



통화

- 전화 걸기, 1 페이지
- 전화 받기, 4 페이지
- 통화 음소거, 6 페이지
- 통화 보류, 6 페이지
- 통화 착신 전환, 7 페이지
- 통화 호전환, 9 페이지
- 전화회의 및 미팅, 10 페이지
- 통화 녹음, 12 페이지
- 인스턴트 메시지 및 프레즌스 연락처, 13 페이지
- 전화기 그룹 페이지(멀티캐스트 페이지), 14 페이지
- XML 애플리케이션 및 멀티캐스트 호출, 15 페이지
- XML 애플리케이션 세부 정보 보기, 15 페이지
- 콜 센터 기능, 16 페이지

전화 걸기

전화기는 일반 전화기처럼 작동합니다. 그러나 전화를 걸기가 더 쉽습니다.

전화 걸기

다른 전화기처럼 사용자의 전화기를 사용하여 전화를 겁니다.

프로시저

번호를 입력하고 통화를 누릅니다.

비상 전화 걸기

전화기를 사용하여 다른 통화와 마찬가지로 응급 전화를 겁니다. 응급 전화 번호로 전화를 걸면, 응급 서비스는 사용자를 지원할 수 있도록 전화 번호 및 위치를 확인합니다.



참고 전화가 끊어지면 응급 서비스에서 다시 전화를 걸 수 있습니다.

시작하기 전에

사용자의 물리적 위치를 얻을 수 있도록 전화기를 설정해야 합니다. 응급 전화를 할 때 응급 서비스 담당자가 사용자를 찾기 위해 사용자 위치가 필요합니다.

프로시저

응급 전화 번호를 입력하고 통화를 누릅니다.

번호 재다이얼

가장 최근에 건 전화 번호로 전화를 걸 수 있습니다.

프로시저

단계 1 재다이얼을 누릅니다.

참고 Webex Calling의 경우 로컬 통화 기록이 작업 공간 장치로 설정되거나 FAC *66을 사용하여 작업 공간에서 재다이얼을 지원합니다.

기본적으로 재다이얼 소프트키가 전화기 화면에 표시되지 않습니다. 소프트키를 구성하려면 관리자에게 문의하십시오.

단계 2 발신된 전화 목록에서 통화 레코드를 선택하고 통화를 누릅니다.

정보 및 설정 > 최근 통화 > 발신된 전화에서 발신된 전화 목록에 액세스할 수도 있습니다.

바로 호출

바로 호출을 사용하면 버튼을 누르거나, 미리 설정된 코드를 입력하거나 전화기 화면 항목을 선택하여 전화를 걸 수 있습니다. 전화기 화면 및 전화기 웹 페이지에서 단축 다이얼을 구성할 수 있습니다.

단축 다이얼 코드를 편집, 삭제 및 확인할 수 있습니다.

전화기 화면에서 단축 다이얼 코드 할당

전화기 화면에서 단축 다이얼 인덱스를 구성할 수 있습니다. 전화기 웹 페이지에서 단축 다이얼 코드를 할당할 수도 있습니다.

프로시저

단계 1 설정을 누릅니다.

단계 2 단축 다이얼을 선택합니다.

단계 3 할당되지 않은 단축 다이얼 인덱스로 스크롤합니다.

단계 4 편집을 누르고 다음 중 하나를 수행합니다.

- 이름 및 번호를 입력합니다.
- 옵션 > 연락처에서 추가를 선택하여 주소록에서 연락처를 선택합니다.

단계 5 저장을 누릅니다.

단축 다이얼 코드로 전화 걸기

시작하기 전에

전화기 웹 페이지 또는 전화기 화면에서 단축 다이얼 코드를 설정합니다.

프로시저

단축 다이얼 코드를 입력하고 통화를 누릅니다.

국제 번호로 전화 걸기

전화 번호 앞에 더하기(+) 기호를 붙이면 국제 번호로 전화를 걸 수 있습니다.

프로시저

단계 1 별표(*)를 1초 이상 누릅니다.

더하기(+) 기호가 전화 번호의 첫 번째 숫자로 표시됩니다.

단계 2 전화 번호를 입력합니다.

단계 3 통화를 누르거나 마지막 키를 누른 후 10초간 기다리면 자동으로 전화가 걸립니다.

보안 통화

관리자는 회사 외부인이 사용자의 통화를 변경하지 못하게 하는 단계를 취할 수 있습니다. 통화 중 전화기에 잠금 아이콘이 표시된 것이 보이면 전화 통화는 보안됩니다. 전화기가 구성된 방식에 따라 전화를 걸거나 핸드셋에서 보안 신호음이 재생되기 전에 로그인해야 할 수 있습니다.

전화 받기

Cisco 전화기는 일반 전화기처럼 작동합니다. 그러나 전화 받기가 더 쉽습니다.

전화 받기

프로시저

전화받기를 누릅니다.

전화회의 전화기에서 통화 대기

통화 중일 때 경고음이 한 번 울리고 전화회의의 전화기 화면에 메시지가 표시되면 통화가 대기 중이라는 의미입니다.

프로시저

전화받기를 누릅니다.

통화 거부

벨이 울리는 통화를 음성 메일 시스템(구성된 경우)으로 전송하거나 프리셋 전화 번호로 전송할 수 있습니다. 설정되지 않은 경우 통화가 거부되고 발신자가 통화음을 듣게 됩니다.

수신 전화 벨소리 제거

통화 중일 때 방해 받고 싶지 않은 경우 수신 전화의 소리를 제거할 수 있습니다. 전화벨이 울리지는 않지만, 시각적 경고가 표시되며 전화를 받을 수 있습니다.

시작하기 전에


관리자가 전화기에 무시 소프트웨어를 구성합니다.

프로시저

다음과 같은 방법으로 수신 전화의 벨소리가 들리지 않게 합니다.

- 무시 소프트웨어를 누릅니다. 이 소프트웨어를 누르면 소프트웨어가 전화기 화면에서 사라지고 다음 수신 전화 중에 다시 복원됩니다.



- 볼륨 버튼  버튼을 누릅니다. 이 버튼을 다시 누르면 벨소리 장치 볼륨이 감소합니다.


다음 수신 전화가 걸려오면 벨소리 장치 볼륨이 복원됩니다.

방해사절 설정

DND(방해사절)를 사용하여 방해받지 않아야 할 때 전화기에서 벨소리가 울리지 않게 하고 수신 전화 알림을 무시합니다. 그러나 DND를 켜 때도 페이징 및 비상 전화는 항상 수신됩니다.

DND를 활성화하면 수신 전화가 음성 메일 등의 다른 번호로 착신 전환됩니다(설정된 경우).

DND가 켜지면 방해 사절이 전화기 화면의 상단 표시줄에 표시됩니다.

회선 키에 기능 키 동기화와 DND 기능이 모두 활성화되어 있으면 DND 아이콘 이 회선 키 레이블 옆에 표시됩니다.

시작하기 전에

관리자가 전화기에서 **DND/Clr DND** 소프트웨어를 활성화합니다.

프로시저

단계 1 방해사절을 눌러 방해사절을 설정합니다.

경우 **DND** 전화기 화면에 비활성화 되는 소프트웨어, 관리자에 게 문의 합니다.

단계 2 방해사절 해제를 눌러 방해사절을 해제합니다.

별 코드를 사용하여 DND 켜기 또는 끄기

전화기에 구성된 각 별 코드로 전화를 걸어 방해 사절 기능을 켜거나 끌 수 있습니다. 관리자는 전화기 웹 페이지의 각 **DND Act** 코드 및 **DND Deact** 코드 필드에 별 코드를 입력합니다.

프로시저



단계 1 DND 기능을 켜려면 관리자가 제공한 별 코드를 누릅니다.

단계 2 DND 기능을 끄려면 관리자가 제공한 별 코드를 누릅니다.

통화 음소거

통화 중 오디오를 음소거하여 다른 사람의 말을 들을 수는 있지만 다른 사람이 자신의 말을 들을 수 없게 할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 휴대폰에서 음소거  또는 확장 마이크에서 음소거  를 누릅니다.

단계 2 음소거를 다시 눌러 음소거를 해제합니다.

통화 보류

통화를 보류로 전환

활성 통화를 보류로 전환한 다음 준비가 되면 통화를 다시 시작할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 보류를 누릅니다.

단계 2 보류된 통화를 보류 해제하려면 보류 해제를 누릅니다.

너무 오래 동안 보류되어 있었던 통화에 응답


전화기는 너무 오랫동안 통화 보류 상태로 두었을 때 알려주는 신호를 제공하도록 구성됩니다.

- 깜박이는 LED 막대
- 전화기 화면의 시각적 알림
- 전화기 웹 페이지에서 보류 미리 알림을 구성한 경우 전화기에서 알림 벨 울림

프로시저

전화 받기를 눌러 보류 통화를 재시작합니다.

통화 착신 전환

기능 키 동기화를 사용하여 회선을 활성화한 후 착신 전환하는 경우 회선 키 레이블 옆에 착신 전환  아이콘이 표시됩니다.

세 개의 착신 전환 서비스가 있습니다.

- 모두 착신 전환—모든 수신 통화를 대상 전화 번호로 착신 전환합니다.
- 통화 중 착신 전환 - 회선이 통화 중일 때 수신 전화를 대상 전화 번호로 착신 전환합니다.
- 무응답 번호 착신 전환 - 통화에 응답하지 않을 때 수신 전화를 대상 전화 번호로 착신 전환합니다.

특정 소프트 키를 기준으로 착신 전환 서비스를 설정할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 착신 전환 또는 모두 착신 전환을 누릅니다.

모두 착신 전환이 표시되는 경우에만 모두 통화 착신 전환 서비스(통화 중 착신 전환 및 무응답 번호 착신 전환 서비스 제외)를 설정할 수 있습니다. 소프트키를 누르면 모두 착신 전환 서비스만 설정하는 메뉴가 표시됩니다. [단계 3](#)로 건너뛴니다.

통화 중 착신 전환 및 무응답 번호 착신 전환 서비스를 설정하려면 [전화기에서 통화 착신 전환](#) 또는 [전화기 웹 페이지에서 통화 착신 전환, 8 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

관리자가 착신 전환에 대한 동기화를 활성화하는 경우 착신 전환 설정 화면 대신 모두 착신 전환 화면이 표시됩니다. 이 시나리오에서 [기능 활성화 코드 동기화를 사용하여 모두 착신 전환 활성화, 8 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 2 다음 착신 전환 서비스 중 하나를 선택합니다.

- 착신 전환
- 통화 중 착신 전환
- 응답 없음 착신 전환

단계 3 다음 중 하나를 수행하십시오:

- 이 전화기 회선의 수신 통화를 착신 전환할 대상 번호를 입력합니다.
- 연락처 소프트키를 누르고 연락처 디렉터리에서 연락처를 선택합니다.

단계 4 설정을 눌러 설정을 적용합니다.

단계 5 회선 옆 또는 전화기 화면 상단에서 착신 전환  아이콘을 찾아 통화가 착신 전환되는지 확인합니다.

전화기 웹 페이지에서 통화 착신 전환

전화기 웹 페이지를 사용하여 통화를 착신 전환하도록 전화기를 설정합니다.

전화기 화면에서 착신 전환을 설정할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [통화 착신 전환, 7 페이지](#) 또는 [전화기에서 통화 착신 전환](#)의 내용을 참조하십시오.

시작하기 전에

관리자가 착신 전환 서비스를 활성화해야 합니다. 그렇지 않으면 전화기 웹 페이지의 구성이 적용되지 않습니다.

프로시저

단계 1 전화기 웹 페이지에서 **User Login > Voice > User**를 클릭합니다.

단계 2 **Call Forward** 섹션에서 **Cfwd All**, **Cfwd Busy**, **Cfwd No Answer** 또는 적절한 조합을 **Yes**로 설정하고 활성화하려는 각 착신 전환 서비스에 대한 전화 번호를 입력합니다.

- **Cfwd All/Cfwd All Dest**—모든 통화를 착신 전환합니다.
- **Cfwd Busy/Cfwd Busy Dest**—회선이 통화 중인 경우에만 통화를 착신 전환합니다.
- **Cfwd No Answer/Cfwd No Ans Dest**—회선이 응답하지 않을 경우에만 통화를 착신 전환합니다.
- **Cfwd No Answer/Cfwd No Ans Delay**—무응답 지연 시간을 할당합니다.

관리자가 전화기에서 기능 키 동기화(FKS) 및 착신 전환을 위한 XSI 동기화를 비활성화하는 경우 통화를 착신 전환해야 하는 값(초)을 입력할 수 있습니다.

관리자가 전화기에서 기능 키 동기화(FKS) 또는 착신 전환을 위한 XSI 동기화를 활성화하는 경우 통화를 착신 전환해야 하는 값(벨울림 수)을 입력할 수 있습니다.

전화기 웹 페이지의 통화 착신 전환 설정은 FKS 및 XSI가 비활성화 된 경우에만 적용 됩니다. 자세한 내용은 관리자에게 문의하십시오.

단계 3 모든 변경 사항 제출을 클릭합니다.

기능 활성화 코드 동기화를 사용하여 모두 착신 전환 활성화

착신 전환 또는 모두 착신 전환 소프트웨어를 누르면 모두 착신 전환 화면이 표시되며, 이 화면에서 모든 통화를 착신 전환하도록 전화기를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

관리자가 서버와 전화기를 동기화하여 모든 통화를 착신 전환하는 기능 활성화 코드를 사용할 수 있습니다.



참고 기능 활성화 코드 동기화 기능은 모두 착신 전환 서비스만 지원합니다. 통화 중 착신 전환 및 무응답 번호 착신 전환 서비스는 지원되지 않습니다.

관리자가 동기화에 대한 기능 활성화 코드를 활성화하는 경우 화면 착신 전환 설정은 준비 전용입니다.

프로시저

단계 1 착신 전환 또는 모두 착신 전환을 누릅니다.

단계 2 다음 중 하나를 수행합니다.

- 이 전화기 회선의 수신 통화를 착신 전환할 대상 번호를 입력합니다.
- 연락처를 누르고 연락처 디렉터리에서 연락처를 선택합니다.
- 최근 통화를 누르고 통화 내역에서 항목을 선택합니다.

단계 3 통화를 눌러 지정된 번호로 모든 통화를 착신 전환합니다.

착신 전환 지우기 또는 모두 착신 전환 지우기를 눌러 착신 전환 설정을 해제할 수 있습니다.

단계 4 회선 옆 또는 전화기 화면 상단에서 착신 전환  아이콘을 찾아 통화가 착신 전환되는지 확인합니다.

통화 호전환

활성 통화를 다른 사람에게 호전환할 수 있습니다.

관리자가 회선 표시당 하나의 통화에 대해서만 지원을 구성하는 경우 활성 통화를 호전환하는 옵션이 표시되지 않습니다.

다른 사람에게 통화 호전환

통화를 전환할 때 다른 사람이 응답할 때까지 원래 통화를 계속할 수 있습니다. 이 기능을 통해 통화에서 자신을 제거하기 전에 다른 사람과 개인적으로 대화할 수 있습니다. 대화하지 않으려면 다른 사람이 응답할 때까지 기다리기 전에 통화를 전환합니다.

또한 통화에서 자신을 제거하기 전에 두 발신자 간에 통화를 변경하여 이들과 개인적으로 상의할 수 있습니다.

프로시저

-
- 단계 1 보류 상태가 아닌 통화에서 호전환을 누릅니다.
 - 단계 2 상대방 전화 번호를 입력하고 전화 걸기를 누릅니다.
 - 단계 3 (선택 사항) 회선에서 벨소리가 들리거나 다른 사람이 전화를 받을 때까지 기다립니다.
 - 단계 4 호전환을 다시 누릅니다.
-

호전환을 완료하기 전에 상담

통화를 호전환하기 전에 통화를 호전환하려는 대상자와 통화할 수 있습니다.

관리자가 회선 표시당 하나의 통화만 지원하도록 구성하고 하나의 내선 번호만 구성된 경우 다음을 수행할 수 없습니다.

- 활성 통화가 있으면 새로 전화를 겁니다.
- 활성 통화가 있는 경우 호전환합니다.
- 활성 통화로 회의를 시작합니다.

시작하기 전에

호전환해야 하는 활성 통화가 있습니다.

프로시저

-
- 단계 1 호전환을 누릅니다.
 - 단계 2 다른 사람이 응답하면 통화할 수 있습니다.
 - 단계 3 호전환을 다시 누릅니다.
-

전화회의 및 미팅

단일 통화에 여러 사람과 대화할 수 있습니다. 다른 사람에게 전화를 걸고 이들을 통화에 추가할 수 있습니다. 모든 참가자가 전화를 끊으면 전화회의가 종료됩니다.

통화에 다른 사람 추가

프로시저

-
- 단계 1 활성 통화에서 전화회의를 누릅니다.

단계 2 추가할 상대방의 전화 번호를 입력하고 전화 걸기를 누릅니다.

단계 3 전화회의를 다시 누릅니다.

애드-혹 컨퍼런스에서 참가자를 호스트로 제거

호스트로서 참가자 목록에서 참가자를 제거할 수 있습니다. 그러나 호스트 및 참가자는 여러 명의 참가자를 컨퍼런스에 초대할 수 있지만, 모든 참가자는 초대를 받은 사용자만 제거할 수 있습니다. 예를 들어, 사용자 A는 애드-혹 컨퍼런스의 호스트이며 사용자 B를 호출하고 사용자 C 및 사용자 D를 미팅합니다. 이러한 상황에서 사용자 A는 사용자 B, 사용자 C 및 사용자 D를 제거할 수 있습니다. 이제 사용자 C가 사용자 E를 전화 미팅에 초대하면 사용자 C는 사용자 E를 제거할 수 있지만 사용자 A는 사용자 E를 제거할 수 없습니다.

시작하기 전에

사용자는 애드-혹 컨퍼런스를 주관 합니다.

프로시저

단계 1 애드-혹 컨퍼런스 중에 참가자를 눌러 참가자 이름을 표시 합니다.

단계 2 전화 미팅에 초대된 참가자를 선택한 후 제거를 누릅니다.

단계 3 전화에서 제거 메시지를 확인합니다.

애드 혹 전화 미팅에서 참가자 목록을 호스트로 보기

애드-혹 컨퍼런스를 호스트할 때 참가자 목록을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

참가자 소프트웨어를 사용할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 회선에서 전화를 걸고(예: 사용자 A) 응답을 기다립니다.

단계 2 미팅을 눌러 다른 사람 (예: 사용자 B)을 미팅에 초대합니다.

단계 3 사용자 B가 호출에 응답하면, 미팅을 다시 눌러 사용자 B를 미팅에 병합합니다.

동일한 방법으로 미팅에 더 많은 참가자를 추가할 수 있습니다.

단계 4 참가자소프트키를 누릅니다. 미팅에 참여한 모든 참가자의 이름이 참가자 화면에 나타납니다.

단계 5 (선택 사항) 종료버튼을 눌러 참가자 화면에서 나갈 수 있습니다.

참가자 목록을 참가자로 보기

에드-혹 컨퍼런스 참가자의 목록을 표시할 수 있습니다.

시작하기 전에

참가자 소프트웨어를 사용할 수 있습니다.

프로시저

단계 1 호스트에서 통화에 응답합니다.

호스트가 사용자를 미팅에 병합한 후 참가자 소프트웨어가 표시됩니다.

단계 2 참가자 소프트웨어를 눌러 참가자 목록을 표시 합니다.

단계 3 (선택 사항) 종료버튼을 눌러 참가자 화면에서 나갈 수 있습니다.

통화 녹음

활성 통화 중일 때 녹음할 수 있습니다. 통화를 녹음할 때 알람 신호음이 들릴 수 있습니다.

녹음 중에 통화 화면에 다른 녹음 아이콘이 표시됩니다. 아이콘은 녹음 상태에 따라 달라집니다.

표 1: 녹음 아이콘

아이콘	의미
	녹음 진행 중
	녹음 일시 중지

시작하기 전에

관리자는 전화기를 통화 레코딩으로 활성화합니다.

프로시저

단계 1 활성 통화 중 레코드를 누릅니다.

단계 2 (선택 사항) 녹음이 진행 중인 동안 일시중지를 눌러 녹음을 일시 중지할 수 있습니다.

단계 3 (선택 사항) 녹음을 다시 시작하려면 **ResumeRec**을 누릅니다.

단계 4 (선택 사항) 녹음을 중지하려면 녹음중지를 누릅니다.

단계 5 통화종료를 눌러 통화를 종료합니다.

인스턴트 메시지 및 프레즌스 연락처

Instant message and presence(IM&P) 연락처는 자신의 프레즌스 정보를 표시합니다. 그 사람이 사용 가능한지, 통화 중인지 또는 사용할 수 없는지, 또는 그 사람이 방해 받고 싶지 않은지를 볼 수 있습니다.

UC-One Communicator를 사용하여 연락처 목록을 관리합니다. 전화기는 UC-One Communicator 서버에서 연락처 목록을 가져옵니다.

전화기를 사용하면 전화기는 상태 정보를 UC-One Communicator로 보냅니다.

프레즌스

회사는 “UC-One Communicator” 서비스를 사용하여 전화기와 통합할 수 있습니다. 연락처의 상태를 표시하기 위해 이 서비스를 사용할 수 있습니다.

전화기에서 사용자의 상태는 전화기의 상태 표시줄에 표시됩니다. 다음 중 하나가 표시됩니다.

- 사용 가능
- 자리 비움
- DND(Do Not Disturb)
- 오프라인

“UC-One Communicator” 서비스에 대한 자세한 내용은 Broadsoft 설명서를 참조하십시오.

IM and Presence 연락처에 전화 걸기

IM&P 연락처에서 누군가에게 전화를 걸면 해당 프레즌스 상태가 통화 기록에 표시됩니다.

시작하기 전에

관리자는 전화기에서 IM&P 디렉터리를 활성화합니다.

프로시저

단계 1 연락처를 누릅니다.

단계 2 전화기에 표시되는 경우 범주를 누릅니다. 그렇지 않은 경우 단계를 건너뛰니다.

단계 3 IM&P 연락처를 선택합니다.

단계 4 디렉터리를 선택합니다.

단계 5 항목을 선택합니다.

항목은 연락처의 상태를 보여줍니다.

단계 6 (선택 사항) 세부 정보를 눌러 연락처 세부 정보를 보고 뒤로를 눌러 연락처 목록으로 돌아갑니다.

단계 7 전화 걸기를 누릅니다.

프레즌스 상태 변경

전화기는 항상 사용할 수 있기 때문에 전화기에서 프레즌스를 수동으로 설정해야 합니다.

시작하기 전에

관리자는 전화기에서 IM&P 디렉터리를 활성화합니다.

프로시저

단계 1 연락처를 누릅니다.

단계 2 전화기에 표시되는 경우 범주를 누릅니다. 그렇지 않은 경우 단계를 건너뛴니다.

단계 3 IM&P 연락처를 선택합니다.

단계 4 디렉터리를 선택합니다. 예를 들어 즐겨찾기, 그룹 없음, 모든 연락처 등이 있습니다.

단계 5 프레즌스를 누릅니다.

단계 6 목록에서 프레즌스 사용자를 선택합니다.

- 사용 가능—전화를 받을 수 있습니다.
- 자리 비움—잠깐 자리를 비웠습니다.
- 방해 사절—통화하고 싶지 않습니다.
- 오프라인—전화를 받을 수 없습니다. 일반적으로 장기간 전화를 받을 수 없을 때 이 프레즌스를 사용합니다.

전화기 그룹 페이지(멀티캐스트 페이징)

관리자는 페이징 그룹의 일부로 사용자 전화기를 구성할 수 있습니다. 페이징 그룹에서 사용자 전화기는 전화기 시스템의 다른 다중 플랫폼 전화기의 페이지에 자동으로 응답할 수 있습니다. 각 페이징 그룹마다 관련된 고유 번호가 있습니다. 관리자는 사용자에게 구성된 페이징 그룹 번호를 제공합니다. 전화가 페이징되면 3회 짧은 경고음이 울립니다. 전화기는 사용자와 사용자에게 전화를 건 전화기 사이에 단방향 오디오를 설정합니다. 페이지를 수락할 필요가 없습니다.

프로시저

페이지 그룹의 번호를 다이얼합니다.

XML 애플리케이션 및 멀티캐스트 호출

전화기에서 호출 그룹 XML 애플리케이션을 활성화한 경우 서버에서 멀티캐스트 페이지를 수신할 때 전화기에 이미지나 메시지가 표시됩니다. 유니캐스트 및 멀티캐스트 호출 또는 브로드캐스트 중에 호출 그룹의 전화기는 다음과 같은 동작을 보여줍니다.

- 페이지를 시작하는 전화기(발신자)는 XML 애플리케이션 메시지를 표시하지 않습니다.
- 관리자가 서비스를 구성한 경우 페이지가 시작될 때 페이지를 수신하는 전화기(수신자)는 화면에 XML 애플리케이션 메시지(수신 페이지)를 표시합니다.
- 시간 초과(관리자가 설정)로 인해 또는 관리자에 의해 XML 애플리케이션이 닫히면 수신자는 수신 페이지를 표시합니다. 하지만 시간 초과가 구성되어 있지 않은 경우 페이지 통화가 종료되면 XML 애플리케이션이 닫힙니다.

관리자는 멀티캐스트 페이지에서 XML 서비스를 호출할 수 있습니다.


XML 애플리케이션 세부 정보 보기

전화기가 지원하는 Cisco XML 개체 목록을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

- 관리자가 XML 애플리케이션을 구성했습니다.

프로시저

단계 1 애플리케이션  을 누릅니다.

단계 2 설정을 누릅니다.

단계 3 정보 및 설정 화면에서 XML 애플리케이션을 선택합니다.

지원되는 Cisco XML 개체(예: **CiscoIPPhoneMenu**, **CiscoIPPhoneDirectory**) 목록이 표시됩니다.

참고 XML 애플리케이션 메뉴는 관리자가 비활성화한 경우 전화기에서 사용할 수 없습니다.

콜 센터 기능

관리자가 전화기를 콜 센터 전화기로 구성합니다.

관리자는 자동 통화 분배(ACD) 기능이 있는 전화기를 활성화할 수 있습니다. 이 전화는 콜센터 상담사의 전화로 작동하며 고객 전화 추적하고, 긴급 상황에서 감독자에게 고객 전화를 에스컬레이션하고, 배치 코드를 사용하여 연락처 번호를 분류하며, 고객 통화 세부 정보를 볼 수 있습니다.

전화기의 ACD 상태는 다음과 같을 수 있습니다.

- 로그인
- 로그아웃
- 사용 가능
- 사용할 수 없음
- 후속 작업

초기 ACD 상태는 다음 두 가지 방법으로 관리자에 의해 제어됩니다.

- 마지막 로컬 상태는 전화기가 부팅될 때 ACD 초기 상태로 복원되거나, 상태가 "등록되지 않음" 또는 "등록 실패"에서 "등록됨"으로 변경되거나, 장애 조치, 폴백 또는 DNS 응답이 변경되어 등록 대상 ip 주소가 변경됩니다.
- ACD 초기 상태는 서버에서 얻을 수 있습니다.

콜 센터 상담사로 로그인


콜 센터 상담사 업무를 시작할 준비가 되면 전화기에 로그인하고 상태를 설정해야 합니다.

관리자는 전화기에 로그인할 때 상태가 자동으로 사용 가능으로 설정되도록 전화기를 설정할 수 있습니다. 이 경우에는 상태를 수동으로 설정할 필요가 없습니다.

프로시저

단계 1 상담사 로그인을 누릅니다.

단계 2 콜 센터 상담사로 상태가 변경되었는지 확인합니다.

상태가 사용 가능한 경우에는 전화 번호 옆에 아이콘 이 표시됩니다. 그렇지 않은 경우 다음 단계를 진행하여 수동으로 상태를 설정합니다.

단계 3 상담사 상태를 누릅니다.

단계 4 사용 가능 상태를 강조 표시합니다.

단계 5 선택을 누릅니다.

콜 센터 상담사로 로그아웃

콜 센터 상담사 업무가 종료되면 상태를 변경하고 전화기에서 로그아웃합니다. 로그아웃한 후에는 더 이상 콜 센터 통화를 받지 못합니다.

통화 중이고 통화가 끝나는 즉시 로그아웃하겠다는 것을 알고 있는 경우 상태를 요약으로 변경할 수 있습니다.

프로시저

AgtSgnOut을 누릅니다.

콜 센터 상담사로 상태 변경

때로는 잠시 쉬어야 할 수도 있습니다. 그렇게 하기 위해 상태를 변경하면 전화가 울리지 않습니다.

프로시저

단계 1 상담사 상태를 누릅니다.

단계 2 사용할 수 없음 상태를 강조 표시합니다.

사용할 수 없음 메뉴 텍스트 상자를 사용하여 사용 불가 이유를 추가할 수 있습니다.

필요한 경우 관리자는 전화기 웹 인터페이스에서 전화기의 텍스트 상자를 숨길 수 있습니다.

단계 3 선택을 누릅니다.

단계 4 상담사 상태를 누릅니다.

단계 5 사용 가능 상태를 강조 표시합니다.

단계 6 선택을 누릅니다.

단계 7 요약 상태를 강조 표시합니다.

단계 8 선택을 누릅니다.

콜 센터 통화 수락

콜 센터 상담사로 전화기에 로그인하고 전화기 상태가 사용 가능으로 설정되면 콜 센터 통화를 받을 준비가 된 것입니다. 통화에 응답하기 전에 통화에 대한 정보가 표시됩니다.

프로시저

단계 1 전화를 받으면 통화 정보 페이지가 표시되며 뒤로를 눌러 종료한 다음 응답을 눌러 수락합니다.

단계 2 통화 상세 내역을 보려면 통화 정보를 누릅니다.

단계 3 통화가 끝나면 통화 종료를 누릅니다.

상담사 통화 보류

콜 센터 통화 중에는 발신자를 보류 상태로 설정하고 통화로 되돌아 갈 수 있습니다. 통화가 오랫동안 보류 중이면 전화기 화면에 리마인더 신호음과 벨소리가 들립니다.

프로시저

단계 1 보류를 누릅니다.

단계 2 돌아갈 준비가 되면 보류된 통화를 선택하고 보류해제를 누릅니다.

콜 센터 통화 중 배치 코드 설정

활성 통화 중이거나 통화 후 상태가 요약 상태로 설정되면 배치 코드를 활성 고객 통화에 할당할 수 있습니다. 배치 코드는 호출을 설명하기 위해 호출 레코드에 적용하는 빠른 레이블입니다. 이는 통화 에 레이블을 지정하고 고객 연락처 기록을 추적하여 통화에 대한 상세 정보가 누락되지 않도록 하는 쉬운 방법입니다.

시작하기 전에

관리자는 배치 코드를 추가하도록 전화기를 활성화합니다.

프로시저

단계 1 디스플레이 코드를 누릅니다.

단계 2 확인을 누릅니다.

전화 추적

모든 상담사 상태에서 활성 통화 및 마지막 수신 전화를 추적할 수 있습니다.

시작하기 전에

관리자는 통화를 추적하도록 전화기를 활성화합니다.

프로시저

활성 통화에서 또는 통화 후 추적을 누릅니다.

감독자에게 통화 에스컬레이션

통화를 에스컬레이션해야 할 경우 사용자와 발신자가 있는 전화회의 통화에 관리자를 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

관리자가 사용자의 전화기에서 비상 에스컬레이션을 활성화합니다.

프로시저

단계 1 활성 통화에서 비상을 누릅니다.

단계 2 비상 에스컬레이션 창에서 확인을 클릭합니다.

원하는 비상 에스컬레이션 번호를 입력하거나 관리자 권한이 없는 경우 비워 둘 수 있습니다. 모든 비상 에스컬레이션 번호가 표시 되지는 않습니다.

번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.