

# Configuración y Administración de Cisco Unity Express System Auto Attendant

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Información general](#)

[Entienda el sistema de administración del saludo](#)

[Personalizar la aplicación predeterminada de la SEÑAL AA contra la creación de una secuencia de comandos personalizada](#)

[Utilice la aplicación del editor de secuencia de comandos de la SEÑAL para crear las secuencias de comandos personalizadas](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

El propósito de este documento es explicar cómo configurar y administrar Cisco Unity Express Auto Attendant (AA).

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

Este documento se aplica al Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 y posterior. Usted debe ser familiar con este software.

### [Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

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

**Nota:** La mayor parte de la información contenida en este papel es apenas tan relevante al Cisco Unity Express 2.1.1 como está a las versiones anteriores.

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

Para configurar y manejar el Cisco Unity Express (SEÑAL) AA es entender los componentes que comprenden la aplicación, y cómo obran recíprocamente. El componente del sistema de administración del saludo (GMS) del Cisco Unity Express no es parte del AA, no obstante es una característica expresa del Unity dominante y una herramienta útil para registrar los mensajes audios del saludo y los archivos pronto usados por el script AA.

El script del valor por defecto AA proporcionado el Cisco Unity Express se nombra "aa.aef" y reside en un directorio del sistema. Puesto que este script está en el directorio del sistema, no puede ser descargado, ser copiado ni ser cargado por los usuarios. Esta aplicación del valor por defecto AA también se conoce como la "secuencia de comandos de sistema" o "sistema AA".

El único componente del valor por defecto AA que reside en el directorio de usuario es un archivo prompt de audio llamado AAWelcome.wav. El resto de los archivos prompts de audio usados por el valor por defecto AA residen en el directorio del sistema y no se pueden descargar, copiar, ni cargar por los usuarios.

El primer acción realizada por el valor por defecto AA es un paso que utiliza el parámetro del sistema nombrado "welcomePrompt". Por abandono, el valor del parámetro welcomePrompt se fija al AAWelcome.wav. Por lo tanto, la primera cosa que el llamador oye cuando se marca el número piloto AA es el audio contenido en ese archivo. El archivo del AAWelcome.wav suministrado el Cisco Unity Express AA es muy corto (cerca de dos segundos), y su contenido audio es solamente el mensaje, "recepción al Automated Attendant". Después, el script AA va a otro paso que juegue un prompt que contenga el audio "para ingresar al número de teléfono de la persona que usted está intentando alcanzar, presione 1..." El script AA entonces ejecuta los pasos basados en la entrada del llamador, o las repeticiones si no se detecta ninguna entrada.

**Nota:** El paso del welcomePrompt en el script del valor por defecto AA es NON-interrumpible. Valida y salva realmente la entrada del teclado numérico, no obstante no se toma ningunas medidas basadas inmediatamente en la entrada. Sin embargo, el llamador puede percibir probablemente que medidas están tomadas puesto que el script se mueve sobre el siguiente paso y indica tan rápidamente. Es el segundo paso que es interrumpible. Tan si se salva el llamador presiona "1" mientras que el prompt juega ("recepción a XYZ Corporation... "). Puesto que el menú en el segundo paso tiene opción "1" fijado para activar el "dial por la extensión", el script AA recibe el dígito "1" inmediatamente después que se acaba el saludo agradable y después espera que el llamante ingrese al número de interno de la persona para alcanzar. El prompt que informa al llamador las opciones de menú nunca se juega porque el paso del script ha recibido ya el dígito "1", y él trata esa entrada como la Selección de menú del llamador para este paso.

El Cisco Unity Express 2.1.1 todavía tiene el Auto Attendant del aa.aef que ahora tiene la capacidad a las transferencias de bloque a las extensiones del correo de voz válidas, las vacaciones configurables, los horario del negocio y separa los prompts para abierto/cerrados/estado de vacaciones; pero también agrega un script aasimple.aef. El GMS se ha retitulado teléfono de la administración VI (AvT) y agrega más funciones. Para más información, refiera a los Release Note apropiados.

**Nota:** Los clientes deben utilizar aa\_sample1.aef, que se incluye en el CD proporcionado la aplicación del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express.

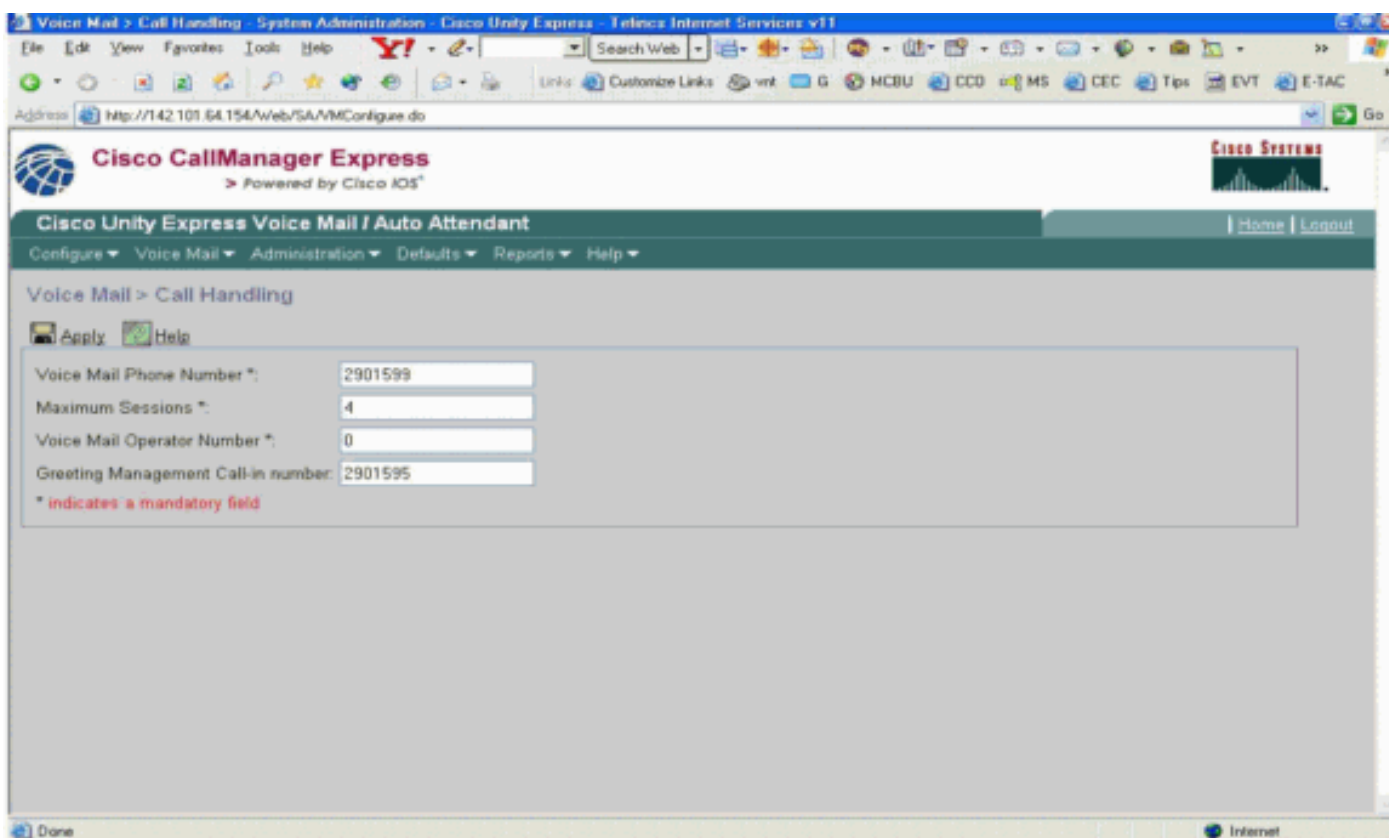
## [Entienda el sistema de administración del saludo](#)

En el lugar del GUI o del comando line interface(cli) para cargar o descargar los archivos de audio generados en un sistema separado, el GMS permite que usted utilice su teléfono para registrar o para borrar los archivos de audio directamente en el sistema de archivos del Cisco Unity Express. Cisco aconseja que usted utilice el GMS para registrar los archivos y los prompts del saludo mientras que genera archivos de audio más de alta calidad. El GMS es una secuencia de comandos de sistema del Cisco Unity Express se inicia que cuando usted marca un número configurado a través del asistente de inicialización del Cisco Unity Express o con el GUI o el CLI. Usted puede identificar el GMS por la aplicación del **promptgmt** en el Cisco Unity Express.

Cuando un nuevo prompt se registra con la ayuda del GMS, un archivo se crea en la forma *UserPrompt\_DateTime.wav*, tal como *UserPrompt\_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:21:17). Estos archivos no se pueden retitular del GMS. En lugar, el archivo se debe descargar y cargar otra vez con un nuevo nombre de fichero con el GUI o el CLI (como se muestra aquí). Si usted quiere utilizar un archivo creado recientemente en un script, debe ser asignado con el GUI o el CLI, como esto no es también posible del GMS.

**Nota:** Recuerde que el GMS puede agregar solamente los nuevos archivos pronto o borrar los archivos que existen ya. Si se va el prompt creado recientemente a ser utilizado en un script, el prompt se debe o retitular para hacer juego el prompt en el script, o el script se debe cambiar para referir a este nuevo prompt.

Usted puede ver y modificar el llamada-en-número GMS. Para realizar los cambios, usted puede acceder este número siguiendo la **pantalla del voicemail > del manejo de llamadas de la trayectoria**, como se muestra aquí:



El llamada-en-número GMS se configura normalmente en el momento de la instalación a través del asistente de inicialización del Cisco Unity Express.

Cuando usted marca en el número GMS (de un teléfono del IP o del Public Switched Telephone Network (el PSTN)), un script ayuda al llamador a manejar y a registrar los saludos y los prompts.

Primero, el llamante debe ingresar oír estas instrucciones:

- Ingrese por favor su extensión.
- Ingrese por favor su número de pin.
- Recepción al sistema de administración del saludo.

Entonces, este menú se presenta al llamador:

- Presione el "1" para administrar el saludo alternativo del Automated Attendant.
- Presione el "2" para administrar los prompts de encargo. Presione el "1" para registrar un nuevo prompt. Registre un nuevo prompt en la señal acústica. Para acabar de registrar, presione # clave. Usted ha registrado el nuevo prompt como sigue... Prompt registrado juego. Presione el "2" para salvar el prompt. Presione el "3" para borrarlo. Si se ha alcanzado el límite registrado del mensaje, el llamador oír: Triste, usted ha registrado ya los prompts del <<x>>.
- Presione el "2" para jugar previamente registró los prompts de encargo. Hay prompts registrados <<x>>. En un loop {<<i>> pronto.<<i>> pronto del juego. Para borrarlo, prensa el "3", para saltarlo, prensa #. Si se presiona el "3", borre el prompt.}
- Un llamador tendría que presionar el "2" para registrar un prompt.

Para más información sobre el GMS, refiera a [configurar y a usar el sistema de administración del saludo y el saludo alternativo de la emergencia para el Unity expreso.](#)

## **Personalizar la aplicación predeterminada de la SEÑAL AA contra la creación de una secuencia de comandos personalizada**

En muchos casos, la operación de la aplicación predeterminada del Cisco Unity Express AA es suficiente para las necesidades del cliente. Sin embargo, la mayoría de las compañías quisieran a los llamadores oír el nombre de la compañía cuando se alcanza el AA.

La solución en este caso es crear un prompt de audio corto, tal como uno que diga la "recepción a XYZ.com" y lo utiliza pues el prompt predeterminado de la recepción (los pasos detallados se proporcionan en este documento). Mientras que es posible utilizar un archivo pronto con hasta 120 segundos de audio, Cisco aconseja que usted mantenga dé la bienvenida al cortocircuito del prompt, puesto que es NON-interrumpible.

Si los requisitos para el script AA son más complejos que los pasos suministrados en el valor por defecto AA (el dial por la extensión, explica el Nombre de usuario mientras que usted marca, y llama al operador), después un script de la aduana AA se debe crear para manejar todos los pasos necesarios, prompts y entrada requeridos.

Las secuencias de comandos personalizadas se deben crear mediante la aplicación del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express (disponible para la descarga [aquí](#)), donde usted puede también encontrar varios los scripts de la muestra AA con la documentación que describe su función. Más información para crear las secuencias de comandos personalizadas se suministra

en el [uso la aplicación del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express de crear las secuencias de comandos personalizadas](#) sección de este documento.

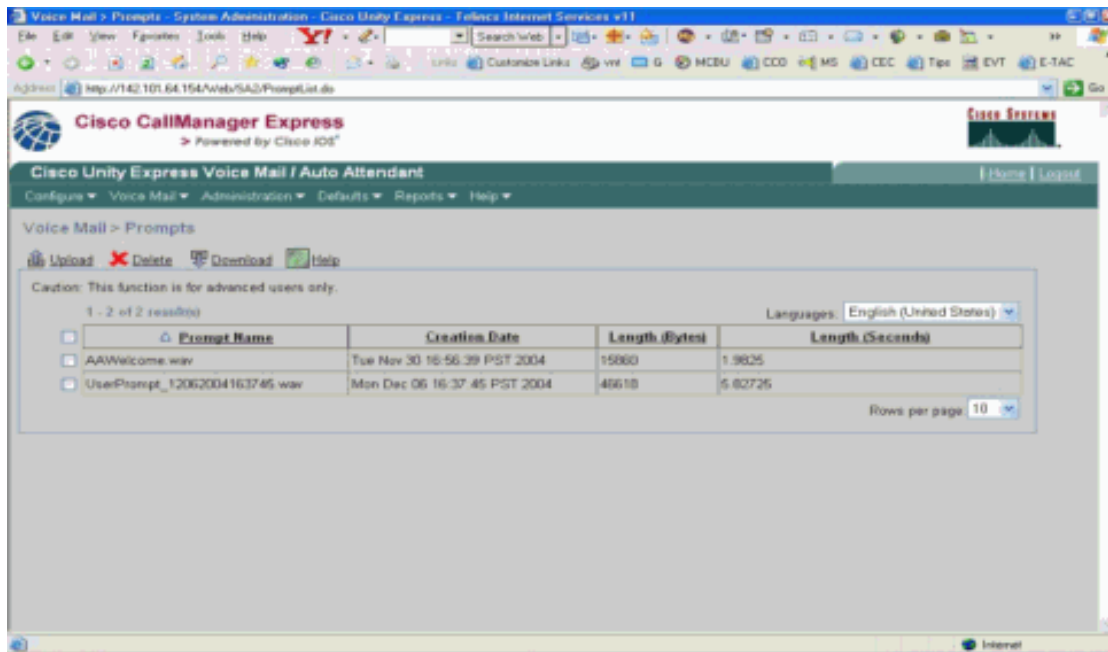
Si la operación del Cisco Unity Express predeterminado AA cumple sus requisitos y usted necesita solamente crear un saludo personalizado, usted debe seguir los siguientes pasos:

1. Registre un archivo de audio del saludo AA (método GMS recomendado).
2. Cargue el archivo creado recientemente del saludo al sistema de archivos del Cisco Unity Express. **Nota:** Esto File Upload (Subir archivo) camino se requiere solamente si el archivo de audio del saludo se crea en un PC o un cierto sistema con excepción del Cisco Unity Express GMS, según lo descrito por el primer método aquí. Si el GMS se utiliza para registrar el archivo de audio del saludo, se crea directamente en el sistema de archivos del Cisco Unity Express y el paso de la carga no se requiere. (A menos que usted necesita retitular el prompt registrado por el GMS. Entonces usted tendría que descargarlo y después cargarlo con el nuevo nombre según lo descrito aquí.)
3. Asocie el nuevo archivo del saludo al parámetro welcomePrompt (método GUI recomendado).

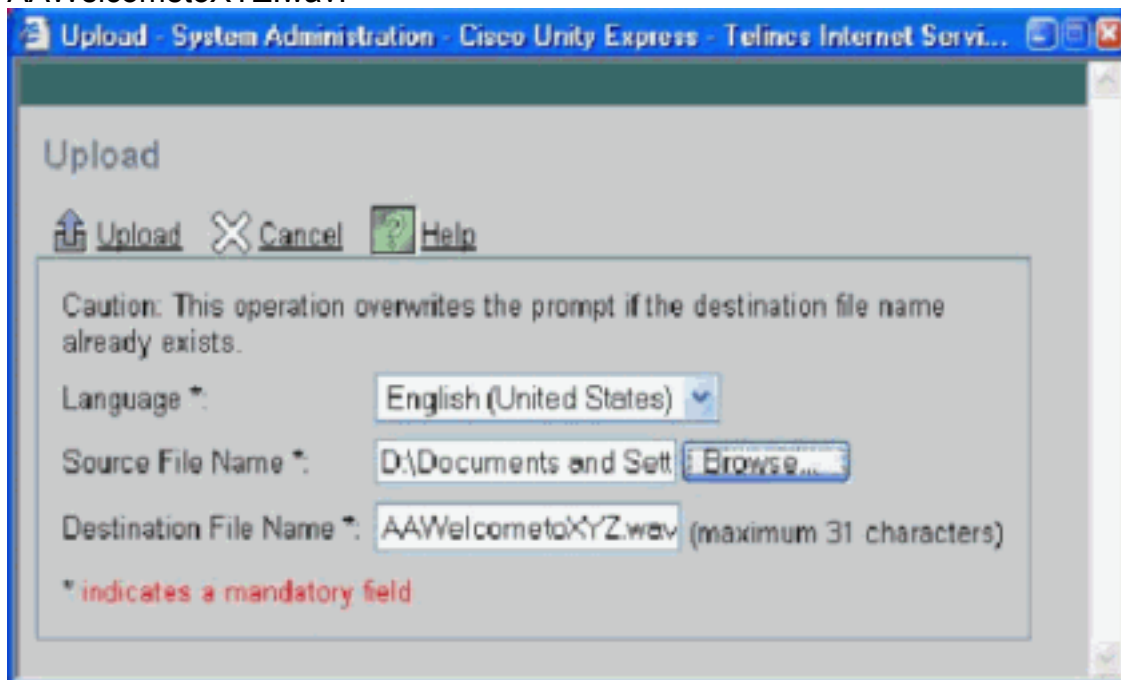
### [Registre un saludo del Auto Attendant o indique el archivo](#)

Hay dos maneras de crear un saludo AA y los archivos del prompt:

1. Cree un archivo del .wav con este formato: Ley u G.711, 8 kHz, bit 8, mono. El archivo no puede ser más grande de un MB. Después de que se registre el saludo, utilice el **comando copy** GUI o del Cisco Unity Express CLI ccn de copiar el archivo adentro al sistema del Cisco Unity Express. Para el procedimiento de la carga, vea el [uso el CLI de cargar la sección del archivo del saludo o del prompt del Auto Attendant de](#) este documento.
2. \* (recomendado) utilice el GMS en la interfaz de usuario de la telefonía (TUI) para registrar el saludo o indicar.
3. Marque el número de teléfono GMS y seleccione la opción para registrar un saludo.
4. Cuando se acaba la registración, salve el archivo. El GMS salva automáticamente el archivo en el Cisco Unity Express. **Nota:** En este ejemplo, el Cisco Unity Express ha guardado el archivo más reciente registrado por el GMS como "UserPrompt\_12062004163745.wav". Usted entonces puede elegir descargar el archivo del "UserPrompt\_12062004163745.wav" y hacer clic en la **descarga**.
5. Para retitular el archivo, sávelo.
6. Finalmente, usted puede cargar y hacer clic en la **carga** como se muestra aquí:



En este ejemplo, el administrador elige retitular el archivo a AAWelcometoXYZ.wav:



Cisco

recomienda que usted maneja los archivos pronto mediante el GUI, sin embargo los prompts se pueden también manejar con el uso de los **comandos ccn CLI**, como se muestra

aquí:  
 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  
 Primeras copias de este ejemplo un archivo (UserPrompt\_06172004102117.wav) al servidor TFTP (como XYZ-corp\_welcome.wav). Entonces, copia que lo mismo clasifica detrás como XYZ-corp\_welcome.wav. Pasado, se borra el archivo del UserPrompt\_06172004102117.wav. Tan con eficacia, el archivo del UserPrompt\_06172004102117.wav fue retitulado a XYZ-corp\_welcome.wav. Hay ningún retitula commandavailable, así que el GUI y los métodos CLI son la única forma de cambiar



un nombre de fichero.

### Utilice el CLI para cargar el saludo del Auto Attendant o el archivo pronto

Publique el comando `ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename`.

Ejemplo:

```
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
```

**Nota:** Este paso no se requiere para los archivos registrados por el GMS.

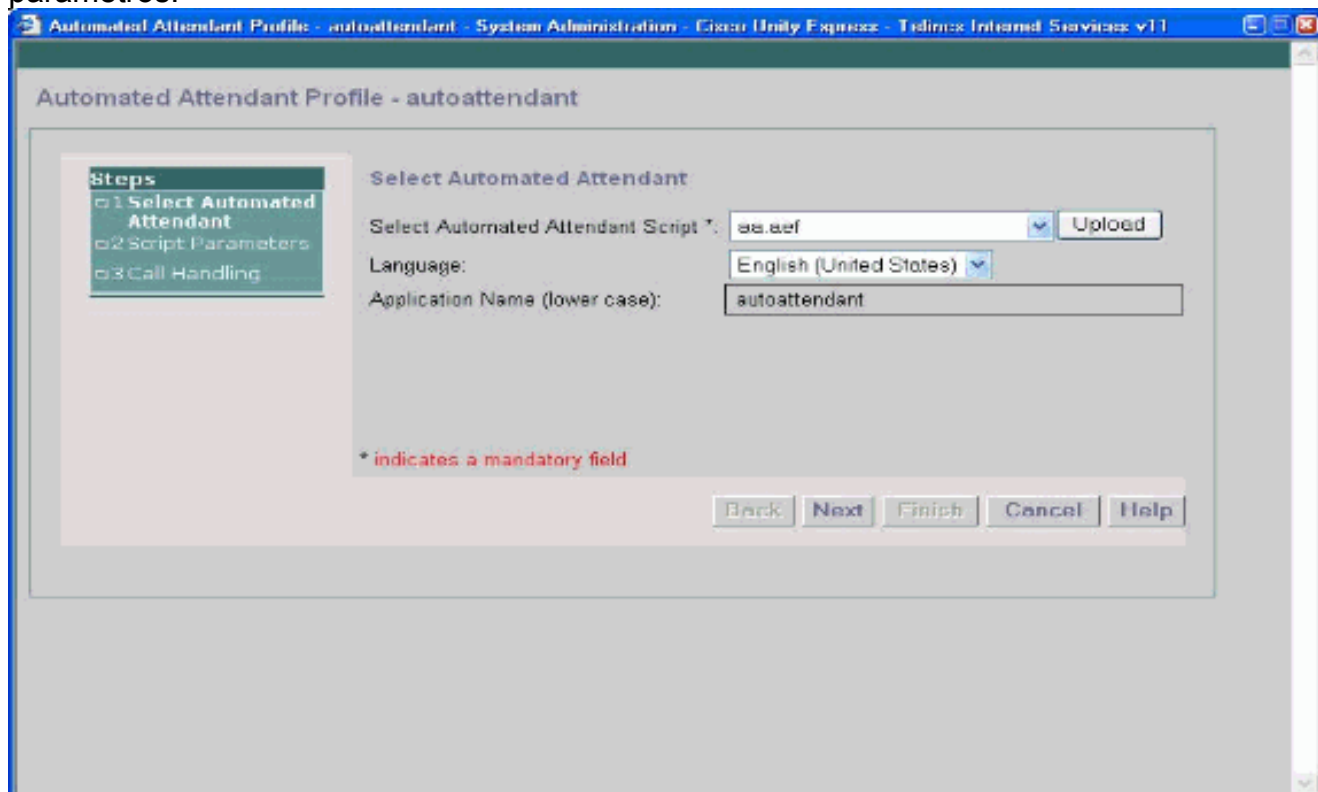
Este comando es equivalente a seleccionar el **correo de voz > los prompts > la carga de las opciones GUI**.

**Nota:** Un mensaje de error aparece si usted intenta cargar más que el número máximo de prompts permitidos en su módulo del Cisco Unity Express.

### Asocie el nuevo archivo del saludo al parámetro pronto agradable

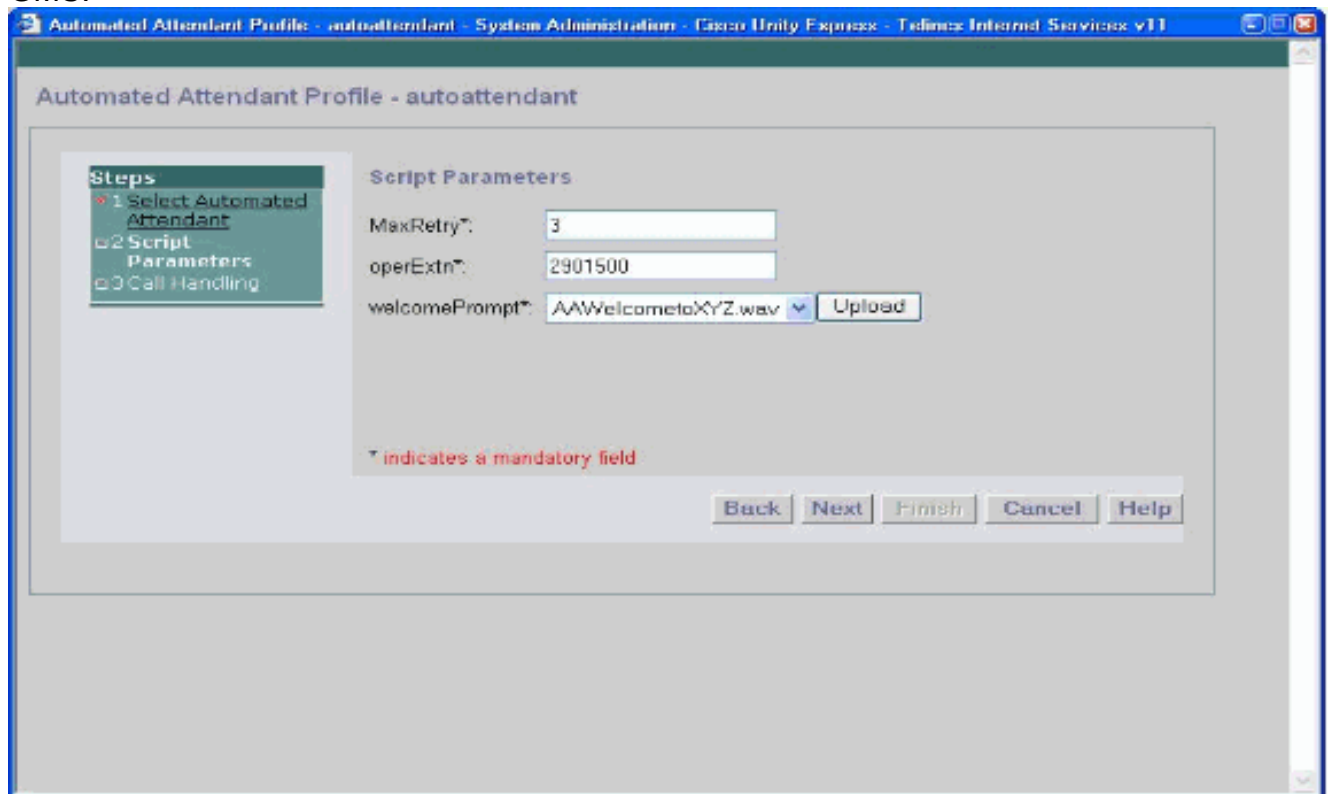
Una vez que el nuevo archivo del saludo se guarda en el sistema de archivos del Cisco Unity Express, se utiliza solamente si se asocia a una acción en el script AA. El primer paso en el script del valor por defecto AA utiliza un parámetro del sistema llamado “welcomePrompt” para jugar el archivo del saludo. Por lo tanto, usted debe asociar su archivo creado recientemente del saludo tal y como se muestra en del ejemplo aquí:

1. **El correo de voz > el Auto Attendant** selectos, entonces hacen clic en el autoattendant para cambiar sus parámetros:



2. Haga clic **después**, para ver la opción para asociar el autoattendant predeterminado al prompt nuevamente cargado que fue registrado por el

GMS:



3. Usted puede también asociar su archivo creado recientemente del saludo con el CLI al **comando parameter**, tal y como se muestra en del ejemplo aquí:

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

## [Utilice la aplicación del editor de secuencia de comandos de la SEÑAL para crear las secuencias de comandos personalizadas](#)

Según lo expuesto previamente, si los requisitos para el script AA son más complejos que los pasos suministrados en el valor por defecto AA (el dial por la extensión, marca deletreando el Nombre de usuario, llama al operador), después un script de la aduana AA se debe crear para manejar todos los pasos necesarios, prompts y entrada requeridos. La aplicación del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express es bastante intuitiva para los usuarios familiares con el Scripts TCL. La documentación de la ayuda en línea incluida en la aplicación es completa y es suficiente dirigir los ingenieros y a los técnicos con el proceso de la creación de las secuencias de comandos personalizadas. Varios muestrean los scripts AA y sus descripciones están disponibles para la descarga de la [página de descarga del software del Cisco Unity Express 1.1.2](#). Cisco también ofrece los módulos de capacitación del Video on Demand para el editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express en el sitio web del Partner E-Learning Connection. Visite el [Partner E-Learning Connection](#), seleccione la lengüeta de la **búsqueda avanzada** y la búsqueda en los **fundamentos del scripting con el Cisco Unity Express**.

**Nota:** La aplicación del editor de secuencia de comandos del Cisco Unity Express envía con un archivo de secuencia de comandos AA incluido, pero este archivo, salvado actualmente en C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef, es incorrecto y será quitado para la versión 2.1. Utilice el archivo aa\_sample1.aef que está en el CD de acompañamiento en lugar de otro.

El AA se puede hacer para actuar como el valor por defecto AA en el Cisco Unity Express con estos pasos:



- Haga clic con el botón derecho del ratón el **PlayPrompt** (momentos antes de esta opción, una anotación dice “el prompt de la recepción del juego”.)
- Propiedades Select - > la lengüeta del **prompt**, **fijó la entrada abrupta = sí**.
- Salve el archivo de secuencia de comandos con un nombre con excepción del “aa.aef”.
- Cargue el archivo de secuencia de comandos al Cisco Unity Express.
- Habilite el nuevo archivo de secuencia de comandos AA como secuencia de comandos personalizada.

Para más información sobre estos pasos, refiera a “configurar al Auto Attendant Scripts” la sección del [guía del administrador del Cisco Unity Express CLI para el Cisco CallManager expreso, la versión 1.1.2](#).

Si usted necesita el soporte adicional de la dirección o del troubleshooting, envíe un correo electrónico a [ask-cue-editor@external.cisco.com](mailto:ask-cue-editor@external.cisco.com).

## Información Relacionada

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