

# (ACD) لوصول ايف مكحتلا ةمئاق نيوكت ليغشتلا ةهجاوو CME ةيساسألا

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[المنتجات ذات الصلة](#)

[الاصطلاحات](#)

[معلومات أساسية](#)

[التكوين](#)

[الرسم التخطيطي للشبكة](#)

[التكوينات](#)

[ملاحظات تكوين التنفيذ العام](#)

[السيناريو 1 - استخدام قائمة التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية من Cisco CME مع البريد الصوتي Cisco Unity Express](#)

[تدفق المكالمات](#)

[ملاحظات تكوين السيناريو 1](#)

[تكوين Cisco CME للسيناريو 1](#)

[تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 1](#)

[السيناريو 2 - استخدام Cisco Unity Express AA قائمة من الطبقة الأولى وقوائم التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية كقائمة من الطبقة الثانية](#)

[سير المكالمات للسيناريو 2](#)

[ملاحظات التكوين الخاصة بالسيناريو 2](#)

[تكوين Cisco CME للسيناريو 2](#)

[تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 2](#)

[تأمين تكوين السيناريو 2 - 1 GDMs فردية لكل مجموعة توجيه مكالمات](#)

[تأمين التكوين 2 في السيناريو 2 - GDMs الفردية لكل مجموعة ACD](#)

[تأمين التكوين الخاص بالسيناريو 2 - 3 استخدام وظيفة الإسقاط من خلال القرص المضغوط](#)

[السيناريو 3 - استخدام قائمة التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية كقائمة من الطبقة الأولى وقائمة Cisco Unity Express AA قائمة من الطبقة الثانية](#)

[تدفق المكالمات للسيناريو 3](#)

[ملاحظات تكوين السيناريو 3](#)

[تكوين Cisco CME للسيناريو 3](#)

[تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 3](#)

[التحقق من الصحة](#)

[استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

[مطالبة BACD بعدم تشغيل الحضور التلقائي الأحادي](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

يقدم هذا المستند أمثلة تكوين لاستخدام ميزات توزيع المكالمات التلقائي الأساسية (ACD) من Cisco CallManager (CME Express) والرد التلقائي التلقائي ل Cisco Unity Express (AA).

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

يلزم توفر معرفة عامة بتكوينات Cisco CME و Cisco Unity Express. يركز هذا المستند بشكل خاص على تكوينات التشغيل البيئي ل Cisco CME Basic ACD و Cisco Unity Express AA.

فيما يلي الحد الأدنى من الإصدارات للوظائف الموضحة في مثال التكوين هذا:

- Cisco CME 3.3
- برنامج IOS ® الإصدار 12.4.3 من Cisco
- Cisco Unity Express، الإصدار 2.1.3

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco 2821 مسحاج تحديد يركض Cisco CME و Cisco Unity Express
- برنامج IOS الإصدار 12.4.3 من Cisco
- Cisco CME 3.3
- برنامج نصي أساسي ل ACD، الإصدار 2.1.0.0
- Cisco Unity Express، الإصدار 2.1.3
- مجموعة ميزات Cisco IOS IP Voice

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

### المنتجات ذات الصلة

كما يمكن استخدام هذا التكوين مع موجهات سلسلة Cisco 2600XM أو Cisco 3700 أو Cisco 2800 أو Cisco 3800 باستخدام برنامج Cisco IOS الإصدار 12.4.1 أو إصدار أحدث.

### الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## معلومات أساسية

يتم تناول هذه السيناريوهات الثلاثة في هذا المستند:

- السيناريو 1- استخدام مجموعات Cisco CME AA و ACD مع Cisco Unity Express فقط كوجهة بريد صوتي
- السيناريو 2- استخدام Cisco Unity Express كنقطة دخول AA الرئيسية و Cisco CME AA ك "قائمة فرعية"

داخل AA هذه

• السيناريو 3- استخدام Cisco CME AA كنقطة دخول AA الرئيسية و Cisco Unity Express AA لتوفير "إعلانات" مرنة كجزء من AA

السيناريو 1 أكثر قابلية للتطبيق عندما يكون Cisco CME AA لديك محدودا بتوفير قائمة للمكالمات المباشرة في مجموعات ACD. في هذا السيناريو، يتم استخدام Cisco CME AA كواجهة AA للمكالمات الواردة، ويتم استخدام Cisco Unity Express بشكل حصري كخادم بريد صوتي عندما لا يكون عملاء قائمة التحكم في الوصول (ACD) متاحا أو لا يجيبون على المكالمات في وقت معين. لا يتم استخدام Cisco Unity Express AA في هذا السيناريو.

السيناريو 2 هو التكوين العام الأكثر مرونة لدمج قائمة التحكم في الوصول (ACD) الأساسية من Cisco CME و Cisco Unity Express AA. يتضمن التصميم المستخدم في السيناريو 2 Cisco Unity Express AA لأتمتة معالجة المكالمات العامة ولتسليم المكالمات إلى عملاء ACD. في هذا السيناريو، يتم استخدام Cisco Unity Express كواجهة AA للمكالمات الواردة؛ كما توفر Cisco Unity Express مجموعة متنوعة من خيارات القائمة للمتصل (مثل dial-by-name، و dial-by-extension، وقطاعات المعلومات المسجلة). يوجه أحد هذه الخيارات بعض المكالمات إلى مجموعات قوائم التحكم في الوصول الخاصة ب Cisco CME. يتم استخدام البريد الصوتي Cisco Unity Express بطريقة مشابهة للسيناريو 1.

السيناريو 3 هو أختلاف عن السيناريو 1 الذي يتم فيه استخدام Cisco CME AA كواجهة للمكالمات الواردة وعدالة ACD هي الوظيفة الرئيسية المطلوبة من AA. ومع ذلك، يتم استخدام Cisco Unity Express AA ك "خادم إعلان" باستخدام Cisco CME AA. وهذا يوفر القدرة على إضافة بعض الإعلانات (مثل ساعات المكتب أو الموقع) غير المتاحة باستخدام Cisco CME AA فقط.

**ملاحظة:** يتم استخدام إجراءات التكوين المستندة إلى واجهة المستخدم الرسومية (GUI) المقدمة في هذا المنشور لتوضيح عمليات التنفيذ المرتبطة بمثال التكوين هذا ولتلخيص الخطوات اللازمة لتنفيذ الميزات الموضحة في جميع أجزاء المستند. ومع ذلك، لم يتم توفير إجراءات خطوة بخطوة. يفترض هذا المنشور أن لديك معرفة عمل بالواجهات الرسومية Cisco CME و Cisco Unity Express، بالإضافة إلى معرفة عمل ب Cisco IOS CLI. يرجى الرجوع إلى دليل مسؤول Cisco CME و Cisco Unity Express المناسب، ودليل التكوين، ومرجع الأوامر للحصول على تفاصيل صريحة للإجراءات واستخدام الأوامر.

## التكوين

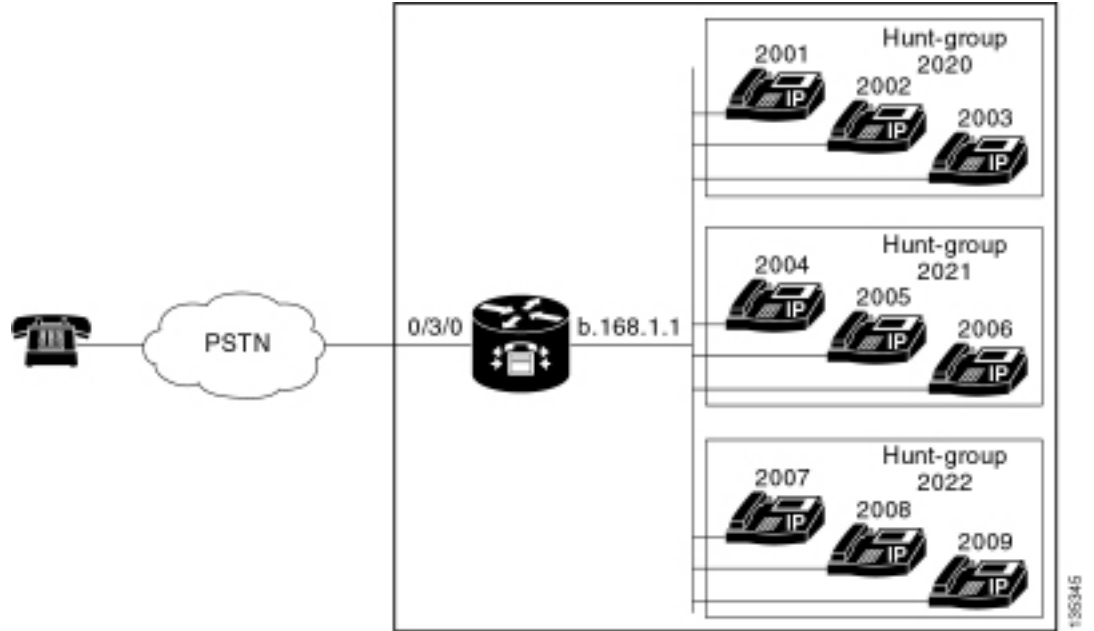
في هذا القسم، تُقدّم لك معلومات تكوين الميزات الموضحة في هذا المستند.

**ملاحظة:** استخدم [أداة بحث الأوامر](#) (للعلماء [المسجلين](#) فقط) للحصول على مزيد من المعلومات حول الأوامر المستخدمة في هذا القسم.

## الرسم التخطيطي للشبكة

يستخدم هذا المستند إعداد الشبكة التالي:

شكل 1 الرسم التخطيطي للشبكة ل Cisco CME Basic ACD و Cisco Unity Express AA



## التكوينات

تشتمل سيناريوهات التكوين الثلاثة جميعها على هذه الخصائص العامة:

- نظام Cisco CME أحادي الموقع
- خطوط اتصال PSTN المدمجة على موجه Cisco CME
- يحدد التكوين خطة طلب مكونة من 4 أرقام مع امتدادات هاتف IP في النطاق من 2000 إلى 2010، والملحقات غير الهاتفية (مثل مجموعات الصيد) في النطاق من 2020 إلى 2099، ونقاط الإدخال Cisco Unity Express في النطاق 21xx.
- تم تحديد تسعة هواتف بروتوكول الإنترنت، الامتدادات من 2000 إلى 2009.
- يستخدم إعداد قائمة التحكم في الوصول (ACD) ثلاث مجموعات توجيه مكالمات تتضمن ثلاثة هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) في كل مجموعة.
- تم تحديد اثنين من موظفي الاستقبال، وهما أيضا جزء من تسعة هواتف بروتوكول الإنترنت في مجموعات ACD.
- يستخدم تكوين الشبكة موجه Cisco 2821 مع هذه الخصائص:

- الوصول إلى شبكة IP عبر عنوان b.168.1.1 IP
- تكوين CME من Cisco باستخدام تسعة هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) - لكل منها امتداد من 4 أرقام (من 2001 إلى 2010)
- إن إم-كيو
- Cisco Unity Express عنوان a.1.11.2 IP
- يستخدم هذا المستند التكوينات التالية:

- [السيناريو 1- استخدام قائمة التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية من Cisco CME مع البريد الصوتي Cisco Unity Express](#)
- [السيناريو 2- استخدام Cisco Unity Express AA كقائمة من الطبقة الأولى وقوائم التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية كقائمة من الطبقة الثانية](#)
- [السيناريو 3- استخدام قائمة التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية كقائمة من الطبقة الأولى وقائمة Cisco Unity Express AA كقائمة من الطبقة الثانية](#)

## ملاحظات تكوين التنفيذ العام

يتم استخدام اتصال PSTN في هذا التكوين عبر خط اتصال مكتب صرف العملات الأجنبية (FXO). إذا كان لديك خط اتصال PRI، فستبدو التكوينات بنفس التكوينات المحددة في أمثلة التكوين المقدمة في هذا المنشور، مع إضافة إدخالات التكوين التالية:

```
controller T1 2/1
    framing esf
    linecode b8zs
    pri-group timeslots 1-24
!
interface Serial2/1:23
    no ip address
    isdn switch-type primary-ni
    isdn incoming-voice voice
    no cdp enable
!
voice-port 2/1:23
!
dial-peer voice 777 pots
    . incoming called-number
    direct-inward-dial
    port 2/1:23
```

تكون البرامج النصية Cisco Unity Express AA التي يتم استخدامها في الأمثلة المقدمة في هذا المنشور بسيطة للغاية وللوضوح تحتوي على الحد الأدنى لعدد الميزات لتحقيق الوظائف الموضحة في هذا المستند. يجب أن يكون للبرامج النصية Cisco Unity Express AA المنشورة في شبكة مباشرة قدرة أكبر بكثير على معالجة المكالمات الواردة مقارنة بشبكات الاختبار المعملية. ويمكن أن تشمل "الخطوات" الإضافية لمعالجة المكالمات ما يلي:

- تحسين معالجة الأخطاء (كما هو الحال عندما يقوم المتصل بضغط أرقام غير موجودة في القائمة)
- معالجة المهلة (مثل تكرار القوائم عدد ثابت من المرات)
- القدرة على حظر النقل الخارجي للمكالمات إلى وجهات PSTN الخارجية (للتحايل على الاحتيال في رسوم المكالمات).

## [السيناريو 1 - استخدام قائمة التحكم في الوصول \(ACD\) الأساسية من Cisco CME مع البريد الصوتي Cisco Unity Express](#)

في السيناريو 1، يتم توجيه المكالمات الواردة إلى Cisco CME AA (الملحق 2040)، والتي توفر ترقية ترحيب وقائمة تتضمن ثلاثة خيارات للمتصل. بناءً على إختيار المستدعي، يتم توجيه المكالمات إلى واحدة من ثلاث مجموعات اصطلياد في قائمة التحكم في الوصول (ACD). إذا لم يتم الرد على المكالمات في مجموعة ACD، تتم إعادة توجيه المكالمات إلى علبة بريد تسليم عام (GDM) لترك رسالة.

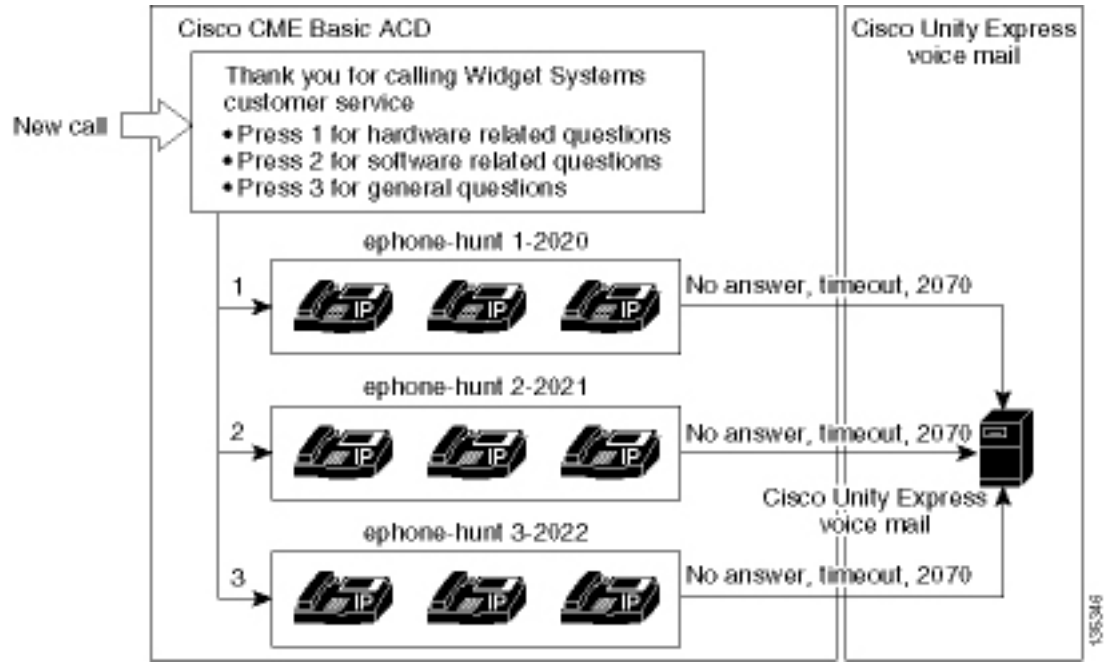
**ملاحظة:** لا يمكنك إعداد GDM ليتم نسخه إلى علبة بريد كل مستخدم (مشابهة لقائمة توزيع).

في هذا السيناريو الموضح في هذا القسم، يتم استخدام إدارة قاعدة بيانات عامة (GDM) واحدة حتى يمكن لعملاء قائمة التحكم في الوصول (ACD) التسعة جميعهم في مجموعات قائمة التحكم في الوصول (ACD) تسجيل الدخول إلى الرسائل واسترجاعها. وفي أشكال مختلفة أخرى وصفت كجزء من السيناريو 2، يتم استكشاف القدرة على تحقيق إدارة عامة فردية لكل مجموعة من قوائم التحكم في الوصول (ACD).

### [تدفق المكالمات](#)

يتم توضيح تدفق المكالمات للتكوين في هذا القسم في الشكل 2.

الشكل 2 Cisco Unity Express AA مع Cisco CME Basic ACD سيناريو 1 Call Flow



## ملاحظات تكوين السيناريو 1

يتم إنهاء مكالمات PSTN من منفذ (0/3/0 FXO) تلقائياً (من خلال الأمر `connection plar-opx 2040`) إلى الرقم التجريبي (2040 Cisco CME AA). توفر Cisco CME AA قائمة ترحيب وتحيةة تتضمن ثلاثة خيارات - يتم توفير المحتويات المنطوقة للمطالبات في صورة تدفق المكالمات في الشكل 2. توجد عبارة الترحيب المسجلة في ملف `flash en_bacd_welcome.au`، بينما توجد عبارات القائمة المسجلة في الملف `en_bacd_options_menu.au`.

وفيما يلي رسالة ترحيب GDM للملحق 2070: شكراً لك على الاتصال بخدمة العملاء؛ لا يوجد أحد متوفر الآن. من فضلك أترك رسالة وسنعيد مكالمتك بأسرع ما يمكن.

يتم تحقيق إشارة انتظار الرسائل (MWI) للرسائل في GDM من خلال إعادة توجيه Cisco CME AA (الأمر `param voice-mail 2070`) إلى ملحق متوسط (2070) هو CFA (إعادة توجيه الكل) إلى موجه البريد الصوتي (2105). تتم إعادة التوجيه هذه بدلاً من توجيهه من Cisco CME AA مباشرة إلى دليل البريد الصوتي - والذي سيتم تنفيذه باستخدام الأمر `param voice-mail 2105`. الملحق 2070 هو الزر 2 على الهواتف العميلة، وبشير هذا الزر إلى MWI ل GDM، والذي يرتبط بالامتداد 2070 - بدلاً من أرقام مجموعة توجيه مكالمات (2020 ACD أو 2021 أو 2022). لا يتم تكوين الأرقام "النهائية" على مجموعات الصيد لأن منطق ACD يتجاوز الأرقام النهائية لصالح رقم إعادة توجيه AA (أمر `بريد صوتي`).

**ملاحظة:** في أي وقت تقوم فيه بأي تغيير على النص التنفيذي، تحتاج لتحميل التطبيق.

يقترن البرنامج النصي Cisco CME AA بعنوان IP للإسترجاع (1.1.1.a) لضمان أن البرنامج النصي للغة أمر الأداة (TCL) يكون دائماً قيد التشغيل—بغض النظر عن حالة واجهات شبكة LAN (الأمر `dial-peer voice 2040 voip`). يتم استخدام نظير الطلب من الخلف إلى الخلف لتوجيه المكالمات إلى نقطة إدخال (2040 Cisco CME AA) لضمان إمكانية اتصال متلقي PSTN (بالإضافة إلى هواتف IP المحلية) ب AA (الأمر `dial-peer voice 2041 voIP`).

## تكوين Cisco CME للسيناريو 1

تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco CME للسيناريو 1:

1. اخترت بشكل < نظام معلم أن يشكل ثلاثة ACD مجموعة توجيه 2020، 2021، و 2022 أن يكون صحبت مع ثلاثة قائمة خيار من ال Cisco CME AA. راجع الشكل 3. الشكل 3 حدد مجموعات توجيه مكالمات ACD من Cisco Unity Express

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure > System Parameters

Hunt Group Setting

3 result(s).

Group#	Pilot Number
<input type="radio"/> 1	2020
<input type="radio"/> 2	2021
<input type="radio"/> 3	2022

Add Delete

136362

2. أخترت بشكل <نظام معلم أن يشكل التفاصيل لمجموعة المطاردة 2020 مع مادة 2001، 2002، و 2003. انظر الشكل 4. الشكل 4 تكوين تفاصيل مجموعة الصيد 2020

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant

Configure > System Parameters

Change Hunt Group 1

Type: Sequential

Pilot Number: 2020

Secondary Number:

Member List: Delete List

1	2001
2	2002
3	2003

Final:

Timeout: 5

Preference: 0

Preference (Secondary): 9

E.164 Registration: Both Reg

Change

136363

3. أخترت بشكل <هاتف وطققت ال MAC عنوان من الهاتف أن أنت تريد أن يغير. تظهر نافذة تغيير الهاتف (راجع الشكل 5).

4. أدخل الملحق 2070 على هاتف عامل ACD للحصول على MWI للرسائل في GDM. الشكل 5 إقران امتداد لزر محدد

## Change Phone

Phone Physical ID : 0003.6BAA.D1F8  
Phone Sequence Number : 1  
Phone Type : 7960  
Call Blocking :  Exempt  Non Exempt  
Auto-Line Selection :  In/Out  Incoming  Disable  
Login PIN :   
Receive Night Service Bell :  No  Yes

### Phone Line Buttons

6 result(s)

Button	Extension(s)	Ring Type/Mode
<a href="#">1</a>	1, 2001 [ User21 ]	Normal Ring
<a href="#">2</a>	11, 2070 [ Cust Svc GDM ]	Normal Ring
<a href="#">3</a>		
<a href="#">4</a>		
<a href="#">5</a>		
<a href="#">6</a>		

135354

وفيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) الكامل (والمدون عليه) لموجه Cisco CME للسيناريو 1 الذي ينتج عن التغييرات المحددة في التكوين الأساسي.

```
CME-2821#show running-config
version 12.4
service timestamps debug datetime msec
service timestamps log datetime msec
no service password-encryption
!
hostname CME-2821
!
boot-start-marker
:boot system flash
boot-end-marker
!
no aaa new-model
!
resource policy
!
ip subnet-zero
!
!
ip cef
```



```
no ip dhcp use vrf connected
ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10
!
ip dhcp pool ITS
network b.168.1.0 255.255.255.0
option 150 ip a.1.11.1
default-router b.168.1.1
!
no ip domain lookup
!
voice-card 0
no dspfarm
!
voice service voip
allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip
supplementary-service h450.12 advertise-only
!
```

```
Define the parameters for the Cisco CME ACD TCL script. !--- The hunt groups for the !--- ---!
ACD are 2020, 2021, and 2022. ! application service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl param queue-
cme-debug 1 param aa-hunt1 2020 param aa-hunt2 2021 param number-of-hunt-grps 3 param aa-hunt3
2022 param queue-len 30 ! !--- Define the parameters for the Cisco CME AA TCL script. !--- The
pilot number is 2040. !--- The voice-mail destination is extension 2070, which is call forward
all !--- (CFA) routed to voice mail (2105). ! service cme-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl
param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2070 param space english index 0 param service-name
acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa param space english language en param
max-time-vm-retry 1 param space english location flash: param aa-pilot 2040 param second-
greeting-time 30 param space english prefix en param call-retry-timer 20 ! !--- Define the
loopback address to which the TCL script is attached. ! interface Loopback0 ip address a.1.11.1
255.255.255.252 ! interface GigabitEthernet0/0 no ip address shutdown duplex auto speed auto !
interface GigabitEthernet0/1 no ip address shutdown duplex auto speed auto ! interface
FastEthernet0/1/0 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/1 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/2 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/3
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/4 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/5 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/6 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/7 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/8
switchport access vlan 10 ! interface Service-Engine1/0 ip unnumbered Loopback0 service-module
ip address a.1.11.2 255.255.255.252 service-module ip default-gateway a.1.11.1 ! interface Vlan1
no ip address ! interface Vlan10 ip address b.168.1.1 255.255.255.0 ! ip classless ip route
a.1.11.2 255.255.255.255 Service-Engine1/0 ! ip http server ip http path flash: ! tftp-server
flash:P00305000600.bin tftp-server flash:P00305000600.sbn ! control-plane ! !--- PSTN calls are
auto-terminated on the Cisco CME AA pilot number 2040. ! voice-port 0/3/0 connection plar opx
2040 ! voice-port 0/3/1 connection plar opx 2040 ! voice-port 0/3/2 ! voice-port 0/3/3 ! !---
Calls to Cisco CME AA pilot number 2040 are associated with a loopback address !--- a.1.11.1 to
ensure that the TCL script is always up. ! dial-peer voice 2040 voip destination-pattern 2040
session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! !--- The back-
to-back dial-peer for Cisco CME AA !--- pilot number 2040 points to the !--- AA TCL script and
ensures that all PSTN and !--- internal callers can reach the AA. ! dial-peer voice 2041 voip
service cme-aa incoming called-number 2040 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad !
!--- All calls in the 21xx range are directed to Cisco Unity Express. ! dial-peer voice 2105
voip destination-pattern 21.. session protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-relay
sip-notify codec g711ulaw no vad ! telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-ephones 48
max-dn 192 ip source-address a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10 system
message CISCO SYSTEMS create cnf-files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail 2105
max-conferences 8 gain -6 moh music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system full-
consult transfer-pattern 210. blind transfer-pattern 2040 blind ! !--- The following section
shows nine ACD agents' extensions. ! ephone-dn 1 dual-line number 2001 name User21 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2 dual-line number 2002 name User22
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 3 dual-line number 2003
name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line
number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5
dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 7 dual-line number 2007 name User27 call-forward busy 2105 call-forward
```

```
noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 8 dual-line number 2008 name User28 call-forward busy 2105
call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 9 dual-line number 2009 name User29 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! !--- Extension 2070 is associated with the GDM. !-
-- This extension is used to get MWI !--- on the ACD agents' phone. ! ephone-dn 11 number 2070
description GDM name Cust Svc GDM call-forward all 2105 ! ephone-dn 100 number 8000.... mwi on !
ephone-dn 101 number 8001.... mwi off ! !--- The following section shows phone definitions for
the nine ACD agents. !--- Ephone-dn 11 (2070) is defined as button 2 on each phone, so that all
!--- agents can get MWI for the GDM. ! ephone 1 username "user21" password null mac-address
0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:11 ! ephone 2 username "user22" password null mac-address
0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username "user23" password null mac-address
0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username "user24" mac-address 0003.AAAA.0004
type 7960 button 1:4 2:11 ! ephone 5 username "user25" mac-address 0003.AAAA.0005 type 7960 no
auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-address 0003.AAAA.0006 type 7960
button 1:6 2:11 ! ephone 7 username "user27" mac-address 0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7
2:11 ! ephone 8 username "user28" mac-address 0003.AAAA.0008 type 7960 button 1:8 2:11 ! ephone
9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009 type 7960 button 1:9 2:11 ! !--- Three hunt-
groups are used by the ACD scripts. !--- There are three agents in each group. ! ephone-hunt 1
longest-idle pilot 2020 list 2001, 2002, 2003 timeout 5 ! ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021
list 2004, 2005, 2006 timeout 5 ! ephone-hunt 3 longest-idle pilot 2022 list 2007, 2008, 2009
timeout 5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line 66 no activation-character no exec
transport preferred none transport input all transport output all line vty 0 4 login ! scheduler
allocate 20000 1000 ntp master ! end
```




## تكوين Cisco Unity Express للسنياريو 1

تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco Unity Express للسنياريو 1:

1. أختار تكوين < مجموعات >. ثم انقر فوق المجموعة (CustService) التي تريد تحريرها. تظهر نافذة ملف تعريف المجموعة (راجع شكل 6).
2. علامة التبويب ملف التعريف هي العرض الافتراضي. قم بتكوين مجموعة الخدمات الخاصة المرتبطة بالملحق 2070. شكل 6 تكوين ملف تعريف المجموعة

Add Group - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft Internet Ex...

### Add a New Group

 Add  Cancel  Help

Group ID \*:

Full name \*:

Description:

Primary Extension:

Primary E.164 Number:

Create Mailbox:

#### Capabilities

Super Users:

Administration via Telephone:

Voice Mail Broadcaster:

Public List Manager:

Private List Viewer:

\* indicates a mandatory field

142424

3. انقر فوق علامة التبويب المالكين/الأعضاء (راجع الشكل 7).
4. قم بتكوين أعضاء مجموعة CSTservice (جميع مستخدمي وكيل ACD التسعة). شكل 7 تكوين أعضاء المجموعة

## Group Profile - custservice

**Subscribe owner**
 **Subscribe member**
 **Unsubscribe**
 **Cancel**
 **Help**

Profile

Owners/Members

Owner/Member of Groups

Mailboxes

1 - 9 of 9 result(s)

<input type="checkbox"/>	<u>User/Group ID</u>	<u>Type</u>	<u>Rights</u>	<u>Description / Display Name</u>	<u>Primary Extension</u>
<input type="checkbox"/>	user21	User	member	User TwoOne	2001
<input type="checkbox"/>	user22	User	member	User TwoTwo	2002
<input type="checkbox"/>	user23	User	member	User TwoThree	2003
<input type="checkbox"/>	user24	User	member	User TwoFour	2004
<input type="checkbox"/>	user25	User	member	User TwoFive	2005
<input type="checkbox"/>	user26	User	member	User TwoSix	2006
<input type="checkbox"/>	user27	User	member	User TwoSeven	2007
<input type="checkbox"/>	user28	User	member	User TwoEight	2008
<input type="checkbox"/>	user29	User	member	User TwoNine	2009

Rows per page: 10

136366

فيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) الكامل (والمدون عليه) من Cisco Unity Express للسيناريو 1 الذي ينتج عن التغييرات المحددة في التكوين الأساسي:

```

cue#show running-config
:Generating configuration
clock timezone America/Los_Angeles
hostname cue
ip domain-name cisco.com
ntp server a.1.11.1
groupname Administrators create
groupname Broadcasters create
!
The custservice group is defined as all the !---users that have access to the GDM. ! ---!
groupname custservice create ! !--- Nine ACD agents are defined as users. ! username admin
create username user21 create username user22 create username user23 create username user24
create username user25 create username user26 create username user27 create username user28
create username user29 create ! !--- The custservice group (and therefore GDM) !--- is
associated with extension 2070. ! groupname custservice phonenumber "2070" username user21
phonenumber "2001" username user22 phonenumber "2002" username user23 phonenumber "2003"
username user24 phonenumber "2004" username user25 phonenumber "2005" username user26
phonenumber "2006" username user27 phonenumber "2007" username user28 phonenumber "2008"
username user29 phonenumber "2009" groupname Administrators member admin ! !--- Nine ACD agents
users are members of the !--- custservice group, so they can have !--- access to the GDM to
retrieve messages. ! groupname custservice member user21 groupname custservice member user22
groupname custservice member user23 groupname custservice member user24 groupname custservice
member user25 groupname custservice member user26 groupname custservice member user27 groupname
custservice member user28 groupname custservice member user29 groupname Administrators privilege
superuser groupname Administrators privilege ManagePrompts groupname Administrators privilege
ManagePublicList groupname Administrators privilege ViewPrivateList groupname Broadcasters
privilege broadcast calendar biz-schedule systemschedule closed day 1 from 00:00 to 24:00 open
day 2 from 09:00 to 17:00 open day 3 from 09:00 to 17:00 open day 4 from 09:00 to 17:00 open day
5 from 09:00 to 17:00 open day 6 from 09:00 to 17:00 closed day 7 from 00:00 to 24:00 end

```

```

schedule ! !--- The Cisco Unity Express system AA is defined !--- in the system by default, but
!--- is not used in this scenario. ! ccn application autoattendant description "autoattendant"
enabled maxsessions 8 script "aa.aef" parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav" parameter
"holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav" parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav"
parameter "allowExternalTransfers" "false" parameter "MaxRetry" "3" parameter "operExtn" "2001"
parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav" parameter "businessSchedule" "systemschedule" end
application ccn application ciscoapplication description "ciscoapplication" enabled
maxsessions 8 script "setmwi.aef" parameter "strMWI_OFF_DN" "8001" parameter "strMWI_ON_DN"
"8000" parameter "CallControlGroupID" "0" end application ccn application promptmgmt description
"promptmgmt" enabled maxsessions 1 script "promptmgmt.aef" end application ccn application
voicemail description "voicemail" enabled maxsessions 8 script "voicebrowser.aef" parameter
"logoutUri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp" parameter "uri"
"http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine end engine ccn
subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip gateway address
"a.1.11.1" end subsystem ccn trigger sip phonenum 2102 application "autoattendant" enabled
maxsessions 8 end trigger ccn trigger sip phonenum 2105 application "voicemail" enabled
maxsessions 8 end trigger ccn trigger sip phonenum 2106 application "promptmgmt" enabled
maxsessions 1 end trigger voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000
voicemail broadcast recording time 300 voicemail operator telephone 2001 ! !--- Define the GDM
associated with 2070, !--- associated with the custservice group. ! voicemail mailbox owner
"custservice" size 3000 description "custservice mailbox" end mailbox ! !--- Define personal
mailboxes for nine ACD agents. ! voicemail mailbox owner "user21" size 3000 end mailbox
voicemail mailbox owner "user22" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user23" size
3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user24" size 3000 description "user24 mailbox" end
mailbox voicemail mailbox owner "user25" size 3000 description "user25 mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "user26" size 3000 description "user26 mailbox" end mailbox voicemail
mailbox owner "user27" size 3000 description "user27 mailbox" end mailbox voicemail mailbox
owner "user28" size 3000 description "user28 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner
"user29" size 3000 description "user29 mailbox" end mailbox end

```

## السيناريو 2 - استخدام Cisco Unity Express AA كقائمة من الطبقة الأولى وقوائم التحكم في الوصول (ACD) الأساسية كقائمة من الطبقة الثانية

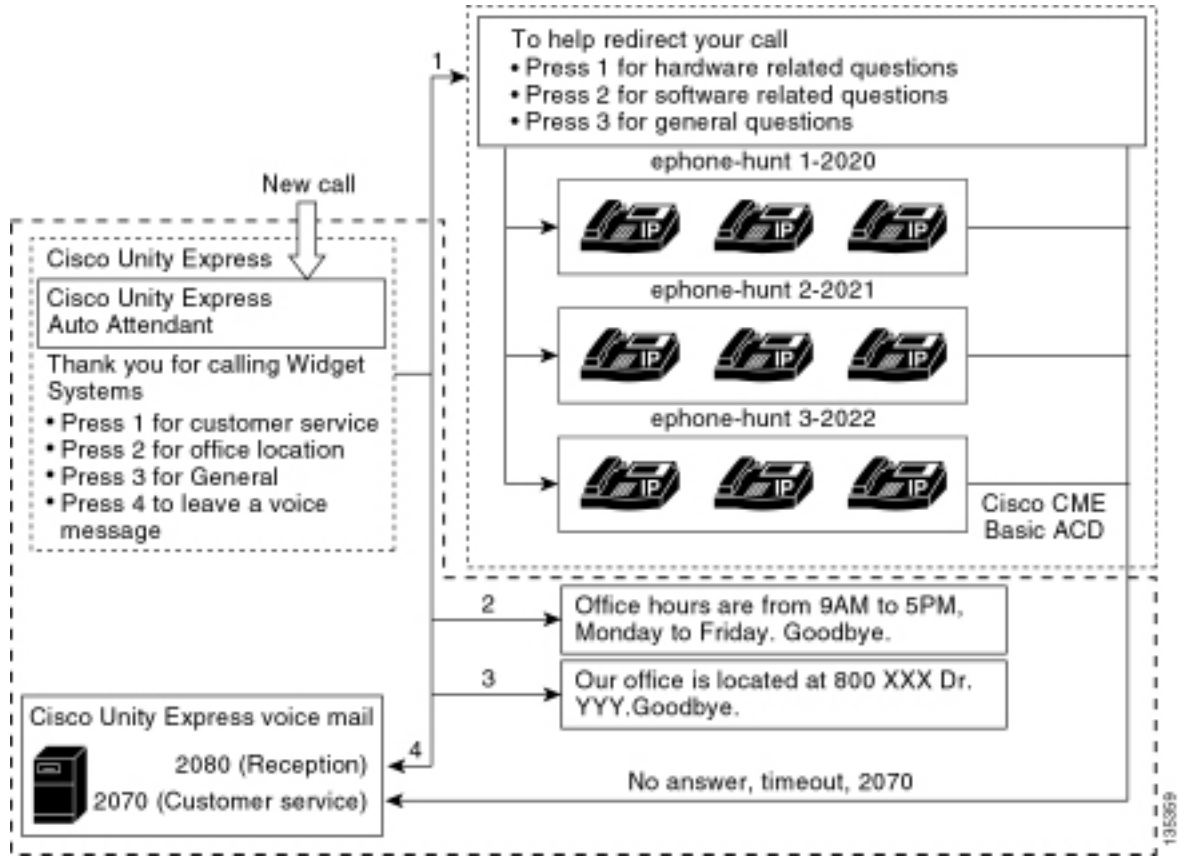
في السيناريو 2، يتم توجيه المكالمات الواردة إلى المصادقة والتفويض والمحاسبة (AA) المخصصة على Cisco Unity Express (الرقم التجريبي 2100)، والتي توفر تحية ترحيب وقائمة تتضمن أربعة خيارات للمتصل. استناداً إلى إختيار المستدعي، يتم توجيه المكالمات إلى قائمة التحكم بالوصول (ACD) ل Cisco CME (الخيار 1)، أو أحد الإعلانين (الخيارين 2 و 3)، أو إلى علبة بريد أعمال عامة (GDM للملحق 2080) المرتبطة بمستقبلي الاستقبال (الخيار 4).

إذا كان المتصل يختار الخيار 1، يتم تسليم المكالمات إلى قائمة التحكم في الوصول (ACD) الخاصة بميزة إدارة الهيكل (CME) من Cisco حيث توفر Cisco CME AA قائمة طبقة ثانية، تكون مماثلة للسيناريو 1.

### سير المكالمات للسيناريو 2

يتم توضيح تدفق المكالمات للتكوين في هذا القسم في الشكل 8.

### شكل 8 تدفق المكالمات للسيناريو 2



## ملاحظات التكوين الخاصة بالسيناريو 2

يتم إنهاء مكالمات PSTN من منفذ (0/3/0) FXO (تلقائياً إلى 2100) Cisco Unity Express AA.

يتم توفير القائمة من الطبقة الأولى ("شكراً لاستدعائك لأنظمة WiGet، واضغط على رقم 1 لخدمة العملاء، واضغط على رقم 2 لموقع المكتب، واضغط على رقم 3 لساعات العمل، واضغط على رقم 4 لترك رسالة صوتية.") بواسطة المصادقة المخصصة من Cisco Unity Express (الملف S10\_MAIN\_MENU.WAV).

قائمة الطبقة الثانية ("للمساعدة في إعادة توجيه مكالمتك: اضغط على 1 للأسئلة المتعلقة بالأجهزة؛ اضغط على 2 للأسئلة المتعلقة بالبرامج؛ اضغط على 3 للأسئلة العامة.") مقدمة من ملفات مطابقة Cisco CME AA. توجد الجملة الأولى ("للمساعدة في إعادة توجيه مكالمتك") في ملف flash en\_bacd\_welcome.au، بينما لا يتم تغيير باقي التعليمات من تكوين السيناريو 1 والواردة في ملف flash en\_bacd\_options\_menu.au.

يمكنك تجاوز رسالة الترحيب Cisco CME بالكامل بتسجيل ملف صغير فارغ أو بحذف الملف من ذاكرة Flash (والتى تتسبب في تجاوز برنامج Cisco CME للترحيب). في مثال السيناريو 2 الموضح في هذا القسم، تم هيكلة عبارات القائمة المرتبطة بملفات مطابقة Cisco Unity Express و Cisco CME لتدقق كملف AA واحد للمتصل. يمكنك أيضاً تجاوز Cisco CME AA بالكامل (ترحيب الترحيب وخيارات الخيارات) باستخدام الأمر param drop-through-option number لنقل مكالمات مباشرة إلى قائمة التحكم في الوصول (ACD) إلى Cisco CME أثناء تجاوز Cisco CME AA.

تم إضافة الملحق 2080 و GDM المقترن إلى التكوين لتوفير علبة بريد عامة لمتلقي الاستقبال. يتم إدخال علبة البريد هذه باختيار الخيار 4 من قائمة الطبقة الأولى ويتم معالجتها بالكامل داخل Cisco Unity Express. تمت إضافة خدمة Extension 2080 إلى هواتف بروتوكول الإنترنت (IP) لعامي 2001 و 2004، وهي الهواتف المرتبطة بموظفين إثنين يعملان في خدمة الاستقبال (بالإضافة إلى عملاء خدمة ACD).

إذا اختار المتصل الرقم 1 من قائمة المستوى الأول وتم توجيهه إلى مجموعات ACD، ولكن يبقى الاتصال دون رد، تتم إعادة توجيه المكالمات إلى 2070 Extension - وهو GDM لعملاء ACD.

## تكوين Cisco CME للسيناريو 2

تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco CME للسنياريو 2:

1. اخترت **يشكل <هاتف>**. ثم انقر فوق عنوان MAC للهاتف الذي تريد تغييره. تظهر نافذة تغيير الهاتف (راجع الشكل 9).
2. أدخل الملحق 2080 على الزر 3 من هاتف موظف الاستقبال، بينما يظل GDM الخاص ب ACD على الزر 2. من خلال هذا الإعداد، يحصل الموظف على MWI لكل من موظف الاستقبال وعلب بريد GDM الخاصة ب ACD. شكل 9 إضافة زر ملحق إلى هاتف موظف الاستقبال

## Change Phone

Phone Physical ID : 0003.6BAA.D1F8  
Phone Sequence Number : 1  
Phone Type : 7960  
Call Blocking :  Exempt  Non Exempt  
Auto-Line Selection :  In/Out  Incoming  Disable  
Login PIN :   
Receive Night Service Bell :  No  Yes

## Phone Line Buttons

6 result(s)

Button	Extension(s)	Ring Type/Mode
<a href="#">1</a>	1, 2001 [ User21 ]	Normal Ring
<a href="#">2</a>	11, 2070 [ Cust Svc GDM ]	Normal Ring
<a href="#">3</a>	10, 2080 [ Reception GDM ]	Normal Ring
<a href="#">4</a>		
<a href="#">5</a>		
<a href="#">6</a>		

136361

ما يلي هو تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) الكامل (والمضاف إليه تعليقات) الخاص بموجه Cisco CME للسنياريو 2 الذي ينتج من التغييرات المحددة على التكوين الأساسي.

```
CME-2821#show running-config
version 12.4
service timestamps debug datetime msec
service timestamps log datetime msec
no service password-encryption
!
hostname CME-2821
!
boot-start-marker
:boot system flash
boot-end-marker
!
no aaa new-model
```

```

!
resource policy
!
ip subnet-zero
!
ip cef
no ip dhcp use vrf connected
ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10
!
ip dhcp pool ITS
network b.168.1.0 255.255.255.0
option 150 ip a.1.11.1
default-router b.168.1.1
!
no ip domain lookup
!
voice-card 0
no dspfarm
!
voice service voip
allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip
supplementary-service h450.12 advertise-only
!
application
service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl
param queue-cme-debug 1
param aa-hunt1 2020
param aa-hunt2 2021
param number-of-hunt-grps 3
param aa-hunt3 2022
param queue-len 30
!
service cme-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl
param max-time-call-retry 60
param voice-mail 2070
paramspace english index 0
param service-name acd
param number-of-hunt-grps 3
param handoff-string cme-aa
paramspace english language en
param max-time-vm-retry 1
:paramspace english location flash
param aa-pilot 2040
param second-greeting-time 30
paramspace english prefix en
param call-retry-timer 20
!
interface Loopback0
ip address a.1.11.1 255.255.255.252
!
interface GigabitEthernet0/0
no ip address
shutdown
duplex auto
speed auto
!
interface GigabitEthernet0/1
no ip address
shutdown
duplex auto
speed auto
!
interface FastEthernet0/1/0

```



```

switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/1
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/2
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/3
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/4
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/5
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/6
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/7
switchport access vlan 10
!
interface FastEthernet0/1/8
switchport access vlan 10
!
interface Service-Engine1/0
ip unnumbered Loopback0
service-module ip address a.1.11.2 255.255.255.252
service-module ip default-gateway a.1.11.1
!
interface Vlan1
no ip address
!
interface Vlan10
ip address b.168.1.1 255.255.255.0
!
ip classless
ip route a.1.11.2 255.255.255.255 Service-Engine1/0
!
ip http server
:ip http path flash
!
tftp-server flash:P00305000600.bin
tftp-server flash:P00305000600.sbn
!
control-plane
!
```

```

PSTN calls are auto-terminated on the Cisco CUE AA pilot number 2100. ! voice-port 0/3/0 ---!
connection plar opx 2100 ! voice-port 0/3/1 connection plar opx 2100 ! voice-port 0/3/2 ! voice-
port 0/3/3 ! dial-peer voice 2040 voip destination-pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1
dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2041 voip service cme-aa
incoming called-number 2040 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice
2105 voip destination-pattern 21.. session protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-
relay sip-notify codec g711ulaw no vad ! telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-
ephones 48 max-dn 192 ip source-address a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10
system message CISCO SYSTEMS create cnf-files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail
2105 max-conferences 8 gain -6 moh music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system
full-consult transfer-pattern 210. blind transfer-pattern 2040 blind ! ephone-dn 1 dual-line
number 2001 name User21 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2
dual-line number 2002 name User22 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
ephone-dn 3 dual-line number 2003 name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward
noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5 dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105
```

```
call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward
  busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 7 dual-line number 2007 name User27
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 8 dual-line number 2008
  name User28 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 9 dual-line
  number 2009 name User29 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! !---
  Extension 2080 is associated with the receptionists' GDM. !--- This extension is used to get MWI
  on the receptionists' phones. ! ephone-dn 10 number 2080 description Reception GDM name
  Reception GDM call-forward all 2105 ! ephone-dn 11 number 2070 description GDM name Cust Svc GDM
call-forward all 2105 ! ephone-dn 100 number 8000.... mwi on ! ephone-dn 101 number 8001.... mwi
  off ! !--- Ephone-dn 10 (2080) is defined as button 3 on !--- phones 2001 and 2004 so that all
  !--- receptionists (ephones 1 and 4) get MWI for the GDM. ! ephone 1 username "user21" password
  null mac-address 0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:11 3:10 ! ephone 2 username "user22"
  password null mac-address 0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username "user23"
  password null mac-address 0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username "user24"
  mac-address 0003.AAAA.0004 type 7960 button 1:4 2:11 3:10 ! ephone 5 username "user25" mac-
  address 0003.AAAA.0005 type 7960 no auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-
  address 0003.AAAA.0006 type 7960 button 1:6 2:11 ! ephone 7 username "user27" mac-address
  0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7 2:11 ! ephone 8 username "user28" mac-address 0003.AAAA.0008
  type 7960 button 1:8 2:11 ! ephone 9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009 type 7960
  button 1:9 2:11 ! ephone-hunt 1 longest-idle pilot 2020 list 2001, 2002, 2003 timeout 5 !
  ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021 list 2004, 2005, 2006 timeout 5 ! ephone-hunt 3 longest-
  idle pilot 2022 list 2007, 2008, 2009 timeout 5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line
  66 no activation-character no exec transport preferred none transport input all transport output
  all line vty 0 4 login ! scheduler allocate 20000 1000 ntp master ! end
```

## تكوين Cisco Unity Express للسنياريو 2

تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco Unity Express للسنياريو 2:

1. افتح أداة تحرير البرنامج النصي Cisco Unity Express وقم بإنشاء البرنامج النصي المخصص Cisco Unity Express. راجع الشكل 10. شكل 10 تكوين البرنامج النصي Cisco Unity Express AA لقائمة الطبقة العليا

The screenshot displays the configuration interface for a Cisco CallManager Express script. The main area shows a flowchart starting with 'Start' and 'Accept (contact: --Triggering Contact--)'. It then branches into 'Business Hours' and 'Open' states. The 'Open' state includes a 'Menu' with options like 'customer service', 'Store Location', 'Store Hours', and 'Voice Mail'. The 'Closed' state includes a 'Play Prompt' and 'Terminate' step.

Name	Type	Value	Attribute
S10_Main_Menu	Prompt	P[S10_Main_Menu.wav]	
S10_AlterHours	Prompt	P[S10_AlterHours.wav]	
S10_StoreLocation	Prompt	P[S10_StoreLocation.wav]	Parameter
S10_StoreHours	Prompt	P[S10_StoreHours.wav]	Parameter
S10_CustomerService	String	"2040"	Parameter
S10_GDM	String	"2080"	Parameter
S10_Offhrs_Schedule	Schedule	systemschedule	

130302

2. أختار البريد الصوتي < الرد التلقائي وربط النص البرمجي (S10\_CUE-AA-BACD-SCRIPT.aef) مع الرقم التجريبي 2100. راجع الشكل 11. شكل 11 أربط النص التنفيذي برقم تجريبي



The screenshot shows the Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant configuration page. It includes a table with columns for Name, Auto Attendant Script, Call In Number, Maximum Sessions, and Enabled. Two entries are listed: 'autocallendant' and 's10-cue-aa-bacd'.

Name	Auto Attendant Script	Call In Number	Maximum Sessions	Enabled
autocallendant	aa.aef	2102	8	Yes
s10-cue-aa-bacd	s10_cue-aa-bacd-script.aef	2100	6	Yes

130360

3. قم بتسجيل جميع المطالبات الخاصة ببرنامج AA النصي. يمكنك إما تسجيل هذا دون اتصال وتحميل ملفات wav إلى Cisco Unity Express باستخدام اسم الملف الصحيح، أو يمكنك تسجيله من خلال الإدارة عبر الهاتف (AVT).

4. (إختياري) إذا كنت تستخدم AVT، يقوم Cisco Unity Express بتعيين اسم ملف عام يمكنك تغييره بعد ذلك إلى اسم الملف المطلوب. أختار البريد الصوتي < موجهات الأوامر وانقر فوق اسم ملف النظام.

5. (إختياري) قم بتحرير اسم (أسماء) الملف حسب الحاجة في الشاشة وانقر موافق. يظهر إطار البريد الصوتي < المطالبات الآن اسم (أسماء) الملفات التي تم تصحيحها في القائمة (راجع الشكل 12). الشكل 12 قائمة

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant | Home | Logout

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail > Prompts

Upload Delete Download Help

Caution: This function is for advanced users only.

1 - 5 of 5 result(s) Languages: English (United States)

<input type="checkbox"/>	△ Prompt Name	Creation Date	Length (Bytes)	Length (Seconds)
<input type="checkbox"/>	AAWelcom Prompt Name	Tue Aug 24 12:52:25 PDT 2004	15060	1.9025
<input type="checkbox"/>	S10_AfterHours.way	Thu Apr 14 10:21:02 PDT 2005	36864	4.608
<input type="checkbox"/>	S10_Main_Menu.way	Thu Apr 14 10:44:01 PDT 2005	84538	10.56725
<input type="checkbox"/>	S10_StoreHours.way	Thu Apr 14 10:21:21 PDT 2005	49152	6.144
<input type="checkbox"/>	S10_StoreLocation.way	Thu Apr 14 10:21:29 PDT 2005	45056	5.632

135364

6. اختر البريد الصوتي < الرد التلقائي وافتح المصادقة والتفويض والمحاسبة (AA) المضمنة في الخطوة 1. اختر معلمات البرنامج النصي وربط أسماء ملفات المطالبة بالمعلمة الصحيحة في البرنامج النصي.
7. اخترت بشكل مجموعة وطققت المجموعة (إستقبال ) أن أنت تريد أن يحرر. تظهر نافذة ملف تعريف المجموعة (راجع الإطار الجزئي في أعلى الشكل 13). علامة التبوب ملف التعريف هي العرض الافتراضي.
8. انقر فوق علامة التبوب المالكين/الأعضاء لتكوين الأعضاء. الشكل 13 تحديد مجموعة الاستقبال

Group Profile - reception

Apply Cancel Help

Profile Owners/Members Owner/Member of Groups Mailboxes

Group ID: reception

Full name \*: Receptionists

Description: Receptionists

Primary Extension: 2080

Primary E.164 Number:

**Capabilities**

Super Users:

Administration via Telephone:

Voice Mail Broadcaster:

Public List Manager:

Private List Viewer:

\* indicates a mandatory field

142217

ما يلي هو تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) الكامل (والمدون عليه) من Cisco Unity Express للسيناريو 2 الذي ينتج من التغييرات المحددة على التكوين الأساسي.

```
cue#show running-config
:Generating configuration
clock timezone America/Los_Angeles
hostname cue
ip domain-name cisco.com
ntp server a.1.11.1
```

```

Add the reception group. ! groupname Administrators create groupname Broadcasters create ---!
groupname custservice create groupname reception create username admin create username user21
  create username user22 create username user23 create username user24 create username user25
  create username user26 create username user27 create username user28 create username user29
  create ! !--- The reception group (and therefore GDM) is associated with extension 2080. !
groupname custservice phonenumber "2070" groupname reception phonenumber "2080" username user21
  phonenumber "2001" username user22 phonenumber "2002" username user23 phonenumber "2003"
  username user24 phonenumber "2004" username user25 phonenumber "2005" username user26
  phonenumber "2006" username user27 phonenumber "2007" username user28 phonenumber "2008"
  username user29 phonenumber "2009" ! !--- Add membership to group "reception". ! groupname
Administrators member admin groupname custservice member user21 groupname custservice member
  user22 groupname custservice member user23 groupname custservice member user24 groupname
  custservice member user25 groupname custservice member user26 groupname custservice member
  user27 groupname custservice member user28 groupname custservice member user29 groupname
reception member user21 groupname reception member user24 groupname Administrators privilege
superuser groupname Administrators privilege ManagePrompts groupname Administrators privilege
  ManagePublicList groupname Administrators privilege ViewPrivateList groupname Broadcasters
  privilege broadcast !--- Define a 09:00-17:00 Monday-Friday business schedule for the AA. !
calendar biz-schedule systemschedule closed day 1 from 00:00 to 24:00 open day 2 from 09:00 to
  17:00 open day 3 from 09:00 to 17:00 open day 4 from 09:00 to 17:00 open day 5 from 09:00 to
  17:00 open day 6 from 09:00 to 17:00 closed day 7 from 00:00 to 24:00 end schedule ccn
  application autoattendant description "autoattendant" enabled maxsessions 8 script "aa.aef"
  parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav" parameter "holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav"
  parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav" parameter "allowExternalTransfers" "true"
  parameter "MaxRetry" "3" parameter "operExtn" "2001" parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav"
  parameter "businessSchedule" "systemschedule" end application ccn application
  ciscomwiapplication description "ciscomwiapplication" enabled maxsessions 8 script "setmwi.aef"
  parameter "strMWI_OFF_DN" "8001" parameter "strMWI_ON_DN" "8000" parameter "CallControlGroupID"
  "0" end application ccn application promptmgmt description "promptmgmt" enabled maxsessions 1
  script "promptmgmt.aef" end application ! !--- Add the custom AA script for the first-tier menu.
  ! ccn application s10-cue-aa-bacd description "s10-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 script
  "s10-cue-aa-bacd-script.aef" parameter "S10_StoreHours" "S10_StoreHours.wav" parameter
  "S10_CustomerService" "2040" parameter "S10_GDM" "2080" parameter "S10_StoreLocation"
  "S10_StoreLocation.wav" end application ccn application voicemail description "voicemail"
  enabled maxsessions 8 script "voicebrowser.aef" parameter "logoutUri"
  "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp" parameter "uri"
  "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine end engine ccn
  subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip gateway address
  "a.1.11.1" end subsystem ! !--- Associate the custom AA script with the pilot number 2100. ! ccn
  trigger sip phonenumber 2100 application "s10-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
  trigger sip phonenumber 2102 application "autoattendant" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
  trigger sip phonenumber 2105 application "voicemail" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
  trigger sip phonenumber 2106 application "promptmgmt" enabled maxsessions 1 end trigger
  voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000 voicemail broadcast
  recording time 300 voicemail operator telephone 2001 ! !--- Add the GDM for "reception" !
  voicemail mailbox owner "reception" size 3000 description "Receptionists mailbox" end mailbox
  voicemail mailbox owner "custservice" size 3000 description "custservice mailbox" end mailbox
  voicemail mailbox owner "user21" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user22" size
  3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user23" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner
  "user24" size 3000 description "user24 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user25"
  size 3000 description "user25 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user26" size 3000
  description "user26 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user27" size 3000 description
  "user27 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user28" size 3000 description "user28
  mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user29" size 3000 description "user29 mailbox" end
  mailbox end

```

## تباين تكوين السيناريو 1 2 - GDMs فردية لكل مجموعة توجيه مكالمات

يحدد تكوين السيناريو الرئيسي الموضع في الأقسام السابقة وجود GDM واحد لجميع الرسائل التي يتركها المتصلون في مجموعات ACD الثلاث (دعم الأجهزة ودعم البرامج والأسئلة العامة). قد لا تكون هذه القابلية للتعديل كافية لبعض الحالات لأن الوكلاء لمجموعة واحدة (مثل دعم البرامج) قد لا يرغبون في التنقل عبر الرسائل المتبقية للأجهزة ومجموعات الدعم العامة قبل العثور على رسائل تتعلق بدعم البرامج. إذا كان حجم الرسائل مرتفعا، يمكنك الحصول على علبة بريد منفصلة لكل مجموعة ACD.

باستخدام مجموعات مطاردة CME العادية من Cisco (عند عدم استخدام قائمة التحكم في الوصول (ACD)، يمكنك تحديد علبة بريد منفصلة لكل مجموعة توجيه مكالمات عن طريق ربط GDMs الفردية بأرقام مجموعة توجيه المكالمات (2020، 2021، 2022) وتوجيه الوجهة "النهائية" لمجموعة الاتصال إلى البريد الصوتي - كما هو موضح في أمثلة التكوين التالية.

## تكوين Cisco CME للتباين 1 للسيناريو 2

فيما يلي تنويغات تكوين Cisco CME لـ GDMs الفردية:

```
ephone-hunt 1 sequential
    pilot 2020
    list 2001, 2002, 2003
    final 2105
    timeout 10
!
!
ephone-hunt 2 sequential
    pilot 2021
    list 2004, 2005, 2006
    final 2105
    timeout 10
!
!
ephone-hunt 3 sequential
    pilot 2022
    list 2007, 2008, 2009
    final 2105
    timeout 10
```

## تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 2 تباين 1

تلخص هذه الخطوات تكوين المجموعات و GDMs على Cisco Unity Express للتباين 1 من السيناريو 2:

1. يتم تعريف المجموعات الفردية في Cisco Unity Express لكل مجموعة من مجموعات الصيد الثلاث. أخطر تكوين < مجموعات لتحديد مجموعات. انظر الشكل 14. الشكل 14 تعريف المجموعات الفردية



**Cisco CallManager Express**  
Powered by Cisco IOS®

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant | Home | Logout

Configure > Voice Mail > Administration > Defaults > Reports > Help >

Configure > Groups

Add Delete Find Help

1 - 6 of 6 result(s)

<input type="checkbox"/>	Group ID	Description	Primary Extension
<input type="checkbox"/>	Administrators		
<input type="checkbox"/>	Broadcasters		
<input type="checkbox"/>	general	General Cust Svc Group	2022
<input type="checkbox"/>	hardware	Hardware Cust Svc Group	2020
<input type="checkbox"/>	reception	Receptionists	2000
<input type="checkbox"/>	software	Software Cust Svc Group	2021

Rows per page: 10

2. من تكوين < مجموعات، انقر فوق المجموعة (الأجهزة) التي تريد تحريرها. تظهر نافذة علامة التبويب ملف

التعريف الافتراضية (راجع أعلى الشكل 15).الشكل 15 تكوين مجموعات محددة

**Group Profile - hardware**

Apply Cancel Help

Profile Owners/Members Owner/Member of Groups Mailboxes

Group ID: hardware

Full name \*: HardwareCustSvc

Description: Hardware Cust Svc Group

Primary Extension: 2020

Primary E.164 Number:

**Group Profile - hardware**

Subscribe owner Subscribe member Unsubscribe Cancel Help

Profile Owners/Members Owner/Member of Groups Mailboxes

1 - 3 of 3 result(s)

<input type="checkbox"/>	<u>△ User/Group ID</u>	<u>Type</u>	<u>Rights</u>	<u>Description / Display Name</u>	<u>Primary Extension</u>
<input type="checkbox"/>	user21	User	member	User TwoOne	2001
<input type="checkbox"/>	user22	User	member	User TwoTwo	2002
<input type="checkbox"/>	user23	User	member	User TwoThree	2003

136368

3. أخطر علامة التبوب المالكين/الأعضاء (راجع أسفل الشكل 15) وانقر فوق خانة الاختيار الموجودة على اليسار لتحديد المالكين والأعضاء. فيما يلي إختلافات التكوين ل Cisco Unity Express ل GDMs الفردية:

```

groupname hardware create
groupname software create
groupname general create
"groupname hardware phonenumber "2020
"groupname software phonenumber "2021
"groupname general phonenumber "2022
groupname hardware member user21
groupname hardware member user22
groupname hardware member user23
groupname software member user24
groupname software member user25
groupname software member user26
groupname general member user27
groupname general member user28
groupname general member user29
voicemail mailbox owner "general" size 5520
"description "general mailbox
end mailbox
voicemail mailbox owner "hardware" size 5520
"description "Hardware mailbox
end mailbox
voicemail mailbox owner "software" size 5520
"description "software mailbox
end mailbox

```

## تباين التكوين 2 في السيناريو 2 - GDMs الفردية لكل مجموعة ACD

هناك عائقان للتكوين الملخص في قسم "سيناريو 2 تباين التكوين 1- GDMs فردي لكل مجموعة توجيه مكالمات".

• وهو لا يعمل إلا إذا تم إستدعاء مجموعات الصيد مباشرة (الملحقات 2020 و 2021 و 2022)، ولا يعمل عندما يتم إستخدام مجموعات الصيد كقائمة تحكم في الوصول عندما يتم إستدعاء الرقم التجريبي لقوائم التحكم في الوصول (2040) (ACD)

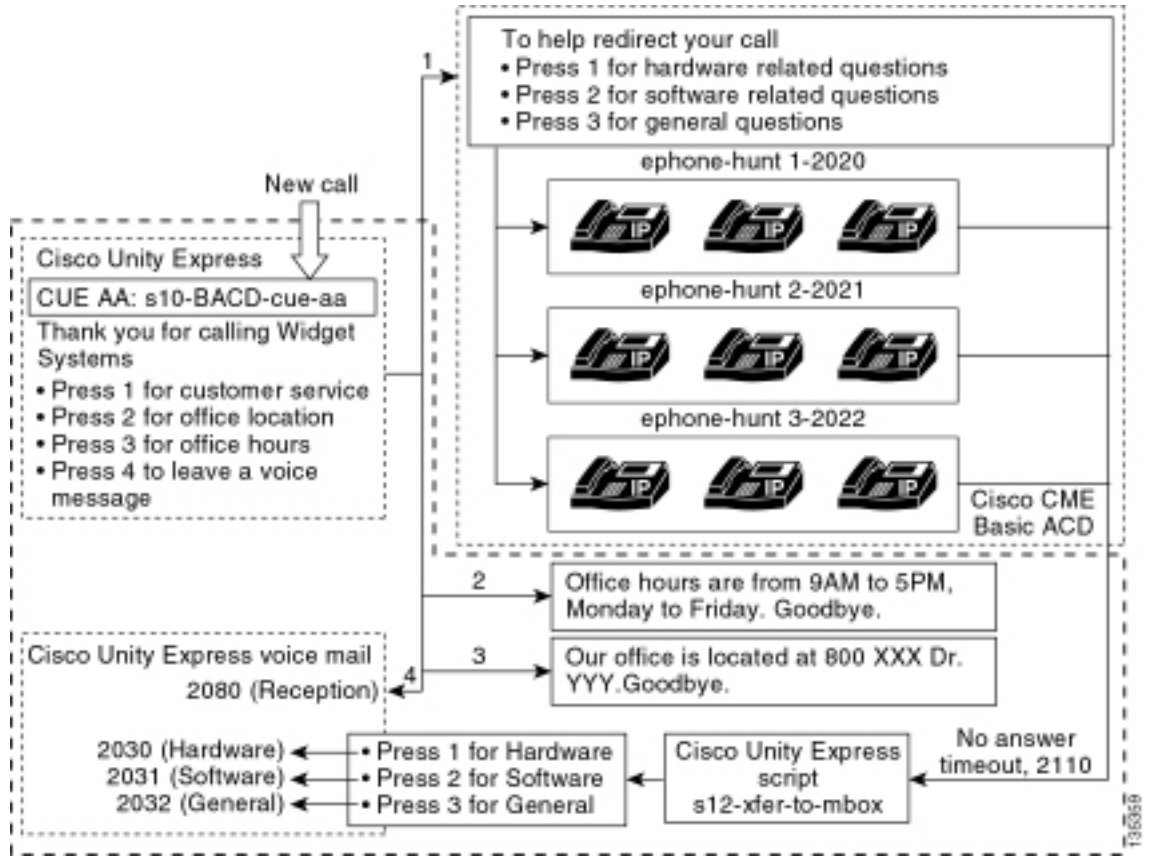
• وهي لا توفر أية وسيلة لتوفير MWI للوكلاء لأن أرقام مجموعات الصيد لا يمكن وضعها على الهواتف كأزرار. لتوفير تكوين يحل هذين السليين، يمكنك إستخدام البرنامج النصي لنظام Xfermailbox في Cisco Unity Express. قم بتحديد ثلاث مجموعات في Cisco Unity Express (واحدة لكل جهاز وبرمجية وعامة)، وإقران كل مجموعة بملحق مؤقت (مثل 2030 و 2031 و 2032) الذي يمكن وضعه كأزرار تظهر على هاتف وكيل (ونتيجة لذلك توفر MWI). يلخص الجدول 2 تكوين المجموعات والملحقات والهواتف هذا.

وكيل	إمتدادا	رقم مجموعة الصيد	مجموعة الحوار	علبة بريد المجموعة
user21	2001	2020	الأجهزة	2030
user22	2002	2020	الأجهزة	2030
user23	2003	2020	الأجهزة	2030
user24	2004	2021	البرنامج	2031
مستخدم 25	2005	2021	البرنامج	2031
مستخدم 26	2006	2021	البرنامج	2031
user27	2007	2022	عام	2032
مستخدم 28	2008	2022	عام	2032
user29	2009	2022	عام	2032

يتم توضيح تدفق المكالمات الذي تم ضبطه لهذا الإعداد المعدل في الشكل 16.

شكل 16 تدفق المكالمات المعدل لتباين البرنامج النصي ل xfermailbox



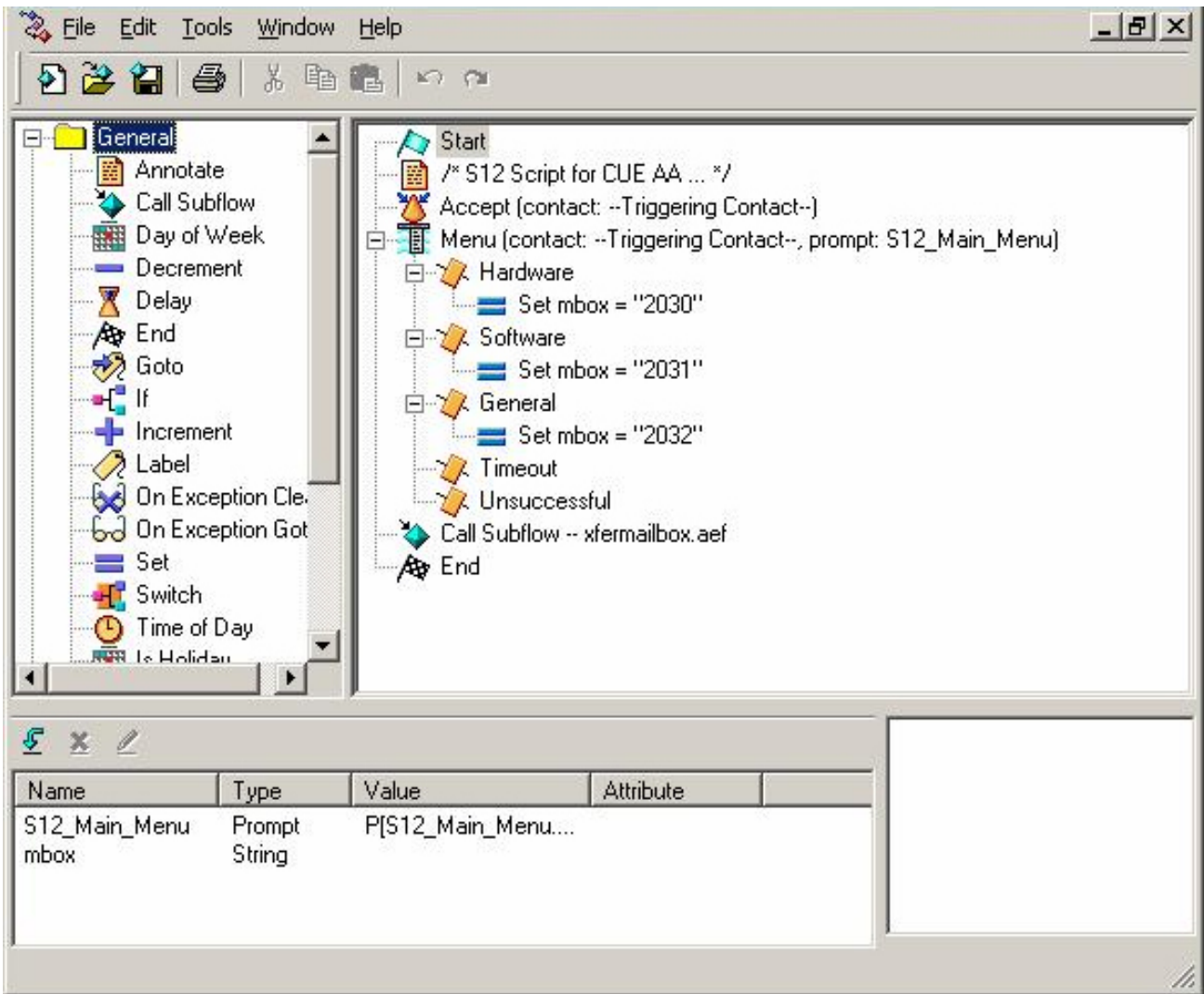


يتطلب توجيه الاستدعاءات إلى GDMs الفردية في Cisco Unity Express وجود برنامج نصي مخصص يقوم باستدعاء البرنامج النصي لنظام Xfermailbox. يمكن إعادة توجيه المكالمات إلى قائمة التحكم في الوصول (ACD) الخاصة بـ Cisco CME فقط إلى Cisco Unity Express باستخدام الأمر **param single voice-mail number** (لا يمكن استخدام الوجهات النهائية الفردية على مجموعات الصيد لتدفقات مكالمات ACD). يوفر هذا الأمر ملحقا واحدا إلى Cisco Unity Express للدخول إلى علبة البريد (الملحق 2070 في التكوينات السابقة). لا يمكن لـ Cisco Unity Express التمييز بين أي مجموعة توجيه مكالمات هو المستلم المقصود ولا يمكنه تحديد أي من الثلاثة GDMs التي سيتم إدخالها.

بدلا من ذلك، قم بتوجيه وجهة البريد الصوتي لقائمة التحكم في الوصول (ACD) من Cisco CME إلى رقم تجريبي (2110) من Cisco Unity Express الذي يدخل نصا مخصصا (s12-xfer-to-mbox.aef). يوفر هذا الرقم التجريبي قائمة للمستخدم تعرض إختيار المجموعات التي يمكن ترك رسالة لها (الأجهزة أو البرامج أو العامة). يتم عرض محتوى هذه القائمة في أسفل تدفق المكالمات في الشكل 16. بناء على إستجابة المستدعي، يتم تعيين متغير المربع إلى الملحق المناسب (2030 أو 2031 أو 2032)، ويتم تسليم المكالمة (عبر البرنامج النصي لنظام Xfermailbox) إلى أحد أنظمة GDM الثلاثة.

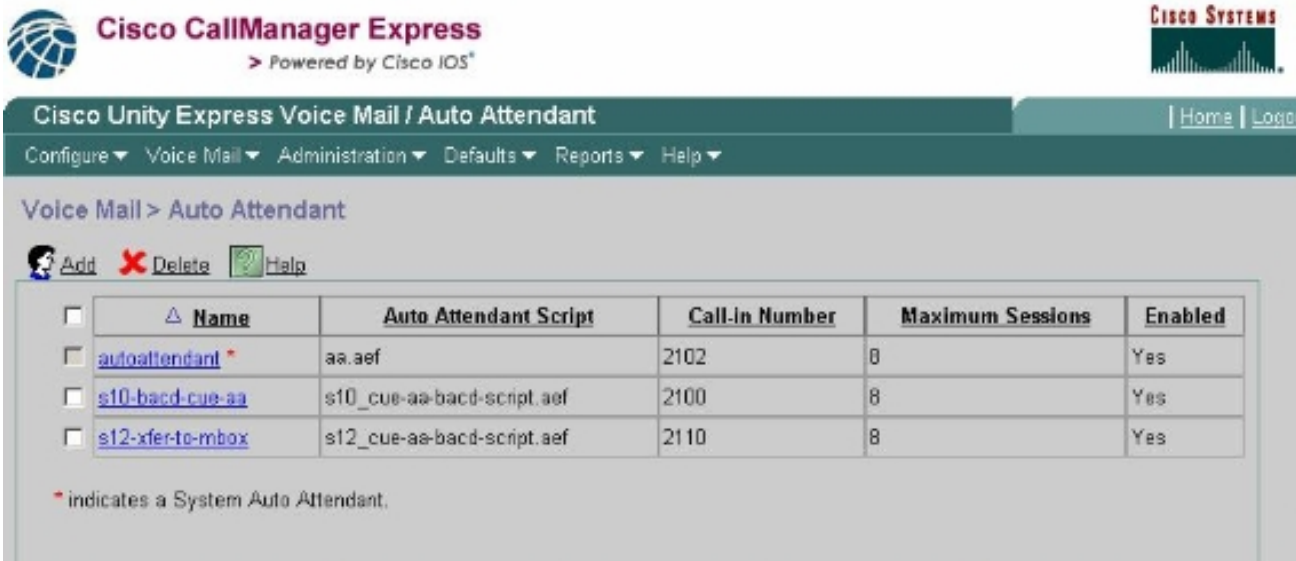
يتم وصف الخطوات المرتبطة بتعديل تكوين السيناريو 2 لمعالجة تغييرات التكوين الموضحة في الجدول 2 والشكل 16 في الخطوات التالية:

1. افتح أداة تحرير النصوص Cisco Unity Express واكتب برنامجا نصيا مخصصا من Cisco Unity Express Script Create باسم s12-xfer-to-mbox.aef. انظر الشكل 17. شكل 17 مخصص Cisco Unity Express Script Create Window



2. اختر البريد الصوتي < الرد التلقائي. انظر الشكل 18. قم بإضافة رد تلقائي جديد وربطه بالبرنامج النصي المضمن في الخطوة 1.

3. أربط البرنامج النصي المخصص Cisco Unity Express s12-xfer-to-mbox.aef مع الرقم التجريبي 2110. انظر الشكل 18. الشكل 18 أربط البرنامج النصي المخصص من Cisco Unity Express برقم تجريبي



4. قم بتسجيل نافذة مطالبة (في هذه الحالة المسماة S12\_MAIN\_MENU.wav) للبرنامج النصي الجديد AA. يمكنك إما تسجيل هذا دون اتصال وتحميل ملف wav إلى Cisco Unity Express باستخدام اسم الملف الصحيح، أو يمكنك تسجيله من خلال الإدارة عبر الهاتف (AVT).

5. (إختياري) إذا كنت تستخدم AVT، يقوم Cisco Unity Express بتعيين اسم ملف عام يمكنك تغييره بعد ذلك إلى اسم الملف المطلوب. اختر البريد الصوتي < موجّهات الأوامر وانقر فوق اسم ملف النظام.

6. (إختياري) قم بتحرير اسم الملف في الشاشة حسب الحاجة وانقر **موافق**. يظهر إطار البريد الصوتي < المطالبات الآن اسم الملف الذي تم تصحيحه في القائمة (راجع الشكل 19).
7. أختَر البريد الصوتي < الرد التلقائي وافتح المصادقة والتفويض والمحاسبة (AA) التي تم إنشاؤها أثناء الخطوة 2. أختَر معلمات البرنامج النصي وربط اسم ملف المطالبة بالمعلمة الصحيحة في البرنامج النصي. الشكل 19 قائمة المطالبات المسجلة

<input type="checkbox"/>	<u>Prompt Name</u>	<u>Creation Date</u>	<u>Length (Bytes)</u>	<u>Length (Seconds)</u>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">AAW&gt;Welcome.wav</a>	Tue Aug 24 12:52:26 PDT 2004	15960	1.9825
<input type="checkbox"/>	<a href="#">S10_AfterHours.wav</a>	Fri Apr 15 06:58:05 PDT 2005	36864	4.608
<input type="checkbox"/>	<a href="#">S10_Main_Menu.wav</a>	Fri Apr 15 06:58:16 PDT 2005	66016	10.752
<input type="checkbox"/>	<a href="#">S10_StoreHours.wav</a>	Fri Apr 15 06:58:25 PDT 2005	49152	6.144
<input type="checkbox"/>	<a href="#">S10_StoreLocation.wav</a>	Fri Apr 15 06:58:39 PDT 2005	45056	5.632
<input type="checkbox"/>	<a href="#">S12_Main_Menu.wav</a>	Fri Apr 15 06:03:40 PDT 2005	66618	8.32725

8. أختَر تكوين < ملحق لتحديد الملحقات 2030 و 2031 و 2032 لإقران GDMs بكل من هذه الملحقات. راجع الشكل 20. الشكل 20 تحديد الملحقات لإقران GDMs بمجموعات توجيه مكالمات ACD

<input type="checkbox"/>	<u>Telephone Number</u>	<u>Sequence Number</u>	<u>Caller ID/Name</u>	<u>Type</u>
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2001</a>	1	User21	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2002</a>	2	User22	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2003</a>	3	User23	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2004</a>	4	User24	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2005</a>	5	User25	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2006</a>	6	User26	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2007</a>	7	User27	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2008</a>	8	User28	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2009</a>	9	User29	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2030</a>	12	HW Cust Svc Mbox	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2031</a>	13	SW Cust Svc Mbox	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2032</a>	14	Gen Cust Svc Mbox	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2070</a>	11	Cust Svc GDM	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">2080</a>	10	Reception GDM	Normal
<input type="checkbox"/>	<a href="#">enr...</a>	...	...	...

9. أختَر **يشكل** < هاتف وطققت ال MAC عنوان من الهاتف أن أنت تريد أن يغير. تظهر نافذة تغيير الهاتف (راجع الشكل 21).
10. قم بإضافة أزرار ل 2030 أو 2031 أو 2032 على هواتف عملاء ACD لتوفير MWI. شكل 21 نافذة توضح أزرار الإضافة

## Change Phone

Phone Physical ID : 0003.6BAA.D1F8  
Phone Sequence Number : 1  
Phone Type : 7960  
Call Blocking :  Exempt  Non Exempt  
Auto-Line Selection :  In/Out  Incoming  Disable  
Login PIN :   
Receive Night Service Bell :  No  Yes

### Phone Line Buttons

6 result(s)

Button	Extension(s)	Ring Type/Mode
<a href="#">1</a>	1, 2001 [ User21 ]	Normal Ring
<a href="#">2</a>	12, 2030 [ HW Cust Svc Mbox ]	Normal Ring
<a href="#">3</a>	10, 2080 [ Reception GDM ]	Normal Ring
<a href="#">4</a>		
<a href="#">5</a>		
<a href="#">6</a>		

135361

فيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) لموجه Cisco CME المشروح للتغييرات والإضافات في تكوين Cisco CME إلى تكوين السيناريو الأساسي المرتبط بقسم "تكوين Cisco CME للسيناريو 2".

```
Set the Cisco CME AA voice mail destination !--- to 2110, the Cisco Unity Express !--- ---!  
script entrypoint for the transfer-to-mailbox functionality. ! service cme-aa flash:app-b-acd-  
aa-2.1.0.0.tcl param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2110 param space english index 0  
param service-name acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa param space  
english language en param max-time-vm-retry 1 param space english location flash: param aa-pilot  
2040 param second-greeting-time 30 param space english prefix en param call-retry-timer 20 ! !---  
Define the group extensions (2030, 2031 and 2032) to !--- be used as button appearances !--- on  
the agent phones so they can get MWI for the GDMs. !--- Put these extension in CFA !--- so they  
never ring and do not disturb the agents. ! ephone-dn 12 number 2030 description HW Cust Svc  
Mbox name HW Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! ephone-dn 13 number 2031 description SW Cust  
Svc Mbox name SW Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! ephone-dn 14 number 2032 description Gen  
Cust Svc Mbox name Gen Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! !--- Add a button appearance of the  
appropriate !--- group extension to each of the !--- ACD Agent phones. ! ephone 1 username  
"user21" password null mac-address 0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:12 3:10 ! ephone 2  
username "user22" password null mac-address 0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:12 ! ephone 3  
username "user23" password null mac-address 0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:12 ! ephone 4  
username "user24" mac-address 0003.AAAA.0004 type 7960 button 1:4 2:13 3:10 ! ephone 5 username  
"user25" mac-address 0003.AAAA.0005 type 7960 no auto-line button 1:5 2:13 ! ephone 6 username  
"user26" mac-address 0003.AAAA.0006 type 7960 button 1:6 2:13 ! ephone 7 username "user27" mac-  
address 0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7 2:14 ! ephone 8 username "user28" mac-address  
0003.AAAA.0008 type 7960 button 1:8 2:14 ! ephone 9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009  
type 7960 button 1:9 2:14
```

وفيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) المشروح من Cisco Unity Express للتغييرات والإضافات في التكوين إلى تكوين السيناريو الأساسي المرتبط بالقسم "تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 2" وتغييرات واجهة

```

Define the three new groups, Hardware, Software and General. ! groupname hardware create ---!
groupname software create groupname general create ! !--- Define the new groups (and therefore
GDMs) are associated with !--- extensions 2030, 2031 and 2032. ! groupname hardware phonenum
"2030" groupname software phonenum "2031" groupname general phonenum "2032" ! !--- Define
the membership of the Hardware, Software and General groups. ! groupname hardware member user21
groupname hardware member user22 groupname hardware member user23 groupname software member
user24 groupname software member user25 groupname software member user26 groupname general
member user27 groupname general member user28 groupname general member user29 ! !--- Define the
custom AA script that will branch !--- to the xfermailbox.aef system script !--- when the caller
selects the correct GDM from the menu. ! ccn application s12-xfer-to-mbox description "s12-xfer-
to-mbox" enabled maxsessions 8 script "s12_cue-aa-bacd-script.aef" end application ! !--- Define
the pilot number 2110 to the custom script. ! ccn trigger sip phonenum 2110 application "s12-
xfer-to-mbox" enabled maxsessions 8 end trigger ! !--- Define the GDMs for each of the groups. !
voicemail mailbox owner "hardware" size 3000 description "hardware mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "software" size 3000 description "software mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "general" size 3000 description "general mailbox" end mailbox

```

### تباين التكوين الخاص بسيناريو 3 - استخدام وظيفة الإسقاط من خلال القرص المضغوط

يمكن استخدام ميزة الإسقاط عبر قائمة التحكم في الوصول (ACD) ل Cisco CME AA لتجاوز قائمة Cisco CME AA ونقل مكالمات مباشرة إلى قائمة التحكم في الوصول (ACD). مع هذه الميزة، يمكن دمج قائمة AA بالكامل في البرنامج النصي Cisco Unity Express AA. بينما يتطلب استخدام هذه الميزة تكويننا إضافيا على وجه Cisco CME، فإنها تبسط صيانة برنامج نصي AA (القوائم) مقارنة بتقسيم القوائم وتسجيلات الإعلانات بين Cisco Unity Express AA (قائمة الطبقة 1) و Cisco CME AA (قائمة الطبقة 2).

في تكوين السيناريو 2 تباين 3، يتم تضمين كلا المستويين من قائمة AA في البرنامج النصي Cisco Unity Express AA كما يلي:

- شكرا لإتصالك بأنظمة ویدجیتا اضغظ على 1 للحصول على خدمة العملاء اضغظ على 1 للاطلاع على الأسئلة المتعلقة بالأجهزة اضغظ على 2 للأسئلة المتعلقة بالبرامج اضغظ على 3 للأسئلة العامة اضغظ على الرقم 2 لموقع المكتبا اضغظ على 3 لساعات العمل اضغظ على الرقم 4 لترك رسالة صوتية
- ينتج عن خيارات قائمة المستوى 2 مكالمات يتم تسليمها من Cisco Unity Express إلى رقم تجربي فردي من Cisco CME ACD لكل من هذه المجموعات:

- الأجهزة - الرقم التجربي لقوائم التحكم في الوصول (ACD) من Cisco CME لعام 2040
- البرنامج - الرقم التجربي لقائمة التحكم بالوصول الخاصة ب Cisco CME 2041
- الرقم النموذجي الخاص ب Cisco CME 2042

حددت التكوينات المقدمة سابقا في هذا المستند رقما تجريبا واحدا في قائمة التحكم في الوصول (ACD) (2040). في تباين التكوين هذا، يتم تحديد ثلاثة أرقام تجريبية مختلفة لقوائم التحكم في الوصول (ACD) إلى Cisco CME (2041، 2040، و 2042). يوضح هذا التباين كيفية تمكين وظيفة drop through. يتجاوز استخدام ميزة الإسقاط عبر قائمة Cisco CME AA ويحدد خيارا معينا لتبعه (محدد في أمر واجهة سطر الأوامر (CLI) المطابق). يعمل النظام كما لو كان المتصل قد ضغظ على الخيار المحدد بشكل ثابت في واجهة سطر الأوامر. في هذا السيناريو، يتضمن تكوين Cisco CME AA التكييفات التالية:

- يتضمن تكوين الرقم التجربي لقائمة التحكم في الوصول (ACD) 2040 الأمر param drop-through-option 1
- يتضمن تكوين الرقم التجربي لقائمة التحكم في الوصول (ACD) 2041 الأمر param drop-through-option 2
- يتضمن تكوين الرقم التجربي لقائمة التحكم في الوصول (ACD) 2042 الأمر param drop-through-option 3

## تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco CME للتباين 3 للسيناريو 2:

1. إضافة تكوين Cisco CME AA و Cisco CME TCL الإضافي للأرقام التجريبية 2040 و 2041 و 2042، باستخدام واجهة سطر الأوامر (drop-through) (CLI).
2. قم بإضافة نظائر الطلب لتمكين الاتصال بالأرقام التجريبية الجديدة 2040 و 204 و 1 و 2042. فيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) لموجه Cisco CME المشروح للتغييرات والإضافات إلى تكوين Cisco CME للسيناريو الأساسي المرتبط بقسم "تكوين Cisco CME للسيناريو 2".

```
application
service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl
    param queue-cme-debug 1
    param aa-hunt1 2020
    param aa-hunt2 2021
    param number-of-hunt-grps 3
    param aa-hunt3 2022
    param queue-len 30
```

```
!
Define the TCL configuration for the Hardware group, using pilot number 2040 !--- and ---!
"drop-through-option 1". Extension 2030 is associated with the GDM for !--- the Hardware
group, so this is the voice mail destination. ! service hardware-aa flash:app-b-acd-aa-
2.1.0.0.tcl param max-time-vm-retry 1 paramspace english index 0 param max-time-call-retry
60 param voice-mail 2030 param aa-pilot 2040 param number-of-hunt-grps 1 paramspace english
language en param handoff-string hardware-aa param call-retry-timer 20 paramspace english
location flash: param service-name acd param drop-through-option 1 param second-greeting-
time 30 paramspace english prefix en ! !--- Define the TCL configuration for the Software
group, !--- using pilot number 2041 !--- and "drop-through-option 2". Extension 2031 is
associated with the GDM for !--- the Software group, so this is the voice mail destination.
! service software-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl param number-of-hunt-grps 1 paramspace
english index 0 param handoff-string software-aa paramspace english language en param call-
retry-timer 20 param service-name acd paramspace english location flash: param drop-
through-option 2 param second-greeting-time 30 param max-time-vm-retry 1 param voice-mail
2031 paramspace english prefix en param max-time-call-retry 60 param aa-pilot 2041 ! !---
Define the TCL configuration for the General group, using pilot number 2042 !--- and "drop-
through-option 3". Extension 2032 is associated with the GDM for !--- the General group, so
this is the voice mail destination. ! service general-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl
param call-retry-timer 20 paramspace english index 0 param max-time-call-retry 60 param
voice-mail 2032 param service-name acd param number-of-hunt-grps 1 param drop-through-
option 3 paramspace english language en param handoff-string general-aa param max-time-vm-
retry 1 paramspace english location flash: param aa-pilot 2042 param second-greeting-time
30 paramspace english prefix en ! !--- Define the dial-peers for pilot number 2040 and
attach the Hardware !--- TCL script to this number. ! dial-peer voice 2040 voip
destination-pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec
g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20400 voip service hardware-aa incoming called-number
2040 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! !--- Define the dial-peers for
pilot number 2041 and attach the Software !--- TCL script to this number. ! dial-peer voice
2041 voip destination-pattern 2041 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-
alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20410 voip service software-aa
incoming called-number 2041 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ; !---
Define the dial-peers for pilot number 2042 and attach the General !--- TCL script to this
number. ! dial-peer voice 2042 voip destination-pattern 2042 session target ipv4:a.1.11.1
dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20420 voip service
general-aa incoming called-number 2042 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad
```

## تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 2 تباين 3

تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco Unity Express للتغيير 3 في السيناريو 2:

1. افتح الأداة المساعدة لمحرر النصوص التفاعلية Cisco Unity Express واضبط البرنامج النصي s10-cue-aa-bacd.aef لاحتواء كلا المستويين من قائمة AA. انظر الشكل 22. شكل 22 تكوين البرنامج النصي Cisco Unity Express AA لكل من طبقات القائمة

The screenshot displays the configuration interface for a Cisco Unity Express script. On the left, a tree view shows the script structure: Start, Accept, Business Hours, Open, Menu (customer service), Menu (hardware), Menu (software), Menu (general), Timeout, Unsuccessful, Store Location, Store Hours, Voice Mail, Timeout, Unsuccessful, Closed, Play Prompt, and Terminate. The main area shows a detailed view of the script steps, including prompts and call redirects. Below the script view is a table of parameters:

Name	Type	Value	Attribute
S10_Main_Menu	Prompt	F[S10_Main_Menu.wav]	
S10_AlterHours	Prompt	F[S10_AlterHours.wav]	
S10_StoreLocation	Prompt	F[S10_StoreLocation.wav]	Parameter
S10_StoreHours	Prompt	F[S10_StoreHours.wav]	Parameter
S10_GDM	String	"2080"	Parameter
S10_Offhrs_Schedule	Schedule	systemschedule	
S10_Sub_Menu	Prompt	F[S10_Sub_menu.wav]	
S10_Hardware	String	"2040"	Parameter
S10_Software	String	"2041"	Parameter
S10_General	String	"2042"	Parameter

2. أختار البريد الصوتي < الرد التلقائي وربط البرنامج النصي الجديد (S10A\_CUE-AA-BACD-SCRIPT.aef) مع الرقم التجريبي 2100. انظر الشكل 23. شكل 23 أربط النص التنفيذي برقم تجريبي

The screenshot shows the Cisco CallManager Express interface for configuring an Auto Attendant. The page title is "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area shows the "Voice Mail > Auto Attendant" configuration page. There are buttons for "Add", "Delete", and "Help". Below the buttons is a table listing the configured Auto Attendants:

<input type="checkbox"/>	Name	Auto Attendant Script	Call In Number	Maximum Sessions	Enabled
<input type="checkbox"/>	autoattendant *	aa.aef	2102	8	Yes
<input type="checkbox"/>	s10a-cue-aa-bacd	s10a_cue-aa-bacd-script.aef	2100	8	Yes

\* indicates a System Auto Attendant.

3. قم بتسجيل كافة المطالبات المطلوبة لبرنامج AA النصي. يمكنك إما تسجيل هذه الملفات دون اتصال وتحميل ملفات wav إلى Cisco Unity Express باستخدام أسماء الملفات الصحيحة، أو يمكنك تسجيلها من خلال الإدارة عبر الهاتف (AVT).
4. (إختياري) إذا كنت تستخدم AVT، يقوم Cisco Unity Express بتعيين أسماء ملفات عامة يمكنك تغييرها لاحقاً إلى اسم الملف المطلوب. أختار البريد الصوتي < موجبات الأوامر وانقر فوق اسم ملف النظام.
5. (إختياري) قم بتحرير اسم (أسماء) الملف في الشاشة حسب الحاجة وانقر موافق. يظهر إطار البريد الصوتي < المطالبات الآن اسم الملف الذي تم تصحيحه في القائمة.

وفيما يلي تكوين واجهة سطر الأوامر (CLI) المشروح من Cisco Unity Express للتغييرات والإضافات إلى التكوين Cisco Unity Express من تكوين السيناريو الأساسي المرتبط بمقطع تكوين Cisco Unity Express للسيناريو 2.

```
Define a new AA with script s10a-cue-aa-bacd.aef. ! ccn application s10a-cue-aa-bacd ---!  
description "s10a-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 script "s10a_cue-aa-bacd-script.aef"  
parameter "S10_Hardware" "2040" parameter "S10_StoreHours" "S10_StoreHours.wav" parameter  
"S10_Software" "2041" parameter "S10_General" "2042" parameter "S10_GDM" "2080" parameter  
"S10_StoreLocation" "S10_StoreLocation.wav" end application ! !--- Associate AA pilot number  
2100 with the new script. ! ccn trigger sip phonenumber 2100 application "s10a-cue-aa-bacd"  
enabled maxsessions 8 end trigger
```

## السيناريو 3 - استخدام قائمة التحكم في الوصول (ACD) الأساسية كقائمة من الطبقة الأولى وقائمة Cisco Unity Express AA كقائمة من الطبقة الثانية

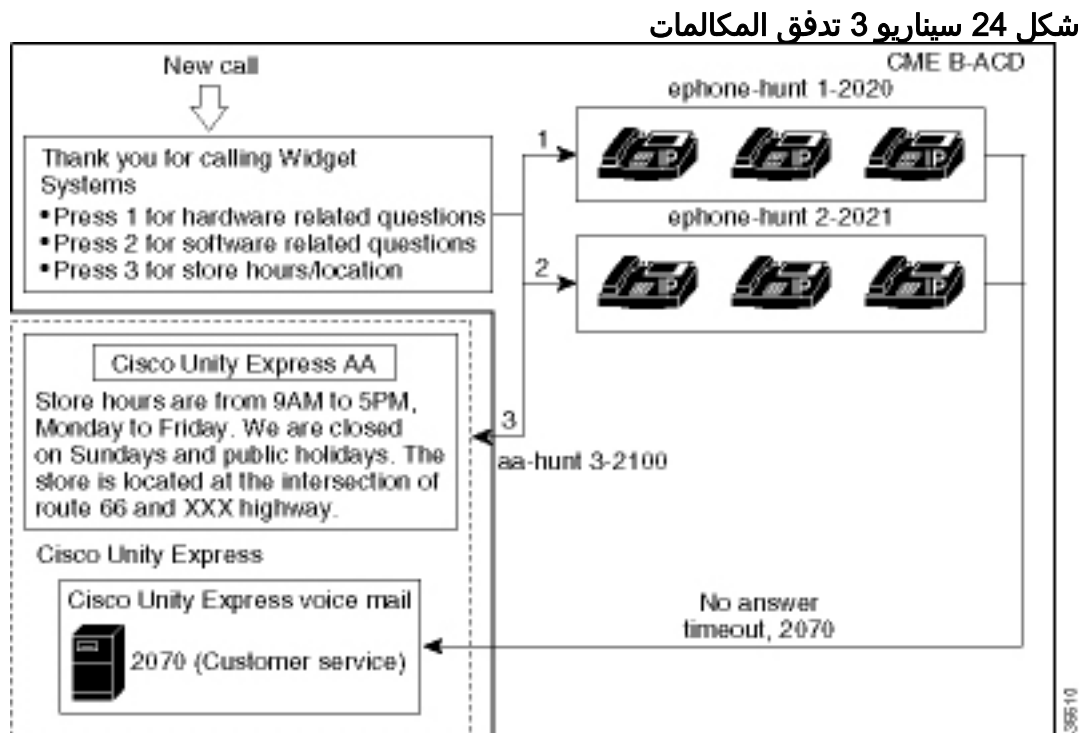
في السيناريو الثالث المقدم في هذا المستند، يتم توجيه المكالمات الواردة إلى Cisco CME AA (الرقم التجريبي 2040) تماما كما هو الحال في السيناريو 1. يكمن الاختلاف الوحيد في وجود مجموعتي ACD (الأجهزة والبرامج) فقط، بينما يمثل الخيار الثالث من القائمة الرئيسية في الوصول إلى إعلان يصف موقع المتجر وساعات التشغيل.

**ملاحظة:** لا يمكن تضمين إعلانات بالمجان مع المصادقة والتفويض والمحاسبة (CME AA) من Cisco. يلزم توفر برنامج نصي مخصص Cisco Unity Express بدلا من ذلك.

يمكنك تحقيق نفس هذه النتيجة (من وجهة نظر المتصل) باستخدام تباين من السيناريو 2. يتم إعطاء مثال السيناريو 3 لتوضيح طريقة أخرى لهيكل التطبيق من خلال إصدار مكالمة من معالجة CME ACD من Cisco إلى Cisco Unity Express AA. استخدام تباين من السيناريو 2 هو على الأرجح الطريقة الأكثر نموذجية لإنشاء هذا التطبيق.

### تدفق المكالمات للسيناريو 3

يتم توضيح تدفق المكالمات للتكوين في هذا القسم في الشكل 24.



### ملاحظات تكوين السيناريو 3



يتم إنهاء مكالمات PSTN من منفذ (0/3/0 FXO) تلقائياً إلى (Cisco CME AA (2040).

تشتمل قائمة التحكم في الوصول للبنية الأساسية (ACD) الخاصة بالبنية الأساسية للبنية الأساسية (CME) من Cisco على مجموعتين فقط من العملاء (2020 و 2021). يتم استخدام الخيار 3 من القائمة لتسليم المكالمات إلى Cisco Unity Express AA للإعلان. بدلا من إدراج رقم مجموعة مطاردة، عندما يختار المتصلون الخيار 3 يوجه النظام المتصلين إلى الرقم التجريبي (Cisco Unity Express AA (2100)- الناتج من استخدام الأمر `param aa-hunt3 2100`.

### تكوين Cisco CME للساريو 3

يتم عرض تكوين CLI لموجه Cisco CME في المثال التالي:

```
CME-2821#show running-config
version 12.4
service timestamps debug datetime msec
service timestamps log datetime msec
no service password-encryption
!
hostname CME-2821
!
boot-start-marker
:boot system flash
boot-end-marker
!
no aaa new-model
!
resource policy
!
ip subnet-zero
!
ip cef
no ip dhcp use vrf connected
ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10
!
ip dhcp pool ITS
network b.168.1.0 255.255.255.0
option 150 ip a.1.11.1
default-router b.168.1.1
!
no ip domain lookup
!
voice-card 0
no dspfarm
!
voice service voip
allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip
supplementary-service h450.12 advertise-only
!
```

```
Point option 3 of the menu (aa-hunt3) to the !--- Cisco Unity Express AA (2100). ! ---!
application service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl param queue-cme-debugs 1 param aa-hunt1 2020
param aa-hunt2 2021 param number-of-hunt-grps 3 param aa-hunt3 2100 param queue-len 30 ! service
cme-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2070
paramspace english index 0 param service-name acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-
string cme-aa paramspace english language en param max-time-vm-retry 1 paramspace english
location flash: param aa-pilot 2040 param second-greeting-time 30 paramspace english prefix en
param call-retry-timer 20 ! interface Loopback0 ip address a.1.11.1 255.255.255.252 ! interface
GigabitEthernet0/0 no ip address shutdown duplex auto speed auto ! interface GigabitEthernet0/1
no ip address shutdown duplex auto speed auto ! interface FastEthernet0/1/0 switchport access
```

```

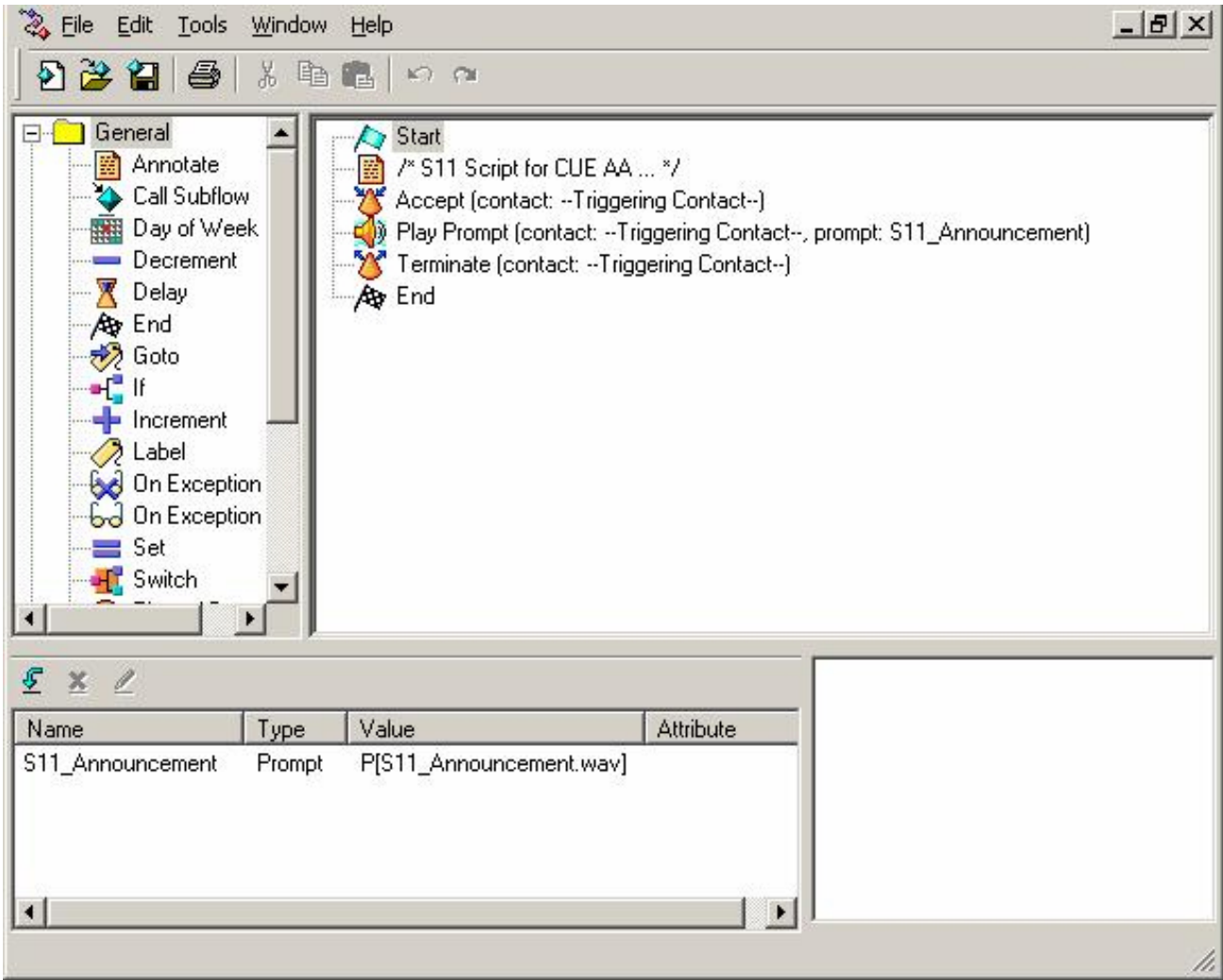
vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/1 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/2
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/3 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/4 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/5 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/6 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/7
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/8 switchport access vlan 10 ! interface
Service-Engine1/0 ip unnumbered Loopback0 service-module ip address a.1.11.2 255.255.255.252
service-module ip default-gateway a.1.11.1 ! interface Vlan1 no ip address ! interface Vlan10 ip
address b.168.1.1 255.255.255.0 ! ip classless ip route a.1.11.2 255.255.255.255 Service-
Engine1/0 ! ip http server ip http path flash: ! tftp-server flash:P00305000600.bin tftp-server
flash:P00305000600.sbn ! control-plane ! voice-port 0/3/0 connection plar opx 2040 ! voice-port
0/3/1 connection plar opx 2040 ! voice-port 0/3/2 ! voice-port 0/3/3 ! dial-peer voice 2040 voip
destination-pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec
g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2041 voip service cme-aa incoming called-number 2040 dtmf-
relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2105 voip destination-pattern
21.. session protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-relay sip-notify codec g711ulaw no
vad ! telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-ephones 48 max-dn 192 ip source-address
a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10 system message CISCO SYSTEMS create cnf-
files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail 2105 max-conferences 8 gain -6 moh
music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system full-consult transfer-pattern 210.
blind transfer-pattern 2040 blind ! ephone-dn 1 dual-line number 2001 name User21 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2 dual-line number 2002 name User22
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 3 dual-line number 2003
name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line
number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5
dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 11 number 2070 description GDM name Cust Svc GDM call-forward all 2105 !
ephone-dn 100 number 8000.... mwi on ! ephone-dn 101 number 8001.... mwi off ! ephone 1 username
"user21" password null mac-address 0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:11 ! ephone 2 username
"user22" password null mac-address 0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username
"user23" password null mac-address 0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username
"user24" mac-address 0003.AAAA.0004 type 7960 button 1:4 2:11 ! ephone 5 username "user25" mac-
address 0003.AAAA.0005 type 7960 no auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-
address 0003.AAAA.0006 type 7960 button 1:6 2:11 ! ephone-hunt 1 longest-idle pilot 2020 list
2001, 2002, 2003 timeout 5 ! ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021 list 2004, 2005, 2006 timeout
5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line 66 no activation-character no exec transport
preferred none transport input all transport output all line vty 0 4 login ! scheduler allocate
20000 1000 ntp master ! end

```

### تكوين Cisco Unity Express للسيتارو 3

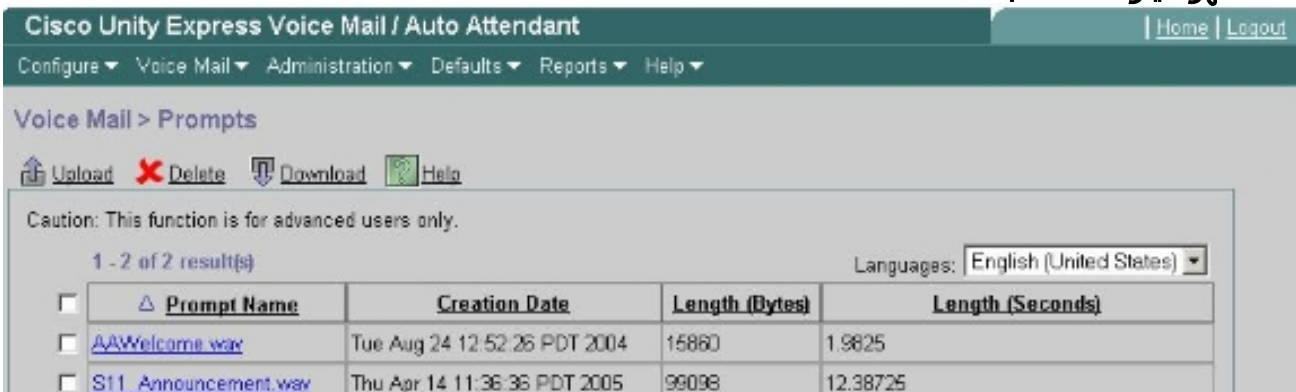
تلخص هذه الخطوات تكوين Cisco Unity Express للسيتارو 3:

1. افتح أداة تحرير البرنامج النصي Cisco Unity Express واكتب البرنامج النصي المخصص Cisco Unity Express. راجع الشكل 25. شكل 25 تخزين الساعات والمكان



136367

2. قم بتسجيل نافذة مطالبة (في هذه الحالة المسماة S11\_Announcement.wav) لبرنامج نصي AA Cisco Unity Express باستخدام اسم الملف الصحيح، أو يمكنك تسجيل هذا دون اتصال وتحميل ملف wav إلى Cisco Unity Express (اختياري) إذا كنت تستخدم AVT، يقوم Cisco Unity Express بتعيين اسم ملف عام يمكنك تغييره بعد ذلك إلى اسم الملف المطلوب. أختار البريد الصوتي < موجهات الأوامر وانقر فوق اسم ملف النظام.
4. (اختياري) قم بتحرير اسم الملف في الشاشة وانقر موافق. يظهر إطار البريد الصوتي < المطالبات الآن اسم الملف الذي تم تصحيحه في القائمة (راجع الشكل 26).
5. أختار البريد الصوتي < الرد التلقائي وافتح المصادقة والتفويض والمحاسبة (AA) التي تم إنشاؤها أثناء الخطوة 2. أختار معلمات البرنامج النصي وربط اسم ملف المطالبة بالمعلمة الصحيحة في البرنامج النصي. شكل 26 نافذة تظهر خيارات المطالبة



136368

6. أختار البريد الصوتي < الرد التلقائي واقترن النص البرمجي برقم AA التجريبي 2100. انظر الشكل 27. شكل 27 نافذة تظهر اقتران البرنامج النصي برقم تجربي

Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant					
Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾					
Voice Mail > Auto Attendant					
Add            Delete            Help					
<input type="checkbox"/>	<u>Name</u>	<u>Auto Attendant Script</u>	<u>Call-in Number</u>	<u>Maximum Sessions</u>	<u>Enabled</u>
<input type="checkbox"/>	autoattendant *	aa.aef	2102	8	Yes
<input type="checkbox"/>	s11-cue-aa-bacd	s11_cue-aa-bacd-script.aef	2100	8	Yes

ال CLI تشكيل ل ال cisco Unity Express نظام في المثال التالي:

```
#cue
show running-config
:Generating configuration
clock timezone America/Los_Angeles
hostname cue
ip domain-name cisco.com
ntp server a.1.11.1
groupname Administrators create
groupname Broadcasters create
groupname custservice create
username admin create
username user21 create
username user22 create
username user23 create
username user24 create
username user25 create
username user26 create
"groupname custservice phonenumber "2070
"username user21 phonenumber "2001
"username user22 phonenumber "2002
"username user23 phonenumber "2003
"username user24 phonenumber "2004
"username user25 phonenumber "2005
"username user26 phonenumber "2006
groupname Administrators member admin
groupname custservice member user21
groupname custservice member user22
groupname custservice member user23
groupname custservice member user24
groupname custservice member user25
groupname custservice member user26
groupname Administrators privilege superuser
groupname Administrators privilege ManagePrompts
groupname Administrators privilege ManagePublicList
groupname Administrators privilege ViewPrivateList
groupname Broadcasters privilege broadcast
calendar biz-schedule systemschedule
closed day 1 from 00:00 to 24:00
open day 2 from 09:00 to 17:00
open day 3 from 09:00 to 17:00
open day 4 from 09:00 to 17:00
open day 5 from 09:00 to 17:00
open day 6 from 09:00 to 17:00
closed day 7 from 00:00 to 24:00
end schedule
ccn application autoattendant
"description "autoattendant
enabled
maxsessions 8
"script "aa.aef
```

```

"parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav
"parameter "holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav
"parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav
    "parameter "allowExternalTransfers" "true
        "parameter "MaxRetry" "3
            "parameter "operExtn" "2001
                "parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav
                    "parameter "businessSchedule" "systemschedule
                        end application
ccn application ciscomwiapplication
    "description "ciscomwiapplication
        enabled
            maxsessions 8
                "script "setmwi.aef
                    "parameter "strMWI_OFF_DN" "8001
                        "parameter "strMWI_ON_DN" "8000
                            "parameter "CallControlGroupID" "0
                                end application
ccn application promptmgmt
    "description "promptmgmt
        enabled
            maxsessions 1
                "script "promptmgmt.aef
                    end application
!

```

```

Define the AA script that will provide the announcement. ! ccn application s11-cue-aa-bacd ---!
    description "s11-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 script "s11_cue-aa-bacd-script.aef" end
    application ccn application voicemail description "voicemail" enabled maxsessions 8 script
"voicebrowser.aef" parameter "logoutUri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp"
parameter "uri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine
    end engine ccn subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip
gateway address "a.1.11.1" end subsystem ! !--- Associate the script with the 2100 AA pilot
number. ! ccn trigger sip phonenumber 2100 application "s11-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8
end trigger ccn trigger sip phonenumber 2102 application "autoattendant" enabled maxsessions 8
end trigger ccn trigger sip phonenumber 2105 application "voicemail" enabled maxsessions 8 end
trigger ccn trigger sip phonenumber 2106 application "promptmgmt" enabled maxsessions 1 end
trigger voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000 voicemail broadcast
recording time 300 voicemail operator telephone 2001 voicemail mailbox owner "custservice" size
3000 description "custservice mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user21" size 3000
end mailbox voicemail mailbox owner "user22" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner
"user23" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user24" size 3000 description "user24
mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user25" size 3000 description "user25 mailbox" end
mailbox voicemail mailbox owner "user26" size 3000 description "user26 mailbox" end mailbox end

```

## [التحقق من الصحة](#)

لا يوجد حالياً إجراء للتحقق من صحة هذا التكوين.

## [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

يوفر هذا القسم معلومات يمكنك استخدامها لاستكشاف أخطاء التكوين وإصلاحها.

### [مطالبة BACD بعدم تشغيل الحضور التلقائي الأحادي](#)

إذا كان ملف BACD في المجلد `flash:/bacdprompt/flash`، فعليك إصدار الأمر `parmSpaceEnglish location flash:/bacdprompt` في خدمة AA.

## [معلومات ذات صلة](#)

- أدلة مدير الاتصالات الموحدة السريع من Cisco
- دعم تقنية الصوت
- دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة
- استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها
- الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت  
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او  
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب  
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل