



Cisco Unified Attendant Console **사용 설명서**

버전 9.0.1
5 30, 2012

미주 본사
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
전화: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
팩스: 408 527-0883

문서 부품 번호: OL-20134-01

본 설명서의 제품과 관련된 사양 및 정보는 통지 없이 변경될 수 있습니다. 이 설명서에 명시된 모든 진술, 정보 및 권고 사항은 정확한 것으로 간주되지만 어떤 종류의 명시적 또는 묵시적 보증 없이 제시됩니다. 제품에의 적용은 사용자의 전적인 책임입니다.

동봉된 제품에 대한 소프트웨어 사용권 및 제한적 보증은 제품과 함께 제공되는 정보 패키트에 명시되어 있으며 여기에 참조로 통합됩니다. 소프트웨어 사용권 및 제한적 보증을 찾을 수 없는 경우 CISCO 담당자에게 복사본을 요청하십시오.

TCP 헤더 압축에 대한 Cisco의 구현은 UNIX 운영 체제에 대한 UCB의 공용 도메인 버전의 일부로 UCB(University of California, Berkeley)가 개발한 제품을 적용한 것입니다. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

여기에 명시된 기타 모든 보증과 관련하여 이러한 공급자의 모든 문서 파일 및 소프트웨어는 모든 오류가 포함된 상태에서 있는 그대로 제공됩니다. CISCO 및 위에 명시된 공급자는 상업성, 특정 목적에의 적합성 및 비침해성과 관련된 보증 또는 취급, 사용 또는 거래 과정에서 발생하는 보증을 포함하여(이에 국한되지 않음) 모든 명시적 또는 묵시적 보증을 부인합니다.

CISCO 또는 그 공급자는 어떤 경우에도 이익 손실 또는 본 설명서의 사용 또는 사용할 수 없음으로 인해 발생하는 데이터의 손실 또는 손상을 포함하여(이에 국한되지 않음) 모든 간접, 특별, 결과적 또는 부수적 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 이는 CISCO 또는 그 공급자가 그러한 손해의 가능성을 사전에 알고 있던 경우에도 마찬가지입니다.

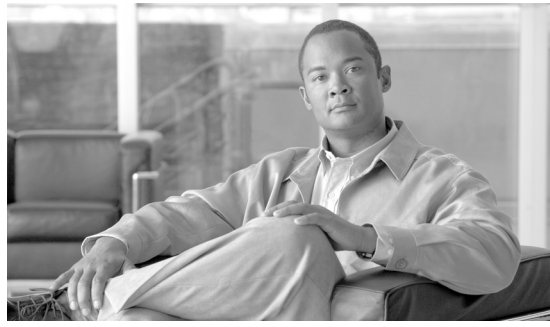
CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, Cisco 로고, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra, 및 Welcome to the Human Network는 상표입니다.; Changing the Way We Work, Live, Play 및 Learn, Cisco Store, 및 Flip Gift Card는 서비스 상표입니다.; 및 Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert 로고, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems 로고, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, IronPort 로고, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, 및 WebEx 로고는 미국 및 기타 특정 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 그 계열사의 등록 상표입니다.

본 문서 또는 웹 사이트에 언급된 기타 모든 상표는 해당 소유자의 자산입니다. 파트너라는 단어를 사용한다고 해서 Cisco와 기타 회사 간의 파트너십 관계를 의미하지는 않습니다. (0907R)

이 문서에서 사용된 모든 IP(인터넷 프로토콜) 주소 및 전화 번호는 실제 주소 및 전화 번호가 아닙니다. 이 문서에 포함된 모든 예제, 명령 표시 출력, 네트워크 토폴로지 다이어그램 및 기타 그림은 단지 사용자의 이해를 돕기 위한 목적으로 사용됩니다. 이 문서에 실제 IP 주소 또는 전화 번호가 사용된 경우 의도된 것이 아니며 우연의 결과입니다.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



목차

서론 1

장 1

시작하기 1-1

장애인을 위한 내게 필요한 옵션 1-1

키보드 사용하기 1-1

키 설명 1-2

추가 기능 1-3

로그인 1-4

사용 불가 지정 (F10) 1-6

인터페이스 1-7

메뉴 모음 1-8

대기열 (F9) (Department Edition 제외) 1-8

대기 상태에 있는 수신 통화 (F8) 1-9

디렉터리 1-10

전체 디렉터리 1-10

개인 디렉터리 그룹 (F4) 1-12

새 개인 디렉터리 그룹을 생성하려면 1-12

기존에 생성한 개인 디렉터리 그룹에 연락처 추가하기 1-13

개인 디렉터리 그룹을 수정하려면 1-13

개인 디렉터리 그룹을 삭제하려면 1-14

통화 제어 도구 모음 1-14

통화 진행 중 (F5) 1-15

활성 통화 (F7) 1-16

지정보류된 통화 1-17

단축 다이얼 (F6) 1-18

단축 다이얼 필드에 항목 추가 1-18

단축 다이얼 필드에서 항목 삭제 1-19

단축 다이얼 필드의 항목 업데이트 1-19

상태 표시줄 1-20

필드 작업 1-21

번호 다이얼 1-21

디렉터리에서 연락처 찾기 1-21

관련어 검색 (Ctrl+F2)(Enterprise 및 Premium Edition 전용) 1-22

관련어 검색 1-22

장 2 사용자 정의 Cisco Unified Attendant Console 2-1

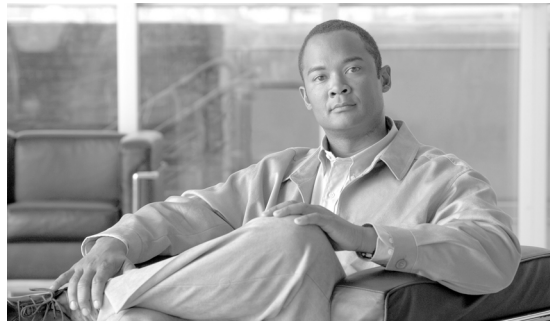
- 일반 2-1
- 표시 2-3
- 현재 2-5
- 다이얼하는 중 2-6
- 통화 호전환 2-6
- 통화 지정보류 2-7
- 음소거 2-7
- 신호음 2-8
- 디렉터리 2-9
- 대체 번호 2-11
- 필드 헤더 2-11
- 보조 정렬 2-13
- 필터 검색 2-14
- 기록 2-15
- 고급 2-16

장 3 Cisco Unified Attendant Console 사용 3-1

- 통화 응답 3-1
 - 다음 응답 3-2
 - 선별 응답 (Department Edition 제외) 3-3
 - 강제 전달 3-4
 - 디렉터리 착신 전환 3-4
 - 대체 번호 및 현재 상태 3-5
- 통화 호전환 3-8
 - 알려진 번호로 익명 호전환 3-8
 - 디렉터리 연락처로 익명 호전환 3-8
 - 상담 호전환 시작하기 3-10
 - 알려진 번호에 상담 호전환 3-10
 - 디렉터리 연락처에 상담 호전환 3-10
- 전화 걸기 3-12
 - 내부 전화 걸기 3-12
 - 외부 전화 걸기 3-12
- 통화 보류하기 3-13
- 보류한 통화 재개하기 3-14
- 통화 음소거 3-14
- 통화 지정보류 3-14

- 지정보류된 통화 재개 **3-15**
- 전화회의 통화 **3-16**
- 통화 다시 연결 **3-16**
- 통화 전환 **3-17**
- 되돌아온 통화 제어 **3-17**
- 되돌아온 통화의 통화 제어 **3-17**
- FAC 및 CMC 설정 **3-18**
 - FAC(Forced Authorization Code) **3-18**
 - CMC(Client Matter Code) **3-19**
- 통화 지우기 **3-19**
- 긴급 모드 사용 (Department Edition 제외) **3-19**
- 전자 메일 보내기 **3-21**
- 통화 상태 **3-21**
- 연락처 등록 정보 **3-22**
- 부재 중 메시지와 연락처 정보 추가하기 **3-25**
- Microsoft 현재 상태 **3-26**
- Cisco Unified 현재 상태 **3-27**

부록 A **용어집 A-1**



서론

다음 설명서에서는 Cisco Unified Attendant Console 소프트웨어 제품군의 작동을 다룹니다. 해당하는 Cisco Unified Attendant Console 에디션은 다음과 같습니다.

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

에디션 간에 기능 차이가 있을 때는 그 내용을 설명합니다. 주된 차이점은 다음과 같습니다.

| 기능 | Department | Business | Enterprise | Premium |
|-----------------------------------|------------|----------|------------|---------|
| 대기열(F9) | 아니요 | 예 | 예 | 예 |
| 긴급 모드(Ctrl+E) | 아니요 | 예 | 예 | 예 |
| 관련어 검색 | 아니요 | 아니요 | 예 | 예 |
| 통화 중일 경우 자동으로 보류 접속과 함께 익명 호전환 | 아니요 | 아니요 | 예 | 예 |
| 통화 중일 경우 자동으로 보류 접속과 함께 통화를 다시 연결 | 아니요 | 아니요 | 예 | 예 |
| 디렉터리 검색 필드 3개 초과 | 아니요 | 아니요 | 예 | 예 |
| 대체 번호 표시 | 아니요 | 아니요 | 예 | 예 |

Cisco Unified Attendant Console은 통화와 메시지를 처리하기 위해 특별히 설계된 효율적인 애플리케이션입니다. 이 애플리케이션을 사용하여 미리 정의된 대기열에서 전화를 받아 원하는 내선으로 호전환할 수 있습니다.

또한 이 애플리케이션으로 전화회의, 통화 호전환, 통화 지정보류 및 통화 재개와 같은 광범위한 작업을 수행할 수 있습니다. 뿐만 아니라 사용자에게 편리한 디자인으로 속도와 유연성을 제공하고 간단한 마우스 클릭 또는 키보드 조작으로 통화를 처리할 수 있도록 해 줍니다.

이 화면 기반 오퍼레이터 콘솔은 Cisco Unified Communications Manager에서만 사용할 수 있도록 개발된 것입니다. 일반적인 전화 스위치보드 기능이 Windows 애플리케이션으로 다시 작성되어 이 콘솔에서 제공됩니다. 보기에 더 좋고 작동하기가 더 쉬울 뿐 아니라 보다 사용자 친화적입니다. [7페이지의 그림 1-4](#)에 Cisco Unified Attendant Console의 기본 레이아웃이 나와 있습니다.

이 설명서의 용도

이 사용 설명서의 용도는 다음과 같습니다.

- Cisco Unified Attendant Console의 구성과 초기화에 관한 정보를 제공합니다.
- 통화의 응답, 보류, 받기, 전화회의 및 호전환에 관련된 작업을 수행할 수 있도록 안내합니다. 또한 통화 전환, 전화 걸기 및 통화 재개의 절차도 다룹니다.

대상

이 문서의 대상은 다음과 같습니다.

- Cisco Unified Attendant Console 교육 관련자
- Cisco Unified Attendant Console 사용자

조직

이 설명서에는 다음과 같은 장이 포함되어 있습니다.

| 장 | 제목 | 설명 |
|---|--|--|
| 1 | 시작하기 | 이 섹션에서는 Cisco Unified Attendant Console의 인터페이스를 설명합니다. 여기서는 애플리케이션의 시작 및 로그인과 같은 기본 기능을 설명합니다. |
| 2 | 사용자 정의 Cisco Unified Attendant Console | 이 절에서는 애플리케이션의 사용자 정의 절차를 설명합니다. 또한 다양한 구성 및 기본 설정에 대해서도 설명합니다. |
| 3 | Cisco Unified Attendant Console 사용 | 이 절에서는 전화 응답 및 지우기, 노트 작성, 보류, 호전환 및 전화 걸기와 같은 항목들을 다룹니다. |

규칙

이 문서는 다음과 같은 규칙을 사용합니다.

| 규칙 | 의미 |
|---------------|---|
| 굵은 글꼴 | 명령, 키워드 및 사용자가 입력하는 텍스트는 굵은 글꼴 로 표시됩니다. |
| <i>기울임 글꼴</i> | 문서 제목, 신규/강조 용어 및 사용자가 값을 입력하는 인수는 <i>기울임 글꼴</i> 로 표시됩니다. |
| [] | 대괄호 안의 요소는 선택 사항입니다. |
| {x y z} | 필수 대체 키워드는 중괄호로 묶어 세로선으로 구분합니다. |
| [x y z] | 선택적인 대체 키워드는 대괄호로 묶어 세로선으로 구분합니다. |
| 문자열 | 따옴표 없는 문자들의 집합입니다. 문자열의 주변에 따옴표를 사용하지 마십시오. 사용할 경우 따옴표도 문자열에 포함됩니다. |
| courier 글꼴 | 시스템이 표시하는 정보 및 터미널 세션은 courier 글꼴로 나타냅니다. |
| < > | 암호와 같이 인쇄되지 않는 문자는 꺾쇠 괄호 안에 있습니다. |

| | |
|------|--|
| [] | 시스템 프롬프트에 대한 기본 응답은 대괄호 안에 있습니다. |
| !, # | 코드 줄 맨 앞에 느낌표(!) 또는 우물 정자 기호(#)가 있으면 명령줄을 나타냅니다. |



참고

독자가 주목해야 하는 내용을 나타냅니다.



팁

다음 정보를 참고하여 문제를 해결할 수 있음을 나타냅니다.



주의

독자가 유의해야 하는 내용을 나타냅니다. 장비 손상이나 데이터 손실이 발생할 수 있으므로 주의해야 한다는 내용이 포함됩니다.



시간 절약

설명된 작업을 수행하여 시간을 절약할 수 있음을 나타냅니다. 이 단락에서 설명한 동작을 수행하여 시간을 절약할 수 있습니다.



경고

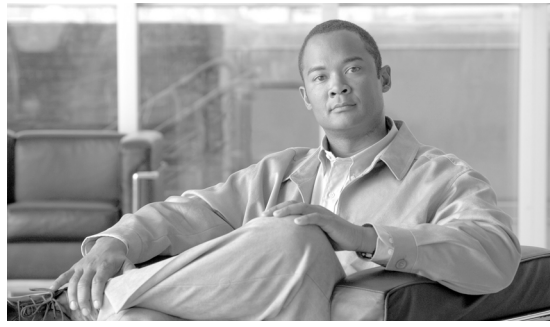
독자에 대한 경고를 나타냅니다. 해당 작업을 수행하는 경우 부상을 입을 수 있습니다.

설명서 얻기 및 서비스 요청 제출

설명서를 얻고 서비스 요청을 제출하고 추가 정보를 수집하는 방법에 대한 자세한 내용은 월간 신규 Cisco 제품 설명서를 참조하십시오. 여기에는 모든 신규/개정 Cisco 설명서가 나와 있으며, 주소는 다음과 같습니다.

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

*What's New in Cisco Product Documentation*을 RSS(Really Simple Syndication) 피드로 구독하고 판독기 애플리케이션을 사용해 콘텐츠가 데스크톱으로 직접 발송되도록 설정할 수 있습니다. RSS 피드는 무료 서비스이며 Cisco에서는 현재 RSS 버전 2.0을 지원하고 있습니다.



1 장

시작하기

Cisco Unified Attendant Console에 관련 텔레포니 소프트웨어 및 하드웨어가 설치 및 구성되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 *Cisco Unified Attendant Console Web Admin 및 Installation Guide*를 참조하십시오. 시스템을 구성하려면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

장애인을 위한 내게 필요한 옵션

Cisco Unified Attendant Console에는 맹인 및 시각 장애인이 애플리케이션을 좀 더 편리하게 사용할 수 있도록 하는 내게 필요한 옵션 기능이 있습니다.

Cisco Unified Attendant Console에는 애플리케이션의 모양을 사용자 정의하는 기능이 있어 시력이 약한 사용자가 콘솔의 모양을 간편하게 조정할 수 있습니다. 이를 통해 사용자는 자신들에게 가장 편안한 방식으로 작업할 수 있습니다. 콘솔 설정에 액세스하려면 메뉴 모음에서 **옵션 > 기본 설정** 또는 **옵션 > 글꼴 크기**를 선택하십시오. 자세한 내용은 2장, "사용자 정의 Cisco Unified Attendant Console"을 참조하십시오.

소프트웨어는 마우스 및 키보드 탐색으로도 사용할 수 있습니다. 키보드 탐색에 대해서는 다음 절에 설명되어 있습니다. 사용자의 편의를 위해 그래픽 단추를 사용할 수도 있습니다. 각 아이콘에 마우스 포인터를 가져가면 그래픽 단추의 기능을 설명하는 툴팁이 표시됩니다. 다음 절에 아이콘과 해당 설명이 목록으로 제공됩니다.

Attendant에는 JAWS라는 화면 판독기 플러그인과 함께 Cisco Unified Attendant Console을 사용하는 옵션도 있습니다. 화면 판독기는 Attendant Console의 상태에 대한 정보와 Attendant Console의 텍스트에 대한 정보를 Attendant에 제공합니다.

Cisco Unified Attendant Console에는 상황에 맞는 도움말도 들어 있습니다. 모든 페이지에서 사용자가 **F1**만 간단하게 클릭하면 창 또는 필드에 해당하는 도움말을 액세스할 수 있습니다.

Cisco Accessibility Program에 대한 자세한 내용은 아래의 링크로 문의하십시오.

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

키보드 사용하기

대부분의 작업은 마우스 클릭으로 수행할 수 있지만 키보드를 사용하여 통화 제어 작업을 할 수도 있습니다. 표 1-1에 Cisco Unified Attendant Console 작동에 사용할 수 있는 기능 키가 나와 있습니다.

키 설명

표 1-1 키 설명

| 키 이름 | 설명 |
|---------------------------|--|
| F1 | 도움말 |
| F2 | 대체 번호, BLF 및 현재 상태 |
| F3 | 디렉터리 영역의 첫 번째 검색 필드로 커서 이동 |
| F4 | 개인 디렉터리 그룹 생성 |
| F5 | 통화 진행 중 필드 |
| F6 | 단축 다이얼 필드 |
| F7 | 활성 통화 필드 |
| F8 | 대기 상태에 있는 통화 필드(수신 통화) |
| F9(Department Edition 제외) | 대기열 필드 |
| F10 | 사용 불가 지정 |
| F12 | 연락처 세부 정보 |
| Backspace | 번호 수정. 잘못 누른 번호 취소 |
| Insert | 보류 접속. 통화 중인 내선에 통화를 누적시키는 데 사용합니다. |
| 삭제 | 다시 연결. 통화를 다시 시도합니다. |
| Page Down | 보류/재개. 키를 한 번 누르면 통화를 보류 상태로 지정합니다. 키를 다시 누르면 보류된 통화를 재개합니다. 통화 진행 중 필드로 반환된 통화 (예: 응답 없음 또는 지정보류된 통화)는 같은 방식으로 재개됩니다. |
| Enter | 연결/지우기. 진행 중인 오퍼레이팅 트랜잭션에 따라 통화를 연결하거나 지웁니다. |
| + | 다음 응답/전환. 우선 순위가 다음으로 높은 전화에 응답하거나, 통화를 제공할 경우 발신자와 수신자 사이를 전환합니다. 대기열에 강제 전달이 설정되어 있으면 통화를 활성 통화 영역 F7로 이동하기 위해 이 단추를 누르지 않아도 됩니다. |
| - | 상담 취소. 통화를 제공했는데 수신자가 거부한 경우 이 키를 누르면 수신자의 통화가 끊기고 발신자는 회선상에 남아 있게 됩니다. |
| 집 | 통화 지정보류. 이 키를 누르면 지정보류 내선 번호에 통화를 지정보류합니다. |
| End | 전화회의. 전화회의 절차를 시작하고 통화자를 추가할 때 사용합니다. |
| 상황에 맞는 키 | 강조 표시된 필드 헤더에서 관련 메뉴를 불러오는 데 사용합니다. ↑↓를 사용하여 필수 항목으로 이동하고 Enter 키를 사용하여 선택합니다. |
| 스페이스바 | 전화를 걸고 있는 동안 번호를 삭제하는 데 사용합니다. |
| Tab 키 | 디렉터리 검색 상자에 있을 경우 Tab 키를 사용하여 검색 필드 간에 이동합니다. |
| Alt-<번호> | 개인 디렉터리 탭 사이를 이동하는 데 사용합니다.<번호>의 범위는 1에서 10 사이의 모든 번호이며, 이를 통해 해당하는 탭을 선택합니다. |

추가 기능

컨트롤(Ctrl) 키를 사용하여 추가 기능을 수행할 수 있습니다. 이러한 추가 기능에 대해서는 [표 1-2](#)에서 설명합니다.

표 1-2 조합 키 기능

| 키 조합 | 설명 |
|--------------------------------|--|
| Ctrl+F2 | 디렉터리 내에서 관련어 검색(교차 탭)을 표시하는 데 사용합니다. 이를 사용하려면 기본 설정에서 설정해야 합니다. |
| Ctrl+F5 | 내 보류 접속 통화를 표시하는 데 사용합니다. |
| Ctrl+M | 통화에 응답하지 않는 내선 사용자에게 전자 메일을 보냅니다. |
| Ctrl+E (Department Edition 제외) | 대기열을 긴급 모드로 강제 전환합니다. |
| Ctrl+I | 콘솔을 열어 로그인 화면을 표시하는 데 사용합니다. |
| Ctrl+O | Attendant Console 오퍼레이터를 시스템에서 로그아웃하는 데 사용합니다. |
| Ctrl+Q | 특정 작업을 수행할 때 통화를 음소거하는 데 사용합니다. 기본 설정에서 지정하며 <i>검색 수행, 숫자 키를 눌러 번호 다이얼하기, 디렉터리 화면 변경 또는 선택</i> 등의 작업이 포함됩니다. |
| Ctrl+R | 통화를 재요청합니다. |

로그인

로그인 이름, 암호 및 내선 번호를 사용하여 로그인해야 합니다. 사용자마다 고유한 ID를 사용하여 Cisco Unified Attendant Console에 로그인합니다. Cisco Unified Attendant Console에 로그인하면 Cisco Unified Attendant Server에도 로그인됩니다. 성공적으로 로그인한 후에 내부 및 외부 통화를 모두 처리할 수 있습니다.

Cisco Unified Attendant Console에 로그인하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **Ctrl+I**를 누르거나 **파일 > 로그인**을 선택하면 **로그인** 창이 열립니다.
그림 1-1에 로그인 창이 나와 있습니다.

그림 1-1 로그인 창

- 2단계 로그인 이름 및 암호를 입력합니다.
3단계 내선 번호를 입력합니다.
4단계 로그인을 클릭합니다.

표 1-3에는 로그인 창에 표시되는 필드에 대한 설명이 나와 있습니다.

표 1-3 로그인 창 필드

| 필드 | 예 | 설명 |
|--------------------|-----------|--------------------------------------|
| 오퍼레이터 세부 정보 | | |
| 로그인 이름 | OPERATOR1 | 애플리케이션에 로그인하려면 여기에 로그인 이름을 입력해야 합니다. |
| 암호 | *** | 보안 로그인을 위해 암호가 필요합니다. |
| 장치 세부 정보 | | |
| 내선 번호 | 1000 | 통화 처리에 사용하는 내선 번호를 입력합니다. |

게시자(1차) 서버 및 구독자(2차) 서버가 있는 Cisco Unified Attendant Console Premium Edition 복원 설치에 로그인할 때 애플리케이션은 마지막으로 로그인했던 서버에 연결됩니다. 기본 게시자 서버에 장애가 있는 경우, 활성 통화가 없으면 애플리케이션 연결이 구독자 서버로 넘어갑니다. 로그인 시 애플리케이션이 게시자 서버에 연결될 수 없으면, 구독자 서버에 로그인 중이라는 메시지가 나타납니다. 애플리케이션이 양쪽 서버에 모두 연결될 수 없으면, 실패 메시지가 표시됩니다.



참고

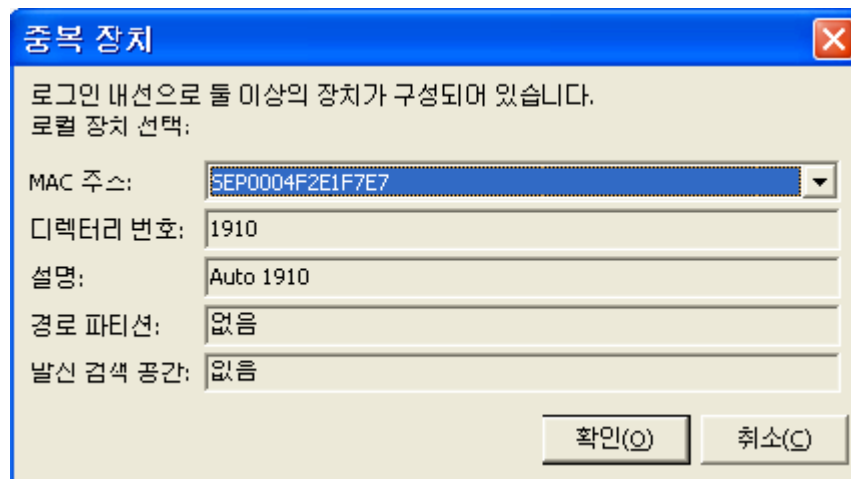
구독자 서버에 로그인하면 BLF 또는 개인 디렉터리 그룹의 연락처를 포함한 디렉터리 연락처와 개인 디렉터리 그룹을 생성, 업데이트 또는 삭제할 수 없습니다.

구독자에 로그인되어 있을 때 게시자를 사용할 수 있게 되면, 게시자에 로그인할 것인지 아니면 구독자에 로그인한 상태를 유지할 것인지 묻는 메시지가 나타납니다. 구독자에 로그인한 상태에서 구독자에 장애가 발생하고 게시자는 사용할 수 있는 경우, 게시자 서버에 로그인 중이라는 메시지가 나타납니다.

로그인 중 입력한 내선 번호는 장치의 기본 번호여야 합니다. 동일한 내선 번호를 다른 파티션의 다른 장치에 대한 기본 번호로 구성할 수 있습니다. 동일한 내선 번호로 구성된 두 장치를 구별하기 위해 MAC 주소를 사용하여 각 장치를 식별할 수 있습니다. MAC 주소는 각 장치의 고유 식별자입니다.

로그인 중에 입력한 디렉터리 번호에 대해 여러 인스턴스가 Cisco Unified Communications Manager에 있을 경우 중복 장치 창이 표시됩니다. 그림 1-2에 나와 있는 것처럼 디렉터리 번호에 대해 MAC 주소를 선택하고 관련 세부 정보를 보고 올바른 장치를 선택할 수 있습니다.

그림 1-2 선택한 장치에 대한 정보가 나와 있는 중복 장치 창



MAC 주소를 선택하면 Cisco Unified Communications Manager에서 구성한 것과 같이 선택한 MAC 주소에 대한 다음과 같은 정보가 표시됩니다. 이 정보에 대해서는 표 1-4에서 설명합니다.

표 1-4 중복 장치 창 필드

| 필드 | 예 | 설명 |
|----------|-----------------|--|
| MAC 주소 | SEP00141C48DDD9 | 이 필드는 MAC 주소를 지정하며 장치에 대한 고유 식별자입니다. 장치의 디렉터리 번호가 Cisco Unified Communications Manager에서 여러 인스턴스를 가지고 있는 경우 MAC 주소를 사용하여 관련 장치를 식별합니다. |
| 디렉터리 번호 | 5351 | 오퍼레이터가 로그인하는 데 사용하는 번호입니다. |
| 설명 | Auto5351 | 이 필드는 장치에 대한 설명을 제공합니다. |
| 경로 파티션 | FACAccess | 내선이 구성된 경로 파티션. |
| 발신 검색 공간 | FACAccess | 내선이 구성된 발신 검색 공간입니다. |

내선을 선택하면 선택한 번호를 사용하여 애플리케이션이 초기화됩니다. 같은 PC의 후속 세션에 선택한 내선을 사용합니다.



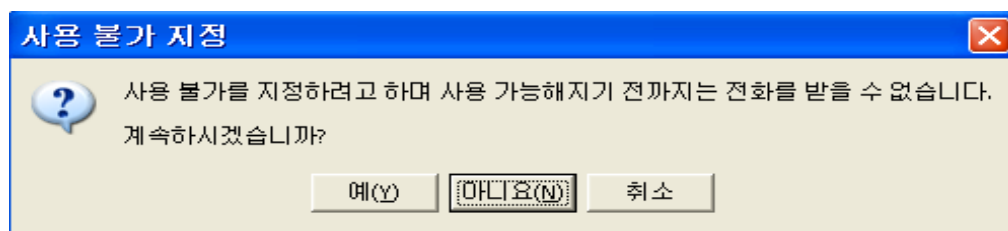
참고

공유 회선은 오퍼레이터 전화기로 지원되지 않습니다.

사용 불가 지정(F10)

일정 시간 동안 사용할 수 없으므로 이동하여 잠시 쉴 수 있습니다. 통화는 콘솔에 계속 표시되지 만 응답할 수는 없습니다. 사용 불가 상태로 지정하는 단축키는 F10입니다. 그림 1-3에는 F10을 누르면 표시되는 사용 불가 지정 창이 나와 있습니다.

그림 1-3 사용 불가 지정 창

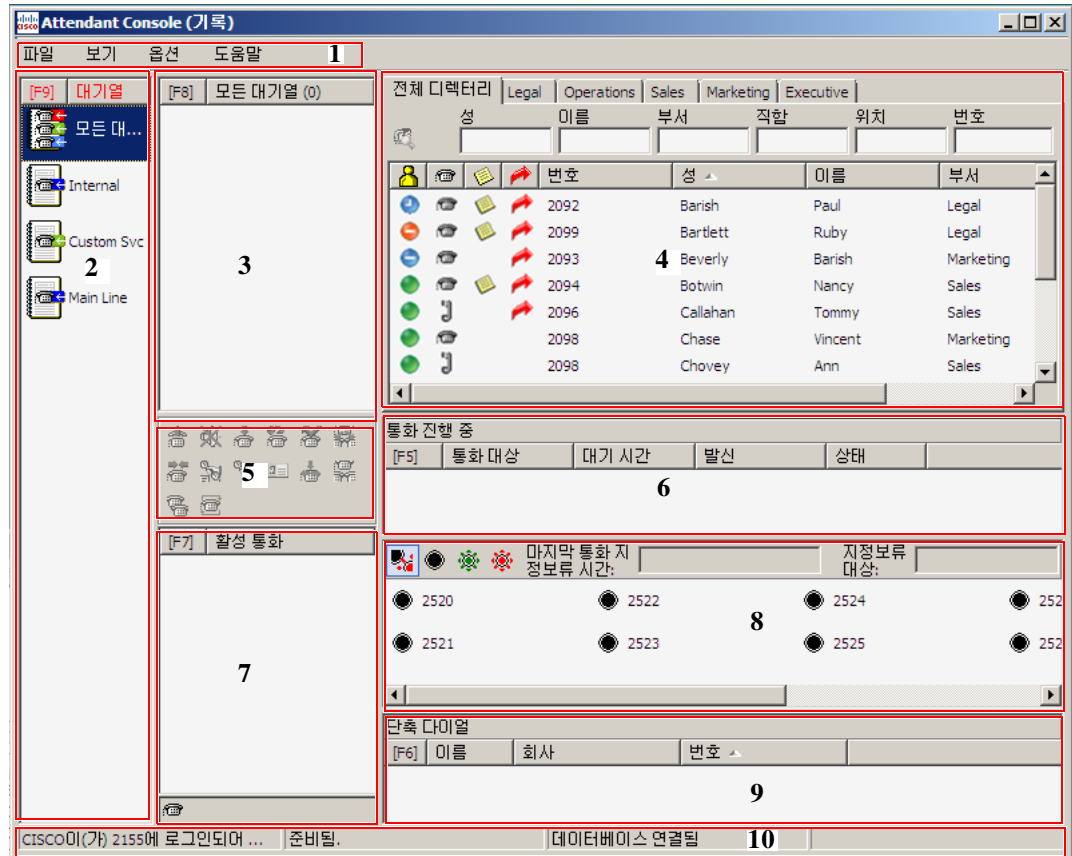


사용 가능한 상태로 변경하려면 사용 가능 지정(F10)을 클릭합니다.

인터페이스

그림 1-4에 Cisco Unified Attendant Console 인터페이스가 나와 있습니다.

그림 1-4 Cisco Unified Attendant Console 레이아웃



부분별 명칭:

1. 메뉴 모음
2. 대기열(F9) (Department Edition 제외)
3. 대기 상태에 있는 수신 통화 (F8)
4. 디렉터리
5. 통화 제어 도구 모음
6. 통화 진행 중(F5)
7. 활성 통화(F7)
8. 지정보류된 통화
9. 단축 다이얼(F6)
10. 상태 표시줄

메뉴 모음

표 1-5에 메뉴 모음이 설명되어 있습니다.

표 1-5 메뉴 옵션

| 제어 이름 | 설명 |
|-----------------------------|---|
| 파일 | |
| 로그인 | 이 옵션을 사용하여 로그인합니다. |
| 로그아웃 | 이 옵션으로 Cisco Unified Attendant Console에서 로그아웃합니다. |
| 종료 | 이 옵션을 사용하여 애플리케이션을 종료합니다. |
| 보기 | |
| 도구 모음 | 이 옵션은 통화 제어 도구 모음을 활성화/비활성화합니다. |
| 대기열 (Department Edition 제외) | 이 옵션을 통해 모든 대기열 보기 또는 개별 대기열 보기가 가능합니다. |
| 단축 다이얼 | 이 옵션은 단축 다이얼 필드를 활성화/비활성화합니다. |
| 통화 지정보류 | 이 옵션은 지정보류된 통화 필드를 활성화/비활성화합니다. |
| 인사말 표시 | 이 옵션은 인사말 창을 활성화/비활성화합니다. |
| 내 보류 접속 통화 표시 | 이 옵션은 보류 접속 통화 표시를 활성화/비활성화합니다. 이 기능의 단축키는 (CTRL+F5)입니다. |
| 옵션 | |
| 기본 설정 | 이 옵션은 Cisco Unified Attendant Console을 사용자 정의하는 기본 설정 창을 시작합니다. |
| 긴급 (Department Edition 제외) | 이 옵션은 모든 대기열을 긴급 모드로 보내며 모든 통화는 미리 구성된 대상으로 착신 전환됩니다. |
| 필터 검색 | 이 메뉴에서 AND 검색으로 전환할 수 있습니다. |
| 글꼴 크기 | 인터페이스에 표시되는 글꼴 크기를 변경할 수 있습니다. |
| 도움말 | |
| 목차 | 화면에 표시되는 도움말을 시작합니다. |
| 키워드 검색 | 키워드를 사용하여 도움말 파일을 검색할 수 있습니다. |
| 그래픽 | Cisco Unified Attendant Console에서 사용되는 모든 그래픽 아이콘이 표시된 그래픽 패널이 나타납니다. |
| Attendant Console 정보 | 버전과 저작권 정보입니다. |





대기열(F9) (Department Edition 제외)

대기열 필드는 로그인한 오퍼레이터가 사용할 수 있는 대기열을 표시합니다. 각 아이콘은 서로 다른 대기열을 나타냅니다. 수신 전화가 대기열에 전달되면 응답 대기 중인 통화 수를 나타내는 숫자 표시기가 나타납니다. 통화에 응답할 때까지 발신자에게 벨소리가 들립니다.

Web Admin 애플리케이션에서는 특정 대기열을 통화 중이 아닌 다음 Attendant가 즉시 응답하도록 지정할 수 있습니다. 이것을 강제 배포라고 합니다. 대기열에 있는 통화는 최장 시간 대기 중인 Attendant 오퍼레이터 및 Circular 즉, 로그인된 Attendant 간의 업무 공유에 표시되고 대기열을 응답할 수 있도록 구성됩니다. 다음 응답 키를 누르지 않아도 되며 통화가 활성 통화 필드 F7에 자동으로 표시됩니다. 통화자는 통화 가능한 상태가 됩니다.

표 1-6에서는 화면의 대기열(F9) 영역에 표시되는 아이콘을 설명합니다.

표 1-6 대기열 영역 아이콘

| 아이콘 | 대기열 유형 |
|---|---------------------------------|
|  | 강제 전달이 구성된 콘솔 대기열입니다. |
|  | 활성 상태이며 전화를 받을 준비가 된 콘솔 대기열입니다. |
|  | 야간 서비스 대기열입니다. |
|  | 긴급모드의 대기열입니다. |

대기열 영역에 있는 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택하여 위에서 언급한 작업을 액세스할 수도 있습니다.

대기열을 긴급 모드로 강제 전환하려면 Ctrl+E를 누릅니다.


대기 상태에 있는 수신 통화 (F8)

이 필드는 대기열에서 대기 중인 통화를 다음 정보와 함께 표시합니다.

- 발신자 이름
- 발신자 번호
- 통화가 대기열에서 대기한 경과 시간
- 대기열 이름(선택 사항)

표 1-7에서는 키보드를 사용하여 이 영역에 있는 통화에 수행할 수 있는 기능을 설명합니다.

표 1-7 대기 상태에 있는 수신 통화 필드의 기능 키

| 키 | 기능 |
|---|---|
| + | 다음 수신 전화에 응답합니다. |
|  | |
| 참고 | 대기열에 강제 전달이 설정되어 있으면 통화를 활성 통화 필드 F7로 이동하는 데 이 단추가 필요하지 않습니다. |
| Enter | 수신 전화에 응답합니다. |

상황에 맞는 메뉴를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 이러한 기능에 액세스할 수 있습니다.

디렉터리

Cisco Unified Attendant Console에는 다음 두 가지 유형의 디렉터리가 있습니다.

- **전체 디렉터리** – Cisco Unified Attendant Console 환경에서 사용 가능한 모든 연락처를 표시합니다.
- **개인 디렉터리 그룹** – 이 디렉터리를 수정하여 전체 디렉터리의 일부만 표시할 수 있습니다. 이 디렉터리 그룹은 Cisco Unified Attendant Console 로그인에 사용하는 자격 증명에만 해당합니다.

전체 디렉터리

Cisco Unified Attendant Console에는 연락처 정보를 쉽게 검색할 수 있는 디렉터리 영역이 있습니다. 전체 디렉터리는 가장 먼저 표시되는 디렉터리이며 Cisco Unified Attendant Console 환경에 등록된 모든 연락처를 표시합니다. 여기에 내부 및 외부 연락처 모두를 포함할 수 있습니다.

Cisco Unified Attendant Admin을 통해 구성하는 디렉터리 속성도 있지만, 일반적으로 표시되는 기본 정보는 다음과 같은 연락처 세부 정보입니다.

- 이름
- 성
- 부서
- 직함
- 내선 번호
- 전자 메일

이러한 정보는 기본 설정이며 변경할 수 없습니다. [그림 1-5](#)에 전체 디렉터리 표시 예제가 나와 있습니다.

그림 1-5 전체 디렉터리

| 번호 | 성 | 이름 | 부서 |
|------|----------|---------|-----------|
| 2092 | Barish | Paul | Legal |
| 2099 | Bartlett | Ruby | Legal |
| 2093 | Beverly | Barish | Marketing |
| 2094 | Botwin | Nancy | Sales |
| 2096 | Callahan | Tommy | Sales |
| 2098 | Chase | Vincent | Marketing |
| 2098 | Chovey | Ann | Sales |

통화 제어 작업은 임의의 디렉터리에 있는 연락처에서 다음과 같은 방법으로 수행할 수 있습니다.

- 마우스를 사용하여 디렉터리에서 연락처를 선택하고 통화 제어 도구 모음에서 통화 제어 단추를 클릭합니다. 이들 단추는 이전 절에 설명되어 있습니다.
- 연락처를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택합니다.
- 바로 가기 키를 사용하여 이전 절에서 설명한 것과 같이 통화 제어 작업을 수행합니다.

표 1-8에서는 디렉터리 영역의 연락처 옆에 표시되는 아이콘을 설명합니다. 표 1-9에서는 디렉터리 영역의 키 기능을 설명합니다.

표 1-8 디렉터리 영역 연락처 아이콘










| 아이콘 | 설명 |
|---|--|
|  | 연락처의 현재 상태를 나타냅니다. |
|  | 내선 번호의 상태를 표시합니다. 사용 중인 연락처 번호 유형을  휴대폰,  업무,  집,  팩스 또는  호출기 등으로 표시합니다. |
|  | 해당 연락처에 첨부된 노트가 있음을 나타냅니다. |
|  | 연락처에 대해 대체 번호를 지정했거나 연락처 번호에서 다음 필드 중 하나 이상에 입력된 내용이 있음을 나타냅니다. <ul style="list-style-type: none"> • 휴대폰 • 업무 1 • 업무 2 • 집 |

표 1-9 디렉터리 내의 기능에 사용되는 키

| 키 | 기능 |
|---|--|
| Ctrl+F2(기본 설정에 따라 다름. 필터 검색, 2-14 페이지 참조) (Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition 전용) | 선택한 연락처의 대체 동료에 대한 관련어 검색을 열어 기본 설정 내에 설정된 범주를 검색합니다. 관련어 검색 창이 열리면서 검색한 디렉터리 열의 세부 정보와 그 열에서 선택한 연락처의 데이터가 제목 표시줄에 표시됩니다. 필요한 경우 관련어 검색 창을 이동하거나 모양을 바꿀 수 있습니다. |
| F2 | BLF, 현재 상태 및 대체 번호를 엽니다. |
| F4 | 개인 디렉터리 그룹을 생성합니다. |
| F12 | 연락처 등록 정보를 엽니다. |
| Shift+F4 | 기존 개인 디렉터리 그룹을 편집할 수 있습니다. |
| Ctrl+F4 | 기존 개인 디렉터리 그룹을 삭제할 수 있습니다. |
| Ctrl+Tab 및 Ctrl+Shift+Tab | 다음 또는 이전 디렉터리 탭을 선택하고 연락처 세부 정보를 표시합니다. |
| Alt+<번호>에서 <번호>는 1에서 10 사이의 정수입니다. | Attendant 오퍼레이터가 특정 개인 디렉터리로 이동할 수 있습니다. 이 방법으로는 디렉터리 탭을 처음 10개까지만 볼 수 있습니다. 예: 디렉터리가 다섯 개 있을 경우 Alt+2 를 누르면 두 번째 디렉터리 탭이 표시되고, Alt+4 를 누르면 네 번째 디렉터리 탭이 표시됩니다. |

개인 디렉터리 그룹(F4)

개인 디렉터리 그룹을 사용하면 Cisco Unified Attendant Console 오퍼레이터가 사용자 정의 디렉터리를 만들어 전체 디렉터리를 쉽게 탐색할 수 있습니다.



참고

Cisco Unified Attendant Console Premium Edition의 복원 설치가 있는 경우, 게시자 서버에 로그인해야 개인 디렉터리 그룹을 생성할 수 있습니다.

개인 디렉터리 사이에서 이동하려면 탭 제목을 선택할 수도 있고 **Ctrl-Tab** 및 **Ctrl-Shift-Tab**을 사용하여 다음 또는 이전 디렉터를 선택할 수도 있습니다. 또는 **Alt+<번호>**를 눌러 처음 10개의 탭으로 바로 이동할 수 있는데, 여기서 <번호>의 범위는 1에서 10 사이의 정수입니다.

개인 디렉터리 그룹에서 Cisco Unified Attendant Console에 도착한 통화를 받아 특정 개인 디렉터리 그룹 탭으로 끌어 놓으면 해당 그룹 내의 연락처를 선택할 수 있습니다.

새 개인 디렉터리 그룹을 생성하려면



참고

최대 100개의 개인 디렉터리 그룹을 생성할 수 있습니다.



참고

개인 디렉터리 그룹은 Cisco Unified Attendant Console 오퍼레이터가 디렉터를 사용자 정의하는 방법입니다. 사용된 연락처 라이선스에 영향을 주기 때문에 개인 번호를 기업 네트워크에 추가하는 데 개인 디렉터리 그룹을 사용해서는 안 됩니다.

1단계

새 개인 디렉터리 그룹을 만들려면 마우스를 Cisco Unified Attendant Console의 디렉터리 필드에 놓고 **F4**를 누르거나 디렉터리 필드에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭한 다음 **개인 디렉터리 그룹** 및 **새로 만들기**를 선택합니다. 다음 정보를 입력하라는 대화 상자가 나타납니다(그림 1-6).

그림 1-6 개인 디렉터리 그룹 대화 상자

2단계

세부 정보에서 해당 그룹에 대한 의미 있는 이름과 설명을 입력해야 합니다.

3단계

디렉터리 그룹을 필터링하는 데 적용할 기준을 필터 영역에 입력해야 합니다. 드롭다운 항목에서 필드 유형을 선택합니다.

4단계

그런 다음 사용할 측정 유형을 선택합니다.

- 성, 부서와 같은 텍스트 기반 필드인 경우 다음 중에서 선택할 수 있습니다.
 - 다음으로 시작

- 포함
- 다음으로 끝남
- 같음
- 번호와 같은 숫자 필드인 경우 다음 중에서 선택할 수 있습니다.
 - 다음으로 시작
 - 포함
 - 다음으로 끝남
 - 같음
 - 크거나 같음
 - 작거나 같음

5단계 측정 값을 입력합니다.

예를 들어, 필드: 성, 측정 유형: 다음으로 시작 및 측정 값: K를 지정할 수 있습니다. 이 경우 성이 문자 K로 시작하는 연락처 목록이 있는 디렉터리가 만들어집니다.

6단계 [선택 사항] 새로 만들기를 클릭하여 다른 기준을 추가할 수 있습니다. 최대 3개의 기준을 사용하여 개인 디렉터리를 생성 또는 수정할 수 있습니다.



참고

번호 매개변수를 필터링 기준으로 사용하는 디렉터리를 생성한 경우, 입력한 기준은 인덱싱된 모든 숫자 필드(기본 내선 번호, 업무 1, 업무 2, 휴대폰 등)와 비교 측정되며 해당 기준을 충족하는 모든 결과가 표시됩니다.

디렉터리에 기본 내선 번호 또는 대체 번호(옵션 > 기본 설정 > 일반 및 내부 연락처 번호 우선 순위에서 정의)만 표시한 디렉터리의 경우 디렉터리에 일치하지 않는 결과가 표시되는 것으로 나타날 수 있습니다. 그러나 이는 일치하지 않는 결과가 표시되는 것이 아니라 연락처에 기준 집합(예: 업무 1, 업무 2, 휴대폰 등)을 충족하는 다른 숫자 필드가 있음을 나타냅니다.

예: - 어떤 연락처의 기본 번호가 휴대폰 22222 이고 업무 1 번호가 1111로 설정된 경우를 가정하겠습니다. 따라서 우선 순위가 따라 디렉터리는 언제나 22222를 기본 번호로 표시합니다. 하지만 업무 1이 인덱싱된 필드이고 Attendant 오퍼레이터가 번호가 1111과 같은 개인 디렉터리 그룹을 만들 경우, 이 예의 연락처는 표시되지만 휴대폰이 기준을 충족하기 때문에 기본 번호인 22222가 표시됩니다.

기존에 생성한 개인 디렉터리 그룹에 연락처 추가하기

전체 디렉터리에서 연락처를 선택한 다음 기준에 생성된 개인 디렉터리 탭으로 끌어다 놓을 수 있습니다. 그러면 연락처가 해당 그룹에 설정된 기준을 충족하는지 여부와 상관 없이 해당 개인 디렉터리에 나타납니다.



참고

Cisco Unified Attendant Console Premium Edition의 복원 설치가 있는 경우, 게시자 서버에 로그인해야 연락처를 추가, 삭제 또는 변경할 수 있습니다.

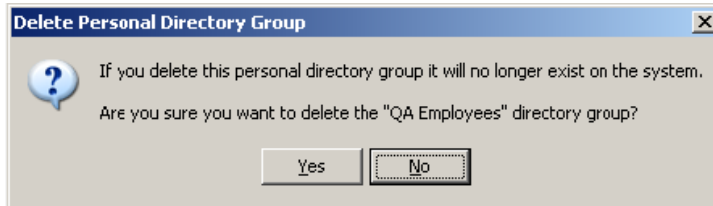
개인 디렉터리 그룹을 수정하려면

Shift+F4를 누르면 기존 개인 디렉터리 그룹의 세부 정보를 보고 수정할 수 있습니다.

개인 디렉터리 그룹을 삭제하려면

Ctrl+F4를 누르면 기존 개인 디렉터리 그룹을 삭제할 수 있습니다. 삭제할 것인지 확인하는 메시지가 나타납니다.

그림 1-7 개인 디렉터리 그룹 삭제 경고 예



통화 제어 도구 모음

통화 제어 도구 모음은 대기 상태에 있는 통화와 활성 통화 영역 사이에 있습니다. 이 도구에는 지정된 시간에 사용할 수 있는 모든 통화 제어 작업용 아이콘이 표시됩니다. [그림 1-8](#)에는 일부 항목은 사용할 수 있고 일부는 사용할 수 없는 통화 제어 도구 모음의 예제가 나와 있습니다.

그림 1-8 통화 제어 도구 모음









[표 1-10](#)에서는 통화 제어 도구 모음 아이콘을 설명합니다.

표 1-10 통화 제어 도구 모음 아이콘

| 제어 이름 | 아이콘 | 설명 |
|-----------|-----|---|
| 전화 응답 | | 벨소리가 울리는 통화(대기 상태의 통화 아님)에 응답합니다. |
| 통화 음소거 | | 통화를 음소거합니다. 통화가 로컬로(핸드셋에서) 보류되고 통화자는 대기 음악을 듣게 됩니다. |
| 통화 지우기 | | 활성 통화를 지웁니다. |
| 통화 호전환 | | 보류 중인 상담 호전환이 완료됩니다. |
| 통화 재개 | | 보류된 통화를 재개합니다. |
| 통화 전환 | | 클릭하여 <i>활성</i> 및 <i>보류</i> 상태인 통화 사이를 전환합니다. |
| 다시 연결 | | 이전에 수행했던 작업을 통화에서 다시 수행합니다. |
| 보류(노트 있음) | | 현재 통화를 보류하기 전에 통화에 노트를 첨부합니다. |
| | | 참고 노트는 첨부한 사람만 확인할 수 있으며 통화와 함께 발송되지 않습니다. |

표 1-10 통화 제어 도구 모음 아이콘

| 제어 이름 | 아이콘 | 설명 |
|-----------|---|----------------------------|
| 보류 |  | 특정 통화를 곧바로 보류 상태로 전환합니다. |
| 연락처 등록 정보 |  | 통화자의 연락처 세부 정보를 봅니다. |
| 전화회의 시작 |  | 다른 사용자와 상담하거나 전화회의를 시작합니다. |
| 전화회의 |  | 여러 상대방을 전화회의에 소집합니다. |
| 보류 접속 |  | 통화를 통화 중인 내선으로 호전환합니다. |
| 통화 지정보류 |  | 통화 지정보류 장치에 통화를 놓습니다. |

활성 통화 필드에 있는 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택하여 위에서 언급한 작업을 수행할 수도 있습니다. 또한 키보드를 사용하여 이러한 옵션에 액세스할 수도 있습니다(1장, "키보드 사용하기" 참조).

통화 진행 중(F5)

통화 진행 중 필드는 두 가지 유형의 통화를 표시합니다.


- 보류 상태의 통화
- 장치에서 호전환 또는 지정보류된 상태에서 시간이 초과된(반환된) 통화

다음과 같은 방법으로 통화 진행 중 영역에서 통화를 재개하거나 다시 연결할 수 있습니다.

- 마우스를 사용하여 통화 진행 중 영역에서 통화를 선택하고 통화 제어 도구 모음에서 통화 제어 단추를 클릭합니다. 이들 단추는 이전 절에 설명되어 있습니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택합니다.
- 바로 가기 키를 사용하여 이전 절에서 설명한 것과 같이 통화 제어 작업을 수행합니다.

표 1-11에서는 통화 진행 중 영역에 표시되는 필드를 설명합니다.

표 1-11 통화 진행 중 영역의 통화에 표시되는 필드

| 제어 이름 | 설명 |
|---|---|
| 통화 진행 중 | 발신자 번호. |
| 대기 시간 | 발신자의 대기 경과 시간입니다. |
| 내선 번호 | 통화가 호전환된 내선 번호입니다. |
| 상태 | 사용자가 통화를 보류로 지정했거나 시간 초과로 통화가 반환되었는지 여부를 표시합니다. |
| 레이블  | 레이블 표시기는 통화에 첨부된 노트가 있음을 알려 주기 위해 표시됩니다. |

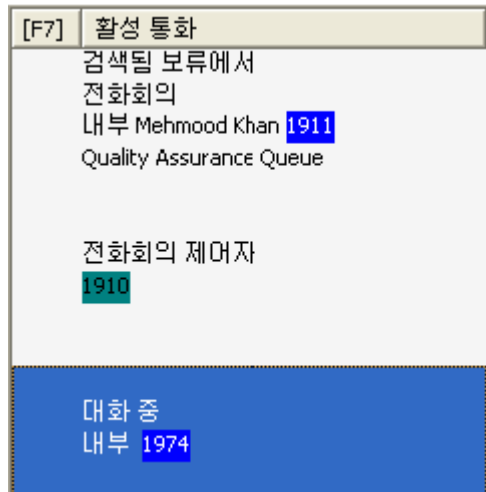
활성 통화(F7)

활성 통화 필드에는 현재 처리 중인 통화가 표시됩니다. 다음과 같은 통화 정보를 확인할 수 있습니다.

- 대기열 이름
- 보류, 발신 중, 대화 중 또는 통화 중과 같은 현재 통화 상태

그림 1-9에는 활성 통화 필드의 예제가 나와 있습니다.

그림 1-9 활성 통화 필드 예제



참고

Web Admin에서 대기열이 강제 전달로 구성된 경우 통화에 응답하는 데 +를 누를 필요가 없습니다. 통화는 활성 통화 F7 필드에 자동으로 나타나고 통화자는 통화 가능한 상태가 됩니다.

표 1-12에서는 활성 통화 영역에서 사용할 수 있는 키를 설명합니다.

표 1-12 활성 통화 필드에서 통화를 처리하는 데 사용되는 키

| 키 | 기능 |
|--------|-----------------------------------|
| Enter | 수신 전화에 응답합니다. |
| Enter | 연결된 통화를 지웁니다. |
| Enter | 통화의 상담 호 전환을 완료합니다. |
| PgDn | 보류 상태로 전환합니다. |
| PgDn | 보류 중인 통화를 재개합니다. |
| - | 상담 호 전환을 취소합니다. |
| End | 전화회의를 시작하고 모든 상대방을 참여시킵니다. |
| 삭제 | 통화를 다시 연결합니다. |
| F2 | 대체 번호, BLF 및 현재 상태를 표시합니다. |
| F12 | 연락처 세부 정보를 표시합니다. |
| 집 | 장치에서 응답한 통화를 지정보류합니다. |
| Ctrl+M | 통화에 응답하지 않는 내선 사용자에게 전자 메일을 보냅니다. |





활성 통화 영역에 있는 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택하여 위에서 언급한 옵션을 액세스할 수도 있습니다.

지정보류된 통화

지정보류된 통화 필드는 통화 지정보류 장치의 목록을 표시합니다. 통화 지정보류를 사용하지 않는 경우, **보기 > 통화 지정보류**(표시 전환 옵션)를 클릭하여 지정보류된 통화를 숨길 수 있습니다. 기본적으로 모든 장치가 표시됩니다.


표 1-13에는 지정보류된 통화 필드를 제어하는 기능이 설명되어 있습니다.

표 1-13 지정보류된 통화 제어

| 제어 | 기능 |
|---|--|
|  | 모든 통화 지정보류 장치를 표시합니다. |
|  | 사용 가능한 모든 통화 지정보류 장치를 표시합니다. 미사용 장치에는 이 기호가 표시됩니다. |
|  | 통화를 지정보류한 통화 지정보류 장치만 보여 줍니다. 본인이 통화를 지정보류한 장치에는 이 기호가 표시됩니다. |
|  | 다른 오퍼레이터가 통화를 지정보류한 통화 지정보류 장치만 표시합니다. 다른 사람이 통화를 지정보류한 장치에는 이 기호가 표시됩니다. |

다음 필드도 함께 표시됩니다.

- **마지막 통화 지정보류 시간**은 마지막 통화를 지정보류한 번호를 보여 줍니다.
- **지정보류 대상** 필드에는 통화 중인 내선에서 되돌려진 통화를 지정보류할 때 해당 통화를 되돌려 보낸 연락처의 이름이 표시됩니다.

 **사용할 수 없음** 아이콘이 있는 통화 지정보류 장치는 해당 장치가 작동하지 않으며 통화 지정보류에 사용할 수 없음을 나타냅니다.



다음과 같은 방법으로 통화를 지정보류하거나 검색할 수 있습니다.

- 마우스를 사용하여 통화 지정보류 장치를 선택하고 통화 제어 도구 모음에서 아무 아이콘이나 클릭합니다.
- 장치를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택합니다.
- 바로 가기 키를 사용하여 이전 절에서 설명한 것과 같이 통화 제어 작업을 수행합니다.

단축 다이얼(F6)

단축 다이얼 필드에는 자주 통화하는 번호 목록이 표시되므로 신속하게 전화를 걸 수 있습니다. [그림 1-10](#)에는 단축 다이얼 필드의 이름 예제가 나와 있습니다.

그림 1-10 단축 다이얼 필드

| 단축 다이얼 | | | |
|---|-------------|-----------------|------|
| [F6] | 이름 | 회사 | 번호 ▲ |
|  | Paul Barish | Company | 1023 |
|  | Vincent ... | Another Company | 2098 |

다음과 같은 방법으로 통화 제어 작업을 수행할 수 있습니다.

- 마우스를 사용하여 연락처를 선택하고 통화 제어 도구 모음에서 아무 아이콘이나 클릭합니다.
- 바로 가기 키를 사용하여 이전 절에서 설명한 것과 같이 통화 제어 작업을 수행합니다.



참고

Cisco Unified Attendant Console Premium Edition의 복원 설치가 있는 경우, 게시자 서버에 로그인해야 단축 다이얼 번호를 추가, 삭제 또는 변경할 수 있습니다.


단축 다이얼 필드에 항목 추가

단축 다이얼 필드에 번호를 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 단축 다이얼 필드를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 **단축 다이얼 추가**를 선택합니다.
- 2단계 연락처의 **번호**, **이름** 및 **회사** 이름을 입력합니다. [그림 1-11](#)에는 단축 다이얼 대화 상자가 나와 있습니다.

그림 1-11 단축 다이얼 대화 상자

단축 다이얼 ? X

 이 단축 다이얼의 번호, 이름 및 회사를 입력하십시오.
 노트: 개인 단축 번호는 본인만 보고 변경할 수 있습니다.

개인 단축 번호

번호:

이름:

회사:

표 1-14에서는 그림 1-11에 나와 있는 단축 다이얼 대화 상자의 필드를 설명합니다.

표 1-14 단축 다이얼 창 필드

| 필드 | 예 | 설명 |
|----------|------------|--|
| 개인 단축 번호 | | 개인 단축 다이얼 번호는 사용자만 편집하고 확인할 수 있습니다. 애플리케이션으로 로그인하는 다른 사용자의 경우 이 확인란이 선택되어 있는 번호는 볼 수 없습니다. 반면, 이 확인란의 선택이 해제된 번호는 다른 모든 사용자에게 공개됩니다. |
| 번호 | 5550111 | 단축 다이얼로 저장할 연락처 번호입니다. |
| 이름 | John Smith | 연락처의 이름입니다. |
| 회사 | CompanyA | 해당 연락처의 회사 이름입니다. |

3단계 확인을 클릭합니다.



참고 연락처를 디렉터리 필드에서 단축 다이얼 영역으로 간단히 끌어다 놓을 수 있습니다.

단축 다이얼 필드에서 항목 삭제

단축 다이얼 필드에서 항목을 삭제하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 삭제할 단축 다이얼을 선택합니다.
- 2단계 마우스 오른쪽 단추를 클릭하고 단축 다이얼 삭제를 선택합니다.
- 3단계 확인 메시지에서 예를 클릭합니다.

단축 다이얼 필드의 항목 업데이트

단축 다이얼 필드의 항목을 업데이트하려면 다음 단계를 수행합니다.

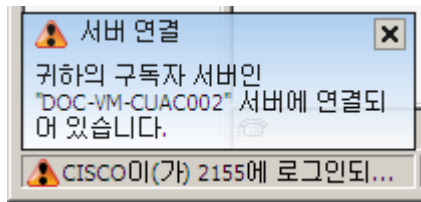
- 1단계 업데이트할 단축 다이얼을 선택합니다.
- 2단계 마우스 오른쪽 단추를 클릭하고 단축 다이얼 편집을 선택합니다.
- 3단계 필요에 따라 이름, 번호 및 회사를 변경합니다.
- 4단계 확인을 클릭합니다.

상태 표시줄

상태 표시줄은 GUI 창 아래쪽의 정보 영역으로, 각각 애플리케이션의 현재 상태에 대한 정보를 보여 주는 여러 섹션으로 나뉘어 있습니다. 왼쪽에서 오른쪽 순서로 다음과 같은 섹션이 있습니다.

- 서버 연결
- 애플리케이션 상태. 예: 준비됨
- 데이터베이스 연결

서버 연결이 끊어지거나 구독자 서버에 연결된 상태일 때 서버 연결 섹션 위에 포인터를 놓으면 메시지가 표시됩니다. 예:



마찬가지로 구독자 데이터베이스에 연결된 상태일 때 데이터베이스 연결 섹션 위에 포인터를 놓으면 메시지가 표시됩니다.

어느 쪽이든 십자가 모양을 클릭하거나 10초간 기다리면 메시지가 사라집니다.

메시지를 읽고 난 뒤에도 그 상태가 지속되는 동안에는 해당하는 상태 표시줄 섹션에 느낌표 아이콘이 계속 표시됩니다.

필드 작업

여기에 Cisco Unified Attendant Console에서 작업할 때 사용할 수 있는 몇 가지 절차가 있습니다.

번호 다이얼

디렉터리에서 연락처를 선택하여 전화를 하는 대신 키보드에서 번호를 직접 다이얼하여 전화할 수도 있습니다. 번호를 입력하면 해당 숫자가 **활성 통화** 영역 아래의 **다이얼 상자**에 표시됩니다. **표 1-15**에는 다이얼한 번호를 편집하는 데 사용할 수 있는 키가 나와 있습니다.

다음과 같은 키를 사용할 수 있습니다.

표 1-15 다이얼하는 번호를 편집하는 데 사용하는 키

| 키 | 기능 |
|-----------|-------------------------|
| Backspace | 연락처 번호를 입력할 때 숫자를 지웁니다. |
| 스페이스바 | 전화를 거는 중에 번호를 지웁니다. |
| Enter | 입력한 번호를 다이얼합니다. |

디렉터리에서 연락처 찾기

Cisco Unified Attendant Console의 검색 엔진을 사용하면 디렉터리 내에서 구성된 기준에 따라 특정 사용자를 검색할 수 있습니다. 콘솔의 작업량이 매우 많을 때 이 기능이 필요합니다.

특정 개인이나 번호를 찾으려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 전체 디렉터리 또는 개인 디렉터리 그룹 중에서 필요한 연락처가 들어 있는 디렉터리를 선택합니다. 개인 디렉터리 사이에서 이동하려면 탭 제목을 선택할 수도 있고 **Ctrl-Tab** 및 **Ctrl-Shift-Tab**을 사용하여 다음 또는 이전 디렉터리를 선택할 수도 있습니다. 또는 **Alt+<번호>**를 눌러 처음 10개의 탭으로 바로 이동할 수 있는데, 여기서 <번호>의 범위는 1에서 10 사이의 정수입니다.
- 2단계 디렉터리 탭을 선택하면 커서는 기본적으로 첫 번째 검색 상자로 이동합니다. 또한 입력을 시작하면 커서는 자동으로 첫 번째 검색 상자로 이동합니다.
- 3단계 모든 검색 기준을 선택할 수 있습니다. 다음과 같은 기준에 따라 검색할 수 있습니다.
 - 성
 - 이름
 - 부서
 - 번호
- 4단계 키보드의 **Tab** 키를 눌러 검색 필드 간에 이동하거나 마우스로 관련 검색 상자를 지정하고 클릭합니다.
- 5단계 키워드를 입력합니다.



참고

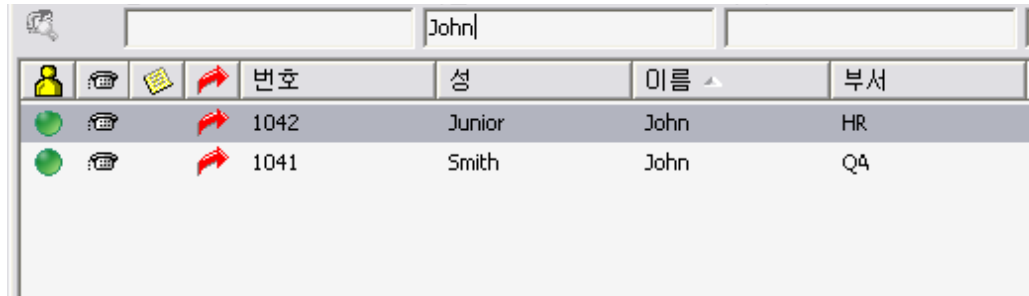
옵션 > 기본 설정 > 필터 검색 및 AND 검색 사용을 선택하거나 또는 **옵션 > 필터 검색 및 AND 검색 사용**을 선택하여 AND 검색을 활성화하면 두 위치에 키워드를 입력할 수 있습니다. 예를 들어, 이름에 **John**을 입력하고 성 필드에 **Smith**를 입력하는 경우를 가정하겠습니다. 결과에는 두 필드 모두에 입력한 기준을 충족하는 모든 레코드가 표시되고 둘 중 하나의 기준만 충족하는 레코드는 제거됩니다.

6단계 **Enter**를 누릅니다.

선택한 디렉터리는 입력한 키워드와 일치하지 않는 모든 연락처를 필터링합니다.

필요한 사람을 찾았으면 이를 두 번 클릭하거나 **Enter** 키를 두 번 눌러 해당 연락처에 전화를 겁니다. **그림 1-12**에는 이름이 'John'인 사람을 검색하는 작업의 예제가 나와 있습니다.



그림 1-12 예제 검색 결과



| 번호 | 성 | 이름 | 부서 |
|------|--------|------|----|
| 1042 | Junior | John | HR |
| 1041 | Smith | John | QA |



참고

필터 검색 단추 를 누르면 기준에 맞지 않는 연락처를 필터링합니다. 이 단추를 누르지 않으면 애플리케이션은 지정된 키워드와 일치하는 연락처만 선택하게 됩니다. 예를 들어 **필터 검색** 단추 를 누르고 "A"를 입력하면 첫 글자가 "A"인 첫 번째 연락처가 선택됩니다.

관련어 검색(Ctrl+F2)(Enterprise 및 Premium Edition 전용)

관련어 검색에서는 부서, 이름, 성 등의 특정 기준을 사용해 검색할 수 있는 필터 기능을 제공합니다. 이 기능은 모든 연락처 디렉터리 내에서 사용할 수 있습니다.

관련어 검색 기능을 사용하려면 디렉터리에서 마우스나 키보드로 연락처를 선택합니다. 그런 후에 Ctrl+F2를 눌러 관련어 검색을 시작합니다. 그러면 관련어 검색 필드와 일치하는 모든 연락처를 보여 주는 확장 검색 화면이 표시됩니다.

관련어 검색

확장 검색 창 높이를 조정하고 창을 이동할 수 있습니다. 창 크기를 조정하면 창의 새 크기와 위치가 Cisco Unified Attendant Console에 저장됩니다.

확장 검색 창은 Esc 키를 누르거나 창 닫기 아이콘(x)을 클릭하여 언제든지 닫을 수 있습니다.

관련어 검색을 시작할 때는 Cisco Unified Attendant Console의 다른 기능을 계속 사용하기 전에 선택을 완료하거나 확장 창을 닫아야 합니다.

기본 관련어 검색 필드를 설정하려면 기본 설정 내에서 기준을 지정해야 합니다 (**옵션 > 기본 설정 > 필터 검색 탭**). 없음을 선택하면 기능이 비활성화됩니다.



2 장

사용자 정의 Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console에는 애플리케이션의 모양과 기능을 사용자 정의하는 기능이 있습니다.

콘솔 설정에 액세스하려면 기본 메뉴에서 **옵션 > 기본 설정**을 선택합니다. 그러면 **기본 설정** 창이 열립니다.



참고

기본 설정 창이나 기본 메뉴에서 **옵션 > 글꼴 크기**를 선택하여 인터페이스의 글꼴 크기를 변경할 수 있습니다. 사용 가능한 크기는 **표시, 2-3페이지**를 참조하십시오.

다음은 **기본 설정** 창의 탭에 대한 설명입니다.

일반

이 섹션에서는 다음과 같은 설정을 사용할 수 있습니다.

- 애플리케이션 팝업 조건

Cisco Unified Attendant Console에는 다음 조건에서 애플리케이션을 팝업하는 옵션이 있습니다.

- 대기 상태에 있는 통화가 응답 대기 중
- 내 로컬 장치 벨소리(이 장치로 로그인한 경우)
- 사용하지 않을 때 최소화

처음 두 옵션 중 하나 또는 모두를 선택하면 애플리케이션이 최소화되어 있을 경우 화면에 팝업되어 나타납니다. 세 번째 옵션을 선택하면 어떤 통화도 활성화되었거나 대기 중이지 않을 경우 애플리케이션을 최소화합니다.

- 내부 연락처 번호 우선 순위

연락처에 첫 번째 번호가 없을 경우 다음 번호를 대신 사용할 수 있도록 우선 순위를 설정해야 합니다.

이 표는 사용할 수 있는 연락처 번호와 디렉터리 내에서 번호 필드를 채울 순서를 보여 줍니다. 연락처에 **기본 내선 번호**가 없으면 **업무 1** 번호, **업무 2** 번호, **휴대폰** 번호 등의 순서로 사용됩니다.

대체할 번호의 순서를 변경하려면 이동하려는 **번호 유형**을 선택한 다음 **위쪽** 및 **아래쪽** 화살표를 사용하여 해당 위치로 이동합니다.



참고

다음 규칙에 주의하십시오.

- 번호 매개변수를 필터링 기준으로 사용하는 디렉토리를 생성한 경우, 입력한 기준은 인덱싱된 모든 숫자 필드(기본 내선 번호, 업무 1, 업무 2, 휴대폰 등)와 비교 측정되며 해당 기준을 충족하는 모든 결과가 표시됩니다.
- 기본 내선 번호 또는 대체 번호(기본 설정 탭 > 일반 및 내부 연락처 번호 우선 순위에서 정의)만 표시되는 디렉토리의 경우 결과가 일치하지 않는 것처럼 보일 수 있습니다. 그러나 이는 일치하지 않는 결과가 표시되는 것이 아니라 연락처에 기준 집합(예: 업무 1, 업무 2, 휴대폰 등)을 충족하는 다른 숫자 필드가 있음을 나타냅니다.
- 예: 어떤 연락처의 기본 번호가 **휴대폰 22222**인데 **업무1** 번호는 **1111**이라고 가정합니다. 따라서 우선 순위에 따라 디렉터리는 언제나 **22222**를 기본 번호로 표시합니다.

그러나 **업무1**이 인덱싱된 필드이고 Attendant 오퍼레이터가 번호 **1111**로 개인 디렉터리 그룹을 만들 경우, 이 예의 연락처는 표시되지만(휴대폰이 기준을 충족) 표시되는 번호는 기본 번호인 **22222**일 것입니다.

그림 2-1에는 일반 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-1 기본 설정 섹션 일반 탭

일반

애플리케이션 팝업 조건

- 대기 상태에 있는 통화가 응답 대기 중
- 내 로컬 장치 벨소리
- 사용하지 않을 때 최소화

내부 연락처 번호 우선 순위

우선 순위를 설정해야 연락처 목록에 첫 번째 번호가 없는 경우 다음 번호가 사용됩니다.

기본 내선 번호

- 업무 1
- 업무 2
- 휴대폰
- 집
- 호출기
- 팩스

↑

↓

표시

표시 탭에서 다음을 설정할 수 있습니다.

- **대기열 순서**(Cisco Unified Attendant Console Premium Edition 전용) - 대기열을 생성 순서대로 정렬하지 않으려면 **대기열 사전순 정렬**을 선택하십시오.
- **섹션이 선택되었을 때** - 글꼴 색상 변경 설정으로 Cisco Unified Attendant Console에서 선택한 영역의 레이블 글꼴 색깔을 바꿀 수 있습니다. 이것은 콘솔로 작업할 때 어떤 영역을 선택했는지 쉽게 볼 수 있도록 합니다. 기본적으로 텍스트가 빨간색이 됩니다.
- **통화 정보 표시**
 - **라우팅 태그 표시** 설정을 사용하여 각 통화의 의도한 대상 뿐 아니라 발신자 ID 및 내부/외부 알림과 같은 각 통화의 표준 상세 정보를 표시할 수 있습니다. 이 옵션은 기본값으로 설정되어 있습니다.
 - **시간 초과 조건 표시**는 통화가 오퍼레이터에게 되돌아온 이유를 자세히 보여 줍니다.
- **전화 걸 때**를 사용하여 BLF/현재 상태 프롬프트의 표시 여부를 결정할 수 있습니다. 기본적으로 **현재 상태 설정 시 프롬프트 표시**는 선택되지 않습니다.
- **끝어다 놓기 수행 시** - **끝기 이미지 표시** 옵션을 사용하면 화면에서 끌고 있는 통화의 완전한 이미지를 볼 수 있습니다.

- **글꼴 크기** - 이를 통해 Cisco Unified Attendant Console 인터페이스의 글꼴 크기를 보다 읽기 쉽게 변경할 수 있습니다. **기본**, **보통**, **대형** 또는 **초대형** 중에서 선택합니다. 기본 애플리케이션 메뉴에서 **옵션 > 글꼴 크기**를 선택하여 이 매개변수를 설정할 수도 있습니다.
- **복원**(Cisco Unified Attendant Console Premium Edition 전용) - **서버를 전환할 때 확인**(기본값)을 선택하여 서버 고장 또는 회복 중 서버를 전환할 때 표시되도록 합니다.

그림 2-2에는 표시 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-2 기본 설정 섹션 표시 탭

표시

대기열 순서

대기열 사전순 정렬

섹션이 선택되었을 때

글꼴 색상 변경

이 색상으로: 색상

통화 정보 표시

라우팅 태그 표시

시간 초과 조건 표시

전화걸 때

현재 상태 설정 시 프롬프트 표시

끝머다 놓기 수행 시

끝기 이미지 표시

글꼴 크기

기본

복원

서버를 전환할 때 확인

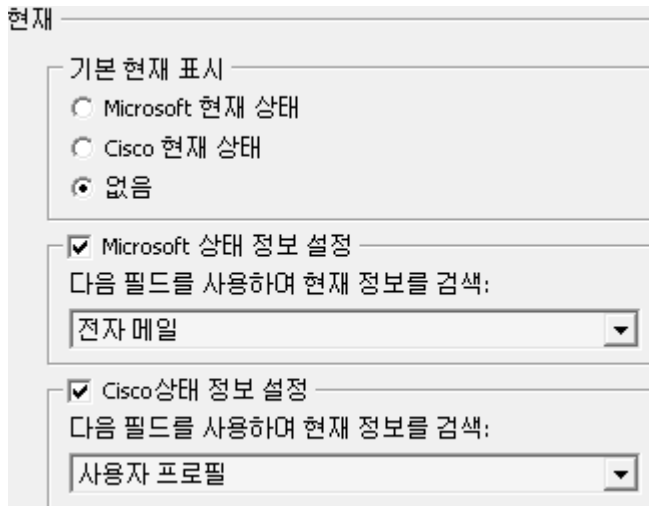
현재

이 탭에서는 오퍼레이터가 현재 상태 정보에 대한 기본 설정을 지정할 수 있는 기능을 제공합니다.

- 기본 현재 표시 - Microsoft 현재 상태, Cisco 현재 상태 또는 없음 중에서 선택합니다.
- Microsoft 상태 정보 설정 - Microsoft 상태 정보를 표시하려면 이 상자를 선택하고 정보 검색에 사용할 필드를 선택합니다.
드롭다운에서 전자 메일, 전자 메일 2, 전자 메일 3, 사용자 필드 1, 사용자 필드 2, 사용자 필드 3 또는 사용자 프로필 중 원하는 항목을 선택합니다.
- Cisco 상태 정보 설정 - Cisco 상태 정보를 표시하려면 이 상자를 선택하고 정보 검색에 사용할 필드를 선택합니다.
드롭다운에서 전자 메일, 전자 메일 2, 전자 메일 3, 사용자 필드 1, 사용자 필드 2, 사용자 필드 3 또는 사용자 프로필 중 원하는 항목을 선택합니다.

그림 2-3에는 현재 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-3 기본 설정 섹션 현재 탭



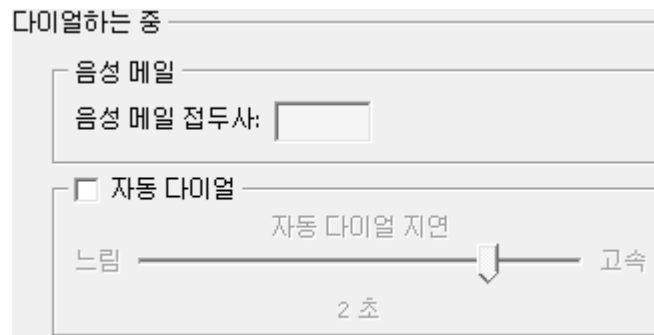
다이얼하는 중

이 탭에서는 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다.

- **음성 메일 접두사** - 이 옵션을 사용하면 통화를 음성 메일 내선으로 직접 보내는 접두사를 입력할 수 있습니다.
- **자동 다이얼** - 이 옵션을 사용하면 지정한 시간 후에 내부 또는 외부 번호를 자동으로 다이얼할 수 있습니다. 자동 다이얼의 기간을 설정하려면 원하는 숫자를 활성 통화 아래의 영역에 입력합니다.

그림 2-4에는 다이얼하는 중 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-4 기본 설정 섹션 다이얼하는 중 탭



통화 호전환

이 탭에서는 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다.

- **끝어다 놓기 또는 두 번 클릭 수행 시**(모든 에디션)

이 섹션에서는 통화를 끝어다 놓기 또는 두 번 클릭 시 수행하고 싶은 호전환의 유형을 선택할 수 있습니다. 라디오 단추를 클릭하여 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다.

 - **상담 호전환 수행**
 - **익명 호전환 수행**(기본 선택)
- **익명 호전환 시**(Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition 전용)

통화를 익명 호전환할 때 **통화 중일 경우 자동으로 보류 접속**을 선택할 수 있습니다. 그러면 내선이 통화 가능해질 때까지 통화가 자동으로 누적되며 통화 처리 속도가 빨라집니다.
- **통화를 다시 연결할 때**(Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition 전용)

통화를 다시 연결할 때는 **통화 중일 경우 자동으로 보류 접속**을 선택할 수 있습니다. 그러면 내선이 통화 가능해질 때까지 통화가 자동으로 누적되며 통화 처리 속도가 빨라집니다.

그림 2-5에는 통화 호 전환 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-5 기본 설정 섹션 통화 호 전환 탭(Enterprise 및 Premium Edition)

통화 호 전환

끝머다 놓기 또는 두 번 클릭 수행 시

상담 호 전환 수행

익명 호 전환 수행

익명 호 전환 시

통화 중일 경우 자동으로 보류 접속

통화를 다시 연결할 때

통화 중일 경우 자동으로 보류 접속

통화 지정보류

이 탭에는 하나의 확인란이 있습니다. 이 확인란을 선택하면 통화가 지정보류된 후 모든 지정보류 장치가 통화 지정보류 영역에 표시됩니다.

그림 2-6에는 통화 지정보류 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-6 기본 설정 섹션 통화 지정보류 탭

통화 지정보류

통화 지정보류 후

모든 지정보류 장치 표시

음소거

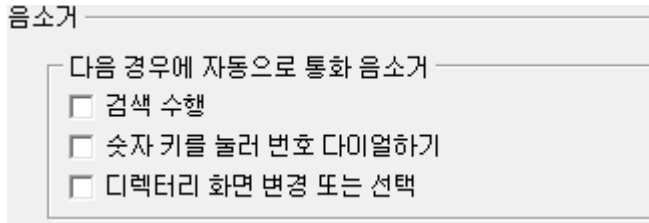
이 섹션에서는 통화 자동 음소거를 설정할 수 있습니다. 다음과 같은 옵션 중에서 선택할 수 있습니다.

- **검색 수행** - 이 확인란을 선택하면 오퍼레이터가 검색 필드를 클릭할 때 통화를 자동으로 음소거합니다.
- **숫자 키를 눌러 번호 다이얼하기** - 이 확인란을 선택하면 오퍼레이터가 번호를 다이얼할 때 통화를 자동으로 음소거합니다.
- **디렉터리 화면 변경 또는 선택** - 이 확인란을 선택하면 오퍼레이터가 디렉터리를 클릭할 때 통화를 자동으로 음소거합니다.

이 옵션 중 하나를 선택하면 통화가 로컬로(핸드셋에서) 보류되고 통화자는 대기 음악을 듣게 됩니다.

그림 2-7에는 음소거 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-7 기본 설정 섹션 음소거 탭



신호음

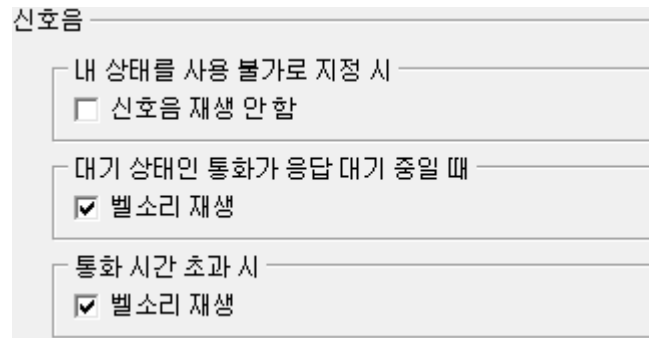
이 섹션에서는 발생한 특정 이벤트에 따라 신호음을 켜거나 끌 수 있습니다. 신호음을 켜는 경우 지정된 이벤트가 발생하면 Attendant Console에서 신호음을 재생합니다.

이 탭에서는 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다.

- **내 상태를 사용 불가로 지정 시** - 이 옵션에는 **신호음 재생 안 함** 확인란이 있습니다. 사용자가 Console Attendant에서 일시적으로 떠나 있을 동안 애플리케이션에서 신호음 재생을 하지 않기를 원하면 이 옵션을 선택합니다.
- **대기 상태인 통화가 응답 대기 중일 때** - 이 옵션에는 **벨소리 재생** 확인란이 있습니다. 통화가 대기열에서 대기하는 동안 신호음이 재생되기를 원하면 이 옵션을 선택합니다.
- **통화 시간 초과 시** - 이 옵션에는 **벨소리 재생** 확인란이 있습니다. 이 확인란을 선택하여 통화 진행 중 필드, 통화 지정보류 필드 또는 기타로부터 되돌아온 통화를 표시할 수 있습니다.

그림 2-8에는 신호음 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-8 기본 설정 섹션 신호음 탭



디렉터리

디렉터리 탭을 사용하면 Cisco Unified Attendant Console의 디렉터리 영역에서 연락처 정보를 구성하고 표시하는 방법을 지정할 수 있습니다. 다음과 같은 섹션이 있습니다.

- **디렉터리 그룹** - 특정 디렉터리의 표시 방법을 지정합니다. **모든 디렉터리 그룹에 동일한 설정 사용** 옆의 상자를 선택하고 해당 디렉터리를 선택하면 한 번에 지정할 수 있습니다. (참고: 그러면 선택한 디렉터리의 매개 변수가 모든 디렉터리에 적용됩니다.)
모든 디렉터리 그룹에 동일한 설정 사용을 선택하지 않을 경우에는 표에서 디렉터리를 선택한 다음 다른 디렉터리와 독립적으로 선택한 디렉터리를 구성할 수 있습니다.
이 목록에서 디렉터리의 표시 순서도 변경할 수 있습니다. 디렉터리 표시 순서를 변경하려면 디렉터리를 선택한 다음 위쪽 및 아래쪽 화살표를 사용하여 목록에서 이동합니다.



참고

디렉터리 목차의 생성 또는 편집은 실제로 Cisco Unified Attendant Console의 디렉터리 영역에서 이루어집니다.

- **기본 표시 순서** - 내부 디렉터리의 **기본 표시 순서**를 설정할 수 있습니다. 기본값들로 구성된 드롭다운 목록에서 선택할 수 있습니다. 선택한 옵션에 따라 디렉터리의 연락처 목록이 정렬됩니다.
- **다음 정보 표시** - 이 섹션에는 **사용할 수 있음**과 **표시됨** 값이 포함된 두 개의 목록 상자가 있습니다. **사용할 수 있음**에서 값을 선택하여 **표시됨** 목록 상자에 삽입할 수 있습니다. 그러면 선택한 정보가 연락처에 표시됩니다.
- **검색 기준** - 이 세그먼트에서는 Internal Directory에서 레코드를 검색할 때 사용할 검색 필드와 검색 필드 수를 선택할 수 있습니다. Cisco Unified Attendant Console Business 및 Department Edition에서는 검색 필드를 최대 세 개 선택할 수 있습니다. Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition에서는 **여러 검색 필드를 화면에 표시** 제어 옵션을 사용하여 최대 여섯 개의 필드를 표시할 수 있습니다.

그림 2-9에는 내부 디렉터리 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-9 기본 설정 섹션 디렉터리 탭(Enterprise 및 Premium Edition)

디렉터리

디렉터리 그룹

모든 디렉터리 그룹에 동일한 설정 사용

전체 디렉터리

기본 표시 순서

성

다음 정보 표시 사용할 수 있음:

방 이름
비용 센터
사용자 프로필
사용자 필드 1
사용자 필드 2
사용자 필드 3
섹션
위치
유형

표시될:

기본 현재 아이콘
전화 상태 아이콘
노트 아이콘
대체 아이콘
번호
성 이름
부서
직함

검색 기준

여러 검색 필드를 화면에 표시: 6

검색 1: 성

검색 2: 이름

검색 3: 부서

검색 4: 직함

검색 5: 위치

검색 6: 번호



참고

회색으로 표시되는 필드는 데이터베이스 내에서 인덱싱되지 않습니다.

대체 번호



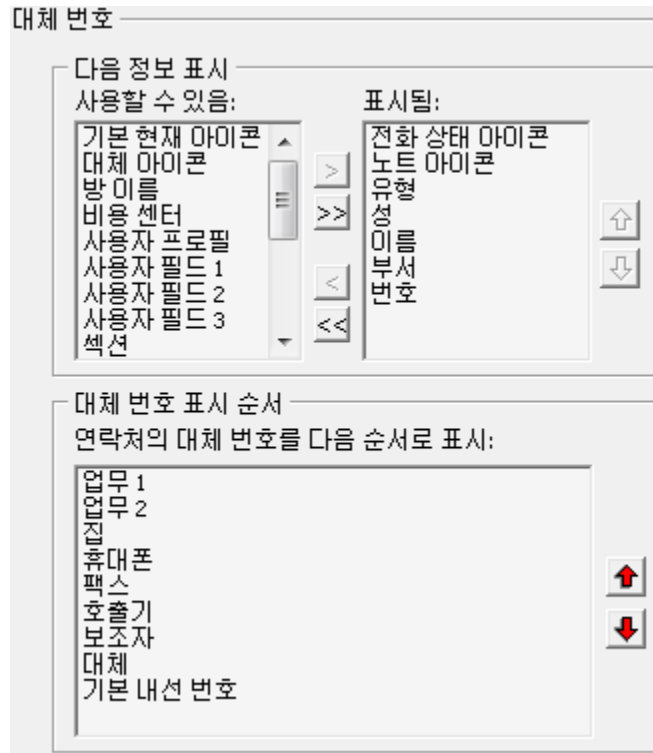
참고

이 옵션은 Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition에서만 사용할 수 있습니다.

Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition에서는 대체 번호 표시를 사용하여 선택한 각 연락처의 구체적인 연락처 정보를 표시할 수 있습니다. 표시 순서는 디렉터리 영역에 표시되는 순서와 동일하게 설정하는 것이 좋습니다.

그림 2-10에는 대체 번호 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-10 기본 설정 섹션 대체 번호 탭



필드 헤더

기본 텍스트를 교체할 새 **표시 텍스트**를 입력하여 애플리케이션에 표시되는 **필드 헤더**의 텍스트를 바꿀 수 있습니다.

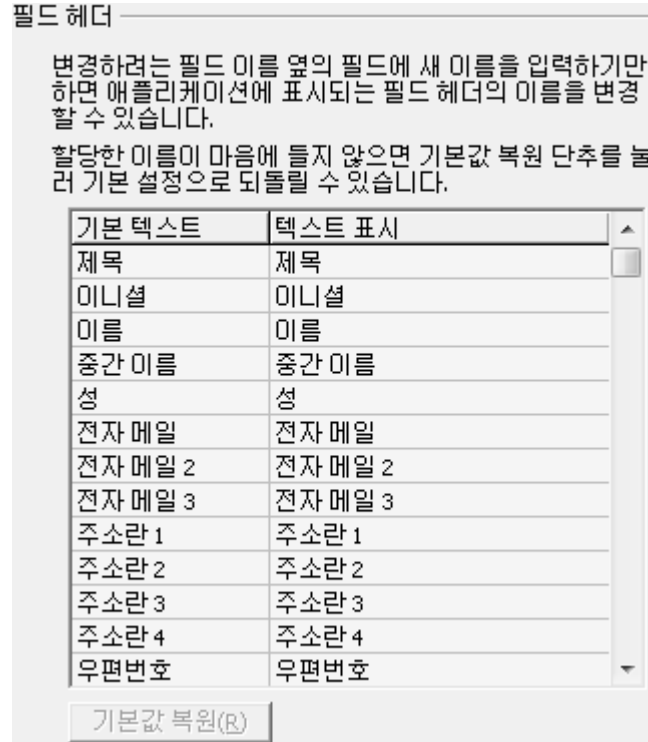
필드 헤더의 **표시 텍스트**를 변경하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **표시 텍스트** 열에서 값을 클릭합니다.
- 2단계 기본 텍스트를 대체할 새 **표시 텍스트**를 입력합니다.
- 3단계 **확인**을 클릭합니다.

기본 텍스트로 복원하려면 **기본값 복원** 단추를 클릭합니다.

그림 2-11에는 필드 헤더 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-11 기본 설정 섹션 필드 헤더 탭(Enterprise 및 Premium Edition)



Cisco Unified Attendant Console Business 및 Department Edition에서는 다음과 같은 필드 헤더만 설정할 수 있습니다.

- 이름
- 성
- 전자 메일
- 직함
- 부서

보조 정렬

이 탭은 Cisco Unified Attendant Console에서 로그아웃한 상태에서만 활성화됩니다.

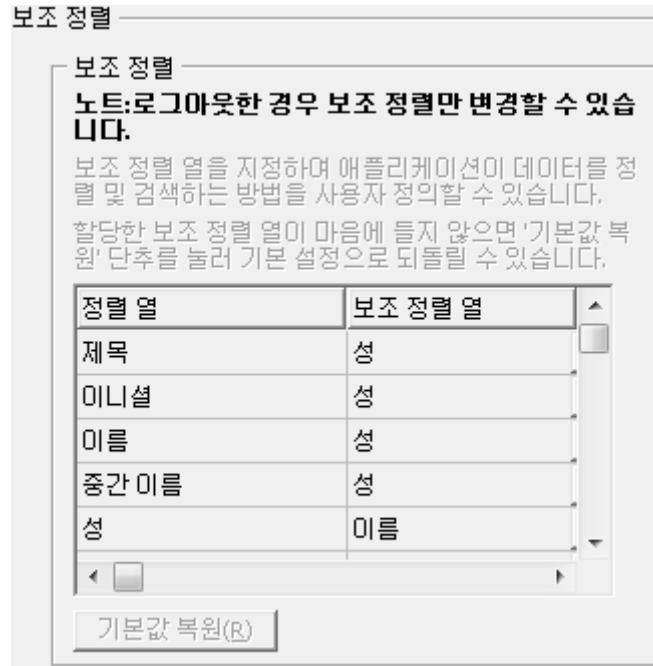
보조 정렬 열(기본적으로 이름으로 설정)을 지정하여 Cisco Unified Attendant Console의 데이터 정렬 및 검색 방식을 사용자 정의할 수 있습니다. 필요한 경우 기본값으로 복원할 수 있습니다. 기본값 복원 단추는 보조 정렬 열에서 값이 바뀔 때 활성화됩니다.

보조 정렬 열에서 값을 바꾸려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 보조 정렬 열에서 한 값을 클릭합니다.
- 2단계 정렬 열의 값과 관련된 다른 값이 있는 드롭다운 메뉴가 나타납니다.
- 3단계 이전 값을 대체할 값을 선택합니다.
- 4단계 두 개 이상의 값을 바꾸려면, 1-3단계를 반복합니다.
- 5단계 확인을 클릭합니다.

그림 2-12에는 보조 정렬 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-12 기본 설정 섹션 보조 정렬 탭 예제



필터 검색

디렉터리 내에서 검색 필드를 검색할 때 화면에서 검색을 수행할 방식을 지정할 수 있습니다. 이 탭에서 다음 옵션을 선택하여 기본 설정을 구성할 수 있습니다.

- **AND 검색**

이 기능을 사용하면 Attendant가 두 기준을 동시에 선택하고 둘 다 만족시키는 항목을 검색할 수 있습니다. 예를 들어, 이름에 **John**을 입력하고 성 필드에 **Smith**를 입력하는 경우를 가정하겠습니다. 결과에는 두 필드 모두에 입력한 기준을 충족하는 모든 레코드가 표시되고 둘 중 하나의 기준만 충족하는 레코드는 제거됩니다.

이 기능을 사용하려면 **AND 검색 사용** 상자를 선택합니다.



참고

이 기능은 옵션 메뉴의 **필터 검색**에서 **AND 검색 사용**을 클릭하여 활성화할 수도 있습니다.

- **필터 검색 수행 시**

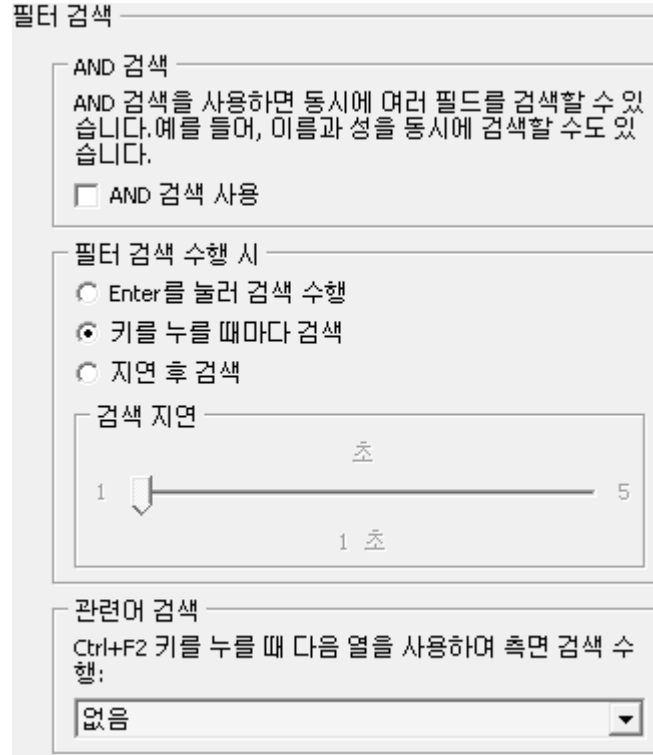
- **Enter를 눌러 검색 수행** - 검색 필드 중 하나에 정보를 입력한 후에 이 옵션을 선택하면 **Enter** 키를 누를 때 검색이 수행됩니다.
- **키를 누를 때마다 검색** - 이 옵션은 필드에 검색 값을 입력하기 위해 키를 누를 때마다 검색 결과를 새로 고쳐 줍니다. 이 옵션이 기본 설정입니다.
- **지연 후 검색** - 이 옵션을 선택할 경우 검색 필드에 정보를 입력하면 **검색 지연** 섹션에서 지정한 지연 시간이 지난 후에 검색 결과가 표시됩니다.

- **관련어 검색**(Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition 전용)

Cisco Unified Attendant Console Enterprise 및 Premium Edition에서는 Ctrl+F2를 누르고 관련어 검색 기능으로 대체 연락처를 검색할 수 있습니다. **없음**, **성**, **이름**, **부서** 또는 **번호** 중에서 선택합니다. **없음**을 선택하면 관련어 검색을 사용할 수 없게 됩니다.

그림 2-13에는 필터 검색 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-13 기본 설정 섹션 필터 검색 탭



기록

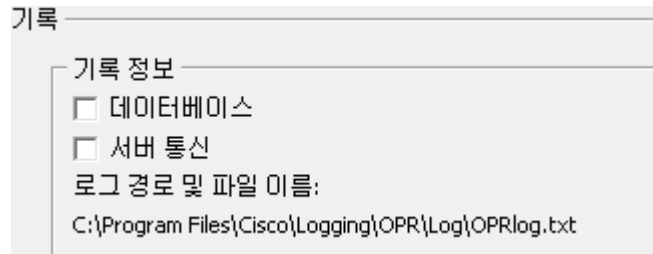
이 탭에서는 기록을 설정하거나 해제할 수 있습니다. 확인란을 선택하여 다음 기록을 제어할 수 있습니다.

- **데이터베이스:** 콘솔 애플리케이션 내에서 데이터베이스 작업 기록을 설정합니다.
- **서버 통신:** 콘솔 애플리케이션 내에서 서버 통신 작업 기록을 설정합니다.

로그 경로와 파일 이름이 화면에 표시됩니다.

그림 2-14에는 기록 탭에서 구성할 수 있는 옵션이 나와 있습니다.

그림 2-14 기본 설정 섹션 기록 탭



고급

고급 탭은 응답하지 않을 경우 오퍼레이터에게 반송되는 **직접 호전환** 통화의 유형(대상에 따름)을 제어합니다.



참고

다음 규칙에 주의하십시오.

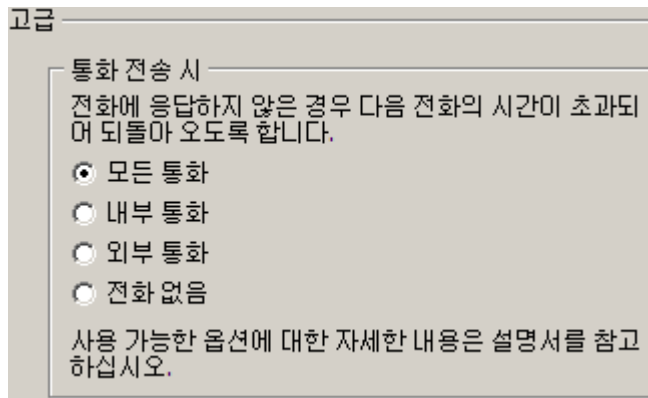
- 기본적으로 직접 호전환은 비활성화됩니다. 직접 호전환을 사용하려면 Gateway의 CSS가 수신 통화의 재전송이 가능하도록 **구성되어야** 합니다.
- 직접 호전환을 사용하게 되면 다시 호출 기능이 상실되며, Cisco Unified Attendant Console 서버에서 모니터링하는 장치에 대한 통화만이 시스템에서 내부적으로 다시 호출이 가능합니다.

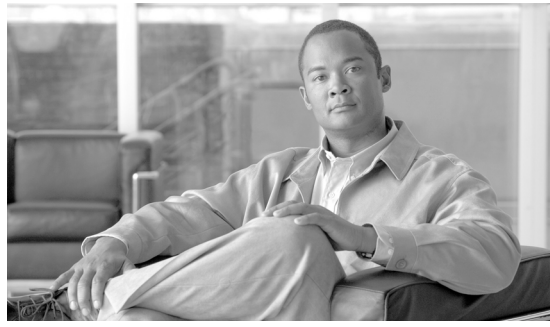
직접 호전환을 사용하면 마지막 상대방은 발신자 CLI를 확인할 수 있습니다. 그러나 직접 호전환을 사용하면 응답하지 않을 경우 오퍼레이터에게 호전환된 통화를 반환하는 Console의 기능이 제한됩니다.

기본적으로 익명 호전환은 오퍼레이터의 핸드셋에서 서비스 대기열(CTI 포트)로 통화를 재전송하며, 그 다음에 해당 통화는 마지막 상대방에게 연결됩니다. 이와는 대조적으로 직접 호전환은 서비스 대기열을 건너뛰고 마지막 상대방에게 바로 통화를 전송합니다. 통화자는 보류 상태에 있는 것이 아니며(그래서 음악이 아니라 벨소리가 들림), 발신자 CLI는 서비스 대기열의 세부 정보에 표시되는 게 아니라 마지막 상대방에게 표시됩니다.

[그림 2-15](#)에는 고급 탭에서 구성할 수 있는 설정이 나와 있습니다.

그림 2-15 기본 설정 섹션 고급 탭









3 장

Cisco Unified Attendant Console 사용

머리말에서도 알 수 있듯이 이 절은 애플리케이션 작동의 흐름에 관한 것으로 통화 관리와 관련된 주제를 다룹니다. 이 섹션에서는 Cisco Unified Attendant Console에서 작업을 수행하는 방법에 대해 설명합니다. Cisco Unified Attendant Console에서는 모니터링 수준을 전화와 회선 상태의 두 가지로 표시할 수 있습니다. 표 3-1에 나와 있는 아이콘은 디렉터리에 표시되며 전화 상태를 반영합니다.

표 3-1 디렉터리 영역 전화 상태 아이콘

| 아이콘 | 설명 |
|---|----------|
|  | 온 호크 |
|  | 활성 |
|  | 사용할 수 없음 |
|  | 수신 |

통화 응답

Cisco Unified Attendant Console은 두 종류의 통화를 받습니다.

- 내부 통화 - 내선 번호로 걸려오는 통화
- 외부 통화 - 외부 번호로 걸려오는 통화

받고 있는 통화는 **활성 통화 영역(F7)**에 표시됩니다. 1-16페이지의 그림 1-9에는 활성 통화 영역의 통화 예제가 나와 있습니다.

시스템으로 들어오는 통화는 우선 순위가 지정된 다음 모든 대기 상태에 있는 통화 영역(F8)에서 대기합니다. 통화는 다음의 세 방법을 사용하여 응답할 수 있습니다.

- 다음 응답 - 대기열의 다음 통화에 응답합니다.
- 선별 응답 - 대기열에서 응답할 특정 통화를 선택합니다.
- 강제 전달 - 대기열을 강제 전달로 구성하면 통화가 최장 시간 대기 중인 Attendant에게 배포됩니다.

다음 응답

수신 통화는 화면에 표시되기 전에 시스템에 의해 우선 순위가 지정됩니다. 그리고 나서 대기 상태에 있는 통화 영역(F8)에 내림차순으로 표시됩니다.

다음 응답을 선택하면 수신 통화에 가장 쉽게 응답할 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 시스템에서 지정한 우선 순위에 따라 통화에 응답합니다. 최고 우선 순위의 통화가 먼저 응답됩니다.

키보드를 사용하여 다음 통화에 응답하려면 다음 단계를 수행합니다.

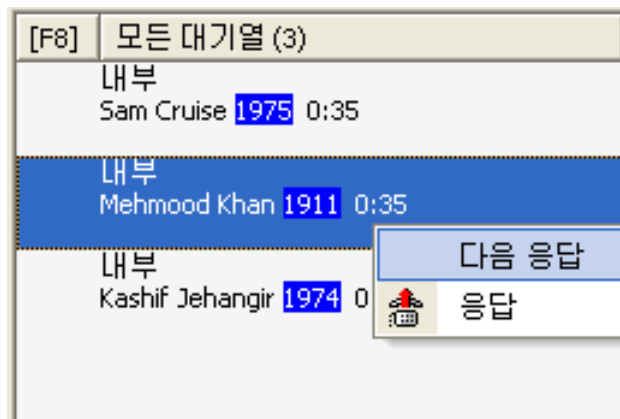
-
- 1단계 F8을 눌러 대기 상태에 있는 통화 영역을 선택합니다.
 - 2단계 키보드의 '+' 키를 누르면 통화가 핸드셋으로 전달됩니다.
-

마우스를 사용하여 다음 통화에 응답하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 대기 상태에 있는 통화 영역에서 마우스 오른쪽 단추를 클릭합니다.
 - 2단계 상황에 맞는 메뉴에서 **다음 응답**을 선택합니다.
-

다음 이미지는 상황에 맞는 메뉴를 사용하여 다음 통화에 응답하는 방법을 설명합니다. 대기 상태에 있는 통화 영역에서 어떤 통화가 선택되는지에 상관없이 다음으로 우선 순위가 가장 높은 통화가 응답됩니다. [그림 3-1](#)에는 다음 응답 옵션을 통해 통화에 응답하는 방법이 나와 있습니다.

그림 3-1 다음 응답을 사용하여 통화 응답 예제



선별 응답(Department Edition 제외)



참고

Cisco Unified Attendant Console Department Edition에는 대기열이 표시되지 않으므로 이 섹션의 내용이 적용되지 않습니다.

표시 중인 수신 통화는 필요에 따라 특정 대기열에서 선별 응답을 할 수 있습니다.

통화에 응답하려면 대기열을 선택한 후에 응답할 통화를 선택해야 합니다.

키보드를 사용하여 대기열을 선택하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **F9**를 눌러 **대기열** 필드를 선택합니다.
- 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 필수 대기열을 선택합니다.
- 3단계 **F8** 필드는 선택한 대기열에서 대기 중인 통화를 표시합니다.



참고


다시 모든 대기열의 모든 통화를 표시하려면 **F9**에서 **모든 대기열** 아이콘을 선택합니다.


마우스를 사용 중인 경우 **대기열** 필드(**F9**)에서 한 대기열을 클릭합니다. 대기열을 선택하면 대기 중인 통화를 받을 준비가 된 것입니다.

키보드를 사용하여 선택한 대기열의 통화에 응답하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **F8** 키를 눌러 대기 상태에 있는 통화 영역을 선택합니다.
- 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 응답할 통화를 선택합니다.
- 3단계 **Enter** 키를 눌러 통화에 연결합니다.

마우스를 사용하여 선택한 대기열의 통화에 응답하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **모든 대기열** 필드를 선택합니다.
- 2단계 관련 통화를 클릭합니다.
- 3단계 통화 제어 도구 모음에서  **전화 응답** 단추를 클릭합니다.

사용자의 내선으로 직접 연결되는 개인 통화는 활성 통화 필드에 표시되며 사용자의 핸드셋에 벨소리를 울립니다. 핸드셋을 들거나  **전화 응답** 단추를 클릭하여 응답할 수 있습니다.



참고

통화를 간단히 대기 상태에 있는 통화 영역(**F8**)에서 **활성 통화** 영역으로 끌어 놓아서 응답할 수도 있습니다.

강제 전달

특정 대기열은 이용 가능한 다음 Attendant가 즉시 응답하도록 지정할 수 있습니다. 이 대기열에 있는 통화는 가장 시간 대기 중인 Attendant, 또는 로그인된 Attendant와 대기열을 응답할 수 있는 Attendant 간의 순환적 업무 공유에 표시되도록 구성됩니다. 통화가 활성 통화 필드로 직접 이동해서 핸드셋을 올리므로 다음 응답 키(+)를 누르지 않아도 됩니다. 핸드셋을 들거나 **전화 응답** 단추를 클릭하여 응답할 수 있습니다.

오퍼레이터는 핸드셋에서 강제 전달된 통화가 울리는 동안 로그아웃할 수 있습니다.

디렉터리 착신 전환

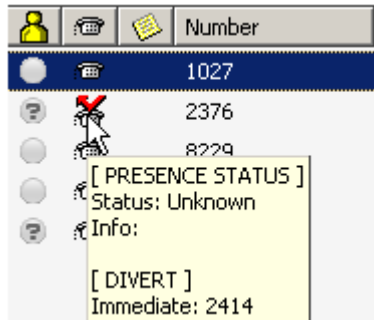
연락처가 장치에 착신 전환을 설정한 경우 디렉터리 영역에 아이콘으로 나타납니다.



참고

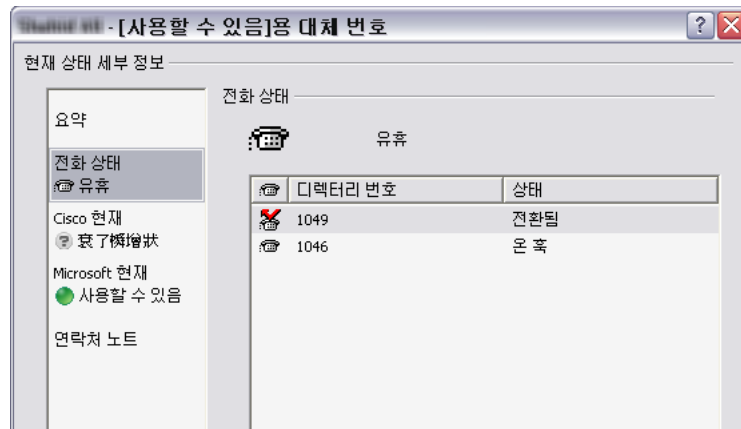
연락처에 다수의 전화 회선이 있는 경우에는 착신 전환이 기본 회선에 구성되어 있는 때에만 나타납니다.

커서를 연락처 위에 가져가면 착신 전환이 설정된 번호와 같이 추가 세부 정보를 알려 주는 툴팁이 표시됩니다. 예:



모든 보조 회선을 보려면 현재 상태 창을 표시하는 F2를 눌러야 합니다. [그림 3-2](#)에는 내선 1001번이 착신 전환, 1027번이 온 훅 상태로 나와 있습니다.

그림 3-2 다수 전화 회선 장치에 설정된 현재 상태 예



대체 번호 및 현재 상태

이 상태 화면은 다음 두 가지 방법을 통해 실행됩니다.











- 디렉터리에서 연락처를 선택하고 **F2**를 누르는 경우
- Attendant 오퍼레이터가 현재 상태가 할당된 내선으로 통화를 호전환하는 경우. 그러면 현재 통화를 착신 전환 중인 사람에게 현재 상태가 설정되어 있음을 나타내는 프롬프트가 Attendant에게 표시됩니다. 표 3-2에는 현재 상태 창의 제어 기능이 설명되어 있습니다.

표 3-2 현재 상태 창 제어 기능

| 제어 | 설명 |
|--------------|--|
| 전화 상태 | 연락처의 현재 상태를 표시합니다. 전화 상태는 전화 상태 아이콘과 텍스트로 표시됩니다. |
| 요약 패널 | 전화 상태, Cisco 현재 및 연락처 노트가 표시됩니다. 세부 정보 패널에서는 이러한 항목이 강조 표시되며 해당 상태가 설명되어 있습니다. |
| 세부 정보 패널 | 이 패널의 내용은 요약 패널에서 선택한 특정 상태 요구 사항을 표시하도록 변경합니다. 요약에서 전화 상태를 선택하면 연락처 전화와 연결된 개별 회선 목록이 표시됩니다. |
| 대체 연락처 세부 정보 | 통화가 착신 전환이 되도록 해야 하는 번호를 지정합니다. 번호를 디렉터리에 저장하는 경우 번호 자체가 아닌 연락처의 전체 이름이 표시됩니다. |

회선 상태를 나타내는 아이콘은 표 3-3에 나와 있습니다.

표 3-3 회선 상태 아이콘

| 아이콘 | 설명 |
|---|---------------|
|  | 온 후 |
|  | 오프 후 |
|  | 사용할 수 없음 |
|  | 수신 |
|  | 발신 |
|  | 통화 중인 내선으로 발신 |
|  | 연결됨 |
|  | 통화 보류 |
|  | 통화 착신 전환 |
|  | 노트 |

통화를 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 대체 연락처 세부 정보에서 연락처를 선택합니다.
- 2단계 오퍼레이터는 필요한 경우 다음 옵션을 클릭할 수 있습니다.

- 전화 응답
- 통화
- 상담 호 전환
- 익명 호 전환
- 호 전환(VM)
- 보류
- 보류(노트 있음)
- 전화회의 시작
- 통화 지정보류

3단계 취소하려면 닫기를 클릭합니다.

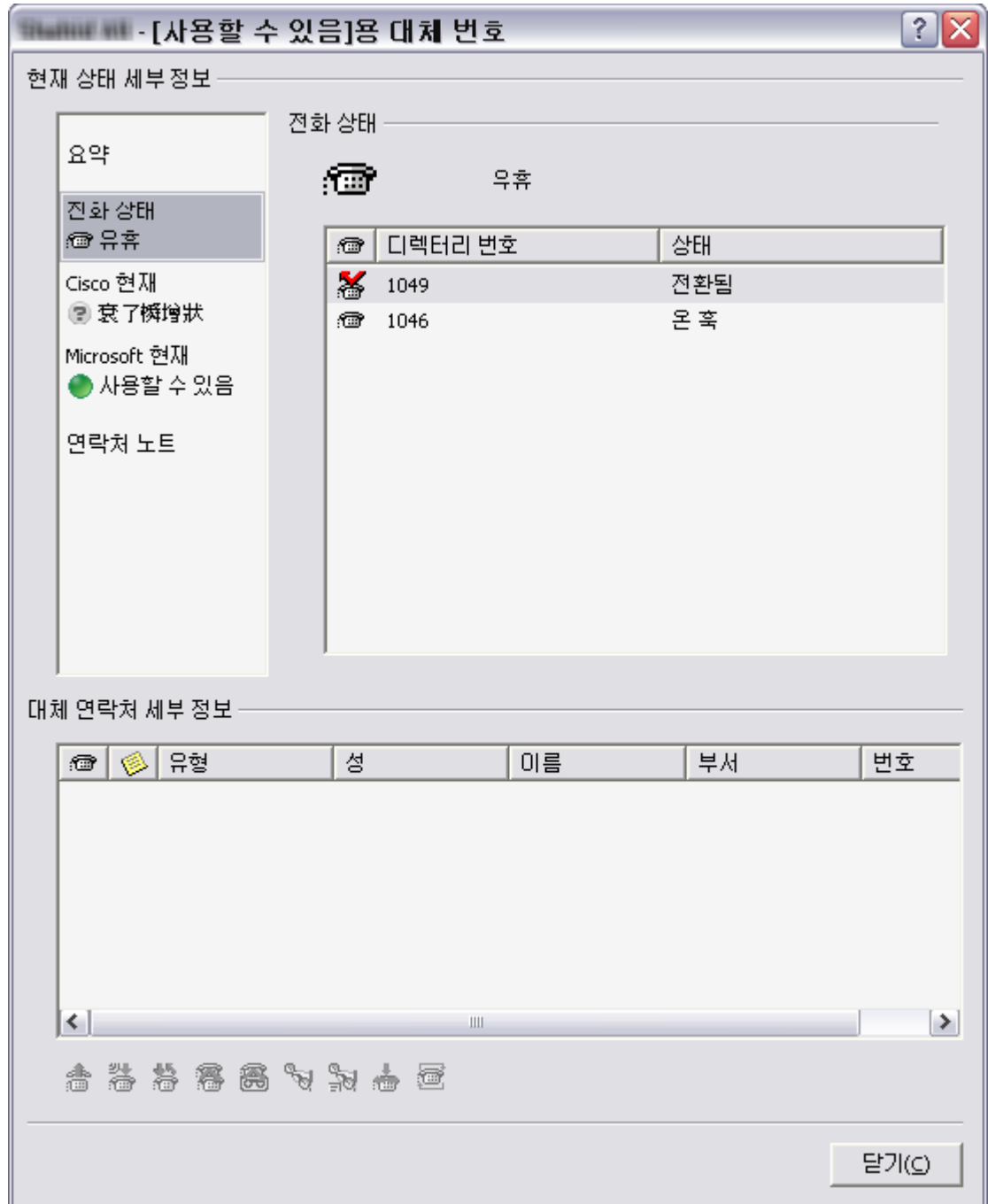
표 3-4에는 원하는 대로 호 전환하는 데 사용할 수 있는 키 입력이 나와 있습니다.

표 3-4 통화 호 전환용 키 입력

| 키 | 설명 |
|------------------------------|----------------------------|
| Enter | 선택한 대체 번호로 통화를 상담합니다. |
| Enter + Enter(Enter를 두 번 누름) | 선택한 대체 번호로 통화를 익명 호 전환합니다. |

그림 3-3에는 두 회선이 연결된 전화 장치가 나와 있습니다. 이 예제에서는 현재 상태가 설정되어 있지 않으며, F2 단추를 눌러 실행되었습니다.

그림 3-3 대체 번호/현재 상태 창



통화 호전환

통화에 응답한 후에 통화를 요청한 장치, 연락처 또는 외부 번호에 호전환할 수 있습니다. 호전환은 익명 또는 상담(예고한) 호전환이 될 수 있습니다. 통화는 내부이든 외부이든 모든 사용 가능한 대상에 호전환될 수 있습니다.

통화 호전환은 마우스 또는 키보드를 사용하여 간단하게 수행할 수 있으며 원하는 내선 번호(알고 있는 경우)를 입력하거나 올바른 연락처에 대한 디렉터리를 검색하여 완료할 수도 있습니다.


익명 호전환은 수신자와 상의하지 않고 호전환하는 통화입니다.

알려진 번호로 익명 호전환

키보드를 사용하여 알려진 번호로 익명 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 대상 번호(내부 또는 외부)를 입력합니다. 커서가 자동으로 다이얼 상자에 놓입니다.
 - 3단계 ENTER 키를 빠르게 두 번 눌러 통화를 호전환합니다.
-

마우스를 사용하여 알려진 번호로 익명 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 키보드를 사용하여 대상 번호(내부 또는 외부)를 입력합니다. 커서가 자동으로 다이얼 상자에 놓입니다.
 - 3단계 **Enter**를 누릅니다. 호전환이 시작됩니다.
 - 4단계  **호전환**을 다시 눌러 통화를 호전환합니다.
-


디렉터리 연락처로 익명 호전환

원하는 수신자의 내선 번호를 모르며 디렉터리를 간단하게 검색하여 정확한 연락처를 찾을 수 있습니다. 디렉터리에서 디렉터리 영역의 맨 위에 표시되는 여러 검색 필드를 통해 검색할 수 있습니다.

키보드를 사용하여 디렉터리 연락처로 익명 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 첫 번째로 표시된 검색 필드를 사용하여 연락처를 검색하는 경우 단순히 입력을 시작하면 됩니다. 또는 F3 키를 눌러도 첫 번째 검색 필드로 커서가 이동합니다. 커서가 자동으로 첫 번째 검색 필드에 놓이기 때문입니다. 화면에서 첫 번째 필드가 아닌 다른 검색 필드를 사용하려는 경우에는 Tab 키를 사용하여 입력하고자 하는 올바른 필드를 찾습니다.
 - 3단계 입력을 하면 필터 검색 구성 방법에 따라 연락처가 일치하면서 디렉터리는 줄어듭니다(2장, "[필터 검색](#)" (2 - 14페이지) 참조). 원하는 연락처가 발견될 때까지 계속 입력하거나 위/아래 화살표를 사용하여 연락처에 강조 표시를 합니다.
 - 4단계 ENTER 키를 두 번 클릭하여 통화를 호전환합니다.
-

마우스를 사용하여 디렉터리 연락처로 익명 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 디렉터리 영역에서 필요한 검색 필드를 클릭합니다. 또는 F3 키를 눌러도 표시된 디렉터리의 첫 번째 검색 필드로 이동합니다.
 - 3단계 입력을 시작하여 진행함에 따라 연락처가 일치하면서 디렉터리는 줄어듭니다. 원하는 연락처가 보일 때까지 계속 입력하거나 마우스를 사용하여 원하는 연락처를 선택합니다.
 - 4단계 연락처를 두 번 클릭하여 호전환을 시작합니다.
 - 5단계  **호전환**을 눌러 통화를 호전환합니다.
또는

-
- 1단계 **활성 통화** 필드 내에서 마우스로 관련된 통화를 가리킵니다.
 - 2단계 왼쪽 마우스 단추를 누릅니다.
 - 3단계 마우스 단추를 누른 상태로 통화를 **디렉터리** 영역의 관련된 대상으로 끌고 마우스 단추를 놓습니다.



참고

연락처가 특정 개인 디렉터리에 있는 경우 개인 디렉터리 탭 위로 마우스를 가져가서 해당 디렉터리를 열어 본 다음 연락처를 선택할 수 있습니다.

또는

-
- 1단계 **활성 통화** 필드에 표시된 통화 세부 정보를 선택합니다.
 - 2단계 **디렉터리** 또는 **단축 다이얼** 필드 내의 관련 대상을 마우스로 가리키고 마우스 오른쪽 단추를 클릭하면 팝업 메뉴가 나타납니다.
 - 3단계 팝업 메뉴에서 **통화**를 선택합니다.
 - 4단계 시작된 통화가 **활성 통화** 필드 내에서 선택되어 있는지 확인합니다.
 - 5단계 **호전환 완료** 단추를 클릭합니다.
-

호전환한 통화가 일정 기간 내에 응답되지 않으면 통화는 활성 통화 영역으로 되돌아옵니다. 이 통화들은 이 설명서의 후반부에 설명하는 **되돌아온 통화 제어**를 통해 처리될 수 있습니다.

상담 호전환 시작하기


이 경우 호전환의 대상은 실제 호전환이 발생하기 전에 상담을 받습니다.

알려진 번호에 상담 호전환

키보드를 사용하여 알려진 번호로 상담 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 대상 번호를 입력합니다. 커서가 자동으로 다이얼 상자에 놓입니다.
 - 3단계 ENTER 키를 눌러 조회 통화를 합니다.
 - 4단계 대상과 상담을 한 후 ENTER 키를 눌러 호전환을 완료합니다.
-

마우스를 사용하여 알려진 번호로 상담 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 키보드를 사용하여 대상 번호를 입력합니다. 커서가 자동으로 다이얼 상자에 놓입니다.
 - 3단계 **Enter**를 누릅니다. 호전환이 시작됩니다.
 - 4단계 상담 후에  호전환을 다시 눌러 통화를 호전환합니다.
-


디렉터리 연락처에 상담 호전환


원하는 수신자의 내선 번호가 알려져 있지 않으면 디렉터를 간단하게 검색하여 정확한 연락처를 찾을 수 있습니다. 디렉터리에서 디렉터리 영역의 맨 위에 표시되는 여러 검색 필드를 통해 검색할 수 있습니다.

키보드를 사용하여 디렉터리 연락처로 상담 호전환하려면 다음을 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 Alt와 탭 번호를 눌러 연락처가 표시된 디렉터를 선택합니다. 예: **Alt와 3**을 누르면 세 번째 탭이 열리고, **Alt와 5**를 누르면 다섯 번째 탭이 열립니다.
 - 3단계 첫 번째로 표시된 검색 필드를 사용하여 연락처를 검색하는 경우 단순히 입력을 시작하면 됩니다. 커서가 자동으로 첫 번째 검색 필드에 놓이기 때문입니다. 또는 F3 키를 눌러도 첫 번째 검색 필드로 커서가 이동합니다. 화면에서 첫 번째 필드가 아닌 다른 검색 필드를 사용하려는 경우에는 **Tab** 키를 사용하여 입력하고자 하는 올바른 필드를 찾습니다.
 - 4단계 입력을 하면 **필터 검색** 구성 방법에 따라 연락처가 일치하면서 디렉터리는 줄어듭니다(2장, "**필터 검색**" (2 - 14페이지) 참조). 원하는 연락처가 발견될 때까지 계속 입력하거나 위/아래 화살표를 사용하여 연락처에 강조 표시를 합니다.
 - 5단계 **ENTER** 키를 눌러 조회 통화를 시작합니다.
 - 6단계 상담 후 **ENTER** 키를 다시 눌러 호전환을 완료합니다.
-

마우스를 사용하여 디렉터리 연락처로 상담 호전환하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 통화에 응답하거나 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계 필요한 디렉터리에서 필요한 검색 필드를 클릭합니다. 개인 디렉터리를 생성한 경우 해당 디렉터리 탭을 클릭합니다.
 - 3단계 입력을 시작하면 필터 검색 구성 방법에 따라 연락처가 일치하면서 디렉터리는 줄어듭니다 (2장, "필터 검색" (2 - 14페이지) 참조). 원하는 연락처가 보일 때까지 계속 입력하거나 마우스를 사용하여 원하는 연락처를 선택합니다.
 - 4단계 연락처를 두 번 클릭하여 호전환을 시작합니다.
 - 5단계 상담 후에  **호전환**을 눌러 통화를 호전환합니다.
또는

-
- 1단계 **활성 통화** 필드 내에서 마우스로 관련된 통화를 가리킵니다.
 - 2단계 왼쪽 마우스 단추를 누릅니다.
 - 3단계 마우스 단추를 누른 상태에서 커서를 디렉터리 탭 위로 가져가서 통화를 필요한 디렉터리 내의 관련 대상으로 끌어 놓고 연락처를 선택한 다음 마우스 단추에서 손을 뗍니다. 이를 통해 조회 통화가 성립됩니다.
 - 4단계 상담 후에  **호전환**을 눌러 통화를 호전환합니다.
또는

-
- 1단계 **활성 통화** 필드에 표시된 통화 세부 정보를 선택합니다.
 - 2단계 필요한 **디렉터리** 또는 **단축 다이얼** 필드 내의 관련 대상을 마우스로 가리키고 마우스 오른쪽 단추를 클릭하면 팝업 메뉴가 나타납니다.
 - 3단계 팝업 메뉴에서 **통화**를 선택합니다.
 - 4단계 시작된 통화가 **활성 통화** 필드 내에서 선택되어 있는지 확인합니다.
 - 5단계 **호전환 완료** 단추를 클릭합니다.
-

이 절차에서 상담 또는 조회 통화를 했더라도 호전환한 통화가 일정 기간 내에 연결되지 않으면 통화는 활성 통화 영역으로 되 돌아옵니다. 이 통화들은 이 설명서의 후반부에 설명하는 **되 돌아온 통화 제어**를 통해 처리될 수 있습니다.

전화 걸기

Cisco Unified Attendant Console에서는 다이얼을 눌러 전화를 걸 수 있습니다. 전화는 연락처로 직접 걸거나 통화 지정보류, 호전환 및 전화회의와 같은 다른 통화 제어를 사용하여 걸 수 있습니다. 이러한 통화 제어는 1장, "통화 제어 도구 모음 아이콘" (1 - 14페이지)에 자세히 설명되어 있습니다. 걸 수 있는 전화에는 두 종류가 있습니다.

- **내부 통화** - 시스템 내에 존재하는 번호로 건 전화입니다. 예를 들어 콜센터에서 콜센터 내부의 번호로 걸린 전화를 가리켜 내부 번호라고 합니다.
- **외부 통화** - 시스템 밖에 존재하는 번호로 건 전화입니다. 예를 들어 콜센터의 오퍼레이터는 마케팅의 목적으로 고객에게 전화를 걸 수 있습니다.

내부 전화 걸기

내부 내선에 전화하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 필요한 번호를 입력합니다. 콘솔의 어떤 영역을 선택하였는가와 관계 없이 입력한 번호는 **활성 통화** 영역 아래의 **전화 걸기 상자**에 표시됩니다.
 - 2단계 마우스로 **연결/지우기**를 누르거나 키보드를 사용하여 **Enter** 키를 누릅니다.
-

선택한 연락처에 전화가 걸리기 시작하며 세부 정보는 **활성 통화** 영역에 표시됩니다.

외부 전화 걸기

키보드를 사용하여 외부 전화를 걸려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 액세스 코드 번호를 다이얼한 다음 외부 번호를 다이얼합니다. 단, Cisco Unified Attendant Console이 액세스 번호를 추가하도록 구성되어 있는 경우는 예외입니다. 이것은 Cisco Unified Attendant Console에서 이루어집니다.
 - 2단계 **Enter** 키를 눌러 다이얼하기 시작합니다.
-

커서를 다이얼 상자에 놓을 필요가 없습니다. 숫자값을 입력하기 시작하면 자동으로 다이얼 상자 내에 입력됩니다.

마우스를 사용하여 외부 전화를 걸려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 마우스를 사용하여 필요한 **디렉터리**를 선택합니다.
 - 2단계 다이얼할 번호를 두 번 클릭합니다.
-

통화 보류하기

통화에 응답할 때 Cisco Unified Attendant Console은 활성 통화를 보류하고 다른 수신 통화에 응답할 수 있습니다. 이 통화는 Cisco Unified Attendant Admin에서 **재착신 보류 시간**이라고 설정한 기간 동안 **서비스 대기열**에 보류됩니다. **재착신 보류 시간**이 지난 후 통화의 상태는 **보류**에서 **보류 시간 초과**로 바뀝니다. 이 통화들은 이 설명서의 후반부에 설명하는 **되돌아온 통화 제어**를 통해 처리될 수 있습니다. 시간 초과 여부에 관계없이 통화를 되돌릴 수 있습니다. **그림 3-4**에는 통화 진행 중 영역에서 보류된 통화의 예제가 나와 있습니다.


그림 3-4 **통화 진행 중 영역에서 보류된 통화**

| [F5] | 통화대상 | 대기 시간 | 발신 | 상태 |
|------|--|-------|------------|----|
| | Mehmood Khan 1911 Accounts Queue | 0:05 | 내부 1975 | 보류 |

통화는 **통화 진행 중** 영역에서 볼 수 있으며 언제든지 **활성 통화** 영역으로 복귀할 수 있습니다. 키보드를 사용하여 통화를 보류하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 **F7** 키를 눌러 **활성 통화** 영역을 선택합니다.
 - 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 통화를 선택합니다.
 - 3단계 **(Page down)** 키를 눌러 선택한 통화를 보류합니다.
-

마우스를 사용하여 통화를 보류하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
 - 2단계  **보류** 단추를 클릭합니다.
-


보류한 통화 재개하기

보류 중인 통화는 **통화 진행 중** 영역에서 **활성 통화** 영역으로 복귀할 수 있습니다. 보류, 지정보류 및 호전환에서 되돌아온 통화 역시 **통화 진행 중** 영역에서 볼 수 있습니다.

키보드를 사용하여 보류된 통화를 재개하려면 다음 단계를 수행합니다.


-
- 1단계 **F5** 키를 눌러 **통화 진행 중** 영역을 선택합니다.
 - 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 통화를 선택합니다.
 - 3단계 **(Page down)** 키를 눌러 보류 중인 통화를 재개합니다.
-

마우스를 사용하여 보류된 통화를 재개하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 **통화 진행 중** 영역에서 보류 중인 통화를 클릭합니다.
 - 2단계  **재개** 단추를 클릭합니다.

통화 음소거

Cisco Unified Attendant Console에서는 특정 작업을 진행 중일 때 통화를 음소거할 수 있습니다. 음소거에는 두 가지 유형이 있습니다. 그 중 하나인 자동 음소거는 **옵션 > 기본 설정 > 음소거** 탭을 통해 설정합니다. 자동 음소거를 활성화하는 경우 검색 중에, 번호를 다이얼할 때 또는 디렉터리 화면을 변경하거나 선택할 때 음소거를 할 수 있습니다.

두 번째 통화 음소거 유형은 수동 음소거로, 음소거 단추()나 **Ctrl+Q**를 눌러 설정합니다. 같은 키 조합을 다시 누르면 통화 음소거가 취소됩니다. 활성 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 메뉴에서 **음소거**를 선택해도 됩니다.


통화 지정보류

Cisco Unified Attendant Console에는 통화 지정보류 장치로 통화를 지정보류하는 기능이 있습니다. 통화가 지정보류된 내선 번호를 다이얼하기만 하면 CallManager의 모든 전화기에서 지정보류된 통화를 받을 수 있습니다. 통화를 특정 지정보류 장치에 지정보류하거나 시스템이 장치를 선택하게 할 수도 있습니다. **통화 지정보류** 영역에서 사용 가능한 통화 지정보류 장치를 볼 수 있습니다.

키보드를 사용하여 통화를 지정보류하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 **F7** 키를 눌러 **활성 통화** 영역을 선택합니다.
 - 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 통화를 선택합니다.
 - 3단계 **Home** 키를 눌러 사용 가능한 통화 지정보류 장치 중 하나에 지정보류합니다.
-

마우스를 사용하여 통화를 지정보류하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
- 2단계  **통화 지정보류** 단추를 클릭합니다.


마우스를 사용하여 통화를 특정 장치에 지정보류하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **활성 통화** 필드에서 통화를 선택합니다.
- 2단계 통화를 원하는 지정보류 장치로 끈 다음 마우스 단추를 놓아 통화를 내려 놓습니다.

지정보류한 통화가 일정 기간 내에 응답되지 않을 경우 통화는 통화 진행 중 영역으로 되돌아옵니다. 이 통화들은 이 설명서의 후반부에 설명하는 **되돌아온 통화 제어**를 통해 처리될 수 있습니다.

지정보류된 통화 재개

마우스를 사용하여 지정보류한 통화를 재개하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 관련된 통화 지정보류 장치를 선택합니다.
- 2단계  **재개** 단추를 클릭합니다.



키보드를 사용하여 지정보류된 통화를 재개하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 지정보류 장치 번호를 다이얼합니다.
- 2단계 또는 만약 지정보류한 통화가 특정 기간 동안 응답되지 않은 상태(**통화 지정보류 재착신**)로 있으면, 통화는 **통화 진행 중** 영역으로 되돌아가고, 이때 Cisco Unified Attendant Console은 **보류한 통화 재개하기** 섹션에서 설명한 방법을 사용하여 통화를 재개할 수 있습니다.

전화회의 통화

전화회의의 통화를 사용하여 통화 세션에 제3자를 추가할 수 있습니다.

연결된 통화에서 마우스를 사용하여 제3자와 전화회의를 시작하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 전화회의에 추가할 내선을 선택하거나 번호를 입력합니다.
 - 2단계  **전화회의 시작** 단추를 누르면 전화회의가 시작됩니다.
 - 3단계 세 번째 상대방이 응답하기를 기다린 다음  **전화회의** 단추를 누릅니다.
-

연결된 통화에서 키보드를 사용하여 세 번째 상대방과 전화회의를 시작하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 전화회의에 추가할 내선을 선택하거나 번호를 입력합니다.
 - 2단계 키보드의 **End** 키를 누릅니다.
 - 3단계 세 번째 상대방이 응답하기를 기다린 다음 **End** 키를 눌러 모든 세 상대방을 통화로 참가시킵니다.
-

전화회의가 진행 중이면 **활성 통화** 영역에 또 하나의 필드가 강조 표시됩니다. 이 필드는 **전화회의 제어자**로 표시되며 모든 상대방이 대화 중인 경우 통화에서 사용자를 빼내고자 할 때 사용합니다. [1-16페이지의 그림 1-9](#)에는 활성 통화 영역의 전화회의의 통화 예제가 나와 있습니다.

만약 어떤 상대방이 전화회의 통화로 응답하지 않으면 그 통화는 되돌아옵니다. 이 통화들은 이 설명서의 후반부에 설명하는 **되돌아온 통화 제어**를 통해 처리될 수 있습니다.



참고

세 번째 사람이 전화회의를 시작하기를 원하지 않을 경우 Cisco Unified Attendant Console은 시작한 통화를 지웁니다. 이때 사용자는 원래 통화로 복귀하게 됩니다.

통화 다시 연결

이 기능을 사용하면 시간을 절약할 수 있습니다. 통화를 다시 연결할 경우 한 번의 클릭으로 이전의 프로세스를 반복할 수 있기 때문입니다. F5 및 F7 필드에서 통화를 다시 연결하여 다음과 같은 영역에서 이전에 한 작업을 취소할 수 있습니다.

- 통화 보류
- 통화 호전환
- 전화회의 통화
- 통화 지정보류

어떤 이유로 인해 프로세스가 성공적으로 이루어지지 않을 경우에는 **다시 연결** 단추를 클릭하여 프로세스를 반복할 수 있습니다. 키보드를 사용 중인 경우 **Delete** 키를 눌러 다시 연결합니다.

통화 전환

두 개의 활성화된 통화 중 하나는 보류이고 하나는 연결로 진행 중일 때 두 통화 사이에서 전환할 수 있습니다.

연락처에 상담을 위해 통화 중이면, 수신 통화는 보류됩니다. 대상이 응답하면 **활성 통화** 영역에서 수신 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **전환**을 선택할 수 있습니다. 상담 중에 보류 중이었던 수신 전화가 활성화됩니다.

하지만 외부 연락처에 건 전화는 보류됩니다. 키보드의 ‘+’ 키를 사용하여 전환할 수도 있습니다.

되돌아온 통화 제어

내선으로 연결할 수 없는 통화는 통화 진행 중 영역(F5)으로 돌아옵니다. 이는 해당 연락처에서 제 때에 전화를 받을 수 없기 때문일 수 있습니다. Cisco Unified Attendant Console에서는 수신자를 다시 검색하지 않고도 되돌아온 통화를 처리할 수 있도록 구성된 통화 제어 기능이 있습니다.

통화가 **통화 진행 중** 영역에서 재착신된 후 **활성 통화** 영역에 오면 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 **되돌아온 통화 제어**를 볼 수 있습니다.

이러한 통화 제어는 이전에 설명한 내용과 유사합니다. 유일한 차이점은 되돌아온 통화의 경우 통화가 처음으로 호전환되는 연락처에 따라 모든 통화 제어가 달라진다는 점입니다.

재개한 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **전화회의 시작**을 선택하면 통화를 되돌린 내선의 연락처가 자동으로 전화회의에 추가됩니다. 따라서 디렉터리를 다시 검색하거나 해당 연락처에 대한 내선을 지정할 필요가 없습니다.




되돌아온 통화의 통화 제어

표 3-5에는 재개한 통화에서 수행할 수 있는 기능의 간략한 설명이 나와 있습니다.

표 3-5 되돌아온 통화에서 사용하는 통화 제어

| 제어 이름 | 아이콘 | 설명 |
|-----------|---|--|
| 통화 지우기 |  | 응답한 통화를 지웁니다. |
| 상담 |  | 응답한 통화를 처음 되돌린 내선으로 상담하고 호전환합니다. |
| 익명 호전환 |  | 응답한 통화를 처음 되돌린 내선으로 호전환합니다. |
| 다시 연결 |  | 되돌아온 통화에 대해 이전에 수행한 작업을 다시 수행합니다. |
| 보류(노트 있음) |  | 현재 통화를 보류하기 전에 통화에 노트를 첨부합니다. |
| 보류 |  | 연락처에 대한 노트를 작성하지 않고, 통화를 되돌린 내선/연락처에 대해 되돌아온 통화를 직접 보류합니다. |
| 연락처 등록 정보 |  | 통화를 되돌린 연락처의 세부 정보를 추가 또는 업데이트합니다. |

표 3-5 되돌아온 통화에 사용하는 통화 제어 (계속)

| 제어 이름 | 아이콘 | 설명 |
|---------|---|--------------------------------|
| 전화회의 시작 |  | 통화를 되돌린 연락처와 상담하고 전화회의를 시작합니다. |
| 보류 접속 |  | 통화를 통화 중인 오퍼레이터에게 호전환합니다. |
| 통화 지정보류 |  | 통화를 통화 지정보류 장치에 놓습니다. |

활성 통화 영역의 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 상황에 맞는 메뉴에서 옵션을 선택하여 위에 언급한 작업을 수행할 수도 있습니다. 또한 키보드를 사용하여 이러한 옵션에 액세스할 수도 있습니다(1장, "키보드 사용하기" (1 - 1페이지) 참조).

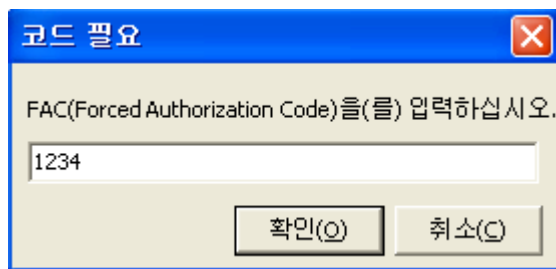
FAC 및 CMC 설정

외부 익명 호전환을 수행하려면 FAC(Forced Authorization Code) 및/또는 CMC(Client Matter Code)를 제공해야 할 수도 있습니다. 관리자는 Cisco Unified Attendant Admin을 통하여 이 코드를 구성합니다. 상담 호전환 중에 이 코드가 필요할 경우 화면에서 대화 상자가 나타나면 정확한 코드를 입력하여 전화를 걸 수 있습니다.

FAC(Forced Authorization Code)

Forced Authorization Code는 Cisco Unified CallManager에서 경로 패턴을 다이얼할 때 보안을 위해 사용됩니다. 일반적으로 외부 또는 국제 번호로의 통화를 차단하기 위해 사용됩니다. 예를 들어 중 종 콜센터에서는 일부 에이전트만 특정 번호로 외부 상담 호전환을 하도록 허용됩니다. 보안을 강화하기 위해 이 발신자들은 Forced Authorization Code를 제공받습니다. 사용자가 FAC에 의해 보호되는 외부 통화 호전환을 하려면 통화를 계속하기 전에 FAC를 입력해야 한다는 것이 FAC의 핵심 내용입니다. 만약 잘못된 FAC가 입력되거나 FAC가 입력되지 않으면 통화는 실패합니다. 그림 3-5에는 FAC 대화 상자가 나와 있습니다.

그림 3-5 FAC 대화 상자



CMC(Client Matter Code)

Client Matter Codes는 Cisco Unified CallManager에서 추가 통화 기록 기능을 제공하기 위해 사용됩니다. 이 기능은 다양한 클라이언트의 통화를 기록하기 위해 사용됩니다.

외부 통화 또는 호 전환을 진행하기 전에 사용자가 CMC 코드를 입력해야 한다는 것이 CMC의 핵심 내용입니다. 통화 세부 내역 기록은 CMC 코드를 통해 통화 정보와 함께 업데이트됩니다. 이 정보는 나중에 통화료를 다른 비용 센터에 청구하려는 경우에 사용할 수 있습니다.

통화 지우기

조회가 완료된 다음 활성화된 통화를 끊으려면 통화를 **활성 통화** 영역에서 지워야 합니다.

키보드를 사용하여 통화를 지우려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **F7**을 눌러 **활성 통화** 필드를 선택합니다.
- 2단계 **Enter**를 누릅니다.

마우스를 사용하여 통화를 지우려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **활성 통화** 필드에서 관련된 통화를 클릭합니다.
- 2단계 마우스 오른쪽 단추를 클릭하여 상황에 맞는 메뉴를 엽니다.
- 3단계 **통화 지우기** 옵션을 선택합니다.

긴급 모드 사용(Department Edition 제외)





참고

Cisco Unified Attendant Console Department Edition에서는 이 기능을 사용할 수 없습니다.

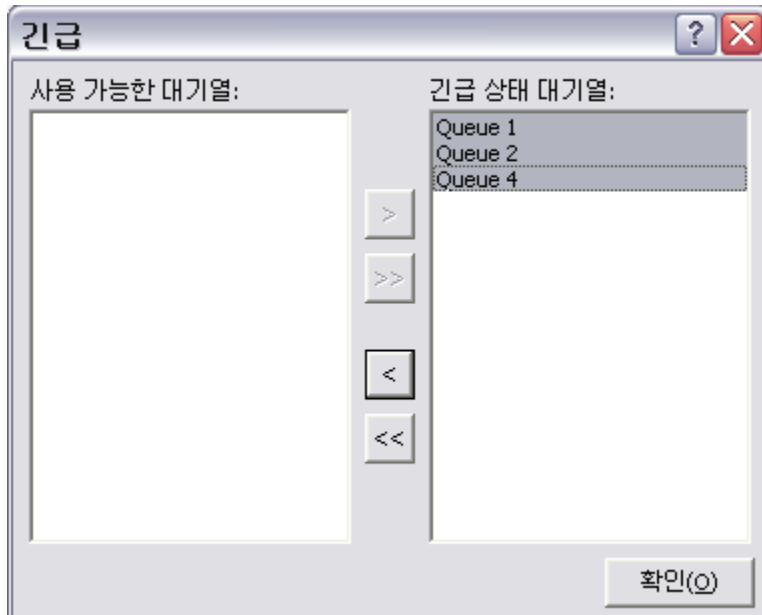
Cisco Unified Attendant Console에서는 모든 대기열을 긴급 모드로 설정할 수 있습니다. 대기열이 긴급 모드이면 모든 통화가 자동으로 다른 대상, 예를 들어 야간 서비스 또는 음성 메일로 재전송됩니다. 이 대상은 Cisco Unified Attendant Console에서 구성합니다.

마우스를 사용하여 대기열을 긴급 모드로 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 기본 메뉴에서 **옵션 > 긴급**을 선택합니다.
- 2단계 **사용 가능한 대기열**을 **긴급 대기열** 목록으로 이동합니다.  단추를 사용해 모든 대기열을 이동하거나  단추를 사용해 목록에서 대기열을 선택할 수 있습니다.
- 3단계 긴급 모드 메시지 상자에서 **예**를 클릭하여 모든 대기열을 긴급 모드로 이동합니다.
- 4단계 **확인**을 눌러 프로세스를 완료합니다.

긴급 모드로 전환하기 위해 키보드 바로 가기를 사용할 수도 있습니다. 대기열 영역을 선택한 다음 Ctrl+E를 선택합니다. 다음 창이 표시됩니다. **확인**을 클릭하여 계속합니다. [그림 3-6](#)에는 대기열이 긴급 모드로 설정된 긴급 모드 화면의 예제가 나와 있습니다.

그림 3-6 긴급 모드의 대기열



대기열을 긴급 모드에서 해제하려면 다음 단계를 수행합니다.

-
- 1단계 선택한 대기열을 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
 - 2단계 상황에 맞는 메뉴에서 **긴급**을 선택합니다.
 - 3단계 **확인**을 클릭하여 프로세스를 완료합니다.
-

전자 메일 보내기

내선에 착신 전환한 통화가 시간 초과 시 되돌아올 경우, 사용자는 부재 중인 사람에게 전자 메일을 보내 통화에 대한 중요한 정보를 제공할 옵션이 있습니다. 전자 메일을 보내는 단축키는 Ctrl+M입니다. 또는 연락처를 마우스 오른쪽 단추로 클릭하면 **연락처** 하위 메뉴에 전자 메일 전송 옵션이 있습니다.



참고

연락처 세부 정보에 전자 메일 주소가 있어야 Cisco Unified Attendant Console이 작동할 수 있습니다.

통화 상태

디렉터리에 있는 모든 장치의 통화 상태를 볼 수 있습니다. **상태** 창을 통해 오퍼레이터는 통화를 호전환하거나 연락처를 전화회의 통화로 연결하기 전에 연락처의 상태를 볼 수 있습니다.

장치 상태를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 디렉터리에서 연락처를 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다.
 - 2단계 메뉴에서 **상태 > 통화**를 선택합니다.
- 선택한 연락처의 통화 상태가 표시됩니다. 예:

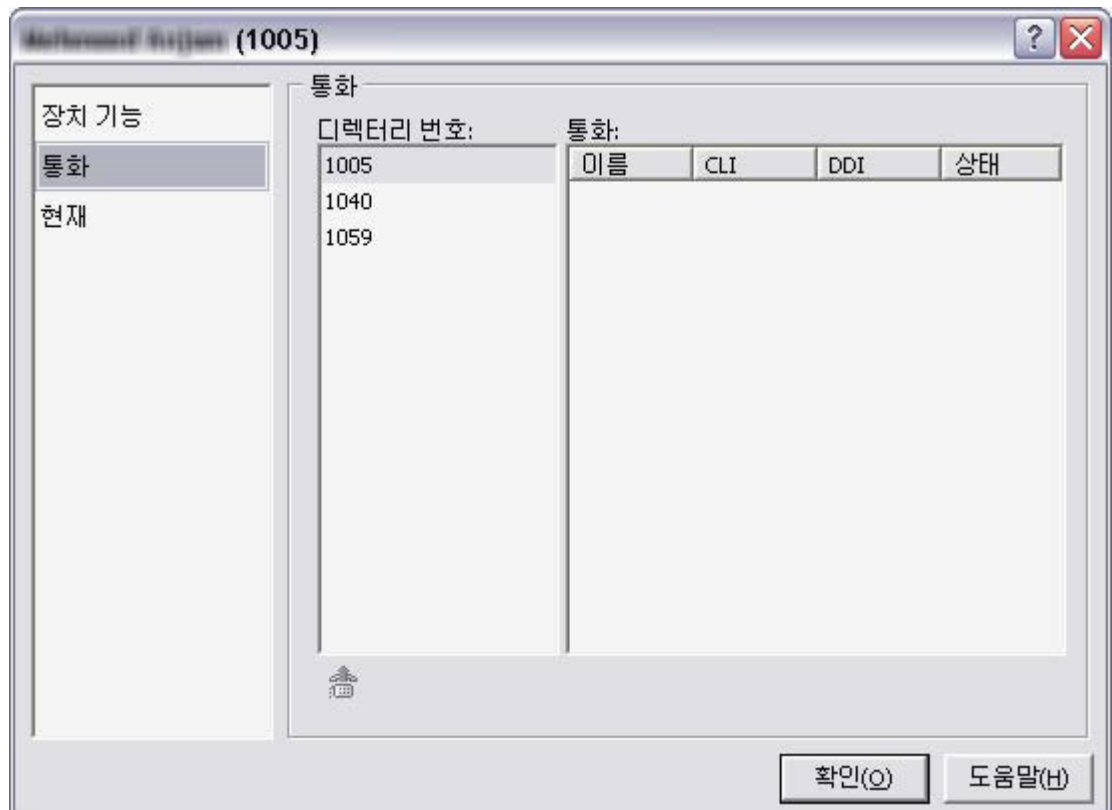



표 3-6에 통화 열에 대한 설명이 나와 있습니다.

표 3-6 **통화 상태 창 필드**

| 필드 | 예 | 설명 |
|-----|------------|---------------|
| 이름 | John Smith | 연락처 이름. |
| CLI | 2000 | 발신자의 번호입니다. |
| DDI | 1001 | 수신자의 번호입니다. |
| 상태 | 대화 중 | 통화의 현재 상태입니다. |

 **응답** 단추를 클릭하여 모든 수신 통화에 응답할 수도 있습니다.

연락처 등록 정보

각 디렉터리 연락처에는 관련 정보가 첨부되어 있습니다. 일부 정보는 디렉터리 영역에 표시됩니다. 특정 연락처에 관한 자세한 정보를 보려면 키보드에서 **F12** 키를 눌러 연락처 세부 정보 양식을 표시할 수 있습니다.

연락처가 열리면 그 연락처에 이미 첨부된 정보가 표시되고 일부 필드는 회색으로 표시됩니다. 이 정보는 수정할 수 없습니다. 기타 모든 필드는 필요에 따라 편집이 가능합니다. 세부 정보를 변경하고 **확인** 단추를 클릭하여 변경 사항을 저장할 수 있습니다. 편집할 수 있는 필드들은 LDAP 동기화를 통해 매핑되지 않음을 유념하십시오.

전자 메일 연락처


연락처의 전자 메일 주소를 **연락처 세부 정보**에 추가하면 Cisco Unified Attendant Console이 이 창에서 연락처에 메일을 보낼 수 있습니다. 이때 컴퓨터에 구성된 메일 클라이언트가 열립니다. 를 클릭하여 전자 메일을 작성할 수 있습니다. **그림 3-7**에는 연락처 세부 정보 창이 나와 있습니다.

그림 3-7 **연락처 세부 정보 탭**

번호 사용

연락처 세부 정보 창의 연락처 번호 탭에서 해당 번호를 클릭해서 연락처의 외부 전화 번호를 선택한 다음 번호 사용 단추를 클릭하여 자동으로 번호를 다이얼할 수 있습니다.

그림 3-8 연락처 번호 탭

마우스를 사용하여 연락처 등록 정보를 편집하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 디렉터리에서 연락처를 선택합니다.
- 2단계 마우스 오른쪽 단추로 연락처를 클릭하면 상황에 맞는 메뉴가 표시됩니다.
- 3단계 등록 정보를 선택합니다.
- 4단계 연락처 세부 정보 창에서 자세한 내용을 수정합니다.
- 5단계 확인을 클릭합니다.

키보드를 사용하여 연락처 등록 정보를 편집하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계 **Alt+숫자**를 눌러 디렉터리를 선택합니다. 이 번호는 탭과 관련되어 있습니다. 예를 들어 **Alt+1**을 누르면 첫 번째 탭인 전체 디렉터리가 열리고 **Alt+3**을 누르면 왼쪽에서 세 번째 탭이 열립니다.
- 2단계 위쪽 및 아래쪽 화살표 키를 사용하여 연락처를 선택합니다.
- 3단계 **F12**를 눌러 연락처 등록 정보 창을 엽니다.
- 4단계 연락처의 세부 정보를 수정합니다.
- 5단계 확인을 클릭합니다.

부재 중 메시지와 연락처 정보 추가하기

노트 탭을 사용하여 부재 중 메시지 및 일반 연락처 정보를 추가하는 것도 가능합니다.

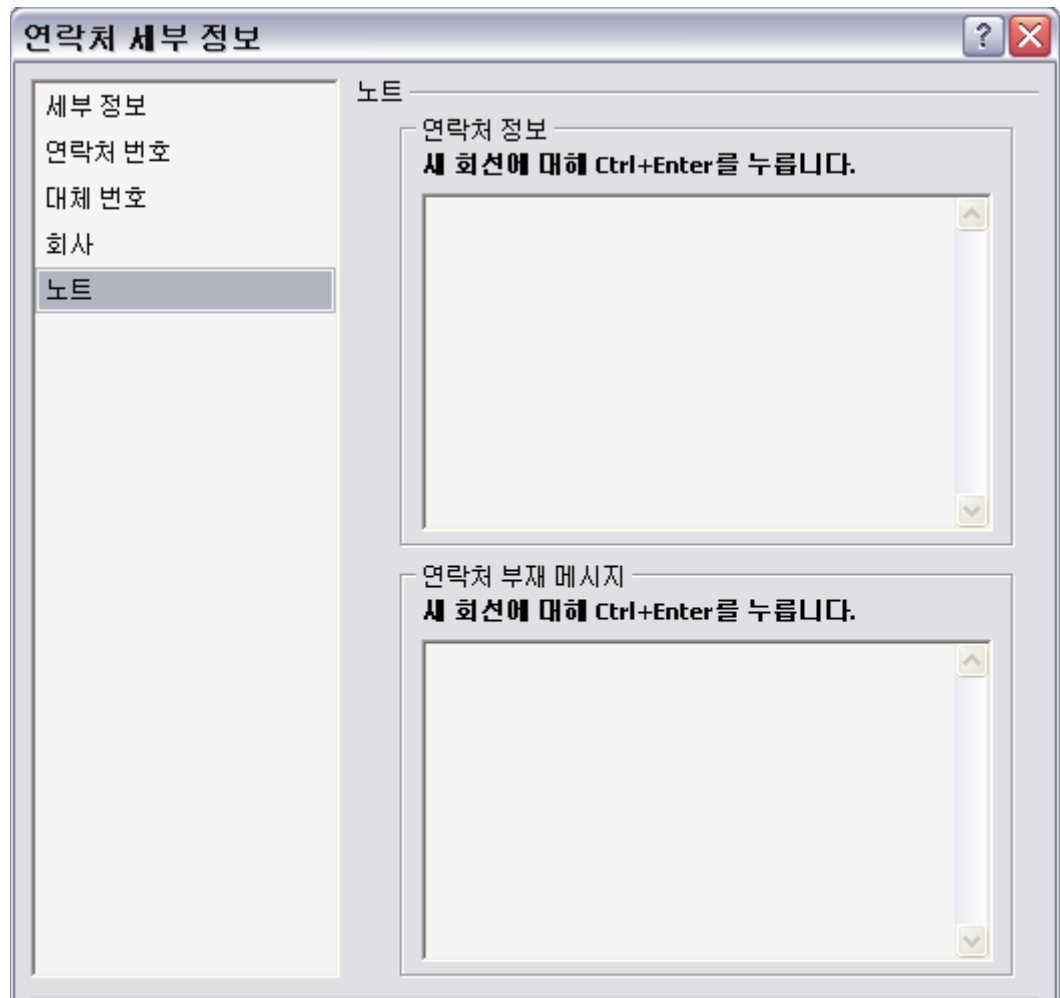
- **연락처 정보** - 디렉터리의 연락처에 다른 정보를 추가합니다. 이 정보는 연락처와 함께 툴팁으로 표시됩니다.
- **부재 중 메시지** - 디렉터리 영역에서 장치에 부재 중 메시지를 추가합니다.



참고

이 정보는 연락처와 함께 툴팁으로 표시됩니다.

그림 3-9 연락처 세부 정보 노트 탭












Microsoft 현재 상태

Cisco Unified Attendant Console은 Microsoft Office Communicator 로컬 사본에 추가된 연락처에 대한 Microsoft 상태 정보를 볼 수 있습니다. 여기에는 연락처가 연락 가능 여부에 대해 설정한 상태가 나타나므로 통화를 더 효율적으로 관리할 수 있습니다.

연락처 상태를 설정한 경우 **디렉터리** 영역에 다음 현재 상태 아이콘이 표시됩니다. 표 3-7에 이러한 각 아이콘과 해당 설명이 나와 있습니다.

표 3-7 Microsoft 현재 상태 아이콘

| 아이콘 | 상태 | 설명 |
|---|-----------------|--|
|  | 자리 비움 | 현재 상태가 자리 비움/곧 돌아오겠습니다. |
|  | 통화 중 | 현재 상태가 통화 중입니다. |
|  | 통화 중(긴급 중단만 허용) | 현재 상태가 통화 중입니다. 통화 중과 유사하지만 시스템 구성에 따라 중단이 허용됩니다. |
|  | DND | 현재 상태가 DND(통화 가능 상태가 DND)입니다. |
|  | 자리비움 | 현재 상태가 자리비움입니다. 정의된 시간 동안 계정이 비활성 상태일 경우 Communicator에 의해 자동으로 자리비움이 표시됩니다. 기본값은 5분입니다. |
|  | 통화 중(자리비움) | 현재 상태가 통화 중(자리비움)입니다. 정의된 시간 동안 계정 상태가 통화 중에서 비활성으로 바뀐 경우 Communicator에 의해 자동으로 통화 중(자리비움)이 표시됩니다. 기본값은 5분입니다. |
|  | 오프라인으로 표시 | 현재 상태가 오프라인입니다. |
|  | 온라인 | 현재 상태가 온라인(통화 가능 상태가 사용할 수 있음)입니다. |
|  | 알 수 없는 상태 | 현재 상태가 알 수 없음(통화 가능 상태가 알 수 없음)입니다. |

현재 상태를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

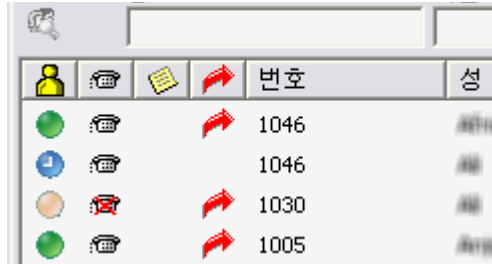
- 1단계 디렉터리에서 연락처를 선택합니다.
- 2단계 현재 상태 그래픽을 마우스로 가리킵니다.
- 3단계 현재 상태 세부 정보가 표시됩니다.

연락처 아이콘 위로 마우스를 가져가면 표시되는 팝업에서 제공되는 추가 정보로 상태를 확인할 수도 있습니다. 예를 들어 휴가 중인 연락처의 경우에는 복귀일이 표시됩니다.

Cisco Unified 현재 상태

Cisco Unified Attendant Console은 모든 연락처의 CUP(Cisco Unified Presence) 정보를 볼 수 있습니다. IP 전화 사용자는 이제 Attendant Console 디렉터리 영역에 반영되는 상태를 직접 설정할 수 있습니다. 따라서 특정 연락처의 사용 가능 여부와 관계없이 통화를 쉽게 찾을 수 있으므로 통화를 효율적으로 관리할 수 있습니다. **그림 3-10**에는 내부 디렉터리 영역에 표시되는 CUP 정보의 예제가 나와 있습니다.

그림 3-10 CUP 정보



연락처 상태를 설정한 경우 **디렉터리** 영역에 다음 현재 상태 아이콘이 표시됩니다. **표 3-8**에 이러한 각 아이콘과 해당 설명이 나와 있습니다.

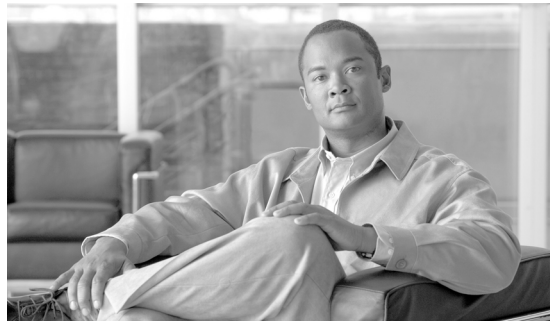
표 3-8 CUP 현재 상태 아이콘

| 아이콘 | 상태 | 설명 |
|-----|-----------|--------------------------|
| | 자리 비움 | 현재 상태가 자리 비움/곧 돌아오겠습니다. |
| | 통화 중 | 현재 상태가 통화 중입니다. |
| | DND | 현재 상태가 DND입니다. |
| | 오프라인 | 현재 상태가 오프라인입니다. |
| | 온라인 | 현재 상태가 온라인(사용할 수 있음)입니다. |
| | 알 수 없는 상태 | 현재 상태를 알 수 없습니다. |

현재 상태를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

- 1단계** 디렉터리에서 연락처를 선택합니다.
- 2단계** 현재 상태 그래픽을 마우스로 가리킵니다. 현재 상태 세부 정보가 표시됩니다.

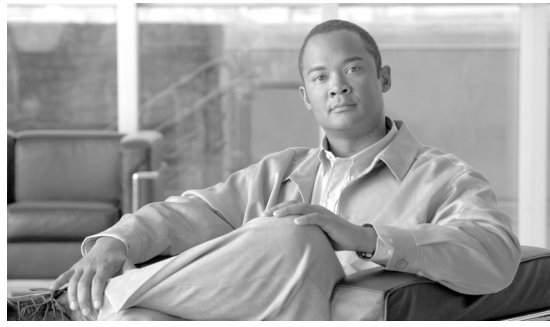
연락처 아이콘 위로 마우스를 가져가면 표시되는 팝업에서 제공되는 추가 정보로 상태를 확인할 수도 있습니다. 예를 들어 휴가 중인 연락처의 경우에는 복귀일이 표시됩니다.



부록 **A**

용어집

| | |
|------------|--|
| CLI 번호 | Caller Line Identification의 약어로 발신자의 번호입니다. |
| 개인 디렉터리 그룹 | 개인 디렉터리 그룹은 전체 디렉터리 그룹을 더 작고 관리하기 쉬운 크기로 사용자 정의하는 방법입니다. 권한이 있는 Attendant는 기존 집합의 특정 디렉터리를 만들고 디렉터리 필드 내에서 이 디렉터리를 사용할 수 있습니다. |
| 내선 번호 | 콜센터의 물리적 전화기입니다. |
| 되돌아온 통화 | 연락처가 응답하지 않아서 통화 진행 중 영역으로 들어온 통화입니다. |
| 부재 중 메시지 | 내선이 방해받지 않기를 원하거나 부재 중임을 알리는 간단한 노트입니다. |
| 전체 디렉터리 | 전체 디렉터리는 Attendant 오퍼레이터와 관련된 모든 연락처를 나열합니다. |
| 전환 | 통화의 상태를 '보류'에서 '활성'으로 또는 그 반대로 바꿉니다. |
| 통화 대기시키기 | 회선에 응답 대기 중인 다수의 통화를 누적시키는 물리적 전화기의 기능입니다. |
| 통화 발신지 | 전화가 내부 통화인지 외부 통화인지를 INT 또는 EXT로 표시합니다. |
| 통화 상태 | 현재의 통화 상태에 대해 알려 줍니다. 벨소리 울림, 보류, 연결됨 또는 통화 중이 될 수 있습니다. |
| 통화 유형 | 통화가 걸려온 전화, 건 전화 또는 호전환한 전화인지를 IN/OUT/TFR로 표시합니다. |
| 통화 중 램프 필드 | 오퍼레이터에게 할당된 내부 내선의 집합입니다. 오퍼레이터는 Cisco Unified Attendant Console을 통해 이를 모니터링할 수 있습니다. |
| 통화 지정보류 장치 | 통화를 임시로 보류하여 다른 모든 콜센터 내선에서 받을 수 있도록 하는 가상 장치입니다. |
| 필드 헤더 | Cisco Unified Attendant Console 내 여러 섹션의 제목입니다. |



색인

A

Attendant Console

내부 디렉터리 2-9

보조 정렬 2-13

신호음 2-8

일반 2-1

통화 지정보류 2-7

통화 호전환 2-6

표시 2-3

필드 헤더 2-11

필터 검색 2-14

Attendant Console 사용

보류한 통화 재개하기 3-14

전자 메일 보내기 3-21

전화 걸기 3-12

전화회의 통화 3-16

지정보류된 통화 재개 3-15

통화 다시 연결 3-16, 3-22

통화 보류 3-13

통화 응답 3-1

통화 전환 3-17

통화 지우기 3-19

통화 지정보류 3-14

통화 호전환 3-8

B

BLF에서 연락처 제거 1-22

C

Cisco Unified Attendant Console 설치 1-1

Cisco Unified Communication Manager i-1

F

FAC 및 CMC 설정 3-12

가

고급 옵션 2-16

긴급 모드 사용 3-19

나

내부 전화 걸기 3-12

다

다이얼하는 중

음성 메일 접두사 2-6

자동 다이얼 2-6

단축 다이얼 번호 삭제 1-19

단축 다이얼 번호 업데이트 1-19

단축 다이얼을 추가하는 방법 1-18

대체 번호 2-11

되돌아온 통화 제어 3-17

바

번호 다이얼 [1-21](#)

사

시작하기

 로그인 [1-4](#)

 사용 불가 지정 [1-6](#)

 인터페이스 [1-7](#)

아

연락처 등록 정보

 부재 중 메시지 [3-25](#)

 연락처 정보 [3-25](#)

연락처 등록 정보 편집 [3-24](#)

연락처 찾기 [1-21](#)

외부 디렉터리 [1-12](#)

외부 진화 걸기 [3-12](#)

음소거 [2-7](#)

익명 호전환 [2-6](#)

인터페이스

 단축 다이얼 [1-18](#)

 대기열 [1-8](#)

 도구 모음 [1-14](#)

 디렉터리 [1-10](#)

 메뉴 모음 [1-8](#)

 모든 대기열 [1-9](#)

 외부 디렉터리 [1-12](#)

 통화 지정보류 [1-17](#)

 통화 진행 중 [1-15](#)

 활성 통화 [1-16](#)

자

자동으로 보류 접속 [2-6](#)

장애우를 위한 내게 필요한 옵션 [1-1](#)

직접 호전환 [2-16](#)

타

통화 다시 연결 [2-6, 3-21](#)

통화 호전환 [3-21](#)

 내부 상담 [3-10](#)

 외부 익명 [3-8, 3-10](#)

 직접 [2-16](#)

파

표시 [2-3](#)

필드 작업 [1-21](#)