



서론

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

변경 기록

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

변경	참고:	날짜
메모를 업데이트했습니다.	webexcc_b_20-desktop-user-guide_chapter2.pdf#nameddest=unique_4_unique_4_Connect_42_cmd_mj_dz2_vsb	2022년 9월
메모를 업데이트했습니다. 항목의 끝에 세 번째 글머리 기호를 추가했습니다.	화면 팝업	2022년 9월
제거된 엔트리 포인트에 대한 정보가 표시되지 않았습니다.	통화 전환	2022년 9월
엔트리 포인트에 매핑된 다이얼 번호에 상담 통화 시작과 관련된 정보를 추가했습니다.	상담 통화 시작	2022년 8월
다이얼 번호를 통해 엔트리 포인트로 통화를 전환하는 데 대한 정보를 추가했습니다.	통화 전환	2022년 8월

변경	참고:	날짜
음성 통화 팝오버 및 상호 작용 제어 창에 표시되는 변수에 대한 정보를 추가했습니다.	팝오버 상호 작용 제어 전화 받기 통화 관련 데이터 변수 상당 통화 시작	2022년 8월
장시간 비활성 시간 초과에 대한 정보를 추가했습니다.	비활동 시간 초과에 응답	2022년 7월
탐에 할당된 데스크톱 레이아웃에 대한 정보를 추가했습니다.	Agent Desktop에 로그인	2022년 7월
작업 페이지의 배경 그림에 대한 정보를 추가했습니다.	Agent Desktop에 로그인	2022년 7월
참여함 레이블에 대한 정보가 추가되었습니다.	참여함 상태 및 연결된 타이머	2022년 7월
피드백 기능에 대한 정보를 추가했습니다.	내비게이션 바	2022년 7월
Windows 11 지원에 대한 정보가 추가되었습니다.	시스템 요구 사항 브라우저 요구 사항 Chrome용 브라우저 설정 데스크톱 애플리케이션 설치	2022년 7월
WhatsApp 채널에 대한 정보를 추가했습니다.	WhatsApp 대화 관리 WhatsApp 대화에서 이모지 추가	2022년 7월
웹 콜백(콜백) 세부 정보에 대한 정보가 추가되었습니다.	콜백	2022년 6월

변경	참고:	날짜
수신 요청에 대한 연결 중 팝오버 관련 정보를 추가했습니다.	팝오버 전화 받기 콜백 아웃다이얼 통화하기 Facebook Messenger 대화에 응답 Facebook Messenger 대화에 응답 WebChat 대화에 응답 이메일 대화에 응답 SMS 대화에 응답 WhatsApp 대화에 응답 채팅에 응답 이메일에 응답	
12개의 새 언어에 대한 Agent Desktop 사용자 설명서 지역화 지원을 추가했습니다.	지역화	2022년 6월
아웃다이얼 통화가 실패할 때 오류 메시지에 대한 정보를 추가했습니다.	아웃다이얼 통화하기	2022년 5월
보안 변수에 대한 정보를 추가했습니다.	통화 관련 데이터 변수 통화 관련 데이터 변수 편집	
랜딩 페이지에서 배경 그림을 제거했습니다.	Agent Desktop에 로그인	2022년 4월
보조 정보 창에서 탭 순서 바꾸기에 대한 정보를 추가했습니다.	보조 정보 창	2022년 4월
RONA 세부 정보에 대한 정보를 추가했습니다.	상담사 대화 가능 상태	2022년 4월
응답하지 않는 고객 상호 작용에 대한 정보를 추가했습니다.	종료된 상호 작용 제거	2022년 4월
프로파일 설정 업데이트 저장에 대한 정보가 추가되었습니다.	팀 변경	
배너 메시지에 대한 정보가 추가되었습니다.	Agent Desktop에 로그인	
국가 코드를 사용한 로그인에 대한 정보를 추가했습니다.	Agent Desktop에 로그인	
	대역폭	

변경	참고:	날짜
메모 기능에 대한 정보를 추가했습니다.	접근성 화면 판독기 지원	
컨택 센터의 동시 통화 최대 제한에 대한 정보 및 표시되는 사유 코드에 대한 정보를 추가했습니다.	아웃다이얼 통화하기 아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화 걸기 콜백	2022년 2월
콜백 요청의 연락처 카드에서 취소 버튼을 제거했습니다.	콜백	
E.164 번호 형식 및 국제 전화 걸기 코드 세부 정보에 대한 정보를 업데이트했습니다.	Agent Desktop에 로그인 통화 전환 상담 통화 시작 아웃다이얼 통화하기	2022년 1월
CAD 변수 값의 최대 문자에 대한 정보가 추가되었습니다.	통화 관련 데이터 변수 편집	2022년 1월
상담사 성능 통계(APS) 보고서에 필터 세부 정보 유지에 대한 정보가 추가되었습니다.	요약 보고서 상담사 통계 - 기록 상태별 상담사 통계 - 기록	2021년 12월
통화를 위한 다이얼 번호에서 지원되는 특수 문자 목록이 업데이트되었습니다.	통화 전환 상담 통화 시작 아웃다이얼 통화하기	2021년 12월
수신 통화 팝오버 레이블이 업데이트되었습니다.	작업 목록 전화 받기 콜백 아웃다이얼 통화하기 아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화 걸기	2021년 12월
연락처 기록 탭에서 최대 레코드 세부 정보가 업데이트되었습니다.	보조 정보 창	2021년 11월

변경	참고:	날짜
상담사 상호 작용 기록에서 아웃다이얼 통화하기	상담사 상호 작용 기록 상담사 상호 작용 기록에서 아웃다이얼 통화하기	2021년 10월
영어(영국)와 포르투갈어(포르투갈)의 두 가지 새로운 언어에 대한 현지화 지원 기능이 추가되었습니다.	지역화	2021년 10월
기본 DN 세부 정보가 업데이트되었습니다.	Agent Desktop에 로그인	2021년 9월
Webex App 세부 정보가 추가되었습니다.	Webex App 상담사 디바이스 데스크톱 알림 접근성 상담사 키보드 바로 가기	2021년 9월
영구 탭 세부 정보가 업데이트되었습니다.	위젯 관리 상담사 실적 통계 보고서	2021년 9월
요약 페이지의 매개 변수가 업데이트되었습니다.	요약 보고서	2021년 9월
홈 페이지 세부 정보가 추가되었습니다.	Agent Desktop 인터페이스 Agent Desktop에 로그인 위젯 관리	
새 디지털 채널: Facebook Messenger, 웹 채팅, 이메일 및 SMS가 추가되었습니다.	Agent Desktop 인터페이스 새 디지털 채널의 일반 기능	2021년 7월
화면 팝업 세부 정보가 업데이트되었습니다.	화면 팝업	2021년 7월
RONA 세부 정보가 업데이트되었습니다.	상담사 대화 가능 상태	2021년 6월
화면 팝업 하이퍼링크 세부 정보가 업데이트되었습니다.	가로 헤더 데스크톱 알림 화면 팝업 액세스	2021년 6월
가로 헤더의 도구 설명 세부 정보가 업데이트되었습니다.	가로 헤더 응답성 사용 가능성 상태 변경	2021년 6월
프로파일 사진 세부 정보가 추가되었습니다.	사용자 프로필	2021년 6월

변경	참고:	날짜
미디어 유형 배지에 대한 정보가 추가되었습니다.	채널 용량 보기	2021년 6월
이메일 메시지 링크를 보기 위한 스크립트 보기 링크가 변경되었습니다.	보조 정보 창 접근성 이메일에 응답	2021년 6월
사용자 환경 개선 사항이 추가되었습니다.	보조 정보 창 Agent Desktop에 로그인	2021년 6월
키보드 바로 가기 목록 대화 상자에 대한 최소 너비 및 높이 세부 정보가 추가되었습니다.	키보드 바로 가기 액세스	2021년 6월
다이얼 번호 드롭다운 세부 정보가 업데이트되었습니다.	통화 전환 상담 통화 시작	2021년 6월
기본 아웃다이얼 ANI 세부 정보가 업데이트되었습니다.	아웃다이얼 통화하기	2021년 6월
소셜 메시징 관리 대화 캡터가 제거되었습니다.	—	2021년 5월
모든 작업 수락 및 새 회신 세부 정보가 추가되었습니다.	작업 목록	2021년 4월
RONA 시간 세부 정보가 업데이트되었습니다.	상담사 대화 가능 상태	2021년 4월
목록을 필터링하기 위한 검색 필드가 추가되었습니다.	사용 가능성 상태 변경	2021년 4월
특수 문자 세부 정보가 업데이트되었습니다.	Agent Desktop에 로그인 통화 전환 상담 통화 시작	2021년 4월
레이블 이름이 다이얼 번호에서 전화 번호로 변경되었습니다.	사용자 프로필	2021년 3월
더 작은 보기 영역에서 제목 및 로고 세부 정보가 업데이트되었습니다.	응답성	2021년 3월
전환 요청 및 상담 요청 대화 상자에서 목록 옵션을 새로 고칩니다.	통화 전환 상담 통화 시작 채팅 전환 이메일 전환	2021년 3월

변경	참고:	날짜
날짜 선택 세부 정보가 업데이트되었습니다.	통화 관련 데이터 변수 편집	2021년 3월
아웃바운드 아이콘 이름이 아웃다이얼 아이콘으로 변경되었습니다. 특수 문자 세부 정보가 업데이트되었습니다.	아웃다이얼 통화하기	2021년 3월
RONA 세부 정보가 업데이트되었습니다.	상담사 대화 가능 상태	2021년 1월
팀 변경 세부 정보가 추가되었습니다.	팀 변경	2021년 1월
아웃다이얼 ANI 세부 정보가 업데이트되었습니다.	아웃다이얼 통화하기	2021년 1월
이 문서의 최초 릴리스		2020년 12월
데스크톱은 사용자 환경 개선의 일환으로 포괄적으로 새로운 모양을 갖추었습니다.		2020년 12월
데스크톱의 제목과 로고는 사용자 지정할 수 있습니다.		2020년 12월
브라우저 지원에 Edge Chromium이 포함됩니다.	Agent Desktop 요구 사항	2020년 12월
탐색 모음에는 사용자 지정 가능한 아이콘이 있습니다.	내비게이션 바	2020년 12월
작업 목록 창에는 다음과 같은 업데이트가 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • RONA로 상태를 변경하기 전에 요청이 몇 초 동안 잠박입니다. • 읽지 않은 채팅 및 소셜 채팅 메시지를 표시합니다. 	작업 목록	2020년 12월
보조 정보 창에 사용자 지정할 수 있는 위젯이 있습니다.	보조 정보 창	2020년 12월
상담사 상태 타이머 세부 정보가 추가되었습니다.	상태 및 연결된 타이머	2020년 12월
토스터 및 데스크톱 알림 세부 정보가 추가되었습니다.	알림	2020년 12월

변경	참고:	날짜
사용자 프로파일 아이콘은 다음과 같은 세부 정보를 표시합니다. <ul style="list-style-type: none"> □ 채널용량 • 알림 설정 • 전체 데스크톱 레이아웃 재설정 • 키보드 바로 가기 • 오류 보고서 다운로드 	사용자 프로파일	2020년 12월
화면 팝업에 대한 워크플로우 지원	화면 팝업 액세스	2020년 12월
무료 콜백 세부 정보가 추가되었습니다.	콜백	2020년 12월
다중 상담사는 실시간 업데이트를 사용하여 CAD 변수를 편집하고 저장할 수 있습니다.	통화 관련 데이터 변수 편집	2020년 12월
사용 가능 상태에 있을 때 아웃다이얼 통화를 할 수 있습니다.	아웃다이얼 통화하기	2020년 12월
캠페인 통화 세부 정보 미리 보기가 추가되었습니다.	아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화 걸기	2020년 12월
Cisco Webex Experience Management 및 IVR 위젯이 추가되었습니다.	위젯 관리	2020년 12월
끌어서 놓기 및 크기 조정 기능을 사용하여 데스크톱 레이아웃을 사용자 지정할 수 있습니다.	데스크톱 레이아웃 편집	2020년 12월

이 설명서 정보

이 설명서에서는 Webex Contact Center Agent Desktop을 사용하는 방법을 설명합니다.

Agent Desktop에서 사용자 경험을 개선했습니다. 이 설명서에서는 Agent Desktop의 포괄적인 새 모습을 릴리스 특정 기능과 함께 설명합니다.

대상

이 설명서는 Agent Desktop을 사용하는 Webex Contact Center 상담사를 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.
- 안전하고 검증된 엔터프라이즈급 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 제품 및 소프트웨어에 있는 결함 및 취약점의 종합적인 목록을 유지관리하는 Cisco 버그 추적 시스템에 대한 게이트웨이 역할을 하는 웹 기반 툴입니다. BST에서는 제품 및 소프트웨어에 대한 자세한 결함 정보를 제공합니다.

문서 피드백

이 문서에 대한 의견을 제공하려면 다음 주소로 이메일 메시지를 보내십시오.
contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com

보내주신 의견에 감사드립니다.

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.
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.