WiseNManager
사용자 매뉴얼

Version 1.0



GS 네오텍

내용

I. 기본사용 4
1. 메뉴 4
1) WiseNManager의 메뉴 4
2) WiseNManager의 탭 4
II. 실시간 모니터링 5
1. 대쉬보드 5
1) 대쉬보드 표시 5
2) 상담원 현황 그래프 5
3) 대표번호 및 조직 선택 6
4) 자동갱신주기 설정 6
2. 상세 모니터링 7
1) 모니터링 현황 조회 7
2) 상담원 상태 모니터링 8
3) 대표번호 및 조직별 조회, 페이지 자동갱신 9
III. 호현황 9
1. 일반호 현황 9
1) 조회 9
2) 엑셀 다운로드 11
2. 순수호 현황 11
1) 조회 11
2) 엑셀 다운로드 12
3. 메뉴호 현황 12
1) 조회 12
2) 엑셀 다운로드 13
4. 인입호 현황 14
1) 조회 14
2) 엑셀 다운로드 15
IV. 실적현황 15
1. 실적현황 15
1) 조회 15
2) 엑셀 다운로드 16
2. 이석상태현황 17
1) 조회 17
2) 엑셀 다운로드 18
3. 이석사유현황 18
1) 조회 18
2) 엑셀 다운로드 19
V. 상담현황 20
1. 시간별현황 20
1) 조회 20
2) 엑셀 다운로드 21

GS 네오텍

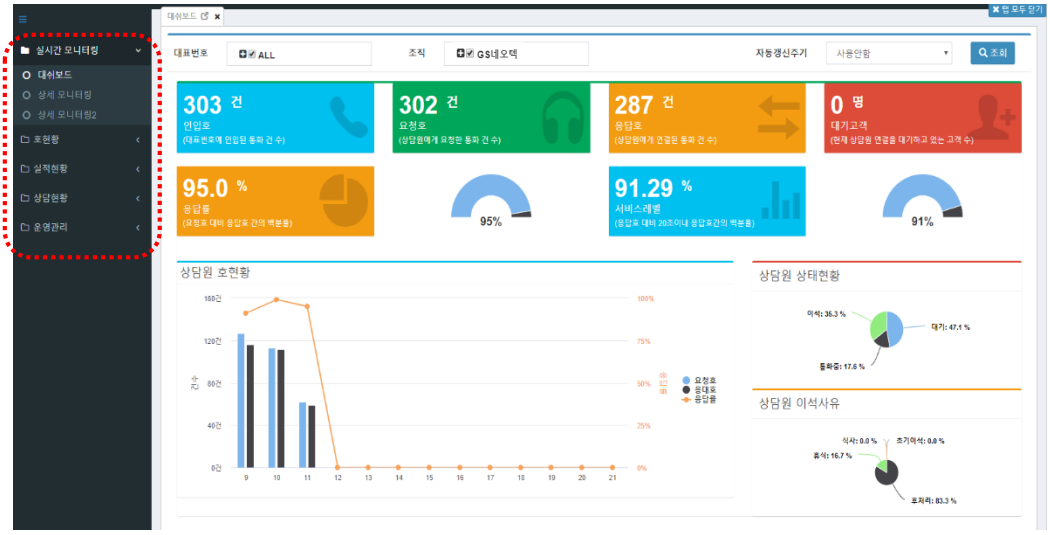
2. 콜백접수현황 22
1) 조회 22
2) 엑셀 다운로드 23
VI. 운영관리 24
1. 사용자관리 24
1) 조회 24
2) 수정 24
2. 대표번호관리 27
1) 조회 27
2) 수정 27
3) 삭제 28
4) 신규 28
3. 권한관리 29
1) 프로그램 29
2) 조직 30
4. 조직관리 31
1) 프로그램 31
2) 조직 32
5. 근무시간관리 32
1) 요일별 근무시간 32
2) 근무시간표 33
6. 공휴일관리 34
1) MRP 리스트 34
2) 반복 공휴일 추가 및 수정, 삭제 34
3) 연도별 공휴일 추가 및 수정, 삭제 35
7. 코드관리 36
1) 코드관리 36
2) 코드 추가 37
3) 코드 수정 37
8. 멘트관리 38
1) 조회 38
2) 청취 38
3) 수정 39
4) 신규 39
9. 통합사용자변경이력 40
1) 조회 40
10. 통계화면관리 41
1) 조회 41
2) 추가 42
3) 수정 42
11. 긴급멘트(TTS)등록 43
1) 조회 43

2) 추가 43
3) 수정 44
12. 긴급멘트(TTS)관리 44
1) 조회 44
2) 수정 45
13. 긴급멘트변경이력현황 45
1) 조회 45
2) 엑셀 다운로드 46

I. 기본사용

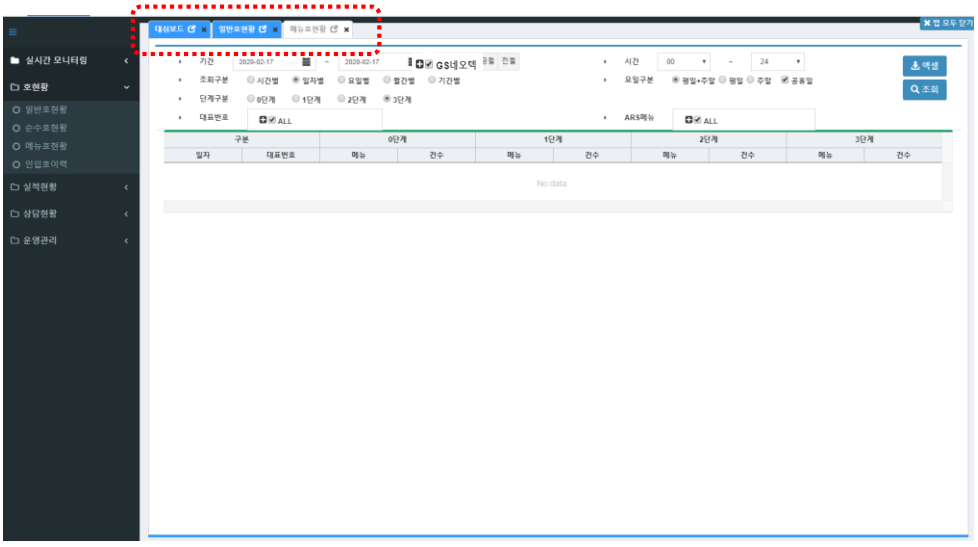
1. 메뉴

1) WiseNManager의 메뉴



① 왼쪽부분은 WiseNManager에서 볼 수 있는 메뉴입니다.
② 메뉴는 권한에 따라 다르게 보여집니다.
③ 보통 운영관리는 관리자에게만 보여집니다.
④ 메뉴에 대한 권한을 변경하고 싶다면 "운영관리>권한관리"에서 변경해주세요.
⑤ 각 메뉴를 클릭하면 해당 페이지가 탭으로 활성화 됩니다.

2) WiseNManager의 탭

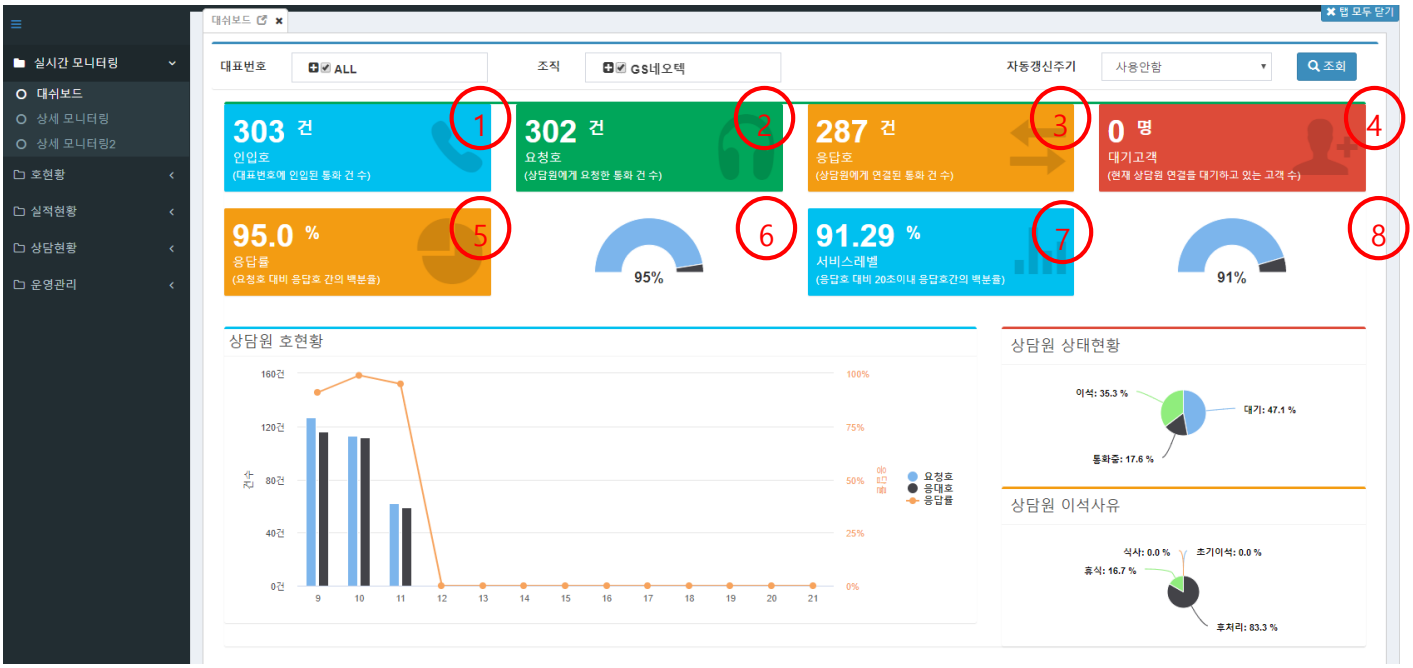


① 메뉴를 클릭하면 해당 페이지가 탭으로 추가됩니다.
② 탭은 최대 10개까지 열 수 있습니다.
③ 탭을 비활성화 시키고 싶다면 "X"를 클릭합니다.
④ 탭을 모두 닫고 싶다면 오른쪽 위쪽의 "탭 모두 닫기"를 클릭하거나, 탭 주위에서 오른쪽 클릭하여 "탭 모두 닫기"를 선택합니다.
⑤ 탭의 팝업아이콘 을 선택하면 해당 페이지가 새로운 큰 창으로 열립니다.

II. 실시간 모니터링

1. 대쉬보드

1) 대쉬보드 표시



⑥ 인입호 : 해당 대표번호로 들어온 통화 건 수

⑦ 요청호 : 고객이 상담원에게 통화를 요청한 건 수

⑧ 응답호 : 고객이 상담원과 연결된 통화 건 수

⑨ 대기고객 : 현재 상담원에게 연결되기를 기다리고 있는 고객 수

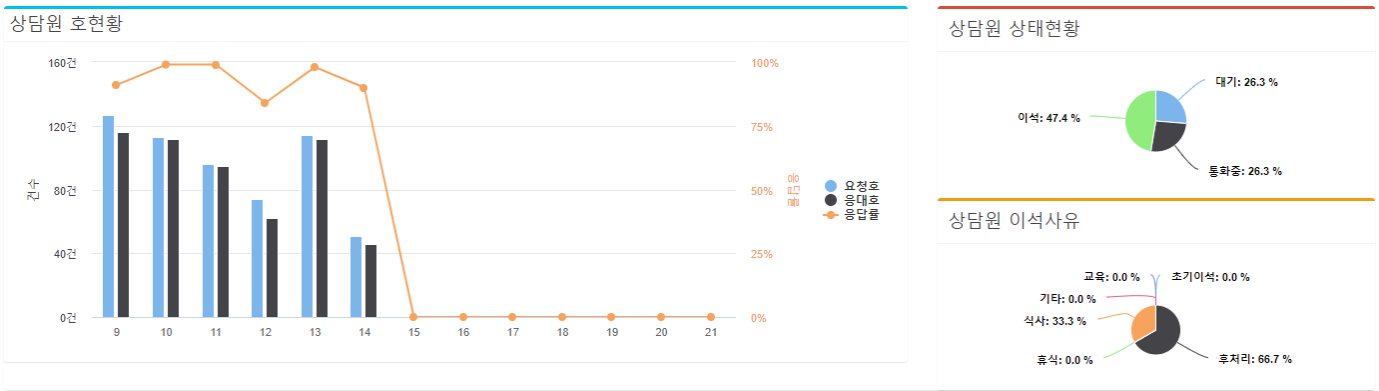
⑩ 응답률 : 상담원에게 요청한 통화 건수 대비 상담원에게 실제로 연결된 통화 건수

⑪ 응답률 그래프

⑫ 서비스 레벨 : 상담원에게 연결된 통화 건 수 중 20초이내에 연결된 통화의 백분율

⑬ 서비스 레벨 그래프

2) 상담원 현황 그래프



① 근무시간에 따라 "상담원 호현황" 그래프의 하단의 시간은 자동 설정됩니다.

② "호현황" 그래프에서는 시간별 요청호와 응대호가 막대그래프로 표시됩니다. 응답률은 선그래프로 각 시간별로 측정할 수 있습니다.

③ "상담원 상태현황" 원그래프에서 조회 시점 상담중인 상담원의 활동 상태 비율을 확인할 수 있습니다.

④ "상담원 이석사유" 원그래프에서 조회 시점 근무중인 상담원의 상태 비율을 확인할 수 있습니다.

3) 대표번호 및 조직 선택

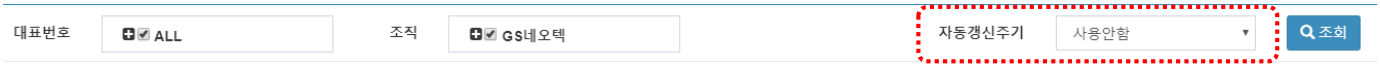


① 회사의 특정 대표번호별로 확인하기 위해서는 해당 대표번호를 체크하고 조회를 클릭합니다.

② 회사내의 각 상담 조직별로 확인하고 위해서는 해당 조직을 체크하고 조회를 클릭합니다.

③ 대표번호와 조직의 가장 상위 조직 이름을 클릭하면 하위 조직을 확인할 수 있습니다.

4) 자동갱신주기 설정



① 대쉬보드를 실시간으로 업데이트해서 보고 싶다면 "자동갱신주기"를 설정하면 됩니다.

② "자동갱신주기"는 10초, 15초, 20초 간격으로 조정할 수 있습니다.

③ 원하는 간격을 선택만 하면 자동으로 원하는 간격으로 화면이 업데이트 됩니다.

④ 자동갱신을 원하지 않을 시, [사용안함]으로 설정하면 됩니다.

<입력할 값이 있는 경우>

2. 상세 모니터링

1) 모니터링 현황 조회

응답율	94.7	대기호수	0	서비스레벨	91.43

대표번호별 호현황

대표번호명	인입호	요청전 포기호	요청호	Q 포기호	응답호	응답률(%)	고객대기	서비스레벨(%)	콜백시도
GSN 1	13	1	12	1	11	91.67	0	81.82	0
GSN 2	592	0	592	30	561	94.76	0	91.62	0
합계	605	1	604	31	572	94.7	0	91.43	0

메뉴별 호현황

메뉴명	인입호	요청호	Q 포기호	응답호	응답률(%)	고객대기	서비스레벨(%)	콜백시도
초기안내>1.주문관련문의	13	12	1	11	91.67	0	81.82	0
GSNeotek>상담원 연결	592	592	30	561	94.76	0	91.62	0
합계	605	604	31	572	94.7	0	91.43	0

상담조직 상태 현황

조직	로그인	대기	통화중	IB	OB	내선	이석	초기이석	후처리	휴식	식사	교육	기타
상담1팀	16	3	5	3	2	0	8	0	4	1	3	0	0
CTM팀	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
합계	19	4	7	4	3	0	8	0	4	1	3	0	0

IVR 포트 사용률

IVR 구분	총포트	사용중포트	사용가능포트	포트사용률(%)
IVR01 Port	1	0	1	0.0
IVR02 Port	1	0	1	0.0
합계	2	0	2	0.0

① 대쉬보드에서 각기 확인했던 내용을 모니터링에서 전체적인 상세 내용을 확인할 수 있습니다.

② 조회 시점의 전체 응답률, 대기호 수, 서비스레벨을 확인할 수 있습니다.

③ 대표번호별 호현황, 메뉴별 호현황, 상담조직 상태 현황, IVR 포트 사용률을 확인할 수 있습니다.

2) 상담원 상태 모니터링



조직	상담원	ID	내선번호	상태	상태상세	지속시간	통화구분
상담1팀	김	[redacted].com	11029	이석	식사	00:41:35	미통화
상담1팀	권	[redacted]com	11009	대기		00:00:23	미통화
상담1팀	김	[redacted]@naver.com	11004	대기		00:01:21	미통화
상담1팀	김	[redacted]naver.com	11027	통화중		00:03:23	In
상담1팀	김	[redacted]aver.com	11003	통화중		00:01:19	Out
상담1팀	김	[redacted]aver.com	11024	이석	휴식	00:05:07	미통화
상담1팀	남	[redacted]@naver.com	11018	대기		00:02:51	미통화
상담1팀	박	[redacted]@naver.com	11014	통화중		00:00:33	In
CTM팀	서	[redacted].com	11012	통화중		00:00:45	Out
상담1팀	안	[redacted]com	11008	이석	식사	00:41:23	미통화
상담1팀	오	[redacted]com	11005	이석	후처리	00:04:27	미통화
상담1팀	장	[redacted].com	11010	이석	후처리	00:00:11	미통화
CTM팀	조	[redacted]com	11023	통화중		00:03:19	In
상담1팀	주	[redacted]@naver.com	11026	통화중		00:00:29	Out
상담1팀	주	[redacted]@gmail.com	11019	통화중		00:02:29	In

① 상담원상태 모니터링에서 상담원 각각의 정보와 상태를 확인할 수 있습니다.

② "로그오프 포함"을 체크하면 근무하고 있지 않은 상담원을 포함한 모든 인원을 조회할 수 있습니다.

③ 성명, 조직, 내선번호, 상태 상세, 상태, 상태 지속 시간으로 오름차순 혹은 내림차순 정렬해 조회 가능합니다.

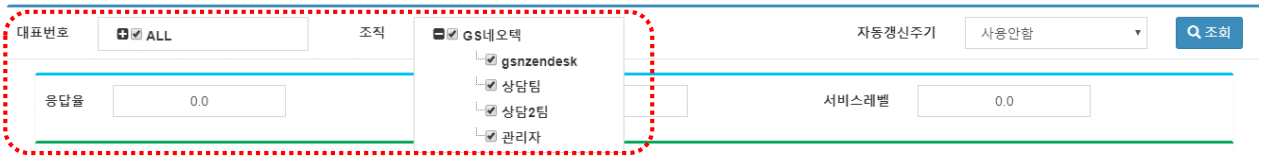
④ 이미지를 클릭하면 상담원의 상태 모니터를 간단한 이미지로 확인할 수 있습니다.



GS 네오텍

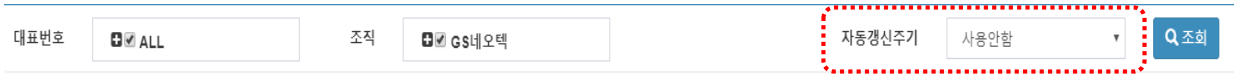
3) 대표번호 및 조직별 조회, 페이지 자동갱신

① 각 대표번호, 조직별 상세 모니터링 조회 가능합니다.



② 자동으로 페이지를 갱신시키고 싶다면 "자동갱신주기"를 선택합니다.

③ 10초, 15초, 20초 단위로 자동으로 페이지가 갱신됩니다.



④ 자동갱신을 원하지 않을 시, [사용안함]으로 설정합니다.

III.호현황

1. 일반호 현황



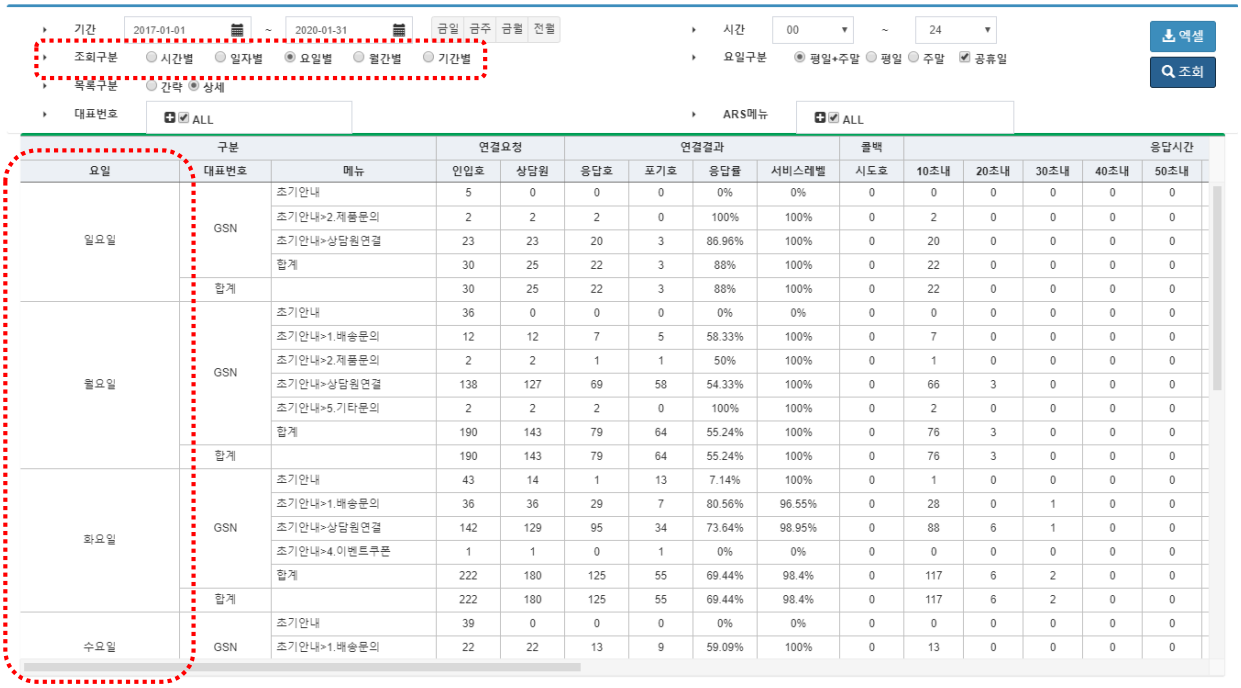
1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.



③ "조회구분" 조회로 각 시간에 따른 연결호수(시간별), 각 일자에 따른 연결호수(일자별), 각 요일에 따른 연결호수(요일별), 각 월의 연결호수(월간별), 기간에서 설정한 총 연결호수(기간별)의 조회가 가능합니다.

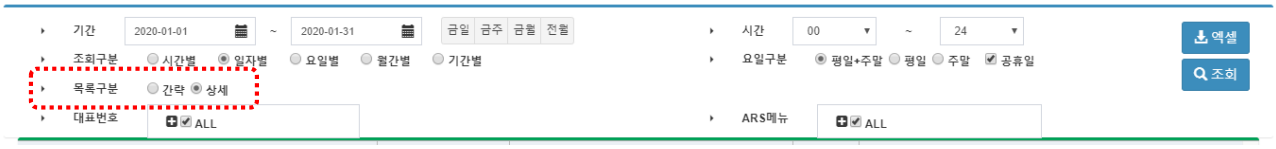


구분			연결요청		연결결과				콜백	응답시간				
요일	대표번호	메뉴	인입호	상담원	응답호	포기호	응답율	서비스레벨	시도호	10초내	20초내	30초내	40초내	50초내
일요일	GSN	초기안내	5	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
		초기안내>2.제품문의	2	2	2	0	100%	100%	0	2	0	0	0	0
		초기안내>상담원연결	23	23	20	3	86.96%	100%	0	20	0	0	0	0
		합계	30	25	22	3	88%	100%	0	22	0	0	0	0
	합계		30	25	22	3	88%	100%	0	22	0	0	0	0
월요일	GSN	초기안내	36	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
		초기안내>1.배송문의	12	12	7	5	58.33%	100%	0	7	0	0	0	0
		초기안내>2.제품문의	2	2	1	1	50%	100%	0	1	0	0	0	0
		초기안내>상담원연결	138	127	69	58	54.33%	100%	0	66	3	0	0	0
		초기안내>5.기타문의	2	2	2	0	100%	100%	0	2	0	0	0	0
		합계	190	143	79	64	55.24%	100%	0	76	3	0	0	0
	합계		190	143	79	64	55.24%	100%	0	76	3	0	0	0
화요일	GSN	초기안내	43	14	1	13	7.14%	100%	0	1	0	0	0	0
		초기안내>1.배송문의	36	36	29	7	80.56%	96.55%	0	28	0	1	0	0
		초기안내>상담원연결	142	129	95	34	73.64%	98.95%	0	88	6	1	0	0
		초기안내>4.이벤트쿠폰	1	1	0	1	0%	0%	0	0	0	0	0	0
		합계	222	180	125	55	69.44%	98.4%	0	117	6	2	0	0
	합계		222	180	125	55	69.44%	98.4%	0	117	6	2	0	0
수요일	GSN	초기안내	39	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
		초기안내>1.배송문의	22	22	13	9	59.09%	100%	0	13	0	0	0	0

④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



⑤ "목록구분"의 간략, 상세 체크를 통해 대표번호별 상세 메뉴별 통계를 확인할 수 있습니다.



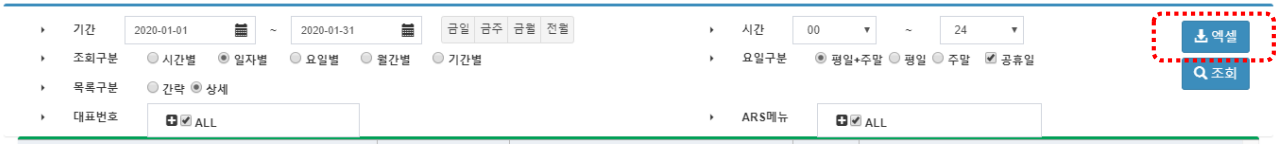
⑥ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합니다.

⑦ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다.



2) 엑셀 다운로드

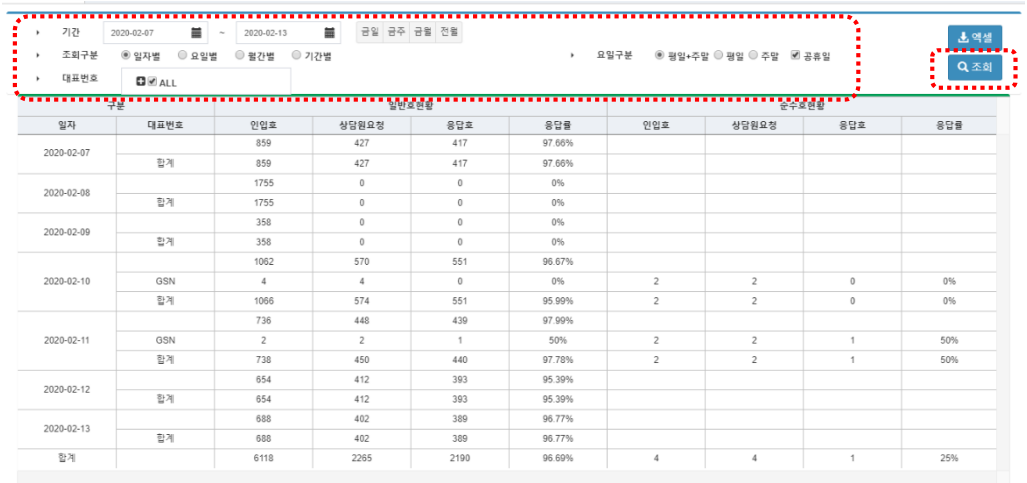
① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



2. 순수호 현황



1) 조회



① 날짜기간으로 조회가 가능합니다.

② 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통해 날짜를 적용할 수 있습니다.

③ "조회구분" 조회로 각 일자에 따른 연결호수(일자별), 각 요일에 따른 연결호수(요일별), 각 월의 연결호수(월간별), 기간에서 설정한 총 연결호수(기간별)의 조회가 가능합니다.

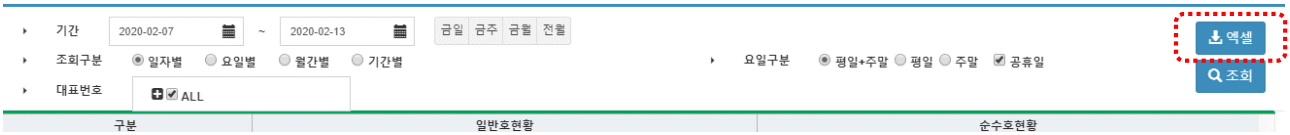
④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.

⑤ 조회하길 원하는 대표번호를 체크하면 해당 대표번호별로 조회가 가능합니다.

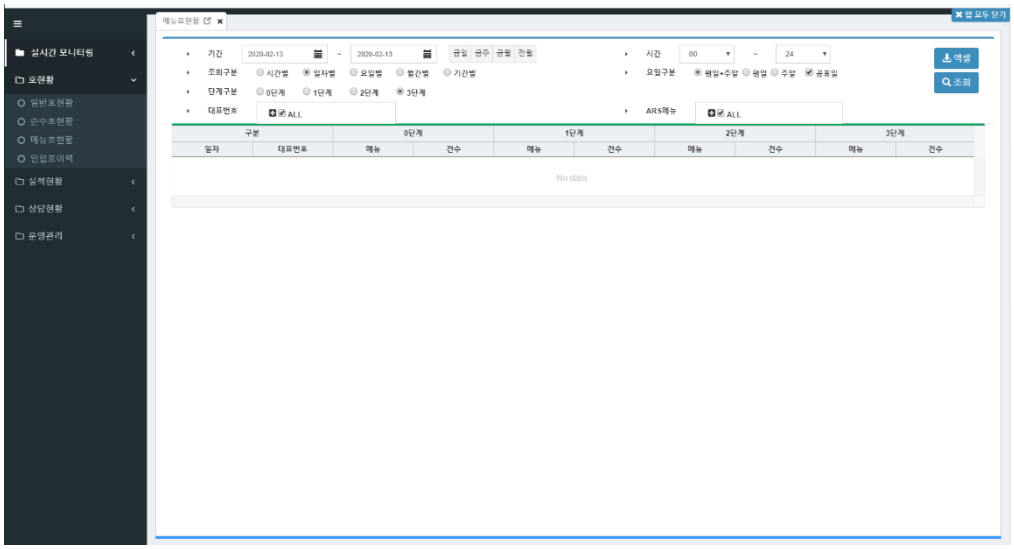
⑥ 대표번호의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



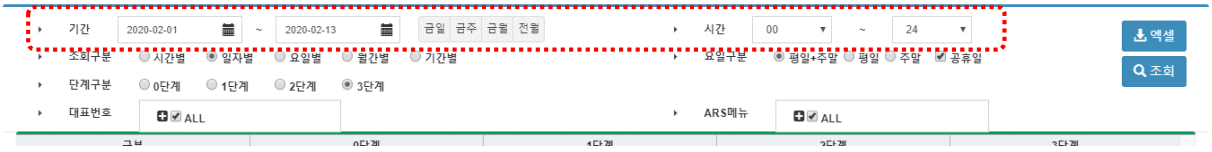
3. 메뉴호 현황



1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.



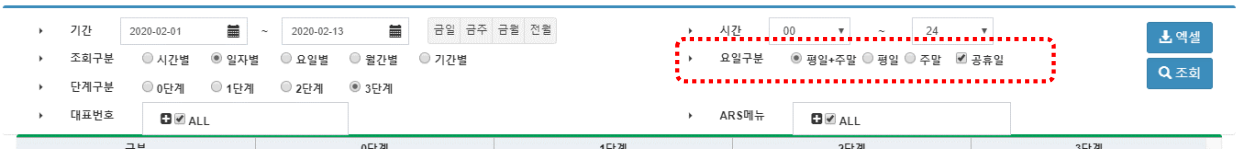
③ "조회구분" 조회로 각 시간에 따른 연결호수(시간별), 각 일자에 따른 연결호수(일자별), 각 요일에 따른 연결호수(요일별), 각 월의 연결호수(월간별), 기간에서 설정한 총 연결호수(기간별)의 조회가 가능합니다.



구분		0단계		1단계		2단계		3단계	
시간	대표번호	메뉴	건수	메뉴	건수	메뉴	건수	메뉴	건수
10 시	GSN	1.배송문의	1		1		1		1
14 시		1.배송문의	3		3		3		3
15 시		1.배송문의	5		5		5		5
19 시		2.제품문의	1		1		1		1
22 시		1.배송문의	1		1		1		1
		2.제품문의	1		1		1		1
합계			12		12		12		12

GS 네오텍

④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



⑤ "단계구분"의 단계별 체크를 통해 메뉴 단계별 연결 통계를 확인할 수 있습니다.



⑥ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합니다.

⑦ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다.

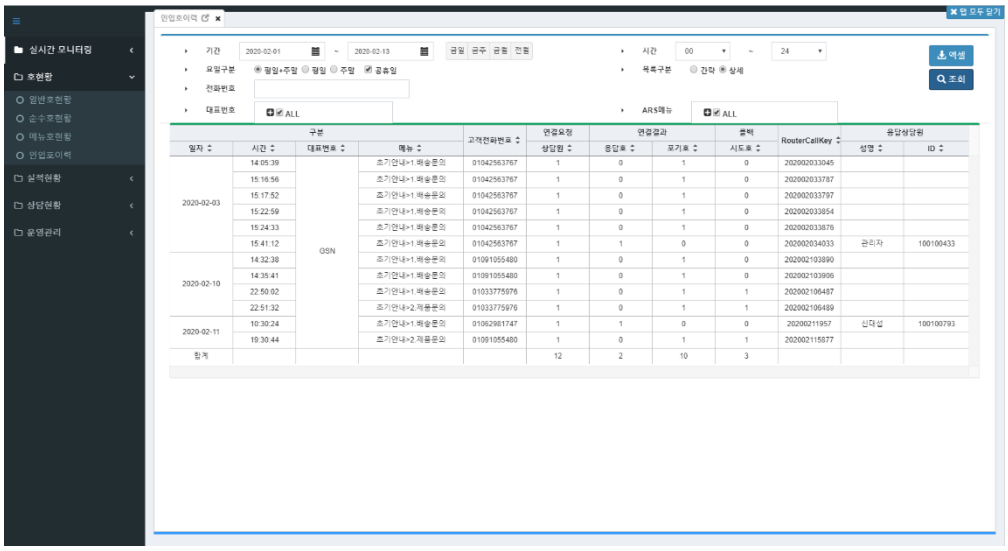


2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



4. 인입호 현황



1) 조회

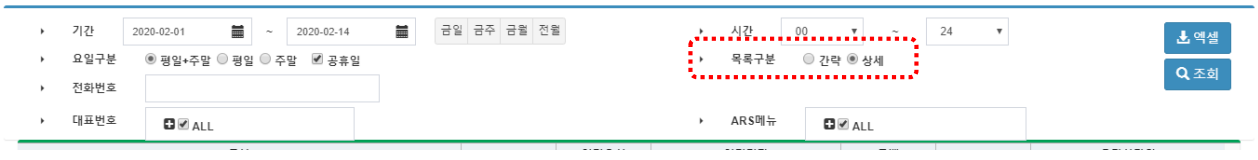
① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.



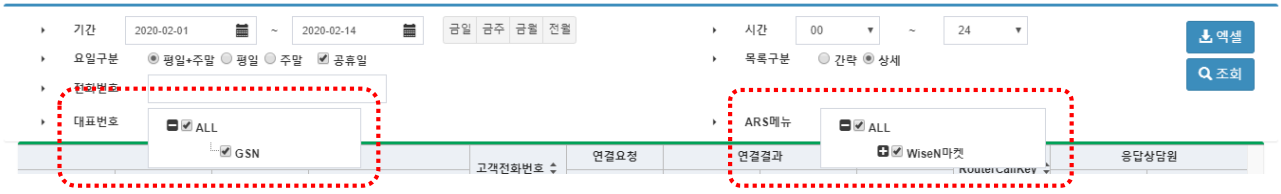
③ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.

④ "목록구분"의 간략, 상세 체크를 통해 대표번호별 상세 메뉴별 통계를 확인할 수 있습니다.



⑤ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합니다.

⑥ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다



2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



IV.실적현황

1. 실적현황



1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.



④ "조회구분" 조회로 각 시간에 따른 상담원실적(시간별), 각 일자에 따른 상담원실적(일자별), 각 요일에 따른 상담원실적(요일별), 각 월의 상담원실적(월간별), 기간에서 설정한 총 상담원실적(기간별) 조회가 가능합니다.



⑤ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



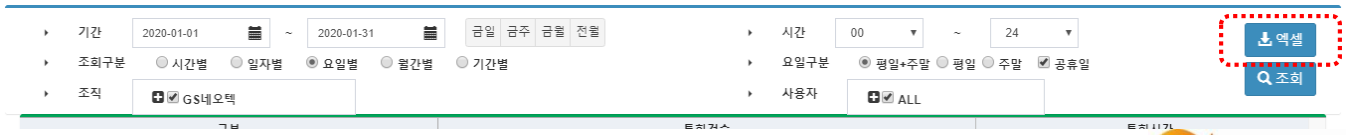
⑥ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회가 가능합니다.

⑦ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

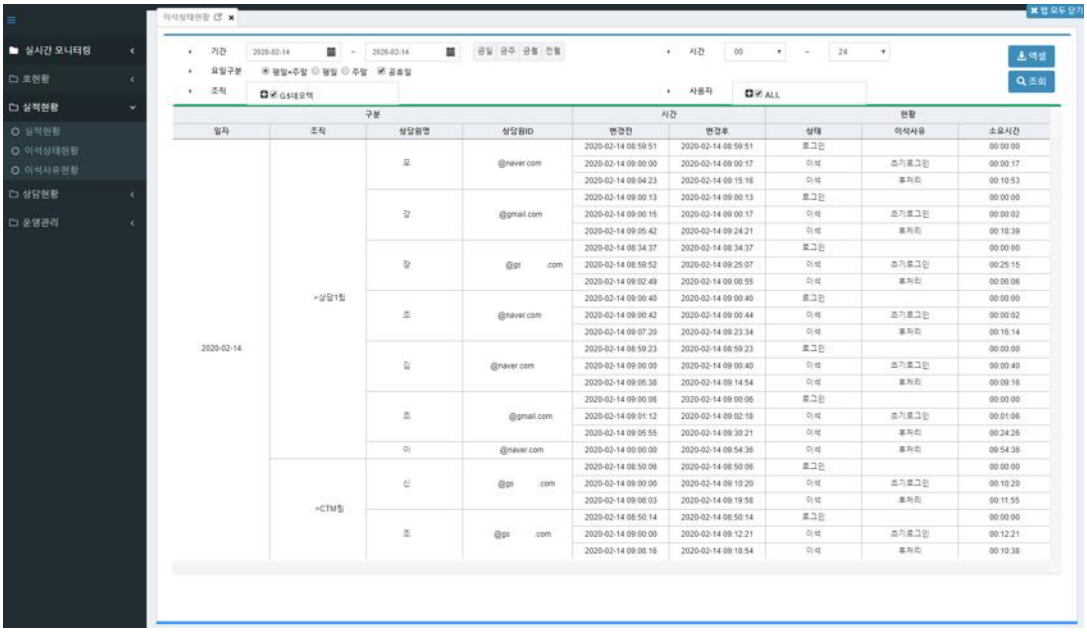


2) 엑셀 다운로드

② 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



2. 이석상태현황



1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.

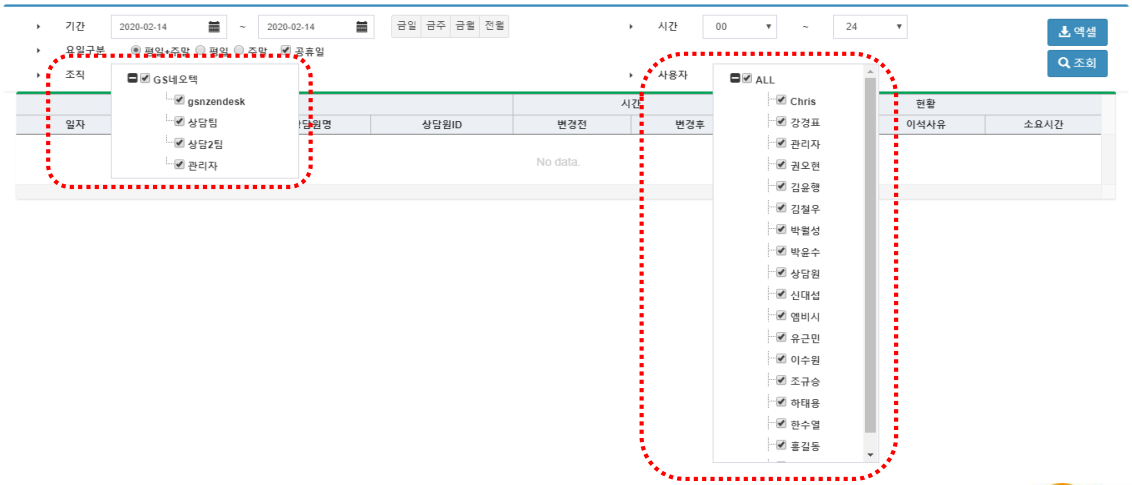


④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



⑤ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회가 가능합니다.

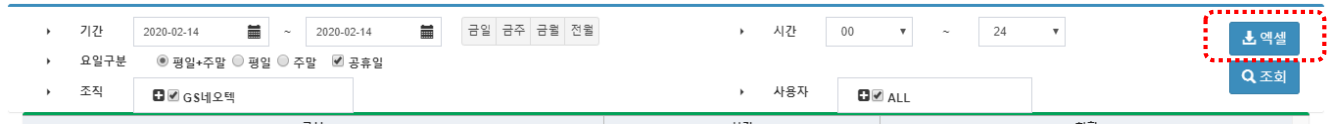
⑥ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다



GS 네오텍

2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



3. 이석사유현황



1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.



④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



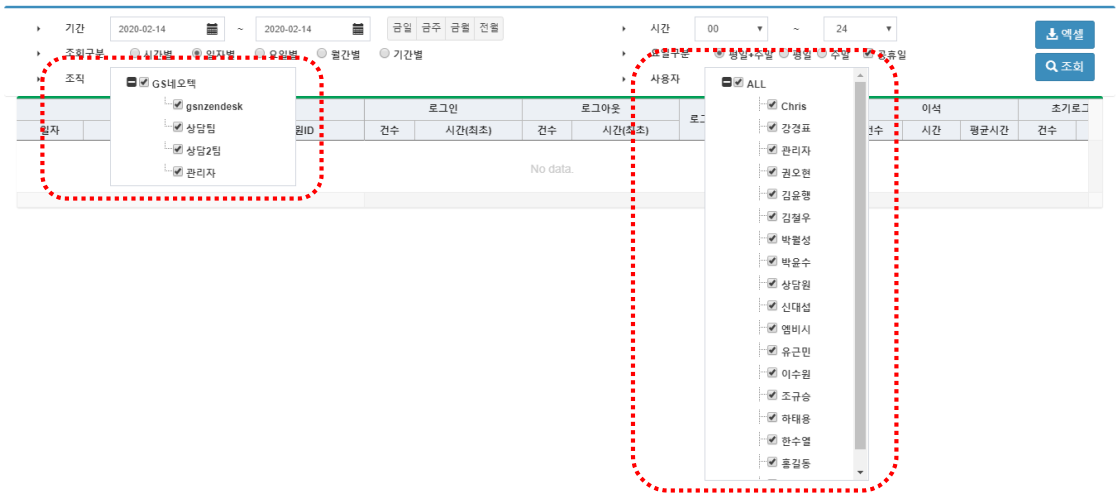
⑤ "조회구분" 조회로 각 시간에 따른 상담원실적(시간별), 각 일자에 따른 상담원실적(일자별), 각 요일에 따른 상담원실적(요일별), 각 월의 상담원실적(월간별), 기간에서 설정한 총 상담원실적(기간별) 조회가 가능합니다.



시간	조직	상담원명	상담원ID	로그인 건수	로그인 시간(최초)	로그아웃 건수	로그아웃 시간(최초)	로그인된 시간	대기시간	이석 건수	이석 시간	이석 평균시간	초기로그인 건수	초기로그인 시간
00 시	>상담1팀	이	@naver.com	0	2020-02-14 00:00:00	0	2020-02-14 00:00:00	01:00:00	00:00:00	1	10:00:19	10:00:19	0	00:00:00
	>상담1팀			0	2020-02-14 00:00:00	0	2020-02-14 00:00:00	01:00:00	00:00:00	1	10:00:19	10:00:19	0	00:00:00
				0	2020-02-14 00:00:00	0	2020-02-14 00:00:00	01:00:00	00:00:00	1	10:00:19	10:00:19	0	00:00:00
08 시	>상담1팀	장	@gs .com	1	2020-02-14 08:34:37	0	2020-02-14 08:59:52	00:25:22	00:00:08	1	00:25:15	00:25:15	1	00:25:15
	>상담1팀	모	@naver.com	1	2020-02-14 08:59:51	0	2020-02-14 08:59:51	00:00:08	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀	김	@naver.com	1	2020-02-14 08:59:23	0	2020-02-14 08:59:23	00:00:36	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀			3	2020-02-14 08:34:37	0	2020-02-14 08:59:52	00:26:06	00:00:08	1	00:25:15	00:25:15	1	00:25:15
	>CTM팀	신	@gs .com	1	2020-02-14 08:50:06	0	2020-02-14 08:50:06	00:09:53	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>CTM팀	조	@gs .com	1	2020-02-14 08:50:14	0	2020-02-14 08:50:14	00:09:45	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>CTM팀			2	2020-02-14 08:50:06	0	2020-02-14 08:50:14	00:19:38	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
				5	2020-02-14 08:34:37	0	2020-02-14 08:59:52	00:45:44	00:00:08	1	00:25:15	00:25:15	1	00:25:15
09 시	>상담1팀	장	@gs .com	0	2020-02-14 09:02:49	0	2020-02-14 09:02:49	01:00:00	00:13:06	1	00:08:21	00:08:21	0	00:00:00
	>상담1팀	강	@gs .com	1	2020-02-14 09:58:38	0	2020-02-14 09:58:38	00:01:22	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀	홍	@gs .com	1	2020-02-14 09:53:37	0	2020-02-14 09:53:37	00:06:22	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀	성	@gs .com	1	2020-02-14 09:52:34	0	2020-02-14 09:52:34	00:07:25	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀	모	@naver.com	0	2020-02-14 09:00:00	0	2020-02-14 09:04:23	01:00:00	00:10:55	2	00:16:37	00:08:19	1	00:00:17
	>상담1팀	강	@gmail.com	1	2020-02-14 09:00:13	0	2020-02-14 09:05:42	00:59:47	00:12:43	2	00:25:45	00:12:53	1	00:00:02
	>상담1팀	김	@naver.com	1	2020-02-14 09:58:10	0	2020-02-14 09:58:59	00:01:49	00:00:41	2	00:01:02	00:00:31	1	00:00:04
	>상담1팀	박	@naver.com	1	2020-02-14 09:59:37	0	2020-02-14 09:59:37	00:00:22	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00
	>상담1팀	조	@naver.com	1	2020-02-14 09:00:40	0	2020-02-14 09:07:20	00:59:19	00:06:52	2	00:22:50	00:11:25	1	00:00:02
	>상담1팀	조	@gmail.com	1	2020-02-14 09:00:06	0	2020-02-14 09:05:55	00:59:53	00:07:50	2	00:32:50	00:16:25	1	00:01:06
	>상담1팀	김	@naver.com	0	2020-02-14 09:00:00	0	2020-02-14 09:05:38	01:00:00	00:07:54	2	00:12:38	00:06:19	1	00:00:40
	>상담1팀			8	2020-02-14 09:00:00	0	2020-02-14 09:59:37	06:16:19	01:00:01	13	02:00:03	00:09:14	6	00:02:11
	>CTM팀	신	@gs .com	0	2020-02-14 09:00:00	0	2020-02-14 09:08:03	01:00:00	00:21:39	2	00:25:07	00:12:34	1	00:10:20
	>CTM팀	조	spapers@gs .com	0	2020-02-14 09:00:00	0	2020-02-14 09:08:16	01:00:00	00:16:14	2	00:27:38	00:13:49	1	00:12:21

⑥ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회가 가능합니다.

⑦ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다



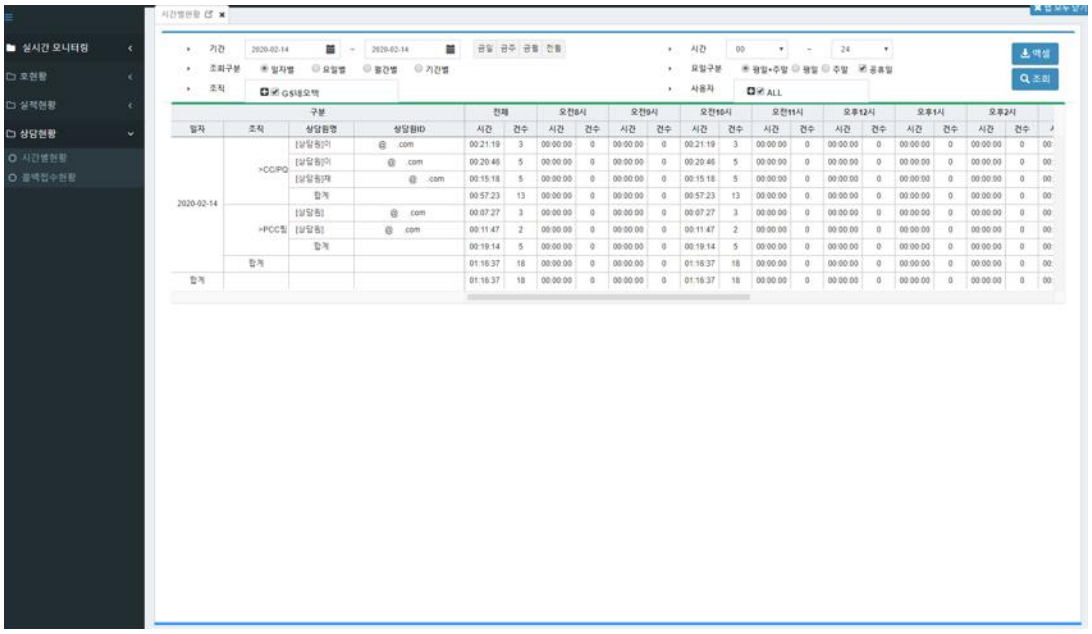
2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



V. 상담현황

1. 시간별현황



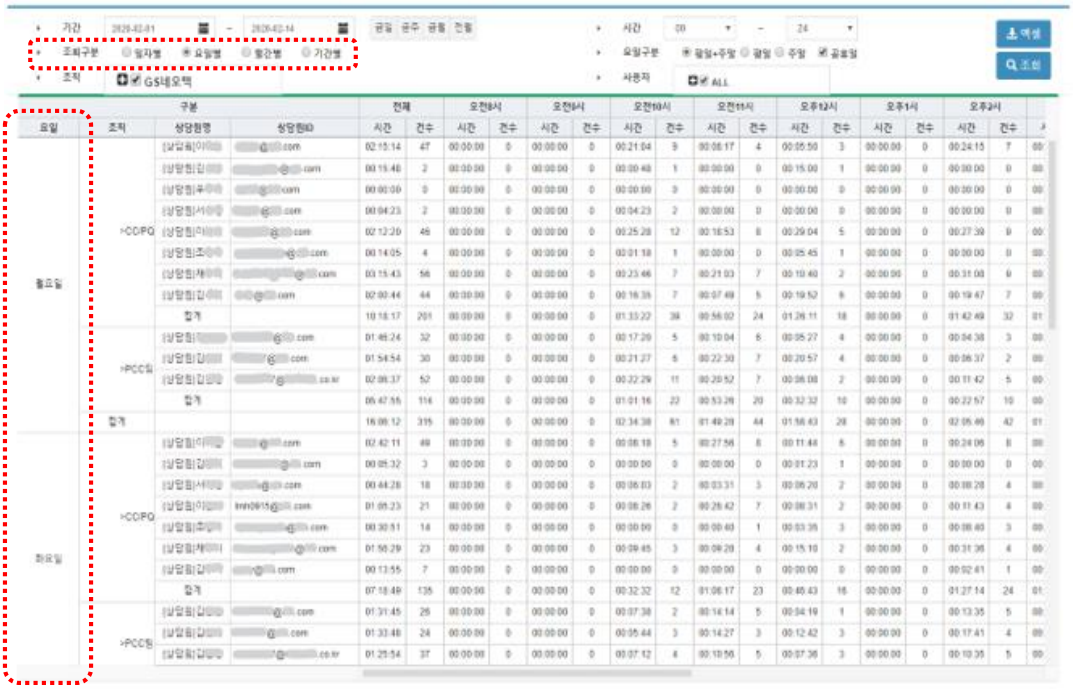
1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

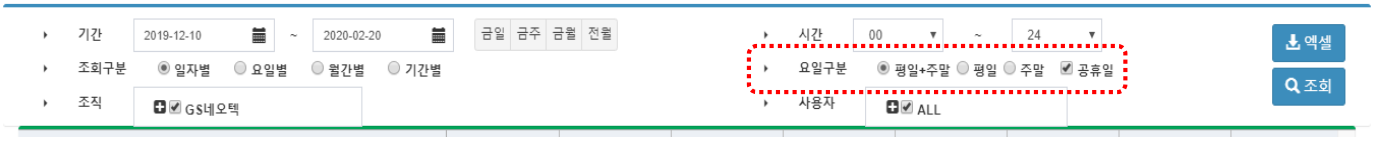
② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.



③ "조회구분" 조회로 각 일자에 따른 상담원현황(일자별), 각 요일에 따른 상담원현황(요일별), 각 월의 상담원현황(월간별), 기간에서 설정한 총 상담원현황(기간별) 조회가 가능합니다.

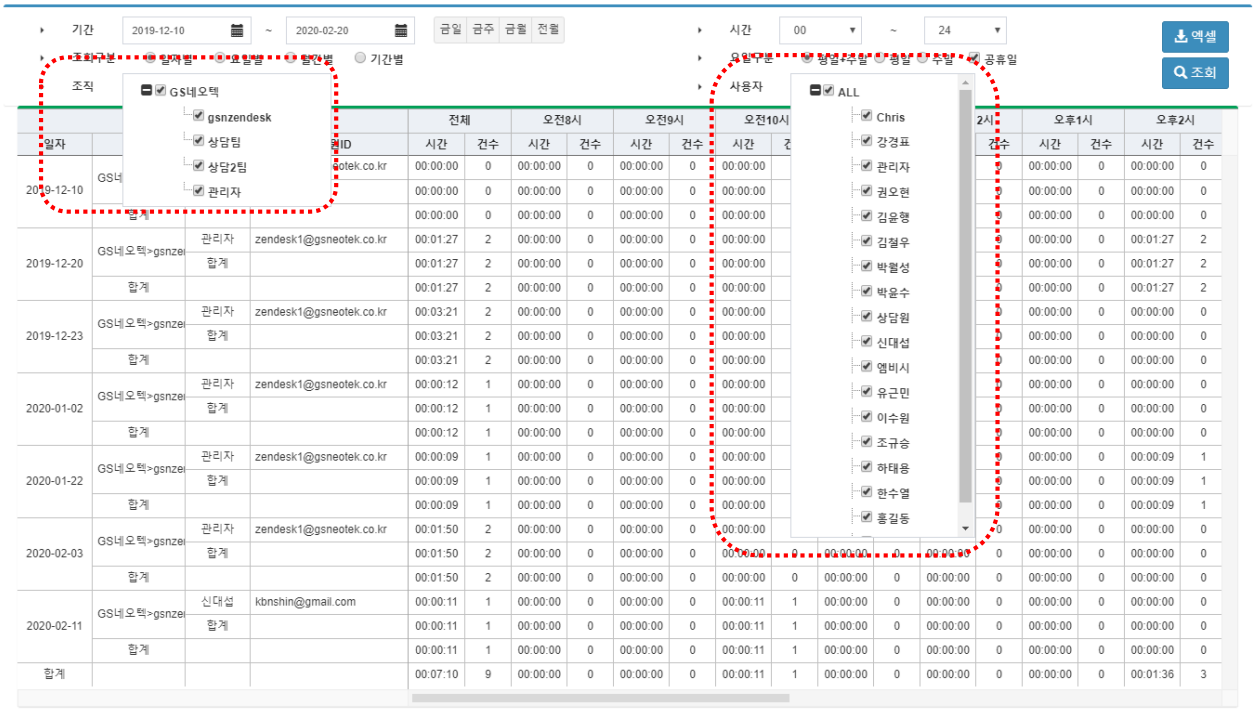


④ "요일구분" 조회 조건으로 평일, 주말 단위로 조회 가능하고 공휴일 포함여부를 설정할 수 있습니다.



⑤ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회가 가능합니다.

⑥ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

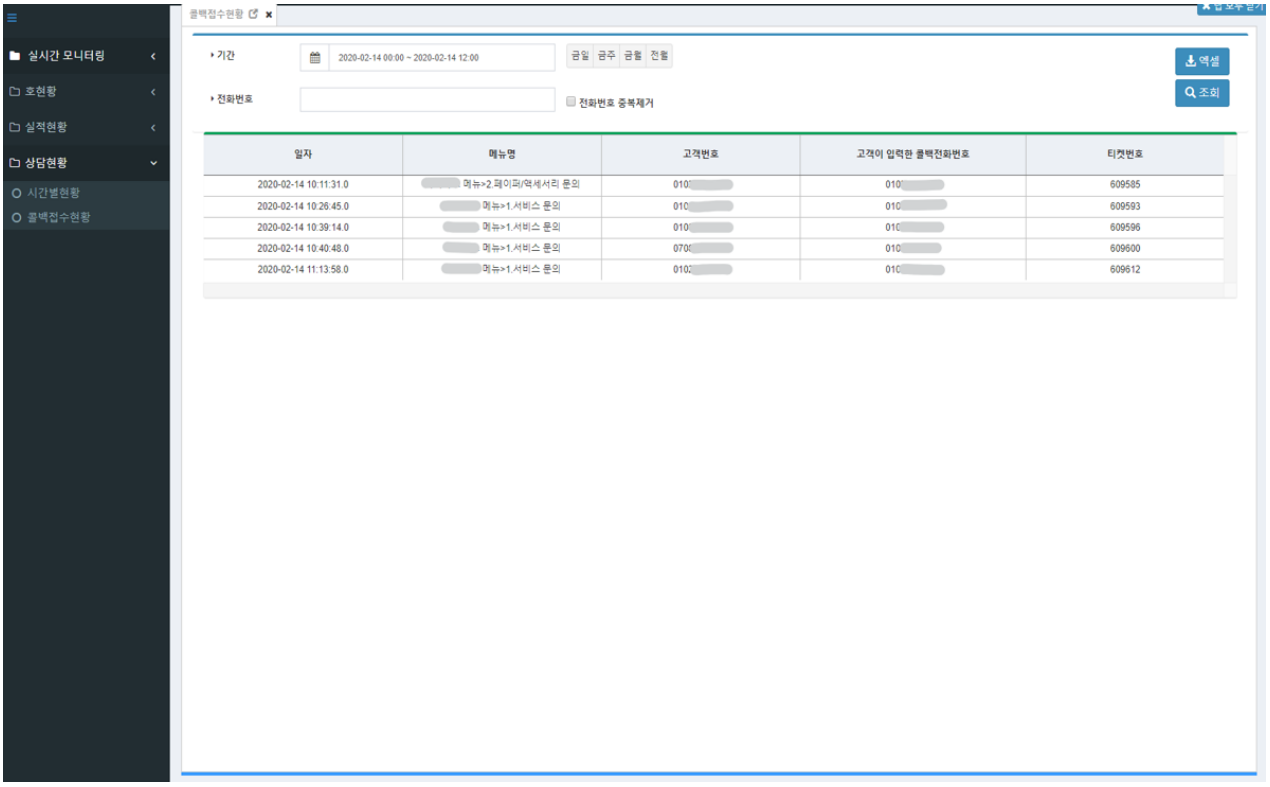


2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.



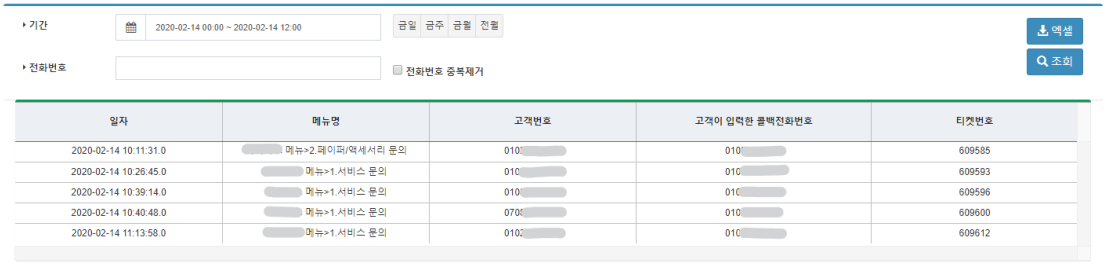
2. 콜백접수현황



1) 조회

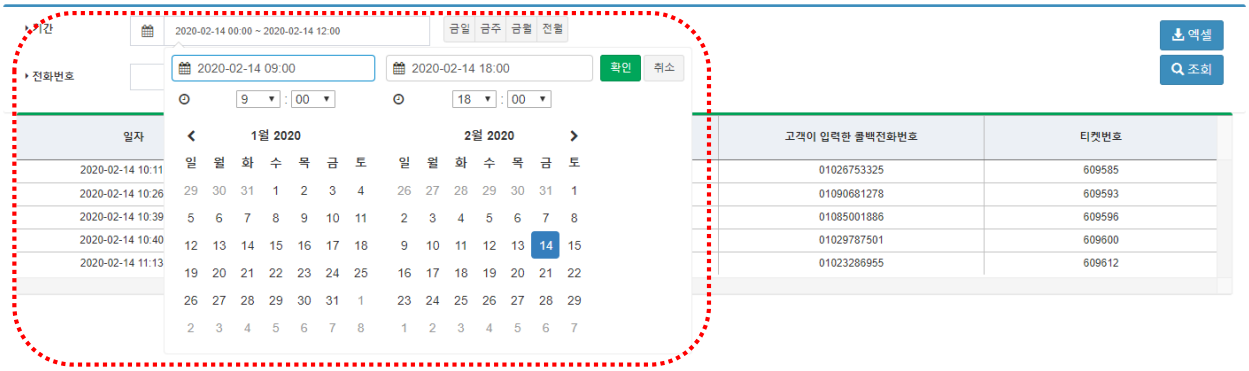
① 고객에게 콜백요청이 들어온 정보를 확인할 수 있습니다.

② 인입된 전화번호와 고객이 콜백을 기다리는 전화번호, 어떤 메뉴에서의 문의인지, 해당 콜백건이 젠데스크 티켓으로 만들어졌다면 해당 티켓번호를 확인할 수 있습니다.



③ 날짜와 시간으로 기간 조회 가능합니다.

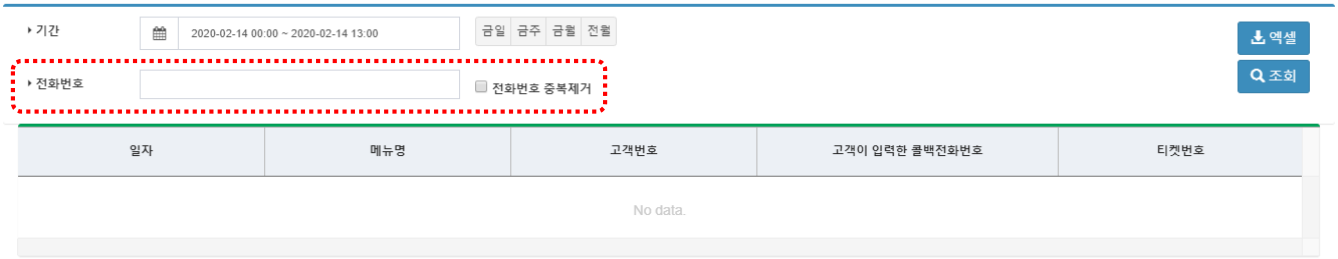
④ 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.



GS 네오텍

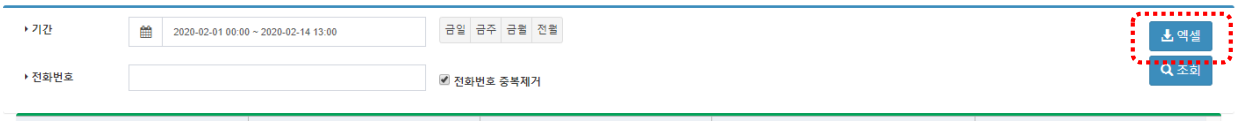
⑤ 인입된 전화번호를 기준으로 "전화번호"조회가 가능합니다.

⑥ "전화번호 중복제거"를 체크 후 조회시, 인입된 고객이 하나의 전화번호로 여러 번 콜백요청을 했을 경우, 여러 번 조회가 되는 것을 방지할 수 있습니다.



2) 엑셀 다운로드

① 조회된 데이터를 엑셀로 다운로드 받으려면 우측의 "엑셀" 버튼을 클릭하면 조회한 데이터를 엑셀로 저장할 수 있습니다.

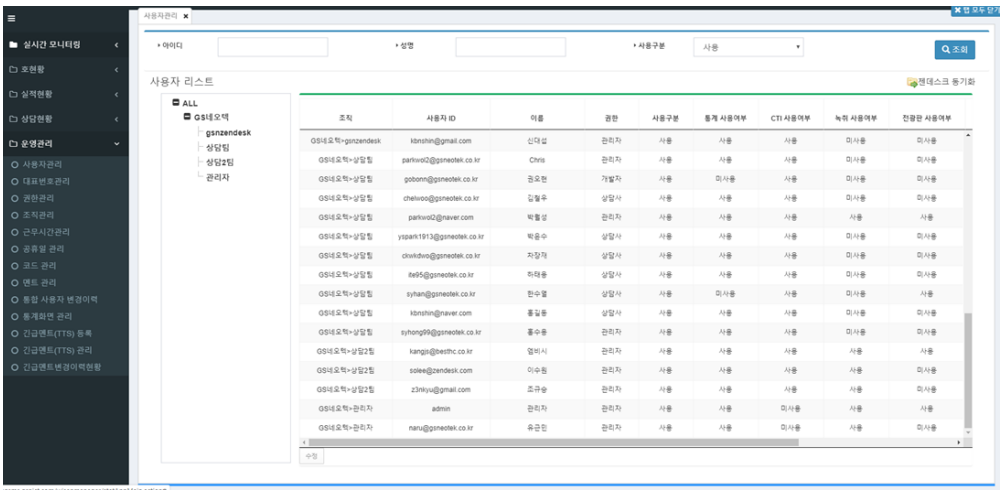


Ⅵ.운영관리

① 운영관리 메뉴는 보통 관리자에게 설정되어 있습니다.

② 메뉴를 조정하고 싶다면 "권한관리"메뉴에서 사용그룹별로 권한을 설정해주세요.

1. 사용자관리



1) 조회

① 상담원 및 관리자 등 사용자의 아이디, 성명으로 검색할 수 있습니다.

② 사용자 계정의 사용구분을 통해 사용/미사용 계정을 구분하여 검색할 수 있습니다.

③ 사용자 리스트의 조직을 클릭하면 각 조직별내 검색이 가능합니다.



2) 수정

① 조회 사용자의 정보를 수정하기 위해서는 수정을 원하는 사용자를 클릭한 후, 왼쪽 밑 쪽의 "수정" 버튼을 클릭해주세요.



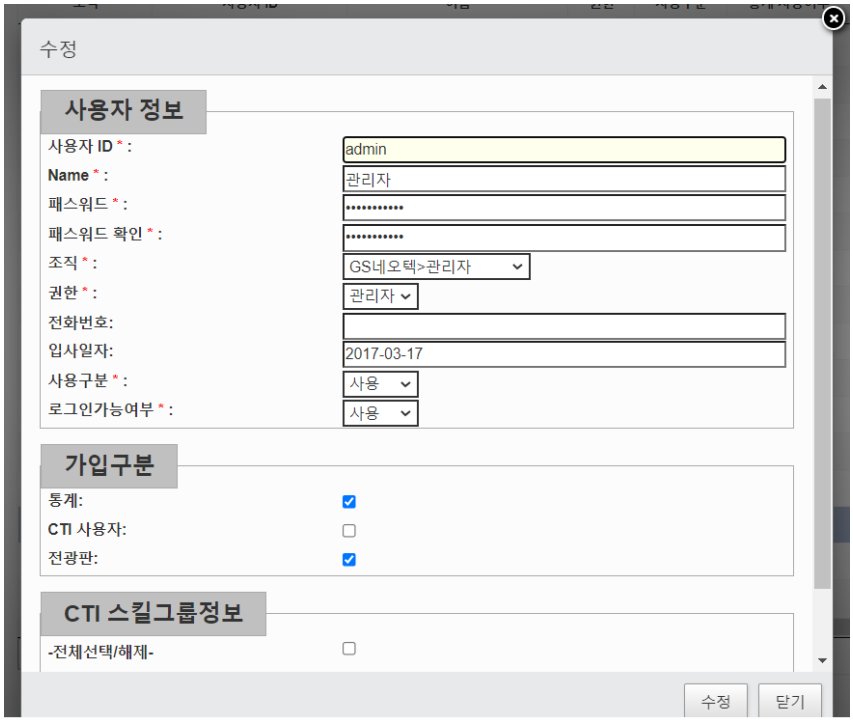
② 붉은 * 표시는 필수 입력 사항입니다.

A. 사용자정보

- "사용자 정보" 영역에서 WiseNManager에서 관리할 사용자에 대한 기본정보, 비밀번호, 조직, 권한종류 등을 설정할 수 있습니다.

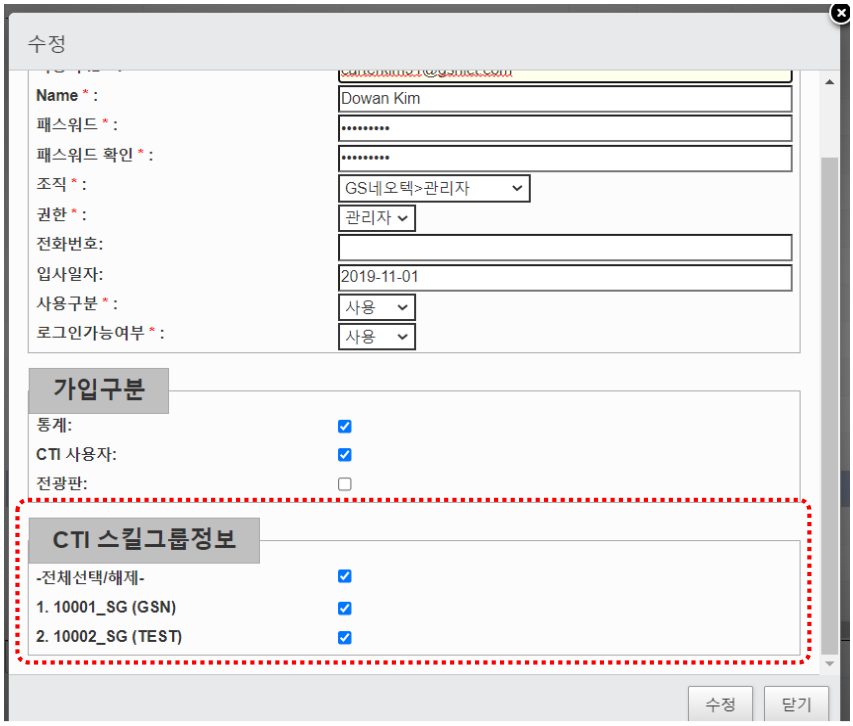
B. 가입구분

- "가입구분" 영역에서 사용자의 통계, CTI, 전광판에 대한 사용여부를 설정할 수 있습니다.



C. CTI스킬그룹 선택

- **"CTI스킬그룹정보"에서 현재 사용하고 있는 CTI의 스킬그룹 중 해당 사용자에게 부여할 CTI스킬을선택할 수 있습니다.**
- "-전체선택/해제-" 클릭시 모든 CTI 스킬그룹이 선택되거나 해제 됩니다.



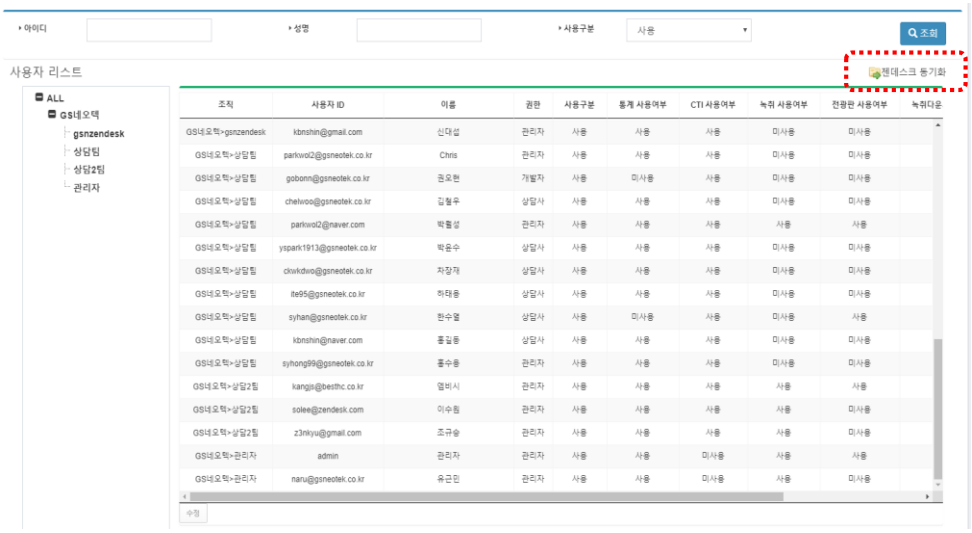
③ 수정 팝업이 뜨고 수정 사항을 입력한 후, "수정"버튼을 클릭해주세요.

④ 수정을 원하시지 않을 경우, 팝업창 바깥쪽을 클릭하거나 "닫기"버튼을 클릭하면 됩니다.

3) 젠데스크 동기화

① 젠데스크에서 생성된 계정으로 바로 WiseNManager에 접속할 수 없습니다.

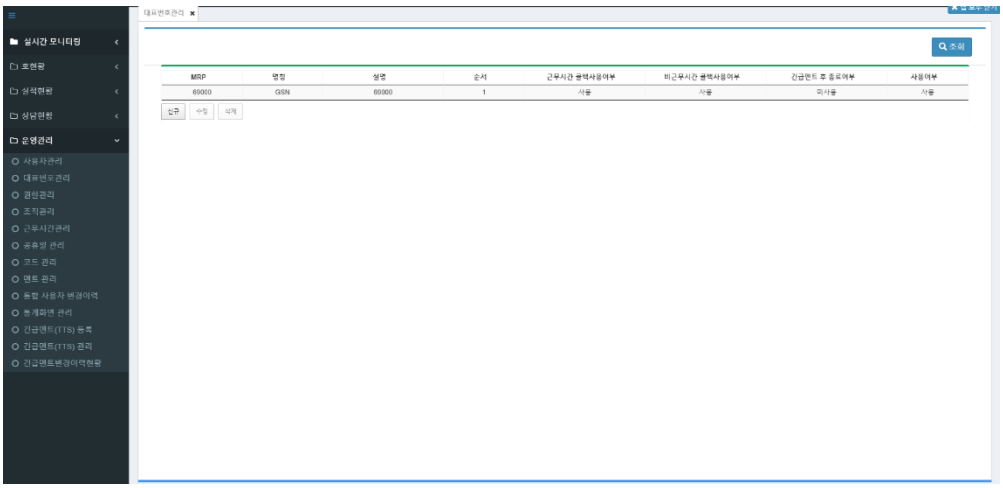
② "젠데스크 동기화" 버튼을 눌러 현재 사용중인 관리자, 상담원 전체 젠데스크의 계정을 WiseNManager에 업데이트 합니다.



③ 매일 오전 6시에 WiseNManager – 젠덧스크 계정 동기화가 자동으로 됩니다.

④ 생성된 계정으로 바로 WiseNManager를 사용하고 싶다면 "관리자" 계정으로 사용자관리 메뉴의 "젠데스크 동기화" 버튼을 눌러주세요.

2. 대표번호관리



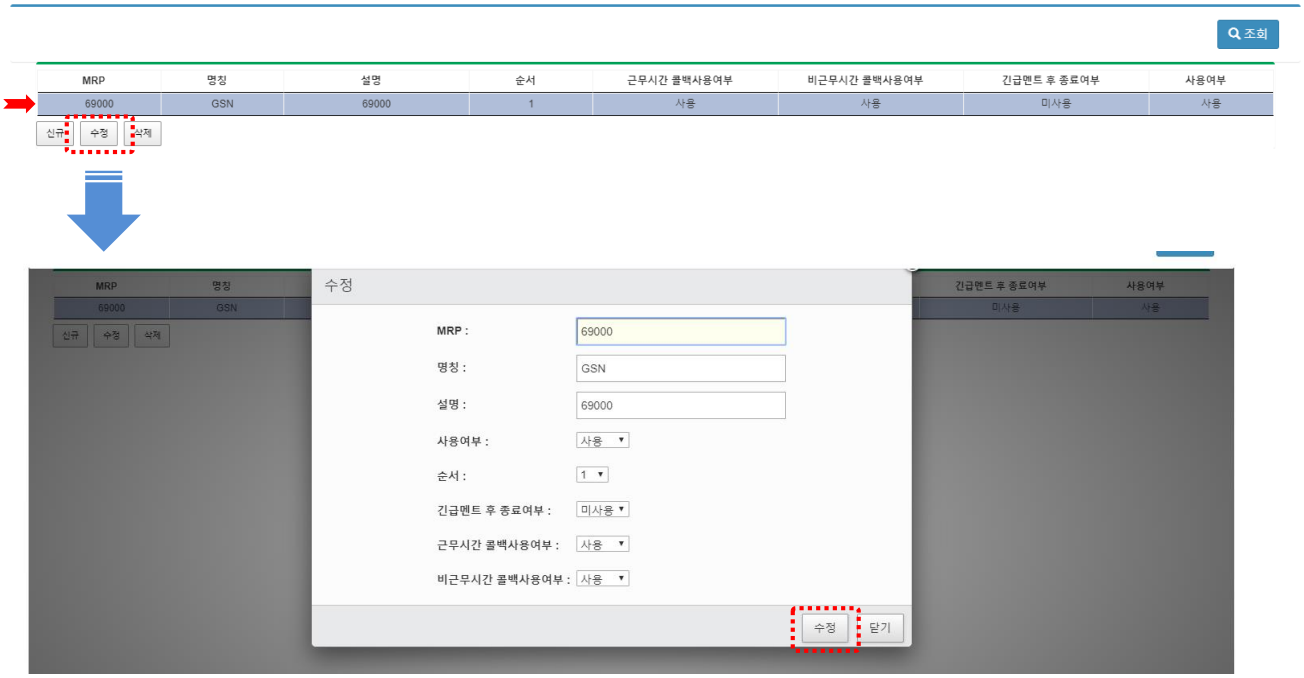
1) 조회

① "조회" 버튼을 클릭하면 사용하고 있는 대표번호의 정보를 조회할 수 있습니다.

② 각 대표번호의 사용여부에 관한 정보가 조회됩니다.

2) 수정

① 조회된 대표번호의 정보를 수정하기 위해서는 해당 대표번호를 선택하고 활성화된 "수정"버튼을 클릭해주세요.

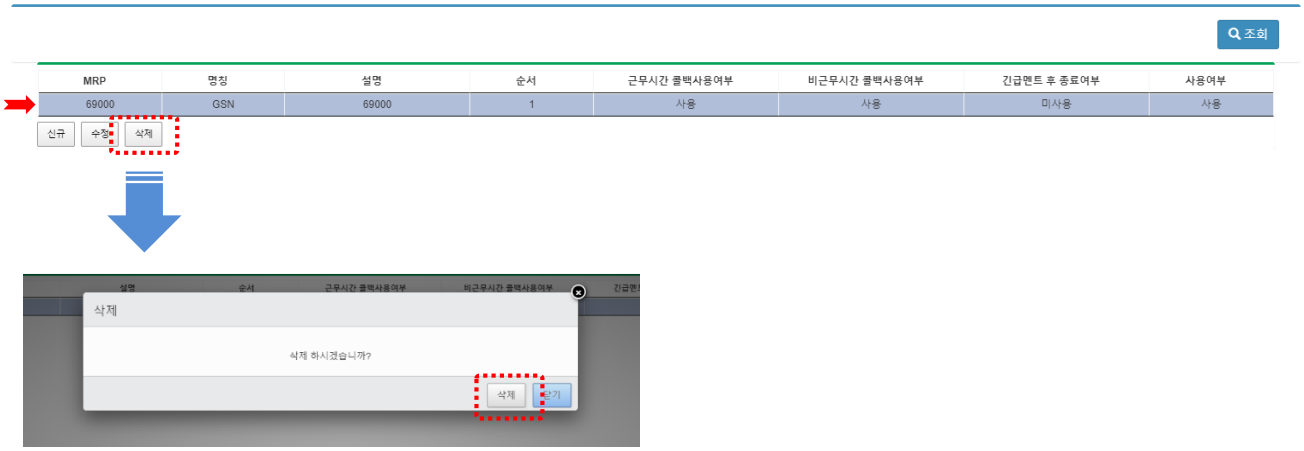


② 수정 팝업이 뜨면 수정 사항을 입력한 후, "수정"버튼을 클릭해주세요.

③ 수정을 원하시지 않을 경우, 팝업창 바깥쪽을 클릭하거나 "닫기"버튼을 클릭하면 됩니다.

3) 삭제

① 조회된 대표번호를 삭제하기 위해서는 해당 대표번호를 선택하고 활성화된 "삭제"버튼을 클릭해주세요.

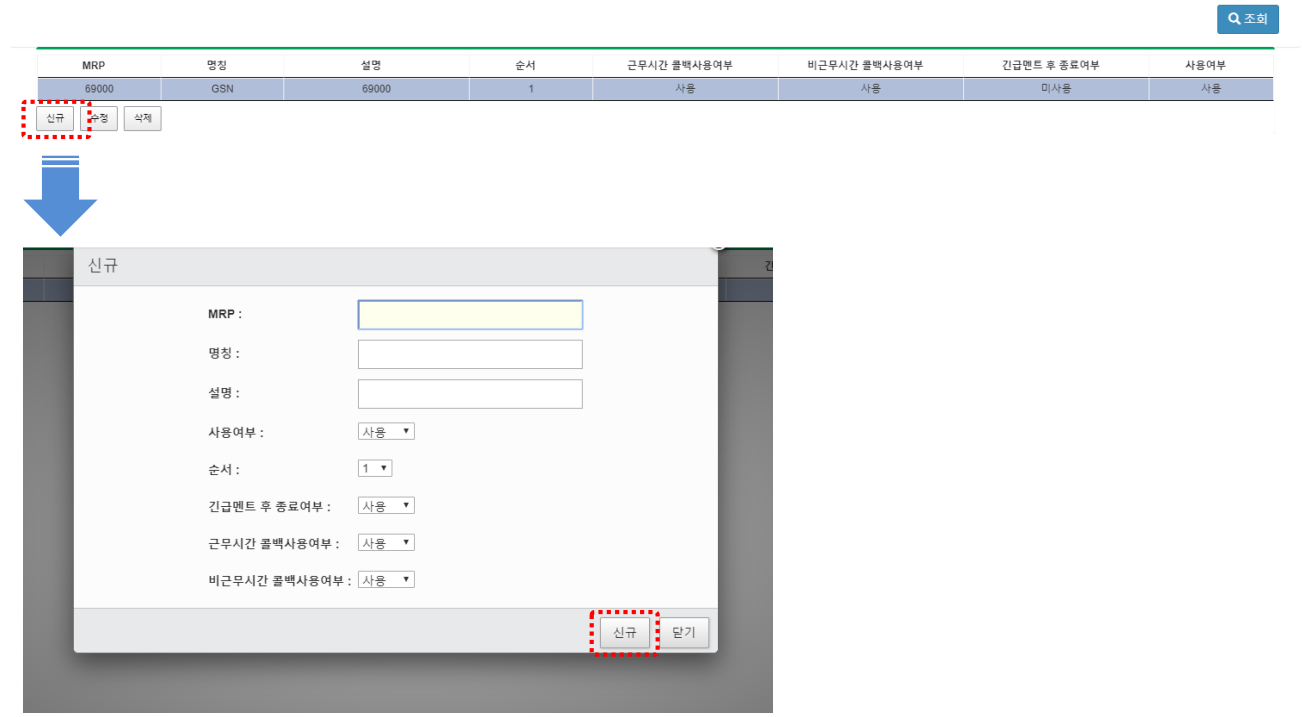


② 삭제 확인 팝업이 뜨면 "삭제"버튼을 클릭해주세요.

③ 삭제를 원하시지 않을 경우, 팝업창 바깥쪽을 클릭하거나 "닫기"버튼을 클릭하면 됩니다.

4) 신규

① 새로운 대표번호를 추가하려면 신규버튼을 클릭해주세요.



② 추가할 대표번호의 정보와 사용여부를 입력하고 "신규"버튼을 클릭하면 새로운 대표번호가 추가됩니다.

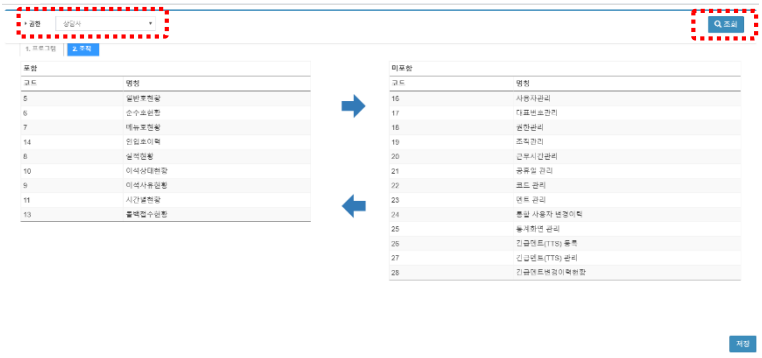
③ 추가를 원하시지 않을 경우, 팝업창 바깥쪽을 클릭하거나 "닫기"버튼을 클릭하면 됩니다

3. 권한관리



1) 프로그램

① "조회" 버튼을 클릭하거나 역할그룹을 선택하면 각 역할그룹의 권한정보를 조회할 수 있습니다.



② "1.프로그램"탭에서는 메뉴에 대한 권한을 설정할 수 있습니다.



③ 해당 역할그룹에 메뉴 권한을 부여하려면 "미포함"리스트 메뉴들 중 포함하려는 메뉴를 선택하고 포함을 가르키는 화살표(아래 화살표)를 클릭해 "포함"리스트에 더하고 저장버튼을 클릭합니다.

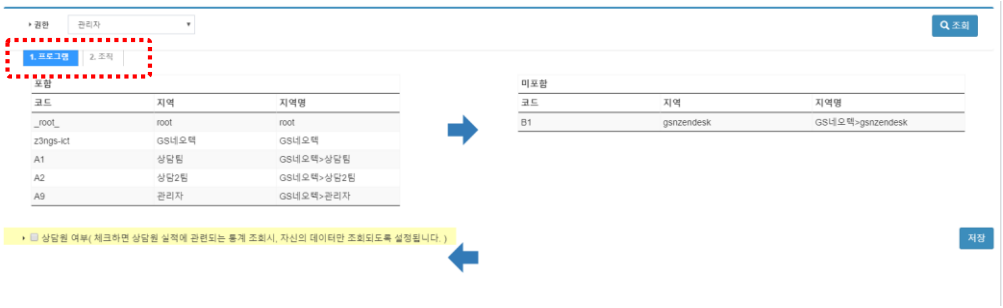


GS 네오텍

④ 역할 그룹의 메뉴권한을 제외시키기 위해서는 "포함"리스트 중 제외시키려는 메뉴를 선택하고 미포함을 가르키는 화살표(위 화살표)를 클릭해 해당 메뉴를 "미포함" 리스트에 넣고 "저장"버튼을 클릭합니다.

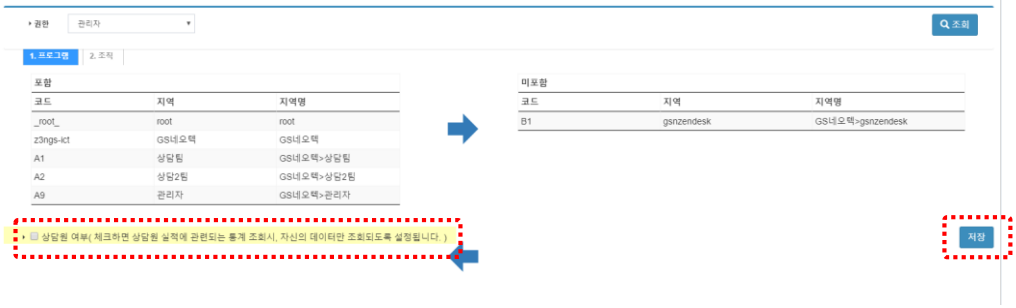
2) 조직

① "2.조직"탭에서는 각 역할그룹이 적용된 조직을 선택하거나 제외할 수 있습니다.

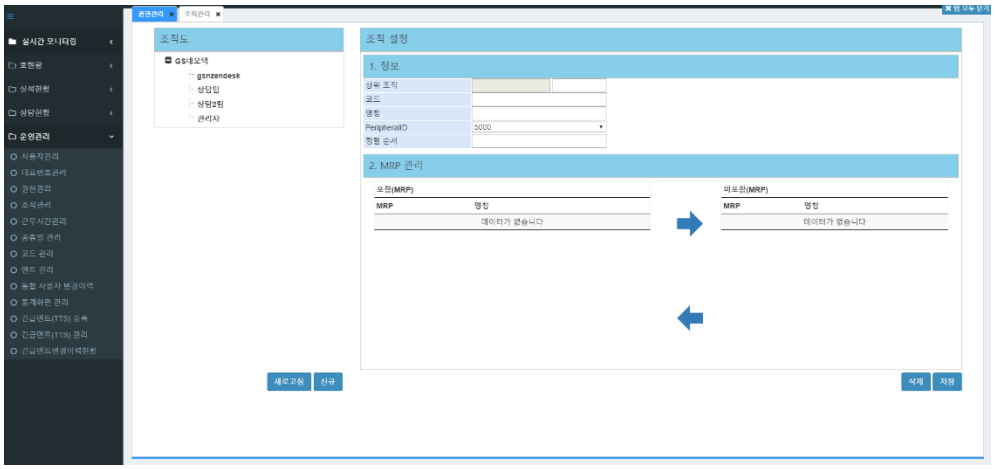


② "상담원 여부" 체크를 통해 해당 역할그룹이 실적현황을 조회할 경우, 자신의 계정에 관련된 내용만 검색할 수 있도록 합니다.

③ "상담원 여부"를 적용하려면 "저장" 버튼을 누르면 적용이 완료됩니다.

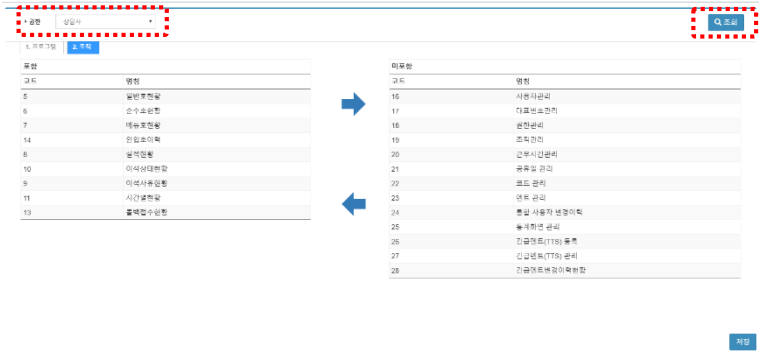


4. 조직관리



1) 프로그램

① "조회" 버튼을 클릭하거나 역할그룹을 선택하면 각 역할그룹의 권한정보를 조회할 수 있습니다.



② "1.프로그램"탭에서는 메뉴에 대한 권한을 설정할 수 있습니다.



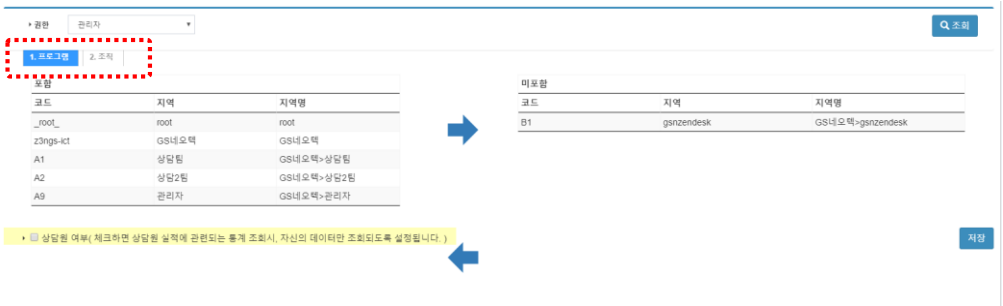
③ 해당 역할그룹에 메뉴 권한을 부여하려면 "미포함"리스트 메뉴들 중 포함하려는 메뉴를 선택하고 포함을 가르키는 화살표(아래 화살표)를 클릭해 "포함"리스트에 더하고 저장버튼을 클릭합니다.



④ 역할 그룹의 메뉴권한을 제외시키기 위해서는 "포함"리스트 중 제외시키려는 메뉴를 선택하고 미포함을 가르키는 화살표(위 화살표)를 클릭해 해당 메뉴를 "미포함" 리스트에 넣고 "저장"버튼을 클릭합니다.

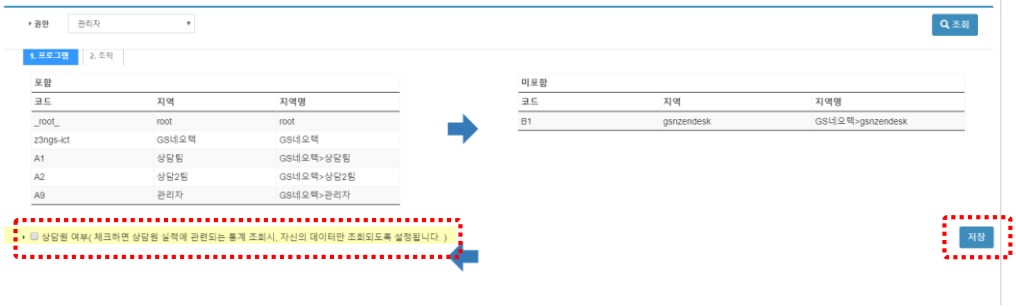
2) 조직

① "2.조직"탭에서는 각 역할그룹이 적용된 조직을 선택하거나 제외할 수 있습니다.

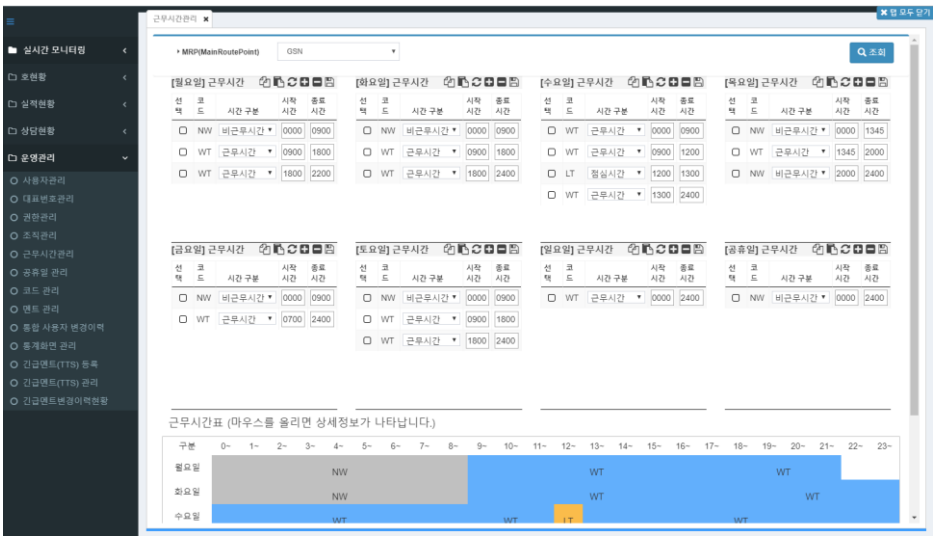


② "상담원 여부" 체크를 통해 해당 역할그룹이 실적현황을 조회할 경우, 자신의 계정에 관련된 내용만 검색할 수 있도록 합니다.

③ "상담원 여부"를 적용하려면 "저장" 버튼을 누르면 적용이 완료됩니다.



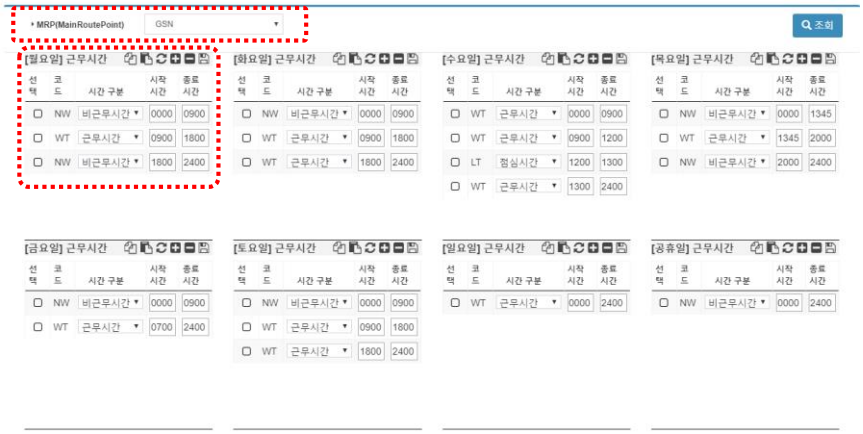
5. 근무시간관리



1) 요일별 근무시간

① 해당 대표번호(MRP)의 요일별로 근무시간을 지정하여 반영할 수 있습니다.

② 공휴일 근무시간 또한 지정할 수 있습니다.



③ 먼저, 페이지 상단 MRP조회부분에서 수정을 원하는 대표번호를 선택해 조회합니다.

④ 요일별 근무시간을 상세히 지정하시면 됩니다.

⑤ 기본 시간구분은 "근무시간", "점심시간", "비근무시간"입니다.

⑥ 시간구분메뉴가 더 필요하시다면 "코드관리"페이지의 "근무시간(WT)"코드를 추가하시거나 수정하면 됩니다.

⑦ "요일별 근무시간" 설정 오른쪽의 아이콘 메뉴 왼쪽부터 차례대로 "요일전체복사", "붙여넣기", "새로고침", "근무시간추가", "근무시간삭제", "저장" 입니다.

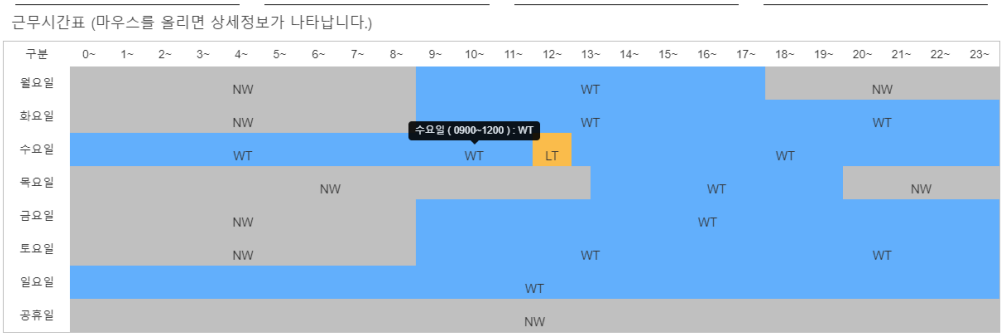


⑧ 월요일의 근무시간을 화요일과 동일하게 적용하고 싶다면, "요일전체복사"로 월요일 근무시간을 복사한 후 화요일 근무시간의 "붙여넣기"아이콘을 통해 덮어씌우고 "저장"을 클릭하면 반영됩니다.

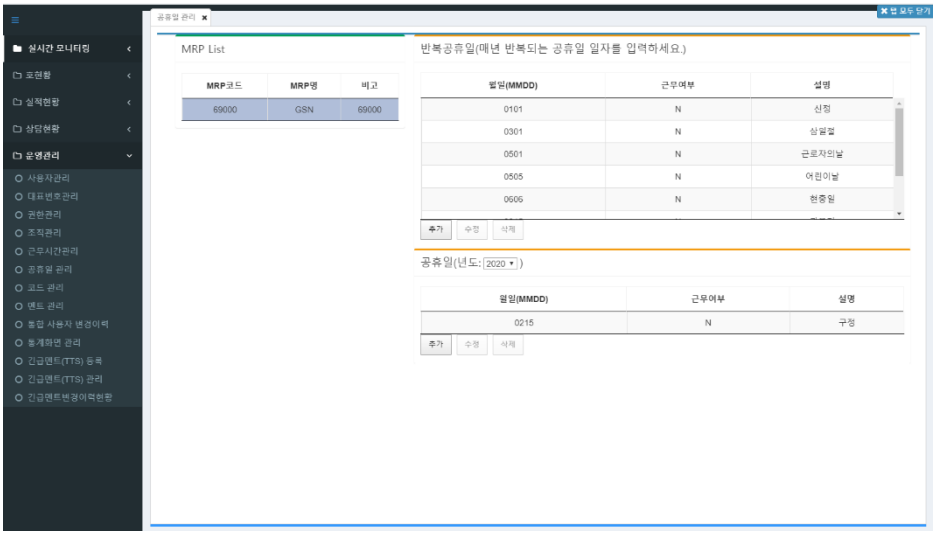


2) 근무시간표

① 요일별 근무시간 설정을 통해 "저장"된 요일별 시간설정은 그래프를 통해 아래에 보여지게 됩니다.



6. 공휴일관리



1) MRP 리스트

① 공휴일 설정을 원하는 대표번호를 선택해 주세요.

② 대표번호가 선택되면 해당 대표번호에 설정되어진 공휴일이 조회됩니다.



2) 반복 공휴일 추가 및 수정, 삭제

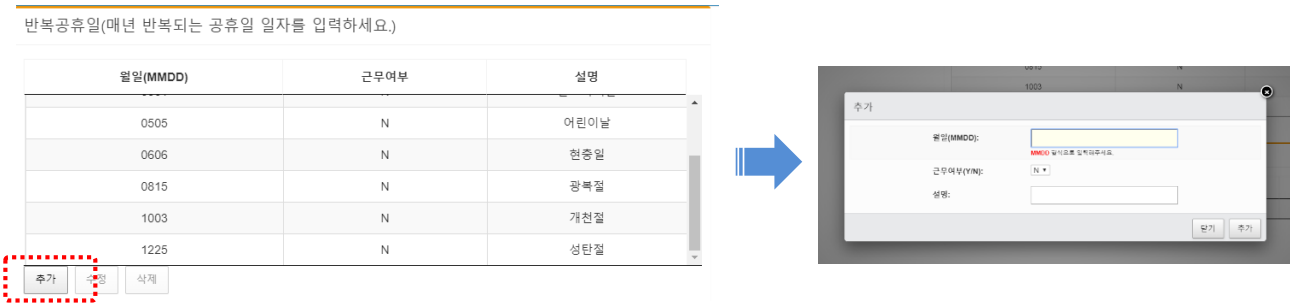
① 반복 공휴일은 매년 반복되는 공휴일을 설정하는 메뉴입니다.

② 반복 공휴일 추가를 위해서 추가 아래의 추가 버튼을 클릭해주세요.

③ 추가 팝업창에 추가하기 원하는 정보를 입력합니다.

④ 추가를 원하는 날짜를 MMDD형식(ex.8월 15일, 0815)으로 입력해주세요.

⑤ 상담원의 근무여부와 설명을 입력한 후, "추가" 버튼을 클릭하면 공휴일이 추가됩니다.



⑥ 수정을 위해서 반복공휴일 리스트에서 수정을 원하는 공휴일을 선택해주세요.
⑦ 활성화된 "수정"버튼을 클릭하면 수정 팝업창이 뜹니다.
⑧ 수정을 원하는 내용을 입력하고 "수정"버튼을 클릭하면 수정이 완료됩니다.

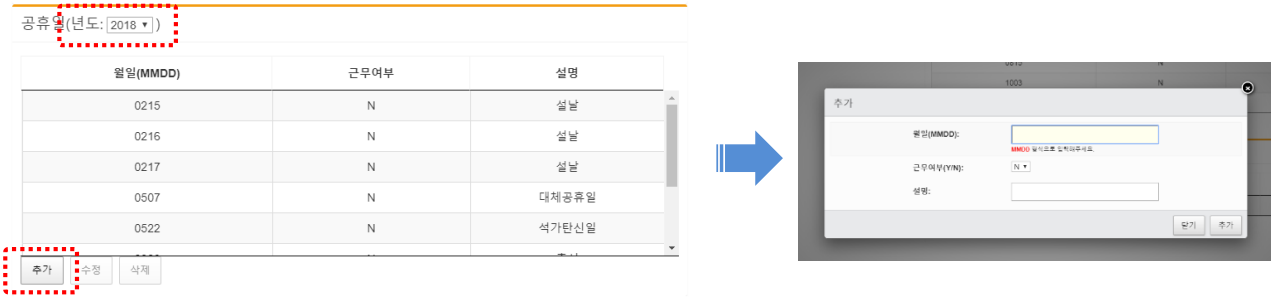


⑨ 삭제를 하려면, 삭제를 원하는 공휴일을 리스트에서 선택해줍니다.
⑩ 하나의 공휴일을 선택하면 리스트 아래의 "삭제"버튼이 활성화됩니다.
⑪ 리스트의 "삭제"버튼을 클릭하면 삭제 확인 팝업창이 뜨고, 팝업창의 "삭제"버튼을 한번 더 클릭해 주시면 해당 공휴일의 삭제가 완료됩니다.

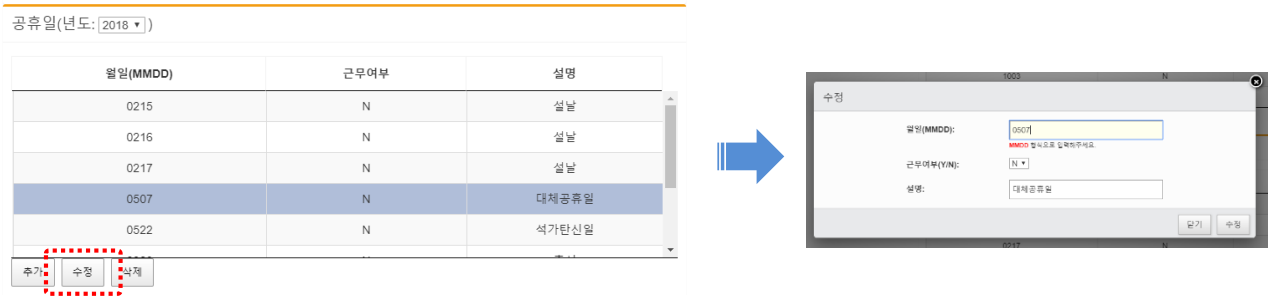


3) 연도별 공휴일 추가 및 수정, 삭제

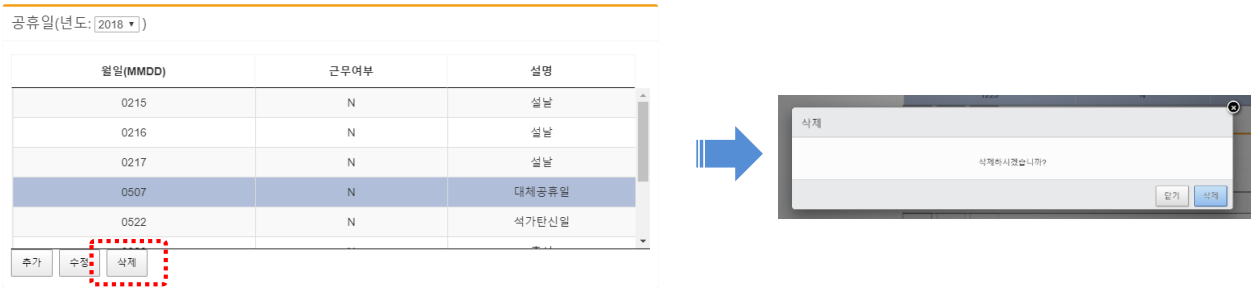
① 연도별로 다르게 설정해야 할 공휴일이 있다면 연도별 공휴일에 설정해주세요.
② 해당 연도를 선택하면 그 해에 설정되어 있는 공휴일이 조회됩니다.
③ 공휴일 추가를 위해서 해당 연도를 선택하고 리스트 아래의 "추가" 버튼을 클릭해주세요.
④ 추가 팝업창에 추가하기 원하는 정보를 입력합니다.
⑤ 추가를 원하는 날짜를 MMDD형식(ex.8월 15일, 0815)으로 입력해주세요.
⑥ 상담원의 근무여부와 설명을 입력한 후, 팝업창의 "추가" 버튼을 클릭하면 공휴일이 추가됩니다.



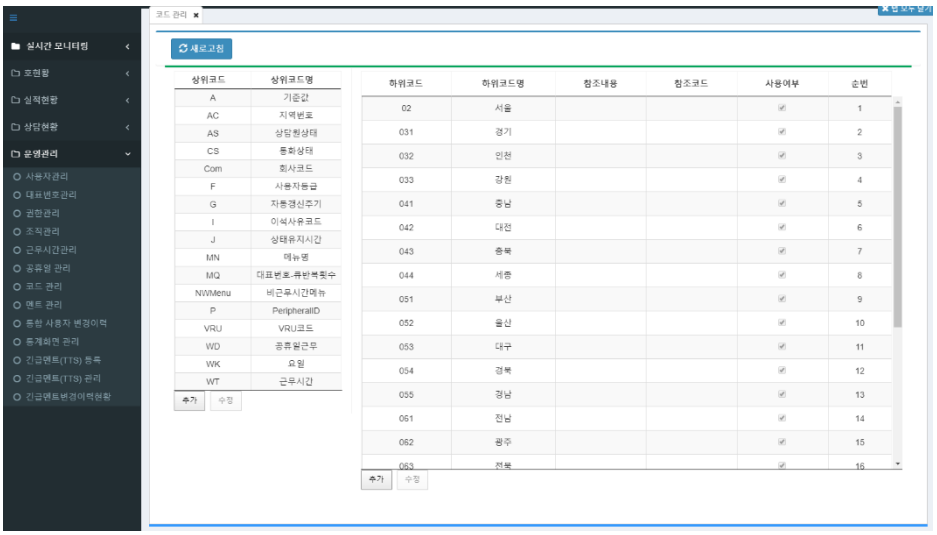
⑦ 수정을 위해서 공휴일 리스트에서 수정을 원하는 공휴일을 선택해주세요.
⑧ 활성화된 "수정"버튼을 클릭하면 수정 팝업창이 뜹니다.
⑨ 수정을 원하는 내용을 입력하고 "수정"버튼을 클릭하면 수정이 완료됩니다.



⑩ 삭제를 하려면, 삭제를 원하는 공휴일을 리스트에서 선택해줍니다.
⑪ 하나의 공휴일을 선택하면 리스트 아래의 "삭제"버튼이 활성화됩니다.
⑫ 리스트의 "삭제"버튼을 클릭하면 삭제 확인 팝업창이 뜨고, 팝업창의 "삭제"버튼을 한번 더 클릭해 주시면 해당 공휴일의 삭제가 완료됩니다.



7. 코드관리



1) 코드관리

① 원하는 코드값을 추가하거나 수정하는 페이지입니다.
② 기준값, 지역번호, 상담원상태, 통화상태, 사용자등급 등의 코드를 추가하거나 수정할 수 있습니다.

2) 코드 추가

① 새로운 상위코드를 추가하기위해서는 상위코드 추가 후 적어도 하나 이상의 하위코드를 함께 저장해야 적용이 완료됩니다.

② 상위코드 리스트 밑 쪽의 "추가"버튼을 클릭하면 상위코드 추가 팝업창이 뜹니다.

③ 추가 팝업창에 상위코드로 지정할 코드값과 이름을 입력합니다.

④ 팝업창의 "추가"버튼을 클릭하면 상위코드가 추가됩니다.

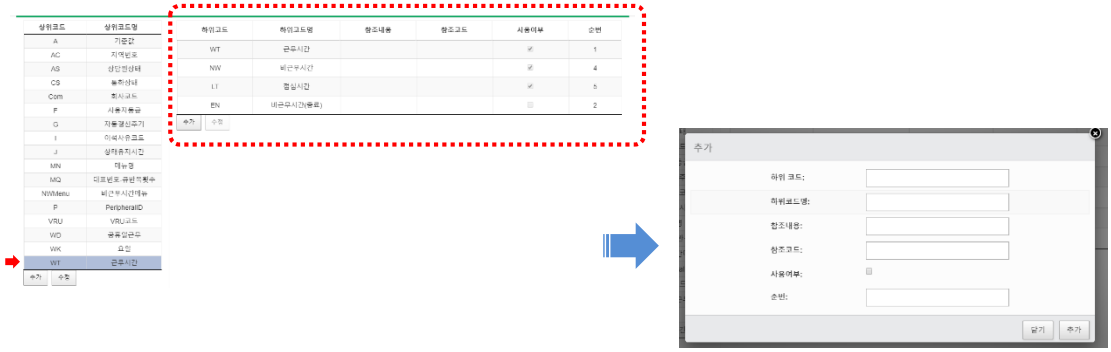


⑤ 상위코드 추가 후, 해당 상위코드를 선택하면 하위코드가 조회됩니다.

⑥ 조회된 하위코드 리스트 아래쪽의 "추가" 버튼을 클릭합니다.

⑦ 하위코드 추가 팝업창이 활성화되면 하위코드 값과 이름, 내용, 사용여부, 표시될 순서 등의 정보를 입력합니다.

⑧ "추가" 버튼을 클릭하면 하위코드와 상위코드가 함께 저장되어 반영됩니다.

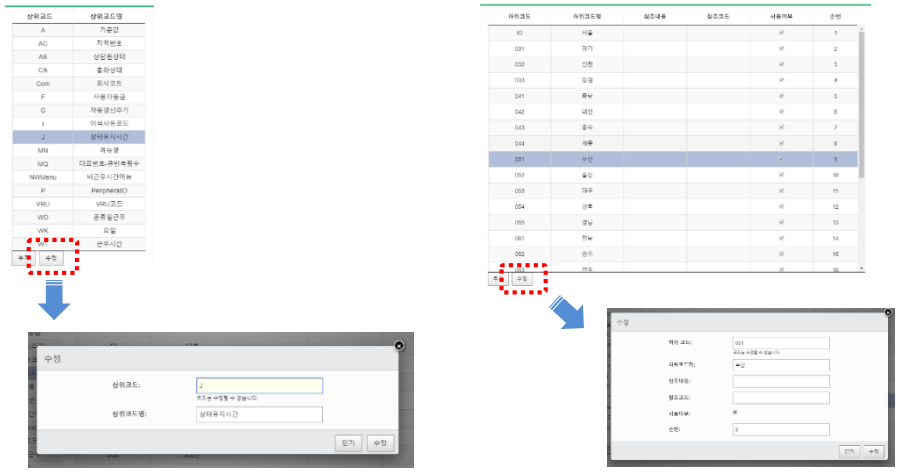


3) 코드 수정

① 수정을 원하는 리스트를 선택하고 각 해당 코드리스트 아래쪽의 "수정"버튼을 클릭합니다.

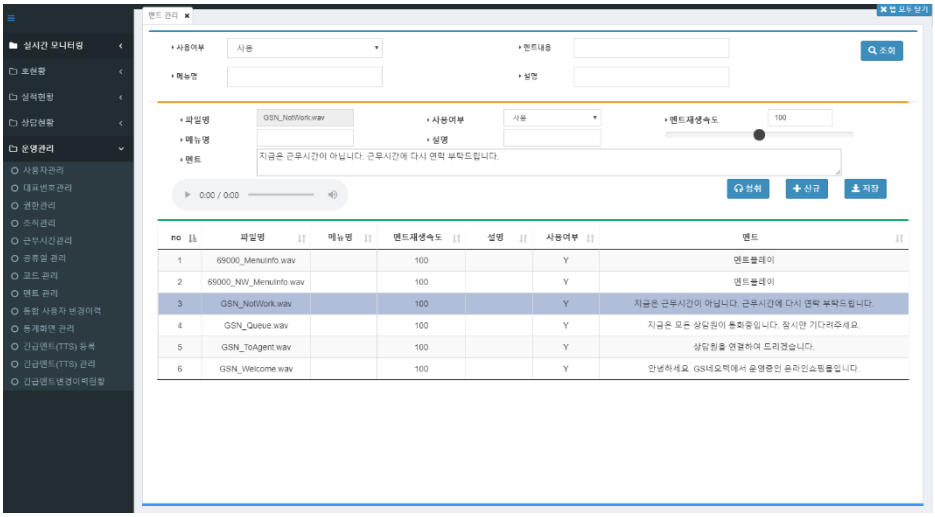
② 수정 팝업창이 뜨면 수정할 내용을 입력합니다.

③ 팝업창의 "수정"버튼을 클릭하면 수정이 반영됩니다.



GS 네오텍

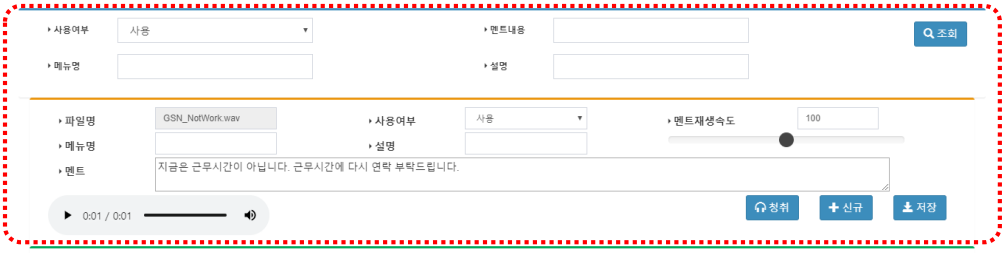
8. 멘트관리



1) 조회

① 사용여부, 멘트내용, 메뉴명, 설명 내용으로 조회가 가능합니다..

② 멘트 리스트를 하나 클릭하면, 해당 멘트에 대한 정보를 볼 수 있습니다.



no	파일명	메뉴명	멘트재생속도	설명	사용여부	멘트
1	69000_MenuInfo.wav		100		Y	멘트플레이
2	69000_NW_MenuInfo.wav		80		Y	멘트플레이
3	GSN_NotWork.wav		100		Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무시간에 다시 연락 부탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려주세요.
5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠습니다.
6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네오텍에서 운영중인 온라인쇼핑몰입니다.

2) 청취

① 해당 멘트의 내용을 청취하고 싶다면 "청취"버튼을 클릭합니다.

② 멘트의 속도를 조절해서 듣고 싶다면 멘트재생속도를 [80~120]까지 직접 입력하거나, 슬라이드바를 통해 조절할 수 있습니다. "청취"버튼을 클릭하면 적용된 속도의 멘트를 청취할 수 있습니다.



no	파일명	메뉴명	멘트재생속도	설명	사용여부	멘트
1	69000_MenuInfo.wav		100		Y	멘트플레이
2	69000_NW_MenuInfo.wav		80		Y	멘트플레이
3	GSN_NotWork.wav		100		Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무시간에 다시 연락 부탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려주세요.
5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠습니다.
6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네오텍에서 운영중인 온라인쇼핑몰입니다.

3) 수정

① 수정을 원하는 리스트를 선택해 멘트 정보를 불러옵니다.

② 수정을 원하는 내용을 입력 후 "저장"버튼을 클릭합니다.

③ 사용여부, 재생속도, 메뉴명, 설명 멘트 내용을 수정할 수 있습니다.



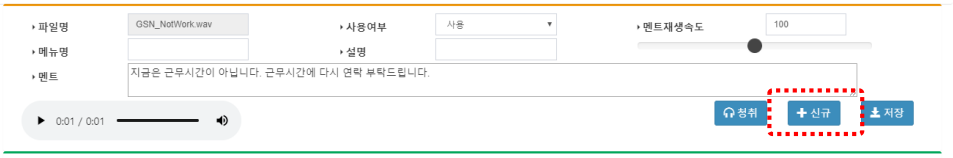
no	파일명	메뉴명	멘트재생속도	설명	사용여부	멘트
1	69000_MenuInfo.wav		100		Y	멘트플레이
2	69000_NW_MenuInfo.wav		80		Y	멘트플레이
3	GSN_NotWork.wav		100		Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무시간에 다시 연락 부탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려주세요.
5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠습니다.
6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네오텍에서 운영중인 온라인쇼핑몰입니다.

4) 신규

① "신규" 버튼을 눌러 입력창을 모두 비웁니다.

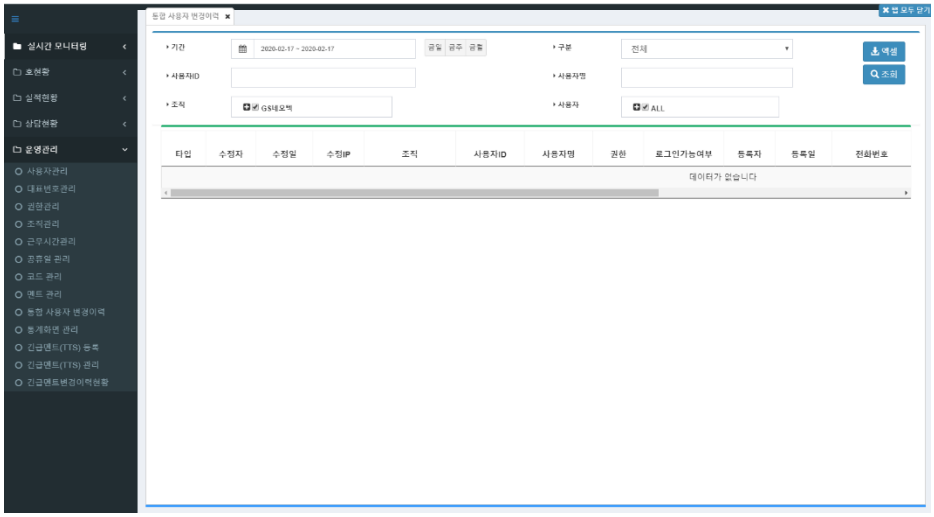
② 멘트를 저장하기 위한 파일명과 신규 멘트를 위한 내용을 입력해주세요.

③ "저장"버튼을 눌러 멘트를 신규로 등록합니다.



no	파일명	메뉴명	멘트재생속도	설명	사용여부	멘트
1	69000_MenuInfo.wav		100		Y	멘트플레이
2	69000_NW_MenuInfo.wav		80		Y	멘트플레이
3	GSN_NotWork.wav		100		Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무시간에 다시 연락 부탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려주세요.
5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠습니다.
6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네오텍에서 운영중인 온라인쇼핑몰입니다.

9. 통합사용자변경이력



1) 조회

① 기간, 변경구분, 사용자ID, 사용자명, 조직, 사용자로 조회할 수 있습니다.

② 변경 구분은 전체, 신규생성, 수정, 삭제로 조회 가능합니다.

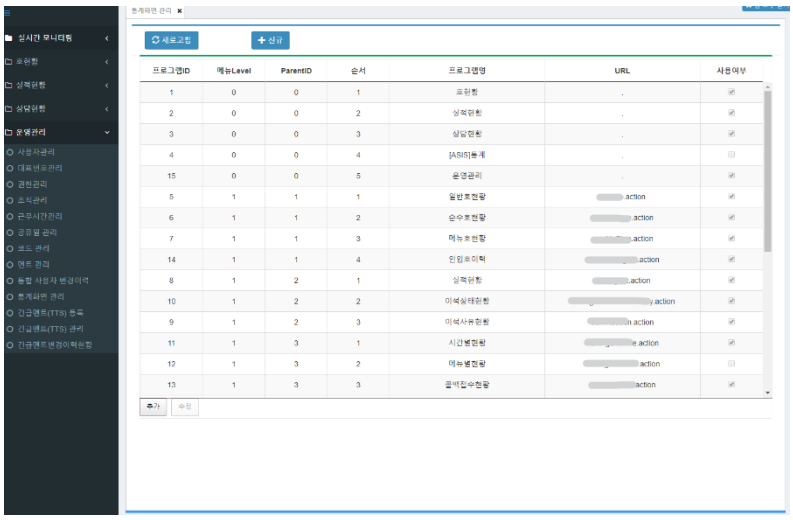
③ 정보가 변경되어진 사용자ID나 사용자명으로 조회할 수 있습니다.



④ 수정된 타입, 수정일, 수정요청한 사람, 수정요청한 IP, 수정대상의 정보와 수정한 상태를 확인할 수 있습니다.

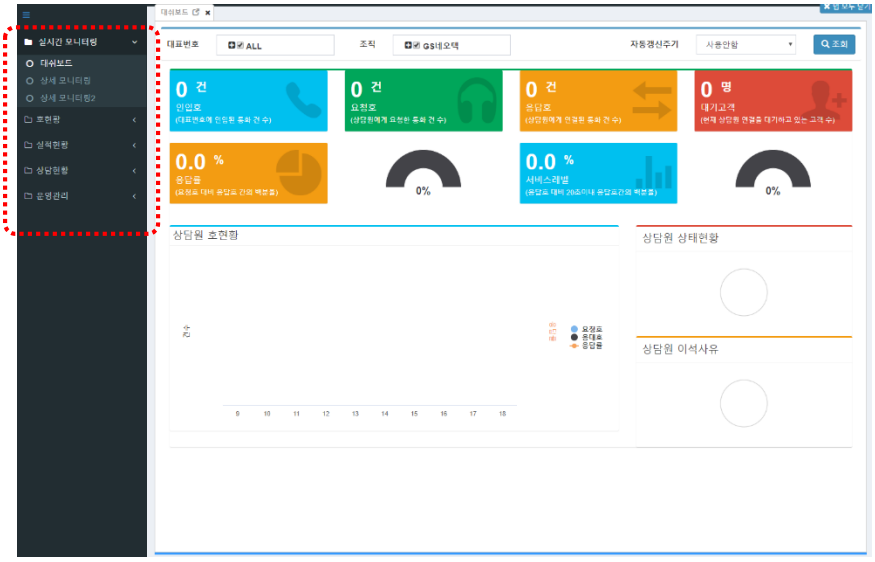
타입	수정자	수정일	수정IP	조직	사용자ID	사용자명	권한	로그인가능여부
수정	administrator	2020-02-14 16:25:24.367	[redacted]	GS네오텍>gsnzendesk	[redacted]@gsneotek.co.kr	[redacted]n Kim	03	Y
수정	administrator	2020-02-14 16:25:09.437	[redacted]	GS네오텍>상담팀	[redacted]@gsneotek.co.kr	[redacted]n Kim	03	Y
수정	[redacted]@gsneotek.co.kr	2020-02-11 10:28:57.06	[redacted]	GS네오텍>gsnzendesk	[redacted]@gmail.com	[redacted]	01	Y

10. 통계화면관리



1) 조회

① WiseNManager의 메뉴구성을 설정하는 페이지입니다.

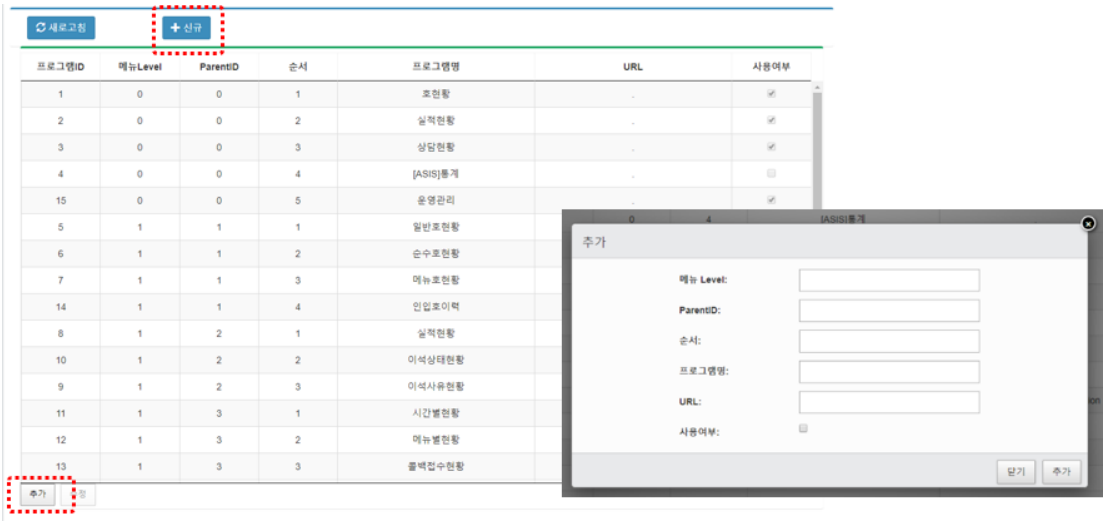


② WiseNManager 왼쪽 메뉴의 이름과 메뉴 연결 페이지의 URL을 설정합니다.

③ 메뉴의 사용여부를 수정할 수 있습니다.

2) 추가

① 메뉴의 추가를 위해서는 윗쪽의 "신규" 버튼이나 리스트 아래쪽의 "추가"버튼을 클릭합니다.



② 추가 팝업창이 뜨면 정보를 입력합니다.

③ 팝업창의 "추가"버튼을 클릭하면 메뉴에 관한 추가가 완료됩니다.

④ 메뉴 추가를 위해서는 LEVEL이 0번째인 Parent메뉴가 필요합니다.

⑤ Parent 메뉴 하위에 메뉴를 설정하기 위해서는 Parent메뉴의 ID를 하위 메뉴에 기입하면 됩니다.

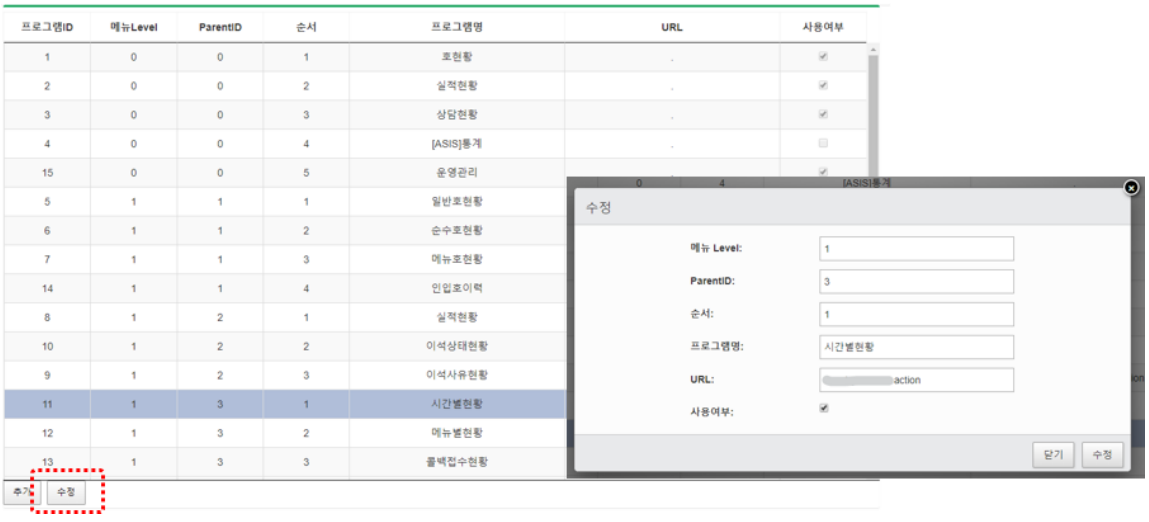
⑥ 하위메뉴는 순서에 의해 순서가 정해져 메뉴로 보이게 됩니다.

3) 수정

① 리스트 중 수정을 원하는 프로그램을 클릭합니다.

② 수정 팝업창이 뜨면 정보를 수정합니다.

③ 팝업창의 "수정"버튼을 클릭하면 해당 프로그램이 수정됩니다.



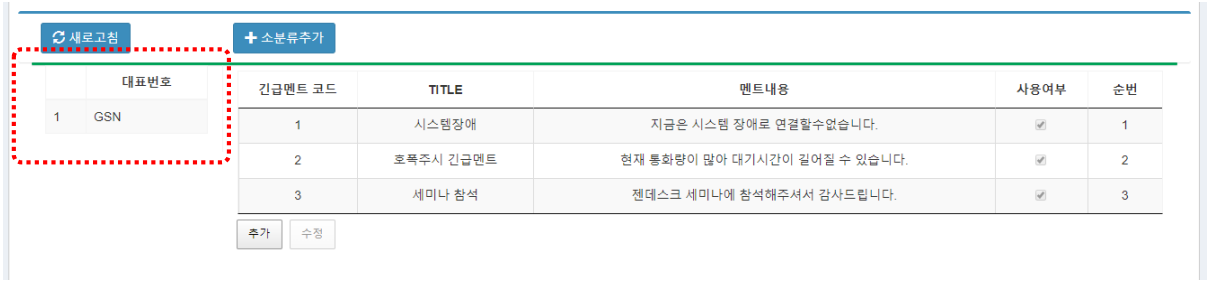
1 1. 긴급멘트(TTS)등록



1) 조회

① 긴급멘트를 등록하는 페이지 입니다.

② 각 대표번호별 긴급멘트를 조회하고 추가, 수정할 수 있습니다.

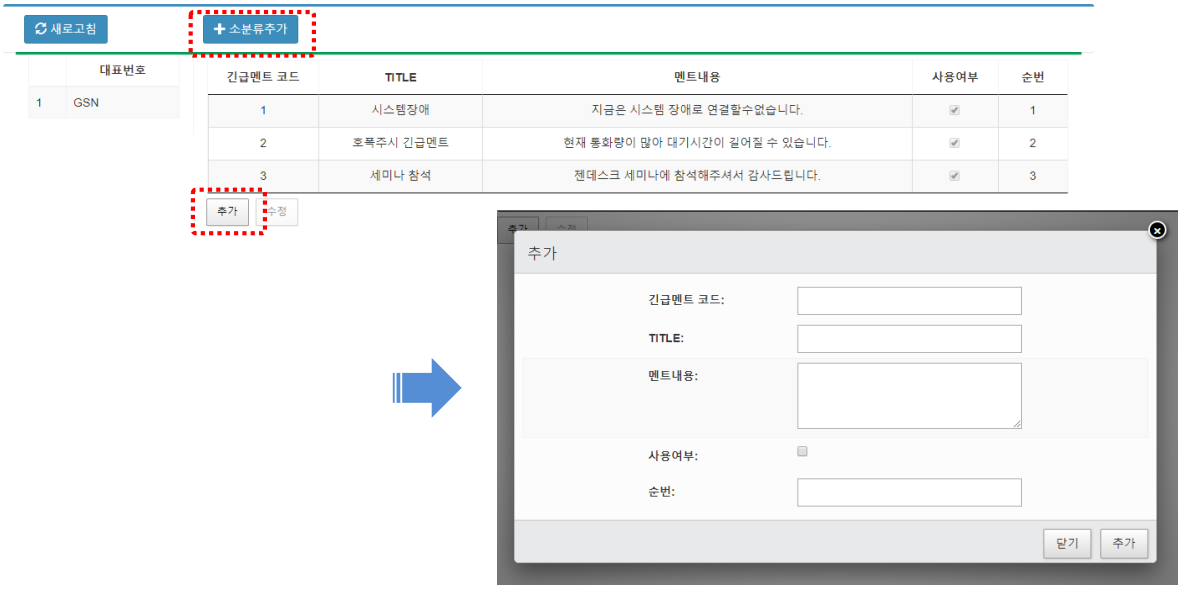


2) 추가

① 추가를 위해서는 상단의 "소분류추가"버튼이나 리스트 하단의 "추가"버튼을 클릭합니다.

② 추가 팝업창이 뜨면 정보를 입력합니다.

③ 팝업창의 "추가"버튼을 클릭하면 긴급멘트가 추가됩니다.



3) 수정

① 리스트 중 수정을 원하는 프로그램을 클릭합니다.

② 수정 팝업창이 뜨면 정보를 수정합니다.

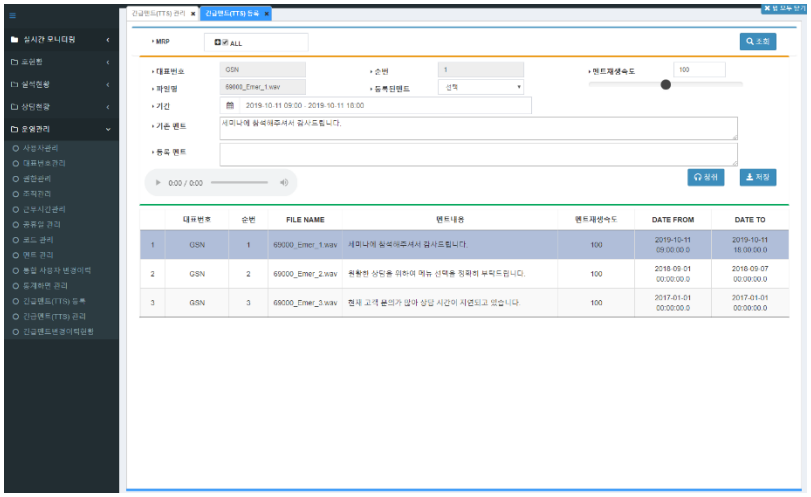
③ 팝업창의 "수정"버튼을 클릭하면 해당 긴급멘트가 수정됩니다.

긴급멘트 코드	TITLE	멘트내용	사용여부	순번
1	시스템장애	지금은 시스템 장애로 연결할수없습니다.	☑	1
2	호폭주시 긴급멘트	현재 통화량이 많아 대기시간이 길어질 수 있습니다.	☑	2
3	세미나 참석	젠데스크 세미나에 참석해주셔서 감사드립니다.	☑	3

추가 수정



12. 긴급멘트(TTS)관리



1) 조회

① 대표번호(MRP) 별로 조회할 수있습니다.

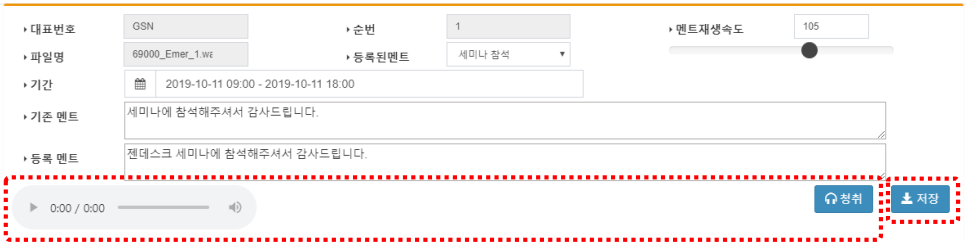
② 조회된 긴급멘트 리스트 중 하나를 선택하면 상세정보를 확인할 수 있습니다.



GS 네오텍

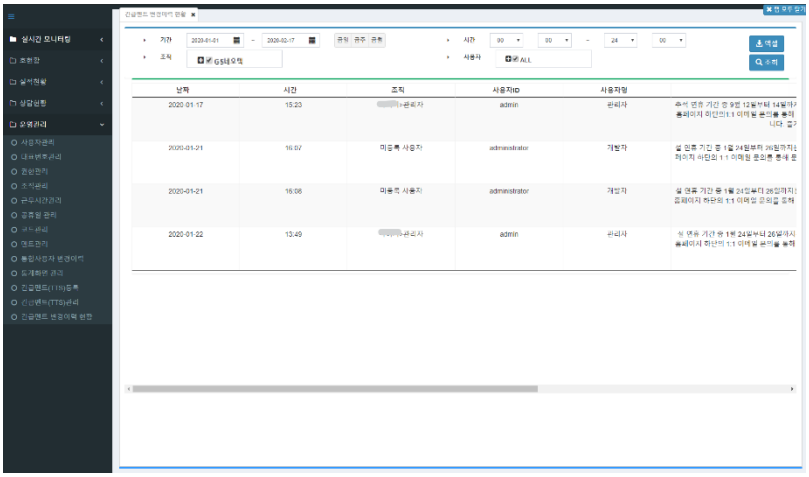
2) 수정

① 수정할 리스트를 하나 선택하고 해당 긴급멘트의 정보가 조회되면 수정할 내용을 입력합니다.
② 멘트재생속도, 적용 기간, 새로 등록할 멘트를 수정할 수 있습니다.
③ 기존에 등록된 멘트는 "기존 멘트"에서 확인할 수 있고, 이후 수정할 멘트는 "등록 멘트"에 입력합니다.
④ 등록된 멘트를 선택해 긴급멘트(TTS)등록을 통해 등록한 멘트를 가져와 수정될 "등록 멘트"로 적용할 수 있습니다.
⑤ 등록할 멘트를 미리 청취할 수 있습니다.
⑥ "등록 멘트"에 수정할 멘트를 입력하고 "청취"버튼을 누릅니다.
⑦ 멘트재생속도를 통해 재생속도를 조절하며 청취할 수 있습니다.



⑧ 수정할 내용을 입력했다면 "저장"을 클릭해 수정 완료합니다.

13. 긴급멘트변경이력현황



1) 조회

① 긴급멘트를 변경한 이력을 조회할 수 있습니다.
② 어떤 조직에 속한 사용자에 의해 변경된 사항인지 확인할 수 있습니다.
③ 날짜, 시간으로 기간 조회가 가능합니다.
④ 변경자가 속한 조직이나 사용자로 조회가 가능합니다.



2) 엑셀 다운로드



① 조회된 내용은 엑셀로 다운로드받을 수 있습니다.

② 원하시는 내용을 조회하고, 오른쪽에 위치한 "엑셀"버튼을 클릭하면 엑셀 파일로 해당 내용이 다운로드 됩니다.