

Guía de inicio rápido expresa de las secuencias de comandos personalizadas del Unity

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Información general](#)

[Utilice el editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express](#)

[Cree un script básico](#)

[Métodos de integración](#)

[Muestra Callflow](#)

[Secuencia de comandos de ejemplo](#)

[Cargue un script al Cisco Unity Express](#)

[Troubleshooting](#)

[Apéndice](#)

[Apéndice 1 - Prompts del sistema](#)

[Apéndice 2 - Reajuste las trazas predeterminadas](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona información sobre el sistema Cisco Unity Express (CUE). Específicamente, este documento ofrece una introducción a la creación de una aplicación AutoAttendant personalizada en el producto.

Para otros detalles en el Cisco Unity Express, refiera a la [guía del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express](#). Este documento se piensa para los administradores que necesitan a una guía básica para comenzar a utilizar el editor del Cisco Unity Express y a mantener los scripts dentro del producto del Cisco Unity Express.

Nota: El soporte de la secuencia de comandos personalizada no está disponible a través del Soporte técnico regular de Cisco. Para las preguntas, los comentarios, y la ayuda con una secuencia de comandos personalizada, envían un correo electrónico a ask-cue-editor@external.cisco.com.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

El lector necesita ser familiar con la administración y la configuración del Cisco Unity Express con el comando line interface(cli) o el GUI.

El editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express (CUEEditor2.1.1.exe) y la secuencia de comandos de ejemplo que este documento utiliza (CUE-AA-S6-AASample.zip) son disponible desde el [centro de la descarga del software del Cisco Unity Express 2.1.1](#).

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión 2.1.1 del Cisco Unity Express. El ejemplo contiene los pasos que están solamente disponibles en el Cisco Unity Express 2.1.1. Aunque, muchos de los principios sean lo mismo para las versiones anteriores. Los pasos que son específicos a 2.1.1 se señalan explícitamente en este documento.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Información general

Las naves básicas del producto del Cisco Unity Express con un pedazo del voicemail y un Auto Attendant básico (en el Cisco Unity Express 2.1.1 y posterior, allí son dos scripts del Auto Attendant). Muchos clientes encuentran al Auto Attendant estándar limitado también. El Cisco Unity Express tiene un editor de secuencia de comandos que permita la creación de las secuencias de comandos personalizadas. Estas secuencias de comandos personalizadas pueden ser cargadas en el Cisco Unity Express y substituir (o trabajar además de) al Auto Attendant regular.

Advertencia: La secuencia de comandos de ejemplo mostrada aquí está a título de ejemplo. Puede ser modificada de cualquier manera. La meta de este papel es ilustrar el diseño y el proceso de instrumentación de un script personalizado. No se piensa para proporcionar un script acabado de la producción. Sin embargo, si usted elige utilizar este script, al mínimo, registre cada uno de los prompts. Usted puede escuchar los archivos de audio asociados para oír cómo suenan. Pero utilice la [administración vía el sistema de administración del teléfono \(AVT\) /Greetings](#).

Nota: Ahora, no es posible obtener una copia de los scripts del sistema real que el Cisco Unity Express utiliza. Estos scripts tienen pasos que el editor de secuencia de comandos regular no soporte. Las secuencias de comandos de sistema a partir del Cisco Unity Express 2.1.1 son aa.aef, voicebrowser.aef, setmwi.aef, promptmgmt.aef, checkaltgreet.aef, xfermailbox.aef, y aasimple.aef.

El editor de secuencia de comandos es una herramienta que permite que usted cree los scripts en un PC a parte del Cisco Unity Express. Una vez que están creados, los scripts están cargados y configurados en el Cisco Unity Express.

Esta lista explica una cierta terminología básica para ayudarle a entender los conceptos en este documento.

- **Paso** — El bloque de construcción básica para la creación del script. Cada paso es la mayoría de la unidad ejecutable básica, tal como “si” declaración, un “indicado”, y así sucesivamente.
- **Script** — Uno o más pasos que se ejecutan en orden. Un script es un archivo con una extensión .aef.
- **Variable** — Éstas son variables en un script. Las variables pueden ser de diversos tipos, tales como número entero, booleano, cadena, y así sucesivamente.
- **Parámetro** — Ésta es una propiedad de una variable para exponer la variable al administrador a través de la interfaz Web del Cisco Unity Express. Por ejemplo, si usted tiene una variable OperatorExtension que usted quiere asignar el valor 1000 por abandono, necesita a veces ser cambiada a 2000. En este caso, la variable se expone a través de la interfaz Web para no tener que cargar el script entero en el Cisco Unity Express que el valor necesita otra vez cada vez ser cambiado.
- **Prompt** — Un archivo del .wav que puede ser jugado. Está cargado manualmente en el sistema del Cisco Unity Express o registrado a través de la administración vía el sistema del teléfono (AVT) (antes de la versión 2.1.1 el AVT fueron llamados el sistema de administración de los saludos (GMS)). Todos los prompts del usuario que están cargados se ponen en el mismo directorio. Son visibles en el GUI a través del elemento de menú del **voicemail > de los prompts** o en el CLI a través del **comando show ccn prompts**. En un script, los prompts del usuario se especifican como [<promptname>] P. Los prompts del sistema son previos y pueden ser utilizados. Se especifican como [<promptname>] SP. [El apéndice 1](#) enumera los prompts del sistema disponible.
- **Aplicación** — Éste es el script con todos los prompts y parámetros completados. Por abandono, el Cisco Unity Express envía con el voicemail, el sistema AVT, y una aplicación simple del Auto Attendant se configuran que todos cuando usted funciona con al asistente de inicialización en el final de un instalar.
- **Activador** — El activador dice a Cisco Unity Express que una aplicación determinada necesita ser ejecutada. Por ejemplo, cuando usted marca 1000, el sistema telefónico (Cisco CallManager o Cisco CallManager expreso) rutea la llamada al Cisco Unity Express. Cuando el Cisco Unity Express ve que una llamada está puesta al número 1000, busca un activador para esa extensión. Los lanzamientos de la aplicación respectiva entonces. Es decir sabe si una llamada a 1000 necesidades de ir al voicemail, a un Auto Attendant, o al algo más. Usted puede tener activadores múltiples a la misma aplicación. Hay varios activadores que se agregan por abandono, por ejemplo los activadores al voicemail, AVT, y Auto Attendant conservado. Cuando usted entiende la terminología, hace la herramienta de administración Web del Cisco Unity Express más fácil entender.

De la página web del Cisco Unity Express, la opción del Auto Attendant bajo categoría del correo de voz refiere a las aplicaciones según lo definido en la terminología. Cada entrada contiene el número asociado a la aplicación, el script que se refiere, cualquier parámetro que se asocie al script, independientemente de si la aplicación está habilitada, y al número de puertos asociados.

El manejo de llamadas contiene actualmente solamente los números asociados para el voicemail, el Auto Attendant incorporado, y el sistema AVT. En el 2.1 del Cisco Unity Express y posterior, bajo **números de la administración > del Llamar adentro** hay una visualización adicional de todos los activadores, JTAPI (para el Cisco CallManager) y SORBO (para el Cisco CallManager expreso o el modo SRST). Actualmente, la única forma de ver si hay activadores múltiples configurados

que la punta a la misma aplicación está con el **comando show ccn trigger** publicado en el CLI.

La opción de los prompts refiere a los archivos de audio (.wav) que existen en el sistema.

La selección de los scripts refiere a los archivos .aef que usted puede salvar en el sistema. Actualmente, usted puede cargar hasta cuatro scripts además de las secuencias de comandos de sistema.

Del CLI, esta información es fácilmente disponible usando los **comandos show ccn**. Esta salida representa a las porciones de cada salida de comando:

```
cue-3745-44a> show ccn application Name: customaa Description: customaa Script: customaa.aef ID
number: 4 Enabled: yes Maximum number of sessions: 8 OperatorExtension: 205 MainMenu:
MainMenu.wav ClosedGreeting: ClosedGreeting.wav InvalidExt: InvalidExt.wav MaxRetries: 3
MaxExtension: 205 SorryGoodbye: SorryGoodbye.wav EnterExtension: EnterExtension.wav namePrompt:
namePrompt.wav MinExtension: 200 ... cue-3745-44a> show ccn prompts Name: MainMenu.wav Language:
de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:57 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 121978 Name:
EnterExtension.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:26 GMT+00:00 2004 Length
in Bytes: 21338 Name: SorryGoodbye.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:02
GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 17658 Name: ClosedGreeting.wav Language: de_DE Last Modified
Date: Wed Dec 22 03:33:00 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 86138 Name: InvalidExt.wav Language:
de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:47:07 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 29818 Name:
namePrompt.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:40:28 GMT+00:00 2004 Length in
Bytes: 22618 ... cue-3745-44a> show ccn trigger Name: 18955 Type: SIP Application: customaa
Locale: systemDefault Idle Timeout: 10000 Enabled: yes Maximum number of sessions: 8 ...
```

La salida de la **aplicación del ccn de la demostración** visualiza el nombre de la aplicación, el script que se refiere, independientemente de si está habilitado y cuántas llamadas simultáneas puede manejar, junto con todos los parámetros del script con sus valores.

Los comandos all de las listas de **comando show ccn prompts**, su lenguaje, tamaño y fecha modificada.

La información del **activador del ccn de la demostración** da el número (“nombre”) así como la aplicación que llama, el estatus (habilitado/inhabilitó), y el número de sesiones.

[Utilice el editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express](#)

Utilice el [editor de secuencia de comandos \(clientes registrados solamente\)](#) para crear un nuevo script. Debe ser instalado en un PC separado.

En la misma ubicación son varias secuencias de comandos de ejemplo. Estos scripts ayudan a aprender cómo hacer las operaciones específicas en un script. Cisco le recomienda instala el editor y descarga algunas secuencias de comandos de ejemplo para llegar a ser familiar con la manera que el editor trabaja.

Una vez que los lanzamientos del editor de secuencia de comandos, usted pueden abrir un script tal y como se muestra en de este gráfico:

El panel de la paleta de colores contiene las carpetas con cada paso, categorizado basado en su función importante. De allí, la fricción camina encima al cristal del diseño para crear un script. En el panel de variables, usted puede crear y editar las variables. Después de que usted arrastre un paso al cristal del diseño, usted puede hacer clic con el botón derecho del ratón en un paso, seleccionar las **propiedades**, y personalizar el paso y las variables asignados al paso. Antes de que usted cargue un script al Cisco Unity Express, usted necesita siempre validarlo primero a través de las **herramientas > valida** la opción. Cualquier visualizaciones del resultado del error

entonces en el cristal del debug.

Una de las cosas más útiles a recordar cuando usted utiliza el editor es la función de ayuda. Usted puede o accederla directamente a través del menú de ayuda en la barra de herramientas, o cuando usted selecciona una propiedad determinada del paso.

Cree un script básico

Usted puede utilizar el menú de ayuda para familiarizarse con algunos de los pasos. En el editor de secuencia de comandos, arrastre algunos pasos de la paleta al cristal del diseño y haga clic con el botón derecho del ratón en uno y seleccione las **propiedades**. Después haga clic en el **botón Help Button** y consiga la ayuda en ese paso determinado.

Este documento describe la creación de una secuencia de comandos de ejemplo. El documento también discute algunos de los problemas frecuentes que la gente intenta solucionar cuando ella crea a un Auto Attendant de encargo. La meta aquí es crear un script que contesta a una llamada, marca para considerar si hay un saludo alternativo de la emergencia y si la hora actual es horas hábiles regulares o no. Si es cerrada, juegue un saludo de encargo y envíe la llamada al operador. Si está abierta, juegue un menú que permita al llamador marque 1 para el discado por nombre, 2 para el discado por extensión o 0 para un operador. La opción del discado por extensión debe transferir solamente la llamada a un rango especificado, no ningún número que usted pueda ingresar.

Advertencia: El ejemplo que este documento utiliza está a título de ejemplo solamente. Mientras que usted está gratuito utilizar cualesquiera porciones usted tiene gusto, no hace juego probablemente exactamente con la situación de su compañía. Especialmente en las áreas del manejo de error, este script es de no mucho uso.

Nota: Independientemente de las secuencias de comandos de ejemplo en www.cisco.com, el CD del Cisco Unity Express contiene un script similar como el que está usado aquí, llamado `aa_sample1.aef`. Es muy similar al asiduo, enviando al Auto Attendant (antes del 2.1). Si usted planea utilizar el script conservado como punto de partida, utilice este script en vez del archivo del `aa.aef` se encuentra que cuando usted instala algunas versiones del editor de secuencia de comandos.

Métodos de integración

El Cisco Unity Express soporta actualmente la integración al Cisco CallManager o al Cisco CallManager expreso. Aunque el script sí mismo no cambie, el método de integración puede dar lugar a algunas leves diferencias. Cuando usted ejecuta un paso de la reorientación, que transfiere lógicamente la llamada del Cisco Unity Express a una extensión externa, este método de integración es crítico. Cuando está integrada con el Cisco CallManager expreso, que es lo mismo para una integración del CallManager de Cisco actualmente en el modo SRST, la señalización se hace a través del SORBO bajo la forma de mensaje BYE/Also. Cuál este los medios son que una reorientación cuelga para arriba la llamada al Cisco Unity Express y dice al router del Cisco CallManager Express/SRST conectar al llamador con la extensión especificada en "también:" porción del mensaje del ADIÓS. Si esa extensión es inválida o de otra manera inalcanzable, el llamador puede ser caído. Esto es porque no hay manera para que el Cisco Unity Express reclame esa llamada y sea notificado que la transferencia falla. Es una transferencia ciega verdadera. Si la llamada reorienta a un haber desregistrado u ocupado o a la extensión que no contesta, las reglas del reenvío de llamada del asiduo que se aplican a ese número de

directorios están en efecto. El Cisco Unity Express es no más una parte de la llamada. Esto también significa que cuando usted script reorienta los pasos, no hay actualmente mucha de una ventaja cuando usted agrega el código para tratar de ocupado/de inválido/de fracasado reorienta, puesto que la reorientación sí mismo es equivalente a una desconexión. No hay caso del error posible.

Para las integraciones del CallManager de Cisco, el Cisco Unity Express comunica con el Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI). Esto permite ocupado/inválido/fracasado reorienta los pasos para ocurrir. Por lo tanto, agregue el código al script para manejar esas situaciones. Cuando todos los Ciscos CallManagers llegan a ser inalcanzables y el sistema cae en el modo SRST, éste utiliza la señalización del SORBO discutida anterior en este documento. Por lo tanto, todas las limitaciones descritas en este documento se aplican.

[Muestra Callflow](#)

Antes de que usted comience con un script de la producción, es imprescindible proyectar el flujo de llamada completo. Por este ejemplo asuma que todas las Extensiones están en el 200-299 del rango (el punto importante es que todas comienzan con 2). Por este ejemplo, usted tiene algo tal como este procedimiento:

1. Conteste a la llamada.
2. Marque si hay un saludo alternativo. Si hay, juegúelo.
3. Marque si es un día de fiesta. Si es así juegue un saludo para días festivos y proceda al menú principal.
4. Marque si es durante o después de las horas hábiles y juegue (ábrase/cerrado) el saludo respectivo. Proceda al menú principal.
5. El menú principal necesita jugar un prompt y permitir que los usuarios ingresen una extensión en cualquier momento si la conocen. A les se permite ingresar 1 si quieren mirar para arriba a un usuario en el directorio, o 0 si quieren alcanzar al operador. Puesto que todas las Extensiones del usuario válido comienzan con 2, ingresando 2 ramificaciones a la sección del discado por extensión.
6. El discado por nombre mira para arriba los usuarios y la transferencia ellos. Transfieren al usuario al operador si se ingresa cero.
7. La opción del discado por extensión intenta inmediatamente recoger dos más dígitos. Si se ingresan menos, vuelven al menú principal. Si se recogen dos, intenta mirar para arriba al usuario. Transfieren al usuario a esa extensión si las salidas de usuario, si no el usuario va al menú principal.
8. La transferencia a la función del operador transfiere la llamada. Si falla por alguna razón, vuelve al menú principal.
9. Una secuencia adicional del manejo de error para los diversos problemas (tales como transferencias fracasadas múltiples) que dice al usuario intentar otra vez más adelante y cuelga para arriba.

Mucho puede ser hecho para el manejo de error. Para una instrumentación real, ayuda probablemente a proyectar el flujo de llamada completo (éste incluye el manejo de error, y cada interacción del usuario u opción) en un organigrama.

[Secuencia de comandos de ejemplo](#)

[Comience](#)

Ingrese el script en el editor de secuencia de comandos.

Todos los scripts comienzan con un paso del comienzo. La primera cosa a hacer es validar la llamada. Después de ese, juegue un prompt (DP[500]) que sea 0.5 segundos pausas. En algunas situaciones, audios corte-por al Public Switched Telephone Network (PSTN) no sucede rápidamente. Juego algo antes y saludo “real” para evitar cualquier recortes percibido al saludo. Está después prendido un paso indicado de la excepción. Qué lo hace esto es busca cualquier excepción del tipo “UndefinedPromptException” a la hora de la ejecución del script. Esta excepción particular ocurre cuando el paso intenta jugar un prompt que no exista. Esto ocurre solamente si el paso que juega el prompt hace que “continúe en la propiedad de PromptErrors” fijada a no. Si está fijado al sí, no se juega ningún prompt y no se lanza ninguna excepción. El uso de esto en el paso indicado de la excepción se asegura que si se borra un prompt crítico que es administrable por el administrador (tal como el menú principal), usted puede ramificar a una sección donde usted puede ramificar a la escritura de la etiqueta “triste” para decir al usuario intentar detrás más adelante. Después de eso, llame un subflow, checkAltGreet.aef. Ésta es una secuencia de comandos de sistema, que está siempre allí. Marca para saber si hay la existencia del archivo AltGreeting.wav. Si existe, la juega. Si no hace, el subflow vuelve. Esto es práctico puesto que usted puede utilizarlo conjuntamente con el GMS (ahora llamado sistema AVT) para jugar un saludo de la emergencia de una cierta clase antes del mensaje regular. Para más información sobre esta característica, refiera a [Configuring and usando el sistema de administración del saludo y el saludo alternativo de la emergencia para el Unity expreso](#). No hay manera de decir si el [saludo alternativo juega realmente \(o las comprobaciones para la existencia de un archivo en el repositorio local\)](#). Usted no tiene que utilizar esto en el comienzo de un script. De acuerdo con su aplicación, usted puede utilizar las funciones del saludo alternativo de la emergencia para registrar los prompts del día de fiesta, por ejemplo. En vez de llamar este subflow, llámelo solamente si es un día de fiesta. Esto ayuda a los administradores del sitio a registrar los saludos para días festivos a través de la interfaz de usuario de la telefonía sin la necesidad de acceder el sistema con un navegador o el CLI (retitular los prompts o asignarlos a las variables del script).

Decida qué prompt de la apertura a jugar. Si es un día de fiesta, juegue el saludo para días festivos. Si es durante las horas hábiles (que son configurables con los horario en el administrador de la Web del Cisco Unity Express), después juegue el saludo inicial (que puede ser algo tan simple como “gracias por llamar Cisco Systems”), juegue otro el saludo cerrado. Sin importar cuál usted juega, usted también entonces va derecho al menú principal.

Nota: “Es el día de fiesta” y los pasos de las “horas hábiles” son específicos a 2.1.1 y posterior. Para las versiones anteriores del Cisco Unity Express, la única opción es utilizar el paso del “Time Of Day”. Esto no permite que usted juegue diversos saludos basados en el día o la fecha. Se basa solamente en el tiempo.

[Menú principal](#)

Ingrese la sección del menú principal. Puesto que mucho del manejo de error envía más adelante al llamador de nuevo al menú principal, se agrega un contador. Las “tentativas contrarias” se comparan a “MaxRetries”, otra variable que sea configurable por el usuario (3 por abandono). Si se alcanza ese contador, discúlpese y transfiera al llamador al operador (“triste usted está teniendo problemas. Sosténgase por favor para un operador.”).

El paso del menú juega un prompt básico (“si usted sabe que la extensión de su partido por favor lo marca en cualquier momento. Para el encanto por nombre presione 1, para una prensa 0 del operador, para relanzar estas opciones, la prensa el 9.”). En este caso, puesto que usted juega su

propio prompt registrado, usted cambia el parámetro de las cantidades de intentos máximas en este paso a 0. Esto se hace por todas partes le tiene una opción para hacer esto. La razón es que si es algo con excepción de 0, usted oye que el prompt del sistema “sigue siendo usted allí?” cada vez que se alcanza el temporizador de vencimiento y ramifica a la bifurcación del descanso. Se alcanza la ramificación fracasada cuando alguien presiona cualquier cosa con excepción de 1, de 2, de 9, o de 0. en este caso, usted juega un prompt “que la extensión ingresada es el paso inválido” y del descenso de los donde usted incrementa las tentativas al revés y vuelve al menú principal.

Nota: Para para asegurarse que el audio pare tan pronto como usted ingrese un dígito en los pasos de los media (tales como menú o juegue el prompt), usted deba marcar la **gabarra en el campo** en la lengüeta pronto del paso. El campo interrumpible (en la ficha general) se utiliza para otras interrupciones del paso que sean actualmente no corresponde al Cisco Unity Express.

Se agrega una sección de la gestión de error de solo error. La sección “triste” juega un mensaje (“no podemos transferir la llamada ahora. Intente por favor otra vez más adelante. Goodbye.”). Las desconexiones de la llamada entonces.

Usted puede utilizar siempre un saludo del sistema en vez de estas variables de encargo. Los prompts del sistema tienen siempre la notación del []SP mientras que los prompts del usuario utilizan la notación del []P. Usted no puede asignar un prompt del sistema a una variable pronto cuando usted lo define (en el panel de variables puesto que éstos son por definición valores de usuario). Una vez que está definido, en el script usted puede asignar un prompt del sistema a una variable con el paso del conjunto (o un de los cree los pasos pronto).

Dial por nombre

Una manera de hacer el dial por nombre es descargar la muestra (S4_DialByName) del cisco.com, lo carga pues un script separado en el Cisco Unity Express y después agrega un paso del subflow de la llamada para invocarlo. En este caso el paso se pone directamente en el script y se discute detalladamente. El paso de NameToUser permite solamente que usted configure uno de sus prompts (“deletree el último nombre de la persona que usted quiere llamar, seguido por el primer nombre para la prensa 7 de la letra Q, y para la prensa de la letra Z el 9”). No es posible eliminar todos los prompts del sistema. Para minimizarlos, usted primero necesita inhabilitar la clave de cancelación (valor por defecto *). Si está presente, el sistema agrega un mensaje “para comenzar encima, presiona la estrella” en el final del prompt registrado. En segundo lugar, las cantidades de intentos máximas del cambio a cero, de modo que “intente por favor otra vez” y “es usted todavía allí” los mensajes no pueden ocurrir. No pierda de vista siempre el número de intentos con una variable contraria separada que usted agregue. Todavía hay un sistema pronto que no puede ser eliminado. Es el prompt para las coincidencias múltiples (“más de un nombre fue encontrado. Seleccione del siguiente... ”). El nombre al paso del usuario termina siempre como acertado, el descanso, fracasados, o el operador (si está seleccionado en las propiedades del paso). A excepción de la bifurcación acertada y del operador, usted cae el paso del menú de los. Esto significa que usted incrementa las tentativas al revés y vuelve al menú principal. De acuerdo con la situación, usted puede tener un contador de reintentos separado y agregar un paso para volver a la escritura de la etiqueta de DialByName de modo que relance la acción que se selecciona ya.

Nota: Un defecto en la versión 2.1.1 que la consideración requerida es el Id. de bug Cisco [CSCeg81385](#) ([clientes registrados solamente](#)). Cuando las cantidades de intentos máximas en el paso de NameToUser se fijan a cero o a uno, usted debe utilizar un carácter de finalización. Sin el carácter de finalización, no va a la bifurcación “acertada” de este paso. En lugar va siempre al

“descanso”, incluso si hay una coincidencia.

Si el usuario no ingresa una extensión que se pueda asociar a un nombre, la ramificación fracasada marca un nuevo contador (SpellByNameAttempts) contra MaxRetries. Asuma que el mismo número máximo de recomprobaciones para ingresar el menú principal necesita aplicarse a la función del encanto por nombre. Usted puede agregar una variable separada si éstos necesitan ser diferentes.

Un paso acertado de NameToUser significa que por lo menos un dígito está ingresado y el último nombre de un único usuario como definido en el Cisco Unity Express se selecciona (la ramificación del descanso se alcanza solamente si no se ingresa ningunos dígitos en absoluto). En la orden a estar segura que la extensión es única, marque que usted puede asociar la extensión de nuevo al usuario. Esto se puede lograr por el paso de ExtensionToUser. Este paso se agrega en el Cisco Unity Express 2.1.1. Previamente, no había manera, dada una extensión, de asegurarse que asoció a un usuario real en el sistema de correo de voz. El mejor que usted podría hacer era configurar algunas variables para comparar contra, por ejemplo con la adición de un paso “si (TransferExt < MinExtension) || (TransferExt > MaxExtension)...” o algo similar.

Aquí usted ve el script después de que usted asocie la extensión de nuevo al usuario. Si entonces no juega un prompt que la extensión es inválida. Generalmente no hay extensión por alguna razón. En el caso del Cisco CallManager expreso, esto puede significar que usted cuelga para arriba si usted intenta transferir la llamada. Esto puede causar la confusión leve puesto que el llamador seleccionó ya a un usuario. Sin embargo, ésta es claramente ya una condición de error que usted quiere conocer alrededor de todos modos. Si asociar la extensión a un usuario es acertado, la en primer lugar controle para considerar si tienen un nombre registrado (la variable spokenName se completa cuando usted mira para arriba a ese usuario). Entonces fije el prompt variable a la **llamada** más el spokenName. Si no, fíjelo a **llamar la extensión** más la extensión deletreada del usuario. Usted puede también explicar el nombre (juego S [name] en el prompt). No hay nombre registrado a jugar. Cualquier deletreo del sistema, tal como explicar un nombre o una extensión, se hace en la Voz del sistema y no puede siempre ser personalizado. El paso implícito de la confirmación juega el prompt que usted acaba de crear. Si el usuario no tecléa cualquier cosa, continúa y ingresa la ramificación del “Sí” y reorienta la llamada. Si hay un problema, en el caso de integración del CallManager de Cisco, juega un saludo y envían el llamador detrás al menú principal. Si el llamante ingresa algo, genere otro prompt. Esta vez comienza el prompt con el spokenName, o una versión deletreada del nombre del usuario (cree el paso pronto condicional). Siga esto por una pausa y un prompt “si éste es el nombre de la persona que usted está llamando, prensa el 1”. Ahora el usuario puede presionar 1 para el sí, 2, *, o esperar. El sistema cualquiera los envía de nuevo a la sección del encanto por nombre o al operador. Esto depende de cuántas veces han pasado a través del sistema.

[Dial por la extensión](#)

El dial por la sección de la extensión tiene ya el primer dígito (el “2” en este ejemplo) recogido. Fije el variable prefixDigit a 2. Usted puede cambiar fácilmente esto, sobre la base del dígito principal (o si hay más que uno dígito principal posible). Ningún dígito principal puede ser lo mismo que otra opción en el menú (tal como 1, que usted utiliza para el discado por nombre en este ejemplo). La cadena del dígito del conseguir también recoge un número fijo de los dígitos (dos en este caso). Por lo tanto, el número total de dígitos necesita ser reparado. Si las extensiones válidas comienzan con 2 o 3, después usted puede agregar “fija el prefixDigit del = paso “3”” al option 3 del paso del menú seguido por un paso indicado de DialByExtension.

Puesto que usted tiene Extensiones tridigitales en este entorno, el parámetro de la longitud de la

entrada de paso de la cadena del dígito del conseguir es 2. No hay carácter terminal y ninguna clave de cancelación. El número máximo de comprobaciones es 0. Si un usuario no ingresa una extensión válida, el script incrementa la cantidad de intentos y vuelve al menú principal. El paso no juega ningún audio (el prompt es [P]) puesto que el usuario está ya en el medio de los dígitos de marca.

Cuando dos dígitos se recogen con éxito, prepend el prefixDigit (el "2" en este caso) que se marca ya (que permite que usted ramifique del paso del menú). El TransferExt que resulta entonces los pasos a la extensión al paso del usuario, que verifica si esto es usuario válido. Si es, después cree un prompt con explicada la extensión. En el paso implícito de la confirmación juegue "llamando el prompt de la extensión" seguida por la extensión. Mire para arriba al usuario y juegue el nombre hablado, como usted hizo en el DialByName. Sin embargo, en este caso no es necesario. Si no se marca ningún dígito, asuma que ésta es la extensión que el llamador quiere alcanzar, y reorienta la llamada. Si no complete un ciclo de nuevo al menú principal. El propósito del paso del prompt DP[250] del juego es purgar cualquier otra entrada, porque el paso de la cadena del dígito del conseguir no tiene ningún carácter de finalización configurado. La idea es que usted quisiera que esto trabajara si alguien marca la extensión el "200" o el "200#". Si # se ingresa mientras que el paso implícito de la confirmación se ejecuta, después va a la ninguna porción de ese paso. En algunos casos, no es probablemente necesario tener un paso implícito de la confirmación en absoluto, pero reorientar bastante la llamada inmediatamente. A título de ejemplo, estos pasos se dejan adentro.

[Transferencia de operador](#)

Juegue una "transferencia de llamada pronto" entonces la reorientan a la extensión de un operador configurada. Si falla por alguna razón, usted tiene un contador separado que usted incrementa y vuelva al menú principal. La razón de esto es que usted quiere tener cierto método para dar al operador un cierto tiempo para conseguir del teléfono o para reregistrar de modo que usted pueda intentar con éxito transferir a ellos otra vez. Después de que varias tentativas (puestas en hard-code en 3 en este ejemplo), usted ramifiquen a la escritura de la etiqueta "triste", que cae la llamada.

[Manejo de error avanzado](#)

Hay muchos lugares en donde los scripts pueden fallar. Una de las más áreas comunes en un script bien diseñado es cuando los prompts del usuario faltan. Cuando el sistema intenta jugar un prompt que no exista, varias cosas pueden ocurrir. Primero, si el paso que juega el prompt tiene "continuar en los errores pronto" fijados a sí. Se mueve encendido al siguiente paso y no juega el prompt. Si continúe en los errores pronto se fija a ningún, una excepción se genera. La mayor parte del tiempo, éste es el "UndefinedPromptException", así que significa que el prompt no está encontrado o nunca se configura. Cuando usted tiene encendido un paso indicado de la excepción, puede permitir que usted coja esta excepción y que ramifique a una sección del código que sepa jugar un mensaje del sistema, o de otra forma de audio en lugar de otro. Puesto que encendido el paso indicado de la excepción se aplica a todo el audio que los juegos en el script entero (usted no puede definir un separado en el paso indicado de la excepción para cada prompt usted juego), la mejor manera de dirigir esto es fijar un código de error variable inmediatamente antes que usted juega el prompt. Esta manera, usted puede ramificar en alguna parte, toma medidas basadas en ese código de error, y después ramifica posiblemente detrás.

Por ejemplo, usted puede modificar el script con esto:

Usted ha agregado la escritura de la etiqueta de "Maxretries". Esto se utiliza para llegar detrás al

mismo lugar. Fije una variable de ErrorCode a **Maxretries**. En el paso del prompt del juego, asegúrese que continúe en los errores pronto está fijado a **no**. Ahora agregue una sección que pueda dirigir esto. Vea si el ErrorCode hace juego “Maxretries”, después fijan el SorryProblems variable (que usted intentó jugar anterior) al mensaje del sistema **triste usted están teniendo problema. Permanezca por favor en la línea y algunos estarán con usted pronto**. Entonces vaya a la escritura de la etiqueta de Maxretries de modo que pueda jugar.

El paso más reciente es cambiar encendido el mensaje indicado de la excepción para buscar el Error UndefinedPromptException:

Este paso puede estar dondequiera en el script. Sin embargo, se pone generalmente en o cerca del principio. Hay varios pasos que saben jugar los prompts. Los prompts del sistema son mencionados en la parte inferior de este documento.

Este método puede ser utilizado en vez de llamar el subflow checkAltGreet.aef. Usted necesita jugar el archivo AltGreeting.wav. Si hay un error, manéjelo. La ventaja es que usted sabe cuando hace o no juega.

Aunque menos sean comunes, éstas sean las otras excepciones pronto:

- UndefinedPromptException
- PromptException
- UndefinedPromptGenerator
- InvalidPromptArgumentException
- UnsupportedPromptExpression

[Transferencia una llamada directamente al voicemail](#)

No es actualmente posible reorientar la llamada derecho a un cuadro del voicemail. Debe ser enviado a un número que adelante al voicemail. Esto puede ser un número ficticio en el Cisco CallManager expreso (o aún en el Cisco CallManager) que se configura al call forward all fijado al número piloto del voicemail. Utilice las configuraciones del número del Cisco Unity Express number/e.164 para hacer juego ese número a un suscriptor o a un grupo. [La transferencia un llamador directamente en una casilla de correo de Unity Express](#) explica cómo esto puede ser hecha.

[Variables del script](#)

Usted debe crear todas las variables usadas en un script antes de que usted pueda utilizarlas. Si usted utiliza uno y entonces la cancelación posterior él, las **herramientas** selectas > **validan** en el editor de secuencia de comandos para encontrarlo. Para esta secuencia de comandos de ejemplo, éstas son las variables se utilizan que. Note el nombre, tipo, el valor (que es el valor de la variable inicialmente) y atributo. El atributo del parámetro significa que la variable está expuesta al administrador a través de la página web. Cualquier cosa que usted quisiera que el administrador del Cisco Unity Express personalizara las necesidades de tener el atributo del parámetro.

Si usted no quiere registrar todos estos prompts de encargo, usted puede editar cada uno y desmarcar el atributo del **parámetro** para no exponerlo vía la página web. Para todavía asegurarse los trabajos del sistema, agregue varios pasos del conjunto al comienzo del script. Por ejemplo, fije la “llamada” al “[AA/AACalling] SP”. No todos los prompts mostrados aquí tienen

secuencias de comandos de sistema correspondientes. En la mayoría de los casos, tiene sentido de registrarlos usted mismo. Si los prompts no cambian, usted puede registrarlos una vez, se asegura que existe en el sistema del Cisco Unity Express con un nombre del archivo dado, y después quita el atributo del parámetro de la variable. Esta manera, el prompt juega un nombre del archivo fijo. Pero, la variable no se expone vía la interfaz Web donde un administrador puede cambiarla accidentalmente.

Cargue un script al Cisco Unity Express

Generalmente, el primer paso para agregar una nueva aplicación y el script al Cisco Unity Express es cargar los prompts. Esto es importante porque los prompts tienen que existir en el sistema para que usted los configure en los parámetros del script. Si no, usted tiene que dejar el espacio en blanco de los parámetros, cargar los prompts, y después volver y editar los parámetros del script. Para más información sobre cómo registrar y cargar los prompts, refiera a la [administración vía el sistema de administración del teléfono \(AVT\) /Greetings](#).

Una vez que usted hace su script guardar y está listo para probarlo, usted primero necesita cargarlo al Cisco Unity Express. La manera más fácil es utilizar el GUI, puesto que ésta no requiere a un servidor FTP cargar los archivos de secuencia de comandos de.

Complete estos pasos:

1. Inicie sesión al Cisco Unity Express GUI con una cuenta que tenga derechos administrativos.
2. Seleccione el **correo de voz > al Auto Attendant**.
3. Haga clic en Add (Agregar).
4. Al lado del “script seleccionado del Automated Attendant”, haga clic el botón de la **carga**.
5. El tecleo **hojea**.
6. Encuentre el archivo de secuencia de comandos, selecciónelo y presione **OK**.
7. Si usted quiere cambiar el nombre del archivo del destino, haga tan. Si no presione la **carga**.
8. Ingrese un valor para Application Name (Nombre de aplicación). Éste puede ser cualquier cosa en minúsculas y se utiliza para referir a la aplicación asociada a este archivo de secuencia de comandos.
9. Haga clic en Next (Siguiente).
10. La página ahora muestra todas las variables para el script que se marcan como parámetros. Esto significa que pueden ser configurados en esta página. Si usted no ha cargado los archivos pronto todavía, después usted puede pasar con este primeros y después completar la información más adelante.
11. Haga clic **después** cuando usted acaba de ingresar los parámetros del script.
12. Asegurese que la aplicación está marcado como **habilitado**, configure el número máximo de llamadas concurrentes (el valor por defecto es el número máximo permitido por la licencia) y ingrese a llamada-en el número. Éste es el número se llama que para que esta aplicación determinada necesita ser invocada (activador). Éste puede ser su número principal del Auto Attendant, o temporal. Usted puede también saltar esto y llenarlo adentro más adelante. Sin un número del programa con llamadas en directo, usted no puede probar o iniciar un script. **Nota:** Para las integraciones del CallManager de Cisco con el soporte SRST, usted necesita ingresar el múltiplo llamada-en los números. Antes del Cisco Unity Express 2.1.1, esta información tuvo que ser ingresada con el CLI. En el 2.1 del Cisco Unity Express, múltiple llamada-en los números (activadores) puede ser ingresado de la

administración > de la pantalla de los números del Llamar adentro.

13. Tecleo acabado.

Una vez que usted carga el script y configura la aplicación, usted tiene que asegurarse le puede rutear las llamadas a la aplicación. Esto significa que el Cisco CallManager expreso o el Cisco CallManager debe ser configurado. Con el CallManager expreso, esto implica la configuración de un dial-peer que señala al Cisco Unity Express que hace juego el modelo (número del activador o el número del Llamar adentro) configurado en el Cisco Unity Express. En el Cisco CallManager, un punto de ruta CTI con este número debe ser agregado. No olvide que usted debe asociar este punto de ruta CTI al usuario de JTAPI que el Cisco Unity Express abre una sesión como. Esta configuración puede requerir posiblemente una reinicialización del Cisco Unity Express. Una vez que usted agrega el punto de ruta y al socio con el usuario, usted puede cambiar el script tanto como usted quiere sin la necesidad de reiniciar.

Cuando usted pone al día un script, si no se agrega ni se cambia ningunos parámetros variables, usted puede entrar el editor del Cisco Unity Express, hace clic el **correo de voz > los scripts**, carga, y selecciona el script. Está sobregabado con el resto de los parámetros configurados que siga habiendo lo mismo.

Cuando usted crea los prompts, la cosa más fácil a hacer es utilizar el sistema AVT. Los nombres del archivo que registra tienen la fecha/sellos de fecha/hora incluidos. Pero en la unidad de Cisco exprese 2.1.1 y posterior, él es posible utilizar CLI ccn el **comando prompt de la retitulación**. Previamente, usted tuvo que descargar el prompt, re-carga él con un nuevo nombre, después borra el archivo original del .wav. Por ejemplo:

```
cue-3745-44a> show ccn prompts ... Name: UserPrompt_01032005170038.wav Language: en_US Last
Modified Date: Mon Jan 03 17:00:38 EST 2005 Length in Bytes: 35098 cue-3745-44a> ccn rename
prompt UserPrompt_01032005170038.wav MyPrompt.wav language en_US Warning! Any existing ccn
applications that use this prompt will stop working until they are manually updated with the new
prompt name. Continue? (y/n) y cue-3745-44a>
```

Troubleshooting

Cuando usted resuelve problemas un script, usted necesita llamar adentro y probar los diversos escenarios, ambos entrada del usuario común, así como descanso y las condiciones de error anticipadas.

Antes de que usted cargue un script, acceda siempre las **herramientas > validan la entrada** en el editor de secuencia de comandos y se aseguran que usted consigue el mensaje tenido éxito "validación". Si no, toda la visualización de errores en el cristal del debug. Usted puede hacerlos doble clic y le muestra donde la condición de error existe en el script.

En la mayoría de los casos, las trazas predeterminadas son más que suficientes para resolver problemas los problemas. Para simplificar esto, dejar las trazas del valor por defecto encendido y utilizar la capacidad de filtración para visualizar lo que usted necesita.

Antes de cualquier prueba, publique el **comando clear trace**. Esto borra memoria intermedia de los mensajes de seguimiento de modo que la cantidad de información filtrada incluya solamente los datos después de que se publique el comando.

Para la ejecución del script, el elemento más importante a filtrar encendido está EXECUTING_STEP. Esto muestra todos los pasos mientras que se ejecutan. Por ejemplo:

```
cue-3745-44a> clear trace cue-3745-44a> cue-3745-44a> show trace buffer long | include
EXECUTING_STEP 3119 12/28 17:05:33.955 ACCN APMG 0 EXECUTING_STEP:Executing a step:
```

```
Application=App[name=customaa,type=Cisco Script Application,id=4,
desc=customaa,enabled=true,max=8,valid=true,optional=
[cfgVars=[Lcom.cisco.wfapi.util.WFNameValuePair;@14efaa66,script=customaa21.aef]], Task
id=17,000,000,007,Step id=0,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core. StepStart,Step
Description=Start ...
```

En esta salida de ejemplo algo de la información redundante se quita en el centro y cosechó el principio de la fecha/del sello de fecha/hora. La mayor parte del tiempo, la mayoría de la información importante está en el extremo de cada línea.

Nota: Muchas de estas líneas de salida se derriban a una segunda y tercera línea debido a las razones espaciales.

```
5:33.956 Step id=529,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core.StepComment, Step Description=
5:33.957 Step id=3,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.AcceptStep,Step Description=Accept
(contact: --Triggering Contact--) 5:33.977 Step id=129,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.OutputStep,Step Description=Play Prompt (contact: --Triggering
Contact--, prompt: DP[500]) 5:34.461 Step id=2,190,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepOnExceptionGoto,Step Description=On Exception(UndefinedPromptException) Goto Error 5:34.463
Step id=1,649,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepComment,Step Description=
5:34.464 Step id=1,650,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepCallSubflow,Step
Description=Call Subflow -- checkAltGreet.aef 5:34.467 Step id=0,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core.StepStart, Step Description=Start 5:34.468 Step
id=78,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.GetContactInfoStep, Step Description=Get Contact Info
(contact: --Triggering Contact--) 5:34.469 Step id=79,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepCreateHost,Step Description=aType = new com.cisco
.aesop.AltGreetType(language) 5:34.473 Step id=56,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepHost,Step Description=pExist = aType.isEnabled() 5:34.477 Step id=5,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepIf,Step Description=If ( pExist == true 5:34.478
Step id=3,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepEnd,Step Description=End 5:34.480
Step id=510,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.HolidayStep, Step Description=Is Holiday (Date: --
Current Date--) 5:34.487 Step id=512,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.BusinessHoursStep, Step
Description=Business Hours (date: --Current Date--, time: --Current Time--, schedule:
BusinessSchedule) 5:34.527 Step id=1,659,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepLabel,Step Description=Office Open: 5:34.529 Step id=1,660,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.OutputStep, Step Description=Play Prompt (contact: --Triggering
Contact--, prompt: OpenGreeting) 5:35.722 Step id=1,669,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepLabel,Step Description=Main Menu: 5:35.723 Step
id=732,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepIf,Step Description=If ( attempts >=
MaxRetries ) Then 5:35.724 Step id=2,195,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepAssign,Step Description=Set ErrorCode = "mainmenu" 5:35.726 Step id=2,259,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.MenuStep, Step Description=Menu (contact: --Triggering Contact--,
prompt: MainMenu) 5:35.730 Step id=2,294,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ParseInputStep, Step
Description=Get Digit String(contact: --Triggering Contact--, result digit string: TransferExt)
5:36.197 Step id=2,295,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepAssign,Step
Description=Set TransferExt = "2" + TransferExt 5:36.198 Step id=2,296,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ExtensionToAddressStep, Step Description=Extension To User
(Extension: TransferExt, result user:user) 5:36.214 Step id=2,297,Step
Class=com.cisco.prompt.steps.CreateGeneratedPromptStep, Step Description=Create Generated
Prompt( telephone.number type, store in prompt ) 5:36.229 Step id=2,298,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ImplicitConfirmStep, Step Description=Implicit Confirmation
(contact: --Triggering Contact--) 5:41.971 Step id=2,301,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.RedirectStep, Step Description=Call Redirect (contact: --Triggering
Contact--, extension: TransferExt)
```

Ahora usted puede ver cada paso mientras que ejecuta. Usted no puede ver cómo las expresiones evalúan, ni puede usted ver cualquier entrada de usuario. Si el script delante de usted, usted puede seguir adonde ramifica el script, con el conocimiento de los dígitos usted ingresó (en este caso, el usuario marca adentro, marca una extensión, y se transfiere).

Utilice un filtro para ver los dígitos.

```
cue-3745-44a> show trace buffer long | include "process digit"
```

```

3119 12/28 17:05:35.728 ACCN CMTS 0 process digit 2 tag=2
3119 12/28 17:05:35.943 ACCN CMTS 0 process digit 0
3119 12/28 17:05:36.195 ACCN CMTS 0 process digit 1

```

De esta salida usted ve que la extensión 201 está marcada.

Si las versiones de la SEÑAL y del editor de secuencia de comandos de la SEÑAL son ambas diferentes, y usted está intentando cargar un script AA vía el GUI o el CLI, la carga falla con el mensaje de error `fallado carga`. Si ambas versiones son diferentes, después usted necesita reconstruir el script usando el editor de la SEÑAL de la versión que es lo mismo que su SEÑAL. O, actualice la SEÑAL a la versión del editor de secuencia de comandos de la SEÑAL y ejecute el script.

Apéndice

Apéndice 1 - Prompts del sistema

Esta tabla muestra a prompts del sistema que usted puede utilizar.

Nota: Usted no puede reutilizar todos los prompts que usted oiga en la aplicación del voicemail del Cisco Unity Express en una secuencia de comandos personalizada. Algunos de los prompts están solamente disponibles vía el script del voicemail que usted no puede personalizar vía el editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express.

Prompt del sistema	Audio registrado
[AA/AAWelcome] SP	"Recepción al Automated Attendant"
[AA/AAMainMenu] SP	"Para ingresar al número de teléfono de la persona que usted está intentando alcanzar la prensa 1, para ingresar el nombre de la persona usted está intentando alcanzar la prensa 2, para transferir a la prensa del operador el 0"
[AA/AAEnterExtn] SP	"Ingrese por favor el número de teléfono y presione # clave"
[AA/AACallingExtn] SP	"Llamando la extensión"
[AA/AAPhoneReach] SP	"El número de teléfono que usted está intentando alcanzar"
[AA/AAOutOfServicePhone] SP	"Está actualmente el Out Of Service"
[AA/AANameDial] SP	"Deletree el último nombre de la persona que usted quiere llamar seguido por el primer nombre. Para la letra Q, prensa 7, para la prensa Z el 9"
[AA/AACalling] SP	"Llamando"
[AA/AASorry] SP	"Triste usted está teniendo problema. Permanezca por favor en la línea y

	algunos estarán con usted pronto.”
SP[AA/AAWant2Call]	“Si éste es el nombre de la persona que usted está llamando, la prensa 1, comenzar encima, la prensa *”
[AA/still_there] SP	“Todavía está usted allí?”

[Apéndice 2 - Reajuste las trazas predeterminadas](#)

Para reajustar el sistema (Cisco Unity Express 2.1.x y anterior) para omitir las trazas con el CLI, primero inhabilite todas las trazas usando el **comando no trace all**, después pegue esto en el CLI:

```

trace ccn engine debug
trace ccn libldap debug
trace ccn subsystemappl debug
trace ccn managerappl debug
trace ccn managerchannel debug
trace ccn subsystemjtapi debug
trace ccn subsystemsip debug
trace ccn stacksip debug
trace ccn subsystemhttp debug
trace ccn vbrowsercore debug
trace ccn subsystemcmt debug
trace ccn libmedia debug
trace ccn managercontact debug
trace ccn stepcall debug
trace ccn stepmedia debug
trace config-ccn sip-subsystem debug
trace config-ccn jtapi-subsystem debug
trace config-ccn sip-trigger debug
trace config-ccn jtapi-trigger debug
trace config-ccn http-trigger debug
trace config-ccn group debug
trace config-ccn application debug
trace config-ccn script debug
trace config-ccn prompt debug
trace config-ccn miscellaneous debug
trace voicemail database query
trace voicemail database results
trace voicemail database transaction
trace voicemail database connection
trace voicemail database execute
trace voicemail mailbox login
trace voicemail mailbox logout
trace voicemail mailbox send
trace voicemail mailbox save
trace voicemail mailbox receive
trace voicemail mailbox delete
trace voicemail message create
trace voicemail message dec
trace voicemail message delete
trace voicemail message get
trace voicemail message inc
trace webinterface initwizard inittrace ccn engine debug
trace ccn libldap debug
trace ccn subsystemappl debug
trace ccn managerappl debug
trace ccn managerchannel debug
trace ccn subsystemjtapi debug
trace ccn subsystemsip debug

```

```
trace ccn stacksip debug
trace ccn subsystemhttp debug
trace ccn vbrowsercore debug
trace ccn subsystemcmt debug
trace ccn libmedia debug
trace ccn managercontact debug
trace ccn stepcall debug
trace ccn stepmedia debug
trace config-ccn sip-subsystem debug
trace config-ccn jtapi-subsystem debug
trace config-ccn sip-trigger debug
trace config-ccn jtapi-trigger debug
trace config-ccn http-trigger debug
trace config-ccn group debug
trace config-ccn application debug
trace config-ccn script debug
trace config-ccn prompt debug
trace config-ccn miscellaneous debug
trace voicemail database query
trace voicemail database results
trace voicemail database transaction
trace voicemail database connection
trace voicemail database execute
trace voicemail mailbox login
trace voicemail mailbox logout
trace voicemail mailbox send
trace voicemail mailbox save
trace voicemail mailbox receive
trace voicemail mailbox delete
trace voicemail message create
trace voicemail message dec
trace voicemail message delete
trace voicemail message get
trace voicemail message inc
trace webinterface initwizard init
```

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)