



Auto-Attendant

- [오토 어텐던트 개요, 1 페이지](#)
- [Cisco Unity Connection 구성, 2 페이지](#)
- [Cisco Unified CCX 구성, 6 페이지](#)
- [Cisco Unity Express 구성, 8 페이지](#)

오토 어텐던트 개요

오토 어텐던트를 사용하면 발신자는 접수원을 통하지 않고도 조직에서 사람을 찾을 수 있습니다. 발신자에게 재생되는 프롬프트를 사용자 정의할 수 있습니다.

Unified Communications Manager에서 오토 어텐던트는 특정 전화기 내선 번호에서 통화를 수신하는데 사용됩니다. 소프트웨어는 발신자와 상호 작용하여 발신자가 연결하려고 하는 (조직 내) 당사자의 내선 번호를 검색하고 선택할 수 있도록 합니다.

오토 어텐던트는 다음 기능을 제공합니다.

- 전화에 응답
- 사용자 구성 가능 환영 프롬프트 재생
- 발신자가 세 가지 작업 중 하나를 수행하도록 요청하는 주 메뉴 프롬프트 재생
 - 오퍼레이터와 통화하려면 0을 누르세요.
 - 내선 번호를 입력하려면 1을 누르세요.
 - 이름 철자를 입력하려면 2를 누르세요.

발신자가 2를 눌러 이름 철자 입력을 선택할 경우 시스템에서 입력된 문자와 사용 가능한 내선이 구성된 이름을 비교합니다. 다음 결과 중 하나가 발생할 수 있습니다.

- 일치하는 내선 번호가 있을 경우 시스템에서 일치되는 사용자로 호전환을 수행한다는 알림을 내보내고 발신자가 아무 DTMF(복합 주파수 부호) 키를 눌러 호전환을 중지할 수 있도록 최대 2초간 대기합니다. 발신자가 호전환을 중지하지 않을 경우 시스템이 명시적 확인을 수행합니다. 즉, 사용자에게 이름 확인을 요청하고 해당 사용자의 기본 내선 번호로 호전환을 실시합니다.

- 일치하는 내선 번호가 두 개 이상인 경우 시스템은 발신자에게 올바른 내선 번호를 선택할 것을 요청합니다.
- 일치하는 내선 번호가 너무 많을 경우 시스템은 발신자에게 추가 문자를 입력하도록 요청합니다.
- 일치하는 항목이 없는 경우, 즉 사용자가 잘못된 옵션을 누르면 시스템에서 잘못된 옵션을 눌렀다는 메시지를 표시하고 사용자에게 올바른 옵션을 누르라는 메시지를 표시합니다.
- 발신자가 대상을 지정하면 호전환이 실시됩니다.
- 회선이 통화 중이거나 사용 중인 회선이 아닐 경우 시스템은 발신자에게 그러한 내용을 알리고 주 메뉴 프롬프트를 재생합니다.

오토 어텐던트 솔루션은 대화식 음성응답(IVR) 기능을 제공할 수 있는 다양한 Cisco 제품을 사용하여 다음과 같은 세 가지 방법으로 배포할 수 있습니다.

- Cisco Unity Connection(CUC)을 사용하는 오토 어텐던트, 고객이 가장 많이 사용하는 오토 어텐던트 솔루션 구성
- Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)를 사용하는 오토 어텐던트
- Cisco Unity Express(CUE)를 사용하는 오토 어텐던트

Cisco Unity Connection 구성

Cisco Unity Connection 서버는 외부 및 내부 발신자 모두에 대해 무인 자동 교환 시스템 기능을 제공합니다. 오토 어텐던트를 사용하면 운영자 또는 접수 담당자 개입 없이 발신자를 자동으로 내선 번호로 전송할 수 있습니다.

오토 어텐던트는 메뉴 시스템을 제공합니다. 또한 발신자가 번호(일반적으로 "0")로 전화를 걸어 라 이브 운영자에게 전화를 걸 수 있습니다. 개별 사이트 위치를 지원하기 위해 여러 개의 오토 어텐던 트가 구현될 수 있습니다. Cisco Unity Connection 내에서 오토 어텐던트는 여러 통화 처리기를 함께 만들고 연결하여 작성되는 사용자 정의된 애플리케이션 트리 구조입니다. 오토 어텐던트는 시작 및 종료 포인트에 의해 정의되며, 발신자 DTMF 입력 선택 사항에 따라 중간 라우팅 결정을 할 수 있습니다.

오토 어텐던트 기본 동작 및 예에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unity Connection 시스템 관리 지침서](#)를 참조하십시오.

Cisco Unity Connection 구성 작업 흐름

이 작업 흐름을 사용하여 Cisco Unity Connection을 사용하는 오토 어텐던트를 구성할 수 있습니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	CTI 라우트 포인트 구성, 3 페이지	Cisco Unified CM 관리에서 이 작업을 수행합니다. 회사의 DID(Direct-Inward Dial) 번호 (보드 번호)로 매핑되는 CTI 경라우트 포인트를 만듭니다.
단계 2	오토 어텐던트 시스템 통화 처리기 구성, 4 페이지	통화 처리기는 통화에 응답하고, 발신자에게 녹음된 프롬프트로 인사하고, 발신자에게 정보와 옵션을 제공하고, 통화를 라우팅하고 메시지를 받습니다. 참고 편집 > 인사말을 선택하여 오토 어텐던트 통화 처리기의 인사말을 사용자 정의할 수 있습니다. 인사말 사용자 정의에 대한 자세한 내용은 Cisco Unity Connection 시스템 관리 지침서 를 참조하십시오.
단계 3	발신자 입력 옵션 구성, 4 페이지	발신자 입력 옵션을 사용하면 단일 숫자를 지정하여 사용자 내선 번호, 대체 연결 번호, 통화 처리기, 인터뷰 처리기 또는 디렉터리 처리기를 나타낼 수 있습니다. 발신자는 전체 내선 번호를 입력하는 대신에 통화 처리기 인사말 중에 단일 키를 누르고 Cisco Unity Connection은 그에 따라 응답합니다. 발신자 입력 옵션으로 구성된 여러 다른 키가 발신자에게 통화 처리기 인사말의 선택 메뉴를 제공합니다.
단계 4	운영자 통화 처리기에 대한 내선 번호 구성, 5 페이지	발신자가 통화 처리기 인사말 중에 운영자에게 말할 수 있도록 운영자에 대한 내선 번호를 구성합니다.
단계 5	운영자에 대한 표준 호 전환 규칙 수정, 5 페이지	발신자가 0을 눌러 운영자에게 말할 때 통화가 운영자에게 전달될 수 있도록 표준 통화 전환 규칙을 수정합니다.
단계 6	기본 시스템 전송 제한 테이블 업데이트, 5 페이지	기본 시스템 전환 제한 테이블을 업데이트합니다. 기본 시스템 전환 제한 테이블은 발신자 시스템 전환에 사용할 수 있는 번호를 제한하며, 식별되지 않은 발신자가 지정된 번호로 전환할 수 있습니다.

CTI 라우트 포인트 구성

- 단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음을 선택합니다 디바이스 > CTI 라우트 포인트.
- 단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
- 단계 3 디바이스 이름 필드에 라우트 포인트에 대한 디바이스 이름을 입력합니다.
- 단계 4 디바이스폴 드롭다운 목록에서 기본값을 선택합니다.
- 단계 5 저장을 클릭합니다.
추가 성공 메시지가 표시됩니다.
- 단계 6 연결 영역에서 회선 [1] - 새 DN 추가를 클릭합니다.

디렉터리 번호 구성 창이 표시됩니다.

단계 7 디렉터리 번호 필드에 회사의 DID와 일치하는 디렉터리 번호를 입력합니다.

단계 8 라우트 파티션 드롭다운 목록에서 필요한 라우트 파티션을 선택합니다.

단계 9 착신 전환 및 당겨 받기 설정 영역에서 모두 착신 전환을 위해 적절한 발신 검색 공간을 선택하고 음성 메일 확인 확인란을 선택합니다.

단계 10 저장을 클릭합니다.

오토 어텐던트 시스템 통화 처리기 구성

단계 1 Cisco Unity Connection 관리에서 왼쪽의 Cisco Unity Connection 트리에서 통화 관리로 이동하여 시스템 통화 처리기를 선택합니다.

단계 2 새로 추가를 클릭합니다.
새 통화 처리기 창이 표시됩니다.

단계 3 표시 이름 필드에 **AutoAttendant**를 입력합니다.

단계 4 내선 번호 필드에 CTI 라우트 포인트에 대해 제공한 것과 동일한 내선 번호를 입력합니다.

단계 5 저장을 클릭합니다.
통화 처리기 기본 사항 편집(**AutoAttendant**) 창이 표시됩니다.

단계 6 필수 필드를 편집하고 저장을 클릭합니다.

발신자 입력 옵션 구성

단계 1 Cisco Unity Connection 관리에서 왼쪽의 Cisco Unity Connection 트리에서 통화 관리로 이동하여 시스템 통화 처리기를 선택합니다.

단계 2 **AutoAttendant**를 클릭합니다.
통화 처리기 기본 사항 편집(**AutoAttendant**) 창이 표시됩니다.

단계 3 편집 > 발신자 입력을 선택합니다.
발신자 입력 창이 표시됩니다.

단계 4 키 열에서 **0**을 클릭합니다.
발신자 입력 (**0**) 편집 창이 표시됩니다.

단계 5 통화 처리기 라디오 버튼을 클릭하고 드롭다운 목록에서 운영자를 선택한 다음 호 전환 시도 라디오 버튼을 클릭합니다.

단계 6 저장을 클릭합니다.
업데이트된 발신자 입력 상태 메시지가 표시됩니다.

단계 7 편집 > 발신자 입력을 선택합니다.
발신자 입력 창이 표시됩니다.

단계 8 키 열에서 **1**을 클릭합니다.
발신자 입력 (**0**) 편집 창이 표시됩니다.

단계 9 대화 라디오 버튼의 드롭다운 목록에서 발신자 시스템 호 전환을 선택합니다.

단계 10 저장을 클릭합니다.

업데이트된 발신자 입력 상태 메시지가 표시됩니다.

운영자 통화 처리기에 대한 내선 번호 구성

단계 1 Cisco Unity Connection 관리에서 왼쪽의 Cisco Unity Connection 트리에서 통화 관리로 이동하여 시스템 통화 처리기를 선택합니다.

단계 2 운영자를 클릭합니다.

통화 처리기 기본 사항 편집(운영자) 창이 표시됩니다.

단계 3 내선 번호 필드에 운영자 내선 번호를 입력하고 저장을 클릭합니다.

업데이트된 발신자 입력 상태 메시지가 표시됩니다.

운영자에 대한 표준 호 전환 규칙 수정

단계 1 Cisco Unity Connection 관리에서 왼쪽의 Cisco Unity Connection 트리에서 통화 관리로 이동하여 시스템 통화 처리기를 선택합니다.

단계 2 운영자를 클릭합니다.

통화 처리기 기본 사항 편집(운영자) 창이 표시됩니다.

단계 3 편집 메뉴에서 호전환 규칙을 선택합니다.

호전환 규칙 창이 표시됩니다.

단계 4 표준 을 클릭합니다.

호전환 규칙 편집(표준) 창이 표시됩니다.

단계 5 호전환 대상 옵션에서 내선 번호 라디오 버튼을 클릭하고 구성된 운영자 내선 번호를 입력합니다.

단계 6 저장을 클릭합니다.

기본 시스템 전송 제한 테이블 업데이트

단계 1 Cisco Unity Connection 관리에서 왼쪽의 Cisco Unity Connection 트리에서 시스템 설정으로 이동하고 제한 테이블을 선택합니다.

단계 2 기본 시스템 호 전환을 클릭합니다.

제한 테이블 기본 사항 편집(기본 시스템 호전환) 창이 표시됩니다.

단계 3 순서 열에서 6에 대한 차단됨 열의 확인란을 선택 취소합니다.

단계 4 저장을 클릭합니다.

Cisco Unity Connection 오토 어텐던트 문제 해결

Cisco Unity Connection을 사용하여 오토 어텐던트 문제를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- <http://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/voice-unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/107517-calltrf.html>
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg110.html
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg040.html
- http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/connection/8x/troubleshooting/guide/8xcuctsgx/8xcuctsg180.html

Cisco Unified CCX 구성

오토 어텐던트는 Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)의 5 사용자 번들을 표준으로 제공합니다.



참고 Unified Communications Manager에 지원되는 Cisco Unified CCX 버전에 대한 자세한 내용은 [IP 전화 통신에 대한 Cisco Collaboration 시스템 릴리스 요약 매트릭스](#)를 참조하십시오.

스크립트를 시작하는 방법에 대한 자세한 내용은 [스크립트로 Cisco Unified Contact Center Express 시작하기](#)를 참조하십시오.

Cisco Unified CCX 사전 요건

- 오토 어텐던트를 사용하려면 먼저 Cisco Unified CCX를 설치하고 구성합니다. Cisco Unified CCX는 소프트웨어 및 전화 통신 시스템에 대한 연결을 제어합니다.
- Unified Communications Manager에서 사용자를 구성합니다.

Cisco Unified CCX 오토 어텐던트 작업 흐름

오토 어텐던트 구성 작업은 Cisco Unified Contact Center Express(Unified CCX)에서 완료됩니다. 다음 작업에 대한 세부 단계를 보려면 [Cisco Unified CCX 관리 지침서](#) 및 [Cisco Unified Contact Center Express 스크립트로 시작하기](#)를 참조하십시오.

시작하기 전에

- [오토 어텐던트 개요, 1 페이지](#)의 내용을 검토하여 오토 어텐던트 기능에 대해 알아 보십시오.

- Cisco Unified CCX 구성, 6 페이지의 내용을 검토하여 오토 어텐던트 기능을 사용하는 Cisco UCCX에 대해 알아보십시오.
- Cisco Unified CCX 사전 요건, 6 페이지를 검토합니다.

프로시저

	명령 또는 동작	목적
단계 1	Unified CM 전화 통신 통화 제어 그룹을 구성합니다.	Unified CCX 시스템은 Unified CM 전화 통신 통화 제어 그룹을 사용하여 연속된 CTI 포트를 함께 풀링 하며, 이를 사용하여 시스템이 Unified CCX 서버에 도착하거나 서버에서 출발할 때 통화를 처리하는 데 사용합니다.
단계 2	CMT(Cisco Media Termination) 대화 상자 제어 그룹을 추가합니다.	<p>Cisco Media 하위 시스템은 Unified CCX 엔진의 하위 시스템입니다. Cisco Media 하위 시스템은 CMT 미디어 리소스를 관리합니다. Unified CCX가 미디어를 재생하거나 녹음할 수 있으려면 CMT 채널이 필요합니다.</p> <p>Cisco Media 하위 시스템은 대화 상자 그룹을 사용하여 애플리케이션 간에 리소스를 구성하고 공유합니다. 대화 상자 그룹은 각 채널이 발신자와의 대화 상자 상호 작용을 수행하는 데 사용되는 대화 상자 채널의 풀이며, 이 경우 발신자는 터치톤 전화기에서 버튼을 눌러 자동 프롬프트에 응답합니다.</p> <p>주의 모든 미디어 터미네이션 문자열은 “auto”로 시작하고 CMT 대화 상자 그룹이 아닌 통화 제어 그룹과 동일한 ID를 포함합니다. 기본 미디어 터미네이션이 구성되어 있고 ID가 다른 경우가 절차를 수행합니다.</p>
단계 3	Cisco 스크립트 애플리케이션을 구성합니다.	Unified CCX 스크립트 애플리케이션에는 Unified CCX 편집기에서 만든 스크립트를 기반으로 하는 애플리케이션이 있습니다. 이러한 애플리케이션에는 모든 Unified CCX 시스템과 함께 제공되고 Unified CCX 편집기에서 생성된 스크립트가 실행됩니다.
단계 4	Unified CM 전화 통신 트리거를 프로비전합니다.	Unified CM 전화 통신 트리거는 전화 통신 및 미디어 리소스를 선택하여 통화를 서비스하고 통화를 처리 하기 위해 애플리케이션 스크립트를 호출하여 특정 라우트 포인트에 도착하는 통화에 응답합니다.
단계 5	오토 어텐던트를 사용자 정의합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 기존 오토 어텐던트 인스턴스 수정 • 오토 어텐던트 프롬프트 구성 	<p>Cisco Unified CCX 관리 페이지에서는 필요에 따라 기존 오토 어텐던트 인스턴스를 수정할 수 있습니다.</p> <p>Cisco Unified CCX를 사용하면 Cisco Unified CCX 관리 미디어 구성 창에서 오토 어텐던트 메시지를 사용자 정</p>

명령 또는 동작	목적
	의할 수 있습니다. 이 기능을 사용하여 시작 프롬프트를 녹음하고, 환영 프롬프트를 구성하고, 음성 이름을 업로드할 수 있습니다.

Cisco Unified CCX 오토 어텐던트 문제 해결

Cisco Unified CCX를 사용하여 오토 어텐던트 문제를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 http://docwiki.cisco.com/wiki/List_of_Troubleshooting_Tips_for_Unified_CCX_7.0#Cisco_Unified_Communications_Manager_Automated_Attendant(Windows 버전에만 해당)의 내용을 참조하십시오.

Cisco Unity Express 구성

Cisco Unity Express를 사용하는 오토 어텐던트 구성에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unity Express 음성 메일 구성 및 3.0 및 이후 버전에 대한 오토 어텐던트 CLI 관리자 설명서](#)의 “오토 어텐던트 구성”을 참조하십시오.

샘플 오토 어텐던트 스크립트 구축에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unified IP IVR 시작하기](#)에서 “샘플 스크립트 aa.aef 구축” 장을 참조하십시오.

오토 어텐던트 예에 대한 자세한 내용은 [7.0 이상 버전에 대한 스크립트 작성 및 편집용 Cisco Unity Express 설명서](#)의 “오토 어텐던트 스크립트 예” 장을 참조하십시오.

오토 어텐던트 설계 고려 사항에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unity Express 설계 설명서](#)에서 “오토 어텐던트 설계 고려 사항” 장을 참조하십시오.

Cisco Unity Express 오토 어텐던트 문제 해결

Cisco Unity Connection 사용 시 오토 어텐던트 문제 해결에 대한 자세한 내용은 [Cisco IP Communications Express: CallManager Express with Cisco Unity Express의 발췌](#)에서 “Cisco Unity Express 오토 어텐던트 문제 해결”을 참조하십시오.