

# Unity Express 시스템 자동 전화 교환 구성 및 관리

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[개요](#)

[인사말 관리 시스템 이해](#)

[사용자 지정 스크립트 생성 대 기본 CUE 응용 프로그램 사용자 정의](#)

[CUE 스크립트 편집기 응용 프로그램을 사용하여 사용자 지정 스크립트 만들기](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서의 목적은 Cisco Unity Express Auto Attendant(AA)를 구성하고 관리하는 방법을 설명하는 것입니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

이 문서는 Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 이상에 적용됩니다. 이 소프트웨어에 익숙해야 합니다.

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 이상

**참고:** 이 백서에 포함된 대부분의 정보는 이전 버전에서와 마찬가지로 Cisco Unity Express 2.1.1과 관련이 있습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

### 표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙](#)을 참조하십시오.

## 개요

Cisco Unity Express(CUE) AA를 구성 및 관리하려면 애플리케이션을 구성하는 구성 요소 및 상호 작용 방식을 파악해야 합니다. Cisco Unity Express의 GMS(Greeting Management System) 구성 요소는 AA에 속하지 않지만 Unity Express의 주요 기능 및 AA 스크립트에서 사용하는 오디오 인사 말 메시지 및 프롬프트 파일을 녹음하는 데 유용한 툴입니다.

Cisco Unity Express와 함께 제공되는 기본 AA 스크립트의 이름은 "aa.aef"이며 시스템 디렉토리에 있습니다. 이 스크립트는 시스템 디렉토리에 있으므로 사용자가 다운로드, 복사 또는 업로드할 수 없습니다. 이 기본 AA 응용 프로그램은 "system script" 또는 "system AA"라고도 합니다.

사용자 디렉토리에 있는 기본 AA의 유일한 구성 요소는 AAWelcome.wav라는 오디오 프롬프트 파일입니다. 기본 AA에서 사용하는 기타 모든 오디오 프롬프트 파일은 시스템 디렉토리에 있으며 사용자가 다운로드, 복사 또는 업로드할 수 없습니다.

기본 AA에서 수행한 첫 번째 작업은 "welcomePrompt"라는 시스템 매개변수를 사용하는 단계입니다. 기본적으로 welcomePrompt 매개 변수의 값은 AAWelcome.wav로 설정됩니다. 따라서 AA 파일럿 번호가 전화를 걸 때 발신자가 가장 먼저 듣는 것은 해당 파일에 포함된 오디오입니다. Cisco Unity Express AA와 함께 제공되는 AAWelcome.wav 파일은 매우 짧습니다(약 2초). 오디오 콘텐츠는 "자동 전화 교환 시작" 메시지일 뿐입니다. 그런 다음 AA 스크립트는 다른 단계로 이동하여 "연결하려는 사람의 전화 번호를 입력하려면 1을 누르십시오..." 오디오가 포함된 프롬프트를 재생합니다. 그런 다음 AA 스크립트는 발신자의 입력에 따라 단계를 실행하거나 입력이 검색되지 않은 경우 반복합니다.

**참고:** 기본 AA 스크립트의 welcomePrompt 단계는 무중단입니다. 키패드 입력을 실제로 수락하고 저장하지만 입력을 기준으로 즉시 아무 작업도 수행되지 않습니다. 그러나 스크립트가 다음 단계로 이동하고 매우 빨리 프롬프트되기 때문에 발신자는 해당 작업이 수행되었음을 인지할 수 있습니다. 이것은 중단할 수 있는 두 번째 단계이다. 따라서 발신자가 프롬프트를 재생하는 동안 "1"을 누르면 ("XYZ Corporation에 오신 것을 환영합니다...")이 저장됩니다. 두 번째 단계의 메뉴에는 "내선 번호로 전화 걸기"를 활성화하도록 "1"을 선택할 수 있으므로 AA 스크립트에는 환영 인사말이 완료된 후 즉시 "1"이라는 숫자가 수신되고 발신자가 연결할 사람의 내선 번호를 입력해야 합니다. 스크립트 단계가 이미 "1" 숫자를 수신하고 이 단계에 대해 발신자의 메뉴 선택 사항으로 간주하므로 호출자에게 메뉴 옵션을 알리는 프롬프트는 재생되지 않습니다.

Cisco Unity Express 2.1.1에는 유효한 음성 메일 내선 번호, 구성 가능한 공휴일, 비즈니스 일정 및 열기/종료/휴일 상태에 대한 별도의 프롬프트로의 전송을 차단할 수 있는 자동 전화 교환이 여전히 있습니다. 또한 asimple.aef 스크립트도 추가합니다. GMS는 AvT(Administration vi Telephone)로 이름이 변경되었으며 추가 기능을 추가합니다. 자세한 내용은 해당 릴리스 정보를 참조하십시오.

**참고:** 고객은 Cisco Unity Express Script Editor 애플리케이션과 함께 제공되는 CD에 포함된 aa\_sample1.aef를 사용해야 합니다.

## 인사말 관리 시스템 이해

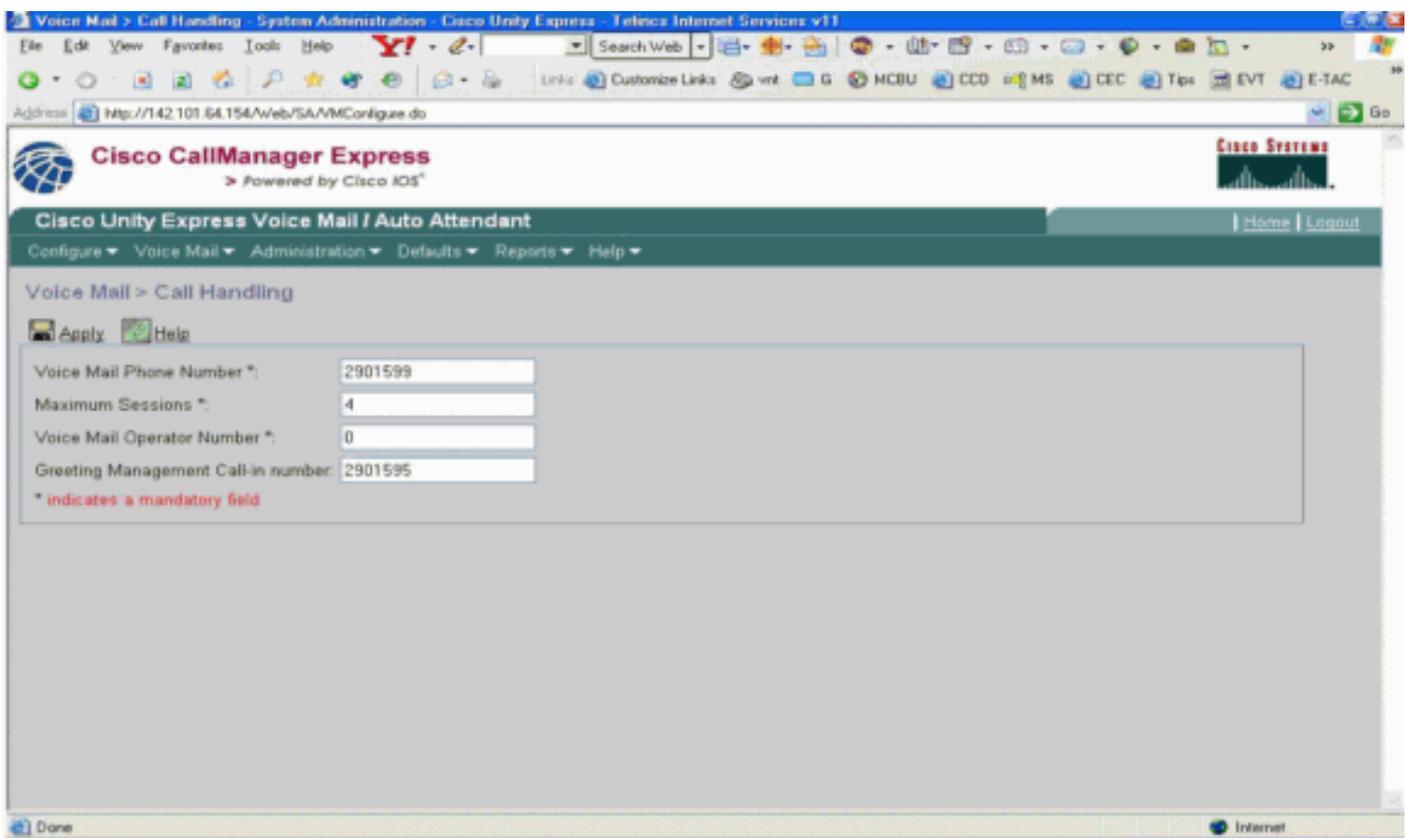
별도의 시스템에서 생성된 오디오 파일을 업로드하거나 다운로드하기 위해 GUI 또는 CLI(Command Line Interface) 대신 GMS를 사용하면 전화기를 사용하여 Cisco Unity Express 파일 시스템에서 직접 오디오 파일을 녹음하거나 삭제할 수 있습니다. Cisco에서는 GMS를 사용하여 고품질 오디오 파일을 생성할 때 인사말 파일과 프롬프트를 녹음할 것을 권장합니다. GMS는 Cisco Unity Express Initialization Wizard 또는 GUI 또는 CLI를 통해 구성된 번호로 전화를 걸 때 시작되는

Cisco Unity Express 시스템 스크립트입니다. Cisco Unity Express의 프롬프트 관리 애플리케이션을 통해 GMS를 식별할 수 있습니다.

GMS의 도움말로 새 프롬프트를 기록하면 UserPrompt\_DateTime.wav 형식(예: UserPrompt\_06172004102117.wav(06/17/2004 10:21:17))으로 파일이 생성됩니다. 이러한 파일은 GMS에서 이름을 바꿀 수 없습니다. 대신 GUI 또는 CLI를 사용하여 새 파일 이름을 사용하여 파일을 다운로드하고 다시 업로드해야 합니다(아래 참조). 스크립트에서 새로 생성된 파일을 사용하려면 GMS에서도 사용할 수 없으므로 GUI 또는 CLI를 사용하여 파일을 할당해야 합니다.

**참고:** GMS는 새 프롬프트 파일만 추가하거나 이미 존재하는 파일을 삭제할 수 있습니다. 새로 만든 프롬프트를 스크립트에서 사용하려면 스크립트의 프롬프트와 일치하도록 프롬프트 이름을 바꾸거나 이 새 프롬프트를 참조하려면 스크립트를 변경해야 합니다.

GMS 콜인 번호를 보고 수정할 수 있습니다. 변경하려면 다음 그림과 같이 Voicemail(음성 메일)>Call Handling(통화 처리) 화면에 따라 이 번호에 액세스할 수 있습니다.



GMS call-in-number는 일반적으로 Cisco Unity Express 초기화 마법사를 통해 설치 시 구성됩니다.

GMS 번호(IP Phone 또는 PSTN)에 전화를 걸 때 스크립트는 발신자가 인사말 및 프롬프트를 관리하고 녹음하는 데 도움이 됩니다.

먼저, 발신자가 입력해야 하는 내용은 다음과 같습니다.

- 내선 번호를 입력하십시오.
- PIN 번호를 입력하십시오.
- 인사말 관리 시스템을 시작합니다.

그러면 다음 메뉴가 발신자에게 표시됩니다.

- "1"을 눌러 자동 전화 교환 인사말을 관리합니다.
- 사용자 지정 프롬프트를 관리하려면 "2"를 누릅니다."1"을 눌러 새 프롬프트를 기록합니다.경고

음이 올리면 새 프롬프트를 기록합니다. 녹음을 마치려면 # 키를 누릅니다. 다음과 같이 새 프롬프트를 녹음했습니다. 녹화된 프롬프트를 재생합니다. 프롬프트를 저장하려면 "2"를 누릅니다. 삭제하려면 "3"을 누릅니다. 녹음된 메시지 제한에 도달하면 발신자는 다음과 같은 메시지를 수신합니다. 죄송합니다. 이미 <<x>> 프롬프트를 기록했습니다.

- 이전에 녹음한 사용자 지정 프롬프트를 재생하려면 "2"를 누릅니다. <<x>>개의 녹음된 프롬프트가 있습니다. 루프 {<</>} 확인프롬프트 <</>를 재생합니다. 삭제하려면 "3"을 누르고 건너뛰려면 #을 누릅니다. "3"을 누르면 프롬프트를 삭제합니다.}
- 발신자가 프롬프트를 녹음하려면 "2"를 눌러야 합니다.

GMS에 대한 자세한 내용은 [Unity Express용 인사말 관리 시스템 및 긴급 대체 인사말 구성 및 사용을 참조하십시오.](#)

## 사용자 지정 스크립트 생성 대 기본 CUE 응용 프로그램 사용자 정의

대부분의 경우, 기본 Cisco Unity Express AA 애플리케이션의 작동만으로 고객의 요구를 충족할 수 있습니다. 그러나 대부분의 기업은 AA에 도달하면 발신자에게 회사 이름을 들으려고 합니다.

이 경우 "XYZ.com에 오신 것을 환영합니다"라는 메시지와 같이 짧은 오디오 프롬프트를 만들어 기본 시작 프롬프트로 사용합니다(자세한 단계는 이 문서에서 제공됨). 최대 120초의 오디오가 포함된 프롬프트 파일을 사용할 수 있지만, 시작 프롬프트를 짧게 유지하라고 Cisco는 조언합니다. 이 프롬프트는 무중단이기 때문입니다.

AA 스크립트에 대한 요구 사항이 기본 AA에 제공된 단계(내선 번호로 전화 걸기, 전화 거는 동안 사용자 이름 맞춤법 및 운영자 호출)보다 복잡한 경우 필요한 모든 단계, 프롬프트 및 입력을 처리하기 위해 사용자 지정 AA 스크립트를 만들어야 합니다.

사용자 지정 스크립트는 Cisco Unity Express Script Editor 애플리케이션([여기서](#) 다운로드할 수 있음)을 통해 생성해야 합니다. 이 경우 기능을 설명하는 문서가 포함된 여러 샘플 AA 스크립트를 찾을 수 있습니다. 사용자 지정 스크립트를 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 이 문서의 [Cisco Unity Express Script Editor Application to Create Custom Scripts](#) 섹션에서 제공됩니다.

기본 Cisco Unity Express AA의 작업이 요구 사항을 충족하며 사용자 지정 인사말을 생성할 수만 있는 경우 다음 단계를 수행해야 합니다.

1. AA 인사말 오디오 파일(GMS 방법 권장)을 기록합니다.
2. 새로 생성된 인사말 파일을 Cisco Unity Express 파일 시스템에 업로드합니다. **참고:** 이 파일 업로드 단계는 인사말 오디오 파일이 Cisco Unity Express GMS가 아닌 PC나 일부 시스템에서 작성된 경우에만 필요합니다. 이 방법은 첫 번째 방법에 설명되어 있습니다. 인사말 오디오 파일을 기록하는 데 GMS를 사용하는 경우 Cisco Unity Express 파일 시스템에 직접 생성되며 업로드 단계는 필요하지 않습니다. (GMS에서 기록한 프롬프트의 이름을 변경할 필요가 없는 경우) 그런 다음 다운로드한 다음 여기에 설명된 새 이름으로 업로드해야 합니다.)
3. 새 인사말 파일을 welcomePrompt 매개 변수와 연결합니다(GUI 방법 권장).

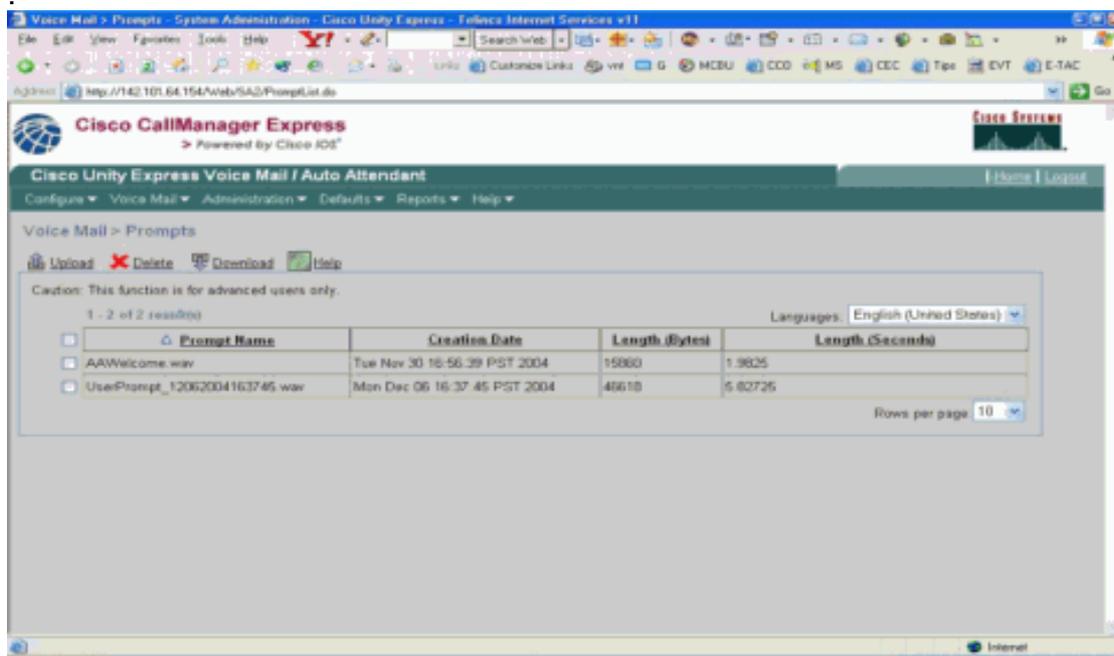
### 자동 전화 교환 인사말 또는 프롬프트 파일 녹음

AA 인사말 및 프롬프트 파일을 만드는 방법에는 두 가지가 있습니다.

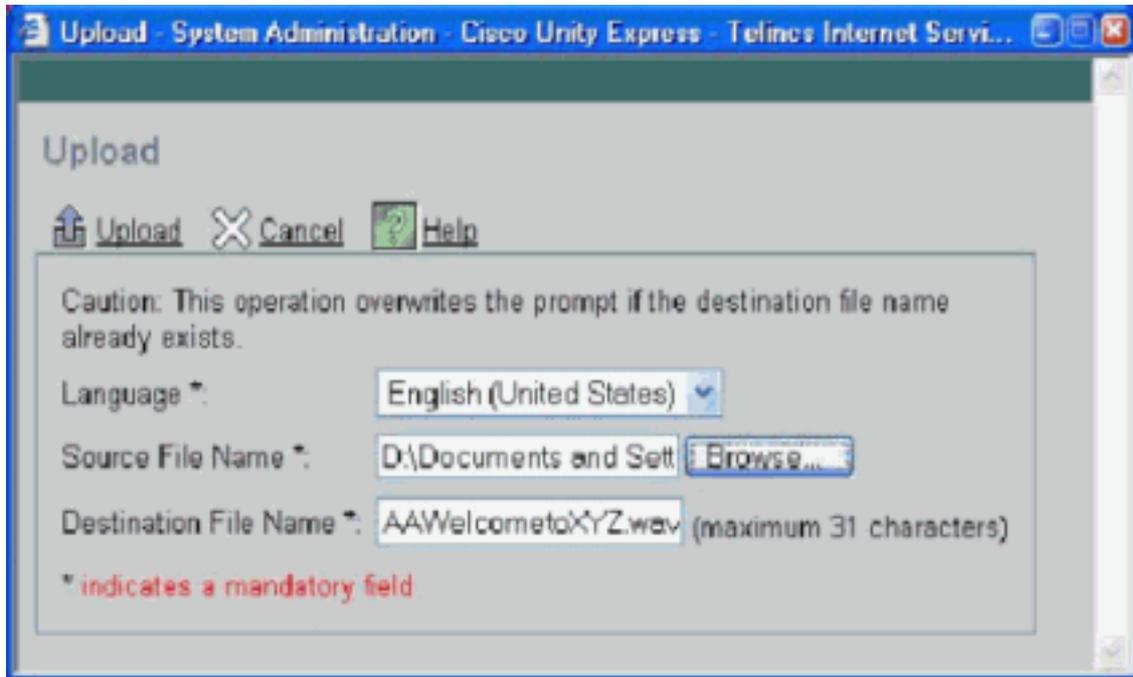
1. 다음 형식으로 .wav 파일을 만듭니다. G.711 U-law, 8kHz, 8비트, 모노 파일은 1MB보다 클 수 없습니다. 인사말이 기록된 후 GUI 또는 Cisco Unity Express CLI **ccn copy** 명령을 사용하여

파일을 Cisco Unity Express 시스템에 복사합니다. 업로드 절차는 이 문서의 [Use the CLI to Upload the Auto Attendant Greeting or Prompt File](#) 섹션을 참조하십시오.

2. \*(권장) 인사말 또는 프롬프트를 기록하려면 TUI(텔레포니 사용자 인터페이스)의 GMS를 사용합니다.
3. GMS 전화 번호를 누르고 인사말을 녹음하는 옵션을 선택합니다.
4. 녹음이 완료되면 파일을 저장합니다. GMS는 Cisco Unity Express에 파일을 자동으로 저장합니다. **참고:** 이 예에서 Cisco Unity Express는 GMS를 통해 기록된 마지막 파일을 "UserPrompt\_12062004163745.wav"로 저장했습니다. 그런 다음 "UserPrompt\_12062004163745.wav" 파일을 다운로드하도록 선택하고 **Download**(다운로드)를 클릭할 수 있습니다.
5. 파일 이름을 바꾸려면 파일을 저장합니다.
6. 마지막으로, 여기와 같이 Upload(업로드)를 업로드하고 클릭할 수 있습니다



이 예에서 관리자는 파일의 이름을 AAWelcometoXYZ.wav로 바꾸도록 선택합니다



Cisco에서는

GUI를 통해 프롬프트 파일을 관리할 것을 권장합니다. 그러나 프롬프트는 **ccn CLI 명령**을 사용하여 관리할 수도 있습니다.

```
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
```

이 예에서는 먼저 파일(UserPrompt\_06172004102117.wav)을 TFTP 서버(XYZ-corp\_welcome.wav)에 복사합니다. 그런 다음 XYZ-corp\_welcome.wav와 동일한 파일을 다시 복사합니다. 마지막으로 UserPrompt\_06172004102117.wav 파일이 삭제됩니다. 따라서 UserPrompt\_06172004102117.wav 파일의 이름이 XYZ-corp\_welcome.wav로 바뀌었습니다. 사용 가능한 **rename** 명령이 없으므로 GUI 및 CLI 방법만이 파일 이름을 변경할 수 있습니다.

### [CLI를 사용하여 자동 전화 교환 인사말 또는 프롬프트 파일 업로드](#)

**ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename** 명령을 실행합니다.

예:

```
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
```

**참고:** 이 단계는 GMS를 통해 기록된 파일에 필요하지 않습니다.

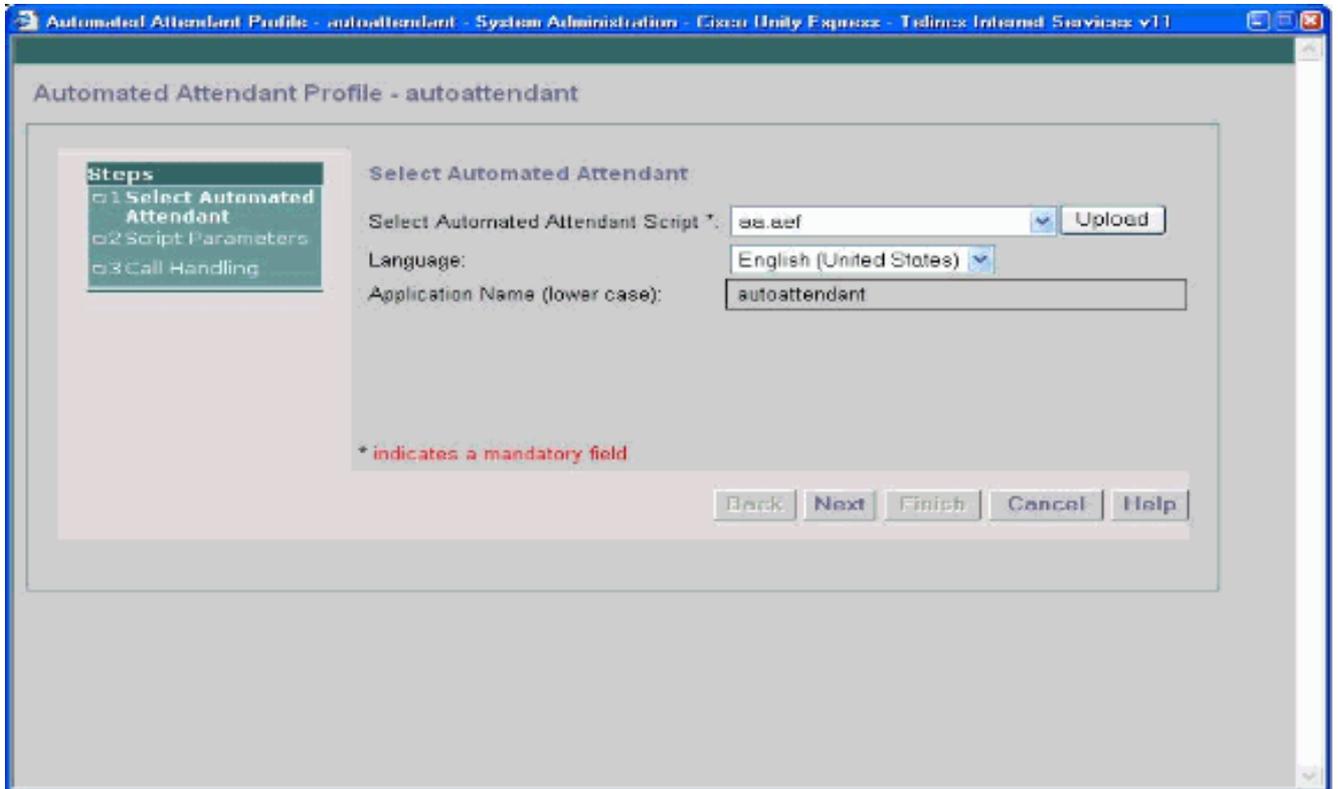
이 명령은 GUI 옵션 **Voice Mail(음성 메일) > Prompts(프롬프트) > Upload(업로드)**를 선택하는 것과 같습니다.

**참고:** Cisco Unity Express 모듈에서 허용되는 최대 프롬프트 수를 초과하여 업로드하려고 하면 오류 메시지가 나타납니다.

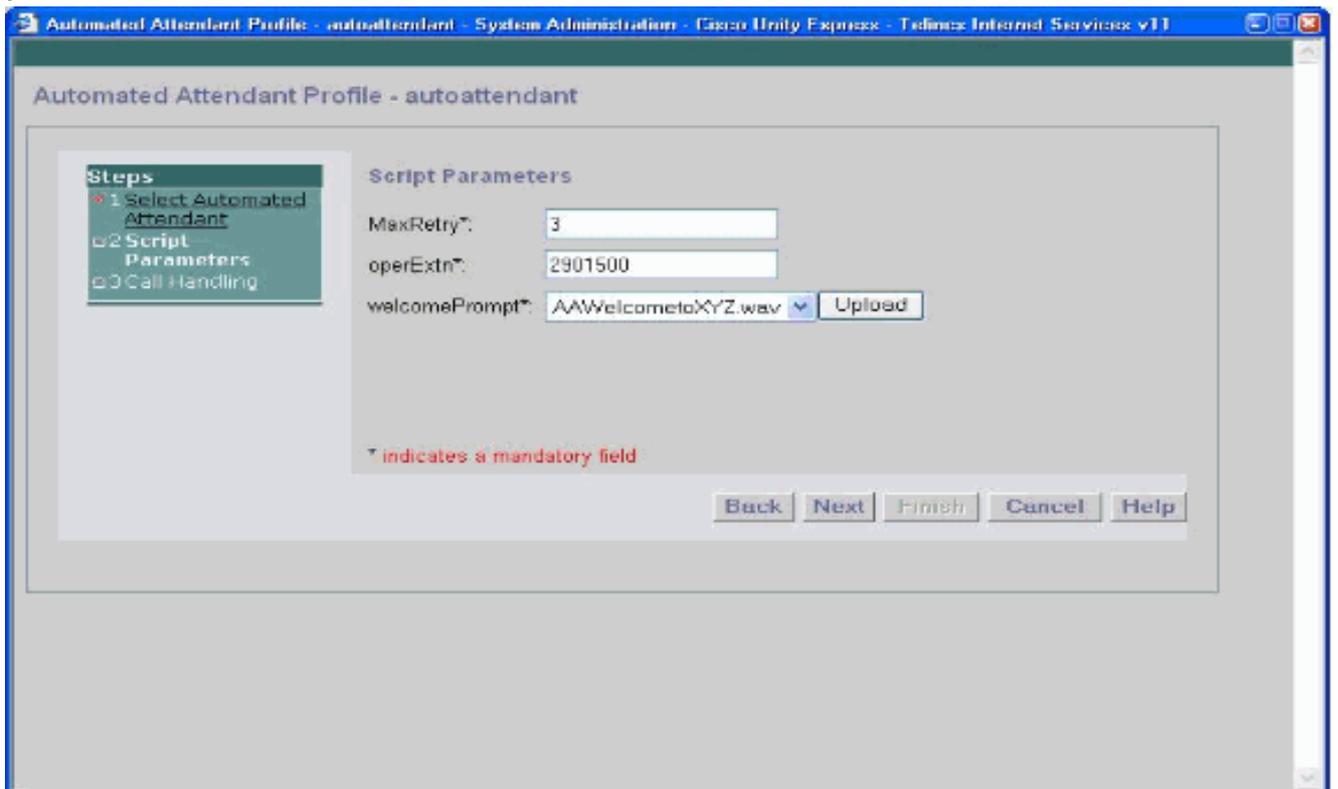
### [새 인사말 파일을 시작 프롬프트 매개변수와 연결](#)

새 인사말 파일이 Cisco Unity Express 파일 시스템에 저장되면 AA 스크립트의 작업과 연결된 경우에만 사용됩니다. 기본 AA 스크립트의 첫 번째 단계에서는 "welcomePrompt"라는 시스템 매개변수를 사용하여 인사말 파일을 재생합니다. 따라서 다음 예와 같이 새로 생성된 인사말 파일을 연결해야 합니다.

1. 음성 메일 > 자동 전화 교환을 선택한 다음 자동 전화 교환을 클릭하여 매개 변수를 변경합니다



2. 다음을 클릭하여 기본 자동 전화 교환을 GMS를 통해 기록된 새로 업로드된 프롬프트에 연결하는 옵션을 확인합니다



3. 또한 CLI를 통해 새로 생성된 인사말 파일을 **parameter** 명령과 연결할 수 있습니다(예: 다음).

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

## CUE 스크립트 편집기 응용 프로그램을 사용하여 사용자 지정 스크립트 만들기

앞에서 설명한 것처럼 AA 스크립트의 요구 사항이 기본 AA에 제공된 단계(내선 번호로 다이얼, 사용자 이름을 맞춤형으로 다이얼하고, 운영자에게 전화함)보다 복잡할 경우 필요한 모든 단계, 프롬프트 및 입력을 처리할 사용자 지정 AA 스크립트를 만들어야 합니다. Cisco Unity Express Script Editor 애플리케이션은 TCL 스크립트에 익숙한 사용자에게 매우 직관적입니다. 응용 프로그램에 포함된 온라인 도움말 설명서는 완벽하며 사용자 정의 스크립트 생성 프로세스를 통해 엔지니어와 기술자를 안내하는 데 충분합니다. [Cisco Unity Express 1.1.2 Software Download](#) 페이지에서 다운로드할 수 있는 샘플 AA 스크립트 및 해당 설명이 몇 가지 있습니다. Cisco는 Partner E-learning Connection 웹 사이트에서 Cisco Unity Express Script Editor용 Video on Demand 교육 모듈도 제공합니다. [Partner E-learning Connection](#)을 방문하여 **Advanced Search(고급 검색)** 탭을 선택하고 **Cisco Unity Express**를 사용하여 **Scripting Basics(스크립팅 기본 사항)**를 검색합니다.

**참고:** Cisco Unity Express Script Editor 응용 프로그램은 포함된 AA 스크립트 파일과 함께 제공되지만, 현재 C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef에 저장된 이 파일이 잘못되어 버전 2.1에 대해 제거됩니다. 대신 해당 CD에 있는 aa\_sample1.aef 파일을 사용하십시오.

AA는 Cisco Unity Express의 기본 AA처럼 작동할 수 있습니다.

- PlayPrompt를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭합니다(이 옵션 바로 전에 주석에 "시작 프롬프트 재생"이라고 표시됩니다.)
- Properties(속성)-> Prompt(프롬프트) 탭을 선택하고 Barge-In = **Yes**를 설정합니다.
- 스크립트 파일을 "aa.aef" 이외의 이름으로 저장합니다.
- 스크립트 파일을 Cisco Unity Express에 업로드합니다.
- 새 AA 스크립트 파일을 사용자 지정 스크립트로 활성화합니다.

이러한 단계에 대한 자세한 내용은 [Cisco CallManager Express, 릴리스 1.1.2용 Cisco Unity Express CLI 관리자 가이드](#)의 "자동 전화 교환 스크립트 구성" 섹션을 참조하십시오.

추가 지침 또는 문제 해결 지원이 필요한 경우 ask-cue-editor@external.cisco.com으로 이메일을 [보내십시오](#).

## 관련 정보

- [음성 기술 지원](#)
- [음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원](#)
- [Cisco IP 텔레포니 문제 해결](#)
- [Technical Support - Cisco Systems](#)