

IPRON-NE ICAGENT 매뉴얼

Ver. 24.0.1

CONTENTS

1. ICAGENT UI
2. Call제어
3. 상태제어
4. 부가기능



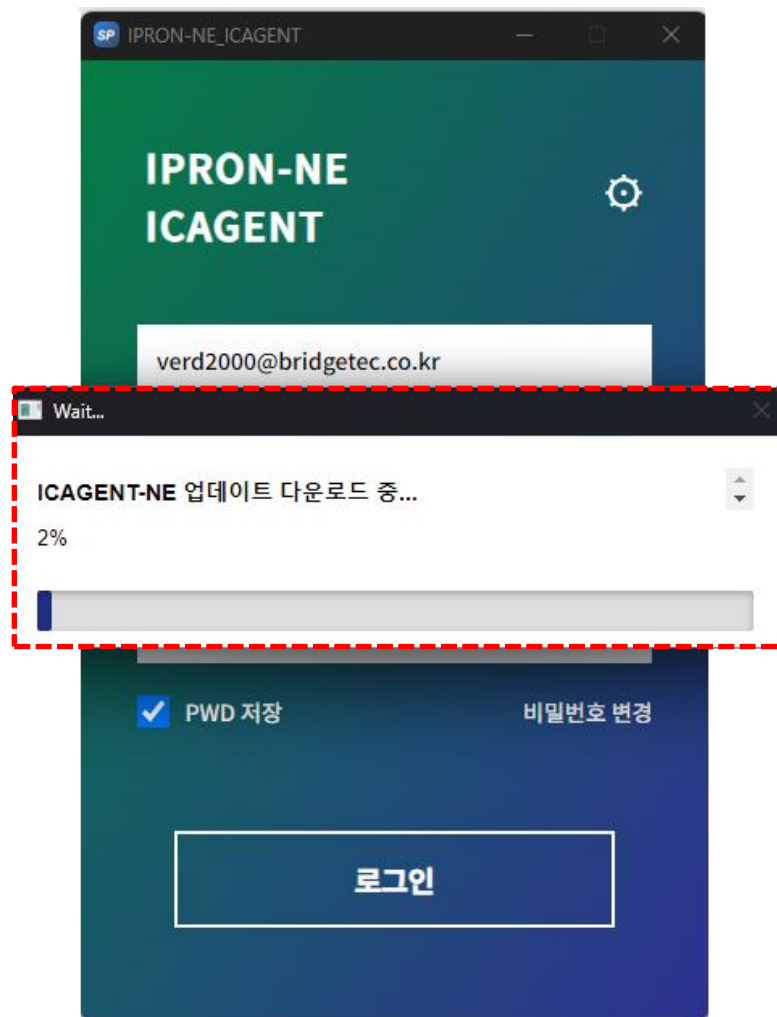
The image shows the login interface of the ICAGENT-NE system. The background is a dark blue gradient. At the top left, the text "IPRON-NE" and "ICAGENT" is displayed in white. To the right of this text is a white gear icon. Below the header, there are four white input fields stacked vertically, each with a label in Korean: "아이디" (ID), "패스워드" (Password), "내선번호" (Extension Number), and "테넌트" (Tenant). Below these fields, there is a checkbox with a blue checkmark and the text "PWD 저장" (Save PWD), and a link "비밀번호 변경" (Change Password). At the bottom center, there is a large white button with the text "로그인" (Login). In the bottom right corner, the word "manual" is written in white.

※ 화면구성

프로그램 설치시 최초 로그인 페이지 제공

- 아이디 : 아이디(email형식) 입력
- 패스워드 : 비밀번호 입력
- 내선번호 : 내선번호 입력
- 테넌트 : 테넌트 아이디 입력

ICAGENT UI



※ 업데이트
- 업데이트 필요시 자동 업데이트

ICAGENT UI



The image shows the '환경변수 설정' (Environment Variable Setting) screen of the IPRON-NE ICAGENT. A red dashed box highlights the settings area, and a red dashed arrow points from the '환경변수 설정' title to the settings fields. A gear icon in the top right corner is also highlighted with a red dashed box. The settings are organized into two columns with various dropdown menus and text input fields. At the bottom, there are '저장' (Save) and '닫기' (Close) buttons. The word 'manual' is visible in the bottom right corner of the interface.

환경변수 설정

<p>통화후상태</p> <p>업무처리 ▼</p>	<p>회수후상태</p> <p>자리비움 ▼</p>
<p>로그인후상태</p> <p>자리비움 ▼</p>	<p>자동응대</p> <p>아니요 ▼</p>
<p>prefix 사용여부</p> <p>예 ▼</p>	<p>prefix 번호</p> <p>9</p>
<p>발신번호</p> <p>텍스트 입력</p>	
<p>벨울림 타임아웃</p>	<p>미디어</p>

저장 닫기

manual

※ 화면구성

기본 초기환경변수를 설정 창

- 통화 후 상태 : 통화가 끝난 후 상태 설정
- 회수 후 상태 : 고객호 회수 후 상태 설정
- 로그인 후 상태 : 최초 로그인시 설정될 상태
- 자동응대 : 전화인입시 자동받기 설정
- prefix사용여부 : 전화번호 앞에 지정할 번호사용 유무(**고정**)
- prefix번호 : 전화번호 앞에 지정할 번호(**고정**)
- 발신번호 : 고객에게 보여질 전화번호

ex. 비워 놓는 경우 : 기본 발신번호 세팅 유지

- 큐명 UEI : ARS 시나리오에서 정의된 업무명 번호
- 벨소리사용 : 호인입시 벨소리 사용 유무
- Report Time : 통계데이터 재요청 갱신 주기(**고정**)
- IVR 호전환 : ARS업무 전환 설정(**수정금지**)

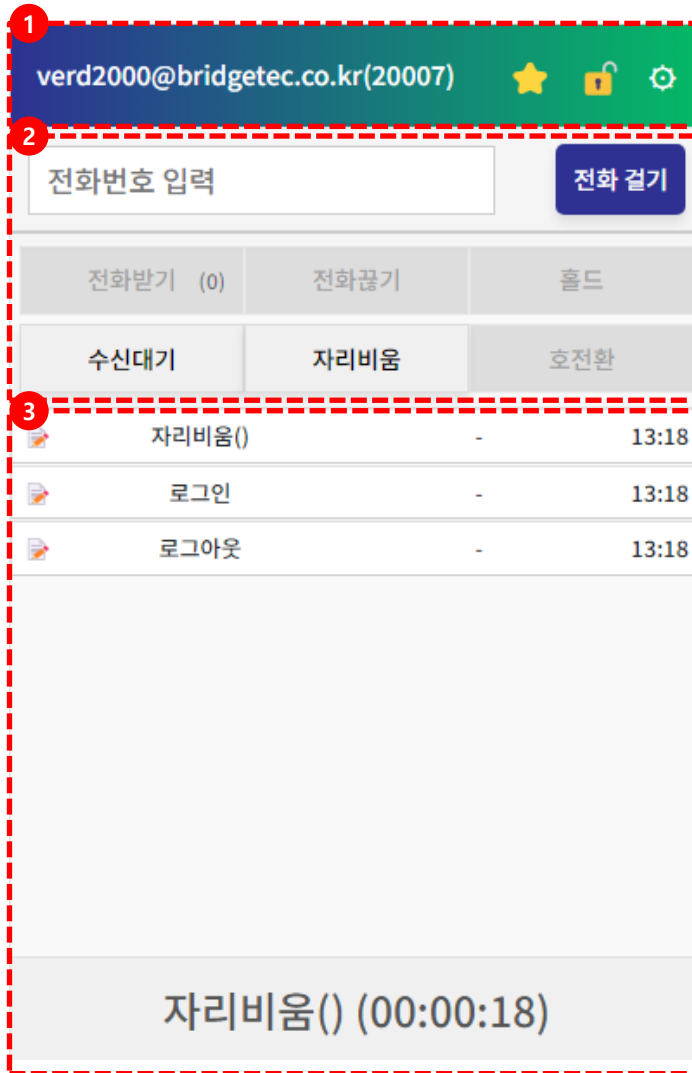
ex. 성화롱 / 폭언 / 폭설등

- IVR 3자 : ARS업무 3자 설정 (**수정금지**)

ex. 주민번호 / 카드번호 / 비밀번호 수취등

- API Address : Call API 통신 URL (**수정금지**)
- VELOCE Address : 녹취 API 통신 URL (**수정금지**)

ICAGENT UI



The screenshot displays the ICAGENT user interface. A red dashed box highlights the main content area, with three numbered red circles indicating specific sections:

- 1**: Points to the top status bar containing the email address `verd2000@bridgetec.co.kr(20007)`, a star icon, a lock icon, and a settings gear icon.
- 2**: Points to the dialing section, which includes a text input field labeled "전화번호 입력" and a blue button labeled "전화 걸기".
- 3**: Points to the call log table, which lists recent calls with columns for icons, call type, status, and duration.

	전화받기 (0)	전화끊기	홀드
	수신대기	자리비움	호전환

	자리비움()	-	13:18
	로그인	-	13:18
	로그아웃	-	13:18

At the bottom of the interface, a large grey box displays the current status: "자리비움() (00:00:18)".

1. 사용자 정보 및 설정

- 사용자 정보
- 통계
- 로그아웃
- 환경설정

2. 콜 제어 영역

- 전화걸기 / 전화받기
- 통화 보류 / 보류해제
- 사용자 상태제어
- 2차콜 제어

3. 콜이력 및 히스토리

- 사용자 상태 변경 이력
- 현재 상태 이력

ICAGENT UI



The screenshot shows the ICAGENT UI interface with three numbered callouts:

- 1. 상담원 현황 (Agent Status):** A window showing a list of agents. The first agent, '기본그룹' (Basic Group), is highlighted in yellow. The table below shows the data for this agent.
- 2. Agent Call Statics:** A window showing call statistics for the selected agent. It includes a table of statistics and buttons for '확인' (Check) and '취소' (Cancel).
- 3. 자리비움() (00:09:34):** A window showing the agent's status as '자리비움' (Away) with a duration of 00:09:34.

그룹명	이름	내선	상태
기본그룹	김태금	20009	후처리
기본그룹	박호근	null	로그아웃
기본그룹	서슬기	null	로그아웃
기본그룹	이재근	null	로그아웃
기본그룹	이재윤	null	로그아웃
기본그룹	임정욱	null	로그아웃
기본그룹	정용택	null	로그아웃
기본그룹	정혜빈	null	로그아웃

항목	값
응대호	8
S/L(건)	3
포기호	0
IB시간	00:07:08
OB시간	00:10:41
전환발신호	17
전환수신호	34

1. 사용자아이디(내선번호) 표기

- 상담원 현황 표기

2-1 사용자 통계

- 당일 / 당월 / 전월에 대한 통계 표기
- . 응대/서비스레벨/포기/IB/OB/호전환등의 데이터

2-2 로그아웃

- 사용자 로그아웃 기능

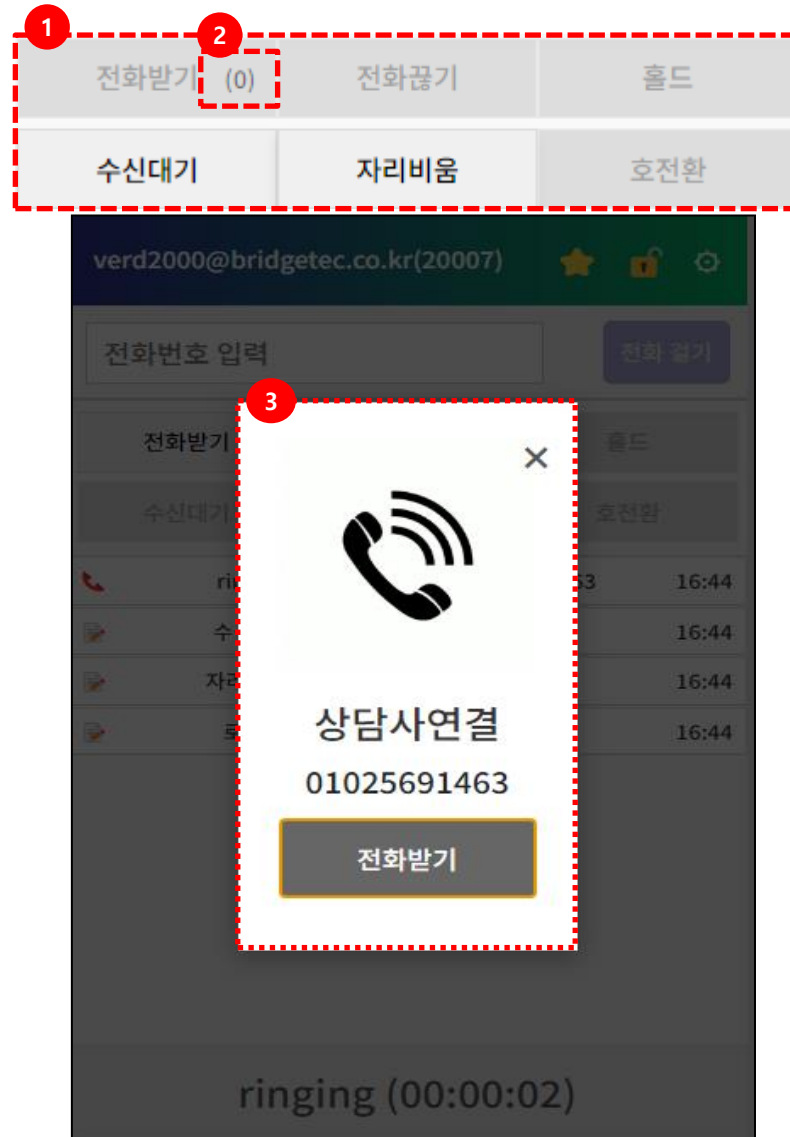
2-3 환경변수

- 사용자 환경변수값 설정
- . 변경즉시적용

3 상태정보

- 현재 사용자 상태 확인

Call제어



※ 상태별 가능한 버튼 활성화

1. 버튼

- 전화받기 : 수신호에 대한 전화받기
- 전화끊기 : 통화 / dialing / ringing 중 전화종료
- 홀드 / 홀드재개 : 통화중 상담 대기 및 대기해제
- 수신대기 : 업무전화를 받기위한 대기
- 자리비움 : 다른업무로 인한 비수신대기
- 호전환 : 협의/호전환/IVR3자등 업무

2. 대기호수

- 유저가 가진 스킬에 해당하는 업무대기 호수

3. 전화받기

- 큐정보(UEI)
- 고객전화번호
- 호인입시 팝업장 전화받기

Call제어



1. 홀드

- 홀드 / 홀드재개 : 통화 중 상담 대기 및 대기해제

2. 호전환

- 즉시전달 : 통화중인 호를 즉시 전달하기 위한 기능
· 전화번호 입력 > 호전환 클릭
- 협의전달 : 통화중인 호를 협의 후 전달하기 위한 기능
· 전화번호 입력 > 걸기 > 협의 > 호전환
- 즉시3자 : 통화중인 호를 즉시 3자통화 하기 위한 기능
· 전화번호 입력 > 3자통화 클릭
- 협의3자 : 통화중인 호를 협의 후 3자통화 하기 위한 기능
· 전화번호 입력 > 걸기 > 협의 > 3자통화
- 상담사 정보 : 호전환 가능 대상자 더블클릭시 전화번호 세팅
· 대기 / 자리비움/ 후처리 상태시 전환 가능
- 홀드재개 : 팝업 창 우측 X 클릭

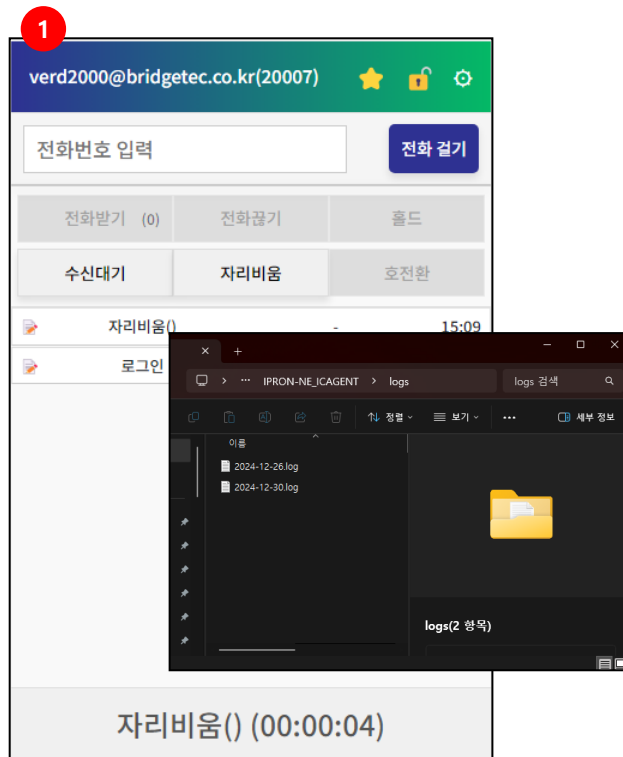
상태제어

전화받기 (0)	전화끊기	홀드
수신대기	자리비움	호전환

전화받기 (0)	전화끊기	홀드
수신대기	자리비움	호전환
후처리	이석	14:46
전화종료	기본후처리	14:46
홀드		14:44
통화	교육	14:43

1. 수신대기 : 전화를 받기위한 대기
2. 자리비움 : 다른업무로 인해 자리를 비울경우
 - 자리비움 클릭
 - . 시스템에 등록된 자리비움 코드

부가기능



1. Ctrl + I(소문자) : 로그 경로 팝업

2. 통화이력

- IN / OUT 통화이력
- 전화번호 클릭시 전화번호 자동세팅
- 전화번호 입력시 자동 검색기능



BRIDGETEC
Thank you!