

통합 브라우저 홈 페이지 구성

- 1단계** 보기 > 기본 설정을 선택합니다. 기본 설정 창이 나타납니다.
- 2단계** 통합 브라우저 사용 확인란을 선택합니다.
- 3단계** 왼쪽 창에서 브라우저 노드를 선택합니다.
- 4단계** 오른쪽 창에서 브라우저 탭을 선택합니다. 브라우저 홈 페이지 필드에 URL을 입력한 후 확인을 클릭합니다.

기본 설정 지정

- 1단계** 보기 > 기본 설정을 선택합니다. 기본 설정 창이 나타납니다.
- 2단계** 왼쪽 창에서 노드를 선택합니다. 오른쪽 창에 해당 노드의 설정이 표시됩니다.
- 3단계** 원하는 대로 값을 변경한 후 확인을 클릭합니다.

수퍼바이저 워크플로 설정

참고: “기술 그룹”은 “연결 서비스 대기열”에 대한 또 다른 용어입니다.

- 1단계** 도구 > 수퍼바이저 워크플로 관리자를 선택합니다.
- 2단계** 추가를 클릭합니다. 새 워크플로 추가 창이 나타납니다.
- 3단계** 이름을 입력한 후 확인을 클릭합니다. 기술 그룹 선택 창이 나타납니다.
- 4단계** 사용 가능한 기술 그룹 목록에서 기술 그룹을 선택한 후 왼쪽 화살표를 클릭합니다. 기술 그룹을 추가하려면 이 과정을 반복합니다. 완료되면 확인을 클릭합니다.
- 5단계** 수퍼바이저 워크플로 설정 창에서 다음 단계를 수행합니다.
 - a.** 통화 대기 및 현재 가장 오래된 통화 확인란 중 하나 또는 두 가지 모두 선택합니다.
 - b.** 선택한 허용 시간의 상한 및 하한을 지정합니다.
 - c.** 허용 시간이 교차될 때 트리거되는 작업을 추가합니다.
- 6단계** 확인을 두 번 클릭하여 워크플로를 활성화하고 워크플로 관리자를 종료합니다.

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: 408 527-0883

Cisco 및 Cisco 로고는 미국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및/또는 해당 계열사의 상표입니다. Cisco의 상표 목록은 <http://www.cisco.com/go/trademarks>에 있습니다. 여기에 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1005R)
이 문서에서 사용된 모든 인터넷 프로토콜(IP)은 실제 주소가 아닙니다. 이 문서에 포함된 모든 예제, 명령 출력 결과 및 그림은 단지 사용자의 이해를 돕기 위한 목적으로 사용되었습니다. 이 문서에 실재 IP 주소가 사용된 경우 의도된 것이 아니며 우연의 결과입니다.
© 2010 Cisco Systems, Inc. 모든 권리 보유.
© 2010 Calabrio, Inc. 모든 권리 보유.



빠른 시작 안내서




Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 10.0






- 1** 도구 모음 단추 및 바로 가기 키
- 2** 일반 작업

1 도구 모음 단추 및 바로 가기 키



데이터 표시 새로 고침

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 새로 고침	Ctrl+F	데이터 보기 창의 정보를 새로 고칩니다.



상담원 상태 변경

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 로그아웃	Ctrl+L	선택한 상담원을 ACD에서 로그아웃합니다.
 준비됨	Ctrl+E	선택한 상담원의 상태를 준비됨으로 변경합니다.
 준비 안 됨	Ctrl+N	선택한 상담원의 상태를 준비 안 됨으로 변경합니다.
 작업 준비됨	Ctrl+D	선택한 상담원의 상태를 작업 준비됨으로 변경합니다.
 작업 준비 안 됨	Ctrl+Y	선택한 상담원의 상태를 작업 준비 안 됨으로 변경합니다.



통화 처리

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 끼어들기	Ctrl+B	상담원의 전화 통화에 참가할 수 있습니다.
 가로채기	Ctrl+I	상담원의 통화를 자신에게 돌리고 해당 상담원의 전화 연결을 끊을 수 있습니다.




팀 통신

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 채팅	Ctrl+J	채팅 선택 창을 엽니다.
 팀 메시지	Ctrl+X	팀 메시지 창을 엽니다.

녹음

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 녹음 시작	Ctrl+R	(고급/프리미엄만 해당) 선택한 통화의 녹음을 시작합니다.
 녹음 중지	Ctrl+S	(고급/프리미엄만 해당) 선택한 통화의 녹음을 중지합니다.

음성 모니터링

아이콘 이름	바로 가기 키	설명
 음성 모니터 시작	Ctrl+A	선택한 상담원의 모니터링을 시작합니다.
 음성 모니터 중지	Ctrl+P	선택한 상담원의 모니터링을 중지합니다.
 음성 모니터 볼륨	Ctrl+V	볼륨 슬라이더 컨트롤을 엽니다.

2 일반 작업

채팅 메시지 보내기

- 1단계** 도구 모음에서 **채팅**을 클릭합니다. 채팅 선택 창이 열립니다.
- 2단계** 한 명 이상의 채팅 상대 이름을 선택한 후 **작업 > 채팅**을 선택합니다.
- 3단계** 채팅 세션 창에 메시지를 입력합니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록 하려면 **우선 순위 높음** 확인란을 선택하십시오.
- 4단계** **보내기**를 클릭하거나 **Enter** 키를 누릅니다.

팀 메시지 보내기

- 1단계** 팀을 선택한 후 **팀 메시지**를 클릭합니다.
- 2단계** 메시지를 입력하거나 최근 보낸 10개의 메시지 중 하나를 선택합니다.
- 3단계** 원하는 경우 다른 만료 시간을 입력합니다. 기본값은 30분입니다. (만료되기 전에 메시지를 중지하려면 **중지**를 클릭하십시오.)
- 4단계** **시작**을 클릭한 다음 **답습니다**. Agent Desktop을 실행 중인 팀의 모든 상담원은 ACD에 로그인하지 않은 상태일 경우라도 메시지를 수신합니다.

녹음 검토 및 보관

- 1단계** 도구 > **녹음된 파일**을 선택합니다. Supervisor Record Viewer 창이 나타납니다.
- 2단계** 녹음을 검토하거나 보관하려는 날짜를 선택합니다. 30일 동안 저장된 녹음을 표시하려면 **연장된 수명**을 클릭합니다.
- 3단계** 녹음을 선택한 후 다음 작업 중 하나를 선택합니다.
 - 녹음을 검토하려면 **재생**을 클릭합니다.
 - 보관 기간을 연장하기 위해 녹음에 태그를 지정하려면 **연장된 수명 설정**을 클릭합니다. 녹음은 30일 동안 저장됩니다.

상담원에 웹 페이지 보내기

- 1단계** 상담원 트리에서 페이지를 보낼 상담원을 선택합니다.
- 2단계** **개입 > 페이지 밀어넣기**로 **코치**를 선택합니다.
- 3단계** URL을 입력하거나 선택한 후 **밀어넣기**를 클릭합니다.