기본 설정 지정

1단계 보기 > 기본 설정을 선택합니다. 기본 설정 창이 나타납니다.

2단계 왼쪽 창에서 노드를 선택합니다. 오른쪽 창에 해당 노드의 설정이 표시됩니다.

3단계 원하는 대로 값을 변경한 후 확인을 클릭합니다.

Supervisor Work Flow 설정

1단계 도구 > Supervisor Work Flow Administrator를 선택합니다.

2단계 추가를 클릭합니다. 새 워크플로 추가 창이 나타납니다.

3단계 이름을 입력한 후 확인을 클릭합니다. 기술 그룹 선택 창이 나타납니다.

4단계 사용 가능한 기술 그룹 목록에서 기술 그룹을 선택한 후 왼쪽 화살표를 클릭합니다. 기술 그룹이 추가로 필요하면 이 단계를 반복합니다. 완료되면 확인을 클릭합니다.

5단계 Supervisor Work Flow 설정 창에서 다음 단계를 수행하십시오.

a. 통화 대기 및 현재 가장 오래됨 확인란 중 하나 또는 모두를 선택합니다.

b. 선택한 허용 시간의 최대 및 최소를 설정합니다.

c. 허용 시간이 교차될 때 트리거되는 작업을 추가합니다.

6단계 확인을 두 번 클릭하여 워크플로를 활성화하고 워크플로 관리자를 종료합니다.

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, Cisco Systems 및 Cisco Systems 로고는 등록 상표이거나 미국 및 기타 국가에서 Cisco Systems, Inc. 및 / 또는 해당 계열사의 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 Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Express 7.0용 CAD 6.6

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

1 도구 모음

2 일반 작업

1 도구 모음

단추	이름	바로 가기 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	Ctrl+D	선택한 상담원을 작업 상태로 지정합니다.
	채팅	Ctrl+J	채팅 선택 창을 엽니다.
	팀 메시지	Ctrl+X	팀 메시지 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.
	음성 모니터 볼륨	Ctrl+V	볼륨 슬라이더 제어를 엽니다.

2 일반 작업

채팅 메시지 보내기

1단계 도구 모음에서 채팅을 클릭합니다. 채팅 선택 창이 나타납니다.

2단계 한 명 이상의 사용자 이름을 선택한 후 Enter 키를 누르거나 작업 > 채팅을 선택합니다.

3단계 채팅 세션 창에서 메시지를 입력합니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록 하려면 우선 순위 높음 확인란을 선택하십시오.

4단계 보내기를 클릭하거나 Enter 키를 누릅니다.

팀 메시지 보내기

1단계 팀을 선택한 후 팀 메시지를 클릭합니다.

2단계 메시지를 입력하거나 최근 보낸 10개의 메시지 중 하나를 선택합니다.

3단계 원하는 경우 다른 만료 시간을 입력하십시오. 기본값은 30분입니다. (만료되기 전에 메시지를 중지하려면 중지를 클릭하십시오.)

4단계 시작을 클릭한 다음 닫습니다. 팀에서 Agent Desktop을 실행하는 모든 상담원은 ACD에 로그인되어 있지 않더라도 메시지를 수신합니다.

녹음 검토 및 보관

1단계 도구 > 녹음된 파일을 선택합니다. Supervisor Record Viewer 창이 나타납니다.

2단계 녹음을 검토하거나 보관하려는 날짜를 선택합니다. 30일 동안 저장된 녹음을 표시하려면 연장된 수명을 클릭합니다.

3단계 녹음을 선택한 후 다음 작업 중 하나를 선택하십시오.

- 녹음을 검토하려면 재생을 클릭합니다.
- 녹음에 보관 기간 연장 태그를 지정하려면 연장된 수명 설정을 클릭합니다. 녹음은 30일 동안 저장됩니다.

상담원에 웹 페이지 보내기

1단계 상담원 트리에서 페이지 밀어넣기를 수행할 대상 상담원을 선택합니다.

2단계 개입 > 페이지 밀어넣기로 코치를 선택합니다.

3단계 URL을 입력하거나 선택한 후 밀어넣기를 클릭합니다.

통합 브라우저 홈 페이지 구성

1단계 보기 > 기본 설정을 선택합니다. 기본 설정 창이 나타납니다.

2단계 통합 브라우저 활성화 확인란을 선택합니다.

3단계 왼쪽 창에서 브라우저 노드를 선택합니다.

4단계 오른쪽 창에서 브라우저 탭을 선택합니다. 브라우저 홈 페이지 필드에 URL을 입력한 후 확인을 클릭합니다.