

Unity Express aangepaste scripts Snel starten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Overzicht](#)

[Gebruik de Cisco Unity Express Script-editor](#)

[Een basisscript maken](#)

[Integratiemethoden](#)

[Steekproef](#)

[voorbeeldscripts](#)

[Een script uploaden naar Cisco Unity Express](#)

[Problemen oplossen](#)

[Bijlage](#)

[Bijlage 1 - Systeemprompts](#)

[Bijlage 2 - Standaardsporen opnieuw instellen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document bevat informatie over het Cisco Unity Express (CUE) systeem. Dit document biedt met name een basis voor het maken van een aangepaste, op auto's afgestemde toepassing in het product.

Raadpleeg voor meer informatie over Cisco Unity Express de [Cisco Unity Express Script Editor Guide](#). Dit document is bedoeld voor beheerders die een basisgids nodig hebben om de Cisco Unity Express Editor te gebruiken en scripts in het Cisco Unity Express-product te onderhouden.

Opmerking: Er is geen ondersteuning voor aangepaste scripts beschikbaar via de reguliere Cisco Technical Support. Voor vragen, opmerkingen, en help met een aangepast script, stuur een e-mail naar ask-cue-editor@external.cisco.com.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

De lezer moet bekend zijn met het beheer en de configuratie van Cisco Unity Express via de opdrachtregel-interface (CLI) of GUI.

De Cisco Unity Express Script Editor (CUEditor2.1.1.exe) en het voorbeeldscript dat in dit document wordt gebruikt (CUE-AA-S6-ASample.zip) zijn beschikbaar in [Cisco Unity Express 2.1.1 Software Download Center](#).

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco Unity Express versie 2.1.1. Het voorbeeld bevat stappen die alleen beschikbaar zijn in Cisco Unity Express versie 2.1.1. Hoewel, veel van de principes hetzelfde zijn voor eerdere releases. Stappen die specifiek zijn voor 2.1.1 worden in dit document expliciet aangegeven.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Conventies voor technische tips van Cisco) voor meer informatie over documentconventies.

Overzicht

Het basisproduct van Cisco Unity Express schepen met een voicemail en een basale autobegeleider (in Cisco Unity Express 2.1.1 en hoger zijn er twee automatische begeleidende scripts). Veel klanten vinden de standaard autoverzorger te beperkt. Cisco Unity Express heeft een script editor die het maken van aangepaste scripts toestaat. Deze aangepaste scripts kunnen worden geladen in Cisco Unity Express en deze kunnen worden vervangen (of werken naast) door de reguliere auto-beheerder.

Waarschuwing: het voorbeeldscript dat hier wordt getoond is ter illustratie. Het kan op elke manier worden aangepast. Het doel van dit document is het illustreren van het ontwerp- en implementatieproces van een aangepast script. Het is niet bedoeld om een afgewerkt productiecontract te verstrekken. Maar als u dit script toch wilt gebruiken, moet u minimaal elk van de aanwijzingen noteren. U kunt naar de aangesloten audiobestanden luisteren om te horen hoe ze klinken. Maar gebruik het [Beheer via het Telefonisch \(AVT\)/Groetings Management System](#).

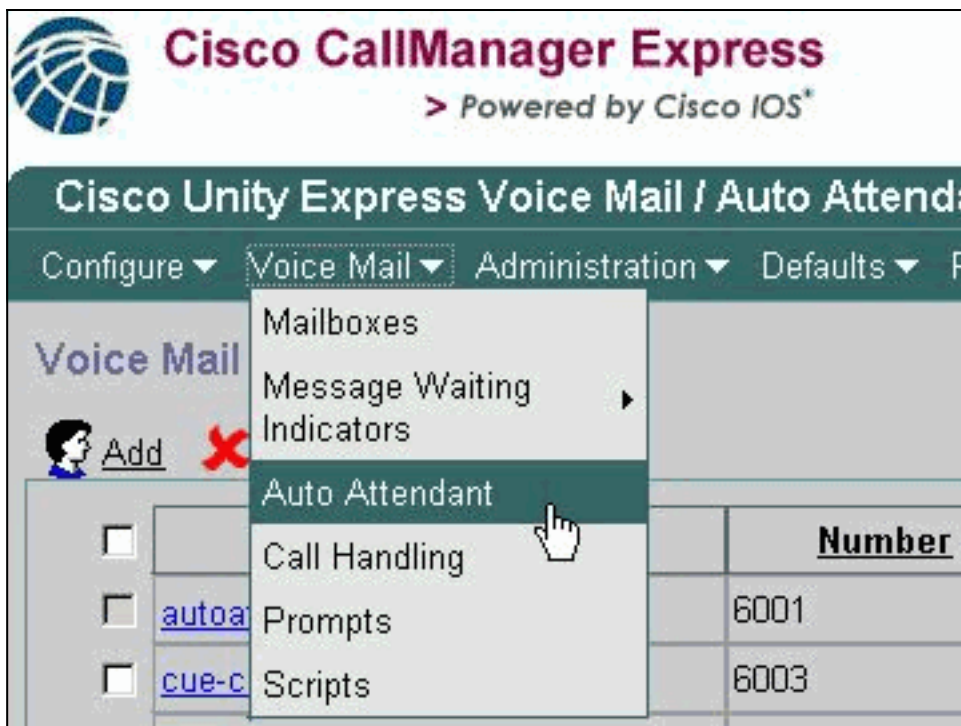
Opmerking: Op dit moment is het niet mogelijk om een kopie te verkrijgen van de eigenlijke systeems-scripts die Cisco Unity Express gebruikt. Deze scripts hebben stappen die de reguliere script editor niet ondersteunt. De systeems-scripts vanaf Cisco Unity Express 2.1.1 zijn a.aef, voicebrowser.aef, setmwi.aef, soutmgmt.aef, checkaltgreet.aef, xferbox.aef en aaSimple.aef.

De script editor is een tool waarmee u scripts kunt maken op een PC die gescheiden is van Cisco Unity Express. Wanneer deze gecreëerd zijn, worden de scripts geüpload en ingesteld op Cisco Unity Express.

In deze lijst worden enkele fundamentele terminologie uitgelegd om u te helpen de concepten in dit document te begrijpen.

- **Stap:** de basisbouwsteen voor het script creëren. Elke stap is de meest fundamentele uitvoerbare eenheid, zoals een "if" statement, een "Goto" etc.

- **Script** - Een of meer stappen die achter elkaar worden uitgevoerd. Een script is een bestand met een .aef extensie.
- **Variabele**—Dit zijn variabelen in een script. Variabelen kunnen van verschillende typen zijn, zoals integer, Boolein, String, enzovoort.
- **Parameter**-Dit is een eigenschap van een variabele zodat de variabele aan de beheerder door de web interface van Cisco Unity Express wordt blootgesteld. Bijvoorbeeld, als u een variabele ExploitantExtension hebt die u standaard de waarde 1000 wilt toewijzen, moet deze soms worden gewijzigd in 2000. In dit geval wordt de variabele door de web interface geopenbaard zodat het gehele script niet opnieuw in Cisco Unity Express hoeft te worden geladen telkens wanneer de waarde moet worden gewijzigd.
- **Dit is** een .wav-bestand dat kan worden afgespeeld. Het wordt ofwel handmatig geüpload in het Cisco Unity Express-systeem of via het beheersysteem via het telefoonsysteem (AVT) vastgelegd (voordat release 2.1.1 het AVT-systeem werd aangeduid als het Greetings Management System (GMS)). Alle gebruikersaanwijzingen die worden geüpload worden in dezelfde map geplaatst. Ze zijn in de GUI zichtbaar via de optie **Voices > Prompts** menu of in de CLI via de **opdracht Show cn**. In een script worden de aanwijzingen van de gebruiker gespecificeerd als P[<provtname>]. De aanwijzingen van het systeem worden vooraf opgenomen en kunnen worden gebruikt. Ze worden gespecificeerd als SP[<provtname>]. [Bijlage 1](#) bevat een lijst van de beschikbare systeemaanwijzingen.
- **Toepassing**-dit is het script met alle ingevulde aanwijzingen en parameters. Standaard wordt Cisco Unity Express geladen met de voicemail, het AVT-systeem en een eenvoudige Auto Attendant-toepassing die allemaal zijn ingesteld wanneer u de initialisatiewizard aan het einde van een installatie draait.
- **Trigger**-The trigger vertelt Cisco Unity Express dat een bepaalde toepassing moet worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld, wanneer u 1000 draait, leidt het telefoonsysteem (Cisco CallManager of Cisco CallManager Express) de vraag naar Cisco Unity Express. Wanneer Cisco Unity Express ziet dat een oproep wordt geplaatst naar het nummer 1000, zoekt het naar een trigger voor die extensie. De respectieve toepassing start vervolgens. Met andere woorden, ze weet of een oproep tot 1000 moet gaan naar voicemail, een autoverzorger of iets anders. U kunt meerdere triggers op dezelfde toepassing hebben. Er zijn een aantal triggers die standaard worden toegevoegd, zoals triggers voor de voicemail, AVT en de kantelende autoverzorger. Wanneer u de terminologie begrijpt, maakt het de website van Cisco Unity Express beter te



begrijpen.

Van de webpagina van Cisco Unity Express verwijst de optie Auto Attendant onder de categorie Voice Mail naar de toepassingen zoals gedefinieerd in de terminologie. Elke ingang bevat het aantal verbonden met de toepassing, het script dat het verwijst, elke parameters die geassocieerd zijn met het script, of de toepassing al dan niet is ingeschakeld en het aantal bijbehorende poorten.

Gespreksverwerking bevat momenteel alleen de gekoppelde nummers voor voicemail, de ingebouwde Auto Attendant en het AVT-systeem. In Cisco Unity Express 2.1 en later, onder **Beheer > Call-in Nummers** is er een extra weergave van alle triggers, zowel JTAPI (voor Cisco CallManager) als SIP (voor Cisco CallManager Express of SRST-modus). Op dit moment is de enige manier om te zien of er meerdere triggers zijn ingesteld die op dezelfde toepassing zijn, terwijl de **show cn trigger** opdracht in de CLI heeft afgegeven.

De optie Quick Tasks verwijst naar de audio-bestanden (.wav) die op het systeem bestaan.

De selectie van Schriften verwijst naar de .aef-bestanden die u op het systeem kunt opslaan. Op dit moment kan je maximaal vier scripts uploaden, in aanvulling op de systeemscripts.

Van de CLI is deze informatie makkelijk beschikbaar met de opdrachten van de **show cn**. Deze uitvoer vertegenwoordigt delen van elke opdrachtoutput:

```
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
...
```

De **uitvoer van de** toepassing van de show toont de toepassingsnaam, het script waar het naar verwijst, of het is ingeschakeld en hoeveel gelijktijdige aanroepen het kan behandelen, samen met alle script parameters met hun waarden.

De **opdracht Kn tonen** geeft alle opdrachten, hun taal, grootte en aangepaste datum op.

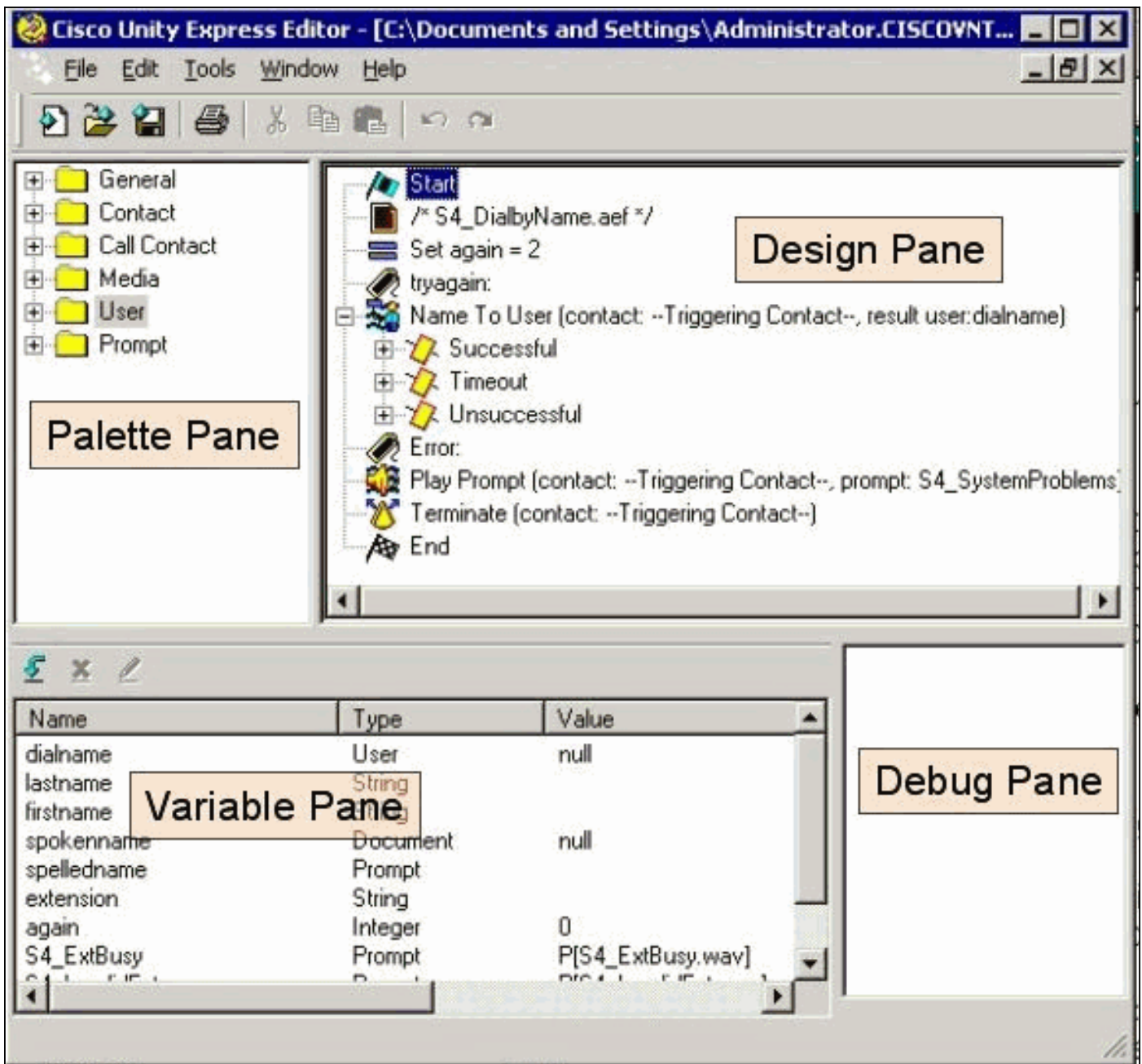
De **show kan** informatie veroorzaken geeft het nummer ("Naam") zowel als de toepassing die het aanroept, de status (enabled/uitgeschakeld) en het aantal sessies.

[Gebruik de Cisco Unity Express Script-editor](#)

Gebruik de [Script Editor](#) ([alleen geregistreerde](#) klanten) om een nieuw script te maken. Het moet op een aparte pc worden geïnstalleerd.

Op dezelfde locatie zijn er verschillende voorbeeldscripts. Deze scripts helpen te leren hoe specifieke bewerkingen in een script moeten worden uitgevoerd. Cisco raadt u aan de editor te installeren en een aantal voorbeeldscripts te downloaden om vertrouwd te raken met de manier waarop de editor werkt.

Zodra de Script Editor start, kunt u een script openen zoals in deze grafiek wordt getoond:



Het deelvenster Palet bevat mappen met elke stap, gecategoriseerd op basis van hun hoofdfunctie. Daarna sleept u stappen naar het Ontwerpvenster om een script te maken. In het deelvenster Variabele kunt u variabelen maken en bewerken. Nadat u een stap naar het Ontwerpvenster sleept, kunt u met de rechtermuisknop op een stap klikken, **Eigenschappen** selecteren en de stap en variabelen aanpassen die aan de stap zijn toegewezen. Voordat u een script naar Cisco Unity Express uploadt, moet u het altijd eerst valideren via de **Gereedschappen** > optie **valideren**. Elke fout-uitvoer wordt vervolgens in het deelvenster Debug weergegeven.

Een van de meest nuttige dingen om te onthouden wanneer u de Editor gebruikt is de Help-functie. U kunt de breedbeeldmodus rechtstreeks benaderen via het Help-menu op de werkbalk, of wanneer u een bepaalde stapeigenschap selecteert.

[Een basisscript maken](#)

U kunt het Help-menu gebruiken om bekend te maken met een aantal stappen. In de Script-editor

sleept u een paar stappen van het palet naar het ontwerpvenster en vervolgens klikt u met de rechtermuisknop op een stap en vervolgens selecteert u **Eigenschappen**. Klik vervolgens op de **Help**-knop en verkrijgt u hulp bij die bepaalde stap.

In dit document wordt de creatie van een voorbeeldscript beschreven. Het document behandelt ook een aantal gemeenschappelijke kwesties die mensen proberen op te lossen wanneer zij een aangepaste autoverzorger aanmaken. Het doel hier is om een script te creëren dat een oproep beantwoordt, controleert of er een afwisselende noodbegroeting is en of de huidige tijd al dan niet normale openingstijden is. Als deze gesloten is, speelt u een aangepaste groet en stuurt u de oproep naar de operator. Als deze geopend is, speel dan een menu dat de beller toestaat om 1 voor wijzerplaat-bij-naam, 2 voor wijzerplaat-door-uitbreiding of 0 voor een operator te bellen. De wijzerplaat-door-uitbreiding optie zou slechts de vraag naar een bepaald bereik moeten overbrengen, niet een aantal dat u kunt binnengaan.

Waarschuwing: het voorbeeld dat in dit document wordt gebruikt, is alleen ter illustratie bedoeld. Hoewel je vrij bent om alle porties te gebruiken die je wilt, komt deze waarschijnlijk niet precies overeen met de situatie van je bedrijf. Vooral op het gebied van foutenbehandeling is dit script niet erg nuttig.

Opmerking: Naast de voorbeeldscripts op www.cisco.com bevat de CD van Cisco Unity Express een vergelijkbaar script zoals dat gebruikt wordt hier, `aa_Samsung1.aef`. Het lijkt sterk op de gewone, scheepvaartauto-begeleider (vóór 2.1). Als u het gescande script als uitgangspunt wilt gebruiken, gebruik dan dit script in plaats van het `aa.aef` bestand dat gevonden wordt wanneer u enkele versies van de Script Editor installeert.

Integratiemethoden

Cisco Unity Express ondersteunt momenteel integratie in Cisco CallManager of Cisco CallManager Express. Hoewel het script zelf niet verandert, kan de integratiemethode leiden tot een aantal kleine verschillen. Wanneer u een stap om te richten uitvoert, die logischerwijs de vraag van Cisco Unity Express naar een externe uitbreiding overbrengt, is deze integratiemethode kritiek. Wanneer geïntegreerd met Cisco CallManager Express, dat hetzelfde is voor een Cisco CallManager-integratie die momenteel in SRST-modus staat, wordt de signalering uitgevoerd via SIP in de vorm van een BYE/Ook-bericht. Wat dit betekent is dat een omleiding de vraag naar Cisco Unity Express ophangt en de Cisco CallManager Express/SRST router vertelt om de beller aan te sluiten op de extensie die in het "ook:" gedeelte van het BYE-bericht is gespecificeerd. Als die verlenging ongeldig of op een andere manier onbereikbaar is, kan de aanroep worden ingetrokken. Dit is omdat er geen manier is voor Cisco Unity Express om dat te bellen en te worden geïnformeerd dat de overdracht mislukt. Het is een echte blinde overdracht. Als de oproep wordt teruggestuurd naar een niet-geregistreerd of druk of extensie die niet antwoordt, zijn de reguliere call expediteits regels die op dat folder nummer van toepassing zijn van kracht. Cisco Unity Express maakt niet langer deel uit van de oproep. Dit betekent ook dat als u stappen omleiden van het script gebruikt, er momenteel weinig van een voordeel is wanneer u code toevoegt om bezig te zijn met bezig/ongeldig/niet succesvol omleiden, omdat de omleiding zelf gelijk is aan een ontkoppeling. Er is geen misluktingszaak mogelijk.

Voor Cisco CallManager-integraties communiceert Cisco Unity Express via Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI). Dit maakt het mogelijk om bezig/ongeldig/niet-succesvol stappen te herleiden. Voeg daarom code toe aan het script om deze situaties te verwerken. Wanneer alle Cisco CallManager-beheerders onbereikbaar worden en het systeem in SRST-modus valt, gebruikt dit de SIP-signalering die eerder in dit document is besproken. Daarom zijn alle in dit document beschreven beperkingen van toepassing.

Steekproef

Voordat u begint met een productiefsript, is het noodzakelijk om de volledige aanroep flow in kaart te brengen. Bij dit voorbeeld wordt ervan uitgegaan dat alle uitbreidingen in de periode 2000-299 liggen (het belangrijkste is dat ze allemaal beginnen met 2). U heeft bijvoorbeeld iets als deze procedure:

1. Beantwoord de oproep.
2. Controleer of er een andere groet is. Als dat zo is, speel het dan.
3. Controleer of het een vakantie is. Speel indien dit het geval is een vakantiegroet en ga verder naar het hoofdmenu.
4. Controleer of dit tijdens of na de openingstijden is en toon de desbetreffende (open/gesloten) groet. Ga verder naar het hoofdmenu.
5. Het hoofdmenu moet een melding spelen en gebruikers de mogelijkheid geven om een extensie te allen tijde in te voeren als ze dat weten. Ze mogen 1 invoeren als ze een gebruiker in de folder willen opzoeken, of 0 als ze de operator willen bereiken. Aangezien alle geldige gebruikersuitbreidingen met 2 beginnen, ingent u 2 takken in de wijzerplaat-dooruitbreiding sectie.
6. De wijzerplaat-bij-naam kijkt gebruikers op en brengt naar hen over. De gebruiker wordt naar de operator overgebracht indien er nul is ingevoerd.
7. Met de optie Kiezen per uitbreiding wordt meteen geprobeerd om nog twee cijfers te verzamelen. Als er minder wordt ingevoerd, gaat dit terug naar het hoofdmenu. Als er twee verzameld worden, probeert deze de gebruiker op te zoeken. De gebruiker wordt naar die extensie overgebracht als de gebruiker verlaat, anders gaat de gebruiker naar het hoofdmenu.
8. De overdracht naar de exploitantfunctie overschrijdt de oproep. Als het om de een of andere reden mislukt, gaat het terug naar het hoofdmenu.
9. Een extra fout behandelingsvolgorde voor verschillende problemen (zoals meerdere onsuccesvolle overdrachten) die de gebruiker vertelt om later opnieuw te proberen en omhoog hangt.

Er kan veel worden gedaan voor foutenbehandeling. Voor een echte implementatie, helpt het waarschijnlijk om de volledige Call flow (dit omvat foutenbehandeling, en elke gebruikersinteractie of keuze) in een stroomschema in kaart te brengen.

voorbeeldscripts

Start

Voer het script in de Script Editor in.



Alle scripts beginnen met een Startstap. Het eerste wat te doen is de oproep accepteren. Speel

vervolgens een prompt (DP[500]), een pauze van 0,5. In sommige situaties gebeurt audio cut-through naar het openbare telefoonnetwerk (PSTN) niet snel. Speel iets voor en "echt" groet om elke gemerkte knippering aan de groet te voorkomen. Vervolgens wordt er een artikel op Exception to step. Wat dit doet is op elke uitzondering van het type "UndefinedPromptException" op het tijdstip van de uitvoering van het script zoeken. Deze specifieke uitzondering komt voor wanneer de stap probeert om een herinnering te spelen die niet bestaat. Dit gebeurt slechts als de stap die de herinnering speelt het "Doorgaan op PremptErrag" bezit aan Nr heeft ingesteld. Als de set op Ja, wordt geen herinnering gespeeld en er wordt geen uitzondering gegooid. Het gebruik van deze optie Op Exception Goto step zorgt ervoor dat als een kritieke melding die door de beheerder kan worden beheerd (zoals het hoofdmenu), wordt gewist, u kunt vertakken naar een sectie waar u kunt vertakken naar het label "Sorry" om de gebruiker te vertellen later te proberen. Daarna, bel een subflow, checkAltGreet.aef. Dit is een systeemscript, dat er altijd is. Het controleert het bestaan van het AltGreeting.wav bestand. Als het bestaat, speelt het. Als dit niet het geval is, keert de subflow terug. Dit is handig omdat u het kunt gebruiken in combinatie met het GMS (nu AVT-systeem genoemd) om een noodgroet van één of ander soort te spelen vóór het gewone bericht. Raadpleeg voor meer informatie over deze functie het [configureren en gebruiken van het beheersysteem voor groeten en het gebruik van een noodoplossing voor Unity Express](#). Er is geen manier om te zeggen of de alternatieve groet daadwerkelijk speelt (of controleert of er een bestand in de lokale gegevensbank bestaat). Je hoeft dit niet te gebruiken in het begin van een script. Gebaseerd op uw toepassing, kunt u de noodalternatieve groet functie gebruiken om vakantieaanwijzingen op te nemen, bijvoorbeeld. In plaats van deze subflow te noemen, noem het enkel als het een vakantie is. Dit helpt de plaatsbeheerders om vakantiegroeten door de gebruikersinterface van de Telephony op te nemen zonder de behoefte om het systeem door een browser of de CLI te toegang te hebben (om onvolkomenheden te hernoemen of om ze aan script variabelen toe te wijzen).



Beslissen welke opening direct om te spelen is. Als het een vakantie is, dan moet je de vakantiegroet spelen. Als dit tijdens openingstijden is (die door schema's in de Cisco Unity Express webbeheerder configureerbaar zijn), dan speel dan de openingsgroet (die iets zo eenvoudig kan zijn als "bedankt voor het bellen van Cisco Systems"), anders speelt u de gesloten groet. Ongeacht welke speel je dan, ga je ook recht naar het hoofdmenu.

Opmerking: de stappen "is Holiday" en "Business Hours" zijn specifiek voor 2.1.1 en later. Voor eerdere versies van Cisco Unity Express is de enige optie om de stap "Tijd van dag" te gebruiken. U kunt op basis van de dag of de datum geen andere groeten afleggen. Het is alleen gebaseerd op de tijd.

Hoofdmenu



Geef het hoofdmenu op. Aangezien veel van de fout verwerking later de caller terug naar het hoofdmenu verstuurt, wordt een teller toegevoegd. De teller "pogingen" worden vergeleken met "MaxRetries", een andere variabele die door de gebruiker kan worden ingesteld (3 standaard). Als deze teller is bereikt, verontschuldigt u zich en zet u de beller naar de operator over ("Sorry dat u problemen hebt. Houdt u alstublieft vast voor een operator.")

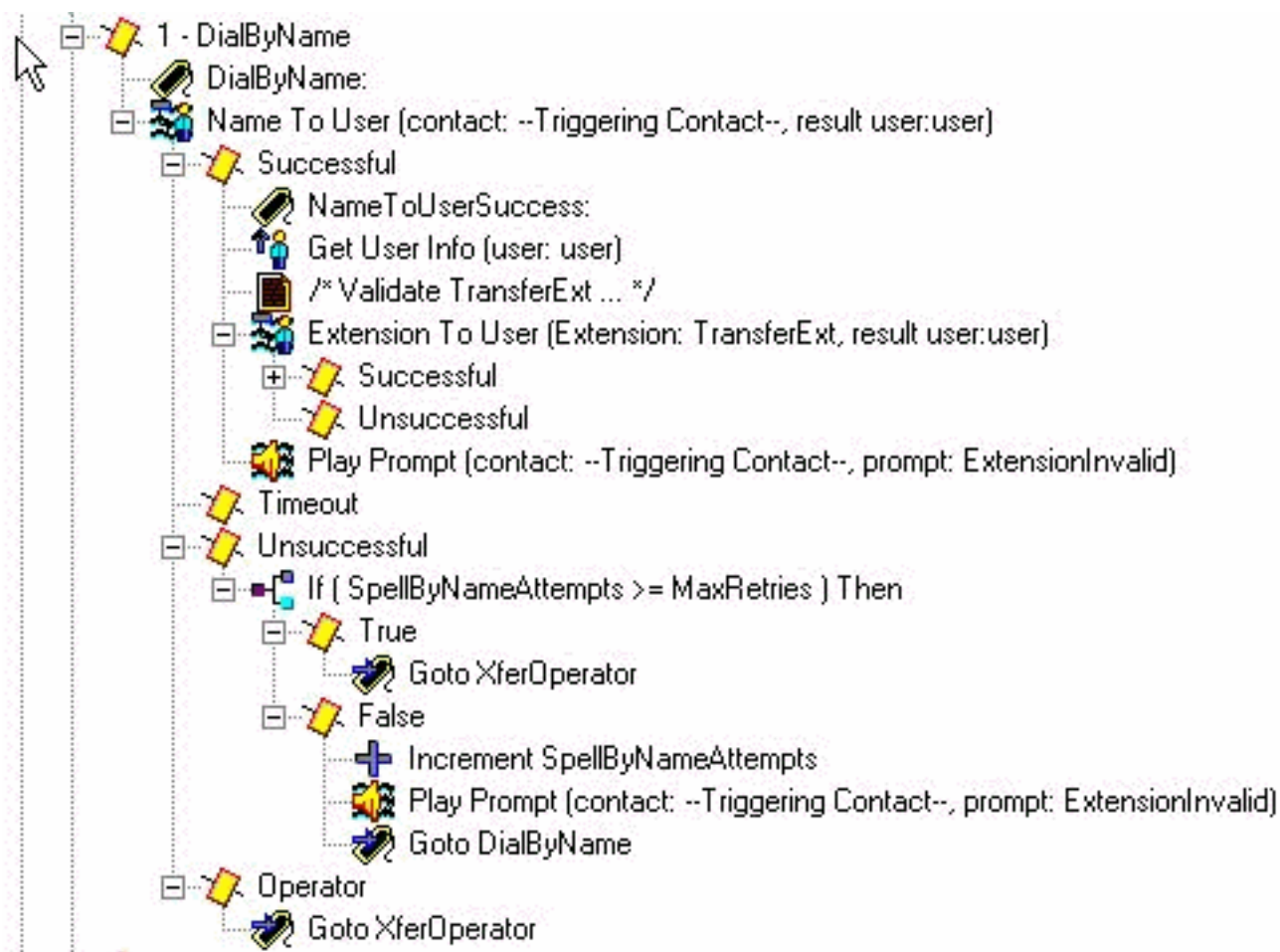
De menustap speelt een basisherinnering ("Als u de extensie van uw partij kent, kies het dan wanneer. Druk voor de opties voor de spelling-voor-naam op 1 voor een druk op 0 om deze opties te herhalen, op 9."). In dit geval, omdat u uw eigen opgenomen herinnering speelt, verandert u de parameter Maximum aantal herhalingen op deze stap in 0. Dit gebeurt overal waar u een optie hebt om dit te doen. De reden is dat als het iets anders is dan 0, je de systeemvraag hoort "ben je er nog?" elke keer dat de vervaltimer wordt bereikt en deze vertakt naar de Time-outtak. De onsuccesvolle tak wordt bereikt wanneer iemand om het even wat anders dan 1, 2, 9, of 0 indrukt. In dit geval, speelt u een herinnering "De ingevoerde uitbreiding is ongeldig" en laat uit de stap vallen waar u de poging teller verhoogt en terug naar het hoofdmenu gaat.

Opmerking: om er zeker van te zijn dat de audio stopt zodra u een cijfer op de stappen van de media invoert (zoals Menu of PlayPrompt), moet u het veld **Barge In** in het tabblad Zoeken van de stap controleren. Het veld Interruptable (op het tabblad Algemeen) wordt gebruikt voor andere stroomonderbrekingen die momenteel niet van toepassing zijn op Cisco Unity Express.

Er wordt één sectie voor foutenbehandeling toegevoegd. Het gedeelte "Sorry" speelt een bericht ("We kunnen het gesprek op dit moment niet overdragen. Probeer het later opnieuw. Vaarwel.") De verbinding wordt dan verbroken.

U kunt altijd een systeemgroet gebruiken in plaats van deze aangepaste variabelen. De aanwijzingen van het systeem hebben altijd de SP[] notatie terwijl de gebruiker de P[] notatie gebruikt. U kunt een systeemherinnering niet aan een snelle variabele toewijzen wanneer u deze definieert (in het variabele deelvenster omdat deze door de definitie van gebruikerswaarden zijn). Zodra het is gedefinieerd kunt u in het script een systeemmelding aan een variabele toewijzen door de stap Instellen of een van de snelstappen maken.

Op naam bellen



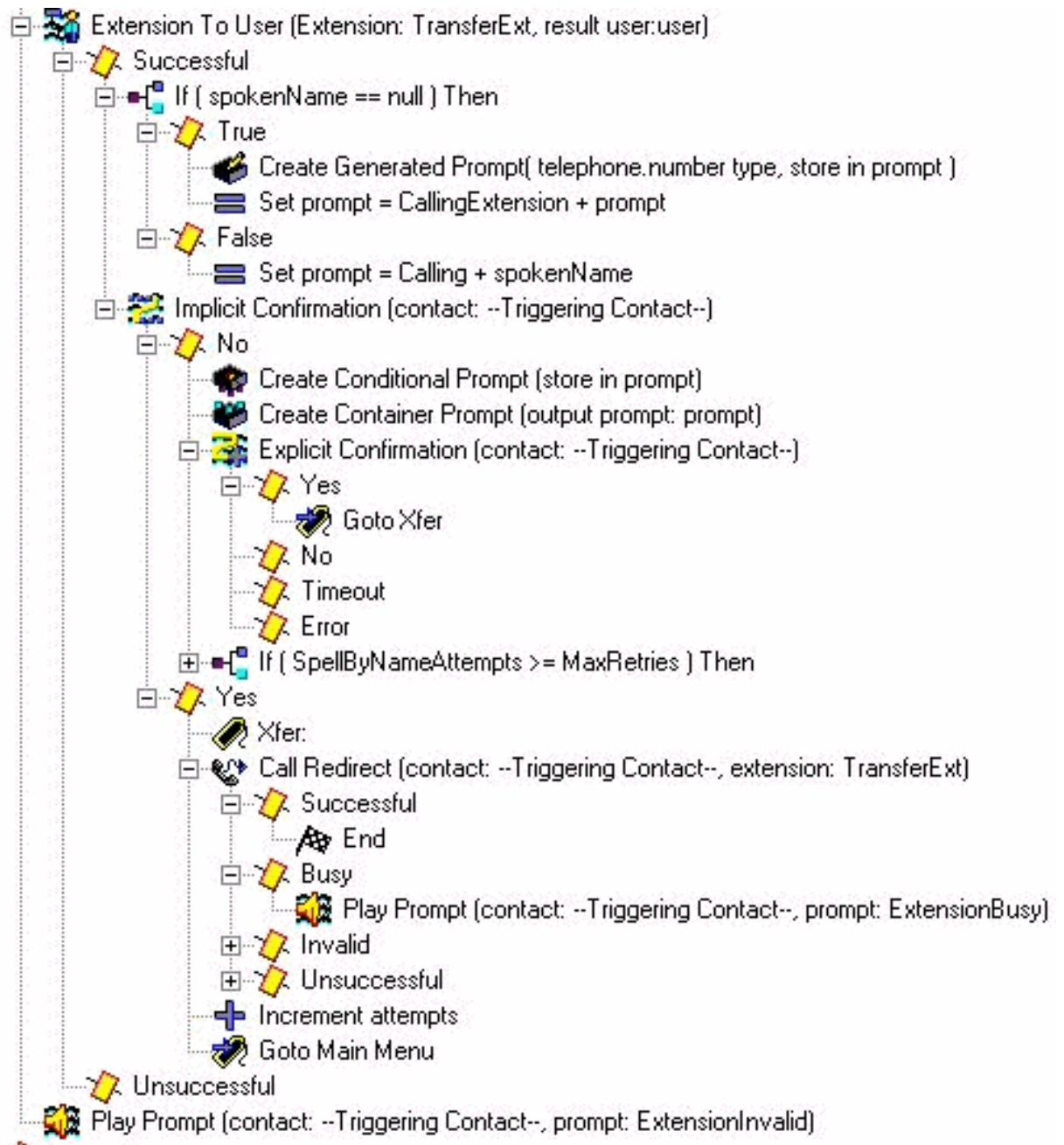
Eén manier om per naam te bellen is om de steekproef (S4_DialByName) van Cisco.com te downloaden, deze als een apart script in Cisco Unity Express te laden en vervolgens een Call Subflow-stap toe te voegen om het aan te halen. In dit geval wordt de stap rechtstreeks in het script gezet en wordt deze in detail besproken. Met de stap NameToUser kunt u alleen één van de aanwijzingen configureren ("Spel de achternaam van de persoon die u wilt bellen, gevolgd door de voornaam voor de letter Q druk 7 en voor de letter Z druk 9"). Het is niet mogelijk alle systeemaanwijzingen te verwijderen. Om deze te minimaliseren, moet u eerst de knop Annuleren uitschakelen (standaard *). Indien aanwezig, voegt het systeem een bericht toe "om opnieuw te beginnen, druk op ster" aan het eind van de opgenomen melding. Ten tweede, wijzig Maximum aantal keren terug naar nul, zodat de "te proberen opnieuw" en "bent u er nog" berichten niet kunnen voorkomen. Houdt altijd een spoor van het aantal probeert met een afzonderlijke tegenvariabele die u toevoegt. Er is nog steeds één systeemherinnering die niet kan worden geëlimineerd. Het is de melding voor meerdere overeenkomsten ("Er is meer dan één naam gevonden. Selecteer vanuit het volgende..."). De naam aan gebruiker stap eindigt altijd als succesvol, Time-out, onsuccesvol, of de operator (indien geselecteerd in de stappen eigenschappen). Behalve de tak van Succes en Exploitant, laat u uit de menustap vallen. Dit betekent dat u de aanspreekteller verhoogt en teruggaat naar het hoofdmenu. Gebaseerd op de situatie, kunt u een afzonderlijk reprobeert teller hebben en een stap toevoegen om terug te gaan

naar het etiket DialByName zodat het de actie herhaalt die reeds geselecteerd is.

Opmerking: Eén defect in release 2.1.1 dat de vereiste aandacht vereist is, is Cisco bug ID [CSCeg81385](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Wanneer Maximum aantal regels op de stap NameToUser op nul of op één is ingesteld, moet u een terminatieteken gebruiken. Zonder het terminatieteken gaat het niet naar de "Succesvolle" tak van deze stap. In plaats daarvan gaat het altijd naar de Time-out, zelfs als er een match is.

Als de gebruiker geen uitbreiding invoert die aan een naam kan worden toegewezen, controleert de onsuccesvolle tak tegen MaxRetries een nieuwe teller (SpellByNameAttempts). Stel dat hetzelfde maximale aantal pogingen om het hoofdmenu in te voeren van toepassing is op de functie voor spelling-voor-naam. U kunt een aparte variabele toevoegen als deze anders moet zijn.

Een succesvolle stap NameToUser betekent dat er ten minste één cijfer is ingevoerd en de achternaam van één gebruiker zoals gedefinieerd in Cisco Unity Express is geselecteerd (de Time-outsector wordt alleen bereikt als er geen cijfers zijn ingevoerd). Om er zeker van te zijn dat de extensie uniek is, controleer of u de extensie opnieuw naar de gebruiker kunt toewijzen. Dit kan worden bereikt met de stap Extension ToUser. Deze stap wordt toegevoegd in Cisco Unity Express 2.1.1. Eerder was er geen manier, gegeven een extensie, om er zeker van te zijn dat deze in kaart is gebracht aan een echte gebruiker in het voicemail-systeem. Het beste wat u zou kunnen doen was een aantal variabelen instellen om te vergelijken, zoals met de toevoeging van een stap "If (TransferExt < MinExtension) || (TransferExt > MaxExtension)...". of iets dergelijks.

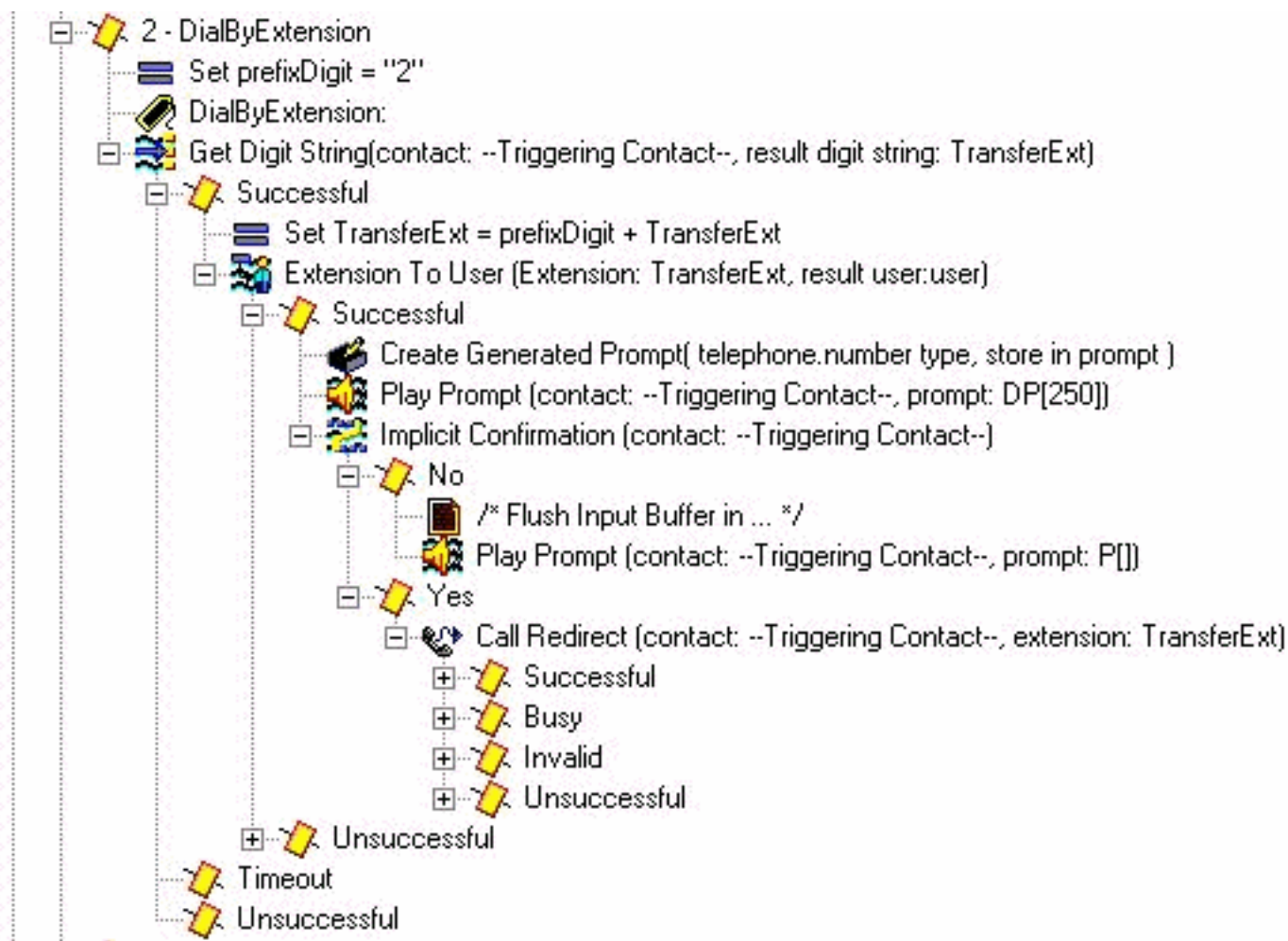


Hier zie je het script nadat je de extensie terugwijst naar de gebruiker. Als deze niet wordt afgespeeld, wordt de extensie ongeldig. Meestal is er om één of andere reden geen verlenging. In het geval van Cisco CallManager Express kan dit betekenen dat u ophangt als u probeert de oproep over te brengen. Dit kan enige verwarring veroorzaken aangezien de beller al een gebruiker heeft geselecteerd. Dit is echter duidelijk al een foutmelding waarover je toch wilt weten. Als het in kaart brengen van de uitbreiding naar een gebruiker succesvol is, eerste controle om te zien of zij een geregistreerde naam hebben (de `spokenName` variabele wordt ingevuld wanneer u die gebruiker omhoog kijkt). Stel vervolgens de vlotte variabele in op **Calling** plus the VoiceName. Stel het anders in op **Calling Extension** plus de gespelde extensie van de gebruiker. U kunt ook de naam (`S[name]` in de prompt afspelen) definiëren. Er is geen geregistreerde naam om te spelen. Elke systeemspelling, zoals het uitspelling van een naam of een uitbreiding, wordt altijd gedaan in de stem van het systeem en kan niet worden aangepast. De impliciete Bevestigingsstap speelt de herinnering die u net hebt gemaakt. Als de gebruiker niets typt, gaat het vooruit en gaat de "ja" tak in en leidt de vraag terug. Als er een probleem is, in het geval van de integratie van Cisco CallManager, speelt het een groet en de caller wordt teruggestuurd naar het hoofdmenu. Als de beller iets ingaat, genereert u een andere melding. Deze keer begin de herinnering met of de gesproken naam, of een gespelde versie van de naam van de gebruiker (Maak voorwaardelijke snelle stap). Volg dit met een pauze en een bericht "als dit de naam van de

persoon is die u roept, druk op 1". De gebruiker kan nu op 1 voor ja, 2, * of wachten. Het systeem stuurt ze terug naar de spreuk-voor-naam of naar de exploitant. Dit hangt af van het aantal keren dat ze door het systeem zijn gegaan.

Uitbreiding

De knop met extensie heeft al het eerste cijfer ("2" in dit voorbeeld) verzameld. Stel de prefixDigit variabele in op 2. U kunt dit makkelijk veranderen, gebaseerd op het leidende cijfer (of als er meer dan één mogelijk leidend cijfer is). Geen uitloopcijfer kan dezelfde zijn als een andere optie in het menu (zoals 1, dat u in dit voorbeeld gebruikt voor een inbel-bij-naam). De Get Digit String verzamelt ook een vast aantal cijfers (twee in dit geval). Daarom moet het totale aantal cijfers worden vastgesteld. Als de geldige extensies beginnen met 2 of 3, dan kunt u een "Set prefixDigit = "3" stap toevoegen aan optie 3 van de menustap gevolgd door een stap DialByExtension.



Omdat u driecijferige extensies in deze omgeving hebt, is de stapsgewijze invoerparameter van de Get Digit String 2. Er is geen eindteken en geen annulerings sleutel. Het maximum aantal herhalingen is 0. Als een gebruiker geen geldige extensie invoert, wordt het script verhoogd met het aantal pogingen en teruggegaan naar het hoofdmenu. De stap speelt geen audio (Prompt is P[]) omdat de gebruiker al in het midden van dialende cijfers staat.

Wanneer twee cijfers succesvol worden verzameld, presteer het prefixDigit ("2" in dit geval) dat al is draaien (wat u toe staat om van de menustap te vertakken). TransferExt die resultaat geeft dan toe aan de Uitbreiding aan Gebruiker stap, die verifieert of dit een geldige gebruiker is. Als dit het geval is, maak dan een herinnering met de spelde out extensie. In de Impliciete Bevestigingsstap speelt u de "roepende extensie"-prompt gevolgd door de extensie. Zoek de gebruiker op en speel de gesproken naam, zoals u in de DialByName deed. In dit geval is dat echter niet nodig. Als er

geen cijfer wordt gedraaid, ga er dan van uit dat dit de uitbreiding is die de aanroep wil bereiken, en richt de aanroep opnieuw. Anders draait u terug naar het hoofdmenu. Het doel van de vertragingssap DP[250] van het spel is om elke andere input weg te zuiveren, omdat de stap String van het krijgen geen eindteken heeft gevormd. Het idee is dat je dit wilt laten werken als iemand de extensie "200" of "200#" aanwijst. Als # is ingevoerd terwijl de Impliciete Bevestigingsstap loopt, dan gaat het naar het gedeelte No van die stap. In sommige gevallen is het waarschijnlijk niet nodig om een impliciete Bevestigingsstap te hebben, maar eerder om de oproep direct te richten. Ter illustratie blijven deze stappen staan.

Exploitatieoverdracht

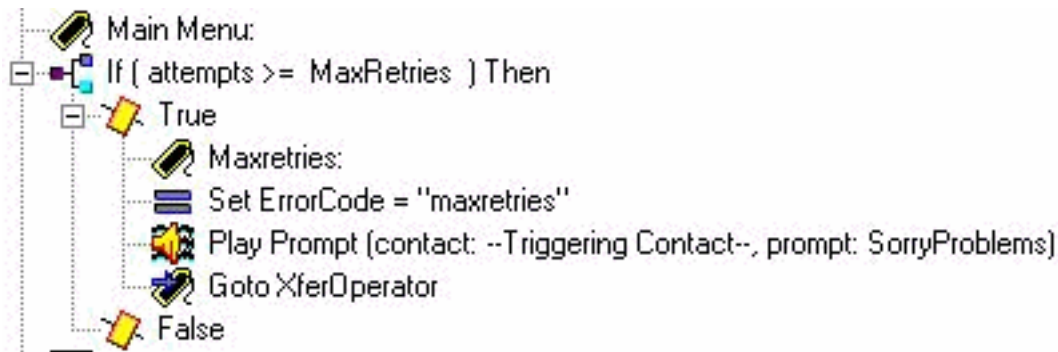


Speel een vlotte "Transferring call" en richt deze vervolgens terug naar de geconfigureerde operator extensie. Als het om één of andere reden mislukt, hebt u een aparte teller die u verhoogt en gaat u terug naar het hoofdmenu. De reden hiervoor is dat je een methode wilt hebben om de operator wat tijd te geven om van de telefoon af te stappen of om zich opnieuw te registreren zodat je met succes kunt proberen om er opnieuw naar over te stappen. Na een aantal pogingen (hard-gecodeerd op 3 in dit voorbeeld), vertakt u zich naar het "Sorry" label, dat het gesprek druppelt.

Geavanceerde foutenbehandeling

Er zijn veel plaatsen waar scripts kunnen falen. Een van de meest voorkomende gebieden in een goed ontworpen script is wanneer de aanwijzingen van de gebruiker ontbreken. Wanneer het systeem probeert een herinnering te spelen die niet bestaat, kan er een aantal dingen gebeuren. Als eerst de stap die de herinnering speelt is "Doorgaan op fouten" ingesteld op Ja. Hij gaat naar de volgende stap en speelt niet de prompt. Als Doorgaan op fout fout wordt ingesteld op Nee, wordt er een uitzondering gemaakt. Meestal is dit de "UnfoundException", die betekent dat de prompt niet gevonden wordt of nooit ingesteld wordt. Wanneer u een stap voor de optie Uitzondering hebt, kunt u deze uitzondering en de vertakking aan een sectie van code laten vangen die of een systeembericht kan afspelen, of een andere vorm van audio in plaats daarvan. Aangezien de optie Op Exception van toepassing is op alle audio die in het gehele script speelt (u kunt geen afzonderlijk op Exception Goto step bepalen voor elke prompt die u afspeelt), is de beste manier om dit aan te pakken een foutcode variabele onmiddellijk voordat u de prompt afspeelt. Op deze manier kun je je ergens vertakken, een actie ondernemen gebaseerd op die foutcode, en dan mogelijk terugvertakken.

U kunt bijvoorbeeld het script met deze functie wijzigen:



U hebt het label "Maxretries" toegevoegd. Dit is gewoon om terug te keren naar dezelfde plek. Stel een ErrorCode variabele in op **Max**. Zorg ervoor dat in de stap Terugzetten op fout doorgaan is ingesteld op **Nee**. Voeg nu een sectie toe die dit kan verwerken. Zie als de ErrorCode overeenkomsten "Maxprobeert", dan stel de variabele Sorry problemen (die u eerder probeerde af te spelen) in op het systeembericht **Sorry dat u problemen hebt. Blijf alstublieft in de rij en sommigen zullen binnenkort bij je zijn**. Ga dan naar het label van Maxretries zodat het kan spelen.



De laatste stap is om het bericht op Uitzondering te veranderen om naar de fout OngedefinieerdePromptException te zoeken:



Deze stap kan overal in het script zijn. Maar deze begint meestal aan of bij het begin. Er zijn een aantal stappen die aanwijzingen kunnen afspelen. De systeemaanwijzingen worden onder in het document weergegeven.

Deze methode kan worden gebruikt in plaats van de checkAltGreet.aef subflow te bellen. U moet het AltGreeting.wav-bestand afspelen. Als er een fout is, pak hem dan aan. Het voordeel is dat je weet wanneer het wel of niet speelt.

Dit zijn echter minder vaak de andere snelle uitzonderingen:

- OngedefinieerdeUitzondering
- Belastingvrijstelling
- OngedefinieerdeProGenerator
- OngeldigPromptException
- Niet-ondersteundeProExpressie

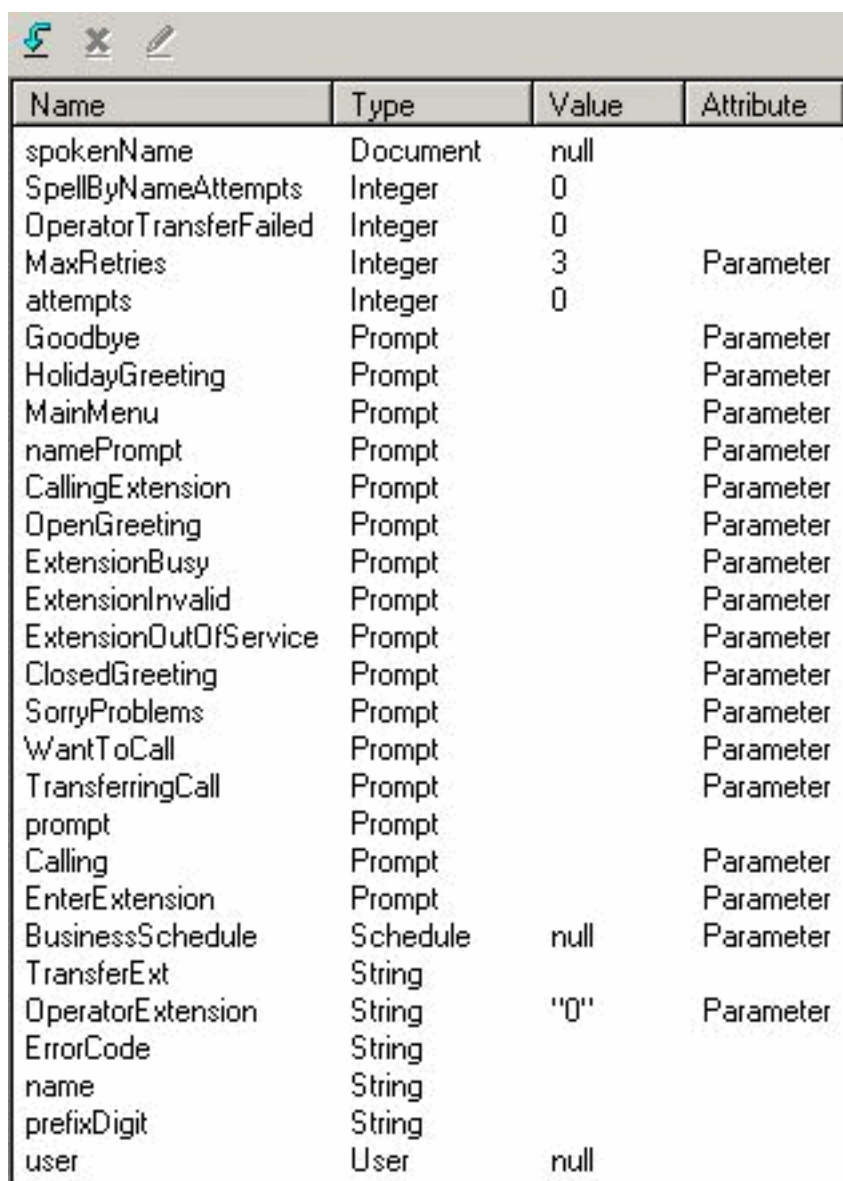
[Breng een oproep direct naar voicemail over](#)

Het is momenteel niet mogelijk de verbinding rechtstreeks naar een voicemail te sturen. Het moet

worden verzonden naar een nummer dat naar de voicemail wordt verstuurd. Dit kan een dubbel nummer zijn in Cisco CallManager Express (of zelfs in Cisco CallManager) dat is ingesteld om alle functies naar het proefnummer van de voicemail te sturen. Gebruik de instellingen van Cisco Unity Express nummer/e.164 om dat nummer aan een abonnee of een groep aan te passen. [Breng een programma direct over in een brievenbus van Unity Express](#) verklaart hoe dit kan worden gedaan.

Script-variabelen

U moet alle variabelen maken die in een script worden gebruikt voordat u ze kunt gebruiken. Als u één gebruikt en het vervolgens verwijdert, selecteert u **Gereedschappen > Gereedschappen > valideren** in de Script Editor om het te vinden. Voor dit voorbeeldscript zijn dit de variabelen die worden gebruikt. Merk de naam, het type, de waarde (die de waarde van de variabele is) en de eigenschap op. De parameter eigenschap betekent dat de variabele via de webpagina aan de beheerder wordt blootgesteld. Als u wilt dat de beheerder van Cisco Unity Express de parameter aanpast, moet u deze eigenschap hebben.



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	

Als u niet al deze aangepaste aanwijzingen wilt opnemen, kunt u elk bewerken en de **parameter** verwijderen, zodat deze niet via de webpagina wordt blootgesteld. Om er zeker van te zijn dat het systeem nog steeds werkt, voegt u verschillende stappen toe aan het begin van het script. Stel bijvoorbeeld 'Calling' in op 'SP[AA/AACalling]'. Niet alle hier getoonde aanwijzingen hebben corresponderende systeemscripts. In de meeste gevallen is het verstandig ze zelf op te nemen.

Als de aanwijzingen niet veranderen, kunt u ze één keer opnemen, zorgen dat ze op het Cisco Unity Express System bestaan met een bepaalde bestandsnaam, en de Parameter eigenschap verwijderen van de variabele. Op deze manier speelt de prompt een vaste bestandsnaam. Maar de variabele wordt niet blootgesteld via de web interface waar een beheerder het per ongeluk kan veranderen.

[Een script uploaden naar Cisco Unity Express](#)

Meestal is de eerste stap om een nieuwe toepassing en script aan Cisco Unity Express toe te voegen het uploaden van de oproepen. Dit is belangrijk omdat de aanwijzingen op het systeem moeten bestaan zodat u ze in de script parameters kunt configureren. Anders moet u de parameters leeg laten, de aanwijzingen uploaden, dan teruggaan en de script parameters bewerken. Raadpleeg [Beheer via het telefoonnummer \(AVT\)/het beheersysteem voor informatie over](#) het opnemen en uploaden van [opmerkingen](#).

Zodra u uw script hebt opgeslagen en klaar bent om het uit te proberen, moet u het eerst uploaden naar Cisco Unity Express. De makkelijkste manier is om de GUI te gebruiken, omdat daarvoor geen FTP server nodig is om de script bestanden te laden.

Voer de volgende stappen uit:

1. Meld u aan bij de Cisco Unity Express GUI met een account met beheerrechten.
2. Selecteer **Voice Mail > Auto Attendant**.
3. Klik op **Add** (Toevoegen).
4. Klik naast "Selected Automated Attendant Script" op de knop **Upload**.
5. Klik op **Bladeren**.
6. Vind het script bestand, selecteer het en druk op **OK**.
7. Als u de naam van het doelbestand wilt wijzigen, doet u dit. Druk anders op **Upload**.
8. Voer een toepassingsnaam in. Dit kan alles zijn in het kleine geval en wordt gebruikt om naar de toepassing te verwijzen die bij dit script is gekoppeld.
9. Klik op **Volgende**.
10. De pagina toont nu alle variabelen voor het script dat als parameters is gemarkeerd. Dit betekent dat ze op deze pagina kunnen worden ingesteld. Als u de prompt bestanden nog niet hebt geüpload, dan kunt u deze eerst bekijken en vervolgens de informatie later invullen.
11. Klik op **Next** wanneer u klaar bent met het invoeren van script parameters.
12. Zorg dat de toepassing zoals **Ingeschakeld** wordt gemarkeerd, stel het maximum aantal gelijktijdige aanroepen in (standaard is het maximum aantal toegestaan door de licentie) en voer een aanroep-nummer in. Dit is het nummer waarvoor een beroep op deze specifieke toepassing moet worden gedaan (trigger). Dit kan uw hoofdauto-atteest zijn, of een tijdelijk nummer. U kunt dit ook overslaan en later invullen. Zonder een call-in nummer, kunt u geen script testen of starten. **Opmerking:** Voor de integratie van Cisco CallManager met SRST moet u meerdere aanroep-getallen invoeren. Vóór Cisco Unity Express 2.1.1 moet deze informatie via de CLI worden ingevoerd. In Cisco Unity Express 2.1 kunnen meerdere aanroep-getallen (triggers) worden ingevoerd via het scherm **Beheer > Call-in Nummers**.
13. Klik op **Voltoeien**.

Zodra u het script uploadt en de applicatie aanpast, moet u ervoor zorgen dat u aanroepen naar de applicatie kunt sturen. Dit betekent dat ofwel Cisco CallManager Express of Cisco CallManager moet worden geconfigureerd. Met CallManager Express houdt dit de configuratie in van een dial-

peer die naar Cisco Unity Express wijst die het patroon (trigger-nummer of het Call-in-nummer) aanpast dat in Cisco Unity Express wordt geconfigureerd. In Cisco CallManager moet een CTI-routepunt met dit nummer worden toegevoegd. Vergeet niet dat u dit CTI-routepunt moet associëren met de JTAPI-gebruiker die Cisco Unity Express inlogt als. Voor deze configuratie kan een herstart van Cisco Unity Express nodig zijn. Zodra u het Punt van de Route toevoegt en met de gebruiker associeert, kunt u het script zo veel veranderen als u wilt zonder de herstart.

Wanneer u een script bijwerkt, als er geen variabele parameters worden toegevoegd of gewijzigd, kunt u naar de Cisco Unity Express editor gaan, **Voice Mail > scripts**, Upload en selecteer het script. Het wordt overschreven met alle andere geconfigureerde parameters die hetzelfde blijven.

Wanneer u aanwijzingen maakt, is het makkelijkst om het AVT-systeem te gebruiken. De bestandsnamen die ze heeft geregistreerd, bevatten datum-/tijdstempels. Maar in Cisco Unity Express 2.1.1 en hoger is het mogelijk om de CLI **cn-naam** opnieuw aan te geven. Eerst moest u de melding downloaden, opnieuw uploaden met een nieuwe naam en vervolgens het oorspronkelijke .wav-bestand verwijderen. Bijvoorbeeld:

```
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>
```

[Problemen oplossen](#)

Wanneer u een script problemen oplost, moet u verschillende scenario's aanroepen en testen, zowel regelmatige gebruikersinvoer als de tijdelijke en verwachte foutvoorwaarden.

Voordat u een script uploadt, hebt u altijd toegang tot de **Gereedschappen > Toegang** in de Script Editor valideren en zorgt u ervoor dat u het "Geldigheid geslaagd" bericht krijgt. Als dit niet het geval is, worden alle fouten weergegeven in het debug-venster. U kunt dubbelklikken en het toont u waar de fout staat in het script.

In de meeste gevallen zijn de standaardsporen meer dan toereikend voor het oplossen van problemen. Om dit te vereenvoudigen, laat de standaard sporen aan en gebruik de filtermogelijkheid om weer te geven wat u nodig hebt.

Geef voor een test de **duidelijke** spooropdracht af. Hiermee wordt de geheugenbuffer van sporenberichten verwijderd zodat de hoeveelheid gefilterde informatie alleen de gegevens bevat nadat de opdracht is gegeven.

Voor script executie is het belangrijkste item om op te filteren EXECUTING_STEP. Dit toont alle stappen terwijl ze worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld:

```
cue-3745-44a> clear trace
```

```
cue-3745-44a> /*** NOW THE TEST CALL IS MADE ***/
```

```
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
...
```

In dit voorbeeld wordt een deel van de overvloedige informatie in het midden verwijderd en het begin van de datum/tijdstempel gekraakt. Meestal is de belangrijkste informatie aan het eind van elke regel.

Opmerking: Veel van deze productielijnen worden teruggebracht tot een tweede en derde lijn vanwege ruimtelijke redenen.

```
5:33.956 Step id=529,Step Class=com.cisco.wfframework.steps.core.StepComment,
Step Description=/* Assumptions: User extensions ... */
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=/* Check for Alternate Greeting. ... */
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.wf.framework.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)
```

U kunt nu elke stap zien zoals deze wordt uitgevoerd. U kunt niet zien hoe expressies evalueren en u kunt ook geen gebruikersinvoer zien. Als het script dat voor je staat, kan je volgen waar het script vertakt is, met kennis van de cijfers die je hebt opgegeven (in dit geval wordt de gebruiker ingetoetsen, ingedrukt en uitgebreid, en wordt overgebracht).

Gebruik een filter om de cijfers te zien.

```
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
```

Van deze uitvoer zie je dat extensie 201 is geselecteerd.

Als de versies van de CUE en de CUE script editor verschillend zijn en u probeert een A-script via GUI of CLI te uploaden, mislukt het uploaden van de Upload mislukte foutmelding. Als beide versies anders zijn, moet u het script opnieuw genereren via de CUE-editor van de versie die hetzelfde is als uw CUE. U kunt het CUE ook upgraden naar de versie van de CUE-script-editor en het script uitvoeren.

[Bijlage](#)

[Bijlage 1 - Systeemprompts](#)

In deze tabel worden de systeemaanwijzingen weergegeven die u kunt gebruiken.

Opmerking: U kunt niet alle aanwijzingen die u in de Cisco Unity Express-voicemail-toepassing hoort, opnieuw gebruiken in een aangepaste script. Sommige vroegen zijn alleen beschikbaar via het voicemail script dat u niet kunt aanpassen via de Cisco Unity Express Script Editor.

Systeemaanvraag	Opgenomen geluid
SP[AA/AWelcome]	"Welkom bij Geautomatiseerde deelnemer"
SP[AAA/AAM Menu]	"Om het telefoonnummer in te voeren van de persoon die u probeert te bereiken druk op 1, Om de naam in te

	voeren van de persoon die u probeert te bereiken druk op 2, Om naar een operator over te brengen drukt u op 0"
SP[AA/AEnter ExtN]	"Voer het telefoonnummer in en druk op de #-toets"
SP[AC/ACallingExtN]	"Uitbreiding bellen"
SP[A/APhonkbereik]	"Het telefoonnummer dat u probeert te bereiken"
SP[AO/OoutOfServicePhone]	"Is momenteel niet beschikbaar"
SP[A/NameDial]	"Spel de achternaam van de persoon die u wilt bellen gevolgd door de voornaam. Voor letter Q, druk op 7, voor Z druk op 9"
SP[AC/ACalling]	"Bellen"
SP[AA/ASorry]	"Sorry dat je problemen hebt. Blijf alsjeblieft in de rij en sommigen zullen binnenkort bij je zijn."
SP[AAA/AWant2Call]	"Als dit de naam is van de persoon die u oproept, druk dan 1 om opnieuw te beginnen op *"
SP[AA/foto_daar]	"Ben je er nog?"

[Bijlage 2 - Standaardsporen opnieuw instellen](#)

Om het systeem (Cisco Unity Express 2.1.x en eerder) opnieuw in te stellen om sporen door de CLI te standaardinstellen, schakelt u eerst alle sporen uit met de opdracht **no-alle sporen** en vervolgens in de CLI plakken:

```

trace ccn engine debug
trace ccn libldap debug
trace ccn subsystemappl debug
trace ccn managerappl debug
trace ccn managerchannel debug
trace ccn subsystemjtapi debug
trace ccn subsystemsip debug
trace ccn stacksip debug
trace ccn subsystemhttp debug
trace ccn vbrowsercore debug
trace ccn subsystemcmt debug
trace ccn libmedia debug
trace ccn managercontact debug
trace ccn stepcall debug
trace ccn stepmedia debug
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 debug
trace ccn libldap debug
trace ccn subsystemappl debug
trace ccn managerappl debug
trace ccn managerchannel debug
trace ccn subsystemjtapi debug
trace ccn subsystemsip debug
trace ccn stacksip debug
trace ccn subsystemhttp debug
trace ccn vbrowsercore debug
trace ccn subsystemcmt debug
trace ccn libmedia debug
trace ccn managercontact debug
trace ccn stepcall debug
trace ccn stepmedia debug
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

[Gerelateerde informatie](#)

- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning - Cisco-systemen](#)