통합관리 시스템(IMS) 사용자 메뉴얼

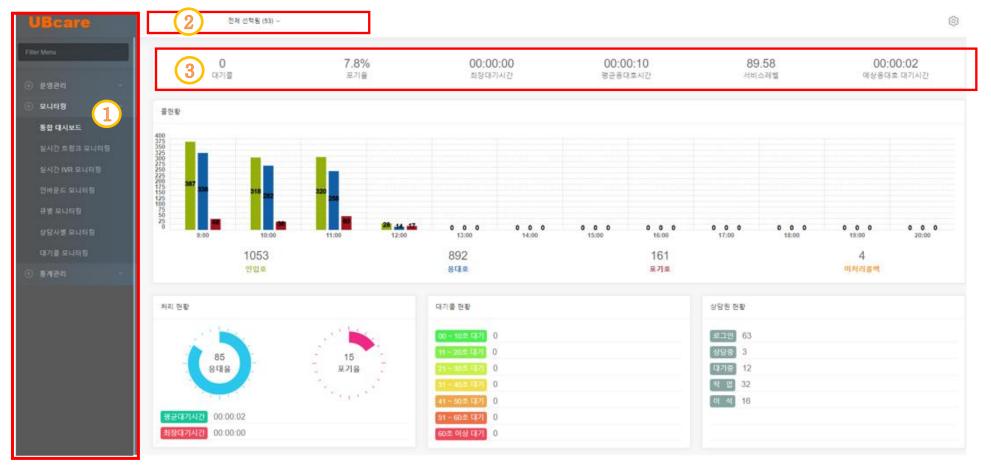
모니터링 & 통계관리

사용자 권한에 따라 WEB 페이지에서 보이는 메뉴와 다를 수 있습니다.

목차

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 접촉율	25
통계 관리 > 통계자료 > 시간대별 접촉율(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 > 큐별 재통화 분석	31
통계 관리 > 통계자료 > 큐별 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 24콜 중 10초 이내에 응대한 콜의 비율

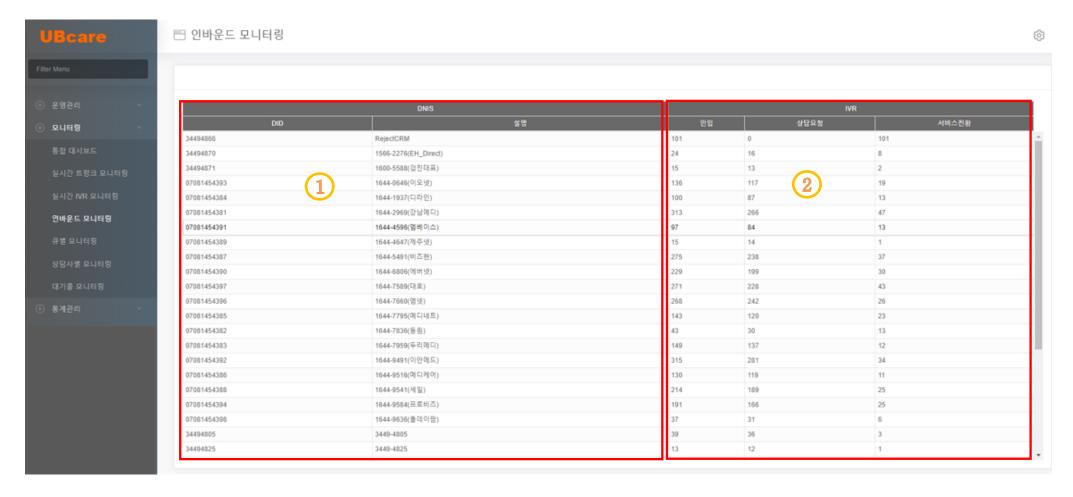
포기율: 최근 인입된 24 콜 중 포기한 콜의 비율 평균 응대호 시간: 최근 10 개의 응대콜의 평균 대기시간 예상 응대호 대기시간: CTI 시스템에서 예측한 대기 예상 시간

모니터링 > 통합 대시보드 2



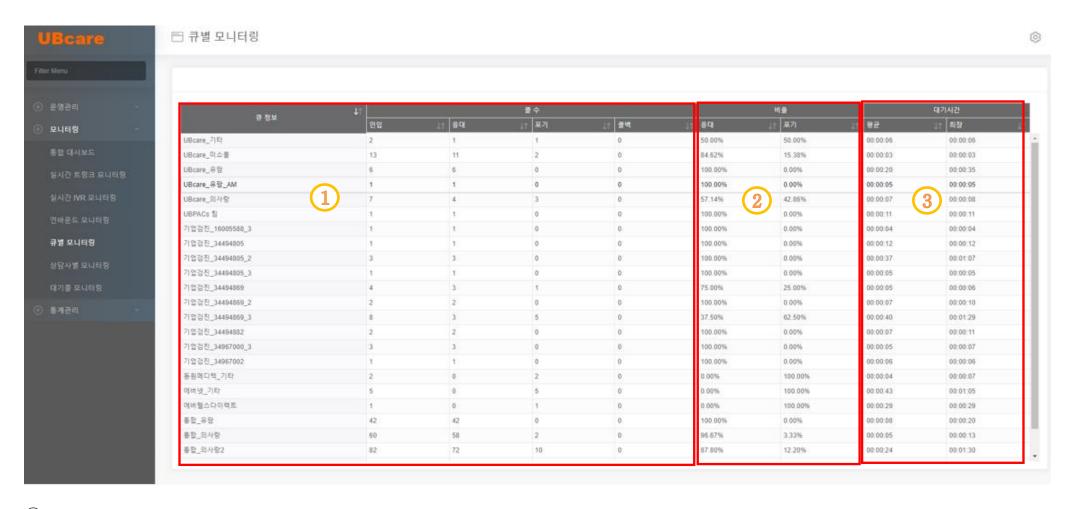
- ① 콜 현황: 선택한 전체 인입호, 응대호, 포기호, 미처리 콜백 수를 표시함. (그래프는 시간별 인입호, 응대호, 포기호를 표시함).
- ② 처리 현황: 누적된 콜 현황에 대한 응대율, 포기율, 평균대기시간, 최장대기시간을 표시함
- ③ 대기콜 현황: 실시간 대기중인 콜의 대기시간을 표시함
- (4) 상담원 현황: 실시간 상담사 현황을 표시함 (로그인 / 상담중 / 대기중 / 작업 / 이석)

모니터링 > 인바운드 모니터링



- 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

모니터링 > 큐별 모니터링



- 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 10개의 응대콜의 평균 대기시간) / 최장(현재 큐에서 대기 중인 콜 중 가장 오래 대기한 콜의 대기시간)

모니터링 > 상담사별 모니터링

□ 상담사별 모니터링



상당원 정보			상당원 정보 현재상태 중 인다웃				민아웃	동시간						
부서	이용	OHOLES	내선번호	상태	유지시간	#	용대호	원	아웃	로그은	Q(2)	이석	폭엽	基础
메디네트		051007	22051007	E((7)	02:52:32		5	3	0	10:45:59	10.16:28	00:24:59	00:00:00	00:04:0
0) (1) 70 (0)		061009	22061009	0(7)	01:51:06		6	2	1	10:40:18	10.33.36	00:00:02	00:00:00	00:06:0
대호에다		171004	22171004	F871	02 19		5	5	0	09:54:53	09.4	00:00:02	00:00:00	00:05:3
의원서비스1팀	(1)	494811	34494811	작업	(2)		64	4(3	15	09.53.12	00 4	00:21:07	05:03:07	03:29:5
의용서비스3팀		492432	34492432	작업	00:50:31		62	35	26	09:43:02	00:35:07	01:22:00	05:03:37	02:36:2
의원서비스2팅		492416	34492416	O) 45	00:41:21		52	52	0	09:42:22	01:30:17	00:42:36	04:50:36	02:34:0
디라인		041010	22041010	C(7)	09:38:34		0	0	0	09:38:33	09:38:27	00:00:05	00:00:00	00:00:
PACSE		492471	34492471	작업	01:27:09		11	11	0	09.37.58	04:56:02	01:43:44	02:06:53	00:46
高层相互领		141004	22141004	0)71	01:23:00		8	.5	3	09:48:04	09:24:04	00:12:52	00:03:33	00:05:
의원서비스3팀		492418	34492418	작업	04 04 07		27	13	14	09.47.31	00:00:00	00:37:35	07:42:40	01:20:
두리메디컵		031006	22031006	G(2)	01:58:50		8	3	4	09:29:11	04.58.46	04.18.22	00:00:00	00:10:
세일메디넷		081012	22081012	0(7)	09:27:01		0	0	0	09:27:07	09:26:54	00:00:13	00:00:00	00:00:
(T인프라팀		991007	34492497	작업	07:50:51		1.	3	0	09:14:02	00:00:00	01:23:12	07:50:18	00:00
이오넷		131005	22131005	이석	03:16:05		2	2	0	08.53.41	03:45:43	05:07:02	00:00:00	00:00
이버즈림		055029	21055029	01-60	00.18.59		10	0	10	08:02:36	00:00:27	02:22:12	05:09:04	00:28
강남에디패스		011006	22011006	E(2)	00:52:16		5	1	4	09:44:11	05:57:46	01:59:40	01:37:11	00:07:
비즈현메디칼		071004	22071004	작업	04:07:43		12	0	11	07:47:39	00:24:03	02:34:34	04:11:22	00:37
의용서비스1팀		492423	34492423	작업	00:20:21		58	25	33	09:30:50	00:48:36	00:07:33	04:12:15	04:13:
세일메디넷		081009	22081009	0(7)	01:15:05		5	1	1	09:50:04	09:40:30	00:06:07	00:00:11	00:02:
검진사업형		492489	34492489	작업	01:40:10		45	21	22	09:35:31	00:43:04	00:14:01	06:13:12	02:14:
의용서비스3탕		055032	21055032	작업	05:01:08		68	0	67	05:42:01	00:00:00	00:41:00	04:01:19	00:48:
02400		055060	21055050	6(7)	00:37:11		10	- 4	5	09 20 53	05:51:31	01:15:15	01:52:20	00:20:0

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 <mark>실시간</mark>으로 변경됨)

③ 인: 누적된 인바운드 콜수 (통화 종료 후 반영됨)

아웃: 누적된 아웃바운드 콜수 (통화 종료 후 반영됨)

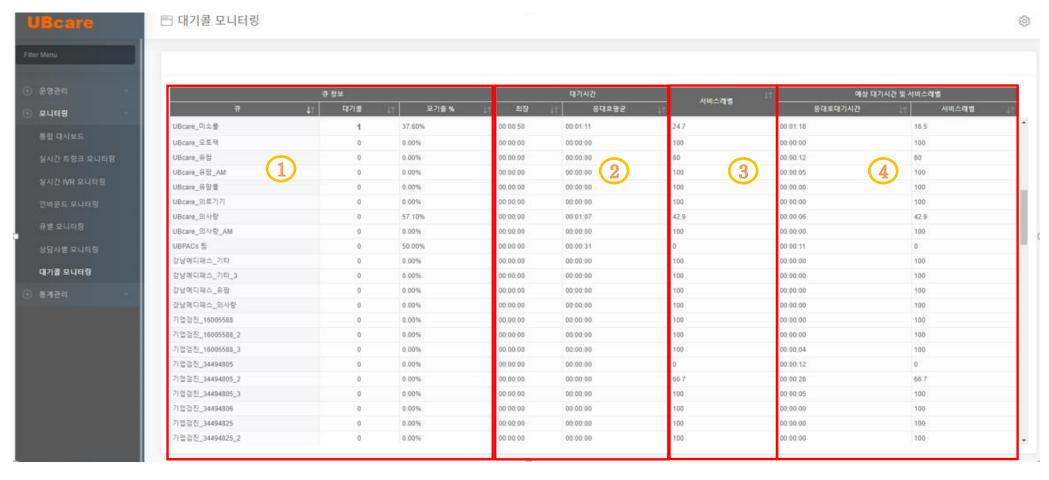
4 로그온: 금일 로그온 상태의 총 시간

대기: 금일 대기 상태의 총 시간 이석: 금일 이석 상태의 총 시간

작업: 금일 작업 상태의 총 시간

통화: 금일 통화의 총 시간

모니터링 > 대기콜 모니터링



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 10개의 응대콜의 평균 대기시간

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

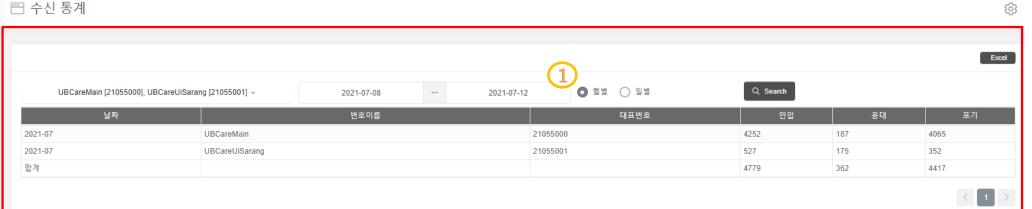
④ 응대호 대기시간: CTI 시스템에서 예측한 향후 대기시간

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

□ 수신 통계

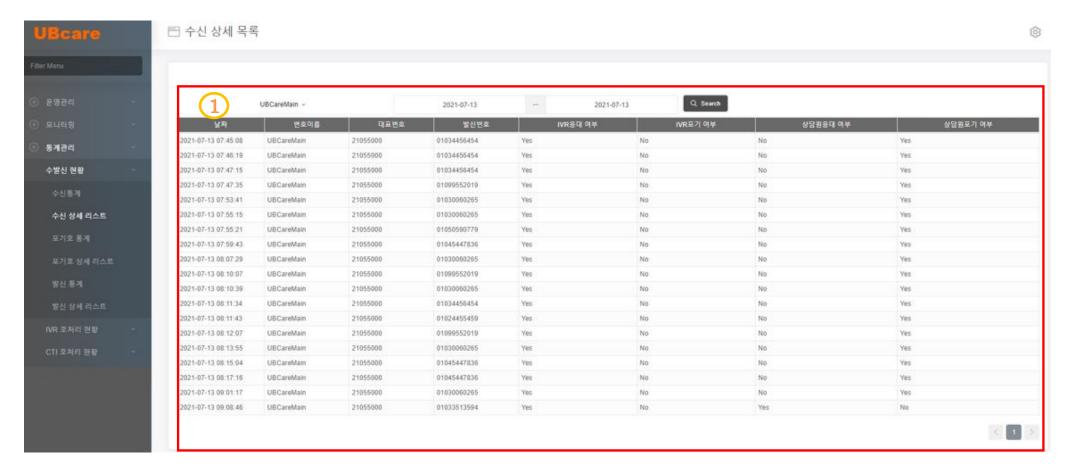


UBCareMain [21055000], UBCa	areUiSarang [21055001] V	2021-07-08	2021-07-12	○ 월별 ● 일별	Q Search		
날짜		번호이름		대표번호	인입	응대	포기
2021-07-08	UBCareMain			21055000	64	24	40
2021-07-08	UBCareUiSarang			21055001	54	25	29
2021-07-09	UBCareMain			21055000	38	21	17
2021-07-09	UBCareUiSarang			21055001	45	13	32
2021-07-10	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 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

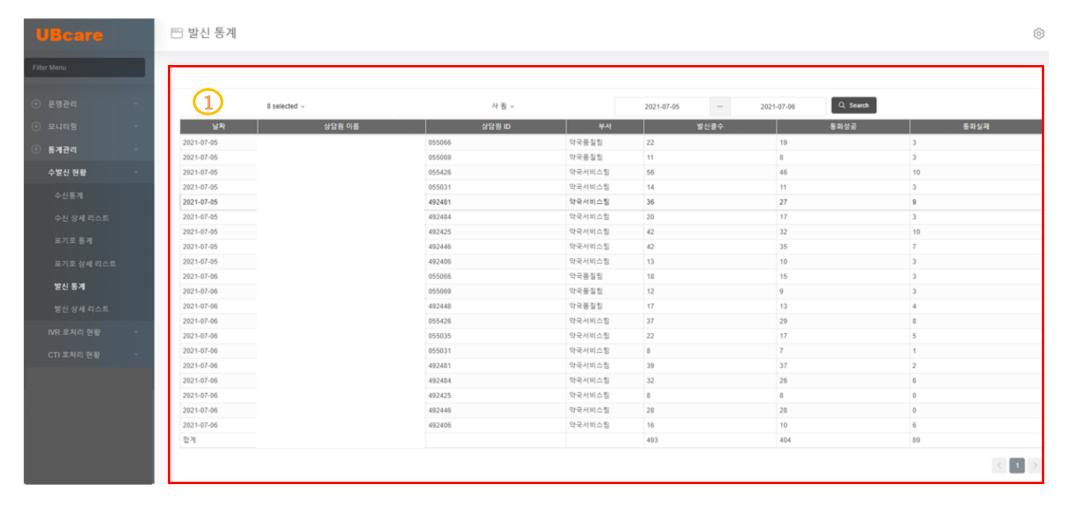
통계 관리 > 수발신 현황 > 수신 상세 리스트

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



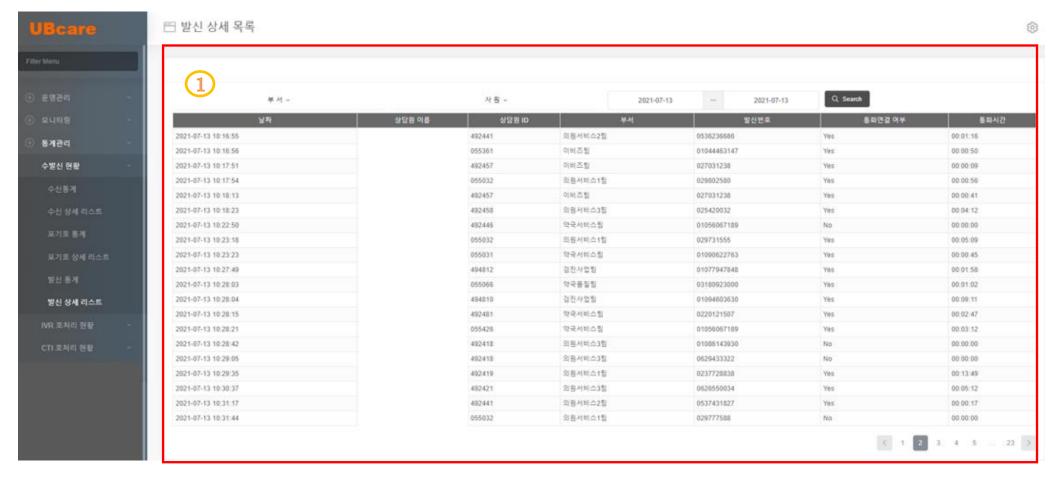
① 수신 상세 목록: 대표번호 & 조회기간을 선택하여 수신시간 / 번호 이름 / 대표번호 / 발신번호 / IVR 응대 포기여부 / 상담원응대 포기여부를 표시함.

통계 관리 > 수발신 현황 > 발신 통계



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.

통계 관리 > 수발신 현황 > 발신 상세 리스트



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 1초 이상 청취한 콜을 카운트 함)

	UBCareMain ~		2021-07-13	2021-07-13	◎ 월별 ○ 일별	Q Search		
날짜		DNIS			IVR			
≥″4	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

(G)

(6)

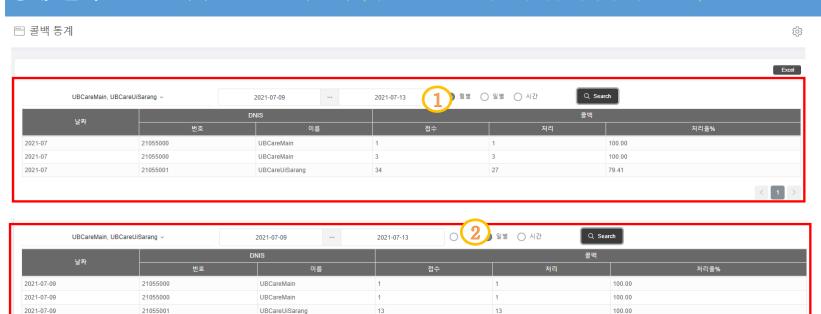
₩ 대표번호별 통계

₩ 대표번호별 통계



- 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)



0.00

10

100.00

100.00

콜백 통계 (월별)

: 해당 그룹을 넣고 조회시 해당월의 콜백 통계를 표시함

② 콜백 통계 (일별)

: 해당 그룹 & 조회기간을 넣고 조회시 일자별 콜백 통계를 표시함

날짜		DNIS	콜백					
	번호	이름	접수	처리	처리율%			
9	21055001	UBCareUiSarang	13	8	61.54			
0	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			

③ 콜백 통계 (시간)

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

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

2021-07-10

2021-07-12

2021-07-12

2021-07-13

21055001

21055000

21055001

21055001

UBCareUiSarang

UBCareUiSarang

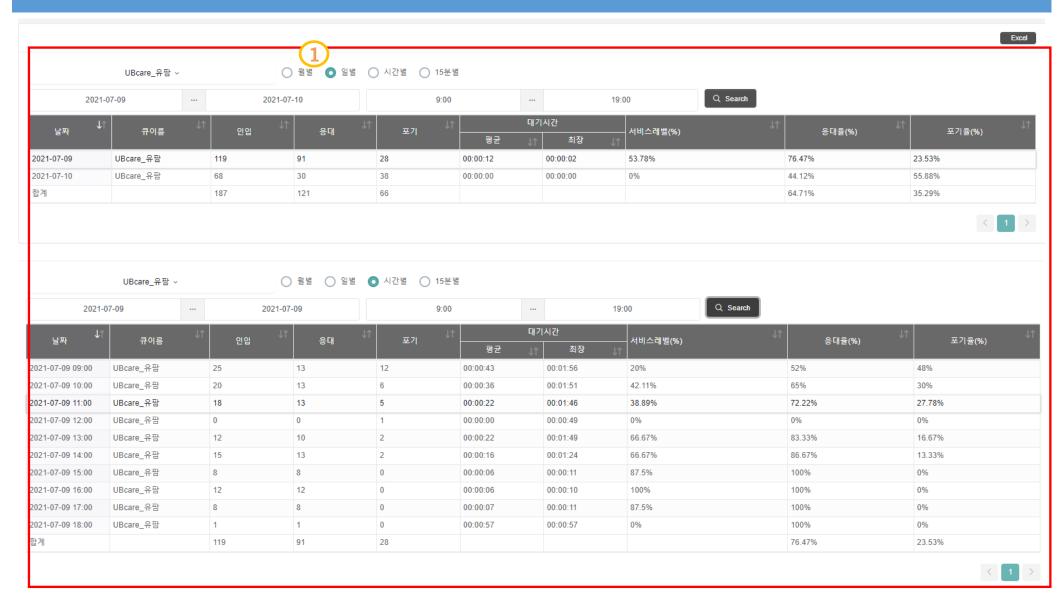
UBCareUiSarang

UBCareMain

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



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 프로파일

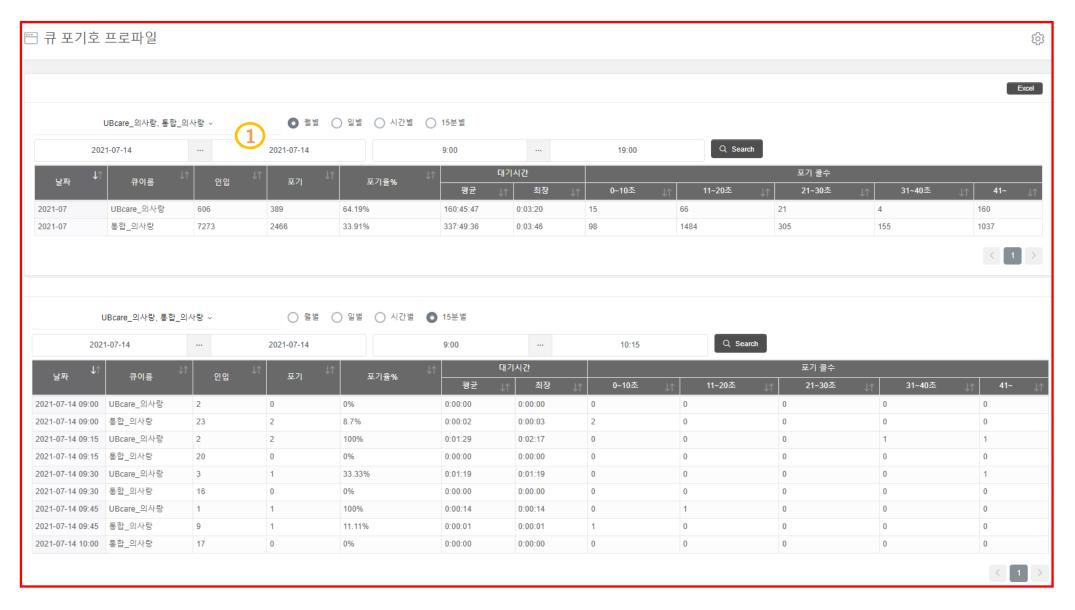
(CTI 큐에 대기중 상담원과 통화 연결된 CTI 큐에 대한 정보)



- ① 큐 응대호 프로파일(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)



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

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 요약



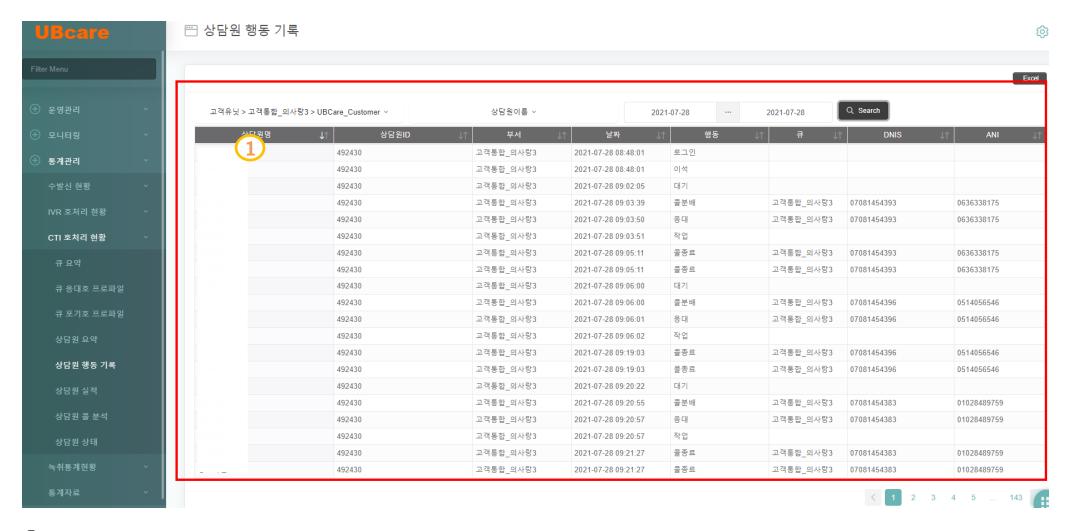
① 상담원 요약(월별/일별/시간별/15분별): 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담사 내용을 표시함

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

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 행동 기록

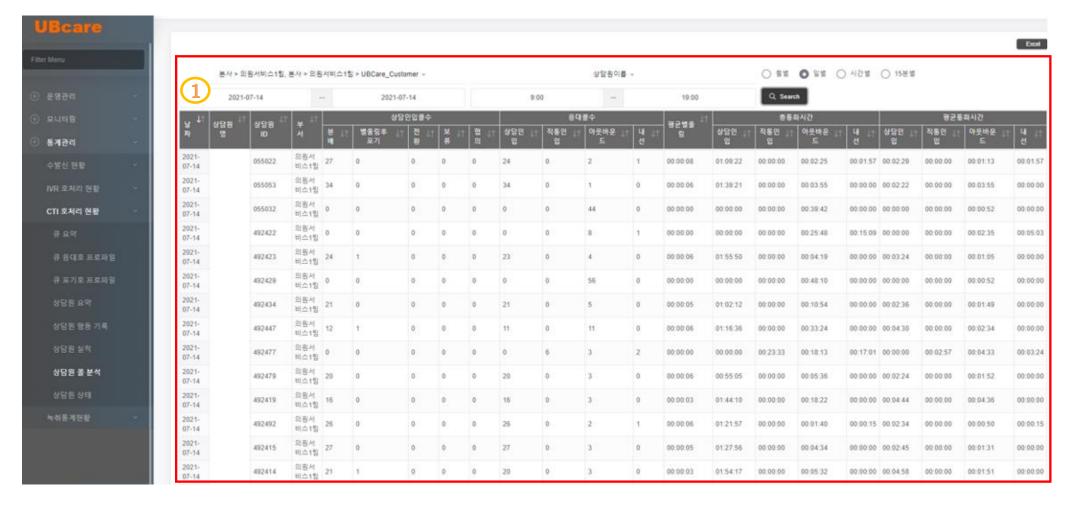


① 상담원 행동기록: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 행동 기록을 표시함 (★상담원 행동기록에 부서선택은 시스템 부하로 인해 1개만 선택가능함) 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 날짜 / 행동 / 큐 / DNIS (대표번호) / ANY (고객번호)를 표시함.



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

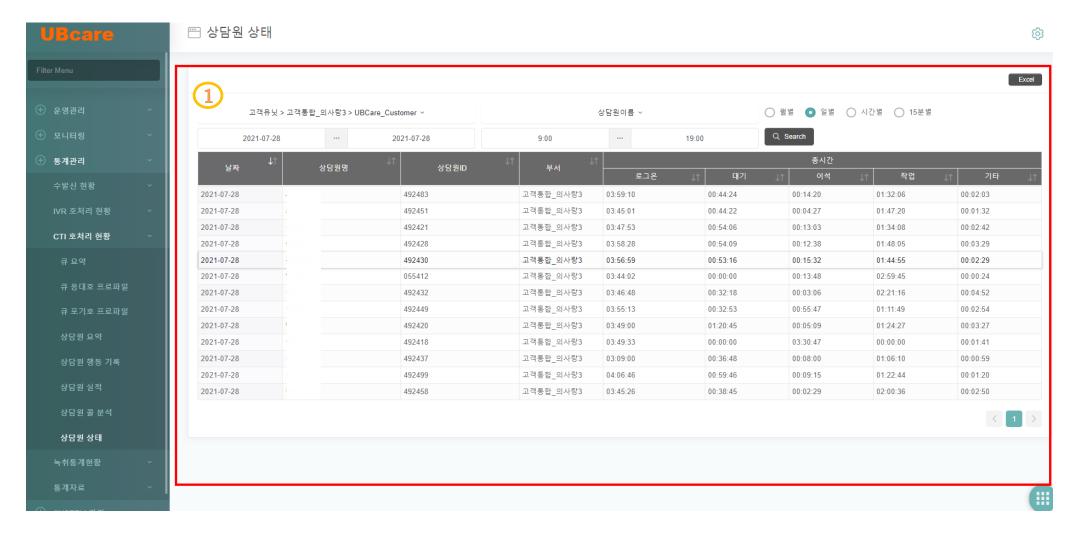
날짜 / 상담원명 / 상담원 ID / 부서 / 로그온 / 평균통화 / 각 통화 및 대기, 이석, 작업, 기타에 관하여 시간비율% 을 표시함



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.

통계 관리 > CTI 호처리 현황 > 상담원 상태

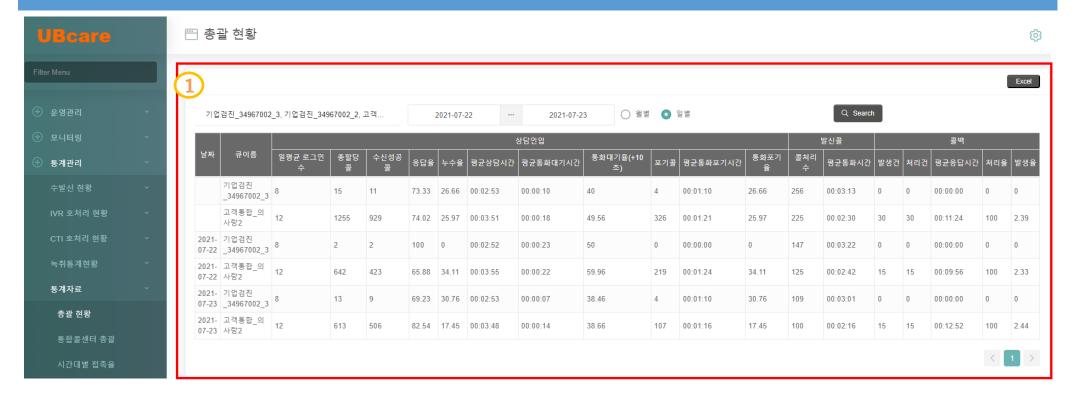


① 상담원 상태: 부서만 선택하여 조회시 부서에 포함된 전체 상담원 상태를 표시함

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

통계 관리 > 통계자료 > 총괄현황

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



① 선택된 부서와 기간의 평균값을 맨 위에 표시함(날짜 공란)

날짜 / 큐 이름

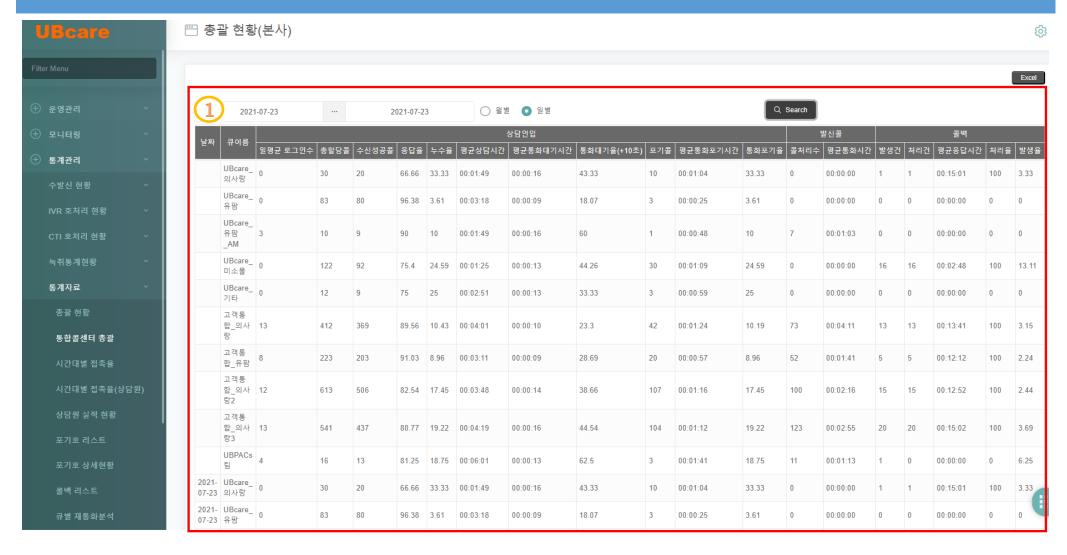
상담 인입: 일평균 로그인 수 / 총 할당콜 / 수신 성공율 / 응답율 / 누수율 (수신성공율/총 할당콜)*100 / 평균상담시간

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

통계 관리 > 통계자료 > 통합콜센터 총괄

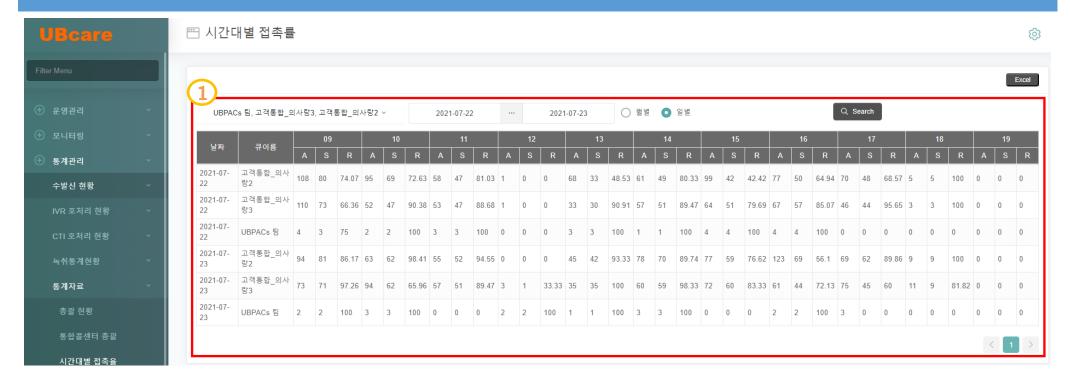


① 총괄현황에서 본사만 따로 취합하여 보여줌

선택된 부서와 기간의 평균값을 맨 위에 표시함(날짜 공란)

상세내역은 이전페이지 총괄현황과 동일함

통계 관리 > 통계자료 > 시간대별 접촉율



① 선택된 부서와 기간의 시간대 별 접촉률을 표시함

A: 인입콜

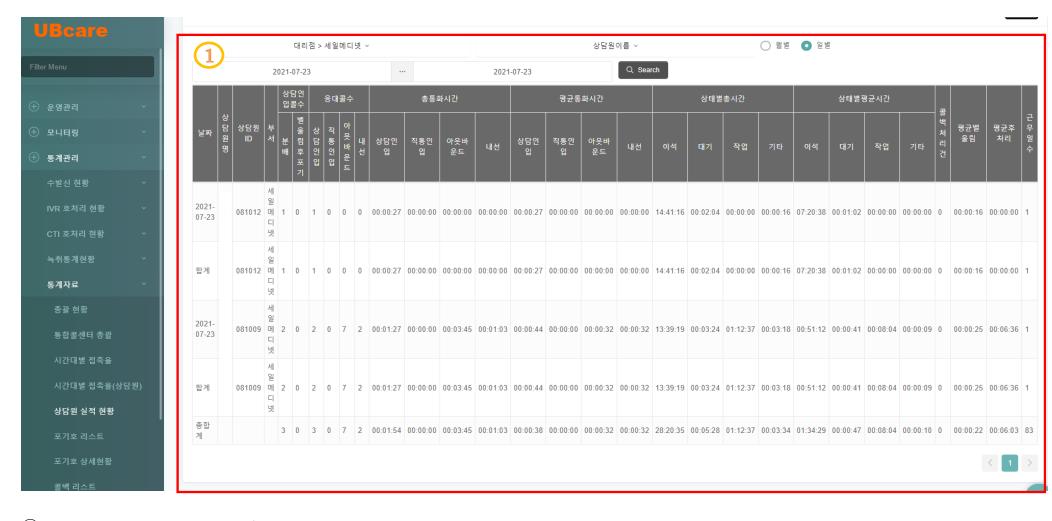
S: 응대한 콜

R : 응대율 (A/S *100)

통계 관리 > 통계자료 > 시간대별 접촉율(상담원)



① 선택된 부서의 상담원의 시간대 별 접촉률을 표시함 상세내역은 이전페이지 시간대별 접촉율과 동일함



① 선택된 부서의 상담원의 실적 현황을 표시함

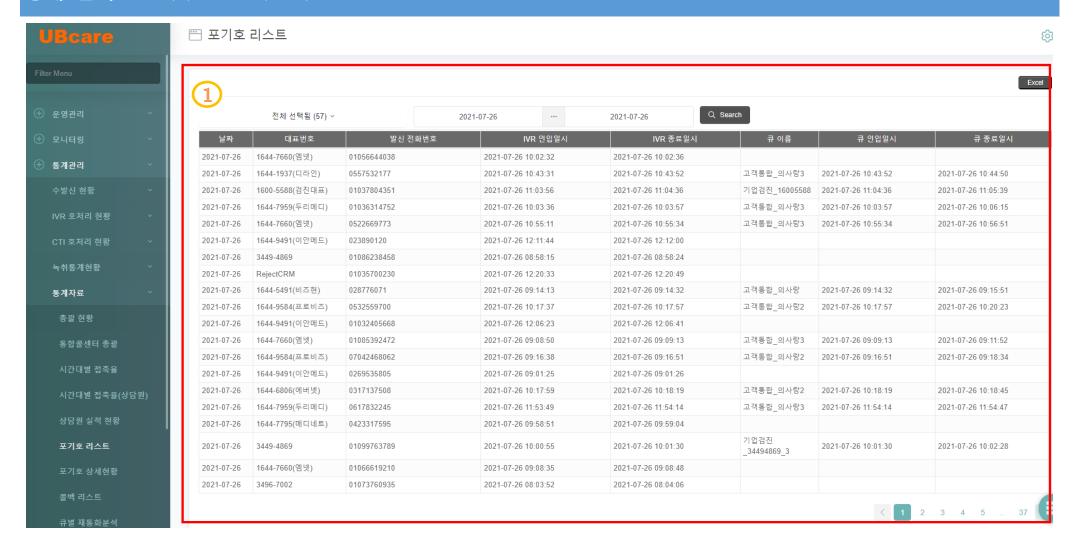
날짜 / 상담원 명 / 상담원 ID / 부서 / 상담인입콜수

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

통계 관리 > 통계자료 > 포기호 리스트



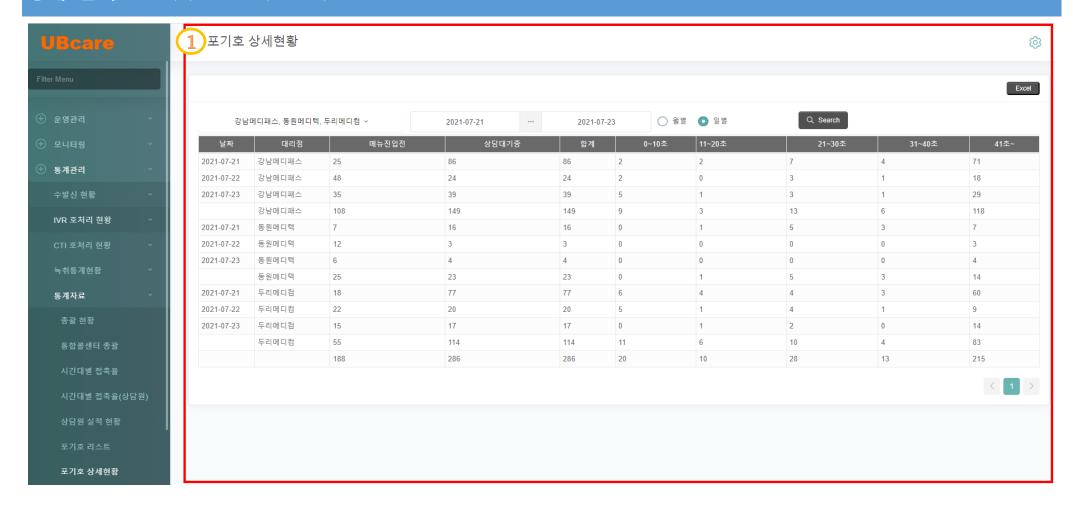
① 선택된 부서별 포기호 리스트를 표시함

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

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

큐 인입과 큐종료가 같이 표시된 콜은 CTI가 대기중인 상담사에게 콜 분배되기까지의 시간을 표시함(분배 성공유무는 이 페이지에서 확인 불가)

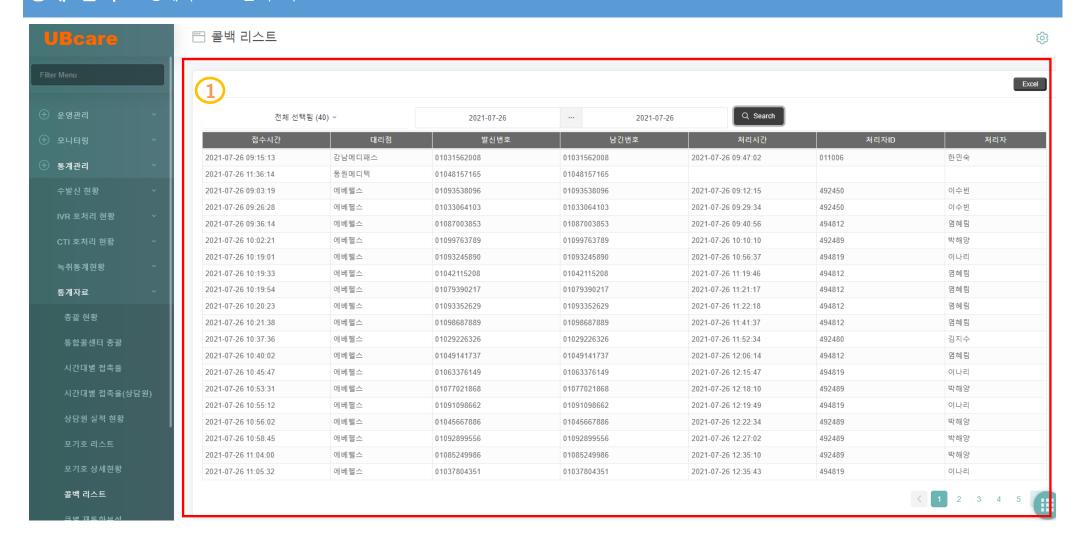
통계 관리 > 통계자료 > 포기호 상세 현황



① 선택된 부서별 포기호 상세현황을 표시함

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

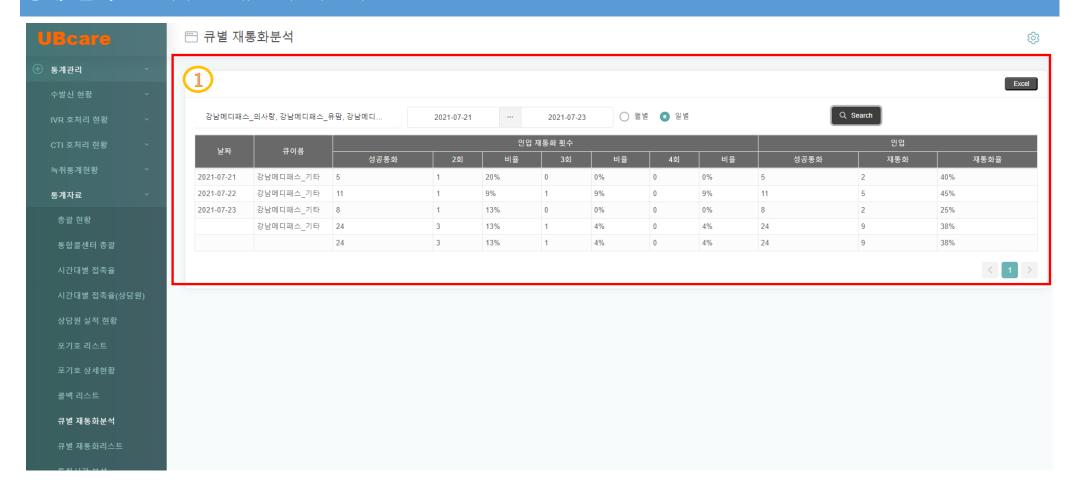
통계 관리 > 통계자료 > 콜백 리스트



① 선택된 부서와 날짜별 콜백 리스트를 표시함

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

통계 관리 > 통계자료 > 큐별 재통화 분석



① 선택된 부서와 날짜별 큐별 재통화분석을 표시함

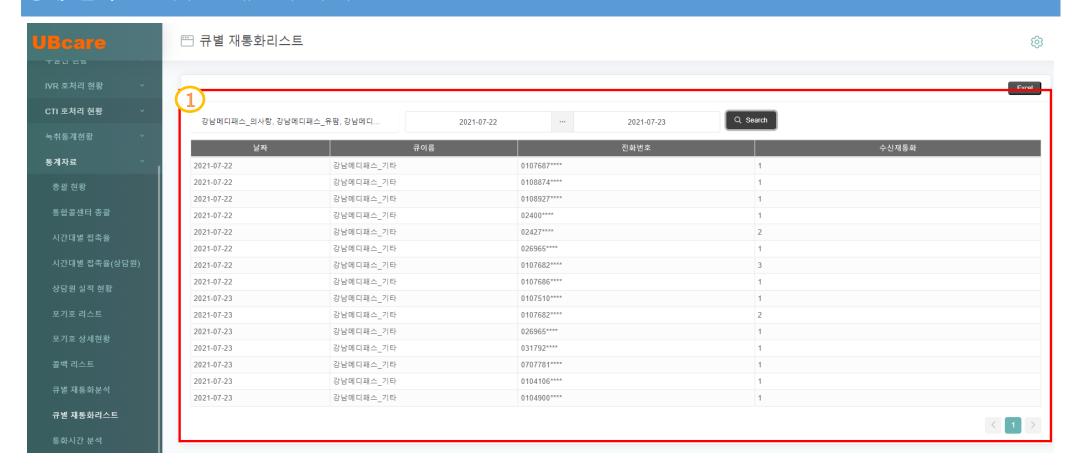
날짜 / 큐이름

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

인입 (성공통화 / 재통화 / 재통화율 을 표시함)

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

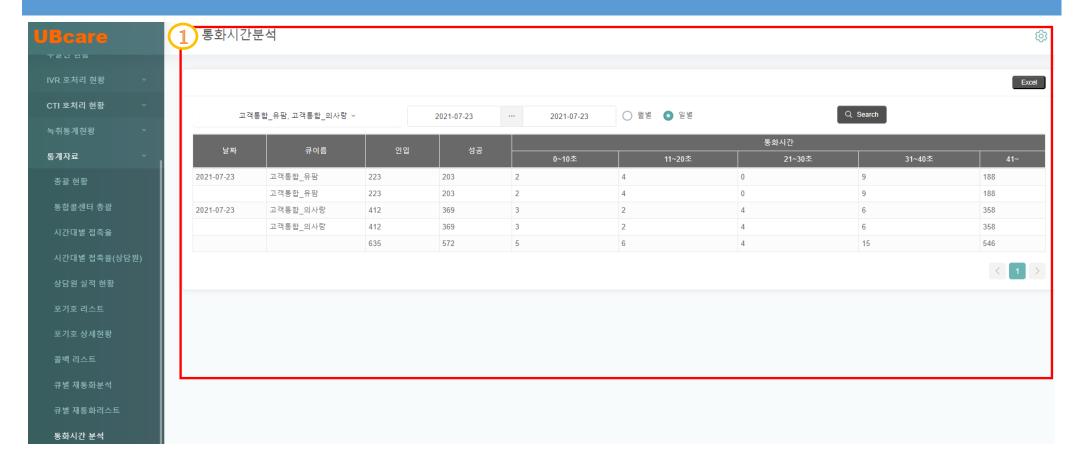
통계 관리 > 통계자료 > 큐별 재통화 리스트



① 선택된 부서와 날짜별 큐별 재통리스트를 표시함

날짜 / 큐이름 / 전화번호 / 수신재통화 를 표시함.

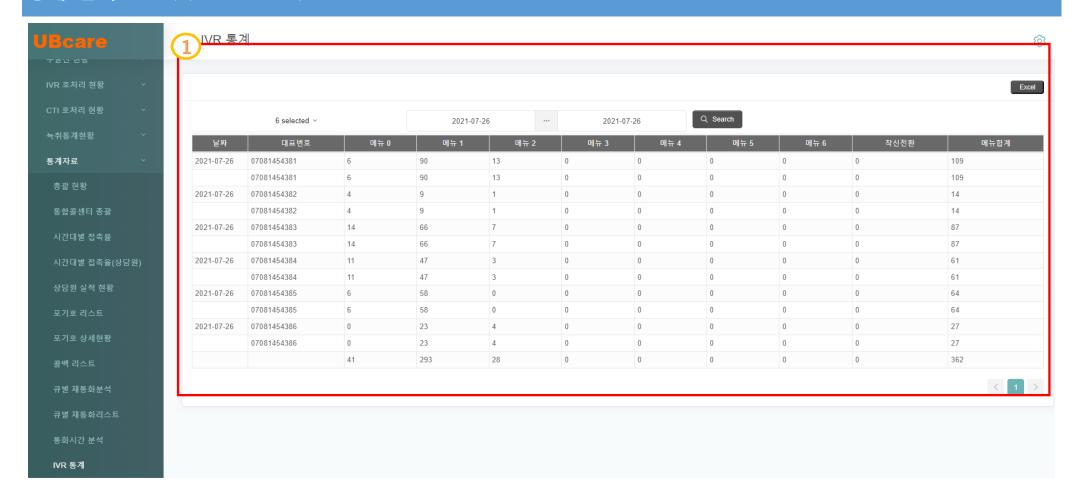
통계 관리 > 통계자료 > 통화시간 분석



① 선택된 부서와 날짜별 통화시간 분석을 표시함

날짜 / 큐이름 / 인입 / 성공 / 통화시간 (초별) 표시함

통계 관리 > 통계자료 > IVR 통계



① 선택된 부서와 날짜별 IVR 통계를 표시함

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