



서론

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

변경 기록

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

| 변경 | 참고: | 날짜 |
|--|--|-----------|
| 상담사 성능 통계(APS) 보고서에 필터 세부 정보 유지에 대한 정보가 추가되었습니다. | 요약 보고서 상담사 통계 - 기록 보고서 상대별 상담사 통계 - 기록 보고서 | 2021년 12월 |
| 지역화 세부 정보가 업데이트 되었습니다. | 현지화 | 2021년 6월 |
| 연락처 정보 통화 시간 세부 정보가 추가되었습니다. | 보조 정보 패널 | 2020년 9월 |
| 보고서 이름이 수정되었습니다. | 상담사 개인 통계 보기 | |
| 지원되는 파일 형식이 추가되었습니다. | 채팅 신청 응답 표준 이메일 회신 구성 및 전송 | 2020년 8월 |
| 아웃다이얼 보고서가 추가되었습니다. | 상담사 개인 통계 보기 | 2020년 7월 |

| 변경 | 참고: | 날짜 |
|-------------------------------|---|----------|
| PCI 규정 준수가 추가되었습니다. | 채팅 신청 응답 이메일에 응답 | 2020년 5월 |
| 보고서 이름이 수정되었습니다. | 상담사 개인 통계 보기 | 2020년 4월 |
| 네트워크 대역폭 및 지연 세부 정보가 추가되었습니다. | 대역폭 및 지연 | 2020년 3월 |
| 문서의 최초 릴리스 | | 2019년 7월 |

이 설명서 정보

이 설명서에서는 Cisco Webex Contact Center Agent Desktop 사용 방법을 설명합니다.

대상

이 설명서는 Cisco Webex Contact Center를 사용해 컨택 센터를 실행하려는 Agent Desktop 사용자를 대상으로 합니다.

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.

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@cisco.com으로 제공하십시오.

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"> • 편집 > 찾기를 선택합니다. • 마침을 클릭합니다. |
| 기울임꼴 글꼴 | <p>기울임꼴 글꼴:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 새 용어를 소개합니다. 예: 스킬 그룹은 유사한 스킬을 공유하는 상담사 모음입니다. • 중요 정보를 강조 표시합니다. 예: 숫자 명명 규칙을 사용하지 마십시오. • 값을 입력해야 하는 인수를 나타냅니다. 예: IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • 제목을 나타냅니다. 예: <i>Agent Desktop</i> 사용 설명서의 내용을 참조하십시오. |

| 규칙 | 설명 |
|-----------|--|
| window 글꼴 | <p>Window 글꼴은 다음을 나타냅니다.</p> <ul style="list-style-type: none">• 코드나 시스템이 표시하는 정보에 표시되는 텍스트. 예: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• 파일 이름. 예: <code>tserver.properties.</code>• 디렉터리 경로 예: <code>C:\Program Files\Adobe</code> |

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.