

配置和管理Unity Express System Auto Attendant

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[概觀](#)

[瞭解問候語管理系統](#)

[自定義Default CUE AA應用程式與建立自定義指令碼](#)

[使用CUE指令碼編輯器應用程式建立自定義指令碼](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔旨在說明如何配置和管理Cisco Unity Express自動總機(AA)。

必要條件

需求

本文檔適用於Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1及更高版本。您應該熟悉此軟體。

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

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

注意：本白皮書中包含的大部分資訊與Cisco Unity Express 2.1.1版本的相關性相同。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

概觀

為了配置和管理Cisco Unity Express(CUE)AA，需要瞭解構成應用程式的元件及其互動方式。Cisco

Unity Express的問候管理系統(GMS)元件不是AA的一部分，但它是關鍵Unity Express功能以及用於記錄AA指令碼使用的音訊問候消息和提示檔案的有用工具。

隨Cisco Unity Express提供的預設AA指令碼名為「aa.aef」，位於系統目錄中。由於此指令碼位於系統目錄中，因此使用者無法下載、複製或上傳它。此預設AA應用程式也稱為「系統指令碼」或「系統AA」。

位於使用者目錄中的預設AA的唯一元件是一個名為AAWelcome.wav的音訊提示檔案。預設AA使用的所有其他音訊提示檔案都位於系統目錄中，使用者無法下載、複製或上傳。

預設AA採取的第一個操作是使用名為「welcomePrompt」的系統引數的步驟。預設情況下，welcomePrompt引數的值設定為AAWelcome.wav。因此，當撥打AA引導號時，主叫方首先聽到的是該檔案中包含的音訊。Cisco Unity Express AA附帶的AAWelcome.wav檔案非常短（約兩秒），其音訊內容僅是「歡迎使用自動總機」的消息。接下來，AA指令碼轉到另一個步驟，該步驟播放包含音訊「要輸入您要聯絡的人的電話號碼，請按1 ...」然後，AA指令碼基於呼叫方的輸入執行步驟，或者在沒有檢測到輸入的情況下重複執行。

注意：預設AA指令碼中的welcomePrompt步驟不可中斷。它實際上接受和儲存鍵盤輸入，但是並立即根據輸入採取任何操作。但是，呼叫者可能會察覺到已執行操作，因為指令碼會移至下一步並如此快速地提示。這是可中斷的第二步。因此，如果在提示播放時（「Welcome to XYZ Corporation...」）呼叫者按下「1」，則會儲存提示。由於第二步中的選單將選項「1」設定為啟用「按分機撥號」，因此AA指令碼在歡迎問候語結束後立即收到數字「1」，然後要求呼叫方輸入該人的分機號。通知呼叫者選單選項的提示從未播放，因為指令碼步驟已收到數字「1」，並且它將該輸入視為此步驟呼叫者的選單選擇。

Cisco Unity Express 2.1.1仍有aa.aef自動總機，該自動總機現在能夠阻止傳輸到有效的語音郵件分機、可配置的節假日、業務時間表和開啟/關閉/節假日狀態的單獨提示；同時新增一個asimple.aef指令碼。GMS已更名為Administration vi Telephone(AvT)，並新增更多功能。有關詳細資訊，請參閱相應的發行說明。

注意：客戶必須使用aa_sample1.aef，該產品包含在隨Cisco Unity Express指令碼編輯器應用程式提供的CD中。

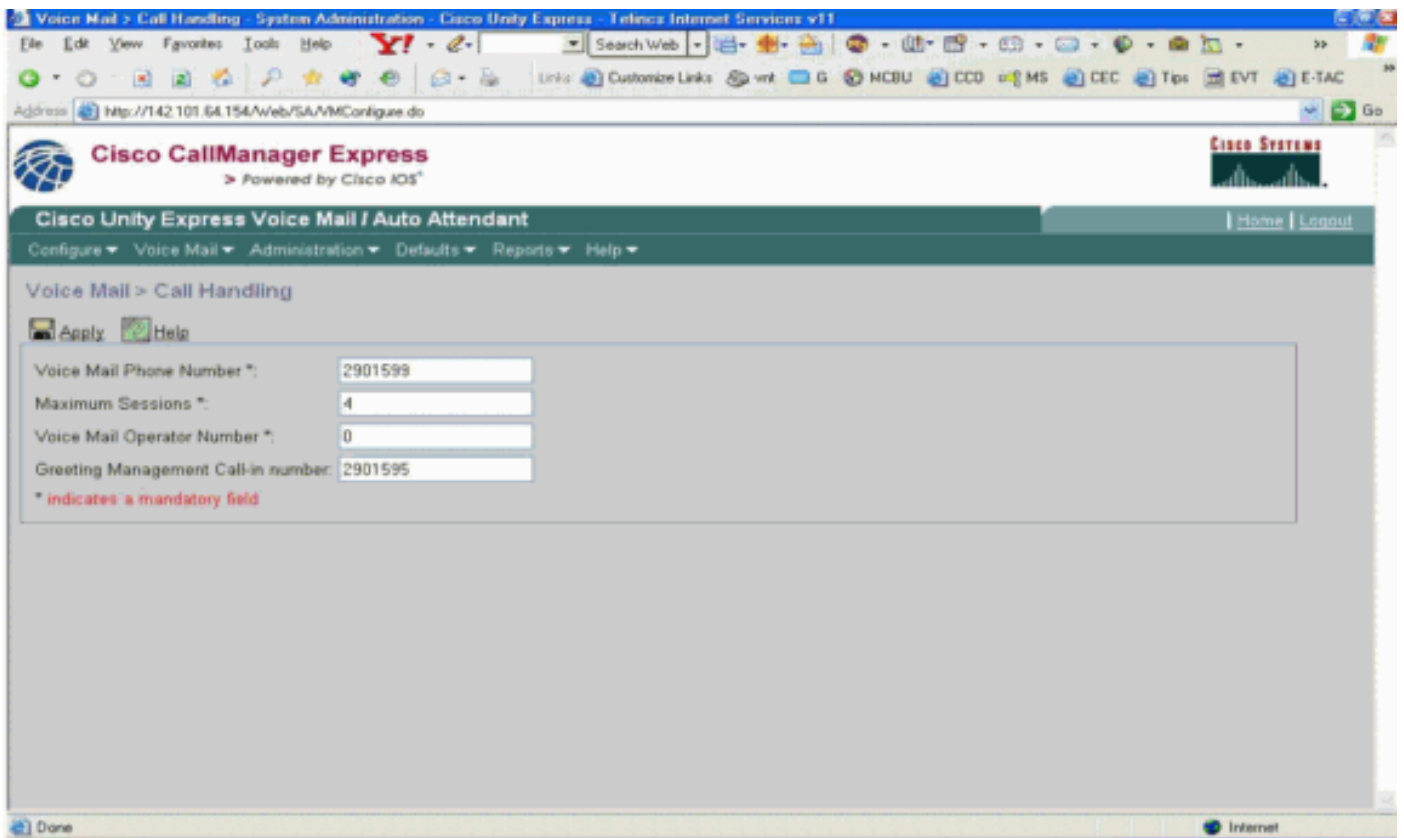
[瞭解問候語管理系統](#)

GMS代替GUI或命令列介面(CLI)以便上傳或下載在單獨系統上生成的音訊檔案，允許您使用電話直接在Cisco Unity Express檔案系統中錄製或刪除音訊檔案。Cisco建議您使用GMS錄製問候語檔案和提示，因為它會生成品質更高的音訊檔案。GMS是一個Cisco Unity Express系統指令碼，在您撥打通過Cisco Unity Express初始化嚮導或GUI或CLI配置的號碼時啟動。您可以通過Cisco Unity Express中的promptmgmt應用程式來識別GMS。

當在GMS的幫助下記錄新的提示時，將以UserPrompt_DateTime.wav的形式建立檔案，例如UserPrompt_06172004102117.wav(06/17/2004 10:21:17)。無法從GMS重新命名這些檔案。相反，必須使用GUI或CLI下載該檔案並以新檔名重新上傳（如此處所示）。如果要在指令碼中使用新建立的檔案，則必須使用GUI或CLI分配該檔案，因為在GMS中也不能這樣做。

注意：請記住，GMS只能新增新的提示檔案或刪除已經存在的檔案。如果要在指令碼中使用新建立的提示，則必須重新命名該提示以匹配指令碼中的提示，或者必須更改指令碼以引用此新提示。

您可以檢視和修改GMS呼入號碼。若要進行變更，您可以按照[語音信箱 > 通話處理](#)路徑來存取此號碼，如下所示：



GMS呼入號碼通常在安裝時通過Cisco Unity Express初始化嚮導進行配置。

當您撥入GMS號碼(從IP電話或公共交換電話網路(PSTN))時，指令碼可幫助呼叫者管理和記錄問候語和提示。

首先，呼叫者必須輸入將聽到以下說明：

- 請輸入您的分機。
- 請輸入您的PIN碼。
- 歡迎使用問候語管理系統。

然後，此選單將呈現給呼叫方：

- 按「1」以管理自動總機候補問候語。
- 按「2」管理自定義提示。按「1」錄製新提示。在嗶聲處記錄新的提示。要完成錄製，請按#鍵。您已經錄製了新提示，如下所示.....播放錄製的提示。按「2」儲存提示。按「3」將其刪除。如果已達到錄音留言限制，呼叫者將聽到：抱歉，您已經錄製<<x>>提示。
- 按「2」播放先前錄製的自定義提示。有<<x>>錄製的提示。循環{提示<<i>>。播放提示<<i>>。要刪除它，請按「3」，跳過它，請按井號鍵。如果按下「3」，請刪除提示。}
- 呼叫者必須按「2」錄製提示。

有關GMS的詳細資訊，請參閱[配置和使用Unity Express的問候語管理系統和緊急候補問候語](#)。

[自定義Default CUE AA應用程式與建立自定義指令碼](#)

在很多情況下，預設Cisco Unity Express AA應用的運行足以滿足客戶的需求。但是，大多數公司希望在到達AA時呼叫方聽到公司名稱。

這種情形下的解決方案是建立一個短的音訊提示，例如一個表示「歡迎使用XYZ.com」的提示並將其用作預設歡迎提示（詳細步驟在本文檔中提供）。雖然可以使用音訊時間不超過120秒的提示檔

案，但思科建議您保持歡迎提示為簡短，因為它是不可中斷的。

如果AA指令碼的要求比預設AA中提供的步驟（分機撥號、撥號時拼寫使用者名稱、呼叫操作員）更為複雜，則必須建立自定義AA指令碼以處理所有必要的步驟、提示和所需輸入。

自定義指令碼必須通過Cisco Unity Express指令碼編輯器應用程式（可在此處下載）建立，您還可以在該應用程式中找到幾個示例AA指令碼，以及說明其功能的文檔。有關建立自定義指令碼的詳細資訊，請參閱本文檔的[使用Cisco Unity Express指令碼編輯器應用程式建立自定義指令碼](#)部分。

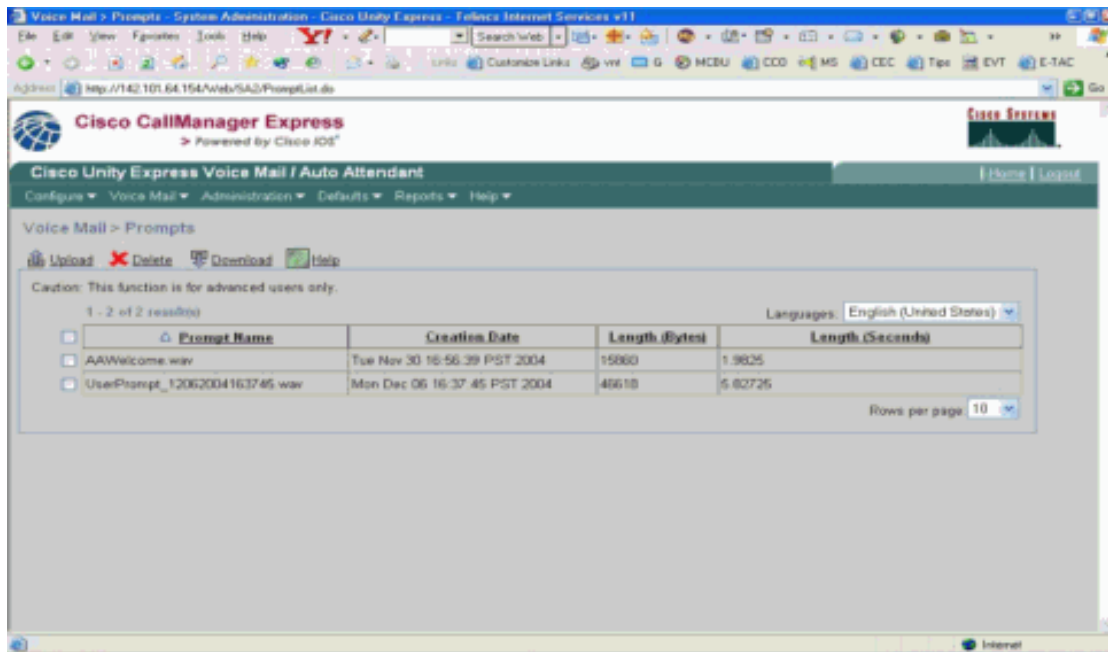
如果預設Cisco Unity Express AA的操作確實滿足您的要求，而您只需要建立自定義問候語，則必須執行以下步驟：

1. 錄製問候語音訊檔案（建議使用GMS方法）。
2. 將新建立的問候語檔案上傳到Cisco Unity Express檔案系統。**注意：**僅當在PC或除Cisco Unity Express GMS之外的某個系統上建立了問候音訊檔案時，才需要此檔案上傳步驟，如下第一種方法所述。如果使用GMS錄製問候語音訊檔案，則直接在Cisco Unity Express檔案系統中建立該檔案，無需上傳步驟。（除非您需要重新命名GMS記錄的提示。然後，您必須下載它，然後使用此處所述的新名稱將其上傳。）
3. 將新的問候語檔案與welcomePrompt引數關聯（建議使用GUI方法）。

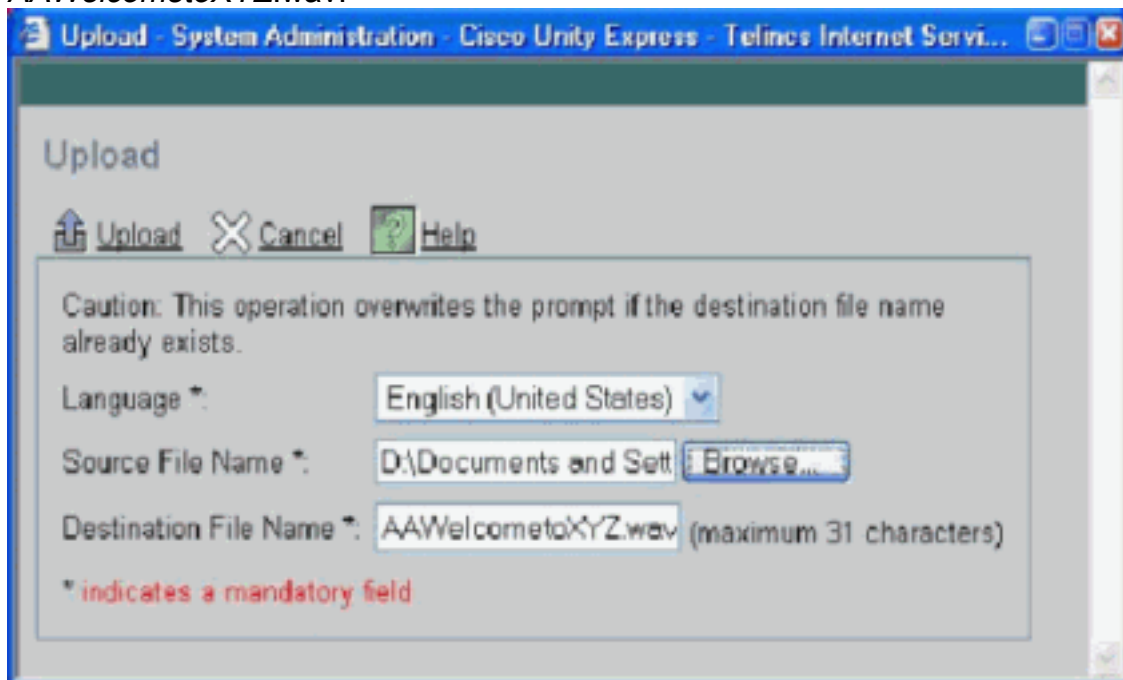
[錄製自動總機問候語或提示檔案](#)

建立AA問候語和提示檔案有兩種方法：

1. 使用以下格式建立.wav檔案：G.711 U-law，8 kHz，8位，單聲道。檔案不能大於1 MB。記錄問候語後，使用GUI或Cisco Unity Express CLI `ccn copy`命令將檔案複製到Cisco Unity Express系統中。有關上傳過程，請參閱本文檔的[使用CLI上傳自動總機問候語或提示檔案](#)部分。
2. *（推薦）在電話使用者介面(TUI)上使用GMS錄製問候語或提示。
3. 撥打GMS電話號碼並選擇錄製問候語的選項。
4. 錄製完成後，儲存檔案。GMS自動將檔案儲存在Cisco Unity Express中。**注意：**在本示例中，Cisco Unity Express將通過GMS記錄的最後一個檔案儲存為「UserPrompt_12062004163745.wav」。然後，您可以選擇下載「UserPrompt_12062004163745.wav」檔案，然後按一下**Download**。
5. 若要重新命名檔案，請將其儲存。
6. 最後，您可以上傳並點選**Upload**，如下所示：



在本示例中，管理員選擇將檔案重新命名為 **AAWelcometoXYZ.wav**：



思科建議您

使用GUI管理提示檔案，但是也可以使用**ccn CLI**命令管理提示，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
```

此示例首先將檔案(UserPrompt_06172004102117.wav)複製到TFTP伺服器 (作為XYZ-corp_welcome.wav)。 然後，它將該檔案複製回XYZ-corp_welcome.wav。最後刪除 UserPrompt_06172004102117.wav檔案。因此，UserPrompt_06172004102117.wav檔案被重新命名為XYZ-corp_welcome.wav。沒有**rename**命令可用，因此GUI和CLI方法是更改檔名的唯一方法。

使用CLI上傳自動總機問候語或提示檔案

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

範例：

```
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：通過GMS記錄的檔案不需要執行此步驟。

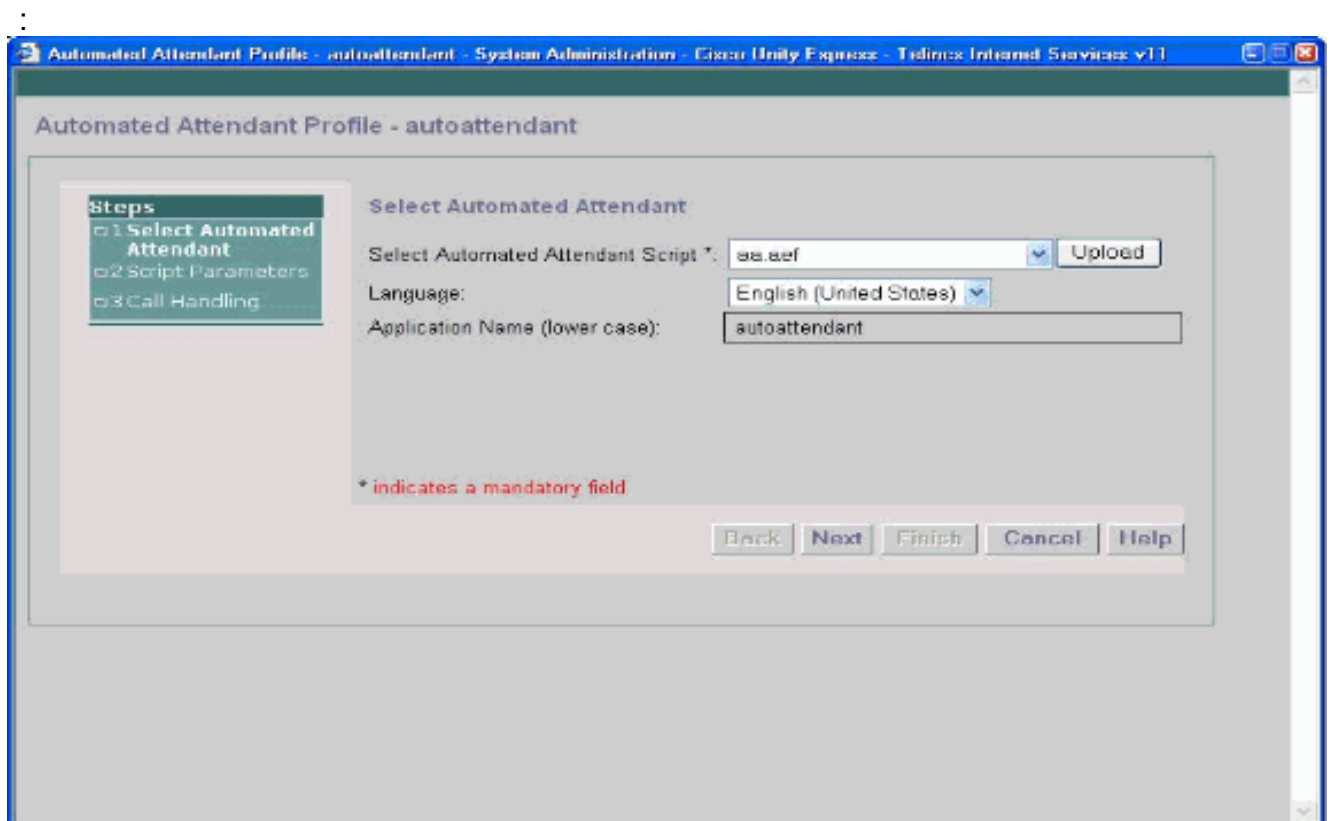
此命令等效於選擇GUI選項 **Voice Mail > Prompts > Upload**。

注意：如果嘗試上傳的提示數超過了Cisco Unity Express模組允許的最大提示數，則會顯示錯誤消息。

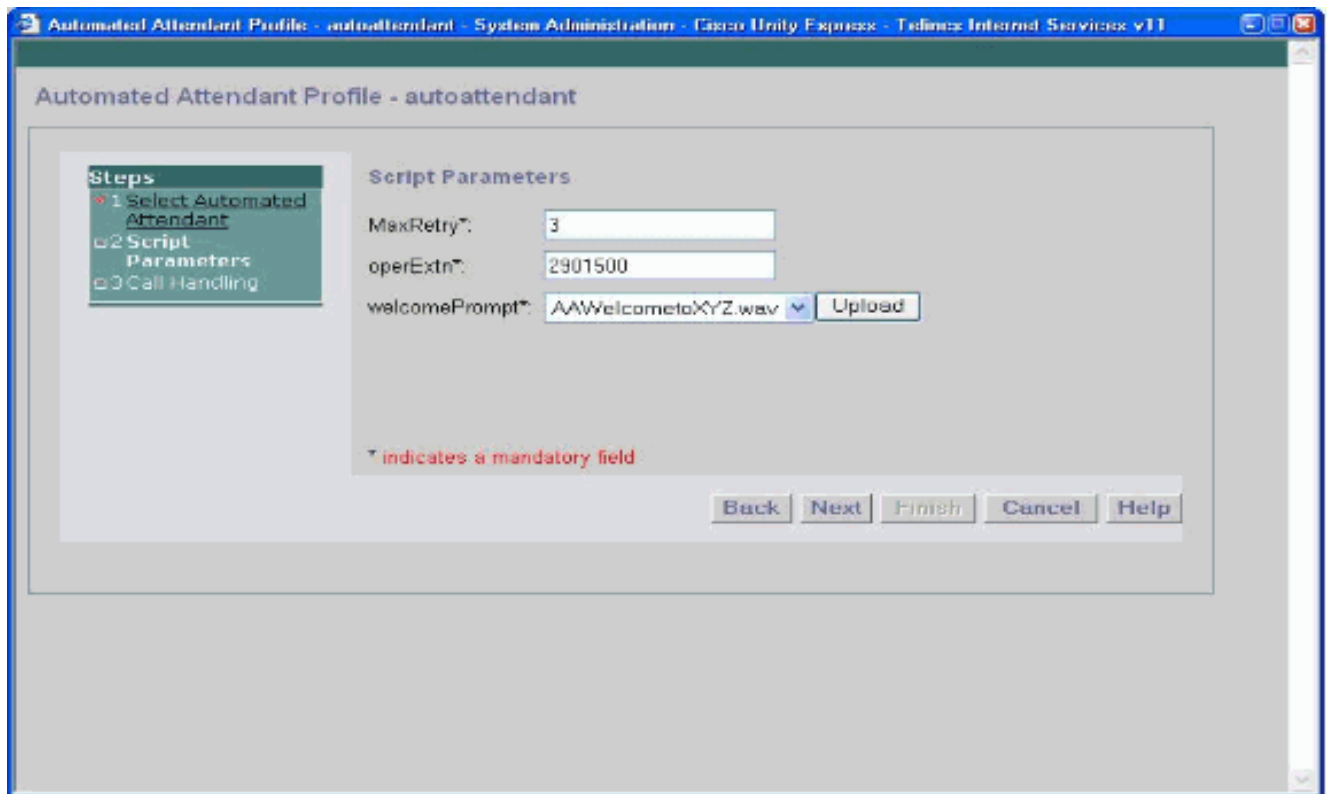
將新問候語檔案與歡迎提示引數關聯

新問候語檔案儲存到Cisco Unity Express檔案系統後，只有與AA指令碼中的操作相關聯時才使用它。預設AA指令碼的第一步使用名為「welcomePrompt」的系統引數來播放問候語檔案。因此，您必須關聯新建立的問候語檔案，如以下示例所示：

1. 選擇 **Voice Mail > Auto Attendant**，然後按一下自動助理更改其引數



2. 按一下下一步，檢視用於將預設自動助理與通過GMS記錄的新上傳提示相關聯的選項



3. 您還可以通過CLI將新建立的問候語檔案與parameter命令相關聯，如以下示例所示：

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

使用CUE指令碼編輯器應用程式建立自定義指令碼

如前所述，如果AA指令碼的要求比預設AA中提供的步驟（分機撥號、拼寫使用者名稱撥號、呼叫操作員）更為複雜，則必須建立自定義AA指令碼以處理所有必要的步驟、提示和所需輸入。對於熟悉TCL指令碼的使用者而言，Cisco Unity Express指令碼編輯器應用程式非常直觀。應用程式中包含的線上幫助文檔非常全面，足以指導工程師和技術人員完成自定義指令碼的建立過程。可從[Cisco Unity Express 1.1.2軟體下載頁面](#)下載多個AA指令碼及其說明。思科還在合作夥伴電子學習連線網站上為Cisco Unity Express指令碼編輯器提供影片點播培訓模組。訪問[Partner E-learning Connection](#)，選擇Advanced Search頁籤，然後在Scripting Basics with Cisco Unity Express中搜尋。

附註： Cisco Unity Express Script Editor應用程式附帶了一個AA指令碼檔案，但當前儲存在C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef上的此檔案不正確，在2.1版中將刪除。請改用隨附CD上的aa_sample1.aef檔案。

通過下列步驟，可以使AA作為Cisco Unity Express中的預設AA：

- 按一下右鍵PlayPrompt（在此選項之前，註釋顯示「Play Welcome Prompt」。）
- 選擇屬性 —>提示選項卡，設置插入= Yes。
- 使用「aa.aef」以外的名稱儲存指令碼檔案。
- 將指令碼檔案上傳到Cisco Unity Express。
- 啟用新的AA指令碼檔案作為自定義指令碼。

有關這些步驟的詳細資訊，請參閱[適用於Cisco CallManager Express的Cisco Unity Express CLI管理員指南1.1.2版](#)中的「配置自動話務台指令碼」一節。

如果您需要進一步指導或故障排除支援，請傳送電子郵件至ask-cue-editor@external.cisco.com。

相關資訊

- [語音技術支援](#)
- [語音和整合通訊產品支援](#)
- [Cisco IP電話故障排除](#)
- [技術支援 - Cisco Systems](#)