

Configuración y Administración del Asistente Automático del Sistema Unity Express

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Overview](#)

[Comprender el sistema de gestión de saludos](#)

[Personalización de la aplicación CUE AA predeterminada frente a la creación de un script personalizado](#)

[Utilice la aplicación Editor de secuencias de comandos de CUE para crear secuencias de comandos personalizadas](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

El propósito de este documento es explicar cómo configurar y administrar Cisco Unity Express Auto Attendant (AA).

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Este documento se aplica a Cisco Unity Express 1.1, 1.2 , 2.0 , 2.1 , 2.1.1 y posteriores. Debe estar familiarizado con este software.

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 y posteriores

Nota: La mayor parte de la información contenida en este documento es tan relevante para Cisco Unity Express 2.1.1 como para las versiones anteriores.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Convenciones

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Overview

Para configurar y administrar el AA de Cisco Unity Express (CUE) es necesario comprender los componentes que componen la aplicación y cómo interactúan. El componente del Sistema de gestión de saludo (GMS) de Cisco Unity Express no forma parte del AA; sin embargo, es una función clave de Unity Express y una herramienta útil para grabar mensajes de saludo de audio y archivos de prompt utilizados por el script AA.

El script AA predeterminado proporcionado con Cisco Unity Express se denomina "aa.aef" y reside en un directorio del sistema. Dado que esta secuencia de comandos está en el directorio del sistema, los usuarios no pueden descargarla, copiarla ni cargarla. Esta aplicación AA predeterminada también se conoce como "secuencia de comandos del sistema" o "AA del sistema".

El único componente del AA predeterminado que reside en el directorio de usuario es un archivo de solicitud de audio llamado AAWelcome.wav. Todos los demás archivos de solicitud de audio que utiliza el AA predeterminado residen en el directorio del sistema y los usuarios no pueden descargarlos, copiarlos ni cargarlos.

La primera acción que realiza el AA predeterminado es un paso que utiliza el parámetro del sistema denominado "welcomePrompt". De forma predeterminada, el valor del parámetro welcomePrompt se establece en AAWelcome.wav. Por lo tanto, lo primero que escucha la persona que llama cuando se marca el número de piloto del contestador automático es el audio contenido en ese archivo. El archivo AAWelcome.wav suministrado con Cisco Unity Express AA es muy corto (unos dos segundos), y su contenido de audio es solamente el mensaje "Bienvenido al operador automático". A continuación, la secuencia de comandos AA va a otro paso que reproduce un mensaje que contiene el audio "Para introducir el número de teléfono de la persona a la que intenta ponerse en contacto, pulse 1 ...". A continuación, el script AA ejecuta los pasos en función de la entrada de la persona que llama o se repite si no se detecta ninguna entrada.

Nota: El paso welcomePrompt en el script AA predeterminado es no interrumpible. En realidad acepta y almacena la entrada del teclado, pero no se realiza ninguna acción inmediatamente en función de la entrada. Sin embargo, es probable que la persona que llama pueda percibir que se realiza una acción, ya que la secuencia de comandos se desplaza al paso siguiente y se pregunta con tanta rapidez. Es el segundo paso que es interrumpible. Así que si la persona que llama presiona "1" mientras se reproduce el mensaje ("Bienvenido a XYZ Corporation..."), se almacena. Dado que el menú del segundo paso tiene la opción "1" configurada para activar "Marcar por extensión", el script AA recibe el dígito "1" inmediatamente después de que se complete el saludo de bienvenida y, a continuación, espera que la persona que llama introduzca el número de extensión de la persona a la que desea alcanzar. El mensaje que informa a la persona que llama de las opciones del menú nunca se reproduce porque el paso del script ya ha recibido el dígito "1" y trata esa entrada como la selección del menú de la persona que llama para este paso.

Cisco Unity Express 2.1.1 todavía tiene el asistente automático aa.aef que ahora tiene la capacidad de bloquear las transferencias a extensiones válidas de correo de voz, vacaciones configurables, programaciones empresariales y avisos separados para el estado abierto/cerrado/de vacaciones; pero también agrega un script aasimple.aef. El GMS se ha rebautizado como Administration a través del teléfono (AvT) y añade más funcionalidad. Para

obtener más información, consulte las notas de la versión correspondientes.

Nota: Los clientes deben utilizar `aa_sample1.aef`, que se incluye en el CD proporcionado con la aplicación Cisco Unity Express Script Editor.

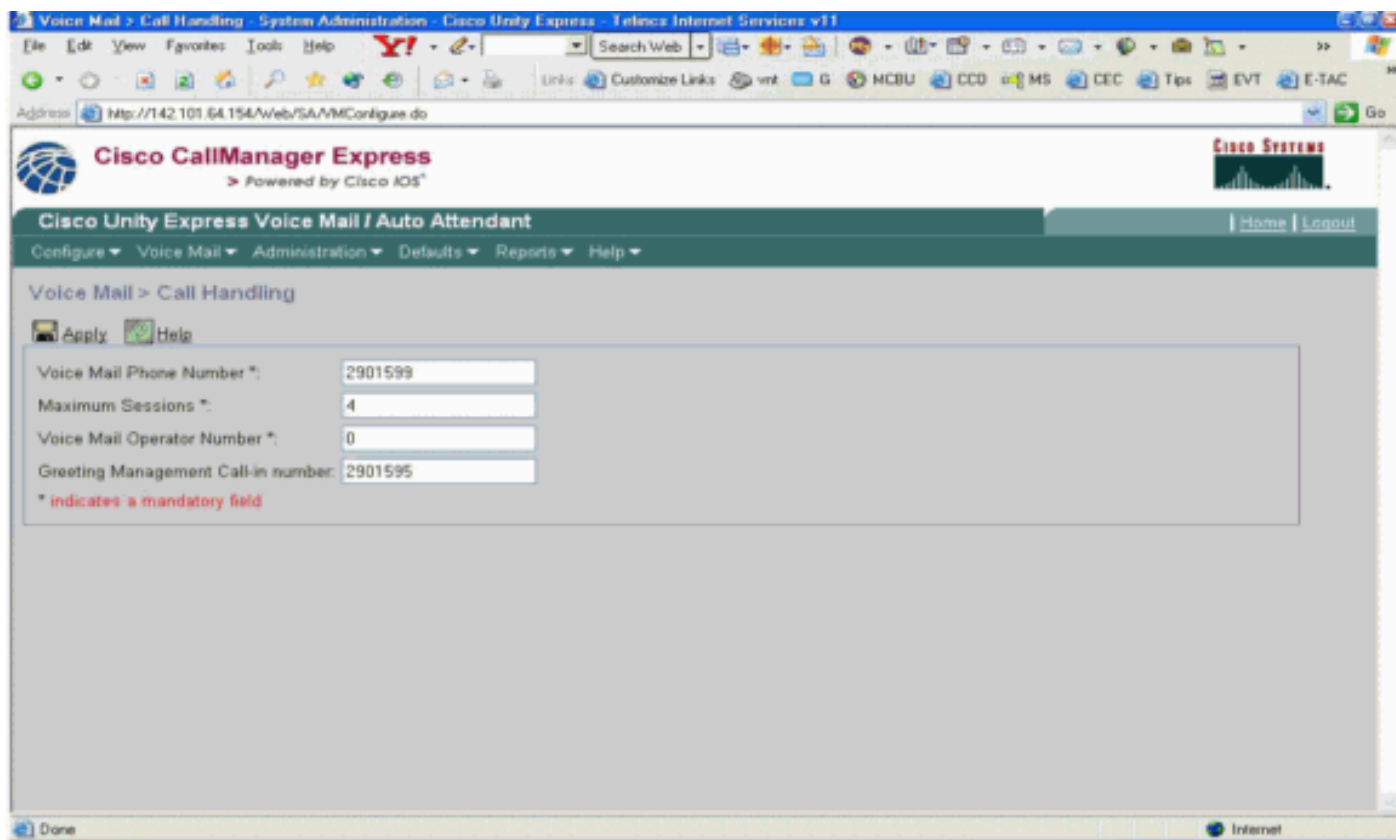
Comprender el sistema de gestión de saludos

En lugar de la GUI o la interfaz de línea de comandos (CLI) para cargar o descargar archivos de audio generados en un sistema independiente, GMS le permite utilizar el teléfono para grabar o eliminar archivos de audio directamente en el sistema de archivos de Cisco Unity Express. Cisco recomienda que utilice el GMS para grabar archivos de saludo y avisos, ya que genera archivos de audio de mayor calidad. El GMS es un script del sistema de Cisco Unity Express que se inicia cuando marca un número configurado a través del Asistente de Inicialización de Cisco Unity Express o a través de la GUI o CLI. Puede identificar el GMS mediante la aplicación **promptmgmt** en Cisco Unity Express.

Cuando se graba un nuevo mensaje con la ayuda del GMS, se crea un archivo con el formato *UserPrompt_DateTime.wav*, como *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:21:17). Estos archivos no se pueden cambiar de nombre desde el GMS. En su lugar, el archivo debe descargarse y cargarse de nuevo con un nuevo nombre de archivo con la GUI o CLI (como se muestra aquí). Si desea utilizar un archivo creado recientemente en una secuencia de comandos, debe asignarse a la GUI o CLI, ya que tampoco es posible hacerlo desde GMS.

Nota: Recuerde que el GMS sólo puede agregar nuevos archivos de prompt o eliminar archivos que ya existen. Si se va a utilizar el mensaje recién creado en un script, se debe cambiar el nombre del mensaje para que coincida con el mensaje del script o cambiar el script para hacer referencia a este nuevo mensaje.

Puede ver y modificar el número de llamada de GMS. Para realizar cambios, puede acceder a este número siguiendo la ruta **Buzón de voz > Pantalla de manejo de llamadas**, como se muestra aquí:



El número de llamada de GMS se configura normalmente en el momento de la instalación a través del Asistente de inicialización de Cisco Unity Express.

Al marcar el número GMS (desde un teléfono IP o una red telefónica pública conmutada (PSTN)), un script ayuda a la persona que llama a gestionar y grabar mensajes y mensajes.

En primer lugar, la persona que llama debe introducir escuchará estas instrucciones:

- Introduzca su extensión.
- Introduzca su número PIN.
- Bienvenido al sistema de gestión de saludos.

A continuación, se presenta este menú a la persona que llama:

- Pulse "1" para administrar el saludo alternativo del operador automático.
- Pulse "2" para administrar avisos personalizados. Pulse "1" para grabar un mensaje nuevo. Grabar un nuevo mensaje en el pitido. Para finalizar la grabación, pulse la tecla #. Ha grabado el nuevo mensaje de la siguiente manera... Reproducir mensaje grabado. Pulse "2" para guardar el mensaje. Pulse "3" para eliminarlo. Si se ha alcanzado el límite de mensajes grabados, la persona que llama escuchará: Lo sentimos, ya ha grabado las indicaciones de <<x>>.
- Pulse "2" para reproducir las indicaciones personalizadas grabadas previamente. Hay avisos registrados de <<x>. En bucle {Mensaje <<i>. Reproducir prompt <<i>. Para eliminarlo, pulse "3" para omitirlo, pulse #. Si se pulsa "3", elimine el mensaje.}
- Una persona que llama tendría que pulsar "2" para grabar un mensaje.

Para obtener más información sobre el GMS, consulte [Configuración y Uso del Sistema de Administración de Saludos y Saludo Alternativo de Emergencia para Unity Express](#).

Personalización de la aplicación CUE AA predeterminada frente

[a la creación de un script personalizado](#)

En muchos casos, el funcionamiento de la aplicación Cisco Unity Express AA predeterminada es suficiente para las necesidades del cliente. Sin embargo, a la mayoría de las empresas les gustaría que las personas que llaman escucharan el nombre de la empresa cuando se llega al contestador automático.

La solución en este caso es crear un mensaje de audio corto, como uno que diga "Bienvenido a XYZ.com" y utilícelo como mensaje de bienvenida predeterminado (se proporcionan pasos detallados en este documento). Aunque es posible utilizar un archivo de solicitud con hasta 120 segundos de audio, Cisco recomienda que mantenga el mensaje de bienvenida corto, ya que es ininterrumpible.

Si los requisitos para la secuencia de comandos AA son más complejos que los pasos proporcionados en el AA predeterminado (marcar por extensión, especificar el nombre de usuario mientras se marca y llamar al operador), se debe crear un script AA personalizado para manejar todos los pasos, indicaciones e información necesarios.

Los scripts personalizados se deben crear mediante la aplicación Cisco Unity Express Script Editor (disponible para descargar [aquí](#)), donde también puede encontrar varios scripts AA de muestra con documentación que describe su función. Se proporciona más información para crear scripts personalizados en la sección [Uso de la Aplicación Editor de Secuencias de Comandos de Cisco Unity Express para Crear Secuencias de Comandos Personalizadas](#) de este documento.

Si el funcionamiento del Cisco Unity Express AA predeterminado cumple sus requisitos y sólo necesita crear un saludo personalizado, debe seguir estos pasos:

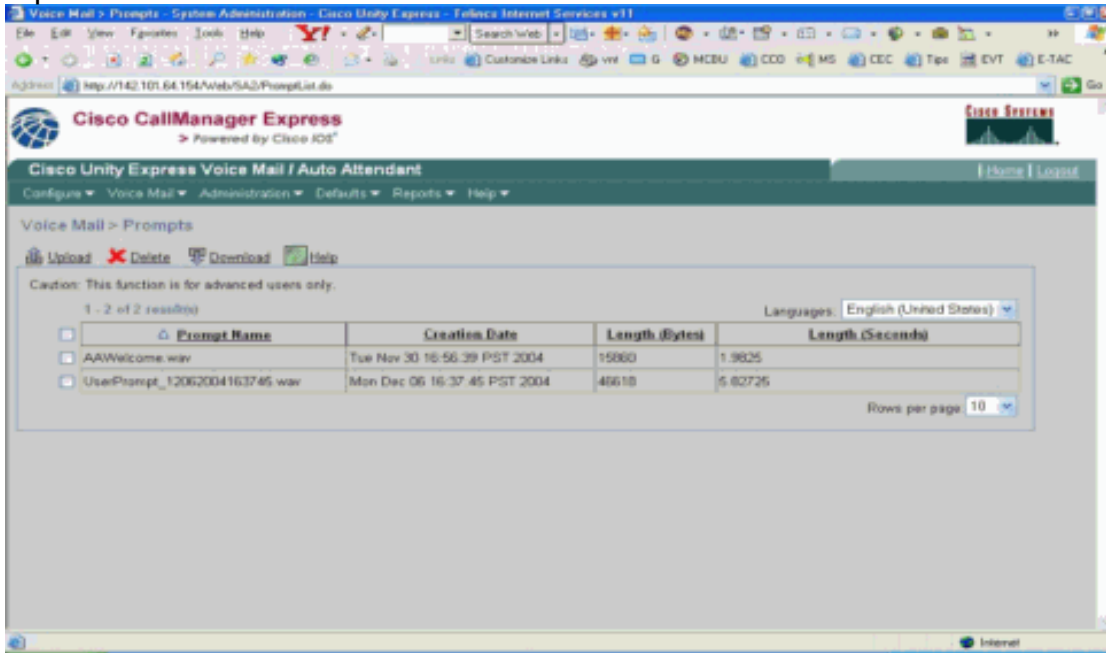
1. Grabar un archivo de audio de saludo AA (se recomienda el método GMS).
2. Cargue el archivo de saludo recién creado en el sistema de archivos de Cisco Unity Express. **Nota:** Este paso de carga del archivo sólo es necesario si el archivo de audio de saludo se crea en un PC o en algún sistema que no sea Cisco Unity Express GMS, como se describe en el primer método aquí. Si el GMS se utiliza para grabar el archivo de audio de saludo, se crea directamente en el sistema de archivos de Cisco Unity Express y el paso de carga no es necesario. (A menos que necesite cambiar el nombre del mensaje grabado por el GMS. Después tendría que descargarlo y cargarlo con el nuevo nombre como se describe aquí.)
3. Asocie el nuevo archivo de saludo al parámetro welcomePrompt (se recomienda el método GUI).

[Grabación de un saludo del asistente automático o archivo de mensaje](#)

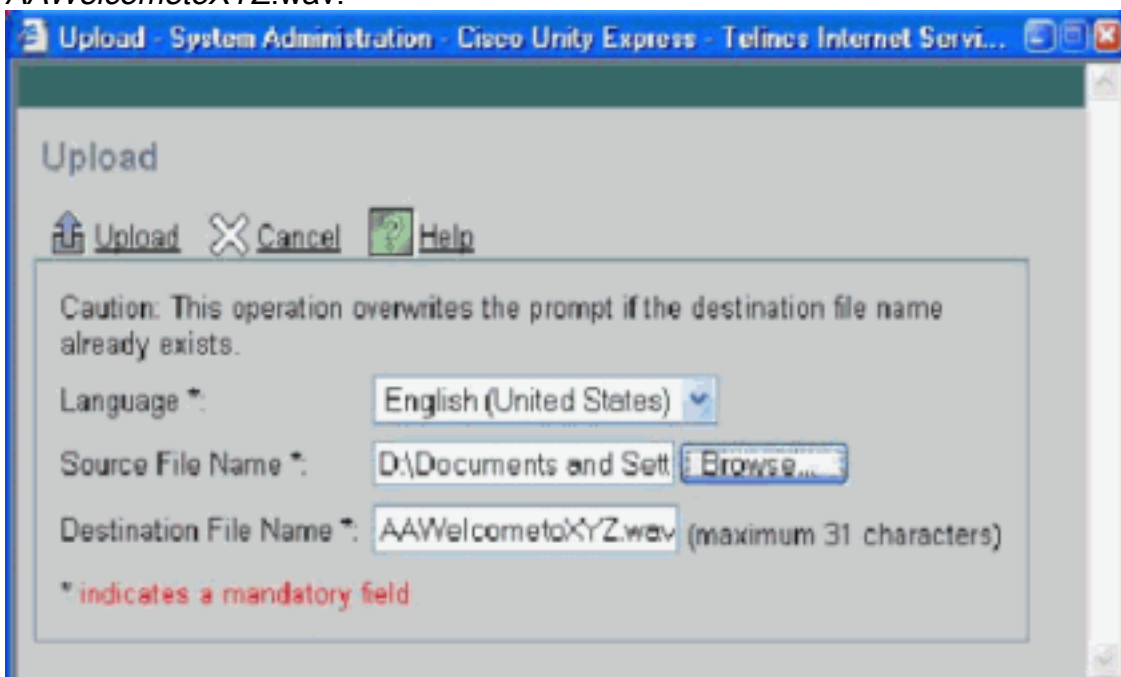
Hay dos maneras de crear un mensaje de correo electrónico y archivos de solicitud:

1. Cree un archivo .wav con este formato: G.711 U-law, 8 kHz, 8 bits, Mono. El archivo no puede tener más de un MB. Después de que se grabe el saludo, utilice el comando `ccn copy GUI` o Cisco Unity Express CLI para copiar el archivo en el sistema Cisco Unity Express. Para ver el procedimiento de carga, vea la sección [Uso de CLI para cargar el saludo del contestador automático o Archivo de mensaje](#) de este documento.
2. *(Recomendado) Utilice el GMS en la interfaz de usuario de telefonía (TUI) para grabar el mensaje de saludo o la indicación.

3. Marque el número de teléfono de GSM y seleccione la opción para grabar un saludo.
4. Cuando haya terminado la grabación, guarde el archivo. GSM guarda automáticamente el archivo en Cisco Unity Express. **Nota:** En este ejemplo, Cisco Unity Express ha guardado el último archivo registrado por medio de GSM como "UserPrompt_12062004163745.wav". A continuación, puede descargar el archivo "UserPrompt_12062004163745.wav" y hacer clic en **Download**.
5. Para cambiar el nombre del archivo, guárdelo.
6. Por último, puede cargar y hacer clic en **Cargar** como se muestra aquí:



En este ejemplo, el administrador elige cambiar el nombre del archivo a **AAWelcometoXYZ.wav**:



Cisco recomienda que administre los archivos de prompt a través de la GUI, sin embargo las indicaciones también se pueden administrar mediante el uso de los comandos **ccn CLI**,

como se muestra aquí:

```
cue-3660> ccn copy prompt UserPrompt_06172004102117.wav  
url ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav username me password pw  
cue-3660> ccn copy url ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav prompt  
XYZ-corp_welcome.wav username me password pw  
cue-3660> ccn delete prompt UserPrompt_06172004102117.wav  
Are you sure you want to delete this prompt? (y/n) y
```

Este ejemplo copia primero un archivo (UserPrompt_06172004102117.wav) en el servidor TFTP (como XYZ-corp_welcome.wav). Luego, copia ese mismo archivo como XYZ-corp_welcome.wav. Por último, se elimina el archivo UserPrompt_06172004102117.wav. De manera tan efectiva, el archivo UserPrompt_06172004102117.wav fue cambiado a XYZ-corp_welcome.wav. No hay ningún comando **Rename** disponible, por lo que los métodos GUI y CLI son la única manera de cambiar un nombre de archivo.

[Utilice la CLI para cargar el saludo del contestador automático o el archivo de mensaje](#)

Ejecute el comando **ccn copy url *source-ip-address* prompt *prompt-filename*** .

Ejemplo:

```
cue-3660# ccn copy url ftp://10.100.10.123/XYZ-corp_welcome.wav prompt XYZ-corp_welcome.wav  
cue-3660# ccn copy url http://www.server.com/AAgreeting.wav prompt AAgreeting.wav
```

Nota: Este paso no es necesario para los archivos grabados a través del GMS.

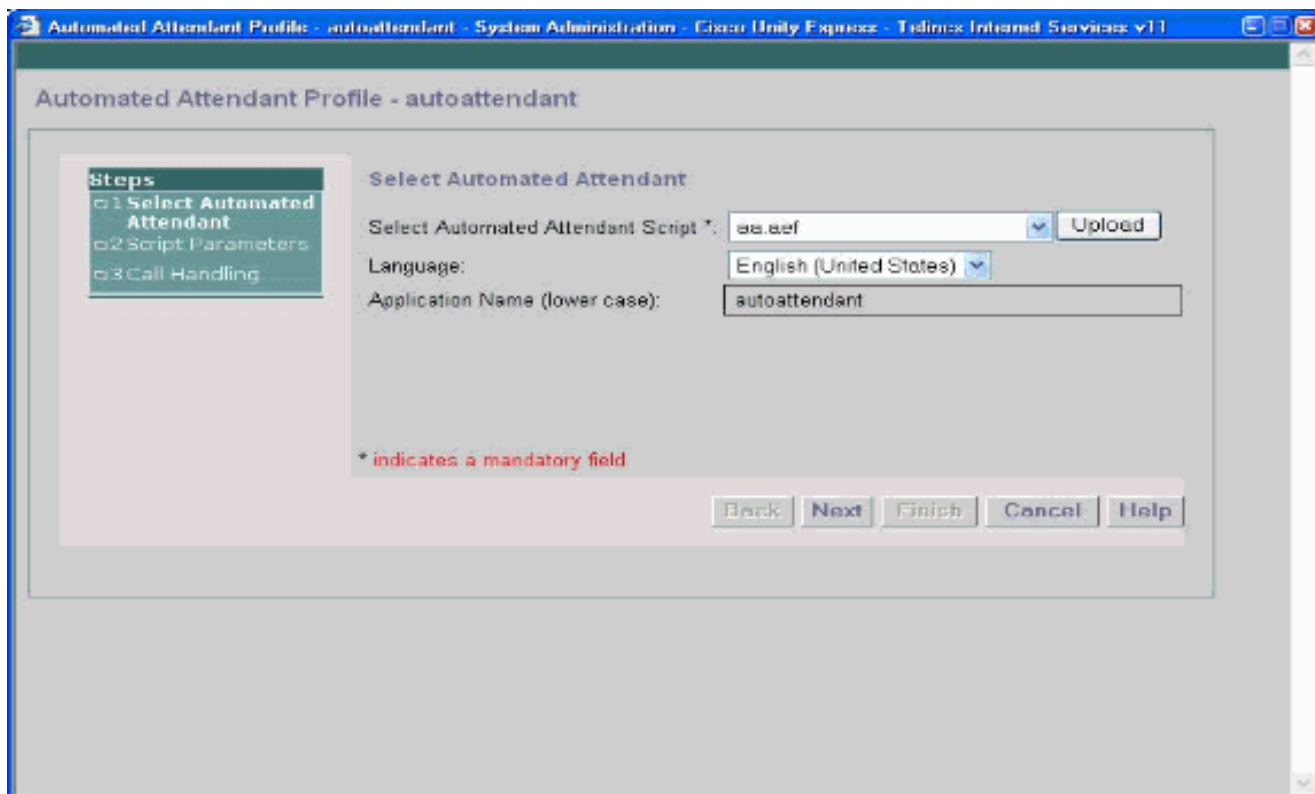
Este comando es equivalente a seleccionar las opciones de GUI **Voice Mail > Prompt > Upload**.

Nota: Aparece un mensaje de error si intenta cargar más del número máximo de mensajes permitidos en su módulo Cisco Unity Express.

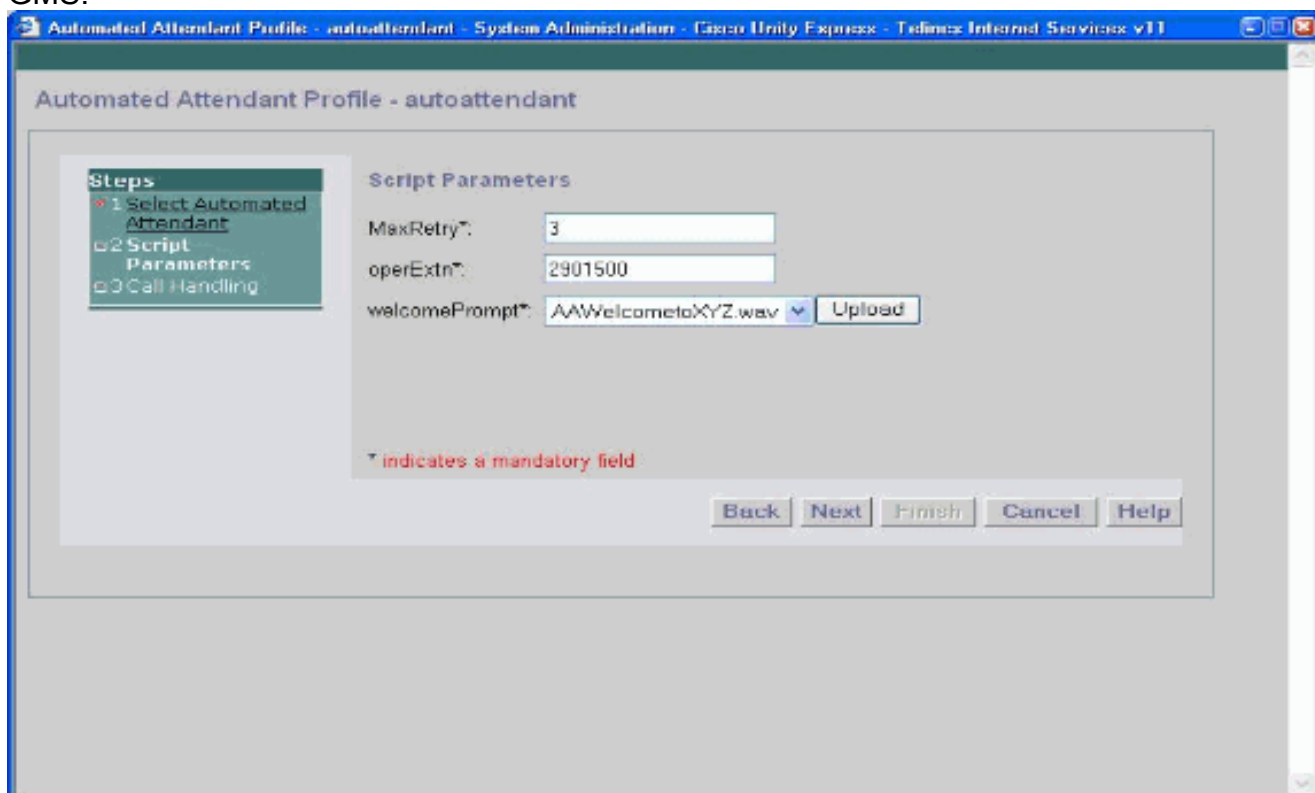
[Asociar el nuevo archivo de saludo al parámetro de mensaje de bienvenida](#)

Una vez guardado el nuevo archivo de saludo en el sistema de archivos de Cisco Unity Express, sólo se utiliza si está asociado a una acción en el script AA. El primer paso del script AA predeterminado utiliza un parámetro del sistema denominado "welcomePrompt" para reproducir el archivo de saludo. Por lo tanto, debe asociar el archivo de saludo recién creado como se muestra en el ejemplo aquí:

1. Seleccione **Voice Mail > Auto Attendant** y luego haga clic en el autoattendant para cambiar sus parámetros:



- Haga clic en **Next** para ver la opción de asociar el autoattendant predeterminado al mensaje recién cargado que se grabó a través de GMS:



- También puede asociar su archivo de saludo recién creado a través de la CLI con el comando **parámetro**, como se muestra en el ejemplo aquí:

```
cue-3660 (config-application)# parameter welcomePrompt "XYZ-corp_welcome.wav"
```

[Utilice la aplicación Editor de secuencias de comandos de CUE](#)

[para crear secuencias de comandos personalizadas](#)

Como se ha indicado anteriormente, si los requisitos de la secuencia de comandos AA son más complejos que los pasos proporcionados en el AA predeterminado (marcar por extensión, marcar mediante la ortografía del nombre de usuario, llamar al operador), se debe crear una secuencia de comandos AA personalizada para manejar todos los pasos, indicaciones e información necesarios. La aplicación Cisco Unity Express Script Editor es bastante intuitiva para los usuarios familiarizados con los scripts TCL. La documentación de ayuda en línea incluida en la aplicación es exhaustiva y suficiente para guiar a ingenieros y técnicos en el proceso de creación de scripts personalizados. Hay varios ejemplos de scripts AA y sus descripciones disponibles para descargar desde la página [Descarga de Software Cisco Unity Express 1.1.2](#). Cisco también ofrece módulos de formación de vídeo a demanda para Cisco Unity Express Script Editor en el sitio web de Partner E-learning Connection. Visite la [Conexión de aprendizaje electrónico para partners](#), seleccione la pestaña **Búsqueda avanzada** y busque en **Elementos básicos de secuencias de comandos con Cisco Unity Express**.

Nota: La aplicación Cisco Unity Express Script Editor se suministra con un archivo de script AA incluido, pero este archivo, actualmente almacenado en C:\ProgramFiles\wfaavid\aa.aef, es incorrecto y se eliminará para la versión 2.1. Utilice en su lugar el archivo aa_sample1.aef que se encuentra en el CD que lo acompaña.

El AA se puede hacer para actuar como el AA predeterminado en Cisco Unity Express con estos pasos:

- Haga clic con el botón derecho del ratón en **PlayPrompt** (Justo antes de esta opción, una anotación dice "Play Welcome Prompt" (Reproducir mensaje de bienvenida).
- Seleccione la pestaña Propiedades -> **Preguntar, establezca Intrus-En = Sí**.
- Guarde el archivo de script con un nombre distinto de "aa.aef".
- Cargue el archivo de script en Cisco Unity Express.
- Habilite el nuevo archivo de script AA como script personalizado.

Para obtener más información sobre estos pasos, refiérase a la sección "Configuración de Secuencias de Comandos del Asistente Automático" de la [Guía del Administrador de la CLI de Cisco Unity Express para Cisco CallManager Express, Versión 1.1.2](#).

Si necesita más ayuda para la resolución de problemas, envíe un correo electrónico a ask-cue-editor@external.cisco.com.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)