



簡単なスクリプトの作成

この章では、Cisco Unity Express Script Editor でカスタムの自動受付スクリプトを設計する場合に使用できる簡単な手法について説明します。この手法を説明するためのサンプル スクリプトも示します。各スクリプトには次のアクティビティまたはステップが含まれています。

- スクリプトを開始する。
- 電話を受け付ける。
- 1 つまたは複数のサブプロセスを実行する。サブプロセスは、ほかのサブプロセス内でネストすることができます。
- スクリプトを終了する。



(注)

この章のサンプル スクリプトは、ある完結した自動受付アプリケーションの特定コンポーネント用のスクリプトを設定する方法について示しています。これらのスクリプトをほかのスクリプトと併せて使用し、独自の自動受付アプリケーションを十分に設定してください。

この章は、次の各項で構成されています。

- [オプション グリーティング スクリプトの作成 \(P.32\)](#)
- [営業時間用メニュー スクリプトの作成 \(P.33\)](#)
- [オフィスディレクトリ スクリプトの作成 \(P.37\)](#)

オプション グリーティング スクリプトの作成

この手順を使用して、緊急時のオプション グリーティングがあるかどうかをシステムに確認し、あれば再生するスクリプトを作成します。発信者はこのスクリプトを開始する操作を行う必要がありません。発信者が自動受付に達すると再生されるオプション グリーティング ファイルはシステム管理者が作成します。

このスクリプトを作成するには、次のスクリプト ファイルを使用します。

- **S5_Main-EmergAltGrt.aef**: ユーザ定義スクリプト ファイル。スクリプト全体を参照するときは、必ずこの名前を使用します。
- **checkAltGreet.aef**: オプション グリーティング スクリプト ファイルを検索するシステム スクリプト ファイル。

次のプロンプト ファイルを使用します。

- **S5_MainMenu.wav**: ユーザ定義プロンプト ファイル。S5_Main-EmergAltGrt.aef スクリプトを定義する前に作成した代替メイン メニュー メッセージが含まれます。このメイン メニューには、選択肢としてオプション グリーティングを組み込む必要があります。
- **AltGreeting.wav**: システム プロンプト ファイル。Cisco Unity Express システムに付属するオプション グリーティング メッセージが含まれています。

スクリプトの作成

次のステップ、変数、およびプロンプトを使用して、S5_Main-EmergAltGrt.aef スクリプトを作成します。このスクリプトを開始する前に .wav プロンプト ファイルを作成する必要があります。

```
Start
/* S5_Main-EmergAltGrt.aef */
Accept (contact: --Triggering Contact--)
Call Subflow -- checkAltGreet.aef
/* Main menu - replace this ... */
Main Menu:
Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S5_MainMenu)
Terminate (contact: --Triggering Contact--)
End
```

このスクリプトは次のステップを実行します。

1. スクリプトを開始する。
2. 着信を受け付ける。
3. Cisco Unity Express システムに、オプション グリーティング ファイルが録音され組み込まれているかどうかを確認する。
4. 発信者に対してメイン メニューを再生するサブプロセスを開始する。Play Prompt ステップは、代替メイン メニュー スクリプト (S5_MainMenu) を取得して再生します。その後、サブプロセスは終了します。
5. スクリプトを終了する。

変数の定義

次の表に、このスクリプトの変数を示します。

名前	型	値
S5_MainMenu	com.cisco.prompt.Playable	S5_MainMenu.wav

プロンプト ファイルの作成

プロンプト ファイル名	オーディオの内容
S5_MainMenu.wav	Thank you for calling Widget Systems.Please insert your main menu here.Goodbye.

営業時間用メニュー スクリプトの作成

この営業時間用メニュー スクリプトは、営業時間外に着信した通話を処理します。営業時間外に着信した場合は、会社の営業時間が伝えられます。この簡単な例では、発信者は後で電話をかけ直すように求められます。

営業時間用メニュー スクリプトには、次の自動受付機能が含まれています。

- 営業時間の判断（曜日と時刻による分岐）
- 内線番号のダイヤル
- 受付係への通話の転送
- 3回繰り返してからエラー条件で終了するループの作成（S1_DialbyExtension.aef スクリプト）

内線番号のダイヤル機能と転送機能は、メイン スクリプトが呼び出す別個のスクリプトに分けられているため、これらの要素はほかのスクリプトで再利用できます。

スクリプト ファイルの作成

次のスクリプト ファイルを作成する必要があります。

- [メイン スクリプト](#) : S1_Main-OfficeHours.aef
- [内線番号のダイヤル サブフロー](#) : S1_DialbyExtension.aef
- [受付係への転送サブフロー](#) : S1_XferToOper.aef

プロンプト ファイルの作成

次のプロンプト ファイルをスクリプトで使用します。

- S1_AfterHours
- S1_EnterExt
- S1_ExtBusy
- S1_Goodbye
- S1_InvalidExt
- S1_MainMenu
- S1_OperBusy
- S1_OperXfer
- S1_SystemProblems

メイン スクリプト : S1_Main-OfficeHours.aef

スクリプトの内容

```

Start
/* S1_DialbyExtension.aef */
tryagain:
Get Digit String(contact: --Triggering Contact--, result digit string: extension)
    Successful
        Create Generated Prompt( telephone.number type, store in spelledprompt )
        Implicit Confirmation (contact: --Triggering Contact--)
            No
                Goto tryagain
            Yes
                Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: extension)
                    Successful
                        End
                    Busy
                        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_ExtBusy)
                        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
                        End
                    Invalid
                        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_InvalidExt)
                        Decrement again
                        If ( again == 0 ) Then
                            True
                                Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
                                Terminate (contact: --Triggering Contact--)
                                End
                            False
                                Goto tryagain
                        Unsuccessful
                            Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_InvalidExt)
                            Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_Goodbye)
                            Terminate (contact: --Triggering Contact--)
                            End
Timeout
    Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
    Terminate (contact: --Triggering Contact--)
    End
Unsuccessful
    Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
    Terminate (contact: --Triggering Contact--)
    End

```

変数

名前	型	値
extension	java.lang.String	
again	java.lang.Integer	3
spelledprompt	com.cisco.prompt.Playable	..
S1_ExtBusy	com.cisco.prompt.Playable	S1_ExtBusy.wav
S1_InvalidExt	com.cisco.prompt.Playable	S1_InvalidExt.wav
S1_SystemProblems	com.cisco.prompt.Playable	S1_SystemProblems.wav
S1_Goodbye	com.cisco.prompt.Playable	S1_Goodbye.wav
S1_EnterExt	com.cisco.prompt.Playable	S1_EnterExt.wav

プロンプトの内容

プロンプト ファイル名	オーディオの内容
S1_MainMenu.wav	Thank you for calling Widget Systems.Please press 1 if you know the extension of the person you wish to reach, or press 2 to speak to our receptionist.
S1_SystemProblems.wav	We're sorry, the system seems to be experiencing some problems right now.Please call back again at a later time.
S1_AfterHours.wav	Our office hours are from 8:30 am to 5 pm Monday to Friday.Please call back during that time.

内線番号のダイヤル サブフロー : S1_DialbyExtension.aef

スクリプトの内容

```

Start
/* S1_DialbyExtension.aef */
tryagain:
  Get Digit String(contact: --Triggering Contact--, result digit string: extension)
  Successful
    Create Generated Prompt( telephone.number type, store in spelledprompt )
    Implicit Confirmation (contact: --Triggering Contact--)
    No
      Goto tryagain
    Yes
      Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: extension)
      Successful
        End
      Busy
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_ExtBusy)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
      Invalid
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_InvalidExt)
        Decrement again
        If ( again == 0 ) Then
          True
            Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
            Terminate (contact: --Triggering Contact--)
            End
          False
            Goto tryagain
        Unsuccessful
          Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_InvalidExt)
          Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_Goodbye)
          Terminate (contact: --Triggering Contact--)
          End
      Timeout
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
      Unsuccessful
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End

```

変数

名前	型	値
extension	java.lang.String	
again	java.lang.Integer	3
spelledprompt	com.cisco.prompt.Playable	..
S1_ExtBusy	com.cisco.prompt.Playable	S1_ExtBusy.wav
S1_InvalidExt	com.cisco.prompt.Playable	S1_InvalidExt.wav
S1_SystemProblems	com.cisco.prompt.Playable	S1_SystemProblems.wav
S1_Goodbye	com.cisco.prompt.Playable	S1_Goodbye.wav
S1_EnterExt	com.cisco.prompt.Playable	S1_EnterExt.wav

プロンプト

プロンプト ファイル名	オーディオの内容
S1_EnterExt.wav	S1_EnterExt.wav
S1_ExtBusy.wav	Sorry, this extension is busy right now.Please call back again at a later time.
S1_InvalidExt.wav	You have entered an invalid extension.
S1_Goodbye.wav	Goodbye.

受付係への転送サブフロー : S1_XfertoOper.aef

スクリプトの内容

```

Start
/* S1_XfertoOper.aef */
Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_OperXfer)
Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: OperExt)
    Successful
        End
    Busy
        Set condition = true
    Invalid
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S1_SystemProblems)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
    Unsuccessful
        Set condition = false
Create Conditional Prompt (store in OperNotAvail)
Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: OperNotAvail)
Terminate (contact: --Triggering Contact--)
End

```

変数

名前	型	値
S1_OperXfer	com.cisco.prompt.Playable	S1_OperXfer.wav
OperExt	java.lang.String	0
S1_SystemProblems	com.cisco.prompt.Playable	S1_SystemProblems.wav
OperNotAvail	com.cisco.prompt.Playable	..
condition	java.lang.Boolean	true
S1_OperBusy	com.cisco.prompt.Playable	S1_OperBusy.wav

プロンプト

プロンプト ファイル名	オーディオの内容
S1_OperXfer.wav	Transferring to the receptionist.
S1_OperBusy.wav	The receptionist is busy on another call right now.Please call back again at a later time.
S1_SystemProblems.wav	We're sorry, the system seems to be experiencing some problems right now.Please call back again at a later time.

オフィス ディレクトリ スクリプトの作成

このスクリプトは、従業員の名前、オフィスの場所、オフィスへの道案内、およびファックス連絡先情報というメニューを示します。

スクリプト ファイルの作成

次の S2_Main-Office-Dir.aef スクリプト ファイルを作成する必要があります。

```
Start
/* S2_Main-Office-Dir.aef */
/* Basic Office Directory ... */
Accept (contact: --Triggering Contact--)
MainMenu:
Menu (contact: --Triggering Contact--, prompt: S2_MainMenu)
  Office Directory
    Menu (contact: --Triggering Contact--, prompt: S2_OfficeDir)
      John
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: John)
          Successful
          End
          Busy
          End
          Invalid
          Goto Error
          Unsuccessful
          Goto Error
      Mary
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Mary)
          Successful
          End
          Busy
          End
          Invalid
          Goto Error
          Unsuccessful
          Goto Error
      Janet
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Janet)
          Successful
          End
          Busy
          End
          Invalid
          Goto Error
          Unsuccessful
          Goto Error
      Bruce
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Bruce)
          Successful
          End
```

```
        Busy
        End
        Invalid
        Goto Error
        Unsuccessful
        Goto Error
    Candice
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Candice)
        Successful
        End
        Busy
        End
        Invalid
        Goto Error
        Unsuccessful
        Goto Error
    Mike
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Mike)
        Successful
        End
        Busy
        End
        Invalid
        Goto Error
        Unsuccessful
        Goto Error
    Anyone else
        Call Redirect (contact: --Triggering Contact--, extension: Janet)
        Successful
        End
        Busy
        End
        Invalid
        Goto Error
        Unsuccessful
        Goto Error
    Timeout
        Goto OfficeDir
    Unsuccessful
        Goto Error
    Location info
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S2_LocationInfo)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
    Fax Number Info
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S2_FaxInfo)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
    Timeout
        Goto MainMenu
    Unsuccessful
        Goto Error
    Error:
        Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: S2_SystemProblems)
        Terminate (contact: --Triggering Contact--)
        End
```


変数の定義

名前	型	値
S2_MainMenu	com.cisco.prompt.Playable	S2_MainMenu.wav
S2_SystemProblems	com.cisco.prompt.Playable	S2_SystemProblems.wav
S2_OfficeDir	com.cisco.prompt.Playable	S2_OfficeDir
S2_LocationInfo	com.cisco.prompt.Playable	S2_LocationInfo
S2_FaxInfo	com.cisco.prompt.Playable	S2_FaxInfo
John	java.lang.String	6005
Mary	java.lang.String	6015
Janet	java.lang.String	6008
Bruce	java.lang.String	6020
Candice	java.lang.String	6007
Mike	java.lang.String	6012

プロンプト ファイルの作成

プロンプト ファイル名	オーディオの内容
S2_MainMenu.wav	Thank you for calling the Widget charity office.Please press 1 if you wish to speak to one of our associates, press 2 for the hours and location of our office, or press 3 to contact us by fax.
S2_OfficeDir.wav	Please press 1 for John, 2 for Mary, 3 for Janet, 4 for Bruce, 5 for Candice, 6 for Mike and 7 if you have not heard the name of the associate you want to speak to.
S2_LocationInfo.wav	Our office is open Mondays and Wednesdays from 10am until 3pm.We are located at the north-west corner of Custer Road and Legacy Avenue.The address is 2059 Custer Road, Wichita, Alaska.Thanks for calling, goodbye.
S2_FaxInfo.wav	You can reach us at one of the following fax numbers: 800.555.2001, 800.555.1445 or 956.555.2323. Thanks for calling, goodbye.
S2_SystemProblems.wav	We're sorry, the system seems to be experiencing some problems right now.Please call back again at a later time.

