






통합 브라우저 사용(프리미엄 버전만 해당)

통합 브라우저를 사용하면 Agent Desktop 내에서 인트라넷 및 인터넷 웹 페이지를 볼 수 있습니다. 통합 브라우저는 각각 다른 웹 페이지를 포함하는 최대 6개의 탭으로 구성될 수 있습니다. 첫 번째 탭은 항상 수퍼바이저가 보내는 웹 페이지 표시용으로 예약되어 있습니다.

관리자에 의해 설정된 경우 **작업 사이트** 목록에서 자주 사용하는 웹 사이트에 액세스할 수 있으며 선택적으로 주소 필드에 웹 주소를 입력하여 다른 웹 사이트에 액세스할 수 있습니다.

단추	이름	바로 가기 키	설명
	뒤로	Alt+왼쪽 화살표	마지막으로 본 페이지로 돌아갑니다.
	앞으로	Alt+오른쪽 화살표	뒤로 단추를 클릭하기 전에 보던 페이지로 돌아갑니다.
	중지	Esc	브라우저가 웹 페이지를 표시하는 작업을 중지합니다. 예를 들어, 다운로드가 너무 오래 걸리는 경우 사용합니다.
	새로 고침	F5	최신 내용을 표시하도록 웹 페이지를 새로 고칩니다.
	홈	Alt+Home	미리 정의된 홈 페이지로 돌아갑니다.

상담원 실시간 표시 보기

1단계 도구 모음에서 **실시간 표시** 단추를 클릭하면 상담원 실시간 표시 창이 표시됩니다.

2단계 실시간 표시 필드에서 표시할 내용을 선택합니다.

- 상담원 통화 로그
- 상담원 ACD 상태 로그
- 상담원 세부 정보
- 기술 통계

3단계 열 머리글을 클릭하여 보고서 열 표시를 오름차순 또는 내림차순으로 정렬할 수 있습니다.



빠른 시작 안내서



Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 도구 모음
- 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, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

♻️ 재생용지 10%를 포함한 재활용 용지로 미국에서 인쇄.



1 도구 모음

단추	이름	바로가기 키	설명
	응답/종료	Ctrl+A	통화에 응답하거나 통화를 종료합니다.
	대기/대기 해제	Ctrl+H	통화를 대기 상태로 설정하거나 대기를 해제합니다.
	전화 걸기	Ctrl+M	전화를 걸 수 있도록 다이얼 패드를 표시합니다.
	다자통화	Ctrl+F	통화를 대기 상태로 설정하고 다자통화에 다른 발신자를 추가합니다.
	호전환	Ctrl+T	통화를 대기 상태로 설정하고 해당 통화를 제3자에게 호전환합니다.
	터치톤	Ctrl+D	통화 중에 터치톤을 전송합니다. 참고: 신호음은 울리지 않습니다.
	로그인	Ctrl+L	ACD에 로그인합니다(로그아웃과 전환).
	로그아웃	Ctrl+L	ACD에서 로그아웃합니다(로그인과 전환).
	준비됨	Ctrl+W	상태를 준비됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	준비 안 됨	Ctrl+O	상태를 준비 안 됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.
	작업 준비됨	Ctrl+Y	상태를 작업 준비됨으로 변경하여 현재 통화를 끝낸 후 요약 작업 중이며 이 작업을 마치면 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	작업 준비 안 됨	Ctrl+Z	상태를 작업 준비 안 됨으로 변경하여 현재 통화를 끝낸 후에 요약 작업 중이며 이 작업을 마치면 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.
	작업 단추	Alt+[숫자]	(고급 및 프리미엄 버전만 해당) 작업 단추는 관리자에 의해 다양한 기능을 수행하도록 구성됩니다. 작업 단추는 최대 10개까지 구성될 수 있으며 각 단추에 둘 이상의 기능이 할당되어 있을 수 있습니다.
	채팅	Ctrl+J	팀의 다른 구성원, 수퍼바이저 또는 다자통화의 구성원과 채팅 세션을 시작합니다.
	실시간 표시	Ctrl+Q	자신의 통화 로그 및 통계를 볼 수 있는 상담원 실시간 표시 창을 표시합니다.
	연결 관리 표시/ 숨기기	Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	브라우저 표시/ 숨기기	Ctrl+B	(프리미엄 버전만 해당) 통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	기본 설정	Ctrl+P	Agent Desktop 창 및 팀 메시지 동작을 설정할 수 있는 기본 설정 대화 상자를 표시합니다.
	도움말/정보	Alt+Ctrl+H	도움말 및 정보 창에 액세스합니다.

2 일반 작업

통화 호전환

- 1단계** 통화가 진행 중인 상태에서 **호전환**을 클릭합니다.
- 2단계** 이름: 번호 필드에 호전환된 통화를 수신할 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다.
- 3단계** 중계 호전환의 경우 제3자가 전화를 받을 때까지 기다린 다음 **호전환**을 클릭합니다. 블라인드 호전환의 경우 전화가 울리는 동안 **호전환**을 클릭합니다.

다자통화

- 1단계** 통화가 진행 중인 상태에서 **다자통화**를 클릭합니다.
- 2단계** 이름: 번호 필드에 다자통화에 추가할 상대방의 전화 번호를 입력한 다음 **전화 걸기**를 클릭합니다.
- 3단계** 전화 벨이 울릴 때(블라인드 다자통화의 경우) 또는 상대방이 전화를 받은 후(중계 호전환의 경우) **다자통화에 추가**를 클릭합니다.
- 4단계** 모든 사람이 다자통화에 추가될 때까지 1~3단계를 반복합니다.

통화 간 전환

전환 기능을 사용하면 통화를 호전환하거나 다자통화에 추가하기 전에 두 상대방 간을 전환할 수 있습니다.

두 통화 사이를 전환하려면 중계 호전환이나 중계 다자통화를 종료하기 전에 **전환**을 클릭합니다.

채팅 메시지 보내기

- 1단계** 도구 모음에서 **채팅**을 클릭합니다. 채팅할 수 있는 사람이 모두 나열된 채팅 선택 창이 열립니다.
- 2단계** 채팅하고 싶은 사람의 이름을 두 번 클릭합니다. 채팅 세션 창이 열립니다.
- 3단계** 텍스트 입력 필드에 메시지를 입력합니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록 하려면 **우선 순위 높음** 확인란을 선택합니다.
- 4단계** **보내기**를 클릭하거나 **Enter** 키를 누릅니다.