기본 설정 지정

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

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

단계 3 원하는 대로 값을 변경한 후 확인을 클릭합니다.

Supervisor Work Flow 설정

단계 1 도구 > Supervisor Work Flow Administrator를 선택합니다.

단계 2 추가를 클릭합니다. 새 워크플로 추가 창이 나타납니다.

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

단계 4 사용 가능한 기술 그룹 목록에서 기술 그룹을 선택한 후 왼쪽 화살표를 클릭합니다. 기술 그룹을 추가하려면 이 과정을 반복합니다. 완료되면 확인을 클릭합니다.

단계 5 Supervisor Work Flow 설정 창에서 다음 단계를 수행합니다.

- **a.** 통화 대기 및 현재 가장 오래된 통화 확인란 중 하나 또는 두 가지 모두 선택합니다.
- **b.** 선택한 허용 시간의 상한 및 하한을 지정합니다.
- **c.** 허용 시간이 교차될 때 트리거되는 작업을 추가합니다.

단계 6 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, 2010 Cisco Systems, Inc. 모든 권리 보유.

© 2008, 2010 Calabrio, Inc. 모든 권리 보유.

재생용지 10%를 포함한 재활용 용지로 미국에서 인쇄.

빠른 시작 안내서

Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Express 8.0용 CAD 8.0
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	연결 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 컨트롤을 엽니다.

2 일반 작업

채팅 메시지 보내기

단계 1 도구 모음에서 채팅을 클릭합니다. 연결 선택 창이 열립니다.

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

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

단계 4 보내기를 클릭하거나 Enter 키를 누릅니다.

팀 메시지 보내기

단계 1 팀을 선택한 후 팀 메시지를 클릭합니다.

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

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

단계 4 시작을 클릭한 다음 닫습니다. Agent Desktop을 실행 중인 팀의 모든 상담원은 ACD에 로그인하지 않은 상태일 경우라도 메시지를 수신합니다.

녹음 검토 및 보관

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

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

단계 3 녹음을 선택한 후 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

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

상담원에 웹 페이지 보내기

단계 1 상담원 트리에서 페이지 밀어넣기를 수행할 대상 상담원을 선택합니다.

단계 2 개입 > 페이지 밀어넣기로 코치를 선택합니다.

단계 3 URL을 입력하거나 선택한 후 밀어넣기를 클릭합니다.

통합 브라우저 홈 페이지 구성

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

단계 2 통합 브라우저 사용 확인란을 선택합니다.

단계 3 왼쪽 창에서 브라우저 노드를 선택합니다.

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