통화 녹음(고급 및 프리미엄 버전만 해당)

관리자가 설정한 경우 IP 전화에서 받는 모든 통화를 녹음할 수 있습니다. 상담원은 녹음한 내용을 들을 수 없으며 슈퍼바이저만 들을 수 있습니다.

통화 녹음을 시작하려면 통화가 활성화된 상태에서 **옵션** 소프트 키를 누릅니다. 옵션 메뉴에서 **녹음 시작**을 선택합니다. 화면의 상태 표시줄에 "Rec"가 나타납니다.

통화 녹음을 중지하려면 **옵션** 소프트 키를 누른 다음 옵션 메뉴에서 **녹음 중지**를 선택합니다.

모니터링/녹음 알림

시스템이 설정된 방식에 따라 슈퍼바이저가 통화를 모니터링하거나 녹음할 때 상담원에게 알림 메시지가 표시되거나 표시되지 않을 수 있습니다.

알림이 설정되어 있는 상태에서 슈퍼바이저가 통화를 모니터링하거나 녹음하는 경우 다음 중 하나가 상태 표시줄에 나타납니다.

- Rec(녹음)
- Mon(모니터링)
- Rec/Mon(녹음 및 모니터링)

4 로그아웃

상담원 상태가 준비 안 됨인 경우에만 로그아웃할 수 있습니다.

로그아웃하려면 준비 안 됨 상태인지 확인한 다음 **상태** 소프트 키를 누르고 메뉴에서 **로그아웃**을 선택합니다.

ACD에서 로그아웃됩니다.

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.

빠른 시작 안내서

Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 7.5

1 로그인
2 IP Phone Agent 화면
3 일반 작업
4 로그아웃

1 로그인

로그인은 IP Phone Agent에서 데이터를 입력해야 하는 유일한 작업입니다.

1단계 IP 전화에서 **서비스** 단추를 눌러 서비스 메뉴를 표시합니다.

2단계 메뉴에서 **IP Phone Agent** 서비스를 선택합니다. 서비스 이름은 시스템 관리자가 설정한 내용에 따라 다릅니다. 상담원 로그인 화면이 나타납니다.

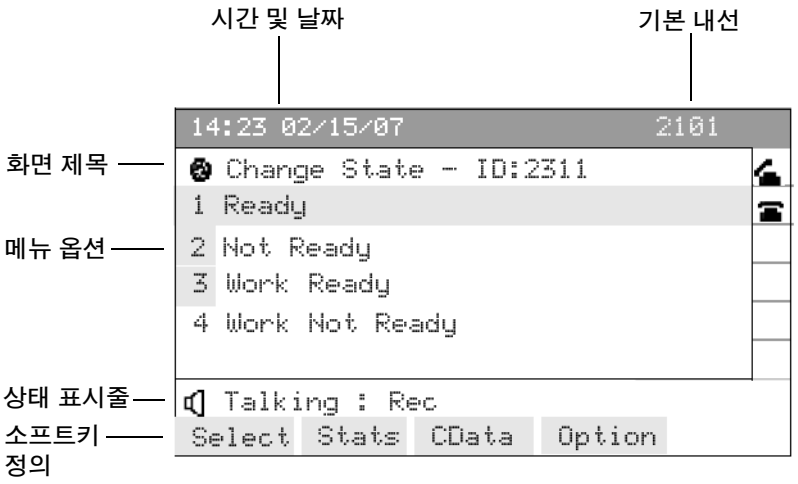
3단계 해당 필드에 상담원 ID(ID 대신 이름이 표시되는 경우에는 상담원 이름), 암호 및 내선 번호를 입력합니다.

스크롤 키를 사용하여 각 필드 간에 이동합니다. 실수로 잘못 입력했을 경우 << 소프트 키를 사용하여 한 번에 한 자씩 지울 수 있습니다.

참고 IP Phone Agent 로그인 화면은 문자와 숫자를 모두 인식하도록 구성되어 있을 수 있습니다. 숫자 키를 누르면 그 숫자와 해당 문자를 표시하는 메뉴가 표시됩니다. 예를 들어, 4 키를 누르면 g, h, i, 4, G, H, I가 표시된 메뉴가 나타납니다. 원하는 문자가 강조 표시될 때까지 숫자 키를 누릅니다. 키 누르기를 중지하면 현재 선택된 문자가 필드에 표시됩니다.

4단계 **제출** 소프트 키를 눌러 ACD에 로그인합니다. 상담원 상태가 준비 안 됨으로 자동 설정됩니다.

2 IP Phone Agent 화면



3 일반 작업

상담원 상태 변경

상태 소프트 키를 누른 다음 상태 변경 화면에서 적절한 상태를 선택하여 상담원 상태를 변경할 수 있습니다. 메뉴에는 현재 상태에서 사용할 수 있는 상태만 표시됩니다. 현재 상담원 상태는 항상 해당 화면의 아래쪽에 표시됩니다.

통화하는 동안 상담원 상태를 변경하려면 먼저 **통계** 소프트 키를 누르고 기술 통계 화면에서 **상태** 소프트 키를 누릅니다.

참고 통화하는 동안 상담원 상태를 변경하는 경우 화면에 표시된 상담원 상태는 변경되지 않습니다. 화면에는 계속 상태가 통화 중으로 표시됩니다. 통화를 완료하는 즉시 새 상태가 표시됩니다.

이유 코드 입력

준비 안 됨 상태로 변경하거나 로그아웃할 때마다 이유 코드를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 이 코드는 관리자가 설정합니다.

이유 코드를 입력하려면 메뉴에서 해당 이유 코드를 선택합니다.

요약 데이터 입력

작업 준비됨 또는 작업 준비 안 됨 상태로 변경할 때마다 요약 데이터를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. 요약 데이터 설명은 관리자가 설정합니다.

요약 데이터를 입력하려면 메뉴에서 해당 요약 데이터 설명을 선택합니다.

기술 통계 보기

기술 통계는 IP Phone Agent에 로그인할 때마다 볼 수 있습니다. 표시되는 기술 통계는 관리자가 설정합니다.

기술 통계를 표시하려면 **통계** 소프트 키를 누릅니다.

발신자 데이터 보기

전화 벨이 울리거나 통화가 진행 중인 동안에는 발신자 데이터가 표시됩니다. 발신자 데이터 화면에 표시되는 데이터 유형은 관리자가 결정합니다.

발신자 데이터를 표시하려면 **CData** 소프트 키를 누릅니다.