



음성 연락처 관리

- 음성 채널 정보, 1 페이지
- 전화 받기, 1 페이지
- 음성 통화 중 녹음 일시 중지 및 재개, 2 페이지
- 통화 관련 데이터 입력, 2 페이지
- 음성 통화 보류 및 재개, 3 페이지
- 통화 전환, 3 페이지
- 통화 중 다른 상담사에게 문의, 4 페이지
- 전화회의 만들기, 7 페이지
- 발신 전화 걸기, 8 페이지
- 음성 통화 종료, 9 페이지

음성 채널 정보

Agent Desktop을 사용해 조직 관리자가 할당한 권한에 따라 고객 통화를 수신하고 응답할 수 있습니다.

전화 받기

조직 관리자가 필요한 권한을 제공하는 경우 고객 통화를 받을 수 있습니다.

고객의 통화를 수신하면 Agent Desktop의 음성 및 모든 탭의 활성 연락처 목록에 알림 대화 상자 또는 음성 컨택 카드가 표시됩니다. 이 대화 상자에는 고객의 전화 번호, 통화가 라우팅된 대기열, 통화가 진행된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 벨소리 울림에서 연락처 상태를 확인할 수 있습니다.

설정된 시간 초과 간격 내에 음성 컨택 카드를 수락하지 않는 경우 알림이 활성 연락처 목록에서 잠시 깜박입니다. 그런 다음 시스템은 상태를 응답 없음 또는 **RONA**로 변경합니다.

RONA 상태에서는 연락처를 수신할 수 없습니다. 새 음성 컨택을 포함해 모든 미디어 채널의 컨택을 수신하려면 상태를 **RONA**에서 대화 가능으로 직접 변경해야 합니다.

통화를 수신할 때는 실물 전화기를 사용해 응답합니다. Agent Desktop의 통화 상태가 연결됨으로 변경됩니다.

고객 지원 중 다음 작업을 할 수 있습니다.

- [통화 관련 데이터 입력, 2 페이지](#)
- [음성 통화 중 녹음 일시 중지 및 재개, 2 페이지](#)
- [음성 통화 보류 및 재개, 3 페이지](#)
- [통화 전환, 3 페이지](#)
- [통화 중 다른 상담사에게 문의, 4 페이지](#)
- [전화회의 만들기, 7 페이지](#)

고객의 쿼리를 지원한 후에는 통화를 종료할 수 있습니다. 그러나 고객에게 음성 통화를 종료하도록 요청하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 [음성 통화 종료, 9 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

음성 통화 중 녹음 일시 중지 및 재개

조직 관리자가 할당된 권한에 따라 Agent Desktop을 사용해 통화 중 민감 정보 녹음을 일시 중지하고 녹음을 재개할 수 있습니다.



참고 조직에서 활성화된 경우 통화 녹음을 볼 수 있습니다.

Agent Desktop에서 녹음 일시 중지를 클릭하면 활성 통화의 녹음을 일시 중지합니다.

조직 관리자가 녹음이 자동으로 재개될 시간 기간을 설정합니다. 그러나 언제든지 녹음 시작을 클릭해 수동으로 녹음을 재개할 수 있습니다.

통화 관련 데이터 입력

조직에서 통화 관련 데이터(CAD) 변수를 통해 통화에 대한 데이터를 수집할 수 있습니다. 조직 관리자는 Webex Contact Center 관리 포털에서 CAD 변수를 설정합니다. 조직에 대해 CAD 변수가 설정된 경우 고객과의 통화 중에 Agent Desktop에서 하나 이상의 CAD 변수 필드를 편집할 수 있습니다.

통화 중에 CAD 변수 필드를 클릭하고 적절한 값을 입력합니다. 해당 필드에 대한 적절한 값은 관리자에게 문의하십시오.

사용자가 입력하는 값은 통화 관련 후속 작업 정보를 입력한 후 Webex Contact Center 데이터베이스에 저장됩니다. 다른 상담사 또는 대기열로 통화를 전환하는 경우 두 상담사가 CAD 변수 값 입력 및 편집을 할 수 있지만 마지막 후속 작업 항목 전에 입력한 값만 데이터베이스에 저장됩니다.

음성 통화 보류 및 재개

Agent Desktop에서 연결된 통화를 보류하려면 보류를 클릭합니다. 고객 또는 상담에 응한 상담사와 통화를 계속하려면 재개를 클릭합니다.



참고 다른 상담사에게 상담하는 경우 고객은 자동으로 보류 상태가 됩니다. 고객의 보류를 해제하면 상담에 응한 상담사는 자동으로 보류 상태가 됩니다. 두 통화를 동시에 보류할 수는 없습니다. 자세한 내용은 [통화 중 다른 상담사에게 문의, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

통화 전환

고객 쿼리를 해결할 수 없고 음성 통화를 다른 상담사 또는 관리자에게 에스컬레이션하려는 경우 활성 음성 통화를 전환할 수 있습니다.

특정 상담사에게 통화 전환

특정 상담사에게 통화를 전환하기 전 다음을 고려해야 합니다.

- 비공개 전환이므로 상담사는 대화 가능 상태여야 합니다.
- 상담 전환을 수신하려면 상담 요청 시 대상 상담사는 대화 가능 또는 유힬 상태여야 합니다.

특정 상담사에게 활성 통화를 전환하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

- 단계 1** Agent Desktop에서 전환을 클릭합니다.
전환 요청 대화 상자가 표시됩니다.
- 단계 2** 전환 요청 대화 상자에서 상담사를 선택합니다.
대화 가능한 상담사 목록이 표시됩니다.
- 단계 3** 드롭다운에서 상담사를 선택하고 전환을 클릭합니다.
시스템이 선택한 상담사에게 통화를 전환하고 후속 작업 페이지를 표시합니다.
자세한 내용은 [음성 커뮤니케이션 후속 작업](#)의 내용을 참조하십시오.

다른 대기열로 통화 전환

활성 통화를 다른 대기열로 전환하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

- 단계 1 Agent Desktop에서 전환을 클릭합니다.
전환 요청 대화 상자가 표시됩니다.
 - 단계 2 전환 요청 대화 상자에서 대기열을 클릭합니다.
전화 통신 대기열 목록이 표시됩니다.
 - 단계 3 드롭다운에서 대기열을 선택합니다.
통화가 해당 대기열로 전환되며 대기열의 라우팅 전략에 따라 상담사에게 라우팅됩니다. 후속 작업 페이지가 표시됩니다.
- 자세한 내용은 [음성 커뮤니케이션 후속 작업](#)의 내용을 참조하십시오.
-

특정 번호로 통화 전환

시스템에서 액세스할 수 있는 유효한 전화 번호로 통화를 전환할 수 있습니다.
활성 통화를 특정 번호로 전환하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

- 단계 1 Agent Desktop에서 전환을 클릭합니다.
전환 요청 대화 상자가 표시됩니다.
 - 단계 2 전환 요청 대화 상자에서 **DN**을 선택합니다.
 - 단계 3 유효한 전화번호를 입력합니다.
또는 DN 드롭다운에서 연락처를 선택할 수 있습니다.
참고 엔터프라이즈 주소록에서 가져온 연락처가 DN 드롭다운에 표시됩니다.
 - 단계 4 전환을 클릭합니다.
통화가 DN으로 전달되고 후속 작업 페이지가 표시됩니다.
- 자세한 내용은 [음성 커뮤니케이션 후속 작업](#)의 내용을 참조하십시오.
-

통화 중 다른 상담사에게 문의

고객과 통화 중에 다른 Agent Desktop 사용자에게 상담할 수 있습니다.
활성 통화 중 다른 상담사에게 상담하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

단계 1 Agent Desktop에서 상담을 클릭합니다.

상담 요청 대화 상자가 표시됩니다.

단계 2 다음 대상 중 하나를 선택할 수 있습니다.

- 상담사를 선택하고 드롭다운에서 상담사를 선택합니다. 현재 로그인된 상담사만 목록에 표시됩니다.

상담사 이름 옆의 상태 표시기 색상은 상담사의 현재 상태를 나타냅니다. 상태 표시기의 색상은 다음과 같습니다.

컬러	상태 표시기
녹색	사용 가능
파랑	연결됨(통화 중)
회색	유휴

- 대기열을 선택하고 드롭다운에서 대기열을 선택합니다.

엔터프라이즈에서 대기열 옵션을 사용할 수 없는 경우에는 상담이 비활성화됩니다.

- **DN**을 선택하고 유효한 전화 번호를 입력합니다. 또는 DN 드롭다운에서 연락처를 선택할 수 있습니다.

엔터프라이즈 주소록에서 가져온 연락처가 DN 드롭다운에 표시됩니다. 전환 중 Agent Desktop에서 연락처를 사용할 수 없는 경우도 있습니다.

참고 연결됨 상태(파란색)의 상담사는 상담사의 실물 전화기 장치에 동시 통화 수신 기능이 있는 경우에만 상담 통화를 수신할 수 있습니다. 한 번에 두 개 이상의 통화를 수신하려면 장치에 통화 대기 기능이 활성화되어 있어야 합니다. 상담 수신자의 전화기에서 한 번에 두 개 이상의 통화를 수신할 수 없는 경우 Error-[14]-Consult failed(오류-[14]-상담 실패) 오류가 표시됩니다.

단계 3 상담을 클릭합니다.

시스템이 고객을 보류 상태로 변경하고 지정한 대상에 상담 요청을 전송합니다. 화면에 상담 종료 버튼이 표시되며 통화 상태가 상담 요청됨으로 변경됩니다.

상담이 대기열로 전달되었는데 대상 상담사를 대화 가능하게 되면 계속 진행하기 위한 확인 요청 메시지가 표시됩니다. 사전에 지정된 시간 간격 내 상담을 클릭하지 않으면 상담 요청이 취소됩니다. 관리자에게 시간 간격을 확인하십시오.

지정한 대상이 응답하지 않으면 상담이 중단됩니다. 이러한 경우에는 다시 상담을 클릭하고 다른 대상을 지정하거나 재개를 클릭해 고객의 보류 상태를 종료합니다.

다른 상담사에게 상담하는 동안 다음 작업을 할 수 있습니다.

- 전환을 클릭해 다른 상담사에게 통화를 전환합니다. 자세한 내용은 [통화 전환, 3 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 재개를 클릭해 고객의 보류 상태를 종료하고 상담사와의 상담을 보류합니다.
- 전화회의를 클릭해 사용자, 상담 중인 상담사, 고객 간의 전화회의를 시작합니다. 자세한 내용은 [전화회의 만들기, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 4 (선택 사항) 대상의 음성 사서함과 연결되는 경우 고객과의 통화를 종료하지 않고도 상담에 참여한 상담사와의 통화를 종료할 수 있습니다. 다음 중 하나를 수행합니다.

- 상담 종료를 클릭합니다. 이렇게 하면 상담 중인 상담사와의 통화가 종료되고 고객과의 통화를 계속할 수 있습니다.
- 실물 전화기를 사용해 상담사와의 통화를 종료합니다. 이렇게 하면 상담 중인 상담사와의 통화가 종료되지만 고객의 통화는 보류 상태를 유지합니다.
- 고객과의 통화를 재개합니다. 시스템에서 자동으로 오디오를 다시 설정하고 통화를 재개합니다.

참고 통화에 연결된 상태에서 인바운드 상담을 수신하려는 경우 두 번째 회선 키 또는 상담사 전화기의 플래시 기능을 사용해 인바운드 상담을 수락하고, **Agent Desktop**의 회선 1에 연결된 발신자와 회선 2에 연결된 인바운드 상담사 상담 중 하나를 토글합니다.

다음 표에서는 상담 통화 중에 각 사용자가 수행할 수 있는 작업을 기록합니다.

상담사 1 — 상담 통화를 시작하는 상담사를 나타냅니다.

상담사 2 — 상담 통화를 수락하는 상담사를 나타냅니다.

역할	요약
고객	<ul style="list-style-type: none"> • 고객은 상담 통화를 시작할 수 없습니다. • 상담사 1이 상담사 2와 상담하면 고객이 보류 상태로 전환됩니다. • 고객은 상담사 1과 진행 중인 통화에서 삭제할 수 있으므로 상호 작용을 종료할 수 있습니다.
상담사 1	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 1은 상담 통화를 시작하고 종료할 수 있습니다. • 상담사 1은 보류 상태로 전환된 고객 통화를 재개할 수 있습니다. • 상담사 1은 상담사 2와 상담 통화를 하고 상담사 2를 보류 상태로 전환할 수 있습니다. • 상담사 1이 상담사 2에게 통화를 전환할 수 있습니다. 전환 요청이 시작되면 상담사 1에 대한 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 상담사 2와 고객 간에 통화가 계속됩니다. • 상담사 1은 상담사 2 및 고객과 다자간 통화를 시작할 수 있습니다. • 고객이 상담 통화에서 삭제되면 상호 작용이 종료되고 상담사 1에 대한 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. • 상담사 1은 상담 종료 버튼을 클릭하거나 물리적으로 전화를 끊는 방법으로 상담 통화를 종료할 수 있습니다. 고객과 상담사 2가 상담 통화에서 삭제됩니다.

상담사 2	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 1이 보류 상태로 전환된 고객과 통화를 다시 시작하면 상담사 2가 보류 상태가 되고 고객이 보류 상태에서 해제됩니다. • 상담사 2는 상담 통화를 재개하거나 종료할 수 없습니다. • 상담사 2는 상담 통화에 대한 후속 작업 사유를 적용할 수 없습니다. • 상담사 2가 상담 종료 버튼을 클릭하여 상담 통화를 종료할 수 있으며 상담사 1과 고객 사이에 통화가 계속됩니다. • 상담사 2는 상담 통화 중에 상담사 1이 수행한 전환 요청을 수락할 수 있습니다. • 상담사 2와 상담 중일 때 상담사 1이 전화회의를 시작하면 상담사 2가 다자간 통화로 참여하게 됩니다. • 고객이 상담 통화에서 삭제되면 상호 작용이 종료됩니다. 상담사 2는 후속 작업 없이 통화에서 삭제됩니다.
-------	---

전화회의 만들기

Agent Desktop을 사용해 고객 및 다른 상담사와 전화회의를 생성할 수 있습니다.

Agent Desktop에서 다른 상담사와 상담 진행 중에 회의를 클릭합니다. 자세한 내용은 [통화 중 다른 상담사에게 문의, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

고객의 보류 상태가 중단되고 사용자, 고객 및 다른 상담사가 서로 커뮤니케이션할 수 있습니다.

다음 표에서는 각 사용자가 다자간 통화 중에 수행할 수 있는 작업을 기록합니다.

상담사 1 — 다자간 통화를 시작하는 상담사를 나타냅니다.

상담사 2 — 다자간 통화로 참가하여 상담해준 상담사를 나타냅니다.

역할	요약
고객	<ul style="list-style-type: none"> • 고객은 다자간 통화를 시작할 수 없습니다. • 상담사 1이 다자간 통화를 시작하면 고객이 보류 상태로 전환됩니다. 상담사 1, 상담사 2 및 고객 간에 통화가 계속됩니다. • 고객은 상담사 1 및 상담사 2와 진행 중인 통화에서 삭제하여 상호 작용을 종료할 수 있습니다. • 다자간 통화 중에는 고객을 보류 상태로 전환할 수 없습니다.

상담사 1	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 1은 다자간 통화를 시작하고 종료할 수 있습니다. • 상담사 1은 전화회의 버튼을 클릭하여 상담사 2와 다자간 통화를 시작할 수 있습니다. • 다자간 통화 중에 상담사 1은 고객 또는 상담사 2를 보류로 전환할 수 없습니다. • 상담사 1이 상담사 2에게 통화를 전환할 수 있습니다. 전환 요청이 시작되면 상담사 1에 대한 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 상담사 2와 고객 간에 통화가 계속됩니다. • 고객이 다자간 통화에서 삭제되면 상호 작용이 종료되고 상담사 1에 대한 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. • 상담사 1은 전화회의 종료 버튼을 클릭하거나 실제 전화기를 끊는 방법으로 다자간 통화를 종료할 수 있습니다. 고객 및 상담사 2는 다자간 통화에서 삭제됩니다.
상담사 2	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 2는 다자간 통화를 종료할 수 없습니다. • 상담사 2는 다자간 통화에 대한 후속 작업을 적용할 수 없습니다. • 상담사 2는 전화회의 종료 버튼을 클릭하여 다자간 통화를 종료할 수 있으며 상담사 1과 고객 사이에 통화가 계속됩니다. • 상담사 2와 상담 중일 때 상담사 1이 전화회의를 시작하면 상담사 2가 다자간 통화에 참여하게 됩니다. • 상담사 2는 상담사 1이 다자간 통화 중에 보낸 전환 요청을 수락할 수 있습니다. • 고객이 다자간 통화에서 삭제되는 경우에는 상호 작용이 종료됩니다. 상담사 2는 후속 작업 없이 통화에서 삭제됩니다.

발신 전화 걸기

관리자가 상담사 프로필에서 고객과의 전화 커뮤니케이션 권한을 부여한 경우 고객에게 전화를 걸 수 있습니다.

상담사 프로필의 설정에 따라 전화를 걸 수 있는 전화 번호의 형식이 결정됩니다. 예를 들어 특정 길이 또는 특정 지역 번호로 시작되는 전화 번호로만 전화를 걸 수 있도록 제한될 수 있습니다.

Agent Desktop 다이얼패드에서 아웃다이얼 ANI 드롭다운을 사용할 수 있는 경우 전화를 걸기 전 발신자 ID로 사용할 번호를 선택할 수 있습니다.

발신 전화를 걸려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

발신 호를 걸기 위해서는 유휴 상태여야 합니다.

프로시저

단계 1 내비게이션 바에서 다이얼패드를 클릭합니다.
다이얼패드가 표시됩니다.

단계 2 새 통화 시작을 클릭하고 다음 중 하나를 수행합니다.

- 주소록에서 번호를 선택합니다. 주소록에 표시되는 연락처는 관리자가 설정한 엔터프라이즈 주소록에서 가져온 것입니다.
- 다이얼패드를 사용해 고객의 번호로 전화를 겁니다. 상담사 프로필에 다이얼패드를 사용해 전화를 걸 수 있는 적절한 권한이 있어야 합니다.

단계 3 다이얼패드 아래에 있는 통화 버튼을 클릭합니다.

사용자가 지정한 전화 번호로 통화 요청이 전송되며 통화 상태는 **OUTDIALRESERVED**로 설정됩니다. 활성 연락처 목록에 아웃바운드 음성 컨택 카드가 표시됩니다.

실물 전화기로 전화를 받습니다.

단계 4 실물 전화기로 전화를 받고 고객이 응답하기를 기다립니다.

고객이 응답하면 통화 상태가 **CONNECTED**로 변경됩니다.

단계 5 고객 퀴리 지원 후 통화를 종료합니다. 그러나 고객에게 통화를 종료하도록 요청하는 것이 좋습니다. 자세한 내용은 [음성 통화 종료, 9 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

- 참고
- 오류 코드 20(아웃다이얼 실패)은 상담사 단말기 또는 발신자 단말기로 통화를 할 수 없음을 나타냅니다.
 - 오류 코드 21(아웃다이얼 거부)은 애플리케이션 서버에서 통화 설정을 시작하지 않음을 나타냅니다. 관리자에게 지원을 요청하십시오.

음성 통화 종료

고객의 퀴리를 지원한 후에는 고객에게 음성 통화 종료를 요청하는 것이 좋습니다. 고객이 통화를 종료하면 후속 작업 페이지가 표시됩니다. 필요한 경우 사용자가 통화를 종료할 수도 있습니다.

Agent Desktop에서 통화를 종료하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

단계 1 활성 통화에서 종료를 클릭합니다.
후속 작업 페이지가 표시됩니다.

단계 2 후속 작업 선택 드롭다운에서 통화 종료 이유를 선택합니다.

이유를 선택하면 통화가 종료됩니다.
자세한 내용은 [음성 커뮤니케이션 후속 작업](#)의 내용을 참조하십시오.

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.