

통합관리 시스템(IMS)

사용자 메뉴얼

사용자 권한에 따라 WEB 페이지에서 보이는 메뉴와 다를 수 있습니다.

모니터링 & 통계관리

모니터링 > 통합 대시보드 1	3
모니터링 > 통합 대시보드 2	4
모니터링 > 인바운드 모니터링	5
모니터링 > 큐별 모니터링	6
모니터링 > 상담사별 모니터링	7
모니터링 > 대기콜 모니터링	8
통계 관리 > 수발신 현황 > 수신 통계	9
통계 관리 > 수발신 현황 > 수신 상세 리스트	10
통계 관리 > 수발신 현황 > 발신 통계	11
통계 관리 > 수발신 현황 > 발신 상세 리스트	12
통계 관리 > IVR 호처리 현황 > 대표번호별 통계	13
통계 관리 > IVR 호처리 현황 > 콜백 통계	14
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐요약	15
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐 응대호 프로파일	16
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐 포기호 프로파일	17
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 요약	18
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 행동 기록	19
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 실적	20

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 콜 분석	21
통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 상태	22
통계 관리 > 통계자료 > 총괄현황	23
통계 관리 > 통계자료 > 통합콜센터 총괄	24
통계 관리 > 통계자료 > 시간대별 접착율	25
통계 관리 > 통계자료 > 시간대별 접착율(상담원)	26
통계 관리 > 통계자료 > 상담원 실적 현황	26
통계 관리 > 통계자료 > 포기호 리스트	28
통계 관리 > 통계자료 > 포기호 상세 현황	29
통계 관리 > 통계자료 > 콜백 리스트	30
통계 관리 > 통계자료 > 규별 재통화 분석	31
통계 관리 > 통계자료 > 규별 재통화 리스트	32
통계 관리 > 통계자료 > 통화시간 분석	33
통계 관리 > 통계자료 > IVR 통계	34



① 좌측 메뉴: 운영관리, 모니터링, 통계관리, System 관리, 이력관리 등을 볼 수 있는 영역.

각각의 영역을 클릭하여 접거나 펼 수 있으며 클릭한 영역 하단을 클릭하면 하위 메뉴를 펼 수 있음

② 모니터링 대상 그룹을 선택함 (Default 로 본인 소속그룹이 체크되어 있습니다)

③ 대기콜: 선택된 큐에서 대기중인 콜 수

최장 대기시간: 현재 큐에서 대기 중인 콜 중 가장 오래 대기한 콜의 대기시간

서비스 레벨: 최근 인입한 24 콜 중 10 초 이내에 응대한 콜의 비율

포기율: 최근 인입된 24 콜 중 포기한 콜의 비율

평균 응대호 시간: 최근 10 개의 응대콜의 평균 대기시간

예상 응대호 대기시간: CTI 시스템에서 예측한 대기 예상 시간



- ① 콜 현황: 선택한 전체 인입호, 응대호, 포기호, 미처리 콜백 수를 표시함. (그래프는 시간별 인입호, 응대호, 포기호를 표시함).
- ② 처리 현황: 누적된 콜 현황에 대한 응대율, 포기율, 평균대기시간, 최장대기시간을 표시함
- ③ 대기콜 현황: 실시간 대기중인 콜의 대기시간을 표시함
- ④ 상담원 현황: 실시간 상담사 현황을 표시함 (로그인 / 상담중 / 대기중 / 작업 / 이석)

UBcare

Filter Menu

+

운영관리

▼

+

모니터링

▼

통합 대시보드

실시간 트래킹 모니터링

실시간 IVR 모니터링

인바운드 모니터링

큐별 모니터링

상담사별 모니터링

대기율 모니터링

+

통계관리

▼

인바운드 모니터링

DNIS			IVR		
DID	설명		인입	상담요청	서비스전환
34494866	RejectCRM		101	0	101
34494870	1566-2276(EH_Direct)		24	16	8
34494871	1600-5588(검진대표)		15	13	2
07081454393	1644-0646(이오넷)	①	136	117	19
07081454384	1644-1937(디라인)		100	87	13
07081454381	1644-2969(갈날메디)		313	266	47
07081454391	1644-4596(엠백이스)		97	84	13
07081454389	1644-4647(제주넷)		15	14	1
07081454387	1644-5491(비즈원)		275	238	37
07081454390	1644-6806(에버넷)		229	199	30
07081454397	1644-7589(대포)		271	228	43
07081454396	1644-7660(엠넷)		268	242	26
07081454385	1644-7795(메디네트)		143	120	23
07081454382	1644-7836(통원)		43	30	13
07081454383	1644-7959(두리메디)		149	137	12
07081454392	1644-9491(이안메드)		315	281	34
07081454386	1644-9516(메디케어)		130	119	11
07081454388	1644-9541(세일)		214	189	25
07081454394	1644-9584(프로비즈)		191	166	25
07081454398	1644-9636(올데이급)		37	31	6
34494805	3449-4805		39	36	3
34494825	3449-4825		13	12	1

① DID (대표번호)별 지능망 번호 정보를 표시함

② 각 대표번호 별 IVR 인입 / 상담요청 / 서비스 전환(=상담원 연결이 안된 콜 ex.문자 수신거부 / 콜백) 정보를 표시함

UBcare

Filter Menu

운영관리

모니터링

통합 대시보드

실시간 트래킹 모니터링

실시간 IVR 모니터링

컨버전드 모니터링

큐별 모니터링

상담사별 모니터링

대기를 모니터링

통계관리

큐별 모니터링

큐 정보	콜 수				비율		대기시간	
	인입	응대	포기	콜백	응대	포기	평균	최장
UBcare_기타	2	1	1	0	50.00%	50.00%	00:00:06	00:00:06
UBcare_미소콜	13	11	2	0	84.62%	15.38%	00:00:03	00:00:03
UBcare_유광	6	6	0	0	100.00%	0.00%	00:00:20	00:00:35
UBcare_유광_AM	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:05	00:00:05
UBcare_의사랑	7	4	3	0	57.14%	42.86%	00:00:07	00:00:08
UBPACs 팀	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:11	00:00:11
기업검진_16005588_3	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:04	00:00:04
기업검진_34494805	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:12	00:00:12
기업검진_34494805_2	3	3	0	0	100.00%	0.00%	00:00:37	00:01:07
기업검진_34494805_3	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:05	00:00:05
기업검진_34494889	4	3	1	0	75.00%	25.00%	00:00:05	00:00:06
기업검진_34494889_2	2	2	0	0	100.00%	0.00%	00:00:07	00:00:10
기업검진_34494889_3	8	3	5	0	37.50%	62.50%	00:00:40	00:01:29
기업검진_34494882	2	2	0	0	100.00%	0.00%	00:00:07	00:00:11
기업검진_34967000_3	3	3	0	0	100.00%	0.00%	00:00:05	00:00:07
기업검진_34967002	1	1	0	0	100.00%	0.00%	00:00:06	00:00:06
동원메디텍_기타	2	0	2	0	0.00%	100.00%	00:00:04	00:00:07
예비넷_기타	5	0	5	0	0.00%	100.00%	00:00:43	00:01:05
예비넷스다이렉트	1	0	1	0	0.00%	100.00%	00:00:29	00:00:29
통합_유광	42	42	0	0	100.00%	0.00%	00:00:08	00:00:20
통합_의사랑	60	58	2	0	96.67%	3.33%	00:00:05	00:00:13
통합_의사랑2	82	72	10	0	87.80%	12.20%	00:00:24	00:01:30

① CTI 큐 별 인입(누적) / 응대(누적) / 포기(누적) / 콜백(실시간) 정보를 표시함

② 각 큐별 응대률(%) / 포기률(%) 를 표시함

③ 각 큐별 평균(최근 10 개의 응대콜의 평균 대기시간) / 최장(현재 큐에서 대기 중인 콜 중 가장 오래 대기한 콜의 대기시간)

UBcare

Filter Menu

④ 운영관리

⑤ 모니터링

통합 대시보드

실시간 트렁크 모니터링

실시간 IVR 모니터링

연락통 모니터링

규별 모니터링

상담사별 모니터링

대가를 모니터링

통계관리

상담사별 모니터링

상담원 정보				현재상태				총 인아웃		총시간				
부서	이름	아이디	내선번호	상태	유지시간	큐	응대호	인	아웃	로그온	대기	이석	작업	통화
메디네트		051007	22051007	대기	02:52:32		5	3	0	10:45:59	10:16:28	00:24:59	00:00:00	00:04:04
메디케어		061009	22061009	대기	01:51:06		6	2	1	10:40:18	10:33:36	00:00:02	00:00:00	00:06:06
테코메디		171004	22171004	대기	02:02:09		5	5	0	09:54:53	09:47:09	00:00:02	00:00:00	00:05:37
의원서비스1팀	①	494811	34494811	작업	②		64	4	③ 15	09:53:12	00:00:00	00:21:07	05:03:07	03:29:50
의원서비스3팀		492432	34492432	작업	00:50:31		62	35	26	09:43:02	00:35:07	01:22:00	05:03:37	02:36:20
의원서비스2팀		492416	34492416	이석	00:41:21		52	52	0	09:42:22	01:30:17	00:42:36	04:50:36	02:34:09
디라인		041010	22041010	대기	09:38:34		0	0	0	09:38:33	09:38:27	00:00:05	00:00:00	00:00:00
PAC9팀		492471	34492471	작업	01:27:09		11	11	0	09:37:58	04:56:02	01:43:44	02:06:53	00:46:05
프로비즈넷		141004	22141004	대기	01:23:00		8	5	3	09:48:04	09:24:04	00:12:52	00:03:33	00:05:44
의원서비스3팀		492418	34492418	작업	04:04:07		27	13	14	09:47:31	00:00:00	00:37:35	07:42:40	01:20:25
투라메디컬		031006	22031006	대기	01:58:50		8	3	4	09:29:11	04:58:46	04:18:22	00:00:00	00:10:58
세일메디넷		081012	22081012	대기	09:27:01		0	0	0	09:27:07	09:26:54	00:00:13	00:00:00	00:00:00
IT인프라팀		991007	34492497	작업	07:50:51		1	1	0	09:14:02	00:00:00	01:23:12	07:50:18	00:00:12
이오넷		131005	22131005	이석	03:16:05		2	2	0	08:53:41	03:45:43	05:07:02	00:00:00	00:00:46
이비즈팀		055029	21055029	이석	00:18:59		10	0	10	08:02:36	00:00:27	02:22:12	05:09:04	00:28:18
갈남메디팜스		011006	22011006	대기	00:52:16		5	1	4	09:44:11	05:57:46	01:59:40	01:37:11	00:07:38
비즈현메디칼		071004	22071004	작업	04:07:43		12	0	11	07:47:39	00:24:03	02:34:34	04:11:22	00:37:13
의원서비스1팀		492423	34492423	작업	00:20:21		58	25	33	09:30:50	00:48:36	00:07:33	04:12:15	04:13:20
세일메디넷		081009	22081009	대기	01:15:05		5	1	1	09:50:04	09:40:30	00:06:07	00:00:11	00:02:35
갈전사업팀		492489	34492489	작업	01:40:10		45	21	22	09:35:31	00:43:04	00:14:01	06:13:12	02:14:14
의원서비스3팀		055032	21055032	작업	05:01:08		68	0	67	05:42:01	00:00:00	00:41:00	04:01:19	00:48:50
의원서비스1팀		055009	21055009	대기	00:37:11		10	4	5	09:20:53	05:51:31	01:15:15	01:52:20	00:20:03

① 상담원 정보: 상담원별 소속 부서, 이름, 아이디, 내선번호 정보를 표시함

② 상태: 상담원의 실시간 상태를 표시함

유지시간: 현 상태의 유지시간을 표시함

큐: 통화중 상태에서 인입된 CTI 큐이름

응대호: 누적된 응대호를 표시함 (통화연결시 실시간으로 변경됨)

③ 인: 누적된 인바운드 콜수 (통화 종료 후 반영됨)

아웃: 누적된 아웃바운드 콜수 (통화 종료 후 반영됨)

④ 로그온: 금일 로그온 상태의 총 시간

대기: 금일 대기 상태의 총 시간

이석: 금일 이석 상태의 총 시간

작업: 금일 작업 상태의 총 시간

통화: 금일 통화의 총 시간

UBcare

Filter Menu

운영관리

모니터링

통합 대시보드

실시간 트렌드 모니터링

실시간 IVR 모니터링

연락운드 모니터링

큐별 모니터링

상담사별 모니터링

대기콜 모니터링

통계관리

대기콜 모니터링

큐 정보			대기시간		서비스레벨	예상 대기시간 및 서비스레벨	
큐	대기콜	포기율 %	최장	응대호평균		응대호대기시간	서비스레벨
UBcare_미소콜	1	37.60%	00:00:50	00:01:11	24.7	00:01:18	16.5
UBcare_오토택	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
UBcare_유람	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	80	00:00:12	80
UBcare_유람_AM	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:05	100
UBcare_유람콜	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
UBcare_의료기기	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
UBcare_의사할	0	57.10%	00:00:00	00:01:07	42.9	00:00:06	42.9
UBcare_의사할_AM	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
UBPACs 팀	0	50.00%	00:00:00	00:00:31	0	00:00:11	0
강남메디팩스_기타	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
강남메디팩스_기타_3	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
강남메디팩스_유람	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
강남메디팩스_의사할	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
기업결제_16005588	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
기업결제_16005588_2	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
기업결제_16005588_3	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:04	100
기업결제_34494805	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	0	00:00:12	0
기업결제_34494805_2	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	66.7	00:00:28	66.7
기업결제_34494805_3	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:05	100
기업결제_34494806	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
기업결제_34494825	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100
기업결제_34494825_2	0	0.00%	00:00:00	00:00:00	100	00:00:00	100

① 큐: CTI Q 이름

대기콜: 실시간 대기중인 콜 수

포기율: 최근 인입 된 24 콜 중 포기한 콜의 비율

② 최장: 현재 큐에서 대기 중인 콜 중 가장 오래 대기한 콜의 대기시간

응대호 평균: 최근 10 개의 응대콜의 평균 대기시간

③ 서비스 레벨: 최근 24 콜 중 10 초 이내에 응대하거나 끊은 콜의 비율

④ 응대호 대기시간: CTI 시스템에서 예측한 향후 대기시간

서비스레벨: CTI 시스템에서 예측한 향후 서비스 레벨

통계 관리 > 수발신 현황 > 수신 통계

(대표번호로 인입되는 순간부터 카운트 됨. CTI 큐에 인큐되기전 IVR 멘트만 들어도 카운트 되기 때문에 인입 및 포기콜이 상대적으로 많이 표시됨)

수신 통계



Excel

UBCareMain [21055000], UBCareUiSarang [21055001] ▾

2021-07-08



2021-07-12



월별



일별

Q Search

날짜	번호이름	대표번호	인입	응대	포기
2021-07	UBCareMain	21055000	4252	187	4065
2021-07	UBCareUiSarang	21055001	527	175	352
합계			4779	362	4417

< 1 >

Excel

UBCareMain [21055000], UBCareUiSarang [21055001] ▾

2021-07-08



2021-07-12



월별



일별

Q Search

날짜	번호이름	대표번호	인입	응대	포기
2021-07-08	UBCareMain	21055000	64	24	40
2021-07-08	UBCareUiSarang	21055001	54	25	29
2021-07-09	UBCareMain	21055000	38	21	17
2021-07-09	UBCareUiSarang	21055001	45	13	32
2021-07-10	UBCareMain	21055000	0	0	0
2021-07-10	UBCareUiSarang	21055001	0	0	0
2021-07-11	UBCareUiSarang	21055001	1	0	1
2021-07-12	UBCareMain	21055000	52	29	23
2021-07-12	UBCareUiSarang	21055001	64	21	43
합계			318	133	185

< 1 >

① 수신통계(월별): 대표번호만 선택하여 월별 조회시 해당 대표 번호의 월 수신통계를 표시함

② 수신통계(일별): 대표번호 & 조회기간을 선택하여 일별 조회시 해당 대표 번호의 일별 수신통계를 표시함

통계 관리 > 수발신 현황 > 수신 상세 리스트

("IVR 응대 여부=YES && 상담원응대 여부=YES" 이면 상담원과 연결된 통화성공 콜로 카운트 됨)

UBcare
 Filter Menu
 운영관리
 모니터링
 통계관리
 수발신 현황
 수신통계
 수신 상세 리스트
 포기호 통계
 포기호 상세 리스트
 발신 통계
 발신 상세 리스트
 IVR 오처리 현황
 CTI 오처리 현황

수신 상세 목록

날짜	번호이름	대표번호	발신번호	IVR응대 여부	IVR포기 여부	상담원응대 여부	상담원포기 여부
2021-07-13 07:45:08	UBCareMain	21055000	01034456454	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:46:19	UBCareMain	21055000	01034456454	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:47:15	UBCareMain	21055000	01034456454	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:47:35	UBCareMain	21055000	01099552019	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:53:41	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:55:15	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:55:21	UBCareMain	21055000	01050590779	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 07:59:43	UBCareMain	21055000	01045447836	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:07:29	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:10:07	UBCareMain	21055000	01099552019	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:10:39	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:11:34	UBCareMain	21055000	01034456454	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:11:43	UBCareMain	21055000	01024455459	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:12:07	UBCareMain	21055000	01099552019	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:13:55	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:15:04	UBCareMain	21055000	01045447836	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 08:17:16	UBCareMain	21055000	01045447836	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 09:01:17	UBCareMain	21055000	01030060265	Yes	No	No	Yes
2021-07-13 09:08:46	UBCareMain	21055000	01033513594	Yes	No	Yes	No

① 수신 상세 목록: 대표번호 & 조회기간을 선택하여 수신시간 / 번호 이름 / 대표번호 / 발신번호 / IVR 응대 포기여부 / 상담원응대 포기여부를 표시함.

UBcare

Filter Menu

- ① 운영관리
- ① 모니터링
- ① 통계관리
 - 수발신 현황
 - 수신통계
 - 수신 상세 리스트
 - 포기호 통계
 - 포기호 상세 리스트
 - 발신 통계**
 - 발신 상세 리스트
 - IVR 호처리 현황
 - CTI 호처리 현황

발신 통계

①

8 selected

사원

2021-07-05

2021-07-06

Q Search

날짜	상담원 이름	상담원 ID	부서	발신콜수	통화성공	통화실패
2021-07-05		055066	악곡통질팀	22	19	3
2021-07-05		055069	악곡통질팀	11	8	3
2021-07-05		055426	악곡서비스팀	56	46	10
2021-07-05		055031	악곡서비스팀	14	11	3
2021-07-05		492481	악곡서비스팀	36	27	9
2021-07-05		492484	악곡서비스팀	20	17	3
2021-07-05		492425	악곡서비스팀	42	32	10
2021-07-05		492446	악곡서비스팀	42	35	7
2021-07-05		492406	악곡서비스팀	13	10	3
2021-07-06		055066	악곡통질팀	18	15	3
2021-07-06		055069	악곡통질팀	12	9	3
2021-07-06		492448	악곡통질팀	17	13	4
2021-07-06		055426	악곡서비스팀	37	29	8
2021-07-06		055035	악곡서비스팀	22	17	5
2021-07-06		055031	악곡서비스팀	8	7	1
2021-07-06		492481	악곡서비스팀	39	37	2
2021-07-06		492484	악곡서비스팀	32	26	6
2021-07-06		492425	악곡서비스팀	8	8	0
2021-07-06		492446	악곡서비스팀	28	28	0
2021-07-06		492406	악곡서비스팀	16	10	6
합계				493	404	89

<

1

>

① 발신 통계: 해당부서 & 사원 & 조회기간을 선택하여 조회시. (사원을 선택 안하면 해당팀 전체 사원을 표시함)

선택된 사원별 날짜 / 상담사 이름 / 상담원 ID / 부서 / 발신콜수 / 통화성공 / 통화실패 를 표시함.

UBcare

Filter Menu

문명관리

모니터링

통계관리

수발신 현황

수신통계

수신 상세 리스트

포기로 통계

포기로 상세 리스트

발신 통계

발신 상세 리스트

IVR 호출리 현황

CTI 호출리 현황

발신 상세 목록

1

부서

사원

2021-07-13

...

2021-07-13

Search

날짜	상담원 이름	상담원 ID	부서	발신번호	통화연결 여부	통화시간
2021-07-13 10:16:55		492441	외원서비스2팀	0536236686	Yes	00:01:16
2021-07-13 10:16:56		055361	이비즈팀	01044463147	Yes	00:00:50
2021-07-13 10:17:51		492457	이비즈팀	027031236	Yes	00:00:09
2021-07-13 10:17:54		055032	외원서비스1팀	029802580	Yes	00:00:56
2021-07-13 10:18:13		492457	이비즈팀	027031236	Yes	00:00:41
2021-07-13 10:18:23		492458	외원서비스3팀	025420032	Yes	00:04:12
2021-07-13 10:22:50		492448	악국서비스팀	01056067189	No	00:00:00
2021-07-13 10:23:18		055032	외원서비스1팀	029731555	Yes	00:05:09
2021-07-13 10:23:23		055031	악국서비스팀	01090622763	Yes	00:00:45
2021-07-13 10:27:49		494812	검진사업팀	01077947848	Yes	00:01:58
2021-07-13 10:28:03		055066	악국콜센터	03180923000	Yes	00:01:02
2021-07-13 10:28:04		494810	검진사업팀	01094603630	Yes	00:09:11
2021-07-13 10:28:15		492481	악국서비스팀	0220121507	Yes	00:02:47
2021-07-13 10:28:21		055426	악국서비스팀	01056067189	Yes	00:03:12
2021-07-13 10:28:42		492418	외원서비스3팀	01086143930	No	00:00:00
2021-07-13 10:29:05		492418	외원서비스3팀	0629433322	No	00:00:00
2021-07-13 10:29:35		492419	외원서비스1팀	0237728838	Yes	00:13:49
2021-07-13 10:30:37		492421	외원서비스3팀	0626550034	Yes	00:05:12
2021-07-13 10:31:17		492441	외원서비스2팀	0537431827	Yes	00:00:17
2021-07-13 10:31:44		055032	외원서비스1팀	029777588	No	00:00:00

<

1

2

3

4

5

...

23

>

① 발신 상세 목록: 해당부서 & 사원 & 조회기간을 선택하여 조회시. (사원을 선택 안하면 해당팀 전체 사원을 표시함)

선택된 사원별 발신시간 / 상담사 이름 / 상담원 ID / 부서 / 발신번호 / 통화연결여부 / 통화시간 를 표시함.

통계 관리 > IVR 호처리 현황 > 대표번호별 통계

(대표번호 인입 후 IVR 멘트를 1 초 이상 청취한 콜을 카운트 함)

☐ 대표번호별 통계



Excel

1

UBCareMain ▾

2021-07-13

...

2021-07-13

월별

일별

Search

날짜	DNIS		IVR				
	번호	이름	인입	상담요청	서비스전환	포기	콜백
2021-07	21055000	UBCareMain	244	175	69	69	22
Total	21055000	UBCareMain	244	175	69	69	22
Total			244	175	69	69	22

<

1

>

☐ 대표번호별 통계



Excel

UBCareMain ▾

2021-07-05

...

2021-07-13

2

월

일

Search

날짜	DNIS		IVR				
	번호	이름	인입	상담요청	서비스전환	포기	콜백
2021-07-07	21055000	UBCareMain	37	33	4	4	4
2021-07-08	21055000	UBCareMain	64	53	11	11	14
2021-07-09	21055000	UBCareMain	44	33	11	11	2
2021-07-10	21055000	UBCareMain	25	4	21	21	0
2021-07-11	21055000	UBCareMain	3	0	3	3	0
2021-07-12	21055000	UBCareMain	52	42	10	10	2
2021-07-13	21055000	UBCareMain	19	10	9	9	0
Total	21055000	UBCareMain	244	175	69	69	22
Total			244	175	69	69	22

<

1

>

① 월별 대표번호별 통계: 대표번호만 선택하여 월별 조회시 해당 대표 번호의 IVR 월 통계를 표시함

선택된 번호별 날짜 / DNIS 정보 / 인입 / 상담요청 / 서비스 전환(=상담원 연결이 안된 콜 ex.문자 수신거부, 콜백) / 포기 / 콜백

② 일별 대표번호별 통계: 대표번호 & 조회기간을 선택하여 일별 조회 시 해당 대표 번호의 IVR 일별 통계를 표시함

통계 관리 > IVR 호처리 현황 > 콜백 통계 (대표번호 별 콜백 접수 및 처리에 대한 정보)

☐ 콜백 통계



Excel

UBCareMain, UBCareUiSarang ▾

2021-07-09 ... 2021-07-13

1 월별 ○ 일별 ○ 시간

Search

날짜	DNIS		콜백		
	번호	이름	접수	처리	처리율%
2021-07	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
2021-07	21055000	UBCareMain	3	3	100.00
2021-07	21055001	UBCareUiSarang	34	27	79.41

< 1 >

① 콜백 통계 (월별)

: 해당 그룹을 넣고 조회시
해당월의 콜백 통계를 표시함

UBCareMain, UBCareUiSarang ▾

2021-07-09 ... 2021-07-13

○ 2 월별 ○ 일별 ○ 시간

Search

날짜	DNIS		콜백		
	번호	이름	접수	처리	처리율%
2021-07-09	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
2021-07-09	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
2021-07-09	21055001	UBCareUiSarang	13	13	100.00
2021-07-10	21055001	UBCareUiSarang	7	0	0.00
2021-07-12	21055000	UBCareMain	2	2	100.00
2021-07-12	21055001	UBCareUiSarang	10	10	100.00
2021-07-13	21055001	UBCareUiSarang	4	4	100.00

< 1 >

② 콜백 통계 (일별)

: 해당 그룹 & 조회기간을 넣고
조회시 일자별 콜백 통계를 표시함

UBCareMain, UBCareUiSarang ▾

2021-07-09 ... 2021-07-13

○ 월별 ○ 3 시간

Search

날짜	DNIS		콜백		
	번호	이름	접수	처리	처리율%
09	21055001	UBCareUiSarang	13	8	61.54
10	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
10	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
10	21055001	UBCareUiSarang	6	6	100.00
11	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
11	21055001	UBCareUiSarang	3	2	66.67
12	21055000	UBCareMain	1	1	100.00
12	21055001	UBCareUiSarang	3	2	66.67
13	21055001	UBCareUiSarang	2	2	100.00
14	21055001	UBCareUiSarang	5	5	100.00
15	21055001	UBCareUiSarang	1	1	100.00
16	21055001	UBCareUiSarang	1	1	100.00

< 1 >

③ 콜백 통계 (시간)

: 해당 그룹 & 조회기간 & 시간을
넣고 조회시 시간별 콜백 통계를
표시함

콜백 처리 날짜 / DNIS 정보 / 접수 / 처리 / 처리율 % 을 표시함

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐요약

(CTI 큐에 인입된 콜은 등록된 대표번호 이외에 다른 시나리오를 통한 인큐가 가능함.)

EX. "UBCARE_의사랑"은 21055001 이외에 21055000-1 로도 인큐됨. 수신통계나 대표번호 별 통계에 비해 인입콜 수가 더 많이 표시됨

[Excel](#)

UBcare_유광 ▾

☐ 월별
 ☒ 일별
 ☐ 시간별
 ☐ 15분별

2021-07-09 ... 2021-07-10

9:00 ... 19:00

날짜 ↓↑	큐이름 ↓↑	인입 ↓↑	응대 ↓↑	포기 ↓↑	대기시간		서비스레벨(%) ↓↑	응대율(%) ↓↑	포기율(%) ↓↑
					평균 ↓↑	최장 ↓↑			
2021-07-09	UBcare_유광	119	91	28	00:00:12	00:00:02	53.78%	76.47%	23.53%
2021-07-10	UBcare_유광	68	30	38	00:00:00	00:00:00	0%	44.12%	55.88%
합계		187	121	66				64.71%	35.29%

< 1 >

UBcare_유광 ▾

☐ 월별
 ☐ 일별
 ☒ 시간별
 ☐ 15분별

2021-07-09 ... 2021-07-09

9:00 ... 19:00

날짜 ↓↑	큐이름 ↓↑	인입 ↓↑	응대 ↓↑	포기 ↓↑	대기시간		서비스레벨(%) ↓↑	응대율(%) ↓↑	포기율(%) ↓↑
					평균 ↓↑	최장 ↓↑			
2021-07-09 09:00	UBcare_유광	25	13	12	00:00:43	00:01:56	20%	52%	48%
2021-07-09 10:00	UBcare_유광	20	13	6	00:00:36	00:01:51	42.11%	65%	30%
2021-07-09 11:00	UBcare_유광	18	13	5	00:00:22	00:01:46	38.89%	72.22%	27.78%
2021-07-09 12:00	UBcare_유광	0	0	1	00:00:00	00:00:49	0%	0%	0%
2021-07-09 13:00	UBcare_유광	12	10	2	00:00:22	00:01:49	66.67%	83.33%	16.67%
2021-07-09 14:00	UBcare_유광	15	13	2	00:00:16	00:01:24	66.67%	86.67%	13.33%
2021-07-09 15:00	UBcare_유광	8	8	0	00:00:06	00:00:11	87.5%	100%	0%
2021-07-09 16:00	UBcare_유광	12	12	0	00:00:06	00:00:10	100%	100%	0%
2021-07-09 17:00	UBcare_유광	8	8	0	00:00:07	00:00:11	87.5%	100%	0%
2021-07-09 18:00	UBcare_유광	1	1	0	00:00:57	00:00:57	0%	100%	0%
합계		119	91	28				76.47%	23.53%

< 1 >

- ① 큐요약(월별/일별/시간별/15 분별): 해당 CTI 큐 & 조회기간을 선택하여 큐별 인입 / 응대 / 포기 / 대기시간 / 서비스레벨(총 인입콜 중에서 10 초내에 응대한 비율) / 응대율 / 포기율 를 표시함.

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐 응대호 프로필

(CTI 큐에 대기중 상담원과 통화 연결된 CTI 큐에 대한 정보)

큐 응대호 프로필



Excel

1

UBcare_의사랑, 통합_의사랑
월별
일별
시간별
15분별

2021-07-14
...
2021-07-14
9:00
...
19:00
Search

날짜	큐이름	인입	응대	대기시간		서비스레벨%	응대 콜수				
				평균	최장		0~10초	11~20초	21~30초	31~40초	41~
2021-07	UBcare_의사랑	606	217	0:25:23	0:01:58	18.81%	54	327692	2	12	15553
2021-07	통합_의사랑	7273	4802	0:01:19	0:02:35	39.53%	1421	327963	19464301	77	119486

<
1
>

UBcare_의사랑, 통합_의사랑
월별
일별
시간별
15분별

2021-07-14
...
2021-07-14
9:00
...
10:15
Search

날짜	큐이름	인입	응대	대기시간		서비스레벨%	응대 콜수				
				평균	최장		0~10초	11~20초	21~30초	31~40초	41~
2021-07-14 09:00	UBcare_의사랑	2	2	0:00:07	0:00:08	100%	2	0	0	0	0
2021-07-14 09:00	통합_의사랑	23	21	0:00:06	0:00:13	82.61%	19	2	0	0	0
2021-07-14 09:15	UBcare_의사랑	2	0	0:00:00	0:00:00	0%	0	0	0	0	0
2021-07-14 09:15	통합_의사랑	20	20	0:00:06	0:00:09	100%	20	0	0	0	0
2021-07-14 09:30	UBcare_의사랑	3	2	0:00:05	0:00:05	66.67%	2	0	0	0	0
2021-07-14 09:30	통합_의사랑	16	16	0:00:06	0:00:13	93.75%	15	1	0	0	0
2021-07-14 09:45	UBcare_의사랑	1	0	0:00:00	0:00:00	0%	0	0	0	0	0
2021-07-14 09:45	통합_의사랑	9	8	0:00:08	0:00:22	77.78%	7	0	1	0	0
2021-07-14 10:00	통합_의사랑	17	17	0:00:06	0:00:12	94.12%	16	1	0	0	0

<
1
>

① 큐 응대호 프로필(월별/일별/시간별/15 분별): 해당 CTI 큐 & 조회기간을 선택하여 큐별 인입 / 응대 / 대기시간

/ 서비스레벨(총 인입콜 중에서 10 초내에 응대한 비율) / 간격별 응대콜 수 를 표시함

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 큐 포기호 프로파일

(대기중인 상담사가 없어 CTI 큐에 대기중, 고객이 먼저 끊은 콜에 대한 정보)

큐 포기호 프로파일



Excel

UBcare_의사랑, 통합_의사랑 ▾

1

☒ 월별 ☐ 일별 ☐ 시간별 ☐ 15분별

2021-07-14

...

2021-07-14

9:00

...

19:00

Q Search

날짜 ↓↑	큐이름 ↓↑	인입 ↓↑	포기 ↓↑	포기율% ↓↑	대기시간		포기 콜수				
					평균 ↓↑	최장 ↓↑	0~10초 ↓↑	11~20초 ↓↑	21~30초 ↓↑	31~40초 ↓↑	41~ ↓↑
2021-07	UBcare_의사랑	606	389	64.19%	160:45:47	0:03:20	15	66	21	4	160
2021-07	통합_의사랑	7273	2466	33.91%	337:49:36	0:03:46	98	1484	305	155	1037

< 1 >

UBcare_의사랑, 통합_의사랑 ▾

☐ 월별 ☐ 일별 ☐ 시간별 ☒ 15분별

2021-07-14

...

2021-07-14

9:00

...

10:15

Q Search

날짜 ↓↑	큐이름 ↓↑	인입 ↓↑	포기 ↓↑	포기율% ↓↑	대기시간		포기 콜수				
					평균 ↓↑	최장 ↓↑	0~10초 ↓↑	11~20초 ↓↑	21~30초 ↓↑	31~40초 ↓↑	41~ ↓↑
2021-07-14 09:00	UBcare_의사랑	2	0	0%	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0
2021-07-14 09:00	통합_의사랑	23	2	8.7%	0:00:02	0:00:03	2	0	0	0	0
2021-07-14 09:15	UBcare_의사랑	2	2	100%	0:01:29	0:02:17	0	0	0	1	1
2021-07-14 09:15	통합_의사랑	20	0	0%	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0
2021-07-14 09:30	UBcare_의사랑	3	1	33.33%	0:01:19	0:01:19	0	0	0	0	1
2021-07-14 09:30	통합_의사랑	16	0	0%	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0
2021-07-14 09:45	UBcare_의사랑	1	1	100%	0:00:14	0:00:14	0	1	0	0	0
2021-07-14 09:45	통합_의사랑	9	1	11.11%	0:00:01	0:00:01	1	0	0	0	0
2021-07-14 10:00	통합_의사랑	17	0	0%	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0

< 1 >

① 큐 포기호 프로파일(월별/일별/시간별/15 분별): 해당 CTI 큐 & 조회기간을 선택하여 큐별 인입 / 포기 / 포기율 / 대기시간 / 간격별 포기콜수 를 표시함

1

> 고객통합_의사랑3, 고객유닛 > 고객통합_의사랑3 > UBCare_Cu...

상담원이름 ▾

☐ 월별
 ☒ 일별
 ☐ 시간별
 ☐ 15분별

2021-07-27

...

2021-07-27

9:00

...

19:00

날짜 ↓↑	상담원명 ↓↑	상담원ID ↓↑	부서 ↓↑	상담인입콜수				응대콜수				평균시간	
				분배 ↓↑	벨울림후 포기 ↓↑	전환 ↓↑	보류 ↓↑	상담인입 ↓↑	직통인입 ↓↑	아웃바운드 ↓↑	내선 ↓↑	통화 ↓↑	작업 ↓↑
2021-07-27		492483	고객통합_의사랑3	44	2	0	0	42	0	9	0	00:02:57	00:03:07
2021-07-27		492451	고객통합_의사랑3	32	0	0	0	32	0	6	0	00:02:46	00:05:00
2021-07-27		492428	고객통합_의사랑3	50	0	0	0	45	0	4	0	00:02:24	00:03:12
2021-07-27		492430	고객통합_의사랑3	48	0	0	0	46	0	2	0	00:02:39	00:02:45
2021-07-27		055412	고객통합_의사랑3	0	0	0	0	0	9	3	0	00:03:58	00:00:00
2021-07-27		492432	고객통합_의사랑3	17	0	0	0	17	0	8	0	00:01:53	00:05:01
2021-07-27		492449	고객통합_의사랑3	47	0	0	0	47	0	10	0	00:02:37	00:03:03

① 상담원 요약(월별/일별/시간별/15분별): 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담사 내용을 표시함

날짜 / 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 분배(상담인입 콜 중 상담원에게 분배된 콜 수)

/ 벨울림 포기(상담인입 콜 중 상담원에게 분배되었으나 상담원이 응대하기전에 포기한 콜 수)

/ 전환 / 보류 / 상담인입 / 직통인입(DID) / 아웃바운드 / 내선 / 통화(상담인입, 직통인입, 아웃바운드, 내선통화의 평균 통화 시간) / 작업 를 표시함

UBcare

Filter Menu

④ 운영관리

④ 모니터링

④ 통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

규 요약

규 응대호 프로파일

규 포기호 프로파일

상담원 요약

상담원 행동 기록

상담원 실적

상담원 콜 분석

상담원 상태

녹취통계현황

통계자료

상담원 행동 기록

Excel

고객유닛 > 고객통합_의사랑3 > UBCare_Customer

상담원이름

2021-07-28

...

2021-07-28

Search

상담원명	상담원ID	부서	날짜	행동	규	DNIS	ANI
1	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 08:48:01	로그인			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 08:48:01	이석			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:02:05	대기			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:03:39	콜분배	고객통합_의사랑3	07081454393	0636338175
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:03:50	응대	고객통합_의사랑3	07081454393	0636338175
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:03:51	작업			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:05:11	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454393	0636338175
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:05:11	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454393	0636338175
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:06:00	대기			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:06:00	콜분배	고객통합_의사랑3	07081454396	0514056546
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:06:01	응대	고객통합_의사랑3	07081454396	0514056546
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:06:02	작업			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:19:03	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454396	0514056546
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:19:03	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454396	0514056546
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:20:22	대기			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:20:55	콜분배	고객통합_의사랑3	07081454383	01028489759
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:20:57	응대	고객통합_의사랑3	07081454383	01028489759
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:20:57	작업			
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:21:27	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454383	01028489759
	492430	고객통합_의사랑3	2021-07-28 09:21:27	콜종료	고객통합_의사랑3	07081454383	01028489759

<

1

2

3

4

5

...

143

① 상담원 행동기록: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 행동 기록을 표시함 (★상담원 행동기록에 부서선택은 시스템 부하로 인해 1 개만 선택가능함)

상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 날짜 / 행동 / 규 / DNIS (대표번호) / ANY (고객번호)를 표시함.

UBcare

Filter Menu

운영관리

모니터링

통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

규 요약

규 용태호 프로파일

규 모기호 프로파일

상담원 요약

상담원 행동 기록

상담원 실적

상담원 콜 분석

상담원 상태

위동계현황

통계자료

상담원 실적

1

고객유닛 > 고객통합_의사랑3, 고객유닛 > 고객통합_의사랑3 > UBcare_Cu...

상담원 이름

월별

일별

시간별

15분별

2021-07-27

...

2021-07-27

9:00

...

19:00

Search

날짜	상담원명	상담원ID	부서	시간		시간비율%							
				로그온	평균통화	콜센터통화	내선통화	직통안입통화	아웃바운드통화	대기	이석	작업	기타
2021-07-27		492483	고객통합_의사랑3	08:31:20	00:02:57	33.88	0	0	1.97	22.22	3.23	37.84	0.87
2021-07-27		492451	고객통합_의사랑3	08:18:07	00:02:46	23.18	0	0	2.92	24.78	1.3	47.14	0.67
2021-07-27		492428	고객통합_의사랑3	08:00:57	00:02:24	27.92	0	0	0.46	30.5	1.46	37.85	1.82
2021-07-27		492430	고객통합_의사랑3	08:04:35	00:02:39	29.43	0	0	0.68	28.81	8.72	31.12	1.23
2021-07-27		055412	고객통합_의사랑3	08:19:04	00:03:58	0	0	12.31	2.01	0	85.07	0	0.62
2021-07-27		492432	고객통합_의사랑3	04:49:01	00:01:53	17.36	0	0	1.48	13.72	16.11	50.29	1.04
2021-07-27		492449	고객통합_의사랑3	08:18:27	00:02:37	29.03	0	0	5.67	21.69	1.73	40.47	1.39
2021-07-27		492420	고객통합_의사랑3	07:22:25	00:02:24	23.09	0	0	9.91	30.08	0.24	34.48	2.17
2021-07-27		492418	고객통합_의사랑3	08:25:34	00:02:24	0	0	4.37	2.26	0	2.52	90.16	0.7
2021-07-27		492437	고객통합_의사랑3	07:50:17	00:03:44	35.58	0	0	3.36	24.37	1.18	34.74	0.75
2021-07-27		492499	고객통합_의사랑3	08:45:36	00:03:16	29.06	0	0	6.95	28.79	5.18	29.14	0.89
2021-07-27		492413	고객통합_의사랑3	08:13:04	00:03:28	32.21	0	0	0.82	19.16	1.83	45.18	0.79
2021-07-27		492458	고객통합_의사랑3	07:30:03	00:02:49	23.57	0	0	7.74	13.8	7.51	46.18	1.19

① 상담원 실적: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 실적을 표시함

날짜 / 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 로그인 / 평균통화 / 각 통화 및 대기, 이석, 작업, 기타에 관하여 시간비율% 을 표시함

UBcare

Filter Menu

운영관리

모니터링

통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

콜 요약

콜 응답률 프로파일

콜 포기율 프로파일

상담원 요약

상담원 행동 기록

상담원 실적

상담원 콜 분석

상담원 상태

특허통계현황

본사 > 의원서비스1팀, 본사 > 의원서비스1팀 > UBcare_Customer <

상담원 이름 <

월별

일별

시간별

15분별

2021-07-14

...

2021-07-14

...

9:00

...

19:00

Search

날짜	상담원명	상담원 ID	부서	상담인입콜수					응대콜수				평균벨울림	총통화시간				평균통화시간			
				분배	벨울림후 포기	전환	보류	합의	상담인입	직통인입	아웃바운드	내선		상담인입	직통인입	아웃바운드	내선	상담인입	직통인입	아웃바운드	내선
2021-07-14		055022	의원서비스1팀	27	0	0	0	0	24	0	2	1	00:00:08	01:09:22	00:00:00	00:02:25	00:01:57	00:02:29	00:00:00	00:01:13	00:01:57
2021-07-14		055053	의원서비스1팀	34	0	0	0	0	34	0	1	0	00:00:06	01:39:21	00:00:00	00:03:55	00:00:00	00:02:22	00:00:00	00:03:55	00:00:00
2021-07-14		055032	의원서비스1팀	0	0	0	0	0	0	0	44	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:39:42	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:52	00:00:00
2021-07-14		492422	의원서비스1팀	0	0	0	0	0	0	0	8	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:25:48	00:15:09	00:00:00	00:00:00	00:02:35	00:05:03
2021-07-14		492423	의원서비스1팀	24	1	0	0	0	23	0	4	0	00:00:06	01:55:50	00:00:00	00:04:19	00:00:00	00:03:24	00:00:00	00:01:05	00:00:00
2021-07-14		492429	의원서비스1팀	0	0	0	0	0	0	0	56	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:48:10	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:52	00:00:00
2021-07-14		492434	의원서비스1팀	21	0	0	0	0	21	0	5	0	00:00:05	01:02:12	00:00:00	00:10:54	00:00:00	00:02:36	00:00:00	00:01:49	00:00:00
2021-07-14		492447	의원서비스1팀	12	1	0	0	0	11	0	11	0	00:00:06	01:16:36	00:00:00	00:33:24	00:00:00	00:04:30	00:00:00	00:02:34	00:00:00
2021-07-14		492477	의원서비스1팀	0	0	0	0	0	0	6	3	2	00:00:00	00:00:00	00:23:33	00:18:13	00:17:01	00:00:00	00:02:57	00:04:33	00:03:24
2021-07-14		492479	의원서비스1팀	20	0	0	0	0	20	0	3	0	00:00:06	00:55:05	00:00:00	00:05:36	00:00:00	00:02:24	00:00:00	00:01:52	00:00:00
2021-07-14		492419	의원서비스1팀	16	0	0	0	0	16	0	3	0	00:00:03	01:44:10	00:00:00	00:18:22	00:00:00	00:04:44	00:00:00	00:04:36	00:00:00
2021-07-14		492492	의원서비스1팀	26	0	0	0	0	26	0	2	1	00:00:06	01:21:57	00:00:00	00:01:40	00:00:15	00:02:34	00:00:00	00:00:50	00:00:15
2021-07-14		492415	의원서비스1팀	27	0	0	0	0	27	0	3	0	00:00:05	01:27:56	00:00:00	00:04:34	00:00:00	00:02:45	00:00:00	00:01:31	00:00:00
2021-07-14		492414	의원서비스1팀	21	1	0	0	0	20	0	3	0	00:00:03	01:54:17	00:00:00	00:05:32	00:00:00	00:04:58	00:00:00	00:01:51	00:00:00

① 상담원 콜 분석: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 콜 분석을 표시함

날짜 / 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 상담인입콜수 / 응대콜수 / 평균벨울림 / 총통화시간 / 평균통화시간 을 표시함.

UBcare

Filter Menu

- 운영관리
- 모니터링
- 통계관리
- 수발신 현황
- IVR 호처리 현황
- CTI 호처리 현황
- 큐 요약
- 큐 응대호 프로파일
- 큐 포기호 프로파일
- 상담원 요약
- 상담원 행동 기록
- 상담원 실적
- 상담원 클 분석
- 상담원 상태
- 녹취통계현황
- 통계자료

상담원 상태

1

고객유닛 > 고객통합_의사랑3 > UBCare_Customer

상담원 이름

☐ 월별
 ☒ 일별
 ☐ 시간별
 ☐ 15분별

2021-07-28

...

2021-07-28

9:00

...

19:00

Search

Excel

날짜	상담원명	상담원ID	부서	총시간				
				로그온	대기	이석	작업	기타
2021-07-28		492483	고객통합_의사랑3	03:59:10	00:44:24	00:14:20	01:32:06	00:02:03
2021-07-28		492451	고객통합_의사랑3	03:45:01	00:44:22	00:04:27	01:47:20	00:01:32
2021-07-28		492421	고객통합_의사랑3	03:47:53	00:54:06	00:13:03	01:34:08	00:02:42
2021-07-28		492428	고객통합_의사랑3	03:58:28	00:54:09	00:12:38	01:48:05	00:03:29
2021-07-28		492430	고객통합_의사랑3	03:56:59	00:53:16	00:15:32	01:44:55	00:02:29
2021-07-28		055412	고객통합_의사랑3	03:44:02	00:00:00	00:13:48	02:59:45	00:00:24
2021-07-28		492432	고객통합_의사랑3	03:46:48	00:32:18	00:03:06	02:21:16	00:04:52
2021-07-28		492449	고객통합_의사랑3	03:55:13	00:32:53	00:55:47	01:11:49	00:02:54
2021-07-28		492420	고객통합_의사랑3	03:49:00	01:20:45	00:05:09	01:24:27	00:03:27
2021-07-28		492418	고객통합_의사랑3	03:49:33	00:00:00	03:30:47	00:00:00	00:01:41
2021-07-28		492437	고객통합_의사랑3	03:09:00	00:36:48	00:08:00	01:06:10	00:00:59
2021-07-28		492499	고객통합_의사랑3	04:06:46	00:59:46	00:09:15	01:22:44	00:01:20
2021-07-28		492458	고객통합_의사랑3	03:45:26	00:38:45	00:02:29	02:00:36	00:02:50

<

1

>

① 상담원 상태: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 상태를 표시함

날짜 / 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 로그인 / 대기 / 이석 / 작업 / 기타(다이얼링,벨울림등) 를 표시함.

상담인입(CTI 큐 통계 TABLE)+발신콜(상담사 AGENT TABLE) + 콜백 (IVR 콜백 TABLE) 을 참조하여 표시됨

UBcare

Filter Menu

⊕ 운영관리

⊕ 모니터링

⊕ 통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접속율

📅

총괄 현황

⚙

1

Excel

기업검진_34967002_3, 기업검진_34967002_2, 고객...

2021-07-22

...

2021-07-23

○ 월별

● 일별

🔍

Search

날짜	큐이름	상담인입											발신콜		콜백				
		일평균 로그인 수	총할당 콜	수신성공 콜	응답율	누수율	평균상담시간	평균통화대기시간	통화대기율(+10 초)	포기콜	평균통화포기시간	통화포기율	콜처리 수	평균통화시간	발생건	처리건	평균응답시간	처리율	발생율
	기업검진_34967002_3	8	15	11	73.33	26.66	00:02:53	00:00:10	40	4	00:01:10	26.66	256	00:03:13	0	0	00:00:00	0	0
	고객통합_의 사람2	12	1255	929	74.02	25.97	00:03:51	00:00:18	49.56	326	00:01:21	25.97	225	00:02:30	30	30	00:11:24	100	2.39
2021-07-22	기업검진_34967002_3	8	2	2	100	0	00:02:52	00:00:23	50	0	00:00:00	0	147	00:03:22	0	0	00:00:00	0	0
2021-07-22	고객통합_의 사람2	12	642	423	65.88	34.11	00:03:55	00:00:22	59.96	219	00:01:24	34.11	125	00:02:42	15	15	00:09:56	100	2.33
2021-07-23	기업검진_34967002_3	8	13	9	69.23	30.76	00:02:53	00:00:07	38.46	4	00:01:10	30.76	109	00:03:01	0	0	00:00:00	0	0
2021-07-23	고객통합_의 사람2	12	613	506	82.54	17.45	00:03:48	00:00:14	38.66	107	00:01:16	17.45	100	00:02:16	15	15	00:12:52	100	2.44

<

1

>

① 선택된 부서와 기간의 평균값을 맨 위에 표시함(날짜 공란)

날짜 / 큐 이름

상담 인입: 일평균 로그인 수 / 총 할당콜 / 수신 성공율 / 응답율 / 누수율 (수신성공율/총 할당콜)*100 / 평균상담시간

평균통화대기 / 통화대기율 (10 초내 응답한 비율) / 포기콜 / 평균 통화 포기시간 / 통화 포기율

발신 콜 : 콜처리 수 / 평균 통화시간

콜백: 발생건 / 처리건 / 평균응답시간 / 처리율 / 발생율 (발생건 / 총할당콜)*100

Filter Menu

- ④ 운영관리
- ④ 모니터링
- ④ 통계관리
- 수발신 현황
- IVR 호처리 현황
- CTI 호처리 현황
- 녹취통계현황
- 통계자료
 - 총괄 현황
 - 통합콜센터 총괄
 - 시간대별 접속율
 - 시간대별 접속율(상담원)
 - 상담원 실적 현황
 - 포기호 리스트
 - 포기호 상세현황
 - 콜백 리스트
 - 큐별 재통화분석

☞ 총괄 현황(본사)

1

2021-07-23

...

2021-07-23

☐ 월별
 ☒ 일별

Excel

날짜	큐이름	상담인입											발신콜		콜백				
		일평균 로그인수	총합당콜	수신성공콜	응답율	누수율	평균상담시간	평균통화대기시간	통화대기율(+10초)	포기콜	평균통화포기시간	통화포기율	콜처리수	평균통화시간	발생건	처리건	평균응답시간	처리율	발생율
	UBcare_의사랑	0	30	20	66.66	33.33	00:01:49	00:00:16	43.33	10	00:01:04	33.33	0	00:00:00	1	1	00:15:01	100	3.33
	UBcare_유팜	0	83	80	96.38	3.61	00:03:18	00:00:09	18.07	3	00:00:25	3.61	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0
	UBcare_유팜_AM	3	10	9	90	10	00:01:49	00:00:16	60	1	00:00:48	10	7	00:01:03	0	0	00:00:00	0	0
	UBcare_미소물	0	122	92	75.4	24.59	00:01:25	00:00:13	44.26	30	00:01:09	24.59	0	00:00:00	16	16	00:02:48	100	13.11
	UBcare_기타	0	12	9	75	25	00:02:51	00:00:13	33.33	3	00:00:59	25	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0
	고객통합_의사랑	13	412	369	89.56	10.43	00:04:01	00:00:10	23.3	42	00:01:24	10.19	73	00:04:11	13	13	00:13:41	100	3.15
	고객통합_유팜	8	223	203	91.03	8.96	00:03:11	00:00:09	28.69	20	00:00:57	8.96	52	00:01:41	5	5	00:12:12	100	2.24
	고객통합_의사랑2	12	613	506	82.54	17.45	00:03:48	00:00:14	38.66	107	00:01:16	17.45	100	00:02:16	15	15	00:12:52	100	2.44
	고객통합_의사랑3	13	541	437	80.77	19.22	00:04:19	00:00:16	44.54	104	00:01:12	19.22	123	00:02:55	20	20	00:15:02	100	3.69
	UBPACs 팀	4	16	13	81.25	18.75	00:06:01	00:00:13	62.5	3	00:01:41	18.75	11	00:01:13	1	0	00:00:00	0	6.25
2021-07-23	UBcare_의사랑	0	30	20	66.66	33.33	00:01:49	00:00:16	43.33	10	00:01:04	33.33	0	00:00:00	1	1	00:15:01	100	3.33
2021-07-23	UBcare_유팜	0	83	80	96.38	3.61	00:03:18	00:00:09	18.07	3	00:00:25	3.61	0	00:00:00	0	0	00:00:00	0	0

① 총괄현황에서 본사만 따로 취합하여 보여줌

선택된 부서와 기간의 평균값을 맨 위에 표시함(날짜 공란)

상세내역은 이전페이지 총괄현황과 동일함

UBcare

Filter Menu

+

 운영관리

+

 모니터링

+

 통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접착율

📅 시간대별 접착율

1

UBPACs 팀, 고객통합_의사랑3, 고객통합_의사랑2

2021-07-22

...

2021-07-23

○ 월별

● 일별

🔍 Search

Excel

날짜	구이름	09			10			11			12			13			14			15			16			17			18			19		
		A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R
2021-07-22	고객통합_의사랑2	108	80	74.07	95	69	72.63	58	47	81.03	1	0	0	68	33	48.53	61	49	80.33	99	42	42.42	77	50	64.94	70	48	68.57	5	5	100	0	0	0
2021-07-22	고객통합_의사랑3	110	73	66.36	52	47	90.38	53	47	88.68	1	0	0	33	30	90.91	57	51	89.47	64	51	79.69	67	57	85.07	46	44	95.65	3	3	100	0	0	0
2021-07-22	UBPACs 팀	4	3	75	2	2	100	3	3	100	0	0	0	3	3	100	1	1	100	4	4	100	4	4	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021-07-23	고객통합_의사랑2	94	81	86.17	63	62	98.41	55	52	94.55	0	0	0	45	42	93.33	78	70	89.74	77	59	76.62	123	69	56.1	69	62	89.86	9	9	100	0	0	0
2021-07-23	고객통합_의사랑3	73	71	97.26	94	62	65.96	57	51	89.47	3	1	33.33	35	35	100	60	59	98.33	72	60	83.33	61	44	72.13	75	45	60	11	9	81.82	0	0	0
2021-07-23	UBPACs 팀	2	2	100	3	3	100	0	0	0	2	2	100	1	1	100	3	3	100	0	0	0	2	2	100	3	0	0	0	0	0	0	0	0

<

1

>

① 선택된 부서와 기간의 시간대 별 접착율을 표시함

A: 인입콜

S: 응대한 콜

R : 응대율 (A/S *100)

UBcare

시간대별 접착률- 상담원

IVR 조치리 현황

CTI 조치리 현황

녹취통계현황

통계자료

종합 현황

통합콜센터 종합

시간대별 접착율

시간대별 접착율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

콜백 리스트

큐별 재통화분석

큐별 재통화리스트

통화시간 분석

IVR 통계

1

Excel

고객유닛 > 고객통합_의사랑3, 고객유닛 ...

상담원이름 >

2021-07-26

...

2021-07-26

☐ 월별 ☒ 일별

Search

날짜	부서명	상담원ID	상담원명	09			10			11			12			13			14			15			16			17			18			19		
				A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R	A	S	R			
2021-07-26	고객통합_의사랑3	055412		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492413		7	7	100	8	8	100	5	5	100	0	0	0	6	6	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492418		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492420		14	12	85.71	10	10	100	9	7	77.78	0	0	0	8	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492421		13	12	92.31	9	8	88.89	10	10	100	0	0	0	7	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492428		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492430		7	6	85.71	10	9	90	9	9	100	0	0	0	9	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492432		1	1	100	0	0	0	3	2	66.67	0	0	0	7	6	85.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492449		4	4	100	4	4	100	10	10	100	0	0	0	3	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492451		6	6	100	2	2	100	2	2	100	0	0	0	7	6	85.71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492458		9	8	88.89	5	5	100	2	3	150	0	0	0	5	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
2021-07-26	고객통합_의사랑3	492483		12	12	100	5	4	80	7	7	100	0	0	0	5	5	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

<

1

>

① 선택된 부서의 상담원의 시간대 별 접착률을 표시함

상세내역은 이전페이지 시간대별 접착율과 동일함

1

대리점 > 세일메디넷

상담원 이름

월별

일별

2021-07-23

...

2021-07-23

Q Search

날짜	상담원명	상담원 ID	부서	상담원 입출수				응대콜수				총통화시간				평균통화시간				상태별총시간				상태별평균시간				콜백처리건	평균벨울림	평균후처리	근무일수
				분배	벨울림후포기	상담인입	직통인입	아웃바운드	내선	상담인입	직통인입	아웃바운드	내선	상담인입	직통인입	아웃바운드	내선	이석	대기	작업	기타	이석	대기	작업	기타						
2021-07-23		081012	세일메디넷	1	0	1	0	0	0	00:00:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	14:41:16	00:02:04	00:00:00	00:00:16	07:20:38	00:01:02	00:00:00	00:00:00	0	00:00:16	00:00:00	1		
합계		081012	세일메디넷	1	0	1	0	0	0	00:00:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	14:41:16	00:02:04	00:00:00	00:00:16	07:20:38	00:01:02	00:00:00	00:00:00	0	00:00:16	00:00:00	1		
2021-07-23		081009	세일메디넷	2	0	2	0	7	2	00:01:27	00:00:00	00:03:45	00:01:03	00:00:44	00:00:00	00:00:32	00:00:32	13:39:19	00:03:24	01:12:37	00:03:18	00:51:12	00:00:41	00:08:04	00:00:09	0	00:00:25	00:06:36	1		
합계		081009	세일메디넷	2	0	2	0	7	2	00:01:27	00:00:00	00:03:45	00:01:03	00:00:44	00:00:00	00:00:32	00:00:32	13:39:19	00:03:24	01:12:37	00:03:18	00:51:12	00:00:41	00:08:04	00:00:09	0	00:00:25	00:06:36	1		
총합계				3	0	3	0	7	2	00:01:54	00:00:00	00:03:45	00:01:03	00:00:38	00:00:00	00:00:32	00:00:32	28:20:35	00:05:28	01:12:37	00:03:34	01:34:29	00:00:47	00:08:04	00:00:10	0	00:00:22	00:06:03	83		

<

1

>

① 선택된 부서의 상담원의 실적 현황을 표시함

날짜 / 상담원 명 / 상담원 ID / 부서 / 상담인입콜수

총통화시간(상담인입/직통인입/아웃바운드/내선) / 평균 통화시간(상담인입/직통인입/아웃바운드/내선)

상태별 총시간(이석/대기/작업/기타(다이얼링,벨울림등) / 상태별 평균시간(이석/대기/작업/기타(다이얼링,벨울림등)

콜백처리건 / 평균벨울림 / 평균 후처리(작업) / 근무일수 를 표시함

UBcare

Filter Menu

⊕ 운영관리

⊕ 모니터링

⊕ 통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접촉율

시간대별 접촉율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

콜백 리스트

규별 재통화분석

📅 포기호 리스트

1

전체 선택됨 (57) ▾

2021-07-26

...

2021-07-26

🔍 Search

Excel

날짜	대표번호	발신 전화번호	IVR 입입일시	IVR 종료일시	큐 이름	큐 입입일시	큐 종료일시
2021-07-26	1644-7660(멤넷)	01056644038	2021-07-26 10:02:32	2021-07-26 10:02:36			
2021-07-26	1644-1937(디라인)	0557532177	2021-07-26 10:43:31	2021-07-26 10:43:52	고객통합_의사랑3	2021-07-26 10:43:52	2021-07-26 10:44:50
2021-07-26	1600-5588(검진대표)	01037804351	2021-07-26 11:03:56	2021-07-26 11:04:36	기업검진_16005588	2021-07-26 11:04:36	2021-07-26 11:05:39
2021-07-26	1644-7959(두리메디)	01036314752	2021-07-26 10:03:36	2021-07-26 10:03:57	고객통합_의사랑3	2021-07-26 10:03:57	2021-07-26 10:06:15
2021-07-26	1644-7660(멤넷)	0522669773	2021-07-26 10:55:11	2021-07-26 10:55:34	고객통합_의사랑3	2021-07-26 10:55:34	2021-07-26 10:56:51
2021-07-26	1644-9491(이안메드)	023890120	2021-07-26 12:11:44	2021-07-26 12:12:00			
2021-07-26	3449-4869	01086238458	2021-07-26 08:58:15	2021-07-26 08:58:24			
2021-07-26	RejectCRM	01035700230	2021-07-26 12:20:33	2021-07-26 12:20:49			
2021-07-26	1644-5491(비즈현)	028776071	2021-07-26 09:14:13	2021-07-26 09:14:32	고객통합_의사랑	2021-07-26 09:14:32	2021-07-26 09:15:51
2021-07-26	1644-9584(프로비즈)	0532559700	2021-07-26 10:17:37	2021-07-26 10:17:57	고객통합_의사랑2	2021-07-26 10:17:57	2021-07-26 10:20:23
2021-07-26	1644-9491(이안메드)	01032405668	2021-07-26 12:06:23	2021-07-26 12:06:41			
2021-07-26	1644-7660(멤넷)	01085392472	2021-07-26 09:08:50	2021-07-26 09:09:13	고객통합_의사랑3	2021-07-26 09:09:13	2021-07-26 09:11:52
2021-07-26	1644-9584(프로비즈)	07042468062	2021-07-26 09:16:38	2021-07-26 09:16:51	고객통합_의사랑2	2021-07-26 09:16:51	2021-07-26 09:18:34
2021-07-26	1644-9491(이안메드)	0269535805	2021-07-26 09:01:25	2021-07-26 09:01:26			
2021-07-26	1644-6806(에버넷)	0317137508	2021-07-26 10:17:59	2021-07-26 10:18:19	고객통합_의사랑2	2021-07-26 10:18:19	2021-07-26 10:18:45
2021-07-26	1644-7959(두리메디)	0617832245	2021-07-26 11:53:49	2021-07-26 11:54:14	고객통합_의사랑3	2021-07-26 11:54:14	2021-07-26 11:54:47
2021-07-26	1644-7795(메디네트)	0423317595	2021-07-26 09:58:51	2021-07-26 09:59:04			
2021-07-26	3449-4869	01099763789	2021-07-26 10:00:55	2021-07-26 10:01:30	기업검진_34494869_3	2021-07-26 10:01:30	2021-07-26 10:02:28
2021-07-26	1644-7660(멤넷)	01066619210	2021-07-26 09:08:35	2021-07-26 09:08:48			
2021-07-26	3496-7002	01073760935	2021-07-26 08:03:52	2021-07-26 08:04:06			

<

1

2

3

4

5

...

37

>

① 선택된 부서별 포기호 리스트를 표시함

날짜 / 대표번호 / 발신 전화번호(고객번호) / IVR 입입일시 / IVR 종료일시 / 큐이름 / 큐인입 일시 / 큐 종료일시

IVR 에 입입과 종료만 표시된 콜은 IVR 안내멘트만 듣고 종료된 콜이며,

큐 입입과 큐종료가 같이 표시된 콜은 CTI 가 대기중인 상담사에게 콜 분배되기까지의 시간을 표시함(분배 성공유무는 이 페이지에서 확인 불가)

UBcare

Filter Menu

① 운영관리

① 모니터링

① 통계관리

수발신 현황

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접착율

시간대별 접착율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

1 포기호 상세현황

강남메디팩스, 동원메디텍, 두리메디컴

2021-07-21 ... 2021-07-23

☐ 월별
 ☒ 일별

Search

Excel

날짜	대리점	메뉴진입전	상담대기중	합계	0~10초	11~20초	21~30초	31~40초	41초~
2021-07-21	강남메디팩스	25	86	86	2	2	7	4	71
2021-07-22	강남메디팩스	48	24	24	2	0	3	1	18
2021-07-23	강남메디팩스	35	39	39	5	1	3	1	29
	강남메디팩스	108	149	149	9	3	13	6	118
2021-07-21	동원메디텍	7	16	16	0	1	5	3	7
2021-07-22	동원메디텍	12	3	3	0	0	0	0	3
2021-07-23	동원메디텍	6	4	4	0	0	0	0	4
	동원메디텍	25	23	23	0	1	5	3	14
2021-07-21	두리메디컴	18	77	77	6	4	4	3	60
2021-07-22	두리메디컴	22	20	20	5	1	4	1	9
2021-07-23	두리메디컴	15	17	17	0	1	2	0	14
	두리메디컴	55	114	114	11	6	10	4	83
		188	286	286	20	10	28	13	215

<

1

>

① 선택된 부서별 포기호 상세현황을 표시함

날짜 / 대리점 / 메뉴진입전 (IVR 멘트 중) / 상담대기중 (CTI 큐 대기중) / 합계 / 기간(초)별 포기건수 를 표시함

UBcare

Filter Menu

+

운영관리

▼

+

모니터링

▼

+

통계관리

▼

수발신 현황

▼

IVR 호처리 현황

▼

CTI 호처리 현황

▼

녹취통계현황

▼

통계자료

▼

총괄 현황

▼

통합콜센터 총괄

▼

시간대별 접착율

▼

시간대별 접착율(상담원)

▼

상담원 실적 현황

▼

포기호 리스트

▼

포기호 상세현황

▼

콜백 리스트

▼

콜백 기록내역

▼

☰

콜백 리스트

⚙

1

Excel

전체 선택됨 (40) ▼

2021-07-26

...

2021-07-26

🔍

Search

접수시간	대리점	발신번호	남긴번호	처리시간	처리자ID	처리자
2021-07-26 09:15:13	강남메디패스	01031562008	01031562008	2021-07-26 09:47:02	011006	한민숙
2021-07-26 11:36:14	동원메디텍	01048157165	01048157165			
2021-07-26 09:03:19	에베헬스	01093538096	01093538096	2021-07-26 09:12:15	492450	이수빈
2021-07-26 09:26:28	에베헬스	01033064103	01033064103	2021-07-26 09:29:34	492450	이수빈
2021-07-26 09:36:14	에베헬스	01087003853	01087003853	2021-07-26 09:40:56	494812	염혜림
2021-07-26 10:02:21	에베헬스	01099763789	01099763789	2021-07-26 10:10:10	492489	박해양
2021-07-26 10:19:01	에베헬스	01093245890	01093245890	2021-07-26 10:56:37	494819	이나리
2021-07-26 10:19:33	에베헬스	01042115208	01042115208	2021-07-26 11:19:46	494812	염혜림
2021-07-26 10:19:54	에베헬스	01079390217	01079390217	2021-07-26 11:21:17	494812	염혜림
2021-07-26 10:20:23	에베헬스	01093352629	01093352629	2021-07-26 11:22:18	494812	염혜림
2021-07-26 10:21:38	에베헬스	01098687889	01098687889	2021-07-26 11:41:37	494812	염혜림
2021-07-26 10:37:36	에베헬스	01029226326	01029226326	2021-07-26 11:52:34	492480	김지수
2021-07-26 10:40:02	에베헬스	01049141737	01049141737	2021-07-26 12:06:14	494812	염혜림
2021-07-26 10:45:47	에베헬스	01063376149	01063376149	2021-07-26 12:15:47	494819	이나리
2021-07-26 10:53:31	에베헬스	01077021868	01077021868	2021-07-26 12:18:10	492489	박해양
2021-07-26 10:55:12	에베헬스	01091098662	01091098662	2021-07-26 12:19:49	494819	이나리
2021-07-26 10:56:02	에베헬스	01045667886	01045667886	2021-07-26 12:22:34	492489	박해양
2021-07-26 10:58:45	에베헬스	01092899556	01092899556	2021-07-26 12:27:02	492489	박해양
2021-07-26 11:04:00	에베헬스	01085249986	01085249986	2021-07-26 12:35:10	492489	박해양
2021-07-26 11:05:32	에베헬스	01037804351	01037804351	2021-07-26 12:35:43	494819	이나리

<

1

2

3

4

5

⋮

① 선택된 부서와 날짜별 콜백 리스트를 표시함

접수시간 / 대리점 / 발신번호(인입고객번호) / 남긴번호 / 처리시간(공란이면 미처리건) / 처리자 ID / 처리자 를 표시함

1

Excel

강남메디패스_의사랑, 강남메디패스_유평, 강남메디...

2021-07-21

...

2021-07-23

○ 2010

○ **일**

Q Search

날짜	큐이름	인입 재통화 횟수							인입		
		성공통화	2회	비율	3회	비율	4회	비율	성공통화	재통화	재통화율
2021-07-21	강남메디패스_기타	5	1	20%	0	0%	0	0%	5	2	40%
2021-07-22	강남메디패스_기타	11	1	9%	1	9%	0	9%	11	5	45%
2021-07-23	강남메디패스_기타	8	1	13%	0	0%	0	0%	8	2	25%
	강남메디패스_기타	24	3	13%	1	4%	0	4%	24	9	38%
		24	3	13%	1	4%	0	4%	24	9	38%

< 1 >

① 선택된 부서와 날짜별 규별 재통화분석을 표시함

날짜 / 큐이름

인입 재통화 횟수 (성공통화 / 2 회 / 비율 / 3 회 / 비율 / 4 회 / 비율 을 표시함)

인입 (성공통화 / 재통화 / 재통화율 을 표시함)

예) 인입 제통화 횟수에 성공통화 11 건중 2 회 1 건 3 회 1 건이면, 인입에 성공통화는 11 건 재통화는 5 건(2 회 1 건 + 3 회 1 건) 으로 표시됨

UBcare

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접착율

시간대별 접착율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

콜백 리스트

큐별 재통화분석

큐별 재통화리스트

통화시간 분석

큐별 재통화리스트

강남메디패스_의사랑, 강남메디패스_유팜, 강남메디...

2021-07-22

...

2021-07-23

Search

날짜	큐이름	전화번호	수신재통화
2021-07-22	강남메디패스_기타	0107687****	1
2021-07-22	강남메디패스_기타	0108874****	1
2021-07-22	강남메디패스_기타	0108927****	1
2021-07-22	강남메디패스_기타	02400****	1
2021-07-22	강남메디패스_기타	02427****	2
2021-07-22	강남메디패스_기타	026965****	1
2021-07-22	강남메디패스_기타	0107682****	3
2021-07-22	강남메디패스_기타	0107686****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	0107510****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	0107682****	2
2021-07-23	강남메디패스_기타	026965****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	031792****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	0707781****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	0104106****	1
2021-07-23	강남메디패스_기타	0104900****	1

① 선택된 부서와 날짜별 큐별 재통화리스트를 표시함

날짜 / 큐이름 / 전화번호 / 수신재통화 를 표시함.

UBcare

로그인

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접촉율

시간대별 접촉율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

콜백 리스트

큐별 재통화분석

큐별 재통화리스트

통화시간 분석

1 통화시간분석



Excel

고객통합_유땀, 고객통합_의사랑

2021-07-23

...

2021-07-23

월별

일별

Search

날짜	큐이름	인입	성공	통화시간				
				0~10초	11~20초	21~30초	31~40초	41~
2021-07-23	고객통합_유땀	223	203	2	4	0	9	188
	고객통합_유땀	223	203	2	4	0	9	188
2021-07-23	고객통합_의사랑	412	369	3	2	4	6	358
	고객통합_의사랑	412	369	3	2	4	6	358
		635	572	5	6	4	15	546

< 1 >

① 선택된 부서와 날짜별 통화시간 분석을 표시함

날짜 / 큐이름 / 인입 / 성공 / 통화시간 (초별) 표시함

UBcare

관리

IVR 호처리 현황

CTI 호처리 현황

녹취통계현황

통계자료

총괄 현황

통합콜센터 총괄

시간대별 접착율

시간대별 접착율(상담원)

상담원 실적 현황

포기호 리스트

포기호 상세현황

콜백 리스트

큐별 재통화분석

큐별 재통화리스트

통화시간 분석

IVR 통계

1 IVR 통계



Excel

6 selected

2021-07-26

2021-07-26

Search

날짜	대표번호	메뉴 0	메뉴 1	메뉴 2	메뉴 3	메뉴 4	메뉴 5	메뉴 6	착신전환	메뉴합계
2021-07-26	07081454381	6	90	13	0	0	0	0	0	109
	07081454381	6	90	13	0	0	0	0	0	109
2021-07-26	07081454382	4	9	1	0	0	0	0	0	14
	07081454382	4	9	1	0	0	0	0	0	14
2021-07-26	07081454383	14	66	7	0	0	0	0	0	87
	07081454383	14	66	7	0	0	0	0	0	87
2021-07-26	07081454384	11	47	3	0	0	0	0	0	61
	07081454384	11	47	3	0	0	0	0	0	61
2021-07-26	07081454385	6	58	0	0	0	0	0	0	64
	07081454385	6	58	0	0	0	0	0	0	64
2021-07-26	07081454386	0	23	4	0	0	0	0	0	27
	07081454386	0	23	4	0	0	0	0	0	27
		41	293	28	0	0	0	0	0	362

<

1

>

① 선택된 부서와 날짜별 IVR 통계를 표시함

날짜 / 대표번호 / 메뉴 0(기타) /메뉴 1 (의사랑) / 메뉴 2 (약국)