


## 컨퍼런스 콜

- 1단계** 통화가 진행 중인 상태에서 **회의**를 클릭합니다. 창이 열립니다.
- 2단계** 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다.
- 3단계** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.
  - 블라인드 회의의 경우 전화가 울리기 시작하면 **다자통화에 추가**를 클릭합니다.
  - 중계 회의의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 전화를 대기 중으로 설정하고 원래 전화를 계속 받으려면 **전환**을 클릭합니다. 그런 다음 **다자통화에 추가**를 클릭합니다.
- 4단계** 모든 사람이 회의에 추가될 때까지 2~3단계를 반복합니다.

## 통합 브라우저 사용(고급/프리미엄 버전만 해당)

관리자가 설정한 경우 Cisco Agent Desktop - Browser Edition에서 작업하는 동안 통합 브라우저를 사용하여 인터넷 및 인터넷 웹 페이지를 볼 수 있습니다. 웹 페이지는 별도의 브라우저 창에 표시되며 이 브라우저 창에는 표준 웹 브라우저 도구 모음 및 메뉴 모음이 포함되어 있습니다. 슈퍼바이저는 브라우저에 웹 페이지를 보낼 수 있습니다. 이를 통해 슈퍼바이저는 통화 중 고객과의 작업에 도움이 되는 정보를 제공하여 상담원을 지원할 수 있습니다.

관리자가 구성한 경우 **작업 사이트** 목록에서 웹 사이트를 선택하거나 주소 필드에 URL을 입력하여 다른 웹 사이트에 액세스할 수 있습니다. 홈 페이지로 돌아가려면 홈 을 클릭합니다.



## 빠른 시작 안내서




## Cisco Agent Desktop - Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5

- 1 도구 모음 단추 및 키보드 바로 가기 키
- 2 일반 작업

미국 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: 408 527-4100

Cisco, Cisco Systems 및 Cisco Systems 로고는 미국, 대한민국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다. 본 설명서 또는 웹 사이트에 언급된 기타 모든 상표는 해당 소유자의 재산입니다. 파트너라는 단어는 Cisco와 타사 간의 협력 관계를 의미하지는 않습니다. (0610R)






© 2008 Cisco Systems, Inc. 모든 권리 보유.

 재생용지 10%를 포함한 재활용 용지로 미국에서 인쇄.



# 1 도구 모음 단추 및 키보드 바로 가기 키








## 통화 처리

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
	응답/종료 Ctrl+A	선택한 통화에 응답하거나 통화를 종료합니다.
	대기/대기 해제 Ctrl+H	선택한 통화를 대기 상태로 설정하거나 대기를 해제합니다.
	회의 Ctrl+F	선택한 통화를 대기 상태로 설정하고 창을 엽니다.
	호전환 Ctrl+T	선택한 통화를 대기 상태로 설정하고 창을 엽니다.
	터치톤 Ctrl+D	터치톤 입력 창을 엽니다.

## 상담원 상태 변경

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
	로그인 Ctrl+L	ACD에 로그인합니다(로그아웃과 전환).
	로그아웃 Ctrl+L	ACD에서 로그아웃합니다(로그인과 전환).
	준비됨 Ctrl+W	상담원 상태를 준비됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	준비 안 됨 Ctrl+O	상담원 상태를 준비 안 됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.
	작업 준비됨 Ctrl+Y	상담원 상태를 작업 준비됨으로 변경하여 요약 작업이 끝난 후 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	작업 준비 안 됨 Ctrl+Z	상담원 상태를 작업 준비 안 됨으로 변경하여 요약 작업이 끝난 후 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.

## 탐색 및 기타 기능

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
	작업 1-10 Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(고급/프리미엄 버전만 해당)관리자는 1에서 10까지의 작업 단추에 한 가지 이상의 기능을 수행하도록 설정할 수 있습니다.
	통화하기 Ctrl+M	전화를 걸 수 있는 창을 엽니다.
	연결 관리 Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	브라우저 Ctrl+B	(고급/프리미엄 버전만 해당)통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	도움말/정보 Alt+Ctrl+H	도움말 및 정보 옵션을 나열하는 메뉴를 엽니다.
	연결 Ctrl+S	연결 현황 창에서 연결을 선택합니다.
	발신자 데이터 Ctrl+E	연결 관리의 발신자 데이터 창에서 행을 선택합니다.

# 2 일반 작업

## 상담원 상태 변경

상담원 상태를 변경하려면 도구 모음에서 원하는 상태 단추를 클릭합니다. 유효하지 않은 상태에 대한 단추는 비활성 상태입니다. 통화하는 동안(통화 중 상태) 상담원 상태를 변경하는 경우 전화를 끊어야 상태가 변경됩니다. 상담원 상태 단추는 현재 상태가 아니라 변경을 위해 클릭한 상태를 나타냅니다.

## 이유 코드 사용

준비 안 됨 상태로 변경하거나 로그아웃할 때 이유 코드를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 이유 코드는 관리자가 설정하며 상담원 상태를 변경하는 이유를 설명합니다.

이유 코드를 입력하라는 메시지가 표시되면 이유 코드 창에서 알맞은 코드를 선택한 후 **확인**을 클릭합니다.

## 요약 데이터 설명 사용

작업 준비됨 또는 작업 준비 안 됨 상태로 변경할 때 요약 데이터 설명을 선택하라는 메시지가 표시됩니다. 요약 데이터 설명은 관리자가 설정하며 통화 결과를 설명합니다.

요약 데이터를 입력하라는 메시지가 표시되면 통화 요약 선택 창에서 해당 설명을 선택하고 **확인**을 클릭합니다.

## 통화하기

**1단계** **통화하기**를 클릭합니다. 통화하기 창이 열립니다.

**2단계** 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다. 통화하기 창이 닫힙니다.

## 통화 호전환

**1단계** 통화가 진행 중인 상태에서 **호전환**을 클릭합니다. 창이 열립니다.

**2단계** 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다.

**3단계** 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 블라인드 호전환의 경우 전화가 울리기 시작하면 **호전환**을 클릭합니다.
- 중계 호전환의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 전화를 대기 중으로 설정하고 원래 전화를 계속 받으려면 **전환**을 클릭합니다. 그런 다음 **호전환**을 클릭합니다.