

녹음 검토

도구 > 녹음된 파일을 선택하여 Supervisor Record Viewer를 엽니다. 녹음을 검토할 날짜를 선택합니다. **연장된 수명**을 클릭하여 30일 동안 저장된 녹음이 포함되게 합니다. 검토하려는 녹음을 선택하고 **재생**을 클릭합니다.

녹음에 보관 기간 연장 태그를 지정하려면 녹음을 선택한 다음 **연장된 수명 설정** 단추를 클릭합니다. 녹음은 30일 동안 저장됩니다.

Supervisor Work Flow 설정

- 1단계** 도구 > Supervisor Work Flow Administrator를 선택한 다음 **추가**를 클릭합니다.
- 2단계** 새 워크플로 이름을 입력하고 **확인**을 클릭합니다.
- 3단계** 워크플로를 적용할 기술 그룹을 선택하고 **확인**을 클릭합니다.
- 4단계** 워크플로에 대한 매개 변수를 설정합니다.
 - a. 허용 시간을 적용할 통계를 선택합니다(통화 대기 및/또는 현재 가장 오래됨).
 - b. 허용 시간의 상한 및 하한을 지정합니다.
 - c. 각 허용 시간에 대해 허용 시간이 교차할 때 트리거되는 작업을 설정합니다.
- 5단계** **확인**을 클릭하여 워크플로를 활성화합니다.



빠른 시작 안내서



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.2

- 1 Supervisor Desktop 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

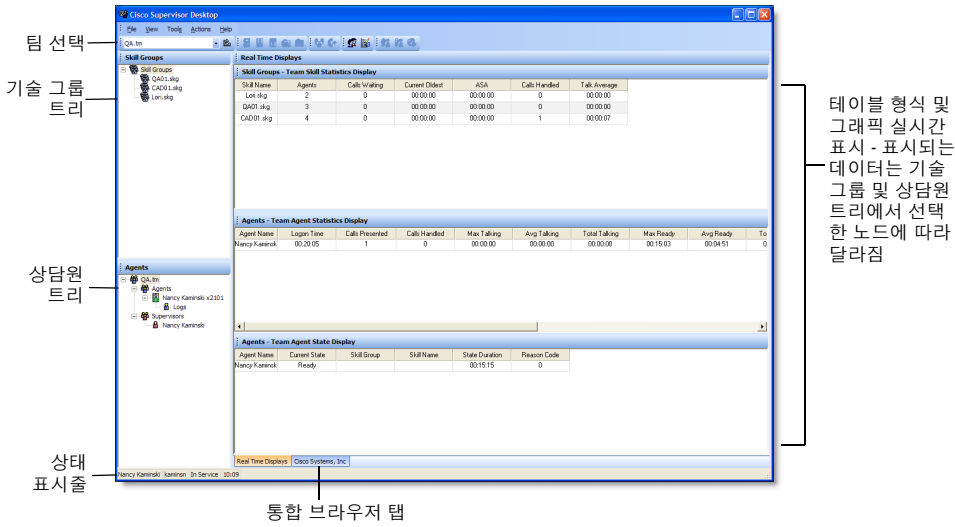


Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the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



테이블 형식 및 그래픽 실시간 표시 - 표시되는 데이터는 기술 그룹 및 상담원 트리에서 선택한 노드에 따라 달라짐

2 도구 모음

단추	이름	바로가기 키	설명
	새로 고침	Ctrl+F	데이터 보기 창의 정보를 새로 고칩니다.
	로그아웃	Ctrl+L	선택한 상담원을 ACD에서 로그아웃합니다.
	준비됨	Ctrl+E	선택한 상담원을 준비됨 상태로 지정합니다.
	준비 안 됨	Ctrl+N	선택한 상담원을 준비 안 됨 상태로 지정합니다.
	작업 준비됨	Ctrl+D	선택한 상담원을 작업 준비됨 상태로 지정합니다.
	작업 준비 안 됨	Ctrl+Y	선택한 상담원을 작업 준비 안 됨 상태로 지정합니다.
	끼어들기	Ctrl+B	상담원의 전화 통화에 참가할 수 있습니다.
	가로채기	Ctrl+I	상담원의 전화 통화를 자신에게 돌리고 해당 상담원의 전화 연결을 끊을 수 있습니다.
	채팅	Ctrl+J	채팅 창을 엽니다.
	팀 메시지	Ctrl+X	팀 메시지 대화 상자 창을 엽니다.
	녹음 시작	Ctrl+R	선택한 전화 통화를 녹음하기 시작합니다(고급 및 프리미엄 버전만 해당).
	녹음 중지	Ctrl+S	선택한 통화의 녹음을 중지합니다 (고급 및 프리미엄 버전만 해당).
	음성 모니터 시작	Ctrl+A	선택한 상담원의 음성 모니터링을 시작합니다.
	음성 모니터 중지	Ctrl+P	선택한 상담원의 음성 모니터링을 중지합니다.

3 일반 작업

기본 설정 지정

보기 > 기본 설정을 선택하여 기본 설정 대화 상자를 엽니다. 왼쪽 창에서 구성할 실시간 표시가 있는 노드를 선택합니다. 해당 노드에 대해 구성할 수 있는 요소가 오른쪽 창에 나열됩니다. 원하는 대로 설정을 변경한 다음 적용을 클릭하여 변경 내용을 저장합니다.

팀 메시지(TM) 보내기

상담원의 Agent Desktop이 열려 있으면 상담원이 ACD에 로그인한 상태인지 여부와 관계 없이 팀 내의 모든 상담원에게 TM을 보낼 수 있습니다.

사용자가 보낸 최근 10개의 TM이 저장되며 다시 보낼 수 있습니다.

TM을 보내려면 메시지를 보낼 팀을 선택한 다음 팀 메시지 단추를 클릭합니다. 메시지가 완료되는 시간(기본적으로 TM은 30분 동안 유효함)을 입력하고 텍스트 입력 창에 메시지를 입력한 다음 시작을 클릭합니다.

중지를 클릭하여 완료되기 전에 메시지를 중지합니다.

채팅 메시지 보내기

팀 내에서 한 명 이상의 상담원 및 다른 슈퍼바이저에게 인스턴트 메시지를 보낼 수 있습니다. Agent Desktop이 열려 있으면 상담원이 ACD에 로그인한 상태인지 여부와 관계 없이 메시지를 받게 됩니다.

채팅 메시지를 보내려면 채팅 단추를 클릭한 다음 채팅할 사람의 이름을 두 번 클릭합니다. 채팅 세션 창에 메시지를 입력한 다음 보내기를 클릭하거나 Enter 키를 누릅니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록 하려면 우선 순위 높음 확인란을 선택합니다.

상담원에 웹 페이지 보내기

상담원 트리에서 지원할 상담원을 선택하고 개입 > 페이지 보내기를 선택합니다. 상담원에게 표시할 웹 페이지의 URL을 입력한 다음 URL 업데이트 옵션을 선택하고 보내기를 클릭합니다.

통합 브라우저 홈 페이지 구성

보기 > 기본 설정을 선택하고 포함된 브라우저 사용 확인란을 선택합니다. 왼쪽 창에서 브라우저 노드를 선택합니다. 오른쪽 창의 URL 필드에 브라우저 홈 페이지로 설정할 웹 페이지의 URL을 입력한 다음 적용을 클릭합니다.