

配置和管理Unity Express系统自动总机

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[概述](#)

[了解问候语管理系统](#)

[自定义默认 CUE AA 应用程序与创建自定义脚本](#)

[使用 CUE 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本](#)

[相关信息](#)

简介

本文档说明如何配置与管理 Cisco Unity Express 自动总机 (AA)。

先决条件

要求

本文档适用于 Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 及更高版本。您应该熟悉此软件。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 及更高版本

注意：本白皮书中包含的大多数信息与Cisco Unity Express 2.1.1的相关性与早期版本相同。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文件规则的更多信息请参见“Cisco技术提示规则”。

概述

为了配置与管理 Cisco Unity Express (CUE)，AA 可用于了解构成该应用程序的组件以及这些组件

之间的交互方式。Cisco Unity Express 的问候语管理系统 (GMS) 组件不是 AA 的一部分，而是一个关键的 Unity Express 功能和用于记录 AA 脚本所使用的音频问候语和提示文件的用工具。

随 Cisco Unity Express 提供的默认 AA 脚本名为“aa.aef”，位于系统目录中。由于此脚本位于系统目录中，因此用户不能对其进行下载、复制或上载。此默认 AA 应用程序也称为“系统脚本”或“系统 AA”。

位于用户目录中的默认 AA 的唯一组件是名为“AAWelcome.wav”的音频提示文件。默认 AA 所使用的的所有其他音频提示文件都位于系统目录中，并且不能由用户下载、复制或上载。

默认 AA 所执行的第一个操作是使用名为“welcomePrompt”的系统参数的一个步骤。默认情况下，welcomePrompt 参数的值设置为 AAWelcome.wav。因此，在拨打 AA 引导号码时，呼叫方最先听到的内容是该文件中包含的音频。随 Cisco Unity Express AA 提供的 AAWelcome.wav 文件很短（大约两秒），其音频内容仅是问候语“Welcome to the Automated Attendant”。接下来，AA 脚本转到另一个步骤，播放一段提示，其中包含音频“To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1 ...”。AA 脚本随后根据呼叫方的输入来执行相应步骤，如果未检测到输入，则会重复。

注意：默认 AA 脚本中的 welcomePrompt 步骤不可中断。它实际上接受并存储键盘输入，但不会根据输入立即执行操作。但是，呼叫方可能会感觉已执行操作，因为脚本继续移至下一步并快速提示。这是可中断的第二个步骤。因此，如果呼叫方在播放提示时按“1”（“Welcome to XYZ Corporation...”），则会将其存储起来。由于第二步中的菜单将选项“1”设置为激活“按分机拨号”，因此在问候语完成后，AA 脚本会立即收到数字“1”，然后期待呼叫方输入要呼叫的用户的分机号。由于脚本步骤已收到数字“1”并将该输入视为呼叫方对于此步骤的菜单选择，因此永远不会播放向呼叫方通知菜单选项的提示。

Cisco Unity Express 2.1.1 仍有 aa.aef 自动总机，该自动总机现在能够阻止向有效语音邮件分机、可配置假日、业务日程表和开放/关闭/假日状态独立提示的转接；但它也添加了 aasimple.aef 脚本。GMS 已重命名电话委托管理 (AvT)，并添加了更多功能。有关详细信息，请参阅相应的发行版本注释。

注意：客户必须使用 aa_sample1.aef，该 aa_sample1.aef 随 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序提供的 CD 中包含。

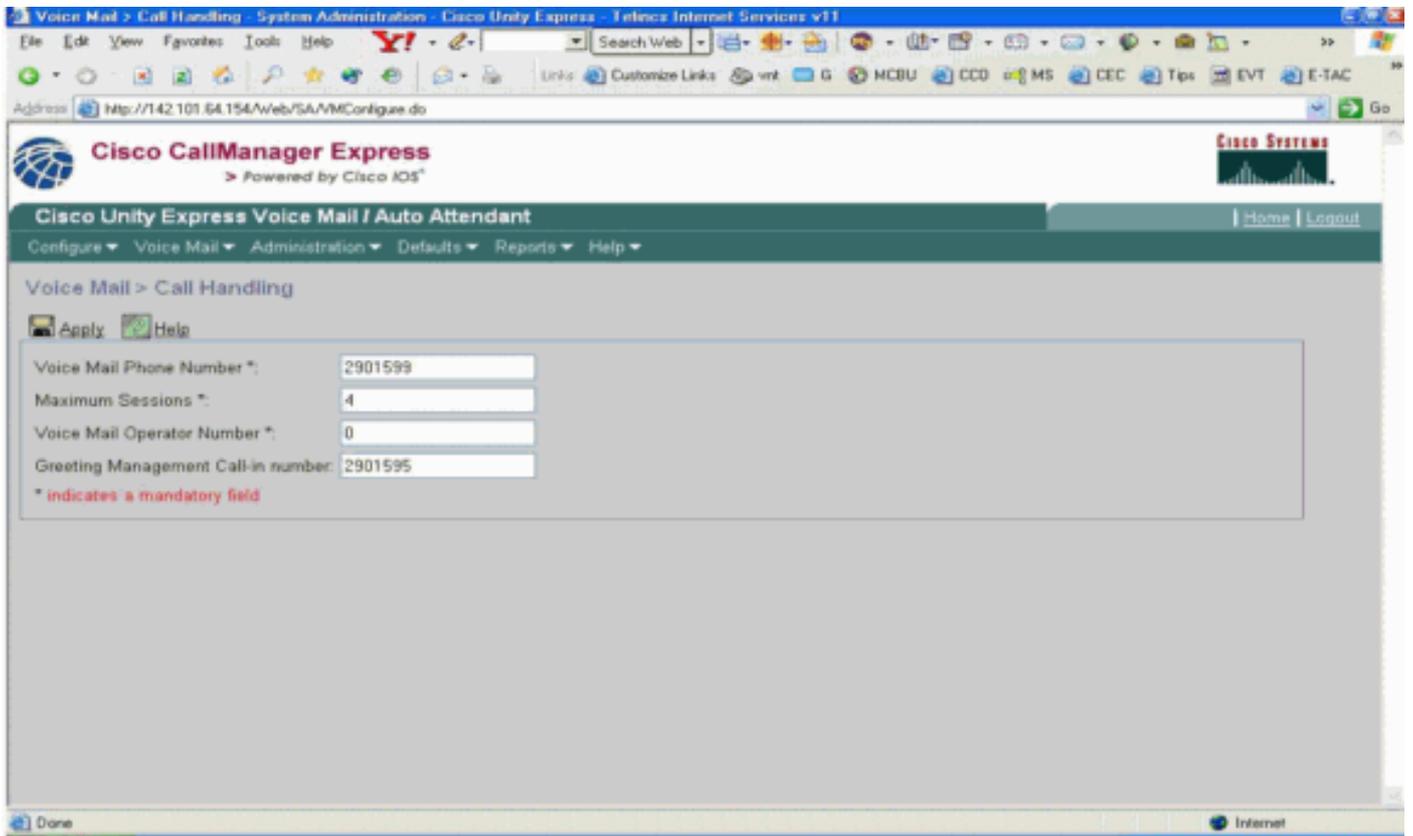
[了解问候语管理系统](#)

为了代替 GUI 或命令行界面 (CLI) 来上载或下载在单独系统中生成的音频文件，GMS 允许您使用电话直接在 Cisco Unity Express 文件系统中记录或删除音频文件。Cisco 建议您使用 GMS 来记录问候语文件和提示，因为 GMS 可生成更高质量的音频文件。GMS 是在您拨打通过 Cisco Unity Express 初始化向导或通过 GUI 或 CLI 配置的号码时启动的 Cisco Unity Express 系统脚本。您可以通过 Cisco Unity Express 中的 **promptmgmt** 应用程序来识别 GMS。

当借助于 GMS 来记录新的提示时，将以 *UserPrompt_DateTime.wav* 的形式创建文件，例如 *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:21:17)。不能从 GMS 对这些文件重命名，而必须通过 GUI 或 CLI 下载文件并使用新文件名重新上载（如此处所示）。如果要在脚本中使用新创建的文件，则必须通过 GUI 或 CLI 来分配该文件，因为无法从 GMS 执行此操作。

注意：请记住，GMS 只能添加新的提示文件或删除已存在的文件。如果要在脚本中使用新创建的提示，则必须重命名该提示以使其与脚本中的提示匹配，或者必须更改脚本以引用此新提示。

您可以查看和修改 GMS 呼入号码。为了进行更改，您可通过路径 **Voicemail > Call Handling** 屏幕来访问此号码，如下图所示：



GMS 呼入号码通常在安装时通过 Cisco Unity Express 初始化向导来配置。

当您拨入GMS号码(从IP电话或公共交换电话网(PSTN))时，脚本将帮助主叫方管理和记录问候语和提示。

首先，呼叫方必须在听到以下指示后进行输入：

- Please enter your extension.
- Please enter your PIN number.
- Welcome to the Greeting Management System.

然后，将向呼叫方提供以下菜单：

- Press "1" to administer the Automated Attendant Alternate Greeting.
- Press "2" to administer custom prompts. Press "1" to record a new prompt. Record a new prompt at the beep. To finish recording, press the # key. You have recorded the new prompt as follows... Play recorded prompt. Press "2" to save the prompt. Press "3" to delete it. 如果已达到记录消息的限制，呼叫方将听到：Sorry, you have already recorded <<x>> prompts.
- Press "2" to play previously recorded custom prompts. There are <<x>> recorded prompts. In a loop {Prompt <<i>>. Play prompt <<i>>. To delete it, press "3", to skip it, press #. If "3" is pressed, delete the prompt.}
- A caller would have to Press "2" to record a prompt.

有关 GMS 的详细信息，请参阅[配置和使用 Unity Express 的问候语管理系统和紧急候补问候语](#)。

自定义默认 CUE AA 应用程序与创建自定义脚本

在许多情况下，默认 Cisco Unity Express AA 应用程序的操作足以满足用户的需要。但是，多数公司都希望呼叫方在访问 AA 时可以听到公司名称。

在这种情况下，解决方案是创建一个简短的音频提示（例如“Welcome to XYZ.com”）并将它用作默认欢迎提示（本文档中提供了详细步骤）。尽管可以使用包含长达 120 秒音频的提示文件，但 Cisco 建议所使用的欢迎提示尽量保持简短，因为它是不可中断的。

如果 AA 脚本的要求比默认 AA 中提供的步骤（按分机拨号、在拨号时拼写用户名并拨号给总机）复杂，则必须创建自定义 AA 脚本以处理所有必要的步骤、提示和输入。

必须通过 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序（可从[此处](#)下载）创建自定义脚本，您还可以在这里找到几个示例 AA 脚本以及介绍其功能的文档。在本文档的[使用 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本部分](#)提供了有关创建自定义脚本的详细信息。

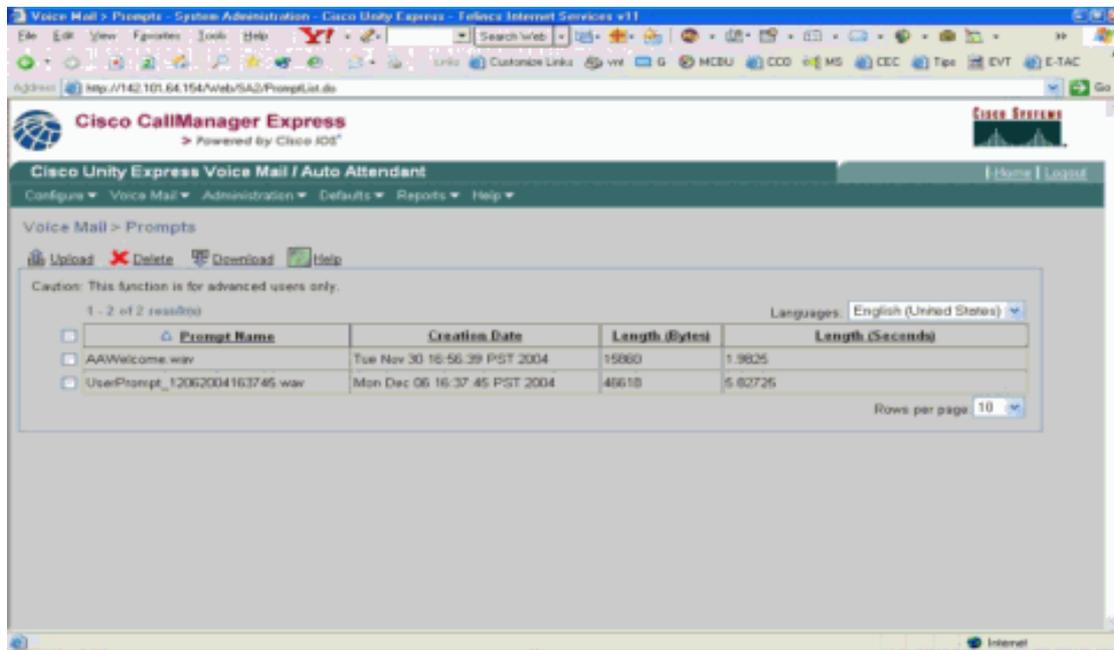
如果默认 Cisco Unity Express AA 的操作可满足您的要求，并且您只需要创建一条自定义问候语，则必须执行以下步骤：

1. 记录 AA 问候语音频文件（建议使用 GMS 方法）。
2. 将新创建的问候语文件上载到 Cisco Unity Express 文件系统。**注意：**仅当问候语音频文件在 PC 或 Cisco Unity Express GMS 之外的某些系统上创建时，才需要执行此文件上传步骤，如此处的第一种方法所述。如果 GMS 用于记录问候语音频文件，则会直接在 Cisco Unity Express 文件系统中创建该文件，无需执行上载步骤。（除非您需要重命名 GMS 所记录的提示。然后，您必须将其下载并用新名称上载，如此处所述。）
3. 将新的问候语文件与 welcomePrompt 参数关联（建议使用的 GUI 方法）。

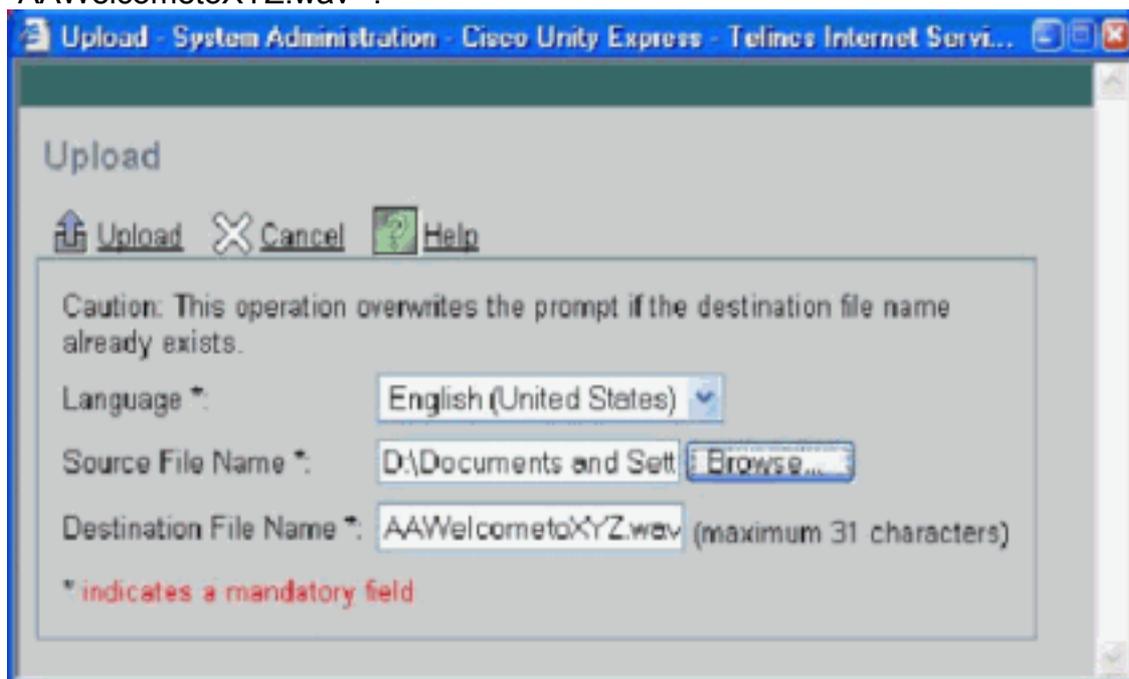
[记录自动总机问候语或提示文件](#)

可通过两种方法来创建 AA 问候语和提示文件：

1. 使用以下格式创建一个 .wav 文件：G.711 U-law，8 kHz，8 位，Mono。文件不能大于 1 MB。在记录问候语后，使用 GUI 或 Cisco Unity Express CLI 的 **ccn copy** 命令将文件复制到 **Cisco Unity Express 系统**中。有关上载过程，请参阅本文档的[使用 CLI 上载自动总机问候语或提示文件部分](#)。
2. *（建议）使用电话用户界面 (TUI) 上的 GMS 来记录问候语或提示。
3. 拨打 GMS 电话号码并选择记录问候语的选项。
4. 在记录完成时，保存文件。GMS 会自动在 Cisco Unity Express 中保存文件。**注意：**在本示例中，Cisco Unity Express 已将通过 GMS 记录的最后一个文件保存为 “UserPrompt_12062004163745.wav”。然后，您可以选择下载 “UserPrompt_12062004163745.wav” 文件并单击 **Download**。
5. 为了重命名该文件，请将其保存。
6. 最后，您可单击 **Upload** 进行上载，如下图所示：
：



在本示例中，管理员选择将文件重命名为“AAWelcometoXYZ.wav”：



Cisco 建议您

通过 GUI 来管理提示文件，但也可以通过使用 **ccn CLI 命令** 来管理提示，如下所示：

```
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
```

此示例先将文件 (UserPrompt_06172004102117.wav) 复制到 TFTP 服务器 (作为 XYZ-corp_welcome.wav)。然后，它将同一文件作为 XYZ-corp_welcome.wav 复制回来。最后，删除 UserPrompt_06172004102117.wav 文件。这样在实际上，UserPrompt_06172004102117.wav 文件被重命名为 XYZ-corp_welcome.wav。没有可用的重命名命令，因此 GUI 和 CLI 方法是更改文件名的唯一方法。

使用 CLI 上载自动总机问候语或提示文件

发出 `ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename` 命令。

示例：

```
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
```

注意：通过GMS记录的文件不需要此步骤。

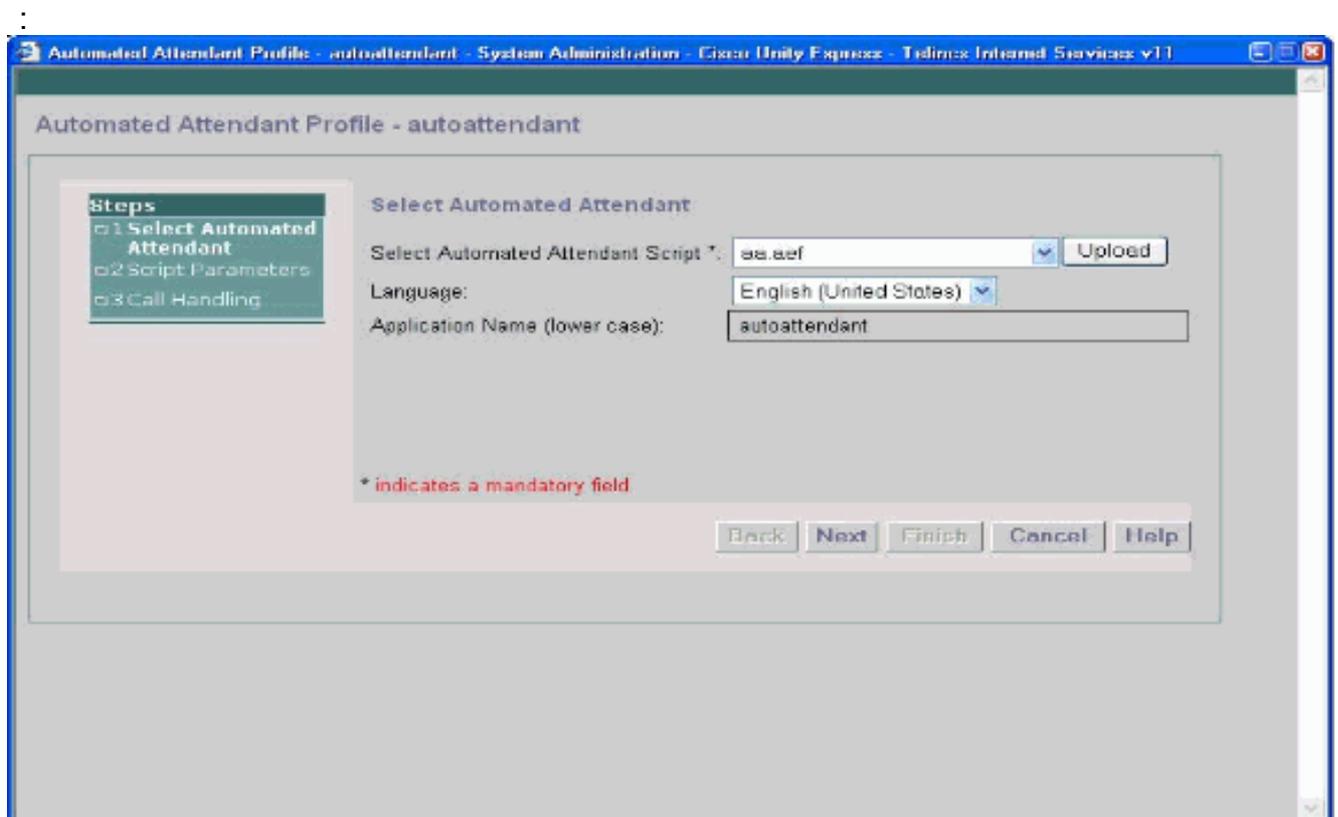
此命令等同于选择 GUI 选项 **Voice Mail > Prompts > Upload**。

注意：如果您尝试上传的提示数超过Cisco Unity Express模块允许的最大提示数，则会显示错误消息。

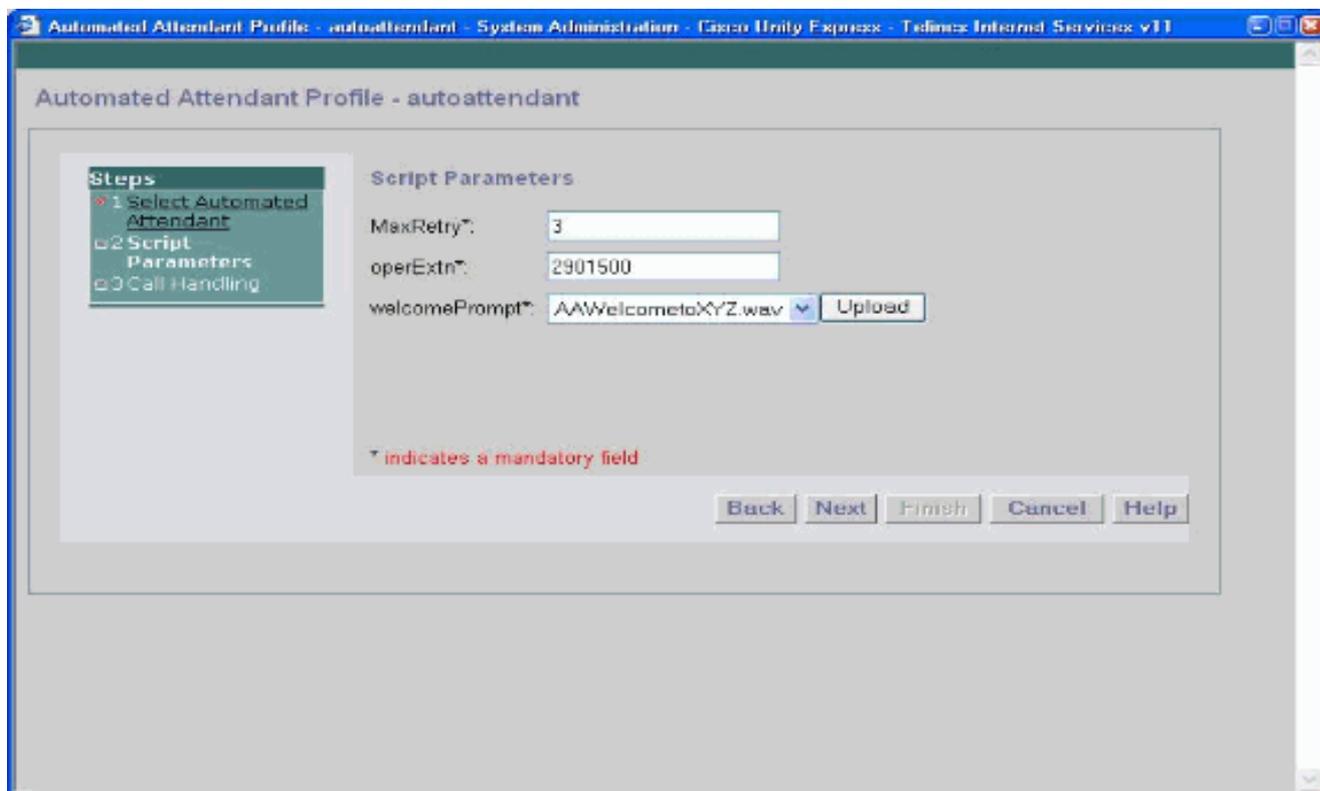
将新问候语文件与欢迎提示参数相关联

在 Cisco Unity Express 文件系统中保存新问候语文件后，仅当该文件与 AA 脚本中的操作相关联时，才会使用该文件。默认 AA 脚本中的第一步使用名为“welcomePrompt”的系统参数来播放问候语文件。因此，您必须关联新创建的问候语文件，如下面的示例所示：

1. 选择 **Voice Mail > Auto Attendant**，然后单击“autoattendant”以更改其参数



2. 单击 **Next** 以查看用于将默认自动总机与通过 GMS 新加载的提示相关联的选项



3. 您还可以通过 CLI 并使用 `parameter` 命令来关联新创建的问候语文件，如下面的示例所示：

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

使用 CUE 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本

如前所述，如果 AA 脚本的要求比默认 AA 中提供的步骤（按分机拨号、通过拼写用户名进行拨号、拨号给总机）复杂，则必须创建自定义 AA 脚本以处理所有必要的步骤、提示和输入。Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序对于熟悉 TCL Scripts 的用户而言非常直观。该应用程序中包含的联机帮助文档非常详尽，足以指导工程师和技术人员完成创建自定义脚本的过程。从 [Cisco Unity Express 1.1.2 软件下载页](#)，可以下载多个示例 AA 脚本及其说明。Cisco 还在 Partner E-learning Connection 网站上提供了 Cisco Unity Express 脚本编辑器的视频点播培训模块。访问 [Partner E-learning Connection](#)，选择 **Advanced Search** 选项卡，并在 **Scripting Basics with Cisco Unity Express** 中进行搜索。

注意： Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序附带一个 AA 脚本文件，但此文件（当前存储在 C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef）不正确，将在 2.1 版中删除。请改用随附 CD 上的 aa_sample1.aef 文件。

通过下面的步骤，可将 AA 用作 Cisco Unity Express 中的默认 AA：

- 右键单击 **PlayPrompt**（就在此选项之前，将显示一个“Play Welcome Prompt”注释。）
- 选择 **Properties -> Prompt** 选项卡，设置 **Barge-In = Yes**。
- 用“aa.aef”以外的名称保存脚本文件。
- 将该脚本文件上载至 Cisco Unity Express。
- 启用新 AA 脚本文件以作为自定义脚本。

有关这些步骤的详细信息，请参阅 [Cisco CallManager Express 的 Cisco Unity Express CLI 管理员指南，版本 1.1.2](#) 的“配置自动总机脚本”部分。

如果您需要进一步指导或故障排除支持，请向 ask-cue-editor@external.cisco.com 发送电子邮件。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)