

Руководство по быстрому запуску пользовательского сценария Unity Express

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Обзор](#)

[Используйте редактор сценариев Cisco Unity Express](#)

[Создайте основной сценарий](#)

[Методы интеграции](#)

[Типовой Callflow](#)

[Образец сценария](#)

[Загрузите сценарий к Cisco Unity Express](#)

[Устранение неполадок](#)

[Приложение](#)

[Приложение 1 - системные приглашения](#)

[Приложение 2 - трассировки сброса по умолчанию](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ содержит сведения о системе Cisco Unity Express (CUE). В частности в нем приводится вводное руководство по созданию клиентского приложения автоответчика в данном продукте.

Для получения дальнейшей информации на Cisco Unity Express, обратитесь к [Руководству Редактора сценариев Cisco Unity Express](#). Этот документ предназначен для администраторов, которым нужно основное руководство, чтобы начать использовать Редактора Cisco Unity Express и поддерживать сценарии в продукте Cisco Unity Express.

Примечание: Поддержка настраиваемого сценария не доступна через обычную техническую поддержку Cisco. Для вопросов комментарии и справка с настраиваемым сценарием, посылают электронное письмо ask-cue-editor@external.cisco.com.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Читатель должен быть знаком с администрированием Cisco Unity Express и конфигурацией через интерфейс командной строки (CLI) или GUI.

Редактор сценариев Cisco Unity Express (CUEEditor2.1.1.exe) и образец сценария, которого этот документ использует (CUE-AA-S6-AASample.zip), доступен от [Cisco Unity Express 2.1.1 Центра Загрузки программного обеспечения](#).

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на версии 2.1.1 Cisco Unity Express. Пример содержит шаги, которые только доступны в Cisco Unity Express 2.1.1. Несмотря на то, что многие принципы являются тем же для более ранних релизов. На шаги, которые являются определенными для 2.1.1, указывают явно в этом документе.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Обзор

Основные поставки продукта Cisco Unity Express с частью голосовой почты и основной автоответчик (в Cisco Unity Express 2.1.1 и позже, существует два сценария автосекретаря). Много клиентов находят стандартный автоответчик слишком ограниченным. Cisco Unity Express имеет редактор сценариев, который позволяет создание настраиваемых сценариев. Эти настраиваемые сценарии могут быть загружены в Cisco Unity Express и замену (или работать в дополнение к), обычный автоответчик.

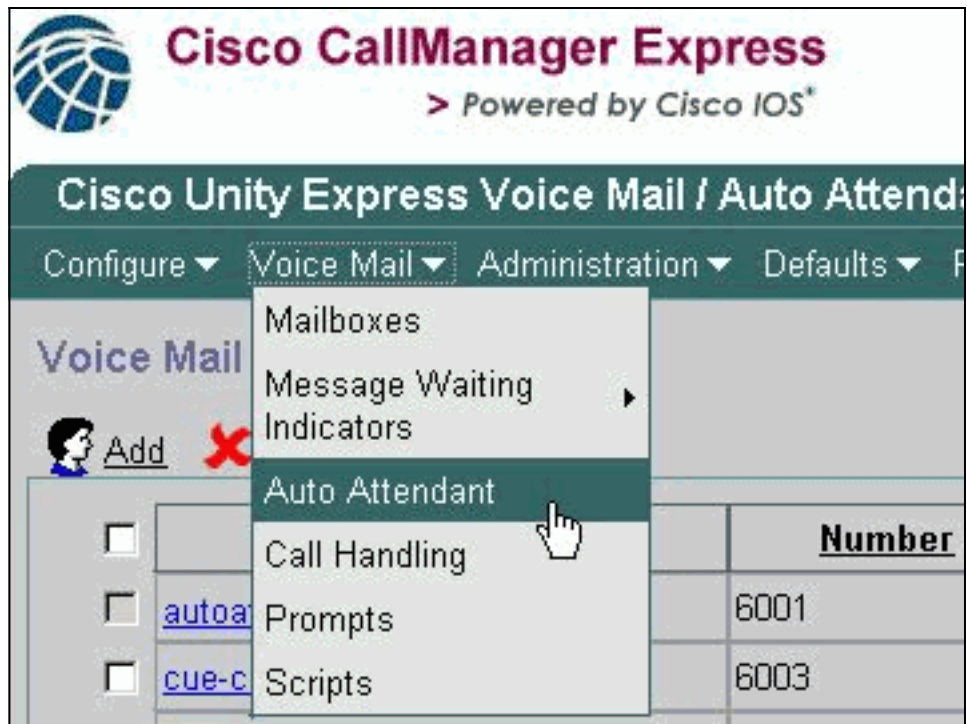
% Warning: Пример сценария, показанный здесь, в целях рисунка. Это может модифицироваться в любом случае. Цель этой бумаги состоит в том, чтобы проиллюстрировать процесс разработки и реализации специализированного сценария. Это не предназначено для обеспечения законченного производственного сценария. Однако, если вы действительно принимаете решение использовать этот сценарий, как минимум, сделайте запись каждого из приглашений. Можно слушать подключенные аудио файл, чтобы услышать, как они звучат. Но используйте [администрирование через Телефон \(AVT\) / Система управления Поздравлений](#).

Примечание: В это время не возможно получить копию сценариев реальной системы тот Cisco Unity Express использование. Эти сценарии имеют шаги, которые не поддерживает обычный редактор сценариев. Системные сценарии с Cisco Unity Express 2.1.1 являются aa.aef, voicebrowser.aef, setmwi.aef, promptmgmt.aef, checkaltgreet.aef, xfermailbox.aef, и aasimple.aef.

Редактор сценариев является программным средством, которое позволяет, что вы для создания сценариев на ПК отделяетесь от Cisco Unity Express. После того, как созданный, сценарии загружены и настроены на Cisco Unity Express.

Этот список объясняет некоторую Базовую терминологию, чтобы помочь вам понимать понятия в этом документе.

- **Шаг** — основной строительный блок для создания сценария. Каждый шаг является большей частью основного исполнительного модуля, такой как "если" оператор, "Goto", и так далее.
- **Сценарий** — Один или более шагов, которые выполняются в последовательности. Сценарий является файлом с .aef расширением.
- **Переменная** — Это переменные в сценарии. Переменные могут иметь различные типы, такие как Целое число, булевская переменная, Строка, и так далее.
- **Параметр** - свойство переменной так, чтобы переменная была представлена администратору через веб-интерфейс Cisco Unity Express. Например, если у вас есть переменное OperatorExtension, что вы хотите назначить значение 1000 по умолчанию, оно иногда должно изменяться на 2000. В этом случае переменная представлена через веб-интерфейс так, чтобы целый сценарий не был загружен в Cisco Unity Express снова каждый раз, когда значение должно быть изменено.
- **Приглашение** — файл .wav, который может играть. Это или загружено вручную в систему Cisco Unity Express или зарегистрировано посредством администрирования через Телефон (AVT) система (до выпуска 2.1.1, AVT назвали Системой управления поздравлений (GMS)). Все пользовательские приглашения, которые загружены, размещены в тот же каталог. Они видимы в GUI через элемент меню **Voicemail> Prompts** или в CLI посредством **команды show ccn prompts**. В сценарии пользовательские приглашения заданы как P [<promptname>]. Системные приглашения записаны заранее и могут использоваться. Они заданы как SP [<promptname>]. [Приложение 1](#) перечисляет приглашения доступной системы.
- **Приложение** — Это - сценарий со всеми приглашениями и заполненными параметрами. По умолчанию Cisco Unity Express отправляет с Голосовой почтой, системой AVT и простым приложением Автоответчика, которые все настроены, когда вы выполняете Мастера инициализации в конце установки.
- **Триггер** — триггер говорит Cisco Unity Express, что должно быть выполнено конкретное приложение. Например, когда вы набираете 1000, телефонная система (Cisco CallManager или Cisco CallManager Express) направляет вызов к Cisco Unity Express. Когда Cisco Unity Express видит, что вызов размещен в номер 1000, это ищет триггер для того расширения. Соответствующее приложение тогда запускает. Другими словами, это знает ли вызов к 1000 потребностей перейти к голосовой почте, автоответчику или чему-то еще. У вас могут быть множественные триггеры к тому же приложению. Существует много триггеров, которые добавлены по умолчанию, такие как триггеры к голосовой почте, AVT и консервированному автоответчику. Когда вы понимаете терминологию, она делает программное средство веба - администрирования Cisco Unity



Express легче понять.

От веб-страницы Cisco Unity Express опция Auto Attendant под категорией Голосовой почты ссылается на Приложения, как определено в терминологии. Каждая запись содержит номер, привязанный к приложению, сценарию, на который это ссылается, любые параметры, которые привязаны к сценарию, включено ли приложение, и количество связанных портов.

Обработка вызова в настоящее время только содержит связанные номера для голосовой почты, встроенного Автоответчика и системы AVT. В Cisco Unity Express 2.1 и позже, при **администрировании> Номера вызова** там дополнительный показ всех Триггеров, оба JTAPI (для Cisco CallManager) и SIP (для Cisco CallManager Express или режима SRST). В настоящее время единственный способ видеть, существуют ли множественные триггеры, настроил ту точку к тому же приложению, с **командой show ccn trigger**, выполненной в CLI.

Опция Prompts обращается к аудио файл (.wav), которые существуют в системе.

Выбор Сценариев обращается к .aef файлам, которые можно хранить в системе. В настоящее время можно загрузить до четырех сценариев в дополнение к системным сценариям.

От CLI этой информацией является легко доступное использование **команд show ccn**. Эти выходные данные представляют части каждого выходных данных команды:

```
cue-3745-44a> show ccn application Name: customaa Description: customaa Script: customaa.aef ID
number: 4 Enabled: yes Maximum number of sessions: 8 OperatorExtension: 205 MainMenu:
MainMenu.wav ClosedGreeting: ClosedGreeting.wav InvalidExt: InvalidExt.wav MaxRetries: 3
MaxExtension: 205 SorryGoodbye: SorryGoodbye.wav EnterExtension: EnterExtension.wav namePrompt:
namePrompt.wav MinExtension: 200 ... cue-3745-44a> show ccn prompts Name: MainMenu.wav Language:
de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:57 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 121978 Name:
EnterExtension.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:26 GMT+00:00 2004 Length
in Bytes: 21338 Name: SorryGoodbye.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:34:02
GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 17658 Name: ClosedGreeting.wav Language: de_DE Last Modified
Date: Wed Dec 22 03:33:00 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 86138 Name: InvalidExt.wav Language:
de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:47:07 GMT+00:00 2004 Length in Bytes: 29818 Name:
namePrompt.wav Language: de_DE Last Modified Date: Wed Dec 22 03:40:28 GMT+00:00 2004 Length in
Bytes: 22618 ... cue-3745-44a> show ccn trigger Name: 18955 Type: SIP Application: customaa
Locale: systemDefault Idle Timeout: 10000 Enabled: yes Maximum number of sessions: 8 ...
```

Выходные данные show ccn application отображают имя приложения, сценарий, к которому

это обращается, включено ли это и сколько одновременных вызовов это может обработать, наряду со всеми параметрами сценария с их значениями.

Покажите ссп вызывает списки команд все команды, их язык, размер и модифицируемая дата.

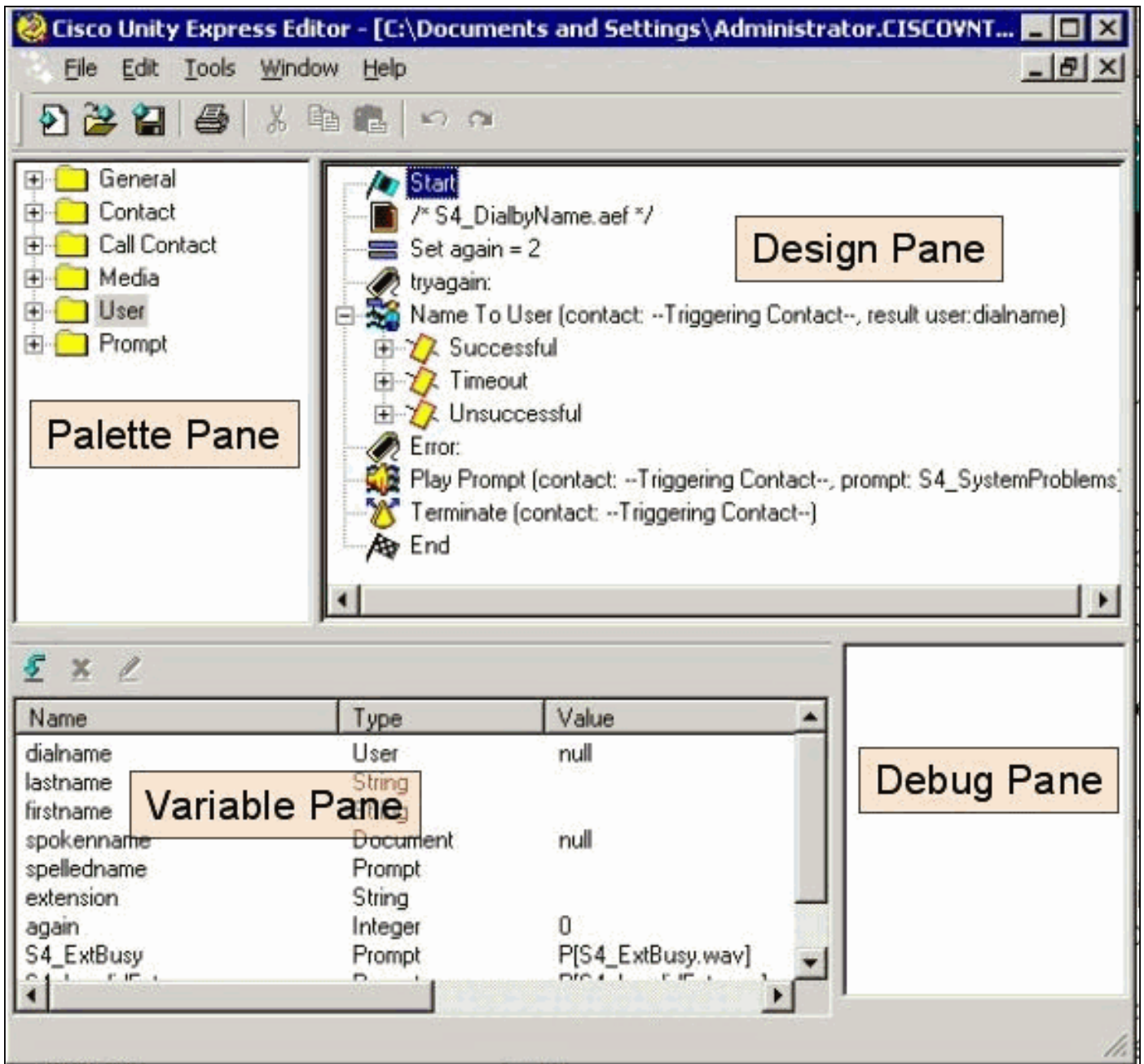
Информация о триггере **покажите ссп** дает номер ("Название"), а также приложение, которое это вызывает, статус (позволил/отключил), и количество сеансов.

[Используйте редактор сценариев Cisco Unity Express](#)

Используйте [Редактор сценариев \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для создания нового сценария. Это должно быть установленный на отдельном ПК.

В том же местоположении несколько образцов сценария. Эти сценарии помогают изучать, как сделать определенные операции в сценарии. Cisco рекомендует, чтобы вы установили Редактора и загрузили несколько образцов сценария, чтобы познакомиться со способом, которым работает Редактор.

Как только Редактор сценариев запускает, можно открыть сценарий как показано в этом рисунке:



Панель папок содержит папки с каждым шагом, категоризированным на основе их главной функции. Оттуда, перетащите, переступает к области Design для создания сценария. В Переменной области окна можно создать и отредактировать переменные. После перетаскивания шага в область Design можно щелкнуть правой кнопкой мыши на шаге, выбрать **Properties** и настроить шаг и переменные, назначенные на шаг. Перед загрузкой сценария к Cisco Unity Express всегда необходимо проверять его сначала через опцию **Tools> Validate**. Любая ошибка вывода тогда отображается в области Debug.

Одной из самых полезных вещей помнить при использовании Редактора является функция Help. Когда вы выбираете определенное свойство шага, можно или обратиться к нему непосредственно через Меню справки на панели инструментов, или.

[Создайте основной сценарий](#)

Можно использовать Меню справки для ознакомления себя с некоторыми шагами. В Редакторе сценариев перетащите несколько шагов от палитры до дизайна, разделяют на области и щелкают правой кнопкой мыши на одном и выбирают **Properties**. Затем щелкните

по кнопке **Help** и получите справку на том определенном шаге.

Этот документ описывает создание образца сценария. Документ также обсуждает некоторые общие проблемы, которые люди пытаются решить, когда они создают пользовательский автоответчик. Цель здесь состоит в том, чтобы создать сценарий, который отвечает на звонок, проверки, чтобы видеть, существует ли аварийное альтернативное приветствие и если текущее время является обычными рабочими часами или нет. Если это закрыто, сыграйте пользовательское приветствие и передайте вызов оператору. Если это открыто, сыграйте меню, которое позволяет абоненту набирать 1 для вызова по имени, 2 для набора номера по расширению или 0 для оператора. Опция набора номера по расширению должна только передать вызов указанному диапазону, не любой номер, который можно ввести.

% Warning: Использование этого документа в качестве примера в целях рисунка только. В то время как вы свободны использовать безотносительно частей, которые вы любите, это, вероятно, точно не совпадает с ситуацией вашей компании. Особенно в областях обработки ошибки, этот сценарий имеет не много использования.

Примечание: Кроме образцов сценария в www.cisco.com, CD Cisco Unity Express содержит подобный сценарий как тот, используемый здесь, названный `aa_sample1.aef`. Это подобно обычному, поставляющему Автоответчику (до 2.1). Если вы планируете использовать консервированный сценарий в качестве отправной точки, используйте этот сценарий вместо `aa.aef` файла, который найден, когда вы устанавливаете некоторые версии Редактора сценариев.

Методы интеграции

Cisco Unity Express в настоящее время поддерживает интеграцию с Cisco CallManager или Cisco CallManager Express. Несмотря на то, что сам сценарий не изменяется, метод интеграции может привести к некоторым небольшим различиям. Когда вы выполняете шаг Перенаправления, который логически передает вызов от Cisco Unity Express до Внешнего расширения, этот метод интеграции важен. Когда интегрировано с Cisco CallManager Express, который является тем же для Интеграции Cisco CallManager в настоящее время в режиме SRST, сигнализация сделана через SIP в форме ПОКА/ТАКЖЕ сообщение. То, что это означает, - то, что перенаправление зависит вызов к Cisco Unity Express и говорит Cisco CallManager Express/SRST router подключать абонента с расширением, заданным в "Также": часть ПОКА обменивается сообщениями. Если то расширение недопустимо или иначе недостижимо, абонент может быть отброшен. Это вызвано тем, что нет никакого пути к Cisco Unity Express, чтобы исправить тот вызов и быть уведомленным, что отказывает передача. Это - истинный перевод вслепую. Если вызов перенаправляет к незарегистрированному или занятому или дополнительному, которое не отвечает, обычные правила переадресации вызовов, которые применяются к тому номеру каталога, в действительности. Cisco Unity Express больше не является частью вызова. Это также означает, что при сценариях шагов Перенаправления, в настоящее время нет большой части преимущества, когда вы добавляете код для контакта с занятыми/недопустимыми/неуспешными перенаправлениями, так как само перенаправление эквивалентно разъединению. Нет никакого возможного случая возникновения отказов.

Для Интеграции Cisco CallManager Cisco Unity Express связывается через Интерфейс программирования приложений телефонии Java (JTAPI). Это позволяет занятым/недопустимым/неуспешным шагам перенаправления происходить. Поэтому

добавьте код к сценарию для обработки тех ситуаций. Когда все Cisco CallManager становятся недостижимыми, и система попадает в режим SRST, это использует сигнализацию SIP, обсужденную ранее в этом документе. Поэтому все ограничения, описанные в этом документе, применяются.

Типовой Callflow

Перед началом с производственного сценария обязательно планировать завершённый поток вызовов. Поскольку данный пример предполагает, что все расширения находятся в диапазоне 200-299 (важный момент - то, что они все запускают с 2). Для данного примера у вас есть что-то, такое как эта процедура:

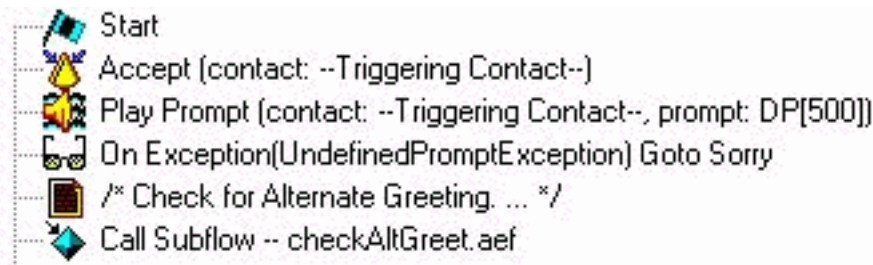
1. Ответьте на звонок.
2. Проверьте, существует ли альтернативное приветствие. Если существует, сыграйте его.
3. Проверьте, является ли это праздник. Если так, сыграйте поздравление с днем рождения и продолжитесь к главному меню.
4. Проверьте, ли это во время или после рабочих часов, и сыграйте, соответствующие (открываются/закрывают) приветствие. Продолжитесь к главному меню.
5. Главное меню должно играть приглашение и позволить пользователям вводить расширение в любое время, если они знают это. Им разрешают войти 1, если они хотят к поиску пользователя в каталоге, или 0, если они хотят достигнуть оператора. Так как все расширения допустимого пользователя запускаются с 2, вводя 2 ответвления в раздел набора номера по расширению.
6. Вызов по имени ищет пользователей и передачу в них. Если нуль введен, пользователь передан оператору.
7. Опция набора номера по расширению сразу пытается собрать еще две цифры. Если меньше введено, это возвращается к главному меню. Если два собраны, это делает попытку к поиску пользователя. Если завершения сеанса пользователем, иначе пользователь входит в главное меню, пользователь передан тому расширению.
8. Передача в функцию оператора передает вызов. Если это отказывает по некоторым причинам, это возвращается к главному меню.
9. Дополнительная последовательность обработки ошибки для различных проблем (таких как множественные неуспешные передачи), который говорит пользователю попробовать еще раз позже и зависает.

Много может быть сделано для обработки ошибки. Для реальной реализации это, вероятно, помогает планировать завершённый поток вызовов (это включает обработку ошибки, и каждое пользовательское взаимодействие или выбор) в блок-схеме.

Образец сценария

Запустить

Введите сценарий в Редактор сценариев.



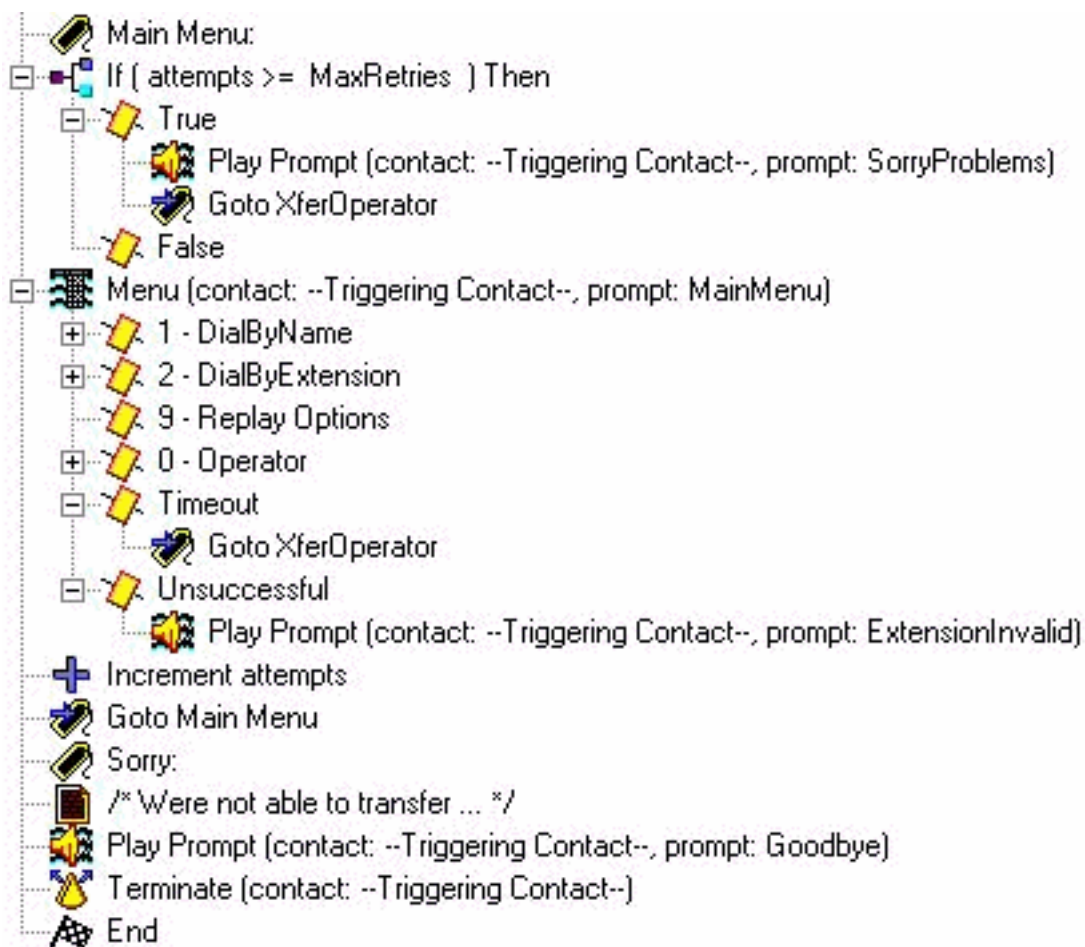
Все сценарии начинаются с шага Запуска. Первое, что нужно сделать, Принимают вызов. После этого сыграйте приглашение (DP[500]), который является 0.5 вторыми паузами. В некоторых ситуациях аудио, сквозное к открытой коммутируемой телефонной сети (PSTN), не происходит быстро. Играйте что-то прежде и "реальное" приветствие во избежание любого воспринятого отсечения к приветствию. Затем На Исключении шаг Goto. То, что это делает, ищут любое исключение типа "UndefinedPromptException" во время выполнения сценария. Это особое исключение происходит, когда шаг пытается играть приглашение, которое не существует. Это только происходит, если шаг, который играет приглашение, имеет, "Продвигаются PromptErrors" набор свойств к номеру, если установлено в Да, никакое приглашение не играется, и никакое исключение не выдано. Использование этого На Исключении, шаг Goto удостоверяется, что, если важное приглашение, которое управляемо администратором (таким как главное меню), стерто, можно перейти к разделу, где можно перейти к "Жаль" метке, чтобы сказать пользователю попробовать назад позже. После этого вызовите субпоток, checkAltGreet.aef. Это - системный сценарий, который всегда является там. Это проверяет для существования файла AltGreeting.wav. Если это существует, это играет его. Если это не делает, субпоток возвращается. Это удобно, так как можно использовать его в сочетании с GMS (теперь названный системой AVT) для игры аварийного приветствия некоторого вида перед обычным сообщением. Для получения дополнительной информации об этой функции обратитесь к [Настройке и Использованию Системы управления Приветствия и Аварийного Альтернативного приветствия для Unity Express](#). Нет никакого способа сказать, играет ли альтернативное приветствие фактически (или проверяет для существования файла в локальном хранилище). Вы не должны использовать это в запуске сценария. На основе вашего приложения можно использовать аварийную функциональность альтернативного приветствия для записи праздничных приглашений, например. Вместо того, чтобы вызвать этот субпоток, вызовите его, только если это - праздник. Это помогает администраторам сайта делать запись поздравлений с днем рождения через Интерфейс пользователя Телефонии без потребности обратиться к системе через браузер или CLI (чтобы переименовать приглашения или назначить их на переменные сценария).



Решите который, открыв приглашение для игры. Если это - праздник, сыграйте поздравление с днем рождения. Если это во время рабочих часов (которые конфигурируемы через списки в вебе - администраторе Cisco Unity Express), то сыграйте начальное приветствие (который может быть чем-то столь же простым, как "благодарит вызвать Cisco Systems"), еще сыграйте закрытое приветствие. Независимо от которого вы играете, вы также тогда идете прямо в главное меню.

Примечание: "Праздник", и шаги "Рабочих часов" являются определенными для 2.1.1 и позже. Для более ранних версий Cisco Unity Express единственная опция должна использовать шаг "Времени дня". Это не позволяет вам играть другие поздравления на основе дня или даты. Это базируется только на времени.

Главное меню



Введите раздел Главного меню. Так как большая часть обработки ошибки позже отправляет абонента назад в Главное меню, счетчик добавлен. Счетчик "попытки" по сравнению с "Maxretries", другая переменная, которая конфигурируема пользователем (3 по умолчанию). Если тот счетчик достигнут, принесите извинения и передайте абонента оператору ("Извините у вас есть проблемы. Держитесь для оператора").

Шаг Меню играет основное приглашение ("Если вы знаете расширение своей стороны, наберите его любое время. Поскольку spell-by-name нажимает 1, поскольку оператор нажимает 0, чтобы повторить эти опции, нажать 9"). В этом случае, так как вы играете свое собственное зарегистрированное приглашение, вы изменяете параметр Максимальных чисел повторных попыток на этом шаге в 0. Это сделано везде, у вас есть опция, чтобы сделать это. Причина состоит в том, что, если это - что-то другое, чем 0, вы слышите, что системное приглашение "является вами все еще там?" каждый раз окончание отсчета

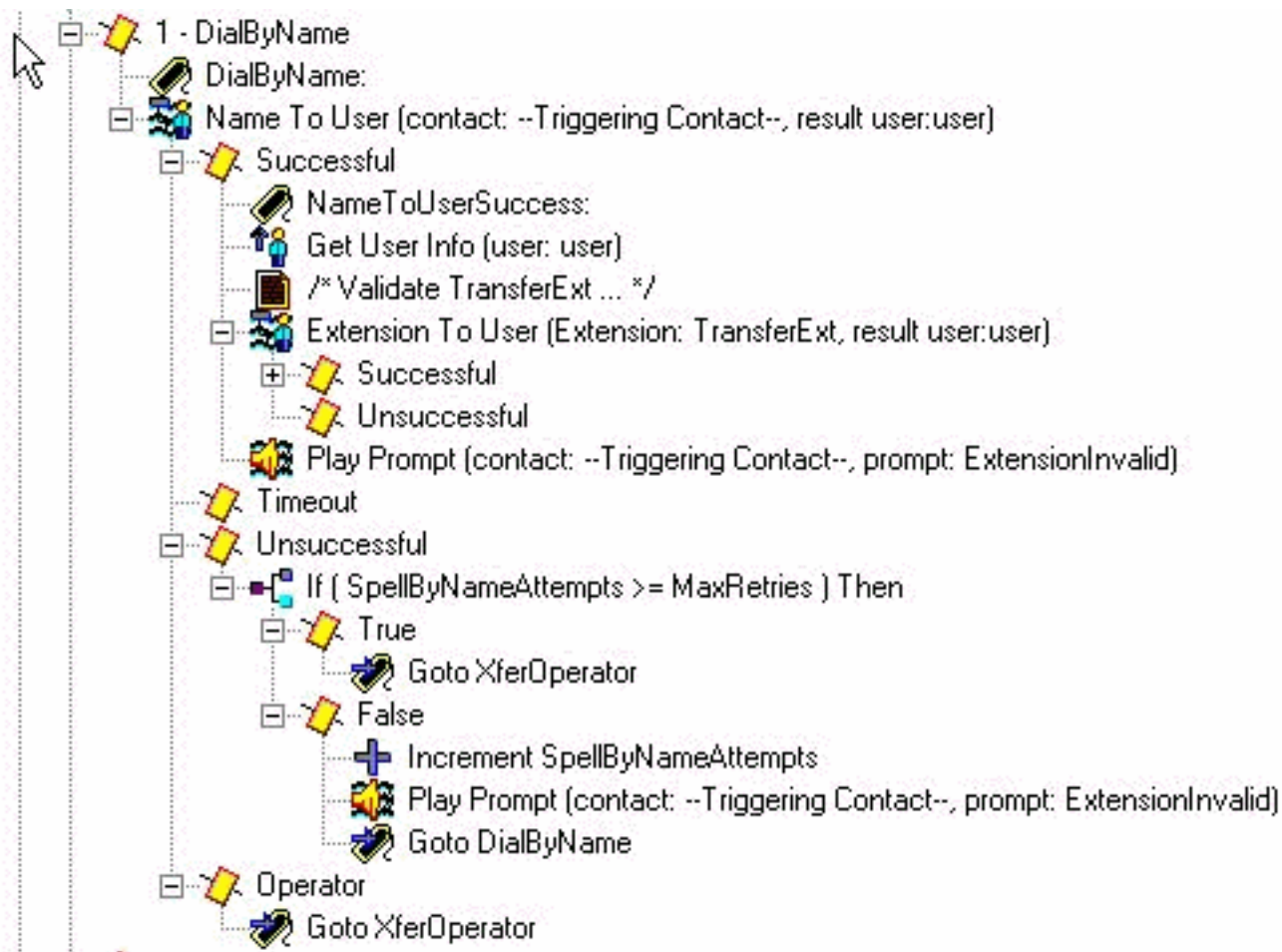
таймера достигнуто, и оно переходит к ответвлению Таймаута. Неуспешное ответвление достигнуто, когда кто-то нажимает что-либо кроме 1, 2, 9, или 0. В этом случае вы играете, приглашение "Введенное расширение недопустимо", и выпадите из шага, где вы инкрементно увеличиваетесь, попытки противостоят и возвращаются к Главному меню.

Примечание: Чтобы гарантировать, что аудио останавливается, как только вы вводите цифру в шаги Сред (такие как Меню или Приглашение Воспроизведения), необходимо проверить поле **Barge In** во вкладке Prompt шага. Поле Interruptible (на Вкладке Общие) используется для других прерываний шага, которые в настоящее время не применимы к Cisco Unity Express.

Раздел обработки одиночной ошибки добавлен. "Жаль" раздел играет сообщение ("Мы неспособны передать вызов в это время. Please try again later". До свидания"). Вызов тогда разъединяет.

Можно всегда использовать системное приветствие вместо этих пользовательских переменных. В то время как пользователь побуждает использовать P [] нотация, системные приглашения всегда имеют SP [] нотация. Вы не можете назначить системное приглашение на быструю переменную при определении его (в переменной области окна, так как те - по определению пользовательские значения). После того, как определенный, в сценарии можно назначить системное приглашение на переменную посредством шага Набора (или любой из Создать Быстрых шагов).

Набор по имени



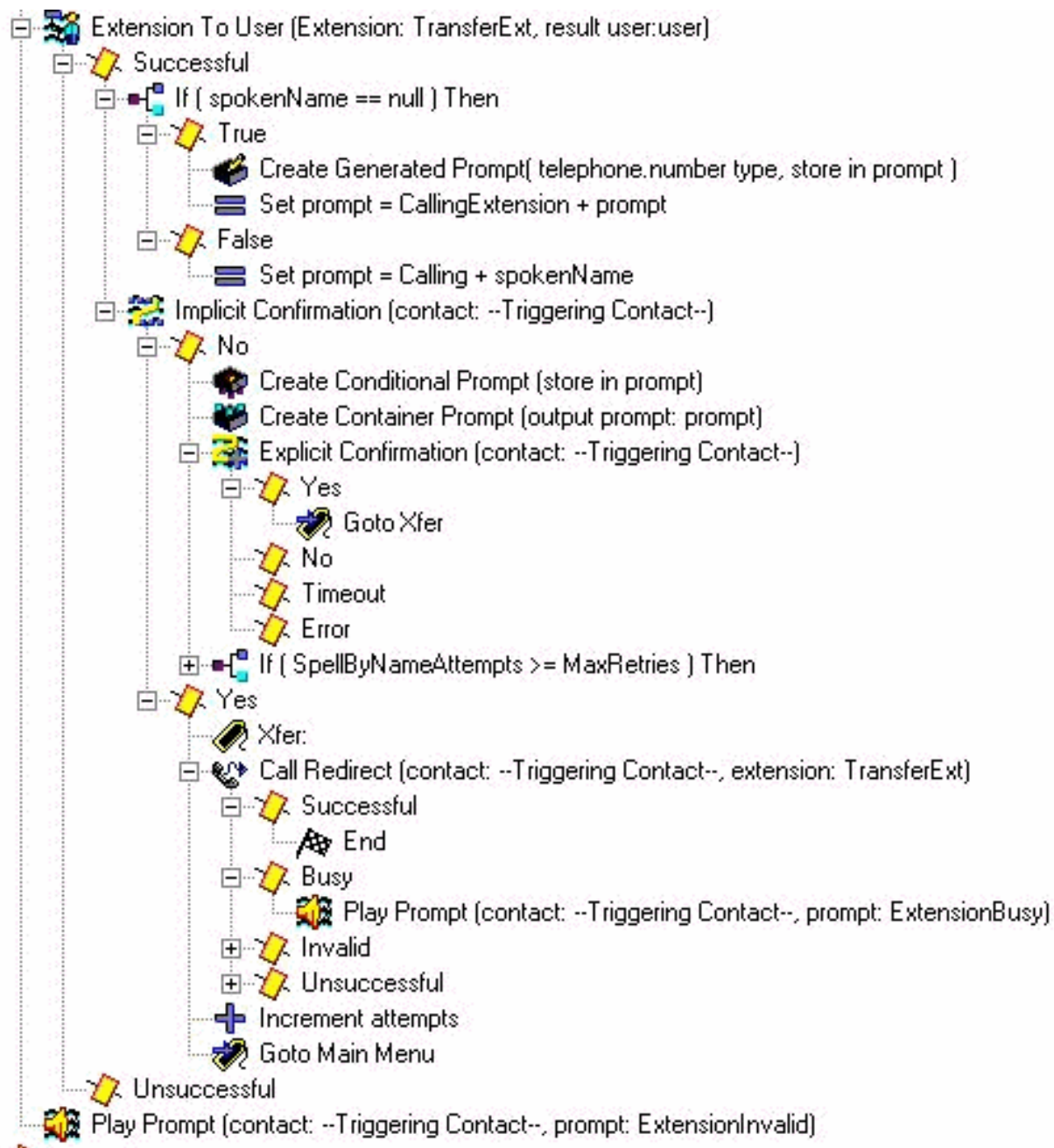
Один способ сделать Набор По имени должен загрузить выборку (S4_DialByName) от Cisco.com, загрузить его как разделять сценарий в Cisco Unity Express и затем добавить, что

Субпоток Вызова шагает для призыва его. В этом случае шаг помещен непосредственно в сценарий и обсужден подробно. Шаг NameToUser только позволяет вам настраивать одно из своих приглашений ("Записывают фамилию человека, которого вы хотите вызвать, придерживавшийся именем для буквы Q нажимают 7, и для буквы Z нажимают 9"). Не возможно устранить все системные приглашения. Для уменьшения их сначала необходимо отключить Клавишу отмены (по умолчанию *). Если это присутствует, система добавляет сообщение, "чтобы запуститься, нажать звезду" в конце зарегистрированного приглашения. Во-вторых, измените Максимальные числа повторных попыток для обнуления, так, чтобы, "попробуйте еще раз", и "вы, все еще там" сообщения не могут произойти. Всегда отслеживайте количество попыток с отдельной переменной счетчика, которую вы добавляете. Существует все еще одно системное приглашение, которое не может быть устранено. Это - приглашение для множественных соответствий ("Несколько названий, был найден. Выберите от следующего..."). Название К Пользовательскому шагу всегда заканчивается как Успешное, Таймаут, Неуспешный, или Оператор (если выбрано в свойствах шага). За исключением Успешного ответвления и ответвления Оператора, вы выпадаете из шага Меню. Это означает, что вы инкрементно увеличиваете счетчик попыток и возвращаетесь к Главному меню. На основе ситуации вы можете иметь отдельный счетчик повторов и добавить шаг для возвращения к метке DialByName так, чтобы это повторило действие, которое уже выбрано.

Примечание: Один дефект в выпуске 2.1.1, который потребовал рассмотрения, является идентификатором ошибки Cisco [CSCeg81385 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Когда Максимальные числа повторных попыток на шаге NameToUser обнулены или один, необходимо использовать символ окончания. Без символа окончания это не переходит к "Успешному" ответвлению этого шага. Даже если существует соответствие, вместо этого это всегда переходит к "Таймауту".

Если пользователь не вводит расширение, которое может быть сопоставлено с названием, Неуспешное ответвление проверяет новый счетчик (SpellByNameAttempts) против MaxRetries. Предположите, что то же максимальное число повторных попыток для ввода главного меню должно примениться к функции spell-by-name. Можно добавить отдельную переменную, если они должны быть другими.

Успешный шаг NameToUser означает, что по крайней мере одна цифра введена, и фамилия одиночного пользователя, как определено в Cisco Unity Express выбрана (ответвление Таймаута только достигнуто, если никакие цифры вообще не введены). Чтобы быть уверенным, что расширение уникально, проверьте, что можно сопоставить расширение назад с пользователем. Это может быть выполнено шагом ExtensionToUser. Этот шаг добавлен в Cisco Unity Express 2.1.1. Ранее, не было никакого способа учитывая расширение, удостовериться, что оно сопоставило с реальным пользователем в системе голосовой почты. Лучшее, которое вы могли сделать, должно было установить некоторые переменные для сравнения с, такой как с добавлением шага "Если (TransferExt <MinExtension) || (TransferExt > MaxExtension)..." или что-то подобное.

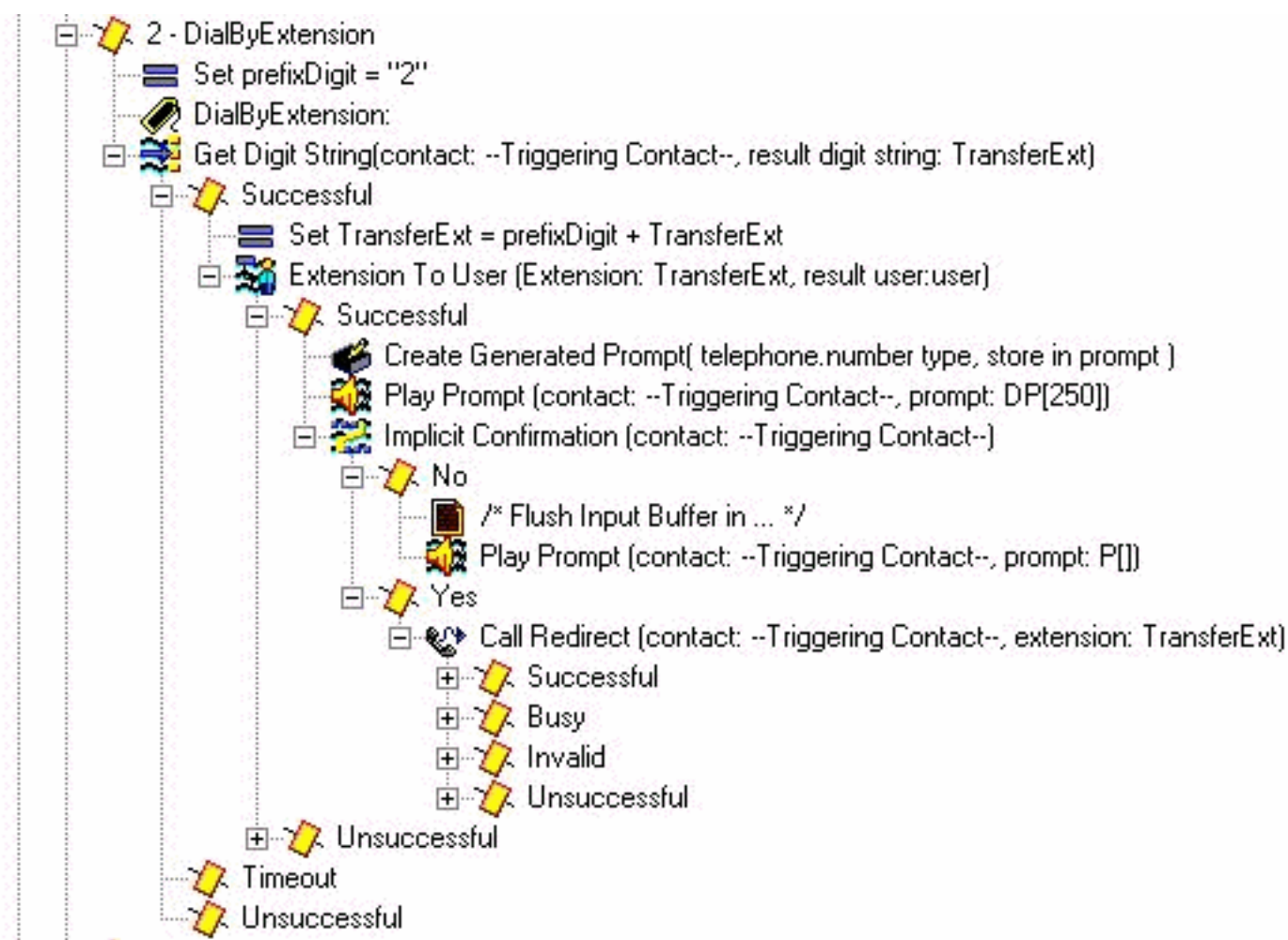


Здесь вы видите сценарий после сопоставления расширения назад с пользователем. Если это тогда не играет приглашение, что расширение недопустимо. Обычно по некоторым причинам нет никакого расширения. В случае Cisco CallManager Express это может означать, что вы зависаете, при попытке передать вызов. Это может вызвать небольшой беспорядок, так как абонент уже выбрал пользователя. Однако это ясно уже - состояние ошибки, о котором вы хотите знать так или иначе. Если сопоставление расширения пользователю успешно, первая проверка, чтобы видеть, есть ли у них зарегистрированное название (переменная spokenName заполнено в когда вы поиск тот пользователь). Затем установите быструю переменную в **Вызов** плюс spokenName. В противном случае установите его в **Вызывающего внутреннего абонента** плюс записанное расширение пользователя. Можно также обстоятельно объяснить название (играйте S [название] в приглашении). Нет никакого зарегистрированного названия к воспроизведению. Любое системное написание, такой как обстоятельно объясняющий название или расширение, всегда делается голосом системы и не может быть настроено. Неявный шаг Подтверждения играет приглашение, которое вы просто создали. Если пользователь ничего не вводит, это идет вперед и вводит 'Да' ответвление и перенаправляет вызов. Если существует проблема, в случае Интеграции Cisco CallManager, она играет приветствие, и абонента отсылают назад в Главное меню. Если абонент вводит что-то, генерируйте другое

приглашение. На этот раз начните приглашение или с spokenName, или записанная версия имени пользователя (Создайте Условный Быстрый шаг). Придерживайтесь этого паузой и приглашением, "если это - имя человека, вы вызываете, нажимаете 1". Теперь пользователь может или нажать 1 для да, 2, *, или ждать. Система или передает обратно их в раздел spell-by-name или оператору. Это зависит от того, сколько раз они прошли систему.

Набор расширением

Набор дополнительным разделом уже имеет первую цифру ("2" в данном примере) собранный. Установите переменное prefixDigit в 2. Можно легко изменить это, на основе ведущей цифры (или если существует несколько возможных ведущих цифр). Никакая ведущая цифра не может совпасть с другой опцией в меню (такой как 1, который вы используете для вызова по имени в данном примере). Получить Строка цифр также собирает фиксированный номер цифр (два в этом случае). Поэтому общее число цифр должно быть исправлено. Если допустимые добавочные номера начинаются 2 или 3, то можно добавить "Набор prefixDigit = "3"" шаг в опцию 3 действия Меню, выполненного шагом Goto DialByExtension.

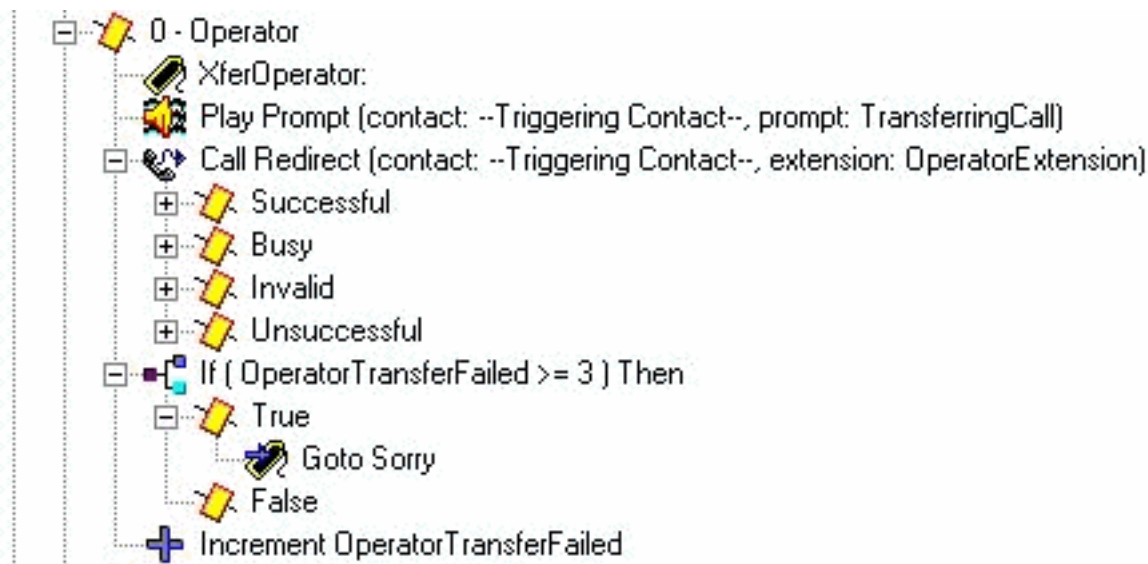


Так как у вас есть трехразрядные расширения в этой среде, Получить параметр длины ступенчатого входного сигнала Строки цифр равняется 2. Нет никакого окончного знака и никакой клавиши отмены. Максимальное число повторных попыток 0. Если пользователь не вводит допустимый добавочный номер, сценарий инкрементно увеличивает количество попыток и возвращается к главному меню. Шаг не играет аудио (Приглашение является P []), так как пользователь уже посреди цифр набора.

Когда две цифры успешно собраны, предварительно ожидают prefixDigit ("2" в этом случае),

который уже набран (который позволяет вам переходить от шага Меню). TransferExt, который заканчивается тогда переходы в Расширение К Пользовательскому шагу, который проверяет, является ли это допустимым пользователем. Если это, то создайте приглашение с разъясненным расширением. В Неявном Подтверждении шаг играют приглашение "вызывающего внутреннего абонента", придерживавшееся расширением. Поиск пользователь и воспроизведение разговорное название, как вы сделали в DialByName. Однако в этом случае необязательно. Если никакая цифра не набрана, предположите, что это - расширение, абонент хочет достигнуть, и перенаправить вызов. В противном случае циклически повторитесь назад к Главному меню. Цель шага DP[250] Приглашения Воспроизведения состоит в том, чтобы удалить любой другой ввод, потому что Получить шаг Строки цифр не имеет никакого символа окончания настроенным. Идея состоит в том, что вы хотите, чтобы это работало, если кто-то набирает расширение "200" или "200#". Если # введен, в то время как Неявный шаг Подтверждения выполняется, то это не переходит ни к Какой части того шага. В некоторых случаях, вероятно, не необходимо иметь Неявный шаг Подтверждения вообще, а скорее перенаправить вызов сразу же. В целях рисунка оставлены внутри эти шаги.

[Переадресация на оператора](#)



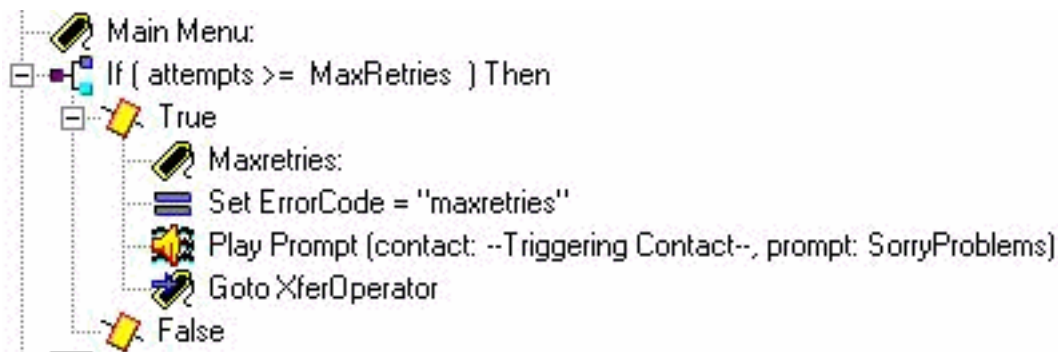
Играйте быстрый "Перевод вызова" тогда перенаправляют его к настроенному добавочному номеру оператора. Если это отказывает по некоторым причинам, у вас есть отдельный счетчик, который вы инкрементно увеличиваете и возвращаетесь к главному меню. Причина для этого состоит в том, что вы хотите иметь некоторый метод, чтобы дать оператору некоторое время, чтобы выйти из телефона или повторно зарегистрировать так, чтобы можно было успешно попытаться передать им снова. После многих попыток (жестко закодированный в 3 в данном примере), вы переходите к "Жаль" метке, которая отбрасывает вызов.

[Усовершенствованная обработка ошибки](#)

Существует много мест, где могут отказать сценарии. Когда пользовательские приглашения отсутствуют, одна из большего количества общих областей в хорошо разработанном сценарии. Когда система пытается играть приглашение, которое не существует, много вещей могут произойти. Во-первых, если шаг, который играет приглашение, имеет, "Продвигаются Быстрые Ошибки" набор к Да. Это переходит к следующему шагу и не играет приглашение. Если Продвигаются, Быстрые Ошибки установлены в нет, исключение

генерируется. Большую часть времени это - "UndefinedPromptException", что означает, что приглашение не найдено или никогда не настраивается. Когда у вас есть На Исключении шаг Goto, оно может позволить вам ловить это исключение и ответвление к разделу кода, который может или играть системное сообщение или другую форму аудио вместо этого. Начиная с На Исключении шаг Goto применяется ко всему аудио, которое играет во всем сценарии (вы не можете определить отдельное На Исключении шаг Goto для каждого приглашения, которое вы играете), лучший способ обработать, это должно сразу установить переменную кода ошибки перед игрой приглашения. Таким образом, можно перейти где-нибудь, принять меры на основе того кода ошибки, и затем возможно перейти назад.

Например, можно модифицировать сценарий с этим:



Вы добавили метку "Maxretries". Это используется для возвращения к одинаковой позиции. Установите переменную ErrorCode в **Maxretries**. В шаге Приглашения Воспроизведения удостоверьтесь, что Продвигаются, Быстрые Ошибки установлены в **номер**, теперь добавляю раздел, который может обработать это. Посмотрите, совпадает ли ErrorCode с "Maxretries", то установленный переменная SorryProblems (который вы попытались играть ранее) к системному сообщению **Извините вы испытываете затруднения. Оставайтесь на линии, и некоторые будут с вами вскоре**. Затем перейдите к метке Maxretries так, чтобы она могла играть.



Последний шаг должен изменить На Исключении сообщение Goto для поиска ошибки UndefinedPromptException:



Этот шаг может быть где угодно в сценарии. Однако это обычно помещается почти заполнен начало. Существует много шагов, которые могут играть приглашения.. Системные приглашения перечислены у основания этого документа.

Этот метод может использоваться вместо того, чтобы вызвать checkAltGreet.aef субпоток. Необходимо играть файл AltGreeting.wav. Если существует ошибка, обработайте ее. Преимущество - то, что вы знаете, когда это делает или не играет.

Несмотря на то, что менее распространенный, это другие быстрые исключения:

- UndefinedPromptException
- PromptException
- UndefinedPromptGenerator
- InvalidPromptArgumentException
- UnsupportedPromptExpression

[Передайте вызов непосредственно голосовой почте](#)

Не в настоящее время возможно перенаправить вызов прямо к коробке голосовой почты. Это должно быть передаваемый номеру который вперед к голосовой почте. Это может быть фиктивным номером в Cisco CallManager Express (или даже в Cisco CallManager), который настроен к набору переадресации всех вызовов к сервисному номеру голосовой почты. Используйте Cisco Unity Express number/e.164 параметры настройки номера для соответствия с тем номером абоненту или группе. [Передайте Абонента Непосредственно в Ящик экспресс-почты Unity](#), объясняет, как это может быть сделано.

[Переменные сценария](#)

Необходимо создать все переменные, используемые в сценарии, прежде чем можно будет использовать их. При использовании один и затем позже удаляете его, выберите **Tools> Validate** в Редакторе сценариев для обнаружения его. Для этого образца сценария это переменные, которые используются. Заметьте Название, Тип, Значение (который является значением переменной первоначально), и Атрибут. Атрибут Параметра означает, что переменная представлена администратору через веб-страницу. Что-либо, что вы хотите, чтобы администратор Cisco Unity Express настроил потребности иметь атрибут Параметра.

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

Если вы не хотите делать запись всех этих пользовательских приглашений, можно отредактировать каждого и снять флажок с атрибутом **Параметра** так, чтобы он не был представлен через веб-страницу. Чтобы удостовериться, что система все еще работает, добавьте несколько шагов Набора в запуск сценария. Например, набор, 'Звонящий' к 'SP [AA/AACalling]'. Не все приглашения, показанные здесь, имеют соответствующие системные сценарии. В большинстве случаев это целесообразно делать запись их самостоятельно. Если приглашения не изменяются, можно сделать запись их однажды, удостоверьтесь, что они существуют в Системе Cisco Unity Express с данным именем файла, и затем удаляют атрибут Параметра из переменной. Таким образом, приглашение играет неподвижное имя файла. Но, переменная не представлена через веб-интерфейс, где администратор может случайно изменить его.

[Загрузите сценарий к Cisco Unity Express](#)

Обычно, первый шаг для добавления нового приложения и сценария к Cisco Unity Express должен загрузить приглашения. Это важно, потому что приглашения должны существовать в системе для вас для настройки их в параметрах сценария. В противном случае необходимо оставить незаполненные параметры, загрузить приглашения, и затем возвратиться и отредактировать параметры сценария. Для дополнительных сведений о том, как сделать запись и загрузить приглашения, обратитесь к [администрированию через Телефон \(AVT\) / Систему управления Поздравлений](#).

Как только вам сохранили ваш сценарий и готовы испытать его, сначала необходимо загрузить его к Cisco Unity Express. Самый легкий путь состоит в том, чтобы использовать GUI, так как это не требует, чтобы сервер FTP загрузил файлы сценария из.

Выполните следующие действия:

1. Войдите к GUI Cisco Unity Express с учетной записью, которая имеет административные права.
2. Выберите **Voice Mail> Auto Attendant**.
3. **Нажмите Add**.
4. Рядом с "Выбранным Сценарием Автоответчика", нажимают **кнопка Upload**.
5. **Нажмите кнопку Browse**.
6. Найдите файл сценария, выберите его и нажмите **ОК**.
7. Если вы хотите поменять имя файла получателя, сделайте так. В противном случае нажмите **Upload**.
8. Введите имя приложения. Это может быть чем-либо в нижнем регистре и используется для обращения к приложению, привязанному к этому файлу сценария.
9. **Нажмите кнопку Next**.
10. Страница теперь показывает все переменные для сценария, которые отмечены как параметры. Это означает, что они могут быть настроены на этой странице. Если вы еще не загрузили быстрые файлы, то можно пройти это сначала и затем заполнить информацию позже.
11. Нажмите **Next**, когда вы закончите вводить параметры сценария.
12. Удостоверьтесь, что приложение отмечено, как **Включено**, настройте максимальное число параллельных вызовов (по умолчанию является максимальным числом, разрешенным лицензией), и введите номер вызова. Это - номер, который требуется, который должно быть вызвано это конкретное приложение (инициируют). Это может быть вашим основным номером AutoAttendant или временным. Можно также пропустить это и заполнить его позже. Без номера вызова вы не можете протестировать или запустить сценарий. **Примечание:** Для Интеграции Cisco CallManager с поддержкой SRST необходимо ввести множественные номера вызова. До Cisco Unity Express 2.1.1, эта информация должна была быть введена через CLI. В Cisco Unity Express 2.1, множественные номера вызова (триггеры) могут быть введены от **администрирования> экран Numbers вызова**.
13. Нажмите **Finished**.

Как только вы загружаете сценарий и настраиваете приложение, необходимо удостовериться, что можно направить вызовы к приложению. Это означает, что должны быть настроены или Cisco CallManager Express или Cisco CallManager. С CallManager Express это включает конфигурацию точки вызова, которая указывает к Cisco Unity Express, который совпадает с образцом (триггерный номер или номер вызова) настроенный в Cisco Unity Express. В Cisco CallManager должна быть добавлена точка маршрута CTI с этим номером. Не забывайте, что необходимо привязать эту точку маршрута CTI к Пользователю jta1, в которого Cisco Unity Express входит как. Эта конфигурация может возможно потребовать перезагрузки Cisco Unity Express. Как только вы добавляете Точку маршрута и связываетесь с пользователем, можно изменить сценарий так, как вы хотите без потребности перезагрузить.

При обновлении сценария если никакие переменные параметры не добавлены или изменены, можно войти в редактора Cisco Unity Express, нажать **Voice Mail> Scripts**, Upload, и выбрать сценарий. Это перезаписано со всеми другими настроенными параметрами,

которые остаются тем же.

При создании приглашений самая легкая вещь сделать состоит в том, чтобы использовать систему AVT. Именам файлов, которых это делает запись, включали метки даты и времени. Но в Cisco Unit Express 2.1.1 и позже, возможно использовать **CLI ccn, переименовывают быструю команду**. Ранее, необходимо было загрузить приглашение, повторно загрузить его с новым именем, затем удалить исходный файл .wav. Пример:

```
cue-3745-44a> show ccn prompts ... Name: UserPrompt_01032005170038.wav Language: en_US Last Modified Date: Mon Jan 03 17:00:38 EST 2005 Length in Bytes: 35098 cue-3745-44a> ccn rename prompt UserPrompt_01032005170038.wav MyPrompt.wav language en_US Warning! Any existing ccn applications that use this prompt will stop working until they are manually updated with the new prompt name. Continue? (y/n) y cue-3745-44a>
```

Устранение неполадок

При устранении проблем сценария необходимо призвать и протестировать различные сценарии, и ввод стандартного пользователя, а также таймаут и ожидаемые состояния ошибки.

Прежде чем вы загрузите сценарий, всегда будете обращаться, **Программные средства> Проверяют** запись в Редакторе сценариев и удостоверяются, что вы добираетесь, "Проверка следовала" за сообщением. В противном случае все ошибки отображаются в области отладки. Можно дважды нажать их, и это показывает вам, где состояние ошибки существует в сценарии.

В большинстве экземпляров трассировки по умолчанию более, чем достаточны для устранения проблем. Для упрощения этого оставьте трассировки по умолчанию на и используйте возможность фильтрации для отображения то, в чем вы нуждаетесь.

Перед любым тестом выполните **команду clear trace**. Это очищает буфер памяти сообщений трассировки так, чтобы количество данных фильтровало, только включает данные после того, как выполнена команда.

Для выполнения сценария самый важный элемент для фильтрации на является EXECUTING_STEP. Это показывает все шаги, когда они выполнены. Пример:

```
cue-3745-44a> clear trace cue-3745-44a> cue-3745-44a> show trace buffer long | include EXECUTING_STEP 3119 12/28 17:05:33.955 ACCN APMG 0 EXECUTING_STEP:Executing a step: Application=App[name=customaa,type=Cisco Script Application,id=4, desc=customaa,enabled=true,max=8,valid=true,optional=[cfgVars=[Lcom.cisco.wfapi.util.WFNameValuePair;@14efaa66,script=customaa21.aef]], Task id=17,000,000,007,Step id=0,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core. StepStart,Step Description=Start ...
```

В данном примере выходных данных части Избыточной информации удален в середине и обрезал начало метки даты и времени. Большую часть времени наиболее важная информация в конце каждой линии.

Примечание: Многие из этих линий выходных данных переведены в нерабочее состояние к второй и третьей линии из-за пространственных причин.

```
5:33.956 Step id=529,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core.StepComment, Step Description=5:33.957 Step id=3,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.AcceptStep,Step Description=Accept (contact: --Triggering Contact--) 5:33.977 Step id=129,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.OutputStep,Step Description=Play Prompt (contact: --Triggering Contact--, prompt: DP[500]) 5:34.461 Step id=2,190,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
```



```

.StepOnExceptionGoto,Step Description=On Exception(UndefinedPromptException) Goto Error 5:34.463
Step id=1,649,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepComment,Step Description=
5:34.464 Step id=1,650,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepCallSubflow,Step
Description=Call Subflow -- checkAltGreet.aef 5:34.467 Step id=0,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core.StepStart, Step Description=Start 5:34.468 Step
id=78,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.GetContactInfoStep, Step Description=Get Contact Info
(contact: --Triggering Contact--) 5:34.469 Step id=79,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepCreateHost,Step Description=aType = new com.cisco
.aesop.AltGreetType(language) 5:34.473 Step id=56,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepHost,Step Description=pExist = aType.isEnabled() 5:34.477 Step id=5,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepIf,Step Description=If ( pExist == true 5:34.478
Step id=3,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepEnd,Step Description=End 5:34.480
Step id=510,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.HolidayStep, Step Description=Is Holiday (Date: --
Current Date--) 5:34.487 Step id=512,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.BusinessHoursStep, Step
Description=Business Hours (date: --Current Date--, time: --Current Time--, schedule:
BusinessSchedule) 5:34.527 Step id=1,659,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepLabel,Step Description=Office Open: 5:34.529 Step id=1,660,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.OutputStep, Step Description=Play Prompt (contact: --Triggering
Contact--, prompt: OpenGreeting) 5:35.722 Step id=1,669,Step
Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepLabel,Step Description=Main Menu: 5:35.723 Step
id=732,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepIf,Step Description=If ( attempts >=
MaxRetries ) Then 5:35.724 Step id=2,195,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core
.StepAssign,Step Description=Set ErrorCode = "mainmenu" 5:35.726 Step id=2,259,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.MenuStep, Step Description=Menu (contact: --Triggering Contact--,
prompt: MainMenu) 5:35.730 Step id=2,294,Step Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ParseInputStep, Step
Description=Get Digit String(contact: --Triggering Contact--, result digit string: TransferExt)
5:36.197 Step id=2,295,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core .StepAssign,Step
Description=Set TransferExt = "2" + TransferExt 5:36.198 Step id=2,296,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ExtensionToAddressStep, Step Description=Extension To User
(Extension: TransferExt, result user:user) 5:36.214 Step id=2,297,Step
Class=com.cisco.prompt.steps.CreateGeneratedPromptStep, Step Description=Create Generated
Prompt( telephone.number type, store in prompt ) 5:36.229 Step id=2,298,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.ImplicitConfirmStep, Step Description=Implicit Confirmation
(contact: --Triggering Contact--) 5:41.971 Step id=2,301,Step
Class=com.cisco.wf.steps.ivr.RedirectStep, Step Description=Call Redirect (contact: --Triggering
Contact--, extension: TransferExt)

```

Теперь вы видите каждый шаг, как он выполняется. Вы не видите, как выражения оценивают, и при этом вы не можете видеть ввод пользователя. Если сценарий перед вами, можно придерживаться, где сценарий переходит, со знанием цифр вы ввели (в этом случае, пользовательские диски в, набирает расширение и передан).

Используйте фильтр для наблюдения цифр.

```

cue-3745-44a> show trace buffer long | include "process digit"
3119 12/28 17:05:35.728 ACCN CMTS 0 process digit 2 tag=2
3119 12/28 17:05:35.943 ACCN CMTS 0 process digit 0
3119 12/28 17:05:36.195 ACCN CMTS 0 process digit 1

```

От этих выходных данных вы видите, что набрано расширение 201.

Если версии CUE и редактора сценариев CUE являются и другими, и вы пытаетесь загрузить сценарий автоответчика через GUI или CLI, сбой загрузки с сообщением об ошибках Upload failed. Если обе версии являются другими, то необходимо воссоздать сценарий с помощью редактора CUE версии, которая совпадает с CUE. Или, обновите CUE к версии редактора сценариев CUE и выполните сценарий.

[Приложение](#)

[Приложение 1 - системные приглашения](#)

Эта таблица показывает системные приглашения, что можно использовать.

Примечание: Вы не можете снова использовать все приглашения, которые вы слышите в приложении Голосовой почты Cisco Unity Express в настраиваемом сценарии. Некоторые приглашения только доступны с помощью сценария голосовой почты, который вы не можете настроить через Редактор сценариев Cisco Unity Express.

Системное приглашение	Зарегистрированное аудио
SP [AA/AAWelcome]	"Добро пожаловать в автоответчик"
SP[AA/AAMain Menu]	"Для введения номера телефона человека, вы пытаетесь достигнуть, нажимают 1, То вводят имя человека, которого вы пытаетесь достигнуть, нажимают 2, передача То в оператора нажимают 0"
SP[AA/AAEnter Extn]	"Введите номер телефона и нажмите # клавишу"
SP[AA/AACallingExtn]	"Вызывающий внутренний абонент"
SP[AA/AAPhoneReach]	"Номер телефона вы пытаетесь достигнуть"
SP[AA/AAOutOfServicePhone]	"В настоящее время Out Of Service"
SP[AA/AANamedDial]	"Запишите фамилию человека, которого вы хотите назвать придерживавшимся именем. Для буквы Q нажмите 7, поскольку Z нажимают 9 дюймов"
SP [AA/AACalling]	вызывающий
SP [AA/AASorry]	"Извините Вы испытываете затруднения. Оставайтесь на линии, и некоторые будут с вами вскоре".
SP[AA/AAWant 2Call]	"Если это - имя человека, вы вызываете, нажимаете 1, чтобы запуститься, нажать *"
SP [AA/still_there]	"Вы все еще там?"

[Приложение 2 - трассировки сброса по умолчанию](#)

Для сброса системы (Cisco Unity Express 2.1.x и ранее) к трассировкам по умолчанию через CLI, сначала отключите все трассировки с помощью команды **no trace all**, затем вставьте это в CLI:

```
trace ccn engine debug
trace ccn libldap debug
```

trace ccn subsystemappl dbug
trace ccn managerappl dbug
trace ccn managerchannel dbug
trace ccn subsystemjtapi dbug
trace ccn subsystemsip dbug
trace ccn stacksip dbug
trace ccn subsystemhttp dbug
trace ccn vbrowsercore dbug
trace ccn subsystemcmt dbug
trace ccn libmedia dbug
trace ccn managercontact dbug
trace ccn stepcall dbug
trace ccn stepmedia dbug
trace config-ccn sip-subsystem debug
trace config-ccn jtapi-subsystem debug
trace config-ccn sip-trigger debug
trace config-ccn jtapi-trigger debug
trace config-ccn http-trigger debug
trace config-ccn group debug
trace config-ccn application debug
trace config-ccn script debug
trace config-ccn prompt debug
trace config-ccn miscellaneous debug
trace voicemail database query
trace voicemail database results
trace voicemail database transaction
trace voicemail database connection
trace voicemail database execute
trace voicemail mailbox login
trace voicemail mailbox logout
trace voicemail mailbox send
trace voicemail mailbox save
trace voicemail mailbox receive
trace voicemail mailbox delete
trace voicemail message create
trace voicemail message dec
trace voicemail message delete
trace voicemail message get
trace voicemail message inc
trace webinterface initwizard inittrace ccn engine dbug
trace ccn libldap dbug
trace ccn subsystemappl dbug
trace ccn managerappl dbug
trace ccn managerchannel dbug
trace ccn subsystemjtapi dbug
trace ccn subsystemsip dbug
trace ccn stacksip dbug
trace ccn subsystemhttp dbug
trace ccn vbrowsercore dbug
trace ccn subsystemcmt dbug
trace ccn libmedia dbug
trace ccn managercontact dbug
trace ccn stepcall dbug
trace ccn stepmedia dbug
trace config-ccn sip-subsystem debug
trace config-ccn jtapi-subsystem debug
trace config-ccn sip-trigger debug
trace config-ccn jtapi-trigger debug
trace config-ccn http-trigger debug
trace config-ccn group debug
trace config-ccn application debug
trace config-ccn script debug
trace config-ccn prompt debug
trace config-ccn miscellaneous debug

```
trace voicemail database query
trace voicemail database results
trace voicemail database transaction
trace voicemail database connection
trace voicemail database execute
trace voicemail mailbox login
trace voicemail mailbox logout
trace voicemail mailbox send
trace voicemail mailbox save
trace voicemail mailbox receive
trace voicemail mailbox delete
trace voicemail message create
trace voicemail message dec
trace voicemail message delete
trace voicemail message get
trace voicemail message inc
trace webinterface initwizard init
```

[Дополнительные сведения](#)

- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)