



INDEX

A

- AA (auto-attendant) [6](#)
 - configuring [32](#)
 - drop-through mode [15](#)
 - multiple [15](#)
 - pilot numbers [27](#)
 - stopping the AA script [55](#)
- activity reports, B-ACD [21](#)
- alternate destination for calls, B-ACD [19](#)
- archive tar command [26](#)
- audio files
 - filenames [9](#)
 - recording [9, 26](#)
 - rules for filenames [26](#)
- audio files, B-ACD [8](#)
 - describing menu choices [11](#)
 - name change rules [10](#)
- audio files, DID Digit Translation Service [64](#)
- audio-prompt load command [44](#)
- audio prompts
 - downloading [25](#)
 - recording [26](#)
 - reloading [44](#)
 - updating [43](#)

B

- B-ACD [5](#)
 - alternate destination for calls [19](#)
 - audio filenames [9](#)
 - audio files [8](#)
 - auto-attendant [6](#)

- call activity reports [21](#)
- call flow [6](#)
- call queues [17](#)
- collecting statistics [45](#)
- components [8](#)
- configuration examples [56](#)
- configuring [22](#)
- custom scripts [22](#)
- describing menu choices [11](#)
- dial-by-extension [14](#)
- downloading scripts and prompts [25](#)
- drop-through mode [15](#)
- ephone hunt groups [13](#)
- language codes [9](#)
- menu options [12](#)
- menu options and hunt groups [13](#)
- multiple auto-attendants [15](#)
- operator hunt groups [13](#)
- overview [6](#)
- pilot number [8](#)
- planning [22](#)
- reloading audio prompts [44](#)
- reloading scripts [44](#)
- statistics [45](#)
- statistics using TFTP [49](#)
- stopping active sessions [43](#)
- stopping the AA script [55](#)
- troubleshooting [55](#)
- updating script parameters and audio prompts [43](#)
- verifying status [42](#)
- voice mail, external [19](#)
- welcome prompt [8](#)

C

- call activity reports, BACD [21](#)
- call application session stop command [44](#)
- call application voice load command [44](#)
- call-queue maximum retry timer [19](#)
- call queues [17](#)
 - configuring [32](#)
- Cisco Developer Support Program [22](#)
- collecting statistics [45](#)
- configuration examples
 - B-ACD [56](#)
 - DID Digit Translation Service [69](#)
- custom scripts [22](#)

D

- debug voip application script command [55](#)
- default audio files [8](#)
- destination, alternate [19](#)
- developer support [22](#)
- dial-by-extension [14](#)
 - B-ACD menu option [12](#)
- dial peers [27](#)
 - removing application [55](#)
- DID (Direct Inward Dial) Digit Translation Service [63](#)
 - audio prompt [64](#)
 - configuration examples [69](#)
 - configuring [64](#)
 - overview [63](#)
- drop-through mode [15](#)
 - B-ACD menu option [12](#)
- drop-through prompt [15](#)
 - rules for name [10](#)

E

- en_bacd_allagentsbusy.au file [9](#)
- en_bacd_disconnect.au file [9](#)

- en_bacd_enter_dest.au file [9](#)
- en_bacd_invalidoption.au file [9](#)
- en_bacd_music_on_hold.au file [9](#)
- en_bacd_options_menu.au file [9, 11](#)
- en_bacd_welcome.au file [9](#)
- en_disconnect.au file [64](#)
- en_welcome_prompt.au file [11](#)
- ephone hunt groups [13](#)
 - and B-ACD calls [17](#)
 - B-ACD menu option [12](#)
 - configuring [29](#)
 - DND mode [17, 19](#)
- ephone-hunt statistics write-all command [55](#)

H

- hunt-group report every hours command [49](#)
- hunt-group report url command [49](#)
- hunt groups
 - configuring [29](#)
 - DND mode [17, 19](#)

L

- language codes [9](#)
 - and audio filenames [10](#)

M

- menu options, B-ACD [12](#)
- MOH (music on hold) [17](#)
- multiple auto-attendants [15](#)

O

- operator hunt groups [13](#)
 - B-ACD menu option [12](#)

P

- param aa-hunt command [13, 34](#)
- param aa-pilot command [36](#)
- param call-retry-timer command [38](#)
- param co-did-max command [68](#)
- param co-did-min command [68](#)
- param dial-by-extension-option command [14, 37](#)
- param did-prefix command [67](#)
- param drop-through-option command [37](#)
- param drop-through-prompt command [38](#)
- param handoff-string command [36](#)
- param max-extension-length command [37](#)
- param max-time-call-retry command [39](#)
- param max-time-vm-retry command [39](#)
- param menu-timeout command [37](#)
- param number-of-hunt-grps command [34, 37](#)
- param queue-exit-extension command [38](#)
- param queue-exit-option command [38](#)
- param queue-len command [34](#)
- param queue-manager-debugs command [35, 55](#)
- param queue-overflow-extension command [38](#)
- param secondary-prefix command [68](#)
- param second-greeting-time command [38](#)
- param send-account true command [39](#)
- param service-name command [36](#)
- param store-did-max command [69](#)
- param store-did-min command [68](#)
- param voice-mail command [39](#)
- param welcome-prompt command [37](#)
- pilot numbers [27](#)
- prompts [8](#)
 - describing menu choices [11](#)
 - DID Digit Translation Service [64](#)
 - downloading [25](#)
 - reloading [44](#)
 - rules for names [10](#)

Q

- queues [17](#)

R

- recording audio files [9](#)
- reloading scripts [44](#)
- reports, call activity (B-ACD) [21](#)

S

- scripts, custom [22](#)
- scripts, reloading [44](#)
- sessions, stopping [43](#)
- show call application sessions command [42](#)
- statistics, B-ACD [45](#)
 - using show commands [46](#)
 - using TFTP [49](#)
 - writing out when collection interrupted [54](#)
- statistics collect command [45, 47](#)
- stopping B-ACD sessions [43](#)

T

- Tcl scripts
 - downloading [25](#)
- TFTP for B-ACD statistics [49](#)
- troubleshooting
 - B-ACD [55](#)

U

- updating script parameters and audio prompts [43](#)

V

- voice-mail, B-ACD [19](#)

W

welcome prompt [8](#)

rules for filename [10](#)