

Guia de início rápido expresso dos scripts personalizados do Unity

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Visão geral](#)

[Use o editor de script do Cisco Unity Express](#)

[Crie um script básico](#)

[Métodos de integração](#)

[Amostra Callflow](#)

[Exemplo de script](#)

[Transfira arquivos pela rede um script ao Cisco Unity Express](#)

[Troubleshooting](#)

[Apêndice](#)

[Apêndice 1 - Alertas do sistema](#)

[Apêndice 2 - Restaure traços do padrão](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece informações sobre o sistema Cisco Unity Express (CUE). Especificamente, este documento oferece uma prévia para a criação de um aplicativo de autoatendimento personalizado no produto.

Para uns detalhes mais adicionais no Cisco Unity Express, refira o [guia do editor de script do Cisco Unity Express](#). Este documento é pretendido para os administradores que precisam um guia básico a fim começar a usar o editor do Cisco Unity Express e a manter scripts dentro do produto do Cisco Unity Express.

Nota: O apoio do script personalizado não está disponível através do Suporte técnico regular de Cisco. Para perguntas, os comentários, e a ajuda com um script personalizado, enviam um email a ask-cue-editor@external.cisco.com.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

O leitor precisa de ser familiar com a administração e a configuração do Cisco Unity Express com o comando line interface(cli) ou o GUI.

O editor de script do Cisco Unity Express (CUEEditor2.1.1.exe) e o exemplo de script que este documento usa (CUE-AA-S6-AASample.zip) estão disponíveis do [centro do download do software do Cisco Unity Express 2.1.1](#).

Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada na versão 2.1.1 do Cisco Unity Express. O exemplo contém as etapas que estão somente disponíveis no Cisco Unity Express 2.1.1. Embora, muitos dos princípios sejam os mesmos para versões anterior. As etapas que são específicas a 2.1.1 são indicadas explicitamente neste documento.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Visão geral

Os navios básicos do produto do Cisco Unity Express com uma parte do correio de voz e um atendimento automático básico (no Cisco Unity Express 2.1.1 e mais atrasados, lá são dois scripts do atendimento automático). Muitos clientes encontram o atendimento automático padrão limitado demasiado. O Cisco Unity Express tem um editor de script que permita a criação dos scripts personalizados. Estes scripts personalizados podem ser carregados no Cisco Unity Express e substituir (ou para trabalhar além do que) o atendimento automático regular.

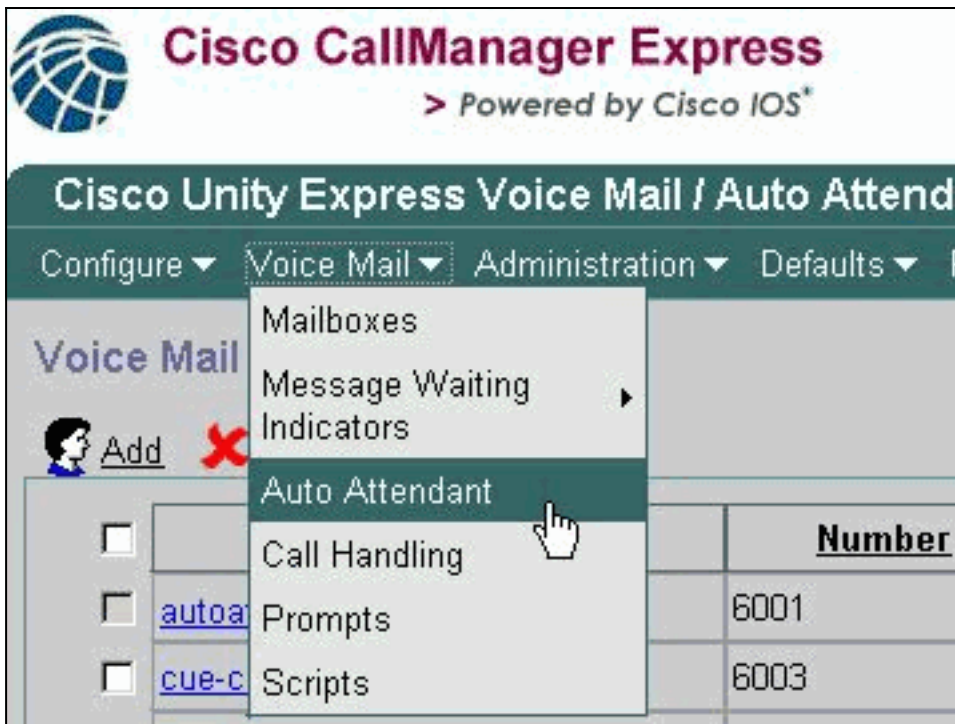
aviso: O exemplo de script mostrado aqui é para fins ilustrativos. Pode ser alterado em toda a maneira. O objetivo deste papel é ilustrar o projeto e o processo de implementação de um script personalizado. Não se pretende fornecer um script terminado da produção. Contudo, se você escolhe usar pelo menos este script, grave cada um das alertas. Você pode escutar os arquivos de áudio anexados a fim ouvir-se como soam. Mas use a [administração através do sistema de administração do telefone \(AVT\) /Greetings](#).

Nota: Neste tempo, não é possível obter uma cópia dos scripts do sistema real que o Cisco Unity Express usa. Estes scripts têm as etapas que o editor de script regular não apoia. Os scripts de sistema até à data do Cisco Unity Express 2.1.1 são aa.aef, voicebrowser.aef, setmwi.aef, promptgmt.aef, checkaltgreet.aef, xfermailbox.aef, e aasimple.aef.

O editor de script é uma ferramenta que permita que você crie scripts em um PC separe do Cisco Unity Express. Uma vez que criados, os scripts são transferidos arquivos pela rede e configurados no Cisco Unity Express.

Esta lista explica alguma terminologia básica a fim ajudá-lo a compreender os conceitos neste documento.

- **Etapa** — O bloco de construção básico para a criação do script. Cada etapa é a maioria de unidade básica executável, tal como “se” indicação, um “empreendedores”, e assim por diante.
- **Script** — Uma ou várias etapas que são executadas em ordem. Um script é um arquivo com uma extensão .aef.
- **Variável** — Estas são variáveis em um script. As variáveis podem ser de tipos diferentes, tais como o inteiro, booleano, corda, e assim por diante.
- **Parâmetro** — Esta é uma propriedade de uma variável de modo que a variável seja exposta ao administrador através da interface da WEB do Cisco Unity Express. Por exemplo, se você tem um variável de Extensão de Operador que você queira atribuir à revelia o valor 1000, precisa às vezes de ser mudada a 2000. Neste caso, a variável é exposta através da interface da WEB de modo que o script do todo não tenha que ser carregado no Cisco Unity Express outra vez cada vez que o valor precisa de ser mudado.
- **Alerta** — Um arquivo do .WAV que possa ser jogado. É transferido arquivos pela rede manualmente no sistema do Cisco Unity Express ou gravado através da administração através do sistema do telefone (AVT) (antes da liberação 2.1.1 o AVT foram chamados o sistema de administração dos cumprimentos (GMS)). Todas as alertas do usuário que são transferidas arquivos pela rede são colocadas no mesmo diretório. São visíveis no GUI através do item de menu do **correio de voz > das alertas** ou no CLI através do **comando show ccn prompts**. Em um script, as alertas do usuário são especificadas como o [`<promptname>`] P. As alertas do sistema PRE-são gravadas e podem ser usadas. São especificados como o [`<promptname>`] SP. [O apêndice 1](#) lista as alertas do sistema disponível.
- **Aplicativo** — Este é o script com todas as alertas e parâmetros preenchidos. À revelia, o Cisco Unity Express envia com o correio de voz, o sistema AVT, e um aplicativo simples do atendimento automático que todos são configurados quando você executa o wizard de instalação no fim de uma instalação.
- **Disparador** — O disparador diz a Cisco Unity Express que um aplicativo particular precisa de ser executado. Por exemplo, quando você disca 1000, o sistema de telefone (CallManager da Cisco ou CallManager da Cisco expresso) distribui o atendimento ao Cisco Unity Express. Quando o Cisco Unity Express vê que um atendimento está colocado ao número 1000, procura um disparador para essa extensão. Os lançamentos do aplicativo respectivo então. Ou seja sabe se um atendimento a 1000 necessidades de ir mais ao correio de voz, a um atendimento automático, ou a algo. Você pode ter disparadores múltiplos ao mesmo aplicativo. Há um número de disparadores que são adicionados à revelia, como disparadores ao correio de voz, AVT, e atendimento automático enlatado. Quando você compreende a terminologia, facilita a ferramenta de administração de web do Cisco Unity Express



compreender.

Do página da web do Cisco Unity Express, a opção do atendimento automático sob a categoria do correio de voz refere os aplicativos como definido na terminologia. Cada entrada contém o número associado com o aplicativo, o script que provê, todos os parâmetros que forem associados com o script, mesmo se o aplicativo está permitido, e o número de portas associadas.

O tratamento de chamada atualmente contém somente os números associados para o correio de voz, o atendimento automático incorporado, e o sistema AVT. No 2.1 do Cisco Unity Express e mais tarde, sob **números da administração > da Chamada de entrada** há um indicador adicional de todos os disparadores, JTAPI (para o CallManager da Cisco) e SORVO (para o CallManager da Cisco expresso ou o modo de SRST). Atualmente, a única maneira de ver se há uns disparadores múltiplos configurados que o ponto ao mesmo aplicativo é com o **comando show ccn trigger** emitido no CLI.

A opção das alertas refere os arquivos de áudio (.WAV) que existem no sistema.

A seleção dos scripts refere os arquivos .aef que você pode armazenar no sistema. Atualmente, você pode transferir arquivos pela rede até quatro scripts além do que os scripts de sistema.

Do CLI, esta informação está prontamente - disponível usando os **comandos show ccn**. Esta saída representa parcelas de cada comando output:

```
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 ...
```

A saída do **aplicativo do ccn da mostra** indica o nome do aplicativo, o script que refere, mesmo se

está permitido e quantas chamadas simultâneas pode segurar, junto com todos os parâmetros do script com seus valores.

Os comandos all das lista de **comando show ccn prompts**, seu língua, tamanho e data alterada.

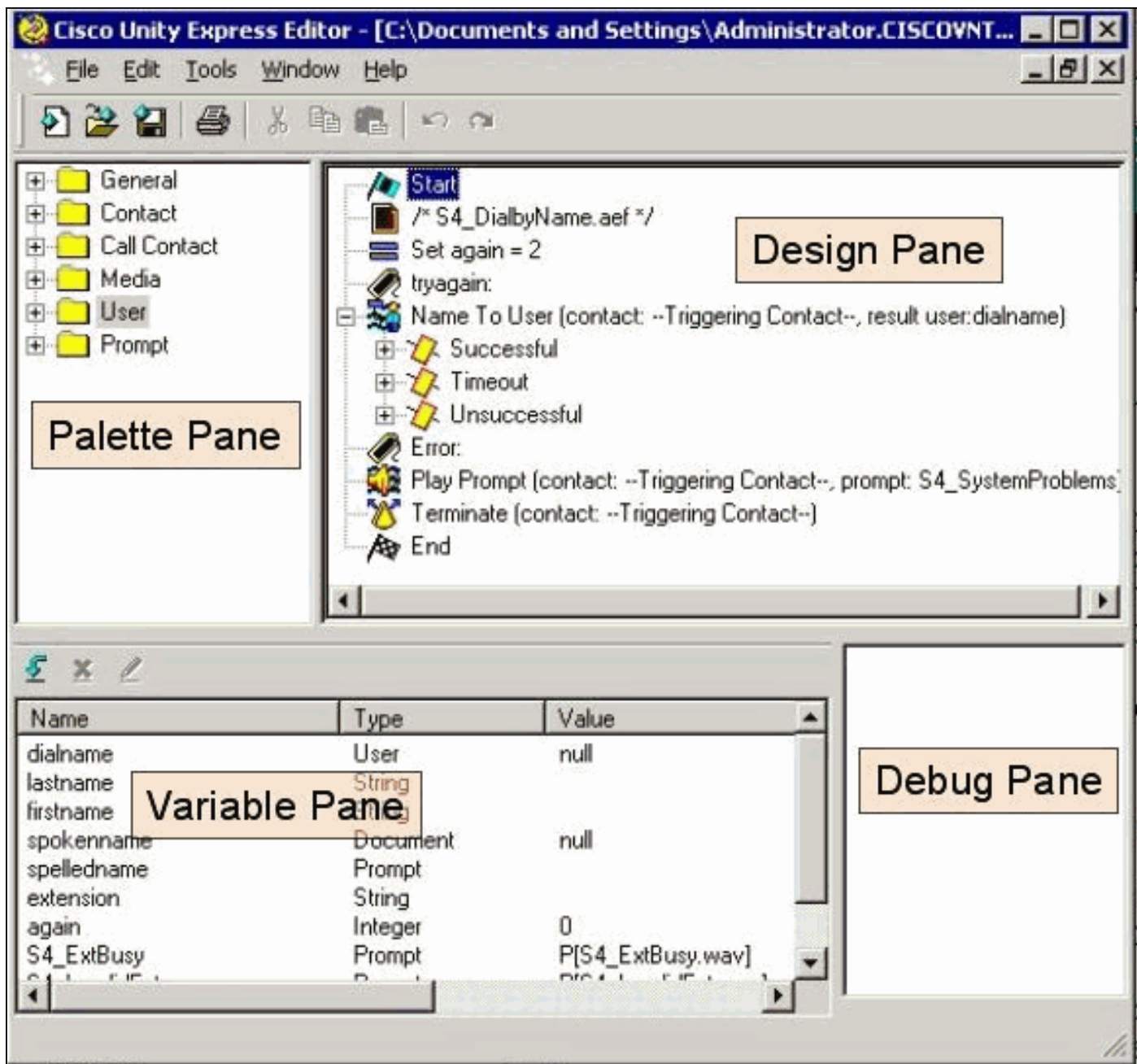
A informação do **disparador do ccn da mostra** dá o número (“nome”) assim como o aplicativo que chama, o estado (permitido/desabilitou), e o número de sessões.

[Use o editor de script do Cisco Unity Express](#)

Use o [editor de script](#) ([clientes registrados somente](#)) para criar um script novo. Deve ser instalado em um PC separado.

No mesmo lugar são diversos scripts da amostra. Estes scripts ajudam a aprender como fazer operações específicas em um script. Cisco recomenda-o instala o editor e transfere alguns scripts da amostra a fim tornar-se familiar com a maneira que o editor trabalha.

Uma vez que o editor de script se lança, você pode abrir um script segundo as indicações deste gráfico:



O painel de paleta contém dobradores com cada etapa, categorizada baseado em sua função principal. De lá, o arrasto pisa sobre à placa do projeto a fim criar um script. No painel variável, você pode criar e editar variáveis. Depois que você arrasta uma etapa à placa do projeto, você pode clicar com o botão direito em uma etapa, selecionar **propriedades**, e personalizar a etapa e as variáveis atribuídas à etapa. Antes que você transfira arquivos pela rede um script ao Cisco Unity Express, você precisa sempre de validá-lo primeiramente através das **ferramentas > valida** a opção. Alguns indicadores das saídas de erro então na placa debugar.

Uma das coisas as mais úteis a recordar quando você usa o editor é a função de ajuda. Você pode ou alcançá-la diretamente através do menu de ajuda na barra de ferramentas, ou quando você selecionar uma propriedade particular da etapa.

[Crie um script básico](#)

Você pode usar o menu de ajuda a fim familiarizar-se com as algumas das etapas. No editor de script, arraste algumas etapas da paleta à placa do projeto e clicar com o botão direito em uma e selecione **propriedades**. Clique então sobre o **botão Help Button** e obtenha a ajuda nessa etapa

particular.

Este documento descreve a criação de um exemplo de script. O documento igualmente discute alguns dos problemas comuns que os povos tentam resolver quando criam um atendimento automático feito sob encomenda. O objetivo aqui é criar um script que responde a um atendimento, verifica para considerar se há uma saudação alternativa da emergência e se as horas atual são horas de negócio regulares ou não. Se é fechado, jogue um cumprimento feito sob encomenda e envie o atendimento ao operador. Se está aberto, jogue um menu que permita o chamador disque 1 para o discagem por nome, 2 para o discagem por ramal ou 0 para um operador. A opção do discagem por ramal deve somente transferir o atendimento a um intervalo especificado, não nenhum número que você puder incorporar.

aviso: O exemplo que este documento se usa é apenas para fins ilustrativos. Quando você estiver livre se usar o que parcelas você gosta, provavelmente não combina exatamente com a situação de sua empresa. Especialmente nas áreas da manipulação de erros, este script é de não muito uso.

Nota: Com exceção da amostra passa pelo processo de script em www.cisco.com, o CD do Cisco Unity Express contém um script similar como esse usado aqui, chamado `aa_sample1.aef`. É muito similar ao regular, enviando o atendimento automático (antes do 2.1). Se você planeia usar o script enlatado como um ponto de início, use este script em vez do arquivo `aa.aef` que é encontrado quando você instala algumas versões do editor de script.

Métodos de integração

O Cisco Unity Express apoia atualmente a integração ao CallManager da Cisco ou o CallManager da Cisco expresso. Embora o script próprio não mude, o método de integração pode conduzir a algumas pequenas diferenças. Quando você executa uma etapa da reorientação, que transfira logicamente o atendimento do Cisco Unity Express a uma extensão externa, este método de integração é crítico. Quando integrada com o CallManager da Cisco expresso, que é o mesmo para uma integração do CallManager da Cisco atualmente no modo de SRST, a sinalização é feita através do SORVO sob a forma de uma mensagem BYE/Also. O que este os meios são que uma reorientação pendura acima o atendimento ao Cisco Unity Express e diz o roteador do CallManager da Cisco Express/SRST para conectar o chamador à extensão especificada no "igualmente:" parcela da mensagem do ADEUS. Se essa extensão é inválida ou de outra maneira inacessível, o chamador pode ser deixado cair. Isto é porque não há nenhuma maneira para que o Cisco Unity Express recupere esse atendimento e de ser notificado que transferência falha. É transferência em blind (cega) verdadeira. Se o atendimento reorienta um não registrado ou ocupado ou à extensão que não responda, as regras do encaminhamento de chamada do regular que se aplicam a esse número de diretório são de fato. O Cisco Unity Express é já não parte do atendimento. Isto igualmente significa que quando você script reorienta etapas, atualmente não há muito de um benefício quando você adiciona o código para tratar o ocupado/o inválido/o mal sucedido reorienta, desde que a reorientação própria é equivalente a uma desconexão. Não há nenhum caso da falha possível.

Para integrações do CallManager da Cisco, o Cisco Unity Express comunica-se com o Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI). Isto permite ocupado/inválido/mal sucedido reorienta etapas para ocorrer. , Adicionar consequentemente o código ao script a fim segurar aquelas situações. Quando todos os CallManagers de Cisco se tornam inacessíveis e o sistema cai no modo de SRST, este usa a sinalização do SORVO discutida mais cedo neste documento. Consequentemente, todas as limitações descritas neste documento aplicam-se.

Amostra Callflow

Antes que você comece com um script da produção, é imperativo traçar para fora o fluxo de chamadas completo. Para este exemplo supõe que todos os Ramais estão no 200-299 da escala (o ponto importante é que todos começam com 2). Para este exemplo, você tem algo tal como este procedimento:

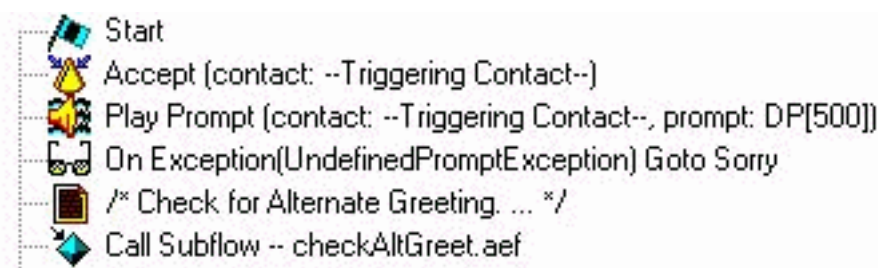
1. Responda ao atendimento.
2. Verifique se há uma saudação alternativa. Se há, jogue-o.
3. Verifique se é um feriado. Em caso afirmativo, jogue um feriado e continue ao menu principal.
4. Verifique se se realiza durante ou depois das horas de negócio e jogue (aberto/fechado) o cumprimento respectivo. Continue ao menu principal.
5. O menu principal precisa de jogar uma alerta e de permitir que os usuários incorporem uma extensão a qualquer hora se a conhecem. São permitidos incorporar 1 se querem olhar acima um usuário no diretório, ou 0 se querem alcançar o operador. Desde que todos os Ramais do usuário válido começam com 2, incorporando 2 ramos à seção do discagem por ramal.
6. O discagem por nome olha acima usuários e transferência a eles. O usuário está transferido ao operador se zero são incorporados.
7. A opção do discagem por ramal tenta imediatamente recolher dois mais dígitos. Se menos são entradas, vão para trás ao menu principal. Se dois são recolhidos, tenta olhar acima o usuário. O usuário é transferido a essa extensão se as saídas de usuário, se não o usuário vai ao menu principal.
8. Transferência à função do operador transfere o atendimento. Se falha por qualquer motivo, vai para trás ao menu principal.
9. Uma sequência adicional da manipulação de erros para vários problemas (tais como transferências mal sucedidas múltiplas) que diga o usuário para tentar outra vez mais tarde e o pendure acima.

Muito pode ser feito para a manipulação de erros. Para uma implementação real, ajuda provavelmente a traçar para fora o fluxo de chamadas completo (esta inclui a manipulação de erros, e a cada interação ou escolha do usuário) em um fluxograma.

Exemplo de script

Comece

Inscreva o script no editor de script.



Todos os scripts começam com uma etapa do começo. A primeira coisa a fazer é aceitar o atendimento. Após o esse, jogue uma alerta (DP[500]) que seja umas 0.5 segundos pausas. Em

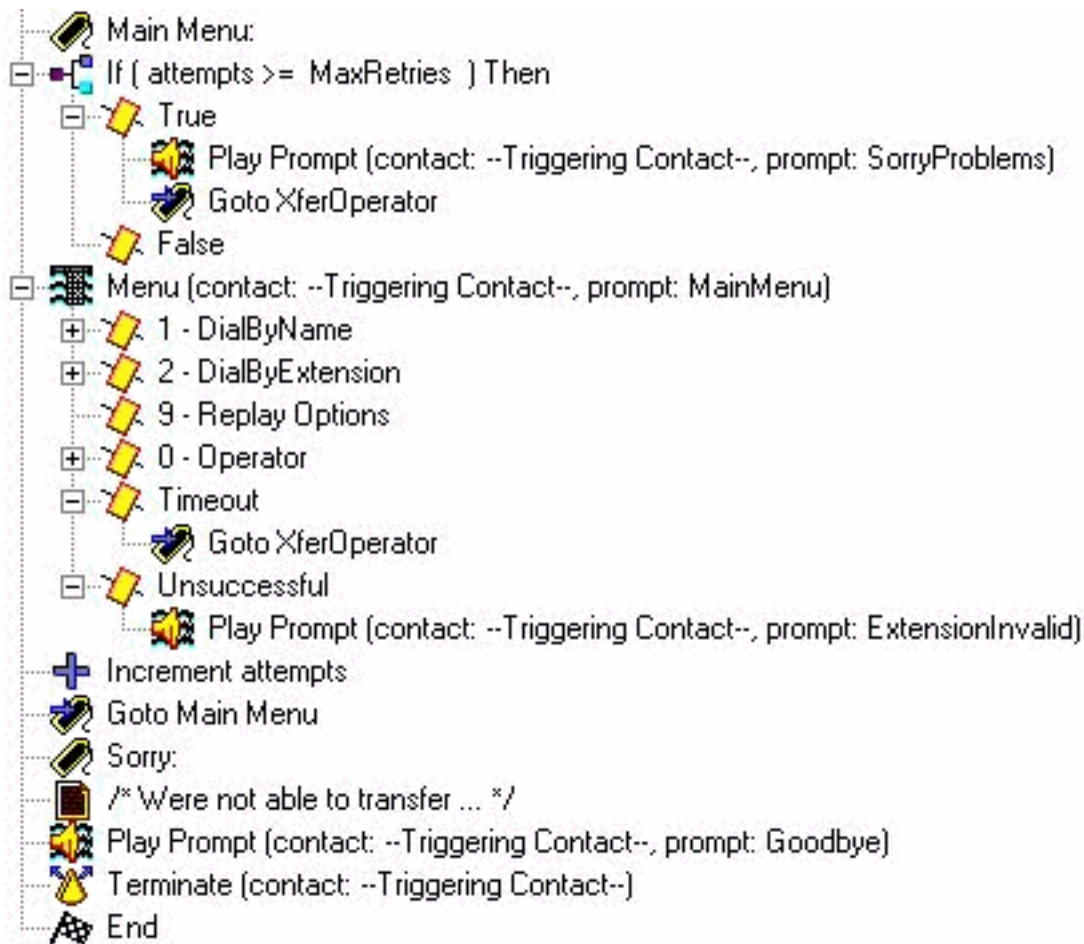
algumas situações, áudio corte-através à rede telefônica pública comutada (PSTN) não acontece rapidamente. Jogo algo antes e cumprimento “real” a fim evitar algum grampeamento percebido ao cumprimento. Está em seguida ligada uma etapa Vá para da exceção. O que isto faz é procura toda a exceção do tipo “UndefinedPromptException” na altura da execução do script. Esta exceção particular ocorre quando a etapa tenta jogar uma alerta que não exista. Isto ocorre somente se a etapa que joga a alerta manda “continuar a propriedade em PromptErrors” ajustada a não. Se ajustado ao Yes, nenhuma alerta é jogada e nenhuma exceção é jogada. O uso deste na etapa Vá para da exceção certifica-se de que se uma alerta crítica que seja administrável pelo administrador (tal como o menu principal), é apagada, você pode ramificar a uma seção onde você possa ramificar à etiqueta “pesarosa” a fim dizer o usuário para tentar para trás mais tarde. Após isso, chame um subfluxo, checkAltGreet.aef. Este é um script de sistema, que seja sempre lá. Verifica para ver se há a existência do arquivo AltGreeting.wav. Se existe, joga-o. Se não faz, o subfluxo retorna. Isto é acessível desde que você pode o usar conjuntamente com o GMS (chamado agora sistema AVT) a fim jogar um cumprimento da emergência de algum tipo antes do mensagem regular. Para obter mais informações sobre desta característica, refira [Configuring and usando o sistema de administração do cumprimento e a saudação alternativa da emergência para o Unity expresso](#). Não há nenhuma maneira de dizer se a [saudação alternativa joga realmente \(ou verificações para a existência de um arquivo no repositório local\)](#). Você não tem que usar este no começo de um script. Baseado em seu aplicativo, você pode usar a funcionalidade da saudação alternativa da emergência a fim gravar alertas do feriado, por exemplo. Em vez de chamar este subfluxo, chame-o somente se é um feriado. Isto ajuda os administradores do local a gravar feriados através da interface do utilizador da telefonia sem a necessidade de alcançar o sistema com um navegador ou o CLI (para rebatizar alertas ou para as atribuir para passar pelo processo de script variáveis).



Decida que alerta da abertura a jogar. Se é um feriado, jogue o feriado. Se se realiza durante as horas de negócio (que são configuráveis com as programações no administrador da Web do Cisco Unity Express), a seguir jogue a saudação inicial (que pode ser algo tão simples como “agradecimentos para chamar o Cisco Systems”), joga outro o cumprimento fechado. Apesar de qual você joga, você igualmente vai então em linha reta ao menu principal.

Nota: “É o feriado” e as etapas das “horas de negócio” estão específicas a 2.1.1 e mais atrasadas. Para versões anterior do Cisco Unity Express, a única opção é usar a etapa do “Time Of Day”. Isto não permite que você jogue os cumprimentos diferentes baseados no dia ou na data. É baseado somente no tempo.

[Menu principal](#)



Incorpore a seção do menu principal. Desde que muita da manipulação de erros envia mais tarde o chamador de volta ao menu principal, um contador é adicionado. As “tentativas contrárias” são comparadas a “MaxRetries”, uma outra variável que seja configurável pelo usuário (3 à revelia). Se esse contador é alcançado, desculpe-se e transfira-se o chamador ao operador (“pesaroso você está tendo problemas. Guarde por favor para um operador.”).

A etapa do menu joga uma alerta básica (“se você sabe que a extensão do seu partido a disca por favor em qualquer altura que. Para o definir por nome pressione 1, para uma imprensa 0 do operador, para repetir estas opções, imprensa 9.”). Neste caso, desde que você joga sua própria alerta gravada, você muda o parâmetro das novas tentativas máxima nesta etapa a 0. Isto é-lhe feito em toda parte tem uma opção para fazer isto. A razão é que se é algo a não ser 0, você se ouve que a alerta do sistema “é você ainda lá?” cada vez que o temporizador de expiração é alcançado e ramifica ao ramo do intervalo. O ramo mal sucedido é alcançado quando alguém pressiona qualquer coisa a não ser 1, 2, 9, ou 0. neste caso, você joga uma alerta “que a extensão incorporada é inválida” e gota fora da etapa onde você incrementa as tentativas contra e vai para trás ao menu principal.

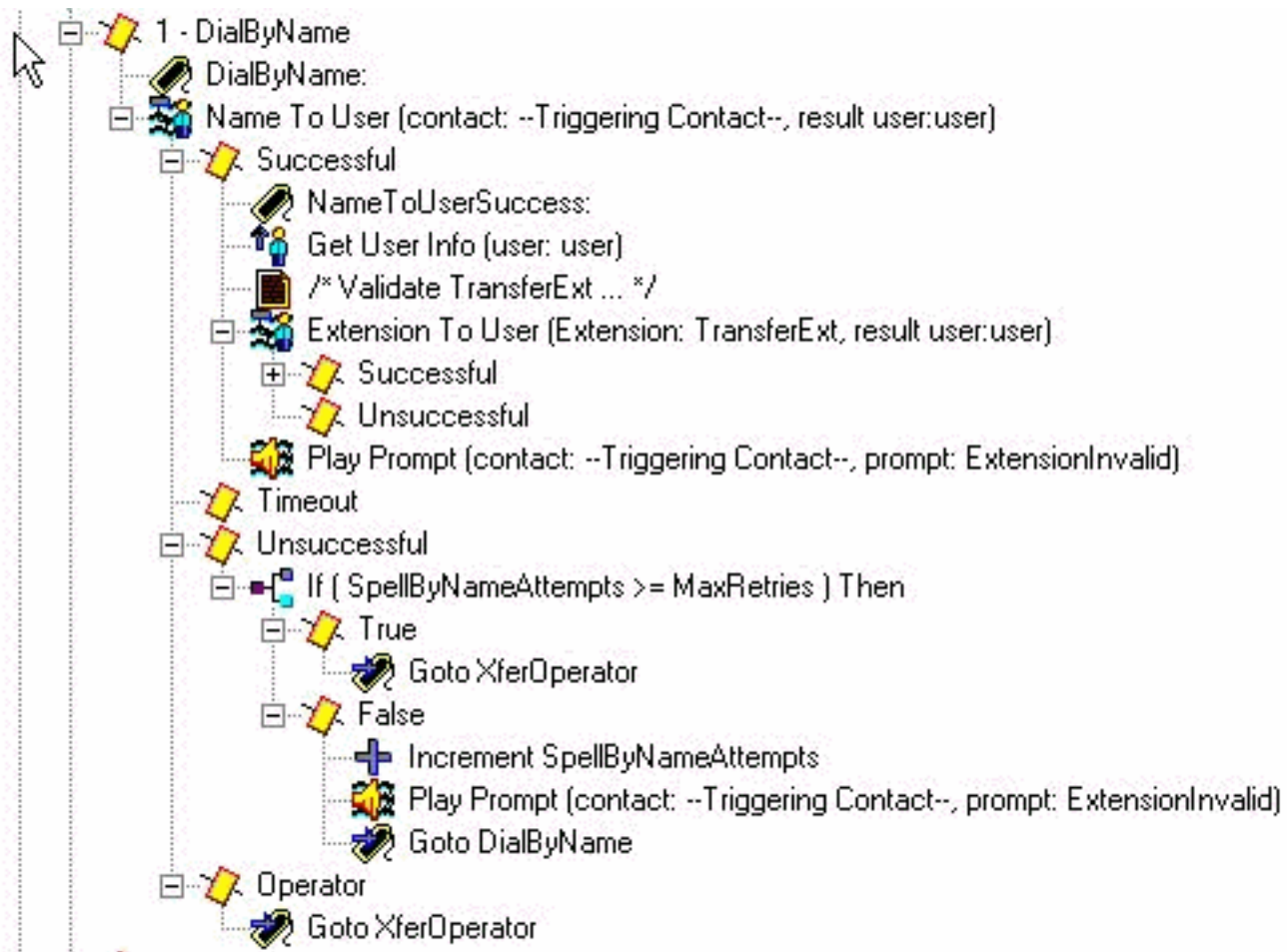
Nota: Para assegurar-se de que o áudio pare assim que você incorporar um dígito em etapas dos media (tais como o menu ou jogue a alerta), você deva verificar a **barca no** campo na aba alerta da etapa. O campo Interruptible (no tab geral) é usado para outras interrupções da etapa que não são atualmente aplicáveis ao Cisco Unity Express.

Uma seção da manipulação de único erro é adicionada. A seção “pesarosa” joga uma mensagem (“nós somos incapazes de transferir neste tempo o atendimento. Tente por favor outra vez mais tarde. Goodbye.”). As desconexões do atendimento então.

Você pode sempre usar um cumprimento do sistema em vez destas variáveis feitas sob

encomenda. As alertas do sistema têm sempre a notação do [SP] quando as alertas do usuário usarem a notação do [P]. Você não pode atribuir uma alerta do sistema a uma variável alerta quando você a define (no painel variável desde que aqueles são por definição valores de usuário). Uma vez que definido, no script você pode atribuir uma alerta do sistema a uma variável com a etapa do grupo (ou alguma das etapas da alerta da criação).

Seletor por nome

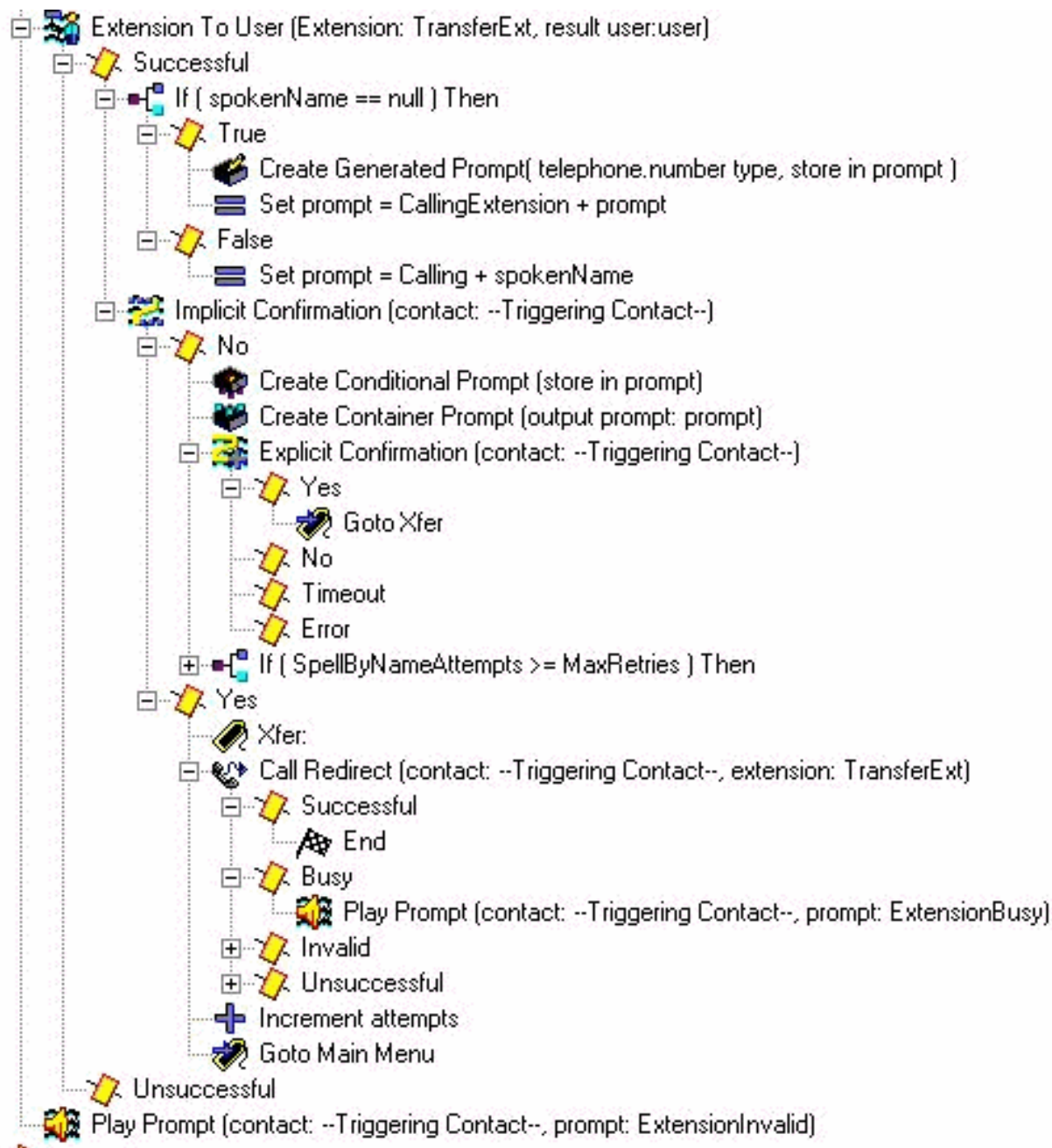


Uma maneira de fazer o seletor por nome é transferir a amostra (S4_DialByName) do cisco.com, carrega-o porque um script separado no Cisco Unity Express e a adiciona então uma etapa do subfluxo do atendimento para a invocar. Neste caso a etapa é posta diretamente no script e discutida em detalhe. A etapa de NameToUser permite somente que você configure uma de suas alertas (“soletre o sobrenome da pessoa que você quer chamar, seguido pelo nome para a imprensa 7 da letra Q, e para a imprensa da letra Z 9”). Não é possível eliminar todas as alertas do sistema. A fim minimizá-los, você precisa primeiramente de desabilitar a chave de cancelamento (padrão *). Se esta presente, o sistema adiciona uma mensagem “para começar sobre, pressiona a estrela” no fim da alerta gravada. Em segundo, as novas tentativas máxima da mudança a zero, de modo que “tente por favor outra vez” e “seja você ainda lá” mensagens não podem ocorrer. Mantenha-se a par sempre do número de tentativas com uma variável contrária separada que você adicione. Há ainda um sistema alerta que não pode ser eliminado. É a alerta para fósforos múltiplos (“mais de um nome foi encontrado. Selecione do seguinte... ”). O nome à etapa do usuário termina sempre como bem sucedido, o intervalo, os mal sucedidos, ou o operador (se selecionado nas propriedades da etapa). À exceção do ramo bem sucedido e do operador, você deixa cair fora da etapa do menu. Isto significa que você incrementa as tentativas contra e vai para trás ao menu principal. Baseado na situação, você pode ter um contador de nova tentativa separado e adicionar uma etapa para ir para trás à etiqueta de DialByName de modo que repita a ação que é selecionada já.

Nota: Um defeito na liberação 2.1.1 que a consideração exigida é a identificação de bug Cisco [CSCeg81385](#) ([clientes registrados somente](#)). Quando as novas tentativas máxima na etapa de NameToUser são ajustadas a zero ou a um, você deve usar um caractere de terminação. Sem o caractere de terminação, não vai ao ramo “bem sucedido” desta etapa. Em lugar de vai sempre ao “intervalo”, mesmo se há um fósforo.

Se o usuário não incorpora uma extensão que possa ser traçada a um nome, o ramo mal sucedido verifica um contador novo (SpellByNameAttempts) contra MaxRetries. Supõe que o mesmo número máximo de novas tentativas para incorporar o menu principal precisa de se aplicar à função do definir por nome. Você pode adicionar uma variável separada se estes precisam de ser diferentes.

Uma etapa bem sucedida de NameToUser significa que pelo menos um dígito está incorporado e o sobrenome de um usuário único como definido no Cisco Unity Express está selecionado (o ramo do intervalo é alcançado somente se nenhum dígito de todo é incorporado). Em ordem para ter certeza que a extensão está original, certifique-se de você possa traçar a extensão de volta ao usuário. Isto pode ser realizado pela etapa de ExtensionToUser. Esta etapa é adicionada no Cisco Unity Express 2.1.1. Previamente, não havia nenhuma maneira, dada uma extensão, de certificar-se de que traçou a um usuário real no sistema de correio de voz. O melhor que você poderia fazer era estabelecer algumas variáveis para comparar contra, como com a adição de uma etapa “se (TransferExt < MinExtension) || (TransferExt > MaxExtension)...” ou algo similar.

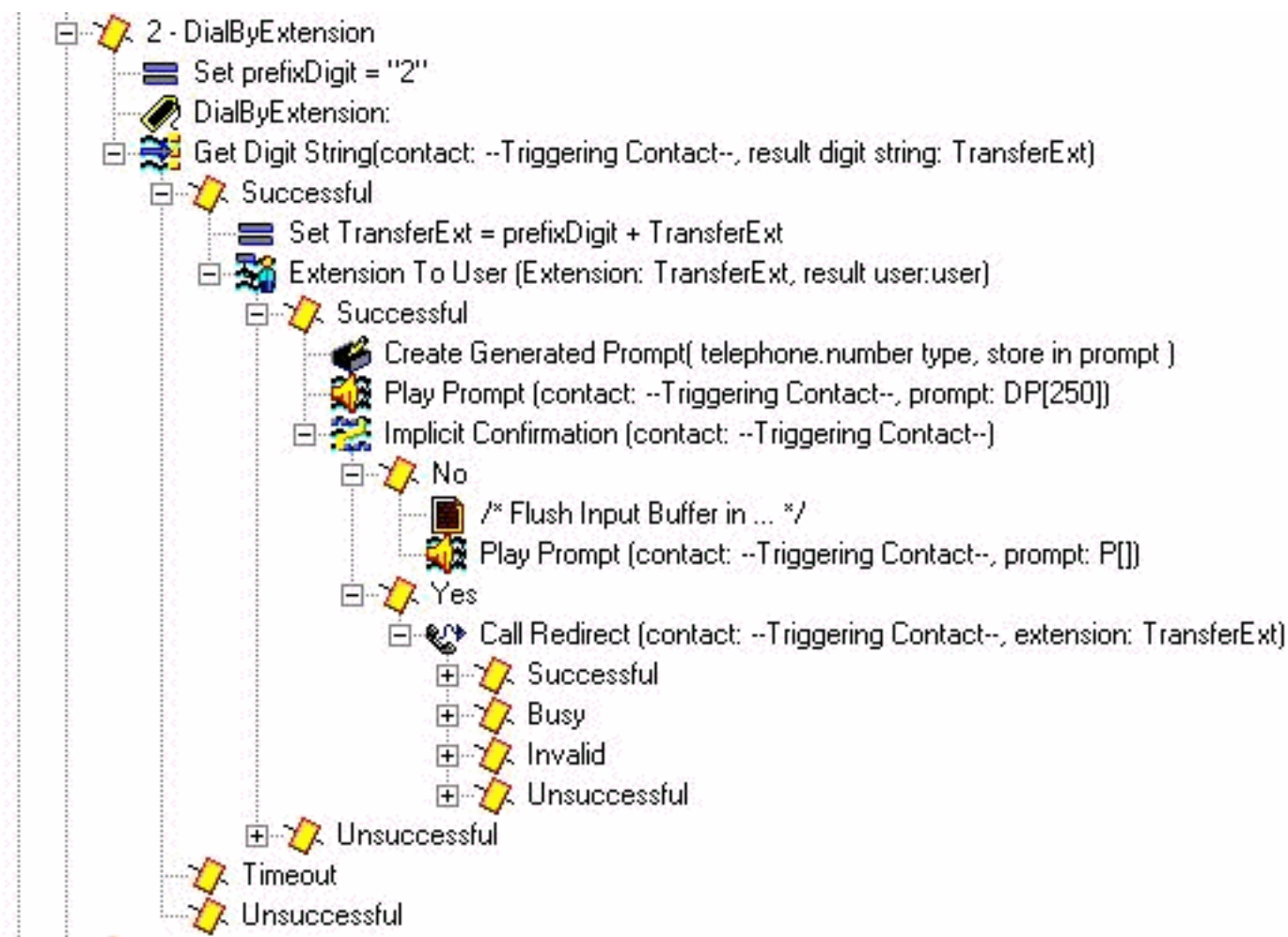


Aqui você vê o script depois que você traça a extensão de volta ao usuário. Se não joga então uma alerta que a extensão é inválida. Geralmente não há nenhuma extensão por qualquer motivo. No caso do CallManager da Cisco expresso, isto pode significar que você pendura acima se você tenta transferir o atendimento. Isto pode causar a leve confusão desde que o chamador já selecionou um usuário. Contudo, esta é claramente já uma condição de erro que você queira conhecer aproximadamente de qualquer maneira. Se traçar a extensão a um usuário é bem sucedido, a primeira verificação para considerar se têm um nome gravado (o variável de Nome mencionado está preenchida quando você olha acima esse usuário). Ajuste então a alerta variável à **chamada** mais o spokenName. Se não, ajuste-o a **chamar a extensão** mais a extensão soletrada do usuário. Você pode igualmente soletrar para fora o nome ([name] do jogo S na alerta). Não há nenhum nome gravado a jogar. Toda a soletração do sistema, tal como a soletração para fora de um nome ou de uma extensão, sempre é feita na Voz do sistema e não pode ser personalizada. A etapa implícita da confirmação joga a alerta que você apenas criou. Se o usuário não datilografa qualquer coisa, vai adiante e incorpora o ramo do "sim" e reorienta o atendimento. Se há um problema, no caso da integração do CallManager da Cisco, joga um cumprimento e o chamador é enviado para trás ao menu principal. Se o chamador incorpora algo, gerencia uma outra alerta. Esta vez começa a alerta com o spokenName, ou uma versão soletrada do nome do usuário (crie a etapa alerta condicional). Siga isto por uma pausa e por uma

alerta "se este é o nome da pessoa que você está chamando, imprensa 1". Agora o usuário pode pressionar 1 para o yes, 2, *, ou esperar. O sistema qualquer um envia-os de volta à seção do definir por nome ou ao operador. Isto depende de quantas vezes atravessaram o sistema.

Seletor pela extensão

O seletor pela seção da extensão já tem o primeiro dígito ("2" neste exemplo) recolhido. Ajuste o variável de Dígito de prefixo a 2. Você pode facilmente mudar este, com base no dígito principal (ou se há mais do que um dígito principal possível). Nenhum dígito principal pode ser o mesmo que uma outra opção no menu (tal como 1, que você usa para o discagem por nome neste exemplo). A corda do dígito da obtenção igualmente recolhe um número fixo dos dígitos (dois neste caso). Consequentemente, o número total de dígitos precisa de ser fixado. Se as extensões válidas começam com os 2 ou os 3, a seguir você pode adicionar "ajusta o prefixDigit = etapa de "3"" ao option 3 da etapa do menu seguida por uma etapa empreendedores de DialByExtension.

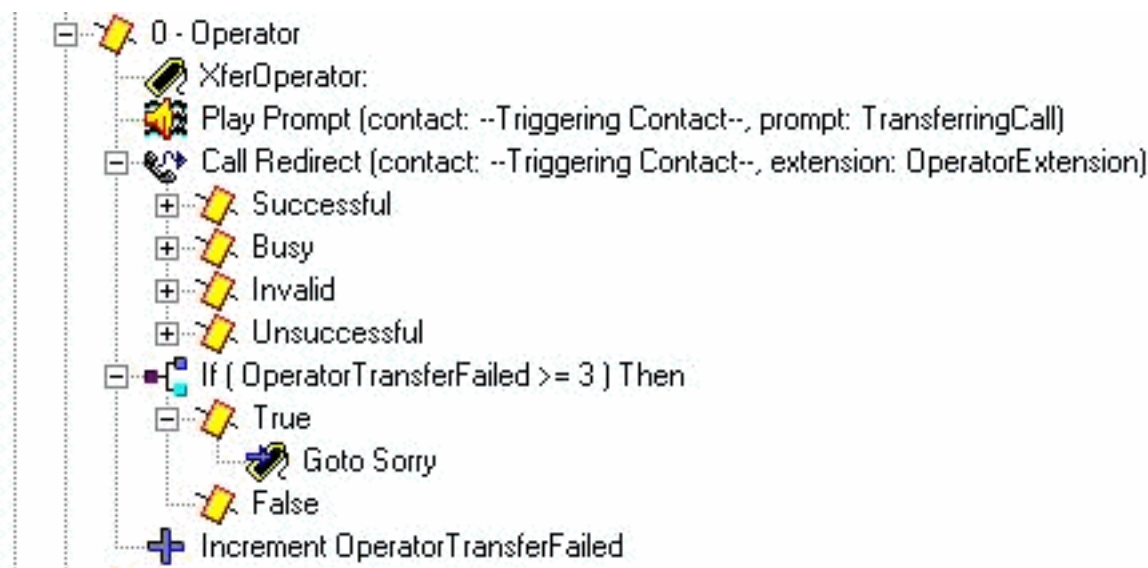


Desde que você tem Ramais de três números neste ambiente, o parâmetro do comprimento da entrada de etapa da corda do dígito da obtenção é 2. Não há nenhum caráter de terminação e nenhuma chave de cancelamento. O número máximo de novas tentativas é 0. Se um usuário não incorpora uma extensão válida, o script incrementa o número de tentativas e vai para trás ao menu principal. A etapa não joga nenhum áudio (a alerta é [P] desde que o usuário é já no meio de discar dígitos.

Quando dois dígitos são recolhidos com sucesso, prepend o prefixDigit ("2" neste caso) que é discado já (que permite que você ramifique da etapa do menu). O TransferExt que resulta então passagens à extensão à etapa do usuário, que verifica se este é um usuário válido. Se é, a seguir crie uma alerta com a extensão para fora soletrada. Na etapa implícita da confirmação jogue

“chamando a alerta da extensão” seguida pela extensão. Olhe acima o usuário e jogue o nome falado, como você fez no DialByName. Contudo, neste caso não é necessário. Se nenhum dígito é discado, supõe que esta é a extensão que o chamador quer alcançar, e reorienta o atendimento. Se não dê um ciclo de volta ao menu principal. A finalidade da etapa da alerta DP[250] do jogo é remover toda a outra entrada, porque a etapa da corda do dígito da obtenção não tem nenhum caractere de terminação configurado. A ideia é que você quer este trabalhar se alguém disca a extensão "200" ou "200#". Se # é entrado quando a etapa implícita da confirmação for executado, a seguir vai a nenhuma parcela dessa etapa. Em alguns casos, não é provavelmente necessário ter uma etapa implícita da confirmação de todo, mas reorientar um pouco imediatamente o atendimento. Para fins ilustrativos, estas etapas são deixadas dentro.

Transferência de operador



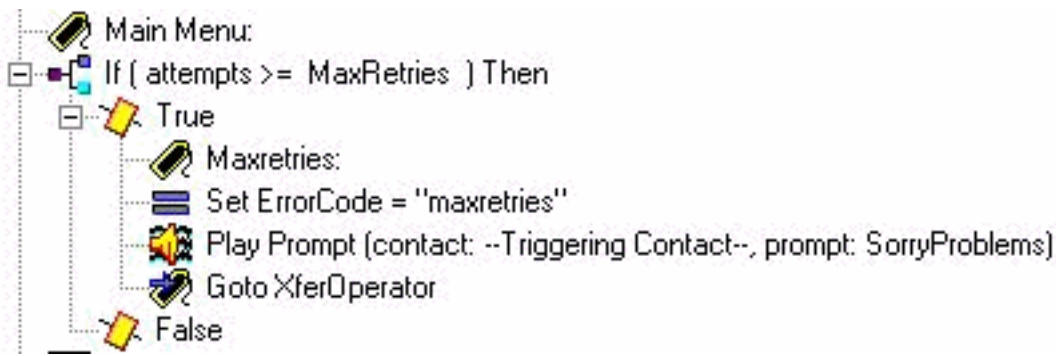
Jogue uma “chamada de transferência alerta” reorientam-na então à extensão de operador configurada. Se falha por qualquer motivo, você tem um contador separado que você incrementa e vá para trás ao menu principal. A razão para esta é que você quer ter algum método para dar ao operador algum tempo para sair o telefone ou para registrar novamente de modo que você possa com sucesso tentar lhes transferir outra vez. Depois que um número de tentativas (duro-codificadas em 3 neste exemplo), você ramificam à etiqueta “pesarosa”, que deixa cair o atendimento.

Manipulação de erros avançada

Há muitos lugares onde os scripts podem falhar. Uma de mais áreas comum em um script bem-desenvolvida é quando as alertas do usuário faltam. Quando o sistema tenta jogar uma alerta que não exista, um número de coisas podem ocorrer. Primeiramente, se a etapa que joga a alerta tem “continuar nos erros alertas” ajustados a sim. Move-se sobre para a próxima etapa e não se joga a alerta. Se continue em erros alertas é ajustado ao nenhum, uma exceção é gerado. Na maioria das vezes, este é o “UndefinedPromptException”, assim que significa que a alerta não está encontrada ou é configurado nunca. Quando você tem sobre uma etapa Vá para da exceção, pode permitir que você trave esta exceção e ramifique a uma seção do código que possa jogar um mensagem de sistema, ou de um outro formulário do áudio pelo contrário. Desde que sobre a etapa Vá para da exceção se aplica a todo o áudio que jogos no script inteiro (você não pode definir um separado na etapa Vá para da exceção para cada alerta você jogo), a melhor maneira de segurar isto é ajustar um código de erro variável imediatamente before você joga a alerta. Esta maneira, você pode ramificar em algum lugar, tomar uma ação baseada nesse código de erro, e

então possivelmente ramificar para trás.

Por exemplo, você pode alterar o script com este:



Você adicionou a etiqueta de “Maxretries”. Isto é usado para receber de volta ao mesmo lugar. Ajuste um Código de Erro variável a **Maxretries**. Na etapa da alerta do jogo, certifique-se de que continue em erros alertas está ajustado a **não**. Adicionar agora uma seção que possa segurar esta. Veja se o ErrorCode combina “Maxretries”, a seguir ajustam o SorryProblems variável (que você tentou jogar mais cedo) ao mensagem de sistema **pesaroso você estão tendo o problema. Ficar por favor na linha e alguns serão com você logo**. Vá então à etiqueta de Maxretries de modo que possa jogar.



A última etapa é mudar sobre a mensagem empreendedores da exceção para procurar o erro da UndefinedPromptException:



Esta etapa pode estar em qualquer lugar no script. Contudo, é posta geralmente em ou perto do começo. Há um número de etapas que podem jogar alertas. As alertas do sistema estão listadas na parte inferior deste documento.

Este método pode ser usado em vez de chamar o subfluxo checkAltGreet.aef. Você precisa de jogar o arquivo AltGreeting.wav. Se há um erro, segure-o. O benefício é que você sabe quando faz ou não joga.

Embora menos comuns, estas são as outras exceções alertas:

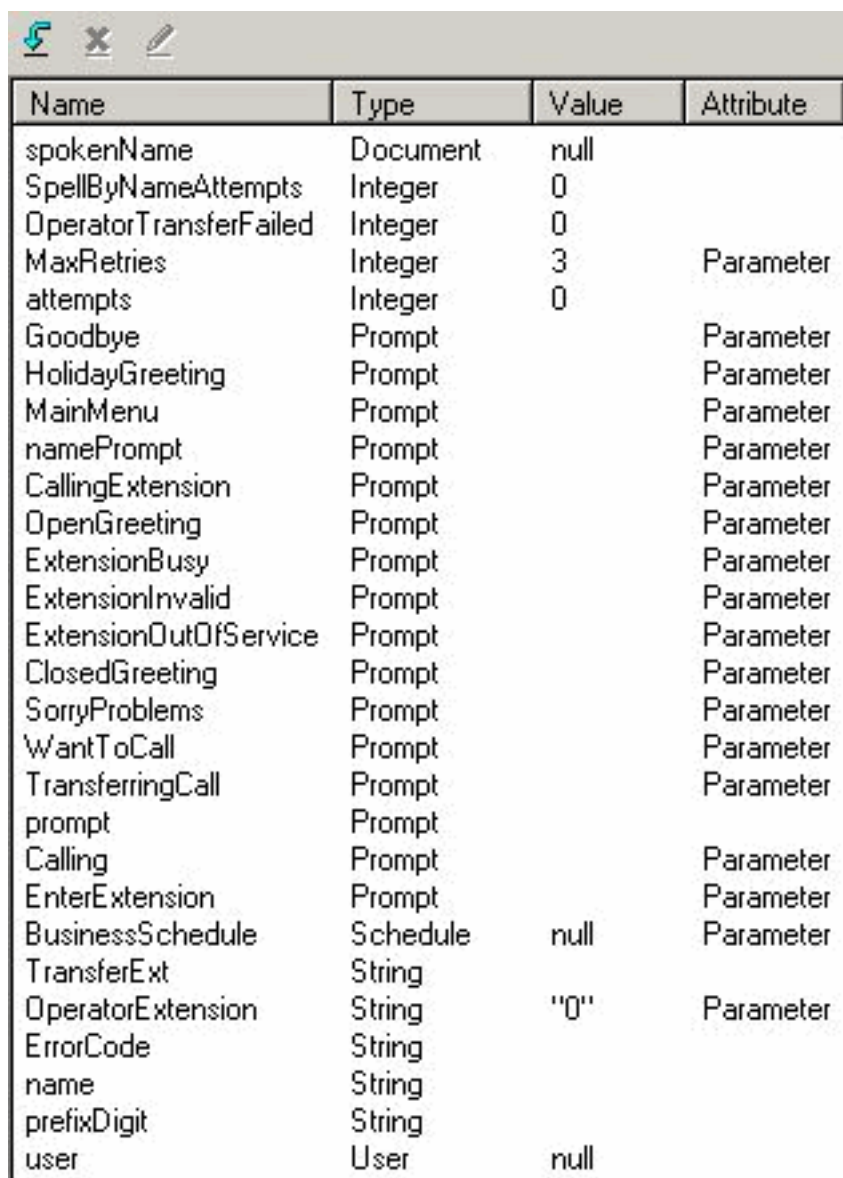
- UndefinedPromptException
- PromptException
- UndefinedPromptGenerator
- InvalidPromptArgumentException
- UnsupportedPromptExpression

[Transfira um atendimento diretamente ao correio de voz](#)

Não é atualmente possível reorientar em linha reta o atendimento a uma caixa do correio de voz. Deve ser enviado a um número que para a frente ao correio de voz. Este pode ser um número fictício no CallManager da Cisco expresso (ou mesmo no CallManager da Cisco) que seja configurado ao call forward all ajustado ao número piloto do correio de voz. Use os ajustes do número do Cisco Unity Express number/e.164 a fim combinar esse número a um subscritor ou a um grupo. [Transfira um chamador diretamente em uma caixa de correio expressa da unidade](#) explica como isto pode ser feito.

[Passar pelo processo de script variáveis](#)

Você deve criar todas as variáveis usadas em um script antes que você possa as usar. Se você usa um e então uma supressão mais atrasada ele, as **ferramentas** seletas > **validam no** editor de script a fim encontrá-lo. Para este exemplo de script, estas são as variáveis que são usadas. Observe o nome, datilografe-o, avalie-o (que é o valor da variável inicialmente) e atribua-o. O atributo do parâmetro significa que a variável está exposta ao administrador através do página da web. Qualquer coisa que você quer o administrador do Cisco Unity Express personalizar necessidades de ter o atributo do parâmetro.



Name	Type	Value	Attribute
spokenName	Document	null	
SpellByNameAttempts	Integer	0	
OperatorTransferFailed	Integer	0	
MaxRetries	Integer	3	Parameter
attempts	Integer	0	
Goodbye	Prompt		Parameter
HolidayGreeting	Prompt		Parameter
MainMenu	Prompt		Parameter
namePrompt	Prompt		Parameter
CallingExtension	Prompt		Parameter
OpenGreeting	Prompt		Parameter
ExtensionBusy	Prompt		Parameter
ExtensionInvalid	Prompt		Parameter
ExtensionOutOfService	Prompt		Parameter
ClosedGreeting	Prompt		Parameter
SorryProblems	Prompt		Parameter
WantToCall	Prompt		Parameter
TransferringCall	Prompt		Parameter
prompt	Prompt		
Calling	Prompt		Parameter
EnterExtension	Prompt		Parameter
BusinessSchedule	Schedule	null	Parameter
TransferExt	String		
OperatorExtension	String	"0"	Parameter
ErrorCode	String		
name	String		
prefixDigit	String		
user	User	null	

Se você não quer gravar todas estas alertas feitas sob encomenda, você pode editar cada um e

desmarcar o atributo do **parâmetro** de modo que não seja exposto através do página da web. A fim certificar-se ainda dos trabalhos do sistema, adicionar diversas etapas do grupo ao começo do script. Por exemplo, ajuste a “chamada” “ao [AA/AACalling] SP”. Não todas as alertas mostradas aqui têm scripts de sistema correspondentes. Na maioria dos casos, faz o sentido gravá-los você mesmo. Se as alertas não mudam, você pode gravá-las uma vez, certifica-se que existem no sistema do Cisco Unity Express com um nome de arquivo dado, e removem então o atributo do parâmetro da variável. Esta maneira, a alerta joga um nome de arquivo fixo. Mas, a variável não é exposta através da interface da WEB onde um administrador pode acidentalmente a mudar.

[Transfira arquivos pela rede um script ao Cisco Unity Express](#)

Geralmente, a primeira etapa para adicionar um aplicativo novo e o script ao Cisco Unity Express é transferir arquivos pela rede as alertas. Isto é importante porque as alertas têm que existir no sistema para que você os configure nos parâmetros do script. Se não, você tem que deixar a placa dos parâmetros, transferir arquivos pela rede as alertas, e então ir para trás e editar os parâmetros do script. Para obter informações adicionais sobre de como gravar e as alertas da transferência de arquivo pela rede, referem a [administração através do sistema de administração do telefone \(AVT\) /Greetings](#).

Uma vez que você tem seu script salvar e está pronto para o tentar para fora, você precisa primeiramente de transferi-lo arquivos pela rede ao Cisco Unity Express. A maneira a mais fácil é usar o GUI, desde que aquela não exige um servidor FTP carregar os arquivos de script de.

Conclua estes passos:

1. Entre ao Cisco Unity Express GUI com uma conta que tenha direitos administrativos.
2. Selecione o **correio de voz > o atendimento automático**.
3. Clique em Add.
4. Ao lado do “selecionou o script do Automated Attendant”, clicam o botão da **transferência de arquivo pela rede**.
5. O clique **consulta**.
6. Encontre o arquivo de script, selecione-o e pressione-o **ESTÁ BEM**.
7. Se você quer mudar o nome de arquivo do destino, faça assim. Se não pressione a **transferência de arquivo pela rede**.
8. Digite um nome de aplicativo. Este pode ser qualquer coisa na caixa baixa e é usado para referir o aplicativo associado com este arquivo de script.
9. Clique em Next.
10. A página mostra agora todas as variáveis para o script que são marcadas como parâmetros. Isto significa que podem ser configurados nesta página. Se você não transferiu arquivos pela rede os arquivos alertas ainda, a seguir você pode atravessar este primeiros e então preencher a informação mais tarde.
11. Clique **em seguida** quando você termina incorporar parâmetros do script.
12. Certifique-se de que o aplicativo está marcado como **permitido**, configurar o número máximo de chamadas simultâneas (o padrão é o número máximo permitido pela licença) e incorpore um número do programa de linha aberta. Este é o número que é chamado para que este aplicativo particular precisa de ser invocado (disparador). Este pode ser seu número principal do atendimento automático, ou provisório. Você pode igualmente saltar este e enchê-lo dentro mais tarde. Sem um número do programa de linha aberta, você não pode testar ou lançar um script. **Nota:** Para integrações do CallManager da Cisco com apoio

SRST, você precisa de incorporar números múltiplos do programa de linha aberta. Antes do Cisco Unity Express 2.1.1, esta informação teve que ser incorporada com o CLI. No 2.1 do Cisco Unity Express, os números múltiplos do programa de linha aberta (disparadores) podem ser incorporados da tela dos **números da administração > da Chamada de entrada**.

13. Clique **terminado**.

Uma vez que você transfere arquivos pela rede o script e configura o aplicativo, você tem que certificar-se que você pode distribuir atendimentos ao aplicativo. Isto significa que o CallManager da Cisco expresso ou o CallManager da Cisco devem ser configurados. Com o CallManager expresso, isto envolve a configuração de um dial-peer esses pontos ao Cisco Unity Express que combina o teste padrão (número do disparador ou o número da Chamada de entrada) configurado no Cisco Unity Express. No CallManager da Cisco, um ponto de rota CTI com este número deve ser adicionado. Não esqueça que você deve associar este ponto de rota CTI com o usuário do JTAPI que o Cisco Unity Express entra como. Esta configuração pode possivelmente exigir uma repartição do Cisco Unity Express. Uma vez que você adiciona o ponto de rota e o associado com o usuário, você pode mudar o script tanto quanto você quer sem a necessidade de recarregar.

Quando você atualiza um script, se nenhum parâmetro variável está adicionado ou mudado, você pode entrar no editor do Cisco Unity Express, no **correio de voz do clique > nos scripts**, transferência de arquivo pela rede, e selecionar o script. Overwritten com todos parâmetros configurados restantes que permanecem os mesmos.

Quando você cria alertas, a coisa a mais fácil a fazer é usar o sistema AVT. Os nomes de arquivo que grava têm a data/selos de tempo incluídos. Mas na unidade de Cisco expresse 2.1.1 e mais atrasado, é possível usar o **comando ccn rename prompt** CLI. Previamente, você teve que transferir a alerta, re-transferência de arquivo pela rede ele com um novo nome, a seguir suprime do arquivo original do .WAV. Por exemplo:

```
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

Quando você pesquisa defeitos um script, você precisa de chamar dentro e testar as várias encenações, ambas entrada de usuário regular, assim como intervalo e condições de erro antecipadas.

Antes que você transfira arquivos pela rede um script, alcance sempre as **ferramentas > validam a** entrada no editor de script e certificam-se de que você recebe a mensagem sucedida "validação". Se não, todo o indicador de erros na placa debugar. Você pode fazer-los duplo clique e mostra-lhe onde a condição de erro existe no script.

Na maioria de exemplos, os traços do padrão são mais do que suficientes para pesquisar defeitos problemas. A fim simplificar isto, deixar sobre os traços do padrão e utilizar a capacidade de filtração a fim indicar o que você precisa.

Antes de todo o teste, emita o **comando clear trace**. Isto cancela o buffer de memória de mensagens do traço de modo que a quantidade de informação filtrada inclua somente os dados depois que o comando é emitido.

Para a execução do script, o artigo o mais importante a filtrar sobre é EXECUTING_STEP. Isto mostra todas as etapas enquanto são executadas. Por exemplo:

```
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 ...
```

Nestas saídas de exemplo alguma da informação redundante é removida no meio e colheu o começo da data/selo de tempo. Na maioria das vezes, a maioria de informação importante está na extremidade de cada linha.

Nota: Muitas destas linhas de saída são derrubadas a uma segunda e terceira linha devido às razões espaciais.

```
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)
```

Agora você pode ver cada etapa enquanto executa. Você não pode ver como as expressões avaliam, nem pode você ver toda a entrada de usuário. Se o script na frente de você, você pode seguir aonde o script ramifica, com o conhecimento dos dígitos você entrou (neste caso, o usuário

disca dentro, disca uma extensão, e é transferido).

Use um filtro a fim ver os 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
```

Desta saída você vê que a extensão 201 está discada.

Se as versões da SUGESTÃO e do editor de script da SUGESTÃO são ambas diferentes, e você está tentando transferir arquivos pela rede um script AA através do GUI ou do CLI, a transferência de arquivo pela rede falha com o Mensagem de Erro falhado transferência de arquivo pela rede. Se ambas as versões são diferentes, a seguir você precisa de recrear o script usando o editor da SUGESTÃO da versão que é a mesma que sua SUGESTÃO. Ou, promova a SUGESTÃO à versão do editor de script da SUGESTÃO e execute o script.

Apêndice

Apêndice 1 - Alertas do sistema

Esta tabela mostra a alertas do sistema que você pode se usar.

Nota: Você não pode reutilizar todas as alertas que você ouve no aplicativo do correio de voz do Cisco Unity Express em um script personalizado. Algumas das alertas estão somente disponíveis através do script do correio de voz que você não pode personalizar através do editor de script do Cisco Unity Express.

Alerta do sistema	Áudio gravado
[AA/AAWelcome] SP	"Boa vinda ao Automated Attendant"
[AA/AAMainMenu] SP	"Para entrar no número de telefone da pessoa que você está tentando alcançar a imprensa 1, para dar entrada com o nome da pessoa você está tentando alcançar a imprensa 2, para transferir à imprensa do operador 0"
[AA/AAEnterExtn] SP	"Entre por favor no número de telefone e pressione # chave"
[AA/AACallingExtn] SP	"Chamando a extensão"
[AA/AAPhoneReach] SP	"O número de telefone que você está tentando alcançar"
[AA/AAOutOfServicePhone] SP	"É atualmente fora de serviço"
[AA/AANameDial] SP	"Soletre o sobrenome da pessoa que você quer chamar seguido pelo nome. Para a letra Q, pressione 7, para a

	imprensa Z 9"
[AA/AACalling]] SP	"Chamando"
[AA/AASorry] SP	"Pesaroso você está tendo o problema. Ficar por favor na linha e alguns serão com você logo."
SP[AA/AAWant2Call]	"Se este é o nome da pessoa que você está chamando, a imprensa 1, para começar sobre, a imprensa *"
[AA/still_there]] SP	"É você ainda lá?"

[Apêndice 2 - Restaure traços do padrão](#)

A fim restaurar o sistema (Cisco Unity Express 2.1.x e mais cedo) para optar por traços com o CLI, primeiramente desabilite todos os traços usando o **comando no trace all**, a seguir cole isto no 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 dbug
trace ccn libldap dbug
trace ccn subsystemappl dbug
trace ccn managerappl dbug
trace ccn managerchannel dbug
trace ccn subsystemjtapi dbug
trace ccn subsystemsip dbug
trace ccn stacksip dbug
trace ccn subsystemhttp dbug
trace ccn vbrowsercore dbug
trace ccn subsystemcmt dbug
trace ccn libmedia dbug
trace ccn managercontact dbug
trace ccn stepcall dbug
trace ccn stepmedia dbug
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
```

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)