

Cisco Unity Express系统Auto Attendant的配置与管理

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[概述](#)

[了解问候语管理系统](#)

[自定义默认 CUE AA 应用程序与创建自定义脚本](#)

[使用 CUE 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本](#)

[相关信息](#)

简介

本文档说明如何配置与管理 Cisco Unity Express 自动总机 (AA)。

先决条件

要求

本文档适用于 Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 及更高版本。您应该熟悉此软件。

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1 及更高版本

注意：本文档中的大部分信息仅与 Cisco Unity Express 2.1.1 及其早期版本相关。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

概述

为了配置与管理 Cisco Unity Express (CUE)，AA 可用于了解构成该应用程序的组件以及这些组件之间的交互方式。Cisco Unity Express 的问候语管理系统 (GMS) 组件不是 AA 的一部分，而是一个关键的 Unity Express 功能和用于记录 AA 脚本所使用的音频问候语和提示文件的用工具。

随 Cisco Unity Express 提供的默认 AA 脚本名为“aa.aef”，位于系统目录中。由于此脚本位于系统目录中，因此用户不能对其进行下载、复制或上载。此默认 AA 应用程序也称为“系统脚本”或“系统 AA”。

位于用户目录中的默认 AA 的唯一组件是名为“AAWelcome.wav”的音频提示文件。默认 AA 所使用的所有其他音频提示文件都位于系统目录中，并且不能由用户下载、复制或上载。

默认 AA 所执行的第一个操作是使用名为“welcomePrompt”的系统参数的一个步骤。默认情况下，welcomePrompt 参数的值设置为 AAWelcome.wav。因此，在拨打 AA 引导号码时，呼叫方最先听到的内容是该文件中包含的音频。随 Cisco Unity Express AA 提供的 AAWelcome.wav 文件很短（大约两秒），其音频内容仅是问候语“Welcome to the Automated Attendant”。接下来，AA 脚本转到另一个步骤，播放一段提示，其中包含音频“To enter the phone number of the person you are trying to reach, press 1 ...”。AA 脚本随后根据呼叫方的输入来执行相应步骤，如果未检测到输入，则会重复。

注意：默认 AA 脚本中的 welcomePrompt 步骤是不可中断的。它实际上接受并存储键盘输入，但不会根据输入立即执行操作。但是，呼叫方可能会感觉已执行操作，因为脚本继续移至下一步并快速提示。这是可中断的第二个步骤。因此，如果呼叫方在播放提示时按“1”（“Welcome to XYZ Corporation...”），则会将其存储起来。由于第二步中的菜单将选项“1”设置为激活“按分机拨号”，因此在问候语完成后，AA 脚本会立即收到数字“1”，然后期待呼叫方输入要呼叫的用户的分机号。由于脚本步骤已收到数字“1”并将该输入视为呼叫方对于此步骤的菜单选择，因此永远不会播放向呼叫方通知菜单选项的提示。

Cisco Unity Express 2.1.1 仍有 aa.aef 自动总机，该自动总机现在能够阻止向有效语音邮件分机、可配置假日、业务日程表和开放/关闭/假日状态独立提示的转接；但它也添加了 aasimple.aef 脚本。GMS 已重命名电话委托管理 (AvT)，并添加了更多功能。有关详细信息，请参阅相应的发行版本注释。

注意：客户必须使用 aa_sample1.aef，它位于 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序随附的 CD 上。

[了解问候语管理系统](#)

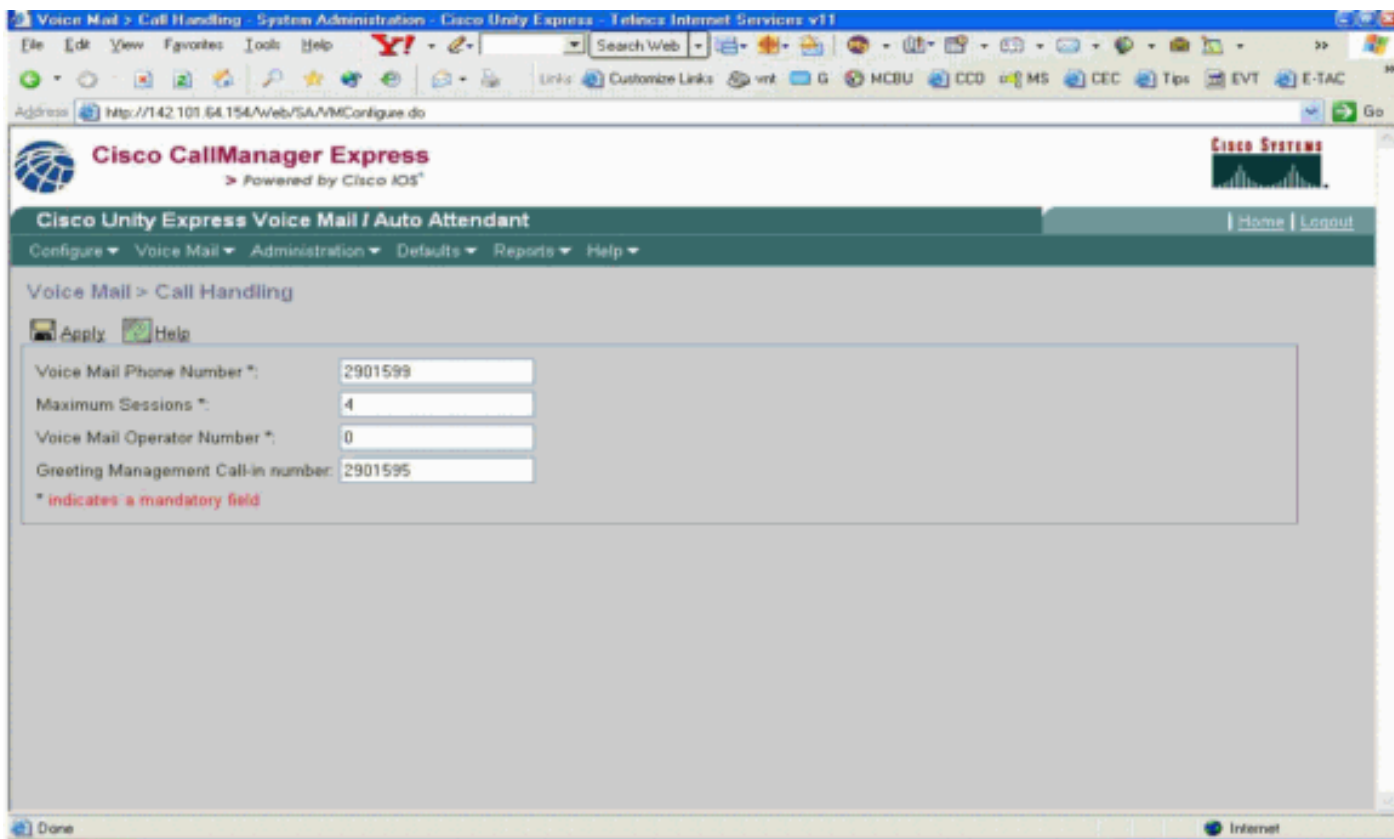
为了代替 GUI 或命令行界面 (CLI) 来上载或下载在单独系统中生成的音频文件，GMS 允许您使用电话直接在 Cisco Unity Express 文件系统中记录或删除音频文件。Cisco 建议您使用 GMS 来记录问候语文件和提示，因为 GMS 可生成更高质量的音频文件。GMS 是在您拨打通过 Cisco Unity Express 初始化向导或通过 GUI 或 CLI 配置的号码时启动的 Cisco Unity Express 系统脚本。您可以通过 Cisco Unity Express 中的 **promptmgmt** 应用程序来识别 GMS。

当借助于 GMS 来记录新的提示时，将以 *UserPrompt_DateTime.wav* 的形式创建文件，例如 *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:21:17)。不能从 GMS 对这些文件重命名，而必须通过 GUI 或 CLI 下载文件并使用新文件名重新上载（如此处所示）。如果要在脚本中使用新创建的文件，则必须通过 GUI 或 CLI 来分配该文件，因为无法从 GMS 执行此操作。

注意：请记住，GMS 只能添加新提示文件或删除已存在的文件。如果要在脚本中使用新创建的提示，则必须重命名该提示以使其与脚本中的提示匹配，或者必须更改脚本以引用此新提示。

您可以查看和修改 GMS 呼入号码。为了进行更改，您可通过路径 **Voicemail > Call Handling** 屏幕

来访问此号码，如下图所示：



GMS 呼入号码通常在安装时通过 Cisco Unity Express 初始化向导来配置。

当您拨入 GMS 号码时（从 IP 电话或公共交换电话网 (PSTN)），一个脚本可帮助呼叫方管理和记录问候语和提示。

首先，呼叫方必须在听到以下指示后进行输入：

- Please enter your extension.
- Please enter your PIN number.
- Welcome to the Greeting Management System.

然后，将向呼叫方提供以下菜单：

- Press "1" to administer the Automated Attendant Alternate Greeting.
- Press "2" to administer custom prompts. Press "1" to record a new prompt. Record a new prompt at the beep. To finish recording, press the # key. You have recorded the new prompt as follows... Play recorded prompt. Press "2" to save the prompt. Press "3" to delete it. 如果已达到记录消息的限制，呼叫方将听到：Sorry, you have already recorded <<x>> prompts.
- Press "2" to play previously recorded custom prompts. There are <<x>> recorded prompts. In a loop {Prompt <<i>>. Play prompt <<i>>. To delete it, press "3", to skip it, press #. If "3" is pressed, delete the prompt.}
- A caller would have to Press "2" to record a prompt.

有关 GMS 的详细信息，请参阅[配置和使用 Unity Express 的问候语管理系统和紧急候补问候语](#)。

[自定义默认 CUE AA 应用程序与创建自定义脚本](#)

在许多情况下，默认 Cisco Unity Express AA 应用程序的操作足以满足用户的需要。但是，多数公

司都希望呼叫方在访问 AA 时可以听到公司名称。

在这种情况下，解决方案是创建一个简短的音频提示（例如“Welcome to XYZ.com”）并将它用作默认欢迎提示（本文档中提供了详细步骤）。尽管可以使用包含长达 120 秒音频的提示文件，但 Cisco 建议所使用的欢迎提示尽量保持简短，因为它是不可中断的。

如果 AA 脚本的要求比默认 AA 中提供的步骤（按分机拨号、在拨号时拼写用户名并拨号给总机）复杂，则必须创建自定义 AA 脚本以处理所有必要的步骤、提示和输入。

必须通过 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序（可从[此处](#)下载）创建自定义脚本，您还可以在这里找到几个示例 AA 脚本以及介绍其功能的文档。在本文档的[使用 Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本](#)部分提供了有关创建自定义脚本的详细信息。

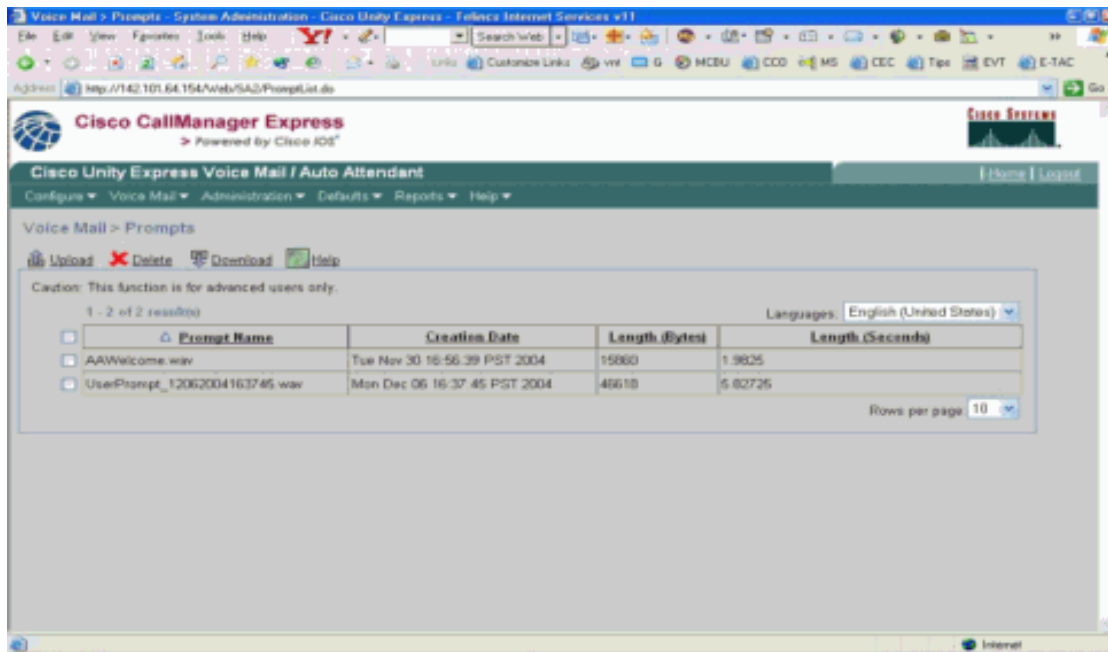
如果默认 Cisco Unity Express AA 的操作可满足您的要求，并且您只需要创建一条自定义问候语，则必须执行以下步骤：

1. 记录 AA 问候语音频文件（建议使用 GMS 方法）。
2. 将新创建的问候语文件上载到 Cisco Unity Express 文件系统。**注意：**如此处的第一种方法所述，仅当在 PC 或 Cisco Unity Express GMS 之外的某些系统上创建问候语音频文件时，才需要执行此文件上载步骤。如果 GMS 用于记录问候语音频文件，则会直接在 Cisco Unity Express 文件系统中创建该文件，无需执行上载步骤。（除非您需要重命名 GMS 所记录的提示。然后，您必须将其下载并用新名称上载，如此处所述。）
3. 将新的问候语文件与 welcomePrompt 参数关联（建议使用的 GUI 方法）。

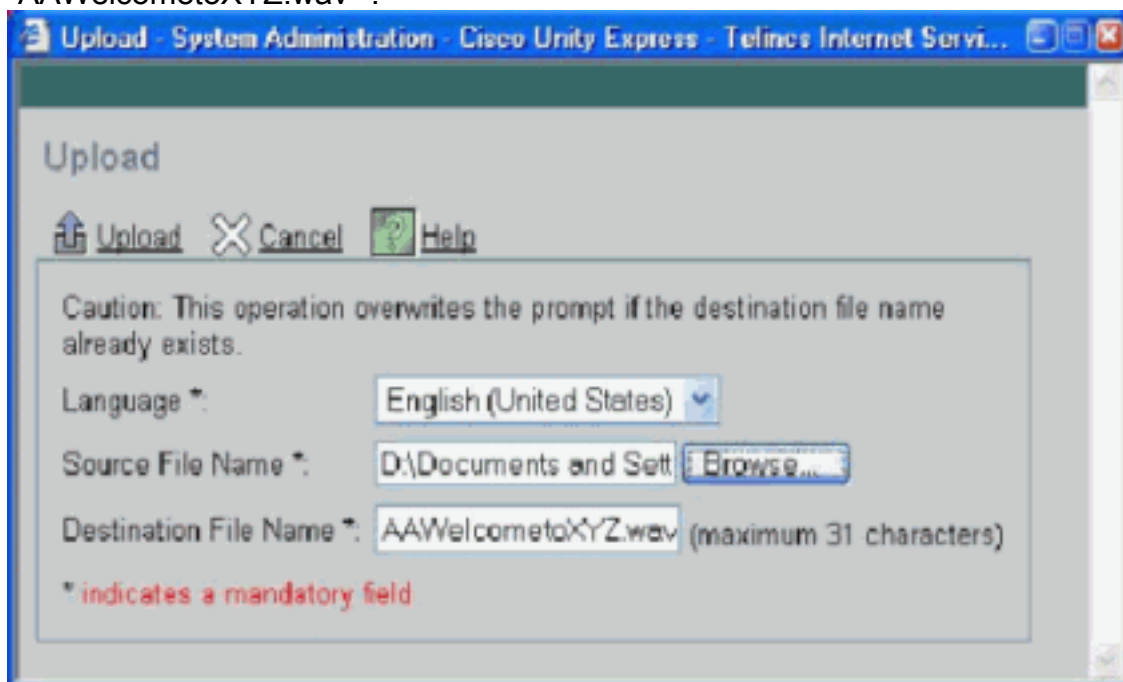
[记录自动总机问候语或提示文件](#)

可通过两种方法来创建 AA 问候语和提示文件：

1. 使用以下格式创建一个 .wav 文件：G.711 U-law，8 kHz，8 位，Mono。文件不能大于 1 MB。在记录问候语后，使用 GUI 或 Cisco Unity Express CLI 的 **ccn copy** 命令将文件复制到 Cisco Unity Express 系统中。有关上载过程，请参阅本文档的[使用 CLI 上载自动总机问候语或提示文件](#)部分。
2. *（建议）使用电话用户界面 (TUI) 上的 GMS 来记录问候语或提示。
3. 拨打 GMS 电话号码并选择记录问候语的选项。
4. 在记录完成时，保存文件。GMS 会自动在 Cisco Unity Express 中保存文件。**注意：**在本示例中，Cisco Unity Express 已将通过 GMS 记录的最后一个文件保存为“UserPrompt_12062004163745.wav”。然后，您可以选择下载“UserPrompt_12062004163745.wav”文件并单击 **Download**。
5. 为了重命名该文件，请将其保存。
6. 最后，您可单击 **Upload** 进行上载，如下图所示：
：



在本示例中，管理员选择将文件重命名为“AAWelcometoXYZ.wav”：



Cisco 建议您

通过 GUI 来管理提示文件，但也可以通过使用 **ccn CLI** 命令来管理提示，如下所示：
 cue-3660> **ccn copy prompt** UserPrompt_06172004102117.wav url ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav username me password pw
 cue-3660> **ccn copy url** ftp://10.1.1.10/ XYZ-corp_welcome.wav prompt XYZ-corp_welcome.wav username me password pw
 cue-3660> **ccn delete prompt** UserPrompt_06172004102117.wav Are you sure you want to delete this prompt? (y/n)
 此示例先将文件 (UserPrompt_06172004102117.wav) 复制到 TFTP 服务器 (作为 XYZ-corp_welcome.wav)。然后，它将同一文件作为 XYZ-corp_welcome.wav 复制回来。最后，删除 UserPrompt_06172004102117.wav 文件。这样在实际上，UserPrompt_06172004102117.wav 文件被重命名为 XYZ-corp_welcome.wav。没有 commandavailable 的重命名，因此 GUI 和 CLI 方法是更改文件名的唯一方法。

[使用 CLI 上传自动总机问候语或提示文件](#)

发出 `ccn copy url source-ip-address prompt prompt-filename` 命令。

示例：

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

注意：对于通过 GMS 记录的文件，此步骤不是必需的。

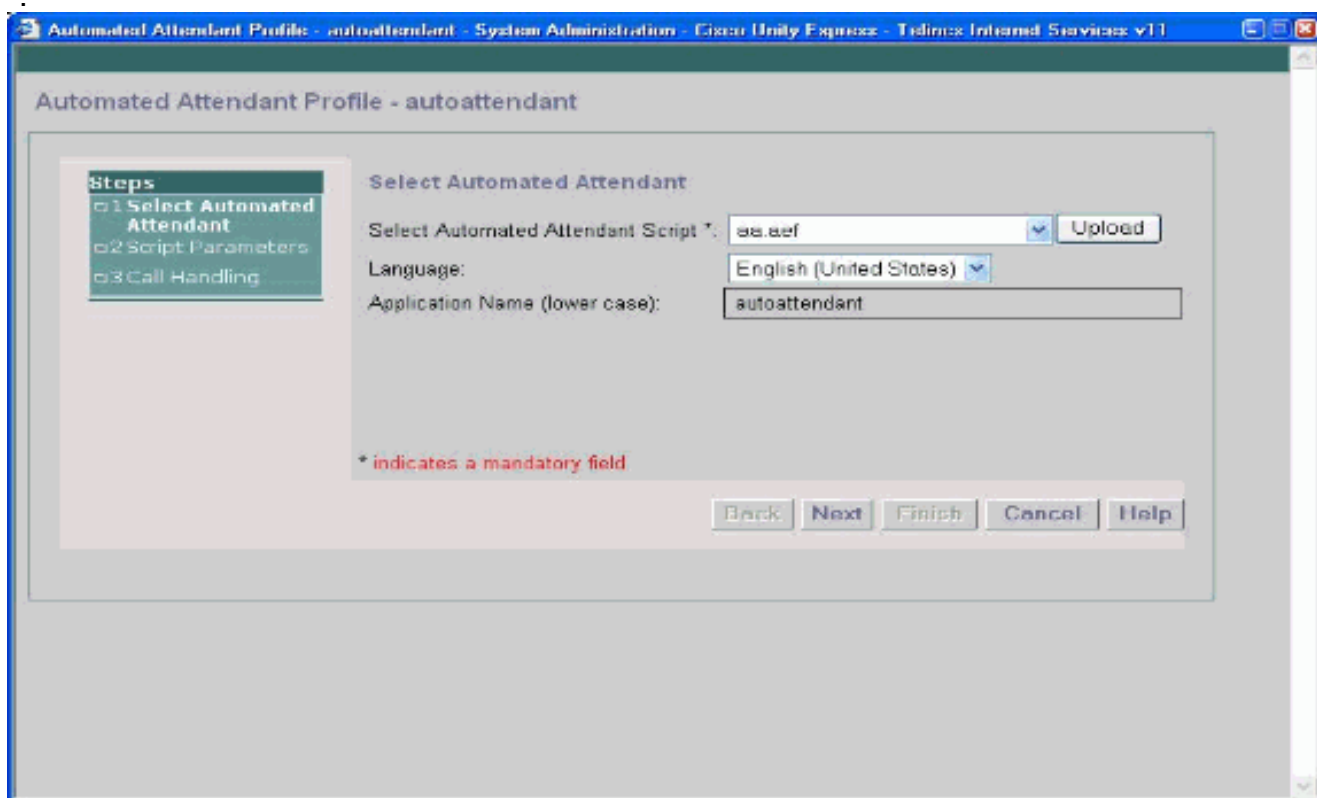
此命令等同于选择 GUI 选项 **Voice Mail > Prompts > Upload**。

注意：如果您尝试上载的提示数量多于 Cisco Unity Express 模块上允许的最大提示数量，则将显示错误消息。

将新问候语文件与欢迎提示参数相关联

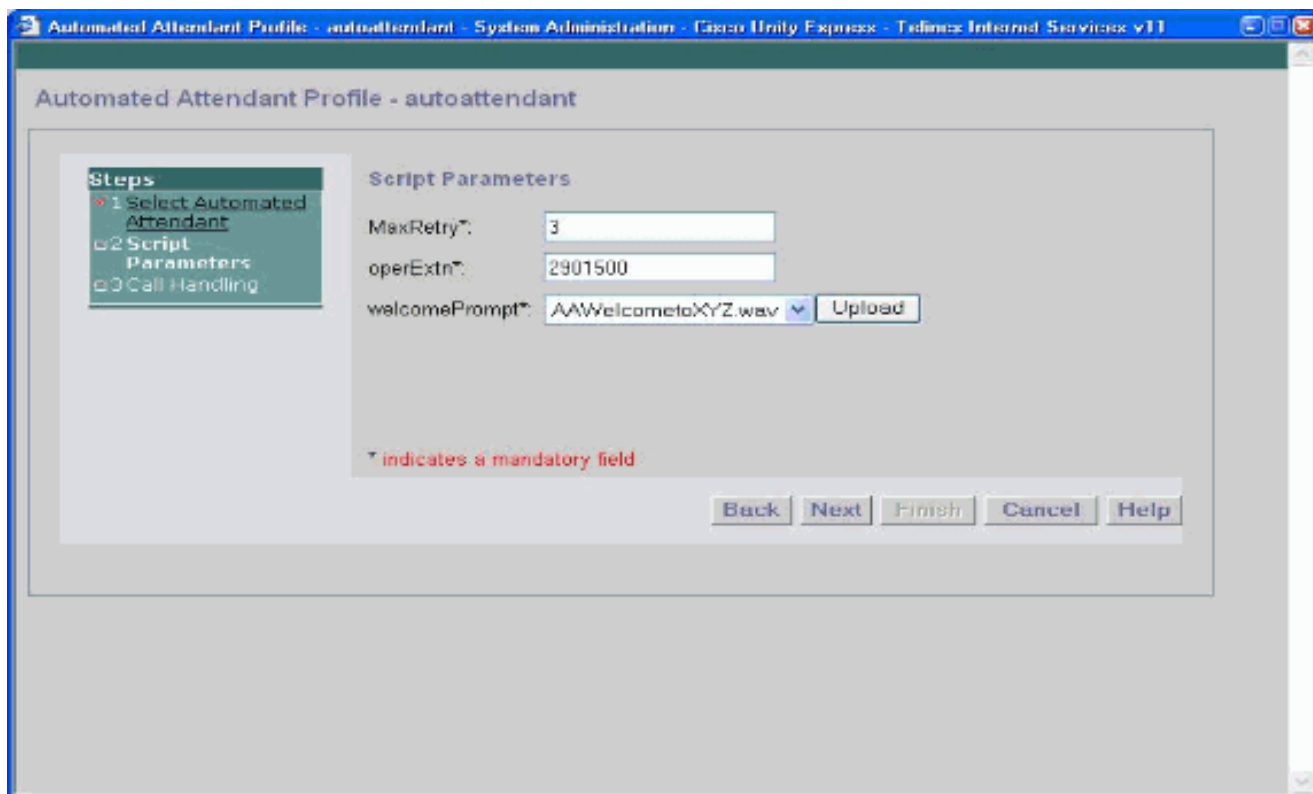
在 Cisco Unity Express 文件系统中保存新问候语文件后，仅当该文件与 AA 脚本中的操作相关联时，才会使用该文件。默认 AA 脚本中的第一步使用名为“welcomePrompt”的系统参数来播放问候语文件。因此，您必须关联新创建的问候语文件，如下面的示例所示：

1. 选择 **Voice Mail > Auto Attendant**，然后单击“autoattendant”以更改其参数



2. 单击 **Next** 以查看用于将默认自动总机与通过 GMS 新加载的提示相关联的选项

:



3. 您还可以通过 CLI 并使用 `parameter` 命令来关联新创建的问候语文件，如下面的示例所示：

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

使用 CUE 脚本编辑器应用程序创建自定义脚本

如前所述，如果 AA 脚本的要求比默认 AA 中提供的步骤（按分机拨号、通过拼写用户名进行拨号、拨号给总机）复杂，则必须创建自定义 AA 脚本以处理所有必要的步骤、提示和输入。Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序对于熟悉 TCL Scripts 的用户而言非常直观。该应用程序中包含的联机帮助文档非常详尽，足以指导工程师和技术人员完成创建自定义脚本的过程。从 [Cisco Unity Express 1.1.2 软件下载](#) 页，可以下载多个示例 AA 脚本及其说明。Cisco 还在 Partner E-learning Connection 网站上提供了 Cisco Unity Express 脚本编辑器的视频点播培训模块。访问 [Partner E-learning Connection](#)，选择 **Advanced Search** 选项卡，并在 **Scripting Basics with Cisco Unity Express** 中进行搜索。

注意： Cisco Unity Express 脚本编辑器应用程序随附了一个 AA 脚本文件，但当前存储在 C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aef 中的该文件不正确，版本 2.1 中会将其删除。请改用随附 CD 中的 aa_sample1.aef 文件。

通过下面的步骤，可将 AA 用作 Cisco Unity Express 中的默认 AA：

- 右键单击 **PlayPrompt**（就在此选项之前，将显示一个“Play Welcome Prompt”注释。）
- 选择 **Properties -> Prompt** 选项卡，设置 **Barge-In =Yes**。
- 用“aa.aef”以外的名称保存脚本文件。
- 将该脚本文件上载至 Cisco Unity Express。
- 启用新 AA 脚本文件以作为自定义脚本。

有关这些步骤的详细信息，请参阅 [Cisco CallManager Express 的 Cisco Unity Express CLI 管理员指南](#)，版本 1.1.2 的“配置自动总机脚本”部分。

如果您需要进一步指导或故障排除支持，请向 ask-cue-editor@external.cisco.com 发送电子邮件。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)