



## 서론

- 변경 기록, i 페이지
- 이 설명서 정보, iii 페이지
- 분석기 대상, iii 페이지
- 관련 설명서, iii 페이지
- 규칙, iii 페이지
- 통신, 서비스 및 추가 정보, iv 페이지
- 문서 피드백, v 페이지

## 변경 기록

이 테이블은 이 설명서의 변경 사항을 나타냅니다. 가장 최근의 변경 사항이 맨 위에 표시됩니다.

변경	참고:	날짜
대기열 서비스 수준 함계에 대한 설명 업데이트	<a href="#">대기열 서비스 수준</a>	2023년 4월
Microsoft Windows 11에 대한 지원을 포함하도록 시스템 요구 사항 섹션을 업데이트했습니다.	<a href="#">시스템 요구 사항</a>	2022년 7월
활동 레코드에 표시된 상담사 상태에 대한 항목이 추가되었습니다.	<a href="#">에이전트 상태</a>	2022년 4월
시각화를 만들거나 편집하는 동안 간격 필드의 기본 날짜 형식 편집에 대한 항목을 추가했습니다.	<a href="#">간격 필드의 날짜 형식 변경</a>	2022년 2월
테이블 형식 보고서의 열 너비 유지에 대한 정보를 추가했습니다.	<a href="#">보고서 열 너비 크기 조정</a>	2021년 12월

변경	참고:	날짜
추가되는 항목	브라우저 링크를 통해 보고서 및 대시보드에 액세스 보고서 및 대시보드에 대한 브라우저 링크 공유	2021년 10월
추가되는 항목	상담사 사용 가능 카드 실시간 대기열 카드 내 연락처 실시간	2021년 9월
추가되는 보고서	<ul style="list-style-type: none"> <li>인라인 IVR 게시물 통화 설문 조사 통계 보고서</li> <li>통화 후 설문 조사 통계 보고서</li> </ul>	2021년 4월
추가되는 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준 시간대</li> </ul>	2021년 2월
이러한 보고서가 추가됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>IVR 및 CVA 대화 플로우 보고서</li> <li>대기열에서 제외할 보고서</li> <li>Acqueon 보고서와 OEM 통합</li> <li>콜백 보고서</li> </ul>	2020년 11월
이러한 보고서가 추가됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>액세스 제어</li> </ul>	2020년 9월
추가되는 항목	<ul style="list-style-type: none"> <li>임계치 경고</li> </ul>	2020년 8월
이러한 보고서가 추가됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>기록 - 컨택 센터 개요</li> <li>기록 - 팀 및 대기열 통계</li> <li>실시간 - 컨택 센터 개요 - 실시간</li> <li>실시간 - 팀 및 대기열 통계 - 실시간</li> <li>비즈니스 메트릭</li> <li>라이선스 사용 보고서</li> </ul>	2020년 7월

변경	참고:	날짜
이러한 주제 또는 보고서가 업데이트됩니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시각화 생성</li> <li>• 복합 시각화 생성</li> <li>• 시각화 또는 대시보드 페이지에서 수행할 작업</li> <li>• 엔트리 포인트 컨택 볼륨 - CAR</li> <li>• 분석기 제목 표시줄 버튼</li> <li>• 상담사 통계 실시간</li> <li>• 팀 상세정보</li> <li>• 컨택 사유</li> <li>• 팀 상세정보 실시간</li> </ul>	2020년 7월
문서의 최초 릴리스		2019년 7월

## 이 설명서 정보

이 설명서에서는 Webex Contact Center 분석기의 사용 방법을 설명합니다.

## 분석기 대상

이 문서는 Cisco Webex Contact Center를 사용해 컨택 센터를 실행하려는 사용자를 대상으로 합니다. 분석기는 사용자 분석가에 대한 작동 데이터를 추출하고 제공하여 컨택 센터 실적을 극대화하는 방법을 결정합니다.

## 관련 설명서

Webex Contact Center 문서의 목록을 보려면 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>의 내용을 참조하십시오.

Webex Contact Center 개발자 문서 및 API 참조를 보려면 <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>의 내용을 참조하십시오.

## 규칙

이 가이드에서는 다음 규칙을 사용합니다.

규칙	설명
굵은 글꼴	<p>굵은체 글꼴은 명령(예: 사용자 입력), 키, 버튼, 폴더 및 하위 메뉴 이름을 나타내는 데 사용됩니다. 예:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 편집 &gt; 찾기를 선택합니다.</li> <li>• 마침을 클릭합니다.</li> </ul>
기울임꼴 글꼴	<p>기울임꼴 글꼴:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 새 용어를 소개합니다. 예: 스킬 그룹은 유사한 스킬을 공유하는 상담사 모임입니다.</li> <li>• 중요 정보를 강조 표시합니다. 예: 숫자 명명 규칙을 사용하지 마십시오.</li> <li>• 값을 입력해야 하는 인수를 나타냅니다. 예: IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• 제목을 나타냅니다. 예: <i>Agent Desktop</i> 사용 설명서의 내용을 참조하십시오.</li> </ul>
window 글꼴	<p>Window 글꼴은 다음을 나타냅니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 코드나 시스템이 표시하는 정보에 표시되는 텍스트. 예: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• 파일 이름. 예: <code>tserver.properties</code>.</li> <li>• 디렉터리 경로 예: <code>C:\Program Files\Adobe</code></li> </ul>

## 통신, 서비스 및 추가 정보

- Cisco에서 시기에 맞는 관련된 정보를 받으려면 [Cisco Profile Manager](#)에 로그인합니다.
- 중요한 기술로 원하는 비즈니스 결과를 얻으려면 [Cisco Services](#)의 내용을 참고하십시오.
- 서비스 요청을 제출하려면 [Cisco 지원](#)을 참고하십시오.
- 안전한 앱, 제품, 솔루션 및 서비스를 검색하고 찾아보려면 [Cisco Marketplace](#)의 내용을 참고하십시오.
- 일반 네트워킹, 교육 및 인증서 직함을 얻으려면 [Cisco Press](#)의 내용을 참고하십시오.

- 특정 제품 또는 제품군에 대한 보증 정보를 찾으려면 [Cisco Warranty Finder](#)에 액세스합니다.

### Cisco Bug Search Tool

[Cisco BST\(Bug Search Tool\)](#)는 Cisco 버그 추적 시스템에 대한 게이트웨이 역할을 하는 웹 기반 도구입니다. 이 시스템은 Cisco 제품 및 소프트웨어의 전체 결함 및 취약점 목록을 유지 관리합니다. BST에서는 제품 및 소프트웨어에 대한 자세한 결함 정보를 제공합니다.

## 문서 피드백

이 문서에 대한 의견은 [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisico.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisico.com)으로 제공하십시오.



## 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.