

# Configurar e gerenciar o sistema de atendimento automático do Cisco Unity Express

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Visão geral](#)

[Compreenda o sistema de administração do cumprimento](#)

[Personalizando o aplicativo da SUGESTÃO AA do padrão contra a criação de um script personalizado](#)

[Use o aplicativo do editor de script da SUGESTÃO criar scripts personalizados](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

A finalidade deste documento é explicar como configurar e gerenciar o Atendimento Automático (AA) do Cisco Unity Express.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Este documento aplica-se ao Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, ao 2.1, a 2.1.1 e a mais atrasado. Você deve ser familiar com este software.

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 e mais atrasado

**Nota:** A maioria da informação contida neste papel é apenas tão relevante ao Cisco Unity Express 2.1.1 como é às versões anterior.

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

A fim configurar e controlar o Cisco Unity Express (SUGESTÃO) AA são compreender os componentes que compreendem o aplicativo, e como interagem. O componente do sistema de administração do cumprimento (GMS) do Cisco Unity Express não é parte do AA, porém são uma característica expressa do Unity chave e uma ferramenta útil para gravar mensagens audio do cumprimento e os arquivos alertas usados pelo script AA.

O script do padrão AA fornecido com o Cisco Unity Express é nomeado "aa.aef" e reside em um diretório de sistema. Desde que este script está no diretório de sistema, não pode ser transferido, copiado nem transferido arquivos pela rede por usuários. Este aplicativo do padrão AA é sabido igualmente como o "script de sistema" ou o "sistema AA".

O único componente do padrão AA que reside no diretório de usuário é um arquivo do prompt de áudio chamado AAWelcome.wav. Todos arquivos restantes do prompt de áudio usados pelo padrão AA residem no diretório de sistema e não podem ser transferidos, copiado, nem transferido arquivos pela rede por usuários.

A primeira ação tomada pelo padrão AA é uma etapa que use o parâmetro de sistema nomeado "welcomePrompt". À revelia, o valor do parâmetro welcomePrompt é ajustado ao AAWelcome.wav. Consequentemente, a primeira coisa que o chamador se ouve quando o número piloto AA for discado é o áudio contido nesse arquivo. O arquivo do AAWelcome.wav fornecido com o Cisco Unity Express AA é muito curto (aproximadamente dois segundos), e seu índice audio é somente a mensagem, "boa vinda ao Automated Attendant". Em seguida, o script AA passa a uma outra etapa que jogue uma alerta que contenha o áudio "para entrar no número de telefone da pessoa que você está tentando alcançar, pressione 1..." O script AA executa então as etapas baseadas na entrada do chamador, ou as repetições se nenhuma entrada é detectada.

**Nota:** A etapa do welcomePrompt no script do padrão AA é NON-interruptible. Realmente aceita e armazena a entrada do teclado numérico, porém nenhuma ação é tomada baseada imediatamente na entrada. Contudo, o chamador pode provavelmente perceber que a ação está tomada desde que o script se move na próxima etapa e nas alertas tão rapidamente. É o segundo passo que é interruptible. Assim se o chamador pressiona "1" quando a alerta jogar ("boa vinda a XYZ Corporaçõ..."), é armazenado. Desde que o menu no segundo passo tem a escolha "1" ajustado para ativar o "seletor pela extensão", o script AA recebe o dígito "1" imediatamente depois que o cumprimento bem-vindo é terminado e espera então o chamador entrar no número de extensão da pessoa para alcançar. A alerta que informa o chamador das opções de menu é jogada nunca porque a etapa do script tem recebido já o dígito "1", e ele trata essa entrada como a seleção de menu do chamador para esta etapa.

O Cisco Unity Express 2.1.1 ainda tem o atendimento automático aa.aef que tem agora a capacidade a transferências de bloco às extensões de correio de voz válidas, aos feriados configuráveis, às programações do negócio e às alertas separadas para aberto/fechados/status de feriado; mas igualmente adiciona um script aasimple.aef. O GMS foi rebatizado telefone da administração vi (AvT) e adiciona mais funcionalidade. Para mais informação, refira os Release Note apropriados.

**Nota:** Os clientes devem usar aa\_sample1.aef, que é incluído no CD fornecido com o aplicativo do editor de script do Cisco Unity Express.

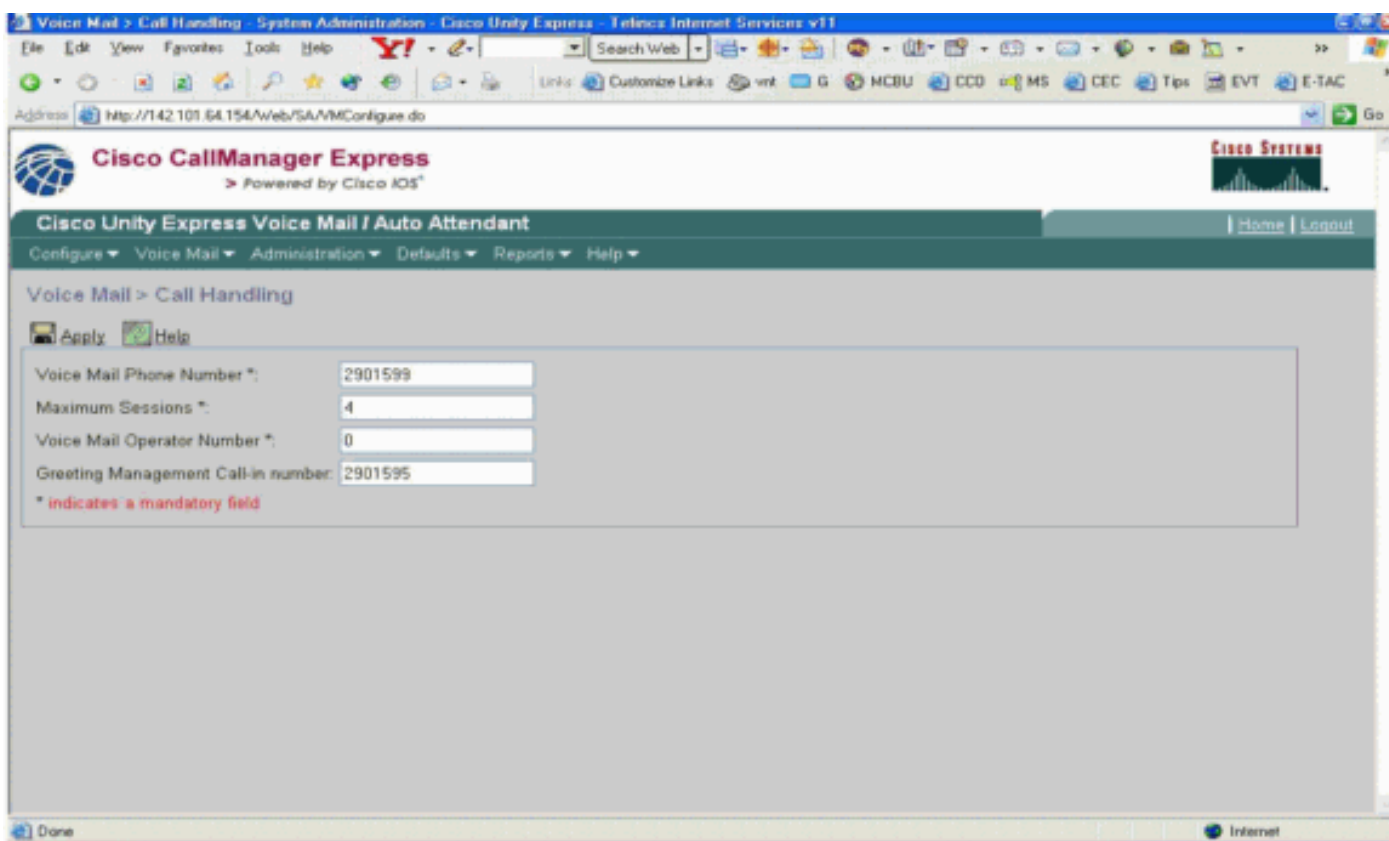
## [Compreenda o sistema de administração do cumprimento](#)

No lugar do GUI ou do comando line interface(cli) a fim transferir arquivos pela rede ou transferir os arquivos de áudio gerados em um sistema separado, o GMS permite que você use seu telefone para gravar ou suprimir de arquivos de áudio diretamente no sistema de arquivos do Cisco Unity Express. Cisco recomenda que você usa o GMS para gravar arquivos e alertas do cumprimento enquanto gerencie uns arquivos de áudio mais de alta qualidade. O GMS é um script de sistema do Cisco Unity Express que seja iniciado quando você disca um número configurado através do wizard de instalação do Cisco Unity Express ou com o GUI ou o CLI. Você pode identificar o GMS pelo aplicativo do **promptmgmt** no Cisco Unity Express.

Quando uma alerta nova é gravada com a ajuda do GMS, um arquivo está criado no formulário *UserPrompt\_DateTime.wav*, tal como o *UserPrompt\_06172004102117.wav* (06/17/2004 de 10:21:17). Estes arquivos não podem ser rebatizados do GMS. Em lugar de, o arquivo deve ser transferido e transferido arquivos pela rede outra vez com um nome de arquivo novo com o GUI ou o CLI (como mostrado aqui). Se você quer usar um arquivo recém-criado em um script, deve ser atribuído com o GUI ou o CLI, como este não é igualmente possível do GMS.

**Nota:** Recorde que o GMS pode somente adicionar arquivos alertas novos ou suprimir dos arquivos que já existem. Se a alerta recém-criado deve ser usada em um script, a alerta deve ou ser rebatizada para combinar a alerta no script, ou o script deve ser mudado para referir esta alerta nova.

Você pode ver e alterar o atendimento-em-número GMS. A fim fazer mudanças, você pode alcançar este número seguindo a **tela do correio de voz > do tratamento de chamada do trajeto**, como mostrado aqui:



O atendimento-em-número GMS é configurado normalmente no tempo de instalação através do wizard de instalação do Cisco Unity Express.

Quando você discar no número GMS (de um telefone IP ou de uma rede telefônica pública comutada (o PSTN)), um script ajuda o chamador a controlar e gravar cumprimentos e alertas.

Primeiramente, o chamador deve entrar ouvirá estas instruções:

- Incorpore por favor sua extensão.
- Entre por favor em seu número Pin.
- Boa vinda ao sistema de administração do cumprimento.

Então, este menu é apresentado ao chamador:

- Pressione "1" para administrar a saudação alternativa do Automated Attendant.
- Pressione "2" para administrar alertas feitas sob encomenda. Pressione "1" para gravar uma alerta nova. Grave uma alerta nova no sinal acústico. Para terminar gravar, pressione # chave. Você gravou a alerta nova como segue...Alerta gravada jogo. Pressione "2" para salvar a alerta. Pressione "3" para suprimir d. Se o limite gravado da mensagem foi alcançado, o chamador ouvir-se-á: Pesados, você tem gravado já alertas do <<x>>.
- Pressione "2" para jogar alertas feitas sob encomenda previamente gravadas. Há alertas gravadas <<x>>. Em um laço {<<i>> alerta.<<i>> alerta do jogo. Para suprimir d, imprensa "3", para saltá-lo, imprensa #. Se "3" é pressionado, suprima da alerta.}
- Um chamador teria que pressionar "2" para gravar uma alerta.

Para obter mais informações sobre do GMS, refira [configurar e usar o sistema de administração do cumprimento e a saudação alternativa da emergência para o Unity expresso](#).

## [Personalizando o aplicativo da SUGESTÃO AA do padrão contra a criação de um script personalizado](#)

Em muitos casos, a operação do aplicativo do Cisco Unity Express AA do padrão é suficiente para as necessidades do cliente. Contudo, a maioria de empresas gostariam aos chamadores de ouvir o nome da empresa quando o AA é alcançado.

A solução neste caso é criar um prompt de áudio curto, tal como um que diz a "boa vinda a XYZ.com" e usa-o porque a alerta da boa vinda do padrão (as etapas detalhadas são fornecidas neste documento). Quando for possível usar um arquivo alerta com até 120 segundos do áudio, Cisco recomenda que você se mantém dá boas-vindas a curto alerta, desde que é NON-interruptible.

Se as exigências para o script AA são mais complexas do que as etapas fornecidas no padrão AA (o seletor pela extensão, soletra para fora o nome de usuário quando você discar, e chamar o operador), a seguir um script do costume AA deve ser criado para segurar todas as etapas necessárias, alertas e entrada exigidas.

Os scripts personalizados devem ser criados por meio do aplicativo do editor de script do Cisco Unity Express (disponível para a transferência [aqui](#)), onde você pode igualmente encontrar diversos scripts da amostra AA com documentação que descreve sua função. Mais informação para criar scripts personalizados é fornecida no [uso o aplicativo do editor de script do Cisco Unity Express criar scripts personalizados](#) secciona deste documento.

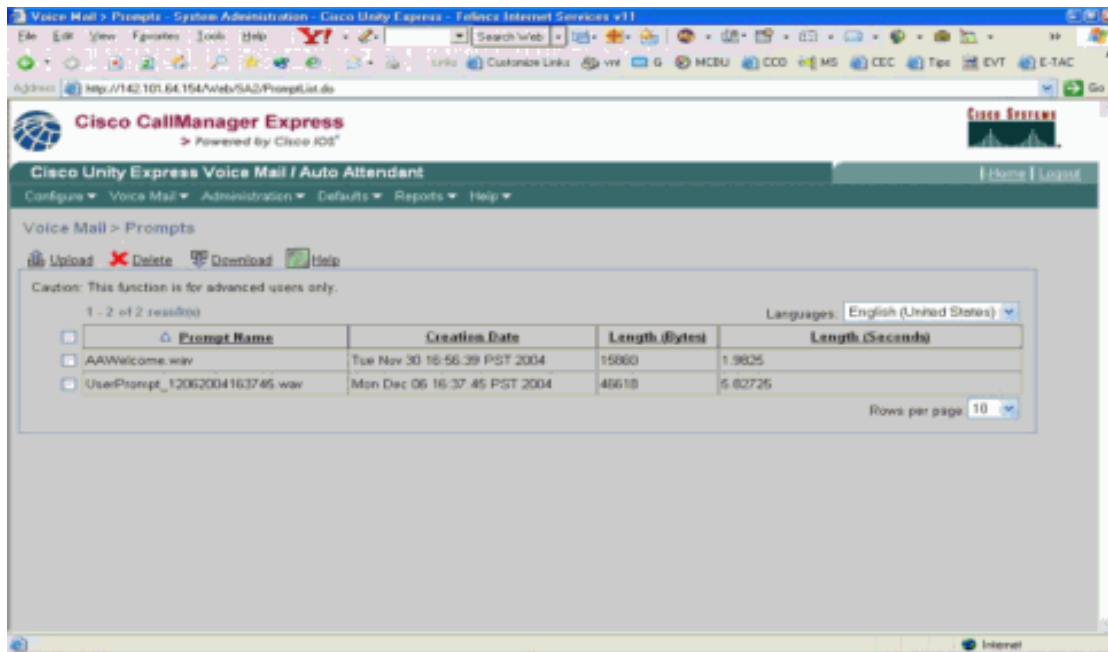
Se a operação do Cisco Unity Express AA do padrão cumpre suas exigências e você precisa somente de criar um cumprimento personalizado, você deve seguir estas etapas:

1. Grave um arquivo de áudio do cumprimento AA (método GMS recomendado).
2. Transfira arquivos pela rede o arquivo recém-criado do cumprimento ao sistema de arquivos do Cisco Unity Express. **Nota:** Esta etapa do upload de arquivo é exigida somente se o arquivo de áudio do cumprimento é criado em um PC ou em algum sistema a não ser o Cisco Unity Express GMS, como descrita pelo primeiro método aqui. Se o GMS é usado para gravar o arquivo de áudio do cumprimento, está criado diretamente no sistema de arquivos do Cisco Unity Express e a etapa da transferência de arquivo pela rede não é exigida. (A menos que você precisa de rebatizar a alerta gravada pelo GMS. Então você teria que transferi-lo e transferi-lo arquivos pela rede então com o novo nome como descrito aqui.)
3. Associe o arquivo novo do cumprimento com o parâmetro welcomePrompt (método GUI recomendado).

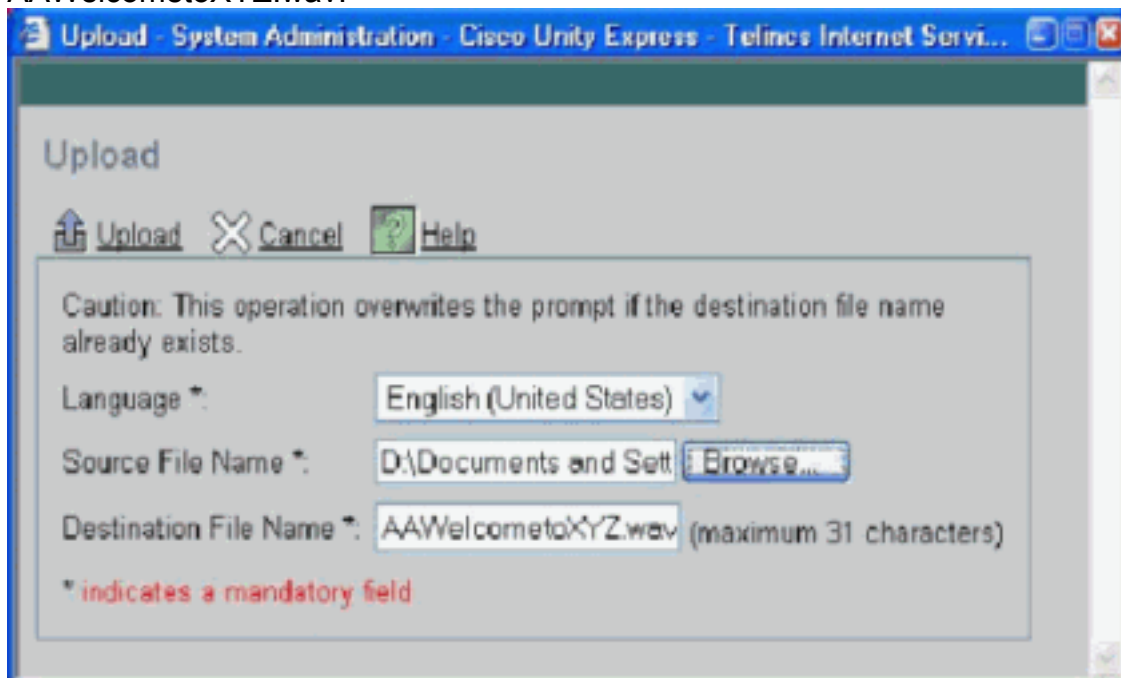
### [Grave um cumprimento do atendimento automático ou alerte o arquivo](#)

Há duas maneiras de criar um cumprimento AA e arquivos da alerta:

1. Crie um arquivo do .WAV com este formato: G.711u-law, 8 kHz, bit 8, mono. O arquivo não pode ser maior de um MB. Depois que o cumprimento é gravado, use o **comando ccn copy** GUI ou de Cisco Unity Express CLI copiar dentro o arquivo ao sistema do Cisco Unity Express. Para o procedimento da transferência de arquivo pela rede, veja o [uso o CLI transferir arquivos pela rede a seção de arquivo do cumprimento ou da alerta do atendimento automático](#) deste documento.
2. \* (recomendado) use o GMS na interface do utilizador da telefonia (TUI) a fim gravar o cumprimento ou alertá-lo.
3. Discar o número de telefone GMS e selecione a opção para gravar um cumprimento.
4. Quando gravar é terminada, salvar o arquivo. O GMS salvar automaticamente o arquivo no Cisco Unity Express. **Nota:** Neste exemplo, o Cisco Unity Express salvar o último arquivo gravado pelo GMS como "UserPrompt\_12062004163745.wav". Você então pode escolher transferir o arquivo de "UserPrompt\_12062004163745.wav" e clicar sobre a **transferência**.
5. A fim rebatizar o arquivo, salvar o.
6. Finalmente, você pode transferir arquivos pela rede e clicar sobre a **transferência de arquivo pela rede** como mostrado aqui:



Neste exemplo, o administrador escolhe rebatizar o arquivo a AAWelcometoXYZ.wav:



Cisco

recomenda que você controle arquivos alertas por meio do GUI, porém as alertas podem igualmente ser controladas com o uso dos **comandos ccn CLI**, como mostrado aqui:

```
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
```

Primeiras cópias deste exemplo um arquivo (UserPrompt\_06172004102117.wav) ao servidor TFTP (como XYZ-corp\_welcome.wav). Então, copia que mesmo arquiva para trás como XYZ-corp\_welcome.wav. Ultimamente, o arquivo do UserPrompt\_06172004102117.wav é suprimido. Tão eficazmente, o arquivo do UserPrompt\_06172004102117.wav foi rebatizado a XYZ-corp\_welcome.wav. Há nenhum rebatiza commandavailable, assim que o GUI e os métodos de CLI são a única maneira de

mudar um nome de arquivo.

## [Use o CLI para transferir arquivos pela rede o cumprimento do atendimento automático ou o arquivo alerta](#)

Emita o comando `ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename`.

Exemplo:

```
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:** Esta etapa não é exigida para os arquivos gravados pelo GMS.

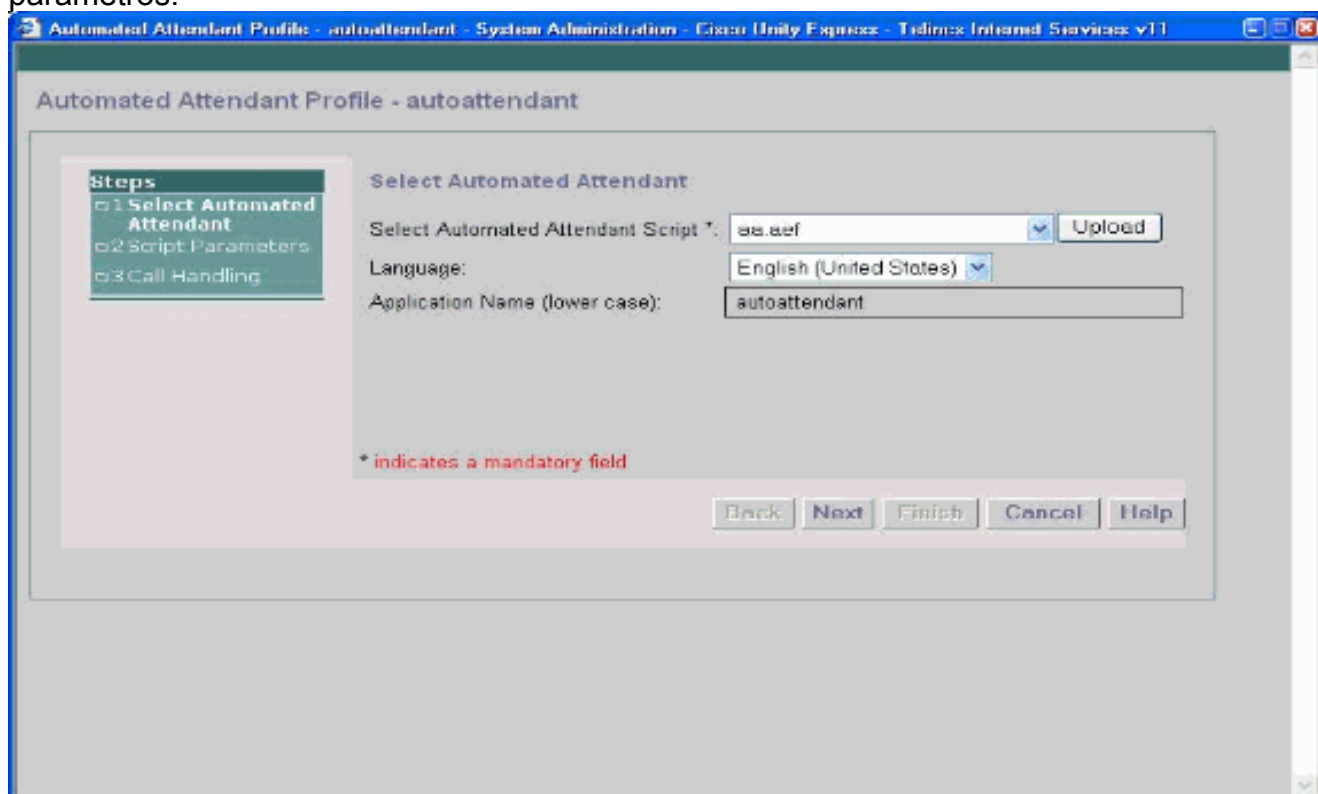
Este comando é equivalente a selecionar o **correio de voz > as alertas > a transferência de arquivo pela rede** das opções de GUI.

**Nota:** Um Mensagem de Erro aparece se você tenta transferir arquivos pela rede mais do que o número máximo de alertas permitidas em seu módulo do Cisco Unity Express.

## [Associe o arquivo novo do cumprimento com o parâmetro alerta bem-vindo](#)

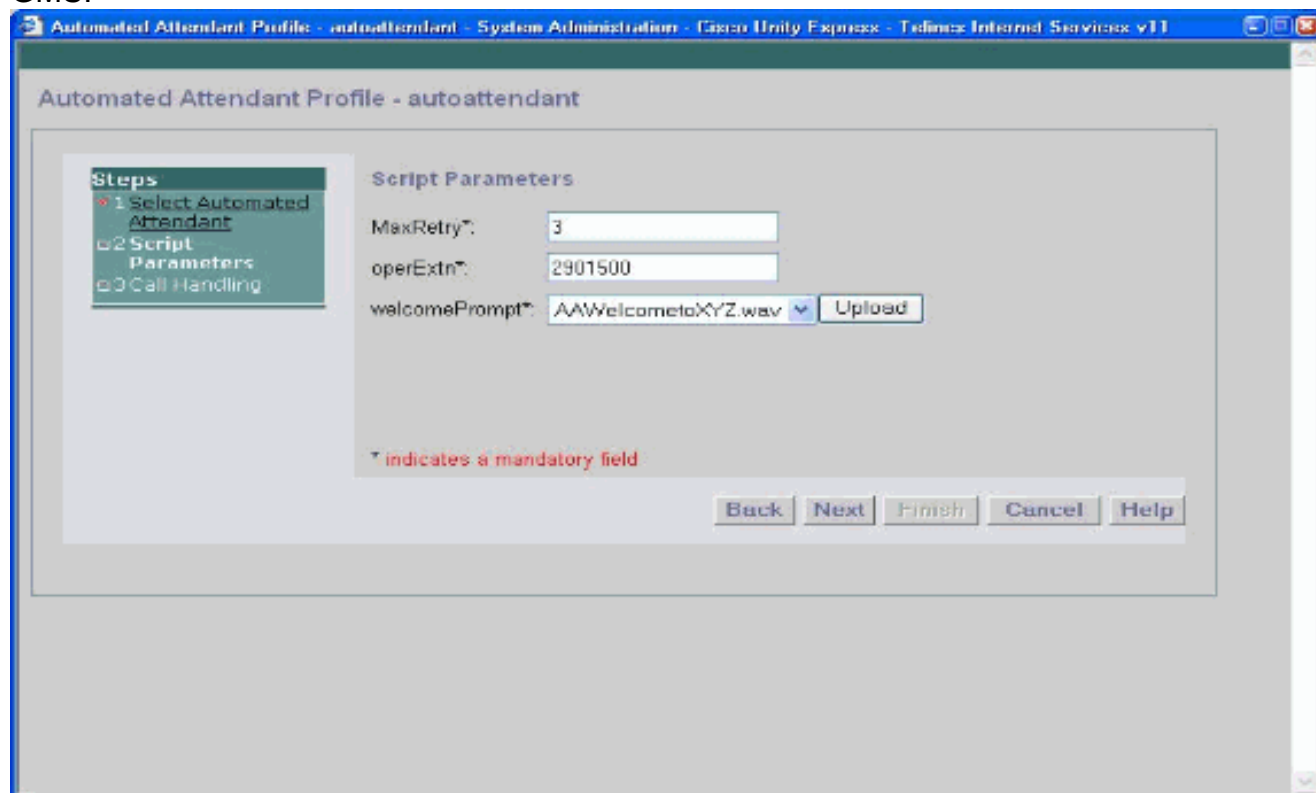
Uma vez que o arquivo novo do cumprimento salvar no sistema de arquivos do Cisco Unity Express, está usado somente se é associado com uma ação no script AA. A primeira etapa no script do padrão AA usa um parâmetro de sistema chamado “welcomePrompt” para jogar o arquivo do cumprimento. Conseqüentemente, você deve associar seu arquivo recém-criado do cumprimento segundo as indicações do exemplo aqui:

1. O **correio de voz > o atendimento automático** seletos, clicam então sobre o AutoAttendant para mudar seus parâmetros:



2. Clique **em seguida**, para ver a opção para associar o AutoAttendant do padrão à alerta

recentemente transferida arquivos pela rede que foi gravada pelo  
GMS:



3. Você pode igualmente associar seu arquivo recém-criado do cumprimento com o CLI com o **comando parameter**, segundo as indicações do exemplo aqui:

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

## [Use o aplicativo do editor de script da SUGESTÃO criar scripts personalizados](#)

Como indicado previamente, se as exigências para o script AA são mais complexas do que as etapas fornecidas no padrão AA (o seletor pela extensão, disca soletrando o nome de usuário, chama o operador), a seguir um script do costume AA deve ser criado para segurar todas as etapas necessárias, alertas e entrada exigidas. O aplicativo do editor de script do Cisco Unity Express é razoavelmente intuitivo para os usuários familiares com Scripts TCL. A documentação da ajuda online incluída no aplicativo é completa e é suficiente para guiar coordenadores e técnicos com o processo de criação dos scripts personalizados. Diversos provam scripts AA e suas descrições estão disponíveis para a transferência da [página de download de software do Cisco Unity Express 1.1.2](#). Cisco igualmente oferece os módulos de treinamento do Video on Demand para o editor de script do Cisco Unity Express no Web site do Partner E-Learning Connection. Visite o [Partner E-Learning Connection](#), selecione a aba da **pesquisa avançada** e a busca em **princípios do script com Cisco Unity Express**.

**Nota:** O aplicativo do editor de script do Cisco Unity Express envia com um arquivo de script AA incluído, mas este arquivo, armazenado atualmente em C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef, está incorreto e será removido para a versão 2.1. Use o arquivo aa\_sample1.aef que está no CD de acompanhamento pelo contrário.

O AA pode ser feito para atuar como o padrão AA no Cisco Unity Express com estas etapas:

- Clicar com o botão direito o **PlayPrompt** (imediatamente antes desta opção, uma anotação diz



do “a alerta da boa vinda jogo”.)

- Selecione **propriedades** - > a aba da **alerta**, **ajustou o interceptar = sim**.
- Salvar o arquivo de script com um nome a não ser “aa.aef”.
- Transfira arquivos pela rede o arquivo de script ao Cisco Unity Express.
- Permita o arquivo de script novo AA como um script personalizado.

Para obter mais informações sobre destas etapas, refira “configurar o atendimento automático passa pelo processo de script” a seção do [guia do administrador do Cisco Unity Express CLI para o CallManager da Cisco expresso, a liberação 1.1.2](#).

Se você precisa um apoio mais adicional da orientação ou do Troubleshooting, envie um email a [ask-cue-editor@external.cisco.com](mailto:ask-cue-editor@external.cisco.com).

## [Informações Relacionadas](#)

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