

## 통합 브라우저 사용

해당 관리자가 설정한 경우 Agent Desktop으로 작업하는 동안 통합 브라우저를 사용하여 인터넷 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. 사용자 홈 페이지로 돌아가려면 홈을 클릭하십시오.

## 전자 메일 응답

(프리미엄 버전만 해당) 전자 메일 CSQ(연결 서비스 대기열)에 할당된 경우 고객 전자 메일에 응답할 수 있습니다. CSQ에서 다음 사용 가능한 전자 메일을 받으려면 전자 메일 준비됨 단추를 클릭합니다. 연결 현황 창에서 전자 메일을 선택하여 통합 브라우저의 상담원 전자 메일 탭에서 전자 메일을 읽습니다. 응답 창에 응답을 입력하고 보내기를 클릭하여 전자 메일에 응답합니다.

전자 메일을 다른 CSQ로 호전환하거나, 전자 메일을 다른 상담원이 처리할 수 있도록 대기열에 다시 삽입하거나, 전자 메일을 나중에 작업할 수 있도록 임시보관 메일로 저장하거나, 전자 메일을 삭제할 수도 있습니다.

통화를 받으면 현재 전자 메일은 임시보관 메일로 자동 저장됩니다.

연결 현황 창에서 한 번에 표시할 수 있는 전자 메일의 수는 관리자가 구성합니다. 허용되는 최대 전자 메일 수는 임시보관 메일로 저장된 4개와 처리 중인 메일 1개를 합하여 총 5개입니다.

## 로그 아웃 시 전자 메일을 대기열에 다시 삽입

로그아웃 시 대기열에 다시 삽입 옵션이 활성화된 경우 로그아웃하면 모든 전자 메일이 다른 상담원의 대기열에 다시 삽입됩니다. 전자 메일을 대기열에 다시 삽입하면 회신에 임시보관 메일 상태로 작성한 메시지가 원본 전자 메일과 함께 자동으로 저장됩니다.



## 빠른 시작 안내서



## Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Express 8.5용 CAD 8.5  
Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 도구 모음 단추 및 바로 가기 키
- 2 일반 작업

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. (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.

# 1 도구 모음 단추 및 바로 가기 키

아이콘 이름	바로가기키	설명
	Ctrl+A	선택한 통화에 응답하거나 통화를 종료합니다.
	Ctrl+H	선택한 통화를 대기 상태로 설정하거나 대기를 해제합니다.
	Ctrl+F	선택한 통화를 대기 상태로 설정하고 컨퍼런스 콜 창을 엽니다.
	Ctrl+T	선택한 통화를 대기 상태로 설정하고 통화 호전환 창을 엽니다.
	Ctrl+D	터치톤 입력 창을 엽니다.
	Ctrl+L	ACD에 로그인합니다(로그아웃과 전환).
	Ctrl+L	ACD에서 로그아웃합니다(로그인과 전환).
	Ctrl+W	상담원 상태를 준비됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 있음을 나타냅니다.
	Ctrl+O	상담원 상태를 준비 안 됨으로 변경하여 ACD 전화를 받을 수 없음을 나타냅니다.
	Ctrl+Y	해당 상태를 작업 상태로 변경하여, 요약 작업 완료 후 ACD 통화를 수신할 수 있음을 표시합니다.
	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	1에서 10까지의 작업 단추는 하나 또는 여러 기능을 수행하도록 관리자가 설정할 수 있습니다.
	Ctrl+M	전화를 걸 수 있는 창을 엽니다.
	Ctrl+J	채팅 세션을 시작할 수 있는 창을 엽니다.
	Ctrl+Q	통화 로그 및 통계를 표시하는 창을 엽니다.
	Ctrl+G	연결 관리 창을 표시하거나 숨깁니다.
	Alt+B	통합 브라우저 창을 표시하거나 숨깁니다.
	Alt+P	데스크톱 기본 설정을 구성할 수 있는 창을 엽니다.
	Alt+Ctrl+H	도움말 및 정보 옵션이 나열된 메뉴를 엽니다.
	Ctrl+Shift+W	전자 메일을 받을 수 있습니다.
	Ctrl+Shift+O	전자 메일을 받을 수 없습니다.
	Ctrl+Enter	고객에게 전자 메일 회신을 보냅니다.
	Alt+T	전자 메일을 호전환할 수 있는 사용 가능한 연결 서비스 대기열의 드롭다운 목록을 표시합니다.
	Ctrl+S	현재 전자 메일을 임시보관 메일로 저장합니다.
	Ctrl+R	현재 전자 메일을 연결 서비스 대기열로 반환합니다.
	Ctrl+백스페이스	현재 전자 메일을 삭제합니다.
	Ctrl+P	현재 전자 메일을 인쇄합니다.
	Ctrl+Shift+F	현재 전자 메일을 외부 계정으로 전달합니다.
	Ctrl+Shift+H	회신에 파일을 첨부합니다.
	Ctrl+Shift+P	미리 정의된 템플릿을 회신의 커서 위치에 삽입합니다.
	F7	회신의 맞춤법을 검사합니다.

\* 프리미엄 버전에만 해당

# 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.

## 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 통화 처리

**전화 걸기:** '전화 걸기'를 클릭합니다. 전화 걸기 창의 번호 필드에 전화 번호를 입력하고 전화 걸기를 클릭합니다.

**통화 호전환:** 통화가 활성화되었을 때 호전환을 클릭합니다. 통화 호전환 창에서 이름: 번호 필드에 전화 번호를 입력한 다음 전화 걸기를 클릭합니다. 블라인드 호전환의 경우 전화 벨이 울리면 호전환을 클릭합니다. 중계 호전환의 경우 전화를 받을 때까지 대기한 다음 호전환을 클릭합니다.

**전화회의:** 통화가 활성화되었을 때 회의를 클릭합니다. 전화회의 창에서 이름: 번호 필드에 전화 번호를 입력한 다음 전화 걸기를 클릭합니다. 블라인드 다자통화의 경우 전화 벨이 울리면 다자통화에 추가를 클릭합니다. 중계 다자통화의 경우 전화를 받을 때까지 대기한 다음 컨퍼런스에 추가를 클릭합니다. 모든 사람이 컨퍼런스 콜에 추가될 때까지 반복합니다.

## 채팅 메시지 보내기

도구 모음에서 채팅을 클릭합니다. 연결 선택 창에서 채팅하고 싶은 사람의 이름을 두 번 클릭합니다. 채팅 창이 열리면 창의 아래쪽 섹션에 메시지를 입력합니다. 메시지가 수신자의 화면에 팝업되도록하려면 우선 순위 높음 확인란을 선택합니다.

통화 제어 작업을 사용하여 연결 선택 창에 나열된 임의의 사용자에게 대해 전화를 걸고 통화를 전송하거나 컨퍼런스 콜을 수행할 수 있습니다. 전화를 걸 사람의 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 팝업 메뉴에서 원하는 작업을 선택합니다. 임의의 사용자와 통화하려면 Agent Desktop에 로그인하여 전화를 걸 수 있는 상담원 상태에 있어야 합니다.