



座席问候

- [座席问候语概述，第 1 页](#)
- [座席问候语前提条件，第 1 页](#)
- [座席问候语配置任务流程，第 1 页](#)
- [座席问候语故障诊断，第 3 页](#)

座席问候语概述

座席问候语可让 Unified Communications Manager 在与座席设备成功建立媒体连接后，自动播放预录的通知。座席和客户都可听到座席问候。

录音问候语的过程类似于为语音邮件消息类似。根据联系中心的设置方式，您可以录制为不同类型主叫方播放的不同问候语（例如，为说英语的主叫方播放英语问候语，为说意大利语的主叫方播放意大利语问候语）。

当您登录到 Agent Desktop 时，座席问候语默认会启用，但您可以根据需要将其关闭和打开。

座席问候语前提条件

- 安装 Cisco Unified Contact Center Enterprise。请参阅 [《Cisco Unified Contact Center Enterprise 安装和升级指南》](#)。
- 安装 Cisco Unified Customer Voice Portal。请参阅 [《Cisco Unified Customer Voice Portal 安装和升级指南》](#)。
- 确保启用内置桥。要查看详细信息，请参阅[配置内置桥，第 2 页](#)。

座席问候语配置任务流程

座席问候语配置任务在 Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) 和 Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) 中完成。要查看以下任务的详细步骤，请参阅 [《Cisco Unified Contact Center Enterprise 功能指南》](#) 中的“座席问候语”部分。

开始之前

- 查看[座席问候语前提条件](#)，第 1 页

过程

	命令或操作	目的
步骤 1	配置用于座席问候语的媒体服务器。 <ul style="list-style-type: none"> • 将服务器配置为充当媒体服务器。 • 在 Unified CVP 中添加媒体服务器。 • 配置媒体服务器以写入文件。 	座席问候语使用 Unified CVP 媒体服务器存储和提供提示和问候文件。
步骤 2	将 .tcl 脚本重新发布到语音可扩展标记语言 (VXML) 网关。	随 Unified CVP 版本 9.0(1) 提供的 .tcl 脚本文件包含支持座席问候语的更新。您必须将这些更新的文件重新发布到您的 VXML 网关。 将脚本重新发布到 VXML 网关是 Unified CVP 升级的标准任务。如果没有升级 Unified CVP 并重新发布脚本，则必须重新发布脚本，然后才能使用座席问候语。
步骤 3	在 VXML 网关上设置缓存大小。	为确保有足够的性能，请将 VXML 网关上的缓存大小设置为允许的最大值。最大大小为 100 MB；默认值为 15KB。如果将 VXML 网关缓存设置为最大值，可能会导致媒体服务器流量增加时性能下降。
步骤 4	创建语音提示以录制问候语。	为每个语音提示创建音频文件，以使座席在录制问候语时听到声音。
步骤 5	配置呼叫类型。	完成录制和播放座席问候语。
步骤 6	配置被叫号码。	完成录制和播放座席问候语。
步骤 7	安排脚本。	
步骤 8	定义网络 VRU 脚本。	对于要与 Unified CVP 交互的座席问候语录制和播放脚本，需要网络 VRU 脚本。
步骤 9	(可选) 导入座席问候语脚本示例。	
步骤 10	修改 Unified CCE 呼叫路由脚本。	修改 Unified CCE 呼叫路由脚本以使用播放座席问候语脚本。

配置内置桥

对于单个电话而言，电话配置窗口中的内置桥字段设置会覆盖启用内置桥群集范围服务参数的设置。

步骤 1 从 Cisco Unified CM 管理中，选择 设备 > 电话。

步骤 2 单击**查找**以选择座席电话。

步骤 3 从**内置桥**下拉列表中，选择以下选项之一：

- **开**—启用内置桥。
- **关**—禁用内置桥。
- **默认值**—使用群集范围启用内置桥服务参数的设置。

步骤 4 单击**保存**。

座席问候语故障诊断

有关如何对座席问候语问题进行故障诊断的信息，请参阅 [《Cisco Unified Contact Center Enterprise 座席问候语和密谈通知功能指南》](#) 的“座席问候语故障诊断”一章。

