

De automatische verschijnen van het Unity Express-systeem configureren en beheren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Overzicht](#)

[Begrijp het beheersysteem voor groeten](#)

[Het aanpassen van de standaard CUE AA-toepassing versus de creatie van een aangepast scripts](#)

[Gebruik de CUE Script-toepassing om aangepaste scripts te maken](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Het doel van dit document is te verklaren hoe u de Auto Attendant van de Bediende van Cisco Unity Express (AA) kunt configureren en beheren.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Dit document is van toepassing op Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 en hoger. U dient bekend te zijn met deze software.

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 en hoger

Opmerking: de meeste informatie in dit document is net zo relevant voor Cisco Unity Express 2.1.1 als voor eerdere versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Conventies voor technische tips van Cisco) voor meer informatie over documentconventies.

Overzicht

Om de Cisco Unity Express (CUE) AA te configureren en te beheren, moet u de onderdelen begrijpen die de toepassing omvatten en hoe ze interageren. De component Greing Management System (GMS) van Cisco Unity Express maakt geen deel uit van de AA, maar is een belangrijke Unity Express-functie en een handig gereedschap voor het opnemen van audiovergroeten en snelle bestanden die door het AA-script worden gebruikt.

Het standaard AA script dat bij Cisco Unity Express wordt meegeleverd, wordt aangeduid als "a.aef" en bevindt zich in een systeemdirectory. Aangezien dit script in de systeemdirectory staat, kan het niet worden gedownload, gekopieerd of geüpload door gebruikers. Deze standaard A toepassing staat ook bekend als het "systeemsript" of "systeem AA".

De enige component van standaard AA die in de gebruikersfolder staat is een audio direct bestand genaamd AWelcome.wav. Alle andere audio prompt bestanden die door standaard AA worden gebruikt, bevinden zich in de systeemmap en kunnen niet worden gedownload, gekopieerd of geüpload door gebruikers.

De eerste actie van standaard AA is een stap die gebruikmaakt van de systeemp parameter "WelcomePrompt". Standaard wordt de waarde van de welkomstparameter ingesteld op AWelcome.wav. Daarom is het eerste dat de beller hoort wanneer het AA-piloot nummer wordt geselecteerd de audio in dat bestand. Het AWelcome.wav-bestand dat bij Cisco Unity Express AA is geleverd, is zeer kort (ongeveer twee seconden) en de audio-inhoud is alleen het bericht "Welcome to the Automated Attendant". Daarna gaat het AA-script naar een andere stap die een melding bevat die de audio bevat "Om het telefoonnummer in te voeren van de persoon die u probeert te bereiken, drukt u op 1 ..." Het AA script voert dan stappen uit die gebaseerd zijn op de invoer van de aanroep, of herhaalt als er geen invoer wordt gedetecteerd.

Opmerking: De welkomststap in het standaard A-schrift is niet-afbreekbaar. Het accepteert en slaat keypad input op, maar er wordt geen actie ondernomen direct gebaseerd op de input. De aanroep kan echter waarnemen dat er actie wordt ondernomen omdat het script naar de volgende stap beweegt en zo snel wordt gevraagd. Het is de tweede stap die afschakelbaar is. Dus als de beller "1" indrukt terwijl de prompt speelt ("Welkom bij XYZ Corporation..."), dan wordt de melding opgeslagen. Aangezien het menu in de tweede stap "1" heeft ingesteld om "Dial by Extension" te activeren, ontvangt het AA-script direct nadat de welkomstgroet is beëindigd en verwacht dat de beller het uitbreidingsnummer van de persoon zal invoeren dat hij moet bereiken. De prompt die de beller van de menuopties informeert, wordt nooit gespeeld omdat de script stap al het cijfer "1" heeft ontvangen en deze ingang behandelt als de menuselectie van de beller voor deze stap.

Cisco Unity Express 2.1.1 heeft nog steeds de AAA.aef-autobeheerder die nu de mogelijkheid heeft om overboekingen naar geldige voicemail-extensies, configureerbare vakanties, bedrijfsschema's en afzonderlijke aanwijzingen voor open/gesloten/vakantiestatus te blokkeren; maar voegt ook een Aeasy.aef script toe. De GMS heeft een andere naam gekregen dan Administratie via Telefoon (AvT) en voegt meer functionaliteit toe. Raadpleeg voor meer informatie de juiste releases.

Opmerking: Klanten moeten gebruik maken van aa_Samsung1.aef, dat op de CD staat die bij de

Cisco Unity Express Script Editor-toepassing is meegeleverd.

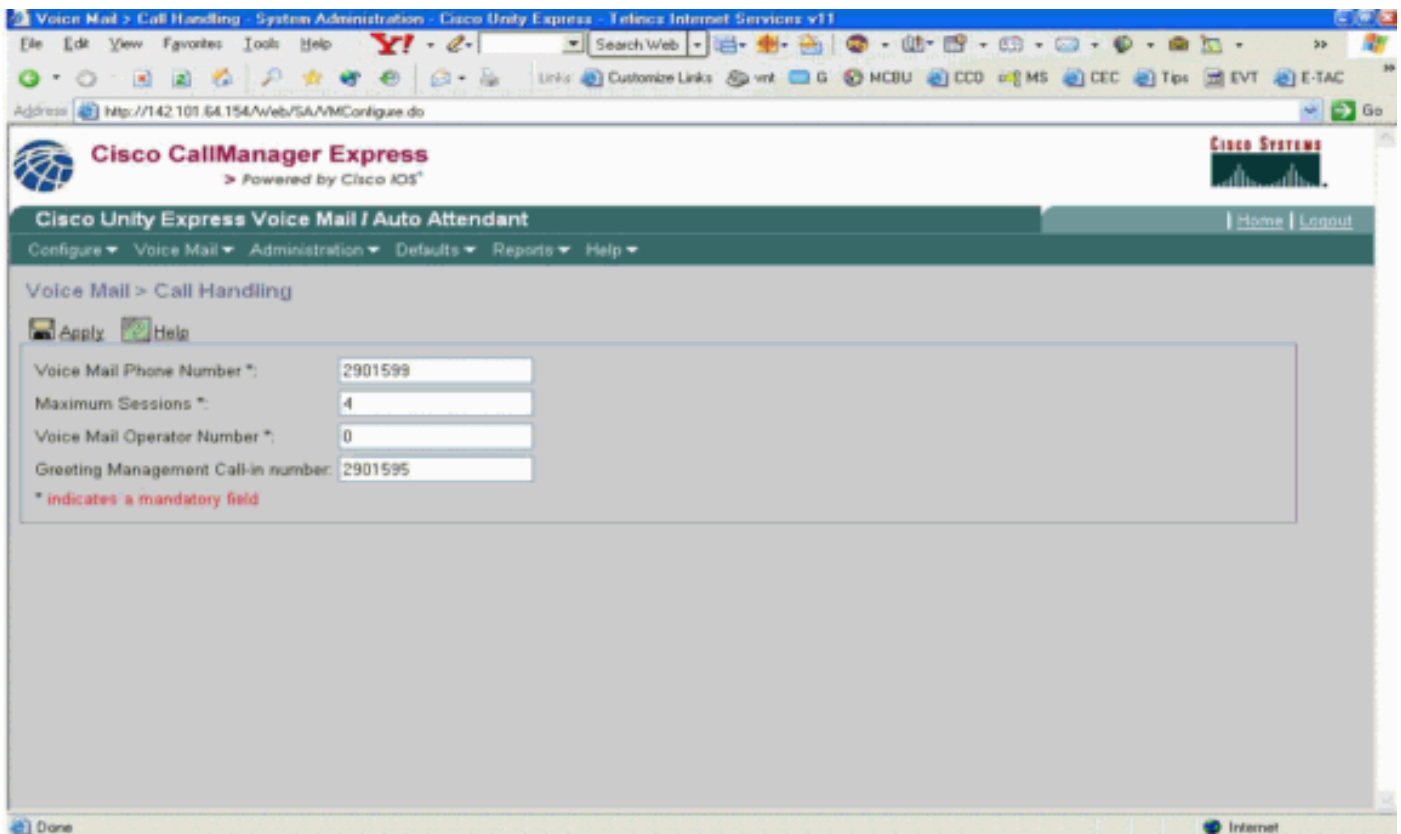
[Begrijp het beheersysteem voor groeten](#)

In de plaats van de GUI of de opdrachtregel interface (CLI) om audio-bestanden te uploaden of te downloaden die op een afzonderlijk systeem gegenereerd zijn, kunt u uw telefoon gebruiken om audio-bestanden rechtstreeks in het Cisco Unity Express-bestandssysteem op te nemen of te verwijderen. Cisco raadt u aan de GMS te gebruiken om begroeting files en aanwijzingen op te nemen aangezien het de audiobestanden van hogere kwaliteit genereert. De GMS is een Cisco Unity Express systeemscript dat wordt gestart wanneer u een nummer instelt dat is ingesteld met de Cisco Unity Express Initialisatie Wizard of met de GUI of CLI. U kunt de GMS identificeren met de **snelle** toepassing in Cisco Unity Express.

Wanneer een nieuwe melding wordt geregistreerd met behulp van de GMS, wordt een bestand aangemaakt in het formulier *UserPrompt_DateTime.wav*, zoals *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:2 1.17). De naam van deze bestanden kan niet worden gewijzigd in GMS. In plaats daarvan moet het bestand worden gedownload en opnieuw worden geüpload met een nieuwe bestandsnaam met de GUI of de CLI (zoals hier wordt getoond). Als u een nieuw gemaakt bestand in een script wilt gebruiken, moet het worden toegewezen aan de GUI of CLI, omdat dit ook niet mogelijk is vanuit de GMS.

Opmerking: Onthoud dat GMS alleen nieuwe prompt bestanden kan toevoegen of bestaande bestanden kan verwijderen. Als de nieuw gecreëerde herinnering in een script gebruikt moet worden, moet de prompt ofwel hergenoemd worden om de herinnering in het script te evenaren of moet het script gewijzigd worden om naar deze nieuwe melding te verwijzen.

U kunt de GMS-callin-number bekijken en wijzigen. Als u wijzigingen wilt aanbrengen, kunt u dit nummer benaderen via het pad **voicemail >Call Handling-scherm**, zoals hier wordt getoond:



Het GMS Call-in-nummer wordt normaal gesproken op het moment van installatie ingesteld met behulp van de Cisco Unity Express Initialisatie Wizard.

Wanneer u in het GMS-nummer (vanaf een IP-telefoon of een openbaar geschakeld telefoonnetwerk (PSTN)) draait, helpt een script de beller om groeten en aanwijzingen te beheren en op te nemen.

Eerst moet de beller deze instructies invoeren:

- Voer uw verlenging in.
- Voer uw pincode in.
- Welkom bij het Greet Management System.

Vervolgens wordt dit menu aan de beller getoond:

- Druk op "1" om het geautomatiseerde Attendant Alternate Greeting toe te dienen.
- Druk op "2" om aangepaste aanwijzingen toe te dienen. Druk op "1" om een nieuwe melding op te nemen. Leg een nieuwe herinnering bij de piep vast. Druk op de #-toets om de opname te voltooien. U hebt de nieuwe melding als volgt geregistreerd... Speel geregistreeerde prompt. Druk op "2" om de melding op te slaan. Druk op "3" om deze te verwijderen. Als de berichtlimiet is bereikt hoort de beller: Sorry, u hebt al reacties opgenomen van <x>.
- Druk op "2" om eerder opgenomen aangepaste aanwijzingen af te spelen. Er worden <<x> opgeslagen. In een lusDirect <</>. Play prompt <</>. Om het te verwijderen, druk op "3" om het te overslaan, druk op #. Als "3" is ingedrukt, verwijdert u de melding.>
- Een beller moest op "2" drukken om een melding op te nemen.

Raadpleeg voor meer informatie over de GMS het [configureren en gebruiken van het beheersysteem voor groeten en het gebruik van een alternatieve noodoplossing voor Unity Express](#).

[Het aanpassen van de standaard CUE AA-toepassing versus de creatie van een aangepast script](#)

In veel gevallen is de bediening van de standaard Cisco Unity Express AA-toepassing voldoende voor de behoeften van de klant. De meeste bedrijven willen echter de naam van het bedrijf horen wanneer de AA wordt bereikt.

De oplossing in dit geval is om een korte audio-prompt te maken, zoals een melding met "Welcome to XYZ.com" en deze te gebruiken als de standaardwelkomstmelding (gedetailleerde stappen zijn in dit document te vinden). Terwijl het mogelijk is om een snel bestand met maximaal 120 seconden audio te gebruiken, adviseert Cisco om de welkome herinnering kort te houden, omdat het niet afbreekbaar is.

Als de vereisten voor het AA-script complexer zijn dan de stappen die worden meegeleverd in de standaard AA (kies door extensie, verstrek de gebruikersnaam terwijl u deze inbel en bel de operator), dan moet er een aangepast AA-script worden gemaakt om alle benodigde stappen, aanwijzingen en benodigde invoer aan te kunnen.

Er moeten aangepaste scripts worden gemaakt met behulp van de Cisco Unity Express Script Editor-toepassing ([hier](#) beschikbaar voor download), waar u ook verschillende voorbeelden AA-scripts kunt vinden met documentatie die hun functie beschrijft. Meer informatie om aangepaste scripts te maken wordt in het [gebruik van de Cisco Unity Express Script Editor Application](#)

geleverd [om aangepaste scripts](#) in dit document [te maken](#).

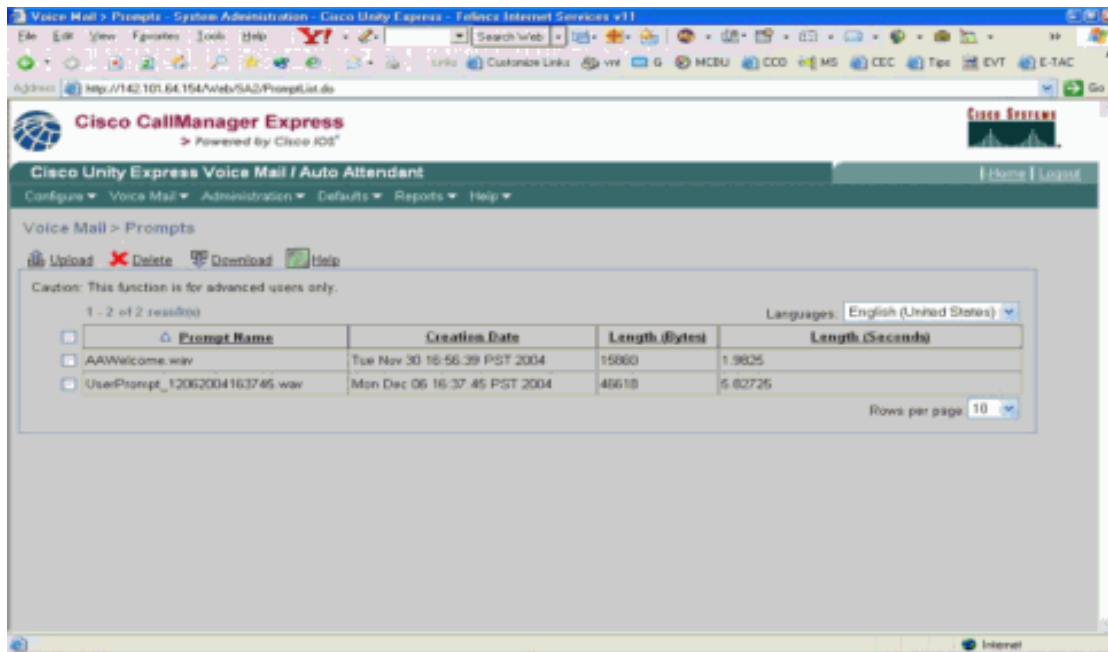
Als de standaard Cisco Unity Express API voldoet aan uw vereisten en u hoeft alleen een aangepaste groet te maken, moet u deze stappen volgen:

1. Leg een begroeting audiobestand op (GMS-methode aanbevolen).
2. Upload het nieuwe grietbestand naar het Cisco Unity Express-bestandssysteem.**N.B.:** Deze stap voor het uploaden van bestanden is alleen vereist als het begroeting-audiobestand op een pc of op een ander systeem dan Cisco Unity Express GMS wordt gemaakt, zoals hier door de eerste methode wordt beschreven. Als het GMS wordt gebruikt om het begroeting-audiobestand op te nemen, wordt het direct gemaakt in het Cisco Unity Express-bestandssysteem en is de uploadstap niet vereist. (Tenzij u de door de GMS opgenomen melding opnieuw hoeft te noemen. Dan moet u het downloaden en het uploaden met de nieuwe naam zoals hier beschreven.)
3. Associeer het nieuwe groet-bestand met de welkomstparameter (GUI-methode aanbevolen).

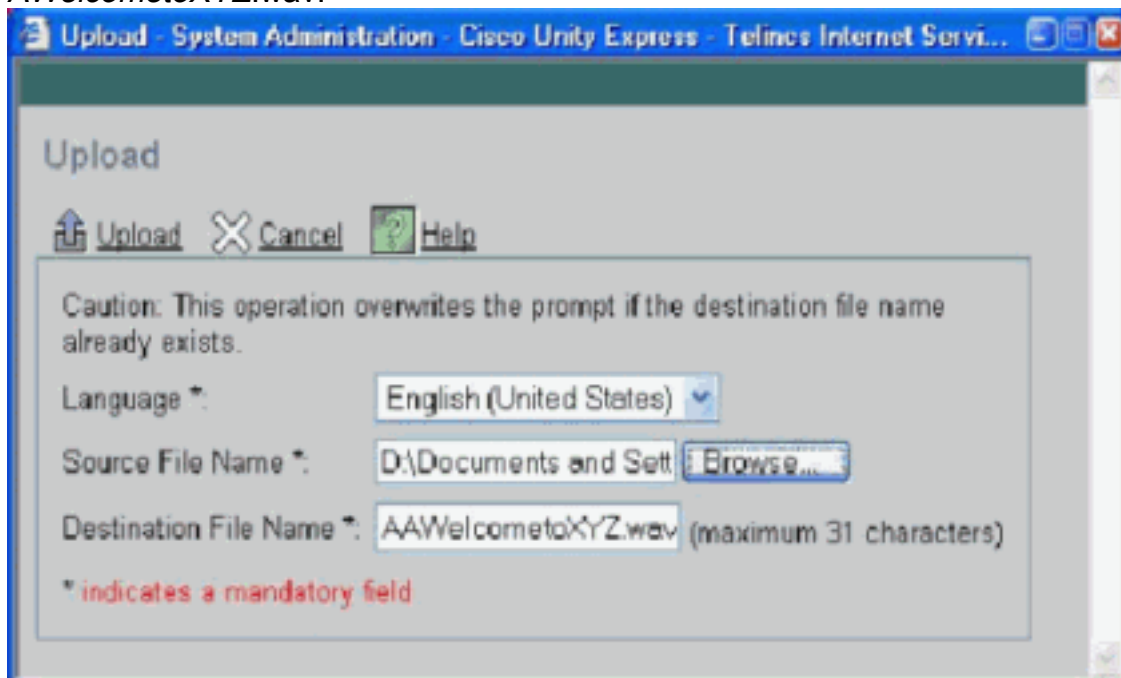
[Een automatisch aangesloten bestand opnemen of aanvragen](#)

Er zijn twee manieren om een AA begroeting en prompt bestanden te maken:

1. Maak een .wav-bestand met deze indeling: G.711 U-law, 8 kHz, 8 bit, Mono. Het bestand kan niet groter zijn dan één MB. Nadat de groet wordt geregistreerd, gebruikt u de opdracht GUI of Cisco Unity Express CLI om het bestand naar het Cisco Unity Express-systeem te kopiëren. Zie voor de uploadprocedure de [optie Gebruik de CLI om de sectie Auto Attendant Greing of Prompt File](#) van dit document te [uploaden](#).
2. * (Aanbevolen) Gebruik GMS op de gebruikersinterface van de telefonie (TUI) om de groet of de herinnering op te nemen.
3. Kies het GMS-telefoonnummer en selecteer de optie om een groet op te nemen.
4. Opslaan van het bestand als het opnemen is voltooid. GMS slaat het bestand automatisch op in Cisco Unity Express.**Opmerking:** In dit voorbeeld heeft Cisco Unity Express het laatste bestand opgeslagen dat door middel van de GMS is opgenomen als "UserPrompt_12062004163745.wav". U kunt dan kiezen om het bestand "UserPrompt_12062004163745.wav" te downloaden en op **Download** te klikken.
5. Sla het bestand op om een andere naam te geven.
6. Tot slot kunt u uploaden en op **Upload** klikken zoals hier wordt getoond:



In dit voorbeeld kiest de beheerder om het bestand een andere naam te geven aan *AAWelcometoXYZ.wav*:



Cisco raadt u aan om snel bestanden te beheren met behulp van de GUI, maar de aanwijzingen kunnen ook worden beheerd met behulp van de **ccn CLI**-opdrachten, zoals hieronder wordt getoond:

```
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
```

Dit voorbeeld kopieert eerst een bestand (*UserPrompt_06172004102117.wav*) naar de TFTP-server (als *XYZ-corp_Welcome.wav*). Vervolgens kopieert het dezelfde bestandsindeling als *XYZ-corp_Welcome.wav*. Ten slotte wordt het bestand *UserPrompt_06172004102117.wav* gewist. Dus effectief werd het bestand

UserPrompt_06172004102117.wav genoemd naar XYZ-corp_Welcome.wav. Er is geen opdracht **hernoemd**, dus zijn de GUI en CLI methoden de enige manier om bestandsnaam te wijzigen.

[Gebruik de CLI om het Auto Attendant Greing of Prompting Bestand te uploaden](#)

Geef de **cn** kopie url *bron-ip-adres* prompt *prompt-filename* opdracht uit.

Voorbeeld:

```
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
```

Opmerking: Deze stap is niet vereist voor bestanden die opgenomen zijn met behulp van de GMS.

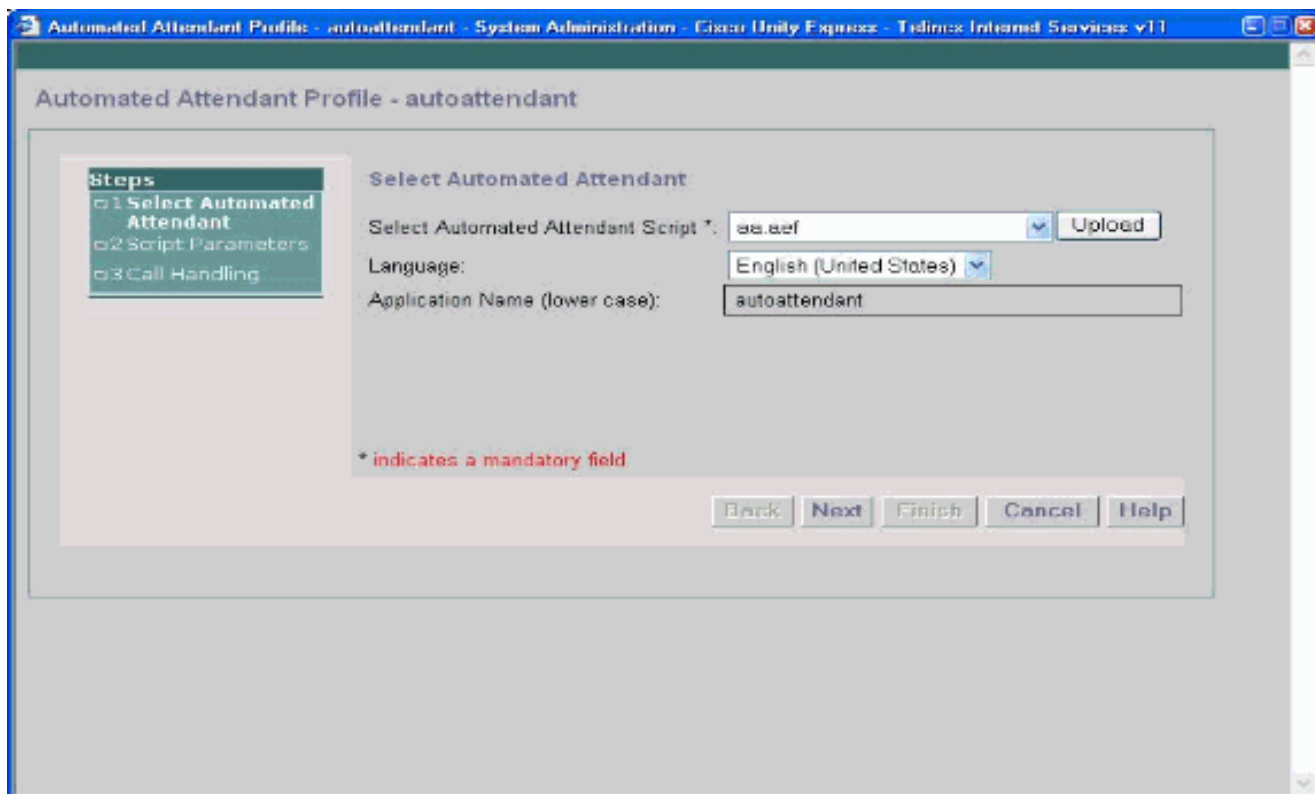
Deze opdracht is gelijk aan het selecteren van de GUI-opties **Voice Mail > Prompts > Upload**.

N.B.: Er verschijnt een foutmelding als u probeert meer dan het maximale aantal reacties te uploaden dat is toegestaan op uw Cisco Unity Express module.

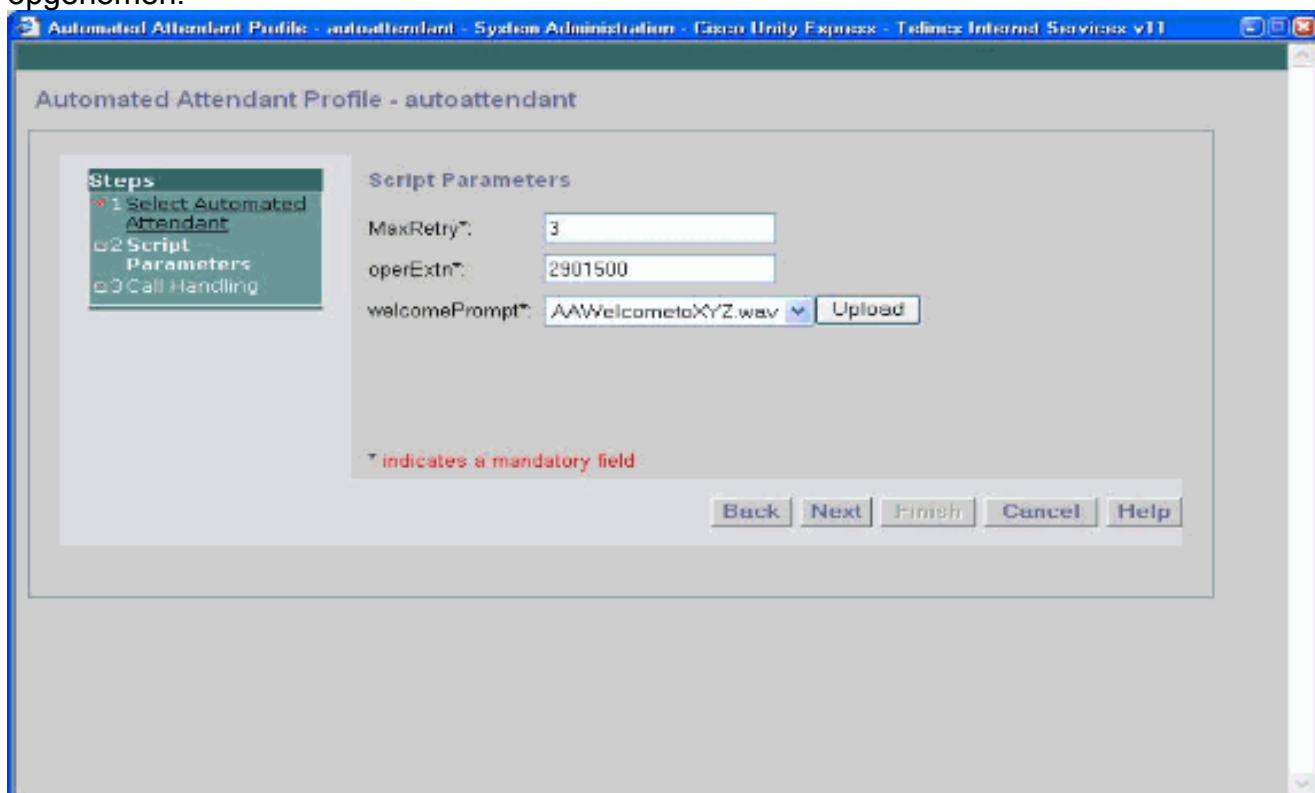
[Associeer het nieuwe begroeting-bestand met de welkomstparameter](#)

Zodra het nieuwe begrotings-bestand in het Cisco Unity Express-bestandssysteem is opgeslagen, wordt het alleen gebruikt als er een actie in het AAA-script aan is gekoppeld. De eerste stap in het standaard A script gebruikt een systeem parameter genaamd "WelcomePrompt" om het grietbestand af te spelen. U moet daarom uw nieuw gemaakte begroeting-bestand als in het voorbeeld hier associëren:

1. Selecteer **Voice Mail > Auto Attendant** en klik vervolgens op de autoattant om de parameters te wijzigen:



2. Klik op **Volgende**, om de optie te zien om de standaardinkoppel te associëren met de nieuw geüploade melding die via de GMS is opgenomen:



3. U kunt uw nieuwe grietbestand via de CLI ook associëren met de opdracht **parameter**, zoals in het voorbeeld hier wordt getoond:

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

[Gebruik de CUE Script-toepassing om aangepaste scripts te](#)

maken

Zoals eerder vermeld, als de vereisten voor het AA-script complexer zijn dan de stappen die in de standaard AA zijn meegeleverd (kies door extensie, bel door de gebruikersnaam te spelling, bel de operator), dan moet er een aangepast AA-script gecreëerd worden om alle benodigde stappen, aanwijzingen en benodigde invoer te verwerken. De toepassing van de Lijst van de Lijst van de Lijst van het Hoofdlettertype van Cisco Unity Express is vrij intuïtief voor gebruikers die met scenario's vertrouwd zijn. De online helpdocumentatie die in de toepassing is opgenomen is grondig en is voldoende om ingenieurs en technici door het proces van het creëren van aangepaste scripts te leiden. Er zijn verschillende voorbeelden van A scripts en hun beschrijvingen beschikbaar voor download van [Cisco Unity Express 1.1.2 Software Download](#) pagina. Cisco biedt ook Video on Demand trainingsmodules voor de Cisco Unity Express Script Editor aan op de website van de Partnere-learning. Bezoek de [Partnerverbinding E-learning](#), selecteer het tabblad **Geavanceerd zoeken** en ga naar **Basics** op **geschrift met Cisco Unity Express**.

OPMERKING: De Cisco Unity Express Script Editor-toepassingsschepen met een AA script-bestand meegeleverd, maar dit bestand, momenteel opgeslagen op C:\ProgramFiles\wfvavvid\aa.aef, is onjuist en zal worden verwijderd voor versie 2.1. Gebruik in plaats daarvan het Aa_Samsung1.aef-bestand dat op de begeleidende CD staat.

U kunt de AA gebruiken om als standaard AA in Cisco Unity Express met deze stappen te fungeren:

- Klik met de rechtermuisknop op de **PlayPrompt** (vlak voor deze optie, staat in een annotatie "Play Welcome Prompt".)
- Selecteer **Properties ->Prompt** tabblad, **stel Barge-In = Yes**.
- Sla het script bestand op met een andere naam dan "aa.aef".
- Upload het script bestand naar Cisco Unity Express.
- Schakel het nieuwe AA-script in als een aangepast script.

Raadpleeg voor meer informatie over deze stappen het gedeelte "Auto Attendant Script" van de [Cisco Unity Express CLI Administrator Guide voor Cisco CallManager Express, release 1.1.2](#).

Als u verdere instructies of ondersteuning bij probleemoplossing nodig hebt, kunt u een e-mail naar ask-cue-editor@external.cisco.com sturen.

Gerelateerde informatie

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)