

Configurar e gerenciar o Atendimento automático do sistema Unity Express

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Overview](#)

[Entender o sistema de gerenciamento de saudações](#)

[Personalizando o aplicativo AA padrão do CUE versus criação de um script personalizado](#)

[Usar o aplicativo Editor de scripts CUE para criar scripts personalizados](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

A finalidade deste documento é explicar como configurar e gerenciar o Atendimento Automático (AA) do Cisco Unity Express.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Este documento se aplica ao Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 e posterior. Você deve estar familiarizado com este software.

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 e posterior

Observação: a maioria das informações contidas neste documento é tão relevante para o Cisco Unity Express 2.1.1 quanto para versões 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.

[Conventions](#)

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

Overview

Para configurar e gerenciar o AA do Cisco Unity Express (CUE) é entender os componentes que compõem o aplicativo e como eles interagem. O componente Sistema de Gerenciamento de Saudações (GMS) do Cisco Unity Express não faz parte do AA, no entanto, é um recurso chave do Unity Express e uma ferramenta útil para gravar mensagens de saudação de áudio e arquivos de prompt usados pelo script do AA.

O script AA padrão fornecido com o Cisco Unity Express é chamado "aa.aef" e reside em um diretório do sistema. Como esse script está no diretório do sistema, não pode ser baixado, copiado nem carregado pelos usuários. Esse aplicativo AA padrão também é conhecido como "script do sistema" ou "system AA".

O único componente do AA padrão que reside no diretório do usuário é um arquivo de prompt de áudio chamado AAWelcome.wav. Todos os outros arquivos de prompt de áudio usados pelo AA padrão residem no diretório do sistema e não podem ser baixados, copiados nem carregados pelos usuários.

A primeira ação tomada pelo AA padrão é uma etapa que usa o parâmetro de sistema chamado "WelcomePrompt". Por padrão, o valor do parâmetro WelcomePrompt é definido como AAWelcome.wav. Portanto, a primeira coisa que o chamador ouve quando o número piloto AA é discado é o áudio contido nesse arquivo. O arquivo AWelcome.wav fornecido com o AA do Cisco Unity Express é muito curto (cerca de dois segundos) e seu conteúdo de áudio é apenas a mensagem "Welcome to the Automated Attendant" (Bem-vindo ao Atendedor Automatizado). Em seguida, o script AA vai para outra etapa que reproduz um prompt que contém o áudio "Para digitar o número de telefone da pessoa que você está tentando acessar, pressione 1 ..." Em seguida, o script AA executa etapas com base na entrada do chamador ou se repete se nenhuma entrada for detectada.

Observação: a etapa WelcomePrompt no script AA padrão não é interruptível. Ele realmente aceita e armazena a entrada do teclado, mas nenhuma ação é tomada imediatamente com base na entrada. No entanto, o chamador provavelmente percebe que a ação é tomada, já que o script se move para a próxima etapa e o avisa tão rapidamente. É o segundo passo que pode ser interrompido. Se o chamador pressionar "1" enquanto o prompt é reproduzido ("Bem-vindo à XYZ Corporation..."), ele é armazenado. Como o menu na segunda etapa tem a opção "1" definida para ativar "Discar por ramal", o script AA recebe o dígito "1" imediatamente depois que a saudação de boas-vindas é concluída e espera que o chamador digite o número do ramal da pessoa a alcançar. O prompt que informa ao chamador sobre as opções do menu nunca é reproduzido porque o script step já recebeu o dígito "1" e trata essa entrada como a seleção do menu do chamador para esta etapa.

O Cisco Unity Express 2.1.1 ainda tem o atendimento automático aa.aef, que agora tem a capacidade de bloquear transferências para extensões válidas de correio de voz, feriados configuráveis, agendas comerciais e avisos separados para status aberto/fechado/feriado; mas também adiciona um script aasimple.aef. O GMS foi renomeado como Administration via Telephone (AvT) e adiciona mais funcionalidade. Para obter mais informações, consulte as notas de versão apropriadas.

Observação: os clientes devem usar o aa_sample1.aef, que está incluído no CD fornecido com o aplicativo Cisco Unity Express Script Editor.

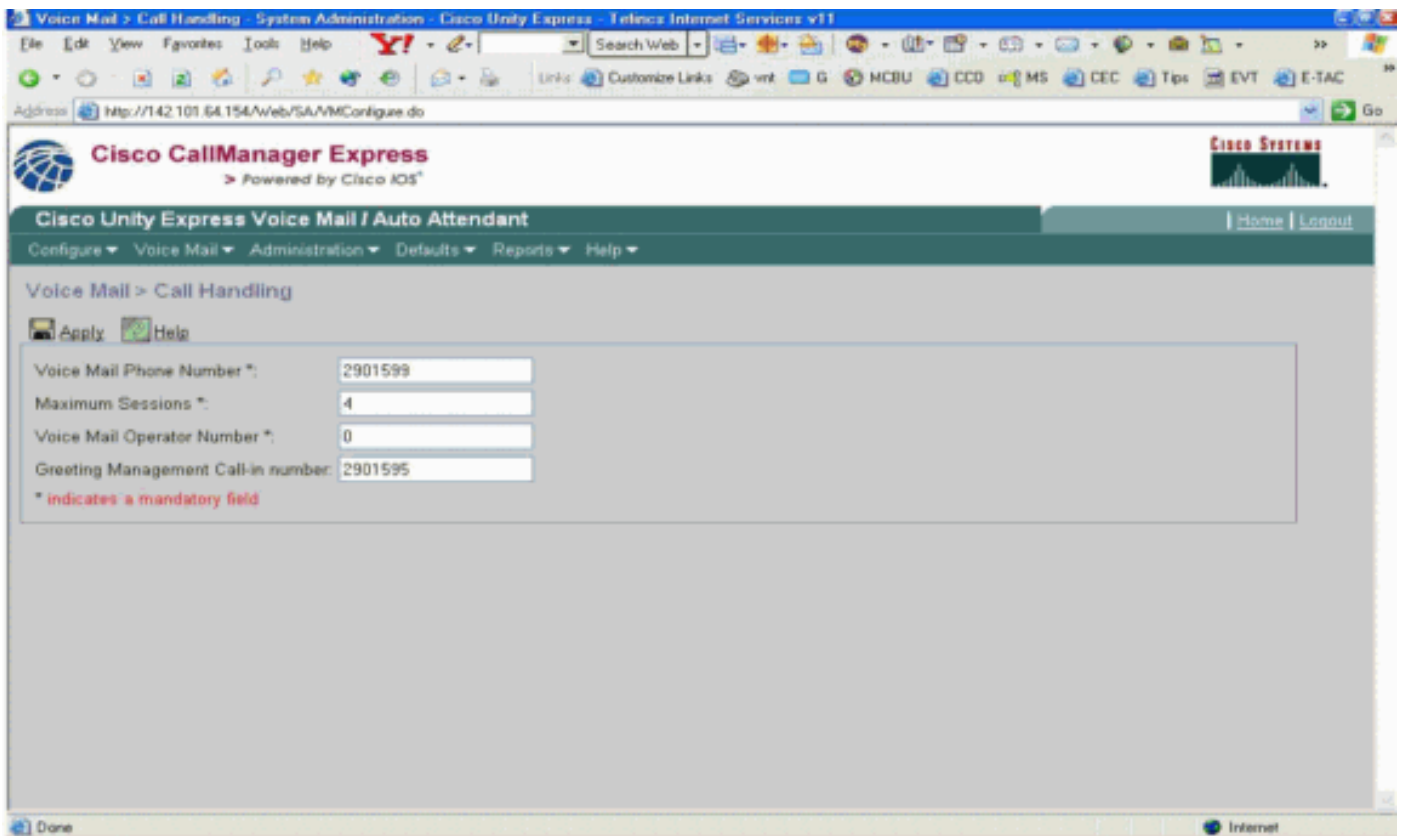
Entender o sistema de gerenciamento de saudações

No lugar da GUI ou da interface de linha de comando (CLI) para carregar ou baixar arquivos de áudio gerados em um sistema separado, o GMS permite que você use o telefone para gravar ou excluir arquivos de áudio diretamente no sistema de arquivos do Cisco Unity Express. A Cisco aconselha que você use o GMS para gravar arquivos de saudação e solicita que ele gere arquivos de áudio de qualidade superior. O GMS é um script do sistema Cisco Unity Express iniciado quando você discar um número configurado através do Assistente de Inicialização do Cisco Unity Express ou através da GUI ou CLI. Você pode identificar o GMS pelo aplicativo **promptgmt** no Cisco Unity Express.

Quando um novo prompt é gravado com a ajuda do GMS, um arquivo é criado no formato *UserPrompt_DateTime.wav*, como *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:20 1:17). Esses arquivos não podem ser renomeados do GMS. Em vez disso, o arquivo deve ser baixado e carregado novamente com um novo nome de arquivo com a GUI ou CLI (como mostrado aqui). Se quiser usar um arquivo recém-criado em um script, ele deve ser atribuído com a GUI ou CLI, pois isso também não é possível no GMS.

Observação: lembre-se de que o GMS só pode adicionar novos arquivos de prompt ou excluir arquivos que já existem. Se o prompt recém-criado deve ser usado em um script, o prompt deve ser renomeado para corresponder ao prompt no script ou o script deve ser alterado para se referir a esse novo prompt.

Você pode exibir e modificar o número de chamada em andamento do GMS. Para fazer alterações, você pode acessar esse número seguindo o caminho **Correio de voz > Tela Tratamento de chamadas**, como mostrado aqui:



O número de chamada de entrada do GMS é normalmente configurado no momento da instalação através do Assistente de Inicialização do Cisco Unity Express.

Quando você discar para o número GMS (de um telefone IP ou de uma rede telefônica pública comutada (PSTN)), um script ajuda o chamador a gerenciar e gravar saudações e avisos.

Primeiro, o chamador deve inserir as seguintes instruções:

- Insira seu ramal.
- Insira seu número PIN.
- Bem-vindo ao Sistema de gerenciamento de saudações.

Em seguida, este menu é apresentado ao chamador:

- Pressione "1" para administrar a saudação alternativa de atendimento automatizado.
- Pressione "2" para administrar prompts personalizados. Pressione "1" para gravar um novo prompt. Grave um novo prompt no bipe. Para concluir a gravação, pressione a tecla # (sustenido). Você gravou o novo prompt da seguinte maneira... Reproduzir prompt gravado. Pressione "2" para salvar o prompt. Pressione "3" para excluí-lo. Se o limite de mensagens gravadas for atingido, o chamador ouvirá: Você já gravou os avisos do <<x>>.
- Pressione "2" para reproduzir avisos personalizados gravados anteriormente. Há <<x>> avisos gravados. Em um loop {Solicite <<í>>. Reproduzir o prompt <<í>>. Para excluí-la, pressione "3", para ignorá-la, pressione #. Se "3" for pressionado, exclua o prompt.}
- Um chamador teria que pressionar "2" para gravar um prompt.

Para obter mais informações sobre o GMS, consulte [Configuração e Uso do Sistema de Gerenciamento de Saudações e Saudação Alternativa de Emergência para o Unity Express](#).

[Personalizando o aplicativo AA padrão do CUE versus criação de um script personalizado](#)

Em muitos casos, a operação do aplicativo padrão do AA do Cisco Unity Express é suficiente para as necessidades do cliente. No entanto, a maioria das empresas gostaria que os chamadores ouvissem o nome da empresa quando o AA é alcançado.

A solução nesse caso é criar um prompt de áudio curto, como um que diga "Welcome to XYZ.com" (Bem-vindo ao XYZ.com) e o use como o prompt de boas-vindas padrão (as etapas detalhadas são fornecidas neste documento). Embora seja possível usar um arquivo de prompt com até 120 segundos de áudio, a Cisco aconselha que você mantenha o prompt de boas-vindas curto, pois ele não é interruptível.

Se os requisitos para o script AA forem mais complexos do que os passos fornecidos no AA padrão (discar por ramal, soltar o nome do usuário enquanto você discar e ligar para o operador), então um script AA personalizado deve ser criado para lidar com todas as etapas, prompts e informações necessárias.

Os scripts personalizados devem ser criados por meio do aplicativo Cisco Unity Express Script Editor (disponível para download [aqui](#)), onde você também pode encontrar vários scripts AA de exemplo com documentação que descreve sua função. Mais informações para criar scripts personalizados são fornecidas na seção [Usar o aplicativo Editor de scripts do Cisco Unity Express para criar scripts personalizados](#) deste documento.

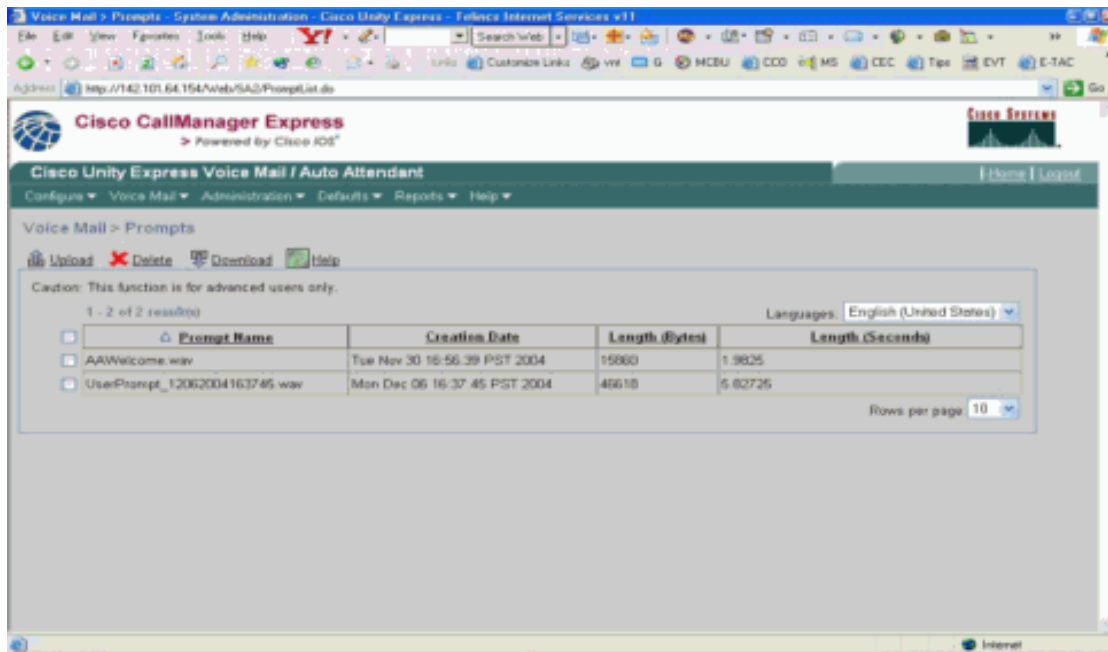
Se a operação do AA padrão do Cisco Unity Express atender aos seus requisitos e você precisar apenas criar uma saudação personalizada, siga estas etapas:

1. Gravar um arquivo de áudio de saudação AA (método GMS recomendado).
2. Carregue o arquivo de saudação recém-criado no sistema de arquivos do Cisco Unity Express.**Observação:** esta etapa de upload de arquivo só é necessária se o arquivo de áudio de saudação for criado em um PC ou em algum sistema diferente do Cisco Unity Express GMS, conforme descrito pelo primeiro método aqui. Se o GMS for usado para gravar o arquivo de áudio de saudação, ele será criado diretamente no sistema de arquivos do Cisco Unity Express e a etapa de upload não será necessária. (A menos que você precise renomear o prompt gravado pelo GMS. Em seguida, você precisaria fazer o download e, em seguida, carregá-lo com o novo nome, conforme descrito aqui.)
3. Associe o novo arquivo de saudação ao parâmetro WelcomePrompt (método GUI recomendado).

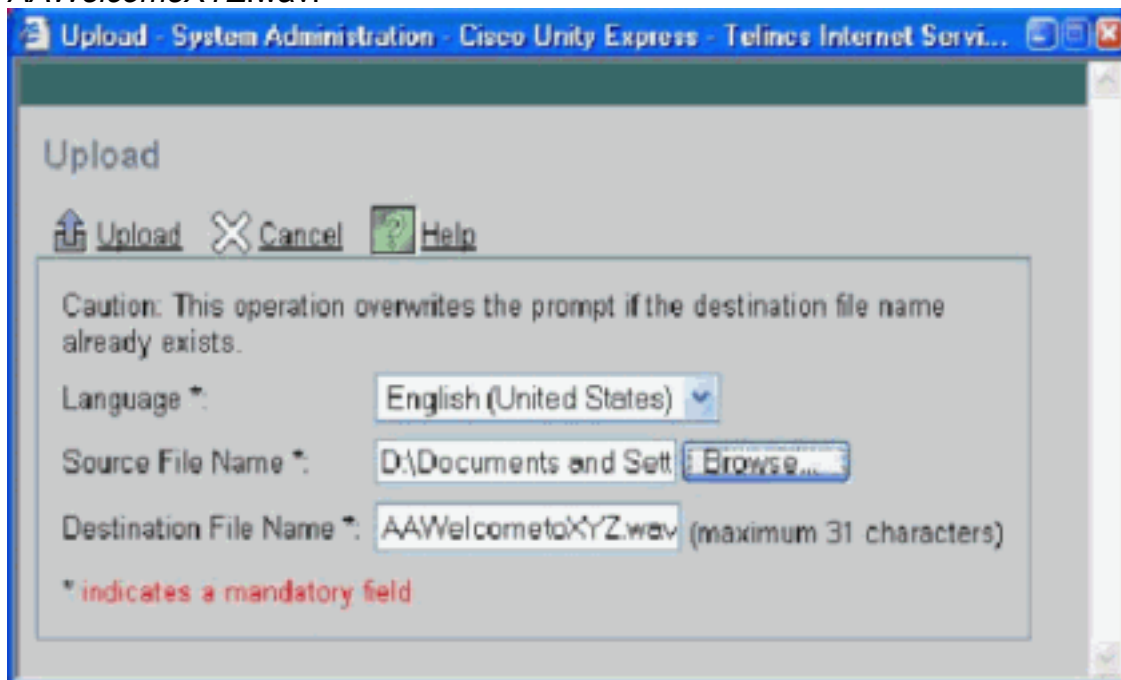
[Gravar uma saudação de atendimento automático ou um arquivo de prompt](#)

Há duas maneiras de criar uma saudação AA e arquivos de prompt:

1. Crie um arquivo .wav com este formato: G.711 U-law, 8 kHz, 8 bits, Mono. O arquivo não pode ter mais de um MB. Depois que a saudação for gravada, use o **comando** GUI ou Cisco Unity Express CLI **ccn copy** para copiar o arquivo para o sistema Cisco Unity Express. Para o procedimento de upload, consulte a seção [Usar a CLI para carregar a saudação do atendimento automático ou o arquivo de prompt](#) deste documento.
2. *(Recomendado) Use o GMS na interface de usuário de telefonia (TUI) para gravar a saudação ou o prompt.
3. Disque o número de telefone do GMS e selecione a opção para gravar uma saudação.
4. Quando a gravação for concluída, salve o arquivo. O GMS salva automaticamente o arquivo no Cisco Unity Express.**Observação:** neste exemplo, o Cisco Unity Express salvou o último arquivo gravado por meio do GMS como "UserPrompt_12062004163745.wav". Você pode optar por fazer o download do arquivo "UserPrompt_12062004163745.wav" e clicar em **Download**.
5. Para renomear o arquivo, salve-o.
6. Finalmente, você pode carregar e clicar em **Upload** conforme mostrado aqui:



Neste exemplo, o administrador escolhe renomear o arquivo para *AAWelcomeXYZ.wav*:



A Cisco recomenda que você gerencie arquivos de prompt por meio da GUI, no entanto, os prompts também podem ser gerenciados por meio do uso dos comandos **CLI da ccn**, como mostrado aqui:

```
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 exemplo copia primeiro um arquivo (UserPrompt_06172004102117.wav) para o servidor TFTP (como XYZ-corp_Welcome.wav). Em seguida, copia o mesmo arquivo de volta como XYZ-corp_Welcome.wav. Por fim, o arquivo UserPrompt_06172004102117.wav é

excluído. Portanto, o arquivo UserPrompt_06172004102117.wav foi renomeado para XYZ-corp_Welcome.wav. Não há nenhum comando **rename** disponível, portanto, os métodos GUI e CLI são a única maneira de alterar um nome de arquivo.

[Use o CLI para fazer upload da saudação ou do arquivo de prompt do atendimento automático](#)

Emita o comando `ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename`.

Exemplo:

```
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
```

Observação: esta etapa não é necessária para arquivos gravados por meio do GMS.

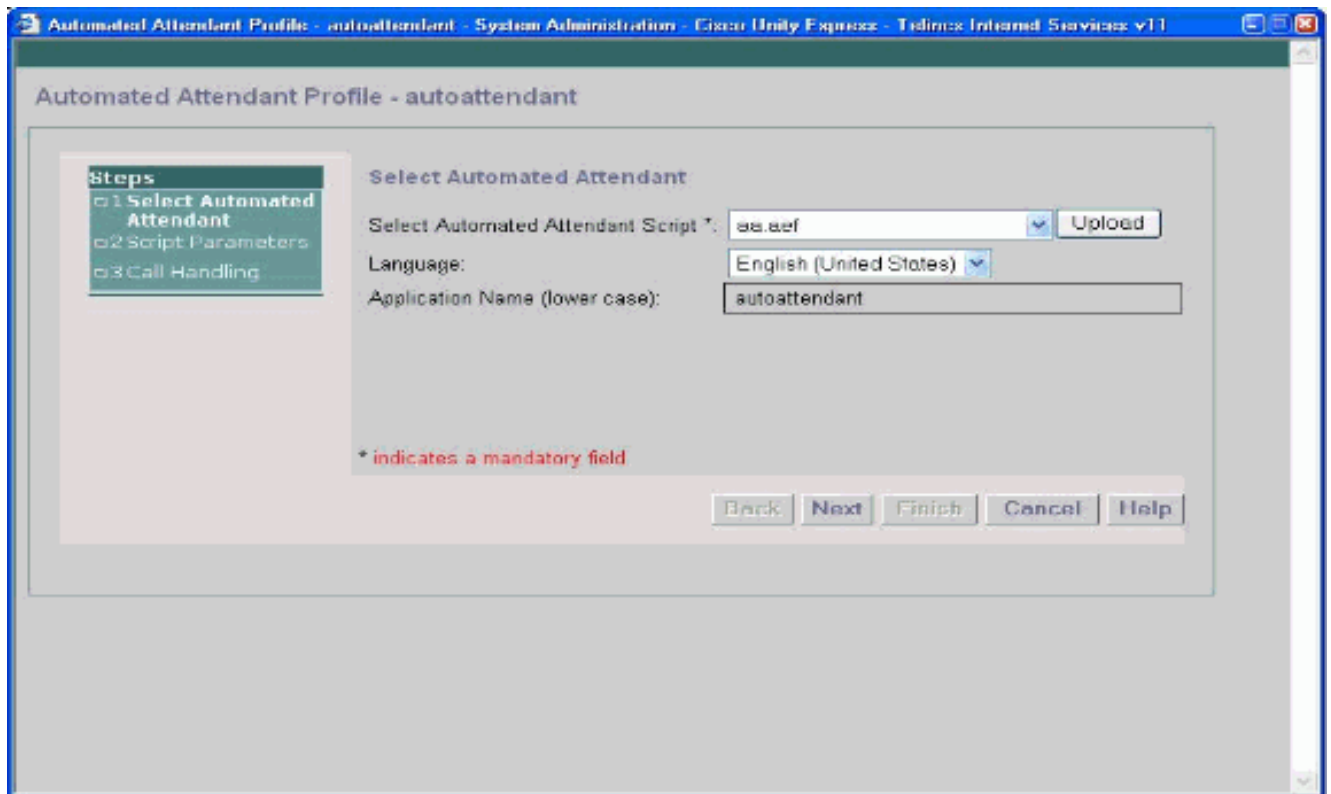
Esse comando é equivalente à seleção das opções da GUI **Voice Mail > Prompts > Upload**.

Observação: uma mensagem de erro será exibida se você tentar carregar mais do que o número máximo de prompts permitidos no módulo do Cisco Unity Express.

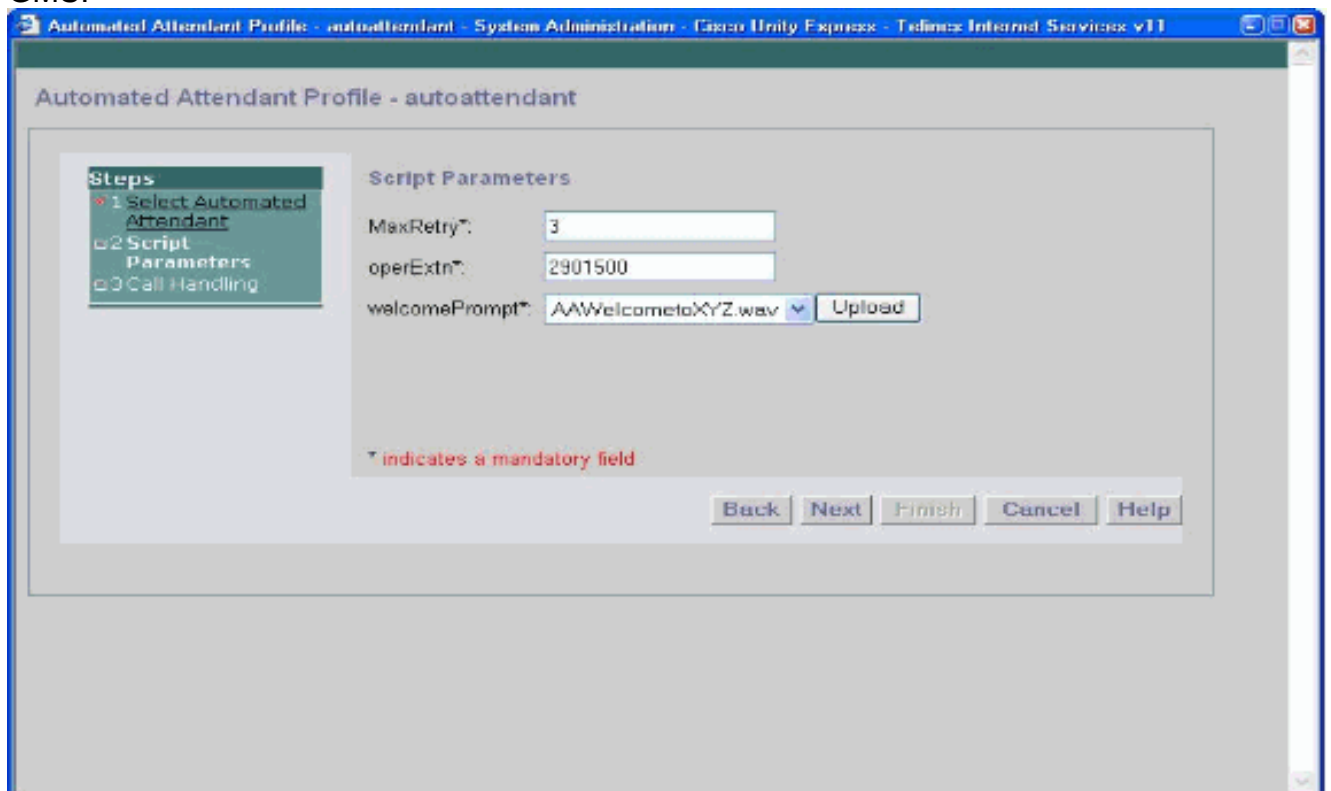
[Associe o novo arquivo de saudação ao parâmetro de prompt de boas-vindas](#)

Quando o novo arquivo de saudação é salvo no sistema de arquivos do Cisco Unity Express, ele só é usado se estiver associado a uma ação no script AA. A primeira etapa no script AA padrão usa um parâmetro de sistema chamado "WelcomePrompt" para reproduzir o arquivo de saudação. Portanto, você deve associar seu arquivo de saudação recém-criado como mostrado no exemplo aqui:

1. Selecione **Correio de voz > Atendimento automático** e clique no atendimento automático para alterar seus parâmetros:



2. Clique em **Next** para ver a opção de associar o autoatendimento padrão ao prompt recém-carregado que foi gravado por meio do GMS:



3. Você também pode associar seu arquivo de saudação recém-criado por meio da CLI ao comando **parameter**, como mostrado no exemplo aqui:

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

[Usar o aplicativo Editor de scripts CUE para criar scripts](#)

personalizados

Conforme mencionado anteriormente, se os requisitos para o script AA forem mais complexos do que as etapas fornecidas no AA padrão (dispar por ramal, dispar soletrando o nome do usuário, chamar o operador), então um script AA personalizado deve ser criado para lidar com todas as etapas, prompts e informações necessárias. O aplicativo Cisco Unity Express Script Editor é bastante intuitivo para usuários familiarizados com scripts TCL. A documentação de ajuda on-line incluída no aplicativo é completa e é suficiente para orientar engenheiros e técnicos no processo de criação de scripts personalizados. Vários scripts de AA de exemplo e suas descrições estão disponíveis para download na página [Download do software Cisco Unity Express 1.1.2](#). A Cisco também oferece módulos de treinamento Vídeo on Demand para o Cisco Unity Express Script Editor no site Partner E-learning Connection. Visite a [Conexão de aprendizagem eletrônica do parceiro](#), selecione a guia **Pesquisa avançada** e pesquise **Conceitos básicos de script com o Cisco Unity Express**.

Observação: o aplicativo Cisco Unity Express Script Editor é fornecido com um arquivo de script AA incluído, mas esse arquivo, armazenado atualmente em C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef, está incorreto e será removido para a versão 2.1. Use o arquivo aa_sample1.aef que está no CD que acompanha.

O AA pode ser feito para atuar como o AA padrão no Cisco Unity Express com estas etapas:

- Clique com o botão direito do mouse no **PlayPrompt** (Antes desta opção, uma anotação diz "Play Welcome Prompt".)
- Selecione Propriedades -> guia **Prompt**, defina **Interc-Entrada = Sim**.
- Salve o arquivo de script com um nome diferente de "aa.aef".
- Carregue o arquivo de script no Cisco Unity Express.
- Ative o novo arquivo de script AA como um script personalizado.

Para obter mais informações sobre essas etapas, consulte a seção "Configurando scripts de atendimento automático" do [Cisco Unity Express CLI Administrator Guide for Cisco CallManager Express, Release 1.1.2](#).

Se precisar de mais orientação ou suporte para solução de problemas, envie um e-mail para ask-cue-editor@external.cisco.com.

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)