시간이 너무 오래 걸리므로 필터를 더 짧은 날짜 범위로 조정하십시오.

Suite 전체 대시보드

이러한 대시보드는 조직에 Cisco Quality Management와 Cisco Workforce Management가 모두 있는

경우에 사용할 수 있습니다.

대시보드	설명
QM WFM 공통 메트릭	일정 관리, 채용 및 평가 보고서가 포함되어 있습니다.
WFM QM CX 포커스 개요	연결 건수, 직원 배정 및 평가 점수에 대한 보고서가 포함되어 있습니다.
위젯 - 모든 위젯	위젯은 대시보드에 드롭하여 가져올 수 있는 사전 구축된 앱입니다. 쿼리를 작성하거나 보고서를 작성할 필요 없이 통찰력을 얻을 수 있습니다. 이 대시보드에는 모든 위젯이 포함되어 있습니다. 각 위젯에 대한 자세한 내용은 사용 가능한 QM 위젯 및 사용 가능 WFM 위젯을 참조하십시오 .

분석 대시보드

이러한 대시보드는 조직에 Cisco Analytics가 있는 경우 사용할 수 있습니다.

대시보드	설명
고급 음성 검색	날짜, 신뢰도, 기간 및 범주별로 문구 히트를 검색합니다.
에이전트 스마트 벤치마킹	연결 건수, 기간 및 통화 이벤트에 대한 정보가 포함됩니다. 날짜, 그룹, 팀, 상담원, 연결 유형 및 문구 히트를 기준으로 필터링할 수 있습니다.
분석 - 상담원 코칭 기회	코칭이 필요함을 나타내는 가장 일반적으로 사용되는 구에 대한 히트와 평가 점수에 대한 정보를 포함합니다.
분석 - 고객 노력	고객과 관련하여 가장 일반적으로 사용되는 구문에 대한 히트를 포함합니다. 호전환 및 에스컬레이션과 같은 작업량과 보류 및 무음과 같은 통화 이벤트에 대한 정보
Analytics - 고객 경험	긍정적 또는 부정적 고객 경험에 영향을 미치는 상위 문구 범주에 대한 히트를 포함합니다.
분석 - 첫 번째 통화 해결	에스컬레이션, 전송 및 서비스 장벽과 같은 첫 번째 통화 해결의 가장 큰 동인과 관련된 추세를 추적합니다. 해결되지 않는 문구에 대한 히트를 포함합니다.
Analytics - 기본 개요	연락처의 주제 및 토론에 대한 정보를 포함합니다. center, 구 범주 및 히트를 기반으로 합니다. 반복 작업 또는 전송과 같은 일반적인 범주 내에서 시간 경과에 따른 긍정적 및 부정적

추세를 식별하는 데 도움이 됩니다.

대시보드	설명
분석 - 문구 드릴다운	특정 문구 히트가 포함된 연결에 대한 정보를 포함합니다. 너 날짜, 그룹, 팀, 상담원, 문구 범주 및 문구별로 필터링할 수 있습니다.
CCR 드릴 세부 정보	상위 대시보드에서 드릴할 수 있는 하위 대시보드입니다. CCR
드릴 세부 정보 감정	이 대시보드는 다른 대시보드 내에 있는 보고서를 클릭하면 열립니다. 분석 대시보드. 여기에는 시작 시간, 상담원 및 기간과 같은 보고서의 연결에 대한 정보가 포함됩니다.
CCR 드릴 디테일 스마트 벤치마킹	이 대시보드는 다른 Analytics 대시보드에 있는 보고서를 클릭하면 열립니다. 여기에는 시작 시간, 상담원 및 평가 상태와 같은 보고서의 연결에 대한 정보가 포함됩니다.
예측 가능 평가	연결에 대한 예측 및 실제 평가 점수를 포함합니다. 당신은 할 수 있어요 날짜, 그룹, 팀, 상담원, 평가 양식 및 문구 히트를 기준으로 필터링합니다.
예측 Net Promoter Score: 연결의 예측 및 실제 Net Promoter 점수를 포함합니다. 당신은 할 수 있어요 날짜, 그룹, 팀, 상담원, 연결 유형 및 문구 히트를 기준으로 필터링합니다.	
감정 분석	채널, 상담원 등의 감정 정보를 포함합니다. 당신은 할 수 있어요 날짜, 그룹, 팀, 상담원, 최고 감정 및 문구 히트를 기준으로 필터링합니다.

CXI - 컨택 센터 대시보드

이러한 대시보드는 조직에 Cisco Data Management가 있는 경우 사용할 수 있습니다.

대시보드	설명
CXI - 컨택 센터 - 고객 노력	컨택 센터와 상호 작용할 때 고객이 수행한 노력을 볼 수 있습니다. 처리 시간 및 에스컬레이션 보급과 같은 메트릭을 NPS 및 감정과 같은 메트릭과 비교하여 노력 증가가 고객 만족도에 미치는 영향을 보여줍니다.
CXI - 컨택 센터 - 직원 참여 및 만족도	활용도, 호전환 속도 및 에스컬레이션 관련 문구 히트와 같은 메트릭으로 측정된 상담원 참여에 대한 전반적인 보기를 제공합니다. 날짜, 그룹, 팀, 상담원별로 필터링할 수 있습니다.
CXI - 컨택 센터 - 프로세스 개선	컨택 센터 전반에서 프로세스를 개선할 수 있는 기회를 나타내는 메트릭을 포함합니다. 통화 시간, 에이전트 동작, 스크립트 준수, 교육

대시보드	설명
	또는 개선이 필요할 수 있는 프로세스.
CXI - 컨택 센터 - 통화 반복	고객이 콜 센터에 여러 번 전화를 걸고 있는지, 첫 번째 통화 해결이 부족함을 나타낼 수 있는지 확인하는 데 도움이 됩니다. 취소된 연결 메트릭은 대기열에서 대기 중일 때 전화를 끊은 고객 수를 보여줍니다.
CXI - 컨택 센터 - 시스템 개선	시스템 문제 및 개선 기회를 모니터링하는 데 도움이 됩니다. 음성 히트 데이터는 통화 중에 시스템 문제가 발생하는 빈도를 보여줍니다. NPS 및 감정 데이터는 이러한 문제가 고객 만족도에 미치는 영향을 보여 주며 기간 그래프는 전체 통화 시간에 미치는 영향을 보여 줍니다. 상담원이 가장 많은 시간을 보내는 애플리케이션도 확인할 수 있습니다.
CXI - 컨택 센터 - 인력 최적화	인력 성과 및 최적화 영역에 대한 개요를 제공합니다. 대시보드에는 두 개의 기본 섹션이 있습니다. 왼쪽은 상담원 통화의 품질 평가에 중점을 두고 오른쪽에는 기타 인력 성과 메트릭의 개요가 있습니다.
CXI - 처리 시간 세부 정보	이 대시보드에 단독으로 액세스하거나 다른 대시보드의 통화 시간 메트릭입니다. 통화, 보류 및 통화 후 작업 시간 간의 분석과 그룹별 시간을 포함하여 처리 시간에 대한 세부 정보를 제공합니다. 그룹을 클릭하여 팀 또는 상담원으로 드릴다운할 수 있습니다.
CXI - NPS 세부 정보	이 대시보드에 단독으로 액세스하거나 다른 대시보드의 NPS 메트릭입니다. 실제 및 예측 NPS 점수의 추세와 NPS 및 예측 NPS 점수의 차이를 이해하는 데 도움이 됩니다.
CXI - 문구 히트 세부 정보	이 대시보드에 단독으로 액세스하거나 문구가 다른 대시보드의 메트릭에 도달합니다. 선택한 문구 범주와 문구에 대한 문구 히트의 절대 및 상대 수를 보여줍니다.
CXI - 감정 세부 정보	이 대시보드에 단독으로 액세스하거나 다른 대시보드의 감정 메트릭입니다. 연락처의 감정 추세를 이해하는 데 도움이 됩니다.

관련 항목

- 보고서 또는 대시보드 복사
- 역할 및 권한 관리: 사용자가 데이터 탐색기 정보를 볼 수 있도록 권한을 할당합니다.
- 사용 가능한 QM 위젯 - 일부 표준 대시보드에 표시되는 사전 빌드된 QM 앱에 대한 정보입니다.
- 사용 가능한 WFM 위젯 - 일부 표준 대시보드에 표시되는 사전 빌드된 WFM 앱에 대한 정보입니다.

홈페이지 설정

데이터 탐색기에는 모든 사용자가 홈페이지로 설정할 수 있는 미리 정의된 많은 보고서와 대시보드가 포함되어 있습니다. 예를 들어 QM를 사용하는 경우 위젯 - QM 전용 대시보드를 홈 페이지로 설정할 수 있습니다.

Data Explorer는 제품별로 기본 보고서 및 대시보드에 태그를 지정하므로 제품 태그(WFM, CWFM, QM 또는 Analytics)로 관련 보고서 및 대시보드를 검색할 수 있습니다.

> 참고: 대시보드 및 보고서는 사용자 범위 내에 있는 데이터만 표시합니다. 예를 들어 다른 사용자가 팀 A와 팀 B의 평균 평가 점수를 비교하는 보고서를 공유하지만 팀 A에 대한 범위만 지정하면 보고서에 팀 B에 대한 데이터가 표시되지 않습니다.

한 번에 하나의 대시보드 또는 보고서만 홈 페이지로 설정할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

대시보드 또는 보고서를 홈 페이지로 설정

1. Data Explorer 자산 브라우저 페이지로 이동합니다.
2. 자산 브라우저에 나열된 대시보드 또는 보고서를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.

3. 홈 페이지로 **설정을 클릭합니다**. 데이터 탐색기는 대시보드 또는 보고서를 빨간색 홈페이지 아이콘으로 표시하며, 선택한 보고서 또는 대시보드가 홈 페이지가 됩니다.

보고서 또는 대시보드 복사

보고서 또는 대시보드를 사용자와 공유하지 않고 소유자가 사용자에게 변경 권한을 부여한 경우가 아니라면 기존 보고서 또는 대시보드를 가져와서 자신의 것으로 만드는 가장 좋은 방법은 복사하는 것입니다. 그러면 복사본의 소유자가 됩니다.

소유자가 되면 원하는 대로 사용자 정의하고 공유할 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.
- 컨텐츠 만들기 권한—대시보드 및 보고서를 만들고 업데이트하고 삭제할 수 있습니다.

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

나와 공유된 보고서 또는 대시보드 복사

1. 자산 브라우저 페이지에서 공유 보고서 또는 대시보드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
2. 복사를 클릭합니다 . 데이터 탐색기는 보고서 또는 대시보드의 복사본을 추가하고 사용자를 소유자로 지정합니다.

보고서 및 대시보드 공유

보고서 또는 대시보드를 만든 후 다른 사용자가 액세스하도록 허용할 수 있습니다. 보고서 또는 대시보드를 공유할 때 다른 사용자가 보고서 또는 대시보드를 사용하여 수행할 수 있는 작업(보기, 복사 또는 편집)을 제어할 수 있습니다.

> 참고: 보고서 및 대시보드는 사용자 범위 내에 있는 데이터만 표시합니다. 예를 들어 다른 사용자가 팀 A와 팀 B의 평균 평가 점수를 비교하는 보고서를 공유하지만 팀 A에 대한 범위만 지정하면 보고서에 팀 B에 대한 데이터가 표시되지 않습니다.

소유한 보고서와 대시보드만 공유할 수 있습니다. 공유된 항목을 공유하려면 복사본을 만듭니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.
- 컨텐츠 게시 권한—내가 소유한 보고서 및 대시보드를 내가 속한 공유 그룹과 공유할 수 있습니다.

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

보고서 또는 대시보드 공유

1. 자산 브라우저 페이지에서 공유할 보고서 또는 대시보드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
2. 공유를 **클릭합니다**. 공유 대화 상자가 열립니다.
3. 나열된 그룹 중 하나에 속하는 다른 사용자에게 할당할 사용 권한 수준을 선택합니다. 다음 표에서는 사용 가능한 권한 수준에 대해 설명합니다.

허가	설명
없음	다른 사용자는 항목을 볼 수 없습니다. 이 권한은 나열된 모든 그룹에 대한 기본 선택 사항입니다.
보기	다른 사용자가 항목을 볼 수 있습니다.
탐험하다	(보고서만 해당) 다른 사용자는 필터, 그룹 및 기타 보고서 요소를 변경할 수 있지만 변경 내용을 저장할 수는 없습니다.
다른 이름으로 저장	다른 사용자가 항목을 변경하고 복사본을 저장할 수 있습니다. 원본 항목을 덮어쓸 수 없습니다.
편집	다른 사용자에게는 원본 항목을 변경하고 덮어쓸 수 있는 모든 권한이 있습니다. 항목을 편집한 사람이나 변경된 내용을 보여 주는 감사 내역은 없습니다.

4. **확인**을 클릭합니다.

이제 자산 브라우저 페이지의 공유 대상 열에 항목이 공유된 사람이 표시됩니다.

보고서 이메일 전송 설정

중요 Cisco Advanced Reporting은 2023년 11월 1일부로 판매 종료로 선언되었으며 더 이상 구매할 수 없습니다.

전달 기능을 사용하면 소유한 보고서가 일정한 기간 간격으로 수신자에게 배달되도록 예약할 수 있습니다. 보고서 파일 형식, 배달 간격, 전달 시간 및 수신자를 지정할 수 있습니다.

예: 3월 31일까지 매일 10 AM PDF시에 # 형식의 상담원 통계 보고서를 James Smith와 Angela Brown에게 보내려고 합니다.

Webex WFO 사용자와 연결된 이메일 주소와 Webex WFO 외부의 이메일 주소로 모두 배달할 수 있습니다.

설정이 완료되면 게재의 세부 사항을 편집하고 게재 기능 또는 게재 페이지에서 게재를 시작하거나 중지할 수 있습니다(보고서 이메일 게재 관리 참조).

사전 요구 사항

- 조직에 Data Management 라이선스가 있습니다.

  중요: Data Management 라이센스가 없으면 보고서 이메일 배달을 사용할 수 없습니다.

- 보고서 전달 권한이 있으며, 이 권한을 통해 자신이 소유한 보고서를 전자 메일로 보낼 시기와 대상을 구성하고 관리할 수 있습니다

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

보고서 전달 설정

1. Data Explorer 자산 브라우저 페이지에서 배달할 보고서를 찾습니다. 보고서의 소유자여야 합니다.
2. 보고서를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 배달 **을 선택합니다** . **All Deliveries** 창이 열립니다.
3. 배달 일정을 **추가하려면 클릭을 클릭하여** 배달 **편집 대화 상자를 표시합니다** .

4. 필드를 완료하여 배달 일정을 구성합니다.
5. 딸깍 하는 소리 **배달 방법을** 추가하려면 클릭하십시오 Edit Email Delivery **대화 상자를 표시합니다** .
6. 받는 사람 창의 왼쪽 아래에 있는 을 클릭하여 **받는 사람 선택 대화 상자를 표시합니다.**
7. 사용 가능 **창에서** 테넌트 사용자를 확장하여 사용 가능한 모든 사용자를 표시하고, 받는 사람을 선택하고, 선택한 계정 **추가를 클릭하여** 선택됨 **창으로** 이동합니다.

   참고: Webex WFO 사용자인 받는 사람만 받는 사람 선택 대화 상자에서 추가할 수 있습니다. 외부 받는 사람을 추가하려면 전자 메일 배달 **편집 대화 상자로** 돌아가야 합니다.

8. **제목 표시줄의 왼쪽 위에 있는 Edit Email Delivery** 버튼을 클릭하여 Edit Email Delivery **대화 상자로** 다시 이동합니다.

   참고: 설정을 **클릭**하지 마십시오. 이렇게 하면 게재가 저장되고 자산 브라우저 페이지로 돌아갑니다. 게재 구성을 완료하지 않은 경우 게재 설정을 편집해야 합니다.

9. 대화 상자 아래쪽에서 보고서 형식을 선택합니다.
   - 데이터 탐색기에 표시되는 보고서의 이미지로 보고서를 배달하도록 선택하는 경우 데이터 형식은 없음 **이어야**합니다.
   - 보고서를 데이터(CSV 또는 Excel 파일)로 전달하려는 경우 이미지 형식은 없음 **이어야**합니다.
   - 보고서의 사용자 지정 페이지 크기를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 보고서는 기본 페이지 크기로 전달됩니다.
10. 외부 수신자 이메일 주소를 추가하려면 수신자 **레이블 바로 아래** 또는 기존 수신자 이름 아래를 클릭하여 편집 가능한 필드를 표시합니다.

11. 외부 전자 메일 주소를 입력하고 Enter **키를 누릅니다**.
12. 설정을 **클릭합니다**. 게재 구성이 저장되고 자산 브라우저 페이지로 돌아갑니다.

보고서 이메일 전송 관리

전달 페이지에서는 전자 메일로 보고서를 보내고 받는 것을 제어할 수 있습니다. 이 페이지에는 두 개의 섹션이 있습니다.

다른 사람의 게재 패널 - 이 위쪽 패널에는 다른 사용자가 보낸 보고서가 나열됩니다. 보고서를 받는 유일한 사람이거나 공유 그룹의 구성원이고 그룹의 다른 구성원에게도 전달되는 보고서를 받을 수 있습니다. 이러한 보고서 수신을 거부할 수 있습니다.

게재 패널 - 이 하단 패널에는 다른 사용자에게 게재되도록 설정한 보고서가 나열됩니다. 여기에서 보고서 배달을 시작하거나 중지(TURN 켜기 또는 끄기)할 수 있습니다. 따라서 보고서를 필요에 미리 설정할 수 있습니다. 예를 들어 판매 캠페인의 진행 상황을 보여 주는 보고서는 캠페인이 진행 중일 때만 켜지고 캠페인이 완료된 후에는 꺼집니다. 그런 다음 다음 판매 캠페인이 시작될 때 보고서를 다시 켤 수 있습니다.

각 패널에는 배달되는 보고서의 이름, 수신자 및 배달 일정이 표시됩니다.

게재는 Data Explorer 자산 브라우저 페이지에서 설정됩니다.

사전 요구 사항

- 조직에 Data Management 라이선스가 있습니다.

  중요: Data Management 라이센스가 없으면 보고서 이메일 배달을 사용할 수 없습니다.

- 사용자에게 배달 관리 권한이 있으며, 다른 사용자의 전자 메일로 예약된 보고서 수신을 옵트인 및 옵트아웃할 수 있으며, 설정한 다른 사용자에 대한 보고서 배달을 시작 및 중지할 수 있습니다.
- 보고서 전달 권한이 있으며, 이 권한을 통해 자신이 소유한 보고서를 전자 메일로 보낼 시기와 대상을 구성하고 관리할 수 있습니다

페이지 위치

Data Explorer > 설정 > 배달

절차

다른 사람의 배송 관리

참고: Webex WFO에 사용된 이메일 주소가 아닌 다른 이메일 주소로 보고서가 배송되는 경우 해당 주소로 배송을 옵트인 또는 옵트아웃할 수 없습니다. 이 기능은 다음 사용자에서만 사용할 수 있습니다.

Webex WFO 이내의 이메일 주소.

- 다른 사용자가 설정한 보고서 전달 수신을 **중단하려면 옵트아웃** 확인란을 선택하고 저장을 **클릭합니다**.
- 배달을 다시 시작하려면 옵트아웃(Opt-out) **확인란을 지우고 저장(Save**)을 클릭합니다 **.**

자체 배송 관리

- 보고서 게재를 TURN하려면 On/Off **확인란을 선택하고** Save **를 클릭합니다**.
- 보고서 배달을 TURN하려면 [설정/해제] 확인란의 **선택을 취소하고 [저장**]을 클릭합니다 **.**

자신의 게재 중 하나를 삭제합니다

- 삭제할 배달을 선택하고 왼쪽 하단 모서리 를 Your **deliveries** panel을 선택하고 Save(저장 **)를 클릭합니다**.

페이지 변경 취소

- **되돌리** 기 단추를 클릭하여 전달 페이지에 대한 변경 사항을 취소합니다. 변경 내용을 저장하기 전에 이 작업을 수행해야 합니다. 변경 사항을 저장한 후에는 되돌릴 수 없습니다.

관련 항목

- 보고서 이메일 전송 설정

역할로 보고서 및 대시보드 태그 지정

특정 역할을 가진 사용자만 공유 보고서 또는 대시보드에 액세스할 수 있도록 하려면 원하는 역할의 이름으로 태그를 지정할 수 있습니다.

자신이 소유한 보고서 또는 대시보드에만 태그를 지정할 수 있습니다. 나와 공유된 보고서 또는 대시보드의 소유자가 되려면 해당 보고서 또는 대시보드를 복사합니다(보고서 또는 대시보드 _ 복사하기 참조).

> 참고: 역할에 데이터 탐색기에 대한 액세스 권한이 포함되지 않은 경우 태그가 지정된 대시보드가 이 역할을 가진 사용자의 기본 홈페이지가 됩니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.
- 컨텐츠 게시 권한—내가 소유한 보고서 및 대시보드를 내가 속한 공유 그룹과 공유할 수 있습니다.

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

보고서 또는 대시보드에 역할 태그 지정

> 전제 조건
>
> - (버전 10.4에서 클라우드로 전환하는 고객의 경우) 역할은 Data Explorer 홈페이지 대시보드에 할당됨: 응용 프로그램 관리 > 전역 > 전역 설정 > 대시보드 관리에서 역할을 데이터 탐색기로 **이동합니다**.

1. 데이터 탐색기 페이지에서 보고서 또는 대시보드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 드롭다운 목록에서 태그를 **선택합니다** . **태그** 창이 열립니다.
2. c1_role_ **를 입력한 다음 역할 이름을 입력합니다** .

   중요하다 역할 이름은 조직에서 사용하는 이름과 일치해야 합니다. 역할 목록은 애플리케이션 관리 > 전역 > 사용자 구성 > 역할에서 확인할 수 있습니다.

   이름이 한 단어인 역할을 추가하려면 이름을 입력합니다.

   예제 **c1_role_Agent**

   이름이 공백으로 구분된 여러 단어인 역할을 추가하려면 태그를 큰따옴표로 묶습니다.

   예 **"c1_role_East 해안 팀 리더"**

   여러 역할을 동시에 추가하려면 역할을 공백으로 구분하여 차례로 입력합니다.

   "c1_role_East Coast Agent"c1_role_Evaluator 예
3. 태그 **추가를 클릭합니다.**
4. 확인을 **클릭합니다. 태그** 창이 닫힙니다.

태그로 자산 브라우저 검색

모든 태그로 자산 브라우저를 검색할 수 있습니다. 제품 태그로 검색하는 경우 사용이 허가된 제품에 대한 태그만 볼 수 있습니다. 예를 들어 QM 라이선스만 있는 경우 WFM 또는 Analytics 태그가 있는 항목이 아니라 QM 태그가 있는 사전 정의된 항목만 볼 수 있습니다.

참고 가지고 있는 WFM 라이센스에 따라 WFM 필드에는 WFM(새 WFM의 경우) 또는 CWFM(클래식 WFM의 경우)이 태그가 지정됩니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.

페이지 위치

데이터 탐색기 또는 데이터 탐색기 > 보고서

절차

태그별로 보고서 및 대시보드 검색Search for reports and dashboards by tag

1. 자산 브라우저 페이지에서 검색 아이콘을 클릭한 다음, 검색 태그 **를 선택합니다**.
2. 검색 필드에 원하는 태그를 입력합니다. 데이터 탐색기는 이 값으로 태그가 지정된 보고서 및 대시보드만 표시합니다.

> 참고: 태그 이름이 공백으로 구분된 여러 단어인 경우 이름을 큰따옴표로 묶습니다. 예를 들어 Agent East Coast를 **검색하려면 "Agent East Coast"**를 입력합니다 **.**

보고서 내보내기

데이터 탐색기를 사용하여 보고서를 내보낼 수 있습니다. 각 보고서 페이지에는 다른 이름으로 **내보내기 단추가 있습니다** . 이렇게 하면 보고서에서 CSV 또는 XLSX 형식으로 데이터를 내보낼 수 있습니다.

> 중요 보고서 결과를 내보내려면 내보내기 전에 필터 기준과 기타 편집 내용을 저장해야 합니다.

사전 요구 사항

- 데이터 탐색기 권한—데이터 탐색기 자산 브라우저 페이지에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.

절차

보고서 내보내기

1. 자산 브라우저에서 보고서의 이름을 클릭합니다. 보고서 페이지가 열립니다.
2. 다른 이름으로 **내보내기를 클릭합니다**. **보고서** 내보내기 대화 상자가 열립니다.
3. 내보낼 파일 형식을 선택합니다.
4. 다음을 **클릭합니다**. 데이터가 준비되면 다운로드 링크가 나타납니다.
5. 링크를 클릭하여 파일을 다운로드합니다.
6. 다운로드가 완료된 후 닫기 **를 클릭합니다** .

보고서 만들기

보고서는 데이터의 추세를 시각화하는 데 도움이 되는 Data Explorer의 구성 요소입니다. 답변할 질문을 정의하고 답변이 의미 있는 방식으로 제시되도록 출력을 구성하여 보고서를 만듭니다.

프로세스를 시작하려면 질문을 개별 부분으로 나눕니다.

- 측정값—이해하려는 메트릭입니다. 이러한 필드들은 더하기 또는 평균화와 같은 계산이 수행될 숫자 필드입니다.
- 주제 - 메트릭을 그룹화하는 방법입니다. 상담원 ID 번호 또는 대기열 이름과 같은 범주 스타일 그룹으로 사용되는 텍스트 필드입니다.
- 필터 - 시간 범위 또는 최대값/최소값과 같이 메트릭을 포함할 경계입니다.

> 본보기
> 3월 한 달 동안 동부 해안 팀의 각 상담원이 10분 이상 지속된 연결 수를 확인하려고 합니다.
>
> - **측정값** 은 연락처입니다.
> - 대상 **은** 동부 해안 팀의 요원입니다.
> - **필터는** 10분 이상 및 3월을 초과하는 연결입니다.

이 세 가지 구성 요소는 매우 복잡하고 유용한 보고서 구조를 구성합니다.

보고서의 질문을 만든 후에는 보고서의 정보가 표시되는 방법을 결정할 수 있습니다. 선택할 수 있는 다양한 사용자 정의 가능한 차트와 표가 있습니다.

질문 만들기

보고서는 데이터의 추세를 시각화하는 데 도움이 되는 Data Explorer의 구성 요소입니다. 답변할 질문을 정의하고 답변이 의미 있는 방식으로 제시되도록 출력을 구성하여 보고서를 만듭니다. 선택할 수 있는 다양한 사용자 정의 가능한 차트와 표가 있습니다.

질문 패널을 사용하여 질문을 만듭니다. 프로세스를 시작하려면 질문을 개별 부분으로 나눕니다.

- **내용** - 이해하려는 측정값(메트릭)입니다. 이러한 필드들은 더하기 또는 평균화와 같은 계산이 수행될 숫자 필드입니다.
- **방법** - 측정값을 그룹화하는 방법입니다. 상담원 ID 번호 또는 대기열 이름과 같은 범주 스타일 그룹으로 사용되는 텍스트 필드입니다.
- **필터** - 시간 범위 또는 최대값/최소값과 같이 지표를 포함할 한도입니다.

본보기

3월 한 달 동안 동부 해안 팀의 각 상담원이 10분 이상 지속된 연결 수를 확인하려고 합니다.

- **연결 수(측정값)는 얼마입니까** ?
- **동부 해안 팀(그룹)의 에이전트는 어떻습니까** ?
- **필터는** 보고서의 수를 10분 이상 및 3월에 있었던 연결로 제한합니다.

참고 질문을 만들 때 질문 패널 아래쪽에 있는 창에는 내용, 방법 및 필터 섹션에서 선택한 항목에 따라 질문이 일반 언어로 표시됩니다.

새 보고서 만들기

질문을 만들려면 질문을 PUT 보고서가 필요합니다.

새 보고서 만들기 및 이름 지정

1. 데이터 탐색기 Home 페이지에서 새 보고서를 **클릭하여** 보고서 디자이너를 표시합니다.
2. 제목 표시줄에서 이름 없는 보고서를 **클릭하고** 새 보고서의 이름을 입력합니다.

측정값 선택

보고서에 표시할 정보를 결정합니다. 이러한 숫자 값을 측정값이라고 합니다.

선택할 수 있는 측정값 목록이 있거나 사용자 지정 측정값을 직접 만들 수 있습니다. 보고서에는 여러 측정값이 사용되는 경우가 많습니다. 예를 들어 연락처 기간(시간)을 표시하는 보고서에는 평균 연락처 기간도 표시될 수 있습니다.

메모

충실도(%) – 일별 측정값은 하루가 끝난 후 계산된 다음 시간이 아닌 날짜로만 타임스탬프가 지정됩니다. 엔진은 자정 UTC의 시간 값을 할당합니다. 보고서는 보고서를 실행하는 사용자의 시간 컨텍스트에서 실행되므로 기본적으로 시간 이동이 있으며 보고서의 충실도 값이 올바르지 않게 보일 수 있습니다.

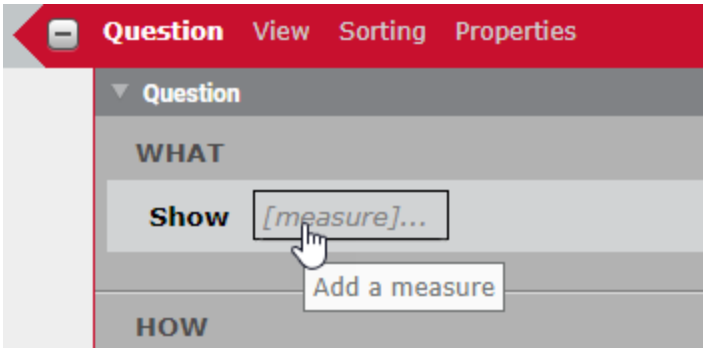
이를 조정하려면 몇 가지 옵션이 있습니다.

1. 보고서의 시간대를 UTC로 설정합니다.
2. 보고서를 실행하는 사용자의 시간대를 UTC로 설정합니다.
3. 보고서에 다음 사용자 지정 수식을 적용합니다.

```
timeShiftValue([충실도 PCT],[충실도 날짜], '시간', -8)
```

새 보고서에 대한 측정값 구성

1. Question(질문**) 패널의 What(대상**) 섹션에서 Show **[measure(측정)]** 표시를 클릭합니다. 측정값 선택(Select Measure**) 대화상자가** 열립니다.



기본적으로 **사용 가능한 모든** 측정값이 나열되지만 목록을 검색, 정렬 및 필터링할 수 있습니다.

- 태그 **별을 클릭하여** 분석 또는 QM과 같은 다양한 데이터 원본에만 적용되는 측정값을 봅니다. 일부 측정 기준에는 여러 개의 태그가 있으므로 둘 이상의 태그 목록에 나타납니다.
- 즐겨찾기(목록 오른쪽 위)를 클릭하여 **즐겨찾기** 로 태그를 지정한 측정값만 봅니다. 즐겨찾기에 태그를 지정하려면 목록에서 측정값 이름 왼쪽에 있는 상자를 클릭하여 노란색 별표가 표시되도록 합니다. 즐겨찾기로 태그를 지정하는 모든 측정값은 세션 간에 태그가 지정된 상태로 유지됩니다.
- 정렬 **(목록 오른쪽 위)을 클릭하여** 측정값 목록을 오름차순/내림차순으로 정렬합니다. 기본적으로 목록은 오름차순으로 정렬됩니다.
- 검색 **필드에 사용할** 측정값의 이름을 입력하면 해당 필드를 빠르게 찾을 수 있습니다.

2. 사용 가능한 측정값 목록에서 보고서에 포함할 측정값을 선택합니다.

   오른쪽 위 모서리에 있는 사용자 지정 **을 클릭하여** 사용자 지정 측정값을 만들 수도 있습니다. 사용자 지정 측정값에 대한 자세한 내용은 사용자 지정 측정값 만들기를 참조하세요.

3. (선택 사항) 대화 상자 아래쪽에 있는 측정 구성 **패널을 사용하여** 측정값이 보고서에 표시되는 방식을 사용자 지정합니다. 여기에서 측정값의 숫자 또는 날짜 형식, 집계 방법을 구성하고 콘텐츠 특성을 적용할 수 있습니다. 측정값을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 측정값의 모양 구성을 참조하세요 .

4. Add(추가)를 클릭합니다 .
   추가한 측정값이 질문 패널에 표시되고 완료한 측정값 아래에 다른 표시 필드가 추가됩니다. 이 필드를 사용하여 질문에 측정값을 추가합니다.

   > 참고: What **섹션에 이미 추가한** 측정값을 구성하려면 측정값을 클릭하여 측정값 **선택 대화 상자를 다시 엽니다** .

5. (선택 사항) 측정값은 기본적으로 열로 표시됩니다. 열로 클릭하여 **행** 으로 표시하도록 전환합니다.

그룹화 선택

측정값을 사용하여 질문의 주제를 정의한 후 정보를 그룹화하는 방법을 결정합니다. **How** 질문 용어는 종종 보고서에 대한 실제 주제 또는 상황을 제공하는 사람, 장소, 사물 및 시간 프레임의 구성입니다. 일반적으로 보고서에는 여러 How 주제가 있습니다.

보고서에서 정보를 그룹화하는 방법 결정

1. 질문 패널의 **방법 섹션에서 그룹화** [그룹화] **를**클릭합니다. 그룹화 선택(Select Grouping) **대화상자가** 열립니다.

   제목 **또는** 시간의 **두 가지 그룹화 옵션이** 있습니다. 기본적으로 제목 옵션이 표시됩니다. 시간 또는 날짜별로 그룹화하려면 대화 상자의 오른쪽 위 모서리에 있는 [시간 **]을 클릭합니다** . 또한 기간별로 시간 그룹화를 더 구체화할 수 있습니다.

   > 참고 측정값을 사용할 때와 마찬가지로 표시된 주제와 시간을 태그 또는 즐겨찾기별로 좁히거나 오름차순/내림차순으로 정렬하거나 특정 제목 또는 시간(이름별)

2. 원하는 그룹화를 선택하고 추가를 **클릭합니다**.

   추가한 그룹화가 질문 패널에 표시되고 완료한 그룹 아래에 다른 **[그룹화]** 필드가 추가됩니다. 이 필드를 사용하여 질문에 그룹을 추가합니다.

   > 참고: 시각화를 만들 때 질문 패널의 그룹 섹션에서 합계 **사용을 선택하고** 합계 **유지를 선택하면** 차트에 합계 값이 추가 열로 표시됩니다.

필터 설정

질문을 정의하는 마지막 단계는 필터를 선택하는 것입니다. 측정값만으로도 많은 양의 정보를 반환할 수 있습니다. 필터는 보고서에 포함하거나 제외할 특정 정보를 대상으로 지정하는 역할을 합니다. 포함 또는 제외할 특정 값을 선택하거나 텍스트 비교 필터 또는 범위를 설정할 수 있습니다

비교 필터를 사용하여 보고서에 포함되는 값의 범위를 결정합니다.

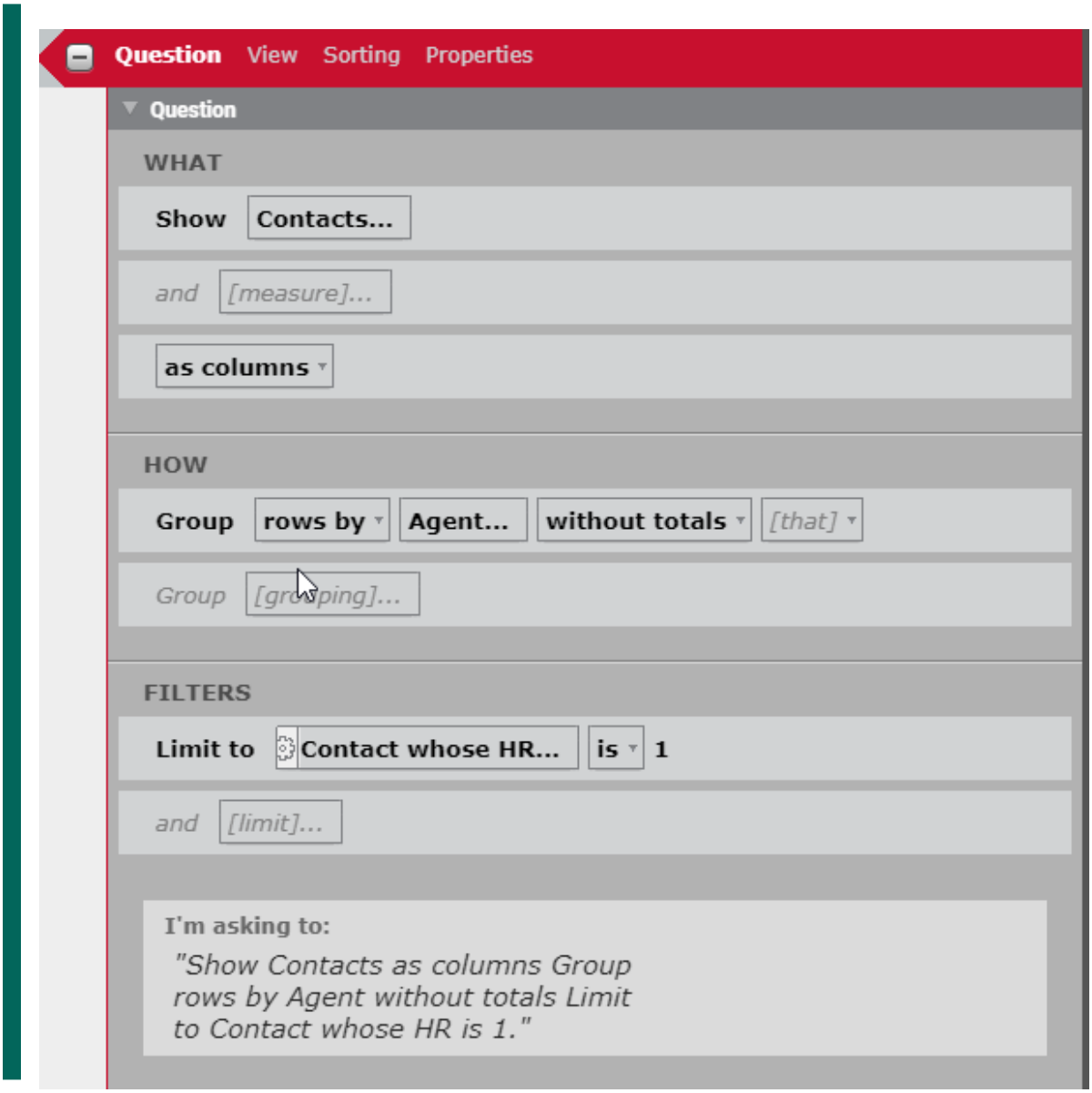
> 참고: 데이터 탐색기는 지난 2년간의 데이터를 보고합니다. 시스템에 많은 기록 데이터가 있는 경우 측정값 및 그룹화를 구성하기 전에 필터를 구성하는 것이 유용할 수 있습니다.
> 이렇게 하면 보고서 미리 보기 표시 속도를 높이는 데 도움이 됩니다.

필터 섹션은 대시보드의 매개 변수와 함께 사용할 주제를 구성하는 데도 사용됩니다. 예를 들어, 보고서에 컨택 센터의 모든 상담원이 나열되어 있지만 특정 상담원에 대한 데이터만 볼 수 있게 하려면 매개 변수를 사용하여 해당 상담원을 선택하여 보고서에 표시된 데이터만 볼 수 있습니다.

보고서에 특정 제목 값만 포함합니다

1. **[질문] 패널의 필터** 섹션에서 [제한] **을** 클릭합니다. 필터 선택(Select Filter **) 대화상자가** 열립니다.
2. 제목을 선택한 다음 보고서를 필터링할 필드를 선택합니다.
3. [모든 값 **] 확인란의** 선택을 취소하고 포함할 값의 확인란을 선택합니다.
4. 추가를 **클릭하여** 보고서를 필터링합니다.

> 본보기
> HR 태그가 지정된 연결만 보고서에 포함하려고 합니다. 다음과 같이 필터 **선택**
> **대화 상자를 완료합니다** .
>
> - 왼쪽 창에서 연락처를 **선택합니다**.
> - 가운데 창에서 HR **을 선택합니다**.
> - 오른쪽 창의 **선택** Tab에서 모든 값 **확인란의 선택을 취소하고 1** (true 또는 yes를 의미함) 확인란을 선택합니다.

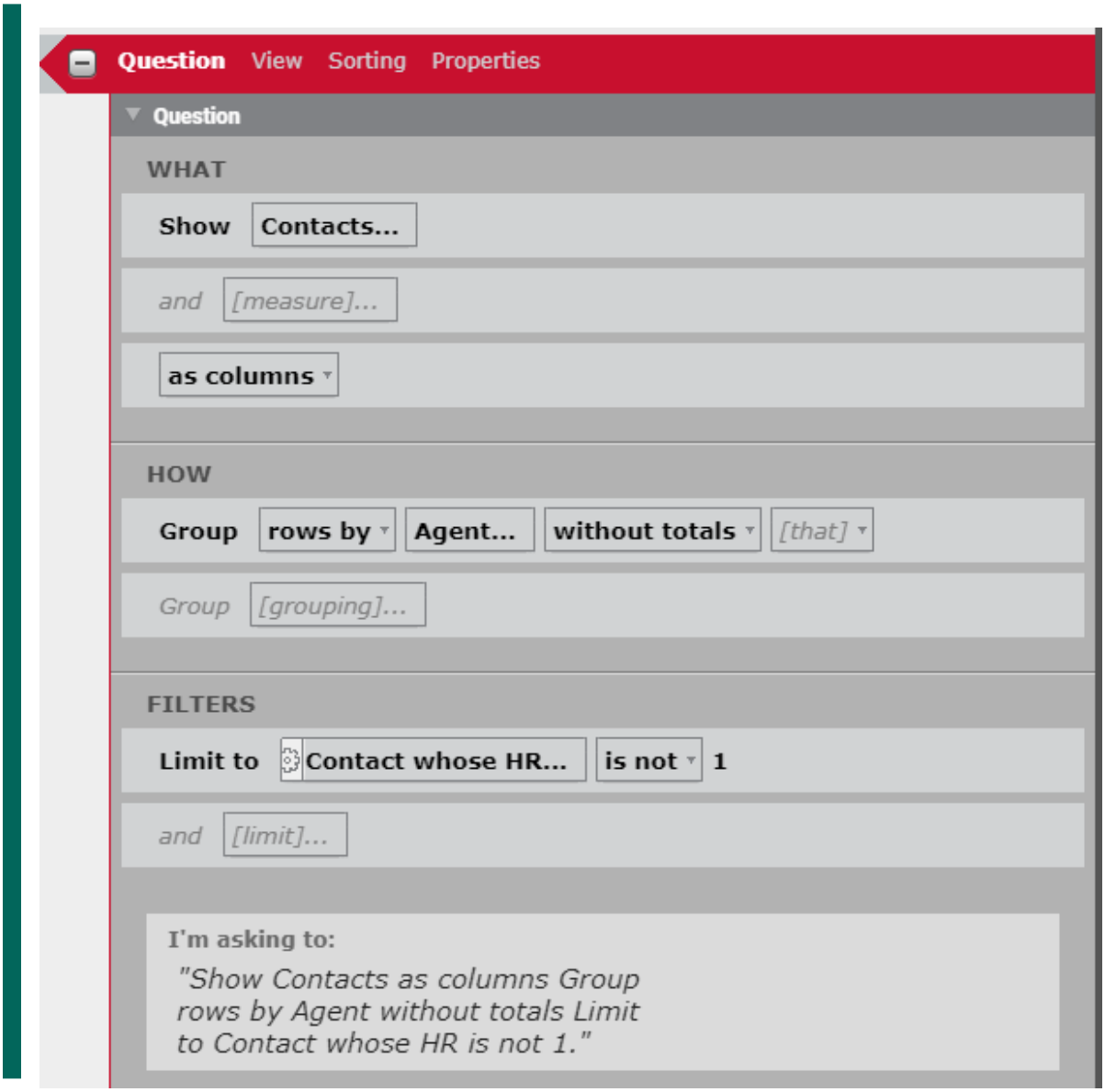


보고서에서 특정 값 제외

1. **[질문] 패널의 필터** 섹션에서 [제한] **을** 클릭합니다. 필터 선택(Select Filter **) 대화상자가** 열립니다.
2. 제목을 선택한 다음 보고서를 필터링할 필드를 선택합니다.
3. 모든 값 **확인란의** 선택을 취소한 다음 하나 이상의 값을 제외할 확인란을 선택합니다.
4. Add(추가)를 클릭합니다 .

5. **질문 패널의 필터** 섹션에서 만든 필터의 is **드롭다운 목록을 클릭하고** 드롭다운 목록에서 is not **을 선택합니다** .

> 본보기
> 보고서에서 HR 태그가 지정된 연결을 제외하려고 합니다. 완료하면 됩니다.
> **다음과 같이 필터** 선택 대화 상자를 선택합니다.
>
> - 왼쪽 창에서 연락처를 **선택합니다**.
> - 가운데 창에서 HR **을 선택합니다**.
> - 오른쪽 창의 **선택** Tab에서 모든 값 **확인란의 선택을 취소하고 1** (true 또는 yes를 의미함) 확인란을 선택합니다.
>
> [질문] 패널의 **[필터**] 섹션에서 방금 추가한 필터 옆에서
> **이(가) 드롭다운 목록에 없습니다** .

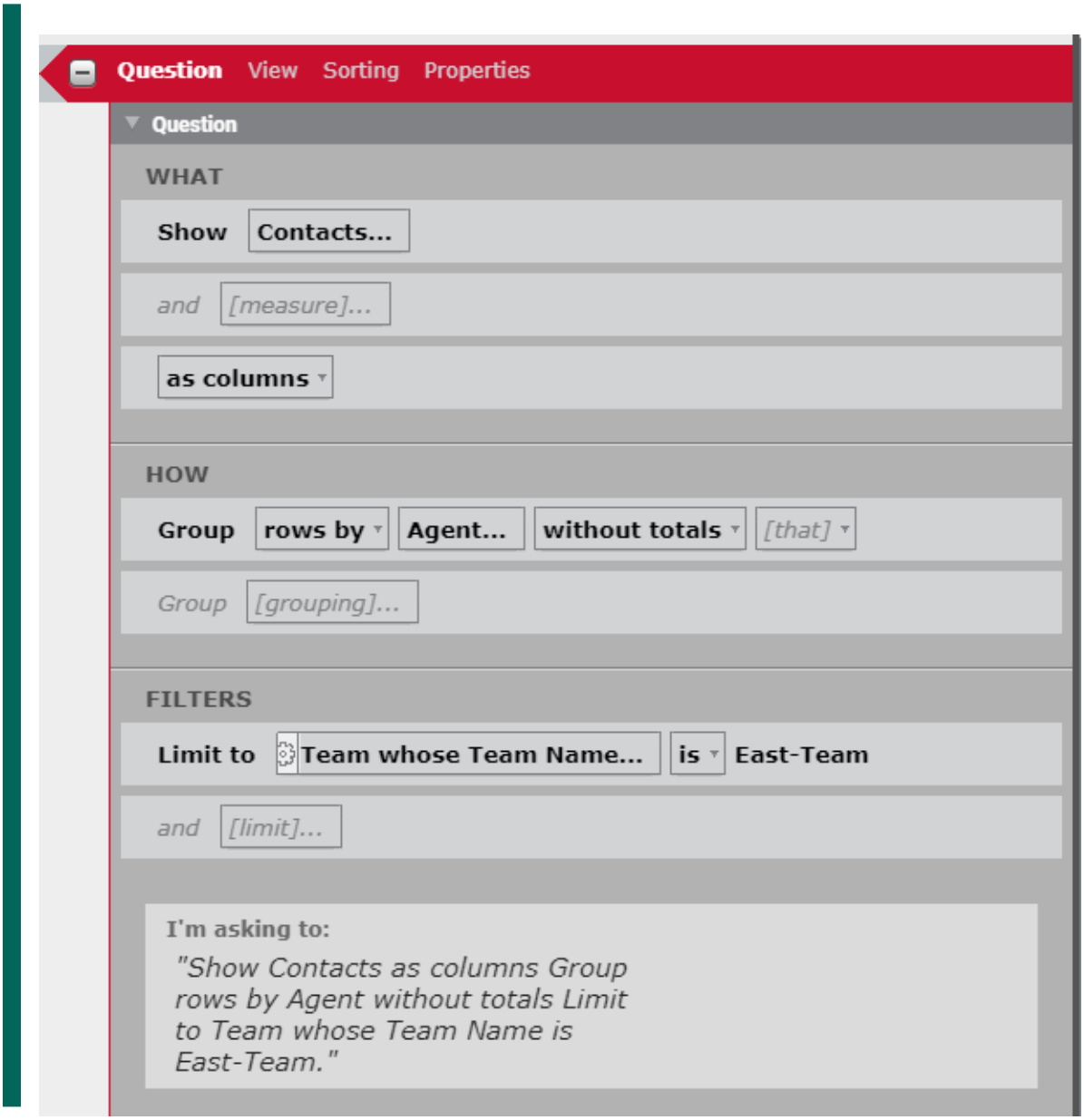


비교 필터를 사용하여 값 포함 또는 제외

1. **[질문] 패널의 필터** 섹션에서 [제한] **을** 클릭합니다. 필터 선택(Select Filter **) 대화상자가** 열립니다.
2. 제목을 선택한 다음 보고서를 필터링할 필드를 선택합니다.
3. 모든 값 **확인란의** 선택을 취소하고 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
   - 값의 확인란을 선택하여 비교로 설정합니다.
   - **지정** Tab에서 따옴표로 묶어 비교할 값을 입력합니다.

4. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
5. [질문] 패널의 [필터] 섹션에서 새 필터의 **is** 드롭다운 목록을 클릭하고 값에 적용할 연산자를 선택합니다.

> 본보기
> 동부 팀에 속하는 상담원만 보고서에 포함하려고 합니다. 다음과 같이 필터 **선택**
> **대화 상자를 완료합니다** .
>
> - 왼쪽 창에서 팀을 **선택합니다**.
> - 가운데 창에서 팀 이름을 **선택합니다**.
> - 오른쪽 창의 **선택Tab에서 모든 값** 확인란의 **선택을 취소하고 East-Team** 확인란을 선택합니다 . 또는 지정 **Tab을** 클릭하고 필터 값 창에 "East- Team" **을 입력합니다** .

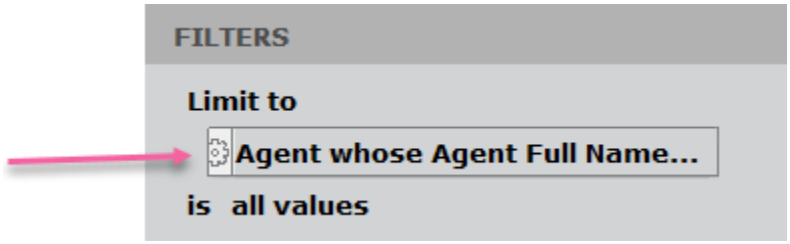


하나 이상의 보고서 매개 변수를 추가합니다

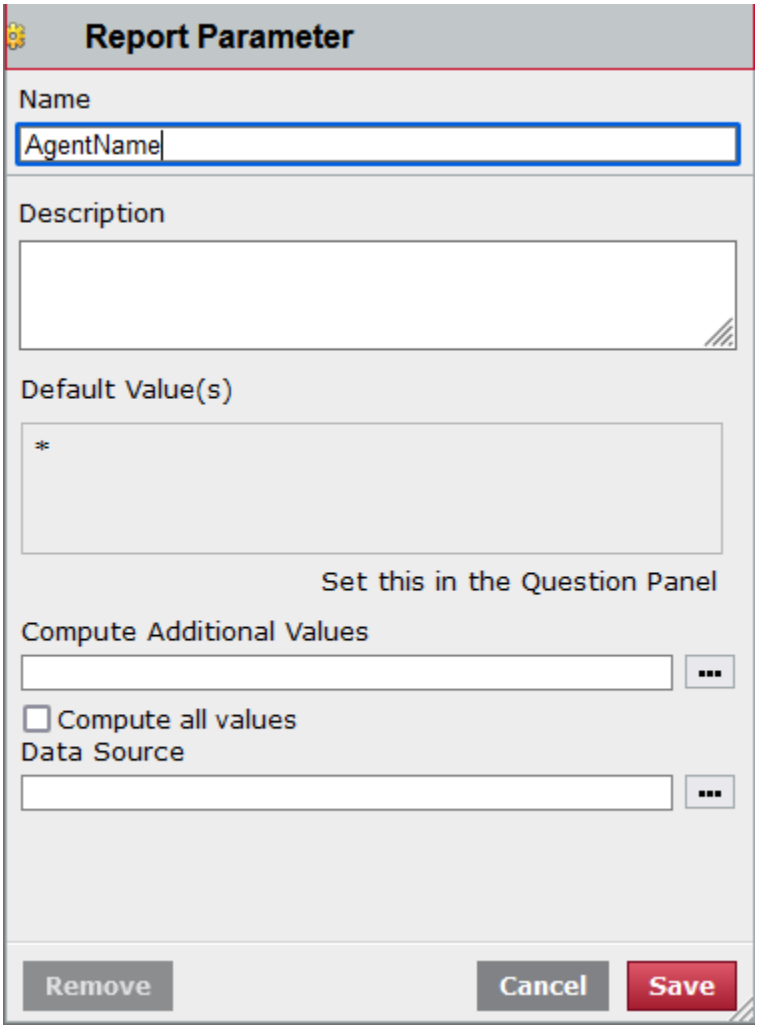
멤버 선택과 같은 매개 변수 컨트롤을 사용하여 보고서에 표시되는 데이터를 필터링하려면 하나 이상의 보고서 매개 변수를 보고서에 추가해야 합니다. 보고서에서 매개 변수를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 매개 변수 추가를 참조하십시오.

1. **[질문**] 패널의 **필터** 섹션에서 [제한] **을** 클릭합니다. 필터 선택(Select Filter **) 대화상자가** 열립니다.
2. 제목을 선택한 다음 보고서를 필터링할 필드를 선택합니다.

3. **선택** Tab에서 모든 값 **확인란을 선택합니다** .
4. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 제목이 [제한] **필드에 표시됩니다** .
5. Limit to(**제한)** 필드 왼쪽에서 톱니바퀴 아이콘을 클릭하여 Report Parameter(**보고서 매개 변수**) 대화 상자를 엽니다.



6. **이름** 필드에 매개 변수 이름을 입력합니다. 이름에는 공백을 사용할 수 없습니다. 다른 모든 필드는 선택사항입니다.



7. 저장을 클릭합니다 . 톱니바퀴 아이콘이 빨간색으로 바뀌어 매개변수가 구성되었음을 나타냅니다.
8. 보고서에서 사용할 다른 필터에 대해 이 절차를 반복합니다.

삭제된 예측, 충실도 및 상담원 일정 레코드 필터링

예측, 충실도 및 상담원 일정 레코드는 특성상 자주 변경됩니다. 예를 들어 상담원의 일정은 여러 번 변경될 수 있습니다. 이 작업이 발생할 때마다 일정 관리 레코드가 삭제되고 새 레코드가 만들어집니다.

Data Explorer 데이터베이스에서 이러한 레코드는 물리적으로 삭제되지 않습니다. 대신 삭제된 것으로 플래그가 지정되고 레코드는 데이터베이스에 남아 있습니다. 이로 인해 더 이상 관련이 없는 많은 레코드가 생성되며 포함된 경우 부정확한 보고서가 생성될 수 있습니다. 이 경우 삭제된 것으로 플래그가 설정된 레코드는 보고서에서 필터링되어야 합니다.

참고: 이러한 플래그가 지정된 레코드를 보고서에 포함하려는 경우가 있을 수 있습니다. 예를 들어 특정 상담원의 일정이 몇 번이나 진행되었는지 감사해야 할 수 있습니다 변경. 이러한 경우 각 레코드는 일정 변경을 기록하므로 보고서에서 삭제된 레코드를 필터링하지 않습니다.

삭제된 예측, 충실도 및 상담원 일정 레코드 필터링

1. **[질문**] 패널의 **필터** 섹션에서 [제한] **을** 클릭합니다. 필터 선택(Select Filter **) 대화상자가** 열립니다.
2. 예측, 충실도 또는 일정 주체를 선택하고 해당 주제와 연결된 필드에 다음 플래그 필드가 포함되어 있는지 확인합니다.
   - 상담원 충실도 보고서가 삭제됨
   - 일정 활동 IsDeleted
   - 예측이 삭제됨
3. 이러한 필드 중 하나를 찾으면 선택합니다. 모든 값 확인란의 **선택을 취소하고 1** (1 = true 또는 yes)을 선택합니다 **.**
4. Add(추가 **)를 클릭합니다**.
5. **[질문**] 패널의 **[필터**] 섹션에서 is **드롭다운 목록을 클릭하고** is not **을 선택합니다**.

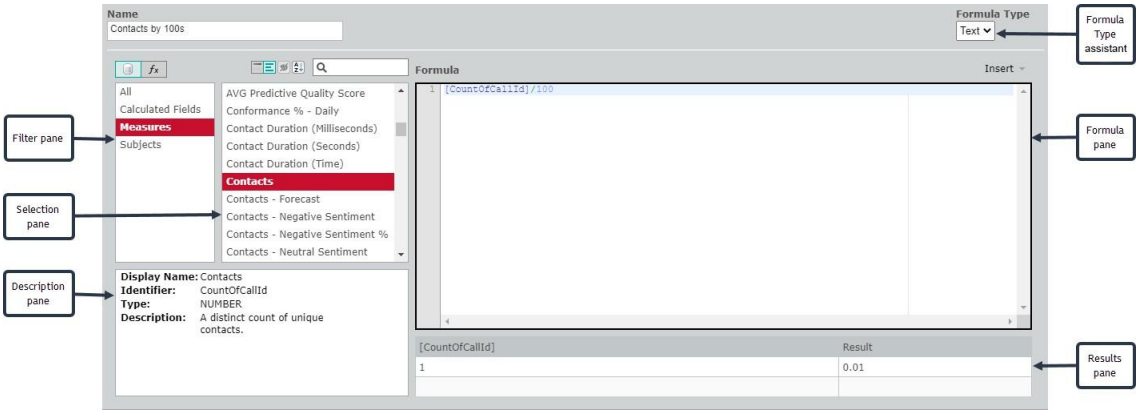
사용자 지정 측정값 만들기

측정값 목록에 없는 보고서에 측정값을 추가하려는 경우 측정값 **선택 대화 상자의 오른쪽 위 모서리에 있는 사용자 지정** 을 클릭하여 **사용자 지정 측정값을** 만들 수 있습니다.

사용자 지정 측정값은 수식을 사용하여 데이터 모델에 이미 있는 측정값과 필드를 변경합니다. 수식 창에 측정값과 연산자를 수동으로 입력하여 수식을 만들 수 있습니다. 사용자 지정 측정값 만들기 대화 상자에는 수식을 작성하는 데 선택할 수 있는 사용 가능한 측정값, 연산자 및 참조 목록이 포함되어 있습니다.

사용자 지정 측정값에 대한 측정값 만들기 대화 상자는 위쪽의 수식 편집기 패널과 아래쪽의 측정값 구성 패널의 두 섹션으로 구성됩니다. 측정값 구성 패널에 대한 자세한 내용은 측정값의 모양 구성을 참조하세요.

수식 편집기는 상황에 따라 다릅니다. 이렇게 하면 선택한 측정값에 적합한 데이터 요소, 함수 및 기타 기능만 수식에 포함할 수 있습니다.



- **필터 창** 에는 데이터 요소 수를 좁히거나 선택 창에 표시되는 함수입니다. 예를 들어 필터 창에서 측정값 **을 선택하면** 선택 창에 측정값만 나열됩니다. 필터 창 위의 단추를 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다. 데이터 요소와 기능 사이를 전환합니다. 데이터 요소는 수식에서 사용할 수 있는 데이터 라이브러리의 필드이고 함수는 정의된 운영 작업입니다.
- 선택 창 **에는** 수식에 추가할 수 있는 요소나 함수가 표시됩니다. 표시되는 내용은 필터 창에서 선택한 내용에 따라 달라집니다. [선택] 위에 있는 단추를 사용합니다.

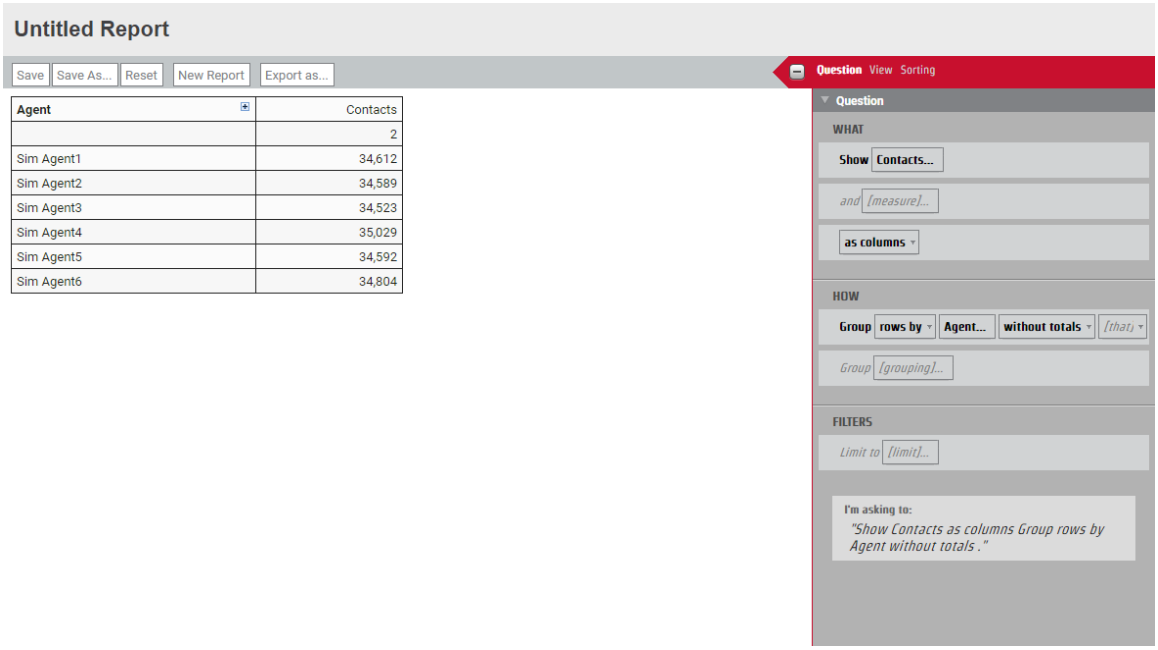
  측정값 또는 함수 표시 이름과 식별자 사이를 전환하는 창입니다. [정렬] 단추를 사용하여 데이터 요소 또는 함수를 오름차순 또는 내림차순으로 정렬하고 [검색] 필드를 사용하여 특정 데이터 요소 또는 함수를 검색할 수 있습니다.

  참고: 이 단추 는 현재 사용되지 않습니다.
- 설명 창에는 **선택 창에서** 선택한 데이터 요소 또는 기능에 대한 정보가 표시됩니다.
- 수식 창 **에는 수식을** 만들 때 수식이 표시됩니다. 이 창에는 사용자가 선택하는 데이터 요소 및 함수와 수동으로 입력하는 그 밖의 모든 수식 요소가 포함됩니다.
- 결과 창 **은** 작업을 하면서 수식을 컴파일하고 결과를 표시합니다. 수식에 오류가 있으면 오류 메시지가 표시됩니다.
- **수식 유형 보조** 자 드롭다운 목록을 사용하면 다양한 유형의 수식을 만드는 데 도움이 되는 보조자에 액세스할 수 있습니다. 기본값은 텍스트 수식이지만 텍스트 외에도 차이, 비율, 배율, 분할 및 시간 이동 수식 유형 중에서 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 Create a custom measure with a Formula Type assistant 를 참조하십시오 .

사용자 지정 측정값의 예Example of a custom measure

Custom Measure 기능은 다양한 수준의 복잡성을 가진 다양한 유형의 수식을 만드는 데 사용할 수 있는 도구입니다. 수식을 만드는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 다음 예제에서는 사용자 지정 측정값을 만드는 한 가지 방법을 설명합니다.

이 예에서는 상담원이 처리하는 연결 수가 포함된 보고서를 표시한다고 가정해 보겠습니다. 컨택 센터에는 많은 수의 연결이 수신되므로 보고서에는 매년 수천 개에 달하는 연결을 처리하는 각 상담원이 표시됩니다. 그러나 이 보고서를 사용하여 나머지 그룹보다 높거나 낮은 성과를 내는 상담원을 찾을 수 있으며 다음 그래픽에서와 같이 각 상담원의 정확한 연결 수를 한 눈에 파악하기가 어렵습니다.



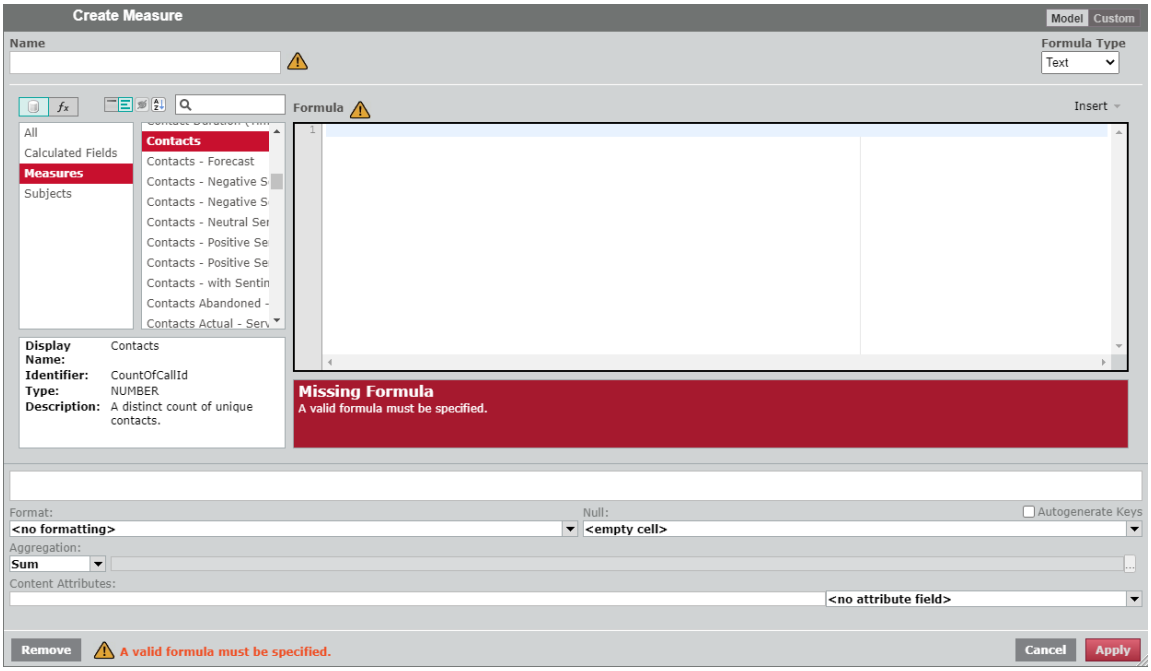
이 문제를 해결하는 방법은 상담원의 생산성을 한 눈에 볼 수 있도록 연결 수를 1,000의 요소로 나타내는 것입니다. 이 예에서는 연결 수를 1,000으로 나누는 사용자 지정 측정값을 만드는 방법을 보여 줍니다.

연결을 1,000으로 나누는 사용자 지정 측정값 만들기

1. [질문] 패널의 [질문 Tab]에서 표시 **[측정값]를 클릭합니다**. 측정값 선택(Select Measure **) 대화상자가** 열립니다.
2. Custom(사용자 지정 **)을 클릭합니다**. 측정값 만들기 대화 상자가 열립니다. 텍스트 상자가 비어 있고 대화 상자에 몇 가지 경고가 표시됩니다.
3. 이름 **텍스트 상자에 1K 단위로 연락처를 입력합니다** .

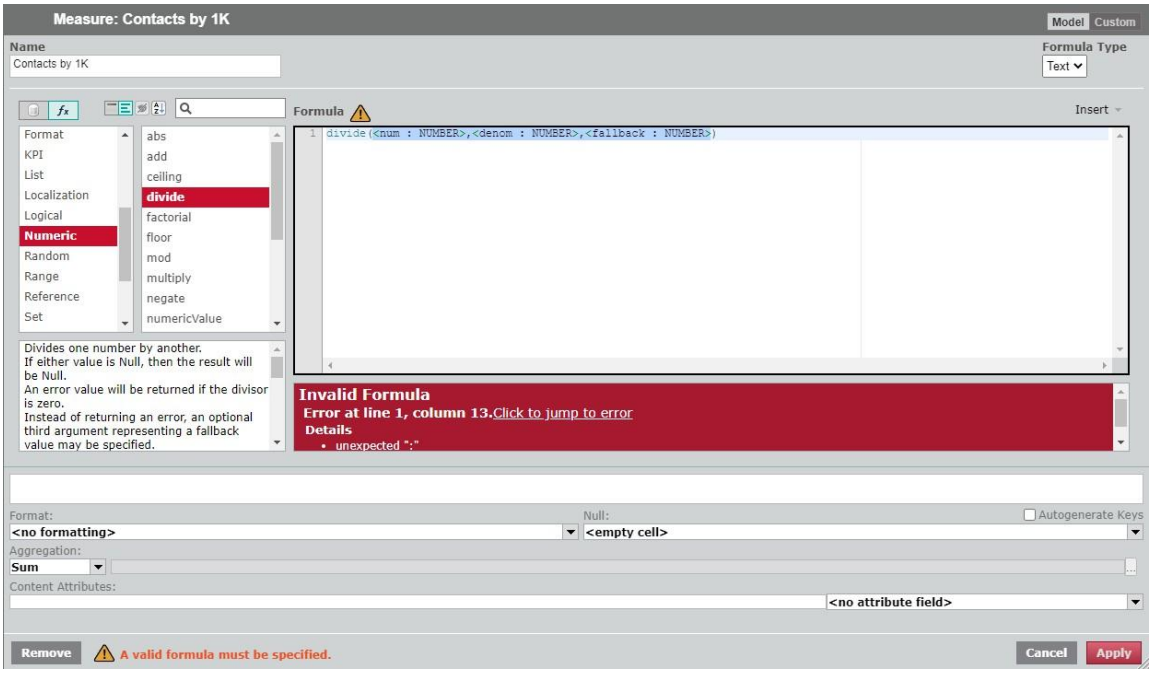
4. 연결 **측정값을** 찾아 선택합니다.

> 참고: 선택 창에서 모든 결과를 표시하려면 기존 검색 문자열의 검색 필드를 지워야 할 수 있습니다.



5. 나누기 기능을 사용하려면 데이터 요소/함수 **토글을** 클릭하여 **필터** 및 **선택** 창에는 함수가 표시됩니다.

6. 함수 필터 **창에서 숫자를 클릭한** 다음 선택 **창에서 나누기를 두 번 클릭합니다** . Divide 함수 텍스트가 수식 창에 표시됩니다.

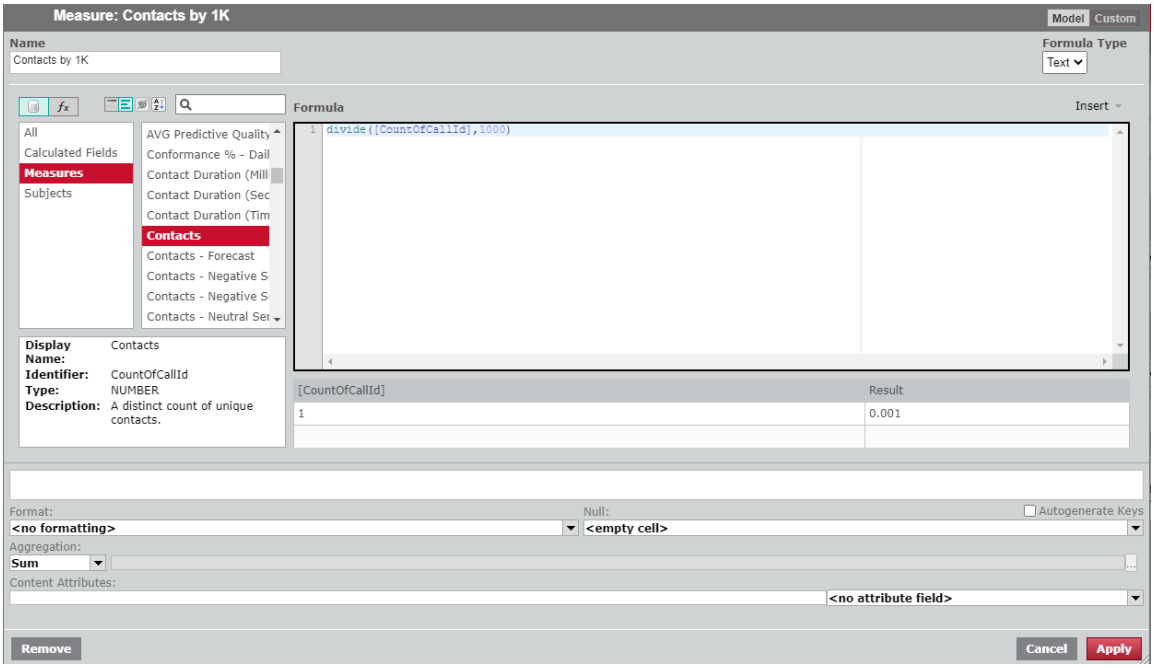


Divide 함수 텍스트는 수식의 개요입니다. 자리 표시자 텍스트를 수학 방정식에 나타나는 순서대로 나누려는 값으로 바꿔야 합니다.

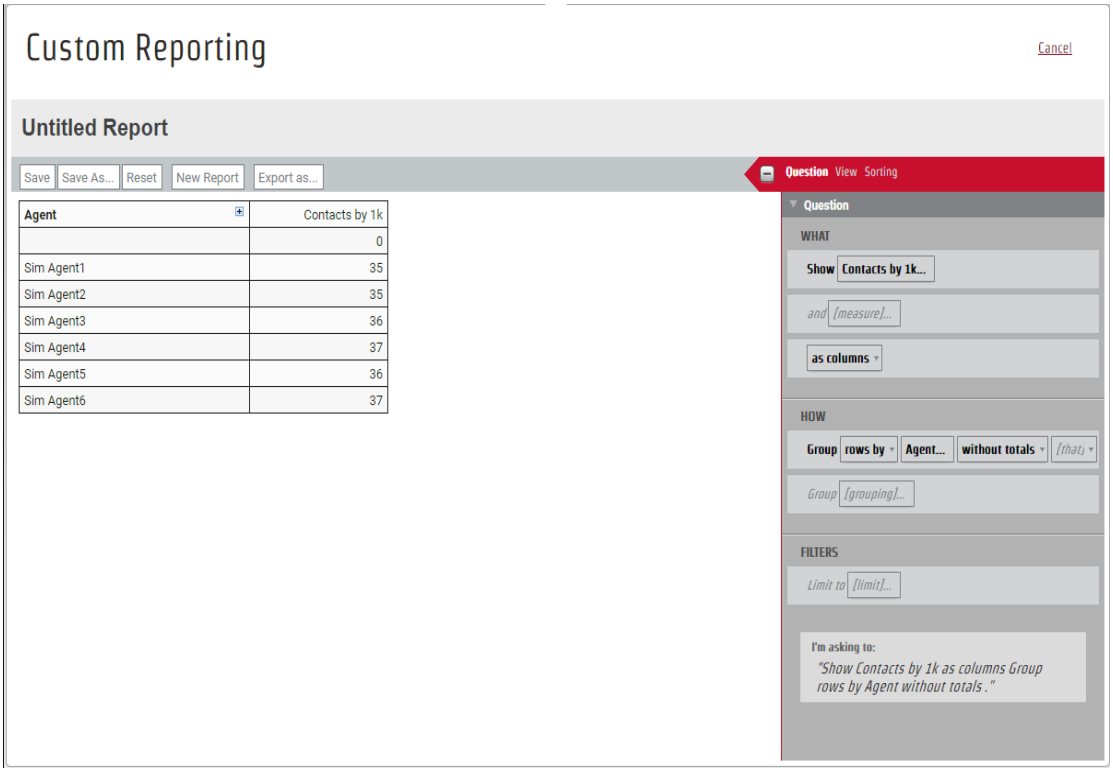
- <num: NUMBER>는 분자, 즉 나누는 숫자입니다. 이 이름을 연락처 필드 이름으로 바꿉니다.
- <분모: NUMBER>는 분모, 즉 나누는 숫자입니다. 이것을 다음으로 바꾸십시오. **1000**.
- <fallback: NUMBER>는 수식에서 오류를 반환하는 대신 0으로 나누는 경우 표시되는 선택적 값입니다.

7. 바꾸기 <num: NUMBER >**를 연결 수에 대한 측정값으로 바꾸** 려면 수식 창에서 <num: NUMBER >**를 강조 표시합니다** .
8. **데이터 요소/함수** 토글을 클릭하여 데이터 요소 목록을 표시합니다.
9. 데이터 요소 필터 **창에서 측정값** 을 **클릭한 다음 선택** 창. 수식 창에서 연락처 텍스트가 <num: NUMBER > **대신** 나타납니다.
10. Delete **<denom: NUMBER>**를 입력하고 그 자리에 1,000 **을 입력합니다** . 결과 창에 계산 샘플이 표시됩니다.

참고 또한 이 선택적 요소를 사용하지 않기 때문에 수식에서 <fallback: NUMBER >**를 삭제** 했습니다.



11. 결과를 정수로 표시하려면 구성 측정 섹션의 형식 **드롭다운 목록에서 #,##** #과 같은 **소수 자릿수를 포함하지 않는 형식을**선택합니다.
12. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 새 사용자 지정 측정값이 질문 패널에 나타나고 테이블의 새 열에 연결 수를 1,000으로 나눈 값이 표시됩니다.



참고: 앞에서 언급했듯이 측정값 만들기 대화 상자에는 수식을 만들기 위한 몇 가지 옵션이 포함되어 있습니다. 함수를 선택하고 자리 표시자 텍스트를 편집하는 대신 다음을 수행할 수 있습니다.

요소를 개별적으로 선택하거나 수식 창에 다음 수식을 수동으로 입력하여 연결 수를 1,000으로 나누는 사용자 지정 측정값을 만듭니다.

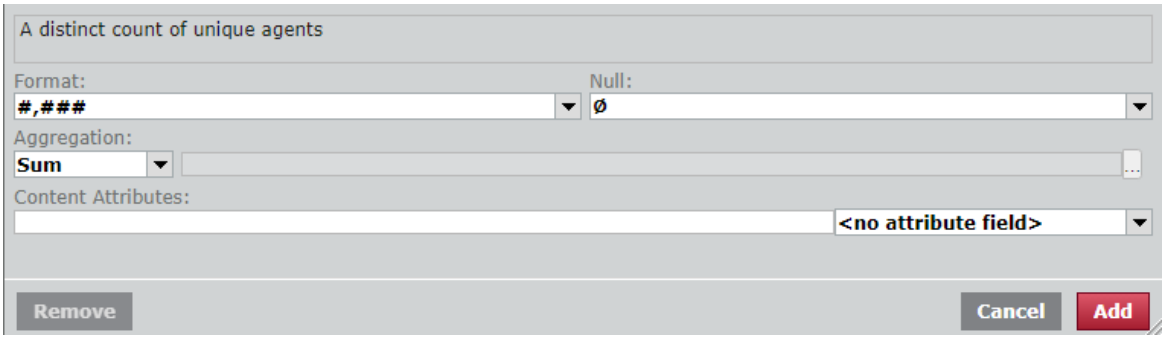
[CountOfCallId]/1000

관련 항목

- 측정값의 모양 구성

측정값의 모양 구성

측정값 대화 상자의 아래쪽에 있는 필드를 사용하여 측정값이 보고서에 표시되는 방식을 사용자 지정할 수 있습니다. 이 패널은 모델 측정값(데이터 탐색기에 미리 빌드된 측정값)과 사용자 지정 측정값(직접 만든 측정값) 모두에 사용할 수 있습니다.



사전 요구 사항

- 콘텐츠 만들기 권한이 있습니다.
- 하나 이상의 측정값이 있는 보고서를 만들었습니다.

페이지 위치

보고서를 열 > 있는 데이터 탐색기

절차

측정값 서식 지정

1. 질문 패널에서 측정값을 클릭합니다. 측정(Measure) **대화상자가** 열립니다.
2. 대화 상자 아래쪽에 있는 드롭다운 목록과 필드를 사용하여 필요에 따라 측정값을 구성합니다. 아래 표는 다양한 필드를 정의합니다.

측정 대화 상자에서 필드 서식 지정

필드	정의
형식	숫자, 날짜 및 시간을 표시할 형식입니다. 형식을 선택하거나 형식 구문을 입력할 수 있습니다.
Null	반환된 값이 null(비어 있음)인 경우 보고서에 표시되는 내용입니다.

필드	정의
집합체	값에 대한 통합 방법입니다. 예를 들어, 평균, maximum(최대) 또는 minimum(최소값)
컨텐츠 속성	측정값을 결정하는 콘텐츠 특성 문자열입니다 외관. 예시와 추가 정보는 About content attributes(콘텐츠 속성 정보)를 참조하십시오 .
컨텐츠 속성 드롭다운 목록	Content Attributes(콘텐츠 특성) 필드 오른쪽에 있는 드롭다운 목록을 사용하여 Content Attributes(콘텐츠 특성) 필드 자체에 아무 것도 입력할 필요 없이 미리 구성된 콘텐츠 특성을 측정값에 적용할 수 있습니다. 모범 사례 두 개의 콘텐츠 특성 필드 중 하나만 한 번에 사용합니다. 두 필드를 동시에 사용하면 예기치 않은 결과가 발생합니다. 옵션은 데이터 모델에 따라 다르며 다음을 포함할 수 있습니다. ■ <특성 필드 없음>—기본값입니다. 미리 구성된 특성이 적용되지 않습니다. ■ ATTR_CCRID_Link - 연결 녹음 ID 측정값을 녹음에 대한 링크로 바꾸고 텍스트의 색상을 파란색으로 지정합니다. ■ ATTR_DURATION - 측정값과 연결된 기간 형식을 적용합니다. ■ ATTR_DURATION_hhmmss - 측정에 HH:MM:SS 형식을 적용합니다. ■ ATTR_kpiScoreColor - 0.7 이하의 KPI는 빨간색(#A6192E), 0.7에서 1.0 사이의 KPI는 노란색(#FFC72C), KPI 1.0 이상은 녹색(#279989) 배경에서 텍스트를 흰색으로 바꿉니다. ■ ATTR_NPS_ChartColors - NPS에 빨간색(#A6192E)을 적용합니다.

필드	정의
	0-6점, 노란색(#FFC72C)-NPS 점수 7-8점, 녹색(#279989)-NPS 점수 9-10점. ▪ ATTR_NPSColours - –100-0의 NPS 점수에 빨간색(#A6192E)을 적용하고, 1-50의 NPS 점수에 노란색(#FFC72C)을 적용합니다. 녹색(#279989)에서 NPS 점수는 51에서 100입니다. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors - 0-6의 NPS 점수에 빨간색(#A6192E), 7과 8의 NPS 점수에 노란색(#FFC72C), NPS 점수 9와 10에 녹색(#279989)을 적용합니다. ▪ ATTR_Quartile_Colors - 제1 사분위수는 청록색(#279989), 두 번째 사분위수는 노란색(#FFC72C), 세 번째 사분위수는 진한 노란색(#FF9D00), 네 번째 사분위수는 적갈색(#A61923) 배경에서 텍스트를 흰색으로 전환합니다. ▪ ATTR_SentimentChartColors - 부정적인 감정에 빨간색(#A6192E)을 적용하고, 중립적인 감정에 노란색(#FFC72C)을 적용하고, 긍정적인 감정에 녹색(#279989)을 적용합니다.

3. 적용 **을 클릭합니다**. **측정** 창이 닫힙니다.

관련 항목

- 콘텐츠 특성 정보—모든 콘텐츠 특성과 이를 사용하기 위한 구문의 전체 목록

콘텐츠 속성 정보

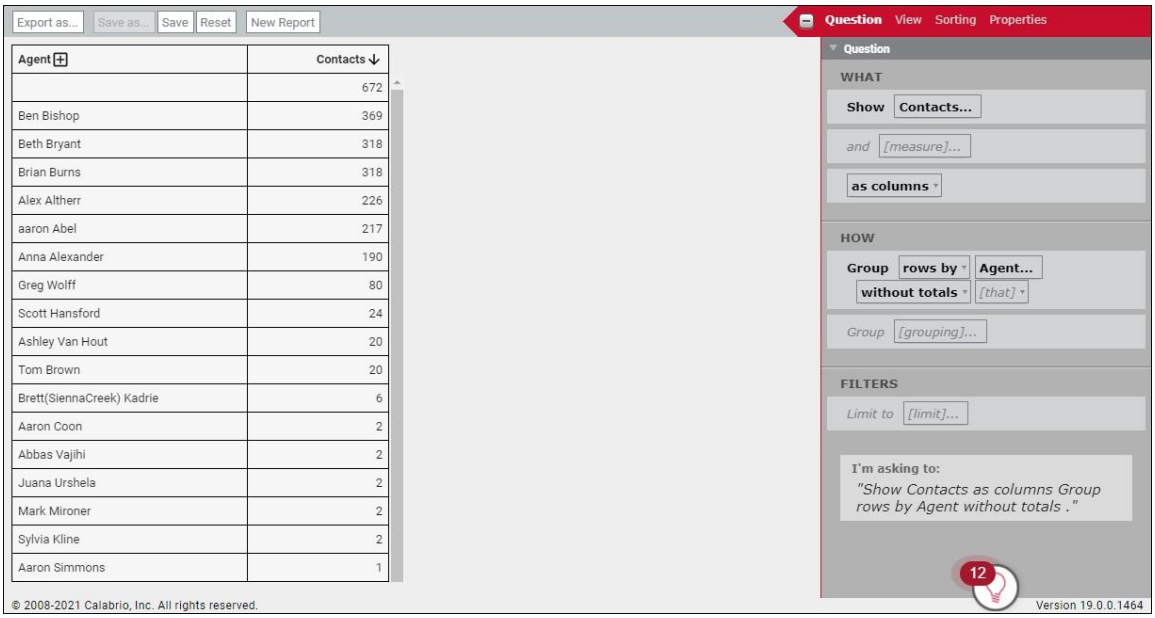
콘텐츠 특성은 보고서의 특정 측정값에 정적 또는 조건부 변경 내용을 적용합니다.

정적 변경 **은** 항상 측정값이 표시되는 방식에 영향을 줍니다. 예를 들어 항상 굵은 텍스트로 표시되도록 측정값에 특성을 적용할 수 있습니다.

조건부 변경 **은** 측정값의 값이 특정 기준을 충족하는 경우에만 적용됩니다. 예를 들어 측정값이 음수일 때마다 빨간색으로 표시되도록 조건을 설정할 수 있습니다.

예 1: 20에서 200까지의 숫자를 굵게 파란색으로 만들기

각 상담원이 처리한 연결 수를 보여 주는 보고서를 만듭니다. 20개에서 200개 사이의 연결을 처리한 상담원을 쉽게 식별하려고 합니다. 컨텐츠 특성을 적용하지 않으면 보고서는 다음과 같이 표시됩니다.

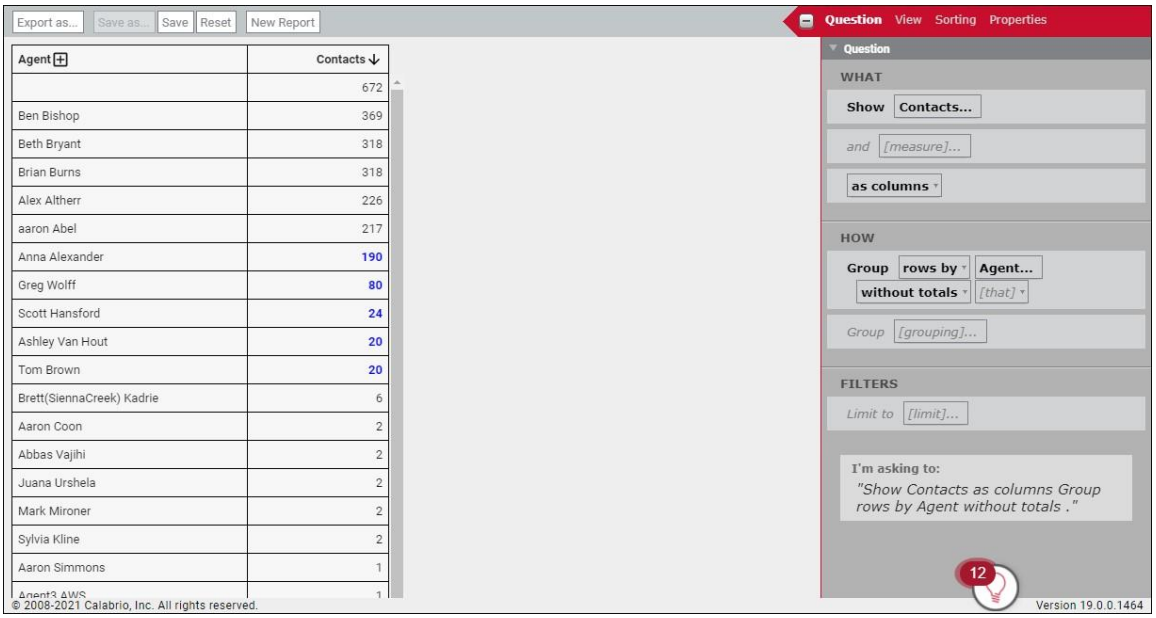


20에서 200 사이의 연락처 합계를 파란색으로 굵게 표시하려고 합니다. 이렇게 하려면 RANGE 키워드와 FORECOLOR 및 BOLD 특성을 사용합니다.

1. **질문** 패널에서 연락처를 **클릭합니다**. **측정값: 연락처** 대화 상자가 열립니다.
2. **Content Attributes** 필드에 다음 텍스트를 입력합니다.

   <범위 20:200 <굵게; 포컬러 블루>>

3. 적용 **을 클릭합니다**. 보고서의 연락처 열에 있는 20에서 200 사이의 숫자는 굵은 파란색 텍스트로 표시됩니다.



예 2: 숫자를 낮음, 중간 또는 높음으로 색상 코드 지정

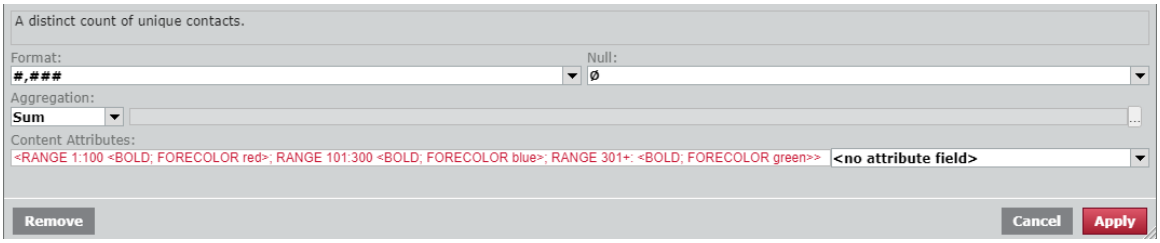
예제 1에서 만든 보고서를 수정하여 상담원의 수행 방식을 나타내는 더 많은 범위와 색을 사용합니다. 세 가지 범위의 상담원을 보려고 합니다.

- 낮은 성과(빨간색): 1개에서 100개 사이의 연결을 처리한 상담원
- 평균 실적(파란색): 101개에서 300개 사이의 연결을 처리한 상담원
- 높은 성과(녹색): 301개 이상의 연결을 처리한 상담원

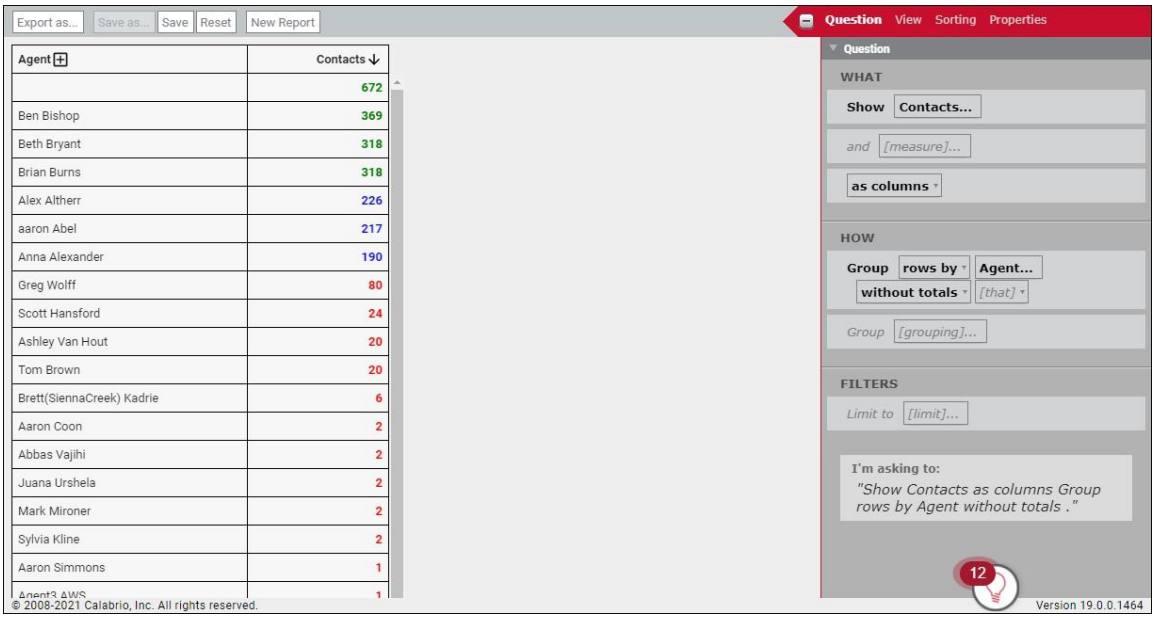
이렇게 하려면 여러 RANGE 조건을 중첩합니다. 각 범위에 대해 지정하는 색은 조건 중 하나라도 충족되면 나타납니다.

1. **질문** 패널에서 연락처를 **클릭합니다**. **측정값: 연락처** 대화 상자가 열립니다.
2. **Content Attributes** 필드에 다음 텍스트를 입력합니다.

   대담한; <범위 1:100<전경색 빨간색>; 범위 101:300 <포컬러 블루>; 범위 301+: <전경색 녹색>>



3. 적용 **을 클릭합니다**. 보고서의 [연결] 열에 있는 숫자는 세 범위에 속하는 위치에 따라 빨간색, 파란색 또는 녹색으로 표시됩니다.

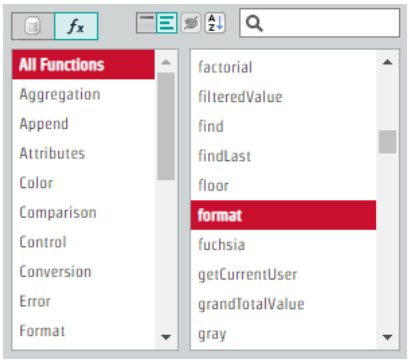


예 3: 보고서를 내보낼 때 시간 필드의 형식 유지

연결 기간(초)을 표시하는 보고서를 만들고 컨텐츠 속성 드롭다운 목록에서 ATTR_DURATION_hhmmss를 선택하여 초 단위 및 분 형식으로 지정합니다. 그러나 보고서를 내보낼 때 내보내기의 기간 값은 초로 표시됩니다. Webex WFO 이 작업을 수행하면 보고서를 다른 데이터베이스나 스프레드시트로 쉽게 가져올 수 있습니다. 시간을 보존하고 싶다면-
및 분 형식을 내보내려면 사용자 지정 측정값을 만들고 DURATION 및 PATTERN 콘텐츠 특성을 사용합니다.

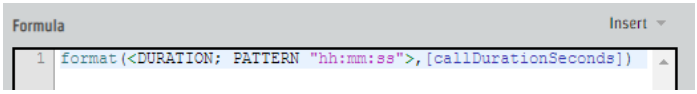
1. (선택 사항) 보고서에서 원래 기간 측정값을 제거합니다. 내보내기에 서식이 지정된 데이터와 서식이 지정되지 않은 데이터가 모두 필요한 경우 이 단계를 건너뜁니다.
2. 질문 **패널에서 [측정]** 을 ***클릭합니다*. 측정값** 선택 대화 상자가 열립니다.
3. Custom(사용자 지정 **)을 클릭합니다**.

4. 이름 **필드에 사용자 지정 측정값의** 이름을 입력합니다.
5. fx *를 클릭합니다.*
6. 모든 기능을 **선택합니다.**
7. 형식을 **선택합니다.**



8. **수식** 필드에 다음 텍스트를 입력합니다.

   format(<DURATION; 패턴 "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Add(추가 **)를 클릭합니다.** 이제 내보낸 보고서의 통화 기간에 시간 형식이 유지됩니다.

콘텐츠 특성 구문

이 섹션에서는 [측정] 패널의 [컨텐트 특성] 필드에 입력할 텍스트를 정의합니다.

모범 사례 모든 콘텐츠 특성이 모든 데이터 유형에 적합한 것은 아닙니다. 예를 들어 최대 소수 자릿수 특성을 사용하여
값으로 표시되며, 정수만 반환하는 보고서에는 영향을 주지 않습니다.

참고: 데이터 탐색기에서 보고할 수 있는 모든 시간 데이터는 UTC 형식입니다. 다른 시간 형식을 사용하려면 시간 주체를 사용자 지정 측정값으로 추가하고 표준 시간대 콘텐츠 특성을 적용합니다.

Syntax 요소	목적	예제
꺾쇠 괄호	꺾쇠 괄호를 사용하여 특성 내용을 둘러쌉니다.	<굵게>
대문자 텍스트	대문자를 사용하여 특성 이름을 지정합니다.	<이탈리아>

Syntax 요소	목적	예제
참 / 거짓	부울 특성의 경우 true 를 지정하여 활성화하고 false를 지정하여 비활성화합니다. 참 또는 거짓을 지정하지 않는 부울 특성은 기본적으로 참입니다.	<굵게 참> 또는 <굵게 표시됨> <굵은 거짓> 굵은 서식을 적용하거나 제거합니다.
세미콜론	여러 특성 선언은 세미콜론으로 구분합니다.	<이탤릭체; 굵은 글씨> 기울임꼴 및 굵은 서식을 적용합니다.
정적 값 선언(공백 또는 등호가 있음)	값 할당이 필요한 특성의 경우, 특성 뒤와 꺾쇠 괄호 안에 정적 값 선언을 입력합니다. 정적 값은 공백 또는 등호로 특성과 구분할 수 있습니다.	<전경색 블루> <전경색=파란색> 텍스트에 파란색을 적용합니다.
큰따옴표 묶습니다	텍스트 값을 double형으로 인용 부호.	<FONT_FACE "Arial"> Arial 글꼴을 텍스트에 적용합니다.
아니요	no가 있는 특성에 접두사를 지정하여 해당 값의 설정을 취소하고 기본값을 강제로 사용합니다. 모든 특성을 재정의하는 데 사용할 수 있습니다.	<아니 FONT_FACE> 다른 곳에서 지정되었을 수 있는 모든 사용자 지정 글꼴 스타일을 재정의합니다.

키워드

Data Explorer는 다음 세 가지 키워드를 사용하여 콘텐츠 속성을 수정합니다.

- **오류** - 측정값에 문제가 발생하는지 여부를 식별합니다. (예를 들어, 수식에서 숫자를 0으로 나눈 경우)
- **NULL - 값을 반환하지 않는 측정값을** 식별합니다.
- **RANGE - 지정된 두 경계 사이의 측정값을** 식별합니다.

이러한 키워드를 사용하여 컨텐츠 특성에 대한 조건을 설정합니다. 다음 구문 규칙은 키워드로 작업할 때 적용됩니다.

Syntax 요소	목적	예제
범위 n:n	조건 RANGE 다음에 범위의 하한과 상한을 콜론으로 구분하여 키워드를 사용합니다.	<범위 0:100 <굵게 표시>> 굵은 텍스트로 0-100 범위의 값을 표시합니다.
범위 n: 범위: n	조건 RANGE 다음에 하한값 또는 상한만 사용하여 경계가 포함되지 않음을 나타냅니다. 범위에 여러 특성을 적용할 수 있습니다.	<범위 0: <밑줄>> 0보다 큰 값에 밑줄을 긋습니다. <범위 0: <굵게; 이탤릭>> 0보다 큰 값에 굵게 및 기울임꼴 서식을 적용합니다.
범위 n+:	조건 RANGE 다음에 하한값 및 더하기 기호를 사용하여 하한값이 포함되지 않음을 나타냅니다.	<범위 0+: <밑줄>> 0보다 크지만 0을 포함하지 않는 값에 밑줄을 적용합니다.
범위 :n-	키워드 조건 RANGE와 상한 및 빼기 기호를 사용하여	<범위: 0 - <굵은 글씨>> 값에 굵게 적용 less

Syntax 요소	목적	예제
	상한값이 포함되지 않음을 나타냅니다.	0을 포함하지 않는 것보다 낫습니다.
NULL 오류 NULL, 오류	키워드 조건 NULL, ERROR 또는 둘 다를 사용하여 값이 null인지 오류 값인지 테스트합니다. 둘 다 사용할 때는 키워드를 쉼표로 구분하십시오.	<NULL, 오류 <BACKCOLOR 빨간색>> null 또는 오류 조건이 있는 경우 배경색을 빨간색으로 표시합니다.
단일 특성의 여러 키워드 조건	여러 키워드 조건(RANGE, NULL, ERROR)에 단일 속성을 할당할 때 조건을 쉼표로 구분합니다.	<NULL, 범위 1:100<기울임꼴>> null과 1-100 사이의 값을 기울임꼴로 표시합니다.
여러 속성이 있는 여러 키워드 조건	여러 키워드 조건(RANGE, NULL, ERROR)에 대해 서로 다른 속성을 할당할 때는 조건을 세미콜론으로 구분하십시오.	<NULL <밑줄>; 범위 1:100<이탈리아>> null에 밑줄을 긋고 1-100 사이의 값을 기울임꼴로 표시합니다.
중첩된 여러 키워드 조건	여러 키워드 조건을 중첩할 때 조건 중 하나라도 충족되면 지정된 특성이 적용됩니다.	<NULL <밑줄>; 범위 0+: <이탈리아>, 범위 0:100 <포컬러 레드>; 범위 101:200 <전경색 옐로우>; 범위 201+: <전경색 녹색>; 범위 201+:

<굵게>> **비즈니스 인텔리전스 데이터 분석 | 데이터 탐색기로 나만의 보고서 만들기**

Syntax 요소	목적	예제
		0보다 큰 모든 값을 기울임꼴로 표시합니다. 정의된 범위에 따라 모든 값을 빨간색, 노란색 또는 녹색으로 표시합니다. 값이 200을 초과하면 녹색과 굵은 글꼴을 모두 적용합니다.

추가 구문 고려 사항

- 대부분의 특성 이름은 대/소문자를 구분합니다. 모든 속성 이름에는 대문자를 사용하는 것이 가장 좋습니다.
- RANGE, NULL 및 ERROR라는 세 가지 키워드는 값을 테스트하고 결과에 따라 조건부 서식을 적용하는 데 도움이 됩니다.
- 수식에서 특성 값을 사용할 때 리터럴 값은 상수로 간주됩니다.

모든 데이터 유형의 콘텐츠 속성

이 표의 콘텐츠 속성은 모든 데이터 유형에 사용할 수 있습니다.

속성	설명	예제
로캘	ISO-639 언어 코드 및 ISO-3166 국가 코드에 정의된 대로 로캘 이름을 구성합니다. 기본 형식 설정은 로캘에서 파생됩니다.	<로케일 "en"> <로캘 "fr_CA">
NULL_TEXT	표시할 텍스트를 지정합니다. Null 값입니다.	<NULL_TEXT "사용 가능한 데이터가 없습니다." >
접두사	지정된 텍스트를 값 앞에 붙입니다. 접두사 텍스트는 다른 서식이 적용된 다음에 추가됩니다. 접두사는 모든 유형의 서식이 지정된 값에 추가할 수 있습니다. 접두사는 추가되지 않습니다	<접두사 "Dr.">

속성	설명	예제
	Null 또는 오류 값, 또는 REPLACE 특성입니다.	
갈다	값을 값이 null 또는 error인 경우에도 지정된 텍스트입니다. REPLACE 값이 지정된 경우 PREFIX 및 SUFFIX를 포함한 다른 텍스트 형식 속성은 적용되지 않습니다.	<바꾸기 "기밀 정보">
접미사	지정된 텍스트를 값에 추가합니다. 접미사 텍스트는 다른 서식이 적용된 다음에 추가됩니다. 접미사는 모든 유형의 서식이 지정된 값에 추가할 수 있습니다. 접미사는 null 또는 오류 값 또는 REPLACE 속성을 사용하여 할당된 값에 추가되지 않습니다.	

텍스트 데이터 형식의 콘텐츠 특성

이 표의 콘텐츠 속성은 텍스트 데이터 유형에 사용할 수 있습니다.

속성	설명	예제
배경색	지정된 색을 사용하여 배경을 채웁니다.	<BACKCOLOR "화이트">
대담한	지정된 텍스트를 굵게 표시합니다.	<굵게>

속성	설명	예제
DISPLAY_NAME	지정된 텍스트를 사용하여 제목의 측정값 이름을 바꿉니다. 이는 HEADING 속성과 유사합니다. 그러나 DISPLAY_NAME에는 필터 텍스트 및 기타 가변 콘텐츠가 포함될 수 있습니다. 이 특성은	<DISPLAY_NAME "최대 판매 가치">

속성	설명	예제
	사용자 지정 측정값에는 사용할 수 없습니다.	
DROP_HEADING_ 접두사	값의 왼쪽에서 지정된 문자의 표시를 잘라냅니다. 이 특성은 값 또는 빼기 기호(-)와 같은 제어 문자로 지정할 수 있습니다. 이렇게 하면 빼기 기호를 포함하여 왼쪽에 있는 모든 항목을 제거하여 표시해야 합니다. 이 속성은 코호트에서 텍스트 값의 정렬 순서를 제어하기 위해 추가되었을 수 있는 접두사의 표시를 방지하는 데 유용합니다.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	텍스트에 사용할 글꼴을 제어합니다. Data Explorer는 일반적인 웹 안전 CSS 글꼴 스택을 사용하여 일반적인 글꼴 글꼴을 지원합니다. 인식할 수 없는 글꼴을 지정하면 콘텐츠가 CSS 글꼴 스택 규칙에 따라 표시되며, 종종 기본 serif 글꼴을 사용합니다.	<FONT_FACE "Arial">
전경색 표시합니다.	지정된 색을 사용하여 텍스트를 데이터 탐색기는 다음과 같은 일반적인 색 값을 지원합니다. 아쿠아, 블랙, 블루, 컬러, 자홍색, 그레이, 그린, 라임, 적갈색, 네이비, 올리브, 오렌지, 퍼플, 레드, 실버, 청록색, 화이트, 옐로우. 참고: COLOR( ) 함수를 사용합니다.	<전경색 청록색>

속성	설명	예제
제목	지정된 텍스트를 사용하여 제목의 측정값 이름을 바꿉니다. 이는 DISPLAY_NAME 특성과 비슷합니다. 그러나 HEADING에는 필터 텍스트 및 기타 변수 내용이 포함될 수 없습니다. 이 특성은 사용자 지정 측정값을 포함한 모든 측정값에 사용할 수 있습니다.	<제목 "최대 판매 가치">
이탤릭체	지정된 텍스트를 기울임꼴로 표시합니다.	<이탈리아>
링크 추가합니다.	지정된 URL에 하이퍼링크를 참고 이 특성이 측정값에 지정되면 측정값 제목에 대한 링크입니다.	<링크 "https://www.calabrio.com">
메모	지정된 텍스트가 포함된 메모를 현재 측정값에 첨부합니다. 메모는 측정값 제목 또는 해당 측정값의 값 위로 마우스를 가져갈 때 표시되는 툴팁에 나타납니다.	<참고: "자세한 내용은 미지급금에 문의하십시오." >
취소선	지정된 텍스트를 취소선.	<취소선>
밑줄	밑줄과 함께 지정된 텍스트를 표시합니다.	<밑줄>

숫자 데이터 형식의 콘텐츠 특성

이 표의 콘텐츠 속성은 숫자 데이터 유형에 사용할 수 있습니다.

속성	설명	예제
BYTE_SCALE	원하는 바이트 출력의 크기를 지정합니다	<BYTE_SCALE "kB"입니다>

속성	설명	예제
	1024씩 증가하여 사용해야 합니다. 범위는 바이트(B)에서 요타바이트(YB)까지입니다. 또한 최적의 스케일을 자동으로 선택하는 자동 옵션이 있습니다.	▪ "3287040" 값을 포맷하는 경우 287040 ÷ 1024 = 3210이므로 "3,210kB"가 표시됩니다 "자동"을 <BYTE_SCALE> ▪ 값 "9876543210"가 SCALE "auto"><BYTE_로 포맷된 경우 "9.198 GB"는 더 이상 줄일 수 없기 때문에 표시됩니다.
~~CURRENCY_코드~~	~~ISO-4217 에 정의된 통화 코드를 지정합니다. CURRENCY_SYMBOL도 지정하면 해당 특성이 우선합니다.~~	~~<CURRENCY_CODE "EUR">~~
CURRENCY_기호	서식을 지정할 때 사용할 기호를 지정합니다. 참고 기호가 나타나려면 <서식 없음>을 선택해야 합니다. 측정값 선택 대화 상자의 서식 선택 목록입니다.	<CURRENCY_SYMBOL "$"입니다>
기간	값으로 표시되도록 지정합니다. 기간. 이 특성은 기본적으로 mm:ss 패턴을 사용합니다. PATTERN 속성 과 결합하여 대체 형식을 지정할 수 있습니다.	<지속> <기간; 무늬 "h:mm:ss"입니다> <기간; 패턴 "mm.##"> ▪ 분 단위의 시간 동안 소수점 이하 두 자리까지 분 단위를 표시합니다. <기간; 무늬

속성	설명	예제
		"mm:ss.00"입니다> ■ 분, 초 및 정확히 두 개의 소수점을 초 단위로 표시합니다.
부정하게 결정된	값에 표시할 소수 자릿수를 지정합니다. 필요한 경우 값은 지정된 소수 자릿수로 반올림됩니다.	<4 수정>
INPUT_BYTE_ 규모	입력 숫자의 바이트 스케일을 지정합니다. 지정하지 않으면 입력 값은 바이트 단위로 간주됩니다.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ■ 값 "2"를 <BYTE_ SCALE "MB">로 포맷해야 하는 경우 "2,048 kB"는 1024 kB가 1 MB 있기 때문에 표시됩니다.
INPUT_ METRIC_ 규모	입력 숫자의 메트릭 스케일을 지정합니다.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"입니다> ■ 값이 "123456.789"와 함께 <METRIC_SCALE "M"> 및 <METRIC_UNIT "J">는 포맷되어야 하고, "123.457 MJ"는 1MJ에 1000 kJ가 있기 때문에 표시된다.
정수	값의 형식을 정수로 지정하고 가장 가까운 정수로 반올림합니다.	<정수>
MAX_DP	최대 소수 자릿수를 지정합니다.	<MAX_DP 2>

속성	설명	예제
	서식이 지정된 숫자의 분수 부분에 포함할 자리입니다. 지정된 자릿수가 분수 값의 자릿수를 초과하면 사용 가능한 모든 자릿수가 표시됩니다. 참고: FIXED 특성이 지정된 경우 이 값은 무시됩니다.	▪ 값 "1.23"이 <MAX_DP 1>로 포맷 된 경우 "1.2"가 표시됩니다. ▪ 값 "1.23"이 <MAX_DP 2>로 포맷된 경우 "1.23"이 표시됩니다. ▪ 값 "1.23"이 <MAX_DP 3>로 포맷된 경우 "1.23"이 표시됩니다.
METRIC_ 규모	원하는 메트릭 출력에서 사용해야 하는 배율을 지정합니다. 1000씩 증가합니다. 범위는 피코(p)에서 요타(Y)까지입니다. 또한 최적의 스케일을 자동으로 선택하는 자동 옵션이 있습니다. METRIC_SCALE 항상 METRIC_UNIT을 동반해야합니다. 사용 가능한 저울 : ▪ p-피코 ▪ N - 나노 ▪ U - 마이크로 ▪ m - 밀리 ▪ k-kilo ▪ M - 메가 ▪ G - 기가 ▪ T-테라 ▪ P—페타 ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"입니다> ▪ 값이 "123456789"와 함께 <METRIC_UNIT "J">는 형식을 지정하려면 "123,456.789 kJ"입니다. 표시. "자동"을 <METRIC_SCALE> ▪ 값이 "0.0008"과 함께 <METRIC_UNIT "W">는 포맷하려면 "800 uW"가 표시됩니다.

속성	설명	예제
	▪ Z—제타 ▪ Y—요타 ▪ 자동(Auto) - 최적의 배율을 자동으로 선택합니다. ▪ ' '—기본 메트릭 단위의 빈 따옴표. 예를 들어 킬로미터 대신 미터입니다. 참고 접두사 문자를 지정하는 대신 철자를 사용할 수도 있습니다. 저울.	
METRIC_UNIT	에 표시되는 단위를 지정합니다. 출력. METRIC_UNIT 항상 METRIC_SCALE을 동반해야 합니다.	METRIC_SCALE 대한 예를 참조하십시오.
MIN_DP	최소 소수 자릿수를 지정합니다. 서식이 지정된 숫자의 분수 부분에 포함할 자리입니다. 지정된 자릿수가 분수 값의 자릿수를 초과하면 지정된 자릿수를 달성하기 위해 사용 가능한 모든 자릿수 뒤에 0이 표시됩니다. 참고: FIXED 특성이 지정된 경우 이 값은 무시됩니다.	<MIN_DP 3> ▪ 값 "1.2"가 <MIN_DP 1> 형식인 경우 "1.2"가 표시됩니다. ▪ 값 "1.2"가 <MIN_DP 2>로 포맷된 경우 "1.20"이 표시됩니다. ▪ 값 "1.2"가 <MIN_DP 3>로 포맷된 경우 "1.200"이 표시됩니다.
MIN_INT_ 숫자	형식 지정된 번호의 정수 부분에 포함할 최소 정수 자릿수를 지정합니다. 지정된 자릿수가 초과할 경우	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ 값 ".123"의 형식이 <MIN_ INT_DIGITS 0>인 경우 ".123"은

속성	설명	예제
	정수 값의 자릿수로, 지정된 자릿수를 달성하기 위해 사용 가능한 모든 자릿수 앞에 0이 옵니다.	표시. ▪ 값 ".123"이 <MIN_INT_DIGITS 1> 형식인 경우 "0.123" 이 표시됩니다. ▪ 값 ".123"이 <MIN_INT_DIGITS 3>으로 포맷된 경우 "000.123" 가 표시되었습니다.
무늬	사용할 서식 패턴을 지정합니다. 참고 특성이 올바르게 나타나려면 서식 **드롭에서 <서식 없음>** 을 **선택해야** 합니다. 측정값 **선택 대화 상자의 아래쪽 목록입니다** .	<패턴 "#,###.00">
퍼센트	값의 형식을 백분율로 지정합니다. % 기호를 표시하고 100으로 크기를 조정합니다. 이 특성은 소수 값을 표시하는 데 가장 유용합니다.	<퍼센트>
RADIX_CHAR	에 사용할 문자를 지정합니다. 숫자의 소수 구분 기호입니다. 이 값은 한 문자로 된 문자열 값이어야 합니다.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	에 사용할 문자를 지정합니다. 숫자로 구분 기호(일반적으로 수천 개)를 그룹화합니다. 이 값은 한 문자로 된 문자열 값이어야 합니다.	<TRIPLE_CHAR "." >

속성	설명	예제
	참고 모든 문자가 나타나지 않도록 하려면 빈 문자열을 그것을 억제하십시오.	

날짜/시간 데이터 형식의 콘텐츠 특성

이 표의 콘텐츠 속성은 날짜/시간 데이터 유형에 사용할 수 있습니다.

속성	설명	예제
DATE_STYLE	적용할 날짜 형식 스타일을 지정합니다. 옵션에는 short, medium, long, full, default 및 none이 있습니다.	<DATE_STYLE "꽉 찼습니다">
무늬	사용할 서식 패턴을 지정합니다. 이 특성을 DURATION과 같은 다른 특성과 결합하여 숫자로 저장된 시간 기간의 표시를 제어할 수 있습니다. 참고 또한 특성이 올바르게 나타나려면 <아니요를 선택해야 합니다 formatting> 측정값 선택 대화 상자의 형식 선택 목록에서 클릭합니다.	<패턴 "#,###.00">
TIME_STYLE	에 적용할 서식 스타일을 지정합니다. 날짜/시간 값의 시간 부분입니다. 옵션에는 short, medium, long, full, default 및 none이 있습니다.	<TIME_STYLE "짧다">
TIME_ZONE	해석에 사용할 표준 시간대를 지정합니다 날짜 및 시간 값	<TIME_ZONE "아메리카/밴쿠버">

부울류 데이터 유형의 콘텐츠 특성

데이터 탐색기는 "부울"을 데이터 형식으로 사용하지 않습니다. 그러나 0과 1의 숫자 데이터 값을 false/no 및 true/yes 값으로 처리할 수 있습니다. 이 테이블의 콘텐츠 속성은 0 또는 1 값을 포함하는 숫자 데이터 유형에 사용할 수 있습니다.

속성	설명	예제
FALSE_TEXT	false 값에 대해 표시할 문자열을 지정합니다.	<FALSE_TEXT "품절." >
TRUE_TEXT	true 값에 대해 표시할 문자열을 지정합니다.	TRUE_TEXT "재고 있음." >

보기 만들기

보고서에 대한 질문을 만들었으면 데이터 시각화 방법을 사용자 지정할 수 있습니다. 질문 패널의 **View** Tab에서 이 작업을 수행할 수 있습니다.

기본적으로 보고서는 선택한 측정값을 열로, 데이터를 행으로 하는 테이블로 표시됩니다. 이것은 질문을 개발할 때 표시되는 것입니다. 뷰 Tab에서 테이블을 사용자 정의하거나 다른 뷰 유형을 선택할 수 있습니다.

보기 유형을 선택하면 여러 보기 옵션과 스타일 지정 선택 항목 중에서 선택할 수 있습니다. 옵션은 선택하는 보기 유형에 따라 달라집니다. 옵션을 선택하고 보기를 사용자 지정하면 진행 중에 선택한 내용을 보고서 창에 미리 볼 수 있습니다.

모든 보기 유형이 보고서에 적합한 것은 아닙니다. 데이터에 가장 적합한 차트 유형을 고려해야 합니다. 일부 차트는 여러 정보 간의 관계를 가장 잘 표시하는 반면 다른 차트는 시간 경과에 따른 추세를 더 잘 표시할 수 있습니다. 일부 뷰 유형은 여러 측정값을 처리할 수 있는 반면 다른 보기 유형은 단일 측정값만 표시할 수 있습니다.

사용 가능한 보기 유형

현재 사용할 수 있는 뷰 유형은 다음과 같습니다. 각 보기 유형에는 레이블, 텍스트, 색상 등을 제어하는 스타일 지정 옵션이 있습니다.

- 영역 차트
- 막대 차트
- 열 차트
- 복합 차트
- 게이지 차트
- 헤드라인 차트
- KPI 헤드라인 차트
- KPI 순위 차트
- 꺾은선형 차트

- 원형 차트
- 분산형 차트
- 테이블 보기
- 단어 구름 보기

영역 차트

영역 차트는 꺾은선형 차트와 비슷하지만 선 아래 영역이 채워진 데이터를 표시합니다. 영역 차트는 다음을 표시하는 데 자주 사용됩니다.

- 총계의 구성과 어떤 부분이 전체에 합산되는지
- 변화의 크기
- 두 개 이상의 추세 간의 차이 영역

차트는 여러 측정값을 처리할 수 있습니다.

시각화에 대해 다음 차트 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

옵션	설명
오버레이	(기본값) 범주 간 관계를 표시하기 위해 여러 줄 아래에 영역을 표시합니다.
마커가 있는 오버레이	위의 개별 데이터 요소를 나타내는 점으로 차트를 오버레이합니다. 라인.
스택	범주 간 비교를 표시하기 위해 여러 줄 아래에 영역을 표시합니다.
마커로 쌓임	위의 개별 데이터 요소를 나타내는 점으로 차트를 오버레이합니다. 누적된 선.

원하는 차트 옵션을 선택한 후에는 다음 컨트롤을 사용하여 차트를 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

- 범례
- 스타일링
- 제목

- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시

막대 차트

막대 차트는 정보를 Y축을 따라 수평 막대로 개별적으로 또는 누적하여 표시합니다. 이러한 유형의 시각화를 사용하여 다음을 효과적으로 표시할 수 있습니다.

- 추세 및 범위와 같은 데이터의 분포
- 값 집합 비교
- 시간이 지남에 따라 발전하는

추세 막대 차트는 여러 측정값을

처리할 수 있습니다.

시각화에 대해 다음 차트 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

옵션	설명
2D (2D)	(기본값) 막대는 측정값당 하나의 막대씩 2차원으로 표시됩니다.
2D 스택	막대는 여러 측정값과 함께 2차원으로 표시됩니다 전체에 대한 개별 항목의 관계를 표시하기 위해 누적됩니다.
합계 유지 토글	차트에 합계 값을 레이블이 지정된 추가 막대로 표시합니다. "합계". 참고: 합계 값을 추가 열로 표시하려면 먼저 질문의 그룹 섹션에서 합계 **포함을 선택해야** 합니다 패널.

원하는 차트 옵션을 선택한 후에는 다음 컨트롤을 사용하여 차트를 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

- 범례
- 스타일링

- 제목
- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시

열 차트

열 차트는 정보를 수평 X축을 따라 수직 막대로 표시하거나, 개별적으로 또는 누적하여 표시합니다. 이러한 유형의 시각화를 사용하여 다음을 효과적으로 표시할 수 있습니다.

- 추세 및 범위와 같은 데이터의 분포
- 값 집합 비교
- 시간이 지남에 따라 발전하는 추세

열 차트는 여러 측정값을 처리할 수

있습니다.

시각화에 대해 다음 차트 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

옵션	설명
2D (2D)	(기본값) 열은 측정값당 하나의 열, 두 차원으로 표시됩니다.
2D 스택	열은 전체에 대한 개별 항목의 관계를 보여 주기 위해 여러 측정값이 누적된 2차원으로 표시됩니다.
합계 유지 토글	차트에 합계 값을 추가 열로 표시합니다 "합계"라고 표시되어 있습니다. 참고: 합계 값을 추가 열로 표시하려면 먼저 질문의 그룹 섹션에서 합계 **포함을 선택해야** 합니다 패널.

원하는 차트 옵션을 선택한 후에는 다음 컨트롤을 사용하여 차트를 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

- 범례
- 스타일링
- 제목
- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시

복합 차트

복합 차트에는 열과 선이 모두 포함됩니다. 예측 값과 실제 값과 같은 두 값 집합을 비교할 때 유용합니다. 여러 측정값을 처리할 수 있습니다.

다음 컨트롤을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 범례
- 스타일링
- 제목
- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시

게이지 차트

게이지 차트는 단일 측정값을 속도계처럼 다이얼의 바늘처럼 표시합니다. 그들은 종종 하나의 중요한 측정 또는 시간이 지남에 따라 발전하는 추세를 표시하는 데 사용됩니다.

다음 컨트롤을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 스타일링
- 제목
- 게이지 옵션
- 범위

헤드라인 차트

헤드라인 차트를 사용하여 세부 정보나 기타 방해 요소 없이 중요한 측정값을 단일 숫자로 표시할 수 있습니다. 조직의 현재 상태에 대한 즉각적인 스냅숏을 제공하기 위해 대시보드에서 이러한 다른 보고서와 함께 그룹화되는 경우가 많습니다.

다음 컨트롤을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 스타일링
- 제목
- 헤드라인 옵션
- 범위

KPI 헤드라인 차트

KPI 헤드라인 차트는 사용자가 알아두면 유용한 KPI(핵심 성과 지표)를 나타내는 단일 값을 표시합니다. KPI 헤드라인에는 KPI 구성 페이지(애플리케이션 관리 > 관리 > 핵심 성과 지표(KPI))에 구성된 KPI가 사용됩니다.

이 차트를 사용하면 다음에서 인사이트를 얻을 수 있습니다.

- 평균 처리 시간, 첫 번째 통화 해결 등과 같은 메트릭
- 사용자 지정 수식에서 만든 값의 집계 집합인 KPI
- 행동을 유도하는 제안된 임계값

다음을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수

있습니다.

- 스타일링
- 제목
- KPI 헤드라인 옵션

KPI 순위 차트

KPI 순위 차트는 팀의 구성원 또는 부서의 팀과 같은 여러 하위 그룹이 포함된 데이터를 시각화합니다. 예를 들어 이 차트는 색상과 화살표를 사용하여 변경 사항을 표시하여 상담원이 목표를 얼마나 잘 달성하고 있는지를 보여줄 수 있습니다.

이 차트를 사용하면 다음에서 인사이트를 얻을 수 있습니다.

- 평균 처리 시간, 첫 번째 통화 해결 등과 같은 메트릭

- 사용자 지정 수식에서 만든 값의 집계 집합인 KPI

- 한 그룹의 여러 변수
- 작업을 유도하는 제안된 임계값

다음을 사용하여 이 차트를 사용자 지정할 수

있습니다.

- 스타일링
- 제목
- KPI 순위 옵션

꺾은선형 차트

선형 차트는 데이터를 계열로 표시합니다. 추세선을 포함할 수 있는 유일한 차트 종류입니다. 선형
차트는 종종 다음 정보를 표시하는 데 사용됩니다.

- 추세, 범위, 이상값 및 경향과 같은 데이터 분포The distribution of data such as trends, ranges, outliers, and entendcies
- 값 집합 비교
- 여러 축을 사용할 때의 시간 경과에 따른 추세
- 한 측정값과 다른 측정값 간의 관계

시각화에 대해 다음 차트 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

옵션	설명
곧장	(기본값) 한 데이터 요소에서 다음 데이터 요소로의 직선입니다.
마커가 있는 스트레이트	한 데이터 요소에서 다음 데이터 요소로의 직선(점을 표시함) 각 데이터 포인트.
마커	각 데이터 포인트에는 선을 연결하지 않고 점이 표시됩니다.
곡선	부드러운 곡선은 각 데이터 포인트를 다음 데이터 포인트로 연결합니다.
마커가 있는 곡선	부드러운 곡선은 점으로 각 데이터 포인트를 다음 데이터 포인트로 연결합니다. 데이터 요소를 나타냅니다.

원하는 차트 옵션을 선택한 후에는 다음 컨트롤을 사용하여 차트를 추가로 사용자 지정할 수
있습니다.

- 범례
- 스타일링
- 제목
- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시

원형 차트

원형 차트는 단일 측정값의 합계를 완전한 원으로 표시하고 해당 원을 구성하는 구성 요소의 크기를 보여 줍니다. 원형 차트는 단일 그룹에 속하는 데이터 범주의 수가 제한되어 있을 때 가장 효과적입니다.

다음 컨트롤을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 범례
- 스타일링
- 제목
- 원형 차트 옵션
- 예외 표시

분산형 차트

분산형 차트는 계열 또는 간격으로 나타낼 수 없는 값 집합 간의 상관 관계를 보여 줍니다. 이러한 기능은 다음을 표시하는 데 유용합니다.

- 값 집합 비교
- 추세, 경향, 정보 범위 및 이상치의 분포
- 두 측정값 간의 관계

분산형 차트는 여러 측정값을 처리할 수 있습니다. 세 개의 측정값이 있는 경우 분산형 차트는 거품형 차트가 됩니다. 거품형 차트는 세 측정값 간의 관계를 확인하는 데 사용되는 분산형 차트의 확장입니다. 거품형 차트의 각 점은 단일 데이터 요소에 해당하며 각 요소에 대한 측정값은 가로 위치, 세로 위치 및 점 크기로 표시됩니다.

다음 컨트롤을 사용하여 차트를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 스타일링
- 제목
- 그리드 옵션
- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식

테이블 보기

테이블 뷰는 기본 뷰 유형이며 가장 기본적인 시각화입니다. 테이블은 숫자 정보를 표시하며 여러 측정값에 사용할 수 있습니다. 열의 머리글을 클릭하여 열을 기준으로 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.

테이블 시각화를 위해 다음 테이블 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

옵션	설명
부르다	(기본값) 열 및 행 헤더가 있는 테이블을 표시합니다.
열 머리글만	열 머리글만 있는 테이블을 표시합니다.
행 머리글만	행 머리글만 있는 테이블을 표시합니다.
콤팩트	가능한 가장 작은 영역에 열 머리글과 행 머리글이 모두 있는 테이블을 표시합니다.
압축(열 머리글만)	가능한 가장 작은 영역에 열 머리글만 있는 테이블을 표시합니다.
세포만	열 또는 행 머리글 없이 보고서 데이터를 표시합니다.

원하는 테이블 옵션을 선택했으면 다음 컨트롤을 사용하여 테이블을 추가로 사용자 지정할 수 있습니다.

- 스타일링
- 제목
- 테이블 스타일
- 예외 표시

단어 구름 보기

단어 구름 보기는 사용 빈도에 비례하여 단어의 크기를 만들어 특정 단어의 빈도를 표시합니다. 이러한 유형의 시각화는 간단하고 이해하기 쉬우며 특정 정보를 한 눈에 제공합니다. 그러나 단어 구름은 정밀도와 정확성이 필요한 분석에 사용해서는 안 됩니다. 종종 단어의 글자 모양(오름차순 또는 내림차순이 있는 경우)과 단어의 길이로 인해 일부 단어가 다른 단어보다 더 많은 관심을 끌 수 있습니다.

> 참고: 단어 구름 시각화에 표시되는 단어와 구의 길이는 요구 사항과 비즈니스 사용 사례에 따라 구성할 수 있습니다. 그렇게 하려면 Cisco 지원 팀에 문의하세요.

다음 컨트롤을 사용하여 단어 클라우드를 사용자 지정할 수 있습니다.

- 스타일링
- 제목
- 예외 표시

스타일 지정 옵션

보기 유형과 보기 옵션을 선택한 후에는 스타일 지정 옵션을 사용하여 차트를 추가로 사용자 지정할 수 있습니다. 이 섹션에서는 사용 가능한 각 스타일 지정 옵션에 대해 설명합니다.

> 참고: 모든 유형의 차트에 대해 모든 스타일 지정 옵션을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

- 축 표시
- 데이터 시리즈 형식
- 예외 표시
- 게이지 옵션
- 그리드 옵션
- 헤드라인 옵션
- KPI 헤드라인 옵션
- KPI 순위 옵션
- 범례
- 원형 차트 옵션
- 범위

- 스타일링
- 테이블 스타일
- 제목

축 표시

축 표시 컨트롤에는 X축과 Y축을 구성하기 위한 도구가 포함되어 있습니다. 여러 축을 구성할 수 있습니다.

X축

필드	설명
X축	차트에서 X축을 표시하거나 숨깁니다. 축을 표시하도록 선택한 경우에만 컨트롤이 표시됩니다. **색상** - X축과 해당 레이블이 표시되는 색상을 선택합니다. **눈금 표시** - 축 레이블 옆에 눈금 표시를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. **그리드 선** - 차트 내에 수직 X축 그리드 선을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다.
Title	X축 데이터의 제목을 표시하거나 숨깁니다. 컨트롤은 제목을 표시하도록 선택한 경우에만 표시됩니다. **텍스트 상자** - X축 제목을 입력합니다. **글꼴** - X축 제목의 글꼴 및 글꼴 크기를 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다. **방향(Orientation)** - X축 제목의 방향이 지정되는 각도를 선택합니다. 기본 설정은 0 **(각도 없음)입니다** .
레이블	**레이블(Labels)** - X축 레이블을 표시할지 여부와 표시 방법을 선택합니다. 기본값인 **자동**은 레이블을 세로로 설정합니다. 켜기 **를 선택하면**레이블

필드	설명
	수평으로 설정됩니다. 끄기 **를 선택하면**레이블이 표시되지 않습니다. **글꼴** - X축 레이블의 글꼴 및 글꼴 크기를 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다.

Y축(기본, 보조, 3 및 4)

일부 차트에는 Y축이 여러 개 있을 수 있습니다. 이 경우 Y축 표시/숨기기 토글이 여러 개 있습니다. 이러한 축을 구성하는 필드는 각각에 대해 동일합니다.

필드	설명
Y축(기본, 보조, 3 및 4)	차트에서 Y축을 표시하거나 숨깁니다. 축을 표시하도록 선택한 경우에만 컨트롤이 표시됩니다. **색상** - Y축과 해당 레이블이 표시되는 색상을 선택합니다. **시리즈 색상(Series Color)** - Y축 시리즈가 표시되는 색상을 선택합니다. **눈금 표시** - 축 레이블 옆에 눈금 표시를 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. **그리드 선** - 차트 내에 수평 Y축 그리드 라인을 표시하려면 이 확인란을 선택합니다. **최소(Min)** - 축의 최소값을 설정합니다. **최대(Max)** - 축의 최대값을 설정합니다. **틱 간격(Tick Interval)** - 축에 사용할 증분 값을 설정합니다. **보조 눈금(Minor Ticks)** - 축에서 번호가 매겨진 각 눈금 간격 사이에 표시되는 눈금 수를 결정합니다.
Title	Y축 데이터의 제목을 표시하거나 숨깁니다. 컨트롤은 제목을 표시하도록 선택한 경우에만 표시됩니다.

필드	설명
	텍스트 상자 - Y축 제목을 입력합니다. **글꼴** - X축 제목의 글꼴 및 글꼴 크기를 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다. **방향(Orientation)** - Y축 제목의 방향이 지정되는 각도를
	선택합니다. 기본 설정은 270 **(옆으로)입니다** .
레이블	**레이블(Labels)** - Y축 레이블을 표시할지 여부와 표시 방법을 선택합니다. 기본값인 **Auto**는 레이블을 가로로 설정합니다. 켜기 **를 선택하면**레이블이 가로로 설정됩니다. 끄기 **를 선택하면**레이블이 표시되지 않습니다. **글꼴** - Y축 레이블의 글꼴 및 글꼴 크기를 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다. **형식(Format)** - Y축 레이블의 형식을 선택합니다. 기본적으로 이 옵션은 **자동으로** 설정되며, 레이블 텍스트의 형식이 자동으로 감지됩니다. 그렇지 않으면 통화 기호 또는 백분율을 선택합니다.

데이터 시리즈 형식

데이터 계열 형식 컨트롤을 사용하면 범주와 계열의 색과 간격을 사용자 지정할 수 있습니다.

참고: 모든 차트 옵션에 대해 모든 컨트롤을 사용할 수 있는 것은 아닙니다.

필드	설명
모든 시리즈	**막대 간격** - 범주 사이의 간격 크기를 결정합니다. 그리고 차트의 시리즈.
<지정된 측정값>	**축** - 서식을 지정할 축을 선택합니다. **색상** - 지정된 축에서 막대/세로/선/분산형 차트 마커의 색상을

선택합니다. 영역 차트의 경우에도

필드	설명
	선 아래 영역의 색입니다. **선 너비** - 차트에 나타나는 선의 너비를 선택합니다. 마커 - 각 개별 데이터 포인트를 나타낼 마커 유형을 선택합니다. **마커 크기** - 선택한 마커의 크기를 선택합니다. **유형** - 데이터를 열, 선 또는 곡선으로 표시하는 방법을 선택합니다.
데이터 레이블	차트에서 데이터 레이블을 표시하거나 숨깁니다. 다음 레이블이 표시됩니다 막대 또는 열의 끝 또는 데이터 표식 옆에 있습니다. 컨트롤은 레이블을 표시하도록 선택한 경우에만 표시됩니다. **레이블** - 데이터 레이블을 TURN 켜거나 끄도록 선택합니다. **글꼴** - 레이블 텍스트를 표시할 글꼴, 글꼴 크기 및 글꼴 색상을 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다. **형식** - 레이블 형식을 선택합니다. 자동 **을 선택하면**측정값에 따라 형식이 결정됩니다. **레이아웃** - 레이블 표시 방식(직선, 줄 바꿈, 잘림 또는 각)을 선택합니다.

예외 표시

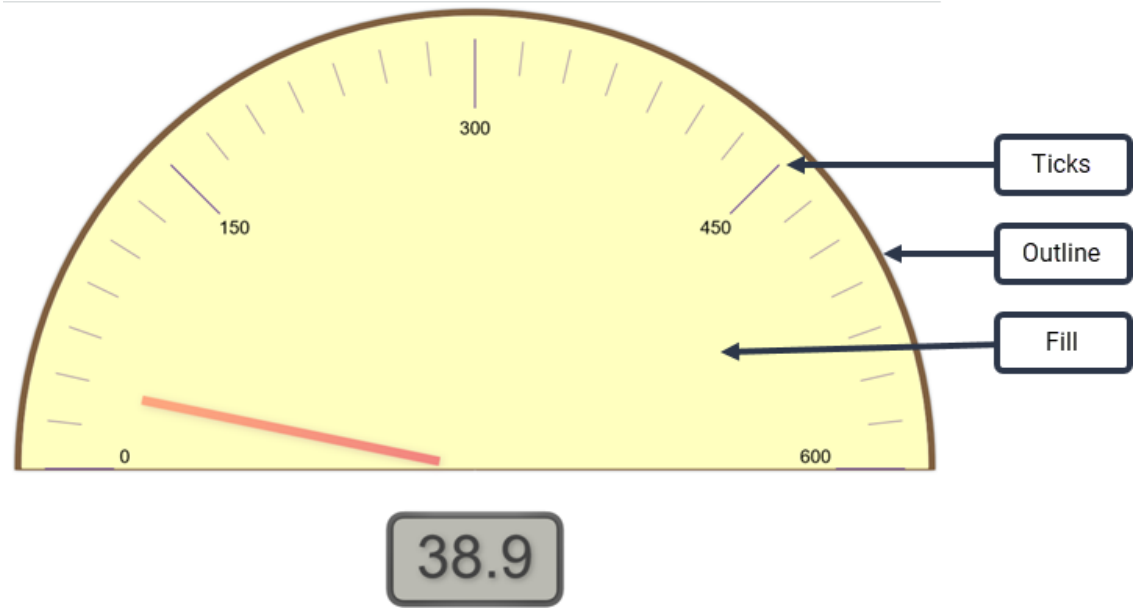
예외 표시 컨트롤은 데이터가 없는 결과가 보고서에 표시되는 방법을 구성합니다.

필드	설명
표시	드롭다운 목록에서 **아이콘 및 텍스트** (기본값) 또는 **텍스트를** 선택합니다. 아이콘 및 텍스트를 선택하면 파란색 막대 그래프가

필드	설명
	원하는 문자 메시지(예: [텍스트]를 선택하면 구성한 텍스트 메시지만 표시됩니다.
텍스트	데이터가 없는 경우 표시할 텍스트 문자열을 입력합니다.
글꼴	텍스트를 표시할 글꼴, 글꼴 스타일, 글꼴 크기 및 글꼴 색상을 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴이 사용됩니다.

게이지 옵션

게이지 옵션 섹션에서는 게이지 차트를 사용자 정의할 수 있습니다.



알림: 게이지에는 범위 표시기도 포함될 수 있습니다. 범위 컨트롤을 사용하여 구성합니다.

필드	설명
색상	색상표를 열려면 상자를 클릭합니다. **윤곽**선 - 게이지 윤곽선의 색상을 선택합니다. **채우기** - 게이지 면의 색상을 선택합니다. **눈금** - 게이지의 눈금 표시 색상을 선택합니다.
크기	**윤곽선(Outline)** - 게이지의 윤곽선을 그리는 호의 너비를 구성합니다. **바늘** - 바늘의 너비를 구성합니다.

그리드 옵션

Grid Options 컨트롤을 사용하면 그리드의 배경과 그리드의 선에 적용되는 색을 사용자 지정할 수 있습니다.

필드	설명
배경색	상자를 클릭하여 그리드의 배경색을 색상표.
회선 색상	색상표에서 격자선의 색상을 선택하려면 상자를 클릭합니다.

헤드라인 옵션

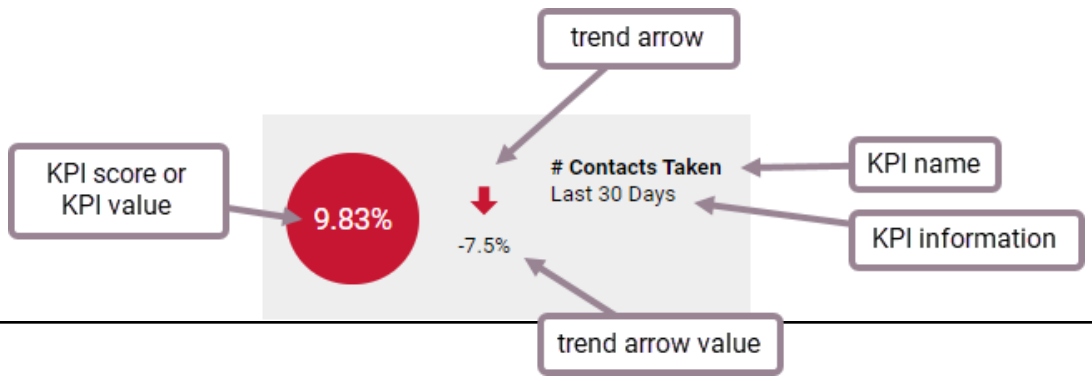
헤드라인 옵션 컨트롤을 사용하면 헤드라인의 모양을 사용자 정의하고 원하는 경우 값의 상한과 하한을 포함할 수 있습니다.

필드	설명
헤드라인 글꼴	표시할 글꼴, 글꼴 스타일, 글꼴 크기 및 색상을 선택합니다 헤드라인. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴과 글꼴 스타일이 사용됩니다. 글꼴 크기로 [자동 **]을 선택하면** 사용 가능한 공간에 맞게 글꼴 크기가 조정됩니다.

필드	설명
	색상란을 클릭하여 헤드라인 텍스트의 색상을 선택합니다. 기본적으로 **[상속된 색상** 사용]이 선택되어 있습니다. 사용자 정의 색상을 선택하려면 이 확인란의 선택을 취소해야 합니다.
최대 크기	헤드라인 글꼴의 최대 크기를 지정할 수 있습니다. 만약 너라면 특정 헤드라인 글꼴 크기를 선택하십시오. 이 필드는 기본적으로 없음 **으로**설정됩니다. 헤드라인 글꼴 크기로 자동 **을 선택하면** 최대 크기를 지정할 수 있습니다.
제한 표시	에 대한 최소 및 최대 범위 제한을 표시하거나 숨깁니다. 제목 값. 이러한 값은 범위 컨트롤에서 설정됩니다. 제한을 표시하도록 선택하면 제한 텍스트의 글꼴, 글꼴 스타일, 글꼴 크기 및 글꼴 색을 지정할 수 있습니다. 기본적으로 스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴과 글꼴 스타일이 사용됩니다. 글꼴 크기로 [자동 **]을 선택하면** 사용 가능한 공간에 맞게 글꼴 크기가 조정됩니다. 색상 상자를 클릭하여 제한 텍스트의 색상을 선택합니다. 기본적으로 **[상속된 색상** 사용]이 선택되어 있습니다. 사용자 정의 색상을 선택하려면 이 확인란의 선택을 취소해야 합니다.

KPI 헤드라인 옵션

KPI 헤드라인 옵션 컨트롤을 사용하면 KPI에 대한 정보를 표시하거나 숨길 수 있습니다.



필드	설명
헤드라인 표시	KPI 점수 또는 KPI 값을 색상이 지정된 원 안에 표시하도록 선택합니다. KPI 점수 또는 값에 대한 자세한 내용은 숫자 위에 마우스를 올려 놓으면 볼 수 있습니다. 원의 색은 데이터 모델에서 구성되며 보고서에 맞게 사용자 지정할 수 없습니다. 원은 KPI 값에 따라 빨간색, 노란색 또는 녹색이 될 수 있습니다.
KPI 이름 표시	KPI 이름을 표시하거나 숨깁니다.
KPI 정보 표시	KPI에 대한 정보를 표시하거나 숨깁니다.
추세 화살표 표시	KPI 경향을 나타내는 화살표를 표시하거나 숨깁니다.
추세 화살표 값 표시	KPI 경향 값을 표시하거나 숨깁니다.

KPI 순위 옵션

KPI 순위 옵션 컨트롤을 사용하면 여러 KPI에 대한 정보를 표시하거나 숨길 수 있습니다.

필드	설명
헤드라인 표시	KPI 점수 또는 KPI 값을 색상이 지정된 원 안에 표시하도록 선택합니다. KPI 점수 또는 값에 대한 자세한 내용은 다음에서 볼 수 있습니다.

필드	설명
	번호 위로 마우스를 가져갑니다. 원의 색은 데이터 모델에서 구성되며 보고서에 맞게 사용자 지정할 수 없습니다. 원은 KPI 값에 따라 빨간색, 노란색 또는 녹색이 될 수 있습니다.
KPI 이름 표시	KPI 이름을 표시하거나 숨깁니다.
KPI 정보 표시	KPI에 대한 정보를 표시하거나 숨깁니다.
추세 화살표 표시	KPI 경향을 나타내는 화살표를 표시하거나 숨깁니다.
추세 화살표 값 표시	KPI 경향 값을 표시하거나 숨깁니다.

범례

Legend 컨트롤을 사용하면 차트의 범례(색이 나타내는 메트릭에 대한 설명)의 위치와 범례 글꼴의 크기를 구성할 수 있습니다.

필드	설명
위치	차트 상단, 하단 또는 오른쪽에서 범례가 표시되는 위치를 선택합니다. 차트의 맨 위 또는 맨 아래에 배치하도록 선택하면 범례가 가로로 배열됩니다. 오른쪽에 배치하도록 선택하면 세로로 배열됩니다. 범례가 표시되지 않도록 [없음 **]을 선택할** 수도 있습니다.
크기	범례 글꼴의 포인트 크기를 선택합니다.

원형 차트 옵션

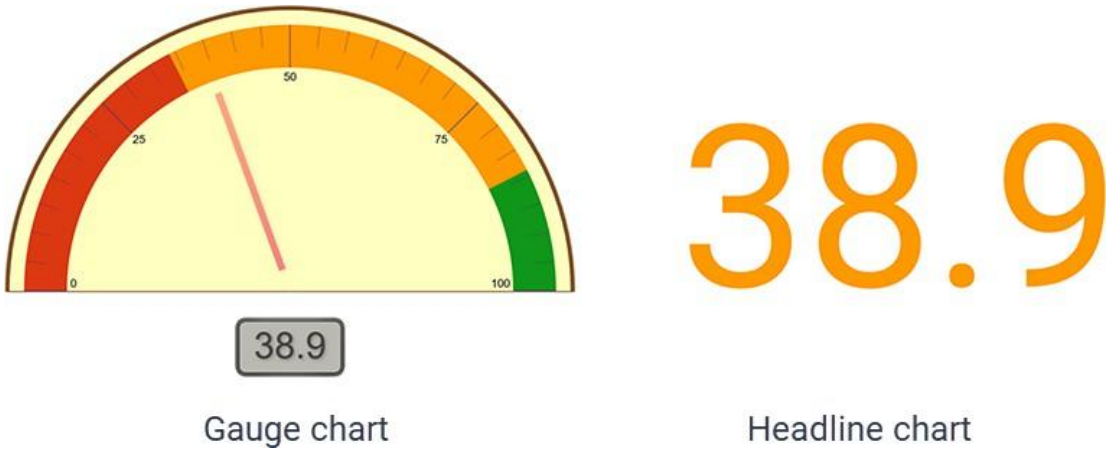
원형 차트 옵션 컨트롤을 사용하면 원형 차트에 적용되는 레이블을 구성할 수 있습니다.

필드	설명
레이블 표시	레이블을 표시하거나 숨기도록 선택합니다. 자동 **을 선택하면**레이블 위치는 변경할 수 없습니다. 켜기 **를 선택하면**모든 옵션에서

필드	설명
	구성될 수 있습니다.
목차	레이블에 표시되는 정보를 선택합니다.
컬러	레이블 텍스트의 색상을 선택합니다.
크기	레이블 텍스트의 포인트 크기를 구성합니다.
위치	원형 차트의 가장자리를 기준으로 레이블 텍스트의 위치를 선택합니다. ▪ 선택한 위치가 1.1 이상이면 레이블이 원형 차트의 가장자리 바깥쪽에 나타납니다. ▪ 선택한 위치가 1이면 레이블이 바깥쪽에 나타나지만 원형 차트의 가장자리에 거의 닿습니다. ▪ 선택한 위치가 1보다 작으면 원형 차트의 가장자리 안에 레이블이 나타납니다.

범위

범위 컨트롤을 사용하면 범위를 나타내는 데 사용되는 값과 색을 사용자 지정할 수 있습니다. 이 컨트롤은 다음 그래픽에서와 같이 게이지 및 헤드라인 차트에 적용됩니다.



게이지 차트에서 범위는 게이지에 컬러 밴드로 표시됩니다. 헤드라인 차트에서 범위는 헤드라인에 적용된 색상으로 표시됩니다.

필드	설명
최소	차트에 포함할 최소값을 설정합니다. 이 값은 해당 컨트롤의 Show Limits가 켜져 있는 경우 Headline Options 에 표시됩니다 .
낮음	낮은 범위와 중간 범위를 구분하는 값을 설정합니다.
높음	중간 범위와 높은 범위를 구분하는 값을 설정합니다.
최대	차트에 포함할 최대값을 설정합니다. 이 값은 해당 컨트롤의 Show Limits가 켜져 있는 경우 Headline Options 에 표시됩니다 .
색상 확인란	차트에서 범위를 활성화하려면 이 확인란을 선택합니다. 설정한 경우 범위 값을 사용하는 경우 이 확인란의 선택을 취소하면 범위가 차트에 적용되지 않습니다.
색 선택 상자	가지고 있는 범위를 나타낼 색상을 선택합니다. 구성. 색상 상자의 위치를 확인합니다. 색상이 나타낼 하한값과 상한값 역할을 하는 두 값 사이에 위치합니다. 기본적으로 색상은 낮음의 경우 빨간색, 중간의 경우 노란색, 높은 값의 경우 녹색입니다. 색상을 원하는 색상으로 사용자 지정할 수 있습니다.

스타일링

Styling 컨트롤을 사용하면 차트에 사용되는 기본 글꼴과 배경색을 구성할 수 있습니다.

필드	설명
텍스트	차트에 텍스트를 표시할 글꼴, 글꼴 스타일 및 색상을 선택합니다. 색상 상자를 클릭하여 텍스트의 색상을 선택합니다.
배경색	색상 상자를 클릭하여 사용할 배경색을 선택합니다 차트입니다.

테이블 스타일

Table Style 컨트롤을 사용하면 테이블 머리글과 행을 사용자 지정할 수 있습니다.

필드	설명

글꼴 선택합니다.	**테이블 글꼴 크기(Table Font Size)** - 테이블에 있는 모든 텍스트의 포인트 크기를 **행 머리글** - 행 머리글의 글꼴 스타일과 색상을 선택합니다. [상속 **]을 선택하면**[스타일] 섹션에서 선택한 스타일이 사용됩니다. **Column Headings**(열 머리글) - 열 머리글의 글꼴 스타일과 색상을 선택합니다. [상속 **]을 선택하면**[스타일] 섹션에서 선택한 스타일이 사용됩니다. **셀(Cells)** - 개별 테이블 셀의 글꼴 스타일과 색상을 선택합니다. [상속 **]을 선택하면**[스타일] 섹션에서 선택한 스타일이 사용됩니다. 그룹화 - 그룹화의 글꼴 스타일과 색상을 선택합니다. [상속 **]을 선택하면**[스타일] 섹션에서 선택한 스타일이 사용됩니다.
색상	**행 머리글** - 행 머리글의 배경색을 변경합니다. **열 머리글** - 열 머리글의 배경색을 변경합니다. **셀(Cells)** - 테이블 셀의 배경색을 변경합니다.
열 너비	**행 머리글(Row Headings)** - 행 머리글의 너비(픽셀)를 설정합니다. **열 머리글** - 열 머리글의 너비(픽셀)를 설정합니다. 참고: 개별 행 또는 열 머리글을 특정 너비로 설정할 수 없습니다. 모든 행 및 열 머리글이 동일하게 설정됩니다. 너비를 이 컨트롤로 바꿉니다.
열 헤더 높이	**행 수(Number of rows)** - 열 머리글 행의 높이를 설정합니다. 행 높이 조건. 예를 들어, 이 값을 2로 설정하면 열 머리글 행의 높이가 두 행이 됩니다.

필드	설명
위치	**수평** - 보고서 뷰어 창에서 테이블의 수평 위치를 설정합니다. **세로** - 보고서 뷰어 창에서 테이블의 세로 위치를 설정합니다.

제목

제목 컨트롤을 사용하면 보고서 제목, 보고서 부제목 및 전체 텍스트를 사용자 지정할 수 있습니다.

필드	설명
제목 표시	차트 제목을 설정하거나 해제합니다. 제목은 차트 위에 위치합니다. 이 옵션을 켜면 구성 옵션이 표시됩니다. **제목 글꼴** - 차트 제목을 표시할 글꼴, 글꼴 스타일, 글꼴 크기 및 색상을 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴과 글꼴 스타일이 사용됩니다. **정렬** - 차트 제목의 정렬을 선택합니다. **대시보드**에서 확대/축소/편집 하이퍼링크 역할 - 차트 제목을 하이퍼링크로 만들어 차트를 자세히 볼 수 있도록 하려면 이 확인란을 선택합니다.
자막 표시	차트 자막을 켜고 끕니다. 자막이 배치됩니다 차트 아래에. 이 옵션을 켜면 구성 옵션이 표시됩니다. **자막 글꼴** - 차트 자막을 표시할 글꼴, 글꼴 스타일, 글꼴 크기 및 색상을 선택합니다. 상속 **됨을 선택하면**스타일 지정 섹션에서 선택한 글꼴과 글꼴 스타일이 사용됩니다. **정렬** - 차트 부제목의 정렬을 선택합니다.
기본 합계 텍스트 무시	기본 Total text를 사용자 정의 텍스트 문자열로 재지정할 수 있습니다. 텍스트 상자에 사용자 지정 텍스트 문자열을 입력합니다.

보고서의 기본 정렬 구성

질문 패널의 정렬 **Tab에서** 보고서의 정보가 기본적으로 정렬되는 방식을 구성할 수 있습니다. 데이터 또는 범주별로 정렬할 수 있지만 둘 다별로 정렬할 수는 없습니다.

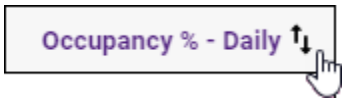
데이터 정렬

데이터 정렬 컨트롤을 사용하면 테이블에서 열이 기본적으로 정렬되는 방식을 구성할 수 있습니다. 한 개의 열만 구성할 수 있습니다.

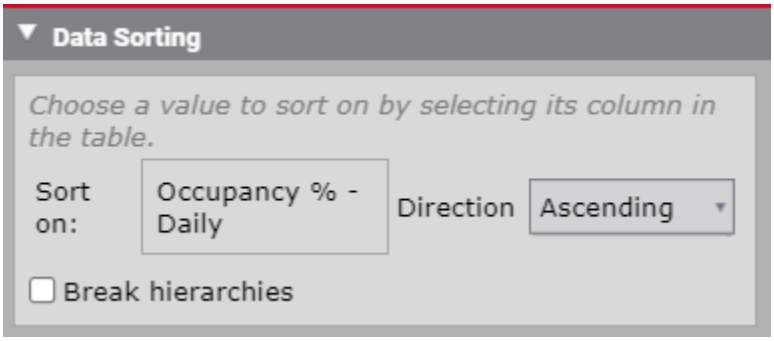
기본 정렬 방향을 설정했더라도 테이블을 보는 모든 사용자는 열 헤더의 정렬 화살표를 클릭하여 정렬을 되돌릴 수 있습니다. 이 컨트롤은 기본 정렬 방향만 설정합니다.

열의 기본 정렬 방향 구성

1. 테이블 보기 유형의 보고서에서 질문 패널의 **정렬** Tab을 선택합니다.
2. 보고서 미리 보기 창에서 정렬 화살표가 나타날 때까지 테이블을 정렬 기준으로 사용할 열의 헤더 위에 마우스를 대고 있습니다.



3. 정렬 화살표를 클릭합니다. 처음 클릭하면 오름차순 정렬(위쪽 화살표)이 표시됩니다. 정렬을 내림차순(아래쪽 화살표)으로 변경하려면 다시 클릭합니다. 정렬 선택은 데이터 정렬 컨트롤 필드에 반영됩니다.



4. 방향 **드롭다운 필드를 사용하거나** 열 헤더의 정렬 화살표를 다시 클릭하여 정렬 방향을 변경할 수 있습니다.

5. (선택 사항) 계층 구조 나누기 확인란을 선택하여 다른 그룹화에 관계없이 이 정렬 순서를 전체 테이블에 적용합니다.

열의 기본 정렬 방향 삭제

- **데이터 정렬** 컨트롤의 방향 **필드에서** 없음을 **선택하여** 열에서 기본 정렬 방향을 제거합니다.

범주 순서 지정

Category Ordering 컨트롤을 사용하면 그룹의 멤버를 정렬하고 특정 멤버를 정렬 순서의 예외로 지정하여 목록의 맨 위에 표시할 수 있습니다.

> 참고: 데이터 정렬 컨트롤은 범주 순서 지정 컨트롤의 항목을 구성하려면 없음 **으로** 설정해야 합니다.

범주의 기본 정렬 순서 구성

1. 테이블 보기 유형의 보고서에서 질문 패널의 **정렬** Tab을 선택합니다.
2. 범주 순서 지정 컨트롤에서 사용 가능한 모든 범주(그룹화)가 나열됩니다. 정렬 방향을 구성할 범주를 찾습니다.
3. 정렬 **필드 드롭다운 목록에서** 정렬 방향을 선택합니다.

예외 설정

[예외] 단추를 사용하면 정렬 필드에서 구성한 오름차순 또는 내림차순 정렬 순서에서 범주 구성원을 하나 이상 제거할 수 있습니다. 예외로 지정된 모든 구성원은 목록의 맨 위에 남아 있습니다.

범주의 정렬 순서에 예외 설정

1. [예외 선택]을 **클릭합니다**. **정렬 예외** 선택 대화 상자가 열립니다.
2. 모든 값 **확인란의** 선택을 취소한 다음 예외를 만들 범주의 구성원을 하나 이상 선택합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**.

대시보드 만들기

대시보드는 보고서, 목록, 이미지, 위젯, 웹 페이지 등 공통된 주제 또는 초점을 공유하며 비즈니스 상황을 개괄적으로 파악할 수 있는 패널의 모음입니다. 대시보드는 일반적으로 비즈니스 변경 내용을 추적하거나, 경고 신호를 감시하거나, 진행 상황을 모니터링하기 위해 만들어집니다.

모범 사례 대시보드를 만들기 전에 대시보드에 PUT할 콘텐츠와 해당 콘텐츠가 정렬되는 방식을 알고 있어야 합니다. 포함하려는 보고서에는 이미 생성되었습니다. 시작하기 전에 대시보드 디자인을 스케치하여 따라야 할 계획을 세울 수 있습니다.

새 대시보드 만들기

1. Data Explorer **자산 브라우저** 페이지에서 새 대시보드 **단추를 클릭합니다** . 대시보드 컨트롤이 표시된 상태로 대시보드 디자이너가 열립니다. 대시보드 디자이너에서는 새 대시보드를 구성하는 모든 요소를 추가합니다. 패널을 정렬하고 정렬하는 데 도움이 되는 그리드가 있습니다.
2. **대시보드 컨트롤**에서 페이지 설정을 **클릭합니다**. 제목에 새 대시보드의 **이름을 입력합니다** 필드에 입력한 다음 저장을 **클릭합니다**.

   대시보드 디자이너 보기가 닫히고 왼쪽 위 모서리에 제목과 함께 새 대시보드가 표시됩니다. 이제 자산 브라우저의 대시보드 목록에도 나열됩니다.

새 대시보드 편집

1. 새 대시보드에 이름을 저장한 경우 이미 화면에 표시되어 있습니다. 최근에 작업하지 않은 경우 자산 브라우저 페이지의 보고서 목록에서 찾습니다.
2. 대시보드의 오른쪽 위 모서리에 있는 [대시보드 **편집]을 클릭하여** 대시보드 디자이너를 엽니다.

   이제 대시보드 컨트롤을 사용하여 대시보드에 콘텐츠를 추가할 준비가 되었습니다.

대시보드 컨트롤 정보

대시보드 컨트롤을 사용하면 다양한 유형의 콘텐츠를 대시보드에 추가하고 대시보드의 모양을 구성할 수 있습니다. 여기에는 4개의 컨트롤이 포함됩니다.

Add Panels 컨트롤

패널 추가 컨트롤은 대시보드에 콘텐츠를 추가하는 기본 방법입니다. 패널은 다음과 같은 특정 종류의 콘텐츠를 담을 수 있는 컨테이너입니다.

- 컨텐츠 패널—목록, 보고서 및 웹 페이지
- 패널 스타일 지정 - 이미지 및 텍스트
- 매개 변수 제어 - 컴팩트 구성원 선택기, 구성원 선택기, 번호 입력, 텍스트 입력 및 시간 기간 선택기
- WFM 및 QM 위젯

매개 변수 제어

매개 변수 컨트롤은 매개 변수 제어가 영향을 주는 보고서와 매개 변수 제어판을 연결("바인딩")합니다. 예를 들어 여러 상담원에 대한 데이터가 포함된 보고서가 있는 경우 대시보드에서 볼 상담원 데이터를 선택할 수 있도록 구성원 선택기 매개 변수 컨트롤을 해당 보고서에 연결할 수 있습니다.

그리드 설정 제어

그리드 설정 컨트롤을 사용하면 대시보드 디자이너에서 그리드를 변경할 수 있습니다. 행과 열을 추가 또는 제거하고 그리드 선 사이의 간격을 변경할 수 있습니다.

페이지 설정 컨트롤

페이지 설정 컨트롤을 사용하면 대시보드의 모양을 구성할 수 있습니다. 대시보드 상단의 머리글, 바닥글, 테두리, 배경 및 탐색 모음을 구성할 수 있습니다.

패널 추가

패널은 대시보드의 그리드에 배치되는 컨테이너입니다. 패널에는 여러 유형이 있습니다. [웹 페이지], [목록], [텍스트] 및 [이미지] 패널은 데이터 탐색기 기능 외부의 정보를 표시하는 반면, [보고서], [매개 변수] 및 [위젯] 패널은 데이터 탐색기에서 생성된 정보를 구성하고 표시합니다.

보고서 패널에는 보고서 디자이너에서 구성한 차트 또는 테이블이 표시됩니다. 매개 변수 패널에는 보고서에 대한 특정 필터가 표시됩니다. 매개변수 패널을 보고서 패널에 링크하고 매개변수 패널을 사용하여 보고서 패널에 표시되는 정보를 필터링할 수 있습니다. 예를 들어 그룹에 대한 정보를 표시하는 보고서를 Member Picker 매개 변수 패널에 연결할 수 있습니다. 구성원 선택 패널에서 차트의 정보를 필터링하여 팀의 각 구성원에 대한 정보를 표시할 수 있습니다.

> 모범 사례 보고서 패널에 대한 매개 변수를 만들려면 매개 변수를 설정하기 전에 보고서 패널과 매개 변수 패널을 모두 만듭니다.

대시보드에 보고서 패널 추가

1. [대시보드 컨트롤] 대화 상자에서 [패널 **추가]를 클릭합니다** .
2. **[보고서** 추가] 단추를 클릭한 다음 격자를 클릭하고 끌어서 상자를 그리고 패널의 위치와 크기를 설정합니다.
3. [편집 **]을 클릭한**다음 패널의 드롭다운 목록에서 [속성 **]을 선택하여** 패널 속성을 구성합니다. 보고서 속성 대화 상자가 열립니다.
4. **선택** Tab에서 패널에 표시할 보고서를 선택합니다.

대시보드에 매개 변수 패널 추가

1. [대시보드 컨트롤] 대화 상자에서 [패널 **추가]를 클릭합니다** .

2. 매개 변수 제어 섹션에서 매개 변수 유형을 선택합니다.

3. 격자 내부를 클릭하고 드래그하여 매개변수 패널의 윤곽선을 그립니다.

위젯 패널 추가

위젯 패널은 지난 12개월간 컨택 센터의 성능 통계에 대한 요약 및 세부 정보를 상담원, 팀 및 그룹별로 제공합니다. 요약은 막대 차트와 그래프 형식으로 나타납니다.

데이터 탐색기 위젯 사용자 지정

포인터를 위젯 도구 모음 위로 이동하면 위젯 구성 단추를 사용할 수 있게 됩니다. 이 단추를 클릭하면 구성 가능한 위젯 설정이 포함된 실행 패널이 열립니다. 설정에 변경 사항을 적용하면 로그인할 때마다 변경 사항이 유지됩니다. 위젯 설정을 숨기려면 이 아이콘을 다시 클릭합니다.

사전 요구 사항

위젯을 보고 편집하려면 올바른 권한이 있어야 합니다. 필요한 권한은 위젯에 따라 다릅니다. 참고: 역할 및 권한을 관리합니다 .

페이지 위치

홈 페이지 > 대시보드 편집 > WFM 위젯 또는 QM 위젯> 패널 추가

> 참고: 데이터 탐색기 Tab에 액세스하려면 데이터 탐색기 권한이 필요합니다. 이 권한이 있으면 다음 대체 경로를 사용할 수 있습니다.
> 데이터 탐색기 > 새 대시보드 또는 대시보드(대시보드 목록) > WFM 위젯 또는 QM 위젯> 패널 추가

절차

대시보드에 위젯 추가

1. 대시보드로 이동합니다.
2. Add Panels(패널 추가)를 **클릭합니다**.
3. 원하는 위젯을 선택합니다.
4. 격자 내부를 클릭하고 드래그하여 매개변수 패널의 윤곽선을 그립니다.
5. 저장을 **클릭합니다**. **미리 보기 대시보드** 페이지가 표시됩니다.
6. 설정 **아이콘(위젯의** 오른쪽 상단 모서리에 있는 톱니바퀴)을 클릭합니다.
7. 원하는 대로 사용 가능한 필드를 구성합니다.

참고: 필드는 위젯에 따라 다릅니다. 모든 잠재적 필드에 대한 자세한 내용은 아래의 필드 설명을 참조하십시오.

8. 적용 **을 클릭합니다**.

위젯 편집

1. Preview Dashboard **(대시보드 미리보기)** 페이지에서 Settings **(설정) 아이콘(위젯의 오른쪽 상단 모서리에 있는 톱니바퀴)을** 클릭합니다.
2. 사용 가능한 필드를 원하는 대로 편집합니다.
3. 적용 **을 클릭합니다**.

필드 설명

패널에 나타날 수 있는 필드는 아래에 나열되어 있습니다. 특정 위젯에 적용되는 필드만 해당 위젯의 패널에 나타납니다.

필드	설명
상담사	상담사의 이름입니다. 이 필드의 기본 설정은 역할에 따라 다릅니다. ▪ 사용자가 상담사이고 역할의 범위가 제한되어 있는 경우 이 필드에 이름이 나타나고 필드가 비활성화됩니다 ▪ 역할에 더 넓은 범위가 있는 경우 이 필드가 활성화되고 드롭다운 목록에서 상담원을 선택할 수 있습니다 ▪ 사용자가 상담원이고 역할의 범위가 더 넓은 경우 이 필드에 이름이 나타나고 드롭다운 목록에서 상담원을 선택할 수 있습니다
범위	기록 정보에 대한 날짜 범위입니다. 기본 범위는 다음과 같습니다. ▪ 서비스 대기열 성능 8일 ▪ 상담원 비율, 통화당 평균 시간, 시간당 상담원 통화 수, 통화량, 상담원 시간, 상담원 시간 분포, 상담원 시간 합계 및 음성 통계의 경우 1개월 ▪ 연결 합계, 평가 평균 및 평가 범위에 대한 최근 6개월

필드	설명
차트	이 위젯에 나타내고자 하는 차트 유형입니다.
평가 양식	평가 양식의 유형 또는 특정 평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다. 기본값은 역할에 의해 결정됩니다.
팀	팀의 이름입니다. 기본값은 역할에 의해 결정됩니다.
그룹화 기준	날짜를 그룹화하는 기준입니다. 기본 설정은 일 기준입니다.
시리즈 1–8	이 위젯에 나타내고자 하는 데이터 요소입니다. 각 위젯은 고유한 데이터 요소 집합을 포함하며 데이터 요소 수는 위젯에 따라 다릅니다.
서비스 대기열	서비스 대기열의 이름입니다. 이 필드는 다음 경우에만 나타납니다. 감독자.
골	선택한 서비스 대기열의 목표입니다. 확인란을 선택하여 목표를 표시합니다.
밴드 1–4	밴드는 [점수] 필드에 나타나는 별의 개수를 결정합니다. 백분율 기반 점수의 경우 밴드는 0–의 정수를 사용합니다. 100. 각 밴드의 기본 값은 다음과 같습니다. ■ 밴드 1 = 20 ■ 밴드 2 = 40 ■ 밴드 3 = 60 ■ 밴드 4 = 80 **예:** 상담원의 점수가 61점 이상이면 점수 필드에 별 4개가 나타납니다. 상담원의 점수가 41에서 60 사이이면 별 3개 점수 필드에 나타납니다. 포인트 기반 점수의 경우, 밴드는 정수를 사용합니다. 최소값

필드	설명
	이 범위의 값은 질문에 할당된 모든 최소 값의 합계로 결정됩니다. 이 범위의 최대 값은 질문에 할당된 모든 최대 값의 합계로 결정됩니다.
메타데이터 키	점수와 연결된 메타데이터입니다. 드롭다운 목록은 정의된 모든 메타데이터 키를 표시합니다. 이 드롭다운 목록에 나타나는 메타데이터는 관리자가 정의합니다. 기본값은 = 모두입니다. 메타데이터 키와 값을 선택하여 특정 메타데이터 값을 기준으로 점수를 필터링합니다.
메타데이터 값	메타데이터 키와 연결된 값입니다. 와일드카드는 다음과 같습니다. 지원. 별표 와일드카드(*)는 모든 문자 수를 나타내고 물음표 와일드카드(?)은 하나의 문자를 나타냅니다.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리
- 대시보드 만들기
- 패널 추가

사용 가능한 QM 위젯

다음 위젯에는 QM에 대한 통계가 포함되어 있습니다.

- 문의 목표 진행률 위젯
- 연결 합계 위젯
- 현재 최고 성과자 위젯
- 평가 평균 위젯
- 평가 범위 위젯

- 게임화 점수 위젯
- 최근 수행 평가 위젯
- 최근 평가 위젯
- 설문 조사 녹음 위젯

사전 요구 사항

- 자신의 데이터를 보려면 QM 대시보드 보기 권한이 필요합니다.
- 대시보드를 편집하려면 대시보드 관리 권한이 필요합니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

페이지 위치

데이터 탐색기 > 새 대시보드 또는 대시보드(대시보드 목록) > 패널 추가 > QM 위젯 >홈페이지

대시보드 편집 > QM 위젯> 패널 추가

문의 목표 진행률 위젯

[연결 목표 진행률] 위젯에는 연결 목표 평가, 보정 및 검토의 현재 완료 상태가 표시됩니다. 단일 평가자의 모든 활성 목표에 대한 데이터를 표시하거나 단일 목표에 대한 모든 평가자의 데이터를 표시하도록 선택할 수 있습니다.

데이터 요소	설명
이름	현재 목표에 대한 평가자의 이름입니다.
진행	진행률을 다음 메트릭 중 하나로 표시합니다. ■ 완료됨—필요한 총 작업 중에서 평가자가 완료한 연결 목표 작업 수입니다. ■ 남은 시간—평가자가 완료해야 할 남은 연결 목표 작업 수입니다.

연결 합계 위젯

[연결 합계] 위젯에는 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대한 현재 총 연결 수가 표시됩니다. 표시된 데이터는 평가 양식의 특정 양식이나 유형에서 얻은 결과에 기초합니다. 이 보고서에 대한 자세한 내용은 연결 합계 그래프 를 참조하십시오.

현재 최고 성과자 위젯

[현재 최고 성과자] 위젯은 현재 최고의 성과를 내는 상담원 목록을 표시합니다.

데이터 요소	설명
상담사	상담원의 이름과 성입니다.
점수	점수는 특정 날짜 범위에 대한 특정 메타데이터 값을 포함하는 평가된 통화를 기초로 합니다. 각 점수 범위에 별이 나타납니다. 예 백분율 기반 점수의 경우, 상담원 점수가 61에서 80 사이이면 [점수] 필드에 별 4개가 나타납니다.
ACD 상태	ACD 상담원의 상태입니다. 의 현재 ACD 상태입니다. 인력 관리. 참고: 이 필드는 QM와 WFM가 모두 있는 경우에만 나타납니다.

평가 평균 위젯

[평가 평균] 위젯에는 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대한 현재 평가 평균이 표시됩니다.

평가 범위 위젯

[평가 범위] 위젯에는 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대한 현재 평가 범위가 표시됩니다. 다음과 같은 데이터 요소를 표시합니다.

데이터 요소	설명
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.

게임화 점수 위젯

[게임화 점수] 위젯은 다음과 같은 실적 범주를 기반으로 매트릭스를 표시합니다.

- QM 품질 점수
- WFM 충실도 점수

참고: WFM 충실도 점수는 WFM가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

[게임화 점수] 위젯에서 상담원은 자신의 현재 수준과 진행 상태를 볼 수 있습니다. QM 품질 점수 또는 WFM 충실도 점수 중에서 표시할 실적 범주를 선택할 수 있습니다.

상담원이 [게임화 점수] 위젯을 구성하면 뱃지와 진행 막대가 나타납니다. 뱃지 옆에는 숫자가 있습니다. 뱃지는 상담원이 달성한 수준을 나타내고 옆에 있는 숫자는 상담원이 선택한 성과 범주에 대해 달성한 수준을 나타냅니다. 진행 막대는 상담원이 다음 수준까지 얼마나 다가갔는지 나타냅니다.

감독자와 관리자는 [게임화 점수] 위젯을 구성하여 상담원을 한 명 표시하거나(상담원의 [게임화 점수] 위젯과 동일) 특정 실적 범주의 모든 상담원을 표시할 수 있습니다.

[게임화 점수] 위젯에 표시되는 데이터 요소는 다음과 같습니다.

데이터 요소	설명
그룹	그룹의 이름입니다.
팀	팀의 이름입니다.
상담사	상담원의 이름과 성입니다.
배지	상담원이 현재 누적한 점수를 기반으로 하여 획득한 뱃지입니다.

최근 수행 평가 위젯

[최근 수행 평가] 위젯에는 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대해 가장 최근에 수행한 평가에 대한 결과가 표시됩니다. 평가 양식 드롭다운 목록에서 포인트 기반 또는 백분율 기반 평가 양식을 선택할 수 있습니다.

데이터 요소	설명
지난	마지막으로 수행한 평가에 대한 점수 또는 백분율 점수입니다. 위젯은 평가 날짜 및 시간을 기준으로 마지막 평가를 결정합니다.
최근 5	수행한 마지막 5개의 평가에 대한 평균 점수 또는 백분율 점수입니다. 위젯은 평가 날짜 및 시간을 기준으로 마지막 5개의 평가를 결정합니다.

최근 평가 위젯

[최근 평가] 위젯에는 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대해 모든 평가자가 수행한 가장 최근 평가 결과가 표시됩니다. 평가 양식 드롭다운 목록에서 포인트 기반 또는 백분율 기반 평가 양식을 선택할 수 있습니다.

> 참고: 상담원이 한 팀에서 다른 팀으로 이동할 때 원래 팀에 있는 상담원의 연결과 이러한 연결과 관련된 평가는 원래 팀에 유지됩니다. 연락처 및 해당 상담원의 두 번째 팀에 대한 평가는 두 번째 팀에 유지됩니다.

데이터 요소	설명
지난	마지막 평가에 대한 점수 또는 백분율 점수입니다. 위젯은 평가 날짜 및 시간을 기준으로 마지막 평가를 결정합니다.
최근 5	마지막 5개 평가에 대한 평균 점수 또는 백분율 점수입니다. 위젯은 평가 날짜 및 시간을 기준으로 마지막 5개의 평가를 결정합니다.

설문 조사 녹음 위젯

[녹음 설문 조사] 위젯은 고객이 선택한 그룹, 팀 또는 상담원에 대해 제출한 가장 최근의 통화 후 설문 조사 결과를 표시합니다. 설문 조사 양식 드롭다운 목록에서 설문 조사 양식을 하나 또는 모두 선택할 수 있습니다.

데이터 요소	설명
지난	마지막으로 제출된 설문 조사의 점수입니다. 위젯은 설문 조사 응답 날짜 및 시간에 따라 마지막 설문 조사를 결정합니다.
최근 5	제출된 마지막 5개 설문조사의 평균 설문조사 점수입니다. 위젯은 설문 조사 응답 날짜 및 시간을 기준으로 마지막 5개 설문 조사를 결정합니다.

사용 가능한 WFM 위젯

다음 위젯에는 WFM에 대한 통계가 포함되어 있습니다.

- 상담원 통화량 위젯
- 시간당 상담원 통화 수 위젯

- 상담원 비율 위젯
- 상담원 시간 분포 위젯
- 상담원 시간 합계 위젯
- [내 일정] 위젯
- 실시간 충실도 위젯
- 서비스 대기열 성능 위젯

사전 요구 사항

- 자신의 데이터를 보려면 WFM 대시보드 보기 권한이 필요합니다.
- 사용자 범위 내에 있는 상담원의 데이터를 보려면 WFM 대시보드 보기, 일정 편집 및 일정 보기 권한이 필요합니다.
- 대시보드를 편집하려면 대시보드 관리 권한이 필요합니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

페이지 위치

데이터 탐색기 > 새 대시보드 또는 대시보드(대시보드 목록) > WFM 위젯 > 패널 추가 홈페이지 >

대시보드 편집 > WFM 위젯> 패널 추가

상담원 통화량 위젯

[상담원 통화량] 위젯은 선택한 날짜 범위에 상담원이 통화한 수량을 표시합니다. 데이터는 일 또는 월별로 그룹화할 수 있습니다. 데이터를 일별로 그룹화하는 경우 범위는 한 달입니다. 데이터를 월별로 그룹화하는 경우 2개월, 3개월, 6개월 또는 12개월 범위를 선택할 수 있습니다. 차트의 데이터 포인트 위에 포인터를 대면 데이터 포인트에 대한 정확한 값을 포함하는 스크린팁이 표시됩니다. 상담원은 자신의 처리된 통화 및 호전환된 통화를 볼 수 있습니다. 감독자, 예약자 또는 관리자는 자신의 범위 내에 있는 상담원에 대해 처리된 통화 및 전송된 통화를 볼 수 있습니다. 이 위젯의 필드에 대해 자세히 알아보려면 데이터 탐색기 위젯 사용자 지정을 참조하세요 .

시리즈 드롭다운 목록에서 다음 데이터 요소를 표시하도록 선택할 수 있습니다.

처리된 통화 — 해당 간격 동안 서비스 대기열 또는 상담원이 처리한 연결 수입니다.

호전환된 통화 수— 해당 간격 동안 상담원이 호전환한 ACD 통화 수입니다.

참고: 그래프에서 0은 상담원이 하루 중 언젠가 로그인했지만 전화는 받지 않았다는 뜻입니다. 그래프에 데이터가 없으면 해당 상담원이 그날에는 로그인하지 않았다는 뜻입니다.

시간당 상담원 통화 수 위젯

시간당 상담원 통화 수 위젯은 선택한 날짜 범위에서 상담원이 처리하는 시간당 평균 ACD 통화 수를 표시합니다. 데이터는 일 또는 월별로 그룹화할 수 있습니다. 데이터를 일별로 그룹화하는 경우 범위는 한 달입니다. 데이터를 월별로 그룹화하는 경우 2개월, 3개월, 6개월 또는 12개월 범위를 선택할 수 있습니다. 차트의 데이터 포인트 위에 포인터를 대면 데이터 포인트에 대한 정확한 값을 포함하는 스크린팁이 표시됩니다.

통화 한 통은 상담원이 전화를 받은 일정 간격으로 계산됩니다. [시리즈 **] 드롭다운 목록에서** 시간당 **통화 수** 데이터 요소를 표시하도록 선택할 수 있습니다. **시간당** 통화 수는 상담원이 처리하는 시간당 평균 ACD 통화 수입니다. 이 위젯의 필드에 대해 자세히 알아보려면 데이터 탐색기 위젯 사용자 지정을 참조하세요 .

예제 상담원이 10:58에 전화를 받고 11:03에 통화를 완료하면 해당 통화는 11:00-11:59 일정 간격이 아니라 10:00-10:59 일정 간격으로 계산됩니다.

상담원 비율 위젯

상담원 비율 위젯에는 선택한 날짜 범위의 점유율, 응답한 통화 비율 또는 둘 다가 표시됩니다. 데이터는 일 또는 월별로 그룹화할 수 있습니다. 데이터를 일별로 그룹화하는 경우 범위는 한 달입니다. 데이터를 월별로 그룹화하는 경우 2개월, 3개월, 6개월 또는 12개월 범위를 선택할 수 있습니다. 차트의 데이터 포인트 위에 포인터를 대면 데이터 포인트에 대한 정확한 값을 포함하는 스크린팁이 표시됩니다.

[위젯 구성] 패널에서 점유율(%)과 활용률(%) 데이터 요소 중 하나 또는 둘 다를 원하는 순서로 표시하도록 선택할 수 있습니다. **점유율(%)** 은 상담원이 활성 연결 처리 상태에서 세션 중 상태로 보내는 시간을 백분율로 나타냅니다(예: 수신 통화, 마무리 활동, 아웃바운드 통화 등). **활용률(%)** 은 제안된 통화 중 상담원이 응답한 통화의 백분율입니다. 이 위젯의 필드에 대해 자세히 알아보려면 데이터 탐색기 위젯 사용자 지정을 참조하세요 .

상담원 시간 분포 위젯

[상담원 시간 분포] 위젯에는 선택한 날짜 범위 동안 특정 ACD 상태로 보낸 평균 시간이 표시됩니다. 데이터를 일 또는 월별로 그룹화할 수 있으며 초로 표현됩니다. 데이터를 월별로 그룹화하는 경우 1개월, 2개월, 3개월, 6개월 또는 12개월 범위를 선택할 수 있습니다. 차트의 데이터 포인트 위에 포인터를 대면 데이터 포인트에 대한 정확한 값을 포함하는 스크린팁이 표시됩니다.

다음 데이터 요소 중 최대 3개를 원하는 순서로 표시하도록 선택할 수 있습니다.

데이터 요소	설명

평균 처리 시간	상담원이 다음과 관련된 ACD 상태로 보낸 평균 시간입니다.

데이터 요소	설명
	통화 처리 중 이 평균에 포함된 ACD 상태는 다음 중 시스템에서 사용하는 ACD에 따라 달라집니다. ■ Unified CCE 또는 Unified CCX—상담원이 대화, 보류, 근무 준비 및 근무 준비 안 됨 상태로 보낸 평균 시간입니다. ■ Avaya AACC—상담원이 대화, 보류 및 휴식(근무) 상태로 보낸 평균 시간입니다. ■ Avaya CMS—상담원이 대화, 보류 및 통화 후 작업 상태로 보낸 평균 시간입니다.
평균 대화 시간	상담원이 수신 ACD 통화를 받은 평균 시간 통화에 응답할 때 시작해서 통화가 끊기면 종료됩니다(보류 시간 포함).
평균 보류 시간	상담원이 통화를 대기 중으로 설정한 평균 시간(대기 시간 포함)입니다 전송 및 전화회의 시간입니다.
평균 작업 시간	상담원이 즉시 작업 상태로 소요한 평균 시간입니다. ACD 통화 후.
평균 준비 시간	상담원이 로그인하여 사용할 수 있었던 평균 시간입니다 ACD 통화를 수락합니다.
평균 준비 안 됨 시간	상담원이 로그인했지만 로그인할 수 없었던 평균 시간입니다 ACD 전화를 받습니다.

상담원 시간 합계 위젯

[상담원 시간 합계] 위젯에는 선택한 날짜 범위 동안 상담원이 특정 ACD 상태로 보낸 총 시간이 표시됩니다. 데이터는 1개월에서 12개월 사이의 범위에 대해 일 또는 월별로 그룹화할 수 있으며 HH:MM:SS 형식으로 표시됩니다. 차트의 데이터 포인트 위에 포인터를 대면 데이터 포인트에 대한 정확한 값을 포함하는 스크린팁이 표시됩니다.

다음 데이터 요소 중 최대 8개를 원하는 순서로 표시하도록 선택할 수 있습니다.

데이터 요소	설명
총 처리 시간	상담원이 처리와 관련하여 ACD 상태로 보낸 총 시간입니다

데이터 요소	설명
	전화. 이 평균에 포함된 ACD 상태는 시스템에서 사용하는 ACD에 따라 달라집니다. ■ Unified CCE 또는 Unified CCX—상담원이 대화, 보류, 근무 준비 및 근무 준비 안 됨 상태로 보낸 총 시간입니다. ■ Avaya AACC—상담원이 대화, 보류 및 휴식(근무) 상태로 보낸 총 시간입니다. ■ Avaya CMS—상담원이 대화, 보류 및 통화 후 작업 상태로 보낸 총 시간입니다.
총 대화 시간	상담원이 처음부터 수신 ACD 통화에 보낸 총 시간입니다. 통화가 응답되고 통화가 끊길 때 종료되는 시간(보류 시간 포함)
총 대기 시간	상담원이 통화를 대기 중으로 설정한 총 시간(대기 시간 포함)입니다 전송 및 전화회의 시간입니다.
총 근무 시간	상담원이 즉시 작업 상태로 소요한 총 시간입니다. ACD 통화 후.
총 준비 시간	상담원이 로그인하여 수락할 수 있었던 총 시간입니다 ACD 전화.
총 준비 안 됨 시간	상담원이 로그인했지만 사용할 수 없었던 총 시간입니다 ACD 전화.
총 서비스 시간	상담원이 준비, 통화, 보류 및 상태에 있었던 총 시간입니다. 작업 상태. [위젯 구성] 패널에서 시리즈 1의 기본 옵션입니다.
총 로그인 시간	상담원이 ACD에 로그인한 기간 동안의 총 시간입니다. [위젯 구성] 패널에서 시리즈 2의 기본 옵션입니다.

[내 일정] 위젯

[내 일정] 위젯은 어느 상담원의 하룻동안 일정을 요약해서 표시하며, 기본 설정은 오늘입니다.

참고: 프로젝트 또는 예외 활동에 연관된 메모가 있는 경우 오른쪽 위 모서리에 음영 처리된 삼각형이 나타납니다. 활동 위에 마우스를 대면 메모가 표시됩니다.

또한 위젯은 해당 일에 대한 상담원의 현재 충실도(A)와 적합성(C) 비율을 표시합니다. 충실도와 적합성 비율을 계산하는 자세한 방법은 실시간 충실도 위젯을 참조하십시오 .

상담원에게 예약된 활동이 없으면 [내 일정]에 "이 날짜에 일정이 지정되지 않음" 메시지가 표시됩니다.

달력 페이지를 뒤로 및 앞으로 클릭하여 과거와 미래의 일정을 한 번에 하루씩 볼 수 있습니다.

표시된 활동 시작 및 종료 시간은 관리자가 상담원에 대해 구성한 [표준 시간대 표시]를 기반으로 하는 반면, 날짜는 WFM 서버의 표준 시간대를 기반으로 합니다. 일정이 자정에 걸쳐 있는 경우, 자정 전의 활동 시작 시간이 강조 표시됩니다. 표준 시간대에 대한 자세한 내용은 표준 시간대 정보를 참조하십시오.

상담원은 [내 일정] 위젯을 수정할 수 없습니다. 감독자는 위젯을 수정할 수 있습니다. 일정이 위젯에 표시된 상담원을 선택한 다음 위젯의 이름을 원하는 대로 바꾸면 됩니다.

실시간 충실도 위젯

[실시간 충실도] 위젯은 선택한 상담원에 대한 실시간 충실도 데이터를 표시합니다. 위젯은 30초마다 데이터를 업데이트합니다. **[요약** 표시] 확인란을 클릭하여 테이블 맨 위에 결과 요약을 표시합니다. 위젯의 오른쪽 위 모서리에 있는 오른쪽 화살표 아이콘을 클릭하여 상담원의 일정 페이지로 이동합니다. 이 위젯의 필드에 대해 자세히 알아보려면 데이터 탐색기 위젯 사용자 지정을 참조하세요 .

선택한 상담원 및 계열을 원하는 순서로 표시할 수 있습니다. 개별 상담원이나 계열을 클릭하여 목록의 원하는 위치로 끌어서 놓습니다.

열 머리글을 클릭하여 테이블 행을 오름차순 또는 내림차순으로 정렬합니다.

> 참고: 실시간 충실도 위젯은 상담원 탐색기 페이지의 WFM 충실도 드로어와 동시에 업데이트되지 않습니다. 상담사 충실도 및 적합성 보기를 참조하십시오.

서비스 대기열 성능 위젯

감독자, 예약자 및 관리자만 서비스 대기열 성능 위젯에 액세스할 수 있습니다. 이 위젯은 선택한 서비스 대기열에 대한 실시간 서비스 수준 성능(서비스 수준(%))을 표시하며 옵션으로 목표(예측) 서비스 수준 성능도 표시합니다. 위젯은 매시간 두 번(정시 및 정시 30분) 데이터를 업데이트합니다. 데이터를 일별로 또는 8일에서 180일 사이의 간격으로 그룹화할 수 있습니다.

서비스 수준 백분율은 서비스 임계값 시간 내의 각 간격 동안 받은 실제 통화 수의 비율입니다.

실제 서비스 수준 성능(%SVL-A)과 목표(예측) 서비스 수준 성능(%SVL-G)을 비교하려면 [그룹화 기준] 드롭다운 목록에서 간격을 선택한 다음 [위젯 구성] 창에서 [목표] 확인란을 선택합니다.

매개 변수 추가

매개 변수는 대시보드의 매개 변수 패널과 보고서 패널 사이에 값을 연결(바인딩)합니다. 이러한 두 요소가 연결되면 보고서 패널에 표시되는 정보를 동적으로 필터링하는 값을 선택하거나 입력할 수 있습니다. 매개 변수를 사용하여 하나 이상의 보고서를 제어할 수 있습니다.

매개변수 패널을 보고서 패널에 바인딩

1. 대시보드 컨트롤 대화 상자에서 매개 변수를 **클릭합니다** . 매개 변수 바인딩(Parameter Bindings) 대화 상자가 열립니다.
2. **매개 변수 바인딩 대화 상자의 왼쪽 아래 모서리에 있는 새 매개 변수** 추가 단추를 클릭합니다. 새 매개 변수가 목록에 추가됩니다.
3. [바인딩] **필드를** 클릭하고 데이터 범주를 선택하여 보고서 패널을 매개 변수에 바인딩합니다.
4. Add(추가 **)를 클릭하여** Binding(바인딩) 필드를 추가합니다.
5. 새 바인딩 필드에서 보고서를 필터링할 매개 변수 패널을 선택합니다.
6. 적용 **을 클릭하여** 매개 변수 바인딩을 만듭니다.

매개 변수 패널이 보고서 패널에 바인딩된 경우 보고서 패널에 표시되는 정보를 제어할 수 있습니다. 예를 들어, 그룹의 단일 구성원에 대한 정보를 표시하려면 매개 변수 패널에서 [모든 값] 확인란의 선택을 취소하고 보려는 구성원에 대한 확인란을 선택합니다.

삭제된 레코드 필터링

Data Explorer의 보고 데이터베이스는 시간이 지남에 따라 데이터를 누적하여 해당 데이터의 기록 분석을 허용합니다. 일반적으로 데이터베이스에서 삭제되는 레코드는 실제로 데이터 탐색기에서 제거되지 않습니다.

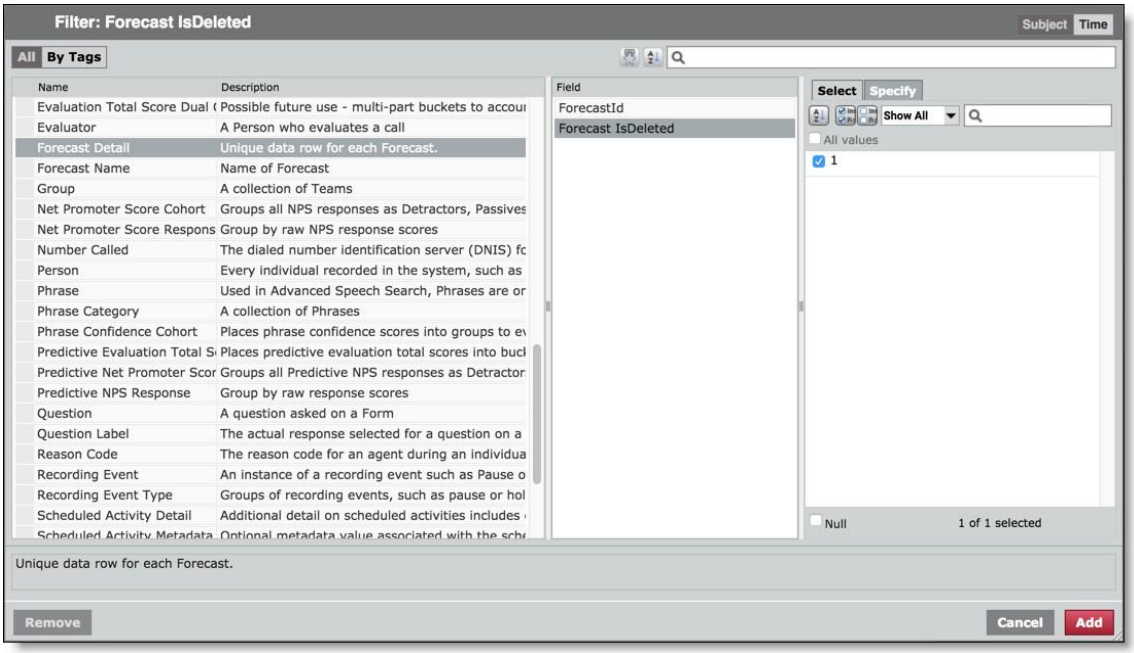
대신 이러한 파일은 삭제된 상태를 나타내기 위해 플래그가 지정됩니다. 보고서에서 정확한 결과를 얻으려면 질문에서 삭제된 레코드를 제거하는 필터를 적용해야 합니다. 다음 표에는 이러한 필터가 필요한 세 가지 데이터 유형과 삭제된 레코드를 필터링하는 데 사용해야 하는 해당 제목 및 필드가 표시되어 있습니다.

제목 이름	필드
상담원 충실도 보고서	상담원 충실도 보고서 IsDeleted
상담원 일정	일정 활동 IsDeleted

예보	예측이 삭제됨

삭제된 레코드 필터링

1. 질문 Tab의 필터 섹션에서 [제한]을 클릭합니다 . 필터 선택(Select Filter) 대화상자가 열립니다.



2. 위 표에 따라 적절한 제목 이름을 선택합니다.
3. 위의 표에 따라 해당 주체 이름에 대한 적절한 필드를 선택합니다.
4. 모든 값 **확인란의** 선택을 취소합니다.
5. **1** 확인란을 선택합니다. 이 필터에서 1은 "참"을 의미합니다.
6. Add(추가 **)를 클릭합니다**. 이렇게 하면 먼저 삭제된 값만 포함하도록 보고서가 설정됩니다.
7. 질문 Tab의 필터 섹션에서 필터의 is 드롭다운 메뉴를 클릭하고 is not **을 선택합니다**. 삭제된 레코드가 보고서에서 제거됩니다.

엔터프라이즈 KPI 구성

엔터프라이즈 KPI(핵심 성과 지표)는 평균 처리 시간, 충실도 또는 걸려온 통화 수와 같은 단일 메트릭 또는 측정값 그 이상입니다. KPI가 되려면 해당 수치에 대한 스토리를 전달하고 기업 성과 관리에 영향을 미치기 위해 해당 수치를 추가로 정의해야 합니다. KPI가 의미가 있으려면 다음이 필요합니다.

- **조직이 달성하려는 것을 이해하기 위한 목표**입니다.
- **목표 달성 여부를 이해할 수 있도록 점수**입니다. 종종 점수는 목표별로 나눈 메트릭의 간단한 비율을 사용하여 도출되지만 다른 경우에는 성취도를 평가하기 위해 더 복잡한 공식이 필요합니다. 예를 들어, 때로는 선형 척도가 아닌 곡선 척도가 성과의 현실과 "좋음" 또는 "나쁨" 점수로 간주되는 점수와 더 잘 일치합니다.
- 시간 경과에 **따른 성능을 평가하는 이전 기간**입니다. 우리는 지난 달보다 더 잘하고 있습니까, 아니면 더 나빠졌습니까?
- **평가할** 차원 컨텍스트입니다. 단체용인가요? 팀? 서비스 대기열? 에이전트?

이러한 각 항목이 적절하게 구성되면 "동부 팀이 지난 달 회사의 준수 목표를 달성했습니까? 지난달보다 개선되었나요?" 또는 "지난달은 북동부의 폭풍으로 인해 데이터베이스 서비스 대기열의 품질이 어려웠습니다. 이제 날씨가 안정되었으니 어떻게 나아졌습니까?"

KPI 속성

기업 KPI에 기여하는 9가지 속성이 구성되어 있습니다.

재산	설명
KPI 실제	실제 측정값입니다. 이 값은 다음과 같은 경우 반환되는 값과 동일합니다. 측정값은 KPI 시각화 없이 사용됩니다.
KPI 목표	KPI(핵심 성과 지표) 페이지에 정의된 KPI의 목표입니다(KPI 구성 참조).
KPI 점수	실제 값과 목표 값을 기반으로 한 KPI의 점수입니다. 이를 제어하는 특정 수식은 데이터 모델에 직접 빌드되며 변경할 수 없습니다.
KPI 실제 델타 백분율(%)	측정값의 실제 값 간 변화율입니다 보고서에 지정되고 이전 기간의 측정값의 실제 값입니다.
KPI 실제 델타	측정값의 실제 값 간 값 차이입니다 보고서에 지정되어 있으며 보고서에서 가져온 측정값의 실제 값을

재산	설명
	이전 기간.
KPI 이전 실제	에 지정된 시간에 측정값 또는 메트릭의 이전 값 KPI 시간 기간 표시 속성입니다.
KPI 이전 점수	이전 실제 값과 비교하여 얻은 점수 골.
KPI 점수 델타	이전 점수와 현재 점수 간의 실제 차이입니다.
KPI 시간 기간 표시	핵심 성과 지표(KPI) 페이지에 구성된 기간입니다(KPI 구성 참조).

설정 구성

KPI는 회사 수준에서 **관리자가 애플리케이션 관리의 KPI(핵심 성과 지표)** 페이지에서 구성합니다(KPI 구성 참조). 이는 모든 KPI를 균등한 척도, 즉 회사에서 목표, 차원 및 시간에 대해 정의한 척도로 비교할 수 있도록 하기 위한 것입니다. 그렇게 하면 모든 결과를 어느 정도 확실하게 서로 비교할 수 있습니다.

핵심 성과 지표 페이지는 데이터 탐색기 데이터 라이브러리에 연결되어 있으며, 여기에서 사용 가능한 KPI 목록, 기본값 및 연결된 그룹, 팀 및 서비스 큐를 가져옵니다. 구성되면 KPI를 사용하는 모든 데이터 탐색기 보고서에서 이러한 설정을 읽습니다. KPI 설정이 변경되면 모든 KPI 보고서 및 대시보드가 해당 변경 내용을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다.

KPI는 본질적으로 계층적입니다. 즉, 목표를 설정하고 그룹, 팀 또는 서비스 대기열을 지정하지 않으면 해당 목표는 전체 컨택 센터의 모든 그룹, 팀 및 서비스 대기열에 적용됩니다. 그룹을 지정하는 경우 목표는 해당 그룹과 해당 그룹에 속한 팀에만 적용됩니다. 그룹, 팀 및 서비스 대기열을 지정할 경우, 그룹은 직접적인 관계가 없으므로 그룹에 속한 팀과 서비스 대기열에 목표가 적용됩니다. 보다 구체적인 목표가 덜 구체적인 목표보다 우선합니다.

참고: 사용 가능한 세 가지 차원 모두에 대해 모든 KPI를 구성할 수는 없습니다.

KPI에는 모두 기본 목표와 기간이 있으므로 오류 없이 작동합니다. 이러한 목표는 비즈니스의 고유한 요구 사항 및 비즈니스 목표에 맞게 변경해야 합니다.

보고서 구현

KPI로 구성된 하나 이상의 측정값을 사용하는 한 모든 보고서는 KPI 보고서가 될 수 있습니다. 보고서를 구성할 때 KPI 값(제목 보기에서 사용 가능)별로 그룹화하여 각 KPI에 대해 구성된 모든 속성을 표시하도록 선택할 수 있습니다. 선택한 속성만 보고서에 표시되도록 속성을 필터링할 수 있습니다.

KPI 보고서는 다른 보고서처럼 필터링할 수 있고 핵심 성과 지표 페이지에 구성된 차원별로 그룹화할 수 있습니다.

사용 가능한 KPI 측정값

데이터 탐색기 보고서에서 사용할 수 있는 KPI 측정값은 다음과 같습니다. KPI 태그로 측정값 목록을 필터링하여 데이터 탐색기에서 새 보고서를 추가할 때 측정값을 쉽게 찾을 수 있습니다.

KPI (한국산업기술진흥	**설명**
# 가져온 연결	응답된 연결 수의 수입니다.
충실도 % - 일별	상담원이 계획된 작업을 충실히 수행하는 시간의 백분율 일정.
평균 접촉 시간	연결 시간의 합계를 연결 수로 나눈 값입니다.
평균 처리 시간 - 상담원(간격 및 서비스 대기열별)	상담원/대기열에 대해 이 간격 동안 처리된 연결의 평균 처리(연결, 보류 및 작업) 시간입니다.
평균 응답 속도 - 간격별 서비스 대기열	간격별 서비스 대기열별 평균 통화 응답 속도(초)입니다.
일치율(%) - 일별	상담원이 얼마나 가까운지를 나타내는 일치 비율입니다 는 해당 날짜의 예약된 시간을 준수합니다.
연락처 - 부정적인 감정 %	감정 점수가 있는 연결 중 음수 감정 점수를 가진 연결 ID의 백분율입니다.
연락처— 긍정적인 감정 %	감정 점수가 있는 연결 중 긍정적인 감정 점수를 가진 연결 ID의 백분율입니다.

KPI (한국산업기술진흥	설명
취소된 연결 - 간격별 서비스 대기열	서비스 대기열에 대해 취소된 총 연결 수입니다.
평가 점수 - 평균: 핵심 성과로서 평가당 점수의 평균입니다 깜빡이.	
NPS	계산된 Net Promoter Score로, 결과의 범위는 –100에서 100 사이입니다. 점수는 NPS 질문인 "1에서 10까지의 척도에서 우리 조직을 친구나 동료에게 추천할 가능성은 얼마나 됩니까?" 0–6 범위 = 비방자 7–8 범위 = 패시브 9–10 범위 = 프로모터 NPS = (추천 고객 수 - 비추천 고객 수) ÷ (응답자 수) × 100
활용률(%) - 일별	상담원의 일일 평균 처리 시간 백분율입니다.

표준 보고서

Webex WFO는 여러 표준 보고서와 함께 제공됩니다.

- QM 표준 보고서는 평가, 설문 조사 및 시스템 정보를 제공합니다.
- WFM 표준 보고서는 일정, 상담원 성과 및 계획과 관련된 데이터를 제공합니다.

표준 QM 또는 WFM 보고서 실행

보고 기능을 사용하면 Webex WFO 데이터에 대한 정보성 보고서를 실행하고, 보고, 내보낼 수 있습니다. 관리자는 제품, 보고서 유형 및 역할에 따라 사용할 수 있는 보고서를 결정합니다. 보고 도구 모음을 사용하면 표준 QM 보고서, WFM 보고서 및 재사용을 위해 저장한 보고서에 액세스할 수 있습니다.

모범 사례 표준 보고서를 실행하기 전에 액세스해야 할 데이터와 이를 필터링하는 가장 좋은 방법을 알고 있어야 합니다. 가능한 가장 작은 날짜 범위를 사용하고,

하나의 큰 검색. 또한 그룹, 팀 및 상담원 필터를 사용하면 시스템의 모든 그룹 또는 팀에 대해 보고서를 실행하지 않고도 특정 데이터를 가져올 수 있습니다. 새 보고서를 요청하기 전에 보고서 실행을 기다립니다.

사전 요구 사항

실행할 보고서에 대한 적절한 권한입니다. 필요한 권한은 보고서에 따라 다를 수 있습니다. 보고 권한의 전체 목록은 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

페이지 위치

보고

절차

보고서 실행

1. 보고 도구 모음에서 QM **,WFM** 또는 **저장됨**을 클릭합니다 .
2. 보고서 이름을 클릭하여 보고서의 설정 페이지를 표시합니다.
3. 보고서 설정 정보를 완료합니다. 보고서에 포함할 날짜, 기준, 형식 및 필드를 선택합니다.

   참고: 모든 표준 QM 보고서의 경우 날짜 필터는 연결이 평가된 날짜가 아니라 연결이 녹음된 날짜를 기준으로 검색합니다.

   참고: 보고서에서 보고서에 나타나는 필드와 순서를 선택할 수 있는 경우 [보고서 **실행]** **또는** [다른 **이름으로 저장]을 클릭하면**선택한 필드가 당신을 위해 보고하십시오. 다른 사용자는 보고서를 실행할 때 선택사항이 표시되지 않습니다.
4. (선택 사항) 보고서 되풀이를 사용할지 여부를 선택합니다.

   (선택 사항) 반복 보고서를 대상 **섹션에 입력한 전자 메일 주소로 전자 메일로 보낼지** 여부를 선택합니다. 하나 이상의 전자 메일 주소가 필요합니다. 전자 메일 주소는 세미콜론(;)으로 구분합니다. Webex WFO이 전자 메일 보고서로 구성된 경우 지정된 기간 동안 또는 무한히 지정된 간격으로 자동으로 보고서가 실행되도록 설정할 수 있습니다.

   예 john.smith@example.com;mary.jones@example.com

참고: 전자 메일로 전송되는 보고서의 첨부 파일 크기 제한은 10 MB입니다. 생성되는 보고서의 크기는 포함된 데이터의 양(상담원 또는 서비스 수)에 따라 다릅니다 예를 들어 대기열). 보고서 크기를 확인하려면 먼저 PDF 또는 CSV으로 수동으로 생성합니다. 보고서가 큰 경우 크기 제한을 충족하는지 확인하기 위해 작은 보고서로 나눕니다.

전자 메일의 보낸 사람 필드에 자신의 전자 메일 주소(보고서를 예약한 사용자)가 포함됩니다. 이메일 주소가 없는 경우 이메일 주소는 <귀하의 이름>.<귀하의 성>@automated.report가 됩니다.

참고 되풀이를 사용하려면 나중에 사용할 수 있도록 보고서를 저장해야 합니다.

5. 보고서를 즉시 실행하려면 [보고서 **실행]을 클릭합니다** .

보고서 저장

1. 보고 도구 모음에서 QM 또는 **WFM** 를 클릭합니다 **.**
2. 보고서 이름을 클릭하여 보고서의 설정 페이지를 표시합니다.
3. 보고서 설정 정보를 완료합니다. 날짜, 기준, 형식을 선택하고 보고서에 포함할 필드를 구성합니다.
4. (선택 사항) 보고서 되풀이를 사용할지 여부를 선택합니다.
5. [다른 이름으로 **저장]을 클릭하여** 나중에 사용하도록 보고서를 저장합니다.
6. 다른 이름으로 저장 텍스트 필드에 보고서 이름을 입력하고 저장을 **클릭합니다**.
7. 보고서의 구성을 저장할 때 보고 도구 모음에서 저장 **됨을 클릭한** 다음 보고서 이름을 클릭하여 액세스할 수 있습니다.

관련 항목

- 역할 및 권한 관리: 보고서를 실행하고 액세스하는 데 필요한 권한에 대해 알아봅니다.

QM 표준 보고서

품질 관리는 평가, 시스템 및 설문 조사 보고서를 제공합니다.

참고: 평가 및 설문 조사 양식의 개별 섹션에 대해 점수가 반올림됩니다. 그러나 상담원, 팀 및 그룹에 대한 섹션 평균을 표시하는 보고서에서는 섹션 점수가 먼저 추가됩니다 반올림되기 전에 평균을 냈습니다. 따라서 보고서에 표시된 평균은 평가 또는 설문 조사 양식에 표시된 대로 섹션 점수를 추가한 다음 평균을 내서 계산한 수치와는 약간 다릅니다.

품질 관리는 표시되는 위치에 따라 두 가지 방법으로 시간을 표시합니다. 시스템 상태와 사용자 녹음 상태를 제외한 모든 품질 관리 보고서에서 연결과 관련된 시간은 상담원 위치에서 연결이 발생한 시간입니다. 시간은 현지 표준 시간대의 약어와 함께 로캘에 알맞은 형식으로 나타납니다. . 예를 들어, 상담원이 미국 시카고에 있는 경우 해당 상담원이 만든 연결과 관련된 시간은 시카고 현지 시간입니다. Webex WFO에서 연락처와 관련된 표준 시간대를 모르는 경우 시간이 그리니치 표준시(GMT)로 표시됩니다.

시스템 상태 및 사용자 녹화 상태 보고서에서 연락처와 관련된 시간은 로캘에 적합한 형식 및 GMT 오프셋으로 표시됩니다. 예를 들어, 시카고 상담원이 3:42 PM GMT에 만든 연결 시간은 9:42 PM GMT −06:00으로 표시됩니다.

> 모범 사례 표준 보고서를 실행하기 전에 액세스해야 할 데이터와 이를 필터링하는 가장 좋은 방법을 알고 있어야 합니다. 가능한 가장 작은 날짜 범위를 사용하고, 하나의 큰 검색. 또한 그룹, 팀 및 상담원 필터를 사용하면 시스템의 모든 그룹 또는 팀에 대해 보고서를 실행하지 않고도 특정 데이터를 가져올 수 있습니다. 새 보고서를 요청하기 전에 보고서 실행을 기다립니다.

사전 요구 사항

실행할 보고서에 대한 적절한 권한입니다. 필요한 권한은 보고서에 따라 다를 수 있습니다. 보고 권한의 전체 목록은 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

페이지 위치

보고

절차

보고서 실행

1. 보고 도구 모음에서 QM **또는** 저장 **됨을 클릭합니다** .
2. 보고서 이름을 클릭하여 보고서의 설정 페이지를 표시합니다.
3. 보고서 설정 정보를 완료합니다. 보고서에 포함할 날짜, 기준, 형식 및 필드를 선택합니다.

> 참고: 모든 표준 QM 보고서의 경우 날짜 필터는 연결이 평가된 날짜가 아니라 연결이 녹음된 날짜를 기준으로 검색합니다.

참고: 보고서에서 보고서에 나타나는 필드와 순서를 선택할 수 있는 경우 [보고서 **실행]** **또는** [다른 **이름으로 저장]을 클릭하면**선택한 필드가 당신을 위해 보고하십시오. 다른 사용자는 보고서를 실행할 때 선택사항이 표시되지 않습니다.

4. (선택 사항) 보고서 되풀이를 사용할지 여부를 선택합니다.

   (선택 사항) 반복 보고서를 대상 **세션에 입력한 전자 메일 주소로 전자 메일로 보낼지** 여부를 선택합니다. 하나 이상의 전자 메일 주소가 필요합니다. 전자 메일 주소는 세미콜론(;)으로 구분합니다. Webex WFO이 전자 메일 보고서로 구성된 경우 지정된 기간 동안 또는 무한히 지정된 간격으로 자동으로 보고서가 실행되도록 설정할 수 있습니다.

   예 john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   참고: 전자 메일로 전송되는 보고서의 첨부 파일 크기 제한은 10 MB입니다. 생성되는 보고서의 크기는 포함된 데이터의 양(상담원 또는 서비스 수)에 따라 다릅니다 예를 들어 대기열). 보고서의 크기를 확인하려면 먼저 PDF 또는 CSV로 수동으로 생성합니다. 보고서가 큰 경우 크기 제한을 충족하는지 확인하기 위해 작은 보고서로 나눕니다.

   전자 메일의 보낸 사람 필드에 자신의 전자 메일 주소(보고서를 예약한 사용자)가 포함됩니다. 이메일 주소가 없는 경우 이메일 주소는 <귀하의 이름>.<귀하의 성>@automated.report가 됩니다.

   참고 되풀이를 사용하려면 나중에 사용할 수 있도록 보고서를 저장해야 합니다.

5. 보고서를 즉시 실행하려면 [보고서 **실행]을 클릭합니다** .

보고서 저장

1. 보고서를 원하는 대로 설정합니다("보고서 실행" 절차 참조).
2. [다른 이름으로 **저장]을 클릭하여** 나중에 사용하도록 보고서를 저장합니다.
3. 다른 이름으로 저장 텍스트 필드에 보고서 이름을 입력하고 저장을 **클릭합니다**.
4. 보고서의 구성을 저장할 때 보고 도구 모음에서 저장 **됨을 클릭한** 다음 보고서 이름을 클릭하여 액세스할 수 있습니다.

사용 가능한 보고서

평가 보고서	
점수 전체 데이터	그룹, 팀 또는 에이전트별 평균 평가 점수를 표시합니다.

평가 보고서	
	형. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.
평가 점수	상담원, 팀 및/또는 양식에 따라 그룹화됩니다.
섹션 점수	평가 양식의 각 섹션에 대한 평균 점수를 표시합니다 지정된 기간 동안. 상담원, 팀 및/또는 그룹별로 실행할 수 있습니다.
질문 점수	평가 양식에 각 질문에 대한 점수를 표시합니다. 이 개별 상담원, 그룹 또는 팀에 대해 하나의 평가 양식이나 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식을 모두 포함할 수 있습니다.
평가자 실적	평가자의 평가 수에 대한 요약을 제공합니다 완료됨 및 기간을 기반으로 한 평균 평가 점수입니다. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.
품질 평균 그래프	상담원, 팀 및/또는 그룹. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.
평가 합계 그래프	개별 상담원에 대한 월별 평가 합계를 표시합니다. 그룹 또는 팀입니다.
연결 합계 그래프	월별 녹음 및 평가의 총 수를 표시합니다 지정된 그룹에 대한 값.
상담원 경향 그래프	각 평가에 대한 특정 사용자의 평균 점수를 표시합니다 지정된 기간 동안 추세선 및 그래프를 구성하는 아래의 세부

정보와 함께.

상담원 점수 평가를	특정 사용자에 대해 점수를 매긴 모든 평가의 세부 정보를 표시합니다

평가 보고서	
	각 평가 질문에 제공된 점수, 각 섹션의 점수, 전체 점수 및 추가된 주석을 포함하여 정의된 기간 동안입니다. 보고서는 하나의 양식이나 모든 백분율 기반 또는 포인트 기반 양식에 대해 실행할 수 있습니다.
연결 세부 정보	평균 평가 점수, 범위 및 연결 총 날짜를 표시합니다. 특정 상담원에 대한 점수가 양식에 정의된 내용에 따라 예상을 초과했는지, 충족했는지 또는 미달했는지 여부입니다. 상담원 수준 세부 정보의 경우 양식당 행이 표시됩니다. 팀 및 그룹 수준 세부 정보에서 총 평가 수, 팀 및 상담원 평균에 대한 몇 가지 추가 정보를 볼 수 있습니다.
평가 교정	연결 ID를 기반으로 하는 보정 세션의 결과를 표시합니다.
연결 목표 진행률	연락처 목표 기능을 사용하는 경우 이 보고서에는 목표와 비교한 완료된 평가의 진행률. 목표는 평가자에 의한 것입니다.

시스템 보고서	
사용자별 상호 작용 액세스	지정된 기간 동안 녹음에 액세스한 사용자를 표시합니다.
연락처별 상호 작용 액세스	지정한 기간 동안 액세스한 특정 상담원의 보관 녹음 목록을 표시합니다. 이 보고서를 사용하면 특정 연결, 호출된 번호 또는 호출한 번호와 관련하여 상당한 많은 수의 녹음이 검토되었는지 여부를 확인할 수 있습니다.
사용자 녹음 상태	상담원과 관련된 사용자 및 녹음 이벤트를 표시합니다. 녹음을 위해 구성되었습니다. INFO, WARN 또는 ERROR 수준 또는 모든 수준에서 서비스가 생성한 메시지를 보도록 선택할 수 있습니다. 오늘을 포함하여 지난 7일 동안의 정보를 사용할

수 있습니다.

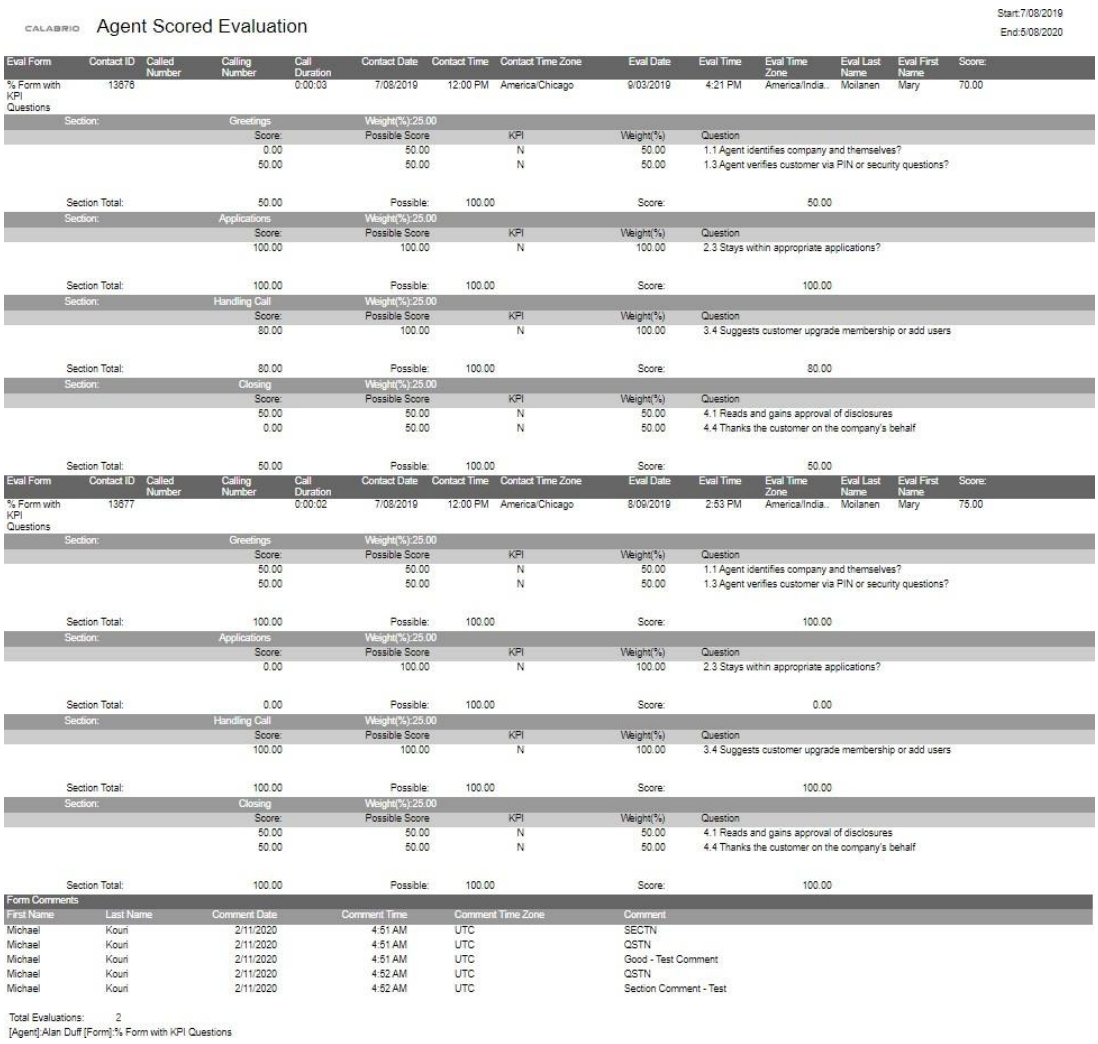
시스템 보고서	
시스템 상태	상담원과 관련된 시스템 및 관리 이벤트를 표시합니다. 녹음을 위해 구성되었습니다. INFO, WARN 또는 ERROR 수준 또는 모든 수준에서 서비스가 생성한 메시지를 보도록 선택할 수 있습니다. 오늘을 포함하여 지난 7일 동안의 정보를 사용할 수 있습니다.

설문 조사 보고서	
설문 조사 모든 데이터	집합 통화 후 설문 조사 점수를 표시합니다.
설문 조사 양식 점수	통화 후 설문 조사의 평균 점수를 표시합니다.

상담원 점수 평가를

상담원 점수 평가 보고서는 각 평가 질문에 제공된 점수, 각 섹션의 점수, 전체 점수 및 추가된 주석을 포함하여 정의된 기간 동안 특정 사용자에 대해 점수를 매긴 모든 평가의 세부 정보를 표시합니다. 보고서는 하나의 양식이나 모든 백분율 기반 또는 포인트 기반 양식에 대해 실행할 수 있습니다.

이 보고서를 사용하여 개별 평가 결과의 인쇄본을 인쇄할 수 있습니다.



CALABRIO Agent Scored Evaluation

Start:7/08/2019
End:5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	9/03/2019	4:21 PM	America/India...	Mollanen	Mary	70.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			80.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			80.00		Possible:	100.00		Score:	80.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			0.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			50.00		Possible:	100.00		Score:	50.00				

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India...	Mollanen	Mary	75.00
Section:			Greetings		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	1.1 Agent identifies company and themselves?				
			50.00		50.00		N	50.00	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Applications		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			0.00		100.00		N	100.00	2.3 Stays within appropriate applications?				
Section Total:			0.00		Possible:	100.00		Score:	0.00				
Section:			Handling Call		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			100.00		100.00		N	100.00	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				
Section:			Closing		Weight(%):25.00								
			Score:		Possible Score		KPI	Weight(%)	Question				
			50.00		50.00		N	50.00	4.1 Reads and gains approval of disclosures				
			50.00		50.00		N	50.00	4.4 Thanks the customer on the company's behalf				
Section Total:			100.00		Possible:	100.00		Score:	100.00				

Form Comments

First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	QSTN
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test

Total Evaluations: 2
[Agent]:Alan Duff [Form]:% Form with KPI Questions

메모

평가 점수에 반복되는 10진수가 있는 경우 Webex WFO는 보고서에 대해 지정한 유효 자릿수로 값을 반올림합니다. 소수점 이하 14자리 이하에서는 마지막 소수점이 반올림됩니다. 소수점 이하 15자리에서 마지막 두 소수점은 반올림됩니다.

예를 들어 소수점이 14자리인 경우 반복 값은 66.66666666666667로 표시됩니다. 소수점이 15자리인 경우 반복 값은 66.666666666666671로 표시됩니다.

사전 요구 사항

- "평가 세부 정보 보기" 권한이 있습니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .

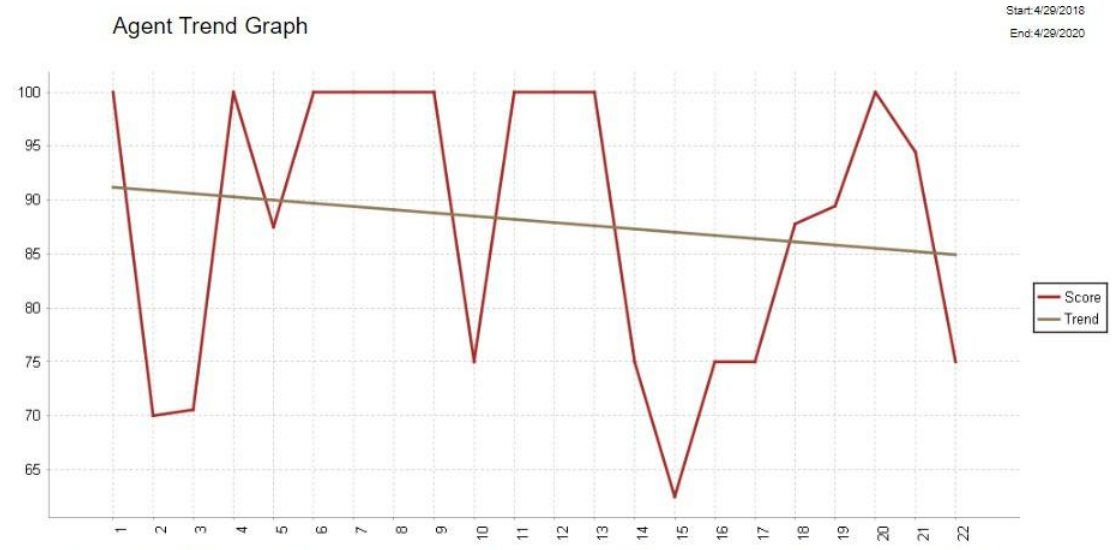
이 보고서의 필드

필드	정의
통화 시간	연결의 통화 시간(응답된 통화와 통화 사이의 시간 삭제됨).
호출된 번호	DID(Direct Inward Dialing) 또는 DNIS(Dialed Number Identification) 통화를 수신한 전화의 Service) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
발신 번호	발신자의 발신자 ID 또는 ANI(자동 번호 식별) 파티. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
주석	양식 또는 섹션에 관련된 주석입니다. 평가를 볼 수 있는 사람은 누구나 주석을 추가할 수 있습니다.
주석 날짜	평가에 주석을 입력한 날짜입니다.
주석 시간	평가에 주석을 입력한 시간입니다.
주석 표준 시간대	주석을 입력한 표준 시간대입니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
연락처 시간	연결이 발생한 시간입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
평가 날짜	연결이 평가된 날짜입니다. 이 값은 평가자 세부 정보 보기 권한이 선택된 경우 요청된 보고서에 나타납니다. 선택하지 않으면 12/31/2999 값이 표시됩니다. 예약된 보고서에서 이 값은 항상 표시됩니다.
평가 양식	연결의 점수를 매기는 데 사용된 평가 양식입니다.
평가 시간	연결이 평가된 시간입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 선택된 경우 요청된 보고서에 대해 사용할 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한을 선택하지 않은 경우 12:00 AM 값이 표시됩니다. 이 값은 예약된 보고서에서 항상 사용할 수 있습니다.

필드	정의
평가 표준 시간대	연결을 평가한 표준 시간대입니다. 다음에만 사용 가능 평가자 세부 정보 보기 권한이 활성화된 경우 요청된 보고서입니다. 권한이 활성화되어 있지 않으면 값 #####가 표시됩니다. 이 값은 항상 예약된 보고서에 표시됩니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
양식 주석	양식에 대한 주석입니다. 평가를 볼 수 있는 사람은 누구나 주석.
KPI (한국산업기술진흥	핵심 성과 지표.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
가능한	가능한 총 점수입니다.
가능한 점수	평가 양식에 표시되는 실제 질문입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 합계	섹션의 총 점수입니다.
총 평가	지정된 기간 동안 지정된 평가 양식을 사용하여 수행한 총 평가 수입니다.
중량 (%)	평가 양식의 섹션 또는 질문에 적용되는 백분율입니다. 관리자는 평가 양식 섹션의 질문 가중치의 합은 100%입니다.

상담원 경향 그래프

상담원 경향 그래프 보고서에는 지정된 기간 동안 수행한 각 평가에 대한 특정 사용자의 평균 점수가 추세선 및 그래프를 구성하는 아래의 세부 정보와 함께 표시됩니다.



ID	Contact ID	Form	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Call Duration	Score(%):
1	842	Training QM Form	10/22/2018	12:46 PM	America/Chicago		100.00
2	848	Training QM Form	11/06/2018	9:22 AM	America/Chicago		70.00
3	847	Training QM Form	11/08/2018	9:21 AM	America/Chicago		70.56
4	852	IB DQA - Draft	11/12/2018	8:03 AM	America/Chicago		100.00
5	853	Testing - Roles 2	11/13/2018	1:48 PM	America/Chicago		87.50
6	854	Training QM Form	11/13/2018	1:54 PM	America/Chicago		100.00
7	855	Training QM Form	11/13/2018	1:57 PM	America/Chicago		100.00
8	856	Training QM Form	11/13/2018	1:59 PM	America/Chicago		100.00
9	857	Training QM Form	11/13/2018	2:01 PM	America/Chicago		100.00
10	858	Testing - JW NA	11/13/2018	2:06 PM	America/Chicago		75.00
11	859	Testing - Roles	11/13/2018	2:09 PM	America/Chicago		100.00
12	860	Testing - Roles	11/13/2018	2:30 PM	America/Chicago		100.00
13	861	Testing - Roles	11/13/2018	2:34 PM	America/Chicago		100.00
14	862	Testing - Roles 2	11/15/2018	12:08 PM	America/Chicago		75.00
15	863	Testing - Roles 2	11/19/2018	3:43 PM	America/Chicago		62.50
16	864	Testing - Appeal Process	11/20/2018	4:48 PM	America/Chicago		75.00
17	866	Testing - Roles 2	11/30/2018	11:31 AM	America/Chicago		75.00
18	867	Training QM Form	11/30/2018	11:35 AM	America/Chicago		87.78
19	868	Testing - JW Notification	11/30/2018	11:40 AM	America/Chicago		89.44
20	872	Testing - JW Notification	12/04/2018	1:20 PM	America/Chicago		100.00
21	890	Testing - JW Notification	1/24/2019	10:01 AM	America/Chicago		94.44
22	895	Testing - Roles 2	2/06/2019	11:57 AM	America/Chicago		75.00

이 보고서의 필드

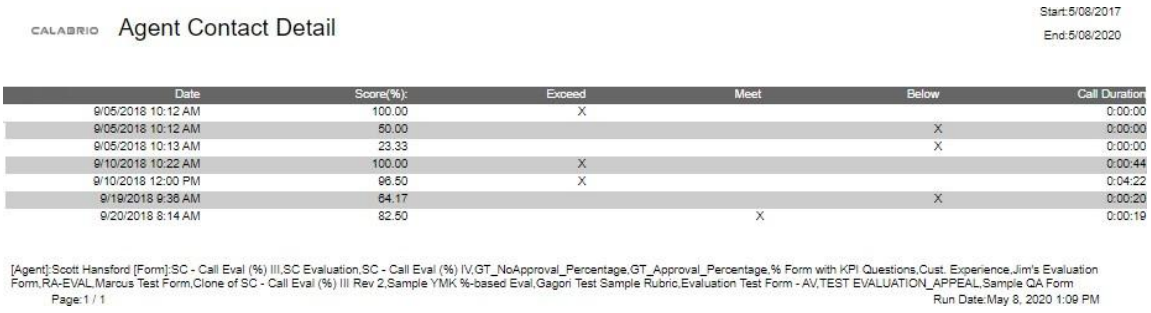
필드	설명
통화 시간	연결의 통화 시간(전화를 받을 때부터 전화를 끊을 때까지 걸린 시간입니다)입니다.
연락 날짜	연결이 발생한 날짜입니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
연락처 시간	연결이 발생한 시간입니다.

필드	설명
연결 표준 시간대	연결이 발생한 시간대입니다.
종료	하루의 끝이나 간격 또는 하루의 끝입니다. 보고서에서 다루는 기간입니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
아이디	연결의 ID입니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다.
시작	해당 날짜의 시작 시간이나 간격 또는 시작 시간입니다. 보고서에서 다루는 기간의.
경향	시간 경과에 따른 평균 평가 점수입니다.

연결 세부 정보

이 보고서는 양식에 정의된 내용을 기반으로 특정 상담원에 대한 평균 평가 점수, 범위 및 연결 총 날짜를 표시하고 점수가 기대치를 초과했는지, 충족했는지 또는 미달했는지 여부를 표시합니다. 상담원 수준 세부 정보의 경우 양식당 행이 표시됩니다. 팀 및 그룹 수준 세부 정보에서 총 평가 수, 팀 및 상담원 평균에 대한 몇 가지 추가 정보를 볼 수 있습니다.

> 참고: 점수가 매겨진 연결과 관련된 통계에 진행 중인 평가나 승인 대기 중인 평가는 포함되지 않습니다.



CALABRIO Agent Contact Detail

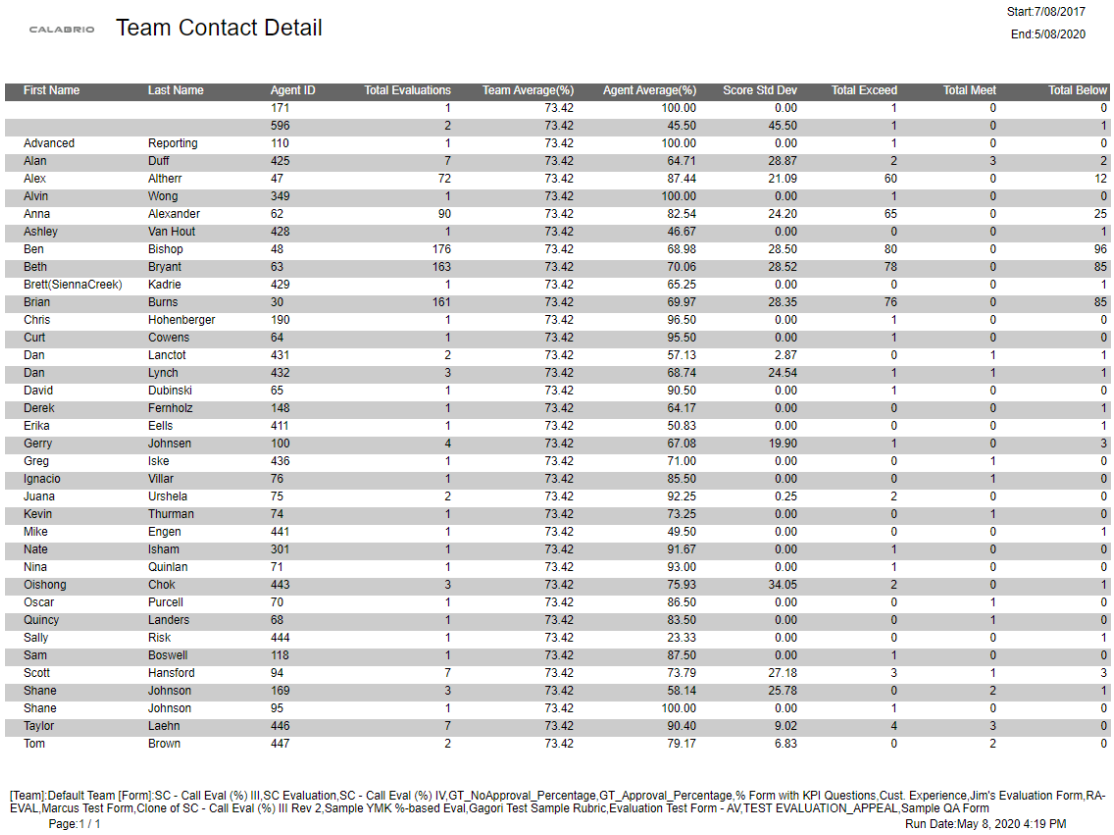
Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Date	Score(%):	Exceed	Meet	Below	Call Duration
9/05/2018 10:12 AM	100.00	X			0:00:00
9/05/2018 10:12 AM	50.00			X	0:00:00
9/05/2018 10:13 AM	23.33			X	0:00:00
9/10/2018 10:22 AM	100.00	X			0:00:44
9/10/2018 12:00 PM	96.50	X			0:04:22
9/19/2018 9:36 AM	64.17			X	0:00:20
9/20/2018 8:14 AM	82.50		X		0:00:19

[Agent]:Scott Hansford [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:09 PM



CALABRIO Team Contact Detail

Start:7/08/2017
End:5/08/2020

First Name	Last Name	Agent ID	Total Evaluations	Team Average(%)	Agent Average(%)	Score Std Dev	Total Exceed	Total Meet	Total Below
		171	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
		596	2	73.42	45.50	45.50	1	0	1
Advanced	Reporting	110	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Alan	Duff	425	7	73.42	64.71	28.87	2	3	2
Alex	Altherr	47	72	73.42	87.44	21.09	60	0	12
Alvin	Wong	349	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Anna	Alexander	62	90	73.42	82.54	24.20	65	0	25
Ashley	Van Hout	428	1	73.42	46.67	0.00	0	0	1
Ben	Bishop	48	176	73.42	68.98	28.50	80	0	96
Beth	Bryant	63	163	73.42	70.06	28.52	78	0	85
Brett(SiennaCreek)	Kadrie	429	1	73.42	65.25	0.00	0	0	1
Brian	Burns	30	161	73.42	69.97	28.35	76	0	85
Chris	Hohenberger	190	1	73.42	96.50	0.00	1	0	0
Curt	Cowens	64	1	73.42	95.50	0.00	1	0	0
Dan	Lanctot	431	2	73.42	57.13	2.87	0	1	1
Dan	Lynch	432	3	73.42	68.74	24.54	1	1	1
David	Dubinski	65	1	73.42	90.50	0.00	1	0	0
Derek	Fernholz	148	1	73.42	64.17	0.00	0	0	1
Erika	Eells	411	1	73.42	50.83	0.00	0	0	1
Gerry	Johnsen	100	4	73.42	67.08	19.90	1	0	3
Greg	Iske	436	1	73.42	71.00	0.00	0	1	0
Ignacio	Villar	76	1	73.42	85.50	0.00	0	1	0
Juana	Urshela	75	2	73.42	92.25	0.25	2	0	0
Kevin	Thurman	74	1	73.42	73.25	0.00	0	1	0
Mike	Engen	441	1	73.42	49.50	0.00	0	0	1
Nate	Isham	301	1	73.42	91.67	0.00	1	0	0
Nina	Quinlan	71	1	73.42	93.00	0.00	1	0	0
Oishong	Chok	443	3	73.42	75.93	34.05	2	0	1
Oscar	Purcell	70	1	73.42	86.50	0.00	0	1	0
Quincy	Landers	68	1	73.42	83.50	0.00	0	1	0
Sally	Risk	444	1	73.42	23.33	0.00	0	0	1
Sam	Boswell	118	1	73.42	87.50	0.00	1	0	0
Scott	Hansford	94	7	73.42	73.79	27.18	3	1	3
Shane	Johnson	169	3	73.42	58.14	25.78	0	2	1
Shane	Johnson	95	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Taylor	Laehn	446	7	73.42	90.40	9.02	4	3	0
Tom	Brown	447	2	73.42	79.17	6.83	0	2	0

[Team]:Default Team [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 4:19 PM

이 보고서의 필드

필드	정의
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
점수	연결에 부여된 평가 점수입니다.

필드	정의
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.

연결 목표 진행률

문의 목표 기능을 사용하는 경우 이 보고서에는 완료된 평가의 진행률이 목표와 비교하여 표시됩니다. 목표는 평가자에 의한 것입니다.

CALABRIO Contact Goal Progress

As Of:5/08/2017

First Name	Last Name	Contact Goal	Completed	Total to Complete	Percent Complete
Call	Design	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Charlie	Snedden	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Chris	Dickhans	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%
Consulting	Calabrio	Goal 40: calabration session	0	3	0.0%

Page:1 / 1

Run Date:May 8, 2020 1:24 PM

이 보고서의 필드

필드	정의
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
연락 목표	연결 대기열에 구성된 연결 목표에 대한 설명입니다. 관리 페이지.
완료됨	평가자가 완료한 연결 목표 수입니다.
완료할 총계	평가자가 완료해야 하는 총 연결 목표 수입니다. 참고: 목표가 활성화되기 전에(또는 반복 목표의 경우 Webex WFO가 다음 되풀이를 할당하기 전에) 상담원이 비활성화된 경우 Webex WFO는 평가자가 목표를 달성하기 위해 처리해야 하는 총 연결 수에 해당 상담원의 연결을 포함하지 않습니다. 목표가 활성화된 후 상담원이 비활성화되면 해당 상담원의 연결이 목표와 이에 대한 메트릭에 포함됩니다

필드	정의
	보고서. 예제 평가자는 매주 10개의 통화를 평가한다는 목표를 가지고 있습니다. 일주일은 월요일부터 금요일까지입니다. 상담원이 를 떠납니다. 수요일에 컨택 센터. 해당 주의 목표 및 보고서 지표에는 연결이 포함되지만 그 다음 주의 목표 및 보고서 지표에는 포함되지 않습니다.
완료율	평가자가 완료한 연결 목표의 백분율입니다.

연결 합계 그래프

[연결 합계 그래프] 보고서는 지정된 그룹에 대한 월별 녹음 및 평가의 총 수를 표시합니다.

이 보고서의 필드

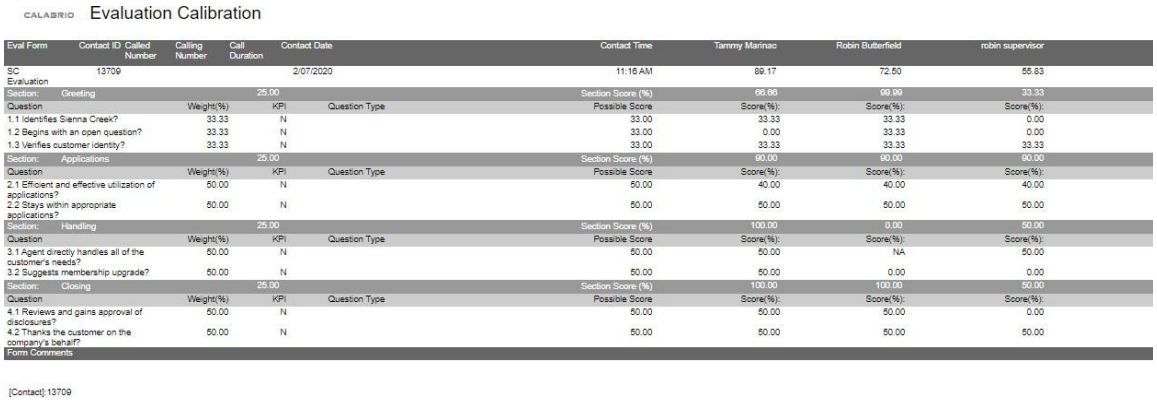
필드	정의
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
총 평가	지정된 기간 동안 지정된 평가 양식을 사용하여 수행한 총 평가 수입니다.
총 QM 녹음	품질 관리 녹음의 총 수입니다.

평가 교정

이 보고서에서는 연결 ID를 기반으로 보정 세션의 결과를 표시합니다. 이는 표준 평가 점수는 표시하지 않습니다

사전 요구 사항

- 평가자 세부 정보 보기 권한이 있습니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .



CALABRIO Evaluation Calibration

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Tammy Marinac	Robin Butterfield	robin supervisor
SC Evaluation	13709				2/07/2020	11:16 AM	89.17	72.50	55.83
Section: Greeting				25.00		Section Score (%)	66.66	99.99	33.33
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
1.1 Identifies Sienna Creek?				33.33	N		33.00	33.33	33.33	0.00
1.2 Begins with an open question?				33.33	N		33.00	0.00	33.33	0.00
1.3 Verifies customer identity?				33.33	N		33.00	33.33	33.33	33.33
Section: Applications				25.00		Section Score (%)	90.00	90.00	90.00	90.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
2.1 Efficient and effective utilization of applications?				50.00	N		50.00	40.00	40.00	40.00
2.2 Stays within appropriate applications?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Section: Handling				25.00		Section Score (%)	100.00	0.00	50.00	50.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?				50.00	N		50.00	50.00	NA	50.00
3.2 Suggests membership upgrade?				50.00	N		50.00	50.00	0.00	0.00
Section: Closing				25.00		Section Score (%)	100.00	100.00	50.00	50.00
Question				Weight(%)	KPI	Question Type	Possible Score	Score(%):	Score(%):	Score(%):
4.1 Reviews and gains approval of disclosures?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	0.00
4.2 Thanks the customer on the company's behalf?				50.00	N		50.00	50.00	50.00	50.00
Form Comments										

[Contact]:13709

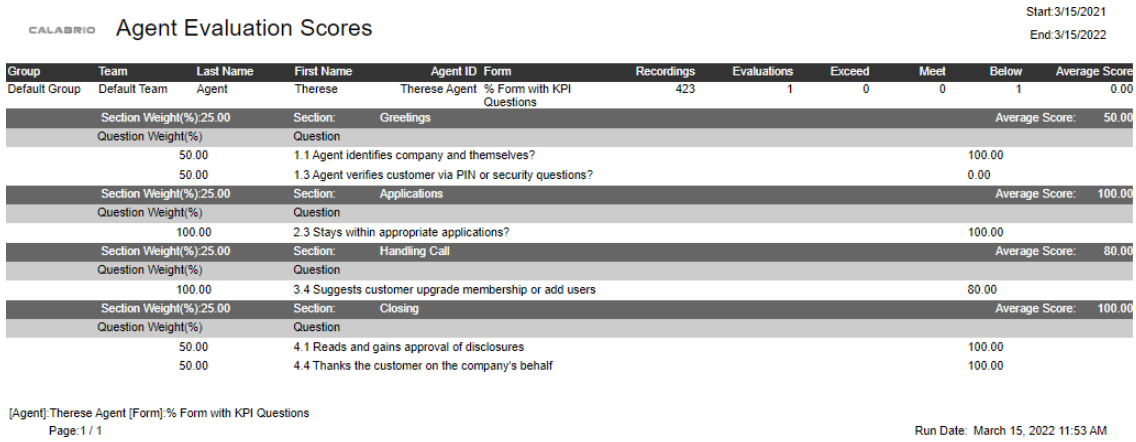
이 보고서의 필드

필드	정의
통화 시간	연결의 통화 시간(응답된 통화와 통화 사이의 시간 삭제됨).
호출된 번호	DID(Direct Inward Dialing) 또는 DNIS(Dialed Number Identification) 통화를 수신한 전화의 Service) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
발신 번호	발신자의 발신자 ID 또는 ANI(자동 번호 식별) 파티. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
연락 날짜	연결이 발생한 날짜입니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
연락처 시간	연결이 발생한 시간입니다.
평가 양식	연결의 점수를 매기는 데 사용된 평가 양식입니다.
평가자 이름	평가 또는 보정한 사람의 이름과 성 접촉. 평가자 세부 정보 보기 권한이 활성화된 경우 요청된 보고서에서만 사용할 수 있습니다. 이 값은 항상 예약된 보고서에 표시됩니다.

필드	정의
양식 주석	양식에 대한 주석입니다. 평가를 볼 수 있는 사람은 누구나 주석.
KPI (한국산업기술진흥	핵심 성과 지표.
가능한 점수	평가 양식에 표시되는 실제 질문입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다. 질문 유형
	가능한 답변을 기반으로 하는 질문 유형입니다(예/아니요
또는 0–5). 점수	연결에 부여된 평가 점수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 점수(%)	연결에 부여된 섹션 점수입니다.
중량 (%)	평가 양식의 섹션 또는 질문에 적용되는 백분율입니다. 관리자는 평가 양식 섹션의 질문 가중치의 합은 100%입니다.

평가 점수

이 보고서는 양식을 기반으로 상담원, 팀 및/또는 그룹당 평균 세부 평가 점수를 표시합니다.



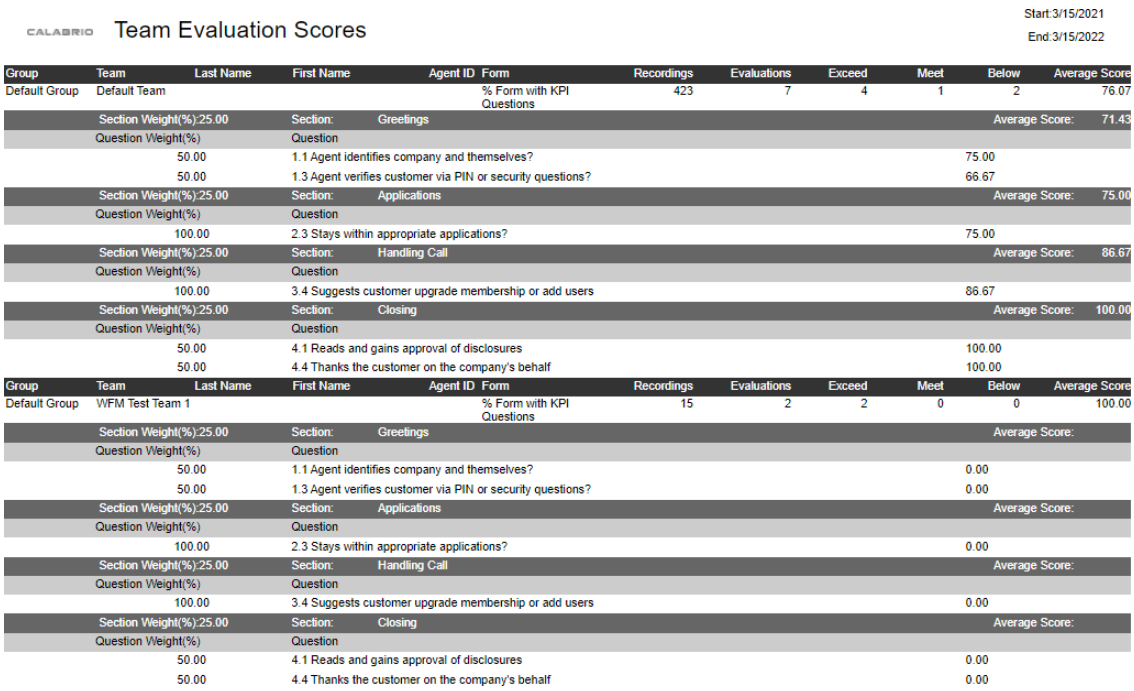
CALABRIO Agent Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	423	1	0	0	1	0.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	50.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							100.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							100.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	80.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							80.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

[Agent]:Therese Agent [Form]:% Form with KPI Questions
Page:1 / 1

Run Date: March 15, 2022 11:53 AM



CALABRIO Team Evaluation Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	7	4	1	2	76.07
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	71.43
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	75.00
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	86.67
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	100.00
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	WFM Test Team 1				% Form with KPI Questions	15	2	2	0	0	100.00
	Section Weight(%):25.00		Section:	Greetings						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		1.1 Agent identifies company and themselves?							0.00	
	50.00		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Applications						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		2.3 Stays within appropriate applications?							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Handling Call						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	100.00		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							0.00	
	Section Weight(%):25.00		Section:	Closing						Average Score:	
	Question Weight(%)		Question								
	50.00		4.1 Reads and gains approval of disclosures							0.00	
	50.00		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							0.00	

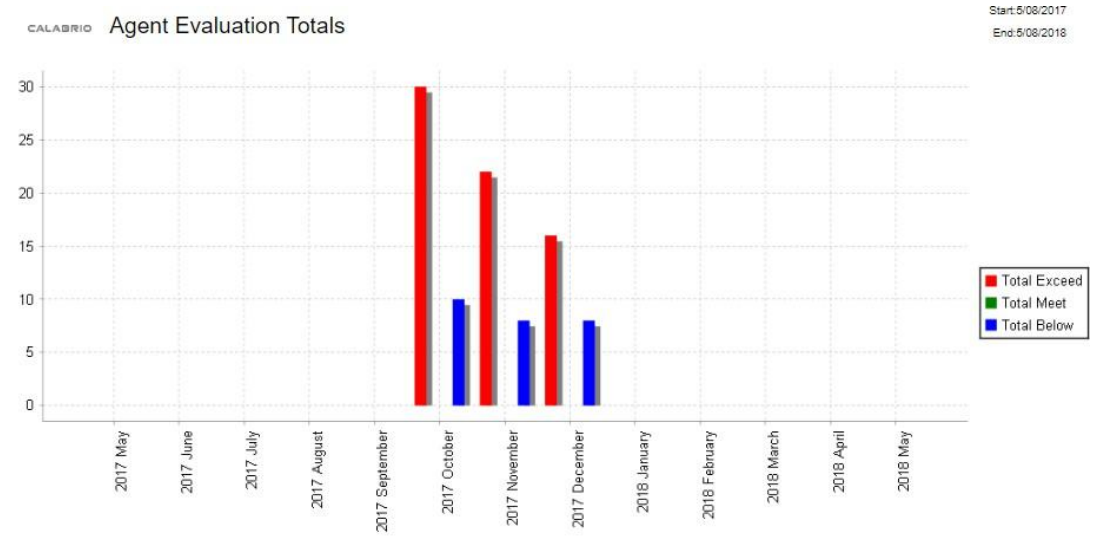
이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
평가	총 평가 수입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.

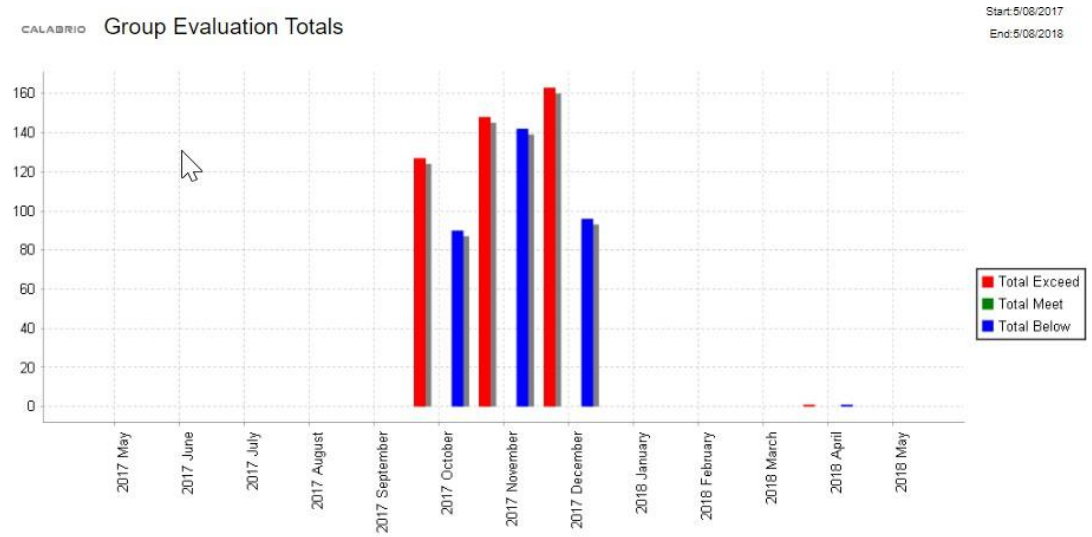
필드	설명
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
녹음	녹음의 수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 중량	평가 양식의 섹션에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 섹션 가중치는 100%입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

평가 합계 그래프

평가 합계 그래프 보고서는 개별 상담원, 그룹 또는 팀에 대한 월별 평가 합계를 표시합니다.



[Agent]:Aiman Amiri [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:02 PM



[Group]:Default Group [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1
Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

이 보고서의 필드

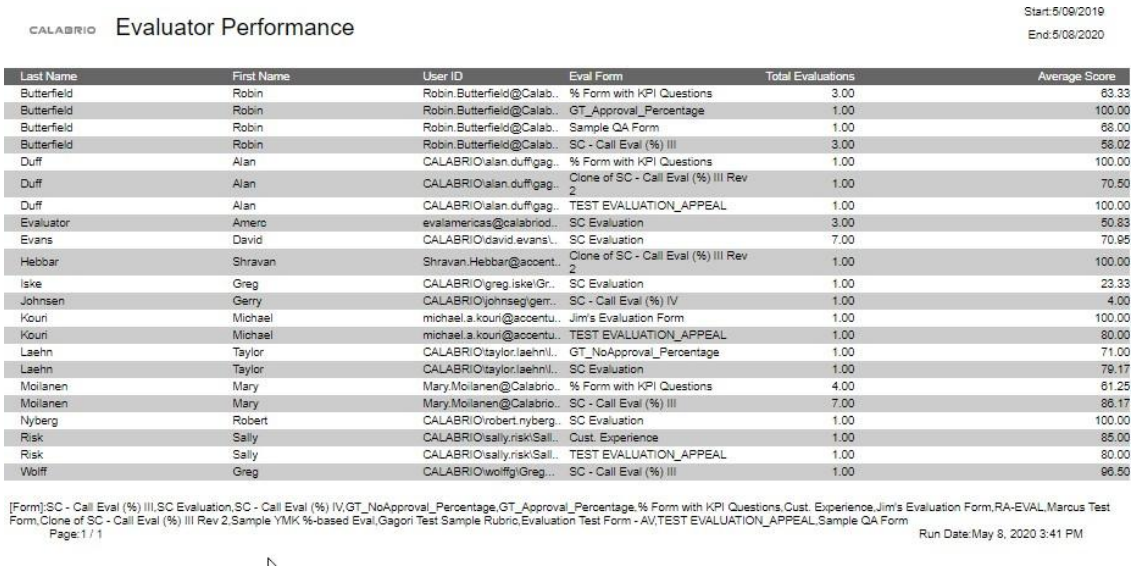
필드	설명
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
이하 합계	점수가 미만인 것으로 평가된 연결의 총 수입니다 기대. 기본 점수 범위는 0-74%입니다. 범위는 관리자가 수정할 수 있습니다.
총 초과	점수가 예상을 초과한 것으로 평가된 연결의 총 수입니다. 기본 점수 범위는 90-100%입니다. 이 범위는 관리자가 수정할 수 있습니다.

평가자 실적

이 보고서는 평가자가 완료한 평가 수와 기간을 기준으로 한 평균 평가 점수에 대한 요약을 제공합니다. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.

사전 요구 사항

- 평가자 세부 정보 보기 권한이 있습니다. 역할 및 권한 관리를 참조하세요 .



CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

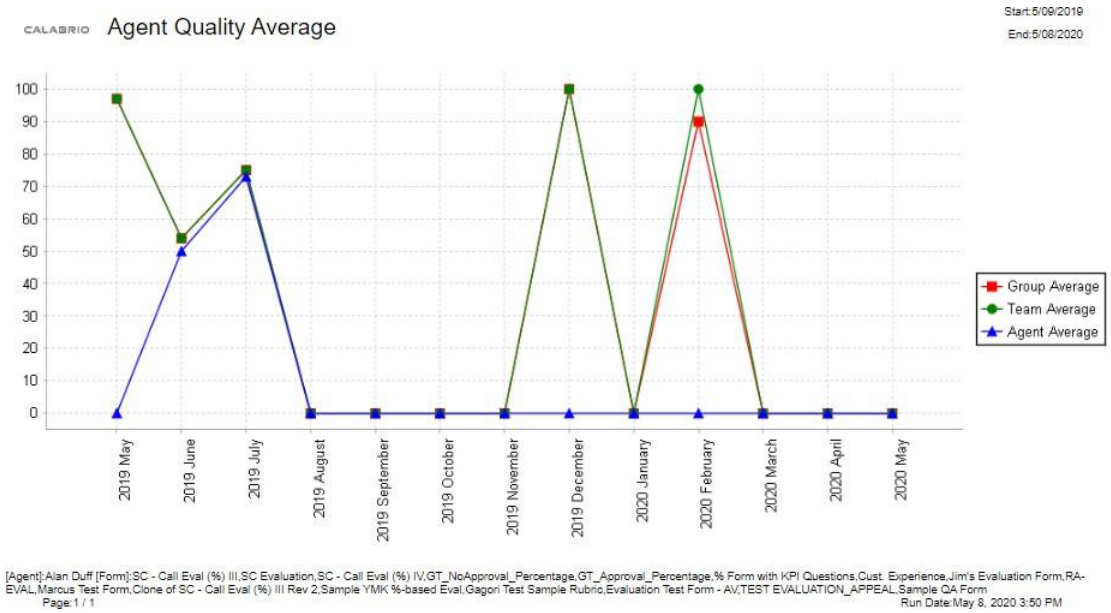
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

이 보고서의 필드

필드	설명
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
평가 양식	연결의 점수를 매기는 데 사용된 평가 양식입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
총 평가	지정된 기간 동안 지정된 평가 양식을 사용하여 수행한 총 평가 수입니다.
사용자 ID	보관에 액세스한 사람의 Windows 로그인입니다.

품질 평균 그래프

이 그래프는 상담원, 팀 및/또는 그룹에 대한 시간별 품질 평균을 표시합니다. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.

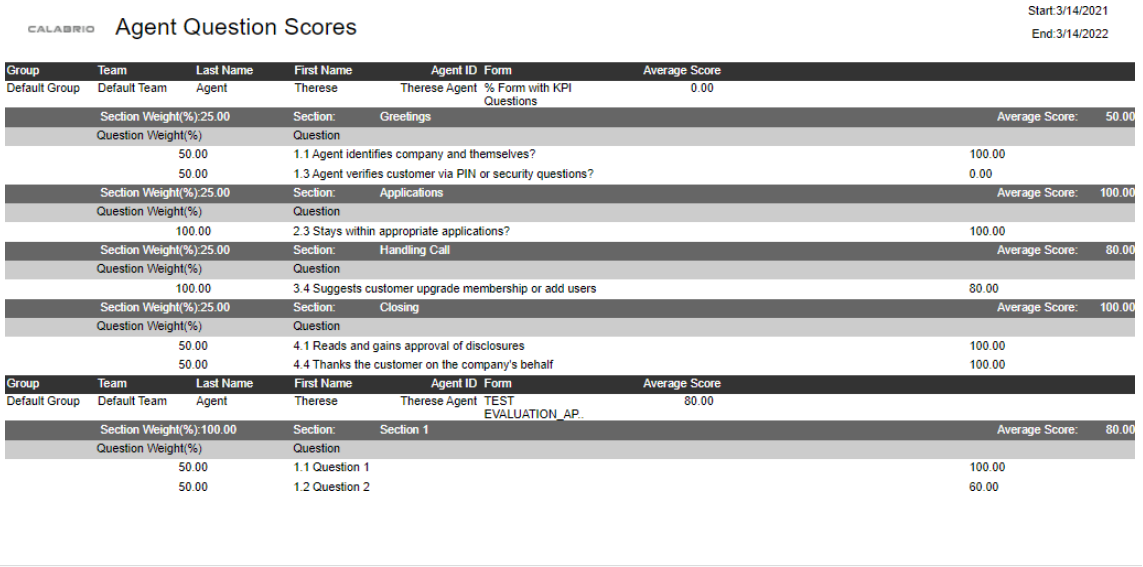


이 보고서의 필드

필드	설명
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
그룹 평균	그룹에서 상담원에 대해 평가된 모든 연결의 평균 점수입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀 평균	팀의 모든 평가에 대한 평균 평가 점수입니다.

질문 점수

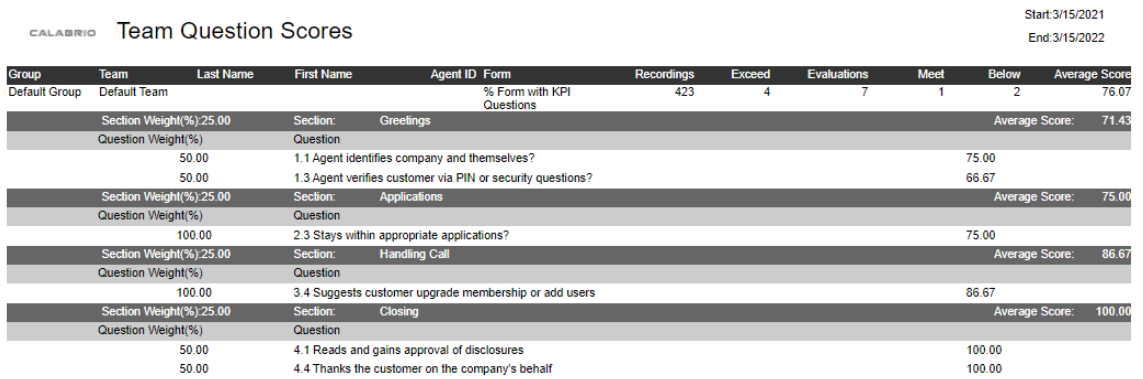
[질문 점수] 보고서는 평가 양식의 각 질문에 대한 점수를 표시합니다. 여기에는 개별 상담원, 그룹 또는 팀에 대한 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.



CALABRIO Agent Question Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	% Form with KPI Questions	0.00
Section Weight(%):25.00			Section:	Greetings		Average Score: 50.00
Question Weight(%)			Question			
50.00			1.1 Agent identifies company and themselves?			100.00
50.00			1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?			0.00
Section Weight(%):25.00			Section:	Applications		Average Score: 100.00
Question Weight(%)			Question			
100.00			2.3 Stays within appropriate applications?			100.00
Section Weight(%):25.00			Section:	Handling Call		Average Score: 80.00
Question Weight(%)			Question			
100.00			3.4 Suggests customer upgrade membership or add users			80.00
Section Weight(%):25.00			Section:	Closing		Average Score: 100.00
Question Weight(%)			Question			
50.00			4.1 Reads and gains approval of disclosures			100.00
50.00			4.4 Thanks the customer on the company's behalf			100.00
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Default Group	Default Team	Agent	Therese	Therese Agent	TEST EVALUATION_AP	80.00
Section Weight(%):100.00			Section:	Section 1		Average Score: 80.00
Question Weight(%)			Question			
50.00			1.1 Question 1			100.00
50.00			1.2 Question 2			60.00



CALABRIO Team Question Scores

Start:3/15/2021
End:3/15/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Exceed	Evaluations	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	423	4	7	1	2	76.07
Section Weight(%):25.00			Section:	Greetings						Average Score:	71.43
Question Weight(%)			Question								
50.00			1.1 Agent identifies company and themselves?							75.00	
50.00			1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							66.67	
Section Weight(%):25.00			Section:	Applications						Average Score:	75.00
Question Weight(%)			Question								
100.00			2.3 Stays within appropriate applications?							75.00	
Section Weight(%):25.00			Section:	Handling Call						Average Score:	86.67
Question Weight(%)			Question								
100.00			3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							86.67	
Section Weight(%):25.00			Section:	Closing						Average Score:	100.00
Question Weight(%)			Question								
50.00			4.1 Reads and gains approval of disclosures							100.00	
50.00			4.4 Thanks the customer on the company's behalf							100.00	

이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.

필드	설명
평가	총 평가 수입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
녹음	녹음의 수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 중량	평가 양식의 섹션에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 섹션 가중치는 100%입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

연락처별 상호 작용 액세스

연결별 상호 작용 액세스 보고서는 지정한 기간 동안 특정 상담원이 액세스한 보관 녹음의 목록을 표시합니다. 이 보고서를 사용하면 특정 연결, 호출된 번호 또는 호출한 번호와 관련하여 상당한 많은 수의 녹음이 검토되었는지 여부를 확인할 수 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
액세스한 날짜	연결에 액세스한 날짜입니다.
액세스한 시간	연결에 액세스한 시간입니다. 액세스한
표준 시간대	연결에 액세스한 표준 시간대입니다.
상담원 이름	상담사의 이름입니다.
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
상담원 성	상담사의 성입니다.
호출된 번호	DID(Direct Inward Dialing) 또는 DNIS(Dialed Number Identification) 통화를 수신한 전화의 Service) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
발신 번호	발신자의 발신자 ID 또는 ANI(자동 번호 식별) 파티. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
연락 날짜	연결이 발생한 날짜입니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
사용자 이름	사용자의 이름입니다.
사용자 ID	보관에 액세스한 사람의 Windows 로그인입니다.
사용자 성	사용자의 성입니다.

사용자별 상호 작용 액세스

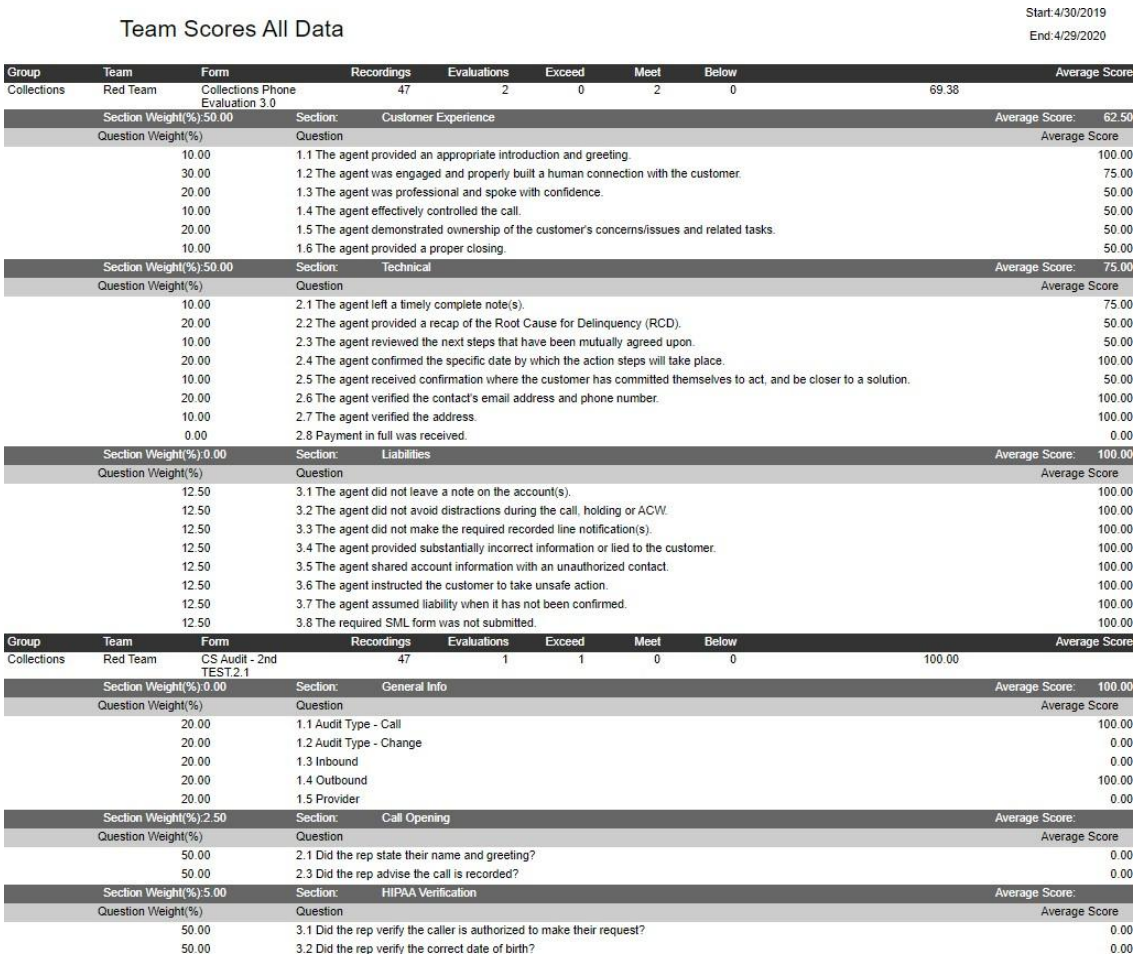
사용자별 상호 작용 액세스 보고서에는 지정된 기간 동안 녹음에 액세스한 사용자가 표시됩니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
액세스한 날짜	연결에 액세스한 날짜입니다.
액세스한 시간	연결에 액세스한 시간입니다. 액세스한
표준 시간대	연결에 액세스한 표준 시간대입니다.
상담원 이름	상담사의 이름입니다.
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
상담원 성	상담사의 성입니다.
호출된 번호	DID(Direct Inward Dialing) 또는 DNIS(Dialed Number Identification) 통화를 수신한 전화의 Service) 번호입니다. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
발신 번호	발신자의 발신자 ID 또는 ANI(자동 번호 식별) 파티. 호출된 번호가 목록에 없거나 차단되어 있는 경우 "알 수 없음"을 표시합니다.
연락 날짜	연결이 발생한 날짜입니다.
연락처 ID	대화의 고유 ID입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
사용자 이름	사용자의 이름입니다.
사용자 ID	보관에 액세스한 사람의 Windows 로그인입니다.
사용자 성	사용자의 성입니다.

점수 전체 데이터

점수 전체 데이터 보고서는 양식별로 그룹, 팀 또는 상담원별 평균 평가 점수를 표시합니다. 여기에는 하나의 평가 양식이나 모든 포인트 기반 또는 백분율 기반 양식이 포함될 수 있습니다.



Team Scores All Data

Start:4/30/2019
End:4/29/2020

Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	Collections Phone Evaluation 3.0	47	2	0	2	0	69.38
	Section Weight(%):50.00	Section: Customer Experience						Average Score: 62.50
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	1.1 The agent provided an appropriate introduction and greeting.						100.00
	30.00	1.2 The agent was engaged and properly built a human connection with the customer.						75.00
	20.00	1.3 The agent was professional and spoke with confidence.						50.00
	10.00	1.4 The agent effectively controlled the call.						50.00
	20.00	1.5 The agent demonstrated ownership of the customer's concerns/issues and related tasks.						50.00
	10.00	1.6 The agent provided a proper closing.						50.00
	Section Weight(%):50.00	Section: Technical						Average Score: 75.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	10.00	2.1 The agent left a timely complete note(s).						75.00
	20.00	2.2 The agent provided a recap of the Root Cause for Delinquency (RCD).						50.00
	10.00	2.3 The agent reviewed the next steps that have been mutually agreed upon.						50.00
	20.00	2.4 The agent confirmed the specific date by which the action steps will take place.						100.00
	10.00	2.5 The agent received confirmation where the customer has committed themselves to act, and be closer to a solution.						50.00
	20.00	2.6 The agent verified the contact's email address and phone number.						100.00
	10.00	2.7 The agent verified the address.						100.00
	0.00	2.8 Payment in full was received.						0.00
	Section Weight(%):0.00	Section: Liabilities						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	12.50	3.1 The agent did not leave a note on the account(s).						100.00
	12.50	3.2 The agent did not avoid distractions during the call, holding or ACW.						100.00
	12.50	3.3 The agent did not make the required recorded line notification(s).						100.00
	12.50	3.4 The agent provided substantially incorrect information or lied to the customer.						100.00
	12.50	3.5 The agent shared account information with an unauthorized contact.						100.00
	12.50	3.6 The agent instructed the customer to take unsafe action.						100.00
	12.50	3.7 The agent assumed liability when it has not been confirmed.						100.00
	12.50	3.8 The required SML form was not submitted.						100.00
Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	CS Audit - 2nd TEST.2.1	47	1	1	0	0	100.00
	Section Weight(%):0.00	Section: General Info						Average Score: 100.00
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	20.00	1.1 Audit Type - Call						100.00
	20.00	1.2 Audit Type - Change						0.00
	20.00	1.3 Inbound						0.00
	20.00	1.4 Outbound						100.00
	20.00	1.5 Provider						0.00
	Section Weight(%):2.50	Section: Call Opening						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	2.1 Did the rep state their name and greeting?						0.00
	50.00	2.3 Did the rep advise the call is recorded?						0.00
	Section Weight(%):5.00	Section: HIPAA Verification						Average Score:
	Question Weight(%)	Question						Average Score
	50.00	3.1 Did the rep verify the caller is authorized to make their request?						0.00
	50.00	3.2 Did the rep verify the correct date of birth?						0.00

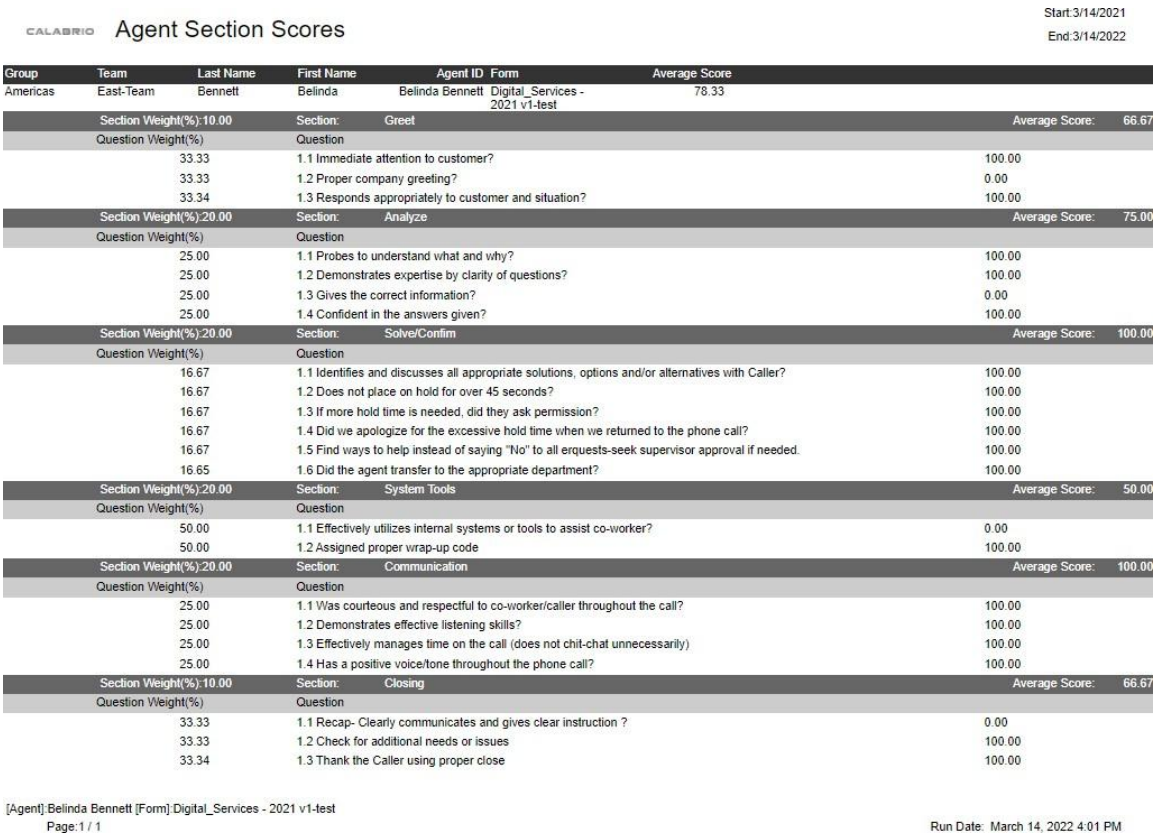
이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.

필드	설명
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
평가	총 평가 수입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
녹음	녹음의 수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 중량	평가 양식의 섹션에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 섹션 가중치는 100%입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

섹션 점수

섹션 점수 보고서는 지정된 기간 동안 평가 양식의 각 섹션에 대한 평균 점수를 표시합니다. 상담원, 팀 및/또는 그룹별로 실행할 수 있습니다.



CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33
Section Weight(%):10.00	Section: Greet					Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question					
33.33	1.1 Immediate attention to customer?					100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?					0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Analyze					Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question					
25.00	1.1 Probes to understand what and why?					100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?					100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?					0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Solve/Confirm					Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question					
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?					100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?					100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?					100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?					100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.					100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: System Tools					Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question					
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?					0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code					100.00
Section Weight(%):20.00	Section: Communication					Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question					
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?					100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?					100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)					100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?					100.00
Section Weight(%):10.00	Section: Closing					Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question					
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?					0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues					100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close					100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.
아래	점수가 기대치 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.

필드	설명
평가	총 평가 수입니다.
초과	점수가 예상 미만인 것으로 평가된 연결의 수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
충족	예상과 일치하는 것으로 평가된 연결의 수입니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
녹음	녹음의 수입니다.
섹션	평가 양식에 있는 섹션의 이름입니다.
섹션 중량	평가 양식의 섹션에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 섹션 가중치는 100%입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

설문 조사 모든 데이터

설문 조사 전체 데이터 보고서는 집합적인 통화 후 설문 조사 점수를 표시합니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
설문 조사	설문 조사의 수입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

설문 조사 양식 점수

설문 조사 양식 점수 보고서는 통화 후 설문 조사의 평균 점수를 표시합니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
평균 점수(%)	양식, 섹션 또는 질문의 평균 점수입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다.

필드	설명
	평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
형	평가 양식의 이름입니다.
그룹	그룹의 이름입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
질문	평가 양식에 표시되는 질문의 텍스트입니다.
질문 가중치	평가 양식의 질문에 적용되는 백분율입니다. 의 합 양식의 각 섹션에 있는 질문 가중치는 100%입니다.
녹음	녹음의 수입니다.
설문 조사	설문 조사의 수입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.

시스템 상태

시스템 상태 보고서는 녹음을 위해 구성된 상담원과 관련된 시스템 및 관리 이벤트를 표시합니다. INFO, WARN 또는 ERROR 수준 또는 모든 수준에서 서비스가 생성한 메시지를 보도록 선택할 수 있습니다. 오늘을 포함하여 지난 7일 동안의 정보를 사용할 수 있습니다.

미디어 Web App는 사이트 업로드 서버에 여유 공간이 부족할 때와 여유 공간이 너무 부족하여 업로드가 중지될 때 경고하는 이벤트를 작성합니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
카테고리	이벤트와 관련된 애플리케이션입니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
종료	하루나 간격의 끝 또는 해당 기간의 끝

필드	설명
	보고서.
IP 주소	이벤트가 발생한 컴퓨터의 IP 주소입니다.
수준	표시되는 이벤트 메시지의 수준입니다. ■ ALL - 모든 이벤트 수준 메시지 ■ 정보 - 오류는 아니지만 문제 해결에 유용할 수 있는 이벤트에 대한 정보 메시지 ■ 경고 - 성가신 오작동이지만 프로그램 작동을 방해하지 않는 이벤트에 대한 경고 메시지 ■ 오류 - 프로그램의 작업을 방해하는 이벤트에 대한 오류 메시지
시스템	이벤트가 발생한 컴퓨터의 UUID(Universally Unique Identifier)입니다.
메시지	이벤트 메시지입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
시간	연결 또는 이벤트 시간입니다.

사용자 녹음 상태

사용자 녹음 상태 보고서는 녹음에 구성된 상담원과 관련된 사용자 및 녹음 이벤트를 표시합니다. INFO, WARN 또는 ERROR 수준 또는 모든 수준에서 서비스가 생성한 메시지를 보도록 선택할 수 있습니다. 오늘을 포함하여 지난 7일 동안의 정보를 사용할 수 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	설명
카테고리	이벤트와 관련된 애플리케이션입니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.

필드	설명
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
이름	평가자의 이름입니다. 다음과 같은 경우 평가자의 이름을 볼 수 있습니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있어야 합니다.
IP 주소	이벤트가 발생한 컴퓨터의 IP 주소입니다.
성	평가자의 성입니다. 평가자 세부 정보 보기 권한이 있는 경우 평가자의 성을 볼 수 있습니다.
수준	표시되는 이벤트 메시지의 수준입니다. ■ ALL - 모든 이벤트 수준 메시지 ■ 정보 - 오류는 아니지만 문제 해결에 유용할 수 있는 이벤트에 대한 정보 메시지 ■ 경고 - 성가신 오작동이지만 프로그램 작동을 방해하지 않는 이벤트에 대한 경고 메시지 ■ 오류 - 프로그램의 작업을 방해하는 이벤트에 대한 오류 메시지
시스템	이벤트가 발생한 컴퓨터의 UUID(Universally Unique Identifier)입니다.
메시지	이벤트 메시지입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.
시간	연결 또는 이벤트 시간입니다.
사용자 ID	보관에 액세스한 사람의 Windows 로그인입니다.

WFM 표준 보고서

WFM에서 사용할 수 있는 표준 보고서는 다음과 같습니다.

참고 WFM 표준 보고서는 시스템 관리자가 구성한 테넌트 표준 시간대에 표시되는 데이터를 반영합니다. WFM 보고서를 요청하며 표시 시간대가 테넌트보다 빠른 경우 시간대, 보고서에 데이터가 들어 있지 않을 수 있습니다.

참고: 보고서의 일부 값은 계산된 값이며 반올림 또는 반올림될 수 있습니다. 이러한 반올림으로 인해 기록 데이터 값과 약간 다를 수 있습니다.

상담원 및 팀 성과 보고서

- 상담원 및 팀 생산성

서비스 대기열 성능 보고서

- 상담원 간격
- 상담원 서비스 대기열 간격
- 서비스 대기열 간격
- 서비스 대기열 상담원 간격
- 팀 에이전트 간격
- 팀 인터벌

일정 관리 보고서 보기

- 할당된 예외
- 상담원 초과 근무
- 상담원 일정 일별 보고서
- 상담원 일정 주별
- 상담원 작업 비율
- 상담원별 서비스 대기열 예약
- 간격별 서비스 대기열 예약
- 팀 예약 작업 시간

실적 분석 보고서

- 상담원 보고서 카드
- 퍼포먼스 데일리
- 성능 간격

보고서 계획

- 휴가 상태
- 교대 근무 예산 분석

전략적 계획 보고서

- 시설 계획(하드웨어)
- 직원 배정 계획
- 고용 계획
- 예산 계획

상담원 간격

상담원 간격 보고서에는 선택한 날짜에 30분 간격으로 선택한 상담원의 활동이 표시됩니다. 필수 필드인 상담원 및 간격을 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서:

필드	정의
	A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 연락 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수

필드	정의
통화 중 다른 상태 시간	상담사가 로그인되어 있지만 서비스 중이 아닌 채팅 시간 간.
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한
	연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
서비스 시간	상담원이 #를 받을 준비가 된 상태로 보낸 시간입니다ACD 해당 간격 동안 ACD 연결을 처리했거나 처리 중이었습니다. 여기에는
	준비, 통화, 보류 및 작업 시간이 포함됩니다.
점유율(%)	해당 간격 동안 상담원이 #을 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다ACD 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간
준비 상태 시간	상담원이 로그인하여 채팅 대기를 하는 시간입니다. 해당 간격 동안 ACD 통화입니다.
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 #상담원이 로그인한 총 시간을 기준으로 해당 간격 동안 연결을 ACD. 활용률(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에서 보고한 총계) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

상담원 초과 근무

상담원 초과 근무 보고서는 선택한 날짜 범위 동안 선택한 팀 또는 서비스 대기열에서 선택한 상담원이 근무한 초과 근무 시간을 표시합니다.

또한 필수 필드인 [상담원 이름] 및 [날짜]를 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
지속 기간	활동이 지속되는 시간입니다.
종료 시간	해당 날짜의 종료 시간입니다.
시작 시간	근무 시간의 시작 시간입니다.
사용자 이름	상담사의 사용자 이름입니다.

상담원 보고서 카드

상담원 보고서 카드 보고서에는 성능 정보가 표시됩니다.

QM이 설치되어 있고 평가 양식 정보를 가져오도록 WFM이 구성되어 있는 경우 평가 양식 드롭다운 목록에 QM에서 상담원 성과를 평가하는 데 사용된 평가 양식 목록이 표시됩니다. 평가 양식을 선택한 경우 상담원 보고서 카드의 데이터에는 선택한 평가 양식을 사용하고 다른 모든 보고서 선택 기준을 충족하는 상담원 평가 데이터만 반영됩니다.

목표 메트릭 섹션에는 다음 통계에 대해 설정된 기본 필드 값이 표시됩니다.

통계	기본값
평균 품질 점수	75
시간당 평균 통화 수	10
충실도 %	75
적합률 %	0
점유율(%)	0

통계	기본값
활용률(%)	0
평균 처리 시간	0
평균 대화 시간	0
평균 작업 시간	0
평균 보류 시간	0
평균 준비 시간	0

원하는 대로 이러한 목표를 수정할 수 있습니다. 상담원 보고서 카드가 생성되면 이러한 목표에 대한 상담원이나 팀의 성과가 표시됩니다. 표시된 값은 가중 평균입니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
충실도 %	상담원이 계획된 업무를 얼마나 잘 수행하는지를 나타내는 비율입니다 해당 간격 내에 일정을 잡습니다. 이 정보는 생산성 데이터가 있는 상담원이 사용할 수 있습니다. 충실도 % = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 충실도의 총 시간(분) B = 충실하지 않은 총 시간(분) C = 구성된 총 일정 충실도 시간(분)
시간당 평균 통화 수	시간당 평균 통화 수 계산입니다. 시간당 평균 통화 수 = 3600 ÷(A + B) 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 ACD 통화의 통화 시간(초) B = ACD 통화에 대한 통화 후 작업 시간(초)

필드	정의
	해당 간격 동안 완료됨
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결에 대한 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 보류 시간	상담원의 실제 평균 보류(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결입니다. 여기에는 호전환 및 전화회의를 위한 보류 시간이 포함됩니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 대기 시간 = A ÷ B 여기서: A = 상담원이 해당 간격 동안 호전환 및 전화회의에 대한 대기 시간을 포함하여 연결을 대기 중으로 설정한 시간입니다. B = 기간 중에 대기 상태로 유지된 연결 수입니다. 한 통화가 여러 번 보류되었을 수 있습니다.
평균 품질 점수	해당 간격 동안 상담원이 완료한 통화의 평균 품질 점수입니다. 품질 점수는 녹음을 사용하여 평가한 통화에서 얻습니다

필드	정의
	및 품질 관리. 평균 품질 점수 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 상담원이 완료한 것으로 평가된 통화에 대한 전체 품질 점수 합계입니다. B = 해당 간격 동안 상담원이 완료한 것으로 평가된 총 통화 수
평균 준비 시간	상담원이 준비 상태에 있는 실제 평균 시간(초)입니다 에이전트 상태. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 교차 간격 및 간격 내 데이터가 모두 계산에 사용됩니다. 평균 준비 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 상담원이 준비됨 상담원 상태를 유지하는 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 연락 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수

필드	정의
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
적합성(%)	일치율은 상담원이 근무하는 간격 동안 시간의 백분율입니다 에이전트가 근무하는 시간에 관계없이 적절한 시간입니다. 일정 적합성에 출근 및 퇴근 시간은 고려되지 않습니다. 예를 들어, AM 8:00부터 4:00 PM까지 근무하도록 예약되었지만 대신 AM 10:00부터 6:00 PM까지 근무하는 상담원은 일정에는 일치하지만 충실한 것은 아닙니다. 이 정보는 생산성 데이터가 있는 상담원이 사용할 수 있습니다. 적합성은 적합성 % = (A ÷ B) × 100 수식에 따라 계산됩니다. 여기서: A = 상담원이 서비스하도록 예약되었는지 여부에 관계없이 해당 간격 동안 상담원이 서비스 중인 총 시간 B = 상담원이 실제로 서비스 중인지 여부에 관계없이 상담원이 서비스하도록 예약된 간격 동안의 총 시간
점유율(%)	해당 간격 동안 상담원이 #을 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다ACD 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서:

필드	정의
	A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 해당 간격 동안 상담원이 로그인한 총 시간과 관련해서 ACD 연결 수입니다. 활용률(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에서 보고한 총계) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

상담원 일정 일별 보고서

이 상담원 일정 일별 보고서는 선택한 날짜 범위 동안 선택한 상담원의 예약된 활동을 일별로 자세히 표시합니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
활동 기간	예약된 활동의 지속 시간(분)입니다.
활동 종료 시간	활동의 예정된 종료 시간입니다.
활동 시작 시간	활동의 예정된 시작 시간입니다.
활동 유형	활동 유형: 할당, 휴식, 서비스 종료, 예외, 점심 식사, 또는 프로젝트.
서비스 대기열	상담원이 지원하는 서비스 대기열의 이름입니다.

상담원 일정 주별

[상담원 일정 주별] 보고서는 선택한 날짜부터 시작하여 선택한 상담원의 예약된 활동을 주별로 자세히 표시합니다.

또한 필수 항목인 상담원 이름, 상담원 번호, Arr(도착 시간) 및 Dep(출발 시간)를 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
서비스 시간	상담원이 근무하도록 예약된 시간입니다.
유급 시간 할당	해당 상담원에 대해 예약된 유급 할당 시간 간.
유급 휴식 시간	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 유급 휴식 시간입니다.
유급 시간 마감 서비스	해당 날짜에 대해 상담원에 대해 예약된 유급 마감 서비스 대기열 시간입니다 간격입니다.
유급 시간 예외	해당 시간 동안 상담원에 대해 예약된 유급 예외 시간입니다. 간.
유급 점심 식사 시간	해당 간격 동안 상담원에게 예약된 유급 점심 시간입니다. 유급
시간 프로젝트	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 유급 프로젝트 시간입니다.
유급 시간 합계	해당 간격 동안 총 유급 시간입니다. 유급 시간 합계 = 서비스 시간 + 유급 휴식 시간 + 유급 점심 시간 + 유급 시간 예외 + 유급 시간 프로젝트 + 유급 시간 할당 + 유급 시간 마감 서비스

상담원 서비스 대기열 간격

상담원 서비스 대기열 간격 보고서는 선택한 날짜의 30분 간격으로 선택한 서비스 대기열에서 선택한 상담원의 상담원 활동을 표시합니다.

또한 필수인 상담원, 간격 및 서비스 대기열을 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 접촉 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 평균은 다음과 같습니다.

필드	정의
	통화 처리가 해당 간격에 대해 0이면 0입니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.

상담원 작업 비율

상담원 작업 비율 보고서는 선택한 날짜 범위에서 선택한 상담원의 총 작업 시간 비율을 일, 주 또는 월별로 백분율로 표시하여 선택한 상담원의 활동을 표시합니다.

또한 필수 필드인 [상담원 이름] 및 [날짜]를 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
할당 백분율	해당 간격 동안 예약된 할당 시간의 백분율입니다. 할당 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 예약된 할당 작업 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
휴식 비율	해당 간격 동안 예정된 휴식 시간의 백분율입니다.

필드	정의
	휴식 비율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 구간 동안 예정된 휴식 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
닫힌 비율	해당 간격 동안 닫힌 시간의 백분율입니다. 닫힌 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 구간 동안 예정된 마감 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
예외 비율	해당 간격에 대한 예외 시간의 백분율입니다. 예외 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격으로 예약된 예외 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
서비스 비율	해당 간격 동안 서비스 중인 시간의 백분율입니다. 서비스 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 예약된 서비스 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
점심 식사 비율	해당 간격 동안 점심 시간의 백분율입니다. 점심 식사 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 예약된 점심 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간

필드	정의
초과 근무 비율	해당 간격 동안 초과 근무 시간의 백분율입니다. 초과 근무 비율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 구간 동안 예정된 초과 근무 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
프로젝트 비율	해당 간격에 대한 프로젝트 시간의 백분율입니다. 프로젝트 백분율 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 예약된 프로젝트 시간 B = 해당 간격 동안 총 예약 시간
사용자 이름	상담사의 사용자 이름입니다.

상담원 및 팀 생산성

상담원 및 팀 생산성 보고서는 선택한 날짜 범위에 대한 상담원이나 팀의 생산성 통계를 일, 주 또는 월별로 표시합니다. 통계는 상담원이 로그인한 기간 또는 ACD 데이터가 보고된 기간에 대해서만 보고됩니다.

참고: 팀을 하나 이상 선택하면 팀 생산성 보고서가 생성됩니다. 한 명 이상의 팀과 한 명 이상의 상담원을 선택하면 상담원 생산성 보고서가 생성됩니다.

참고: 이 보고서의 충실도(%) 및 적합성(%)에 대한 값은 충실도 또는 적합성 계산이 향상되기 전에 계산된 데이터를 기반으로 합니다. 따라서 값은 다음과 같습니다.
단순 평균이며 가중 평균이 아닙니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
ACD ID	ACD 안의 상담원 식별자입니다.
충실도 %	상담원이 계획된 업무를 얼마나 잘 수행하는지를 나타내는 비율입니다

필드	정의
	해당 간격 내에 일정을 잡습니다. 이 정보는 생산성 데이터가 있는 상담원이 사용할 수 있습니다. 충실도 % = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 충실도의 총 시간(분) B = 충실하지 않은 총 시간(분) C = 구성된 총 일정 충실도 시간(분)
상담사 이름	상담원의 전체 이름입니다.
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 보류 시간	상담원의 실제 평균 보류(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결입니다. 여기에는 호전환 및 전화회의를 위한 보류 시간이 포함됩니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 대기 시간 = A ÷ B

필드	정의
	여기서: A = 상담원이 해당 간격 동안 호전환 및 전화회의에 대한 대기 시간을 포함하여 연결을 대기 중으로 설정한 시간입니다. B = 기간 중에 대기 상태로 유지된 연결 수입니다. 한 통화가 여러 번 보류되었을 수 있습니다.
평균 준비 안 됨 시간	상담원이 준비 안 됨 에이전트 상태에 있는 평균 시간입니다. 이 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 교차 간격 및 간격 내 데이터가 모두 계산에 사용됩니다. 평균 준비 안 됨 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 상담원이 준비 안 됨 상담원 상태를 유지하는 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
평균 준비 시간	상담원이 준비 상태에 있는 실제 평균 시간(초)입니다 에이전트 상태. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 교차 간격 및 간격 내 데이터가 모두 계산에 사용됩니다. 평균 준비 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 상담원이 준비됨 상담원 상태를 유지하는 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 연락 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C

필드	정의
	여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
발신 통화	**발신 통화** 해당 간격 동안 상담원이 완료한 외부 발신 ACD 통화 수입니다.
시간당 통화 수	시간당 처리된 ACD 통화 수 교차 간격과 간격 내 데이터가 계산에 사용됩니다. 시간당 통화 수 = (A × 3600) ÷ B 여기서: A = 해당 시간 동안 처리된 통화 수

필드	정의
	B = 해당 시간의 총 서비스 시간(초)
호전환된 통화	에 의해 시작된 호전환되고 전화회의에 연결된 ACD 통화 수입니다. 상담원입니다.
적합성(%)	일치율은 상담원이 근무하는 간격 동안 시간의 백분율입니다 에이전트가 근무하는 시간에 관계없이 적절한 시간입니다. 일정 적합성에 출근 및 퇴근 시간은 고려되지 않습니다. 예를 들어, AM 8:00부터 4:00 PM까지 근무하도록 예약되었지만 대신 AM 10:00부터 6:00 PM까지 근무하는 상담원은 일정에는 일치하지만 충실한 것은 아닙니다. 이 정보는 생산성 데이터가 있는 상담원이 사용할 수 있습니다. 적합성은 적합성 % = (A ÷ B) × 100 수식에 따라 계산됩니다. 여기서: A = 상담원이 서비스하도록 예약되었는지 여부에 관계없이 해당 간격 동안 상담원이 서비스 중인 총 시간 B = 상담원이 실제로 서비스 중인지 여부에 관계없이 상담원이 서비스하도록 예약된 간격 동안의 총 시간
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
직원 ID	상담원의 직원 ID 번호
점유율(%)	해당 간격 동안 상담원이 ACD를 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간

필드	정의
총 처리 시간	실제 총 ACD 연결 처리 시간(교차 간격)(초)입니다 해당 간격 동안 상담원 또는 서비스 대기열에 대한 것입니다. 여기에는 통화, 보류 및 작업 시간이 포함됩니다. 총 처리 시간 = 통화 시간 + 대기 시간 + 작업 시간
총 대기 시간	상담원에 대한 실제 총 보류 시간(초) 해당 간격 동안의 전송 및 전화회의를 위한 보류 시간을 포함합니다.
총 서비스 시간	총 서비스 시간(간격 내)은 상담원이 ACD 연결을 받을 준비가 된 상태이거나 해당 간격 동안 ACD 연결을 처리 중이었습니다. 서비스 중 시간 = 통화 시간 + 보류 시간 + 작업 시간 + 예약 시간 + 준비됨 시간
총 로그인 시간	동안 상담원의 총 로그인 시간(초 내)입니다. 간격입니다. 세션 중 시간 = 통화 시간 + 보류 시간 + 작업 시간 + 예약 시간 + 준비됨 시간 + 준비 안 됨 시간 + 기타 시간
총 준비 안 됨 시간	총 준비 안 됨 시간(간격 내)은 해당 간격 동안 상담원이 준비 안 됨 상담원 상태였습니다.
총 준비 시간	총 준비 시간(해당 간격 내)은 상담원의 총 시간(초)입니다. 해당 간격 동안 에이전트 준비됨 상태였습니다.
총 대화 시간	상담원이 ACD 연결에서 가졌던 실제 총 통화 시간(간격 전체)입니다. 이 시간은 상담원이 ACD 연결을 끊을 때까지이며 대기 시간은 포함되지 않습니다.
총 근무 시간	상담원의 실제 총 작업 시간(교차 간격)입니다(초).
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 해당 간격 동안 상담원이 로그인한 총 시간과 관련해서 ACD 연결 수입니다. 활용률(%) = A ÷ B

필드	정의
	여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에 의해 보고된 총계) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

할당된 예외

할당된 예외 보고서는 선택한 날짜 범위 동안 선택한 상담원에게 할당된 선택한 예외 유형의 모든 발생을 표시합니다. 예외 유형은 예외 유형 관리 페이지(응용 프로그램 관리 > 활동 > 예외 유형)에서 작성 및 유지 관리됩니다.

> 참고: 일정이 아직 실행되지 않은 날짜에는 하루 종일 예외가 있을 수 있습니다. 이 경우 이러한 예외에 대한 시작, 종료 및 기간 필드가 비어 있습니다. 한 번 해당 날짜에 대해 일정이 실행되었으므로 보고서는 해당 필드의 값을 표시합니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
상담사 ID	상담원의 시스템 ID 번호
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
지속 기간	활동이 지속되는 시간입니다.
종료	해당 날짜나 간격의 끝 또는 보고서에 포함되는 기간의 끝입니다.
하루 종일	전체 근무 시간 동안 지속되는 예외입니다.
예외	예외의 이름입니다.
시작	해당 날짜나 간격의 시작 시간 또는 보고서에 포함되는 기간의 시작 시간입니다.

예산 계획

예산 계획 보고서는 식별된 기간 동안 역할당 예상 임금 비용을 표시합니다. 이 보고서를

실행하려면 서비스 대기열에 대한 전략적 예측이 이미 생성되어 있어야 합니다.

이 보고서에 표시되는 인적 자원은 전략적 자원 관리 페이지에서 구성됩니다 . 전략적 자원 페이지에서 리소스 비용을 구성하는 방법(월별, 연간 또는 일회성 지출)에 관계없이 값은 월별 비용으로 변환됩니다. 이 값은 이 보고서를 계산하는 데 사용됩니다.

보고서 계산 방법

지정된 월에 계획할 각 인적 자원 유형의 수 = (해당 월의 예측 상담원 수) × (상담원 자원에 대한 기본 자원의 자원 비율) × (이 자원에 대한 자원 비율) × (자원 비용)

> 본보기
> 상담원 10명당 슈퍼바이저 1명, 수퍼바이저 2명당 관리자 1명이 있는 경우 관리자당 비용이 $5,000이면 예측 상담원 수가 100명인 달에 필요한 관리자 비용을 계산하는 수식은 다음과 같습니다.
>
> 월별 관리자 비용 = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5,000) = 관리자 5명에 대해 $25,000

보고서에 표시되는 필드는 [전략적 리소스] 페이지에 구성된 HR에 따라 달라집니다. 필드가 표시되는 순서를 사용자 정의할 수 없습니다.

시설 계획(하드웨어)

시설 계획(하드웨어) 보고서는 선택한 날짜 범위 동안 선택 서비스 대기열에서 사용할 것으로 예상되는 자본 항목(장비, 가구 및 설비)을 표시합니다.

이 보고서에 표시되는 자본 항목은 전략적 자원 관리 페이지에서 구성됩니다 . 이 보고서를

실행하려면 서비스 대기열에 대한 전략적 예측이 이미 생성되어 있어야 합니다.

보고서 계산 방법

지정된 월에 계획할 자본 항목 수 = (해당 월에 예측된 상담원 수) × (상담원 자원에 대한 기본 자원의 자원 비율) × (이 자원에 대한 자원 비율)

> 본보기
> 상담원 10명당 수퍼바이저 1명, 수퍼바이저 2명당 전화기 1대인 경우 예측 상담원 수가 100명인 한 달 동안 필요한 전화 수를 계산하는 수식은 다음과 같습니다.

100 × (1/10) × (1/2) = 5 전화기

보고서에 표시되는 필드는 [전략적 리소스] 페이지에 구성된 자본 항목에 따라 달라집니다. 월 필드는 필수 항목입니다. 필드가 표시되는 순서를 사용자 정의할 수 없습니다.

고용 계획

고용 계획 보고서에는 식별된 기간 동안 필요한 인력 수준을 충족하기 위해 각 고용 단계에 있어야 하는 예상 직원 수가 표시됩니다.

- 이 보고서에 표시되는 인적 자원은 전략적 자원 관리 페이지.
- 이 보고서를 실행하려면 서비스 대기열에 대한 전략적 예측이 이미 생성되어 있어야 합니다.
- 전략적 자원 페이지의 현재 자원 수가 보고서의 시작점으로 사용됩니다.
- 보고서 요청의 일부로 입력하는 소모 값은 현재 리소스 수에 적용됩니다. 고용 계획에서 이 계산된 값과 해당 월의 예상 리소스 요구량 간의 차이는 고용 계획에서 채워야 하는 리소스 갭입니다.
- 각 채용 단계에 대한 이직률이 적용됩니다. 이 그림에서 거꾸로 작업하면 각 단계의 시작 부분에 필요한 리소스 수가 계산됩니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
감소율	승진, 전근 또는 해고로 인한 직원 손실률.
지속 기간	활동이 지속되는 시간입니다.
종료 날짜	보고된 정보의 종료 날짜입니다.
FTE	정규직에 해당(FTE) 직원 수입니다.
시작 날짜	보고된 정보의 시작 날짜입니다.

또한 보고서의 머리글에는 다음과 같은 요약 정보가 포함되어 있습니다.

- 목표 FTE—The FTE 전략적 계획에 의해 선택한 기간 동안 계산됩니다.
- 사용 가능한 FTE - 전략적 계획에 의해 선택한 기간 동안 계산된 사용 가능한 FTE(현재 수를 기반으로 한 감소 후)입니다.
- FTE 갭 - 대상 FTE과 사용 가능한 FTE 간의 차이입니다.

서비스 대기열 간격

간격 서비스 대기열 보고서는 선택한 날짜에 30분 간격으로 선택한 서비스 대기열에 대한 종합적인 통계를 표시합니다.

표시할 필드를 선택할 수도 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
실제 상담원	서비스를 지원하는 정규 근무 기준(FTE) 상담원 수 해당 간격 동안 대기열에 있습니다. 상담원 시간은 상담원이 서비스 중일 때만 포함됩니다. 실제 상담원 = A ÷ 1800 여기서: A = 해당 간격 동안 서비스 대기열을 지원하도록 예약된 상담원의 서비스 시간(초)
상담원 예측	시간 동안 서비스 대기열에 필요한 예측 상담원 수 간. 예측 상담원 = 예측된 상담원의 합계 ÷ 예측 상담원이 하나 이상 있는 간격 수
예상된 상담원	시간 동안 서비스 대기열에 필요한 예상 상담원 수입니다. 간. 실제 상담원과 예측 상담원의 현재 추세를 기반으로 하는 추세 계산입니다. 예상된 상담원 수 = 예상된 상담원÷ 하나 이상의 예상 상담원이 있는 간격 수의 합계

필드	정의
상담원 예약됨	해당 간격 동안 서비스 대기열에 예약된 상담원 수입니다.
상담원 축소	축소가 적용된 후 예상되는 상담원 수입니다. 상담원 축소 = 예약된 상담원 – (예약된 상담원 × 축소 비율) ÷ 100
접촉 후 평균 작업 시간 실제	해당 간격 동안 실제 연결 후 작업 시간입니다.
연결 후 평균 예상 작업 시간	해당 간격 동안 연결 후 작업 시간 후 예측된 평균입니다.
실제 평균 대화 시간	해당 간격 동안의 실제 평균 통화 시간입니다.
예측 평균 대화 시간	**예측 평균 대화 시간** 해당 간격 동안 예측된 평균 통화 시간입니다.
중단된 통화	**중단된 통화** 대기열에 있거나 상담원 전화가 울리는 동안 발신자가 전화를 끊은 간격 동안 서비스 대기열로 라우팅된 ACD 통화 수입니다. 통화는 발신자가 전화를 끊은 간격 동안 계산됩니다.
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
통화 재예측	통화 도중 서비스 대기열로 라우팅된 재예측된 통화 수입니다. 간.
제공된 통화 실제	해당 간격 동안 서비스 대기열로 이동한 실제 통화 수입니다 서비스 대기열에서 응답되거나 종료되는 응답입니다. 대부분의 경우 통화는 서비스 대기열로 라우팅되는 간격에서 계산됩니다.
제공된 통화 예측	도중 서비스 대기열로 라우팅된 예상 통화 수입니다. 간.

필드	정의
처리된 백분율(%)	총 통화 수 중 상담원이 처리한 통화의 백분율 상담원에게 걸려온 통화 수입니다. 처리된 백분율(%) = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 로그인되어 있는 동안 상담원이 처리한 ACD 통화 수 B = 해당 간격 동안 로그인한 상태에서 상담원에게 제공된 ACD 통화의 총 수입니다.
간격	30분 일정 간격의 시작 시간입니다.
실제 점유율(%)	상담원이 ACD 연결을 처리하는 데 소비하는 시간의 실제 비율입니다. 해당 간격 동안 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간에 대한 관계입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간
예측 점유율(%)	상담원이 ACD를 처리하는 데 소비하는 시간의 예상 비율입니다. 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 예측 점유율(%) = 합계(점유율 예측) ÷ 합계(제공된 연결 예측)
정밀도(%)	예측 통화수와 실제 제공된 통화 수 사이의 갭으로, 백분율. 정밀도 % = (A ÷ B) × 100 여기서:

필드	정의
	A = 예측된 통화 수 B = 제공된 실제 통화 수
수축률 %	값이 지원되지 않습니다. null/공백을 반환합니다.

이러한 필드는 대화식 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
실제 평균 응답 속도	발신자가 대기열에서 통화에 응답하기를 기다리는 데 실제로 소요하는 평균 시간입니다.
예측 평균 응답 속도 시간	통화가 응답될 때까지 대기열에서 대기하는 데 소요하는 평균 예측 시간입니다.
예약된 서비스 수준(초)	서비스 수준 목표를 충족하기 위해 통화에 응답해야 하는 예약된 시간(초)입니다.
실제 서비스 수준(%)	실제 서비스 수준 비율, 자주 사용되는 응답 속도 목표 지정된 시간(초) 내에 전화를 받은 것에 대한 백분율로 표시됩니다. 이 값의 롤업(예: 통화권 드로어, 예측 페이지의 요약 행 및 보고서에 표시된 값)은 제공된 연결 및 간격 서비스 수준 %를 사용한 가중 계산을 기반으로 합니다.
예측 서비스 수준(%)	서비스 수준 내에서 응답한 통화의 예측 백분율입니다. 임계값 시간, 간격 당
목표 서비스 수준(%)	서비스 수준 내에 응답할 통화의 목표 백분율입니다 임계값 시간, 간격 당
예약된 서비스 수준(%)	서비스 수준 내에서 응답한 통화의 예상 백분율 임계값 시간, 간격 당 이것은 보고서가 생성될 때 수행되는 실시간 계산입니다.

필드	정의
서비스 수준 축소(%)	예상 상담원을 기반으로 한 예상 서비스 수준 비율 수축 후. 예를 들어 예약된 서비스 수준 %가 80%이고 축소 비율이 10%인 상담원이 10명 예약된 경우 상담원 축소는 상담원 9명에 가깝고 서비스 수준 축소(%) 축소는 80% 미만이 됩니다.

이 필드는 비대화형 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
대기열의 최대 연결 수	해당 간격 동안 대기열에 있는 최대 비대화형 연결 수입니다. 대화식 서비스 대기열의 경우 보고서에 이 필드의 대시가 표시됩니다.

퍼포먼스 데일리

실적 일별 보고서는 선택한 날짜 범위에서 서비스 대기열의 실제 성능과 예측 성능 비교 및 예측의 정확도를 설명하는 선택한 서비스 대기열에 대한 통계를 표시합니다.

또한 필수 필드인 [서비스] 및 [날짜]를 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
취소율(%)	해당 간격 동안 취소된 통화의 백분율입니다. 취소됨 비율(%) = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 통화가 서비스 수준 초보다 짧은 시간 동안 지속되었는지 여부에 관계없이 해당 간격 동안 통화가 대기열에 있거나 서비스 대기열에 대한 상담원 전화가 울리는 동안 취소된 통화 수입니다.

필드	정의
	B = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 제공된 통화 수
실제 평균 처리 시간	해당 간격 동안 실제 평균 처리 시간입니다. 실제 평균 처리 시간 = 처리된 통화 ÷ 실제 총 처리 시간
예측 평균 처리 시간	해당 간격 동안 예측된 평균 처리 시간입니다. 예측 평균 처리 시간 = 제공된 통화 예측 ÷ 총 처리 시간 예측
평균 응답 시간	발신자가 대기열에서 자신의 대기를 대기하는 평균 시간 응답할 전화입니다. 평균 응답 속도 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 응답한 통화의 대기열 시간입니다. 대기열 시간에는 ACD이 통화를 서비스 대기열에 넣은 시간부터 상담원이 통화에 응답할 때까지의 시간이 포함됩니다. B = 해당 간격 동안 응답된 서비스 대기열의 통화 수입니다.
제공된 통화 실제	해당 간격 동안 서비스 대기열로 이동한 실제 통화 수입니다 서비스 대기열에서 응답되거나 종료되는 응답입니다. 대부분의 경우 통화는 서비스 대기열로 라우팅되는 간격에서 계산됩니다.
제공된 통화 예측	도중 서비스 대기열로 라우팅된 예상 통화 수입니다. 간.
예측 정확성	서비스에 대해 제공된 실제 통화 수에 대한 예측 통화 수의 백분율 해당 간격 동안 대기열에 있습니다. 예측 정확도 = (A ÷ B) × 100

필드	정의
	여기서: A = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 대해 예측된 통화 수 B = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 제공된 실제 통화 수
처리 시간 정확도	예측 처리 시간이 얼마나 정확한지 측정한 것입니다. 처리 시간 정확도 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 예측 평균 처리 시간 B = 실제 평균 처리 시간

이 필드는 비대화형 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
대기열의 최대 연결 수	해당 간격 동안 대기열에 있는 최대 비대화형 연결 수입니다. 대화식 서비스 대기열의 경우 보고서에 이 필드의 대시가 표시됩니다.

이 필드는 대화식 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
실제 서비스 수준(%)	실제 서비스 수준 비율, 자주 사용되는 응답 속도 목표 지정된 시간(초) 내에 전화를 받은 것에 대한 백분율로 표시됩니다. 이 값의 롤업(예: 통화권 드로어, 예측 페이지의 요약 행 및 보고서에 표시된 값)은 제공된 연결 및 간격 서비스 수준 %를 사용한 가중 계산을 기반으로 합니다.

성능 간격

성능 간격 보고서는 30분 간격으로 서비스 대기열의 실제 성능과 예측 성능 비교 및 예측 정확도를 설명하는 지정된 날짜의 선택한 서비스 대기열에 대한 통계를 표시합니다.

또한 필수인 서비스, 날짜 및 간격을 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
취소율(%)	해당 간격 동안 취소된 통화의 백분율입니다. 취소됨 비율(%) = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 통화가 서비스 수준 초보다 짧은 시간 동안 지속되었는지 여부에 관계없이 해당 간격 동안 통화가 대기열에 있거나 서비스 대기열에 대한 상담원 전화가 울리는 동안 취소된 통화 수입니다. B = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 제공된 통화 수
실제 상담원	서비스를 지원하는 정규직에 해당(FTE) 상담원 수 해당 간격 동안 대기열에 있습니다. 상담원 시간은 상담원이 서비스 중일 때만 포함됩니다. 실제 상담원 = A ÷ 1800 여기서: A = 해당 간격 동안 서비스 대기열을 지원하도록 예약된 상담원의 서비스 시간(초)
실제 상담원 – 상담원 예측	실제 상담원 수에서 예측 상담원 수를 뺀 값입니다.
실제 상담원 – 상담원	실제 상담원 수에서 예약된 상담원 수를 뺀 값입니다.

필드	정의
예약됨	
상담원 예측	시간 동안 서비스 대기열에 필요한 예측 상담원 수 간. 예측 상담원 = 예측된 상담원의 합계 ÷ 예측 상담원이 하나 이상 있는 간격 수
상담원 예약됨	해당 간격 동안 서비스 대기열에 예약된 상담원 수입니다.
예약된 상담원 – 예측된 상담원	예약된 상담원 수에서 예측 상담원 수를 뺀 값입니다.
실제 평균 처리 시간	해당 간격 동안 실제 평균 처리 시간입니다. 실제 평균 처리 시간 = 처리된 통화 ÷ 실제 총 처리 시간
예측 평균 처리 시간	해당 간격 동안 예측된 평균 처리 시간입니다. 예측 평균 처리 시간 = 제공된 통화 예측 ÷ 총 처리 시간 예측
평균 응답 시간	발신자가 대기열에서 자신의 대기를 대기하는 평균 시간 응답할 전화입니다. 평균 응답 속도 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 응답한 통화의 대기열 시간입니다. 대기열 시간에는 ACD이 서비스 대기열에 대한 통화를 대기시킨 시간부터 상담원이 통화에 응답할 때까지의 시간이 포함됩니다. B = 해당 간격 동안 응답된 서비스 대기열의 통화 수입니다.
제공된 통화 실제	해당 간격 동안 서비스 대기열로 이동한 실제 통화 수입니다 서비스 대기열에서 응답되거나 종료되는 응답입니다. 대부분의 경우 통화는 다음과 같습니다.

필드	정의
	서비스 대기열로 라우팅되는 간격에서 계산됩니다.
제공된 통화 예측	도중 서비스 대기열로 라우팅된 예상 통화 수입니다. 간.
예측 정확성	서비스에 대해 제공된 실제 통화 수에 대한 예측 통화 수의 백분율 해당 간격 동안 대기열에 있습니다. 예측 정확도 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 대해 예측된 통화 수 B = 해당 간격 동안 서비스 대기열에 제공된 실제 통화 수
처리 시간 정확도	예측 처리 시간이 얼마나 정확한지 측정한 것입니다. 처리 시간 정확도 = (A ÷ B) × 100 여기서: A = 예측 평균 처리 시간 B = 실제 평균 처리 시간

이 필드는 비대화형 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
대기열의 최대 연결 수	해당 간격 동안 대기열에 있는 최대 비대화형 연결 수입니다. 대화식 서비스 대기열의 경우 보고서에 이 필드의 대시가 표시됩니다.

이 필드는 대화식 서비스 대기열에만 표시됩니다

필드	정의
실제 서비스 수준(%)	실제 서비스 수준 비율, 자주 사용되는 응답 속도 목표

필드	정의
	지정된 시간(초) 내에 전화를 받은 것에 대한 백분율로 표시됩니다. 이 값의 롤업(예: 통화권 드로어, 예측 페이지의 요약 행 및 보고서에 표시된 값)은 제공된 연결 및 간격 서비스 수준 %를 사용한 가중 계산을 기반으로 합니다.

서비스 대기열 상담원 간격

서비스 대기열 상담원 간격 보고서는 선택한 날짜의 30분 간격으로 선택한 서비스 대기열에서 선택한 상담원에 대한 상담원 통계를 표시합니다.

또한 필수인 상담원, 간격 및 서비스 이외에 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수

필드	정의
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 연락 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.

상담원별 서비스 대기열 예약

상담원별 서비스 대기열 일정 보고서는 선택한 날짜, 상담원 범주 및 서비스 대기열에 대한 상담원 일정을 표시합니다.

이 보고서에는 선택한 날짜의 시간별 일정이 표시됩니다. 각 상담원의 일정은 매 시간마다 예약된 활동을 표시하도록 코딩되어 있습니다. 각 서비스 대기열에 대한 서비스 범위도 표시됩니다.

상담원 활동 코드는 다음과 같습니다.

코드	설명
X	서비스 중
B	휴식
L	점심
A	숙제
C	폐쇄 서비스
P	프로젝트
E	예외
–	사용할 수 없음
<공백>	사용 가능하지만 예약되지 않음

서비스 대기열 통화권 코드는 다음과 같습니다.

코드	설명
–	필요한 예측보다 서비스 일정이 예약된 상담원 수가 적음
*	서비스 일정 관리 상담원 일치 요구 사항
+	필요한 예측보다 서비스 일정이 예약된 상담원이 더 많습니다.

간격별 서비스 대기열 예약

간격별 서비스 대기열 예약 보고서는 선택한 날짜에 선택한 서비스 대기열의 일정을 30분 간격으로 표시합니다.

또한 필수 필드인 [서비스] 및 [날짜]를 제외하고 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
상담원 예측	시간 동안 서비스 대기열에 필요한 예측 상담원 수 간. 예측 상담원 = 예측된 상담원의 합계 ÷ 예측 상담원이 하나 이상 있는 간격 수
상담원 예약됨	해당 간격 동안 서비스 대기열에 예약된 상담원 수입니다.
예약된 상담원 – 예측된 상담원	예약된 상담원 수에서 예측 상담원 수를 뺀 값입니다.
숙제	상담원에게 예약된 시간으로, 할당 유형 작업으로 분류됩니다.
휴식	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 휴식 시간입니다.
닫힘	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 마감 시간입니다. 닫힘 시간은 연결 센터가 닫힌 시간 동안 연결 센터가 서비스 대기열에 대한 통화를 수락하지 않을 때 상담원에게 예약된 시간입니다.
예외	예외의 이름입니다.
서비스 중	해당 간격 동안 서비스 대기열에 대해 예약된 상담원 서비스 시간입니다.
간격	30분 일정 간격의 시작 시간입니다.
점심	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 점심 시간입니다.
프로젝트	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 프로젝트 시간입니다.
합계	해당 간격 동안 서비스 대기열을 지원하는 상담원에 대해 예약된 총 시간입니다. 합계 = 서비스 중 + 휴식 + 점심 식사 + 예외 + 프로젝트 + 할당 + 마감

교대 근무 예산 분석

교대 근무 예산 분석 보고서는 서비스 대기열에 대한 교대 근무당 비용을 표시합니다. 이전에 교대 근무 예산 분석 요청을 제출한 서비스 대기열에 대해서만 이 보고서를 볼 수 있습니다(시스템 관리자 안내서 *참조*).

이 보고서의 필드

필드	정의
시간당 통화 수	시간당 처리된 ACD 통화 수 교차 간격과 간격 내 데이터가 계산에 사용됩니다. 시간당 통화 수 = (A × 3600) ÷ B 여기서: A = 해당 시간 동안 처리된 통화 수 B = 해당 시간의 총 서비스 시간(초)
유급 시간당 통화 수	처리된 총 통화 수를 유급 시간으로 나눈 값입니다.
통화별 비용	해당 날짜의 통화당 평균 비용입니다.
일일 예산	해당 날짜에 대해 계산된 총 비용입니다.
시간별 비율	보고서 계산에 사용된 임금입니다.
서비스 시간	해당 날짜의 총 서비스 시간 수입니다.
유급 시간	일별 총 유급 시간 수입니다.
일 수	보고서에 포함된 총 요일 수입니다. 예를 들어, 보고서가 요일별로 분류되고 보고서가 3주를 포함하는 경우 월요일 3일, 화요일 3일 등이 있습니다. 따라서 월요일의 요일은 3일입니다.
서비스 대기열	상담원이 지원하는 서비스 대기열의 이름입니다.
시프트 길이	서비스 대기열의 근무 시간입니다.

필드	정의
총 통화	해당 날짜의 총 통화 수입니다.
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 해당 간격 동안 상담원이 로그인한 총 시간과 관련해서 ACD 연결 수입니다. 활용률(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에 의해 보고된 총계) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

직원 배정 계획

직원 계획 보고서에는 식별된 기간 동안 필요한 인력 수준을 충족하는 데 필요한 예상 직원 수가 표시됩니다.

이 보고서에 표시되는 인적 자원은 전략적 자원 관리 페이지에서 구성됩니다 . 이 보고서를

실행하려면 서비스 대기열에 대한 전략적 예측이 이미 생성되어 있어야 합니다.

보고서 계산 방법

지정된 월에 계획할 각 인적 자원 유형의 수 = (해당 월에 예측된 상담원 수) × (상담원 자원에 대한 기본 자원의 자원 비율) × (이 자원에 대한 자원 비율)

> 본보기
> 상담원 10명당 관리자 1명, 수퍼바이저 2명당 관리자 1명이 있는 경우 예측 상담원 수가 100명인 달에 필요한 관리자 수를 계산하는 수식은 다음과 같습니다.
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 관리자

보고서에 표시되는 필드는 [전략적 리소스] 페이지에 구성된 HR에 따라 달라집니다. 필드가 표시되는 순서를 사용자 정의할 수 없습니다.

팀 에이전트 간격

팀 상담원 간격 보고서는 선택한 날짜에 30분 간격마다 활동이 있는 선택한 팀의 각 상담원에 대한 통계를 표시합니다.

또한 필수 필드인 상담원 및 간격 외에 표시할 필드를 선택할 수 있습니다. 기본적으로 모든 필드가 선택되어 있습니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다 해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 연락 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간

필드	정의
	B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B 여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
통화 중 다른 상태 시간	상담사가 로그인되어 있지만 서비스 중이 아닌 채팅 시간 간.
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
서비스 시간	상담원이 #를 받을 준비가 된 상태로 보낸 시간입니다ACD 해당 간격 동안 ACD 연결을 처리했거나 처리 중이었습니다. 여기에는 준비, 통화, 보류 및 작업 시간이 포함됩니다.
점유율(%)	해당 간격 동안 상담원이 #을 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다ACD 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서:

필드	정의
	A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간
준비 상태 시간	상담원이 로그인하여 채팅 대기를 하는 시간입니다. 해당 간격 동안 ACD 통화입니다.
팀	팀의 이름입니다. 상담원과 연결될 때 팀은 상담원의 현재 팀입니다.
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 #상담원이 로그인한 총 시간을 기준으로 해당 간격 동안 연결을 ACD. 활용률(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에서 보고한 총계) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

팀 인터벌

팀 간격 보고서는 선택한 날짜에 해당 팀의 활동이 있었던 각 간격에 선택한 팀의 활동에 대한 통계를 표시합니다.

> 참고: 평균 통화 시간, 평균 작업 시간 및 평균 처리 시간 열의 합계는 다음과 같이 계산됩니다. 해당 날짜의 각 간격에 대한 평균 <통화, 작업 또는 처리> 시간의 합계를 해당 날짜에 처리된 총 통화 수로 나누고 초 단위로 반올림합니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
평균 처리 시간	상담원의 평균 ACD 연결 처리(교차 간격) 시간입니다

필드	정의
	해당 간격 동안. 처리된 통화가 해당 간격 동안 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 처리 시간 = (A + B + C) ÷ D 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 연결 후 총 작업 시간 D = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 대화 시간	처리된 #에 대한 평균 접촉 중 통화 시간(간격 전체)입니다ACD 해당 간격 동안 상담원에 대한 연결 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 통화 시간 = (A + B) ÷ C 여기서: A = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 통화 시간 B = 해당 간격 동안 처리된 ACD 연결의 총 대기 시간 C = 해당 간격 동안 처리된 총 ACD 연결 수
평균 작업 시간	연결 후 평균 작업 시간(교차 간격)입니다(초). ACD 해당 간격 동안 상담원에 대해 처리된 연결입니다. 해당 간격 동안 통화 처리가 0이면 평균은 0이 됩니다. 평균 작업 시간 = A ÷ B

필드	정의
	여기서: A = 해당 간격 동안 완료된 연결에 대한 연결 후 작업 시간 B = 간격 동안 완료된 연결 수
통화 중 다른 상태 시간	상담사가 로그인되어 있지만 서비스 중이 아닌 채팅 시간 간.
처리한 통화 수	서비스 대기열 또는 상담원이 완료한 ACD 연결 수입니다 해당 간격 동안. 연결이 여러 간격에 걸쳐 있는 경우 연결에 대한 연결 후 작업이 완료된 간격에서만 계산됩니다.
날짜	보고된 정보의 날짜입니다.
서비스 시간	상담원이 #를 받을 준비가 된 상태로 보낸 시간입니다ACD 해당 간격 동안 ACD 연결을 처리했거나 처리 중이었습니다. 여기에는 준비, 통화, 보류 및 작업 시간이 포함됩니다.
점유율(%)	해당 간격 동안 상담원이 #을 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다ACD 상담원이 로그인하여 연결을 처리할 준비가 된 총 시간과 관련한 연결 수입니다. 점유율(%) = A ÷ B 여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간 B = 총 서비스 시간
준비 상태 시간	상담원이 로그인하여 채팅 대기를 하는 시간입니다. 해당 간격 동안 ACD 통화입니다.
활용률(%)	사용률은 상담원이 처리하는 데 소비하는 시간의 백분율입니다 해당 간격 동안 상담원이 로그인한 총 시간과 관련해서 ACD 연결 수입니다. 활용률(%) = A ÷ B

필드	정의
	여기서: A = 처리된 연결의 총 처리 시간(ACD에서 보고한 총) B = 총 세션(로그인) 시간(ACD에 의해 보고된 총계)

팀 예약 작업 시간

팀 예약 작업 시간 보고서는 선택한 날짜 범위 동안 선택한 팀의 다양한 활동에 할당된 일별 시간의 분석을 표시합니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
유급 할당	배정 유형 업무로 분류된 유급 시간.
무급 배정	배정 유형 업무로 분류된 무급 시간.
유급 휴식 시간	해당 간격 동안 상담원에게 예약된 유급 휴식 시간입니다.
무급 휴식	시간 동안 상담원에게 예정된 무급 휴식 시간 간.
유급 마감	해당 기간 동안 상담원에 대해 예약된 유급 마감 시간 간.
무급 마감	해당 기간 동안 상담원에게 예정된 무급 마감 시간 간.
유급 예외	시간 동안 상담원에게 예약된 유급 예외 시간입니다. 간.
무급 예외	시간 동안 상담원에 대해 예약된 무급 예외 시간입니다. 간.

필드	정의
서비스 중	해당 간격 동안 서비스 대기열에 대해 예약된 상담원 서비스 시간입니다.
유급 점심 식사	해당 간격 동안 상담원에게 예약된 유급 점심 시간입니다.
무급 점심 식사	해당 간격 동안 상담원에게 예약된 무급 점심 시간입니다.
유급 프로젝트	해당 간격 동안 상담원에 대해 예약된 유급 프로젝트 시간입니다.
무급 프로젝트	에이전트에 대해 예약된 무급 프로젝트 시간 간.
유급 합계	해당 간격 동안 예약된 총 유급 시간 시간입니다. 총 유급 + 휴식 유급 + 유급 점심 식사 + 예외 유급 + 프로젝트 유급 + 할당 유급 + 마감 유급
무급 합계	해당 간격에 대해 예약된 무급 시간의 총 시간입니다.

휴가 상태

휴가 상태 보고서는 선택한 날짜에 대해 선택한 상담원의 휴가 상태에 대한 요약을 표시합니다.

표시할 휴가의 종류를 선택할 수 있습니다. 보고서에 포함할 휴가 유형을 선택하면 해당 휴가 유형의 총 시간, 사용된 시간, 승인된 시간 및 남은 시간이 표시됩니다.

이 보고서의 필드

필드	정의
상담사 이름	상담원의 전체 이름입니다.
승인된 시간	요청 및 승인된 휴무 시간입니다.
종료 날짜	보고된 정보의 종료 날짜입니다.
잔여 시간	휴가 동안 상담원에게 남아 있는 휴가 시간입니다 형.

필드	정의
시작 날짜	보고된 정보의 시작 날짜입니다.
총 시간	휴가 유형의 총 휴가 시간입니다.
사용한 시간	휴가 유형에 사용된 휴가 시간입니다.
휴가 계획 이름	상담원에게 할당된 휴가 계획의 이름입니다.
휴가 유형	휴가 계획의 휴가 시간 유형입니다.