



## 상담사 실적 통계 보고서

Agent Desktop을(를) 사용하여 성능 통계 보고서에 액세스할 수 있습니다. 상담사 실적 통계는 관리자가 정의한 구성에 따라 표시되는 기본 페이지 위젯입니다.

통계 보고서에는 다음 두 가지 유형이 있습니다.

- 기록 보고서 - 기록 데이터를 표시합니다. 보고서는 24시간 마다 업데이트됩니다.
- 실시간 보고서 - 현재 데이터를 표시합니다. 보고서는 관리자가 구성한 시간 간격에 따라 업데이트됩니다.



참고

- 상담사 실적 통계 보고서에서 선택하는 탭은 다른 페이지로 전환한 다음 상담사 실적 통계 보고서 페이지로 돌아가는 경우에도 유지됩니다. 탭 선택은 Agent Desktop에서 로그아웃할 때, 브라우저를 새로 고치거나 다시 로드할 때, 브라우저 캐시를 지울 때 기본 탭으로 재설정됩니다.
- Agent Desktop에 표시되는 상담사 실적 통계 보고서는 브라우저 표준 시간대를 따릅니다.
- Agent Desktop에 표시된 상담사 실적 통계 보고서는 드릴다운 기능을 지원하지 않습니다.

- [상담사 실적 통계 액세스, 1 페이지](#)
- [요약 보고서, 2 페이지](#)

## 상담사 실적 통계 액세스

- 보고서에 액세스하려면 탐색 모음에서 상담사 실적 통계를 클릭합니다. 다음 보고서가 Workspace 창에 표시됩니다.
  - [요약 보고서, 2 페이지](#)
  - [상담사 통계 - 기록, 4 페이지](#)
  - [상담사 통계 - 실시간, 6 페이지](#)
  - [상태별 상담사 통계 - 기록, 7 페이지](#)

- 상태별 상담사 통계 - 실시간, 8 페이지
- 팀 통계 - 기록, 9 페이지
- 팀 통계 - 실시간, 9 페이지
- 대기열 통계 - 기록, 10 페이지
- 대기열 통계 - 실시간 보고서, 11 페이지
- 상담사 아웃다이얼 통계 - 기록, 11 페이지
- 상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간, 12 페이지

보고서에 대한 자세한 내용은 [Cisco Webex Contact Center 분석기 사용자 설명서](#)를 참조하십시오.



참고

- Agent Desktop에서 로그아웃할 때는 브라우저를 닫아야 합니다. 브라우저를 실행하고 데스크톱에 다시 로그인하면 Cisco Webex Contact Center 분석기 구성 업데이트가 반영됩니다.
- incognito(개인 검색) 모드로 상담사 실적 통계에 액세스하는 경우 상담사 실적 통계 보고서가 성공적으로 로드되려면 타사 쿠키를 활성화해야 합니다.

## 요약 보고서

요약 보고서에는 처리한 고객 수와 고객 대화 후속 작업까지 걸린 평균 시간이 표시됩니다.

팀 이름, 대기열 이름, 채널 유형 및 지속 시간 드롭다운 목록에서 옵션을 선택하여 보고서를 필터링합니다.

Agent Desktop은(는)는 로그아웃하거나 브라우저를 새로 고치거나 다시 로드하더라도 필터 선택 항목을 유지합니다. 필터를 기본값으로 재설정하려면 필터 재설정 링크를 클릭합니다.



참고

보고서를 필터링하기 위해 드롭다운 목록에서 기본값을 변경하면 필터 재설정 링크가 나타납니다.

다음 드롭다운 목록의 옵션 중에서 선택합니다.

- 팀 이름
  - 모두(기본값)
  - 특정 팀. 팀 이름은 상담사 프로필 설정에 따라 드롭다운 목록에 표시됩니다.
- 대기열 이름
  - 모두(기본값)

- 특정 대기열. 대기열 이름은 상담사 프로파일 설정에 따라 드롭다운 목록에 표시됩니다.
- 채널 유형
  - 모두(기본값)
  - 채팅
  - 전자 메일
  - 소셜
  - 텔레포니



참고 소셜 채널 유형은 조직 설정에 따라 나타납니다.

- 지속 기간
  - 오늘
  - 어제
  - 이번 주
  - 지난 주
  - 마지막 7일(기본값)
  - 이번 달
  - 지난 달
  - 올해



참고 표시된 데이터를 수동으로 새로 고치려면  (새로 고침) 아이콘을 클릭합니다.

다음 표에서는 요약 보고서에 표시되는 매개 변수를 나열합니다.

매개변수	설명
총 처리 수 - 팀	지정된 기간 동안 팀에서 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간 - 팀	팀에서 고객 상호 작용을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 후속 작업 시간 - 팀	팀에서 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

매개변수	설명
총 처리 수 - 사용자	사용자가 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간 - 사용자	사용자가 고객 상호 작용을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 후속 작업 시간 - 사용자	사용자가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.
대기열 내 컨택 - 실시간	실시간으로 팀의 대기열에 있는 고객 컨택 수입니다.
상담사 사용 가능 - 실시간	실시간으로 팀에 대해 사용 가능한 상태의 상담사 수입니다.

## 상담사 통계 - 기록

상담사 통계 - 기록 보고서는 기록 통계를 나타냅니다.

간격 및 지속 기간 드롭다운 목록에서 옵션을 선택하여 보고서를 필터링합니다.

Agent Desktop은(는)는 로그아웃하거나 브라우저를 새로 고치거나 다시 로드하더라도 필터 선택 항목을 유지합니다. 필터를 기본값으로 재설정하려면 필터 재설정 링크를 클릭합니다.



**참고** 보고서를 필터링하기 위해 드롭다운 목록에서 기본값을 변경하면 필터 재설정 링크가 나타납니다.

간격 드롭다운 목록에 표시되는 옵션은 선택한 지속 기간에 따라 달라집니다. 예를 들어, 선택한 지속 기간이 최근 7일인 경우 간격 드롭다운 목록에 다음 옵션이 표시됩니다.

- 30분
- 시간당
- 매일(기본값)

지속 시간 드롭다운 목록에서 다음 옵션 중에서 선택합니다.

- 오늘
- 어제
- 이번 주
- 지난 주
- 마지막 7일(기본값)
- 이번 달

- 지난 달
- 올해

다음 표에는 선택한 지속 기간에 따라 간격 드롭다운 목록이 표시됩니다.

표 1: 지속 기간 및 해당 간격 옵션

지속 기간	Interval(간격)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오늘</li> <li>• 어제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15분</li> <li>• 30분</li> <li>• 시간당</li> <li>• 매일</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이번 주</li> <li>• 지난 주</li> <li>• 최근 7일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30분</li> <li>• 시간당</li> <li>• 매일</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이번 달</li> <li>• 지난 달</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 매일</li> <li>• 매주</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 올해</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 매일</li> <li>• 매주</li> <li>• 매월</li> </ul>



참고 표시된 데이터를 수동으로 새로 고치려면  (새로 고침) 아이콘을 클릭합니다.

기록 통계 보고서는 상담사 통계 차트 섹션에 데이터를 그래픽으로 표시하고 세부 요약 섹션 테이블에 보고서의 요약으로 표시됩니다.

Cisco Webex Contact Center 분석기에서 보고서를 보려면 상담사 통계 차트 또는 세부 요약의 오른쪽에 표시되는 실행 아이콘을 클릭합니다.



참고 사용자에게 Cisco Webex Contact Center 분석기에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

다음은 상담사 통계 - 기록 보고서의 세부 요약 테이블에 표시되는 매개 변수입니다.

매개변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
최초 로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.
최종 로그아웃 시간	상담사가 로그아웃한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 해당 간격 내에 처리한 총 수신 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 후속 작업 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

세부 요약 섹션 테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 상담사 통계 - 실시간

상담사 통계—실시간 보고서는 실시간으로 통계를 나타냅니다.



참고 표시된 데이터를 수동으로 새로 고치려면  (새로 고침) 아이콘을 클릭합니다.

실시간 통계 보고서는 상담사 통계 차트 실시간에 데이터를 그래픽으로 표시하고 세부 요약 테이블에 보고서의 요약으로 표시됩니다.

Cisco Webex Contact Center 분석기에서 보고서를 보려면 상담사 통계 차트 실시간 또는 세부 요약의 오른쪽에 표시되는 실행 아이콘을 클릭합니다.



참고 사용자에게 Cisco Webex Contact Center 분석기에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

다음은 상담사 통계 - 실시간 보고서의 세부 요약 섹션 테이블에 표시되는 매개 변수입니다.

매개변수	설명
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.

매개변수	설명
로그아웃 시간	상담사가 로그아웃한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 해당 간격 내에 처리한 총 수신 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 후속 작업 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

세부 요약 섹션 테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 상태별 상담사 통계 - 기록

상태별 상담사 통계 - 기록 보고서에는 사용자의 상태를 기준으로 활동에 대한 통계가 표시됩니다. 간격 및 지속 기간 드롭다운 목록에서 옵션을 선택하여 보고서를 필터링합니다.

Agent Desktop은(는)는 로그아웃하거나 브라우저를 새로 고치거나 다시 로드하더라도 필터 선택 항목을 유지합니다. 필터를 기본값으로 재설정하려면 필터 재설정 링크를 클릭합니다.



**참고** 보고서를 필터링하기 위해 드롭다운 목록에서 기본값을 변경하면 필터 재설정 링크가 나타납니다.

간격 드롭다운 목록에 표시되는 옵션은 선택한 지속 기간에 따라 달라집니다. 예를 들어, 선택한 지속 기간이 최근 7일인 경우 간격 드롭다운 목록에 다음 옵션이 표시됩니다.

- 30분
- 시간당
- 매일(기본값)

지속 시간 드롭다운 목록에서 다음 옵션 중에서 선택합니다.

- 오늘
- 어제
- 이번 주
- 지난 주
- 마지막 7일(기본값)
- 이번 달
- 지난 달
- 올해

자세한 내용은 표 1: 지속 기간 및 해당 간격 옵션을 참조하십시오.



참고 표시된 데이터를 수동으로 새로 고치려면 (새로 고침) 아이콘을 클릭합니다.

기록 통계 보고서는 상태별 상담사 통계 차트에 데이터를 그래픽으로 표시하고 세부 상태 요약 테이블에 보고서의 요약으로 표시됩니다.

Cisco Webex Contact Center 분석기에서 보고서를 보려면 상태별 상담사 통계 차트 또는 세부 상태 요약의 오른쪽에 표시되는 실행 아이콘을 클릭합니다.



참고 사용자에게 Cisco Webex Contact Center 분석기에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

다음은 상태별 상담사 통계 - 기록 보고서의 세부 상태 요약 섹션 테이블에 표시되는 매개 변수입니다.

매개변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
활동 상태	상담사 또는 시스템이 설정한 상태(예: 유휴, 대화 가능 등)입니다.
상태 기간	상담사가 해당 상태를 지속한 시간입니다.

세부 요약 섹션 테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 상태별 상담사 통계 - 실시간

상태별 상담사 통계 - 실시간 보고서는 상태를 실시간으로 표시하는 활동에 대한 통계를 나타냅니다.



참고 표시된 데이터를 수동으로 새로 고치려면 (새로 고침) 아이콘을 클릭합니다.

실시간 통계 보고서는 상태별 상담사 통계 차트에 데이터를 그래픽으로 표시하고 세부 상태 요약 테이블에 보고서의 요약으로 표시됩니다.

Cisco Webex Contact Center 분석기에서 보고서를 보려면 상태별 상담사 통계 차트 또는 세부 상태 요약의 오른쪽에 표시되는 실행 아이콘을 클릭합니다.



참고 사용자에게 Cisco Webex Contact Center 분석기에 액세스할 수 있는 권한이 있어야 합니다.

다음은 상태별 상담사 통계 - 실시간 보고서의 세부 상태 요약 섹션 테이블에 표시되는 매개 변수입니다.

매개변수	설명
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
활동 상태	상담사 또는 시스템이 설정한 상태(예: 휴휴, 대화 가능 등)입니다.
상태 기간	상담사가 해당 상태를 지속한 시간입니다.

세부 요약 섹션 테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 팀 통계 - 기록

팀 통계 - 기록 보고서에는 사용자가 매핑되는 모든 팀의 기록 통계가 표시됩니다.

다음은 팀 통계 - 기록 보고서에 표시되는 매개 변수입니다.

매개변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
팀 이름	팀의 이름입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 해당 간격 내에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
처리된 총 연결	상담사가 채널 유형(예: 음성 통화)에 대해 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
처리된 착신 컨택	상담사가 처리한 총 인바운드 고객 상호 작용 수입니다.
처리한 콜백	상담사가 처리한 총 콜백 고객 상호 작용 수입니다.
처리된 아웃다이얼	상담사가 처리한 총 아웃다이얼 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 요약 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 팀 통계 - 실시간

팀 통계 — 실시간 보고서에는 사용자가 매핑되는 모든 팀의 실시간 통계가 표시됩니다.

팀 통계 - 실시간 보고서에 표시되는 매개 변수는 다음과 같습니다.

매개 변수	설명
팀 이름	팀의 이름입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
현재 상태	상담사의 상태(예: 휴직, 대화 가능 등)입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 해당 간격 내에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 요약 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 대기열 통계 - 기록

대기열 통계 - 기록 보고서에는 사용자가 매핑되는 모든 대기열에 대한 기록 통계가 표시됩니다.

다음은 대기열 통계 - 기록 보고서에 표시되는 매개 변수입니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 간격입니다.
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
대기열 이름	대기열 이름입니다.
컨택 수	관리자가 대기열에 설정한 서비스 수준 임계치 내에서 상담사가 응답한 고객 컨택 수입니다.
평균 대기열 대기 시간	상담사가 응답하기 전 고객 컨택이 대기열에서 대기하는 평균 시간입니다.
대기열 최장 시간	상담사가 응답하기 전 고객 컨택이 대기열에서 대기하는 최장 시간입니다.
취소된 컨택 수	상담사가 응답하지 않은 고객 컨택 수입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 대기열 통계 - 실시간 보고서

대기열 통계 - 실시간 보고서에는 사용자가 매핑되는 모든 대기열에 대한 실시간 통계가 표시됩니다.  
대기열 통계 - 실시간 보고서에 표시되는 매개 변수는 다음과 같습니다.

매개변수	설명
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
대기열 이름	대기열 이름입니다.
컨택 수	관리자가 대기열에 설정한 서비스 수준 임계치 내에서 상담사가 응답한 고객 컨택 수입니다.
처리한 컨택 수	대기열에 대해 처리된 총 고객 상호 작용 수입니다.
대기열에 대기 중인 컨택 수	해당 시간에 대기열에 대기 중인 고객 컨택 수입니다.
평균 대기열 대기 시간	상담사가 응답하기 전 고객 컨택이 대기열에서 대기하는 평균 시간입니다.
대기열에서 가장 오래 처리된 연결	상담사가 응답하기 전 고객 컨택이 대기열에서 대기하는 최장 시간입니다. 최근 24시간 이내에 수신된 통화가 고려됩니다. 현재 대기열에 있는 통화는 고려되지 않습니다.
취소된 컨택 수	상담사가 응답하지 않은 고객 컨택 수입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 상담사 아웃다이얼 통계 - 기록

상담사 아웃다이얼 통계 - 기록 보고서에는 상담사가 수행한 아웃다이얼 통화에 대한 기록 통계가 표시됩니다.

상담사 아웃다이얼 통계 - 기록 보고서에 표시되는 매개 변수는 다음과 같습니다.

매개변수	설명
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
간격	보고서의 시간 간격입니다.
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
최초 로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리된 아웃다이얼 연락처	해당 간격 내에 상담사가 처리한 아웃다이얼 통화 수입니다.

매개변수	설명
평균 아웃다이얼 처리 시간	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
아웃다이얼 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 총 시간입니다.
아웃다이얼 평균 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 평균 시간입니다.
아웃다이얼 대화 시간	상담사가 보류 시간을 제외한 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 총 시간입니다.
전환 수	통화를 전환한 횟수입니다.
평균 상담 대화 지속 시간	상담사가 발신자를 보류 상태로 유지하고 다른 상담사 또는 제 3자와 상담을 진행한 평균 시간입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.

## 상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간

상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간 보고서에는 상담사가 수행한 아웃다이얼 통화에 대한 실시간 통계가 표시됩니다.

상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간 보고서에 표시되는 매개 변수는 다음과 같습니다.

매개변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
채널 유형	채팅, 이메일, 소셜 또는 전화 통신 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리된 아웃다이얼 연락처	해당 간격 내에 상담사가 처리한 아웃다이얼 통화 수입니다.
평균 아웃다이얼 처리 시간	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 시간, 보류 시간 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
아웃다이얼 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 총 시간입니다.

매개변수	설명
아웃다이얼 평균 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 평균 시간입니다.
아웃다이얼 대화 시간	상담사가 보류 시간을 제외한 고객과 아웃다이얼 통화를 진행한 총 시간입니다.

테이블 마지막에 보고서 요약이 표시됩니다.



## 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.