



## Agent Desktop에서 작업

- 내비게이션 바, 1 페이지
- 제목 표시줄, 2 페이지
- 현재 상호 작용 패널, 2 페이지
- 보조 정보 패널, 2 페이지
- 상담사 상태 정보, 3 페이지
- 활성 연락처 목록 정보, 5 페이지
- 최근 활동 보기, 6 페이지
- 현재 고객 상세정보 보기, 6 페이지
- 고객 기록 보기, 6 페이지
- 후속 작업 정보 입력, 6 페이지

### 내비게이션 바

Agent Desktop의 내비게이션 바를 사용하면 다양한 Agent Desktop 기능에 액세스할 수 있습니다. 마우스 포인터를 내비게이션 바의 아이콘 위로 가져가면 버튼으로 수행할 수 있는 작업을 볼 수 있습니다.

사용자가 사용할 수 있는 Agent Desktop 기능은 조직 관리자가 설정한 상담사 프로필 설정에 따라 달라집니다. 내비게이션 바에서는 다음 기능을 사용할 수 있습니다.

기능	설명
연락처 기록	오늘 상호 작용한 고객에 대한 정보를 표시합니다. 두 개 이상의 커뮤니케이션 채널에 대한 액세스 권한이 있는 경우 Agent Desktop 왼쪽 패널의 탭을 클릭해 해당 채널의 고객 기록을 표시할 수 있습니다. 또는 모두를 클릭해 현재 날짜에 대한 모든 연락처를 나열할 수 있습니다.

기능	설명
상담사 통계	상담사의 통계를 표시합니다. 프로필이 음성 커뮤니케이션으로 설정되고 통계 보고가 활성화된 경우 상담사 통계 버튼을 클릭해 상담사 개인 통계(APS)를 표시할 수 있습니다.
도움말	온라인 도움말 항목을 표시합니다. ALT+F1을 눌러 도움말에 액세스할 수도 있습니다.

## 제목 표시줄

제목 표시줄에는 사용자 이름, 다이얼 번호, 팀 이름, 현재 상태가 표시됩니다.

현재 상태 드롭다운에서는 컨택 수락 사용 가능성을 변경하거나 휴식 상태로 진입해 컨택이 라우팅되지 않도록 할 수 있습니다. 로그인하면 기본 휴식 상태가 됩니다. 수신 컨택을 수신하려면 사용 가능 상태를 선택해야 합니다. 컨택을 받지 않으려면 현재 상태 드롭다운에서 휴식 상태를 선택합니다. Webex Contact Center 관리자는 엔터프라이즈 요구 사항에 따라 다양한 휴식 상태를 구성합니다.

## 현재 상호 작용 패널

로그인하여 사용 가능 상태인 경우 Agent Desktop 인터페이스 왼쪽의 현재 상호 작용 패널에는 사용자에게 라우팅된 컨택 카드가 표시됩니다. 기본적으로 왼쪽 패널의 아래쪽 영역에는 현재 날짜에 사용자가 상호 작용한 모든 연락처의 기록이 표시됩니다. 네비게이션 바에서 항목을 선택하면 왼쪽 패널에 표시되는 정보가 변경됩니다.

## 보조 정보 패널

선택한 하위 탭에 따라 Agent Desktop 오른쪽의 보조 정보 패널에 정보가 표시됩니다. 예를 들어 고객과 통화 또는 채팅 중에 연락처 정보 하위 탭을 선택하면 상호 작용 중인 고객의 세부 정보를 확인할 수 있습니다. 이 세부 정보에는 고객이 채팅 요청을 시작하거나 이메일 메시지에 입력한 고객의 다이얼 번호(DN) 또는 이메일 주소 정보만 표시될 수 있습니다. 고객에 대한 추가 정보가 있는 경우 해당 정보도 함께 표시됩니다.



참고 연락처 정보 하위 탭에는 최근 60일간의 고객 기록을 표시합니다.

## 상담사 상태 정보

상담사 상태는 Agent Desktop을 사용할 때 대화 가능한 상태입니다. 상담사 상태에는 두 가지 범주가 있습니다.

- 상담사가 연락처를 수신하고 수락할지 여부를 설정하고 모든 커뮤니케이션 채널에 적용되는 상태입니다.
- 시스템에서 사용자가 연락을 처리하는 동안 시스템에 설정하는 상태입니다. 연락처 상태는 커뮤니케이션하는 채널에 따라 다릅니다.

## 상담사 대화 가능 상태

Agent Desktop에 로그인하면 시스템에서 사용자를 기본 유휴 상태로 둡니다. 통화, 채팅, 이메일을 수락하려면 대화 가능 상태여야 합니다. 회의, 교육, 점심 식사를 위해 오프라인으로 전환해야 하는 경우 상태를 유휴 상태로 변경합니다. 유휴 상태의 사용자에게는 커뮤니케이션이 전달되지 않습니다.

상담사 상태	설명
사용 가능	컨택을 수락하고 응답할 준비가 되었습니다. 컨택 요청을 받으려면 로그인한 후 현재 상태 드롭다운 목록에서 대화 가능을 선택해야 합니다.
모든 유휴 상태	<p>로그인했지만 컨택 요청을 받을 준비가 되지 않았습니다. Webex Contact Center 관리자는 사용자의 엔터프라이즈에 적합한 추가 유휴 상태를 설정할 수 있습니다.</p> <p>근무일 중에 오프라인으로 전환해야 하는 경우 수동으로 유휴 상태를 선택할 수 있습니다. 또한 고객과 상호 작용 중에 유휴 상태를 선택하면 통화 또는 채팅 세션이 종료되거나 현재 이메일 메시지를 전송하거나 닫았을 때 유휴 상태가 됩니다.</p> <p>사용할 유휴 상태에 대한 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.</p> <p>참고    응답 없음(RONA)은 시스템이 할당된 유휴 상태입니다. RONA 상태는 수동으로 변경할 수 없습니다.</p>

## 음성 연락처 상태

Webex Contact Center 시스템은 음성 연락처 상태를 시작하며 사용자가 통화를 처리하면 이를 변경합니다. 예를 들어 활성 연락처 목록에 음성 컨택 카드가 표시되면 Agent Desktop 가운데 패널에 표시되는 현재 상태가 벨소리 울림으로 변경됩니다. 통화에 응답하면 현재 상태가 연결됨으로 변경됩니다.

음성 연락처 상태는 회선 1로 고객과 커뮤니케이션하거나 회선 2로 다른 사람(예: 다른 상담사 또는 주제 관련 전문가)과 커뮤니케이션하는지에 따라 달라집니다.

### 회선 1 상담사 상태

회선 1 상담사 상태는 다음 테이블에서 설명합니다. 일부 상태는 시스템에서 활성화되지 않을 수 있습니다.

상담사 상태	설명
벨소리 울림	Agent Desktop 왼쪽 패널 내 활성 연락처 목록의 신규 음성 컨택 카드가 수락을 기다리는 중입니다. Webex Contact Center 관리자가 설정한 시간 기간 내 통화를 수락하지 않으면 통화는 대기열로 돌아가고 다음 대화 가능 상담사에게 할당됩니다.
연결됨	음성 컨택 카드를 수락해 발신자에게 연결되었습니다. 연결이 되면 컨택 카드의 타이머가 연결 지속 시간을 표시합니다. Agent Desktop 가운데 패널에 통화 관련 정보가 표시되며 오른쪽 패널에는 발신자 정보가 표시됩니다.
응답 없음	Agent Desktop 왼쪽 패널의 활성 연락처 목록에 신규 음성 컨택 카드가 있지만 Webex Contact Center 관리자가 설정한 시간 기간 내 응답하지 않았습니다. 통화가 대기열로 반환됩니다. 데스크 톱에 다음 통화를 받거나 휴식 상태로 전환할 수 있는 옵션을 제공하는 메시지가 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
통화 보류	회선 1의 통화를 보류했습니다.
상담 예약됨	연결됨 상태 중에 다른 사람이 상담을 요청했습니다.
컨설팅	엔터프라이즈 내 다른 상담사와 상담을 진행하고 있습니다. 타이머는 다른 사람과 상담을 진행한 시간을 표시합니다.
전화회의	상담사를 통해 고객과 전화회의를 진행하고 있습니다.

상담사 상태	설명
아웃다이얼 예약됨	아웃다이얼 통화를 시작했습니다. 통화 관련 정보는 가운데 패널에 표시됩니다.
후속 작업	통화가 종료되었습니다. 다른 통화를 받기 전 후속 작업 코드를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 자세한 내용은 <a href="#">음성 커뮤니케이션 후속 작업, 6 페이지</a> 의 내용을 참조하십시오.  후속 작업 상태에서는 라우팅되거나 전환된 컨택 카드를 수신할 수 없습니다.

## 회선 2 상담사 상태

전화 회의 또는 다른 상담사와 상담 중인 경우 회선 1 탭에 하위 탭이 표시됩니다. 왼쪽의 하위 탭은 회선 1을 나타냅니다.

오른쪽의 하위 탭은 전화회의 또는 상담 중인 회선 2를 나타냅니다. 고객이 회선 1에서 보류 중일 때 회선 2를 사용해 다른 상담사와 음성 통신을 할 수 있습니다.

상담 하위 탭에서 다음 상담사 상태가 표시될 수 있습니다.

상담사 상태	설명
상담 예약됨	통화를 처리하는 동안 상담 요청을 시작했습니다. 다른 사람에게 요청이 전송될 때는 벨소리가 들리지 않습니다.
컨설팅	다른 사람과 상담 중입니다.
전화회의	상담사를 통해 고객과 전화회의를 진행하고 있습니다. 타이머는 전화회의 진행 시간을 나타냅니다.

## 활성 연락처 목록 정보

연락처가 대기열로 라우팅되고 사용자가 대화 가능 상태이면 활성 연락처 목록에 새 컨택 카드가 표시됩니다. 컨택 카드에는 음성 통화용 고객 DN 또는 채팅이나 이메일 커뮤니케이션용 고객 이름 같은 고객 정보가 포함됩니다. 또한 연락처를 사용자에게 라우팅한 Webex Contact Center 대기열과 고객이 응답을 기다린 시간도 표시됩니다. 컨택 카드를 수락한 후 타이머는 고객과의 상호 작용 시간을 표시합니다.

## 최근 활동 보기

Agent Desktop은 기본적으로 왼쪽 패널에 현재 날짜에 대한 컨택 이력을 표시합니다. 로그인하면 기록을 확인할 수 없지만 고객과 상호 작용을 시작하면 하위 탭에서 상호 작용 세부 정보를 확인할 수 있습니다.

Agent Desktop의 왼쪽 내비게이션 바에서 기록 버튼을 클릭합니다. 하위 탭을 클릭하여 커뮤니케이션 채널별 활동을 표시할 수 있습니다.

## 현재 고객 상세정보 보기

통화 응답 또는 컨택 카드 수락 시 Agent Desktop의 오른쪽 패널에 현재 고객 관련 정보가 표시됩니다. 세부 정보를 보려면 정보 아이콘을 클릭합니다.

표시 정보는 커뮤니케이션에 사용하는 채널에 따라 다릅니다. 고객 상호 작용 이력을 볼 수도 있습니다. 자세한 내용은 [고객 기록 보기, 6 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

## 고객 기록 보기

고객과 상호 작용 중에는 Agent Desktop의 오른쪽 패널에 고객과의 이전 커뮤니케이션 정보가 표시됩니다. 고객과의 이전 커뮤니케이션을 확인하려면 연락처 기록 아이콘을 클릭합니다.

## 후속 작업 정보 입력

고객과의 상호 작용이 끝나면 Agent Desktop은 고객 지원 경험에 대한 정보를 입력하라는 메시지를 표시합니다. 이 정보는 엔터프라이즈에서 컨택 센터의 효율성 및 성공 여부를 측정하는 데 사용됩니다.

후속 작업 정보는 채널마다 다릅니다.

## 음성 커뮤니케이션 후속 작업

통화 연결을 종료하면 Agent Desktop에 음성 후속 작업 페이지가 표시됩니다. 조직 관리자는 후속 작업 페이지의 필드를 설정합니다. 조직 관리자가 설정한 상담사 프로필 설정에 따라 다음 세부 정보를 설정할 수 있습니다.

자동 후속 작업 취소	자동 후속 작업 취소를 클릭하면 Agent Desktop에서 기본 후속 작업 코드가 제출되지 않습니다. 이 설정은 자동 후속 작업 시간 동안 지속되며 Agent Desktop에서 기본 후속 작업 코드가 제출되지 않도록 합니다. 자동 후속 작업 중지는 후속 작업 세부 정보 입력에 추가 시간이 필요한 경우에 유용합니다.
후속 작업 선택	드롭다운에서 후속 작업 코드를 선택합니다. 후속 작업 코드를 선택하면 음성 후속 작업 페이지가 닫힙니다.  참고    사용자의 엔터프라이즈에 후속 작업 코드에 대한 특정 요구 사항이 있을 수 있습니다. 후속 작업 코드에 대한 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.
마지막 상담사 라우팅	특정 전화 번호의 통화를 라우팅되도록 하려면 이 확인란을 선택합니다. 이 기능은 특정 고객의 통화 재연결이 예상되는 경우에 유용합니다.



참고    시스템에 자동 후속 작업이 설정되어 있고 자동 후속 작업 타이머가 만료되기 전 후속 작업 코드를 제출하지 않는 경우 Agent Desktop에서는 사용자를 대신해 기본 후속 작업 코드를 제출합니다.

## 이메일 및 채팅 후속 작업 대화

고객과 상호 작용을 종료한 후 고객과의 커뮤니케이션 상태 및 분위기와 관련한 후속 작업 코드를 입력해야 합니다. 이 밖에 마감 상세정보를 입력하거나 대화 후속 조치가 필요한 경우 알림을 설정합니다.

조직에 후속 작업 코드에 대한 특정 요구 사항이 있을 수 있습니다. 후속 작업 코드에 대한 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.

고객과의 상호 작용을 설명하는 후속 작업 코드를 제출하려면 다음을 수행합니다.

### 프로시저

**단계 1** Agent Desktop에서 종료를 클릭합니다.

후속 작업 페이지가 표시됩니다.

**단계 2** 후속 작업 페이지의 해당 필드에 값을 입력한 다음 후속 작업을 클릭합니다.

대화 상태	상호 작용을 종료할 때 대화 상태를 요약하는 값을 선택합니다.  보류, 해결, 정보 요청, 추가 작업 없음 등을 선택할 수 있습니다.
통신	상호 작용 중 고객의 성향을 반영하도록 컨트롤을 슬라이드합니다.
마감 세부 정보 선택	드롭다운에서 후속 작업 코드를 선택합니다. 필요한 경우 상호 작용과 관련한 구체적인 참고 사항을 추가로 입력할 수 있습니다.
후속 알림	Agent Desktop에서 이 고객의 상호 작용에 알림을 보내려면 확인란을 선택합니다. 그런 다음 알림을 보내려는 날짜와 시간을 선택합니다. 입력한 날짜와 시간이 되면 Agent Desktop의 활성 연락처 목록에 후속 작업 항목 컨택 카드가 표시됩니다.
후속 코멘트	후속 컨택 카드에 원하는 참고 사항을 입력합니다.

## 번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.