

상담원 실시간 표시 보기

단계 1 도구 모음에서 **실시간 표시** 단추를 클릭합니다.

단계 2 실시간 표시 필드에서 표시할 내용을 선택합니다.






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

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

통합 브라우저 사용(프리미엄 버전만 해당)

관리자가 설정한 경우 통합 브라우저를 사용하여 Agent Desktop 내에서 인트라넷 및 인터넷 웹 페이지를 볼 수 있습니다. 관리자는 팝업 창이 통합 브라우저에 새 탭으로 표시되거나 일반 Internet Explorer 팝업 창으로 표시되도록 통합 브라우저를 구성할 수 있습니다. 통합 브라우저에는 각각 다른 웹 페이지를 표시하는 최대 10개의 탭을 포함할 수 있습니다. 첫 번째 탭은 항상 수퍼바이저가 보내는 웹 페이지용으로 예약되어 있습니다. 이를 통해 수퍼바이저는 통화 중 고객과의 작업에 도움이 되는 정보를 제공하여 상담원을 지원할 수 있습니다.

관리자가 구성한 경우 **작업 사이트** 목록에서 선택하거나 주소 필드에 URL을 입력하여 다른 웹 사이트에 액세스할 수 있습니다.

아이콘	이름	바로가기 키	설명
	뒤로	Alt+왼쪽 화살표	마지막으로 본 페이지로 돌아갑니다.
	앞으로	Alt+오른쪽 화살표	뒤로 단추를 클릭하기 전에 보던 페이지로 돌아갑니다.
	중지	Esc	브라우저의 웹 페이지 로드를 중단합니다.
	새로 고침	F5	현재 웹 페이지를 새로 고칩니다.
	시작 페이지	Alt+Home	미리 정의된 홈 페이지로 돌아갑니다.
—	다음 탭	Ctrl+Shift+T	다음 탭으로 이동합니다.
—	주소	Alt+D	커서를 주소 필드로 이동합니다(구성된 경우).
—	브라우저	Ctrl+Shift+B	커서를 브라우저 창으로 이동합니다.
—	작업 사이트	Alt+W	커서를 작업 사이트 필드로 이동합니다.

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 소유자의 재산입니다. 파트너라는 단어는 Cisco와 타사 간의 협력 관계를 의미하지는 않습니다. (100SR)
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 사용됩니다. 이 문서에 실제 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 Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise Release 8.5

- 1 도구 모음 단추 및 바로 가기 키
- 2 일반 작업

1 도구 모음 단추 및 바로 가기 키

통화 처리

아이콘 이름	바로 가기 키	설명	
	응답/종료	Ctrl+A	선택한 통화에 응답하거나 통화를 종료합니다.
	대기/대기 해제	Ctrl+H	선택한 통화를 대기 상태로 설정하거나 대기를 해제합니다.
	회의	Ctrl+F	선택 사항을 보류 중으로 설정하고 전화회의 창을 엽니다.
	전송	Ctrl+T	선택 사항을 보류 중으로 설정하고 통화 호전환 창을 엽니다.
	터치톤	Ctrl+D	터치톤 입력 창을 엽니다.

상담원 상태 변경

아이콘 이름	바로 가기 키	설명	
	로그인	Ctrl+L	ACD에 로그인합니다(로그아웃과 전환).
	로그아웃	Ctrl+L	ACD에서 로그아웃합니다(로그인과 전환).
	준비됨	Ctrl+W	상담원 상태를 준비됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	준비 안 됨	Ctrl+O	상담원 상태를 준비 안 됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.
	작업 준비됨	Ctrl+Y	상담원 상태를 작업 준비됨으로 변경하여 요약 작업이 끝난 후 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	작업 준비 안 됨	Ctrl+Z	상담원 상태를 작업 준비 안 됨으로 변경하여 요약 작업이 끝난 후 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.

탐색 및 기타 기능

아이콘 이름	바로 가기 키	설명	
	작업 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(고급/프리미엄 버전만 해당)관리자는 1에서 10까지의 작업 단추에 한 가지 이상의 기능을 수행하도록 설정할 수 있습니다.
	전화 걸기	Ctrl+M	전화를 걸 수 있는 창을 엽니다.
	채팅	Ctrl+J	채팅 세션을 시작할 수 있는 창을 엽니다.
	실시간	Ctrl+Q	통화 로그 및 통계를 표시하는 창을 엽니다.
	연결 관리	Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	브라우저	Ctrl+B	(프리미엄 버전만 해당)통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	기본 설정	Ctrl+P	데스크톱 기본 설정을 구성할 수 있는 창을 엽니다.
	도움말/정보	Alt+Ctrl+H	도움말 및 정보 옵션이 나열된 메뉴를 엽니다.
—	연결	Ctrl+S	연결 현황 창에서 연결을 선택합니다.
—	통화자 데이터	Ctrl+E	연결 관리의 발신자 데이터 창에서 행을 선택합니다.
—	통화 활동	Ctrl+Shift+E	연결 관리의 통화 활동 창에서 행을 선택합니다.
—	Presence 서버	Ctrl+Shift+S	Cisco Unified Presence 서버 로그인 창을 엽니다.
—	안내 메시지	Ctrl+Shift+M	팁 메시지를 선택합니다.

2 일반 작업

상담원 상태 변경

상담원 상태를 변경하려면 도구 모음에서 원하는 상태 단추를 클릭합니다. 잘못된 상태에 대한 단추는 사용할 수 없습니다. 통화하는 동안(통화 중 상태) 상담원 상태를 변경하는 경우 전화를 끊어야 상태가 변경됩니다. 상담원 상태 단추는 현재 상태가 아니라 변경을 위해 클릭한 상태를 나타냅니다.

통화 호전환

단계 1 통화가 진행 중인 상태에서 **호전환**을 클릭합니다. 통화 호전환 창이 열립니다.

단계 2 이름: 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다.

단계 3 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 블라인드 호전환의 경우 전화 벨이 울리면 **호전환**을 클릭합니다.
- 중계 호전환의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 통화를 보류 중으로 설정하고 최초 통화를 받으려면 **전환**을 클릭합니다. 그런 다음 **호전환**을 클릭합니다.

다자통화

단계 1 통화가 진행 중인 상태에서 **다자통화**를 클릭합니다. 전화회의 창이 열립니다.

단계 2 이름: 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 **전화 걸기**를 클릭합니다.

단계 3 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

- 블라인드 다자통화의 경우 전화 벨이 울리면 **다자통화에 추가**를 클릭합니다.
- 중계 다자통화의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 통화를 보류 중으로 설정하고 최초 통화를 받으려면 **전환**을 클릭합니다. 그런 다음 **다자통화에 추가**를 클릭합니다.

단계 4 모든 사람을 다자통화에 추가할 때까지 2~3단계를 반복합니다.

채팅 메시지 보내기

단계 1 도구 모음에서 **채팅**을 클릭합니다. 채팅 선택 창이 열립니다.

단계 2 채팅하고 싶은 사람의 이름을 두 번 클릭합니다. 채팅 세션 창이 열립니다.

단계 3 텍스트 입력 필드에 메시지를 입력합니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록 하려면 **우선 순위 높음** 확인란을 선택합니다.

단계 4 보내기를 클릭하거나 **Enter** 키를 누릅니다.