



이메일 연락처 관리

- [이메일 채널 정보, 1 페이지](#)
- [이메일에 응답, 1 페이지](#)

이메일 채널 정보

멀티미디어 프로필 설정 권한에 따라 Agent Desktop을 사용해 고객 이메일 요청을 수신하고 응답할 수 있습니다. Webex Contact Center 관리 포털에서 멀티미디어 프로필 설정을 사용하는 조직 관리자는 이러한 권한을 관리합니다.

이메일에 응답

Webex Contact Center Agent Desktop을 사용해 이메일에 응답할 수 있습니다.

고객의 이메일을 수신하면 Agent Desktop의 이메일 및 모든 탭의 활성 연락처 목록에 알림 대화 상자가 표시됩니다. 이 대화 상자에는 고객의 이름, 이메일이 라우팅된 대기열, 이메일이 전달되는 데 걸린 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다.

이메일에 회신할 때는 다음 방법을 사용합니다.

- **인스턴트 회신**을 보냅니다. 인스턴트 회신은 단순 쿼리에 회신하는 빠른 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 [빠른 회신 이메일 전송, 2 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- **표준 회신**을 보냅니다. 표준 회신은 텍스트의 서식을 지정하고, 메시지에 이미지를 추가하고, 리소스 템플릿의 콘텐츠를 통합하고, 파일을 첨부하는 등의 작업을 할 수 있습니다. 자세한 내용은 [표준 이메일 회신 구성 및 전송, 2 페이지](#) 항목을 참조하십시오.

조직 관리자가 설정한 시간 기간 내 이메일 컨택 카드를 수락하지 않으면 활성 연락처 목록에서 알림 카드가 잠시 깜박이고 시스템은 사용자의 상태를 응답 없음 또는 **RONA**로 변경합니다. **RONA**는 조직 관리자가 설정한 시간 초과 설정을 기준으로 합니다. 새 이메일을 포함해 모든 미디어 채널의 컨택을 수신하려면 상태를 사용 가능으로 직접 변경해야 합니다.

또한 단기를 클릭하고 후속 작업 정보를 입력해 응답 없이 이메일을 닫을 수도 있습니다.



참고 예를 들어 이메일 작성 같은 다른 작업을 완료하거나 이메일 요청을 후속 작업하려는 경우 수동으로 상태를 유틸 상태로 변경할 수 있습니다. 자세한 내용은 [상담사 상태 정보](#)의 내용을 참조하십시오.

보안 규정 준수

콘텐츠에 PCI DSS(Payment Card Industry Data Security Standard)를 위반하는 데이터가 포함된 것이 식별되면 다음이 발생합니다.

- 이메일 첨부 파일을 발송하지 않습니다.
- 이메일 대화가 숨겨집니다.

보안 규정 준수의 일환으로 PCI DSS에서는 신용 카드 데이터 및 기타 PII(개인 식별 정보)와 같은 민감 정보를 전송하도록 허용하지 않습니다.

빠른 회신 이메일 전송

수신 이메일 메시지에 단순 응답이 필요한 경우 빠른 회신을 보낼 수 있습니다.

빠른 회신을 보내려면 다음을 수행합니다.

프로시저

단계 1 수신 이메일 대화 상자에서 수락을 클릭합니다.

이메일 편집기에서 이메일이 열립니다.

단계 2 (선택 사항) 정보를 클릭하여 고객의 연락처 정보를 확인합니다.

단계 3 (선택 사항) 이력을 클릭하여 고객의 연락 기록을 확인합니다.

단계 4 이메일 편집기에서 고객에 대한 응답을 입력하고 빠른 회신을 클릭합니다. 메시지가 고객에게 전송됩니다. 후속 작업 페이지가 표시됩니다.

단계 5 후속 작업 선택 드롭다운 메뉴에서 후속 작업 정보를 선택합니다. 이유를 선택하면 대화가 종료됩니다.

자세한 내용은 [이메일 및 채팅 후속 작업 대화](#)의 내용을 참조하십시오.

표준 이메일 회신 구성 및 전송

이메일 메시지에 파일을 첨부하거나 이메일 회신의 텍스트 서식을 작성하려는 경우 표준 회신을 보낼 수 있습니다.

상호 작용이 종료되면 고객과의 커뮤니케이션 상태 및 분위기와 관련한 후속 작업 코드 및 종료 세부 사항을 입력하거나 후속 작업이 필요한 경우 알림을 설정해야 합니다.

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

표준 회신을 보내려면 다음을 수행합니다.

프로시저

-
- 단계 1** 수신 이메일 대화 상자에서 수락을 클릭합니다.
이메일 편집기에서 이메일이 열립니다.
- 단계 2** (선택 사항) 정보를 클릭하여 고객의 연락처 정보를 확인합니다.
- 단계 3** (선택 사항) 이력을 클릭하여 고객의 연락 기록을 확인합니다.
- 단계 4** 회신 또는 모두 회신을 클릭합니다.
받는 사람 및 제목 필드에 고객 정보가 입력된 이메일 편집기가 표시됩니다. 이 편집기에는 Webex Contact Center 관리자에서 사전 설정된 레이아웃이 있습니다.
- 단계 5** (선택 사항) 받는 사람 필드 옆의 화살표를 클릭하면 참고 및 숨은 참고 필드가 표시되고 수신자를 더 추가할 수 있습니다.
- 단계 6** 이메일 메시지 편집기에 메시지를 입력합니다.
참고 이메일 읽기를 클릭하여 고객이 보낸 메시지를 읽습니다.
- 단계 7** (선택 사항) 메시지 본문에서 사용 가능한 서식 옵션을 사용해 텍스트 서식을 지정합니다.
- 단계 8** (선택 사항) 첨부 파일을 클릭하여 이메일에 첨부 파일을 추가합니다.
참고
- 관리자가 전송할 수 있는 최대 파일 크기 및 전송 가능한 파일 수를 구성합니다. 최대 10개의 파일을 업로드할 수 있으며 총 파일 크기는 25MB 미만이어야 합니다.
 - 지원되는 파일 형식: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlhtml .xlhtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - 첨부 파일 옆의 크로스 아이콘을 클릭하여 첨부 파일을 삭제할 수 있습니다. 첨부 파일 아이콘이 표시되지 않거나 고객의 첨부 파일을 수신하지 못하는 경우 Webex Contact Center 관리자에게 문의하십시오.
- 단계 9** 보내기를 클릭합니다.
메시지가 고객에게 전송됩니다. 후속 작업 페이지가 표시됩니다.
- 단계 10** 후속 작업 선택 드롭다운 메뉴에서 후속 작업 정보를 선택합니다.
이유를 선택하면 대화가 종료됩니다.

자세한 내용은 [이메일 및 채팅 후속 작업 대화](#)의 내용을 참조하십시오.

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.