

# Exemplo de Configuração da Interoperação da Distribuição Automática de Chamadas Básica do Cisco CME com o Atendimento Automático do Cisco Unity Express

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Produtos Relacionados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Diagrama de Rede](#)

[Configurações](#)

[Notas sobre a Configuração da Implementação Geral](#)

[Cenário 1 - Uso da ACD Básica do Cisco CME com o Correio de Voz do Cisco Unity Express](#)

[Fluxo de chamada](#)

[Notas sobre a Configuração do Cenário 1](#)

[Configuração do Cisco CME para o Cenário 1](#)

[Configuração do Cisco Unity Express para o Cenário 1](#)

[Cenário 2 - Uso do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Primeiro Nível e da ACD Básica como o Menu de Segundo Nível](#)

[Fluxo de Chamadas do Cenário 2](#)

[Notas de configuração da encenação 2](#)

[Configurar Cisco CME para a encenação 2](#)

[Configurar o Cisco Unity Express para a encenação 2](#)

[Variação de Configuração 1 do Cenário 2 - GDMs Individuais por Grupo de Busca](#)

[Variação de Configuração 2 do Cenário 2 - GDMs Individuais por Grupo de ACD](#)

[Variação de Configuração 3 do Cenário 2 - Uso da Funcionalidade Drop Through da ACD](#)

[Cenário 3 - Uso da ACD Básica como o Menu de Primeiro Nível e do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Segundo Nível](#)

[Fluxo de chamadas da encenação 3](#)

[Notas de configuração da encenação 3](#)

[Configurar Cisco CME para a encenação 3](#)

[Configurar o Cisco Unity Express para a encenação 3](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

## Introdução

Este documento fornece exemplos de configuração para a utilização dos recursos da Distribuição Automática de Chamadas (ACD) básica do Cisco CallManager Express (CME) e do Atendimento Automático (AA) do Cisco Unity Express.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A familiaridade geral com as configurações do Cisco CME e do Cisco Unity Express é necessária. Este documento é voltado especificamente para as configurações de interoperação da ACD básica do Cisco CME e do AA do Cisco Unity Express.

As seguintes versões são as mínimas necessárias para as funcionalidades descritas neste exemplo de configuração:

- Cisco CME 3.3
- Cisco IOS® Software Release 12.4.3
- Cisco Unity Express 2.1.3

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Um Cisco 2821 Router com Cisco CME e Cisco Unity Express
- Cisco IOS Software Release 12.4.3
- Cisco CME 3.3
- Script de ACD básica versão 2.1.0.0
- Cisco Unity Express 2.1.3
- Conjunto de recursos IP Voice Cisco IOS

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.

### Produtos Relacionados

Esta configuração também pode ser utilizada com Cisco 2600XM, Cisco 3700, Cisco 2800 ou Cisco 3800 Series Routers com Cisco IOS Software Release 12.4.1 ou posterior.

### Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Informações de Apoio

Estes três cenários são abordados neste documento:

- Cenário 1 -- Uso do AA do Cisco CME e os grupos de ACD com o Cisco Unity Express somente como destino de correio de voz
- Cenário 2 -- Uso do Cisco Unity Express como o ponto de entrada principal do AA e do AA do Cisco CME como um "sub-menu" dentro desse AA
- Cenário 3 -- Uso do AA do Cisco CME como o ponto de entrada principal do AA e do AA do Cisco Unity Express para fornecer "anúncios" flexíveis como parte do AA

O cenário 1 é mais aplicável quando seu AA do Cisco CME se limita a fornecer um menu para direcionar as chamadas nos grupos de ACD. Nesse cenário, o Cisco CME é utilizado como o destino de AA para as chamadas recebidas, e o Cisco Unity Express é utilizado exclusivamente como um servidor de correio de voz quando os agentes de ACD não estão disponíveis ou não atendem às chamadas em um determinado intervalo de tempo. O AA do Cisco Unity Express não é utilizado nesse cenário.

O cenário 2 é a configuração geral mais flexível para a integração da ACD básica do Cisco CME e o AA do Cisco Unity Express. No design usado no cenário 2, o AA do Cisco Unity Express é utilizado para a automação geral de tratamento de chamadas e para a transferência de chamadas para os agentes de ACD. Nesta encenação, o Cisco Unity Express é usado como o destino AA para chamadas recebidas; O Cisco Unity Express igualmente fornece uma variedade de opções do menu ao chamador (tal como o discagem por nome, o discagem por ramal, e os segmentos da informação gravada). Uma dessas opções direciona algumas chamadas aos grupos de ACD do Cisco CME. O correio de voz do Cisco Unity Express é utilizado de maneira semelhante à do cenário 1.

O cenário 3 é uma variação do cenário 1, onde o AA do Cisco CME é utilizado como o destino de AA para as chamadas recebidas e o ACD é a função principal necessária do AA. Entretanto, o AA do Cisco Unity Express é utilizado como um "servidor de anúncios" com o AA do Cisco CME. Isso possibilita adicionar alguns anúncios (tais como horários ou localização de escritórios) que não estariam disponíveis se somente o AA do Cisco CME fosse usado.

**Nota:** Os procedimentos de configuração com base em GUI fornecidos nesta publicação são usados para ilustrar os processos de implementação associados com este exemplo de configuração e para resumir as etapas necessárias executar as características descritas durante todo o documento. Entretanto, procedimentos passo a passo completos não são fornecidos. Esta publicação supõe que você já tenha familiaridade para trabalhar com as interfaces gráficas do Cisco CME e do Cisco Unity Express, bem como conhecimento operacional da CLI do Cisco IOS. Consulte o guia do administrador, o guia de configuração e a referência de comandos apropriada do Cisco CME e do Cisco Unity Express para obter detalhes explícitos sobre o uso de procedimentos e comandos.

## Configurar

Nesta seção, você encontrará informações para configurar os recursos descritos neste documento.

**Nota:** Use a [Command Lookup Tool \(somente clientes registrados\)](#) para obter mais informações sobre os comandos usados nesta seção.

## Diagrama de Rede

Este documento utiliza a seguinte configuração de rede:

### Figura 1 - Diagrama de Rede da ACD Básica do Cisco CME e do AA do Cisco Unity Express

## Configurações

Todos os três cenários de configuração possuem estas características gerais:

- Sistema Cisco CME de site único.
- Troncos PSTN integrados no roteador Cisco CME
- A configuração define um plano de discagem de 4 dígitos com ramais de telefones IP no intervalo de 2000 a 2010, ramais que não são telefones (tais como grupos de busca) no intervalo de 2020 a 2099 e pontos de entrada do Cisco Unity Express no intervalo 21 xx.
- São definidos nove telefones IP, ramais 2000 a 2009.
- A configuração de ACD utiliza três grupos de busca com três telefones IP em cada grupo.
- São definidos dois recepcionistas, os quais também são parte dos nove telefones IP nos grupos de ACD.

A configuração de rede utiliza um roteador Cisco 2821 com estas características:

- Acesso de rede IP por meio do endereço IP **b** .168.1.1
- Configuração do Cisco CME com nove Telefones IP--cada um com uma extensão do 4-dígito (2001 2010)
- NM-CUE
- Endereço IP do Cisco Unity Express **a** .1.11.2

Este documento utiliza as seguintes configurações:

- [Cenário 1 -- Uso da ACD Básica do Cisco CME com o Correio de Voz do Cisco Unity Express](#)
- [Cenário 2 -- Uso do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Primeiro Nível e da ACD Básica como o Menu de Segundo Nível](#)
- [Cenário 3 -- Uso da ACD Básica como o Menu de Primeiro Nível e do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Segundo Nível](#)

## Notas sobre a Configuração da Implementação Geral

A conectividade PSTN usada nessa configuração é feita por meio de um tronco de Foreign Exchange Office (FXO). Se você possuir um tronco de PRI, a configuração é exatamente a mesma daquelas fornecidas nos exemplos de configuração mostrados nesta publicação, com a adição destas entradas de configuração:

```
controller T1 2/1
 framing esf
 linecode b8zs
 pri-group timeslots 1-24
!
interface Serial2/1:23
 no ip address
 isdn switch-type primary-ni
 isdn incoming-voice voice
 no cdp enable
!
```

```
voice-port 2/1:23
!  
dial-peer voice 777 pots  
  incoming called-number .  
  direct-inward-dial  
  port 2/1:23
```

Os scripts de AA do Cisco Unity Express utilizados nos exemplos apresentados nesta publicação são muito simples, e, por clareza, contêm um número mínimo de recursos para que as funcionalidades ilustradas neste documento sejam obtidas. Os scripts de AA do Cisco Unity Express implementados em uma rede real devem possuir uma capacidade de tratamento de chamadas recebidas significativamente maior em comparação com a das redes de teste de laboratório. "Passos" adicionais de tratamento de chamadas podem incluir o seguinte:

- Manipulação de erros melhorada (como, por exemplo, quando o chamador pressiona dígitos que não estão no menu).
- Manipulação de timeout (como, por exemplo, menus repetidos um número fixo de vezes).
- Capacidade de bloquear a transferência externa de chamadas para destinos externos da PSTN (para evitar fraudes de tarifas).

## [Cenário 1 - Uso da ACD Básica do Cisco CME com o Correio de Voz do Cisco Unity Express](#)

No cenário 1, as chamadas recebidas são direcionadas para o AA do Cisco CME (ramal 2040), o qual apresenta uma mensagem de boas-vindas e um menu com três opções ao chamador. Com base na escolha do chamador, a chamada é direcionada para um dos três grupos de busca da ACD. Se as chamadas não forem respondidas no grupo de ACD, as chamadas serão encaminhadas para uma Caixa Postal de Entrega Geral (GDM) para que uma mensagem seja deixada.

**Nota:** Você não pode estabelecer um GDM a ser copiado à caixa postal de cada usuário (similar a uma lista de distribuição).

No cenário descrito nesta seção, uma única GDM é utilizada para que todos os nove agentes de ACD nos grupos de ACD possam se conectar e recuperar suas mensagens. Em outras variações descritas como parte do cenário 2, a capacidade de haver uma GDM individual por grupo de ACD será explorada.

### [Fluxo de chamada](#)

O fluxo de chamadas da configuração desta seção está ilustrado na Figura 2.

**Figura 2 - Fluxo de Chamadas do Cenário 1 - AA do Cisco Unity Express com ACD Básica do Cisco CME**

### [Notas sobre a Configuração do Cenário 1](#)

As chamadas da PSTN a partir da porta FXO (0/3/0) são terminadas automaticamente (por meio do comando **connection plar-opx 2040**) no número piloto do AA do Cisco CME (2040). Cisco CME AA apresenta um cumprimento bem-vindo e um menu bem-vindo com três opções--os índices falados das alertas são dados na imagem do fluxo de chamadas em figura 2. A frase de boas-vindas gravada fica residente no arquivo flash file en\_bacd\_welcome.au, enquanto as frases do menu gravadas ficam residentes no arquivo en\_bacd\_options\_menu.au.

A saudação da GDM para o ramal 2070 é a seguinte: “Obrigado chamando o serviço de cliente; ninguém está disponível agora. Please leave a message and we will return your call as soon as we can.”

Uma Indicação de Mensagem em Espera (MWI) para mensagens na GDM é obtida pelo encaminhamento do AA do Cisco CME (o comando **param voice-mail 2070**) para um ramal intermediário (2070) que é CFA (Call Forward All) do piloto de correio de voz (2105). Esta transmissão é feita em vez de apontar Cisco CME AA diretamente ao correio de voz piloto--qual seria feito com o comando **param voice-mail 2105**. O ramal 2070 é o botão 2 nos telefones dos agentes, e esse botão indica MWI para a GDM, a qual é associada ao ramal 2070 -- em vez dos números do grupo de busca de ACD (2020, 2021 ou 2022). Os números “Finais” não são configurados nos grupos de busca porque a lógica da ACD ignora os números finais em favor do número de encaminhamento do AA (comando **param voice-mail**).

**Nota:** Quando isso você faz toda a mudança ao script, você precisa de carregar o aplicativo.

O script de Cisco CME AA é associado com um endereço IP de loopback (um .1.1.1) para assegurar o script do Tool Command Language (TCL) é sempre acima--apesar do estado das interfaces de LAN (**comando dial-peer voice 2040 voip**). Um peer de discagem back-to-back é utilizado para direcionar chamadas ao ponto de entrada do AA do Cisco CME (2040) para garantir que os chamadores da PSTN (bem como os telefones IP locais) possam chamar o AA (**comando dial-peer voice 2041 voip**).

## [Configuração do Cisco CME para o Cenário 1](#)

Estes passos resumem a configuração do Cisco CME para o cenário 1:

1. Selecione **Configure > System Parameters** para configurar três grupos de busca de ACD 2020, 2021 e 2022 que são associados a três opções de menu do AA do Cisco CME. Veja figura 3.**Figura 3 - Especificação dos Grupo de Busca de ACD do Cisco Unity Express**
2. Escolha **configuram > os parâmetros de sistema** para configurar os detalhes para o grupo de buscas 2020 com agentes 2001, 2002, e 2003. Veja figura 4.**Figura 4 - Configuração dos Detalhes do Grupo de Busca 2020**
3. Selecione **Configure > Phones** e clique no endereço MAC do telefone que você deseja alterar. A janela Change Phone é exibida (consulte a Figura 5).
4. Insira o ramal 2070 no telefone do agente de ACD para obter a MWI para as mensagens na GDM.**Figura 5 - Associação de Ramal a Botão Específico**

A configuração a seguir é a configuração completa (e comentada) da CLI do roteador Cisco CME para o cenário 1 que resulta das alterações específicas feitas na configuração base.

```
CME-2821#show running-config version 12.4 service timestamps debug datetime msec service
timestamps log datetime msec no service password-encryption ! hostname CME-2821 ! boot-start-
marker boot system flash: boot-end-marker ! no aaa new-model ! resource policy ! ip subnet-zero
! ! ip cef no ip dhcp use vrf connected ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10 ! ip dhcp
pool ITS network b.168.1.0 255.255.255.0 option 150 ip a.1.11.1 default-router b.168.1.1 ! no ip
domain lookup ! voice-card 0 no dspfarm ! voice service voip allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip supplementary-service h450.12 advertise-only ! !--- Define the
parameters for the Cisco CME ACD TCL script. !--- The hunt groups for the !--- ACD are 2020,
2021, and 2022. ! application service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl param queue-cme-debugs 1
param aa-hunt1 2020 param aa-hunt2 2021 param number-of-hunt-grps 3 param aa-hunt3 2022 param
queue-len 30 ! !--- Define the parameters for the Cisco CME AA TCL script. !--- The pilot number
is 2040. !--- The voice-mail destination is extension 2070, which is call forward all !--- (CFA)
routed to voice mail (2105). ! service cme-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl param max-time-
```

```

call-retry 60 param voice-mail 2070 paramspace english index 0 param service-name acd param
number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa paramspace english language en param max-time-
vm-retry 1 paramspace english location flash: param aa-pilot 2040 param second-greeting-time 30
paramspace english prefix en param call-retry-timer 20 ! !--- Define the loopback address to
which the TCL script is attached. ! interface Loopback0 ip address a.1.11.1 255.255.255.252 !
interface GigabitEthernet0/0 no ip address shutdown duplex auto speed auto ! interface
GigabitEthernet0/1 no ip address shutdown duplex auto speed auto ! interface FastEthernet0/1/0
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/1 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/2 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/3 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/4 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/5
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/6 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/7 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/8 switchport access vlan
10 ! interface Service-Engine1/0 ip unnumbered Loopback0 service-module ip address a.1.11.2
255.255.255.252 service-module ip default-gateway a.1.11.1 ! interface Vlan1 no ip address !
interface Vlan10 ip address b.168.1.1 255.255.255.0 ! ip classless ip route a.1.11.2
255.255.255.255 Service-Engine1/0 ! ip http server ip http path flash: ! tftp-server
flash:P00305000600.bin tftp-server flash:P00305000600.sbn ! control-plane ! !--- PSTN calls are
auto-terminated on the Cisco CME AA pilot number 2040. ! voice-port 0/3/0 connection plar opx
2040 ! voice-port 0/3/1 connection plar opx 2040 ! voice-port 0/3/2 ! voice-port 0/3/3 ! !---
Calls to Cisco CME AA pilot number 2040 are associated with a loopback address !--- a.1.11.1 to
ensure that the TCL script is always up. ! dial-peer voice 2040 voip destination-pattern 2040
session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! !--- The back-
to-back dial-peer for Cisco CME AA !--- pilot number 2040 points to the !--- AA TCL script and
ensures that all PSTN and !--- internal callers can reach the AA. ! dial-peer voice 2041 voip
service cme-aa incoming called-number 2040 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad !
!--- All calls in the 21xx range are directed to Cisco Unity Express. ! dial-peer voice 2105
voip destination-pattern 21.. session protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-relay
sip-notify codec g711ulaw no vad ! telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-ephones 48
max-dn 192 ip source-address a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10 system
message CISCO SYSTEMS create cnf-files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail 2105
max-conferences 8 gain -6 moh music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system full-
consult transfer-pattern 210. blind transfer-pattern 2040 blind ! !--- The following section
shows nine ACD agents' extensions. ! ephone-dn 1 dual-line number 2001 name User21 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2 dual-line number 2002 name User22
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 3 dual-line number 2003
name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line
number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5
dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 7 dual-line number 2007 name User27 call-forward busy 2105 call-forward
noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 8 dual-line number 2008 name User28 call-forward busy 2105
call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 9 dual-line number 2009 name User29 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! !--- Extension 2070 is associated with the GDM. !-
-- This extension is used to get MWI !--- on the ACD agents' phone. ! ephone-dn 11 number 2070
description GDM name Cust Svc GDM call-forward all 2105 ! ephone-dn 100 number 8000.... mwi on !
ephone-dn 101 number 8001.... mwi off ! !--- The following section shows phone definitions for
the nine ACD agents. !--- Ephone-dn 11 (2070) is defined as button 2 on each phone, so that all
!--- agents can get MWI for the GDM. ! ephone 1 username "user21" password null mac-address
0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:11 ! ephone 2 username "user22" password null mac-address
0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username "user23" password null mac-address
0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username "user24" mac-address 0003.AAAA.0004
type 7960 button 1:4 2:11 ! ephone 5 username "user25" mac-address 0003.AAAA.0005 type 7960 no
auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-address 0003.AAAA.0006 type 7960
button 1:6 2:11 ! ephone 7 username "user27" mac-address 0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7
2:11 ! ephone 8 username "user28" mac-address 0003.AAAA.0008 type 7960 button 1:8 2:11 ! ephone
9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009 type 7960 button 1:9 2:11 ! !--- Three hunt-
groups are used by the ACD scripts. !--- There are three agents in each group. ! ephone-hunt 1
longest-idle pilot 2020 list 2001, 2002, 2003 timeout 5 ! ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021
list 2004, 2005, 2006 timeout 5 ! ephone-hunt 3 longest-idle pilot 2022 list 2007, 2008, 2009
timeout 5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line 66 no activation-character no exec
transport preferred none transport input all transport output all line vty 0 4 login ! scheduler
allocate 20000 1000 ntp master ! end

```

## [Configuração do Cisco Unity Express para o Cenário 1](#)

Estas etapas resumem a configuração para o Cisco Unity Express para a encenação 1:

1. Selecione **Configure > Groups**. Em seguida, clique no grupo (custservice) que você deseja editar. A janela Group Profile é exibida (consulte a Figura 6).
2. A guia Profile é a exibição padrão. Configure o grupo custservice associado ao ramal 2070.**Figura 6 - Configuração do Perfil do Grupo**
3. Clique na guia Owners/Members (consulte a Figura 7).
4. Configure os membros (todos os nove usuários agentes de ACD) do grupo custservice.**Figura 7 - Configuração dos Membros do Grupo**

A configuração a seguir é a configuração completa (e comentada) da CLI do Cisco Unity Express para o cenário 1 que resulta das alterações específicas feitas na configuração base:

```
cue#show running-config Generating configuration: clock timezone America/Los_Angeles hostname
cue ip domain-name cisco.com ntp server a.1.11.1 groupname Administrators create groupname
Broadcasters create ! !--- The custservice group is defined as all the !---users that have
access to the GDM. ! groupname custservice create ! !--- Nine ACD agents are defined as users. !
username admin create username user21 create username user22 create username user23 create
username user24 create username user25 create username user26 create username user27 create
username user28 create username user29 create ! !--- The custservice group (and therefore GDM)
!--- is associated with extension 2070. ! groupname custservice phonenumber "2070" username
user21 phonenumber "2001" username user22 phonenumber "2002" username user23 phonenumber "2003"
username user24 phonenumber "2004" username user25 phonenumber "2005" username user26
phonenumber "2006" username user27 phonenumber "2007" username user28 phonenumber "2008"
username user29 phonenumber "2009" groupname Administrators member admin ! !--- Nine ACD agents
users are members of the !--- custservice group, so they can have !--- access to the GDM to
retrieve messages. ! groupname custservice member user21 groupname custservice member user22
groupname custservice member user23 groupname custservice member user24 groupname custservice
member user25 groupname custservice member user26 groupname custservice member user27 groupname
custservice member user28 groupname custservice member user29 groupname Administrators privilege
superuser groupname Administrators privilege ManagePrompts groupname Administrators privilege
ManagePublicList groupname Administrators privilege ViewPrivateList groupname Broadcasters
privilege broadcast calendar biz-schedule systemschedule closed day 1 from 00:00 to 24:00 open
day 2 from 09:00 to 17:00 open day 3 from 09:00 to 17:00 open day 4 from 09:00 to 17:00 open day
5 from 09:00 to 17:00 open day 6 from 09:00 to 17:00 closed day 7 from 00:00 to 24:00 end
schedule ! !--- The Cisco Unity Express system AA is defined !--- in the system by default, but
!--- is not used in this scenario. ! ccn application autoattendant description "autoattendant"
enabled maxsessions 8 script "aa.aef" parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav" parameter
"holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav" parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav"
parameter "allowExternalTransfers" "false" parameter "MaxRetry" "3" parameter "operExtn" "2001"
parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav" parameter "businessSchedule" "systemschedule" end
application ccn application ciscomwiapplication description "ciscomwiapplication" enabled
maxsessions 8 script "setmwi.aef" parameter "strMWI_OFF_DN" "8001" parameter "strMWI_ON_DN"
"8000" parameter "CallControlGroupID" "0" end application ccn application promptmgmt description
"promptmgmt" enabled maxsessions 1 script "promptmgmt.aef" end application ccn application
voicemail description "voicemail" enabled maxsessions 8 script "voicebrowser.aef" parameter
"logoutUri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp" parameter "uri"
"http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine end engine ccn
subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip gateway address
"a.1.11.1" end subsystem ccn trigger sip phonenumber 2102 application "autoattendant" enabled
maxsessions 8 end trigger ccn trigger sip phonenumber 2105 application "voicemail" enabled
maxsessions 8 end trigger ccn trigger sip phonenumber 2106 application "promptmgmt" enabled
maxsessions 1 end trigger voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000
voicemail broadcast recording time 300 voicemail operator telephone 2001 ! !--- Define the GDM
associated with 2070, !--- associated with the custservice group. ! voicemail mailbox owner
"custservice" size 3000 description "custservice mailbox" end mailbox ! !--- Define personal
mailboxes for nine ACD agents. ! voicemail mailbox owner "user21" size 3000 end mailbox
voicemail mailbox owner "user22" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user23" size
3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user24" size 3000 description "user24 mailbox" end
mailbox voicemail mailbox owner "user25" size 3000 description "user25 mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "user26" size 3000 description "user26 mailbox" end mailbox voicemail
```



```
mailbox owner "user27" size 3000 description "user27 mailbox" end mailbox voicemail mailbox
owner "user28" size 3000 description "user28 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner
"user29" size 3000 description "user29 mailbox" end mailbox end
```

## Cenário 2 - Uso do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Primeiro Nível e da ACD Básica como o Menu de Segundo Nível

No cenário 2, as chamadas recebidas são direcionadas para o AA personalizado do Cisco Unity Express (número piloto 2100), o qual apresenta uma mensagem de boas-vindas e um menu com quatro opções ao chamador. Com base na escolha do chamador, a chamada é direcionada para a ACD do Cisco CME (opção 1), a um de dois anúncios (opções 2 e 3) ou a uma caixa postal geral da empresa (GDM para o ramal 2080) associada aos recepcionistas (opção 4).

Se o chamador escolher a opção 1, a chamada será transferida para o ACD do Cisco CME onde o AA do Cisco CME fornece um menu de segundo nível similar ao cenário 1.

### Fluxo de Chamadas do Cenário 2

O fluxo de chamadas da configuração nesta seção é ilustrado em figura 8.

#### **Figura 8 - Fluxo de Chamadas do Cenário 2**

### Notas de configuração da encenação 2

As chamadas da PSTN da porta FXO (0/3/0) são terminadas automaticamente no AA do Cisco Unity Express (2100).

O menu da primeira-série ("obrigado chamando sistemas do Widget; pressione 1 para o serviço de cliente; imprensa 2 para o local do escritório; imprensa 3 por horários comerciais; a imprensa 4 para deixar uma Voz message.") é fornecida pelo costume AA do Cisco Unity Express (arquivo S10\_Main\_Menu.wav).

O menu de segundo nível ("To help redirect your call: Pressione 1 para perguntas relacionados a hardware; imprensa 2 para perguntas relacionados ao software; a imprensa 3 para o general questions.") é fornecida pelos arquivos da alerta de Cisco CME AA. A primeira frase ("To help redirect your call") está contida no arquivo flash en\_bacd\_welcome.au, enquanto o resto das instruções é igual às da configuração do cenário 1, contidas no arquivo flash en\_bacd\_options\_menu.au.

Você pode ignorar a mensagem de boas-vindas do Cisco CME ao gravar um pequeno arquivo vazio ou excluir o arquivo da flash do seu roteador (o que faz o software do Cisco CME ignorar a mensagem). No exemplo do cenário 2 mostrado nesta seção, as frases de menu associadas aos arquivos de prompt do Cisco Unity Express e do Cisco CME foram estruturadas para fluir como um único AA para o chamador. Você também pode ignorar todo o AA do Cisco CME (a mensagem de boas-vindas e as opções de escolha) ao usar o comando **param drop-through-option number** para transferir uma chamada diretamente à ACD do Cisco CME e ignorar o AA do Cisco CME.

O ramal 2080 e a GDM associada são adicionados à configuração para fornecer uma caixa postal geral para os recepcionistas. Essa caixa postal é acessada selecionando-se a opção 4 no menu de primeiro nível e é totalmente manipulada dentro do Cisco Unity Express. O ramal 2080 foi adicionado aos telefones IP 2001 e 2004 -- os telefones associados a dois funcionários que são recepcionistas (bem como agentes de ACD).

Se um chamador escolher 1 no menu de primeiro nível e for direcionado para os grupos de ACD, mas a chamada permanecer sem resposta, a chamada será encaminhada para o ramal 2070 -- que é a GDM dos agentes de ACD.

## [Configurar Cisco CME para a encenação 2](#)

Estas etapas resumem a configuração para Cisco CME para a encenação 2:

1. Selecione **Configure > Phones**. Em seguida, clique no endereço MAC do telefone que você deseja alterar. O indicador do telefone da mudança aparece (veja a figura 9).
2. Incorpore a extensão 2080 para abotoar 3 do telefone do recepcionista, quando o ACD GDM permanecer no botão 2. Com esta instalação, o empregado obtém o MWI para o recepcionista e as caixas de correio ACD GDM. **Figura 9 - Adição de Botão de Ramal ao Telefone do Recepcionista**

A configuração a seguir é a configuração completa (e comentada) da CLI do roteador Cisco CME para o cenário 2 que resulta das alterações específicas feitas na configuração base.

```
CME-2821#show running-config version 12.4 service timestamps debug datetime msec service
timestamps log datetime msec no service password-encryption ! hostname CME-2821 ! boot-start-
marker boot system flash: boot-end-marker ! no aaa new-model ! resource policy ! ip subnet-zero
! ip cef no ip dhcp use vrf connected ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10 ! ip dhcp
pool ITS network b.168.1.0 255.255.255.0 option 150 ip a.1.11.1 default-router b.168.1.1 ! no ip
domain lookup ! voice-card 0 no dspfarm ! voice service voip allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip supplementary-service h450.12 advertise-only ! application service
acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl param queue-cme-debugs 1 param aa-hunt1 2020 param aa-hunt2 2021
param number-of-hunt-grps 3 param aa-hunt3 2022 param queue-len 30 ! service cme-aa flash:app-b-
acd-aa-2.1.0.0.tcl param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2070 paramspace english index 0
param service-name acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa paramspace
english language en param max-time-vm-retry 1 paramspace english location flash: param aa-pilot
2040 param second-greeting-time 30 paramspace english prefix en param call-retry-timer 20 !
interface Loopback0 ip address a.1.11.1 255.255.255.252 ! interface GigabitEthernet0/0 no ip
address shutdown duplex auto speed auto ! interface GigabitEthernet0/1 no ip address shutdown
duplex auto speed auto ! interface FastEthernet0/1/0 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/1 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/2 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/3 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/4
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/5 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/6 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/7 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/8 switchport access vlan 10 ! interface Service-Engine1/0 ip
unnumbered Loopback0 service-module ip address a.1.11.2 255.255.255.252 service-module ip
default-gateway a.1.11.1 ! interface Vlan1 no ip address ! interface Vlan10 ip address b.168.1.1
255.255.255.0 ! ip classless ip route a.1.11.2 255.255.255.255 Service-Engine1/0 ! ip http
server ip http path flash: ! tftp-server flash:P00305000600.bin tftp-server
flash:P00305000600.sbn ! control-plane ! !--- PSTN calls are auto-terminated on the Cisco CUE AA
pilot number 2100. ! voice-port 0/3/0 connection plar opx 2100 ! voice-port 0/3/1 connection
plar opx 2100 ! voice-port 0/3/2 ! voice-port 0/3/3 ! dial-peer voice 2040 voip destination-
pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad !
dial-peer voice 2041 voip service cme-aa incoming called-number 2040 dtmf-relay h245-
alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2105 voip destination-pattern 21.. session
protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-relay sip-notify codec g711ulaw no vad !
telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-ephones 48 max-dn 192 ip source-address
a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10 system message CISCO SYSTEMS create cnf-
files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail 2105 max-conferences 8 gain -6 moh
music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system full-consult transfer-pattern 210.
blind transfer-pattern 2040 blind ! ephone-dn 1 dual-line number 2001 name User21 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2 dual-line number 2002 name User22
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 3 dual-line number 2003
name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line
number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5
dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
```

```

ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 7 dual-line number 2007 name User27 call-forward busy 2105 call-forward
noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 8 dual-line number 2008 name User28 call-forward busy 2105
call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 9 dual-line number 2009 name User29 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! !--- Extension 2080 is associated with the
receptionists' GDM. !--- This extension is used to get MWI on the receptionists' phones. !
ephone-dn 10 number 2080 description Reception GDM name Reception GDM call-forward all 2105 !
ephone-dn 11 number 2070 description GDM name Cust Svc GDM call-forward all 2105 ! ephone-dn 100
number 8000.... mwi on ! ephone-dn 101 number 8001.... mwi off ! !--- Ephone-dn 10 (2080) is
defined as button 3 on !--- phones 2001 and 2004 so that all !--- receptionists (ephones 1 and
4) get MWI for the GDM. ! ephone 1 username "user21" password null mac-address 0012.0034.81B7
type 7960 button 1:1 2:11 3:10 ! ephone 2 username "user22" password null mac-address
0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username "user23" password null mac-address
0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username "user24" mac-address 0003.AAAA.0004
type 7960 button 1:4 2:11 3:10 ! ephone 5 username "user25" mac-address 0003.AAAA.0005 type 7960
no auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-address 0003.AAAA.0006 type 7960
button 1:6 2:11 ! ephone 7 username "user27" mac-address 0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7
2:11 ! ephone 8 username "user28" mac-address 0003.AAAA.0008 type 7960 button 1:8 2:11 ! ephone
9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009 type 7960 button 1:9 2:11 ! ephone-hunt 1
longest-idle pilot 2020 list 2001, 2002, 2003 timeout 5 ! ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021
list 2004, 2005, 2006 timeout 5 ! ephone-hunt 3 longest-idle pilot 2022 list 2007, 2008, 2009
timeout 5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line 66 no activation-character no exec
transport preferred none transport input all transport output all line vty 0 4 login ! scheduler
allocate 20000 1000 ntp master ! end

```

## Configurar o Cisco Unity Express para a encenação 2

Estas etapas resumem a configuração para o Cisco Unity Express para a encenação 2:

1. Abra o utilitário Cisco Unity Express Script Editor e crie o script personalizado do Cisco Unity Express. Veja a figura 10. **Figura 10 - Configuração do Script de AA do Cisco Unity Express para o Menu de Nível Superior**
2. Escolha o **correio de voz > o atendimento automático** e associe o script (S10\_CUE-AA-BACD-script.aef) com o número piloto 2100. Veja figura 11. **Figura 11 - Associação do Script a um Número Piloto**
3. Grave todos os prompts do script de AA. Você pode gravá-los offline e transferir os arquivos .wav para o Cisco Unity Express com o nome correto do arquivo ou gravá-los por meio do Administration via Telephony (AVT).
4. (Opcional) Se você utilizar o AVT, o Cisco Unity Express atribuirá um nome genérico de arquivo que você poderá, em seguida, alterar para o nome desejado. Selecione **Voice Mail > Prompts** e clique no nome do arquivo do sistema.
5. (Opcional) Edite o(s) nome(s) do(s) arquivo(s) conforme o necessário na caixa de diálogo e clique em **OK**. A janela Voice Mail > Prompts exibirá o(s) nome(s) correto(s) do(s) arquivo(s) na lista (consulte a Figura 12). **Figura 12 - Lista de Prompts do Script de AA**
6. Selecione **Voice Mail > Auto Attendant** e abra o AA preparado no passo 1. Selecione **Script Parameters** e associe os nomes dos arquivos de prompt com o parâmetro correto no script.
7. Selecione **Configure > Groups** e clique no grupo ( reception ) que você deseja editar. A janela Group Profile será exibida (consulte a janela parcial na parte superior da Figura 13). A guia Profile é a exibição padrão.
8. Clique na guia Owners/Members para configurar os membros. **Figura 13 - Definição do Grupo Reception**

A configuração a seguir é a configuração completa (e comentada) da CLI do Cisco Unity Express para o cenário 2 que resulta das alterações específicas feitas na configuração base.

```
cue#show running-config Generating configuration: clock timezone America/Los_Angeles hostname
```

```

cue ip domain-name cisco.com ntp server a.1.11.1 !--- Add the reception group. ! groupname
Administrators create groupname Broadcasters create groupname custservice create groupname
reception create username admin create username user21 create username user22 create username
user23 create username user24 create username user25 create username user26 create username
user27 create username user28 create username user29 create ! !--- The reception group (and
therefore GDM) is associated with extension 2080. ! groupname custservice phonenumber "2070"
groupname reception phonenumber "2080" username user21 phonenumber "2001" username user22
phonenumber "2002" username user23 phonenumber "2003" username user24 phonenumber "2004"
username user25 phonenumber "2005" username user26 phonenumber "2006" username user27
phonenumber "2007" username user28 phonenumber "2008" username user29 phonenumber "2009" ! !---
Add membership to group "reception". ! groupname Administrators member admin groupname
custservice member user21 groupname custservice member user22 groupname custservice member
user23 groupname custservice member user24 groupname custservice member user25 groupname
custservice member user26 groupname custservice member user27 groupname custservice member
user28 groupname custservice member user29 groupname reception member user21 groupname reception
member user24 groupname Administrators privilege superuser groupname Administrators privilege
ManagePrompts groupname Administrators privilege ManagePublicList groupname Administrators
privilege ViewPrivateList groupname Broadcasters privilege broadcast !--- Define a 09:00-17:00
Monday-Friday business schedule for the AA. ! calendar biz-schedule systemschedule closed day 1
from 00:00 to 24:00 open day 2 from 09:00 to 17:00 open day 3 from 09:00 to 17:00 open day 4
from 09:00 to 17:00 open day 5 from 09:00 to 17:00 open day 6 from 09:00 to 17:00 closed day 7
from 00:00 to 24:00 end schedule ccn application autoattendant description "autoattendant"
enabled maxsessions 8 script "aa.aef" parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav" parameter
"holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav" parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav"
parameter "allowExternalTransfers" "true" parameter "MaxRetry" "3" parameter "operExtn" "2001"
parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav" parameter "businessSchedule" "systemschedule" end
application ccn application ciscomwiapplication description "ciscomwiapplication" enabled
maxsessions 8 script "setmwi.aef" parameter "strMWI_OFF_DN" "8001" parameter "strMWI_ON_DN"
"8000" parameter "CallControlGroupID" "0" end application ccn application promptmgmt description
"promptmgmt" enabled maxsessions 1 script "promptmgmt.aef" end application ! !--- Add the custom
AA script for the first-tier menu. ! ccn application s10-cue-aa-bacd description "s10-cue-aa-
bacd" enabled maxsessions 8 script "s10-cue-aa-bacd-script.aef" parameter "S10_StoreHours"
"S10_StoreHours.wav" parameter "S10_CustomerService" "2040" parameter "S10_GDM" "2080" parameter
"S10_StoreLocation" "S10_StoreLocation.wav" end application ccn application voicemail
description "voicemail" enabled maxsessions 8 script "voicebrowser.aef" parameter "logoutUri"
"http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp" parameter "uri"
"http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine end engine ccn
subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip gateway address
"a.1.11.1" end subsystem ! !--- Associate the custom AA script with the pilot number 2100. ! ccn
trigger sip phonenumber 2100 application "s10-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
trigger sip phonenumber 2102 application "autoattendant" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
trigger sip phonenumber 2105 application "voicemail" enabled maxsessions 8 end trigger ccn
trigger sip phonenumber 2106 application "promptmgmt" enabled maxsessions 1 end trigger
voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000 voicemail broadcast
recording time 300 voicemail operator telephone 2001 ! !--- Add the GDM for "reception" !
voicemail mailbox owner "reception" size 3000 description "Receptionists mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "custservice" size 3000 description "custservice mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "user21" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user22" size
3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user23" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner
"user24" size 3000 description "user24 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user25"
size 3000 description "user25 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user26" size 3000
description "user26 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user27" size 3000 description
"user27 mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user28" size 3000 description "user28
mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user29" size 3000 description "user29 mailbox" end
mailbox end

```

## [Variação de Configuração 1 do Cenário 2 - GDMs Individuais por Grupo de Busca](#)

A configuração do cenário principal descrito nas seções anteriores define uma única GDM para todas as mensagens deixadas por chamadores nos três grupos de ACD (hardware support, software support e general questions) Essa granularidade pode não ser suficiente para algumas situações, pois os agentes de um grupo (como o software support) podem não querer navegar pelas mensagens deixadas para os outros grupos antes de localizar mensagens endereçadas a

seu próprio grupo. Se o volume de mensagens for alto, você pode utilizar uma caixa postal separada para cada grupo de ACD.

Com grupos de buscas normais de Cisco CME (ao não usar o ACD), você pode definir uma caixa postal separada para cada grupo de buscas associando GDM individuais com os números de grupo de buscas (2020, 2021, 2022) e apontando o destino "final" do grupo de buscas ao correio de voz--como ilustrado nos seguintes exemplos de configuração.

## Configuração do Cisco CME para a Variação 1 do Cenário 2

A seguir são mostradas variações de configuração do Cisco CME para GDMs individuais:

```
ephone-hunt 1 sequential
  pilot 2020
  list 2001, 2002, 2003
  final 2105
  timeout 10
!
!
ephone-hunt 2 sequential
  pilot 2021
  list 2004, 2005, 2006
  final 2105
  timeout 10
!
!
ephone-hunt 3 sequential
  pilot 2022
  list 2007, 2008, 2009
  final 2105
  timeout 10
```

## Configuração do Cisco Unity Express para a Variação 1 do Cenário 2

Estes passos resumem a configuração dos grupos e das GDMs no Cisco Unity Express para a Variação 1 do Cenário 2:

1. Os grupos individuais são definidos no Cisco Unity Express para cada um dos três grupos de busca. Selecione **Configure > Groups** para definir os grupos. Veja figura 14.**Figura 14 - Definição dos Grupos Individuais**
2. Em **Configure > Groups**, clique no grupo (hardware) que você deseja editar. A janela padrão da guia Profile será exibida (consulte a parte superior da Figura 15).**Figura 15 - Configuração de Grupos Específicos**
3. Selecione a guia Owners/Members (consulte a parte inferior da Figura 15) e clique na caixa de seleção à esquerda para selecionar os proprietários e membros. A seguir são mostradas variações de configuração do Cisco Unity Express para GDMs individuais:

```
groupname hardware create
groupname software create
groupname general create
groupname hardware phonenumber "2020"
groupname software phonenumber "2021"
groupname general phonenumber "2022"
groupname hardware member user21
groupname hardware member user22
groupname hardware member user23
groupname software member user24
groupname software member user25
```

```

groupname software member user26
groupname general member user27
groupname general member user28
groupname general member user29
voicemail mailbox owner "general" size 5520
description "general mailbox"
end mailbox
voicemail mailbox owner "hardware" size 5520
description "Hardware mailbox"
end mailbox
voicemail mailbox owner "software" size 5520
description "software mailbox"
end mailbox

```

## Variação de Configuração 2 do Cenário 2 - GDMs Individuais por Grupo de ACD

Existem duas desvantagens na configuração resumida na seção “Variação de Configuração 1 do Cenário 2 -- GDMs Individuais por Grupo de Busca”.

- Ela funciona somente se os grupos de busca são chamados diretamente (ramais 2020, 2021 e 2022), mas não quando os grupos de busca são utilizados como uma ACD quando o número piloto de ACD (2040) é chamado.
- Ela não fornece nenhum meio de oferecer MWI para os agentes, pois os números dos grupos de busca não podem ser colocados nos telefones como botões.

Para fornecer uma configuração que resolva essas duas desvantagens, você pode utilizar o script do sistema xfermailbox no Cisco Unity Express. Defina três grupos no Cisco Unity Express (hardware, software e general), e associe cada grupo a um ramal interino (tais como 2030, 2031 e 2032) que podem ser incluídos como botões no telefone do agente (e, conseqüentemente, fornecem MWI). Essa configuração de grupos, ramais e telefones é resumida na Tabela 2.

Agente	Extensão	Número do Grupo de Busca	Grupo de ACD	Caixa Postal do Grupo
user21	2001	2020	Hardware	2030
user22	2002	2020	Hardware	2030
user23	2003	2020	Hardware	2030
user24	2004	2021	Software	2031
user25	2005	2021	Software	2031
user26	2006	2021	Software	2031
user27	2007	2022	Geral	2032
user28	2008	2022	Geral	2032
user29	2009	2022	Geral	2032

O fluxo de chamadas ajustado dessa configuração modificada está ilustrado na Figura 16.

### **Figura 16 - Fluxo de Chamadas Ajustado da Variação de Script xfermailbox**

O direcionamento de chamadas para GDMs individuais no Cisco Unity Express requer um script personalizado que chame o script do sistema xfermailbox. As chamadas para a ACD do Cisco CME podem somente ser encaminhadas para o Cisco Unity Express utilizando-se o comando simples **param voice-mail number** (os destinos finais individuais nos grupos de busca não podem ser utilizados para fluxos de chamada de ACD). Esse comando fornece um único ramal ao Cisco

Unity Express para a entrada de uma caixa postal (ramal 2070 nas configurações anteriores). O Cisco Unity Express não tem como distinguir qual grupo de busca é o destinatário desejado e não pode determinar qual das três GDMs deve acessar.

Em vez disso, direcione o correio de voz da ACD do Cisco CME para um número piloto do Cisco Unity Express (2110) que acessa um script personalizado ( s12-xfer-to-mbox.aef ). Esse número piloto fornece ao usuário um menu que oferece uma escolha dos grupos aos quais uma mensagem pode ser deixada (hardware, software ou general). O conteúdo desse menu é exibido na parte inferior do fluxo de chamadas na Figura 16. Com base na resposta do chamador, a variável mbox é definida para o ramal apropriado (2030, 2031 ou 2032), e a chamada é transferida (por meio do script do sistema xfermailbox) para uma das três GDMs.

Os passos associados à modificação da configuração do cenário 2 para a manipulação das alterações de configuração descritas na Tabela 2 e na Figura 16 são descritos a seguir:

1. Abra a utilidade do editor de script do Cisco Unity Express e escreva um script feito sob encomenda do Cisco Unity Express chamado s12-xfer-to-mbox.aef. Veja figura 17.**Figura 17 - Janela de Criação de Script Personalizado do Cisco Unity Express**
2. Selecione **Voice Mail > Auto Attendant**. Veja figura 18. Adicionar um atendimento automático novo e associe-o com o script construído em etapa 1.
3. Associe o script personalizado **s12-xfer-to-mbox.aef** do Cisco Unity Express ao número piloto **2110**. Veja figura 18.**Figura 18 - Associação do Script Personalizado do Cisco Unity Express a um Número Piloto**
4. Grave o prompt (nesse caso, S12\_Main\_Menu.wav) para o novo script de AA. Você pode gravá-lo offline e transferir o arquivo .wav para o Cisco Unity Express com o nome correto do arquivo ou gravá-lo por meio do Administration via Telephony (AVT).
5. (Opcional) Se você utilizar o AVT, o Cisco Unity Express atribuirá um nome genérico de arquivo que você poderá, em seguida, alterar para o nome desejado. Selecione **Voice Mail > Prompts** e clique no nome do arquivo do sistema.
6. (Opcional) Edite o nome do arquivo na caixa de diálogo conforme o necessário e clique em **OK**. A janela Voice Mail > Prompts exibirá o nome correto do arquivo na lista (consulte a Figura 19).
7. Selecione **Voice Mail > Auto Attendant** e abra o AA preparado no passo 2. Selecione **Script Parameters** e associe os nomes dos arquivos de prompts ao parâmetro correto no script.**Figura 19 - Lista de Prompts Gravados**
8. Selecione **Configure > Extension** para definir os ramais 2030, 2031 e 2032 para associar as GDMs a cada um desses ramais. Veja figura 20.**Figura 20 - Definição de Ramais para a Associação das GDMs aos Grupos de Busca de ACD**
9. Selecione **Configure > Phones** e clique no endereço MAC do telefone que você deseja alterar. O indicador do telefone da mudança aparece (veja figura 21).
10. Adicione botões para 2030, 2031 ou 2032 nos telefones dos agentes de ACD para oferecer MWI.**Figura 21 - Janela Ilustrativa da Adição de Botões**

A seguir é mostrada a configuração comentada da CLI do roteador Cisco CME para alterações e adições feitas na configuração do Cisco CME do cenário base associado à seção “Configuração do Cisco CME para o Cenário 2”.

```
!--- Set the Cisco CME AA voice mail destination !--- to 2110, the Cisco Unity Express !---
script entrypoint for the transfer-to-mailbox functionality. ! service cme-aa flash:app-b-acd-
aa-2.1.0.0.tcl param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2110 paramspace english index 0
param service-name acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa paramspace
```

```

english language en param max-time-vm-retry 1 paramspace english location flash: param aa-pilot
2040 param second-greeting-time 30 paramspace english prefix en param call-retry-timer 20 ! !---
Define the group extensions (2030, 2031 and 2032) to !--- be used as button appearances !--- on
the agent phones so they can get MWI for the GDMs. !--- Put these extension in CFA !--- so they
never ring and do not disturb the agents. ! ephone-dn 12 number 2030 description HW Cust Svc
Mbox name HW Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! ephone-dn 13 number 2031 description SW Cust
Svc Mbox name SW Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! ephone-dn 14 number 2032 description Gen
Cust Svc Mbox name Gen Cust Svc Mbox call-forward all 2110 ! !--- Add a button appearance of the
appropriate !--- group extension to each of the !--- ACD Agent phones. ! ephone 1 username
"user21" password null mac-address 0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:12 3:10 ! ephone 2
username "user22" password null mac-address 0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:12 ! ephone 3
username "user23" password null mac-address 0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:12 ! ephone 4
username "user24" mac-address 0003.AAAA.0004 type 7960 button 1:4 2:13 3:10 ! ephone 5 username
"user25" mac-address 0003.AAAA.0005 type 7960 no auto-line button 1:5 2:13 ! ephone 6 username
"user26" mac-address 0003.AAAA.0006 type 7960 button 1:6 2:13 ! ephone 7 username "user27" mac-
address 0003.AAAA.0007 type 7960 button 1:7 2:14 ! ephone 8 username "user28" mac-address
0003.AAAA.0008 type 7960 button 1:8 2:14 ! ephone 9 username "user29" mac-address 0003.AAAA.0009
type 7960 button 1:9 2:14

```

A seguir é mostrada a configuração comentada da CLI do Cisco Unity Express para alterações e adições feitas na configuração do cenário base associado à seção “Configuração do Cisco Unity Express para o Cenário 2” e as alterações anteriores à GUI.

```

!--- Define the three new groups, Hardware, Software and General. ! groupname hardware create
groupname software create groupname general create ! !--- Define the new groups (and therefore
GDMs) are associated with !--- extensions 2030, 2031 and 2032. ! groupname hardware phonenumber
"2030" groupname software phonenumber "2031" groupname general phonenumber "2032" ! !--- Define
the membership of the Hardware, Software and General groups. ! groupname hardware member user21
groupname hardware member user22 groupname hardware member user23 groupname software member
user24 groupname software member user25 groupname software member user26 groupname general
member user27 groupname general member user28 groupname general member user29 ! !--- Define the
custom AA script that will branch !--- to the xfermailbox.aef system script !--- when the caller
selects the correct GDM from the menu. ! ccn application s12-xfer-to-mbox description "s12-xfer-
to-mbox" enabled maxsessions 8 script "s12_cue-aa-bacd-script.aef" end application ! !--- Define
the pilot number 2110 to the custom script. ! ccn trigger sip phonenumber 2110 application "s12-
xfer-to-mbox" enabled maxsessions 8 end trigger ! !--- Define the GDMs for each of the groups. !
voicemail mailbox owner "hardware" size 3000 description "hardware mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "software" size 3000 description "software mailbox" end mailbox
voicemail mailbox owner "general" size 3000 description "general mailbox" end mailbox

```

## Variação de Configuração 3 do Cenário 2 - Uso da Funcionalidade Drop Through da ACD

O recurso drop through da ACD do Cisco CME pode ser utilizado para ignorar o menu do AA do Cisco CME e transferir uma chamada diretamente à ACD. Com esse recurso, todo o menu de AA pode ser consolidado no script de AA do Cisco Unity Express. Apesar da utilização desse recurso necessitar de configurações adicionais no roteador Cisco CME, ele simplifica a manutenção dos scripts de AA (menus) em comparação à divisão de menus e anúncios gravados entre o AA do Cisco Unity Express (menu de nível 1) e o AA do Cisco CME (menu de nível 2).

Na configuração da variação 3 do cenário 2, ambos os níveis do menu de AA estão contidos no script de AA do Cisco Unity Express da seguinte forma:

- Thank you for calling Widget SystemsPress 1 for Customer ServicePress 1 for Hardware related questionsPress 2 for Software related questionsPress 3 for General questionsPress 2 for Office locationPress 3 for Office hoursPress 4 to Leave a Voice Message

As opções de menu do nível 2 resultam em chamadas transferidas do Cisco Unity Express para um número piloto individual de ACD do Cisco CME para cada um destes grupos:



- Hardware — Número piloto de ACD do Cisco CME 2040
- Software — Número piloto de ACD do Cisco CME 2041
- General — Número piloto de ACD do Cisco CME 2042

As configurações apresentadas anteriormente neste documento definem um único número piloto de ACD (2040). Nesta variação de configuração, três número pilotos de ACD do Cisco CME serão definidos (2040, 2041 e 2042). Essa variação ilustra a forma como você pode habilitar a funcionalidade drop through. O uso do recurso drop through ignora o menu do AA do Cisco CME e especifica uma opção em particular a ser seguida (especificada no comando correspondente da CLI). O sistema age como se o chamador tivesse pressionado a opção especificada estaticamente na CLI. Nesse cenário, a configuração do AA do Cisco CME inclui as seguintes adaptações:

- A configuração do número piloto 2040 da ACD inclui o comando **param drop-through-option 1**
- A configuração para o número piloto 2041 ACD inclui o comando **param drop-through-option 2**
- A configuração para o número piloto 2042 ACD inclui o comando **param drop-through-option 3**

## Configurar Cisco CME para a variação 3 da encenação 2

Estes passos resumem a configuração do Cisco CME para a variação 3 do cenário 2:

1. Inclua a configuração adicional do AA do Cisco CME e do TCL da ACD para os números pilotos 2040, 2041 e 2042, utilizando a CLI "drop-through".
2. Adicione os peers de discagem para habilitar a discagem dos novos números pilotos 2040, 2041 e 2042. A seguir é mostrada a configuração comentada da CLI do roteador Cisco CME para alterações e adições feitas na configuração do Cisco CME do cenário base associado à seção "Configuração do Cisco CME para o Cenário 2".

```

application
service acd flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl
  param queue-cme-debug 1
  param aa-hunt1 2020
  param aa-hunt2 2021
  param number-of-hunt-grps 3
  param aa-hunt3 2022
  param queue-len 30
!
!--- Define the TCL configuration for the Hardware group, using pilot number 2040 !--- and
"drop-through-option 1". Extension 2030 is associated with the GDM for !--- the Hardware
group, so this is the voice mail destination. ! service hardware-aa flash:app-b-acd-aa-
2.1.0.0.tcl param max-time-vm-retry 1 paramspace english index 0 param max-time-call-retry
60 param voice-mail 2030 param aa-pilot 2040 param number-of-hunt-grps 1 paramspace english
language en param handoff-string hardware-aa param call-retry-timer 20 paramspace english
location flash: param service-name acd param drop-through-option 1 param second-greeting-
time 30 paramspace english prefix en ! !--- Define the TCL configuration for the Software
group, !--- using pilot number 2041 !--- and "drop-through-option 2". Extension 2031 is
associated with the GDM for !--- the Software group, so this is the voice mail destination.
! service software-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl param number-of-hunt-grps 1 paramspace
english index 0 param handoff-string software-aa paramspace english language en param call-
retry-timer 20 param service-name acd paramspace english location flash: param drop-
through-option 2 param second-greeting-time 30 param max-time-vm-retry 1 param voice-mail
2031 paramspace english prefix en param max-time-call-retry 60 param aa-pilot 2041 ! !---
Define the TCL configuration for the General group, using pilot number 2042 !--- and "drop-
through-option 3". Extension 2032 is associated with the GDM for !--- the General group, so
this is the voice mail destination. ! service general-aa flash:app-b-acd-aa-2.1.0.0.tcl
param call-retry-timer 20 paramspace english index 0 param max-time-call-retry 60 param

```

```

voice-mail 2032 param service-name acd param number-of-hunt-grps 1 param drop-through-
option 3 param space english language en param handoff-string general-aa param max-time-vm-
retry 1 param space english location flash: param aa-pilot 2042 param second-greeting-time
30 param space english prefix en ! !--- Define the dial-peers for pilot number 2040 and
attach the Hardware !--- TCL script to this number. ! dial-peer voice 2040 voip
destination-pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec
g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20400 voip service hardware-aa incoming called-number
2040 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! !--- Define the dial-peers for
pilot number 2041 and attach the Software !--- TCL script to this number. ! dial-peer voice
2041 voip destination-pattern 2041 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-
alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20410 voip service software-aa
incoming called-number 2041 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ; !---
Define the dial-peers for pilot number 2042 and attach the General !--- TCL script to this
number. ! dial-peer voice 2042 voip destination-pattern 2042 session target ipv4:a.1.11.1
dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 20420 voip service
general-aa incoming called-number 2042 dtmf-relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad

```

## Configurar o Cisco Unity Express para a variação 3 da encenação 2

Estes passos resumem a configuração do Cisco Unity Express para a variação 3 do cenário 2:

1. Abra o utilitário Cisco Unity Express Script Editor e ajuste o script s10-cue-aa-bacd.aef para conter ambos os níveis do menu de AA. Veja figura 22. **Figura 22 - Configuração do Script de AA do Cisco Unity Express para Ambos os Níveis de Menu**
2. Escolha o **correio de voz > o atendimento automático** e associe o script novo (S10A\_CUE-AA-BACD-script.aef) com o número piloto 2100. Veja figura 23. **Figura 23 associado o script com um número piloto**
3. Grave todos os prompts necessários para o script de AA. Você pode gravá-los offline e transferir os arquivos .wav para o Cisco Unity Express com o nome correto do arquivo ou gravá-los por meio do Administration via Telephony (AVT).
4. (Opcional) Se você utilizar o AVT, o Cisco Unity Express atribuirá um nome genérico de arquivo que você poderá, em seguida, alterar para o nome desejado. Selecione **Voice Mail > Prompts** e clique no nome do arquivo do sistema.
5. (Opcional) Edite o(s) nome(s) do(s) arquivo(s) na caixa de diálogo conforme o necessário e clique em **OK**. A janela Voice Mail > Prompts exibirá o nome correto do arquivo na lista.

A seguir é mostrada a configuração comentada da CLI do Cisco Unity Express para alterações e adições feitas na configuração do Cisco Unity Express do cenário base associado à seção “Configuração do Cisco Unity Express para o Cenário 2”.

```

!--- Define a new AA with script s10a-cue-aa-bacd.aef. ! ccn application s10a-cue-aa-bacd
description "s10a-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 script "s10a_cue-aa-bacd-script.aef"
parameter "S10_Hardware" "2040" parameter "S10_StoreHours" "S10_StoreHours.wav" parameter
"S10_Software" "2041" parameter "S10_General" "2042" parameter "S10_GDM" "2080" parameter
"S10_StoreLocation" "S10_StoreLocation.wav" end application ! !--- Associate AA pilot number
2100 with the new script. ! ccn trigger sip phonenumber 2100 application "s10a-cue-aa-bacd"
enabled maxsessions 8 end trigger

```

## Cenário 3 - Uso da ACD Básica como o Menu de Primeiro Nível e do AA do Cisco Unity Express como o Menu de Segundo Nível

Na terceira encenação apresentada neste documento, as chamadas recebidas são dirigidas a Cisco CME AA (número piloto 2040) exatamente como na encenação 1. A única diferença é que há somente dois grupos ACD (hardware e software), quando a terceira opção do menu principal

for alcançar um anúncio que descreva o lugar e os horários de operação de loja.

**Nota:** Não é possível incluir anúncios de forma livre com Cisco CME AA. Em vez disso, é necessário um script personalizado do Cisco Unity Express.

Você pode conseguir este mesmo resultado (do ponto de vista de um chamador) com uma variação de cenário 2. O exemplo da encenação 3 é dado para ilustrar uma outra maneira de estruturar o aplicativo entregando fora de um atendimento de Cisco CME ACD que processa ao Cisco Unity Express AA. A utilização de uma variação do cenário 2 é, provavelmente, a forma mais típica de se criar essa aplicação.

### [Fluxo de chamadas da encenação 3](#)

O fluxo de chamadas da configuração nesta seção é ilustrado em figura 24.

#### **Figura 24 - Fluxo de Chamadas do Cenário 3**

### [Notas de configuração da encenação 3](#)

As chamadas da PSTN da porta FXO (0/3/0) são terminadas automaticamente no AA do Cisco CME (2040).

A ACD do Cisco CME possui apenas dois grupos de agentes (2020 e 2021). A opção 3 do menu é utilizada para transferir a chamada para o AA do Cisco Unity Express para o anúncio. Em vez de listar um número de grupo de busca, quando os chamadores escolhem a opção 3, o sistema os direciona para o número piloto de AA do Cisco Unity Express (2100) como resultado do uso do comando `param aa-hunt3 2100`.

### [Configurar Cisco CME para a encenação 3](#)

A configuração da CLI para o roteador Cisco CME é mostrada no exemplo seguinte:

```
CME-2821#show running-config version 12.4 service timestamps debug datetime msec service
timestamps log datetime msec no service password-encryption ! hostname CME-2821 ! boot-start-
marker boot system flash: boot-end-marker ! no aaa new-model ! resource policy ! ip subnet-zero
! ip cef no ip dhcp use vrf connected ip dhcp excluded-address b.168.1.1 b.168.1.10 ! ip dhcp
pool ITS network b.168.1.0 255.255.255.0 option 150 ip a.1.11.1 default-router b.168.1.1 ! no ip
domain lookup ! voice-card 0 no dspfarm ! voice service voip allow-connections h323 to h323
allow-connections h323 to sip supplementary-service h450.12 advertise-only ! !--- Point option 3
of the menu (aa-hunt3) to the !--- Cisco Unity Express AA (2100). ! application service acd
flash:app-b-acd-2.1.0.0.tcl param queue-cme-debugs 1 param aa-hunt1 2020 param aa-hunt2 2021
param number-of-hunt-grps 3 param aa-hunt3 2100 param queue-len 30 ! service cme-aa flash:app-b-
acd-aa-2.1.0.0.tcl param max-time-call-retry 60 param voice-mail 2070 paramspace english index 0
param service-name acd param number-of-hunt-grps 3 param handoff-string cme-aa paramspace
english language en param max-time-vm-retry 1 paramspace english location flash: param aa-pilot
2040 param second-greeting-time 30 paramspace english prefix en param call-retry-timer 20 !
interface Loopback0 ip address a.1.11.1 255.255.255.252 ! interface GigabitEthernet0/0 no ip
address shutdown duplex auto speed auto ! interface GigabitEthernet0/1 no ip address shutdown
duplex auto speed auto ! interface FastEthernet0/1/0 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/1 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/2 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/3 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/4
switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/5 switchport access vlan 10 ! interface
FastEthernet0/1/6 switchport access vlan 10 ! interface FastEthernet0/1/7 switchport access vlan
10 ! interface FastEthernet0/1/8 switchport access vlan 10 ! interface Service-Engine1/0 ip
unnumbered Loopback0 service-module ip address a.1.11.2 255.255.255.252 service-module ip
default-gateway a.1.11.1 ! interface Vlan1 no ip address ! interface Vlan10 ip address b.168.1.1
```

```

255.255.255.0 ! ip classless ip route a.1.11.2 255.255.255.255 Service-Engine1/0 ! ip http
server ip http path flash: ! tftp-server flash:P00305000600.bin tftp-server
flash:P00305000600.sbn ! control-plane ! voice-port 0/3/0 connection plar opx 2040 ! voice-port
0/3/1 connection plar opx 2040 ! voice-port 0/3/2 ! voice-port 0/3/3 ! dial-peer voice 2040 voip
destination-pattern 2040 session target ipv4:a.1.11.1 dtmf-relay h245-alphanumeric codec
g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2041 voip service cme-aa incoming called-number 2040 dtmf-
relay h245-alphanumeric codec g711ulaw no vad ! dial-peer voice 2105 voip destination-pattern
21.. session protocol sipv2 session target ipv4:a.1.11.2 dtmf-relay sip-notify codec g711ulaw no
vad ! telephony-service load 7960-7940 P00305000300 max-ephones 48 max-dn 192 ip source-address
a.1.11.1 port 2000 max-redirect 20 auto assign 1 to 10 system message CISCO SYSTEMS create cnf-
files version-stamp 7960 Aug 05 2005 00:00:32 voicemail 2105 max-conferences 8 gain -6 moh
music-on-hold.au dn-webedit time-webedit transfer-system full-consult transfer-pattern 210.
blind transfer-pattern 2040 blind ! ephone-dn 1 dual-line number 2001 name User21 call-forward
busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 2 dual-line number 2002 name User22
call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 3 dual-line number 2003
name User23 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 4 dual-line
number 2004 name User24 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 ! ephone-dn 5
dual-line number 2005 name User25 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105 timeout 10 !
ephone-dn 6 dual-line number 2006 name User26 call-forward busy 2105 call-forward noan 2105
timeout 10 ! ephone-dn 11 number 2070 description GDM name Cust Svc GDM call-forward all 2105 !
ephone-dn 100 number 8000.... mwi on ! ephone-dn 101 number 8001.... mwi off ! ephone 1 username
"user21" password null mac-address 0012.0034.81B7 type 7960 button 1:1 2:11 ! ephone 2 username
"user22" password null mac-address 0011.2032.C876 type 7960 button 1:2 2:11 ! ephone 3 username
"user23" password null mac-address 0012.01E8.875F type 7960 button 1:3 2:11 ! ephone 4 username
"user24" mac-address 0003.AAAA.0004 type 7960 button 1:4 2:11 ! ephone 5 username "user25" mac-
address 0003.AAAA.0005 type 7960 no auto-line button 1:5 2:11 ! ephone 6 username "user26" mac-
address 0003.AAAA.0006 type 7960 button 1:6 2:11 ! ephone-hunt 1 longest-idle pilot 2020 list
2001, 2002, 2003 timeout 5 ! ephone-hunt 2 longest-idle pilot 2021 list 2004, 2005, 2006 timeout
5 ! line con 0 logging synchronous line aux 0 line 66 no activation-character no exec transport
preferred none transport input all transport output all line vty 0 4 login ! scheduler allocate
20000 1000 ntp master ! end

```

## [Configurar o Cisco Unity Express para a encenação 3](#)

Estes passos resumem a configuração do Cisco CME para o cenário 3:

1. Abra o utilitário Cisco Unity Express Script Editor e crie o script personalizado do Cisco Unity Express. Veja figura 25. **Figura 25 - Script de Armazenamento de Horário e Localização**
2. Grave o prompt (neste caso, S11\_Announcement.wav) do script de AA (S11\_CUE-AA-BACD-script.aef). Você pode gravá-lo offline e transferir o arquivo .wav para o Cisco Unity Express com o nome correto do arquivo ou gravá-lo por meio do Administration via Telephony (AVT).
3. (Opcional) Se você utilizar o AVT, o Cisco Unity Express atribuirá um nome genérico de arquivo que você poderá, em seguida, alterar para o nome desejado. Selecione **Voice Mail > Prompts** e clique no nome do arquivo do sistema.
4. (Opcional) Edite o nome do arquivo na caixa de diálogo e clique em **OK**. O indicador do correio > das alertas de The Voice mostra agora o nome de arquivo corrigido na lista (veja figura 26).
5. Selecione **Voice Mail > Auto Attendant** e abra o AA preparado no passo 2. Selecione **Script Parameters** e associe os nomes dos arquivos de prompts ao parâmetro correto no script. **Figura 26 - Janela com as Opções de Prompt**
6. Escolha o **correio de voz > o atendimento automático** e associe o script com o número piloto 2100 AA. Consulte a [figura 27](#). **Figura 27 - Janela com a Associação do Script ao Número Piloto de AA**

A configuração da CLI do sistema Cisco Unity Express é mostrada no exemplo a seguir:

cue#

```
show running-config
Generating configuration:
clock timezone America/Los_Angeles
hostname cue
ip domain-name cisco.com
ntp server a.1.11.1
groupname Administrators create
groupname Broadcasters create
groupname custservice create
username admin create
username user21 create
username user22 create
username user23 create
username user24 create
username user25 create
username user26 create
groupname custservice phonenumber "2070"
username user21 phonenumber "2001"
username user22 phonenumber "2002"
username user23 phonenumber "2003"
username user24 phonenumber "2004"
username user25 phonenumber "2005"
username user26 phonenumber "2006"
groupname Administrators member admin
groupname custservice member user21
groupname custservice member user22
groupname custservice member user23
groupname custservice member user24
groupname custservice member user25
groupname custservice member user26
groupname Administrators privilege superuser
groupname Administrators privilege ManagePrompts
groupname Administrators privilege ManagePublicList
groupname Administrators privilege ViewPrivateList
groupname Broadcasters privilege broadcast
calendar biz-schedule systemschedule
  closed day 1 from 00:00 to 24:00
  open day 2 from 09:00 to 17:00
  open day 3 from 09:00 to 17:00
  open day 4 from 09:00 to 17:00
  open day 5 from 09:00 to 17:00
  open day 6 from 09:00 to 17:00
  closed day 7 from 00:00 to 24:00
end schedule
ccn application autoattendant
  description "autoattendant"
  enabled
  maxsessions 8
  script "aa.aef"
  parameter "busOpenPrompt" "AABusinessOpen.wav"
  parameter "holidayPrompt" "AAHolidayPrompt.wav"
  parameter "busClosedPrompt" "AABusinessClosed.wav"
  parameter "allowExternalTransfers" "true"
  parameter "MaxRetry" "3"
  parameter "operExtn" "2001"
  parameter "welcomePrompt" "AAWelcome.wav"
  parameter "businessSchedule" "systemschedule"
end application
ccn application ciscomwiapplication
  description "ciscomwiapplication"
  enabled
  maxsessions 8
  script "setmwi.aef"
  parameter "strMWI_OFF_DN" "8001"
```

```

parameter "strMWI_ON_DN" "8000"
parameter "CallControlGroupID" "0"
end application
ccn application promptmgmt
description "promptmgmt"
enabled
maxsessions 1
script "promptmgmt.aef"
end application
!
!---- Define the AA script that will provide the announcement. ! ccn application s11-cue-aa-bacd
description "s11-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8 script "s11_cue-aa-bacd-script.aef" end
application ccn application voicemail description "voicemail" enabled maxsessions 8 script
"voicebrowser.aef" parameter "logoutUri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/mbxLogout.jsp"
parameter "uri" "http://localhost/voicemail/vxmlscripts/login.vxml" end application ccn engine
end engine ccn subsystem jtapi ccm-manager address 0.0.0.0 end subsystem ccn subsystem sip
gateway address "a.1.11.1" end subsystem ! !---- Associate the script with the 2100 AA pilot
number. ! ccn trigger sip phonenumber 2100 application "s11-cue-aa-bacd" enabled maxsessions 8
end trigger ccn trigger sip phonenumber 2102 application "autoattendant" enabled maxsessions 8
end trigger ccn trigger sip phonenumber 2105 application "voicemail" enabled maxsessions 8 end
trigger ccn trigger sip phonenumber 2106 application "promptmgmt" enabled maxsessions 1 end
trigger voicemail default language en_US voicemail default mailboxsize 3000 voicemail broadcast
recording time 300 voicemail operator telephone 2001 voicemail mailbox owner "custservice" size
3000 description "custservice mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user21" size 3000
end mailbox voicemail mailbox owner "user22" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner
"user23" size 3000 end mailbox voicemail mailbox owner "user24" size 3000 description "user24
mailbox" end mailbox voicemail mailbox owner "user25" size 3000 description "user25 mailbox" end
mailbox voicemail mailbox owner "user26" size 3000 description "user26 mailbox" end mailbox end

```

## [Verificar](#)

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

## [Troubleshooting](#)

Esta seção fornece informações que podem ser usadas para o troubleshooting da sua configuração.

### [Alerta BACD para os únicos atendimentos automáticos que não jogam](#)

Se o arquivo BACD está no **flash**: o dobrador **/bacdprompt/**, emite o **flash inglês do lugar do paramspace**: comando **/bacdprompt/** no serviço AA.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Guias de função do Cisco Unified Communications Manager Express](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)