



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	<p>상담사 인사말을 위한 미디어 서버를 구성합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 미디어 서버로 작동하도록 서버를 구성합니다. • Unified CVP에서 미디어 서버를 추가합니다. • 파일을 쓰도록 미디어 서버를 구성합니다. 	<p>상담사 인사말은 Unified CVP 미디어 서버를 사용하여 프롬프트 및 인사말 파일을 저장하고 제공합니다.</p>
단계 2	<p>.tcl 스크립트를 VXML Voice Extensible Markup Language) 게이트웨이로 다시 게시합니다.</p>	<p>Unified CVP 릴리스 9.0(1)과 함께 제공되는 .tcl 스크립트 파일은 상담사 인사말을 지원하는 업데이트를 포함합니다. 이러한 업데이트된 파일을 VXML 게이트웨이에 다시 게시해야 합니다.</p> <p>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.</p>
단계 3	<p>VXML 게이트웨이에 캐시 크기를 설정합니다.</p>	<p>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.</p>

	명령 또는 동작	목적
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.	
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.

프로시저

단계 1 Cisco Unified CM 관리에서 다음 메뉴를 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.

번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.