

Cisco CVP로 Say it Smart 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

It Smart는 CVP(Unified Customer Voice Portal) 기술로 형식이 지정된 데이터를 차례로 재생한 오디오 파일의 배열로 분류하여 발신자가 이해할 수 있도록 데이터를 렌더링합니다. 많은 TTS(Text To Speech) 엔진이 유사한 기능을 수행할 수 있지만 Say It Smart의 장점은 미리 녹음된 오디오로 재생을 처리할 수 있다는 것입니다.

기고자: Anurag Atul Agarwal, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

응용 프로그램을 만드는 동안 제공된 오디오 경로에 미리 녹음된 오디오 파일이 있어야 합니다.

사용되는 구성 요소

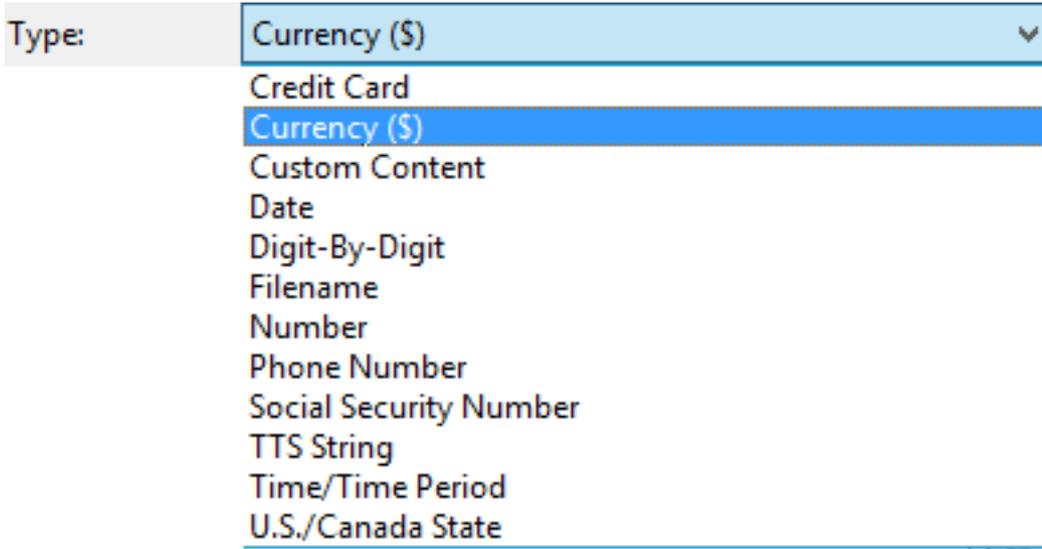
- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 12.0
- Cisco CVP(Unified Customer Voice Portal) 12.0
- Cisco Unified Call Studio 12.0
- Cisco Virtualized Voice Browser 12.0

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

구성

CVP는 스마트 플러그인을 오디오, 메뉴 등의 음성 요소에서 찾을 수 있다고 말합니다. A Say It 스

마트 플러그인은 플러그인을 통해 처리할 수 있는 데이터 종류를 개괄적으로 정의하는 단일 유형과 연결됩니다. 숫자, 날짜 또는 통화 값은 유형의 예입니다.



자세한 내용은 설명서를 참조하십시오.

[Say It Smart Specifications for Cisco Unified Customer Voice Portal, 릴리스 12.0\(1\)](#)

이 예에서는 mediaserver\en-us\sys folder에 미리 녹음된 오디오 파일이 있는 통화 형식(\$)으로 출력을 재생하는 오디오 요소를 구성합니다. CVP 설치에는 이 기능에 사용할 수 있는 사전 녹음된 표준 오디오 파일이 포함되어 있습니다.

1단계. Call Studio 응용 프로그램에서 [요소] 섹션의 오디오 요소를 빌더 콘솔로 드래그합니다.

2단계. 오디오 요소를 선택하면 오른쪽에 요소 구성 창이 표시됩니다. Audio(오디오) -> Expand Audio Groups(오디오 그룹 확장) -> Initial(초기) -> Audio item 1(오디오 항목 1)을 선택하고 Say it Smart(스마트 항목)를 선택합니다.

3단계. 데이터를 입력하여 스마트 플러그 인을 재생합니다.

4단계. 유형을 통화로 제공(\$)

5단계. Use Recorded Audio(녹음된 오디오 사용) 확인란을 선택합니다.

6단계. [기본 오디오 경로]를 사용하는 경우 확인란을 선택하거나 선택을 취소하고 '오디오 경로' 섹션 아래에 경로를 제공합니다.

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

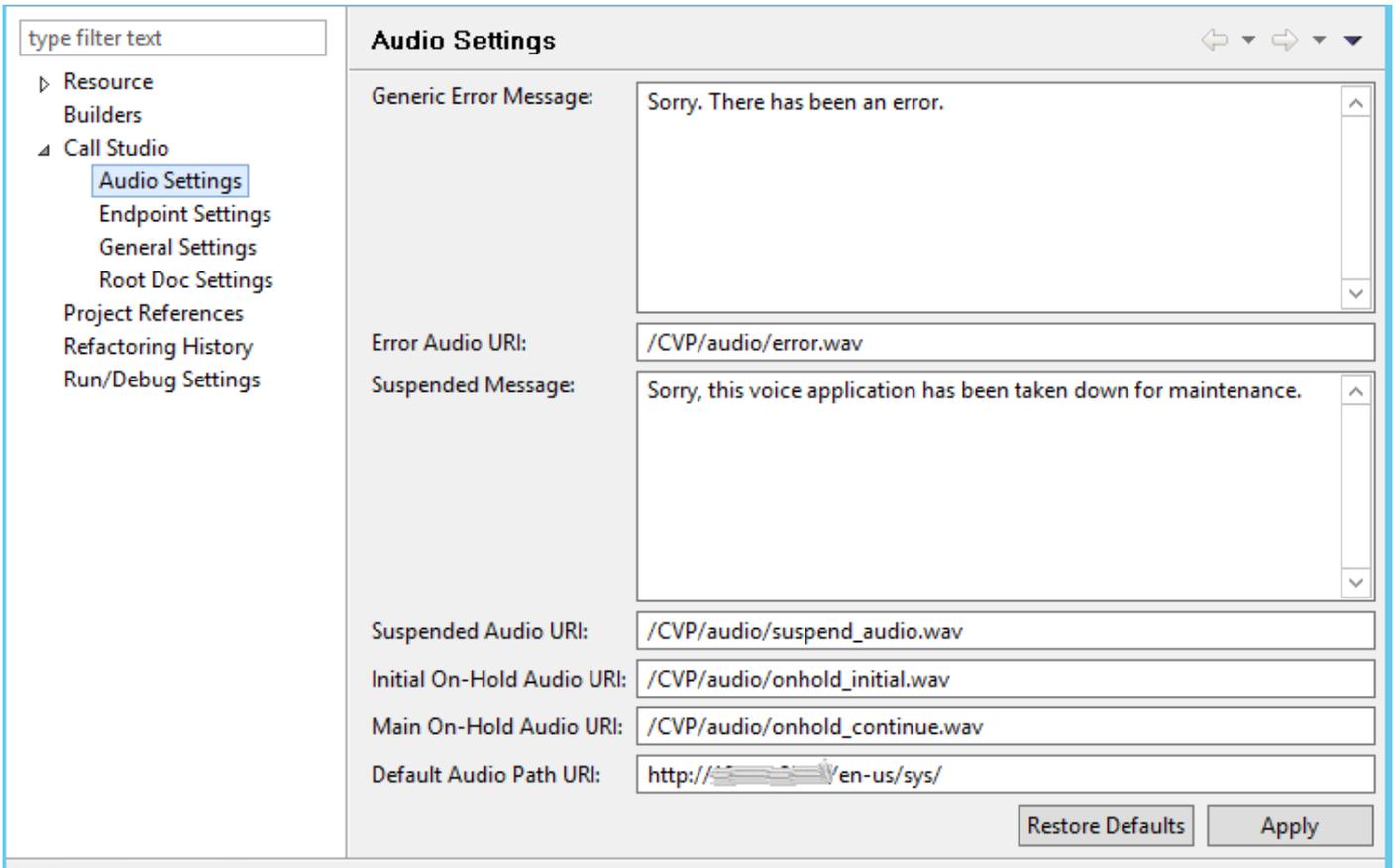
Audio Path: 

Audio Fileset:  

Audio Type:  

해당 응용 프로그램의 기본 오디오 경로는 다음과 같이 찾거나 구성할 수 있습니다.

응용 프로그램 이름을 마우스 오른쪽 단추로 누르고 등록 정보를 선택합니다. **Call Studio -> Default Audio Settings(Call Studio -> 기본 오디오 설정)**에서 'Default Audio Path URI(기본 오디오 경로 URI)' 아래에 경로를 제공합니다.



모든 컨피그레이션이 완료되면 VXML 서버에 애플리케이션을 검증, 저장 및 구축합니다.

다음을 확인합니다.

테스트 통화를 수행하고 통화 형식으로 출력을 들을 수 있는지 확인합니다. 이 예에서는 '100달러 1센트'일 수 있습니다.

문제 해결

이 예에서는 제공된 오디오 경로에 이러한 오디오 파일이 필요합니다

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

VB MIVR 로그에서 이러한 모든 파일을 원하는 오디오 경로에서 가져오는 경우 확인할 수 있습니다

```

1996700: Jul 01 13:30:46.816 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/1.wav
1996701: Jul 01 13:30:46.817 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() Going to Connect
1996702: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() received response code = 304 NW-latency =0 ms
1996703: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-

```

1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**1.wav**
1996704: Jul 01 13:30:46.819 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch timeout for GET 15000 ms
1996705: Jul 01 13:30:46.820 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/hundred.wav
1996706: Jul 01 13:30:46.820 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() Going to Connect
1996707: Jul 01 13:30:46.821 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() received response code = 304 NW-latency =0 ms
1996708: Jul 01 13:30:46.821 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**hundred.wav**
1996709: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch timeout for GET 15000 ms
1996710: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/dollars.wav
1996711: Jul 01 13:30:46.822 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() Going to Connect
1996712: Jul 01 13:30:46.826 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() received response code = 200 NW-latency =0 ms
1996713: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Non Chunked Transfer, with Content Length:4042File Size:4042
1996714: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**dollars.wav**
1996715: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch timeout for GET 15000 ms
1996716: Jul 01 13:30:46.827 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/and.wav
1996717: Jul 01 13:30:46.828 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() Going to Connect
1996718: Jul 01 13:30:46.830 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() received response code = 304 NW-latency =1 ms
1996719: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**and.wav**
1996720: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch timeout for GET 15000 ms
1996721: Jul 01 13:30:46.831 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/1.wav
1996722: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**1.wav**
1996723: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch timeout for GET 15000 ms
1996724: Jul 01 13:30:46.832 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Fetch: http://mediaserver/en-us/sys/cent.wav
1996725: Jul 01 13:30:46.833 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() Going to Connect
1996726: Jul 01 13:30:46.834 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] HttpCacheEntry.get() received response code = 304 NW-latency =0 ms
1996727: Jul 01 13:30:46.834 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=F95AD480000100000000009E13E1C90A-1593628231669132] Play: http://mediaserver/en-us/sys/**cent.wav**