WiseNManager 사용자 매뉴얼

Version 1.0





내용

I.	기	본사용	4
1.		메뉴	4
	1)	WiseNManager의 메뉴	4
	2)	WiseNManager의 탭	4
II.	실	시간 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.	호	ː현황	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.	실	l적현황	.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.	상	남단현황	.20
1.		시간별현황	.20
	1)	조회	.20
	2)	엑셀 다운로드	.21



2.		콜백접수현황	22
	1)	조회	
	2)	엑셀 다운로드	23
VI.	운	-영관리	
1.		사용자관리	24
	1)	조회	
	2)	수정	
2.	,	대표번호관리	
	1)	조회	27
	2)	수정	
	, 3)	삭제	
	4)	신규	
3.	,	권하관리	
	1)	프로그램	
	2)		
4.	,	조직관리	
	1)	프로그램	
	2)	 조직	
5.	,	근무시간관리	
	1)	요일별 근무시간	
	2)	근무시간표	
6.	,	공휴일관리	
	1)	MRP 리스트	
	2)	반복 공휴일 추가 및 수정, 삭제	
	3)	연도별 공휴일 추가 및 수정, 삭제	
7.		코드관리	
	1)	코드관리	
	2)	코드 추가	
	3)	코드 수정	
8.		멘트관리	
	1)	조회	
	2)	청취	
	3)	수정	
	4)	신규	
9.		통합사용자변경이력	40
	1)	조회	40
1 0	١.	통계화면관리	41
	1)	조회	41
	2)	추가	42
	3)	수정	42
11		긴급멘트(TTS)등록	43
	1)	조회	43



2)	추가43
3)	수정
12.	긴급멘트(TTS)관리
1)	조회44
2)	수정
13.	긴급멘트변경이력현황
1)	조회45
2)	엑셀 다운로드



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 "<u>운영관리>권한관리</u>"에서 변경해주세요.
- ⑤ 각 메뉴를 클릭하면 해당 페이지가 탭으로 활성화 됩니다.

2) WiseNManager의 탭

	<u> </u>			_					•											
		1위포드 C	× 31	i으면함	C ×	메뉴프	x현황 C	×												×e
실시간 모니터링 ㄱ 호혀화		,	기간 조회구분	2020	02-17 시간법	* 2	~ 자법	2020-02-1 ⓒ 요일별	7 📑 이 앱 간법	☑ 로 GS네오 ○ 기간별	면 3을 전을		, ,	시간 요일구분	00 응평	• ध•न्छ ©	~ 24 평일 ⓒ 주입	v 2 12 3 8 2		± 액셜
		, ,	단계구분 대표번호	0	야단계 ■ピ A	© 15	단계	◎ 2단계	 3단계 0단계 			4028		ARS메뉴	E	ALL SE				1021
			일자	12	대표	번호		메뉴	02.1	전수	메뉴	12-1	건수		메뉴	101	전수		메뉴	건수
그 실적현황	ĸ											No data.								
	٠.																			
	٠.																			

- 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 대쉬보드 🖸 🗙 🗅 실시간 모니터링 대표번호 조직 자동갱신주기 🖬 🗹 ALL ■ Sull 오텍 사용안함 O 대쉬보드 1 **0**명 303 건 **302** 건 **287** 건 □ 호현황 🗅 실적현황 6 95.0 % 91.29 % 7 □ 상담현황 95% 상담원 호현황 상담원 상태현황 이석: 35.3 % 120건 통화중: 17.6 <u>삼</u> 80건 ● 요청호 ● 응대호 ▲ 응단률 상담원 이석사유

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

20 21

19

⑪ 응답률 그래프

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

13 서비스 레벨 그래프

40건



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.



• Q 조호

대기: 47.1 %

√ 초기이석: 0.0 %

후처리: 83.3 %

식사: 0.0 % 휴식: 16.7 % 8

- ③ "상담원 상태현황" 원그래프에서 조회 시점 상담중인 상담원의 활동 상태 비율을 확인할 수 있습 니다.
- ④ "상담원 이석사유" 원그래프에서 조회 시점 근무중인 상담원의 상태 비율을 확인할 수 있습니다.

3) 대표번호 및 조직 선택

대표번호	D ALL	조직	■☑ GS네오텍		자동갱신주	· 기 사용안함	*	Q 조회
응답율	0.0		──♥ gsnzendesk └ ♥ 상당팀 └ ♥ 상당2팀 └ ♥ 관리자		서비스레벨	0.0		
1) 회사의 특정 디	H표번호별르	르 확인하기 위해서	 는 해당	상 대표번호를 체크혀	하고 조회를 붉	클릭합니	다.
Ĩ	회사내이 각 성	난단 조진벽	로 화의하고 위해.	서는 해	당 조진은 체크하고	조히를 클린	한니다	

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

4) 자동갱신주기 설정

				-				
대표번호	all	조직	∎ I GS네오텍		자동갱신주기	사용안함	•	Q 조회
					3		••••••	

- 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		
대표번호	별 호현황															
대표변	번호명	인입호		요청전 포기호		요청로	Σ	Q 포기호	응답	호	응답률(%)	고객대	11	서비스레벨(%)	콜백시도
GS	N 1	13		1		12		1	11	1	91.67	0		81.82		0
GS	N 2	592		0		592		30	56	51	94.76	0		91.62		0
합	계	605		1		604		31	57	2	94.7	0		91.43		0
메뉴별 호	ū현황															
	메뉴명			인입호	요청	영호	Q	포기호	응답호		응답률(%)	고객대7	I	서비스레벨(%)	콜백시도
<u>초</u> 7	안내>1.주문급	관련문의		13	1	2		1	11		91.67	0		81.82		0
GSI	Neotek>상담	1원 연결		592	59	92		30	561		94.76	0		91.62		0
	합계			605	60)4		31	572		94.7	0		91.43		0
상담조직	상태 현황	-														
조직	로그	인	대기	통화중		IB	ов	내선	이석		초기이석	후처리	휴식	식사	교육	기타
상담1팀	16	5	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			사용가능	포트		포트	사용률(%)	
	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

상담원상태 모	니터링						
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	0 0	ח	→정렬		◎오름 ○내림	성명	•
·	프 포함		▶상태지	숙시간	사용안함	T	
조직	상담원	ID	내선번호	상태	상태상세	지속시간	통화구분
상담1팀	2	com	11029	이석	식사	00:41:35	미통화
상담1팀	2	com	11009	C <mark>H</mark> 2		00:00:23	미통화
상담1팀	2	k@naver.com	11004	C <mark>H</mark> 2		00:01:21	미통화
상담1팀	5	naver.com	11027	통화중		00:03:23	In
상담1팀		aver.com	11003	통화중		00:01:19	Out
상담1팀		aver.com	11024	이석	휴식	00:05:07	미통화
상담1팀	-	@naver.com	11018	C <mark>H</mark> 7		00:02:51	미통화
상담1팀		@naver.com	11014	통화중		00:00:33	In
CTM팀		com	11012	통화중		00:00:45	Out
상담1팀	2	com	11008	이석	식사	00:41:23	미통화
상담1팀	-	com	11005	이석	후처리	00:04:27	미통화
상담1팀	3(11))	com	11010	이석	후처리	00:00:11	미통화
CTM팀	2.	com	11023	통화중		00:03:19	In
상담1팀	3	Dnaver.com	11026	통화중		00:00:29	Out
상담1팀	2	2 Dgmail.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.





3) 대표번호 및 조직별 조회, 페이지 자동갱신

① 각 대표번호, 조직별 상세 모니터링 조회 가능합니다.

대표번호	OV ALL	조직	■☞ GS네오텍 └☞ gsnzendesk	자동갱신주기	사용안함	Ŧ	Q 조회
응답율	0.0		 ✓ 상담팀 ✓ 상담2팀 	서비스레벨	0.0		
			- ☑ 관리자				

② 자동으로 페이지를 갱신시키고 싶다면 "자동갱신주기"를 선택합니다.

③ 10초, 15초, 20초 단위로 자동으로 페이지가 갱신됩니다.

-						••••••		1
대표번호	I ALL	조직	❶☑ GS네오텍	자동갱신주기	사용안함	٧	Q 조회	
(4)	자동갱신을 원하	지 않을	시,[사용안함]으로 설정합니다.	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				

Ⅲ.호현황

1. 일반호 현황

	일반호현황 🕑 🗙														×e
실시간 모니터링 <	▶ 기간 20	17-01-01	~ 2020-01-31	금일 금주 :	금월 전월		,	시간	00 •	~	24	•			± 엑셀
□ 호현황 ✓	 조회구분 모르그님 	◎ 시간별 · ◎ 일자별	◉ 요일별 ── 월간별	◎ 기간별			,	요일구분	 평일+주 	말 🤍 평일	◎주말 🗹	공휴일			Q 조회
O 일반호현황 O 순수호현황	› 속속구운 › 대표번호	● 간약 ● 상세 ■ ☑ ALL					,	ARS메뉴		LL.					
O 메뉴호현황		⊡ I GSN		연결	요청		연	결결과		Wise!	4마켓				응답시간
	요일	대표번호	메뉴	인입호	상담원	응답호	포기호	응답률	서비스레별	시도호	10초내	20초내	30초내	40초내	50초내
			조기안내	5	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
실적현황 <		GSN	초기안내>2.제풍문의	2	2	2	0	100%	100%	0	2	0	0	0	0
사다처화 /	일요일		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
운영관리 <		합계		30	25	22	3	88%	100%	0	22	0	0	0	0
			조기안내	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
		GSN	조기안내>2.제품문의	2	2	1	1	50%	100%	0	1	0	0	0	0
	퓔요일		조기안내>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
			합겨	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
			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
	화요일	GSN	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
			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
			초기안내>2.제풍문의	5	5	4	1	80%	100%	0	4	0	0	0	0
		GSN	초기안내>3.취소반풍	2	2	0	2	0%	0%	0	0	0	0	0	0
	수요일	Gan	초기안내>상담원연결	155	127	90	37	70.87%	97.78%	0	84	4	1	0	0

1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

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

•	기간	2020-01-01	~	2020-01-31	1 🗎		금일 금	주 금월	전월			시간	00	Ŧ	~	24	٠
,	조회구분	◎ 시간별 🔍 일저	다별	◎ 요일별	◎ 월간별	0	기간별			1		요일구분	<u>ه</u> و	령일+주물	t 🛈 평일 🗍) 주말	✔ 공휴
•	목록구분	◎ 간략 ◉ 상세															
•	대표번호	🖬 🗹 ALL								1	•	ARS메뉴		🖬 🗹 AL	L		



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.

▶ 기간 201	7-01-01	~ 2020-01-31 🗰	금일 금주	금월 전월			▶ 시간	00	¥ ~	24	•			분엑셀
· 조회구분 (이가별 이 일자별	◉ 요일별 ── 월간별	◎ 기간별				▶ 요일구	분 : 종일+	주말 🔘 평일	◎ 주말	✔ 공휴일			Q 조희
 · 독독구분 	● 간략 ● 상세													
▶ 대표번호	🖬 🗹 ALL						▶ ARSम	÷ 0⊻	ALL					
	구분		연결	요청		연	결결과		콜백					응답시간
요일	대표번호	메뉴	인입호	상담원	응답호	포기호	응답률	서비스레벨	시도호	10초내	20초내	30초내	40초내	50초내
		초기안내	5	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
	OPN	초기안내>2.제품문의	2	2	2	0	100%	100%	0	2	0	0	0	0
일요일	GSIN	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
		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
월요일	GSN	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
		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
	GSN	초기안내>상담원연결	142	129	95	34	73.64%	98.95%	0	88	6	1	0	0
와보일		초기안내>4.이벤트쿠폰	1	1	0	1	0%	0%	0	0	0	0	0	0
	1	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
		초기안내	39	0	0	0	0%	0%	0	0	0	0	0	0
수요일	GSN	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.

•	기간	2020-01-01 🚞 ~	2020-01-31	금일 금주 금렬 전렬	▶ 시간 0	0 • ~	24 🔻	. 엑설
•	조회구분	◎ 시간별 ● 일자별	◎ 요일별 ◎ 월간별	이 기간별	▶ 요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 🤇	🛛 주말 🕑 공휴일	0.55
•	목록구분	◎ 간략 ◉ 상세			*		•••••	
•	대표번호	S 🖉 ALL			▶ ARS메뉴	C 🖉 ALL		

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

▶ 기간	2020-01-01	~ 2020-01-3	1 🛗	금일 금주 금월 전월	•	시간	00 v	~	24 🔻				۲	L 엑설	. 엑셀	.	.	.	분 엑셀
조희구분	○ 시간별 (● 일자)	별 🗍 요일별	◎ 월간별	◎ 기간별	,	요일구분	◉ 평일+주말	발 🔍 평일 🌘	주말 🗹 공휴	투일			Q	Q 조히	Q 조회	Q 조회	Q 조회	Q 조히	Q 조히
• 목록구분	◎ 간략 ◉ 상세																		
▶ 대표번호	🖿 🗹 ALL				•	ARS메뉴	🖬 🗹 AL	.L											

- ⑥ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합 니다.
- ⑦ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다.

,	기간	2017-01-01 🚞 ~	2020-01-31	금일 금주 금월 전불	•	시간 00) • • ~	24 🔻	보 엑셀
•	조회구분	◎ 시간별 ◎ 일자별	◉ 요일별 ── 월간별	◎ 기간별	•	요일구분 (◉ 평일+주말 ◎ 평일 ●	주말 🗷 공휴일	0 = #1
•	목록구분	이 간략 🖲 상세							प <u>क</u> र्य
•	대표번호	all All			•	ARS메뉴	ALL		
		- I G SN		연결요청	연결	결과	🖿 🗹 WiseN	마켓	응답시간
				01018 4559	9 DF 8 17 7 8		AM 100	10 M 1 1 10 M 1	30.518 40.518 50.518



2) 엑셀 다운로드

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

,	기간	2020-01-01	~ 2020-01-31		금일 금주 금월	전월	,	시간	00 •	~	24	•	土 엑셀
•	조회구분	◎ 시간별 🔍 일자별	◎ 요일별	◎ 월간별	◎ 기간별		,	요일구분	◉ 평일+주	말 🔍 평일 🤇)주말	✔ 공휴일	0.55
•	목록구분	◎ 갼략 ◉ 상세											A TO
,	대표번호	🖬 🗹 ALL					,	ARS메뉴	0 🗹 A	LL			

2. 순수호 현황

) 호현황	< ~	 기간 조회구분 대표번호 	2020-02-07 불 응 업자범 이 요입 대로 ALL	~ 2020-02-13 월 () 월간범 ()	금 공일 공주 기간별	금월 전원	÷ ۵	일구분 ⑧ 평일+주말	:◎평일 ◎주말 Ø	공류열	 ▲ 액셀 Q 조희
) 일반호현황		-	7 <u>₩</u>		일반	호현황			순수호	2 현황	
) 문구오연왕		열자	대표번호	인업로	상담원요정	용답호	응답률	인업호	상담원요정	용답호	용답權
) 배유호현왕		2020-02-07		859	427	417	97.66%				
) 인업포이력			합계	859	427	417	97.66%				
) 실적현황	<	2020-02-08		1755	0	0	0%				
			참계	1755	0	0	0%				
) 성남면평	<	2020-02-09	8.2	358	0	0	0%				
) 운영관리	<		24	1042	670	133	0.0				
		2020-02-10	GSN	4	4	0	00.07 %	2	2	0	0%
		1010 01 10	8.2	1066	574	551	95.99%	2	2	0	0%
				736	448	439	97.99%				
		2020-02-11	GSN	2	2	1	50%	2	2	1	50%
			합계	738	450	440	97.78%	2	2	1	50%
		2020.02.12		654	412	393	95.39%				
		2020-02-12	합계	654	412	393	95.39%				
		2020-02-13		688	402	389	96.77%				
		2020/02/10	함계	688	402	389	96.77%				
		합계		6118	2285	2190	96.69%	4	4	1	25%
조회 기만 2 조폐구분	022-02-07 II @ 2174 0 S	■ ~ 2020-0 2 2141 ● #74	22-13 ਛ #2 ○ 7/27#	군일 군주 군1	a 72 g		요일구분 · · · 과	임+주말 ② 평업 ③	रुष 🖉 सहथ		<u>د</u> مع
기관 2 도 회구분 대표번호	020-02-07 응일자별 이 오 인데 ALL	■~ _ 2020-4 2일범 ◎ 월간*	92-13 월 범 이기간범	공일 공주 원	8 전율	,	요일구분 ⑧ 평	일+주말 ◎ 평일 ◎	न्मू 🖉 उस्था	•••	▲ 액橋 Q 杰朗
기관 2 조회구분 대표번호	022-02-07 월 종일자발 오 오 고 교 ALL	■ ~ _ 2020-0 2 입생 ◎ 왕간!	22-13 불 별 © 기간병	문일 문주 문1 2444244	5 2 S		요일구분 ⑧ 평	일+주말 ⓒ 평일 ⓒ	주말 외 공휴일		보 역설 Q. 조회
772 2 712 2 528728 18292 1	020-02-07 ■ ● 업자별 ○ G ● 업자별 ○ G ■ ALL 관 대표번호	· 2020-4 2 일범 · 평간*	22-13 🚟 범 이기간범 호 상	2일 2주 21 발산소년: 2일보장	8 전월 8 전월	828	요일구분 ⑧ 평 안업호	일+주말 ⓒ 평일 ⓒ 상당원	주말 중공유일 도구요건설 요정	822	এ প্রপ্র Q. কর্ম ৪৮৪
72 2 조회구분 3 대표번 4 일자 5	22-02-07 응일자명 © S 인정ALL 일 대판면호	 2020-0 21월 · 223 21월 · 223 21월 · 223 213 213 214 214<	22-13 董 범 ○ 기간범 호 상 9	금일 금주 금! 일반전문 당원으장 427	월 전철 월 응답호 417	응답물 97.65%	요일구분 ⑧ 평 인입호	월•주말 한 평일 한 성공원	주말 외 공동일 문구호변문 요청	8 단요	- 보 역성 Q.조회 용답물
고고 호 기간 24 도외구분 대표권····································	229-42-47 월 왕요자명 ⓒ 5 양조ALL 일 대표번호 환제	~ 2020-0 2 일범 - 물건가 인입 - 20일 0 100 - -	22-13 플 별 ○ 기간별 호 상 9 a	문일 문주 문1 발산호텔 달월호형 427 427	월 전월 8년 8년2호 417 417	응답물 97.65% 97.65%	요양구분 * 광 광 인업호	월:-주말 () 평일 () 상당원	주말 외공유일 보구것문화 요정	80x	보 역설 Q 조회 응답물
고고 고 기간 고 도퇴구분 대표권 대표권 국 일자 2020-02-07	00-02-07 응일자동 인정지LL 일 대편편 도 K 문	· 2020-4 · 2028 · 중31 · <t< td=""><td>22-13 ■ ≝ ◎ 7/2/≝ ◎ 9 9 ×</td><td>- 2월 8주 81 발산 4년 양왕 4월 7 427 </td><td>월 전월 응답호 417 417</td><td>응답물 97.65% 97.65%</td><td>요일구분 종 광 인업호</td><td>일·주말 ② 평일 ③ 상급원</td><td>주말 외공동일 20년년 2년</td><td>8 ti z</td><td>৬ পপ্র Q ক্রেয় ৪৫৪</td></t<>	22-13 ■ ≝ ◎ 7/2/≝ ◎ 9 9 ×	- 2월 8주 81 발산 4년 양왕 4월 7 427 	월 전월 응답호 417 417	응답물 97.65% 97.65%	요일구분 종 광 인업호	일·주말 ② 평일 ③ 상급원	주말 외공동일 20년년 2년	8 ti z	৬ পপ্র Q ক্রেয় ৪৫৪
기간 x 기간 x 도로구분	1940년 20년 20년 일 전 월 12년 일 대 번호 고 제 고 제	· 2020-4 알뱅 · 오감 양양 855 855 1775	22-43 ■ 월 ○ 7/2월 호	응답 응주 응 방법으로 동답으로 27 0 0	월 전월 양 달호 417 417 0	응답물 97.65% 97.65% 0%	요일구분 ⑧ 광 안업로	월-주말 이 평일 이 성당원	주말 외 공유일 도구로단량 요정	8124	. 역성 Q 조회 응답물
기간 24 도외구분 대 열과 2020-02-08	229-02-07 응 일자명 ① S 전 Mall 같 환계 환계	· 2203-4 223년 · 2232-4 오염별 · 평강·* 851 851 175 175	22-13 플 별 [©] 기간별 호 상 9 9 5 5 5 5	문일 문주 문 당원2정 427 0 0	월 전월 월 417 417 0 0 0	응답물 97.66% 97.60% 0% 0%	요일구분 ® 광 인업호	일·수말 ③ 평일 ④ 성당원	주말 11 공유일 2년2년 2	882	▲ 역설 Q 조회 8답물
가간 고 · 기간 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	2004207 응일자발 © 5 양생ALL 인생ALL 문제 문제	~ 2020-4 2월별 · 월간 · 2028-5 · · • · · · · · · · · · · · · ·	22-13 월 별 © 기간별 후 0 122별 9 9 9 9 5 5 5 5 8	- 전호 관주 원 	월 전월 응답호 417 417 0 0 0	818 97.65% 97.65% 0% 0%	요양구분 종 평	월·주말 © 평일 © 성당원	주말 2 공유일 2 구호연합 요정	822	ड 28
フセ の コレ フセ の コレ ユミンタン マー マニューシー マー マニューシー マー マニューシー マニューシー	17-20-020 2 (2) 원자열 (2) 2 (2) 원자열 (2) 2 (2) 원자 2 (2) (2) (2) 원자 2 (2)	· 2020-01 알 날 ····································	22-13 E 2 0 7/2 g 2 0 7/2 g 2 0 7/2 g 4	문왕 공주 위 동양으로 427	· 전월 응답호 417 417 0 0 0 0 0	응답물 97.60% 97.66% 0% 0% 0%	요일구분 ⑧ 왕 안입호	일+주말 ① 정영 ① 성급원	주말 외 공유일 방구·8년왕 요정	822	এ অধ্র Q কর্ড ৪৮৪
TIC 2 エミアメ エミアメ ローズ	200-02-01 응일작품 인정지LL 일 대편번호 문제 문제 문제	2000-0 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	22-13 E 22 V 23 V 24 V 24 V 25	응왕 문주 문 양년호양 427	월 전월 응답호 417 417 417 0 0 0 0 0 0 551	응답물 97.66% 97.66% 0% 0% 0% 0% 0% 0%	요일구분 종 평 인업로	월·주말 © 평일 © 상급원	주말 20 공동일 2017년 2017년 2017년 1111년 1111	882	ड िक्व 858

		1002	570	551	90.07%				
2020-02-10	GSN	4	4	0	0%	2	2	0	0%
	합계	1066	574	551	95.99%	2	2	0	0%
		736	448	439	97.99%				
2020-02-11	GSN	2	2	1	50%	2	2	1	50%
	합계	738	450	440	97.78%	2	2	1	50%
2020 02 12		654	412	393	95.39%				
2020-02-12	합계	654	412	393	95.39%				
2020 02 12		688	402	389	96.77%				
2020-02-13	합계	688	402	389	96.77%				
합계		6118	2265	2190	96.69%	4	4	1	25%

- 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 연결 호수(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

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

•	기간	2020-02-07	=	~ 2020-02-	13 🛗	금일	금주 글	금월	전월					
•	조회구분	◉ 일자별	◎ 요일	별 💮 월간별	◎ 기간별					•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말	🗷 공휴일	0.55
•	대표번호	🖬 🗹 AL	.L											
		구부			and a second second second		익반호경	혀화					순수호혀화	

3. 메뉴호 현황

≡		메뉴호현황	C ×													X 업 모두 단7
▶ 실시간 모니터링	٢		기간 조희그분	2020-02-13		~ 2020-02	.13	공일 공·	주 공왕 전왕		→ 시간 0 의	00	▼ ~ 24	T		초 역셑
C) 호현황	~	,	·····································	○ 시간별 ○ 0단계	· 별자별 : 1다개	·····································	● 열간별 ® 1단계	◎ 기간별			, 	구준 이정일+	수별 이행별 이수별 영	최 공유일		Q 조희
		,	대표번호	D.P.	A11	- 10-1	- 01.1				> ARS	미는 D 로	411			
				구분			0단계			1단계			2단계		3단계	
O 메뉴오연왕			일자	C) J	표번호	메뉴		견수	매뉴		견수	메뉴	견수	메뉴		건수
이 전집보이의																
티 일의연령	<u> </u>															
	<															
	<															

1) 조회

- ① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.
- ② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

· 조회구분 ● 시간별 ● 요일별 ● 최간별 ● 기간별 · 모 교육·주말 ● 평일 ● 주말 ● 평일 ● 주말 ● 종 교육 · 단계구분 ● 0단계 ● 1단계 ● 2단계 ● 3단계 ● 3단계 · 대표번호 □ Ø ALL · ARS메뉴 □ Ø ALL	•	기간	2020-02-01	-	2020-02-13		금일	금주 금	럴 전월	•	시간	00 🔻	~	24	•	土 엑셀
· 대표번호 DØALL · ARS메뉴 CØALL	•	조회구분 단계구분	○ 시간별○ 0단계	 일자별 1단계 	 요일별 2단계 	 월간별 3단계 	◎ 기간별			,	요일구분	· 평일+주	말 🔍 평일	🔍 주말	🗹 공휴일	Q 조회
	•	대표번호	0 🖉 AI	LL						•	ARS메뉴	0 🗹 A	LL			

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.

, 가민 , 조희구분 , 단계구분	● 시간별 ● 일자별 ● 0단계 ● 1단계	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	27별 ○기간별 라계		بر ۹	1년 00	평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 🖉	공휴일	로 엑 Q 조조
대표번호	C 🖉 ALL				► A	RS메뉴	ALL		
	구분	05	기	15	1계		2단계	35	년계
시간	대표번호	메뉴	건수	메뉴	건수	메누	- 건수	메뉴	건수
10 시		1.배송문의	1		1		1		1
14 시		1.배송문의	3		3		3		3
15 시	CON	1.배송문의	5		5		5		5
19 시	GSN	2.제품문의	1		1		1		1
00 U		1.배송문의	1		1		1		1
22 시		2.제품문의	1		1		1		1
하게			12		12		12		12



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

•	기간	2020-02-01	~ 2020-0	2-13	금일 금주 금월 전월		시간	00 v ~ 24 v	
•	조회구분	◎ 시간별 🔍 일지	별 🔍 요일법	별 🔘 월간별	◎ 기간별	•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 🗷 공휴일	
•	단계구분	◎ 0단계 🛛 1단2	계 🔍 2단계	◉ 3단계		· · · ·	•••••		<u>प</u> रुष
•	대표번호	ALL				•	ARS메뉴	all 🖉	
		7.8		05130		4 5 1 201		25121	25130

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

•	기간	2020-02-01	- -	2020-02-13		금일	금주 금1	월 전월	•	시간		00 v	~	24	v	분 엑셀
	- 위 도국 단계구분	0단계	◎ 1단계	 2단계 	 3단계 	♥ 기간1			,	프 글 ㄱ	Ŧ	· 평일+수	발 ● 평일	0 수말	N 281	Q 조희
•	대표번호		LL		이드는 2비				4 E F 21	ARSD	1+	0 🗹 A	LL 2F20			3 []+ 28

- ⑥ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합 니다.
- ⑦ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다.

, ,	기간 조회구분 단계구분	2020-02-01 이시간별 이야기	 일자별 1다계 	2020-02-13 요일별 2단계) 월간별 (1) 3단계	금일 금주 이 기간별	금월 전월	۶ ۱	시간 요일구분	00 ▼ ~ ● 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주	24 ¥ 말 🗹 공휴일		 ▲ 엑셀 Q. 조희
	대표번호	D 🖉 AL	.L						ARS메뉴	all all		1	
		구동			0만계			1단계		U 🗹 WiseN 마킹		3단계	

2) 엑셀 다운로드

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

•	기간	2020-02-01	2020-02-13	금일 금주 금월 전월	•	시간	00 ▼ ~ 24 ▼	±엑셀
•	조회구분	🖲 시간별 🛛 일자별	◎ 요일별 🛛 월간별	◎ 기간별	•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 📝 공휴일	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
,	단계구분	◎ 0단계 🛛 1단계	◎ 2단계 🔍 3단계					प कब
•	대표번호	🖬 🗹 ALL			•	ARS메뉴	all 🖉	



4. 인입호 현황

→ 대표번호	O 🗹 AL	L									
						→ AF	tsiih D	🗹 ALL			
		구분		고객전하버프 👌	연결요정	연결	결과	물백	RouterCallKey *	응답	상담원
일자 \$	시간 💲	대표번호 💲	메뉴 🗘		상담원 🗘	응답호 \$	포기호 💲	시도호 💲	nouter currey v	성명 🗘	ID \$
	14:05:39		초기안내>1.배송문의	01042563767	1	0	1	0	202002033045		
	15:16:56		초기안내>1.배송문의	01042563767	1	0	1	0	202002033787		
2020-02-03	15:17:52		초기안내>1.배송문의	01042563767	1	0	1	0	202002033797		
	15:22:59		조기안내>1.배송문의	01042563767	1	0	1	0	202002033854		
	15:24:33		초기안내>1.배송문의	01042563767	1	0	1	0	202002033876		
	15:41:12	GSN	조기안내>1.배송문의	01042563767	1	1	0	1 0 202002033854 1 0 20200203376 0 202002103376 2±52 1 0 20200210386 1 0 20200210386 1 0 20200210386 1 1 202002106487 1 1 202002106487 1 0 202002106487 0 0 202002106487	100100433		
	14:32:38		조기안내>1.배송문의	01091055480	1	0	1	0	202002103890		
2020-02-10	14:35:41		초기안내>1.배송문의	01091055480	1	0	1	0	202002103906	02103990 02103906 02106487 002106489	
	22:50:02		초기안내>1.배송문의	01033775976	1	0	1	1	202002106487		
	22:51:32		조기안내>2.제풍운의	01033775976	1	0	1	1	202002106489		
2020-02-11	10:30:24		조기안내>1.배송분의	01062981747	1	1	0	0	20200211957	신내십	100100793
	19:30:44		조기안내>2.세용문의	01091055480	1	0	1	1	202002115877		
함계					12	2	10	3			
	2020-02-03 2020-02-10 2020-02-11 환계	140530 151556 2020-02-03 1512230 152233 152433 152433 152433 2020-02-10 2259-02-10 2259-02-10 2259-02-10 2259-02-10 2259-02-10 1522-11 1530-02-4 157	140539 151752 152290 151752 152230 15412 2020-02-01 15412 2020-02-01 15412 2020-02-01 15412 2020-02-01 2020-02-01 2020-02-01 2020-02-01 1020-02-02 2259.02 2259.02 2259.02 2259.02 2259.02 102.02-02 2259.02 2259.02 102.02-02 2259.02 2000-02-01 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02 102.02-02	1400.30 초기안내-14월은환 151596 소기안내-14월은환 2020-02-03 151752 152230 소기안내-14월은환 152230 소기안내-14월은환 152230 소기안내-14월은환 15233 소기안내-14월은환 154123 소기안내-14월은환 2020-02-01 44.254 2250-02-10 2550.22 225102 소기안내-14월은환 2010-14148 소기안내-14월은환 2010-14148 소기안내-14월은환 2010-14148 소기안내-14월은환 2010-22148 소기안내-14월은환 2010-2248 소기안내-148년환 2010-2248 소기안내-148년환 2010-2248 소기안내-148년환 1939.44 소기안내-148년환	14 00.30 20102432787 15 19 56 5 19 56 15 17 52 2020-04-00 15 17 52 27 10-14 1 Releval 15 17 52 27 10-14 1 Releval 15 17 52 27 10-14 1 Releval 16 12 2.56 27 10-14 1 Releval 16 12 12 27 10-14 1 Releval 16 12 12 27 10-14 1 Releval 2020 02-10 42.58 22 50 02 27 10-14 1 Releval 2000 02-11 10 302.44 27 10-14 1 Releval 27 10-14 1 Releval 2000 02-11 10 302.44 27 10-14 1 Releval 27 10-14 1 Releval 2000 02-11 10 302.44 27 10-14 1 Releval 20 100105480 20 10-105480 27 10-14 Releval 20 100105480 20 10-105480 27 10-14 Releval 2	14 605.90 주가인나나 행운트 0 014205377 1 2020-02-03 15 1556 주가인나나 행운트 0 0142053767 1 12 22-30 57 214-1 행운트 0 0142053767 1 1 12 22-30 57 214-1 행용트 0 0142053767 1 1 12 22-30 57 214-1 행용트 0 0142053767 1 1 2020-02-10 15 41:12 2.7 214-1 행용트 0 01942053767 1 2020-02-10 14 22-28 2.7 214-1 행용트 0 01942053767 1 2020-02-11 14 22-28 2.7 214-1 행용트 0 01991055680 1 2020-02-11 19 22-39 2.7 214-1 행용트 0 01993175076 1 2020-02-11 19 23:24 2.7 214-1 행용트 0 01993175076 1 2020-02-11 19 23:24 2.7 214-1 행용트 0 01993175076 1 2020-02-11 19 23:24 2.7 214-1 행용트 0 01993175076 1 2020-02-11 19 23:24 2.7 214-2 7 4 8 4 8 01991155400 1 2.7 214-12 7 4 8 4 8 0.101155400 1	140539 27/21-1 #8 ± 80 010/255176 1 0 2020-02-03 15 17.52 27/21-1 #8 ± 80 010/255176 1 0 15 17.52 15 22.59 15 22.59 010/255176 1 0 15 17.52 15 22.59 010/255176 1 0 0 15 17.52 15 22.59 010/255176 1 0 0 2020-02-01 15 41:12 27/21-1 #8 ± 80 010/255176 1 1 2020-02-10 14 23:81 27/21-1 #8 ± 80 010/055076 1 1 2020-02-10 12 25:022 25:022 010/01/1 #8 ± 80 010/055076 1 0 2020-02-10 12 30:02 27/21-2 #8 ± 80 010/0155076 1 0 2020-02-11 10:32:4 27/21-2 #8 ± 80 010/0155076 1 0 2020-02-11 10:32:4 27/21-2 #8 ± 80 010/015508 1 0 2020-02-11 19:30:44 27/21-2 #8 ± 80 010/0155640 1 1 20	14:05.39 14:05.94 1 0 1 2020-02-03 15:17.52 2 2 1 0 1 15:17.52 2 2 10 0 1 0 1 15:17.52 2 2 10 0 1 0 1 15:17.52 2 0 0 0 1 0 1 15:17.52 2 0 0 0 0 1 0 1 15:17.52 2 0 0 0 0 1 0 <t< th=""><th>1400 39 기안실-1 행용은접 0104283707 1 0 1 0 2020-02-02 1517.52 - - - 0104253377 1 0 1 0 1517.52 - - - 0104253377 1 0 1 0 1522.59 - - 0104253377 1 0 1 0 1522.59 - - 0104253377 1 0 1 0 154.12 - - 0104250377 1 0 1 0 2020-02-10 142.28 0104250374 1 1 0 1 0 0 1 0 0 1 1 0 0 1 1 0 1 0 1 0 1 0</th><th>1460.39 1460.39 1 0 1 0 2000003046 2020-02-07 151.75.2 - - 0 1 0 2000003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 152.25.9 - 0 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.72 - - 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-178±0</th><th>1460.39 1460.39 1 0 1 0 200003046 2020-02-07 151.75.2 - - 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - - 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - - 0 1 0 2000030377 152.25.3 - - 0 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - - 0 1 0 200003377 - - - - 0 1 0 200003376 - - - 0 0 1 0 200003377 - - - 0 0 1 0 200003377 <t< th=""></t<></th></t<>	1400 39 기안실-1 행용은접 0104283707 1 0 1 0 2020-02-02 1517.52 - - - 0104253377 1 0 1 0 1517.52 - - - 0104253377 1 0 1 0 1522.59 - - 0104253377 1 0 1 0 1522.59 - - 0104253377 1 0 1 0 154.12 - - 0104250377 1 0 1 0 2020-02-10 142.28 0104250374 1 1 0 1 0 0 1 0 0 1 1 0 0 1 1 0 1 0 1 0 1 0	1460.39 1460.39 1 0 1 0 2000003046 2020-02-07 151.75.2 - - 0 1 0 2000003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 152.25.9 - 0 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.72 - - 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-168±0 0 0 0 1 0 200003364 20104-178±0	1460.39 1460.39 1 0 1 0 200003046 2020-02-07 151.75.2 - - 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - - 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - - 0 1 0 2000030377 152.25.3 - - 0 0 1 0 2000030377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - 0 0 1 0 200003377 151.75.2 - - - 0 1 0 200003377 - - - - 0 1 0 200003376 - - - 0 0 1 0 200003377 - - - 0 0 1 0 200003377 <t< th=""></t<>

1) 조회

다.

- ① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.
- ② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

, 기간 2020-02-01	금일 금주 금렬 전렬 - 시	간 00 • ~ 24	<u>र</u> व	셀
 > 요일구분 ● 평일+주말 ● 평일 ● 주말 로 공휴일 > 전화번호 		특구분 🔍 간락 🖲 상세	Q 조	회
7]7ŀ 2020-02-01 篇 ~ 2020-02-14 篇	금일 금주 금혈 전철	시간 00 * ~	24 v	. 엑셀
 ▶ 요일구분 ● 평일+주말 ● 평일 ● 주말 ♥ 공휴일 ▶ 친화변호 	•	목록구분 🛛 간략 🖲 상세		Q 조회
→ 대표번호	,	ARS메뉴 🖬 🗹 ALL		
③ "요일구분" 조회 조건으로 된	평일, 주말 단위로 조회	가능하고 공휴일	포함여부를 설정	할 수 있습니

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

,	기간	2020-02-01 🗰 ~ 2020-02-14	금일 금주 금월 전월	→ 시간 00	▼ ~ 24 ▼	★엑셀
•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 🕑 공휴일		▶ 목록구분 ◎	간략 🖲 상세	0.55
•	전화번호			******		
•	대표번호	C 🖉 ALL		▶ ARS메뉴	I all	

- ⑤ 조회하길 원하는 대표번호나 ARS메뉴를 체크하면 해당 대표번호와 ARS메뉴 별로 조회가 가능합 니다.
- ⑥ 대표번호와 ARS메뉴의 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

,	기간 2	020-02-01 🗮 ~ 2020-02-14		금일 금주 금월 전월	•	시간 0	0 ▼ ~ 24 ▼	
•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 📝 공휴일			•	목록구분	◎ 간략 ◉ 상세	0 不前
•	전화변화							
,	대표번호	all All			•	ARS메뉴	all All	
		SSN GSN		고개저히버ㅎ ^ 연	년결요청	연결결과	■ 🗹 WiseN마켓	응답상담원
	·	•••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	•		(Routercankey	· · · ·



2) 엑셀 다운로드

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

,	기간	2020-02-01 🗮 ~ 2020-02-14	금일 공주 금월 전월	,	시간 00	0 • ~	24 🔻	± 액생
,	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 🗹 공휴	2	,	목록구분	◎ 간락 ◉ 상세		0.5%
,	전화번호							A 7724
,	대표번호	ALL ALL		,	ARS메뉴	all 🖉		
		G SN	고객전화번호 🛊	연결요청	연결결과	C WiseN	마켓 RouterCaliney	응답상담원

Ⅳ.실적현황

실시간 모니터링	 C 	· 712	2929-02-13	- H -	2929-02-13	88 6	· 문동 주민	전황		,	시간	00		24				192
T THE		 조희구분 	© 429	# 응 알자별	0.238 0 858 0	이 기관법					요압구	# # #S	+주말 🖯 평일	0.49 9	286			0.74
	1000	· 조司	Dielos	લંદલ						,	사용자	01	ALL					Of (2:0)
다 실적현황				구분						통화건수						통화시간		
		알자	조직	상당원명	상당원ID	080	1885	OB시도	0.985	0.8성공물	내선용답	효전환시도	표전황용답		VB	0/8	요전황	내선
				[상당원]	@precisi co in	11.0	10.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:15:44	00.15.41	00.01.03	00 00 00	00.00.00
				19月2日	@gamentek.co.in	18.0	18.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:37:44	00.37:44	00.00.00	00:00:00	00.00.00
				[상탈원]	@garwyten.co.nt	1.0	0.0	2.0	1.0	50.0	0.0	0.0	0.0	00.01.29	00:00:00	00.01.29	00.00.00	00.00.00
그 상님편량	. <u></u> .		+CC/PQ	[884]	@gonentek.ck.kr	10.0	0.0	17.0	10.0	58.82	0.0	0.0	0.0	00:34:16	00:00:00	00.34.16	00:00:00	00:00:00
				188日	@pineotek.co.kr	21.0	18.0	9.0	3.0	33.33	0.0	0.0	0.0	01:24:11	01:13:44	00.10.27	00.00.00	00.00.00
				24		61.0	46.0	30.0	15,0	50.0	9.0	0.0	0.0	02:54:24	02:07:09	00.47.15	00 00 00	00.00.02
	2	020-02-13		85		12.2	9.2	6.0	3.0	50.0	0.0	0.0	0.0	00:34:53	00.25.26	00.09.27	00.00.00	00.00.00
				(446)	Generativ te tr	14.0	13.0	3.0	10	33.33	0.0	0.0	0.0	00.37.58	00.36.39	00 01 19	00.00.00	00.00.00
			-PCCE	(10780 (5)) (1150 (5))	@ganecies.co.in	14.0	11.0	4.0	3.9	15.0	0.0	0.0	0.0	00.51.22	00.43.05	00.08.17	00.00.00	00.00.00
			77008	[16] (A [2])	Elitametek co.m	45.0	10.9	25.0	14.0	52.03	0.0	0.0	0.0	02.24.15	02.45.40	40.73.53	00.00.00	00.00.00
				80		16.33	11.67	8.67	4.67	53.05	0.0	0.0	0.0	02.34.15	00.41.48	00.09.37	00.00.00	00.00.00
			0.26	06		110.0	Rt 0	56.0	29.0	5179	0.0	0.0	.0.0	05.28.10	04:12:33	01.16.06	00.00.00	00.00.00
			87			13.75	10.13	7.0	1.63	51.86	0.0	0.0	0.0	00.41.05	00.31.34	00.09.31	00.00.00	00.00.00
		23				110.0	81.0	55.0	29.0	51.79	0.0	0.0	0.0	05 28 39	04:12:33	0116.08	00 00 00	00.00.00
		82				13.75	10.13	7.0	3.63	51.05	0.0	0.0	0.0	00.41.05	00.31.34	00.09.31	00 00 00	00.00.00
							1 - marine											

- 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.

•	 기간	2020-01-01		~	2020-01-3	1 🗮	금일	금주	금월	전월	•	 시간	00	•	~	24	v	
•	조회구분	◎ 시간별	◉ 일자	별	◎ 요일별	◎ 월간별	이 기간	별			,	요일구분	. 평일	실+주밀	날 🔍 평일 🗍) 주말	✔ 공휴	길
•	조직	∎ 🗹 G S네오	텍								•	사용자	₽.	ALL				



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

▶ 조회	구분 🔍 시간별	별 🔘 일지	▶별 ◉요일별 ○ 월간별	◎ 기간	별				요일구	분 🖲 평	일+주말 🔘 평일	◎ 주말 🛛	🛛 공휴일			0 조히
▶ 조직	🖬 🗹 G S	네오텍							사용자		ALL					
		구분						통화건수						통화시간		
요일	조직	상담원명	상담원ID	총응답	I/B응답	0/B시도	0/B응답	O/B성공률	내선응답	호전환시도	호전환응답	총응답	I/B	O/B	호전환	내선
		<u> </u>	@gsneotek.co.kr	1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	GS네오텍>gsnzei	합계		1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:0
수요일		평균		1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	합계			1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	평균			1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
			@gsneotek.co.kr	1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:00:12	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	GS네오텍>gsnzei	합계		1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:00:12	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:0
목요일		평균		1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:00:12	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	합계			1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:00:12	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	평균			1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0	0.0	0.0	00:00:12	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
1합계 *	•			2.0	1.0	3.0	1.0	33.33	0.0	0.0	0.0	00:00:21	00:00:09	00:00:12	00:00:00	00:00:
평균				2.0	1.0	3.0	1.0	33.33	0.0	0.0	0.0	00:00:21	00:00:09	00:00:12	00:00:00	00:00:

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

,	기간	2020-01-01 🞽 ~ 2020-0	01-31	금일 금주 금월 전월	▶ 시간	00	~	24	T	분엑셀
•	조회구분	○시간별 ◉ 일자별 ○ 요일	별 🔍 월간별	○ 기간별	▶ 요일구	분 🖲 평일+격	말 () 평일 (○주말 🗹 곧	공휴일	
,	조직	∎ 🖉 GS네오텍			▶ 사용자	aL	L		•••••	ম কল

- ⑥ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회 가 가능합니다.
- ⑦ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

 조건 	직	14054							,	사용지	ŧ		^			Q 조희
-		···· ✓ asnzena	lesk						토치거스	1	_	C ALL	+	토치시기		
요일				윘미	총응답	I/B응답	0/B시도	0/B응답	0/B성공률	내선응답	호전	·····································	I/B	0/B	호전화	내선
		☑ 상담2팀		eotek.co.kr	1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0	-	·· · ₹	0:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	GSH				1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0		· ∅ ∂	0:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
수요일		83			1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0		····· 🗹 김	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	합계				1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0		··· 	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:
	평균				1.0	1.0	2.0	0.0	0.0	0.0		···· 🖉 박	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00
		⊨ ⊂1	@g	sneotek.co.kr	1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0		· · · · ·	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	GS네오텍>gsnzei	합계			1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0		· € 상	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
목요일		평균			1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0		·····································	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	합계				1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0		⊘ ⋈	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
	평균				1.0	0.0	1.0	1.0	100.0	0.0		€ 유	00:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:
합계					2.0	1.0	3.0	1.0	33.33	0.0		- 🗹 OI	00:00:09	00:00:12	00:00:00	00:00:
평균					2.0	1.0	3.0	1.0	33.33	0.0			0:00:09	00:00:12	00:00:00	00:00:0
												····· · · · · · · · · · · · · · · · ·	1			
												- C				

2) 엑셀 다운로드

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

•	기간	2020-01-01	~ 2020-0	-31	금일 금주 금월 전월	•	시간	00 *	~	24	Ŧ		
•	조회구분	○ 시간별 ○ 일자별	e 💿 요일별	◎ 월간별	◎ 기간별	•	요일구분	◉ 평일+주답	말 🔘 평일 (◎ 주말	✔ 공휴일		0.75
۲	조직	₿ ✔ GS네오텍				,	사용자	O 🗹 ALL					
		18				E 치 거 스						E ☆I 117L	
					16								GS네오텍

	비용 비용 비용 レー 1000000000000000000000000000000000000	실시간 모니터 다 후현용	к	· 기간 2020 · 요일구분 ®	82+주장 - 왕장 - 주장	2120-02-14 III R 2 8 12	광일 광주 공황 전황		• 시간 00	• - 24	•	소 역설 Q.조성
*** **** *** *** <th< th=""><th>가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가</th><th></th><th></th><th>· 조직 D</th><th>≷ Gsul 2 ti</th><th></th><th></th><th></th><th>· 사용자 DZ</th><th>ALL</th><th></th><th>Contraction of the local division of the loc</th></th<>	가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가			· 조직 D	≷ Gsul 2 ti				· 사용자 DZ	ALL		Contraction of the local division of the loc
*** **** **** **** **** **** **** **** ***** ***** ***** ***** ***** ***** ***** ***** ****** ****** ****** ******* ******* ************************************	비용 10 <th10< th=""> 10 10 <th< th=""><th>다 실적현황</th><th>l i i</th><th></th><th></th><th>구분</th><th></th><th>A</th><th>12</th><th></th><th>반황</th><th></th></th<></th10<>	다 실적현황	l i i			구분		A	12		반황	
····································	····································	O 실직현황		일자	조직	상당원명	상당원ID	변경전	변경후	48	이석사용	소요시간
이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이	이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이	Q 이석상태한황					(Barristine)	2020-02-14 08:59:51	2020-02-14 06 59 51	222		00.00.00
이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이	이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이	○ 이석사유편발				*	Businer court	2020-02-14 09:00:00	2020-02-14 09 00 17	919 014	12/18-12 21/18-12	0010.17
이번 이 비 이번 0 비 이 0 비 이번 0 비 이 0 1 <td>이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이</td> <td>口 상담현황</td> <td>18 - C</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2020-02-14 09:00:13</td> <td>2020-02-14 09:00 13</td> <td>829</td> <td></td> <td>00.00.00</td>	이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이 이	口 상담현황	18 - C					2020-02-14 09:00:13	2020-02-14 09:00 13	829		00.00.00
1 회원에 1 <th1< th=""> 1 <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<>	····································	a coment				3	@gmail.com	2020-02-14 09:00 15	2020-02-14 09:00 17	0.4	조가로그인	00 00 02
1 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 3 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	January $\frac{1}{2}$ yint $\frac{1}{2}$ y	다 운영관리	18					2020-02-14 09:05:42	2020-02-14 09:24:21	া ধ	東村石	00.18.39
1 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 2) 도정 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	비해외 가격 기관							2020-02-14 08 34 37	2020-02-14 06 34 37	보그인		00.00.00
1 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 3 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	비비 1000011000000000000000000000000000000					8	@pt .com	2020-02-14 08:59:52	2020-02-14 09:25:07	04		00:25:15
1 도정 비용 비용 1 <th1< th=""></th1<>	비용 비용 비용 100001 100001 10000 10000 10000 100001 1000001 100001<							2020-02-14 09:02:49	2020-02-14 09:08:55	04	후자리	00.06.06
1< 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.	1 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고 고				~상당1컵			2020-02-14 09:00:40	2020-02-14 09 00:40	토그런		00:00:00
1 2004-14 1 <th1< th=""> 1 1 <th1< t<="" td=""><td>1 2000년4 1 <th1< th=""> 1 1 <th1< td="" th<=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td>4</td><td>@naver.com</td><td>2020-02-14 09:00:42</td><td>2020-02-14 09:00:44</td><td>04</td><td>조개로그인</td><td>00:00:02</td></th1<></th1<></td></th1<></th1<>	1 2000년4 1 <th1< th=""> 1 1 <th1< td="" th<=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td>4</td><td>@naver.com</td><td>2020-02-14 09:00:42</td><td>2020-02-14 09:00:44</td><td>04</td><td>조개로그인</td><td>00:00:02</td></th1<></th1<>					4	@naver.com	2020-02-14 09:00:42	2020-02-14 09:00:44	04	조개로그인	00:00:02
1 표매 비 비 비 비 1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<>	비 비 비 비 비 비 비 1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<>			2020-02-14				2020-02-14 09 07 20	2020-02-14 09 23 34	94 879	· 분석되	00.15.14
1 조합 전체 1 전체 1 <th< td=""><td>비 비 비 1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td>@naver.com</td><td>2020-02-14 09:00:00</td><td>2020-02-14 09:00:40</td><td>्य</td><td>87839</td><td>00.00.40</td></th<>	비 비 비 1 <th1< th=""> <th1< th=""> <th1< th=""></th1<></th1<></th1<>					2	@naver.com	2020-02-14 09:00:00	2020-02-14 09:00:40	्य	87839	00.00.40
1 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 3 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	비해 한 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전 전							2020-02-14 09:06:38	2020-02-14 09 14:54	0(4)	書지리	00.09.16
1 투정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 3 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	1 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가 가							2020-02-14 09:00:05	2020-02-14 09:00:06	로그인		00.00.00
비 비 1	1) 조회 · 조망 이 전 · ································						@gmail.com	2020-02-14 09:01:12	2020-02-14 09.02-18	04	초기로그인	00:01:06
비 비 비 비 비 1 200-02-14 (99.09) 200-02-14 (99.09) 1	비 비 비 1000000000000000000000000000000000000							2020-02-14 09:05:55	2020-02-14 09 30 21	04	專利리	00:24:26
비용 비용 비용 10000-146000 10000-146000 10000-146000 1 <td>1. 가지 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0)</td> <td>@naver.com</td> <td>2020-02-14 00:00 00</td> <td>2020-02-14 09:54 36</td> <td>04</td> <td>事 わ 白</td> <td>09:54:38</td>	1. 가지 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1					0)	@naver.com	2020-02-14 00:00 00	2020-02-14 09:54 36	04	事 わ 白	09:54:38
비 비	····································						12215 89255	2020-02-14 08:50 08	2020-02-14 08 50 06	로그인		00.00.00
비 비	비행 비행 비행 비행 비행 비행 비행 비행 비행 비 <th< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td>2</td><td>. Bbs</td><td>2020-02-14 09:00:00</td><td>2020-02-14 09 10 20</td><td>04</td><td>프카르그인</td><td>00.10.20</td></th<>					2	. Bbs	2020-02-14 09:00:00	2020-02-14 09 10 20	04	프카르그인	00.10.20
비 비	▲ (m) (2000년140000) (2000년140121) (1011 2000년1400121) (101121) 2000년1400121) (101121) 2000년1400121) (101121) 2000년1400121) (101121) 2000년1400121) (101121) 2000년1401121) (101121) 2000년14011210000000000000000000000000000				>CTM%			2020-02-14 09:08:03	2020-02-14 08 19:58	610 610	-#-V(1)	90.00.05
1) 조회 11	1) 조회 · 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. · 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다. · 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.					×	Gos com	2020-02-14 09:00:00	2020-02-14 09 12 21	04	a7#32	00.12.21
 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. 	1) 조회 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다. 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.							2020-02-14 09:08:15	2020-02-14 09:18:54	94	事为也	00.10.38
 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다. 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다. 	등 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다. 알 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다. 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	1)										
② 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다. ③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.) 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.		날짜와	시간을	구분하여	계 기간 :	조회 가능	하합니다.				
② 날싸의 경우, 금일, 금수, 금월, 선월 버튼을 통하여 쉽게 날싸를 설성할 수 있습니다. ③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.) 날싸의 경우, 금일, 금수, 금월, 선월 버튼을 통하여 쉽게 날싸를 설성할 수 있습니다.) 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	① 특정						= +1 01 - 1				
③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	· 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	① 특정		, 금일, 금	남수, 금원	철, 선월	버튼을 넣	동하여 쉽	립게 날∥	i들 실성	'알 수 '	있습니다.
③ 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.) 조회 기간은 1달을 미만으로 설정 가능합니다.	① 특정 ② 날짜의	1 경우,	, ,								
		① 특정 ② 날짜의	1 경우,			서저 7	가능한니다	ŀ.				
) 특정) 날짜의) 조회	의 경우, 기간은 	1달을 [기만으로 🗎 🖥	20 /	지 (전 전 전 원 전 원 전 원 전 원	•	시간 이) 🗸	~ 24	T
2020-02-01 ■ 0 2020-02-14 ■ 0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·) 특정) 날짜의) 조회 ²⁰²⁰⁻⁰²⁻⁰¹	의 경우, 기간은 <u>■</u> ~ 말○평일●	1달을 [미만으로 ■ 『	· 걸 영 /	전월	,	시간 00	•	~ 24	•

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

,	기간	2019-12-10	~ [2020-01-31		금일 금	주 금월	전월	•	시간	00	•	~	24	•	. 엑셀
· ·	요일구분	🖲 평일+주말 🔘 평일	0 주말	발 🗹 공휴일												0 조히
5. .	조직	● ☑ GS네오텍	•••••	•••••	•				•	사용자		LL				

- ⑤ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회 가 가능합니다.
- ⑥ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다



2) 엑셀 다운로드

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

•	기간 요일구분	2020-02-14 🗰 ~ 2020-02-	-14 🚞 금일 금주 금월 전월	•	시간	00 🔻 ~ 24	▼ 엑셀
•	요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말 🗹 공	<u>'</u> 휴일				
•	조직	∎ 🗹 GS네오텍		•	사용자	all ALL	

3. 이석사유현황

) 조직	02	GS네오맥						사용자 0	ALL					U as
적현황	*		- C	구분			요그인		로그아웃	2 7019 JUN	(17)1121		이석		초기	로그인
		시간	조직	상담원명	상담원10	45	시간(최초)	전수	시간(최초)	*******	distant?	건수	시간	평군시간	건수	시간
			>상담1월	0	@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
사유해환		00 시	>상담1림			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
연망	. e		≻상담1월	3	@gs .com	1	2020-02-14 08 34 37	0	2020-02-14 08:59:52	00:25:22	80 00 00	1	00.25.15	00.25.15	1	00.25.15
621	- S		>상담1팀	묘	@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
	2		>상담1림	립	@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
		00.41	>상담1튐			3	2020-02-14 08:34:37	0	2020-02-14 08:59:52	00.26.06	80:00:00	1	00.25.15	00:25:15	1	00.25.15
		00 11	>CTM W	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
			>CTME	*	@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
			>CTM E			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
			>상담1림	8	@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
			>상영1월	3	@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
			>상담1힘	8	@gt .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
			>0918	성	@gt .com	. t.	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
			>상담1힘	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
			>상담1함	2	@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
			>상담1림	죕	@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
		00 시	>상담1월	49	@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
			>상업1월	2	@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
			>상담1월	2	@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
			≻상담1월	쥖	@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
			>상담1월			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
			>CTM%	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
			>CTMB	Æ	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
					Internet and the second second											

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.

•	기간	2020-02-14	= ~	2020	-02-14		금일	금주 금월	전월			•	시간	0	0	•	~		24	•						🛃 엑설
,	조회구분	◎ 시간별	◉ 일자별	ា ២ខ	별	○ 월간별	🔍 기간별		•••••			•	요일구분	ŧ	 평일 	일+주말	ਂ ਭ	일 🔘	주말	공	후일					0 7.5
•	조직	🖬 🗹 GS네오	텍									•	사용자			ALL										×
			н, т		— —		. HO	ר די	1L C	-101=	도성	7	16+	. –	-		01		510		2	ч	저성	.		אור
	4	"요일구	분" 조	호회	조건	<u>거으로</u>	느 평일	!, 주[갈 딘	<u>-</u> 위로	_ 조회	フ	· 등 ㅎ	하고	. 4	유	일	포	함0	ᅧ부	를	설	정혈	할 -	÷ :	있습
	4	"요일구 다.	'분" 조	호회	조김	건으로	<u>명</u>	!, 주[말 딘	단위로	. 조회	7	ᅡ능ㅎ	하고	. 공	유	일	포	함0	ᅧ부	를	설	정혈	할 -	÷ .	있습
	4	"요일구 다.	'분" 조	호회	조건	<u>거</u> 으로	별 평일	!, 주[갈 단	간위로	고 회	フ	├능ㅎ	하고	. 공	· 유	일	포	함0	ᅧ부	를	설	정혈	말 =	÷ :	있습
•	④ 기간	"요일구 다.	·분" 조	드회 201	조 (0-02-14	<u>건으로</u>	명일	[, 주[^{금주 금월}	말 단	<u>-</u> - - - - - - - - - - - - - - - - - -	호 조회	7	나능ㅎ _{시간}	바고	. 근 00	· · ·	일	포	함0	1 부	를 •	설	정혈	갈 -	÷ .	있습
<i>.</i>	④ 기간 조희구분	"요일구 다. ²⁰²⁰⁻⁰²⁻¹⁴ ◎ 시간별	-분″조 ■ [●] 일자별	도 호 	조건 0-02-14 일별	<u>거으로</u> 월간별	보 평일 금일 이 기간	년, 주대 금주 금월	말 [<u>-</u> - - - - - - - - - - - - - - - - - -	· 조회	7 ,	나능ㅎ 시간 요일구	ר לי לי	. C	<mark>ק ק</mark> ק פו-ק	일 말 말 @ 편	포	함0 	ب ب ⊮ ع	리그 휴일	설	정혈	할 -	÷ ?	있습 보역



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

 조회· 	구분 🛞 시간	별 🔍 일기	자별 🔍 요일별 🔍 월간	별 🔍 기	간별		•	요일구분 @	9 평일+주말 🗍 평일	◎ 주말 🗷	공휴일			0.7
• 조직	🖬 🖉 G	S네오텍					•	사용자	ALL					Q 2
		구분			로그인		로그아웃	8 7015L UZ	01211121		이석		초기	로그인
시간	조직	상담원명	상담원ID	건수	시간(최초)	건수	시간(최초)	도그인된 시신	! 내기지간	건수	시간	평균시간	건수	시간
	>상담1팀	0	@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	00:00:0
00 시	- >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:
				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:
	>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:
	≻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:
	>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:
	>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
N 80	>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
	>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
	>CTM튐			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
				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
	>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
	- >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
	>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
	>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:
	>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
	≻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
	>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
09 시	≻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
	>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
	>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
	>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
	>상당1팀			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
	>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
	>CTM뷤	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

- ⑥ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회 가 가능합니다.
- ⑦ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다



2) 엑셀 다운로드

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

•	기간	2020-02-14 🗰 ~ 2020-0	2-14 🚔 금일 금주 금월 전월	▶ 시간	00 • ~ 24	· · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
,	조회구분	◎ 시간별 🔍 일자별 🔍 요일봉	별 🔍 월간별 🔍 기간별	▶ 요일구분	◉ 평일+주말 ◎ 평일 ◎ 주말	☞ 공휴일
•	조직	■ 🗹 GS네오텍		▶ 사용자	I ALL	



V. 상담현황

1. 시간별현황

88	e.	 조회구(조직 	ा के के के कि	র িএয়স্থ রধাহম্	◎ 황진병 ◎ 기진병						•	모일구분 사용자		영영•주영 대왕 ALL	0 8¥	0.48 S	848				٩	조리
	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •			구분		či a	8	오전8	М	오전9	N.	오전1	м	요전1	1시	오丰t	24	오후1	М.,	오후;	М	11
담현황		열자	조직	상담 <table-cell>명명</table-cell>	상당된ID	시간	¢Β	시간	전수	시간	건수	시간	전수	시간	전수	시간	전수	시간	전수	시간	전수	1
				[8889]0	@ .com	00:21:19	3	00:00:00	0	00:00:00	0	02.21.19	3	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00
			>CC/PQ	[상담용]이	@ .com	00:20:46	5	00.00.00	0	00.00.00	0	00:20:46	5	00:00:00	0	00.00.00	0	00.00.00	0	00.00.00	0	00
				构备部时	@ .com	02:15:18	5	00:00:00	0	00:00:00	0	02:15:18	5	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0.	00:00:00	0	00
		2020-02-14		10 M		00.57:23	13	00:00:00	0	00:00:00	0.	00:57:23	13	00.00.00	0	00.00.00	0	00.00.00	0	00.00.00	0	00
				[상당원]	@ com	00.07.27	3	00:00:00	0	00:00:00	Q	00:07:27	3	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00.00.00	0	00
			>PCCB	[1128]	@ .com	00:11:47	2	00:00:00	0	00:00:00	¢	00:11:47	2	00:00:00	0	00.00.00	0	00.00.00	ü	00.00.00	0	00
				합격		00:19.14	5	00:00:00	0	00:00:00	0	00:19:14	5	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00.00.00	0	00
			書所			01:16:37	.18	00:00:00	0	00:00:00	0	01:16:37	.18	00:00:00	0	00:00:00	0	00.00.00	0	00.00.00	0	00:
		0.3				01:16:37	18	00:00:00	0	00:00:00	0	01:16:37	18	00:00:00	0	00 00 00	0	00.00.00	û	00 00 00	8	00
						-																

1) 조회

① 특정 날짜와 시간을 구분하여 기간 조회 가능합니다.

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

▶ 기간	2020-01-01 🚞 ~ 2020-0	1-31 🛗 금일 금주 금월	전월	▶ 시간	00 🔻	~	24	٣
> 조회구분	🖲 일자별 🔍 요일별 🔍 월간빌	별 🔍 기간별		▶ 요일	구분 💿 평일+주	말 🔍 평일 🤅	주말 🗹	공휴일
▶ 조직	■ 🗹 GS네오텍			▶ 사용기	다. 🖬 🖉 ALL			

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

· 조직	Ø ⊮ Gi	네오백		•						사용자	1	Die ALL								-
		구분		전3	£	오헨	М	오헨	н.	오전1	8A)	요전1	94	皇寿 1	24	皇亭1	4.	2年2	М	T
BU	조직	상당원명	8880	시간	친수	시간	전부	4ē	전수	시간	7	시간	45	시간	2÷	시간	전수	시간	Č ‡	
		(22日第1010日)	000 (0 COM	02:10:14	47	00.00.00	0	00:00:00	0	00.21.04	9	00:05:17	4	00:05:50	3	00.00.00	0	00.24:15	7	
		198415000	man de la com	00.15:40	2	02:00:50		00:00:00	0	00:00 48	8	80.00.08	0	00.15.00	1	90:00:00	0	40.00.00	9	
	1	(1/88)400	centilig:18 cam	00:00:00	- 0	00.00.00	0	00:00:00	0	00:00:00	-2	90:00:00	0	00.00.00	0	00:00:00	0	00:00:00	Ú	
		89881400	milli@ill.com	00.94:23	-2	92.00.10	0	00:00:00	Ð	02:04:23	2	90.00.00	в	00.00.00		90.00.90	8	00.00.00	- 0	
	>CC/PQ	(V88(4)(1)))		0212:20	46	00.00.00	.0	00:00:00	0	022528	12	00.16:53		00:29:04	5	00:00:00	Û	00:27:39	- 10	
		19881200	mail: Brown	001405	-4	02 00 16	0	00:00:00	0	02:01:18	1	90.00.00	D	00.05.45	1	90.00.00	0	90.00.00	. 0	
*00°		(388)#00	e lan	00 15 45	36	02 OD 50	0	00:00:00	-0	0225.46	2	00.21.03	7	00 10 40	2	00:00:05	0	00.11.00	-	
8 - B		1092012-001	00gillion	02:00:44	-64	02:00:00	0	00:00:00	0	02.16.35	7	92:17.49	5	00:19:52		00.00.00	0	00-19-67	7	
		27		10.18.17	201	80 00 20		00:00:00	-0	81.35.22	28	00.58.02	24	01.26.±±	18	00.00.00	0	111.42.49	32	
	1	1/25	60 con	D1:45:24	32	00:00 20	0	00.00.00	0	00 17 29	5	80.10.04	6	00-05-27	.4	00.00.00	0	00.54.38	. 3	
		195812000	16 con	015454	30	00:00 56	8	00.00.00	0	80.21.27	6	00.22.30	7	00.30.57	4	00:00:00	0	00.06.37	2	
	POUR	(985)280	278 H . LA M	02.08:37	62	00 00 00		00:00:00	0	00.32.29	.11	80.29.52	2.	00:06:08	2	00.00.00	0	00.11.42	. 6	
		23		05.47.55	116	00.00.00	0	00.00.00	ð	01.01.16	22	00 53 29	20	00.32.32	10	00.00.50	0	00.22.67	10	
	27			16:09:12	315	80.00.08	0	00.00.00	-0	102.34.38	81	81.48.28	44	01.56.43	28	00.00.00	0	42.05.00	.42	
		IVPBIOID	en light on	02.42.11	49	81.00.10		00.00.00	0	02:08:18	5	WE 27.58	8	00 11 48	. 8	90.00.00	0	90.24 08		
	1	19882000	g con	00 0E-32	э	80.00.08	0	00:00:00	0	00 00 00	0	80.00.00	0	00/01/23	.1	00 00 00	0	30 10 00	0	
		15281400	intering to com	00.44.28	18	81.30.10	8	00 00 00	-8	00 (86.83)	2	80.03.31	3	00:06:20	.7	80.00.06	8	00.181.28	4	
		(1)日白(0)(0)(0)	Innoins gold care	01.05.23	21	80.00.58		00.00.00	-0	00.08.26	2	00.28.42	Υ.	02.08.31	2	00:00:00	0	40.12.43	4	
	POUPU	195814/011		00.30.51	14	00.00.08	0	00.00.00	.0	00.00.00	0	00.00.40	1	00.03.35	3	00.00.00	0	00.08.40	. 3	
	1 1	1223(400)	in the second second	01.55.29	23	00.00.08	. 0	00.00.00	0	00:09:65	3	80.09.28	4	00 15 10	2	00.00.00	0	80.11.08	.4	
ix #		(상담용(김이태)	Com Com	0013.55	7	0100.00	0	00.00-00	0	00:00:00	.0	00.00.00	0	00-00-00	0	00:00:00	0	00.02.41	1	
		23		07.18.48	135	80.00.08	0	00.00.00	0	00:32:32	12	01:06:17	23	00:45:43	16	00.00.00	0	0127.14	24	
		(10111100	Con con	01.31.45	28	01:00:00		00:00:00	0	02:07:38	2	8236.14	8	02:54:19		00:00:00	0	00 13 35	. 5	
		(028(000	G con	01:33:48	24	00.00.00	0	00.00.00	-0	00:05:44	3	80.14.27	3	02.12.42	3	00 00 00	0	00.17.41	4	
	MCC8	195815000	10-11-10-1V	0125:54	37	00.00.00	0	00.00.00	0	00.07.12	4	00:10:56	5	00:07:36	3	00.00.00	0	00 10 35	5	



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

•	기간	2019-12-10 🞽 ~ 2020-	02-20	금일 금	금주 금월	전월	,	시간	00 🔻	~	24	۲	
•	조회구분	◉ 일자별 ○ 요일별 ○ 월간	별 🔍 기간별				•	요일구분	◉ 평일+주	말 🔍 평일 () 주말	✔ 공휴일	
,	조직	➡ ☑ GS네오텍					•	사용자	🖬 🗹 ALI			1	

- ⑤ 조회하길 원하는 조직이나 조직내 상담원의 이름을 체크하면 해당 조직과 조직내 상담원별로 조회 가 가능합니다.
- ⑥ 조직과 사용자 전체를 체크하려면 가장 상위의 메뉴를 체크하면 모두 체크가 됩니다

▶ 기간	2019-12-10		~ 2020-0	02-20	금일	금주 :	금월 전월			,	시간	0	~ ~ 00	24	*				이셈
) E	이구분 🛛 🙂 말짜	g	1월 - • • 월전	별 🔍 기간별						•	요일구분	•••	🖲 평일 구말 🔮 평일 🤇	· 주말 · {	· 공휴일				
조직	l ■ 🖉 G S	네오텍		1						,	사용자		ALL	^					\ 소회
		🐨 🗹 gsnzen	desk		전체	1	오전8	러	오전9	시	오전1	0시	Chris	- 1	2시	오후1	시	오후	2시
일자		☞ ✔ 상담팀		BID	시간	건수	시간	건수	시간	건수	시간	Z		- 1	건수	시간	건수	시간	건수
	COL	☞ ✔ 상담2팀		eotek.co.kr	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00				2	00:00:00	0	00:00:00	0
2019-12-10	001				00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00			- 1	2	00:00:00	0	00:00:00	0
*****	합계				00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00			- 1	0	00:00:00	0	00:00:00	0
	유네유테노리아카이	관리자	zendesk1@gs	neotek.co.kr	00:01:27	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00			- 1	0	00:00:00	0	00:01:27	2
2019-12-20	03411× 4-79511281	합계			00:01:27	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00			- 1	•	00:00:00	0	00:01:27	2
	합계				00:01:27	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00			- 1	0	00:00:00	0	00:01:27	2
		관리자	zendesk1@gs	neotek.co.kr	00:03:21	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		☑ 상담원	- 1	۵	00:00:00	0	00:00:00	0
2019-12-23	GS LI II L - YSNZE	합계			00:03:21	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		☑ 신대섭	- 1	D	00:00:00	0	00:00:00	0
	합계				00:03:21	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		☞ 엑비시	- 1	D	00:00:00	0	00:00:00	0
		관리자	zendesk1@gs	neotek.co.kr	00:00:12	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		. 오그미	- 1	Þ	00:00:00	0	00:00:00	0
2020-01-02	GS네오릭>gshzei	합계			00:00:12	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		이 아이	- 1	2	00:00:00	0	00:00:00	0
	합계				00:00:12	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		- 교 지구선	- 1	9	00:00:00	0	00:00:00	0
	0011051	관리자	zendesk1@gs	neotek.co.kr	00:00:09	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00				9	00:00:00	0	00:00:09	1
2020-01-22	GS네오럭>gsnzei	합계			00:00:09	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		♥ 아내용		0	00:00:00	0	00:00:09	1
	합계				00:00:09	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00		♥ 한수열	- 1	0	00:00:00	0	00:00:09	1
		관리자	zendesk1@gs	neotek.co.kr	00:01:50	2	00:00:00	0	00:00:00	0	.00:00:00		₩ 홍길동	-	0	00:00:00	0	00:00:00	0
2020-02-03	GS데오텍>gsnzei	합계			00:01:50	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	9		09:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
	합계				00:01:50	2	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
	0011081	신대섭	kbnshin@gma	iil.com	00:00:11	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:11	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
2020-02-11	GS네노텍>gsnzei	합계			00:00:11	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:11	1	00:00:00 0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
	합계				00:00:11	1	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:11	1	00:00:00 0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
합계					00:07:10	9	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:11	1	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	00:01:36	3

2) 엑셀 다운로드

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

•	기간	2019-12-10	금일 금주 금월 전월	X	시간 00 ▼ ~ 24 ▼	
•	조회구분	◉ 일자별 ◎ 요일별 ◎ 월간별 ◎ 기간별	,	5	요일구분 💿 평일+주말 🔘 평일 🔍 주말 📝 공휴일	0.75
•	조직	GS네오텍	,	Y	사용자 IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	



2. 콜백접수현황

=		콜백점수현황 🕑 🗙				* 업모두 문/
🖿 실시간 모니터링	<	▶ 7 간	:00 ~ 2020-02-14 12:00 금일 큰	승주 금월 전월		▲ 옉셈
🗅 호현황	<	▶전화번호	 利約4	1호 중봉제거		Q 조회
□ 실적현황	<					
🗅 상담현황	~	일자	메뉴명	고객번호	고객이 입력한 콜백전화번호	티켓번호
O 비가변처화		2020-02-14 10:11:31.0	메뉴>2.페이퍼/액세서리 문의	010	010	609585
		2020-02-14 10:26:45.0	메뉴>1.서비스 문의	010	010	609593
O 콜백접수현황		2020-02-14 10:39:14.0	메뉴>1.서비스 문의	010	010	609596
		2020-02-14 10:40:48.0	메뉴>1.서비스 문의	070:	010	609600
		2020-02-14 11:13:58.0	메뉴>1.서비스 문의	0102	010	609612

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.

▶ 기간	2020-02-14 00:00	0~2020-02-14 12:00 금일	금주 금월 전월		초 엑셀
▶ 전화번호		전화	번호 중복제거		Q. 조회
5	일자	메뉴명	고객번호	고객이 입력한 콜백전화번호	티켓번호
2020-02-1	14 10:11:31.0	메뉴>2.페이퍼/액세서리 문의	010:	010	609585
2020-02-1	14 10:26:45.0	메뉴>1.서비스 문의	010	010	609593
2020-02-1	14 10:39:14.0	메뉴>1.서비스 문의	010	010	609596
2020-02-1	14 10:40:48.0	메뉴>1.서비스 문의	070	010	609600
2020-02-1	14 11:13:58.0	메뉴>1.서비스 문의	0102	010	609612

- ③ 날짜와 시간으로 기간 조회 가능합니다.
- ④ 날짜의 경우, 금일, 금주, 금월, 전월 버튼을 통하여 쉽게 날짜를 설정할 수 있습니다.

시간	Ê	2020-0	2-14 0	0:00 ~	2020-	02-14	12:00				금일	금주	금월	전	2	χ	🛃 엑셀		
전화번호		2	020-()2-14	09:0	0			m 2	020-	02-14	18:0	00				Q 조호		
		0		9	•	00	۳		0		18	۳	00	¥					
ą	실자	<		1	걸 201	20					2	월 20	20		>	고객이 입력한 콜백전화번호	티켓번호		
2020-02-1	4 10:11	일	월	화	수	목	금	토	일	윌	화	수	목	금	토	01026753325	609585		
2020-02-1	4 10:26	29	30	31	1	2	3	4	26	27	28	29	30	31	1	01090681278	609593		
2020-02-1	4 10:39	5	6	7	8	9	10	11	2	3	4	5	6	7	8	01085001886	609596		
2020-02-1	4 10:40	12	13	14	15	16	17	18	9	10	11	12	13	14	15	01029787501	609600		
2020-02-1	4 11:13	19	20	21	22	23	24	25	16	17	18	19	20	21	22	01023286955	609612		
		26	27	28	29	30	31	1	23	24	25	26	27	28	29				
		2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	k - Carlos -			



⑤ 인입된 전화	번호를 기준으로 "전	화번호"조회가 가능함	합니다.	
⑥ "전화번호 중	복제거"를 체크 후	조회시, 인입된 고객	이 하나의 전화번호로	여러 번 콜백요청을 했
을 경우, 여리 	버 번 조회가 되는 것	성을 방지할 수 있습니	- 다.	
▶ 기간	00 ~ 2020-02-14 13:00 금일	금주 금월 전월		🛓 엑셀
▶ 전화번호		화번호 중복제거		Q 조회
일자	메뉴명	고객번호	고객이 입력한 콜백전화번호	티켓번호
		No data.		

2) 엑셀 다운로드

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

▶ 기간	금일 금주 금을 전월	. 엑셀
▶ 전화번호	☑ 전화번호 중복제거	Q 조회



VI.운영관리

- ① 운영관리 메뉴는 보통 관리자에게 설정되어 있습니다.
- ② 메뉴를 조정하고 싶다면 "권한관리"메뉴에서 사용그룹별로 권한을 설정해주세요.

1. 사용자관리

오니터링 〈	* 0101CI		▶ 성명		,	사용구분	사용	٠		0
8 ¢	사용사 디스트									· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	B GS네오텍	조직	사용자 ID	이름	권한	사용구분	통계 사용여부	CTI 사용여부	녹취 사용여부	전광판 사용여부
a ~	gsnzendesk 상당당	GS네오텍>gsnzendesk	konshin@gmail.com	신대설	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용
	- 상담2팀	GS네오텍≻상담팀	parkwol2@gsneotek.co.kr	Chris	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용
	관리자	GS네오텍≻상담팀	gobonn@gsneotek.co.kr	권오현	개발자	사용	미사용	사용	미사용	미사용
		GS네오먹≻상답팀	chelwoo@gsneotek.co.kr	김철우	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍≻상담팀	parkwol2@naver.com	박활성	관리자	사용	사용	사용	사용	사용
		GS네오텍≻상담팀	yspark1913@gsneotek.co.kr	박음수	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍>상담팀	ckwkdwo@gsneotek.co.kr	차장재	상당사	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍>상담팀	ite95@gsneotek.co.kr	하태용	상당사	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍>상담팀	syhan@gsneotek.co.kr	한수열	상탐사	사용	미사용	사용	미사용	사용
		0.8네오텍>상담팀	kbnshin@naver.com	홍길등	상탐사	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍>상담팀	syhong99@gsneotek.co.kr	- 동수용	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용
		GS네오텍>상담2팀	kangjs@besthc.co.kr	엄비시	관리자	사용	사용	사용	사용	사용
		GS네오턱≻상담2팀	solee@zendesk.com	이수원	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용
		GS네오턱≻상담2팀	z3nkyu@gmail.com	조규승	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용
		GS네오텍>관리자	admin	관리자	관리자	사용	사용	미사용	사용	사용
		GS네오텍>관리자	naru@gsneotek.co.kr	유근인	관리자	사용	사용	미사용	사용	미사용
		()								

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.

▶ ołoICI		▶성명				▶ 사용구분	미사용	•		Q.2	5회
사용자 리스트	" <u>`</u>									₩ 전데스크 동	5기화
ALL CS네오텍	조직	사용자 ID	이름	권한	사용구분	통계 사용여부	CTI 사용여부	녹취 사용여부	전광판 사용여부	녹취다운로드 사용여부	
gsnzendesk		jhkim@zendesk.com	jhkim@zendesk.com	관리자	미사용	미사용	미사용	미사용	미사용	미사용	1
상담팀	GS네오텍>상담팀	cshmycsh@gsneotek.co.kr	최성희	관리자	미사용	미사용	미사용	미사용	미사용	미사용	1
~ 상담2팀	4										Þ
관리자	수정										
	1										
	1										

2) 수정

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

										ndesk	수정		
											사용자 정보		사용
소역	사용사 ID	이를	22	시영구문	중계 사용여부	CTI사용여부	독위 사용예무	신상인 시청에부	4042	1	사용자 ID * :	admin	
G용네오찍~gsnzendesk	ktnshin@gmail.com	신대설	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용			Name * :	관리자	~~~
GS네오팩>상담팀	parkwol2@gsneotek.co.kr	Chris	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용			패스워드*:		사용
GS네오텍>상담팀	gobonn@gsneotek.co.kr	권오현	개별자	사용	미사용	사용	미사용	미사용			패스워드 확인 * :		사원
68네오뻭፦상함림	chelwoo@gsneatek.co.kr	김철우	상담사	사용	사용	사용	미사공	미사중			조직 * :	GS네오텍>관리자 V	
GS네요덕>상담림	parkwol2@naver.com	박열성	관리자	사용	사용	사용	사용	사용			권한*:	까리자 🗸	
GS네오먹>상담팀	yspark1913@gsneotek.co.kr	박윤수	상당사	사용	사용	사용	미사용	미사용			전화번호:		148
GS네오텍>상담림	ckwkdaro@gsneatek.co.kr	자장재	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용			입사일자:	2017.03.17	사원
GS네요헉>상담림	te95@gsneotek.co.kr	하태용	상달사	사용	사용	사용	미사용	미사용			사용구분*:		사람
05네오먹>상담팀	syhan@gsneotek.co.kr	한수열	상당사	사용	미사용	사용	미사용	사용			로그인가능여부*:		
GS네오텍>상담립	kbnshin@naver.com	홍김동	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용				N 5 *	~10
GS네오텍>상담림	syttong99@gsneatek.co.kr	흡수용	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용	_		가입구분		사원
05네오믹~상담2팀	kangjs@besthc.co.kr	엄비시	관리자	사용	사용	사용	사용	사용			5.20	-	人经济
GS네오텍>상담2쮬	solee@zendesk.com	이수원	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용			STIL STIL		PLA
GS네오텍~상탑2립	z3nkyu@gmail.com	조금승	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용			이 사용자:		
0S네오텍>관리자	admin	관리자	관리자	사용	사용	미사용	사용	사용			신양만:	2	미사
GS네오웨>관리자	naru@gsneotek.co.io	유근인	관리자	사용	사용	미사용	사용	미사용			CTI 스킬그롮정보		사용
									•			8	
											-전제선택/해제-	U	-
												수정 달기	
								24				GS H	오텍

② 붉은 * 표시는 필수 입력 사항입니다.

- A. 사용자정보
 - "사용자 정보" 영역에서 WiseNManager에서 관리할 사용자에 대한 기본정보, 비밀번호, 조 직, 권한종류 등을 설정할 수 있습니다.
- B. 가입구분
 - "가입구분" 영역에서 사용자의 통계, CTI, 전광판에 대한 사용여부를 설정할 수 있습니다.

사용자 정보		
사용자 ID * :	admin	
Name * :	관리자	İ
패스워드*:		İ
패스워드 확인 * :		i
조직*:	GS네오텍>관리자 ✔	1
권한*:	관리자 🗸	
전화번호:		1
입사일자:	2017-03-17	i
사용구분 * :	사용 🗸	1
로그인가능여부 * :	사용 🗸	
가입구분		
중계:		
UII 사용사:		
신평판:		
CTI 스킬그룹정보		
-전체선택/해제-		

- 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.

	satistititist @gatististit
Name * :	Dowan Kim
패스워드 * :	•••••
패스워드 확인 * :	•••••
조직*:	GS네오텍>관리자 ✓
권한*:	관리자 🗸
전화번호:	
입사일자:	2019-11-01
사용구분 * :	사용 🗸
로그인가능여부*:	사용 🗸
가입구군 통계:	2
CTI 사용자:	
저광판	
CTI 스킬그룹정보	
-전체선택/해제-	
1. 10001_SG (GSN)	
2. 10002_SG (TEST)	
<u> </u>	



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.

다 리스트									😹 젠 데	스크 동7
ALL B GS네오텍	조직	사용자 ID	이름	권한	사용구분	통계 사용여부	CTI 사용여부	녹취 사용여부	전광판 사용여부	녹취다
gsnzendesk	GS네오텍>gsnzendesk	kbnshin@gmail.com	신대섭	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용	
상담팀	GS네오텍>상담팀	parkwol2@gsneotek.co.kr	Chris	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용	
· 상담2팀 · 과리자	GS네오텍≻상담팀	gobonn@gsneotek.co.kr	권오번	개발자	사용	미사용	사용	미사용	미사용	
친니지	GS네오텍≻상담팀	chelwoo@gsneatek.co.kr	김철우	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍≻상담팀	parkwol2@naver.com	박렬성	관리자	사용	사용	사용	사용	사용	
	GS네오텍≻상담팀	yspark1913@gsneotek.co.kr	박윤수	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍>상답팀	ckwkdwa@gsneotek.co.kr	차장재	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍>상답팀	ite95@gsneotek.co.kr	하태용	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍>상담팀	syhan@gsneotek.co.kr	한수열	상담사	사용	미사용	사용	미사용	사용	
	GS네오텍>상담팀	konshin@naver.com	홍길등	상담사	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍≻상담팀	syhong99@gsneotek.co.kr	홍수용	관리자	사용	사용	사용	미사용	미사용	
	GS네오텍>상담2팀	kangjs@besthc.co.kr	엽비시	관리자	사용	사용	사용	사용	사용	
	GS네오텍>상담2팀	solee@zendesk.com	이수원	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용	
	GS네오텍≻상담2팀	z3nkyu@gmail.com	조규승	관리자	사용	사용	사용	사용	미사용	
	GS네오텍≻관리자	admin	관리자	관리자	사용	사용	미사용	사용	사용	
	GS네오텍≻관리자	naru@gsneotek.co.kr	유근민	관리자	사용	사용	미사용	사용	미사용	

- ③ 매일 오전 6시에 WiseNManager 젠뎃스크 계정 동기화가 자동으로 됩니다.
- ④ 생성된 계정으로 바로 WiseNManager를 사용하고 싶다면 "관리자" 계정으로 사용자관리 메뉴의 "젠 데스크 동기화" 버튼을 눌러주세요.



2. 대표번호관리

		대표번호관리 >								1
■ 실시간 모니터링	¢									Q 杰朗
	¢	-	IRP	명칭	성명	순서	근무시간 공백사음여부	비근무시간 광백사용여부	긴급면트 후 종료여부	사용여부
	<		59010	GSN	69000	1	사용	사물	미사용	사용
	¢	신규	수정 식제							
다 운영관리	~									

1) 조회

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

② 각 대표번호의 사용여부에 관한 정보가 조회됩니다.

2) 수정

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

MRP	명칭	설명	순서	근무시간 콜백사용여부	비근무시간 콜백사용여부	긴급멘트 후 종료여부	사용여부
69000	GSN	69000	1	사용	사용	미사용	사용
MRP	명칭	수정			Ĩ	긴급멘트 후 종료여부	사용여부
69000	GSN				_	미사용	사용
신규 수정 삭제		м	RP:	69000			
		명	칭 :	GSN			
		설	명 :	69000			
			odu.				
		~1	중여부 :				
		순	서 :	1 .			
		긴	급멘트 후 종료여부 :	미사용 🔻			
		e	무시간 콜백사용여부 :	사용 🔻			
		ы	근무시간 콜백사용여부	사용 ▼	_		

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

 조회된 대표번호를 삭제하기 위해서는 해당 대표번호를 선택하고 활성화된 "삭제"버튼을 클릭해주 세요.

WIRP	명칭	설명	순서	근무시간 콜백사용여부	비근무시간 콜백사용여부	긴급멘트 후 종료여부	사용여부
69000	GSN	69000	1	사용	사용	미사용	사용
수정 삭제							
	•						
•							
성면	순서	그무시가 못백사용여부	비근무시가 동맹사용여분	21-201			
사제		LT-10 2 510-11		CHL.			
-1 MI							
	식/세 히	시겠습니까?					
			4172				

- 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.

MRP	명칭	설명	순서	근무시간 콜백사용여부	비근무시간 콜백사용여부	긴급멘트 후 종료여부	사용여부
69000	GSN	69000	1	사용	사용	미사용	사용
신규 수정 삭제							
신규				2			
	MRP :						
	명칭 :						
	설명 :						
	사용여부 :	사용 🔻					
	순서 :	1 •					
	긴급멘트 후 종료여부	: 사용 *					
	근무시간 콜백사용여	부: 사용 🔻					
	비근무시간 콜백사용(여부: 사용 🔻					
				신규 닫기			

- ② 추가할 대표번호의 정보와 사용여부를 입력하고 "신규"버튼을 클릭하면 새로운 대표번호가 추가됩 니다.
- ③ 추가를 원하시지 않을 경우, 팝업창 바깥쪽을 클릭하거나 "닫기"버튼을 클릭하면 됩니다



간모니터링 <	▶ 퀸한 관리자	•			
밤 <	1.프로그램 2.조작				
현황 <	포함		미포함		
하봐 /	코드	명칭	 코드	명칭	
		데이터가 없습니다		데이터가 없습니다	
관리 ~					
자관리					
빈호관리					
관리					
관리					
시간관리					
얼 관리					
관리					
관리					
사용자 변경이력					
화면 관리					
렌트(TTS) 등록					
뢴트(TTS) 관리					
회면 관리 면트(TTS) 등록 1115 (TTS) 등록					
트(TTS) 관리					
센트년경이력현황					

1) 프로그램

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

92 10		미포함		
<u>n</u>	명칭	25	명형	
	일반호천왕	16	사용자관리	
	순수호현황	17	대표변보관리	
	메뉴로현왕	16	권한관리	
	인입호이력	19	조직관리	
	실적현황	20	근무시킨관리	
	이식상태현황	21	공유일 관리	
	이석사유현황	22	코드 관리	
	시간별현황	23	연트 관리	
	몰백접수현황	24	통괄 사용자 변경이력	
		25	동계하면 관리	
		25	긴급핸트(TTS) 등록	
		27	긴급멘트(TTS)관리	
		28	긴 금덴트변경이 백현함	

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 미 포함을 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.

프로그램 2. 조직					
포함			미포함		
코드	지역	지역명	코드	지역	지역명
root_	root	root	B1	gsnzendesk	GS네으텍>gsnzendesk
3ngs-ict	GS네오택	GS네오텍			
1	상담팀	GS네오텍>상담팀			
2	상담2팀	GS네오텍>상담2팀			
49	관리자	GS네오텍>관리자			

- ② "상담원 여부" 체크를 통해 해당 역할그룹이 실적현황을 조회할 경우, 자신의 계정에 관련된 내용
 만 검색할 수 있도록 합니다.
- ③ "상담원 여부"를 적용하려면 "저장" 버튼을 누르면 적용이 완료됩니다.

Z 함			미포함			
코드	지역	지역명	코드	지역	지역명	
root_	root	root	B1	gsnzendesk	GS네오텍>gsnzendesk	
angs-ict	GS네오맥	GS네오텍				
1	상담팀	GS네오텍>상담팀				
2	상담2팀	GS네오텍>상담2팀				
9	관리자	GS네오텍>관리자				



실시간 모니티링 <	조직도	조직 설정			
	E GS네오텍	1. 정보			
) 실적 현황 〈	- gsnzendesk - 상담팀	상위 조직			
	- 상담2팀	25			
	- 관리자	PerinteralID 5000			
।운영관리 ∽		정렬 순서			
		a Man alai			
		2. MRP 전력			
		포칊(MRP)		미포함(MRP)	
		MRP 명칭	_	MRP 명칭	
		데이터가 없습니다	—	데이터가 없습니다	
, 프트 입니 에트 관리					

1) 프로그램

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

F 122		미포함		
15	명칭	25	명칭	
	일반호친랑	16	사용자관리	
	순수호현황	17	대표변보관리	
	메뉴로현황	18	권한관리	
	인입호이력	19	조직관리	
	실적현황	20	근무시간관리	
	이식상태현황	21	공류일 관리	
	이석사유현황	22	코드 관리	
	시간불현황	23	엔트 관리	
	돌백접수현황	24	통할 사용자 변경이력	
		25	동계화면 관리	
		25	긴급멘트(TTS) 등록	
		27	긴급멘트(TTS)관리	
		28	긴금덴트변경이력현황	

② "1.프로그램"탭에서는 메뉴에 대한 권한을 설정할 수 있습니다.

- 8		미포함		
15	명성	코드	명성	
	일반호현황	16	사용자관리	
	순수호현황	17	대표번호관리	
	미뉴트현황	18	권한관리	
	인입호이력	19	조직관리	
	실적헌황	20	근무시킨관리	
	이식상태현황	21	공류일 관리	
	이석사유현황	22	코드 관리	
	시간불변황	23	먼트 관리	
	콜백접수현황	24	동합 사용자 변경이력	
		25	통계화면 관리	
		26	긴급멘트(TTS) 등록	
		27	진급멘트(TTS) 관리	
		28	긴급면트변경이맥현황	

 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.

1. 45	24					
포함			미포함			
코드	명칭		코드	명성		
5	일반호현황		16	사용자관리		
6	순수호현황		17	대표번호관리		
7	메뉴포현황		18	원한관리		
14	인입호이력		19	조직관리		
8	실적현황		20	근무시간관리		
10	이석상태현황	(2)	21	공류일 관리		
9	이석사유현황		22	코드 관리		
11	시간별현황		23	멘트 관리		
13	물백접수현황		24	통합 사용자 변경이력		
			25	통계화면 관리		
			26	긴급멘트(TTS) 등록		
			27	긴급멘트(TTS) 관리	3	
			28	긴급멘트변경이력현황		
					저요	
		3	1		GS I GS I	네오

 ④ 역할 그룹의 메뉴권한을 제외시키기 위해서는 "포함"리스트 중 제외시키려는 메뉴를 선택하고 미 포함을 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.

77.76 X.7.4					
포함			미포함		
코드	지역	지역명	코드	지역	지역명
root_	root	root	B1	gsnzendesk	GS네오텍>gsnzendesk
3ngs-ict	GS네오택	GS네오텍			
1	상담팀	GS네오텍>상담팀			
42	상담2팀	GS네오텍>상담2팀			
49	관리자	GS네오텍>관리자			

- ② "상담원 여부" 체크를 통해 해당 역할그룹이 실적현황을 조회할 경우, 자신의 계정에 관련된 내용
 만 검색할 수 있도록 합니다.
- ③ "상담원 여부"를 적용하려면 "저장" 버튼을 누르면 적용이 완료됩니다.

Z 함			미포함		
15	지역	지역명	코드	지역	지역명
root_	root	root	B1	gsnzendesk	GS네오텍>gsnzendesk
3ngs-ict	GS네오텍	GS네오텍			
1	상담팀	GS네오텍>상담팀			
2	상담2팀	GS네오텍>상담2팀			
9	관리자	GS네오텍>관리자			

5. 근무시간관리

		근무시간	은리 x																		
실시간 모니터링	¢	,	MRP(Mai	nRoutePoint)	GSN	1		٠													Q 25
호현황	<	[월	요일] -	무시간 역	5 16 21		[화3	2일] 근	무시간 岱	BC:		[수요	요일] 근	그무시간 🕻	2 6 21	+ = B	[목:	요일] 군	무시간	06	
실적현황	<	선택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시 전 신 시 1	₹ 종료 안 시간
	<	0	D NW	비근무시간	• 0000	0900	0	NW	비근무시간	0000	0900		WT	근무시간	• 0000	0900		NW	비근무시	간 ♥ 00	00 1345
영관리	v	C) WT	근무시간	• 0900	1800	0	WT	근무시간 *	0900	1800		WT	근무시간	• 0900	1200		WT	근무시간	• 13	45 2000
		0	D WT	근무시간	• 1800	2200		WT	근무시간 *	1800	2400		LT	점심시간	• 1200	1300		NW	비근무시	간 🔻 20	00 2400
												0	WT	근무시간	• 1300	2400					
		[3	요일] 근	근무시간 위	B CI	+ - 8	[토요	3일] 근	무시간 🖒	BC		[일도	요일] 근	근무시간 다	2021	+ = 🖻	[공:	휴일] 근	부사간	064	
		선택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선택	코드	시간 구부	시작 시간	종료 시간	선택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선택	코드	시간 구성	시작	수 종료 아 시간
		-	D NW	비근무시간	• 0000	0900	0	NW	비근무시간 *	0000	0900	0	WT	근무시간	* 0000	2400	-	NW	비근무시	7F ¥ 00	00 2400
			- wr	그무시가	• 0700	2400	-	WT	그모시가 *	0900	1800	-					-				
			1 101	근구시인	0700	2400			CT40	0300	1000										
								WT	근무시간 *	1800	2400										
		근?	무시간	표 (마우스	를 올리	면 상세정	성보가	나타	납니다.)												
		1	2분	0~ 1~	2~	3~ 4~	5~	6-	- 7~ 8	~ 9~	10~	11~	12~	13~ 14~	15~	16~ 1	17~ 1	8~ 1	9~ 20~	21~	22~ 2
		-	요일			NV	v							WT					WT		
		±	요일			NV	v							WT						VT	
		\$	요일																		
		1 1				W					WT		TT				v	IT			

- 1) 요일별 근무시간
- ① 해당 대표번호(MRP)의 요일별로 근무시간을 지정하여 반영할 수 있습니다.
- ② 공휴일 근무시간 또한 지정할 수 있습니다.



[월요일]	1근	무시간 🖄	000		[화요	일] 근	무시간 (204	06		[수요	일] 근	무시간 (21	955		[목요	일] 근	무시간 (2)	000	
선 코 택 드	1	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시	종	료 1간	선 택	코드	시간 구분		시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간
	W	비근무시간 *	0000	0900		NW	비근무시乙	• 00	09	900	0	WT	근무시간	۲	0000	0900		NW	비근무시간 *	0000	1345
O V	VΤ	근무시간 *	0900	1800		WT	근무시간	• 09	18	800	0	WT	근무시간	٠	0900	1200		WT	근무시간 *	1345	2000
	w	비근무시간 *	1800	2400	0	WT	근무시간	• 18	10 24	400		LT	점심시간	٠	1200	1300		NW	비근무시간 •	2000	2400
••••	•••		••••	•••••							0	WT	근무시간	٠	1300	2400					
	•••			•••••							D	WT	근무시간	٠	1300	2400					
금요일	15	무시간 (신)	000		[<u>E</u> £	일] 근	무시간 (26:	00	8	[일요	WT 일] 근	근무시간 무시간 !	י 201	1300	2400	[2 켞	[일] 근	무시간 (친)	000	
금요일 선 코 택 드	12	무시간 않	시작 시간	· 문 문 종료 시간	[토요 선 택	일] 근 코 드	무시간 (2 1 3	종 신	• मि मि सि	0 [일요 전 택	WT 연] 근 로	근무시간 무시간 시간 구분	21	1300 1300 시작 시작	2400 2400 중료 시간	[공휴 선 택	일] 근 코 드	무시간 안]	시작시간) [] [] 종료 시간
(금요일) 선 코 택 드 □ N	15 15	무시간 약 사건 시간 구분	·····································	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	[토요 전 택 □	일] 근 코 드 NW	무시간 (시간구분 비근무시긴		8 8 4 10 09	2 E 12 900	0 [일 전 퍼] 0	WT 일] 근 표 드 WT	근무시간 무시간 (시간 구분 근무시간	21 21	1300 시작 시간 0000	2400 종료 시간 2400	[공휴 선 택	일] 근 코 드 NW	무시간 (전) 시간 구분 비근무시간 *	시작 시작 시간 0000	· 종료 시간 2400
[금요일] 선 코 택 드 미 N] 2 1.	무시간 (2) 시간구분 비근무시간 * 근무시간 *	시작 시작 시간 0000 0700	종료 시간 0900 2400	[토요 전 덕 	일] 건 코 드 NW WT	무시간 (시간 구분 비근무시간 근무시간	2 C 4 47 4 • 00	0 C	2 2 2 2 000 800	0 원 전파 0	WT 일] 근 표 드 WT	근무시간 무시간 (시간구분 근무시간	, প্রা	1300 시작 시작 신간	2400 종료 시간 2400	[공휴 선 택 □	일] 근 코 드 NW	무시간 (전) 시간구보 비근무시간 *	시작 시작 시간	종료 시간 2400

- 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 수정하 면 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 복
 사한 후 화요일 근무시간의 "붙여넣기"아이콘을 통해 덮어씌우고 "저장"을 클릭하면 반영됩니다.

[월요	일] 근	1 문지간 (2)		BBB	[화요	일] 근	2 문시간 법	d C C		3
선 택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	선 택	코드	시간 구분	시작 시간	종료 시간	
Ο	NW	비근무시간 ▼	0000	0900	0	NW	비근무시간 ▼	0000	0900	
	WT	근무시간 🔻	0900	1800	Ο	WT	근무시간 ▼	0900	1800	
\Box	NW	비근무시간 ▼	1800	2400	Ο	WT	근무시간 ▼	1800	2400	

2) 근무시간표

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





6. 공휴일관리

	공휴일 관	≥ x					X 법 모두
🖿 실시간 모니터링	N	1RP List			반복공휴일(매년 반복되는 공휴일 일자를	를 입력하세요.)	
		MRP코드	MRP명	비고	쮤엳(MMDD)	근무여부	설명
□ 실적현황		69000	GSN	69000	0101	N	신정
					0301	N	상일절
🗅 운영관리					0501	N	근로자의날
					0505	N	어린이날
					0606	N	현충일
O 권한관리 O 조직관리					추가 수정 삭제		
					중유일(번도: 2020▼)		
O 코드 관리 O 메트 과리					원일(MMDD)	근무여부	설명
					0215	N	구정
					주가 수정 삭제		
○ 긴급멘트(TTS) 등록 ○ 긴급멘트(TTS) 광리							

1) MRP 리스트

① 공휴일 설정을 원하는 대표번호를 선택해 주세요.

② 대표번호가 선택되면 해당 대표번호에 설정되어진 공휴일이 조회됩니다.

MRP코드	MRP명	비고	윌잍(MMDD)	근무여부	설명
69000	GSN	69000	0101	Ν	신정
			0301	N	삼일절
			0501	N	근로자의날
			0505	N	어린이날
			0606	N	현충일
			추 가 수정 삭제		at <u>- x</u> 1
			공휴일(년도: 2020 ▼)		
			윌일(MMDD)	근무여부	설명
			0215	N	구정

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.

윌일(MMDD)	근무여부	설명				1003	N
0505	N	어린이날	^	추가			
0606	Ν	현중일			월일(MMDD):	MMDO 광식으로 일찍려주세요.	
0815	Ν	광복절			근무여부(Y/N): 설명:	N *	
1003	Ν	개천절					닫기 추가
1225	N	성탄절					



- 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.

반복공휴일(매년 반복되는 공휴일 일자	·를 입력하세요.)						
월일(MMDD)	근무여부	설명		수정		1003	N
0505	Ν	어린이날			월일(MMDD):	0815	
0606	Ν	현충일			근무여부(Y/N):	MMDD 험식으로 입력해주세요.	
0815	Ν	광복절			설명:	광복절	
1003	Ν	개천절					닫기 수정
1225	Ν	성탄절	-				
추강 수정 삭제							

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

반복공휴일(매년 반복되는 공휴일 일지	h를 입력하세요.)					
월일(MMDD)	근무여부	설명				
0505	N	어린이날	-	삭제	1220	
0606	Ν	현충일			산제하시겠습니까?	
0815	Ν	광복절				[27] ATR
1003	Ν	개천절				물기 백자
1225	Ν	성탄절	*			
추가 수정 삭제						

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.

공휴월(년도:[2018▼])							
윌일(MMDD)	근무여부	설명					1003
0215	N	설날	*		추가		
0216	Ν	설날				원일(MMDD):	MADD 정상으로 이란졌드레요
0217	Ν	설날				근무여부(Y/N):	NT
0507	Ν	대체공휴일				설명:	
0522	Ν	석가탄신일		_			
추가 수정 삭제			¥				



- 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.

고 후 이				
공유일	[년노:	2018	۳)

월일(MMDD)	근무여부	설명					1003	N O
0215	Ν	설날	^		수정			1
0216	Ν	설날	L			월일(MMDD):	0507 MMDD 협식으로 입력하주세요.	
0217	Ν	설날				근무여부(Y/N):	NV	_
0507	N	대체공휴일	1	ŕ		설명:	대체공휴월	
0522	N	석가탄신일						닫기 수정
추가 수정 삭제			Ŧ				0217	N

- ⑩ 삭제를 하려면, 삭제를 원하는 공휴일을 리스트에서 선택해줍니다.
- ① 하나의 공휴일을 선택하면 리스트 아래의 "삭제"버튼이 활성화됩니다.
- ① 리스트의 "삭제"버튼을 클릭하면 삭제 확인 팝업창이 뜨고, 팝업창의 "삭제"버튼을 한번 더 클릭해
 주시면 해당 공휴일의 삭제가 완료됩니다.

공휴일(년도: 2018 ▼)						
월일(MMDD)	근무여부	설명				
0215	Ν	설날		_	1220	
0216	Ν	설날	47	5		_
0217	Ν	설날			삭제하시겠습니까?	_
0507	Ν	대체공휴일	· ·			달기 삭제
0522	Ν	석가탄신일				
4		*	*			
추가 수정 삭제						

7. 코드관리

■ 실시간 모니티링	<	♥ 새로고침							
	<	상위코드	상위코드명	하의코드	하의코드명	창조내용	창조코드	사용여보	슈비
🗅 실적현황	<	A	기준값	-111		010	0		
		AC	지역번호	02	서울			×	1
상담현왕	<	AS	상담원상태	031	경기			w.	2
운영관리	~	CS	동화상태	032	인천				3
		Com	회사코드						
		F	사용자동급	033	상원			×	4
		G	자동갱신주기	041	중남				5
		1	이석사유코드	042	대전			æ	6
		J	상태유지시간						
		MN	메뉴명	043	상석			×	/
		MQ	대표번호-큐반북횟수	044	세종				8
		NWMenu	비근무시간메뉴	051	부산				9
이벤트 관리		P	PeripheralID		0.11				
- 동법 사용사 변경이로		VRU	VRU코드	052	놀신			×.	10
동계화면 관리		WD	공휴얼근무	053	대구			1	11
긴급멘트(TTS) 등록		WK	요일	054	경묵			ø	12
긴급멘트(TTS) 관리		WT	근무시간		70.5			a	40
	망	추가 수정		055	38			<u>.</u>	13
				061	전남			1	14
				062	광주			e.	15
				063	저무			2	16

1) 코드관리

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



2) 코드 추가

- 새로운 상위코드를 추가하기위해서는 상위코드 추가 후 적어도 하나 이상의 하위코드를 함께 저장 해야 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.

상위코드	상위코드명	하위코드	하위코드명	참조내용	참조코드	사용여부	순번	
A	기존값	-	_	E Alui a				
AC	지액번호	0	0	부한민족		×	1	
AS	상담원상태	1	1			2	2	
CS	통화상태	2	2			2	3	
Com	회사코드							
F	사용자등급	3	3			8	4	
G	자동갱신주기	4	4			2	5	
1	이석사유코드	5	5			2	6	30
J	상태유지시간	-	-				-	本 7-
MN	메뉴핑	6	6			8	7	
MQ	대표번호 큐반북횟수	7	7			2	8	· 상위코드 코드 관리(하위코드 1개 이상 저장해야 적용됨)
NWMenu	비근무시간메뉴	주가 수정						403E.
Р	PeripheralID							011.2
VRU	VRU코드	1 · · · · ·						상위코드명:
WD	공휴일근무	÷						
WK	요일	÷						1
WT	근무시간	÷						
73 4-73								

- 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 정보 를 입력합니다.
- ⑧ "추가" 버튼을 클릭하면 하위코드와 상위코드가 함께 저장되어 반영됩니다.

			•••••					•		
상위코드	상위코드명	하위코드	하위코드명	창조내용	삼조교드	시중이부	순변	÷		
А	기준값		22.02							
AC	지역번호	WT	군부시간			×	1	÷		
AS	상당원상태	NW	비근무시간			2	4	÷		
CS	통하상태	LT	점심시간			2	6	÷		
Com	회사교트		10.7.0.03178.0					÷		
F	사용자동균	EN	미란수시((영료)				Z	÷		
0	자동경신주기	수가 수정								
1	이석사유코드	3						· •		
J	상태류지시간								- 7)	
MN	데 뉴 명									
MQ	디프빈모-규반적횟수								하위 코드;	
NWMenu	비근무시간메뉴								취외금 는 M.	
	PeripheralID								-111	
P										
P VRU	VRURE								참조내용:	
P VRU WD	VRU코드 공휴일군우								참조내용:	
P VRU WD WK	VRU코드 공휴업군무 요청								참조내용: 창조코드:	
P VRU WD WK WT	VRU코드 공류일근무 요청 근무시간								참조내용: 장조고드:	
P VRU WD WK WT 21 4%	VRU코드 공류일근우 요영 군루시간								참조내용: 상조코드: 사용여부:	
P VRU WD WK WT 21 수황	VRU코드 공류였근무 요형 군루시컨								창조내용: 황조코드: 사용여부: 소비:	

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.

	0 m == 0				41142	-11428	8-48	8445	-18/14	0.12
~	기훈값				02	서울			2	1
AC	지역번호				081	87			8	2
A5 (28	00004				032	번천			2	3
Com	승규는 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다 다				093	2.8			8	4
E	사용자들급				001	ē.			~	
G	자동경신조기				012	11.01				
1	이석사유코드				042					
J	상태유지시간				043	94			×	· ·
MN	미뉴명				044	서즘			×	8
MQ	대표번호-큐반북휫수				051	부산				9
WMenu	비근무시간이는				052	물신			2	10
P	PerpheralD				053	04 7			×	11
VRU	VRU코드				054	8=			8	12
WD	공휴일근무				055	au			2	13
WK	요얼					Pil.				
WT	근무시간				001					
					4	<u> </u>				
	•									
-							-g			
-		10.4		0			-ड मा 25	i 031		
수정				•			9 911 - 22	001 2.Lg	+38 + 2811)	
수 정	, 			•			-8 मेर्स 25 वसकर	001 255 N: +2	անքանքանի։ 	
수정	상위코드:	L.		•			- 3 मेर्स का असका धामक	001 2.5.4 N: +2	-98-5910	
수정	₩ ₩925:	<mark>]</mark> 프트는 수행 수 같습니다.		0		•	9 91 22 4897 8248 8248 8225	001 A.C., N: +2		
수정	 상위코드: 상위코드램:	↓ 프트는 수호할 수 있습니다. 상태용지시간		•			·영 박위 프로 신위부드 양도나용 왕프로드 사용이북	001 255 112 112 112 112 112 112 112 112 11	1998 o 2910) 1	
수정	상위코드: 상위코드명:	년 프로운 수정할 수 있습니다. 성태용자시간		•			- 'ई मेर्स 22 	201 25 8: #2 4	(0)\$0 \$9(0)	
수정	क्षेश्रंवटख्र: 	<mark>J</mark> 프로는 수도함 수 있습니다. 상태용자시간	E71	•			영 하이 프로 사용으 성도사용 성도고도 사용대부 순만:	001 255 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	100%0 2010 1	
수정	상위코드: 상위코드:	<mark>/</mark> 프로프 수 1월 수 2일 4 0 생덕용지 시간	271	•3			9 9) 22 9) 24 9) 22 9) r>9) 22 9 9 9 9 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	031 255 82 42 42 42 42 42 9	+98+94H	[23] +2
수정	श्रमवट. श्रमवट.	2 #5±+5\$+2+00 (4998714)27	27J	•3			9 9)(24 0)(9) 2748 9) 225 24 0) 20) 20)	a 001 2.5% 10: =2 4 9		[7] +5
수정	थेश्र व्यद्ध थेश्र व्यद्ध] 프로는 수정 수 있습니다. 생태문지 시간	271	•			·영 태서 고고 이번 주 신전 사용 신전 · 신전 ·	8 001 2.55 80 = 22 9	- 6월 4 5월(J) -	271 +8



8. 멘트관리

=	면트 간리 🗙						×	모두 팀
■ 실시간 모니터링 〈	▶ 사용이부	사용	,		÷ ۳	E48	Q. 조회	
다 호현황 〈	→ 메뉴명				• *	8		
다 실적현황 <								_
□상답현황 <	▶파일명	GSN_NotWork.v	av	→ 사공여부	사용		· 멘트재생숙도 100	
▷운영관리 ~	▶메뉴명	7139 38 117		→ 설명	BULIC			
O 사용자관리	› 멘트	1800-0-12	N N B H H. C+	-이간에 다시 간격 수석-	844.		h	
O 대표번호관리 O 퀸한관리	► 0:00,	/ 0:00	-				G 청취 + 신규 ± 지장	
O 조직관리								-
O 근무시간관리	no 📖	파일명 🎝	메뉴명 🕸	멘트재생속도 ↓↑	설명 🕸	사용여부 🗊	멘트	11
O 공휴일 관리	1 0	69000_MenuInfo.wav		100		Y	멘트플레이	
O 코드 관리	2 69	000_NW_MenuInfo.wav		100		Y	맨트플레이	
O 면트 관리	3	GSN_NotWork.wav		100		Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무시간에 다시 영락 부탁드립니다.	
○ 동합 사용자 빈경이력 ○ 동계하며 과리	4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠시만 기다려주세요.	
○ 긴급멘트(TTS) 등록	5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠습니다.	
O 긴급멘트(TTS) 관리	6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네요력에서 운영중인 온라인쇼핑몰입니다.	
O 긴급멘트변경이력현황								
								_

1) 조회

- ① 사용여부, 멘트내용, 메뉴명, 설명 내용으로 조회가 가능합니다..
- ② 멘트 리스트를 하나 클릭하면, 해당 멘트에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

• 사상여두	부 사용			Ŧ		멘트내용			Q 조효
▶ 메뉴명					•	설명			
• 파일	8	GSN_NotWork	.wav	▶ 사용여부	사용	÷	▶멘트재생속도	100]
▶ 메뉴	명			→ 설명				•	
▶ 멘트 지금은 근무시간이 아닙니				근무시간에 다시 연락 부탁.	드립니다.				
	0:01 / 0:01 -		- •)					3위 국신규	▲ 서상
no 🛔	0:01 / 0:01 - 파일	ia †!	- •) 메뉴명 ↓	↑ 멘트재생속도 ↓↑	설명 ↓	↑ 사용여부 ↓↑		영위 ▼ 신₩ 멘트	⊻ 48
▶ (no ↓1	0:01 / 0:01 - 파일 69000_Me	ੇੲ ↓† enuInfo.wav	- •) 메뉴명 (↑ 멘트재생속도 ↓↑ 100	설명 ↓	↑ 사용여부 ↓↑ Y	्ष	정위 국 신규 멘트 트플레이	2 48
no 1	0:01 / 0:01 - 파운 69000_Me 69000_NW_	명 .)1 enuinfo.wav Menuinfo.wav	메뉴명	100 80	설명	T 사용여부 11 Y Y	् स्र स्र	정위 구신ㅠ 멘트 트플레이 트플레이	조세장
no 11 2 3	0:01 / 0:01 파일 69000_M4 69000_NW_ GSN_N0	enulnfo.wav Menulnfo.wav	- •) 메뉴명 (1 멘트재생속도 11 100 80 100	설명	Y Y Y Y	역 인 지금은 근무시간이 아닙니다. :	정취 후신규 멘트 트플레이 트플레이 근무시간에 다시 연락 부	포 세정 탁드립니다.
► 0 no ↓1 1 2 3 4	0:01 / 0:01 #18 69000_M4 69000_NW_ GSN_NO GSN_Q	श्च 11 enulnfo.wav Menulnfo.wav tWork.wav ueue.wav	에뉴명	멘트재생숙도 () 100 80 100 100 100	설명 📦	М804 () Y Y Y Y Y Y	역 연년 지금은 근무시간이 아닙니다. : 지금은 모든 상당원이 통화	행위 · 신규 멘트 트플레이 근무시간에 다시 연락 부 중입니다. 장시만 기다려	록 세상 탁드립니다. 취주세요.
no 11 2 3 4 5	0:01 / 0:01	enulnfo.wav Menulnfo.wav tWork wav ueue.wav Agent.wav	- ● 메뉴명 ↓	면트재생속도 () 100 80 100 100 100 100	설명	V804 Y Y Y Y Y Y Y Y Y Y Y Y Y Y	역 연 인 지금은 근무시간이 아닙니다. ; 지금은 모든 상당원이 통화 상당원을 연결	면면	▲ 서성 탁드립니다. 취주세요.

2) 청취

- ① 해당 멘트의 내용을 청취하고 싶다면 "청취"버튼을 클릭합니다.
- ② 멘트의 속도를 조절해서 듣고 싶다면 멘트재생속도를 [80~120]까지 직접 입력하거나, 슬라이드바 를 통해 조절할 수 있습니다. "청취"버튼을 클릭하면 적용된 속도의 멘트를 청취할 수 있습니다.

→파일 →메뉴 →멘트	ଞ ଞ	GSN_NotWork》 미금은 근무시경	wav 간이 아닙니다. 근	▶ 사용여부 ▶ 설명 무시간에 다시 연락 부탁.	[드립니다.	사용	×		›멘트재생속도 ━━━━━━	100	
	0:01 / 0:01		• •)						유청취	+ 신규	土 저장
no ↓⊾	파일명	l II	메뉴명 ↓↑	멘트재생속도 ↓↑	설명	11	사용여부 🕼		멘트		11
1	69000_Menu	ilnfo.wav		100			Y		멘트플레	0	
2	69000_NW_Me	nulnfo.wav		80			Y		멘트플레	0	
3	GSN_NotW	ork.wav		100			Y	지금	r은 근무시간이 아닙니다. 근무시	간에 다시 연락 부탁.	드립니다.
4	GSN_Que	le.wav		100			Y		지금은 모든 상담원이 통화중입니	니다. 잠시만 기다려주	세요.
5	GSN_ToAg	ent.wav		100			Y		상담원을 연결하여 5	드리겠습니다.	
6	GSN_Welco	me.wav		100			Y		안녕하세요. GS네오텍에서 운영	중인 온라인쇼핑몰입	니다.



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.

→ 파일 → 메뉴	→ 파일명 GSN_NotWork.wav → 메뉴명 지금은 근무시간이 아닙니			▶사용여부 ▶설명	[사용	Ŧ	▶ 멘트재생속도	100]
> 멘트 ▶ (0:01 / 0:01	근무시간이 아닙	김니다. 근·	무시간에 다시 연락 부탁.	드립니다.			0.84	H + 신규	조 보 저장
no 🏨	파일명	.)↑ 메뉴	-명 ↓↑	멘트재생속도 🎼	설명	11	사용여부 🎼	멘트		lt.
1	69000_MenuInfo.wa	av		100			Y	멘트플	레이	
2	69000_NW_MenuInfo	wav		80			Y	멘트플	레이	
3	GSN_NotWork.wa	v		100			Y	지금은 근무시간이 아닙니다. 근무	시간에 다시 연락 부	탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav			100			Υ	지금은 모든 상담원이 통화중입	니다. 잠시만 기다리	부주세요.
5	GSN_ToAgent.wa	/		100			Y	상담원을 연결하여	트리겠습니다.	
6	GSN_Welcome.wa	v		100			Υ	안녕하세요. GS네오텍에서 운?	명중인 온라인쇼핑몰	물입니다.

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.

)파일)메뉴)멘트	• 파일명 GSH_MotWork.wav • 메뉴명 • 멘트 지금은 근무시간이 ▶ 0:01 / 0:01		• 사용여부 ● 설명 무시간에 다시 연락 부탁:	드립니다.	: 	·엔트재생속도 100	◆ 신규 초 저장
no 🏨	파일명 🎼	메뉴명 ↓↑	멘트재생속도 ↓↑	설명 🕴	사용여부 🎼	멘트	41
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 더	가시 연락 부탁드립니다.
4	GSN_Queue.wav		100		Y	지금은 모든 상담원이 통화중입니다. 잠	시만 기다려주세요.
5	GSN_ToAgent.wav		100		Y	상담원을 연결하여 드리겠	습니다.
6	GSN_Welcome.wav		100		Y	안녕하세요. GS네오텍에서 운영증인 몬	우라인쇼핑몰입니다.



9. 통합사용자변경이력

=		동합 사용자 번경	기력 ×											*법모두등
■ 실시간 모니터링	٢	→ 기간	m	2020-02-17 ~ 202	0-02-17		98 B	₩ 8 8	• 구분		전체		*	초 역성
는 호현왕	<	▶ 사용자ID							▶ 사용자명					Q 조회
나 실적현황	¢	* 조직	O.	GS네오케					› 사용자		O Z ALL			
□ 상당현황	٢									_				
▷ 운영관리	~	타입	수정자	수정일	수정IP	조직	4	사용자ID	사용자명	권한	로그인가능여부	등록자	등록일	전화번호
O 사용자관리											데이터기	없습니다		
O 권한관리		4												,
O 조직관리														
 O 근무시간관리 O 공휴열 관리 														
O 코드 관리														
O 멘트 관리														
O 통입 사용사 변경이득 O 통계화면 관리														
O 긴급멘트(TTS)등록														
O 긴급멘트(TTS) 관리														
○ 긴급멘트변경이력현황														

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.

▶ 기간	2020-02-17 ~ 2020-02-17	금일 금주 금컬	→ 구분	전체	▼ ▲ 엑셀
▶ 사용자ID			▶ 사용자명		Q 조회
▶조직	❶♂ GS네오텍		▶ 사용자	C ALL	

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		GS네오텍>gsnzendesk	@gsneotek.co.kr	n Kim	03	Y
수정	administrator	2020-02-14 16:25:09.437	TU.U.200.01	GS네오텍>상담팀	@gsneotek.co.kr	Kim	03	Y
수정	@gsneotek.co.kr	2020-02-11 10:28:57.06		GS네오텍>gsnzendesk	@gmail.com	<u>د</u>	01	Y
4								



1 0.통계화면관리

	*	프로그램iD	에뉴Level	ParentID	순서	프로그램명	URL	사용여부
	× .	1	0	0	1	포헌황		
	<	2	0	0	2	실적현황		8
관리	~	3	0	0	3	상당현황		2
		4	0	0	4	[ASIS]듣계		
표변호관리 M 관리		15	0	0	5	운영관리		20
		5	1	1	1	일반호현광	action	20
		6	1	1	2	순수호현황	action	2
		7	1	1	3	메뉴호현황	action	2
		14	1	1	4	인입초이력	action	
		8	1	2	1	실적현황	.action	2
		10	1	2	2	이석상태현황	y action	2
		9	1	2	3	이석사유현황	n.action	8
		11	1	3	1	시간병현황	e.action	2
		12	1	3	2	메뉴별현황	action	
		13	1	3	3	골백접수현황	action	20

1) 조회

① WiseNManager의 메뉴구성을 설정하는 페이지입니다.

=		에쉬보드 🕑 🗙									×
■ 실시간 모니터링	~	대표번호	C Z ALL		조직	⊡ ⊻ g	s네오맥		자동갱신주기	사용안함	• Q 22
 대쉬보드 상세 모니터링 상세 모니터링2 		0 건 인업호		6	0 건 요청호			<mark>0 건</mark> 응답호	+	0 명 대기고객	Į.
	č		12원 등학 전 구)		(상당원역	1725 88	17)	(상당한에서 연당된 등과 전구)		(현재 상당원 연결을 다	(기하고 있는 고객 구)
	< <	응답률 (유정호 대비 용	·답도 간의 백분물)	J		0%		서비스레벌 (응답호 대비 20조이내 응답호?)	의 위분물)		0%
	- P	상담원 호험	현황						상담원 성	태현황	
		÷						응 0 요정프			
		KU						ni ● SUA ◆ SUB	상담원 이	석사유	
			9 10	11 12	13	14 15	16 17 1	8			

- 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.

로그램ID	메뉴Level	ParentiD	순서	프로그램명	URL	사용여부		
1	0	0	1	호현황		2	A	
2	0	0	2	실적현황				
3	0	0	3	상담현황				
4	0	0	4	[ASIS]통계				
15	0	0	5	운영관리				
5	1	1	1	일반호현황	0 4		[ASIS]勝河	
6	1	1	2	순수호현황	주가			
7	1	1	3	메뉴호현황	메뉴 Le	vel:		
14	1	1	4	인입호이력	Parenti	D:		
8	1	2	1	실적현황	순서:			
10	1	2	2	이석상태현황	# # 7 T	al.		
9	1	2	3	이석사유현황		10.		
11	1	3	1	시간별현황	URL:			
12	1	3	2	메뉴별현황	사용여사	A: 1		
13	1	3	3	콜백접수현황				1921 A

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.

프로그램ID	메뉴Level	ParentiD	순서	프로그램명	URL	사용여부		
1	0	0	1	호현황		× ^		
2	0	0	2	실적현황		8		
3	0	0	3	상담현황		2		
4	0	0	4	[ASIS]통계				
15	0	0	5	운영관리	0 4	ASIS18.2		_
5	1	1	1	일반호현황	수정	protong - p		
6	1	1	2	순수호현황				
7	1	1	3	메뉴호현황	메뉴 Level:	1		
14	1	1	4	인입호이력	ParentiD:	3		
8	1	2	1	실적현황	순서:	1		
10	1	2	2	이석상태현황	프로그램명:	시간별현황		
9	1	2	3	이석사유현황	URL:	acti	on	
11	1	3	1	시간별현황	사용여부:	2		
12	1	3	2	메뉴밸현황				
13	1	3	3	콜백접수현황				



1 1. 긴급멘트(TTS)등록

=	긴급렌트(1	TS) 등록 🗙					× 5 ± 4
🖿 실시간 모니터링	0	새로고성	+ 소분류주기				
다 포현황		대표번호	건급멘트 코드	TITLE	멘트내용	사용여부	순변
다 실적현광	1	GSN	1	시스템장애	지금은 시스템 장애로 연결할수없습니다.	8	1
C) 상담현황			2	호묵주시 긴급면트	현재 통화량이 많아 대기시간이 길이질 수 있습니다.	8	2
🗅 운영관리			3	세미나 함석	젠데스크 세미나에 참석해주셔서 감사드립니다.	2	3
 (5) 신유선관리 (5) 지유전관리 (5) 지유전관리 (5) 조직관리 (5) 조			67 (U				

1) 조회

① 긴급멘트를 등록하는 페이지 입니다.

② 각 대표번호별 긴급멘트를 조회하고 추가, 수정할 수 있습니다.

유새	로고침	╋ 소분류추가				
	대표번호	긴급멘트 코드	TITLE	멘트내용	사용여부	순번
1	GSN	1	시스템장애	지금은 시스템 장애로 연결할수없습니다.	I.	1
••••		2	호폭주시 긴급멘트	현재 통화량이 많아 대기시간이 길어질 수 있습니다.	đ	2
		3	세미나 참석	젠데스크 세미나에 참석해주셔서 감사드립니다.	s.	3
		추가 수정		·	1	

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.

대표번호	긴급멘트 코드	TITLE	멘트내용		사용여부	순번
GSN	1	시스템장애	지금은 시스템 장애로 연결할수없립	¢.	1	
	2	호폭주시 긴급멘트	현재 통화량이 많아 대기시간이 길어질 =	두 있습니다.	ď	2
	3	세미나 참석	젠데스크 세미나에 참석해주셔서 감사	드립니다.	ø	3
			추가 추가			
			긴급멘트 코드:			
			TITLE:			
			멘트내용:			
			사용여부:			
			순번:			
						닫기



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.	V	2
3	세미나 참석	젠데스크 세미나에 참석해주셔서 감사드립니다.	¢.	3
추가 수정		수정		



1 2. 긴급멘트(TTS)관리

	23621	rs) 관리 🗙 🛛 201	면드(TTS) 등록 -	4					× 12 - 24
▶ 실시간 모니티랑 《	+ M5	IP I	ALL S						Q.丞刻
□ 후원함 〈	×0.	표번호	GSN		• 会 时	1	> 멘트재생속:	E 100	
다 실석현왕 <	+ TP	인명	69100_Emer_1	Lwev	· 등록진맨트	ধ্ৰণ •		•	
다 상당현황 <	> 2	간	m 2019-	10-11 09:00 - 2019-10-1	18:00				
다 운영관리 🗸	+ 2)	은 멘트	서미나에 참석	해주셔서 감사드립니다.					
O 사망사관리		목 멘트							
O 대표번호간리 O 권하관리				- 13				្នុង	위 호저장
o ক্রম্যুল		0.00 / 0.00 -		• • • • • • •					
 근무시간관리 공휴일 관리 		대표번호	순번	FILE NAME		멘트내용	빈트재생수도	DATE FROM	DATE TO
○ 코드 관리 ○ 멘트 컨리	1	GSN	1	69000_Emer_1.wav	세미나에 참석해주셔서 감시	드립니다.	100	2019-10-11 09:00:00:0	2019-10-11 18:00:00:0
O 통혈 사용자 변경이력 O 동계하면 관리	2	GSN	2	69000_Emer_2.wav	원활한 상담을 위하여 메뉴	d 대용 정확히 부탁드립니다	100	2018-09-01 00:00:00.0	2018-09-07 00:00:00.0
O 긴급맨트(TTS) 등록	з	GSN	з	69000_Emer_3.wav	현재 고객 윤의가 많아 상담	시간이 지연되고 있습니다.	100	2017-01-01 00:00:00.0	2017-01-01 00:00:00.0
O 긴글맨드빈경이력헌법									

1) 조회

- ① 대표번호(MRP) 별로 조회할 수있습니다.
- ② 조회된 긴급멘트 리스트 중 하나를 선택하면 상세정보를 확인할 수 있습니다.

• MR	P	3⊮ ALL									
• धाः	표번호	GSN		• 순번	> 순번		▶ 멘트재생속도				
→ 파일	길명	69000_Emer_1.wav ▶ 등록된멘트 선택 ▼					•				
→ 7 13	2 ¹	2019-10-11 09:00 - 2019-10-11 18:00									
→기종	존 행트 세미나에 참석해주셔서 감사드립니다.										
• 등4	록 멘트										
	▶ 000/000 → +)										
	대표번호	순번	FILE NAME		재생속도 DA	TE FROM	DATE TO				
1	GSN	1	69000_Emer_1.wav	세미나에 참석해주셔서 강사드립니다.			100 20 09	19-10-11 ::00:00.0	2019-10-11 18:00:00.0		
2	GSN	2	69000_Emer_2.wav	원활한 상담을 위하여 메뉴 선택을 정확히 부탁드립니다.			100 20	18-09-01 ::00:00.0	2018-09-07 00:00:00.0		
3	GSN	3	69000_Emer_3.wav	현재 고객 문의가 많아 상담 시간이 지연되고 있습니다.			100 200	17-01-01	2017-01-01 00:00:00.0		



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 입력합 니다.
- ④ 등록된 멘트를 선택해 <u>긴급멘트(TTS)등록</u>을 통해 등록한 멘트를 가져와 수정될 "등록 멘트"로 적용 할 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.

1 3. 긴급멘트변경이력현황

[]호현감 < []실석침활 <	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			HEH DEALL		Q, কথ
D ADAM /	날짜	시간	조직	사용자ID	사용자명	the off the second
C) 2 4 2 2 4	2020/01/12	15.25	of the state	actrin	문하지	용패이지 하얀의1:1 이미일 운의를 통해 니다. 즐기
	2020-01-21	16.07	미동북 사용자	administrator	개발자	설 인류 기간 중 1월 24일부터 26일까지는 페이지 하단의 11 이메일 문의를 통해 문
	2020-01-21	16:08	미동쪽 사용자	administrator	개발자	실 연류 개간 등 1월 24일부터 26일까지! 홈페이지 하단의 1:1 이메일 문의를 통해
	2020-01-22	13:49		admin	관리자	실 연유 기간 중 1원 24일부터 26일까지 홈페이지 하단의 1:1 이메일 문의를 통해
이 가족하는 다리에서 위되 이 (가족에(LID)에서 이 가족에도 다리에서 위되						

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.

•	기간	2019-07-01 🗰 ~ 2020-	32-17 🗮 금일 금주 금별	•	시간	00 v 00 v ~	24 v 00 v	▲엑셀
,	조직	■ ✔ GS네오텍		•	사용자	all All		Q 조회



2) 엑셀 다운로드								
▶ 기간 2019-07-01 🚞 ~ 2	2020-02-17 🗮 금일 금주 금별	 시간 	00 • 00 • ~	24 ▼ 00 ▼				
▶ 조직 🗳 🖉 GS네오텍		▶ 사용자	ALL		Q 조회			

① 조회된 내용은 엑셀로 다운로드받을 수 있습니다.

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

