

Smart agieren mit Cisco CVP

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

Say It Smart ist eine Unified Customer Voice Portal (CVP)-Technologie, die die Aufschlüsselung formatierter Daten in eine Reihe von Audiodateien verarbeitet, die nacheinander abgespielt werden, um die Daten für einen Anrufer verständlich zu machen. Während viele Text To Speech (TTS)-Engines eine ähnliche Funktion ausführen können, ist die Stärke von Say It Smart, dass es die Wiedergabe mit vorab aufgezeichnetem Audio verarbeiten kann.

Unterstützt von Anurag Atul Agarwal, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Unified Call Studio

Vorher aufgezeichnete Audiodateien müssen während der Erstellung der Anwendung im bereitgestellten Audiopfad vorhanden sein.

Verwendete Komponenten

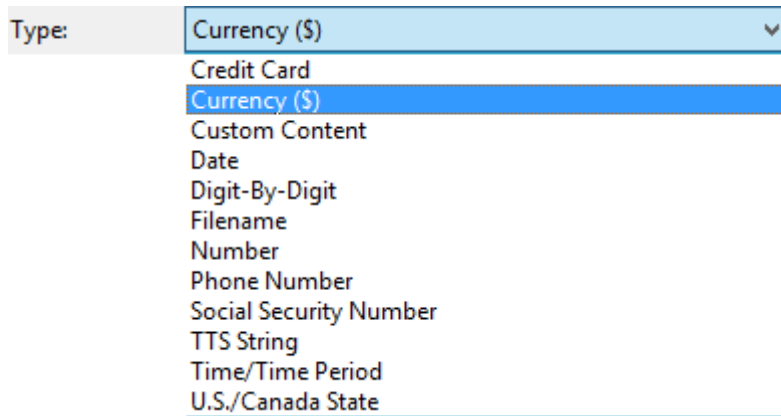
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12,0
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 12.0
- Cisco Unified Call Studio 12.0
- Cisco Virtualized Voice Browser 12.0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer

gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Konfigurieren

CVP Say it Smart Plug-in kann in Sprachelementen wie Audio, Menü usw. gefunden werden. Ein Say It Smart Plug-in ist einem einzigen Typ zugeordnet, der auf hoher Ebene definiert, welche Art von Daten vom Plug-in verarbeitet werden können. Zahlen, Datumsangaben oder Währungswerte sind Beispiele für Typen.



Ausführliche Informationen finden Sie im Leitfaden:

[Smart Specifications für Cisco Unified Customer Voice Portal, Version 12.0\(1\)](#)

In diesem Beispiel konfigurieren Sie ein Audio-Element, das die Ausgabe im Währungsformat (\$) abspielt, wobei im Ordner mediaserver\en-us\sys bereits aufgezeichnete Audiodateien vorhanden sind. Die CVP-Installation beinhaltet standardmäßig vorab aufgezeichnete Audiodateien, die für diese Funktion verwendet werden können.

Schritt 1: Ziehen Sie in Ihrer Call Studio-Anwendung ein Audioelement aus dem Abschnitt "Elemente" auf die Builder-Konsole.

Schritt 2. Nachdem Sie das Element Audio ausgewählt haben, wird auf der rechten Seite der Bereich "Element-Konfiguration" angezeigt. Wählen Sie Audio -> Audiogruppen erweitern -> Initial -> Audioelement 1 auswählen und dann Say it Smart (Klug aussprechen).

Schritt 3. Geben Sie die Daten für Say it Smart Plugin zu spielen.

Schritt 4: Geben Sie als Typ die Währung (\$) an.

Schritt 5: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Aufgezeichnete Audiowiedergabe verwenden.

Schritt 6: Wenn Sie Default Audio Path (Standard-Audiopfad) verwenden, lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie den Pfad im Abschnitt "Audio Path" (Audiopfad) an.

Voice Element - Audio

General Settings **Audio** Data Events

Audio Groups

Initial

audio item 1

Default Language

☐ Audio File / TTS ☒ Say It Smart

Data: 

Type: 

Input Format: 

Output Format: 

☒ Use Recorded Audio

☒ Use Default Audio Path

Audio Path: 

Audio Fileset:  

Audio Type:  

Der Standardaudiopfad für diese Anwendung kann wie folgt gefunden oder konfiguriert werden:

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf Anwendungsname, und wählen Sie Eigenschaften aus. Geben Sie unter Call Studio -> Default Audio Settings (Call Studio -> Standardaudioeinstellungen) den Pfad unter "Default Audio Path URI" (Standardaudiopfad-URI) an.

type filter text

▶ Resource Builders
▶ Call Studio

Audio Settings

Endpoint Settings

General Settings

Root Doc Settings

Project References

Refactoring History

Run/Debug Settings

Generic Error Message:

Sorry. There has been an error.

Error Audio URI:

/CVP/audio/error.wav

Suspended Message:

Sorry, this voice application has been taken down for maintenance.

Suspended Audio URI:

/CVP/audio/suspend_audio.wav

Initial On-Hold Audio URI:

/CVP/audio/onhold_initial.wav

Main On-Hold Audio URI:

/CVP/audio/onhold_continue.wav

Default Audio Path URI:

http://[redacted]/en-us/sys/

Restore Defaults

Apply

Nach Abschluss aller Konfigurationen können Sie die Anwendung validieren, speichern und auf dem VXML-Server bereitstellen.

Überprüfung

Führen Sie einen Testanruf aus, und überprüfen Sie, ob Sie die Ausgabe im Währungsformat hören können. Für dieses Beispiel kann es "100 Dollar und 1 Cent" sein.

Fehlerbehebung

In diesem Beispiel sind diese Audiodateien im bereitgestellten Audiopfad erforderlich.

- 1.wav
- hundred.wav
- dollars.wav
- and.wav
- 1.wav
- cent.wav

Sie können aus den VVB-MIVR-Protokollen überprüfen, ob alle Dateien aus dem gewünschten Audiopfad abgerufen wurden.

<#root>

1996700: Jul 01 13:30:46.816 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-15936282316

1996701: Jul 01 13:30:46.817 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996702: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996703: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

1.wav

1996704: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996705: Jul 01 13:30:46.820 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996706: Jul 01 13:30:46.820 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996707: Jul 01 13:30:46.821 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996708: Jul 01 13:30:46.821 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

hundred.wav

1996709: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996710: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996711: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996712: Jul 01 13:30:46.826 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996713: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996714: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

dollars.wav

1996715: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996716: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996717: Jul 01 13:30:46.828 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996718: Jul 01 13:30:46.830 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996719: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

and.wav

1996720: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996721: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996722: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

1.wav

1996723: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996724: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996725: Jul 01 13:30:46.833 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996726: Jul 01 13:30:46.834 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316
1996727: Jul 01 13:30:46.834 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=F95AD4800001000000000009E13E1C90A-15936282316

cent.wav

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.