Cisco Unified Communications Manager 6.0용 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용자 안내서

미주 지역 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

문서 부품 번호: OL-13720-01

차례

서론 vii
개요 vii
구성 viii
온라인 도움말 사용 방법 ix
관련 설명서 x
설명서 가져오기, 지원 받기 및 보안 가이드라인 x

Cisco Unified Communications Manager Assistant 소개 1
공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드에 대한 설명 1
공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용 1
프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용 2
관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법 3
Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법 4
기타 언어 지원 5

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 시작하기 7
Assistant Console 시작하기 8
Assistant Console에 로그인하는 방법 8
Assistant Console에서 로그아웃하는 방법 9
관리자를 지원하지 않고 콘솔을 탐색하는 방법 10
콘솔을 사용하는 방법 11
메뉴 모음 사용 11
통화 제어 단추 사용 12
내 통화 패널 사용 15
내 관리자 패널 사용 16
단축 다이얼 기능 사용 18
디렉터리 사용 19

상태 표시줄 사용 20
콘솔 레이아웃 조정 20
관리 설정 보기 21
기본 설정 지정 21
마우스와 키보드로 콘솔을 사용하는 방법 22
콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법 23
키보드 바로 가기를 사용하는 방법 24
보조자 및 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 방법 25

Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법 27
통화를 발신하는 방법 27
통화에 응답하는 방법 28
통화를 종료하는 방법 28
통화를 보류하는 방법 29
보류된 통화를 제거하는 방법 29
통화를 호전환하는 방법 30
전화회의 통화를 설정하는 방법 31
통화를 다른 번호로 전환하는 방법 32
재전송 사용 방법 32
전환 대상 구성 방법 33
통화를 음성 메시징 서비스에 전송하는 방법 34

보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법 35
프록시 회선과 공유 회선 모드 36
공유 회선 모드 36
프록시 회선 모드 37
모드 식별 37
보조자 전화의 Manager Assistant에 로그인 37

관리자 상태 확인 38
관리자 상태 화면의 정보 표시 39
통화 상태 아이콘 39
통화 처리 및 기타 작업 수행 40
전화기의 Manager Assistant를 사용하여 통화에 응답하는 방법 42
관리자 설정 구성 43
보조자 설정 구성 46
고유한 벨소리 울림 기능을 사용자 정의하는 방법 49

관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법 51

Cisco 내선 이동 사용 52
통화를 전환 및 호전환하는 방법 52
수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법 52
통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법 53
인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법 53
전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법 54

관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법 55

시작하기 — 관리자용 56
Cisco 내선 이동 사용 56
보조자 선택 이해 56
상태 창 사용 58
전화의 관리자 상태 메뉴 사용 62
수신 전화에 대한 경고음 구성 62
통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법 63
보조자의 전화에서 울리는 통화를 차단하는 방법 63
수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법 64
모든 통화를 다른 번호로 재전송하는 방법 64
통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법 65

통화 필터링을 사용하는 방법 66
인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법 68
전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법 69

관리자 기능을 구성하는 방법 71
관리자 구성에 액세스하는 방법 71
관리자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법 71
보조자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법 72
기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법 73
관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법 73
관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법 74

찾아보기 77

서론

이 서론에서는 본 설명서를 읽어야 하는 대상과 문서 규칙에 대해 설명합니다.

서론 부분에서 설명하는 내용은 다음과 같습니다.

- vii페이지, 개요
- viii페이지, 구성
- ix페이지, 온라인 도움말 사용 방법
- x페이지, 관련 설명서
- x페이지, 설명서 가져오기, 지원 받기 및 보안 가이드라인

개요

Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능을 사용하면 전화 시스템의 기능이 향상되어 관리자와 보조자가 더 효과적으로 작업할 수 있습니다. *Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 설명서*는 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능 사용에 도움이 되는 지침 및 예제를 제공합니다.

모든 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용자는 본 문서를 숙지해야 합니다. 관리자와 보조자가 이러한 사용자에 포함됩니다.

관리자

Cisco Unified Communications Manager Assistant *관리자*는 수신 전화가 차단되어 보조자에게 재전송되는 사용자입니다. 적어도 한 명 이상의 보조자가 관리자를 지원합니다.

관리자는 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 자신의 Cisco Unified IP Phones에서 직접 사용할 수 있습니다. 단, 관리자는 관리자 구성 창에서 관리자 기능을 구성하거나 보조자에게 이러한 기본 설정을 구성하도록 요청할 수 있습니다.

자세한 내용은 71페이지, 관리자 기능을 구성하는 방법을 참조하십시오.

보조자

Cisco Unified Communications Manager Assistant *보조자*는 관리자 대신에 통화를 처리하는 사용자입니다.

해당 기능이 설정 및 사용되는 방법에 따라 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 관리자에게 보내지도록 의도했던 수신 통화를 자동 또는 수동으로 차단하고 다른 대상(관리자의 보조자일 수 있음)에게 재전송합니다. 보조자는 Cisco Unified Communications Manager Assistant가 재전송한 통화를 응답, 호전환, 전환 및 다른 방식으로 처리할 수 있습니다.

한 명의 보조자가 최대 33명의 관리자를 지원할 수 있습니다.

보조자는 Assistant Console이라는 애플리케이션을 사용하여 자신의 컴퓨터에서 대부분의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능에 액세스할 수 있습니다. 보조자는 Assistant Console을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 발신, 응답, 호전환, 보류, 종료, 전환, 전화회의 참가자를 통화에 추가하는 작업 등을 수행합니다.
- 관리자의 통화 작업과 기능 상태를 모니터링합니다.
- 관리자 기능을 활성화 또는 비활성화합니다.
- 관리자 기능을 구성합니다.

구성

테이블 1에는 이 설명서의 구성 개요가 나와 있습니다.

테이블 *1*　*Cisco Unified Communications Manager Assistant* 사용 설명서 구성

절	설명
"Cisco Unified Communications Manager Assistant 소개"	공유 회선 모드, 프록시 회선 모드의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 및 사용 중인 모드를 식별하는 방법에 대해 설명합니다.
"Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 시작하기"	Assistant Console에 대한 포괄적인 개요를 보조자에게 제공합니다.
"Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법"	Assistant Console을 사용하여 1-5명의 관리자를 위한 통화와 기능을 처리하고 모니터링하는 방법에 대한 작업 기반의 지침을 보조자에게 제공합니다.
"보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법"	보조자의 Cisco Unified IP Phone에서 고유한 벨소리 울림, 소프트키 및 인터콤을 사용하는 방법에 대해 설명합니다.
"관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"	Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능을 공유 회선 모드에서 사용하는 방법에 대해 설명합니다.

테이블 1 *Cisco Unified Communications Manager Assistant* 사용 설명서 구성 (계속)

절	설명
"관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"	관리자의 Cisco Unified IP Phone에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 메뉴, 소프트키 및 상태 창을 사용하여 프록시 회선 모드에서 통화를 처리하고 보조자의 통화 작업을 모니터링하는 방법에 대해 설명합니다.
"관리자 기능을 구성하는 방법"	관리자와 보조자가 관리자 구성 창을 사용하여 관리자 기능을 사용자 지정하는 방법에 대해 설명합니다.

온라인 도움말 사용 방법

Cisco Unified Communications Manager Assistant 온라인 도움말 시스템은 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용자 인터페이스에 있는 대부분의 창에서 작업 중심 도움말과 상황에 맞는 도움말을 제공합니다.

온라인 도움말에 액세스하려면 콘솔의 맨 위에 있는 메뉴 모음에서 **?** 단추를 클릭하거나 **도움말**을 클릭합니다.

도움말 창을 연 후에는 도구 모음에서 **검색**을 클릭하여 *Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 설명서* 전체를 키워드로 검색할 수 있습니다. 인쇄에 알맞은 문서 버전을 보려면 **PDF 보기**를 클릭합니다.

참고 일부 버전의 온라인 도움말에서는 검색 기능이 작동하지 않을 수 있습니다.

이 문서의 PDF 복사본을 보려면 Adobe Acrobat가 독립적인 애플리케이션이나 브라우저의 플러그인으로 설치되어 있어야 합니다.

관련 설명서

자세한 내용은 다음 URL에 있는 Cisco Unified IP Phone 설명서를 참조하십시오.

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

설명서 가져오기, 지원 받기 및 보안 가이드라인

설명서 가져오기, 지원 받기, 설명서 피드백 제공, 보안 가이드라인, 권장되는 별칭 및 일반적인 Cisco 문서에 대한 자세한 내용은 다음 사이트에서 *What's New in Cisco Product Documentation*(월간)를 참조하십시오. 여기에는 모든 신규 및 개정판 Cisco 기술 설명서가 나열되어 있습니다.

http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html

Cisco Unified Communications Manager Assistant 소개

Cisco Unified IP Phone은 최대 3500명의 관리자 및 3500명의 보조자가 있는 네트워크에 사용됩니다. 대규모 네트워크의 관리자 및 보조자는 네트워크 외부 및 내부로부터 걸려오는 엄청난 양의 전화 통화를 처리하게 됩니다.

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 관리자와 보조자가 이러한 전화 통화를 보다 효율적으로 처리할 수 있도록 통화 라우팅 및 기타 기능을 제공합니다.

이 장에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 1페이지, 공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드에 대한 설명
- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법
- 4페이지, Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법

공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드에 대한 설명

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 공유 회선 모드와 프록시 회선 모드의 두 가지 모드로 작동합니다. 시스템 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성에 선택한 모드에 따라서 사용할 수 있는 기능이 달라집니다.

이 절에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 1페이지, 공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 2페이지, 프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용

공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용

시스템 관리자가 공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 구성한 경우 관리자와 보조자는 디렉터리 번호(예: 8001)를 공유합니다. 보조자는 공유 디렉터리 번호에서 관리자를 위해 통화를 처리합니다. 관리자가 8001에서 통화를 수신할 경우 관리자의 전화와 보조자의 전화가 모두 울립니다.

공유 회선 모드에서 적용할 수 없는 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능에는 기본 보조자 선택, 보조자 감시, 통화 필터링, 모든 통화 전환이 있습니다. 보조자는 Assistant Console 애플리케이션에서 이러한 기능을 보거나 액세스할 수 없습니다. 보조자의 전화에는 모두 전환 기능을 위한 소프트키가 없습니다. 관리자의 전화에는 보조자 감시, 통화 차단 또는 모두 전환 기능을 위한 소프트키가 없습니다.

공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자인 경우 통화를 수신하기 위해 로그인할 필요가 없습니다. 관리자에게 오는 통화가 보조자의 전화에서 자동으로 울립니다. 애플리케이션을 사용하여 통화를 처리하거나 전화에서 소프트키를 사용하여 통화를 관리자의 음성 메시징 시스템에 호전환하려면 Assistant Console에 로그인해야 합니다. Assistant Console 사용에 대한 자세한 내용은 "Assistant Console 시작하기"를 참조하십시오.

공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 관리자인 경우 디렉터리 번호를 최대 10명의 보조자와 공유할 수 있습니다. 디렉터리 번호를 공유한 모든 보조자가 통화를 응답 및 처리할 수 있습니다. "관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"를 참조하십시오.

관련 항목

- 2페이지, 프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법
- 4페이지, Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법

프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용

시스템 관리자가 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 구성한 경우 관리자와 보조자는 디렉터리 번호를 공유하지 않습니다. 보조자는 프록시 번호를 사용하여 관리자를 위한 통화를 처리합니다. 프록시 번호는 관리자의 디렉터리 번호가 아니라 보조자가 관리자의 통화를 처리하기 위해 사용하는 시스템에서 선택한 대체 번호입니다.

프록시 회선 모드에서 관리자와 보조자는 기본 보조자 선택, 보조자 감시, 통화 필터링, 모든 통화 전환 등을 비롯한 Cisco Unified Communications Manager Assistant의 모든 기능에 액세스할 수 있습니다.

프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자인 경우 자신의 전화에서 관리자에게 걸려온 통화를 수신하려면 Assistant Console에 로그인하고 필터를 활성화해야 합니다. 통화 응답 또는 호전환과 같은 모든 통화 처리 기능을 위해 Assistant Console 애플리케이션을 사용할 수 있습니다. Assistant Console 사용에 대한 자세한 내용은 "Assistant Console 시작하기"를 참조하십시오.

프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 관리자인 경우 필터를 설정하여 보조자에 대한 수신 통화를 선택적으로 정렬 및 필터링할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant의 모든 기능 사용에 대한 내용은 "관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"을 참조하십시오.

관련 항목

- 2페이지, 프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법
- 4페이지, Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법

관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법

관리자의 전화에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 모드를 식별하려면 수화기를 들었다가 다시 제자리에 놓아서 전화의 LCD 디스플레이를 재설정합니다.

LCD 디스플레이의 상태 창에 하나의 아이콘(종 모양 또는 대각선 줄이 있는 종 모양 아이콘)이 있을 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 공유 회선 모드에서 사용하고 있는 것입니다(그림 1 또는 그림 2 참조). "관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"을 참조하십시오.

그림 *1*　공유 회선 모드에서 *Cisco Unified IP Phone(7940G 또는 7960G)*의 *LCD* 디스플레이 상태 창

그림 *2*　공유 회선 모드에서 *Cisco Unified IP Phone(7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE)*의 *LCD* 디스플레이 상태 창

LCD 디스플레이의 상태 창에 여러 아이콘이 표시될 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 프록시 회선 모드에서 사용하고 있는 것입니다(그림 3 또는 그림 4 참조). "관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법"을 참조하십시오.

그림 *3*　프록시 회선 모드에서 *Cisco Unified IP Phone(7940G 또는 7960G)*의 *LCD* 디스플레이 상태 창

그림 *4*　프록시 회선 모드에서 *Cisco Unified IP Phone(7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE)*의 *LCD* 디스플레이 상태 창

관련 항목

- 1페이지, 공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 2페이지, 프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 4페이지, Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법

Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법

Assistant Console에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 모드를 식별하려면 다음을 수행합니다.

1단계 Assistant Console 애플리케이션에 로그인합니다. 8페이지, Assistant Console에 로그인하는 방법을 참조하십시오.

2단계 내 통화 패널에서 관리자 이름 근처에 있는 내선 번호를 찾습니다. 15페이지, 내 통화 패널 사용을 참조하십시오.

3단계 내 관리자 패널의 통화 세부 정보 열에서 전화 아이콘 근처에 있는 동일한 관리자에 대한 내선 번호를 찾습니다. 16페이지, 내 관리자 패널 사용을 참조하십시오.

참고 전화 아이콘 근처에 있는 번호를 볼 수 없는 경우 통화 세부 정보 머리글 테두리를 클릭하고 끌어서 열 너비를 늘립니다.

내선 번호가 동일한 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 공유 회선 모드에서 사용하고 있는 것입니다. 보조자와 관리자는 동일한 디렉터리 번호를 가지며 회선을 공유합니다.

내선 번호가 다른 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 프록시 회선 모드에서 사용하고 있는 것입니다. 보조자는 관리자 대신에 통화를 처리하기 위해 대체 디렉터리 번호가 할당됩니다. 대체 번호는 관리자의 실제 디렉터리 번호를 나타내는 프록시 번호입니다.

참고 공유 회선 모드에서는 내 관리자 창 패널에 네 개의 머리글(관리자, 인터콤, DND 및 통화 세부 정보)이 표시됩니다. 프록시 회선 모드에서는 추가 머리글(모두 전환, 보조자 감시, 통화 필터링 및 필터 모드)이 표시됩니다.

관련 항목

- 1페이지, 공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 2페이지, 프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용
- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법

기타 언어 지원

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 아랍어 및 히브리어를 비롯한 여러 언어를 지원합니다.

참고 아랍어 또는 히브리어가 사용되면 Cisco Unified Communications Manager Assistant 화면 모양이 해당 언어와 같이 오른쪽에서 왼쪽 진행 방향으로 변경되어 반영됩니다.

전화기에서 다른 언어를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 시스템 관리자에게 문의하십시오.

Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 시작하기

Assistant Console 애플리케이션을 사용하여 보조자가 관리자에게 걸려온 통화를 보다 효과적으로 처리할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant는 공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드 두 가지 모드로 작동됩니다. 아래 설명된 기능에 대한 액세스는 시스템 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성에 선택한 모드에 따라 결정됩니다. 공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자의 경우 관리자와 동일한 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 공유 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자의 경우 관리자에게는 디렉터리 번호가 할당되고 보조자에게는 프록시로 사용할 대체 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 프록시 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 시작하기 전에 시스템 관리자가 선택한 모드를 식별해야 합니다. 자세한 내용은 4페이지, Assistant Console에서 모드를 식별하는 방법을 참조하십시오.

보조자는 Assistant Console 애플리케이션을 사용하여 컴퓨터에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능에 액세스할 수 있습니다.

Assistant Console을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 통화 발신, 응답, 전환, 호전환, 종료 또는 보류를 수행합니다.
- 전화회의 참가자를 통화에 추가합니다.
- 단축 다이얼을 수행합니다.
- 디렉터리 검색을 수행합니다.
- 관리자에 대한 인터콤 회선을 엽니다.

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- 관리자 통화 작업을 모니터링합니다.
- 관리자 기능과 설정을 변경합니다.
- 통화 처리 도구를 사용자 정의합니다.
- 대화형 음성 시스템에 응답하여 가상 키패드에서 번호를 입력합니다.

관련 항목

- 1페이지, 공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드에 대한 설명
- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 25페이지, 보조자 및 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 방법

참고 Cisco Unified Communications Manager Assistant에서는 보조자 자신과 최대 33명의 관리자에게 걸려온 통화를 처리할 수 있습니다.

Assistant Console 시작하기

이 절에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 8페이지, Assistant Console에 로그인하는 방법
- 9페이지, Assistant Console에서 로그아웃하는 방법
- 10페이지, 관리자를 지원하지 않고 콘솔을 탐색하는 방법
- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 22페이지, 마우스와 키보드로 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법

Assistant Console에 로그인하는 방법

Assistant Console에 로그인하여 한 명 이상의 관리자를 대신하여 통화를 처리합니다. 로그인하면 온라인 상태에서 통화를 처리할 준비가 됩니다.

로그인하려면 Cisco Unified Communications Manager Assistant 로그인 대화 상자에 사용자 ID 및 암호를 입력합니다. 사용자 이름과 암호는 시스템 관리자가 제공합니다.

참고 로그인 정보를 기억하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant에 지시할 수 있습니다.

Assistant Console이 바탕 화면에서 열립니다.

이제 로그인되었으므로 로그오프하거나 온라인, 연결 또는 통화 제어 상태에 변화가 있을 때까지는 관리자를 위해 통화 처리 지원을 제공할 수 있습니다. 상태 정보에 대한 자세한 내용은 20페이지, 상태 표시줄 사용을 참조하십시오.

팁

- 콘솔의 내 관리자 패널에는 보조자의 지원을 기다리는 관리자가 표시됩니다. 관리자 이름 옆에 있는 두 개의 녹색 화살표는 관리자가 로그인했으므로 지원을 기다린다는 것을 나타냅니다. 이름이 회색으로 표시된 관리자는 지원이 필요하지 않습니다.
- Cisco Unified Communications Manager Assistant 로그인 대화 상자에서 **설정** 단추를 클릭하면 기본 및 고급 관리 설정을 모니터링할 수 있습니다. 시스템 관리자는 문제 해결에 도움이 되도록 이러한 설정을 모니터링하라고 보조자에게 요청할 수 있습니다. 시스템 관리자의 지시가 없을 경우 이러한 설정을 수정하지 않아야 합니다.

관련 항목

- 9페이지, Assistant Console에서 로그아웃하는 방법
- 10페이지, 관리자를 지원하지 않고 콘솔을 탐색하는 방법
- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 16페이지, 내 관리자 패널 사용
- 22페이지, 마우스와 키보드로 콘솔을 사용하는 방법

Assistant Console에서 로그아웃하는 방법

Assistant Console에서 로그아웃하려면 콘솔 맨 위의 메뉴 모음에서 **파일 > 종료**를 클릭합니다. **사용자 ID 및 암호 기억** 옵션을 선택할 경우 다음에 Assistant Console이 컴퓨터에서 시작되면 자동으로 로그인됩니다.

참고 공유 컴퓨터를 사용하는 경우 메뉴 모음에서 **파일 > 로그아웃**을 클릭하여 Assistant Console에서 로그아웃할 수 있습니다. Assistant Console은 사용자 ID와 암호를 사용하여 자동으로 로그인하는 대신에 로그인 대화 상자를 표시합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법

관리자를 지원하지 않고 콘솔을 탐색하는 방법

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 프록시 회선 모드로 사용하고 있는 경우 보조자는 관리자를 지원하지 않으면서 Assistant Console에 익숙해질 수 있습니다. 공유 회선 모드에서는 오프라인 상태에서 콘솔을 탐색할 수 없습니다.

관리자를 지원하지 않으면서 콘솔에 액세스하려면 평소처럼 로그인한 다음 **오프라인 이동** 통화 제어 단추를 클릭합니다. 이 단추는 화면 위 또는 옆의 아이콘 행에 있는 첫 번째 아이콘 단추입니다. 또한 메뉴 모음에서 **파일 > 오프라인 이동**을 선택하여 이 작업을 수행할 수 있습니다.

이 방법으로 오프라인으로 이동하면 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 보조자가 지원하던 관리자를 다른 보조자로 이동합니다. 오프라인 상태에서는 관리자를 위해 전화 통화를 수신할 수 없으며 콘솔에 있는 내 관리자 패널이 비활성화됩니다.

온라인으로 전환하면 관리자를 다시 보조할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant에서 보조자가 이전에 보조했던(오프라인으로 전환하기 전) 관리자가 다시 이동됩니다. 이는 다른 보조자의 사용 가능성과 보조자가 관리자에 대한 기본 보조자로 지정되었는지 여부에 따라 다릅니다. 기본 보조자를 할당하는 방법에 대한 자세한 내용은 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법을 참조하십시오.

온라인 상태를 재시작하려면 **온라인 이동** 통화 제어 단추를 클릭합니다. (이 단추는 오프라인 이동 단추와 동일합니다.) 또는 메뉴 모음에서 **파일 > 온라인 이동**을 선택할 수 있습니다.

팁 콘솔의 오른쪽 하단 모서리에 있는 상태 표시줄에서 온라인 상태를 볼 수 있습니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법

콘솔을 사용하는 방법

다음 절에서는 Assistant Console의 여러 영역을 살펴보고 이러한 영역을 사용하여 기능을 제어하고 통화를 처리하는 방법에 대해 설명합니다.

- 11페이지, 메뉴 모음 사용
- 12페이지, 통화 제어 단추 사용
- 15페이지, 내 통화 패널 사용
- 16페이지, 내 관리자 패널 사용
- 18페이지, 단축 다이얼 기능 사용
- 19페이지, 디렉터리 사용
- 20페이지, 상태 표시줄 사용
- 20페이지, 콘솔 레이아웃 조정
- 21페이지, 관리 설정 보기

메뉴 모음 사용

메뉴 모음은 Assistant Console의 맨 위에 있습니다. 메뉴 명령은 상황에 맞게 표시됩니다.

메뉴 모음을 다음과 같이 사용할 수 있습니다.

- 파일 — 온라인/오프라인 이동하거나 로그인/로그아웃하거나 콘솔을 종료합니다.
- 편집 — 단축 다이얼을 작성 및 편집하거나 키보드 바로 가기를 사용자에 맞게 설정하거나 전환 대상을 변경하거나 기본 설정을 지정하거나 관리자 설정에 액세스합니다.
- 보기 — 텍스트 크기 및 색 구성표를 지정하거나 기본 레이아웃을 새로 고칩니다.
- 통화 — 다이얼, 응답, 전화 끊기, 보류, 호전환, 전환, 또는 통화에 전화회의 참가자 추가 등을 수행합니다.
- 관리자 - 관리자에게 인터콤 전화를 걸거나 관리자 구성 창에 액세스하거나 관리자를 위한 기능을 활성화/비활성화합니다.

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

- 도움말 — 온라인 도움말에 액세스합니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화 제어 단추 사용

콘솔의 맨 위나 옆에 아이콘 형으로 표시되는 통화 제어 단추를 클릭하여 Assistant Console에서 작업을 수행할 수 있습니다. 마우스를 통화 제어 단추 위로 이동하면 기능에 대한 설명이 표시됩니다.

통화 제어 단추 목록은 테이블 2를 참조하십시오.

테이블 *2*　　통화 제어 단추

통화 제어 단추	기능
온라인 이동 	오프라인 이동 단추와 함께 사용되어 Assistant Console 애플리케이션에서 보조자의 연결 상태를 전환합니다. 온라인 이동 단추를 사용하면 Assistant Console에서 온라인 연결을 재시작하여 관리자 대신에 통화를 처리할 수 있습니다.
오프라인 이동 	온라인 이동 단추와 함께 사용되어 보조자의 연결 상태를 전환합니다. 오프라인 이동 단추를 사용하면 콘솔을 탐색할 수 있지만 관리자 통화를 처리할 수 없습니다.
다이얼 	발신 통화를 거는 데 사용할 수 있는 다이얼 패드를 엽니다.
응답 	보조자를 수신 통화에 연결합니다.
전화 끊기 	활성 통화를 종료합니다.

테이블 *2*　통화 제어 단추 *(계속)*

통화 제어 단추	기능
보류 	재시작 단추와 함께 사용되어 통화자의 보류 상태를 전환합니다. 보류 단추는 통화를 보류합니다.
재시작 	보류 단추와 함께 사용되어 통화자의 보류 상태를 전환합니다. 재시작 단추는 통화의 보류 상태를 끝냅니다.
호전환 	연결된 통화를 보조자가 팝업 창에 입력한 대상 번호로 직접 호전환합니다.
상담 호전환 	호전환 단추와 동일하게 작동하지만 보조자는 통화를 호전환할 사람과 대화할 수 있습니다.
호연결 	하나의 기존 통화를 다른 기존 통화에 호전환합니다.
전화회의 	전화회의 참가자를 통화에 추가할 수 있습니다.

테이블 *2*　통화 제어 단추 *(계속)*

통화 제어 단추	기능
통화참가	여러 기존 통화로 전화회의를 수행합니다. 최대 15개의 통화를 동시에 참가시킬 수 있습니다.
재전송	벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 원래 의도했던 관리자나 다른 대상 번호로 지정전환합니다. 전환 대상을 지정하려면 메뉴 모음에서 **편집 > 재전송**을 선택합니다.
호전환(VM)	벨소리 울림 통화 또는 연결된 통화를 관리자의 음성 메시징 시스템에 재전송합니다.

통화 제어 단추는 상황에 맞게 표시됩니다. 즉, 선택한 통화의 상태에 따라 사용할 수 있는 단추가 달라집니다.

통화 제어 단추를 클릭하기 전에 해당 단추로 처리할 통화가 선택(강조 표시)되었는지 확인합니다.

팁　통화 제어 패널에서 빈 공간(단추 자체가 아닌)을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 콘솔에서 위치를 다시 정렬할 수 있습니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

내 통화 패널 사용

Assistant Console에서 내 통화 패널에는 보조자 및 관리자에 대한 통화가 표시됩니다. Assistant Console에서 도구를 사용하여 이러한 통화를 처리할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant는 최대 33개의 회선을 지원합니다.

각 통화는 연결된 전화 회선 아래에 표시됩니다.

다음 머리글 중 하나의 아래에 각 전화 회선이 표시됩니다.

- 내 회선 — 보조자가 자신의 전화 회선을 사용하여 발신 또는 수신한 모든 활성 통화를 표시합니다.
- 관리자 회선 — 보조자가 처리하고 있거나 관리자 대신에 처리할 수 있는 활성 통화를 표시합니다.
- 인터콤 — 인터콤 회선의 상태를 표시합니다(해당하는 경우).

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

보조자에게 할당된 관리자 수에 따라 내 통화 패널의 "관리자 회선"섹션에 1-33개의 회선이 표시됩니다.

각 관리자 회선에는 다음이 포함됩니다.

- 관리자의 공유 회선 번호 또는 관리자의 프록시 전화 내선 번호. 프록시 번호는 관리자의 디렉터리 번호가 아니라 관리자의 통화를 처리하기 위해 보조자가 사용하는 번호입니다.
- 관리자 이름
- 활성 통화 정보 — 활성 통화는 다음으로 표시됩니다.
  - 통화의 상태(벨소림 울림, 연결됨 또는 보류)를 나타내는 애니메이션 아이콘
  - 통화자 ID
  - 통화 시간을 나타내는 타이머

팁

- 통화를 관리자에게 호전환할 때 프록시 내선 번호가 아닌 실제 내선 번호를 입력해야 합니다. Assistant Console의 내 관리자 패널에서 관리자의 실제 전화 내선 번호를 볼 수 있습니다.
- 보조자는 자신의 전화 회선에서 발신 또는 수신하는 통화에는 음성 메시지로 호전환(VM) 또는 재전송을 적용할 수 없습니다. 이러한 기능은 관리자의 회선에서 수신하는 통화에만 적용됩니다.
- Cisco Unified Communications Manager Assistant를 공유 회선 모드에서 사용하는 경우 관리자 회선 옆에 있는 빨간색의 양방향 화살표가 표시되면 관리자나 다른 보조자가 통화에 응답했다는 것을 알 수 있습니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

내 관리자 패널 사용

Assistant Console에서 내 관리자 패널을 사용하여 각 관리자의 통화 작업과 기능 상태를 모니터링할 수 있습니다. 또한 이 패널에서 관리자의 기능을 활성화 및 비활성화할 수 있습니다.

참고 경고음, DND, 모두 전환, 보조자 감시, 통화 필터링 및 필터 모드 기능은 프록시 회선 모드에서만 사용할 수 있습니다.

테이블 3에는 내 관리자 패널의 각 열 머리글 아래 표시되는 정보가 나와 있습니다.

테이블 *3* ***Assistant Console*의 "내 관리자" 패널에 표시되는 정보**

"내 관리자" 열 머리글	의미
관리자	관리자의 이름을 표시합니다. 관리자에 대한 전체 정보 행이 회색으로 표시된 경우 해당 관리자는 보조자가 자신을 대신하여 통화를 처리하기를 기다리지 않는 것입니다. 또한 관리자 아이콘 옆에 다음 두 개의 아이콘이 표시될 수 있습니다. • 관리자 아이콘 옆에 두 개의 녹색 화살표가 표시될 경우 해당 관리자는 보조자가 자신을 대신하여 통화를 처리하기를 기다리고 있는 것입니다. • 관리자 아이콘 옆에 봉투 아이콘이 표시될 경우 해당 관리자에게 음성 메시지가 온 것입니다.
인터콤	관리자에게 인터콤 전화를 걸려면 이 열을 클릭합니다. **참고** 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.
DND	이 상자를 선택할 경우 DND 기능이 활성화됩니다. DND를 설정 및 해제하려면 DND 셀을 클릭합니다. DND 기능은 관리자의 전화에서 벨소리 장치를 비활성화하며 통화를 재전송하지 않습니다. **참고** 전화기에서 DND 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

테이블 *3*　*Assistant Console*의 "내 관리자" 패널에 표시되는 정보 *(계속)*

"내 관리자" 열 머리글	의미
모두	(프록시 회선 모드 전용) 이 상자를 선택할 경우 모두 전환(모두) 기능이 활성화됩니다. 모두 전환을 설정 및 해제하려면 모두 셀을 클릭합니다. 모두 전환 기능은 모든 수신 통화를 관리자의 전환 대상에 자동으로 재전송합니다.
보조자 감시	(프록시 회선 모드 전용) 확인 표시는 관리자가 보조자 감시를 활성화했다는 것을 나타냅니다. 이 기능을 사용하면 관리자는 보조자가 대신 처리하고 있는 통화의 통화자 ID와 통화 시간을 볼 수 있습니다.
경고음	(프록시 회선 모드에만 적용) 확인 표시는 관리자에게 전화가 걸려오면 관리자의 전화에서 오디오 경고음이 발생함을 나타냅니다.
필터 사용	(프록시 회선 모드 전용) 이 상자를 선택할 경우 통화 필터가 활성화됩니다. 필터를 설정 및 해제하려면 필터 셀을 클릭합니다. 필터는 통화자 ID 및 필터 모드에 기초하여 보조자나 해당 관리자에게 통화를 연결할 수 있습니다.
필터 모드	(프록시 회선 모드 전용) 다음과 같은 두 개의 필터 모드가 있습니다. • 포괄적 — 포괄적 필터의 번호와 일치하는 통화가 *관리자*에게 전송됩니다. 나머지 통화는 보조자에게 재전송됩니다. • 배타적 — 배타적 필터의 번호와 일치하는 통화가 *보조자*에게 재전송됩니다. 나머지 통화는 관리자에게 전송됩니다. 관리자를 위한 필터를 구성하려면 관리자 구성 창을 사용합니다. 내 관리자 패널에서 관리자 행의 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **구성**을 선택하여 이 창을 엽니다. **참고** 초기 기본 필터 설정에서는 포괄적 필터를 사용하도록 되어 있으며 모든 관리자 통화가 보조자에게 전송됩니다.
통화 세부 정보	통화 세부 정보는 관리자의 회선 번호, 통화 시간 및 통화자 ID로 구성됩니다. • 회선 — 관리자 기본 전화 회선의 실제 내선 번호입니다. 전화 아이콘은 회선 상태를 나타냅니다. • 통화 시간 — 관리자가 발신 또는 수신한 활성 통화의 실제 시간입니다. 통화가 시작되거나(발신) 수신되면(수신) 타이머가 즉시 시작됩니다. 통화가 중단되거나 호전환되면 타이머가 중지합니다. • 통화자 ID — 관리자가 전화를 걸었거나 관리자에게 전화를 건 사람의 이름(사용 가능한 경우) 및 번호입니다. 착신 전환된 통화 정보를 사용할 수 있는 경우 Assistant Console은 이 정보를 표시합니다.

팁　콘솔의 내 관리자 패널에 표시되는 통화를 모니터링할 수 있지만 처리할 수는 없습니다. 이러한 통화는 이미 관리자에게 재전송했거나 관리자가 직접 발신 또는 수신한 통화입니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법
- 71페이지, 관리자 기능을 구성하는 방법

단축 다이얼 기능 사용

단축 다이얼 기능을 사용하면 Assistant Console에서 개인 전화 번호부를 직접 설정할 수 있습니다. 단축 다이얼 번호를 사용하여 통화를 발신하거나 다른 통화 처리 작업을 수행할 수 있습니다.

단축 다이얼 메뉴를 열고 사용 가능한 명령 목록을 보려면 단축 다이얼 패널을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 메뉴 모음에서 **편집 > 단축 다이얼**을 선택합니다. 일부 단축 다이얼 명령이 회색으로 표시된 경우 메뉴를 열기 전에 단축 다이얼 목록을 선택해 봅니다.

단축 다이얼 메뉴를 사용하여 단축 다이얼 그룹을 만들고 수정하거나 통화를 발신하거나 호전환 대상을 지정하거나 전화회의 참가자를 통화에 추가할 수 있습니다.

단축 다이얼 번호에 신속하게 액세스하려면 항목을 단축 다이얼 그룹으로 구성하는 것을 고려합니다. 예를 들어, 보조자 자신을 위한 개인 그룹과 각 관리자를 위한 그룹을 만듭니다.

새 단축 다이얼 목록을 추가할 경우 이러한 목록이 만든 순서대로 표시됩니다. 단축 다이얼 목록의 모든 항목을 정렬하려면 열 머리글(이름, 전화 번호 또는 노트)을 클릭합니다. 선택한 머리글에 따라 목록은 알파벳 또는 숫자 순서대로 정렬됩니다. 머리글을 클릭하면 오름차순 또는 내림차순으로 전환됩니다.

다음 방법 중 하나로 단축 다이얼 목록을 사용하여 전화를 걸 수 있습니다.

- 단축 다이얼 항목을 보조자의 회선 또는 관리자의 회선으로 끕니다.
- 보조자의 회선을 선택하고 단축 다이얼 항목을 두 번 클릭하여 회선에서 전화를 겁니다. 관리자의 회선을 선택하고 단축 다이얼 항목을 두 번 클릭하여 관리자의 회선에서 전화를 겁니다.
- 단축 다이얼 항목을 통화 제어 패널의 다이얼 단추로 끌고 **확인**을 클릭합니다.

다음은 단축 다이얼 메뉴를 열지 않고 단축 다이얼 목록을 신속하게 사용하는 방법입니다.

- 단축 다이얼 목록에 있는 사람에게 익명 호전환을 수행하려면 활성 통화를 해당 사람의 단축 다이얼 목록으로 끌어서 놓습니다.
- 새 단축 다이얼 목록을 추가하려면 디렉터리 패널에서 단축 다이얼 패널로 목록을 끌어서 놓습니다.

팁 샘플 단축 다이얼 그룹 및 예제 단축 다이얼 목록은 비활성 상태입니다. 이러한 샘플은 콘솔에서 단축 다이얼 정보가 표시되는 방법을 보여주기 위해 포함되어 있습니다. 필요에 따라 이러한 샘플을 삭제할 수 있습니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

디렉터리 사용

디렉터리를 사용하여 동료를 검색하고 검색 결과를 통해 통화를 발신 및 처리할 수 있습니다.

동료를 검색하려면 이름 및/또는 성의 일부를 검색 필드에 입력하고 **검색**을 클릭합니다.

디렉터리에는 검색 문자열과 일치하는 모든 사용자의 목록이 표시됩니다. 검색 결과는 이름, 성, 전화 번호 및 부서별로 정렬됩니다.

검색 결과와 검색 필드를 지우려면 **지우기** 단추를 클릭합니다.

다음과 같은 몇 가지 방법으로 검색 결과를 사용합니다.

- 사람의 이름이나 번호를 두 번 클릭하여 전화를 겁니다.
- 사람의 이름을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하여 관련 명령이 포함된 팝업 메뉴를 표시합니다.
- 디렉터리에 있는 사람에게 익명 호전환을 수행하려면 활성 통화를 해당 이름 또는 번호로 끌어서 놓습니다.
- 새 단축 다이얼 목록을 추가하려면 디렉터리 패널에서 단축 다이얼 패널로 목록을 끌어서 놓습니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

상태 표시줄 사용

상태 표시줄은 Assistant Console 화면의 맨 아래에 있으며 다음 시스템 정보를 표시합니다.

- 연결됨/연결되지 않음 — Cisco Unified Communications Manager Assistant 서버와의 연결 상태를 나타냅니다.
- 온라인/오프라인 — 관리자에 대한 보조자의 사용 가능성 상태를 나타냅니다.
- 통화 제어 작동 중/통화 제어 작동 안 함 — 통화 처리 기능의 사용 가능성을 나타냅니다.
- 필터링 작동 안 함 — 통화 필터링 기능의 사용 가능성을 나타냅니다.

또한 수신 통화를 받을 때 바탕 화면에서 맨 위에 자동으로 표시되도록 콘솔이 설정되었는지 나타내는 맨 위에 표시 아이콘이 상태 표시줄에 표시됩니다. 맨 위에 표시 아이콘을 클릭하여 이 기능을 설정 및 해제합니다. (기본적으로 이 기능은 비활성화됩니다.) 이 기능이 활성화되면 아이콘이 어둡게(눌러진 상태로) 표시됩니다.

또한 **편집 > 기본 설정** 메뉴에서 맨 위에 표시를 활성화/비활성화할 수 있습니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

콘솔 레이아웃 조정

Assistant Console에서 패널의 크기와 위치를 사용자 정의할 수 있습니다. 보기 메뉴를 사용하여 색 구성표와 글꼴을 변경하고 초기 기본 설정을 새로 고칩니다.

팁 수신 통화를 받았을 때 바탕 화면의 맨 위에 자동으로 표시되도록 콘솔을 설정할 수 있습니다. 이 "맨 위에 표시" 기능을 활성화하려면 주 메뉴에서 **편집 > 기본 설정**을 선택한 다음 "새 통화 시 콘솔 활성화" 확인란을 클릭합니다. 맨 위에 표시 아이콘은 콘솔 화면 맨 아래의 상태 표시줄에 있습니다. 이 기능이 활성화되면 아이콘이 어둡게(눌러진 상태로) 표시됩니다.

관련 항목

- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

관리 설정 보기

로그인 대화 상자에서 관리 설정을 보거나 메뉴 모음에서 **편집 > 설정**을 선택할 수 있습니다.

참고 시스템 관리자의 지시가 없는 경우 관리 설정을 수정할 필요는 없습니다.

다음 두 가지 유형의 설정이 있습니다.

- 기본 설정
  - Cisco Unified Communications Manager Assistant 서버 호스트 이름 또는 IP 주소
  - Cisco Unified Communications Manager Assistant 서버 포트
- 고급 설정
  - 추적 활성화/비활성화

  고급 설정 탭에는 추적 파일이 저장되는 위치가 표시됩니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법
- 71페이지, 관리자 기능을 구성하는 방법

기본 설정 지정

기본 설정 메뉴에서 다음 두 개의 설정을 활성화할 수 있습니다.

- 수신 통화를 받았을 때 바탕 화면에 자동으로 표시되도록 콘솔 설정 — 콘솔에서 "맨 위에 표시" 기능을 활성화하려면 주 메뉴에서 **편집 > 기본 설정**을 선택한 다음 "새 통화 시 콘솔 활성화" 확인란을 클릭합니다. 맨 위에 표시 아이콘은 콘솔 화면 맨 아래의 상태 표시줄에 있습니다. 이 기능이 활성화되면 아이콘이 어두운 음영으로 표시됩니다.
- 컴퓨터 시작 시에 Assistant Console 애플리케이션을 자동으로 시작하도록 컴퓨터 설정 — 자동 시작 기능을 활성화하려면 주 메뉴에서 **편집 > 기본 설정**을 선택한 다음 "컴퓨터 시작 시 콘솔 자동 시작" 확인란을 클릭합니다. 다음에 컴퓨터를 시작하면 Assistant Console이 자동으로 시작됩니다.

각 기능을 비활성화하려면 해당 확인란을 선택 취소합니다.

마우스와 키보드로 콘솔을 사용하는 방법

Assistant Console에서는 모든 작업을 수행할 수 있는 여러 마우스 및 키보드 조합을 제공합니다.

다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 콘솔 항목을 클릭하거나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하거나 두 번 클릭합니다.
- 콘솔 항목을 끌어서 놓습니다.
- 키보드 바로 가기를 사용합니다.

예를 들어, 다음 옵션 중에서 선택하여 통화에 응답할 수 있습니다.

- **응답** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 내 통화 패널에서 통화를 두 번 클릭합니다.
- 내 통화 패널에서 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **응답**을 선택합니다.
- 키보드 바로 가기를 사용합니다.

콘솔 항목을 끌어서 놓는 방법으로 일부 작업을 수행할 수 있습니다. 예를 들어, 단축 다이얼 목록을 추가하려면 내 통화 패널에서 단축 다이얼 패널로 선택한 통화를 끌어서 놓을 수 있습니다.

팁 "Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법"에서는 통화 호전환과 같은 특정 작업을 수행하기 위한 모든 옵션을 확인할 수 있습니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법

인터콤 기능은 시스템 관리자가 구성하는 선택적 기능입니다. 이 기능을 사용하면 인터콤 회선에서 관리자와 대화할 수 있습니다.

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G 및 7971G-GE

인터콤 전화를 걸려면 내 통화 패널에서 해당 관리자의 이름을 두 번 클릭합니다. 또한 내 관리자 패널에서 해당 인터콤 아이콘을 한 번 클릭할 수도 있습니다.

관리자를 지정하지 않고 인터콤 전화를 시작하는 경우 관리자 목록 맨 위에 있는 관리자가 통화 대상으로 선택됩니다.

참고 인터콤 전화로 연결하는 관리자가 단축 다이얼 단추의 대상이 됩니다.

인터콤 전화를 시작할 때 관리자가 다른 통화에 연결되지 않은 경우 보조자의 스피커폰과 관리자의 스피커폰이 동시에 열립니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다.

인터콤 전화를 시작할 때 관리자가 다른 통화에 연결된 경우 관리자의 전화에서 인터콤 전화의 벨소리가 울리고 관리자가 수동으로 응답해야 합니다. 보조자가 다른 통화에 연결된 상태에서 관리자가 보조자에게 인터콤 전화를 할 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 종료하려면 인터콤 아이콘을 다시 클릭합니다.

Cisco Unified IP Phones 7940G 및 7960G

인터콤 전화를 걸려면 내 통화 패널에서 해당 관리자의 이름을 두 번 클릭합니다. 또한 내 관리자 패널에서 해당 인터콤 아이콘을 한 번 클릭할 수도 있습니다.

인터콤 전화를 시작할 때 관리자가 다른 통화에 연결되지 않은 경우 보조자의 스피커폰과 관리자의 스피커폰이 동시에 열립니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다.

인터콤 전화를 시작할 때 관리자가 다른 통화에 연결된 경우 관리자의 전화에서 인터콤 전화의 벨소리가 울리고 관리자가 수동으로 응답해야 합니다. 보조자가 다른 통화에 연결된 상태에서 관리자가 보조자에게 인터콤 전화를 할 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 종료하려면 인터콤 아이콘을 다시 클릭합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 35페이지, 보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법

키보드 바로 가기를 사용하는 방법

마우스 대신에 키보드 바로 가기를 사용하여 Assistant Console에서 대부분의 도구와 기능을 작동할 수 있습니다. 키보드 바로 가기는 통화를 더 효율적으로 처리하는 데 도움이 될 수 있습니다.

초기 기본 바로 가기를 사용하거나 필요에 맞게 바로 가기를 사용자 정의할 수 있습니다. 다음에 로그인하면 Cisco Unified Communications Manager Assistant가 사용자 정의된 바로 가기를 기억합니다

바로 가기 보기

메뉴 모음의 항목을 클릭하면 명령과 바로 가기가 표시됩니다. 대부분의 메뉴 명령에 키보드 바로 가기가 연결되어 있습니다.

또한 바로 가기 키 편집 팝업 창에서 바로 가기를 볼 수 있습니다. **편집 > 키보드 바로 가기**를 선택하여 창을 연 다음 목록에서 메뉴 명령을 선택하여 연결된 바로 가기를 표시합니다.

예를 들어, 바로 가기 편집 키 창에서 통화 > 응답을 선택한 경우 초기 기본 바로 가기에서 Ctrl 키와 A 키의 조합(Ctrl-A)이 사용되는 것을 볼 수 있습니다.

키보드 바로 가기 사용자 정의

키보드 바로 가기를 사용자 정의하려면 메뉴 모음에서 **편집 > 키보드 바로 가기**를 선택합니다. 목록에서 메뉴 명령을 선택하고 Ctrl, Shift 또는 Alt를 클릭하여 바로 가기의 첫 번째 부분을 할당합니다. 그런 다음 키 필드에 문자나 숫자를 입력하여 바로 가기의 마지막 부분을 할당합니다. **저장**을 클릭하여 새 키보드 바로 가기를 선택한 명령에 할당합니다.

바로 가기 사용

바로 가기를 호출하려면 바로 가기 조합에서 첫 번째 키를 누른 채로 두 번째 키를 누릅니다. 예를 들어, Ctrl-L 바로 가기를 사용하여 통화를 보류하려면 **Ctrl** 키를 누른 채로 **L** 키를 누릅니다.

참고 키보드 바로 가기가 작동하려면 Assistant Console 페이지가 바탕 화면에서 활성 창이어야 합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

보조자 및 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 방법

보조자는 전화와 Assistant Console에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능을 사용하여 관리자를 위해 통화를 처리합니다. 예를 들어, 관리자를 위해 통화에 응답할 경우 Assistant Console에서 인터콤 회선을 두 번 클릭하여 관리자에게 연락할 수 있습니다. 관리자가 통화 당겨받기를 선택할 경우 보조자는 Assistant Console에서 재전송 통화 단추를 선택하거나 전화에서 **재전송** 소프트키를 선택하여 통화를 착신 전환할 수 있습니다. 통화자가 음성 메시지를 남기는 것을 관리자가 원할 경우 보조자는 호전환(VM) 통화 단추를 선택하거나 **호전환(VM)** 소프트키를 선택하여 관리자의 음성 메시징 시스템에 통화를 착신 전환할 수 있습니다.

관리자가 Cisco Unified IP Phone에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능을 주로 사용하게 됩니다. 예를 들어, 관리자는 부동산 중개인의 전화를 기다리는 중일 수 있습니다. 이 경우 관리자는 수신 통화를 모니터링하기 위해 보조자 감시를 활성화합니다. 부동산 중개인의 번호가 표시되면 관리자는 **차단** 소프트키를 사용하여 통화를 차단할 수 있습니다. 또한 관리자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하여 전화기의 **재전송** 소프트키를 눌러 벨소리가 울리는 통화를 보조자에게 전환할 수 있습니다. 관리자는 전화 LCD 화면의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 상태 창을 확인하여 보조자가 전환된 통화에 응답했는지 확인할 수 있으며 통화 시간을 모니터링합니다.

팁 보조자나 관리자는 관리자 구성 창에서 관리자 기능을 사용자 정의할 수 있습니다. 이 창을 열려면 메뉴 모음에서 **관리자 > 구성**을 선택하거나 내 관리자 패널에서 관리자 행의 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 **구성**을 선택합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 11페이지, 콘솔을 사용하는 방법
- 23페이지, 콘솔에서 인터콤 기능을 사용하는 방법
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 51페이지, 관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법 51
- 55페이지, 관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법 55
- 71페이지, 관리자 기능을 구성하는 방법

Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

마우스와 키보드를 사용하여 Assistant Console에서 통화의 발신, 응답, 호전환, 종료 및 기타 처리를 수행할 수 있습니다.

참고 콘솔에서 처리할 통화를 선택(강조 표시)했는지 확인합니다. 통화 제어 단추 및 메뉴 항목은 선택한 통화와 관련되지 않은 경우 회색(비활성)으로 표시됩니다.

자세한 내용은 다음 통화 처리 항목을 참조하십시오.

- 27페이지, 통화를 발신하는 방법
- 28페이지, 통화에 응답하는 방법
- 28페이지, 통화를 종료하는 방법
- 29페이지, 통화를 보류하는 방법
- 30페이지, 통화를 호전환하는 방법
- 31페이지, 전화회의 통화를 설정하는 방법
- 32페이지, 통화를 다른 번호로 전환하는 방법
- 34페이지, 통화를 음성 메시징 서비스에 전송하는 방법

통화를 발신하는 방법

Assistant Console에서 통화를 발신하려면 다음 중에서 원하는 옵션을 선택합니다.

- **다이얼** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 내 통화 패널에서 전화 회선을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 팝업 메뉴에서 **다이얼**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 다이얼**을 선택합니다.
- 단축 다이얼 또는 디렉터리 번호를 두 번 클릭합니다.
- 디렉터리 번호를 내 통화 패널로 끌어서 놓습니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.
- 바탕 화면에서 콘솔을 열어 활성화한 상태에서 키보드를 사용하여 통화할 전화 번호를 입력한 다음 **Enter** 키를 누릅니다. 콘솔 맨 아래의 상태 표시줄에서 통화하려는 번호를 볼 수 있습니다.

번호 입력 팝업 창이 나타나면 통화할 전화 번호를 입력하고 **확인**을 클릭합니다.

Cisco Unified IP Phone에서 전화를 걸 때와 같은 방법으로 번호를 입력합니다.

Assistant Console에서 시작된 통화는 보조자 전화의 첫 번째 물리적 회선을 사용합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화에 응답하는 방법

선택한 통화에 응답하려면 다음 중에서 원하는 옵션을 선택합니다.

- **응답** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 내 통화 패널에서 벨소리 울림 통화를 두 번 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **응답**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 응답**을 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

응답할 수신 통화가 선택(강조 표시)되지 않은 경우 위 작업 중 하나를 수행하기 전에 수신 통화를 클릭하여 선택합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화를 종료하는 방법

선택한 통화를 종료하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **전화 끊기** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **전화 끊기**를 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 전화 끊기**를 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화를 보류하는 방법

선택한 통화를 보류하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **보류** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 연결된 통화를 두 번 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **보류**를 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 보류**를 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

보류된 통화를 제거하는 방법

선택한 통화를 보류 상태에서 해제하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **재시작** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 보류된 통화를 두 번 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **재시작**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 재시작**을 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화를 호전환하는 방법

다음 세 가지 방법으로 통화를 호전환할 수 있습니다.

- 호전환 — 호전환 수신자(통화를 호전환하려는 사람)에게 말할 수 있도록 허용하지 않고 통화를 즉시 재전송합니다.
- 상담 호전환 — 먼저 호전환 수신자에게 말할 수 있도록 허용한 후에 통화를 재전송합니다.
- 호연결 — 두 개의 통화(활성 통화 및 보류된 통화)를 직접 연결합니다.

참고 통화를 호전환하려면 먼저 통화에 응답해야 합니다. 통화가 다시 자신에게 호전환된 경우를 제외하고는 통화를 호전환한 후 검색할 수 없습니다.

호전환

선택한 통화에 대한 호전환을 수행하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **호전환** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **호전환**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 호전환**을 선택합니다.
- 통화를 단축 다이얼 패널의 목록으로 끕니다.
- 통화를 디렉터리 패널의 목록으로 끕니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

통화를 단축 다이얼 또는 디렉터리 패널의 목록으로 끌지 않은 경우 번호 입력 팝업 창이 표시됩니다. 호전환 수신자의 전화 번호를 입력하고 **확인**을 클릭합니다.

상담 호전환

선택한 통화에 대한 상담 호전환을 수행하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **상담 호전환** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **상담 호전환**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 상담 호전환**을 선택합니다.
- 단축 다이얼 또는 디렉터리 패널에서 통화를 호전환할 목록을 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **상담 호전환**을 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

번호 입력 팝업 창이 나타나면 호전환 수진자의 전화 번호를 입력하고 **확인**을 클릭합니다.

수신자에게 말한 후에 **상담 호전환** 단추를 다시 클릭하여 호전환을 완료합니다.

참고 전화 벨소리가 울리고 있거나 끌어서 놓기 방법을 사용할 경우에는 상담 호전환을 완료할 수 없습니다. 상담 호전환을 완료하려면 수신자에게 말해야 합니다.

호연결

한 쌍의 통화에 대한 호연결을 수행하려면 두 개의 통화를 선택하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **호연결** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **호연결**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 호연결**을 선택합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

전화회의 통화를 설정하는 방법

다음 두 가지 방법으로 전화회의 통화를 설정할 수 있습니다.

- 전화회의 — 통화를 시작하여 전화회의에서 참가자를 추가합니다.
- 통화참가 — 활성 통화와 보류된 통화를 단일 전화회의 통화에 연결합니다.

전화회의 참가자를 활성 및 선택한 통화에 추가하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **전화회의** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **전화회의**를 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 전화회의**를 선택합니다.
- 단축 다이얼 또는 디렉터리 패널에서 목록을 마우스 오른쪽 단추로 클릭하고 팝업 메뉴에서 **전화회의**를 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

번호 입력 팝업 창이 나타나면 전화회의 참가자의 전화 번호를 입력하고 **확인**을 클릭합니다.

새 전화회의 참가자와 말한 후에 **전화회의** 단추를 다시 클릭하여 참가자를 통화에 추가합니다.

참가를 사용하여 전화회의 통화를 설정하려면 전화회의에서 원하는 통화를 선택하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **통화참가** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **통화참가**를 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 참가**를 선택합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법

통화를 다른 번호로 전환하는 방법

재전송을 사용하여 선택한 통화를 미리 정해진 대상 번호로 호전환할 수 있습니다. 벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 재전송할 수 있습니다.

프록시 회선 모드에서 초기 기본 대상은 통화를 처음 의도했던 관리자입니다. 공유 회선 모드에서는 기본 대상이 없습니다. 그러나 유효한 전화 번호 또는 내선 번호를 사용하여 대상을 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음 절을 참조하십시오.

- 32페이지, 재전송 사용 방법
- 33페이지, 전환 대상 구성 방법

재전송 사용 방법

선택한 통화를 전환 대상으로 재전송하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **재전송** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **재전송**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 재전송**을 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

팁

- 매번 사용할 때마다 대상을 지정해야 하는 호전환과 달리 재전송은 미리 정해진 단일 대상 번호로 통화를 전송합니다.
- 벨소리가 울리고 있거나 연결되었거나 보류된 통화를 전환할 수 있습니다.
- 관리자 프록시 회선이 아닌 자신의 전화 회선 중 하나에서 발신 또는 수신한 통화는 전환할 수 없습니다.

관련 항목

- 33페이지, 전환 대상 구성 방법

전환 대상 구성 방법

원래 의도했던 통화 대상인 관리자나 다른 디렉터리 번호를 전환 대상으로 설정할 수 있습니다.

대상을 보거나 변경하려면 메뉴 모음에서 **편집 > 재전송**을 선택합니다. 전환 대상 팝업 창이 나타납니다.

공유 회선 모드에서는 텍스트 상자에 전화 번호 또는 사무실 내선 번호를 입력합니다. 일반 전화기에서 번호를 다이얼하는 것과 동일하게 번호를 입력합니다.

프록시 회선 모드에서는 관리자 또는 디렉터리 번호 대상 사이에 전환할 수 있습니다. 디렉터리 번호 옵션을 선택한 경우 전화 번호나 사무실 내선 번호를 입력합니다. 일반 전화기에서 번호를 다이얼하는 것과 동일하게 번호를 입력합니다.

저장을 클릭하여 변경 내용을 유지합니다.

팁

- 자신의 전환 대상을 구성하는 것 외에도 관리자를 위해 전환 대상을 구성할 수 있습니다. 관리자의 전환 대상은 보조자의 전환 대상과 별개입니다. 자세한 지침은 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법을 참조하십시오.
- Cisco Unified IP Phone을 사용하여 통화를 전환할 수 있습니다. 통화에 응답한 다음 Cisco Unified IP Phone에서 **재전송** 소프트키를 눌러 통화를 전환 대상에 호전환합니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법
- 32페이지, 재전송 사용 방법
- 35페이지, 보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법
- 71페이지, 관리자 기능을 구성하는 방법

통화를 음성 메시징 서비스에 전송하는 방법

관리자를 대신하여 처리하고 있는 벨소리 울림 또는 연결된 통화를 해당 관리자의 음성 메시징 서비스로 호전환할 수 있습니다.

선택한 통화를 음성 메시지 서비스에 전송하려면 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- **음성 메일로 호전환** 통화 제어 단추를 클릭합니다.
- 통화를 마우스 오른쪽 단추로 클릭한 다음 팝업 메뉴에서 **음성 메일로 호전환**을 선택합니다.
- 메뉴 모음에서 **통화 > 음성 메일로 호전환**을 선택합니다.
- 연결된 키보드 바로 가기를 사용합니다.

팁

- Cisco Unified IP Phone에서 이 작업을 수행할 수도 있습니다. 통화에 응답한 다음 Cisco Unified IP Phone에서 **호전환(VM)** 소프트키를 눌러 관리자의 통화를 해당 관리자의 음성 메시징 서비스에 호전환합니다.
- 보조자의 전화 회선 중 하나에서 발신 또는 수신한 통화에는 이 기능이 적용되지 않습니다. 이 기능은 관리자의 프록시 회선에 있는 통화에만 적용됩니다.

관련 항목

- 8페이지, Assistant Console 시작하기
- 24페이지, 키보드 바로 가기를 사용하는 방법
- 27페이지, Assistant Console을 사용하여 통화를 처리하는 방법
- 35페이지, 보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법

보조자 — 전화기에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 사용 방법

Cisco Unified IP Phone에서 일부 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능에 직접 액세스할 수 있습니다. 고유한 벨소리 울림을 제외하고 이러한 기능을 Assistant Console 애플리케이션에서 사용할 수도 있습니다.

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하면 보조자가 물리적 전화기 단추 및 소프트키를 사용하여 Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 애플리케이션에서 수행할 수 있는 대부분의 작업을 수행할 수 있습니다.

보조자 전화의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능을 Assistant Console 애플리케이션과 동시에 사용할 수 있습니다.

보조자 전화의 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 다음 전화기에서 지원됩니다.

- Cisco Unified IP Phone 7971G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7970G
- Cisco Unified IP Phone 7961G
- Cisco Unified IP Phone 7961G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7960G
- Cisco Unified IP Phone 7941G
- Cisco Unified IP Phone 7941G-GE
- Cisco Unified IP Phone 7940G

참고 보조자 전화의 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하려면 보조자가 지원하는 관리자가 5명 이하여야 합니다.

참고 기본 설정 보조자는 웹 URL을 사용하여 관리자가 설정하거나 콘솔 애플리케이션을 사용하여 보조자가 설정할 수 있지만 전화기 자체에서는 설정할 수 없습니다.

이 절에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 36페이지, 프록시 회선과 공유 회선 모드 — Cisco Unified Communications Manager Assistant가 작동되는 두 가지 모드를 설명합니다.
- 37페이지, 보조자 전화의 Manager Assistant에 로그인 — 전화기에 로그인하는 과정을 설명합니다.
- 38페이지, 관리자 상태 확인 — 보조자가 지원하는 각 관리자의 상태에 대한 정보를 설명합니다.
- 40페이지, 통화 처리 및 기타 작업 수행 - 보조자가 수행할 수 있는 통화 응답, 호전환, 전환 및 기타 작업에 대해 설명합니다.
- 42페이지, 전화기의 Manager Assistant를 사용하여 통화에 응답하는 방법 — 보조자가 통화에 응답하는 데 사용할 수 있는 세 가지 방법에 대해 설명합니다.
- 43페이지, 관리자 설정 구성 — 지원되는 관리자에 대해 보조자가 제어할 수 있는 다양한 설정에 대해 설명합니다.
- 46페이지, 보조자 설정 구성 — 전환 대상 및 관리자 상태 정렬 등과 같은 보조자 관련 옵션 구성 방법에 대해 설명합니다.
- 49페이지, 고유한 벨소리 울림 기능을 사용자 정의하는 방법 — 각 전화 회선에 벨소리 유형을 연결하는 절차에 대해 설명합니다.

프록시 회선과 공유 회선 모드

Cisco Unified Communications Manager Assistant 애플리케이션을 사용하여 보조자가 관리자에게 걸려온 통화를 보다 효과적으로 처리할 수 있습니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant는 공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드로 작동됩니다. 시스템 관리자가 이 모드를 구성합니다.

공유 회선 모드

공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자의 경우 관리자와 동일한 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 공유 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다.

프록시 회선 모드

프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 보조자의 경우 관리자에게는 디렉터리 번호가 할당되고 보조자에게는 프록시로 사용할 대체 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 프록시 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다.

모드 식별

시작하기 전에 시스템 관리자가 선택한 모드를 식별해야 합니다. 관리자 설정 화면에서 다음을 확인합니다.

- 공유 회선 모드에서는 이 화면에 DND 옵션만 나타납니다.
- 프록시 회선 모드에서는 이 화면에 여러 옵션이 나타납니다.

보조자 전화의 Manager Assistant에 로그인

보조자 전화의 Cisco Unified Communications Manager Assistant에 로그인하려면 다음 단계를 수행하십시오.

절차

1단계 전화기의 **서비스** 단추를 누릅니다.

2단계 **기본 IPMA 전화기 서비스**를 선택합니다.

3단계 사용자 ID 및 PIN을 입력한 다음 **전송**을 누릅니다.
관리자 상태 화면이 표시됩니다(그림 5 참조).

그림 *5*　　관리자 상태 화면

참고　기본 IPMA 서비스가 작동되지 않으면 보조자의 전화기 화면에 이 상태가 업데이트되어 표시되지 않습니다. 하지만 보조자가 소프트키를 사용하려고 시도하면 "호스트에서 예외를 찾을 수 없음" 메시지를 받게 됩니다. 이 경우, 보조자는 IP 서비스 메뉴에서 수동으로 **보조 IPMA 전화기 서비스**를 선택하고 다시 로그인해야 합니다.

관리자 상태 확인

그림 5는 관리자 상태 화면의 예를 보여줍니다. 이 화면에는 특정 보조자가 지원하는 모든 관리자 목록이 들어 있습니다.

이 절에서는 화면에 표시된 정보 및 화면의 소프트키에 대해 설명합니다.

관리자 상태 화면의 정보 표시

보조자가 지원하는 각 관리자에 대해 다음 정보가 표시됩니다.

- 관리자의 보조자 상태 회선 — 보조자가 온라인 또는 오프라인인지 나타냅니다.
- 목록의 관리자 수 — 목록의 관리자 수를 신속하게 확인할 수 있습니다.
- 관리자 이름 — 다음과 같은 순서로 정렬됩니다.
  - 새 통화 표시
  - 관리자 상태를 온 훅에서 변경
  - 온 훅
- 관리자 이름 왼쪽에 상태 아이콘 - 해당 상태 아이콘 목록 및 설명에 대해서는 테이블 4를 참조하십시오.
- 관리자의 프록시 회선

통화 상태 아이콘

테이블 4는 관리자 상태 화면에서 관리자 이름 왼쪽에 나타나는 다양한 통화 상태 아이콘을 보여주고 설명합니다.

테이블 *4*　　통화 상태 아이콘

관리자 통화 상태 아이콘	기능
통화 중	이 아이콘은 관리자의 전화기가 사용 중일 때 관리자 상태 화면의 관리자 이름 옆에 나타납니다.
보류	이 아이콘은 관리자가 통화를 보류하면 관리자 상태 화면의 관리자 이름 옆에 나타납니다.
다른 용무 중/온 훅	이 아이콘은 관리자의 전화기가 온 훅 상태일 때 관리자 상태 화면의 관리자 이름 옆에 나타납니다.

테이블 *4*　　통화 상태 아이콘*(계속)*

관리자 통화 상태 아이콘	기능
오프 훅 	이 아이콘은 관리자의 전화기가 오프 훅 상태일 때 관리자 상태 화면의 관리자 이름 옆에 나타납니다.
벨소리 	이 아이콘은 관리자 상태 화면에서 전화기 벨소리가 울리는 관리자 이름 옆에 나타납니다.
알 수 없는 상태 	이 아이콘은 관리자 상태 화면에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant가 상태를 파악할 수 없는 관리자 이름 옆에 나타납니다. 예를 들어, CTI 실패가 발생했거나 관리자가 아직 로그인하지 않은 모바일 관리자일 수 있습니다.
MWI(메시지 대기 표시기)	관리자 상태 화면에서 "MWI"는 관리자에게 대기 중인 음성 메일이 있는 경우 관리자 이름 옆에 표시됩니다.

통화 처리 및 기타 작업 수행

테이블 5는 관리자 상태 화면에 나타나는 소프트키에 대해 설명합니다. 소프트키를 사용하여 다른 통화 처리 작업을 수행할 수 있습니다.

테이블 *5*　　보조자 전화의 소프트키

소프트키	기능
호선택	관리자 목록에서 선택된 관리자를 선택하고 관리자 설정 화면으로 이동합니다(그림 6, 43페이지 참조). 이 화면에서 선택된 관리자에 대한 설정을 구성할 수 있습니다.
응답	해당 관리자에게 걸려오는 전화에 응답합니다.
종료	관리자 상태 화면을 종료하고 서비스 메뉴 페이지로 이동합니다.

테이블 *5*　보조자 전화의 소프트키*(계속)*

소프트키	기능
재전송	벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 해당 관리자(기본 설정)나 미리 설정된 다른 번호로 즉시 전환합니다. 디렉터리 번호로 전환 대상을 설정하려면 **Assistant 설정**을 누른 다음 **전환 대상 설정**을 누르고 번호를 입력합니다.
추가	관리자 상태 화면에 대해 나머지 사용 가능한 소프트키를 표시합니다.
호전환(VM)	벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 해당 관리자의 음성 메일박스로 전송합니다.
인터콤	이 기능을 사용하면 인터콤 회선에서 관리자와 대화할 수 있습니다.
오프라인 이동	오프라인으로 전환됩니다. 관리자에 대해 다른 보조자가 구성되어 있고 이 보조자의 상태가 온라인인 경우, 이 관리자에 대해 보조자가 활성 보조자가 됩니다. 사용할 수 있는 다른 보조자가 없는 경우 관리자에게 걸려오는 통화가 필터링 또는 전환되지 않으며 관리자의 전화기에서 모두 벨소리가 울립니다. **참고** 기본 보조자가 오프라인으로 전환되거나 로그아웃한 경우 관리자의 전화기 및 통화 상태가 다음으로 사용 가능한 보조자의 전화기에 표시되며 기본 보조자가 됩니다.
Assistant 설정	다양한 설정을 구성할 수 있는 보조자 설정 화면으로 이동합니다. 구성할 수 있는 필드에 대해서는 테이블 7, 47페이지를 참조하십시오.

전화기의 Manager Assistant를 사용하여 통화에 응답하는 방법

다음 세 가지 방법 중 하나로 관리자에게 걸려오는 전화에 응답할 수 있습니다. 이 전화는 관리자 상태 페이지에 표시됩니다.

- 관리자 상태 페이지의 **응답** 소프트키를 누릅니다.
- 벨소리가 울리는 통화의 회선 단추 또는 스피커 단추를 선택합니다.
- Cisco Unified Communications Manager Assistant 화면을 종료하고 통화 처리 화면에서 응답 단추를 선택합니다. 이 화면은 Cisco Unified Communications Manager Assistant 화면을 종료하면 표시됩니다. 통화 처리 화면에는 통화 발신 번호가 표시되며 **응답**, **재전송** 및 **호전환**(VM) 소프트키가 있습니다.

참고 이 방법 중 하나를 사용하여 통화에 응답하면 통화 처리 화면(이 화면이 이미 표시되지 않은 경우)이 Cisco Unified Communications Manager Assistant 화면을 덮어씁니다. 이 때, 통화 처리 화면의 소프트키는 평소와 마찬가지로 사용합니다. Cisco Unified Communications Manager Assistant는 이러한 기능을 제어하지 않습니다.

관리자 설정 구성

그림 6은 관리자 설정 화면을 보여줍니다. 이 화면은 관리자 상태 화면에 표시된 목록에서 관리자를 선택할 때 나타납니다(그림 5 참조).

테이블 6은 이 화면에서 필드를 설정하는 방법을 설명합니다.

그림 *6*　　관리자 설정 화면

테이블 *6*　관리자 설정 필드

소프트키	기능
필터	**켜기** 및 ***끄기*** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. 이 필드가 켜기로 설정되어 있으면 필터 모드 필드에 구성된 필터 규칙이 적용됩니다. **참고** 관리자에 대해 필터를 구성하려면 Assistant Console 애플리케이션을 사용해야 합니다. 자세한 내용은 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법을 참조하십시오.
필터 모드	**배타적** 및 **포괄적** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. • 배타적 — 필터 목록의 전화 번호와 일치하는 통화가 보조자에게 전송됩니다. 나머지 통화는 관리자에게 전송됩니다. • 포괄적 — 필터 목록의 전화 번호와 일치하는 통화가 관리자에게 전송됩니다. 나머지 통화는 보조자에게 전송됩니다. 사용 가능한 와일드카드 문자로는 한 자릿수를 나타내는 **X** 및 번호의 시작 또는 끝에만 사용되고 여러 자릿수를 나타내는 *가 있습니다.

테이블 *6*　관리자 설정 필드 *(계속)*

소프트키	기능
DND	관리자 전화기의 벨소리 장치를 끕니다. 이 작업은 관리자별로 수행할 수 있습니다.
통화 전환	**켜기** 및 ***끄기*** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. 이 필드가 **켜기**로 설정되어 있으면 Cisco Unified Communications Manager Assistant가 벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 관리자 또는 미리 설정된 다른 번호(**전환 대상 설정** 필드를 선택하여 지정하는 번호)로 전송합니다.
전환 대상 설정	통화가 전환되는 번호(**통화 전환** 필드가 **켜기**인 경우). 기본값: 여기에 다른 디렉터리 번호가 구성되어 있지 않으면 통화가 해당 관리자의 전화기로 전환됩니다.
경고음	**켜기** 및 ***끄기*** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. 이 필드가 프록시 회선 환경에서 **켜기**로 설정되어 있는 경우 관리자 전화기에 전화가 걸려오면 관리자 전화기에서 오디오 경고음이 발생합니다.

보조자 설정 구성

그림 7은 보조자 설정 화면을 보여줍니다. 이 화면은 관리자 상태 화면에서 **Assistant 설정** 소프트키를 누르면 표시됩니다(그림 5 참조). 보조자 설정 화면을 통해 전환 대상 및 관리자 상태 화면 정렬과 같은 항목을 구성할 수 있습니다.

테이블 7은 이 화면에 필드를 설정하는 방법에 대해 설명합니다.

테이블 8은 이 화면의 소프트키 사용 방법에 대해 설명합니다.

그림 *7*　　보조자 설정

테이블 7 보조자 설정 필드

필드	기능
통화 덮어쓰기 (활성화/ 비활성화)	**활성화됨** 및 **비활성화됨** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. 이 플래그를 활성화하면 통화를 진행하는 동안 실시간 업데이트가 전송됩니다. 이 기능은 통화를 관리자에게 전환하기 전에 관리자의 상태가 통화 중인지 또는 다른 용무 중인지 확인하는 데 유용합니다. 이 플래그를 활성화하면 통화를 진행하는 동안 관리자 상태의 변경 사항이 표시됩니다.
스마트 정렬 (활성화/ 비활성화)	**활성화됨** 및 **비활성화됨** 사이를 전환합니다. 필드를 선택하고 **호선택**을 눌러 이 필드의 설정을 변경합니다. 이 플래그를 활성화하면 새 통화 이벤트를 기준으로 관리자 상태 화면이 정렬됩니다. 관리자 목록이 정렬되는 방법의 계층 구조를 보려면 39페이지, 관리자 상태 화면의 정보 표시를 참조하십시오. 이 플래그를 활성화하지 않으면 관리자 상태 화면이 정적 상태가 됩니다.
전환 대상 설정	관리자의 모두 전환 필드가 **켜기**로 설정되어 있으면(그림 6, 43페이지 참조) 해당 관리자에게 걸려오는 전화가 전환 대상으로 전환됩니다. 전환 대상은 현재 선택된 관리자(기본값) 또는 디렉터리 번호입니다. 디렉터리 번호로 통화를 전환하려면 전환 대상 설정 필드에 번호를 입력합니다. 디렉터리 번호를 변경하려면 전환 대상 설정 필드를 편집합니다.

테이블 *8*　보조자 설정 소프트키

필드	기능
호선택	이 단추를 누르면 이 화면에 있는 두 개의 전환 필드 설정(**통화 덮어쓰기 및 스마트 정렬**)**이 변경됩니다. 전환 대상 설정 필드를 선택하고 호선택을 누르면 전환 대상 번호를 구성할 수 있는 화면으로 이동됩니다.**
표준 템플릿 업데이트/문자열 업데이트	기본적으로 관리자 상태 화면은 관리자 상태가 변경되거나 관리자에게 새 통화가 온 경우에 새로 고쳐집니다. **표준 템플릿 업데이트** 단추는 이러한 자동 새로 고침을 방지합니다. 예를 들어, 33명의 관리자를 지원하는 사용자가 20번째 관리자의 설정을 변경하려는 경우 이 단추를 사용할 수 있습니다. 이 관리자의 설정을 변경하려면 관리자 상태 화면에 있는 관리자 목록을 아래로 스크롤하고, 20번째 이름을 선택한 다음 **호선택**을 누릅니다. 하지만 이 과정에서 화면이 업데이트되면 중요할 수 있는 상태 업데이트가 누락될 뿐만 아니라 스크롤 목록에 배치한 내용이 손실됩니다. 따라서 이러한 상황에서 새로 고침이 수행되지 않도록 하려면 **표준 템플릿 업데이트** 단추를 누르십시오. **참고** 자동 업데이트를 다시 호출하려면 **문자열 업데이트** 단추를 누르십시오.
종료	보조자 설정 화면을 종료하고 관리자 상태 화면으로 돌아갑니다.
로그아웃	IPMA 서비스에서 로그아웃합니다. 서비스에서 로그아웃하면 다시 로그인해야 합니다.

고유한 벨소리 울림 기능을 사용자 정의하는 방법

고유한 벨소리 울림 기능을 사용하면 고유한 벨소리 종류를 각 전화 회선에 연결할 수 있습니다. 고유한 벨소리 종류를 관리자의 프록시 회선과 연결하여 사용자의 수신 통화와 관리자의 수신 통화를 신속하게 구별할 수 있습니다.

전화에서 고유한 벨소리 울림 기능을 직접 사용자 정의하려면 다음 절차를 수행합니다.

절차

1단계 Cisco Unified IP Phone에서 **설정** 단추를 누릅니다.

2단계 **탐색** 단추를 사용하여 설정 메뉴에서 **벨소리 종류**를 선택하거나 전화 키패드에서 **2**를 누릅니다.

전화의 각 회선이 선택한 벨소리 종류와 함께 전화의 LCD 화면에 표시됩니다. 처음에는 이러한 모든 회선에서 기본 벨소리 종류가 사용됩니다.

3단계 회선의 벨소리 종류를 변경하려면 **탐색** 단추를 사용하여 회선을 선택한 다음 **선택** 소프트키를 누릅니다.

참고 특정 관리자와 연결된 전화기의 관리자 프록시 회선을 식별하려면 Assistant Console 애플리케이션의 내 통화 패널을 확인합니다. 이 영역에는 관리자 프록시 회선과 관리자 이름이 표시됩니다. (관리자의 프록시 회선은 사용자가 해당 관리자에게 걸려온 통화를 수신하는 회선입니다.)

4단계 **탐색** 단추를 사용하여 선택한 회선에 사용할 수 있는 벨소리 종류 목록을 스크롤합니다. 벨소리 종류의 샘플을 들으려면 벨소리 종류를 선택한 다음 **재생** 소프트키를 누릅니다.

5단계 새 벨소리 종류를 연결하려면 **선택** 및 **확인** 소프트키를 누릅니다.

6단계 3단계 — 5단계를 반복하여 선택한 다른 회선에 대한 벨소리 종류를 사용자 정의합니다.

7단계 **종료** 소프트키를 눌러 벨소리 종류 메뉴를 종료합니다.

관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하면 전화의 기능이 향상되고 관리자 및 보조자가 통화를 더 효과적으로 처리할 수 있습니다. 시스템 관리자는 공유 회선 모드 또는 프록시 회선 모드에서 작동하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성을 선택합니다. 공유 회선 모드에서는 관리자와 보조자에게 동일한 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 공유 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 프록시 회선 모드에서는 관리자에게 디렉터리 번호가 할당되고 보조자에게 프록시로 사용할 대체 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 프록시 번호를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 시작하기 전에 시스템 관리자가 선택한 모드를 식별해야 합니다. "Cisco Unified Communications Manager Assistant 소개"를 참조하십시오.

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 공유 회선 모드를 사용하도록 구성된 관리자에 다음 기능을 제공합니다.

- Cisco Unified IP Phone의 향상된 통화 처리 기능 — 전화의 LCD 화면에서 새 소프트키와 상태 창을 제공합니다.
- 인터콤 기능 — 보조자에게 인터콤 전화를 걸고 보조자로부터 인터콤 전화를 수신할 수 있습니다.
- 웹 기반 기능 구성 — 관리자 구성 창을 사용하여 전환 대상을 사용자 정의할 수 있습니다. 또는 보조자가 Assistant Console에서 관리자 대신에 이 기능을 구성할 수 있습니다.

자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법
- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 53페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 54페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법
- 71페이지, 관리자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법

Cisco 내선 이동 사용

절차

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 Cisco 내선 이동에 사용하려면 다음 단계를 수행합니다.

1단계 Cisco 내선 이동에 로그인합니다.

2단계 서비스 메뉴에서 Assistant Service를 선택합니다.

Cisco 내선 이동 기능에 대한 자세한 내용은 *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G Phone Guide*를 참조하십시오.

관련 항목

- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 53페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 54페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

통화를 전환 및 호전환하는 방법

관리자용

전화에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 소프트키를 사용하여 활성 통화를 전환, 호전환 및 다른 방식으로 처리할 수 있습니다.

이 절에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 52페이지, 수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법
- 53페이지, 통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법

수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법

관리자용

전화에서 벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 전환 대상으로 설정된 다른 전화 번호로 전환하려면 **재전송** 소프트키를 누릅니다. 관리자나 보조자는 관리자 구성 창에서 이 대상을 변경할 수 있습니다.

관련 항목

- 52페이지, Cisco 내선 이동 사용
- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 53페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법

통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법

관리자용

전화의 통화를 음성 메시징 서비스에 즉시 전송하려면 **호전환(VM)** 소프트키를 누릅니다. 보류된 통화를 음성 메시징 서비스에 호전환할 수 있습니다.

관련 항목

- 52페이지, Cisco 내선 이동 사용
- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 53페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 54페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법

선택적 기능인 인터콤 기능을 사용하면 인터콤 회선을 통해 보조자와 대화할 수 있습니다. 이 기능은 시스템 관리자가 구성합니다.

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G 및 7971G-GE

Cisco Unified IP Phone에서 인터콤 전화를 하려면 보조자에 해당하는 **인터콤** 단축 다이얼 단추를 누릅니다. 현재 활성 보조자가 인터콤 전화의 대상이 됩니다.

로그인했을 때 활성 보조자가 없는 경우 인터콤 전화의 대상이 없습니다.

인터콤 전화를 시작하면 보조자의 스피커폰이 자동으로 응답합니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다. 관리자와 통화하려면 보조자가 보조자 전화에서 인터콤 단추를 눌러야 합니다.

인터콤 전화를 종료하려면 전화를 끊거나 스피커 또는 헤드셋 단추를 누릅니다.

Cisco Unified IP Phones 7940G 및 7960G

Cisco Unified IP Phone에서 인터콤 전화를 하려면 보조자에 해당하는 **인터콤** 단축 다이얼 단추를 누릅니다.

인터콤 전화를 시작할 때 보조자가 다른 통화에 연결되지 않은 경우 관리자의 스피커폰과 보조자의 스피커폰이 동시에 열립니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다. 보조자가 관리자에게 인터콤 전화를 걸 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 시작할 때 보조자가 다른 통화에 연결된 경우 보조자의 전화에서 인터콤 전화의 벨소리가 울리고 보조자가 수동으로 응답해야 합니다. 관리자가 다른 통화에 연결되었을 때 보조자가 인터콤 전화를 걸 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 종료하려면 전화를 끊거나 스피커 또는 헤드셋 단추를 누릅니다.

관련 항목

- 52페이지, Cisco 내선 이동 사용
- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 54페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

관리자용

전화의 벨소리 장치를 음소거하려면 DND 소프트키를 눌러 DND 기능을 설정 또는 해제합니다.

참고 전화기에서 DND 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

이 기능을 설정할 경우 Cisco Unified IP Phone에서 벨소리 장치가 비활성화됩니다. DND 기능은 전화의 모든 회선에서 벨소리 장치를 비활성화합니다.

참고 인터콤은 DND 기능에 의해 영향을 받지 않습니다.

DND 기능은 Cisco Unified IP Phone의 LCD 화면에 있는 Cisco Unified Communications Manager Assistant 상태 창에 종 모양 아이콘으로 표시됩니다. 대각선 줄이 있는 종 모양 아이콘은 이 기능이 설정되었으며 전화의 벨소리 장치가 비활성화되었다는 것을 나타냅니다. 관리자의 전화가 울리지 않지만 보조자의 전화는 울립니다. 종 모양 아이콘은 이 기능이 해제되었으며 벨소리 장치가 활성화되었다는 것을 나타냅니다.

기본적으로 이 기능은 해제됩니다.

관련 항목

- 52페이지, Cisco 내선 이동 사용
- 52페이지, 통화를 전환 및 호전환하는 방법
- 53페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법

관리자용 — 프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant와 함께 전화를 사용하는 방법

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하면 전화의 기능이 향상되고 관리자 및 보조자가 통화를 더 효과적으로 처리할 수 있습니다. 시스템 관리자는 공유 회선 모드 또는 프록시 회선 모드에서 작동하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성을 선택합니다. 공유 회선 모드에서는 관리자와 보조자에게 동일한 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 공유 번호(회선)를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 프록시 회선 모드에서는 관리자에게 디렉터리 번호가 할당되고 보조자에게 프록시로 사용할 대체 디렉터리 번호가 할당됩니다. 보조자는 이 프록시 번호(회선)를 사용하여 관리자 대신에 통화를 처리합니다. 시작하기 전에 시스템 관리자가 선택한 모드를 식별해야 합니다. "Cisco Unified Communications Manager Assistant 소개"를 참조하십시오.

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 프록시 회선 모드를 사용하도록 구성된 관리자에 다음 기능을 제공합니다.

- 통화 라우팅 — 사용자 정의 필터 목록에 기초하여 수신 통화를 관리자의 전화나 보조자의 전화에 선택적으로 재전송합니다.
- Cisco Unified IP Phone의 향상된 통화 처리 및 모니터링 기능 — 전화의 LCD 화면에서 새 소프트키와 상태 창을 제공합니다.
- 인터콤 기능 — 보조자에게 인터콤 전화를 걸고 보조자로부터 인터콤 전화를 수신할 수 있습니다.
- 웹 기반 기능 구성 — 관리자 구성 창을 사용하여 전환 대상과 같은 일부 관리자 기능을 사용자 정의할 수 있습니다. 또는 보조자가 Assistant Console에서 관리자 대신에 이러한 기능을 구성할 수 있습니다.

관련 항목

- 3페이지, 관리자 전화에서 모드를 식별하는 방법
- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법
- 71페이지, 관리자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법

시작하기 — 관리자용

다음 항목은 Cisco Unified Communications Manager Assistant 시작에 도움이 될 수 있습니다.

- 56페이지, Cisco 내선 이동 사용
- 56페이지, 보조자 선택 이해
- 58페이지, 상태 창 사용
- 62페이지, 전화의 관리자 상태 메뉴 사용

Cisco 내선 이동 사용

절차

Cisco Unified Communications Manager Assistant를 Cisco 내선 이동에 사용하려면 다음을 수행합니다.

1단계 Cisco 내선 이동에 로그인합니다.

2단계 서비스 메뉴에서 Assistant Service를 선택합니다.

Cisco 내선 이동 기능에 대한 자세한 내용은 *Cisco Unified IP Phone 7960G and 7940G Phone Guide*를 참조하십시오.

보조자 선택 이해

Cisco 내선 이동을 사용하도록 구성되지 않은 경우 관리자는 Cisco Unified Communications Manager Assistant 기능에 자동으로 로그인됩니다.

통화를 처리하려면 보조자가 Cisco Unified Communications Manager Assistant Console 애플리케이션에 로그인하여 온라인 상태로 있어야 합니다. 활성 보조자가 로그아웃하거나 오프라인으로 이동한 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 다른 보조자를 관리자에게 할당하려고 시도합니다.

활성 보조자 식별

활성 보조자는 관리자 대신에 통화를 처리하고 있는 사람입니다.

여러 보조자가 있을 경우 관리자는 현재 활성 상태인 보조자를 식별하려고 할 수 있습니다. 이렇게 하려면 전화에서 **서비스** 단추를 누르고 Assistant Service를 선택합니다. 항목 3에서 활성 보조자가 식별됩니다.

기본 보조자 할당

가능한 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 활성 보조자의 역할을 수행하는 *기본* 보조자를 할당합니다. 기본 보조자를 사용할 수 없는 경우(오프라인 상태이거나 로그아웃된 경우) Cisco Unified Communications Manager Assistant는 기본 보조자가 로그인하거나 다시 온라인 상태가 될까지 다른 보조자를 할당합니다.

관리자 또는 보조자는 관리자 구성 창에서 기본 보조자를 선택할 수 있습니다. 자세한 내용은 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법을 참조하십시오.

보조자 변경

여러 보조자가 있고 이러한 보조자 중 둘 이상이 로그인하여 온라인 상태가 된 경우 활성 보조자를 수동으로 선택하여 자동 선택을 무시할 수 있습니다.

전화의 관리자 상태 메뉴에서 항목 **3**을 선택하여 사용 가능한 보조자 목록을 표시합니다. 여러 보조자를 사용할 수 있는 경우 활성 보조자의 역할을 수행하는 다른 보조자를 선택합니다. 작업이 완료되면 메뉴를 종료합니다.

보조자를 사용할 수 없는 경우

모든 보조자를 사용할 수 없는 경우 전화에서 관리자 상태 메뉴의 보조자 아이콘(맨 왼쪽 아이콘)에 대각선으로 줄이 표시됩니다. 보조자 중 한 명이 로그인하면 통화 처리 지원이 즉시 재시작됩니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

상태 창 사용

관리자용

Cisco Unified IP Phone의 LCD 화면에 관리자 상태 메뉴가 표시됩니다.

관리자 상태 메뉴에는 두 개의 영역이 있습니다.

- 보조자 감시 영역 — 상태 창의 맨 위 부분에는 관리자 대신에 보조자가 처리하는 통화의 통화자 ID와 경과 시간이 표시됩니다. 자세한 내용은 테이블 9을 참조하십시오.
- Cisco Unified IP Phones 7940G 및 7960G의 보조자 및 기능 영역 — 상태 창의 가장 큰 부분에는 활성 보조자의 존재 여부와 기능의 설정/해제 상태를 나타내는 아이콘이 표시됩니다. 자세한 내용은 테이블 10을 참조하십시오.
- Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE의 보조자 및 기능 영역 - 상태 창의 가장 큰 부분에는 활성 보조자의 존재 여부와 기능의 설정/해제 상태를 나타내는 아이콘이 표시됩니다. 자세한 내용은 테이블 11을 참조하십시오.

테이블 *9*　관리자 상태 메뉴의 보조자 감시 메시지

메시지	의미
"보조자 감시 — 설정"	보조자 감시가 설정되었지만 보조자에게 재전송되는 연결된 통화 또는 수신 통화가 없습니다.
"발신" 다음에 통화자 ID	수신 통화가 보조자에게 재전송되었으며 보조자의 전화에서 벨소리가 울리고 있습니다. 통화를 지금 차단할 수 있습니다.
통화자 ID 및 타이머	보조자가 수신 통화에 응답했습니다. 보조자가 통화에 응답하거나 다른 방식으로 통화를 처리하면 타이머가 시작됩니다.
"보조자 감시 — 해제"	보조자 감시가 해제되었습니다. 보조자 감시를 설정하려면 **감시 설정** 소프트키를 누릅니다.
"필터링 작동 안 함"	현재 통화 필터링 기능을 사용할 수 없습니다.

테이블 *10* ***Cisco Unified IP Phones 7940G* 및 *7960G*의 관리자 상태 메뉴에 있는 보조자 및 기능 아이콘**

기능	설명
보조자 사용 가능 	보조자 아이콘은 사람 모양을 닮았으며 상태 창의 왼쪽에 있습니다. 이 아이콘은 활성 보조자가 통화를 수신할 준비가 되었다는 것을 나타냅니다.
보조자 사용 불가능 	보조자 사용 불가능 아이콘은 사람 모양을 닮았으며 대각선으로 줄이 표시됩니다. 이 아이콘은 모든 보조자를 사용할 수 없다는 것을 나타냅니다. 활성 보조자를 식별하려면 Cisco Unified IP Phone에서 **서비스** 단추를 누른 다음 Assistant Service를 선택합니다.
통화 필터 사용 	망사형 원은 필터링이 *설정*되었음을 나타냅니다.
통화 필터 사용 안 함 	빈 원은 필터링이 *해제*되었음을 나타냅니다. 필터를 설정 및 해제하려면 관리자 상태 메뉴에서 **필터**를 선택합니다. 관리자 구성 웹 페이지에서 통화 필터링을 구성할 수 있습니다.
DND 사용 	대각선 줄이 있는 종 모양은 이 기능이 *설정*되었음을 나타냅니다(벨소리 장치가 비활성화됨).
DND 사용 안 함 	종 모양은 이 기능이 *해제*되었음을 나타냅니다(벨소리 장치가 활성화됨). DND 기능을 활성화/비활성화하고 벨소리 장치를 설정 또는 해제하려면 DND 소프트키를 누릅니다.

테이블 *10*　*Cisco Unified IP Phones 7940G* 및 *7960G*의 관리자 상태 메뉴에 있는 보조자 및 기능 아이콘 *(계속)*

기능	설명
모두 전환 사용 	벽에 부딪혀 꺾인 화살표는 이 기능이 *설정*되었음을 나타냅니다(통화가 전화에서 재전송되고 있음).
모두 전환 사용 안 함 	직선 화살표는 이 기능이 *해제*되었음을 나타냅니다(통화가 전화로 전송되고 있음). 모두 전환 기능을 활성화/비활성화하려면 **모두** 소프트키를 누릅니다. 이 기능의 초기 기본 대상은 선택한 보조자입니다. 관리자 구성 웹 페이지에서 대상을 변경할 수 있습니다.

테이블 *11*　*Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G* 및 *7971G-GE*의 관리자 상태 메뉴에 있는 보조자 및 기능 아이콘

기능	설명
보조자 사용 가능 	보조자 아이콘은 사람 모양을 닮았으며 상태 창의 왼쪽에 있습니다. 이 아이콘은 활성 보조자가 통화를 수신할 준비가 되었다는 것을 나타냅니다.
보조자 사용 불가능 	보조자 사용 불가능 아이콘은 사람 모양을 닮았으며 대각선으로 줄이 표시됩니다. 이 아이콘은 모든 보조자를 사용할 수 없다는 것을 나타냅니다. 활성 보조자를 식별하려면 Cisco Unified IP Phone에서 **서비스** 단추를 누른 다음 Assistant Service를 선택합니다.
통화 필터 사용 	녹색 화살표는 통과하고 빨간색 화살표는 부딪혀 꺾인 창은 필터링이 *설정*되어 있음을 나타냅니다.
통화 필터 사용 안 함 	녹색 화살표는 통과하고 빨간색 화살표는 부딪혀 꺾인 대각선 줄이 있는 창은 필터링이 *해제*되어 있음을 나타냅니다. 필터를 설정 및 해제하려면 관리자 상태 메뉴에서 **필터**를 선택합니다. 관리자 구성 웹 페이지에서 통화 필터링을 구성할 수 있습니다.

테이블 *11* ***Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G*** **및** ***7971G-GE*****의 관리자 상태 메뉴에 있는 보조자 및 기능 아이콘** ***(계속)***

기능	설명
DND 사용 	대각선 줄이 있는 종 모양은 이 기능이 *설정*되었음을 나타냅니다(벨소리 장치가 비활성화됨).
DND 사용 안 함 	종 모양은 이 기능이 *해제*되었음을 나타냅니다(벨소리 장치가 활성화됨). DND 기능을 활성화/비활성화하고 벨소리 장치를 설정 또는 해제하려면 **DND** 소프트키를 누릅니다.
모두 전환 사용 	벽에 부딪혀 꺾인 화살표는 이 기능이 *설정*되었음을 나타냅니다(통화가 전화에서 재전송되고 있음).
모두 전환 사용 안 함 	대각선 줄이 있고 벽에 부딪혀 꺾인 화살표는 이 기능이 *해제*되었음을 나타냅니다(통화가 전화로 전송되고 있음). 모두 전환 기능을 활성화/비활성화하려면 **모두** 소프트키를 누릅니다. 이 기능의 초기 기본 대상은 선택한 보조자입니다. 관리자 구성 웹 페이지에서 대상을 변경할 수 있습니다.

팁

- 전화를 사용하여 통화를 발신 또는 수신할 경우 상태 창을 볼 수 없습니다.
- 보조자 감시를 설정 및 해제하려면 **감시 설정** 소프트키를 누릅니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

전화의 관리자 상태 메뉴 사용

관리자용

전화의 관리자 상태 메뉴를 열려면 **서비스** 단추를 누르고 Assistant Service를 선택합니다. 테이블 12에서는 관리자 상태 메뉴 항목 및 연관된 작업에 대해 설명합니다.

테이블 *12*　관리자 상태 메뉴 항목 및 연관된 작업

관리자 상태 메뉴 항목		기능
1	필터	통화 필터링을 설정 및 해제합니다.
2	필터 모드	포괄적 또는 배타적 필터 사이를 전환합니다.
3	보조자	활성 보조자 및 다른 사용 가능한 보조자를 표시합니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

수신 전화에 대한 경고음 구성

수신 전화가 관리자의 전화 화면에 나타나지만 벨소리는 보조자의 전화에서만 울립니다.

절차

관리자 전화로 걸려오는 전화에 오디오 경고음을 추가하려면 다음 단계를 따르십시오.

1단계　**서비스** 단추를 누릅니다.

2단계　**경고음**을 선택하여 설정합니다.

3단계　**경고음**을 **설정**으로 설정합니다.

경고음은 통화 당 한 번 울립니다.

다음과 같은 경우 수신 전화의 경고음이 울리지 않습니다.

- 보조자 전화 또는 Assistant Console에서 전화기 경고음이 해제되어 있는 경우
- 보조자 감시 기능이 해제되어 있는 경우
- 보조자에게 자동 재전송되도록 통화를 설정한 경우

통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법

관리자용

전화에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant 소프트키를 사용하여 활성 통화를 차단, 재전송, 호전환 및 다른 방식으로 처리할 수 있습니다.

이 절에서는 다음 내용에 대해 설명합니다.

- 63페이지, 보조자의 전화에서 울리는 통화를 차단하는 방법
- 64페이지, 수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법
- 64페이지, 모든 통화를 다른 번호로 재전송하는 방법
- 65페이지, 통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법

보조자의 전화에서 울리는 통화를 차단하는 방법

관리자용

보조자의 전화에서 울리는 통화를 차단하고 통화를 관리자의 전화로 재전송하려면 Cisco Unified IP Phone에서 **차단** 소프트키를 누릅니다.

통화를 성공적으로 차단하려면 보조자가 통화에 응답하기 전에 차단 소프트키를 눌러야 합니다. 이미 연결된 통화는 차단할 수 없습니다.

팁 관리자에 대한 통화가 보조자의 전화에서 울리고 있는 경우 전화의 상태 창에 있는 보조자 감시 부분에서 "발신"이라는 텍스트와 통화자 ID를 볼 수 있습니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

수신 통화를 다른 번호로 즉시 재전송하는 방법

관리자용

자신의 전화에서 벨소리 울림 통화, 연결된 통화 또는 보류된 통화를 다른 전화로 재전송하려면 **재전송** 소프트키를 누릅니다.

기본적으로, 재전송 기능은 선택한 보조자에게 통화를 재전송합니다. 단, 관리자나 보조자는 원하는 전화 번호를 전환 대상으로 대신 사용할 수 있습니다.

팁

- 보조자가 지정된 전환 대상이고 보조자 감시가 설정된 경우 관리자는 LCD 화면의 상태 창을 통해 통화가 보조자에게 재전송되었는지 확인할 수 있습니다.
- 재전송 기능 및 모두 전환(모두) 기능은 동일한 전환 대상을 공유합니다. 관리자나 보조자는 관리자 구성 창에서 이 대상을 변경할 수 있습니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법

모든 통화를 다른 번호로 재전송하는 방법

관리자용

모두 전환(모두) 기능을 설정 또는 해제하려면 **모두** 소프트키를 누릅니다. 이 기능이 설정된 경우 수신 통화가 다른 전화로 재전송됩니다.

통화별로 호출하는 재전송과는 달리 이 기능을 사용하면 기능을 해제할 때까지 이후의 모든 수신 통화를 재전송할 수 있습니다.

기본적으로 모두 대상은 선택한 보조자입니다. 단, 관리자나 보조자는 원하는 전화 번호를 전환 대상으로 대신 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 사무실 밖에 있을 때에도 계속해서 전화를 받으려면 모두 전환 대상을 휴대 전화 번호로 설정할 수 있습니다.

팁

- 관리자 상태 메뉴의 아이콘은 모두 기능이 설정 또는 해제되었는지 여부를 나타냅니다. 꺾인 화살표는 이 기능이 설정되었음을, 직선 화살표는 이 기능이 해제되었음을 나타냅니다.
- 이 기능은 보조자가 관리할 수 있는 모든 회선에 적용됩니다. 보조자가 액세스할 수 없는 개인 회선이나 인터콤 회선에서 받는 수신 통화는 재전송할 수 없습니다.
- 모두 기능과 재전송 기능은 동일한 전환 대상을 공유합니다. 관리자나 보조자는 관리자 구성 창에서 이 대상을 변경할 수 있습니다.
- 통화 필터링 및 모두 기능이 둘 다 활성화된 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 먼저 *통화 필터링*을 수신 통화에 적용합니다. 통화 필터링은 필터 설정에 따라 통화를 관리자나 보조자에게 전송합니다. 그런 다음 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 필터링이 관리자에게 전송한 이러한 통화에 모두 기능을 적용합니다. 모두 기능은 해당 통화를 모두 대상에 재전송합니다.
- 전화에서 모두 착신 전환을 구성한 경우 모든 수신 통화가 입력한 통화 착신 전환 번호로 착신 전환됩니다. 통화는 보조자에게 필터링되지 않으며 전환 대상으로 재전송되지 않습니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법

통화를 음성 메시징 서비스에 호전환하는 방법

관리자용

전화의 통화를 음성 메시징 서비스에 즉시 전송하려면 **호전환(VM)** 소프트키를 누릅니다. 보류된 통화를 음성 메시징 서비스에 호전환할 수 있습니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

통화 필터링을 사용하는 방법

관리자용

통화 필터링은 통화자 ID와 다음 구성 및 설정에 기초하여 수신 통화를 보조자에게 선택적으로 재전송합니다.

- 필터 모드
- 필터 목록
- 필터 설정/해제 상태

테이블 13에는 이러한 각 필터 설정에 대한 자세한 내용이 나와 있습니다.

참고 초기 기본 설정에서는 포괄적 통화 필터링이 설정되고 필터 목록은 비어 있습니다. 따라서 모든 수신 통화가 보조자에게 재전송됩니다. 필터링을 사용자 정의하려면 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법을 참조하십시오.

보조자가 통화를 처리하게 하려면 통화 필터링을 활성화해야 합니다. 통화 필터링 및 모두 전환(모두)이 활성화된 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 먼저 *통화 필터링*을 수신 통화에 적용합니다. 통화 필터링은 필터 설정에 따라 통화를 관리자나 보조자에게 전송합니다. 그런 다음 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 필터링이 관리자에게 전송한 이러한 통화에 모두 기능을 적용합니다. 모두 기능은 해당 통화를 모두 대상에 재전송합니다.

예를 들어, 가족의 전화만 수신하도록 포괄적 필터를 설정할 수 있습니다. 다른 모든 통화는 보조자가 처리합니다. 사무실 밖에 있을 계획이라면 모두 대상을 휴대 전화 번호로 설정하고 모두 전환을 활성화하여 가족의 전화를 휴대 전화에서 받을 수 있습니다. 다른 모든 전화는 계속해서 보조자가 수신합니다.

참고 전화에서 모두 착신 전환을 구성한 경우 모든 수신 통화가 입력한 통화 착신 전환 번호로 착신 전환됩니다. 통화는 보조자에게 필터링되지 않으며 전환 대상으로 재전송되지 않습니다.

테이블 *13*　통화 필터링 설정

설정	목적	위치	참고
필터 모드	필터 모드 설정을 사용하여 *포괄적* 및 *배타적* 필터 목록 사이를 전환합니다. 포괄적 필터링 — 이 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 포괄적 필터 목록에 있는 번호와 일치하는 수신 통화를 *관리자*에게 전송합니다. 나머지는 보조자에게 재전송됩니다. 배타적 필터링 — 이 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 배타적 필터 목록에 있는 번호와 일치하는 수신 통화를 *보조자*에게 전송합니다. 나머지는 관리자에게 재전송됩니다.	전화의 LCD 화면에 있는 관리자 상태 메뉴에서 포괄적 및 배타적 필터 목록 사이를 전환합니다.	기본적으로 포괄적 필터가 활성화됩니다. 보조자는 Assistant Console에서 관리자 대신에 필터 모드를 제어할 수 있습니다.
필터 목록	필터 목록은 하나 이상의 전화 번호(부분 또는 전체)로 구성됩니다. 새 통화를 가져올 때 필터링이 설정되어 있는 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 통화자 ID를 활성 목록의 번호와 비교합니다. 번호가 일치하는지 여부와 활성화된 필터 목록(포괄적 또는 배타적)에 따라 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 통화를 관리자 또는 보조자에게 라우팅합니다.	관리자 구성 창에서 필터 목록을 만듭니다. 포괄적 또는 배타적 필터 탭을 선택합니다.	보조자는 관리자를 위해 필터 목록을 설정할 수 있습니다. 기본적으로 필터 목록은 비어 있습니다.
필터 설정/해제 상태	필터 설정/해제 설정은 통화 필터링을 설정 또는 해제합니다. 이 기능이 설정된 경우 필터 설정에 따라 모든 수신 통화가 차단 및 재전송됩니다.	전화의 LCD 화면에 있는 관리자 상태 메뉴에서 필터링을 설정 및 해제합니다. **서비스** 단추를 누르고 Assistant Service를 선택한 다음 **필터**를 선택합니다.	기본적으로 필터는 설정됩니다.

팁

- 관리자 상태 메뉴의 원 아이콘은 통화 필터링 기능이 설정 또는 해제되었는지 여부를 나타냅니다. 망사형 원 아이콘은 이 기능이 설정되었다는 것을, 빈 원은 해제되었다는 것을 나타냅니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법

선택적 기능인 인터콤 기능을 사용하면 인터콤 회선을 통해 보조자와 대화할 수 있습니다. 이 기능은 시스템 관리자가 구성합니다.

참고 전화기에서 인터콤 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

Cisco Unified IP Phones 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G 및 7971G-GE

Cisco Unified IP Phone에서 인터콤 전화를 하려면 보조자에 해당하는 **인터콤** 단축 다이얼 단추를 누릅니다.

인터콤 전화를 시작하면 보조자의 스피커폰이 자동으로 응답합니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다. 관리자와 통화하려면 보조자가 보조자 전화에서 **인터콤** 단추를 눌러야 합니다.

인터콤 전화를 종료하려면 전화를 끊거나 스피커 또는 헤드셋 단추를 누릅니다.

프록시 회선 모드로 인터콤 전화를 걸면 여러 가지 결과가 발생할 수 있습니다.

- 기본 보조자가 *구성되어 있고* 사용 가능한 경우 해당 보조자가 통화의 대상이 됩니다.
- 기본 보조자가 구성되어 있지만 사용 불가능한 경우 다음으로 사용 가능한 보조자가 통화의 대상이 됩니다.
- 기본 보조자가 구성되어 있지만 *사용 불가능하며* 로그인했을 때 활성 보조자가 없는 경우 기본 보조자가 인터콤 전화의 대상으로 남아 있게 됩니다.
- 기본 보조자가 *구성되어 있지 않은 경우* 현재 활성 보조자가 통화의 대상이 됩니다.
- 기본 보조자가 *구성되어 있지 않고* 로그인해 있을 동안 현재 활성 보조자가 오프라인으로 전환되는 경우 다음 중 하나가 발생합니다.
  - 다음으로 사용 가능한 보조자가 인터콤 전화의 대상이 됩니다.
  - 사용 가능한 다른 보조자가 없는 경우 오프라인으로 전환된 보조자가 통화의 대상으로 남아 있게 됩니다.
- 기본 보조자가 *구성되어 있지 않고* 로그인했을 때 활성 보조자가 *없는 경우* 인터콤 전화의 대상이 없습니다.

Cisco Unified IP Phones 7940G 및 7960G

Cisco Unified IP Phone에서 인터콤 전화를 하려면 보조자에 해당하는 **인터콤** 단축 다이얼 단추를 누릅니다.

인터콤 전화를 시작할 때 보조자가 다른 통화에 연결되지 않은 경우 관리자의 스피커폰과 보조자의 스피커폰이 동시에 열립니다. 전화기의 스피커폰, 헤드셋 또는 핸드셋을 사용하여 통화할 수 있습니다. 보조자가 관리자에게 인터콤 전화를 걸 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 시작할 때 보조자가 다른 통화에 연결된 경우 보조자의 전화에서 인터콤 전화의 벨소리가 울리고 보조자가 수동으로 응답해야 합니다. 관리자가 다른 통화에 연결되었을 때 보조자가 인터콤 전화를 걸 경우에도 마찬가지입니다.

인터콤 전화를 종료하려면 전화를 끊거나 스피커 또는 헤드셋 단추를 누릅니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 69페이지, 전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

전화의 벨소리 장치를 음소거하는 방법

관리자용

전화의 벨소리 장치를 음소거하려면 **DND** 소프트키를 눌러 DND 기능을 설정 또는 해제합니다.

참고 전화기에서 DND 기능을 사용할 수 없으면 시스템 관리자에게 문의하십시오.

이 기능을 설정할 경우 Cisco Unified IP Phone에서 벨소리 장치가 비활성화됩니다. DND 기능은 전화의 모든 회선에서 벨소리 장치를 비활성화합니다.

참고 인터콤은 DND 기능에 의해 영향을 받지 않습니다.

DND 기능은 Cisco Unified IP Phone의 LCD 화면에 있는 관리자 상태 메뉴에서 종 모양 아이콘으로 표시됩니다. 대각선 줄이 있는 종 모양 아이콘은 이 기능이 설정되었으며 전화의 벨소리 장치가 비활성화되었다는 것을 나타냅니다. 보조자의 전화에서는 벨소리가 계속 울립니다. 종 모양 아이콘은 이 기능이 해제되었으며 벨소리 장치가 활성화되었다는 것을 나타냅니다.

기본적으로 이 기능은 해제됩니다.

팁

- 이 기능은 통화 필터링에 영향을 주지 않습니다.

관련 항목

- 56페이지, 시작하기 — 관리자용
- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 68페이지, 인터콤 기능을 사용하여 보조자와 대화하는 방법

관리자 기능을 구성하는 방법

관리자와 보조자는 관리자 구성 창에서 관리자 기본 설정을 수정할 수 있습니다. 관리자는 웹 사이트에서 이 창에 액세스하고 보조자는 Assistant Console에서 이 창에 액세스할 수 있습니다.

시스템 관리자는 공유 회선 모드 또는 프록시 회선 모드에서 작동하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant 구성을 선택합니다. 시스템 관리자가 프록시 회선 모드에서 작동하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 구성한 경우 기본 보조자를 할당하거나 전환 대상을 구성하거나 필터 목록을 만들 수 있습니다. 시스템 관리자가 공유 회선 모드에서 작동하도록 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 구성한 경우 전환 대상만 구성할 수 있습니다. 공유 회선 모드에서는 기본 보조자를 할당하거나 필터를 설정하여 보조자에 대한 통화를 선택적으로 필터링할 수 없습니다.

초기 기본 설정에서는 관리자가 기본 설정을 구성하지 않더라도 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용할 수 있도록 되어 있습니다.

관련 항목

- 1페이지, 공유 회선 모드 및 프록시 회선 모드에 대한 설명
- 71페이지, 관리자 구성에 액세스하는 방법
- 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

관리자 구성에 액세스하는 방법

다음 항목 중 하나를 참조하십시오.

- 71페이지, 관리자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법
- 72페이지, 보조자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법

관리자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법

관리자는 웹 사이트를 사용하여 관리자 구성 페이지에 액세스합니다. 시스템 관리자로부터 URL을 얻을 수 있습니다.

절차

1단계 Microsoft Windows 2000이 실행되는 컴퓨터에서 Microsoft IE(Internet Explorer) 브라우저를 엽니다.

브라우저 버전은 5.5 이상이어야 합니다.

2단계 시스템 관리자가 제공한 URL을 엽니다. URL은 http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp와 비슷합니다.

Cisco Unified Communications Manager Assistant 소프트웨어를 설치할지 묻는 팝업 창이 나타납니다.

3단계 "Cisco Systems Inc.의 컨텐츠는 항상 신뢰"라는 텍스트에 **확인란**을 클릭하여 동의한 다음 **예**를 클릭합니다.

로그인 페이지가 나타납니다.

4단계 시스템 관리자가 제공한 사용자 이름과 암호를 입력하고 **로그인**을 클릭합니다.

관리자 구성 창이 나타납니다.

5단계 로그아웃할 준비가 되면 브라우저 창을 닫습니다. 필요한 경우 3단계를 반복합니다.

관련 항목

- 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

보조자용 — 관리자 구성에 액세스하는 방법

보조자는 Assistant Console에서 관리자 구성 창에 액세스할 수 있습니다.

특정 관리자를 위한 창에 액세스하려면 Assistant Console의 내 관리자 패널에서 해당 관리자에 대한 행을 아무 곳이나 마우스 오른쪽 단추로 클릭합니다. 그런 다음 팝업 메뉴에서 **구성**을 선택합니다.

모든 관리자를 위한 창에 액세스하려면 메뉴 모음에서 **관리자 > 구성**을 선택합니다. 필요한 경우 관리자 드롭다운 목록에서 기능을 구성할 관리자를 선택합니다.

관련 항목

- 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법

관리자의 구성된 보조자 중 한 명을 *기본* 보조자로 식별할 수 있습니다.

가능하면 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 기본 보조자를 관리자의 활성 보조자로 할당합니다. 기본 보조자가 로그인하지 않은 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 활성 보조자의 역할을 수행하도록 다른 보조자(사용 가능한 경우)를 할당합니다. 기본 보조자가 로그인하면 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 기본 보조자가 활성 보조자가 되어 통화를 처리하도록 보조자를 전환합니다.

절차

1단계 관리자 구성 창에서 **기본 보조자** 탭을 클릭하여(필요한 경우) 기본 보조자 선택 창을 표시합니다.

2단계 보조자 드롭다운 메뉴에서 해당 보조자를 선택합니다.

3단계 변경 내용을 저장합니다.

관련 항목

- 71페이지, 관리자 구성에 액세스하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법

프록시 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 관리자는 모두 전환(모두) 및 재전송(재전송) 기능을 사용하여 통화를 보조자나 다른 전화 번호(*대상*이라고 함)로 전송할 수 있습니다. 모두 기능과 재전송 기능은 동일한 전환 대상을 공유합니다.

공유 회선 모드에서 Cisco Unified Communications Manager Assistant를 사용하는 관리자는 **재전송** 소프트키를 사용하여 전환 대상을 설정하고 통화가 수신되었을 때 통화를 착신 전환할 수 있습니다. 로그인하면 전환 화면이 자동으로 표시됩니다.

기본적으로 관리자의 활성 보조자가 전환 대상이 됩니다. 관리자 및 보조자는 아래의 절차를 사용하여 이 대상을 변경할 수 있습니다.

절차

1단계 관리자 구성 창에서 **전환** 탭을 클릭하여 전환 구성 창을 표시합니다.

2단계 (프록시 회선 모드 전용) **디렉터리 번호** 또는 **보조자**를 선택합니다.

3단계 디렉터리 번호를 선택한 경우 유효한 전화 번호를 입력합니다. 일반 전화기에서 번호를 다이얼하는 것과 동일하게 번호를 입력합니다.

4단계 변경 내용을 저장합니다.

관련 항목

- 63페이지, 통화를 차단, 재전송 및 호전환하는 방법
- 71페이지, 관리자 구성에 액세스하는 방법
- 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법
- 74페이지, 관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

관리자를 위한 필터 목록을 만드는 방법

필터 목록을 사용하면 관리자 또는 보조자가 관리자의 통화 필터링 기능을 사용자 정의할 수 있습니다.

기본적으로 필터 목록은 비어 있습니다. 번호를 필터 목록에 추가하여 사용자 정의합니다. 필터 모드를 선택하여 *포괄적* 또는 *배타적* 필터 목록 사이를 전환할 수 있습니다.

- 포괄적 — 포괄적 필터 목록의 번호와 일치하는 통화가 *관리자*에게 전송됩니다. 나머지 통화는 활성 보조자에게 재전송됩니다.
- 배타적 — 배타적 필터 목록의 번호와 일치하는 통화가 *보조자*에게 재전송됩니다. 나머지 통화는 관리자에게 전송됩니다.

Cisco Unified Communications Manager Assistant는 수신 통화의 통화자 ID를 활성 필터 목록의 전화 번호와 비교합니다.

예를 들어, 전화 번호 54321을 관리자의 포괄적 필터 목록에 추가하는 경우 포괄적 필터링이 설정되어 있으면 54321에서 관리자의 사무실 전화로 걸려온 모든 수신 통화는 보조자가 아니라 관리자에게 연결됩니다.

또는 번호 54xxx를 관리자의 배타적 필터 목록에 추가한 경우 배타적 필터링이 설정되어 있으면 54로 시작되는 5자리 숫자를 가진 전화 회선의 모든 수신 통화는 관리자가 아니라 보조자에게 연결됩니다.

참고 특정 시점에서 하나의 필터 모드(포괄적 또는 배타적)만 활성화될 수 있습니다. 관리자는 전화의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 메뉴에서 필터 모드 사이를 전환할 수 있습니다. 보조자는 Assistant Console에서 관리자를 위해 필터 모드 사이를 전환할 수 있습니다.

필터 목록에는 다음 와일드카드가 포함될 수 있습니다.

- x — 필터의 임의 위치에서 *단일* 숫자를 대체하려면 x를 사용합니다. 예를 들어, "123x5"는 5자리 전화 번호를 나타내며 여기서 네 번째 숫자의 범위는 0 - 9입니다. 대문자 또는 소문자 x를 사용할 수 있습니다.
- * — 필터의 시작 부분이나 끝 부분에서 *여러* 숫자를 대체하려면 *를 사용합니다. 예를 들어, "5*"은 5로 시작되는 임의 길이의 전화 번호를 나타냅니다.

와일드카드 외에도 필터 목록에는 하이픈(-), 마침표(.) 및 빈 공간이 포함될 수 있습니다.

팁 필터 목록을 비워둘 수 있습니다. 기본적으로 필터가 활성화되며 포괄적 필터 목록은 비어 있습니다. 이는 관리자의 모든 수신 통화가 보조자에게 재전송된다는 것을 의미합니다.

관리자 — 전화에서 필터 목록을 활성화합니다. 이렇게 하려면 전화기의 Cisco Unified Communications Manager Assistant 메뉴를 엽니다. **1**을 눌러 필터 기능을 설정 및 해제하고 **2**를 눌러 포괄적 및 배타적 필터 모드 사이를 전환합니다.

관리자와 보조자는 다음 절차를 사용하여 필터 목록을 만들 수 있습니다.

절차

1단계 관리자 구성 창에서 **포괄적** 탭이나 **배타적** 탭을 클릭하여 해당 구성 창을 표시합니다.

2단계 **필터** 필드에 부분 또는 전체 전화 번호를 입력합니다.

도움이 필요한 경우 **추가 정보** 링크를 클릭하여 예제 필터를 봅니다.

3단계 필터를 추가, 대체 또는 삭제할 수 있습니다.

- 새 필터를 추가하려면 필터 필드에 필터를 입력하고 **추가**를 클릭합니다.

  새 필터가 필터 목록에 표시됩니다.
- 기존 필터를 새 필터로 대체하려면 필터 목록에서 수정할 기존 필터를 선택합니다. 필터 필드에서 필요에 따라 필터를 변경하고 **대체**를 클릭합니다.

  수정된 필터가 필터 목록에 표시됩니다.
- 필터를 삭제하려면 필터 목록에서 필터를 선택하고 **삭제**를 클릭합니다.

  삭제된 필터가 필터 목록에서 제거됩니다.

4단계 변경 내용을 저장합니다.

팁

- 통화 필터링 및 모두 전환(모두)이 활성화된 경우 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 먼저 *통화 필터링*을 수신 통화에 적용합니다. 통화 필터링은 필터 설정에 따라 통화를 관리자나 보조자에게 전송합니다. 그런 다음 Cisco Unified Communications Manager Assistant는 필터링으로 관리자에게 전송된 이러한 통화에 모두 기능을 적용합니다. 모두 기능은 해당 통화를 모두 대상에 재전송합니다.
- Cisco Unified Communications Manager Assistant 상태 창의 원 아이콘은 통화 필터링 기능이 설정 또는 해제되었는지 여부를 나타냅니다. 망사형 원 아이콘은 이 기능이 설정되었다는 것을, 빈 원은 해제되었다는 것을 나타냅니다.

관련 항목

- 66페이지, 통화 필터링을 사용하는 방법
- 71페이지, 관리자 구성에 액세스하는 방법
- 73페이지, 기본 보조자를 관리자에 할당하는 방법
- 73페이지, 관리자를 위한 전환 대상을 구성하는 방법

찾아보기

A

Assistant Console
- 관리자를 지원하지 않고 액세스 10
- 레이아웃 사용자 정의 20
- 로그아웃 9
- 로그인 8
- 마우스와 키보드를 사용하여 작동 22
- 메뉴 11
- 부분 식별 11
- 시작 8
- 인터콤 사용 23
- 키보드 바로 가기 24
- 통화 제어 단추 12
- 통화 처리 27

C

Cisco Unified Communications Manager Assistant, 정의 vii

Cisco Unified IP Phone
- 공유 회선(관리자) 51
- 보조자 35
- 상태 창(관리자) 58
- 소프트키(관리자) 52, 63
- 소프트키(보조자) 35
- 프록시 회선(관리자) 55

D

DND 기능 54, 69

DND 소프트키 54, 69

ㄱ

경고음 62

고유한 벨소리 울림 49

공유 회선
- 공유 회선 모드로 Manager Assistant 사용 1
- 관리자 전화 사용 51
- 관리자 전화의 상태 창 3

관리자
- 기능 구성 71
- 기능 상태 16
- 모니터링 16
- 온라인 상태 16

관리자 구성 창
- 사용 71

관리자 프록시 회선 15
관리자 회선
  내 관리자 패널 16
  내 통화 패널 15
기본 보조자
  할당 73

ㄴ

내 관리자 패널 16
내 통화 패널 15

ㄷ

단추
  식별 12
단축 다이얼 18
디렉터리
  사용 19
디렉터리 패널 19

ㄹ

로그아웃, 보조자 9
로그인, 보조자 8

ㅁ

마우스
  Assistant Console 작동 22
맨 위에 표시 기능 20
메뉴 모음
  Assistant Console 11
모두 소프트키
  관리자 대상 73
  사용 64
모두 전환
  통화 필터링 사용 76
모든 통화 착신 전환 64

ㅂ

배타적 필터
  정의 66
배타적 필터 목록
  만들기 74
번호 다이얼 27
보류 단추 29
보류되지 않음 29
보류된 통화
  보류된 통화 제거 29
  통화 보류 29
보조자
  기본 73
  선택(관리자) 56
  식별(관리자) 56
  전화 회선 15
  전화기 벨소리 장치 사용자 정의 49
보조자 감시
  관리자 58
  차단 소프트키 사용 63
보조자 선택
  이해 56

ㅅ

상담 호전환 단추 30
상태 창
  관리자 58
상태 표시줄
  사용 20
서버
  설정 21
  연결 20
설명서
  Cisco Unified IP Phone용 x
  구성 viii
설정
  관리 21
소프트키
  관리자 52, 63

ㅇ

연결된 상태
  모니터링 20
  변경 10
오프라인 단추 10
오프라인 상태
  모니터링 20
온라인 도움말, 사용 ix
와일드카드
  필터 목록 74
음성 메일
  통화 전송(관리자) 53, 65
  통화 전송(보조자) 34
응답 단추 28
익명 호전환 30
  수행 30
인터콤
  Assistant Console에서 사용 23
  전화에서 사용(관리자) 53, 68

ㅈ

재시작 단추 29
재전송 소프트키
  관리자 52, 64
  관리자 대상 73
전화 끊기 단추 28
전화 발신 27
전화 음소거 54, 69
전화의 아이콘
  DND(관리자) 54, 69
  기능 설정(관리자) 59, 60
  모두 전환(관리자) 64
  필터링(관리자) 67
전화회의 통화, 걸기 31
전환 대상, 구성
  관리자 73
  보조자 32
지정전환 단추
  구성 32
  사용 32
지정전환 단추(보조자)
  사용 32

ㅊ

차단 소프트키, 관리자 63

ㅋ

콘솔
  다이얼 27
키보드 바로 가기 24
키보드, 콘솔 작동 22

ㅌ

통화
  표시 방법 15
통화 끊기 28
통화 보류 29
통화 응답 28
통화 전환
  관리자 52, 64
  보조자 32
통화 제어 단추 12, 39
  정의 12
통화 제어 상태
  모니터링 20
통화 종료 28
통화 차단 63
통화 처리
  Assistant Console에서 수행 27
  관리자 전화에서 63
  관리자 전화에서? 52
  보조자 전화에서 35
  통화 제어 단추 사용 12, 39
통화 필터링
  모두 전환 사용 76
  모드 74
  목록 74
  설명 66
통화 호전환 30

ㅍ

포괄적 필터
  정의 66
포괄적 필터 목록
  만들기 74
프록시 회선
  관리자 전화 사용 55
  관리자 전화의 상태 창 3
  프록시 회선 모드로 Manager Assistant 사용 2
필터링
  목록 74
  설명 66

ㅎ

호전환 단추 30
호전환(VM) 단추 34
호전환(VM) 소프트키
  관리자 53, 65

미주 지역 본사
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
전화: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
팩스: 408 527-0883

아태 지역 본사
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
전화: +65 6317 7777
팩스: +65 6317 7799

유럽 본사
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
전화: 31 0 800 020 0791
팩스: 31 0 20 357 1100

Cisco는 전 세계 200개의 영업소를 보유하고 있습니다. 주소, 전화 번호 및 팩스 번호는 다음 Cisco 웹 사이트를 참조하십시오.www.cisco.com/go/offices

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

OL-13720-01