

# Настройка и управление автоответчиком системы Cisco Unity Express

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Обзор](#)

[Поймите систему управления приветствия](#)

[Настройка приложения AA CUE по умолчанию по сравнению с созданием настраиваемого сценария](#)

[Используйте приложение редактора сценариев CUE для создания настраиваемых сценариев](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ поясняет настройку и управление автоответчиком (AA) в Cisco Unity Express.

## Предварительные условия

### Требования

Этот документ применяется к Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 и позже. Необходимо быть знакомы с этим программным обеспечением.

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 и позже

**Примечание:** Большая часть информации, содержащейся в этой бумаге, столь же относится к Cisco Unity Express 2.1.1, как это к более ранним версиям.

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

Чтобы настроить и управлять, AA Cisco Unity Express (CUE) должен понять компоненты, которые включают приложение, и как они взаимодействуют. Компонент Приветствия системы управления (GMS) Cisco Unity Express не является частью AA, однако ключевая функция Unity Express и полезный инструмент для записи аудио приветствующих сообщений и быстрых файлов, используемых сценарием автоответчика.

Сценарий автоответчика по умолчанию, которому предоставляют Cisco Unity Express, называют "aa.aef" и находится в системном каталоге. Так как этот сценарий находится в системном каталоге, он не может быть загружен, скопирован, ни загружен пользователями. Это приложение AA по умолчанию также известно как "системный сценарий" или "системный AA".

Единственный компонент AA по умолчанию, который находится в каталоге пользователя, является файлом звуковой подсказки, названным AAWelcome.wav. Все другие файлы звуковой подсказки, используемые AA по умолчанию, находятся в системном каталоге и не могут быть загружены, скопированы, ни загружены пользователями.

Первые меры, принятые AA по умолчанию, являются шагом, который использует параметр системы, названный "welcomePrompt". По умолчанию значение параметра welcomePrompt установлено в AAWelcome.wav. Поэтому первой вещью, которую слышит абонент, когда контрольный номер AA набран, является аудио, содержащееся в том файле. Файл AAWelcome.wav, предоставленный AA Cisco Unity Express, очень короток (приблизительно две секунды), и его звуковое содержимое является только сообщением, "Добро пожаловать в Автоответчик". Затем, сценарий автоответчика переходит к другому шагу, который играет приглашение, которое содержит аудио, "Для введения номера телефона человека, вы пытаетесь достигнуть, нажать 1..." Сценарий автоответчика тогда выполняет шаги на основе ввода абонента или повторяется, не обнаружен ли никакой ввод.

**Примечание:** Шаг welcomePrompt в сценарий автоответчика по умолчанию является непрерывным. Это фактически принимает и хранит ввод клавиатуры, однако никакие меры сразу не приняты на основе ввода. Однако абонент может, вероятно, чувствовать, что меры приняты, так как сценарий переходит на следующий шаг и вызывает так быстро. Это - действие второе, которое является прерывистым. Таким образом, если абонент нажимает "1", в то время как приглашение играет ("Добро пожаловать в *XYZ Corporation* ..."), это сохранено. Так как меню в действии второе имеет выбор "1" набор для активации "Набора Расширением", сценарий автоответчика сразу получает цифру "1" после того, как желанное приветствие закончено и затем ожидает, что абонент введет добавочный номер человека для достижения. Приглашение, которое сообщает абоненту опций меню, никогда не играет, потому что шаг сценария уже получил цифру "1", и это рассматривает тот ввод как выбор меню абонента для этого шага.

Cisco Unity Express 2.1.1 все еще имеет aa.aef автоответчик, который теперь имеет способность к передачам блока к допустимым расширениям голосовой почты, настраиваемые выходные дни, бизнес-списки и отдельные приглашения для открываться/закрывать/состояние Holiday; но также и добавляет aasimple.aef сценарий.

GMS был переименованным Администрированием vi телефоном (AvT) и добавляет большую функциональность. Для получения дополнительной информации обратитесь к соответствующим Комментариям к выпуску.

**Примечание:** Клиенты должны использовать aa\_sample1.aef, который включен в CD, которому предоставляют приложение Редактора сценариев Cisco Unity Express.

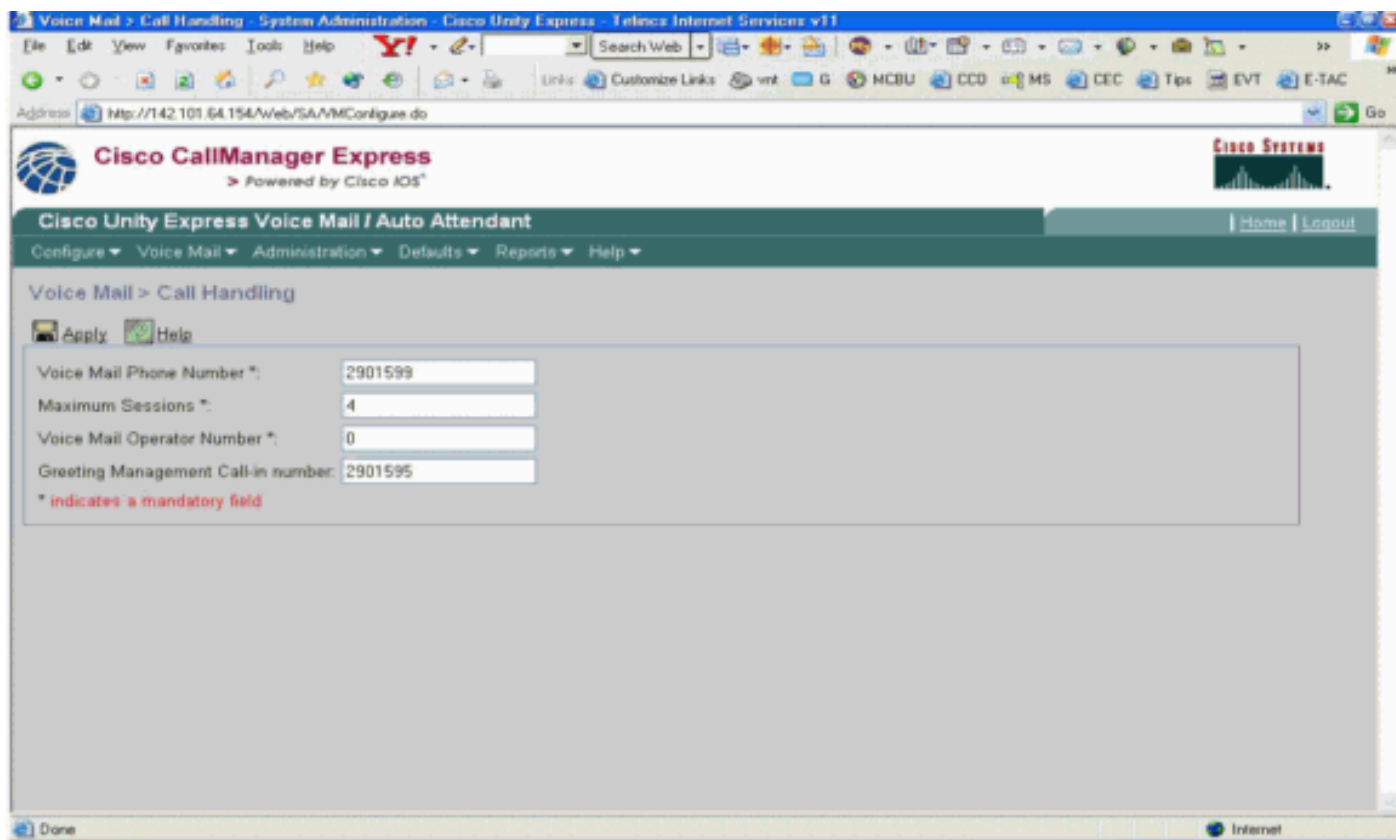
## [Поймите систему управления приветствия](#)

Вместо GUI или интерфейса командной строки (CLI), чтобы загрузить или загрузить аудио файл, генерируемые в отдельной системе, GMS позволяет вам использовать свой телефон, чтобы сделать запись или удалить аудио файл непосредственно в файловой системе Cisco Unity Express. Cisco советует использовать GMS для записи файлов приветствия и приглашений, поскольку это генерирует аудио файл более высокого качества. GMS является системным сценарием Cisco Unity Express, который иницируется, когда вы набираете номер, настроенный через Мастера инициализации Cisco Unity Express или через GUI или CLI. Можно определить GMS `promptmgmt` приложением в Cisco Unity Express.

Когда новое приглашение зарегистрировано с помощью GMS, файл создан в форме *UserPrompt\_DateTime.wav*, такой как *UserPrompt\_06172004102117.wav* (17.06.2004 10:21:17). Эти файлы не могут быть переименованы от GMS. Вместо этого файл должен быть загружен и загружен снова с новым именем файла с GUI или CLI (как показано здесь). Если вы хотите использовать недавно созданный файл в сценарии, это должно быть назначенный с GUI или CLI, поскольку это также не возможно от GMS.

**Примечание:** Помните, что GMS может только добавить новые быстрые файлы или удалить файлы, которые уже существуют. Если недавно созданное приглашение должно использоваться в сценарии, приглашение должно быть или переименовано для соответствия с приглашением в сценарии, или сценарий должен быть изменен для обращения к этому новому приглашению.

Можно просмотреть и модифицировать вызов в номере GMS. Для внесения изменений можно обратиться к этому номеру следующим экран `Voicemail> Call Handling` пути, как показано здесь:



Вызов в номере GMS обычно настраивается во время установки через Мастера инициализации Cisco Unity Express.

Когда вы набираете в номер GMS (от IP-телефона или открытой коммутируемой телефонной сети (PSTN)), сценарий помогает абоненту управлять и делать запись поздравлений и приглашений.

Во-первых, абонент должен войти, услышит эти инструкции:

- Введите свое расширение.
- Введите свой Номер разъема.
- Добро пожаловать в систему управления приветствия.

Затем это меню представлено абоненту:

- Нажмите "1" для администрирования Альтернативного приветствия Автоответчика.
- Нажмите "2" для администрирования пользовательских приглашений. Нажмите "1" для записи нового приглашения. Сделайте запись нового приглашения при звуковом сигнале. Чтобы закончить запись, нажмите # клавишу. Вы сделали запись нового приглашения следующим образом... Играть зарегистрированное приглашение. Нажмите "2" для сохранения приглашения. Нажмите "3" для удаления его. Если предел записанного сообщения был достигнут, абонент услышит: Извините, вы уже сделали запись <<x>> приглашений.
- Нажмите "2" для игры ранее зарегистрированных пользовательских приглашений. Существуют зарегистрированные приглашения <<x>>. В петле {Приглашение <<i>>. Приглашение воспроизведения <<i>>. Для удаления его нажмите "3", чтобы пропустить его, нажать #. Если "3" нажат, удалите приглашение.}
- Абонент должен был бы Нажать "2" для записи приглашения.

Для получения дополнительной информации о GMS обратитесь к [Настройке и](#)

## [Настройка приложения AA CUE по умолчанию по сравнению с созданием настраиваемого сценария](#)

Во многих случаях использование приложения AA Cisco Unity Express по умолчанию достаточно для потребностей клиента. Когда AA достигнут, Однако большинство компаний хотело бы абонентам услышать имя компании.

Решение в этом случае состоит в том, чтобы создать короткую звуковую подсказку, такую как та, которая говорит, "Добро пожаловать в XYZ.com" и используют его в качестве желанного приглашения по умолчанию (детализированные действия предоставлены в этом документе). В то время как возможно использовать быстрый файл максимум с 120 секундами аудио, Cisco советует поддержать желанное приглашение коротким, так как это является непрерывным.

Если требования для сценария автоответчика более сложны, чем шаги, предоставленные в AA по умолчанию (набор расширением, обстоятельно объясните имя пользователя, в то время как вы набираете и вызываете оператора), то пользовательский сценарий автоответчика должен быть создан для обработки всех обязательных действий, приглашений и требуемого ввода.

Настраиваемые сценарии должны быть созданы посредством приложения Редактора сценариев Cisco Unity Express (доступный для скачивания [здесь](#)), где можно также найти несколько типовых сценариев автоответчика с документацией, которая описывает их функцию. Дополнительные сведения для создания настраиваемых сценариев предоставлены в [Использовании Приложение Редактора сценариев Cisco Unity Express для Создания](#) раздела [Настраиваемых сценариев](#) этого документа.

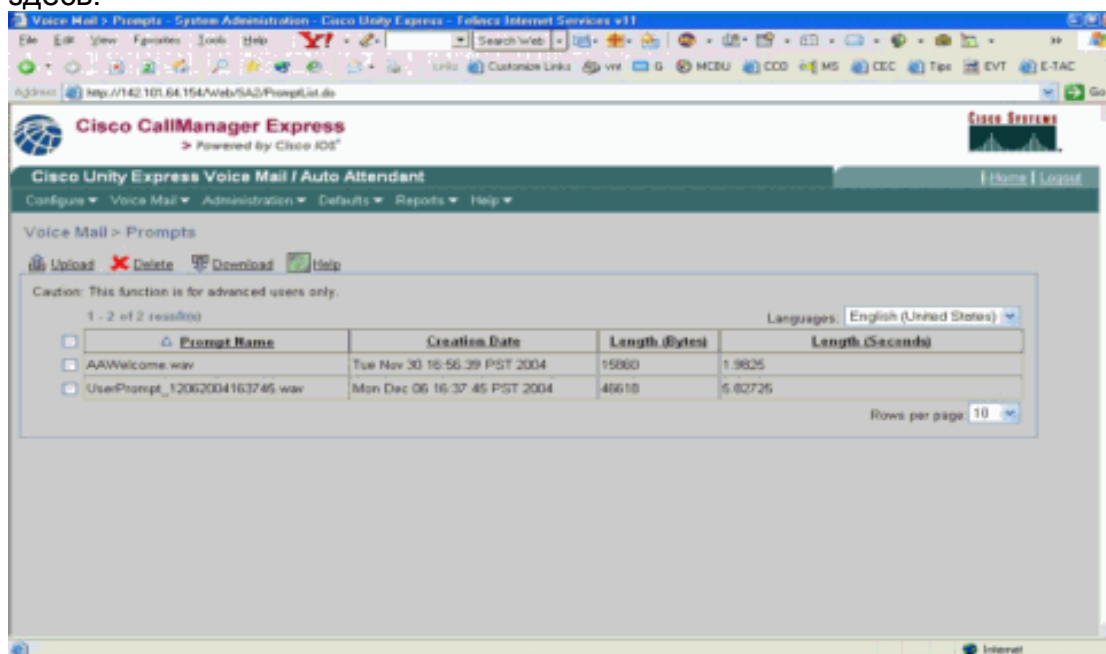
Если использование AA Cisco Unity Express по умолчанию действительно удовлетворяет ваши требования, и только необходимо создать специализированное приветствие, необходимо выполнить эти действия:

1. Сделайте запись аудио файл приветствия AA (рекомендуемый метод GMS)..
2. Загрузите недавно созданный файл приветствия к файловой системе Cisco Unity Express.**Примечание:** Если аудио файл приветствия создано на ПК или некоторой системе кроме GMS Cisco Unity Express, как описано первым методом здесь, этот шаг выгрузки файла только требуется. Если GMS используется для записи аудио файл приветствия, он создан непосредственно в файловой системе Cisco Unity Express, и шаг загрузки не требуется. (Пока вы не должны переименовывать приглашение, зарегистрированное GMS. Затем необходимо было бы загрузить его и затем загрузить его с новым именем, как описано здесь.)
3. Привяжите новый файл приветствия к параметру welcomePrompt (рекомендуемый метод GUI).

### [Сделайте запись приветствия автоответчика или вызовите файл](#)

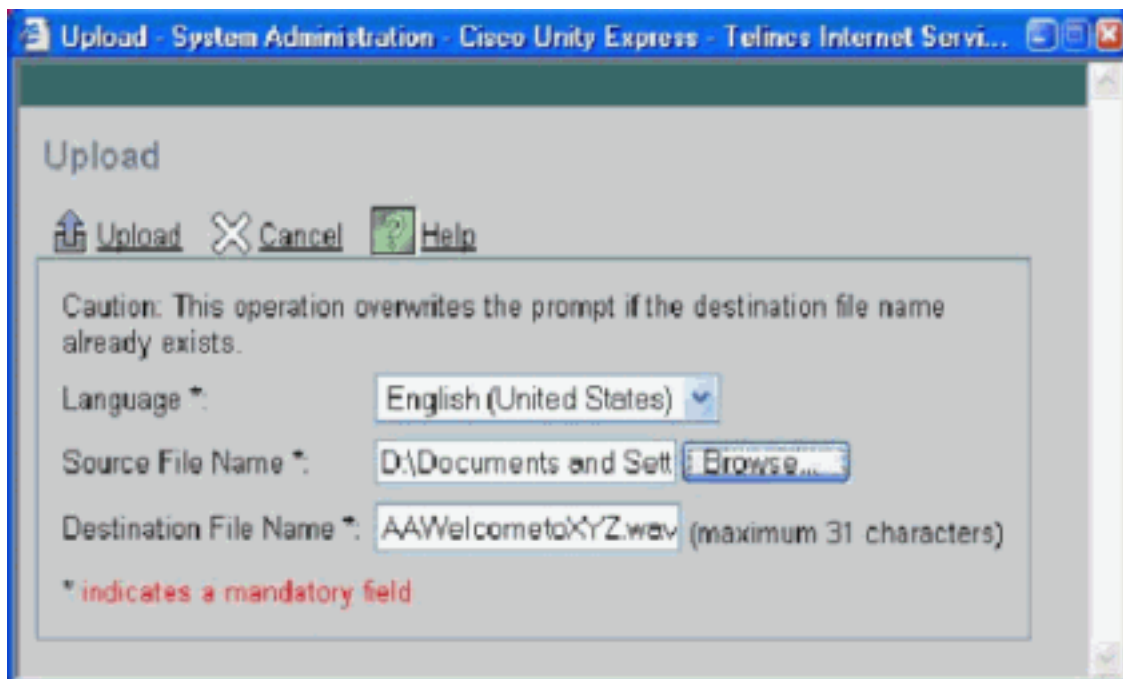
Существует два способа создать приветствие AA и быстрые файлы:

1. Создайте файл .wav с этим форматом: U-law G.711, 8 кГц, 8 битов, Моно. Файл не может быть больше, чем один МБ. После того, как приветствие зарегистрировано, используйте GUI или команду **копии CLI csn** Cisco Unity Express для копирования файла в к системе Cisco Unity Express. Для процедуры upload посмотрите [Использование CLI для Загрузки Приветствия Автоответчика или Быстрого Раздела файла](#) этого документа.
2. \* (Рекомендуемое) Использование GMS на интерфейсе пользователя телефонии (TUI) для записи приветствия или приглашения.
3. Наберите номер телефона GMS и выберите опцию для записи приветствия.
4. Когда запись будет закончена, сохраните файл. GMS автоматически сохранил файл в Cisco Unity Express. **Примечание:** В данном примере Cisco Unity Express сохранил последний файл, зарегистрированный посредством GMS как "UserPrompt\_12062004163745.wav". Тогда можно принять решение загрузить файл "UserPrompt\_12062004163745.wav" и щелкнуть по **Download**.
5. Для переименования файла сохраните его.
6. Наконец, можно загрузить и щелкнуть по **Upload** как показано **здесь:**



В данном примере администратор принимает решение переименовать файл к *AAWelcomeToXYZ.wav*:





Cisco

рекомендует управлять быстрыми файлами посредством GUI, однако приглашениями можно также управлять с помощью **команд сsn CLI**, как показано здесь:  
`cue-3660> csn copy prompt UserPrompt_06172004102117.wav url ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav username me password pw cue-3660> csn copy url ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav prompt XYZ-corp_welcome.wav username me password pw cue-3660> csn delete prompt UserPrompt_06172004102117.wav` Are you sure you want to delete this prompt? (y/n) y  
Данный пример сначала копирует файл (UserPrompt\_06172004102117.wav) к серверу TFTP (как XYZ-corp\_welcome.wav). Затем это копирует тот же самый файл назад как XYZ-corp\_welcome.wav. Наконец, файл UserPrompt\_06172004102117.wav удален. Так эффективно файл UserPrompt\_06172004102117.wav был переименован к XYZ-corp\_welcome.wav. Нет никакой доступной **команды rename**, таким образом, GUI и методы CLI являются единственным способом изменить имя файла.

### [Используйте CLI для загрузки приветствия автоответчика или быстрого файла](#)

Выполните команду *быстрого имени файла* приглашения *исходного IP-адреса URL* копии **ссн**.

Пример:

```
cue-3660# csn copy url ftp://10.100.10.123/XYZ-corp_welcome.wav prompt XYZ-corp_welcome.wav cue-3660# csn copy url http://www.server.com/AAgreeting.wav prompt AAgreeting.wav
```

**Примечание:** Этот шаг не требуется для файлов, зарегистрированных посредством GMS.

Эта команда эквивалентна выбору **Голосовой почты** параметров графического интерфейса пользователя > **Приглашения** > **Загрузка**.

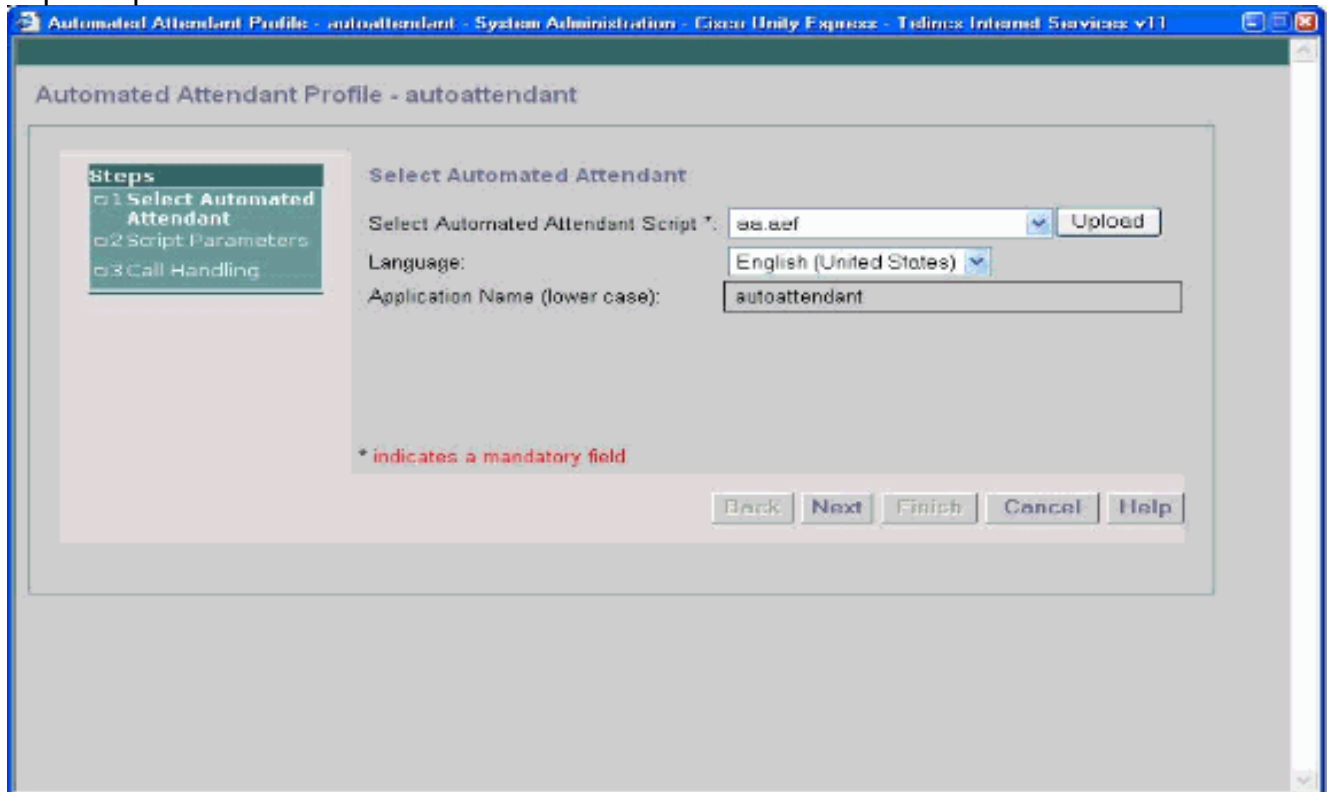
**Примечание:** При попытке загрузить больше, чем максимальное число приглашений, позволенных на вашем модуле Cisco Unity Express, сообщение об ошибках появляется.

### [Привяжите новый файл приветствия к желанному быстрому параметру](#)

Как только новый файл приветствия сохранен в файловой системе Cisco Unity Express, он только используется, если он привязан к действию в сценарии автоответчика. Первый шаг в

сценарии автоответчика по умолчанию использует параметр системы, названный "welcomePrompt" для игры файла приветствия. Поэтому необходимо привязать недавно созданный файл приветствия как показано в примере здесь:

1. Выберите **Voice Mail > Auto Attendant**, затем щелкните по автоответчику для изменения его параметров:

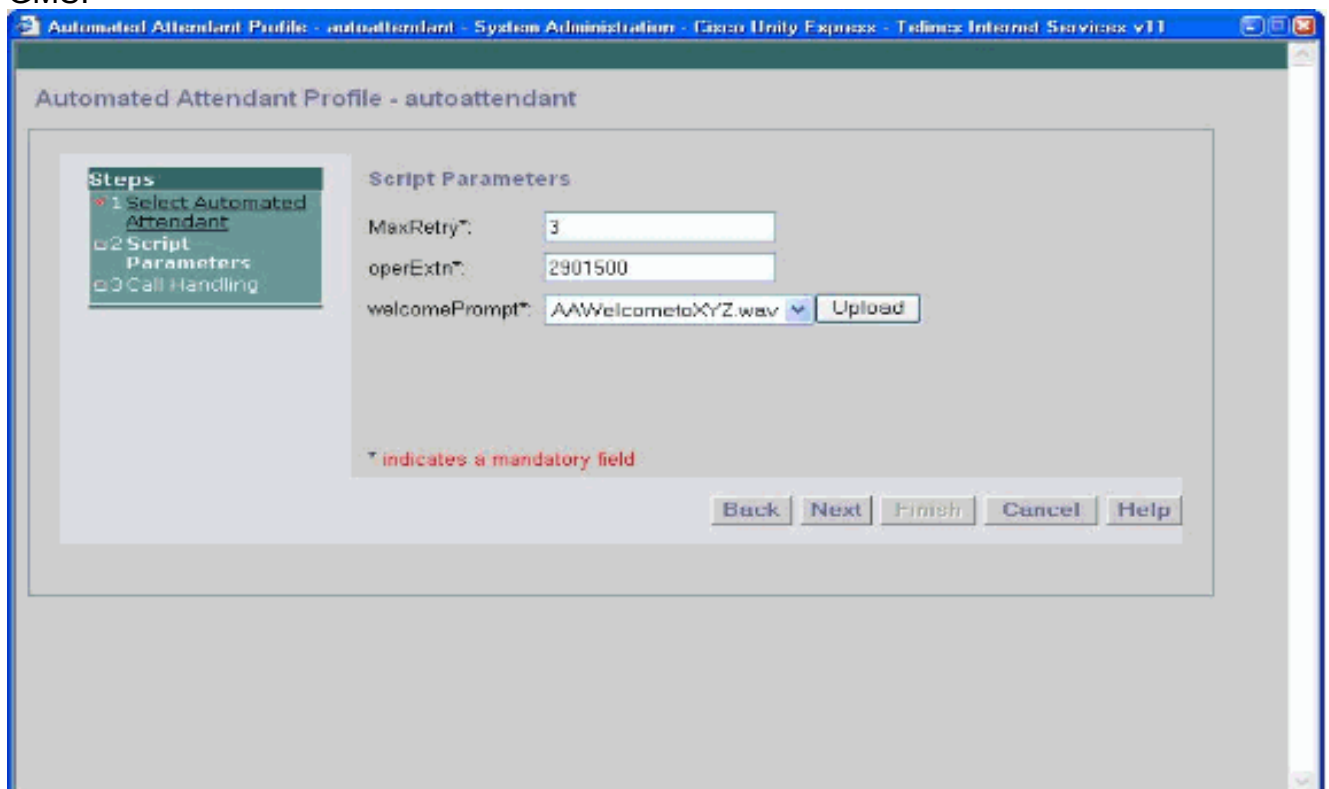


The screenshot shows the 'Automated Attendant Profile - autoattendant' configuration page. The 'Steps' sidebar on the left has '1 Select Automated Attendant' selected. The main area is titled 'Select Automated Attendant' and contains the following fields:

- Select Automated Attendant Script \*:  Upload
- Language:
- Application Name (lower case):

A red asterisk indicates a mandatory field. At the bottom, there are buttons for Back, Next, Finish, Cancel, and Help.

2. Нажмите **Next**, для наблюдения опции для соединения автоответчика по умолчанию к недавно загруженному приглашению, которое было зарегистрировано посредством GMS:



The screenshot shows the 'Automated Attendant Profile - autoattendant' configuration page. The 'Steps' sidebar on the left has '2 Script Parameters' selected. The main area is titled 'Script Parameters' and contains the following fields:

- MaxRetry\*:
- operExtn\*:
- welcomePrompt\*:  Upload

A red asterisk indicates a mandatory field. At the bottom, there are buttons for Back, Next, Finish, Cancel, and Help.

3. Можно также привязать недавно созданный файл приветствия через CLI с командой



**parameter**, как показано в примере здесь:

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

## [Используйте приложение редактора сценариев CUE для создания настраиваемых сценариев](#)

Как сообщили ранее, если требования для сценария автоответчика более сложны, чем шаги, предоставленные в АА по умолчанию (набор расширением, набор путем написания имени пользователя, вызывают оператора), то пользовательский сценарий автоответчика должен быть создан для обработки всех обязательных действий, приглашений и требуемого ввода. Приложение Редактора сценариев Cisco Unity Express довольно интуитивно для пользователей, знакомых со скриптами TCL. Онлайн-документация справки, включенная в приложение, полна и достаточна для руководства инженеров и технических специалистов посредством процесса создания настраиваемых сценариев. Несколько типовых сценариев автоответчика и их описания доступны для скачивания от [Cisco Unity Express 1.1.2 Страницы загрузки программного обеспечения](#). Cisco также предлагает учебные модули Video on Demand для Редактора сценариев Cisco Unity Express на веб-сайте Партнерского сообщества дистанционного обучения. Посетите [Партнерское сообщество дистанционного обучения](#), выберите вкладку **Advanced Search** и поиск при **Сценариях Основ с Cisco Unity Express**.

**Примечание:** Поставки приложения Редактора сценариев Cisco Unity Express с включенным файлом сценария автоответчика, но этим файлом, в настоящее время хранившимся в C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef, являются неправильными и будут демонтированы для версии 2.1. Используйте aa\_sample1.aef файл, который находится на сопроводительном CD вместо этого.

АА может быть сделан действовать как АА по умолчанию в Cisco Unity Express с этими шагами:

- Щелкните правой кнопкой мыши **PlayPrompt** (Непосредственно перед тем, как эта опция, аннотация говорит "Приглашение Приветствия Воспроизведения".)
- Выберите вкладку **Properties-> Prompt, установите Вторжение = Да**.
- Сохраните файл сценария с названием кроме "aa.aef".
- Загрузите файл сценария к Cisco Unity Express.
- Включите новый файл сценария автоответчика как настраиваемый сценарий.

Для получения дополнительной информации об этих шагах обратитесь к "разделу" Сценариев автосекретаря Настройки [Руководства администратора CLI Cisco Unity Express для Cisco CallManager Express, Выпуска 1.1.2](#).

Если вы нуждаетесь в дальнейшем руководстве или устраняющий неполадки поддержки, посылаете электронное письмо [ask-cue-editor@external.cisco.com](mailto:ask-cue-editor@external.cisco.com).

## [Дополнительные сведения](#)

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