



## 상담사 인사말

- [상담사 인사말 개요, 1 페이지](#)
- [상담사 인사말 사전 요건, 1 페이지](#)
- [상담사 인사말 구성 작업 흐름, 2 페이지](#)
- [상담사 인사말 문제 해결, 3 페이지](#)

### 상담사 인사말 개요

상담사 인사말을 사용하면 Unified Communications Manager에서 상담사 디바이스에 대한 미디어 연결 성공 후에 미리 녹음된 알림을 자동으로 재생할 수 있습니다. 상담사 인사말은 상담사 및 고객이 들을 수 있습니다.

인사말을 녹음하는 과정은 음성 메일로 메시지를 녹음하는 것과 유사합니다. 컨택 센터가 설정된 방식에 따라 다른 유형의 발신자에 대해 재생되는 다른 인사말(예: 영어 사용자의 경우 영어 인사말 또는 이탈리아어 사용자의 경우 이탈리아어 인사말)을 녹음할 수 있습니다.

상담사 인사말은 상담사 데스크톱에 로그인할 때 기본적으로 활성화되어 있지만 필요에 따라 켜다 가 켤 수 있습니다.

### 상담사 인사말 사전 요건

- Cisco Unified Contact Center Enterprise를 설치합니다. [Cisco Unified Contact Center Express 설치 및 업그레이드 설명서](#)를 참조하십시오.
- Cisco Unified Customer Voice Portal을 설치합니다. [Cisco Unified Customer Voice Portal용 설치 및 업그레이드 가이드](#)를 참조하십시오.
- 빌트-인 브리지(BIB)가 활성화되었는지 확인합니다. 세부 정보를 보려면 [빌트-인 브리지\(BIB\) 구성, 3 페이지](#)의 내용을 참조하십시오.

# 상담사 인사말 구성 작업 흐름

상담사 인사말 구성 작업은 Cisco Unified Contact Center Enterprise(Unified CCE) 및 Cisco Unified Customer Voice Portal(Unified CVP)에서 완료됩니다. 다음 작업에 대한 세부 단계를 보려면 [Cisco Unified Contact Center Enterprise 기능 설명서](#)의 상담사 인사말 섹션을 참조하십시오.

시작하기 전에

- [상담사 인사말 사전 요건, 1 페이지](#) 검토

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	상담사 인사말을 위한 미디어 서버를 구성합니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 미디어 서버로 작동하도록 서버를 구성합니다.</li> <li>• Unified CVP에서 미디어 서버를 추가합니다.</li> <li>• 파일을 쓰도록 미디어 서버를 구성합니다.</li> </ul>	상담사 인사말은 Unified CVP 미디어 서버를 사용하여 프롬프트 및 인사말 파일을 저장하고 제공합니다.
단계 2	.tcl 스크립트를 VXML Voice Extensible Markup Language) 게이트웨이로 다시 게시합니다.	Unified CVP 릴리스 9.0(1)과 함께 제공되는 .tcl 스크립트 파일은 상담사 인사말을 지원하는 업데이트를 포함합니다. 이러한 업데이트 된 파일을 VXML 게이트웨이에 다시 게시해야 합니다.  VXML 게이트웨이에 대한 스크립트를 다시 게시하는 것은 Unified CVP 업그레이드의 표준 작업입니다. Unified CVP를 업그레이드하고 스크립트를 다시 게시하지 않은 경우 상담사 인사말을 사용하려면 먼저 스크립트를 다시 게시해야 합니다.
단계 3	VXML 게이트웨이에 캐시 크기를 설정합니다.	적절한 성능을 보장하려면 VXML 게이트웨이의 캐시 크기를 허용되는 최대값으로 설정합니다. 최대 크기는 100메가바이트입니다. 기본값은 15kb입니다. VXML 게이트웨이 캐시를 최대로 설정하지 못하면 성능이 저하되어 미디어 서버에 대한 트래픽이 증가할 수 있습니다.
단계 4	음성 프롬프트를 작성하여 인사말을 녹음합니다.	상담사가 인사말을 녹음할 때 들리는 각 음성 프롬프트에 대한 오디오 파일을 생성합니다.
단계 5	통화 유형을 구성합니다.	상담사 인사말 녹음 및 재생을 완료합니다.
단계 6	전화 건 번호를 구성합니다.	상담사 인사말 녹음 및 재생을 완료합니다.
단계 7	스크립트를 예약합니다.	

	명령 또는 동작	목적
단계 8	네트워크 VRU 스크립트를 정의합니다.	Unified CVP와 상호 작용하기 위한 상담사 인사말 녹음 및 재생 스크립트의 경우 네트워크 VRU 스크립트가 필요합니다.
단계 9	(선택 사항) 샘플 상담사 인사말 스크립트를 가져옵니다.	
단계 10	Unified CCE 통화 라우팅 스크립트를 수정합니다.	상담사 인사말 재생 스크립트를 사용하도록 Unified CCE 통화 라우팅 스크립트를 수정합니다.

## 빌트-인 브리지(BIB) 구성

개별 전화기에 대한 전화기 구성 창에서 빌트-인 브리지(BIB) 설정은 빌트-인 브리지(BIB) 활성화 클러스터 수준 서비스 매개 변수 설정을 무시합니다.

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > 전화기

단계 2 찾기를 클릭하여 상담사 전화기를 선택합니다.

단계 3 빌트-인 브리지(BIB) 드롭다운 목록에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 켜기 - 빌트-인 브리지(BIB)가 활성화됩니다.
- 끄기 - 빌트-인 브리지(BIB)가 비활성화됩니다.
- 기본값 - 클러스터 수준 빌트-인 브리지(BIB) 활성화 서비스 매개 변수 설정이 사용됩니다.

단계 4 저장을 클릭합니다.

## 상담사 인사말 문제 해결

상담사 인사말 문제를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unified Contact Center Enterprise의 상담사 인사말 및 위스퍼 알림 기능 설명서](#)의 “상담사 인사말 문제 해결”을 참조하십시오.

