다자통화

1단계 통화가 진행 중인 상태에서 다자통화를 클릭합니다. 다자통화 창이 열립니다.

2단계 번호 필드에 전화 번호를 입력한 후 전화 걸기를 클릭합니다.

3단계 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

- 블라인드 다자통화의 경우 전화 벨이 울리면 다자통화에 추가를 클릭합니다.
- 중계 다자통화의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 통화를 보류 중으로 설정하고 최초 통화를 받으려면 전환을 클릭합니다. 그런 다음 다자통화에 추가를 클릭합니다.

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

통합 브라우저 사용

관리자가 설정한 경우 Cisco Agent Desktop-Browser Edition(CAD-BE)으로 작업하는 동안 통합 브라우저를 사용하여 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. 수퍼바이저는 브라우저에 웹 페이지를 보낼 수 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. 사용자 홈 페이지로 돌아가려면 홈을 클릭하십시오.

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/trademarks에 있습니다. 여기에 언급된 타사 상표는 해당 소유권자의 재산입니다. 파트너라는 용어의 사용이 Cisco와 다른 업체 사이의 제휴 관계를 의미하는 것은 아닙니다. (1005R)

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-Browser Edition

Cisco Unified Contact Center Express 10.0용 CAD 10.0
Cisco Unified Communications Manager Edition

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.
	전화 걸기	Ctrl+M	전화를 걸 수 있는 창을 엽니다.
	회의	Ctrl+F	선택된 통화를 대기 상태로 설정하고 다자통화 창을 엽니다.
	호전환	Ctrl+T	선택된 통화를 대기 상태로 설정하고 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	ACD 통화를 받을 수 있는 준비됨 상태로 변경합니다.
	준비 안 됨	Ctrl+O	ACD 통화를 받을 수 없는 준비 안 됨 상태로 변경합니다.
	작업	Ctrl+Y	해당 상태를 작업 상태로 변경하여, 요약 작업 완료 후 ACD 통화를 수신할 수 있음을 표시합니다.

탐색 및 기타 기능

아이콘	이름	바로 가기 키	설명
	작업1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	1에서 10까지의 작업 단추는 하나 또는 여러 기능을 수행하도록 관리자가 설정할 수 있습니다.
	연결 관리	Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	브라우저	Ctrl+B	통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	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.

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 상담원의 현재 상태가 아니라 선택한 상태를 표시합니다. 현재 상태는 상태 표시줄에 나열됩니다.

이유 코드 사용

준비 안 됨 상태로 변경하거나 로그아웃할 때 이유 코드를 선택하라는 메시지가 표시됩니다. 이유 코드는 관리자가 설정하며 상담원 상태를 변경하는 이유를 설명합니다.

이유 코드를 입력하라는 메시지가 표시되면 이유 코드 창에서 해당 코드를 선택한 후 확인을 클릭합니다.

요약 데이터 설명 사용

해당 상태를 작업 상태로 변경하면 요약 데이터 설명을 선택하라는 메시지가 표시될 수 있습니다. 요약 데이터 설명은 관리자가 설정하며 통화 결과를 설명합니다.

요약 데이터를 입력하라는 메시지가 표시되면 통화 요약 선택 창에서 해당 설명을 선택한 후 확인을 클릭합니다.

전화 걸기

1단계 전화 걸기를 클릭합니다. 전화 걸기 창이 나타납니다.

2단계 번호 필드에 전화 번호를 입력한 후 전화 걸기를 클릭합니다. 전화 걸기 창이 닫힙니다.

통화 호전환

1단계 통화가 진행 중인 상태에서 호전환을 클릭합니다. 호전환 창이 열립니다.

2단계 번호 필드에 전화 번호를 입력한 후 전화 걸기를 클릭합니다.

3단계 다음 작업 중 하나를 완료합니다.

- 블라인드 호전환의 경우 전화 벨이 울리면 호전환을 클릭합니다.
- 중계 호전환의 경우 전화를 받을 때까지 기다립니다. 새 통화를 대기 상태로 설정하고 최초 통화를 받으려면 전환을 클릭한 다음 호전환을 클릭합니다.