



## 상담사 개인 통계 보기

---

- 상담사 통계 보기, 1 페이지
- 요약 보고서, 2 페이지
- 상담사 통계 - 기록 보고서, 2 페이지
- 상담사 통계 - 실시간 보고서, 3 페이지
- 상태별 상담사 통계 - 기록 보고서, 4 페이지
- 상태별 상담사 통계 - 실시간 보고서, 4 페이지
- 팀 통계 - 기록 보고서, 5 페이지
- 팀 통계 - 실시간 보고서, 5 페이지
- 대기열 통계 - 기록 보고서, 6 페이지
- 대기열 통계 - 실시간 보고서, 7 페이지
- 상담사 아웃다이얼 통계 - 기록 보고서, 7 페이지
- 상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간 보고서, 8 페이지

## 상담사 통계 보기

조직 관리자가 만든 상담사 프로파일 설정에 따라 개인 통계를 볼 수 있습니다. 개인 통계를 확인하려면 내비게이션 바에서 상담사 통계를 클릭합니다.

실시간 통계는 조직 관리자가 구성한 시간 간격마다 갱신됩니다. 새로 고침 아이콘을 클릭하면 언제든지 실시간 및 이력 통계 정보를 수동으로 갱신할 수 있습니다.



### 참고

- Agent Desktop에서 로그아웃할 때는 브라우저를 닫아야 합니다. 브라우저를 실행하고 Agent Desktop에 다시 로그인하면 고객 경로 분석기 설정 업데이트가 반영됩니다.
- 익명(프라이빗 브라우징) 모드에서 Agent Performance Statistics에 접속하는 경우 Agent Performance Statistics 보고서를 제대로 표시하기 위해 제3자 쿠키를 활성화해야 합니다.

## 요약 보고서

APS 요약 보고서에는 처리한 고객 수와 고객 대화 후속 작업까지 걸린 평균 시간이 표시됩니다. 채널 유형 및 지속 시간 드롭다운 목록에서 데이터를 확인하려는 시간 기간을 선택할 수 있습니다.

Agent Desktop은 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.

매개변수	설명
총 처리 수 - 팀	팀이 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.
총 처리 수 - 사용자	상담사가 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간 - 사용자	상담사가 고객 상호 작용을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다.
평균 후속 작업 시간 - 사용자	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.



참고 표시되는 모든 값은 선택한 지속 시간 및 채널에 해당하는 값입니다.

## 상담사 통계 - 기록 보고서

이 보고서에는 상담사의 기록 통계가 표시됩니다. 간격 및 지속 시간 드롭다운에서 데이터를 확인하려는 시간 기간을 선택할 수 있습니다. 보고서는 차트 형태로 볼 수도 있습니다. 세부 요약 테이블 마지막에서 보고서 요약을 확인할 수 있습니다. 보고서 또는 차트 오른쪽의 실행 아이콘을 클릭해 고객 경로 분석기의 보고서를 확인합니다.

Agent Desktop은 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.

세부 요약 보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
최초 로그인 시간	상담사의 로그인 날짜 및 시간입니다.
최종 로그아웃 시간	상담사의 로그아웃 날짜 및 시간입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 보고서 간격 사이에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 후속 작업 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

## 상담사 통계 - 실시간 보고서

이 보고서에는 상담사의 통계가 실시간으로 표시됩니다. 보고서는 차트 형태로 볼 수도 있습니다. 세부 요약 테이블 마지막에서 보고서 요약을 확인할 수 있습니다. 보고서 또는 차트 오른쪽의 실행 아이콘을 클릭해 고객 경로 분석기의 보고서를 확인합니다.

세부 요약 보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
로그인 시간	상담사의 로그인 날짜 및 시간입니다.
로그아웃 시간	상담사의 로그아웃 날짜 및 시간입니다.

매개 변수	설명
처리한 컨택 수	상담사가 보고서 간격 사이에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 후속 작업 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

## 상태별 상담사 통계 - 기록 보고서

이 보고서는 상담사의 활동 상태에 대한 기록 통계를 표시합니다. 간격 및 지속 시간 드롭다운에서 데이터를 확인하려는 시간 기간을 선택할 수 있습니다. 보고서는 차트 형태로 볼 수도 있습니다. 세부 요약 테이블 마지막에서 보고서 요약을 확인할 수 있습니다. 보고서 또는 차트 오른쪽의 실행 아이콘을 클릭해 고객 경로 분석기의 보고서를 확인합니다.

Agent Desktop은 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.

세부 요약 보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
활동 상태	상담사의 상태(예: 유희, 대화 가능 등)입니다.
상태 기간	상담사가 해당 상태를 지속한 시간입니다.

## 상태별 상담사 통계 - 실시간 보고서

이 보고서에는 상담사의 활동 상태에 대한 통계가 실시간으로 표시됩니다. 보고서는 차트 형태로 볼 수도 있습니다. 세부 요약 테이블 마지막에서 보고서 요약을 확인할 수 있습니다. 보고서 또는 차트 오른쪽의 실행 아이콘을 클릭해 고객 경로 분석기의 보고서를 확인합니다.

세부 요약 보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.
활동 상태	상담사의 상태(예: 유휴, 대화 가능 등)입니다.
상태 기간	상담사가 해당 상태를 지속한 시간입니다.

## 팀 통계 - 기록 보고서

이 보고서는 상담사에 대한 조직 내 모든 팀에 대한 이력 통계를 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약은 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
팀 이름	팀의 이름입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
처리한 컨텍 수	상담사가 보고서 간격 사이에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 요약 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

## 팀 통계 - 실시간 보고서

이 보고서는 상담사의 조직 내 모든 팀에 대한 통계를 실시간으로 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약은 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
팀 이름	팀의 이름입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
현재 상태	상담사의 상태입니다.

매개 변수	설명
처리한 컨택 수	상담사가 보고서 간격 사이에 처리한 총 고객 상호 작용 수입니다.
평균 처리 시간	상담사가 고객 요청을 처리하는 데 걸린 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
평균 요약 시간	상담사가 고객 상호 작용을 후속 작업하는 데 걸린 평균 시간입니다.

## 대기열 통계 - 기록 보고서

이 보고서는 상담사에 대한 조직 내 모든 대기열에 대한 이력 통계를 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약을 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 간격입니다.
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
대기열 이름	대기열 이름입니다. 대기열은 상담사가 할당될 때까지 고객 컨택을 기다리는 곳입니다. 컨택이 엔트리 포인트에서 대기열로 이동하면 시스템에서 상담사에게 할당합니다.
컨택 수	조직 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.

## 대기열 통계 - 실시간 보고서

이 보고서는 상담사의 조직 내 모든 대기열에 대한 통계를 실시간으로 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약을 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
대기열 이름	대기열 이름입니다. 대기열은 상담사가 할당될 때까지 고객 컨택을 기다리는 곳입니다. 컨택이 엔트리 포인트에서 대기열로 이동하면 시스템에서 상담사에게 할당합니다.
컨택 수	조직 관리자가 대기열에 설정한 서비스 수준 임계치 내에서 상담사가 응답한 고객 컨택 수입니다.
처리한 컨택 수	상담사가 보고서 간격 사이에 처리한 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.

## 상담사 아웃다이얼 통계 - 기록 보고서

이 보고서에는 상담사가 건 발신(아웃다이얼) 통화 수에 대한 기록 통계를 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약을 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
상담사 이름	상담사의 이름입니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
최초 로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리된 아웃다이얼 연락처	해당 간격 내에 처리된 발신 호 수입니다.
평균 아웃다이얼 처리 시간	상담사가 발신 호를 처리하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.
아웃다이얼 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 발신 호를 진행한 총 시간입니다.
아웃다이얼 평균 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 발신 호를 진행한 평균 시간입니다.
아웃다이얼 대화 시간	상담사가 보류 시간을 제외하고 고객과 발신 통화에서 대화한 총 시간입니다.

## 상담사 아웃다이얼 통계 - 실시간 보고서

이 보고서는 상담사가 건 발신(아웃다이얼) 통화 수를 실시간으로 표시합니다. 테이블 마지막에서 보고서 요약을 볼 수 있습니다.

보고서에는 다음 세부 정보가 표시됩니다.

매개 변수	설명
간격	보고서의 시간 간격입니다.
상담사 이름	상담사의 이름입니다.
채널 유형	음성, 이메일, 채팅 등 고객 상호 작용에 사용하는 모드입니다.
로그인 시간	상담사가 로그인한 날짜 및 로컬 시간입니다.
처리된 아웃다이얼 연락처	해당 간격 내에 처리된 발신 호 수입니다.
평균 아웃다이얼 처리 시간	상담사가 발신 호를 처리하는 데 걸리는 평균 시간입니다. 평균 시간에는 연결 및 후속 작업 시간이 포함됩니다.



매개 변수	설명
아웃다이얼 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 발신 호를 진행한 총 시간입니다.
아웃다이얼 평균 연결 시간	상담사가 보류 시간을 포함해 고객과 발신 호를 진행한 평균 시간입니다.
아웃다이얼 대화 시간	상담사가 보류 시간을 제외하고 고객과 발신 통화에서 대화한 총 시간입니다.



## 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.