

Cisco Unity Express システムの自動応答の設定と管理

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[概要](#)

[メッセージ管理 システムを理解して下さい](#)

[デフォルト キュー AA アプリケーションの vs カスタムスクリプトの作成カスタマイズ](#)

[カスタムスクリプトを作成するのにキュー スクリプト エディタ アプリケーションを使用して下さい](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントの目的は、Cisco Unity Express の自動受付 (AA) を設定および管理する方法について説明することです。

前提条件

要件

この資料は Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 およびそれ以降に適用します。このソフトウェアについて詳しく知っているはずですが。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 およびそれ以降

注: この用紙に含まれている情報のほとんどは以前のバージョンにあるので Cisco Unity Express 2.1.1 に同じように関連しています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

概要

Cisco Unity Express (CUE) AA を設定・管理することはコンポーネント アプリケーションから成り立つ、そしてどのように相互に作用している理解することです。Cisco Unity Express のメッセージ管理 システム (GMS) コンポーネントは AA スクリプトによって使用される可聴周波メッセージ メッセージおよび敏速なファイルを記録するためのキー Unity Express な 機能および役に立つツールがあるどんなに、AA の一部ではないです。

Cisco Unity Express を与えられるデフォルト AA スクリプトは「aa.aef」と指名され、システム登録簿に常駐します。このスクリプトはシステム登録簿にあるので、ユーザによってダウンロードされ、コピーされアップロードすることができません。このデフォルト AA アプリケーションは別名「システムスクリプト」または「システム AA」です。

ユーザ ディレクトリに常駐するデフォルト AA の唯一のコンポーネントは AAWelcome.wav と呼ばれるオーディオプロンプト ファイルです。デフォルト AA で使用される他のオーディオプロンプト ファイルはすべてシステム登録簿に常駐し、ユーザによってダウンロードされ、コピーされ、アップロードすることができません。

デフォルト AA でとられる最初の処置は「welcomePrompt」と指名されるシステムパラメータを使用するステップです。デフォルトで、welcomePrompt パラメータの値は AAWelcome.wav に設定されます。従って、AA パイロット番号がであるそのファイルに含まれているオーディオダイアルされる場合の発信者が聞く最初の事柄。Cisco Unity Express AA と供給される AAWelcome.wav ファイルは非常に短く (約 2 秒)、オーディオ コンテンツはメッセージだけです、「Automated Attendant への歓迎」。次に、AA スクリプトは達することを試みている人の電話番号を入力するためにオーディオが「含まれているプロンプトを『1』を押す...」する別のステップに行きます AA スクリプトはそれから入力を検出する場合発信者の入力に基づいてステップを繰り返すを実行します。

注: デフォルト AA スクリプトの welcomePrompt ステップは非 interruptible です。それは実際に処置が入力に基づいていたすぐにとられないどんなに、キーパッド入力を受け入れ、保存します。ただし、発信者はスクリプトが次のステップに移動し、そうすぐにプロンプト表示するので多分処置がとられること感知できます。interruptible ののは第2ステップです。敏速な演劇 (「 XYZ Corporation への歓迎...」) が、それ保存される間、発信者が「1つ押せば従って。第2ステップのメニューに選択「1」が拡張によるダイアル」をアクティブにするために設定されているので AA スクリプトは達するために歓迎されたメッセージが終了する受信し、次に発信者が人の拡張番号を入力すると期待します直後にディジット「1」を。メニューオプションを発信者に知らせるプロンプトは決してスクリプト ステップが既にディジット「1」を受信してしまったので、それ扱いますこのステップのための発信者のメニューの選択として入力されるそれをされな

Cisco Unity Express 2.1.1 にまだ有効な音声メール拡張へのブロック転送に今能力が、設定可能な休日、ビジネス スケジュールあるあり、開いた/閉じられた/休日ステータスのためのプロンプトを分けます aa.aef 自動転送が; しかしまた aasimple.aef スクリプトを追加します。GMS は管理 VI 電話 (AvT) と名前を変更され、より多くの機能性を追加します。詳細については、適切なリリース ノート参照して下さい。

注: 顧客は Cisco Unity Express スクリプト エディタ アプリケーションを与えられる CD に含まれている aa_sample1.aef を使用する必要があります。

メッセージ管理 システムを理解して下さい

GUI が Command Line Interface (CLI) の代わりに別途のシステムで生成される音声ファイルをダウンロードするためにアップロードするか、または GMS は Cisco Unity Express ファイルシステムの音声ファイルを直接記録するか、または削除するのに電話を使用することを可能にします。Cisco は良質音声ファイルを生成すると同時にメッセージ ファイルおよびプロンプトを記録するのに GMS を使用することを助言します。GMS は Cisco Unity Express 初期化 ウィザードまたは GUI か CLI によって設定される数にダイヤルするとき始められる Cisco Unity Express システムスクリプトです。Cisco Unity Express の `promptmgmt` アプリケーションによって GMS を識別できます。

新しいプロンプトが GMS の助けによって記録されるとき、ファイルは `UserPrompt_06172004102117.wav` (06/17/2004 10:21:17) のような形式 `UserPrompt_DateTime.wav` で、作成されます。これらのファイルは GMS から名前を変更することができません。その代り (ここに示されている)、ファイルは GUI または CLI の新しいファイル名と再度ダウンロードされ、アップロードする必要があります。スクリプトで新しく作成されたファイルを使用したいと思う場合これがまた GMS から可能性のあるではないように GUI か CLI と割り当てる必要があります。

注: GMS が新しく敏速なファイルしか追加しないか、または既にあるファイル削除できることを覚えていて下さい。新しく作成されたプロンプトがスクリプトで使用されるべきなら場合スクリプトのプロンプトを一致するためにプロンプトが名前を変更するこの新しいプロンプトを示すためにスクリプトは変更する必要があります。

GMS コール数を表示し、修正できます。変更を行なうために、ここに示されているように **パス 音声メール > 通話処理 画面**に、続くことによってこの数にアクセスできます:

GMS コール数は Cisco Unity Express 初期化 ウィザードを通した据 えつけ 時間に普通設定されます。

GMS 数にダイヤルインする時 (IP Phone か Public Switched Telephone Network (PSTN) から)、スクリプトは発信者がメッセージおよびプロンプトを管理し、記録するのを助けます。

最初に、発信者は聞きますこれらの手順に入る必要があります:

- エクステンションを入力して下さい。
- ピンナンバーを入力して下さい。
- メッセージ管理 システムへの歓迎。

それから、このメニューは発信者に表示されます:

- Automated Attendant 代替グリーティングを管理するために "1" を押して下さい。
- カスタム プロンプトを管理するために "2" を押して下さい。新しいプロンプトを記録するために "1" を押して下さい。発信音に新しいプロンプトを記録して下さい。記録することを終わるために # キーを押して下さい。次の通り...新しいプロンプトを記録しました演劇によって記録されるプロンプト。プロンプトを保存するために "2" を押して下さい。それを削除するために "3" を押して下さい。録音されたメッセージ制限が達する場合、発信者は聞きます:残念、既に <<x>> プロンプトを記録してしまいました。
- 以前に遊ぶために "2" を記録しましたカスタム プロンプトを押して下さい。<<x>> によって記録されるプロンプトがあります。ループ {敏速な <<i>>。演劇敏速な <<i>>。それを削除するために、それをスキップするために "3" を、押します # 押して下さい。"3" が押される場合

、プロンプトを削除して下さい。}

- 発信者はプロンプトを記録するために "2" を押さなければなりません。

GMS に関する詳細については、[Unity Express のためのメッセージ管理 システムおよび緊急時代替グリーティングの設定と使用](#) 参照して下さい。

デフォルト キュー AA アプリケーションの vs カスタムスクリプトの作成カスタマイズ

多くの場合、デフォルト Cisco Unity Express AA アプリケーションのオペレーションは顧客の必要のために十分です。ただし会社名を聞くことを、AA が達するときほとんどの会社は発信者に望みます。

ソリューションはこの場合「XYZ.com への歓迎」を 1 のような短いオーディオプロンプトを、作成すること、それをデフォルト歓迎プロンプト使用します (詳細なステップはこの資料で提供されます)。オーディオの 120 秒までと敏速なファイルを使用することは可能性のある間、Cisco は非 interruptible であるので歓迎された敏速な短い保存することを助言します。

AA スクリプトのための必要条件がデフォルト AA で供給されるステップより複雑 (拡張によるダイヤルは、ダイヤルし、オペレータに問い合わせる間、ユーザネームを綴ります) なら場合、必要なすべての必要なステップ、プロンプトおよび入力を処理するためにカスタム AA スクリプトが作成する必要があります。

カスタムスクリプトは Cisco Unity Express スクリプト エディタ アプリケーションによって機能を記述するまたドキュメントのサンプル AA スクリプト複数を見つけることができることに (ダウンロードのために [ここに](#) 利用可能 な) 作成する必要があります。カスタムスクリプトを作成する詳細は [使用](#) でこの資料の [カスタムスクリプト](#) セクションを [作成する Cisco Unity Express スクリプト エディタ アプリケーション](#) 提供されます。

デフォルト Cisco Unity Express AA のオペレーションが必要条件を満たし、ただカスタマイズされたメッセージを作成する必要があるれば次の手順に従って下さい:

1. AA メッセージ音声ファイル (推奨される GMS 方式) を記録して下さい。
2. Cisco Unity Express ファイル システムに新しく作成されたメッセージ ファイルをアップロードして下さい。注: メッセージ音声ファイルが Cisco Unity Express GMS 以外 PC システムで作成されればその時だけ最初の方式によってここに記述されているようにこのファイル アップロード ステップが、必要となります。メッセージ音声ファイルを記録すればのに GMS が使用されている場合 Cisco Unity Express ファイル システムで直接作成され、アップロード ステップが必要なりません。 (GMS によって記録されるプロンプトの名前を変更する必要がなければ。それからそれをダウンロードし、次にここに記述されているように新しい名前とアップロードしなければなりません。)
3. welcomePrompt パラメータ (推奨される GUI 方式) と新しいメッセージ ファイルを関連付けて下さい。

自動転送メッセージが敏速なファイルを記録して下さい

AA メッセージおよび敏速なファイルを作成する 2 つの方法があります:

1. この形式で .wav ファイルを作成して下さい: G.711 U-law、8 つの kHz、モノラル 8 ビット。ファイルは 1 つの MB より大きい場合もありません。グリーティングが記録された後、

Cisco Unity Express システムにファイルをコピーする GUI または Cisco Unity Express CLI `ccn copy` コマンドを使用して下さい。アップロード プロシージャに関しては、この資料の [自動転送メッセージが敏速なファイルセクションをアップロードするために使用を CLI 参照](#) して下さい。

- * (推奨) 使用 テレフォニー ユーザインターフェイス (TUI) の GMS メッセージを記録するか、またはプロンプト表示するため。
- GMS 電話番号にダイヤルし、メッセージを記録するオプションを選択して下さい。
- 記録が終了するとき、ファイルを保存して下さい。GMS は自動的に Cisco Unity Express のファイルを保存します。注: この例では、Cisco Unity Express は "UserPrompt_12062004163745.wav" として GMS を通って記録される最後のファイルを保存しました。それから "UserPrompt_12062004163745.wav" ファイルをダウンロードし、『Download』 をクリック することを選択できます。
- ファイルの名前を変更するために、それを保存して下さい。
- 最終的には、ここに示されているようにアップロードし、『Upload』 をクリック することができます:この例では、管理者は AAWelcometoXYZ.wav にファイルの名前を変更することを選択します:Cisco は GUI によって敏速なファイルを管理することを推奨します、しかしプロンプトはまたここに示されているように `ccn CLI` コマンドの使用によって、管理することができます:

```
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
```

第一刷この例 TFTPサーバへのファイル (UserPrompt_06172004102117.wav) (XYZ-corp_welcome.wav として)。それから、それは XYZ-corp_welcome.wav と同じファイル コピーします。最後に、UserPrompt_06172004102117.wav ファイルは削除されます。そう効果的に、UserPrompt_06172004102117.wav ファイルは XYZ-corp_welcome.wav に名前を変更されました。名前を変更します `commandavailable` ありません、従って GUI および CLI メソッドはファイル名を変更する唯一の方法です。

[自動転送メッセージが敏速なファイルをアップロードするのに CLI を使用して下さい](#)

`ccn` コピー URL ソース IP アドレスプロンプト敏速ファイル名 コマンドを発行して下さい。

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: GMS を通って記録されるファイルにこのステップが必要となりません。

このコマンドは GUI オプション 音声メール > プロンプト > アップロードの選択と同等です。

注: Cisco Unity Express モジュールで許可されるプロンプトの最大数より多くをアップロードすることを試みる場合エラーメッセージが現れます。

[歓迎された敏速なパラメータと新しいメッセージ ファイルを関連付けて下さい](#)

新しいメッセージ ファイルが Cisco Unity Express ファイル システムで保存されれば、AA スクリプトの操作と関連付けられる場合その時だけ使用されます。デフォルト AA スクリプトの第一歩は「welcomePrompt」と呼ばれるメッセージ ファイルをするのにシステムパラメータを使用します。従って、例に示すように新しく作成されたメッセージ ファイルをここに関連付けて下さい

:

1. Voice Mail > Auto Attendant の順に選択し パラメータを変更するために、そして autoattendant をクリックして下さい:
2. GMS を通って記録された最近アップロードされたプロンプトにデフォルト autoattendant を関連付けるオプションを見るために、『Next』 をクリックして下さい:
3. また例に示すようにこのパラメータ コマンド、で CLI によって新しく作成されたメッセージ ファイルを関連付けることができます:

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

カスタムスクリプトを作成するのにキュー スクリプト エディタ アプリケーションを使用して下さい

必要なすべての必要な ステップ、プロンプトおよび入力を処理するために AA スクリプトのための必要条件がデフォルト AA で供給されるステップより複雑 (拡張によるダイヤルはユーザネームの綴りによって、問い合わせますオペレータにダイヤルします) なら以前に示されるように、そしてカスタム AA スクリプトが作成する必要があります。 Cisco Unity Express スクリプト エディタ アプリケーションは TCL スクリプトをよく知っているユーザ向けにかなり直観的です。アプリケーションに含まれているオンライン ヘルプ ドキュメントは完全で、カスタムスクリプト作成のプロセスによってエンジニアおよび技術者をガイドして十分です。 複数は AA スクリプトを見本抽出し、記述は [Cisco Unity Express 1.1.2 Software Download ページ](#)からのダウンロード可能です。 Cisco はまた Partner E-Learning Connection Webサイトの Cisco Unity Express スクリプト エディタのためのビデオ オンデマンド 訓練 モジュールを提供します。 [Partner E-Learning Connection](#) にアクセスして下さい、Cisco Unity Express のスクリプトを書く基本の高度な 検索タブおよび検索を選択して下さい。

注: Cisco Unity Express スクリプト エディタ アプリケーションは含まれている AA スクリプトファイルによって出荷しますが現在 C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef で保存されるこのファイルは、不正確で、バージョン 2.1 のために取除かれます。 aa_sample1.aef ファイルを使用して下さい伴う CD に代りにある。

AA はこれらのステップの Cisco Unity Express のデフォルト AA のように機能するために作ることができます:

- **PlayPrompt** を右クリックして下さい (このオプションの直前に、注釈は「演劇歓迎されたプロンプト」を言います。)
- 『Properties』 を選択して下さい->プロンプト タブは、**Barge-In** を = はい設定しました。
- 「aa.aef」以外名前のスクリプトファイルを保存して下さい。
- Cisco Unity Express にスクリプトファイルをアップロードして下さい。
- カスタムスクリプトとして新しい AA スクリプトファイルを有効にして下さい。

これらのステップに関する詳細については、[Cisco Unified CallManager Express のための Cisco Unity Express CLI 管理者ガイド](#)の「参照しま自動転送スクリプト」セクションを、[リリース 1.1.2](#) 設定します。

それ以上の指導またはトラブルシューティング サポートを必要とする場合、ask-cue-editor@external.cisco.com に電子メールを送信して下さい。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)

- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)