





음성 통화 관리

데스크톱을 사용해 관리자가 할당한 권한에 따라 고객 통화를 수신하고 응답하고 통화할 수 있습니다.

- 전화 받기, 1 페이지
- 통화 관련 데이터 변수, 3 페이지
- 통화 보류 및 재시작, 4 페이지
- 음성 통화 녹음, 5 페이지
- 통화 전환, 5 페이지
- 상담 통화 시작, 7 페이지
- 아웃다이얼 통화하기, 12 페이지
- 아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화 걸기, 16 페이지
- 통화 종료, 17 페이지

전화 받기

관리자가 필요한 권한을 제공하는 경우 고객 통화를 받을 수 있습니다. 고객(착신 전화)으로부터 전화를 받으면 연결 팝오버가 표시된 후 연락처 요청 팝오버가 표시됩니다. 연락처 요청 팝오버에는 걸려오는 전화 레이블,  (걸려오는 전화) 아이콘, 관리자가 구성한 변수 및 통화를 수신한 후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 벨소리로 걸려오는 전화의 상태가 표시됩니다. 컨택 요청 팝오버에는 걸려오는 전화 레이블,  (걸려오는 전화) 아이콘, 고객의 전화 번호, DNIS(다이얼 번호 식별 서비스), 통화를 사용자에게 라우팅한 대기열의 이름 및 통화를 수신한 이후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 벨소리로 착신 통화의 상태가 표시됩니다.

최대 사용 가능 시간 내에 통화에 응답하지 않는 경우 통화가 대기열로 반환되고 시스템에서 사용자의 상태를 **RONA**로 변경합니다. 상태를 사용 가능 또는 유힬로 변경하는 옵션이 있는 팝오버가 표시됩니다. RONA 팝오버에 대한 자세한 내용은 [상담사 대화 가능 상태](#)의 내용을 참조하십시오.



참고 **RONA** 상태에서는 통화를 수신할 수 없습니다. 새 음성 통화를 포함한 모든 미디어 채널의 요청을 수신하려면 수동으로 상태를 **RONA**에서 사용 가능으로 변경해야 합니다.

전화를 받으려면

시작하기 전에

고객 통화를 수락하려면 사용 가능 상태여야 합니다.

프로시저

단계 1 데스크톱에서 통화 요청을 수신할 때는 실물 전화기를 사용해 응답합니다.

타이머가 시작되고 상호 작용 제어 창이 표시됩니다.

단계 2 통화를 처리하는 동안 상호 작용 제어 창에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 통화 관련 변수를 업데이트합니다. 자세한 내용은 [통화 관련 데이터 변수 편집, 3 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 활성 통화를 보류하고 다시 시작합니다. 자세한 내용은 [통화 보류 및 재시작, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 음성 통화를 녹음하고 일시 중지합니다. 자세한 내용은 [음성 통화 녹음, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 대기열, 상담사 또는 다이얼 번호로 통화를 전환합니다. 자세한 내용은 [통화 전환, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 대기열, 상담사 또는 다이얼 번호에 대한 상담 통화를 시작합니다. 자세한 내용은 [상담 통화 시작, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 사용자, 고객 및 다른 상담사 간의 3 방향 통신을 시작합니다. 자세한 내용은 [전화회의 시작, 10 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.


단계 3 종료를 클릭합니다. 자세한 내용은 [통화 종료, 17 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

콜백

고객은 IVR(Interactive Voice Response)을 이용해 콜백을 받을 수 있으며, 전화를 걸거나 하거나 콜센터의 챗봇(가상 상담사)을 이용하면 됩니다.

고객은 상담사가 전화를 받을 때까지 컨택 센터 대기열에서 기다리는 대신 무료 콜백을 수신하도록 선택할 수 있습니다.

콜백 요청은 Webex Contact Center 시스템으로 전송됩니다. 상담사가 사용 가능해지면 시스템에서 고객에게 콜백을 시작합니다. 컨택 센터의 사용량이 가장 많은 시간 또는 휴무 시간에 고객에게 콜백 옵션을 제공할 수 있습니다.

콜백 요청은 착신 통화 요청으로 사용자에게 라우팅됩니다. 콜백 연락처 요청 팝오버에는 콜백 레이블,  (콜백) 아이콘, 고객의 전화 번호, DNIS(다이얼 번호 식별 서비스), 통화를 라우트한 대기열 및

통화를 수신한 이후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 벨소리로 착신 통화의 상태가 표시됩니다.

고객이 통화를 수락하면 고객에게 연결되고 상호 작용 제어 창이 표시됩니다. 통화를 처리할 때 수행할 수 있는 작업에 대한 자세한 내용은 [통화 응답](#)을 참조하십시오.




참고

- 고객이 통화에 응답하지 않을 경우 통화는 대기열로 복귀됩니다.
- 컨택 센터가 데이터 센터 또는 테넌트에 설정된 다자간 통화의 최대 제한에 도달하면 더 이상 통화를 할 수 없으며, Agent Desktop에 해당 사유 코드가 표시됩니다. 동시 통화의 최대 제한에 대한 자세한 내용은 [아웃다이얼 통화하기, 12 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

통화 관련 데이터 변수

통화 관련 데이터(CAD) 변수를 사용하면 관리자가 케이스 번호 또는 고객의 작업 코드와 같은 통화 데이터를 수집할 수 있습니다. 흐름 디자이너에서 관리자는 변수, 변수의 레이블 및 상호 작용 제어 창에 나타나는 순서를 구성합니다. 상호 작용 제어 창에는 최대 30개의 변수가 표시됩니다. 통화 중에 관리자가 CAD 변수를 편집 가능한 것으로 구성한 경우 CAD 변수를 편집할 수 있습니다. 자세한 내용은 [통화 관련 데이터 변수 편집, 3 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

관리자는 PII(개인 식별 정보) 및 조직의 데이터와 같은 중요한 정보를 포함하는 변수를 보안으로 표시합니다. 변수가 보안으로 표시되는 경우 상호 작용 제어 창의 필드 이름 옆에  (보안 변수) 아이콘이 나타납니다.

통화 관련 데이터 변수 편집

상호 작용 제어 창을 사용하여 하나 이상의 CAD 변수를 편집할 수 있습니다.

시작하기 전에

사용자는 통화 요청을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.



프로시저

단계 1 편집 가능한 필드의 텍스트 상자 내부를 클릭하여 적절한 값을 입력합니다. 예를 들어 케이스 번호 또는 작업 코드를 입력합니다.

참고 CAD 변수 값에 대해 최대 256자를 입력하거나 붙여 넣을 수 있습니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- 기존 값을 변경하려면 값을 선택하고 그 위에 새 값을 덮어씁니다.

- CAD 변수 값을 복사하려면 마우스 포인터를 놓은 다음 를 클릭합니다.
- 날짜와 시간을 선택하려면  (날짜 선택) 아이콘을 클릭하거나 필드를 클릭합니다.

- 참고
- 상담 통화 중이거나 통화를 호 전환할 때 여러 상담사가 동시에 동일한 CAD 변수 값을 편집하는 경우에는 먼저 저장된 변경 사항이 표시되고 다른 상담사에게는 메시지로 알림이 전송됩니다. 예를 들어, 두 명의 상담사(상담사 A 및 상담사 B)가 동시에 동일한 CAD 변수를 편집하고 상담사 A가 값을 저장하는 것을 고려해 봅시다. 그러면, 상담사 B가 입력한 값을 덮어쓰고 상담사 B에게 메시지를 보냅니다.
 - 날짜 및 시간에 해당하는 CAD 변수를 편집할 때 지원되는 국제 표준을 따라 변수 값을 저장합니다.

단계 2 필요에 따라 CAD 변수 값을 편집한 후 저장을 클릭합니다.

CAD 변수 값에 대한 변경 사항을 저장하지 않고 이동하려고 하면 알림 메시지가 표시됩니다.

- 참고
- 시스템에서 라우팅 구성 또는 흐름 디자이너의 이벤트를 바탕으로 업데이트된 CAD 변수 값을 표시하는 데 지연이 있을 수 있습니다. CAD 변수 값 저장은 네트워크 가용성 및 기타 운영 상의 고려 사항에 따라 달라질 수 있습니다.

이전에 저장된 설정을 검색하려면 되돌리기를 클릭합니다.

통화 보류 및 재시작

다른 상담사에게 문의하거나 추가 고객 정보를 조회할 수 있도록 고객을 보류로 설정할 수 있습니다. 통화를 보류로 전환하려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

사용자는 통화 요청을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 보류를 클릭합니다.

타이머 옆에 통화 보류 상태가 표시됩니다. 종료 버튼이 비활성화됩니다.

단계 2 재개를 클릭하여 통화 보류를 해제합니다.

참고 다른 상담사와 상담 중인 경우 고객과의 통화는 자동으로 보류 상태가 됩니다. 고객의 보류를 해제하면 상담에 응한 상담사는 자동으로 보류 상태가 됩니다. 두 통화를 동시에 보류할 수는 없습니다. 다른 상담사와 상담에 대한 자세한 내용은 [상담 통화 시작, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

음성 통화 녹음

관리자가 사용자를 위해 통화 녹음을 활성화한 경우에만 고객과의 통화가 녹음됩니다.



참고 관리자가 엔터프라이즈에 대해 개인 정보 보호 기능을 활성화한 경우 고객에게 신용 카드 정보 같은 민감 정보를 받는 동안 통화 녹음을 일시 중지할 수 있습니다. 관리자는 통화 일시 중지가 필요한 때를 안내합니다.

통화 녹음을 일시 중지하고 재개하려면 다음을 수행합니다.


시작하기 전에

사용자는 통화 요청을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 녹음 일시 중지를 클릭하여 활성 통화의 녹음을 일시 중지합니다.

관리자는 데스크톱에서 통화 녹음을 일시 중지하는 기간을 지정합니다. 시간이 경과하면 데스크톱이 자동으로 재개됩니다.

참고  아이콘은 녹음이 진행 중임을 나타냅니다.

단계 2 (선택 사항) 녹음 시작을 클릭하여 언제든지 녹음을 수동으로 재개합니다.

통화 전환

고객 퀴리를 해결할 수 없고 활성 음성 통화(인바운드 또는 아웃바운드)를 에스컬레이션하려는 경우 통화를 다른 상담사 또는 감독자에게 전환할 수 있습니다.

활성 통화를 대기열, 상담사, 엔트리 포인트 또는 다이얼 번호로 전환하려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

사용자는 통화 요청을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 전환을 클릭합니다.

전환 요청 대화 상자가 표시됩니다.

단계 2 활성 통화를 대기열, 상담사, 엔트리 포인트 또는 다이얼 번호로 전환할 수 있습니다. 대기열, 상담사 또는 다이얼 번호를 선택하는 경우 다음 사항을 고려하십시오.

- 상담사: 드롭다운 목록에서 상담사를 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에 사용 가능한 상담사의 이름이 표시됩니다. 상담사 이름 앞에 녹색 아이콘이 표시됩니다. 자세한 내용은 [상담사 대화 가능 상태](#)의 내용을 참조하십시오.

참고 상담사에게 통화를 전환하기 전 다음 사항을 고려하십시오.

- 후속 작업 상태에 있는 상담사에게는 통화를 전환할 수 없습니다.
- 비공개 전환 중에 대상 상담사(통화를 수신하는 상담사)가 사용 가능 상태여야 합니다. 대상 상담사가 수락하지 않으면 통화가 삭제됩니다.
- 대기열: 드롭다운 목록에서 필요한 엔트리 포인트 또는 대기열을 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에 통화를 전환하는 데 사용할 수 있는 대기열 및 엔트리 포인트가 표시됩니다.

관리자는 조직의 요구 사항에 따라 워크플로우, 대기열 및 엔트리 포인트를 정의합니다. 통화를 엔트리 포인트로 전환할 때 현재 워크플로우 또는 다른 워크플로우와 연결된 엔트리 포인트로 통화를 전환할 수 있습니다. 예를 들어, 직불 카드 쿼리에 대해 고객과 상호 작용하고 있고 고객이 신용 카드 세부 정보를 사용하려고 합니다. 이제 직불 카드 워크플로우에서 신용 카드 워크플로우로 통화를 전환할 수 있습니다.

통화가 엔트리 포인트로 전환되면 동일한 이름 및 데이터 유형의 CAD 변수가 새 워크플로우로 전달됩니다. 예를 들어, flow1 (EP_Debit Card)에서 flow2 (EP_Credit Card)로 통화를 전환하고 flow2 (EP_Credit Card)가 활성 워크플로우라고 가정해 보겠습니다.


- 동일한 데이터 유형의 CAD 변수: flow1과 flow2 모두에 Integer 유형의 CAD 변수 **customerID**가 있는 경우 CAD 변수 **customerID**의 값이 flow1에서 flow2로 복사됩니다.
- 데이터 유형이 다른 CAD 변수: flow1 및 flow2에 flow1의 데이터 유형이 Integer이고 flow2의 데이터 유형이 string인 CAD 변수 **var1**이 있는 경우 **var1**은 flow1에서 flow2로 전달됩니다.
- 동적 업데이트가 포함된 CAD 변수(예: 계정 잔액): flow1 및 flow2 모두에 유형이 Integer인 CAD 변수 **acBalance**가 있고, 변수 값을 동적으로 업데이트 하는 변수 설정과 같은 활동이 있는 경우 flow2의 **acBalance**가 새 값을 갖게 됩니다.

참고 통화가 엔트리 포인트로 전환되면 통화를 다시 사용자에게 라우팅할 수 없습니다.

- 다이얼 번호: 번호 또는 이름을 입력하거나 드롭다운 목록에서 번호 또는 이름을 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에 사용자의 엔터프라이즈 주소록이 표시됩니다. 주소록의 번호와 함께 이름이 나열됩니다.

Agent Desktop에서는 다이얼 번호 필드의 +(더하기), #(해시), *(별표) 및 :(콜론)의 특수 문자만 지원됩니다. 특수 문자가 포함된 번호를 다이얼 번호 필드로 복사하는 경우 Agent Desktop에서는 지원되는 특수 문자만 유지하고 다른 특수 문자를 모두 제거한 후 통화 전환을 허용합니다.

- 참고
- Agent Desktop은 사용자가 입력하는 다이얼 번호의 형식을 확인합니다. 다이얼 번호에는 3-14자리의 숫자 및 지원되는 특수 문자가 포함될 수 있습니다.
 - 다이얼 번호는 다음 형식을 지원합니다.
 - US 형식: +[국가 코드][지역 코드][7자리 전화 번호]
예: +12015532447
 - E.164 번호 형식: [+][국가 코드][번호]
예: +11234567890
 - IDD(국제 직통 전화) 형식: [IDD][국가 코드][번호]
예: 01161123456789
 - 비공개 전환을 시작할 때 엔트리 포인트 번호를 다이얼 번호로 사용하지 마십시오.

단계 3 (선택 사항)  (목록 새로 고침) 아이콘을 클릭하여 상담사, 대기열 및 다이얼 번호의 최근 목록을 검색합니다.

검색된 목록은 현재 상담사 사용 가능성 상태를 표시합니다.

단계 4 전환을 클릭합니다.

전환 요청이 시작되고 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

참고 통화를 즉시 전환(비공개 전환)하려면 상담사 또는 다이얼 번호를 선택하고 전환을 클릭합니다. 사용 가능한 상담사가 통화에 응답합니다.

상담 통화 시작

고객과 활성 통화를 하는 동안 다른 상담사에게 상담 통화를 시작할 수 있습니다.

시작하기 전에

고객과 활성 통화 중이어야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 상담을 클릭합니다.

상담 요청 대화 상자가 표시됩니다.

참고 다른 상담사와 상호 작용하려면 전화기(하드폰 또는 소프트폰)를 사용하는 것보다는 Agent Desktop에서 상담 요청 대화 상자를 사용하여 상담 통화를 시작하는 것이 좋습니다.

단계 2 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **상담사:** 드롭다운 목록에서 상담사를 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에는 상담 통화가 가능한 상담사 이름이 표시됩니다. 상담사 이름 앞에는 현재 사용 가능성 상태를 나타내는 색상 아이콘이 표시됩니다. 예를 들어, 사용 가능 상태 앞에는 녹색 아이콘이 있습니다. 자세한 내용은 **상담사 대화 가능 상태**를 참조하십시오.
- **대기열:** 드롭다운 목록에서 필요한 대기열을 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에 상담 통화를 할 수 있는 대기열이 표시됩니다.

참고 선택한 대기열에서 사용 가능한 상담사가 검색됩니다. 기다리고 싶지 않으면 상담 취소 버튼을 클릭하여 시작된 상담 요청을 취소합니다.

- **다이얼 번호:** 번호 또는 이름을 입력하거나 드롭다운 목록에서 번호 또는 이름을 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 드롭다운 목록에 사용자의 엔터프라이즈 주소록이 표시됩니다. 주소록의 번호와 함께 이름이 나열됩니다.

Agent Desktop에서는 다이얼 번호 필드의 +(더하기), #(해시), *(별표) 및 :(콜론)의 특수 문자만 지원합니다. 특수 문자가 포함된 번호를 다이얼 번호 필드에 복사하는 경우, Agent Desktop에서는 지원되는 특수 문자만 유지하고 다른 특수 문자를 모두 제거한 후 상담 전화를 시작합니다.

참고

- Agent Desktop은 사용자가 입력하는 다이얼 번호의 형식을 확인합니다. 다이얼 번호에는 3-14자리의 숫자 및 지원되는 특수 문자가 포함될 수 있습니다.

- 다이얼 번호는 다음 형식을 지원합니다.

- US 형식: +[국가 코드][지역 코드][7자리 전화 번호]

예: +12015532447


- E.164 번호 형식:+[국가 코드][번호]

예: +11234567890

- IDD(국제 직통 전화) 형식: [IDD][국가 코드][번호]

예: 01161123456789

- 비공개 전환을 시작할 때 엔트리 포인트 번호를 다이얼 번호로 사용하지 마십시오.

단계 3 (선택 사항)  (목록 새로고침) 아이콘을 클릭하여 상담사, 대기열, 및 다이얼 번호의 최근 목록을 검색합니다.

검색된 목록은 현재 상담사 사용 가능성 상태를 표시합니다.

단계 4 상담을 클릭합니다.

- 상담 요청됨 상태가 타이머 옆에 표시됩니다.
- 팝오버에서 상담 통화 요청은 최대 9개의 변수를 표시합니다. 즉, 세 개의 기본 변수(상담사 이름, 상담사 DN, 상담사 팀)와 관리자가 구성한 최대 6개의 변수입니다. 세 가지 기본 변수는 상담 통화를 시작한 상담사를 나타냅니다.
- 상담사가 상담 통화 요청을 수락하면 변수와 함께 두 개의 상호 작용 제어 창이 데스크톱에 표시됩니다.
 - 발신자(고객): 이 상호 작용 제어 창에는 고객 세부 정보가 표시됩니다. 이 상태는 수행하는 작업에 따라 업데이트됩니다. 예를 들어 상담사에게 상담하는 경우 고객 통화 상태는 통화 보류입니다.
 - 상담 대상 상담사: 상호 작용 제어 창에는 상담 중인 상담사의 세부 정보(상담 통화를 수신하는 상담사)가 표시됩니다. 이 상태는 수행하는 작업에 따라 업데이트됩니다. 예를 들어 상담사와 상담을 시작하면 상태가 상담 중으로 변경됩니다. 보류를 클릭하여 상담 중인 상담사를 보류할 수 있습니다. 상태가 상담 보류로 변경됩니다. 자세한 내용은 [통화 보류 및 재시작, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

상담 대상 상담사가 상담 종료를 클릭하여 통화를 종료하면 사용자와 고객 간에 통화가 계속됩니다.

단계 5 (선택 사항) 다른 상담사와 상담 통화를 하는 동안 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 재개를 클릭하여 상담 중인 상담사를 보류로 전환하고 고객의 보류 상태를 해제합니다. 자세한 내용은 [통화 보류 및 재시작, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 전환을 클릭하여 상담 중인 상담사에게 통화를 전환합니다. 전환 요청이 시작되고 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [통화 전환, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 전화회의를 클릭하여 사용자, 고객 및 상담 중인 상담사 간의 3방향 통신을 설정합니다. 자세한 내용은 [전화회의 시작, 10 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 6 상담 종료를 클릭합니다.

후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

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 통화에 참여하게 됩니다. • 고객이 상담 통화에서 삭제되면 상호 작용이 종료됩니다. 상담사 2는 후속 작업 없이 통화에서 삭제됩니다.

전화회의 시작

사용자, 고객 및 다른 상담사 간의 3 방향 다자간 통화를 시작하려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

상담 통화를 시작했어야 합니다. 자세한 내용은 [상담 통화 시작, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 다른 상담사와 상담 진행 중에 전화회의를 클릭합니다. 자세한 내용은 [상담 통화 시작, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

전화회의 아이콘이 타이머 옆에 표시됩니다. 고객의 보류 상태가 중단되고 사용자, 고객 및 상담 중인 상담사가 서로 커뮤니케이션할 수 있습니다.

- 참고
- 상담 통화의 모든 변수가 컨퍼런스 통화로 이동되었습니다. 컨퍼런스 통화 변수에는 상담사의 이름 및 다이얼 번호가 포함됩니다.
 - 전환을 클릭하여 상담 중인 상담사에게 통화를 전환합니다. 전환 요청이 시작되고 후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [통화 전환, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
 - 상담 대상 상담사가 전화회의 종료를 클릭하여 통화를 종료하면 사용자와 고객 간에 통화가 계속됩니다.

단계 2 전화회의 종료를 클릭합니다.

후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

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

상담사 1 — 다자간 통화를 시작하는 상담사를 나타냅니다.

상담사 2 — 다자간 통화에 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.
-------	--

아웃다이얼 통화하기


프로파일이 아웃다이얼을 위해 구성된 경우 고객에게 아웃다이얼 전화를 걸 수 있습니다. 아웃다이얼 구성에는 다이얼 플랜, 주소록 또는 둘 다 포함됩니다. 다이얼할 수 있는 전화 번호 형식은 상담사 프로파일의 설정에 따라 결정됩니다. 예를 들어 특정 길이 또는 특정 지역 번호로 시작되는 전화 번호만 입력할 수 있도록 제한될 수 있습니다.

사용 가능 상태나 유휴 상태일 때 아웃다이얼 통화를 할 수 있습니다.

가로 헤더의 아웃다이얼 통화 아이콘은 프로파일 설정에 따라 활성화됩니다. 활성화 인바운드 음성 통화가 있는 경우 아웃다이얼 통화를 할 수 없습니다.

아웃다이얼 통화를 하려면 다음을 수행합니다.

프로시저

단계 1  (아웃다이얼 통화) 아이콘을 클릭합니다.

컨택 센터가 데이터 센터 또는 테넌트에 설정된 다자간 통화의 최대 제한(인바운드 및 아웃다이얼)에 도달하면 더 이상 통화를 할 수 없습니다. 데스크톱에 해당 사유 코드가에 표시됩니다.

사유 코드	설명
26	데이터 센터가 동시 통화에 대한 최대 제한에 도달했습니다.
27	테넌트가 동시 통화에 대한 최대 제한에 도달했습니다.

단계 2 다음 중 하나를 선택합니다.

- 주소록 : 드롭다운 목록에서 필요한 연락처를 선택하거나 검색 필드를 사용하여 목록을 필터링할 수 있습니다. 주소록에 표시되는 연락처는 관리자가 설정한 엔터프라이즈 주소록에서 가져온 것입니다.
- 다이얼패드: 다이얼패드를 사용하여 전화 번호를 입력합니다. 상담사 프로파일에 다이얼패드를 사용해 전화를 걸 수 있는 적절한 권한이 있어야 합니다.


- 참고
- 내선 번호를 사용하여 아웃다이얼 통화를 할 수 없습니다.
 - 엔트리 포인트 번호를 다이얼 번호로 사용하여 아웃다이얼 전화를 걸 수 없습니다.
 - 다음과 같은 형식으로 전화 번호를 입력할 수 있습니다.
 - US 형식: + [국가 코드][지역 코드][7자리 전화 번호]
예: +12015532447
 - E.164 번호 형식: +[국가 코드][번호]
예: +11234567890
 - IDD(국제 직통 전화) 형식: [IDD][국가 코드][번호]
예: 01161123456789
 - 데스크톱에서는 다이얼 패드의 +(더하기), #(해시), *(별표) 및 :(콜론)의 특수 문자만 지원합니다. 특수 문자가 포함된 번호를 다이얼 패드에 복사하는 경우 데스크톱에서는 지원되는 특수 문자만 유지하고 다른 특수 문자를 모두 제거한 후 아웃다이얼 통화를 허용합니다.

단계 3 (선택 사항) 아웃다이얼 ANI 선택 드롭다운 목록에서 아웃다이얼 ANI를 선택합니다. 이 번호는 발신자 번호로 사용되며 고객의 발신자 ID에 표시됩니다. 드롭다운 목록이 알파벳 순서로 표시됩니다.

선택한 아웃다이얼 ANI를 제거하려면 드롭다운 목록에서 아웃다이얼 ANI 선택 레이블을 선택합니다.

- 참고
- 관리자가 프로파일에 아웃다이얼 ANI 목록을 추가합니다.
 - 아웃다이얼 ANI를 선택하지 않으면 조직의 기본 아웃다이얼 ANI가 발신자 번호로 사용됩니다. 기본 아웃다이얼 ANI는 관리자가 구성합니다.

단계 4 주소록 또는 다이얼패드의 연락처 옆에 표시된 통화를 클릭합니다.

사용자가 지정한 전화 번호로 통화 요청이 전송됩니다. 팝오버에는 아웃다이얼 통화 레이블,  (아웃다이얼) 아이콘, 컨택 센터의 전화 번호, DNIS(다이얼 번호 식별 서비스), 통화를 라우트한 대기열 및 통화를 수신한 이후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 관리자가 통화 종료 기능을 활성화한 경우 취소 버튼이 컨택 카드 요청에 표시됩니다.

실물 전화기로 전화를 받습니다.

참고 아웃다이얼 통화가 실패하면 데스크톱에는 다음 시나리오에 대한 오류 메시지가 표시됩니다.

- 전화를 건 아웃다이얼 통화가 고객에게 연결되지 않았습니다. 예를 들어, 통화 연결 문제가 있습니다.
- 사용자가 아웃다이얼 통화를 거부합니다. 예를 들어 사용자가 다른 상호 작용 중인 경우입니다.
- 고객이 수신 통화의 연결을 끊습니다. 예를 들어 고객이 수신 통화를 취소하는 경우입니다.
- 고객이 수신 통화에 응답하지 않습니다. 예를 들어, 전화 벨소리가 울리지만 고객이 전화를 받지 않습니다.

단계 5 실물 전화기로 전화를 받고 고객이 응답하기를 기다립니다.

고객이 통화에 응답하면 타이머가 시작되고 상호 작용 제어 창이 표시됩니다.

단계 6 통화를 처리하는 동안 상호 작용 제어 창에서 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 활성 통화를 보류하고 다시 시작합니다. 자세한 내용은 [통화 보류 및 재시작, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 음성 통화를 녹음하고 일시 중지합니다. 자세한 내용은 [음성 통화 녹음, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.
- 대기열, 상담사 또는 다이얼 번호로 통화를 전환합니다. 자세한 내용은 [통화 전환, 5 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

참고 관리자가 아웃다이얼 통화에 대한 대기열로 전환을 활성화한 경우 전환 요청 대화 상자에 대기열 옵션이 표시됩니다. 그렇지 않으면 상담사 및 다이얼 번호 옵션만 사용할 수 있습니다.

- 대기열, 상담사 또는 다이얼 번호에 대한 상담 통화를 시작합니다. 자세한 내용은 [상담 통화 시작, 7 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 7 종료를 클릭합니다.

후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

아웃다이얼 통화가 종료되면 관리자가 정의한 구성에 따라 사용 가능성 상태가 변경됩니다. 관리자가 아웃다이얼 후에 사용 가능한 상담사를 예로 정의한 경우 아웃다이얼 통화가 종료되면 유휴 상태에서 아웃다이얼 통화를 수행한 경우에도 상태가 사용 가능으로 설정됩니다.

참고 사용 가능 상태에서 아웃다이얼 통화를 걸 때 아웃다이얼 통화가 시작되는 동안에는 착신 전화를 받을 수 있는 짧은 시간이 있습니다.

이 경우 오류 메시지가 표시되며 아웃다이얼 통화가 실패합니다.

상담사 상호 작용 기록에서 아웃다이얼 통화하기

상담사 상호 작용 기록 창에서 아웃다이얼 통화를 하려면 다음을 수행합니다.


시작하기 전에


음성 통화의 경우에는 후속 작업 사유를 적용해야 합니다. 상담사 상호 작용 기록 창의 모두 및 통화 탭에는 고객과의 이전 음성 통화 통신이 표시됩니다.

프로시저

단계 1 상담사 상호 작용 기록 창에서 모두 탭 또는 통화 탭을 선택합니다.

단계 2 전화를 걸 연락처의 전화 번호 위에 마우스 포인터를 올려 놓은 다음 통화하려면 클릭을 선택합니다.

- 참고
- 활성 통화 중에는 상담사 상호 작용 기록 창에서 새 전화를 걸 수 없습니다.
 - 필요하면 전화를 걸기 전에 번호를 편집할 수 있습니다. 편집하려면  (통화하기 전에 편집) 아이콘을 클릭하고 다이얼 패드에 표시된 전화 번호를 편집한 다음 통화를 클릭합니다.

사용자가 지정한 전화 번호로 통화 요청이 전송됩니다. 팝오버에는 아웃다이얼 통화 레이블,  (아웃다이얼) 아이콘, 컨택 센터의 전화 번호, DNIS(다이얼 번호 식별 서비스), 통화를 라우트한 대기열 및 통화를 수신한 이후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 관리자가 통화 종료 기능을 활성화한 경우 취소 버튼이 컨택 카드 요청에 표시됩니다.

실물 전화기로 전화를 받습니다.

참고 아웃다이얼 통화가 실패하면 데스크톱에는 다음 시나리오에 대한 오류 메시지가 표시됩니다.

- 전화를 건 아웃다이얼 통화가 고객에게 연결되지 않았습니다. 예를 들어, 통화 연결 문제가 있습니다.
- 사용자가 아웃다이얼 통화를 거부합니다. 예를 들어 사용자가 다른 상호 작용 중인 경우입니다.
- 고객이 수신 통화의 연결을 끊습니다. 예를 들어 고객이 수신 통화를 취소하는 경우입니다.
- 고객이 수신 통화에 응답하지 않습니다. 예를 들어, 전화 벨소리가 울리지만 고객이 전화를 받지 않습니다.

단계 3 실물 전화기로 전화를 받고 고객이 응답하기를 기다립니다.


고객이 통화에 응답하면 타이머가 시작되고 상호 작용 제어 창이 표시됩니다.

통화를 처리할 때 상호 작용 제어 창에서 수행할 작업에 대한 자세한 내용은 [아웃다이얼 통화하기, 12 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 4 종료를 클릭합니다.

후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화 걸기

관리자가 캠페인을 만들고 다이얼링 모드(미리 보기)를 구성하고 팀을 캠페인에 할당합니다. 캠페인이 할당된 팀에 속한 경우  (캠페인 연락처) 아이콘이 가로 헤더에 표시되고 아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화를 걸 수 있습니다.


캠페인 전화를 걸기 전에 고객의 연락처 정보를 볼 수 있습니다.

아웃바운드 미리 보기 캠페인 전화를 걸려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

아웃바운드 미리 보기 캠페인 통화를 수락하려면 사용 가능 상태여야 합니다.


프로시저

단계 1 가로 헤더에 표시된  (캠페인 연락처) 아이콘을 클릭합니다.

고객의 연락처 정보가 포함된 캠페인 연락처 대화 상자가 표시됩니다.

단계 2 고객의 연락처 정보를 검토한 후 통화를 클릭하여 전화를 걸거나 건너뛰기를 클릭하여 다음 미리 보기 캠페인 통화 요청을 봅니다.

컨택 센터가 데이터 센터 또는 테넌트에 설정된 다자간 통화의 최대 제한에 도달하면 더 이상 통화를 할 수 없으며, Agent Desktop에 해당 사유 코드가 표시됩니다. 동시 통화의 최대 제한에 대한 자세한 내용은 [아웃다이얼 통화하기, 12 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

통화를 수락하면 시스템에서 고객에게 전화를 걸고 캠페인 연락처 아이콘이 비활성화됩니다. 작업 목록 창의 미리 보기 캠페인 통화 컨택 카드 요청에는 캠페인 통화 레이블,  (캠페인 연락처) 아이콘, 관리자가 정의한 구성 및 미리 보기 캠페인 통화를 시작한 이후 경과된 시간을 나타내는 타이머가 표시됩니다. 벨소리로 통화의 상태가 표시됩니다. 관리자가 통화 종료 기능을 활성화한 경우 벨소리 상태는 컨택 카드 요청의 취소 버튼으로 대체됩니다.

- 고객이 통화를 수락하면 고객에게 연결되고 상호 작용 제어 창이 표시됩니다. 통화를 처리할 때 수행할 수 있는 작업에 대한 자세한 내용은 [통화 응답](#)을 참조하십시오.

참고 시도가 실패하면 캠페인 연락처 아이콘이 활성화되고 캠페인 통화를 다시 시작할 수 있습니다.

- 관리자가 캠페인 수준에서 질문 및 답변을 구성한 경우 통화 가이드 탭이 보조 정보 창에 표시됩니다. 질문에 답변하라는 메시지가 표시됩니다. 응답에 따라 통화 가이드에서 다음 질문으로 이동하라는 메시지가 표시됩니다. 통화 가이드를 완료하려면 응답을 제출해야 합니다.

통화 종료

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



참고 통화가 보류 중일 때는 통화를 종료할 수 없습니다. 자세한 내용은 [통화 보류 및 재시작, 4 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

통화를 종료하려면 다음을 수행합니다.

시작하기 전에

사용자는 통화 요청을 수락해야 합니다. 자세한 내용은 [전화 받기, 1 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

프로시저

단계 1 종료를 클릭합니다.

후속 작업 사유 대화 상자가 나타납니다. 자세한 내용은 [후속 작업 사유 적용](#)의 내용을 참조하십시오.

단계 2 (선택 사항) 핸드셋 또는 헤드셋을 사용하는 경우 다음 통화를 받기 전에 먼저 실제 전화기를 끊어야 합니다.

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.