

상담원 상태 변경

도구 모음의 해당 상담원 상태 단추를 클릭하여 상담원 상태를 변경합니다. 현재 상담원 상태에서 선택할 수 있는 상담원 상태만 변경 가능합니다.

통화하는 동안(통화 중 상태) 상담원 상태를 변경할 수 있습니다. 전화를 끊으면 상담원 상태가 변경됩니다. 상담원 상태 단추는 현재 상태가 아니라 클릭한 상태를 나타냅니다.

이유 코드 입력

준비 안 됨 상태로 변경하거나 로그아웃할 때마다 이유 코드를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 이 코드는 관리자가 설정하고 상담원 상태를 변경하는 이유를 설명합니다.

이유 코드를 입력하려면 팝업 창에서 해당 이유 코드를 선택하고 **확인**을 클릭합니다.


요약 데이터 입력

작업 준비됨 또는 작업 준비 안 됨 상태로 변경할 때마다 요약 데이터를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 요약 데이터 설명은 관리자가 설정하고 통화 결과를 요약하는 데 사용됩니다.

요약 데이터를 입력하려면 팝업 창에서 해당 설명을 선택하고 **확인**을 클릭합니다.

통합 브라우저 사용(프리미엄 버전만 해당)

통합 브라우저를 사용하면 CAD-BE에서 작업하는 동안 인트라넷 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.

작업 사이트 목록에서 자주 사용하는 웹 사이트에 액세스할 수 있으며(관리자가 설정한 경우), 선택적인 주소 필드에 웹 주소를 입력하여 다른 웹 사이트에 액세스할 수 있으며, **홈** 단추 를 클릭하여 홈 페이지로 돌아갈 수 있습니다.

수퍼바이저는 브라우저에 웹 페이지를 보낼 수 있습니다. 이를 통해 수퍼바이저는 통화 중 고객과의 작업에 도움이 되는 정보를 제공하여 상담원을 지원할 수 있습니다.



빠른 시작 안내서



Cisco Agent Desktop—Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2


- 1 CAD-BE 창
- 2 도구 모음
- 3 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

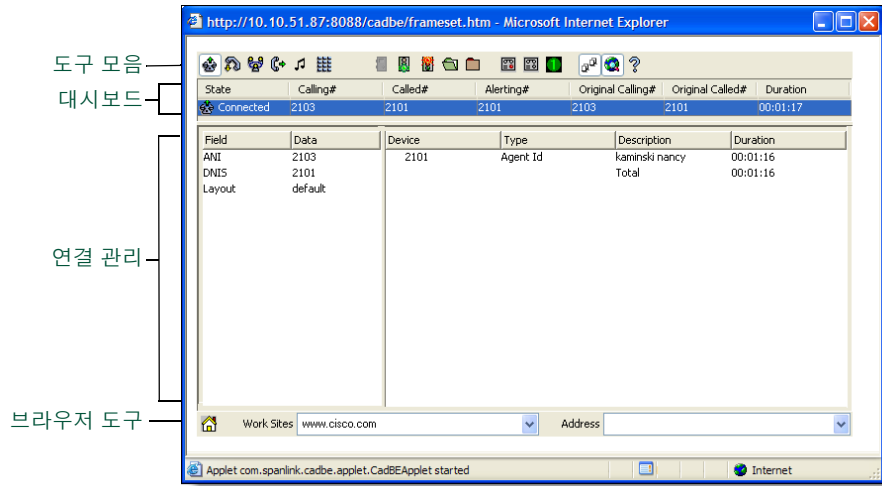
Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the 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 CAD-BE 창



2 도구 모음

단추	이름	바로 가기 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.
	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.

단추	이름	바로 가기 키	설명
	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.
	연결 관리 표시/ 숨기기	Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	브라우저 표시/ 숨기기	Ctrl+B	(프리미엄 버전만 해당) 통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	도움말/정보	Alt+Ctrl+H	도움말 및 정보 창에 액세스합니다.

3 일반 작업

통화 호전환

- 1단계** 통화가 진행 중인 상태에서 **호전환**을 클릭합니다.
- 2단계** 호전환 창에 호전환할 전화의 전화 번호를 입력한 다음 **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** 다자통화 창에 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.