

# Unity Express System Auto Attendantの設定と管理

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[概要](#)

[グリーティング管理システムについて](#)

[カスタムスクリプトの作成とデフォルトCUE AAアプリケーションのカスタマイズ](#)

[CUEスクリプトエディタアプリケーションを使用したカスタムスクリプトの作成](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントの目的は、Cisco Unity Express 自動応答機能 ( AA ) の設定方法と管理方法について説明することです。

## 前提条件

### 要件

このドキュメントは、Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1以降に適用されます。このソフトウェアに精通している必要があります。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unity Express 1.1、1.2、2.0、2.1、2.1.1以降

注：このドキュメントに記載されている情報の大部分は、以前のバージョンと同様に、Cisco Unity Express 2.1.1に関連しています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

### 表記法

ドキュメント表記の詳細は、「[シスコテクニカルティップスの表記法](#)」を参照してください。

## 概要

Cisco Unity Express(CUE)AAを設定および管理するには、アプリケーションを構成するコンポーネントとその相互作用を理解する必要があります。Cisco Unity ExpressのGreeting Management System(GMS)コンポーネントはAAの一部ではありませんが、Unity Expressの主要な機能であり、AAスクリプトで使用される音声グリーティングメッセージとプロンプトファイルを記録するための便利なツールです。

Cisco Unity Expressで提供されるデフォルトのAAスクリプトは「aa.aef」という名前で、システムディレクトリに存在します。このスクリプトはシステムディレクトリにあるため、ユーザによるダウンロード、コピー、アップロードはできません。このデフォルトのAAアプリケーションは、「システムスクリプト」または「システムAA」とも呼ばれます。

ユーザディレクトリにあるデフォルトAAの唯一のコンポーネントは、AAWelcome.wavというオーディオプロンプトファイルです。デフォルトAAで使用されるその他すべてのオーディオプロンプトファイルは、システムディレクトリに存在し、ユーザがダウンロード、コピー、アップロードすることはできません。

デフォルトAAで最初に実行されるアクションは、「welcomePrompt」という名前のシステムパラメータを使用するステップです。デフォルトでは、welcomePromptパラメータの値はAAWelcome.wavに設定されています。したがって、AAパイロット番号がダイヤルされたときに発信者に最初に聞こえるのは、そのファイルに含まれる音声です。Cisco Unity Express AAに付属のAAWelcome.wavファイルは非常に短い(約2秒)であり、そのオーディオコンテンツは「Welcome to the Automated Attendant」というメッセージだけです。次に、AAスクリプトが別のステップに進み、「To enter the phone number of the person you are reach, press 1 ...」という音声を含むプロンプトが表示されます。次に、AAスクリプトは発信者の入力に基づいてステップを実行し、入力が検出されない場合は繰り返します。

**注：**デフォルトAAスクリプトのwelcomePromptステップは割り込み不可です。キーボードの入力を実際に受け入れて保存しますが、入力に基づいてすぐに操作は行われません。ただし、スクリプトが次のステップに進み、プロンプトが迅速に表示されるため、発信者はアクションが実行されたことを認識する可能性があります。これは、割り込み可能な2番目のステップです。したがって、発信者がプロンプトを再生中に「1」を押すと(「XYZ社へようこう...」)、そのメッセージは保存されます。2番目のステップのメニューでは、「1」を選択して「Dial by Extension」をアクティブにしているため、AAスクリプトはウェルカムグリーティングが終了した直後に数字「1」を受信し、発信者が到達する人物の内線番号を入力することを期待します。スクリプトステップは既に数字「1」を受け取っており、このステップの発信者のメニュー選択としてこの入力を処理するため、発信者にメニューオプションを通知するプロンプトは再生されません。

Cisco Unity Express 2.1.1には依然としてaa.aef auto attendantがあり、有効なボイスメール内線番号、設定可能な休日、ビジネススケジュール、オープン/クローズ/ホリデーステータスの別のプロンプトへの転送をブロックできます。aasimple.aefスクリプトも追加されます。GMSはAdministration vi Telephone(AvT)に名前が変更され、より多くの機能が追加されました。詳細については、該当するリリースノートを参照してください。

**注：**Cisco Unity Express Script Editorアプリケーションに付属のCDに収録されているaa\_sample1.aefを使用する必要があります。

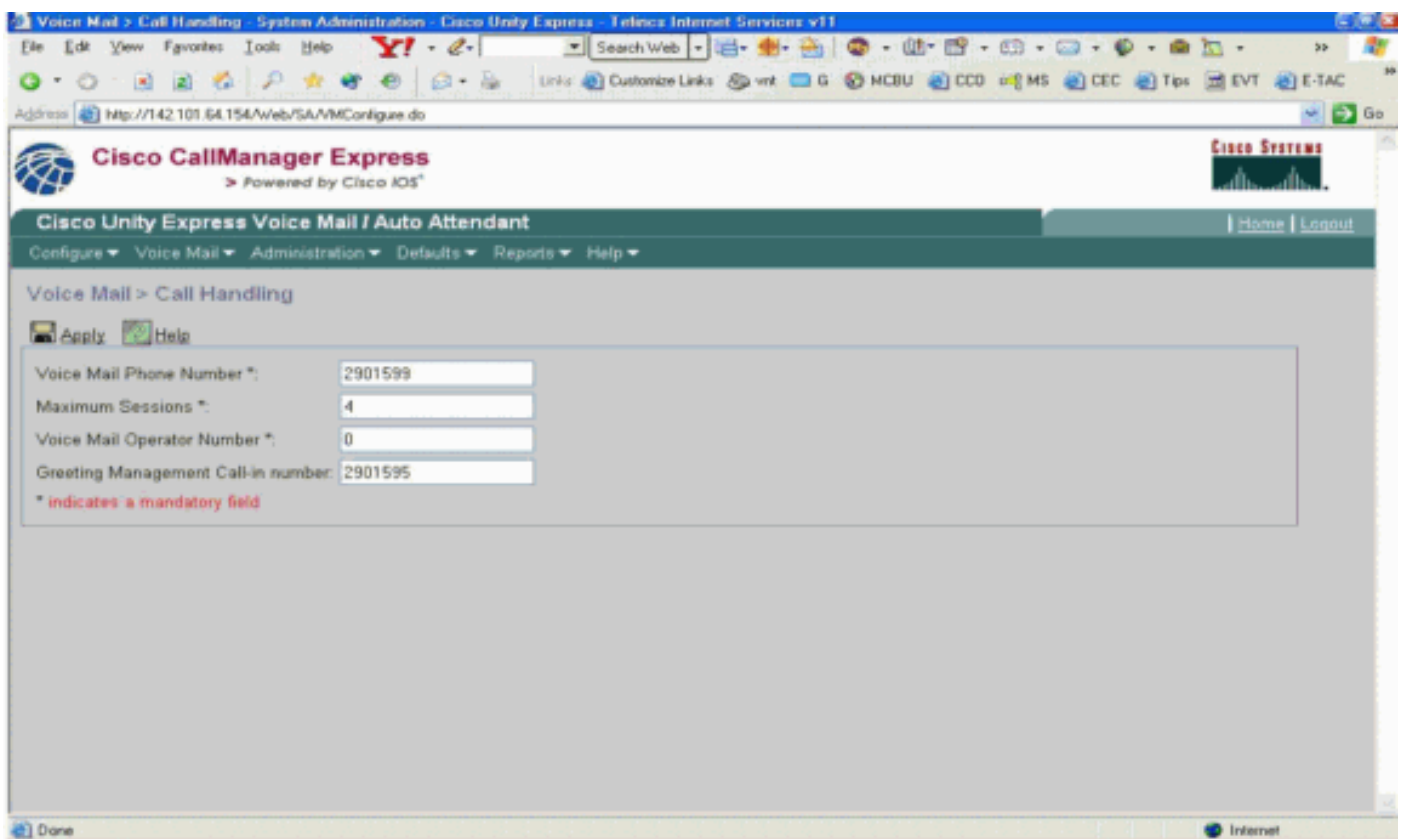
## [グリーティング管理システムについて](#)

GUIまたはコマンドラインインターフェイス(CLI)の代わりに、別のシステムで生成されたオーディオファイルをアップロードまたはダウンロードするために、GMSを使用してCisco Unity Expressファイルシステムでオーディオファイルを直接録音または削除できます。シスコでは、GMSを使用してグリーティングファイルを記録し、高品質の音声ファイルを生成する際にプロンプトを表示することを推奨しています。GMSは、Cisco Unity Express初期化ウィザードまたはGUIまたはCLIを使用して設定された番号をダイヤルすると開始されるCisco Unity Expressシステムスクリプトです。GMSは、Cisco Unity Expressのpromptmgmtアプリケーションで識別できません。

GMSの助けを借りて新しいプロンプトを録音すると、UserPrompt\_DateTime.wavという形式のファイルが作成されます(UserPrompt\_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17)など)。これらのファイルの名前は、GMSから変更できません。代わりに、ファイルをダウンロードし、GUIまたはCLIを使用して新しいファイル名を使用して再度アップロードする必要があります(次の図を参照)。新しく作成したファイルをスクリプトで使用する場合は、GUIまたはCLIを使用して割り当てる必要があります。これは、GMSからは実行できません。

**注：GMSでは、新しいプロンプトファイルの追加または既存のファイルの削除のみが可能であることに注意してください。新しく作成したプロンプトをスクリプトで使用する場合は、プロンプトの名前をスクリプトのプロンプトに合わせて変更するか、この新しいプロンプトを参照するようにスクリプトを変更する必要があります。**

GMSコールイン番号を表示および変更できます。この番号にアクセスするには、次に示すように、[Voicemail > Call Handling]画面のパスを使用します。



GMSコールイン番号は、通常、Cisco Unity Express初期化ウィザードを使用してインストール時に設定されます。

GMS番号(IP Phoneまたは公衆電話交換網(PSTN)から)にダイヤルすると、スクリプトが発信者のグリーティングとプロンプトの管理と録音に役立ちます。

最初に、発信者が入力する必要がある手順は次のとおりです。

- 内線番号を入力してください。
- 暗証番号を入力してください。
- グリーティング管理システムへようこそ。

次に、発信者に次のメニューが表示されます。

- 「1」を押して、自動応答代替グリーティングを管理します。
- カスタムプロンプトを管理するには、「2」を押します。「1」を押して、新しいプロンプトを録音します。ブープ音に新しいプロンプトを録音します。録音を終了するには、#キーを押します。新しいプロンプトを次のように記録しました。録音されたプロンプトを再生します。プロンプトを保存するには、「2」を押します。削除するには「3」を押してください。録音メッセージの制限に達すると、発信者に次のメッセージが聞こえます。<<x>>プロンプトはすでに録音されています。
- 以前に録音したカスタムプロンプトを再生するには、「2」を押します。<<x>>個のプロンプトが記録されます。ループ{プロンプト<<i>>プロンプト<</i>}を再生します。削除するには「3」を、スキップするには「#」を押してください。「3」を押すと、プロンプトが削除されます。}
- 発信者がプロンプトを録音するには、「2」を押す必要があります。

GMSの詳細については、『[Unity Expressのグリーティング管理システムと緊急代替グリーティングの設定と使用](#)』を参照してください。

## カスタムスクリプトの作成とデフォルトCUE AAアプリケーションのカスタマイズ

多くの場合、デフォルトのCisco Unity Express AAアプリケーションの動作で顧客のニーズを満たすことができます。ただし、ほとんどの企業は、AAに到達したときに社名を聞きたいとされています。

この場合の解決策は、「XYZ.comへようこそ」という短い音声プロンプトを作成し、デフォルトのウェルカムプロンプトとして使用することです（詳細な手順はこのドキュメントで説明します）。最大120秒の音声を含むプロンプトファイルを使用できますが、Ciscoでは、Welcomeプロンプトは割り込み不能であるため、短くしておくことをお勧めします。

AAスクリプトの要件が、デフォルトAAで指定されている手順（内線番号でダイヤルし、ダイヤル中にユーザ名を入力し、オペレータを呼び出す）よりも複雑な場合、必要なすべての手順、プロンプト、入力を処理するカスタムAAスクリプトを作成します。

カスタムスクリプトは、Cisco Unity Express Script Editorアプリケーションを使用して作成する必要があります（[ここではダウンロードできます](#)）。このアプリケーションには、機能を説明するドキュメントを含むサンプルAAスクリプトも用意されています。カスタムスクリプトの作成の詳細については、このドキュメントの「[Cisco Unity Expressスクリプトエディタアプリケーションを使用してカスタムスクリプトを作成する](#)」セクションを参照してください。

デフォルトのCisco Unity Express AAの動作が要件を満たしていて、カスタマイズされたグリーティングの作成のみが必要な場合は、次の手順を実行する必要があります。

1. AAグリーティングオーディオファイルを録音します（GMS方式を推奨）。
2. 新しく作成したグリーティングファイルをCisco Unity Expressファイルシステムにアップロ

ードします。注：このファイルのアップロード手順は、グリーティングオーディオファイルがPCまたはCisco Unity Express GMS以外のシステムで作成されている場合にのみ必要で、最初の方法で説明します。GMSを使用してグリーティングオーディオファイルを録音する場合、GMSはCisco Unity Expressファイルシステムで直接作成され、アップロードステップは必要ありません。(GMSによって記録されたプロンプトの名前を変更する必要がない限り。次に、ダウンロードして、新しい名前でアップロードする必要があります(このドキュメントを参照)。

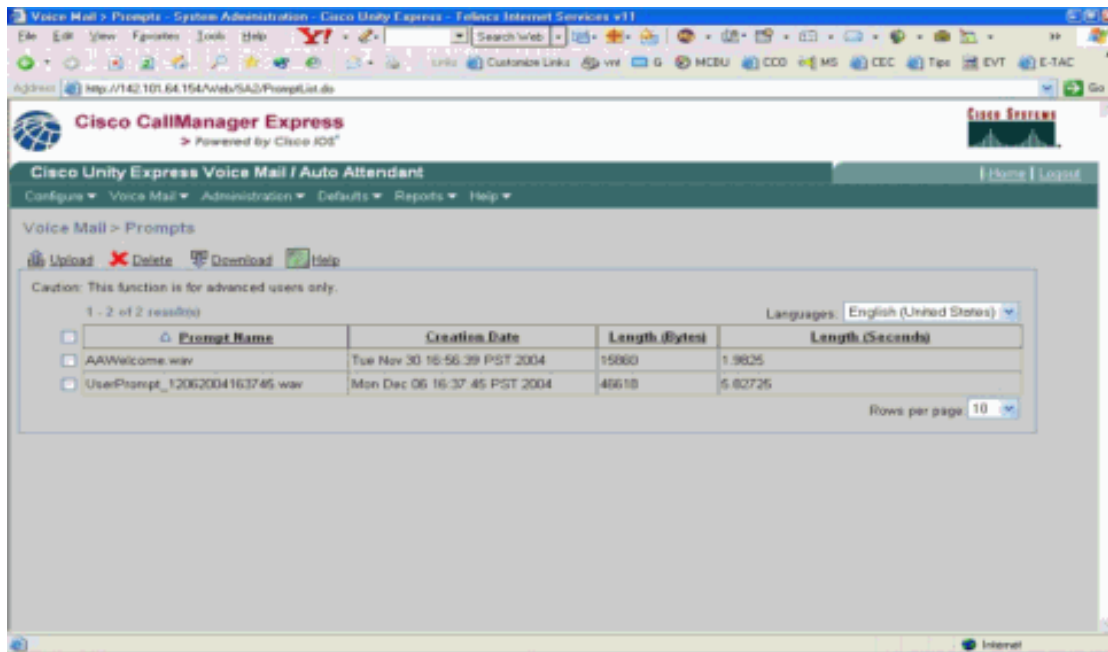
3. 新しいグリーティングファイルをwelcomePromptパラメータに関連付けます ( GUIメソッドを推奨 )。

## 自動応答グリーティングまたはプロンプトファイルの録音

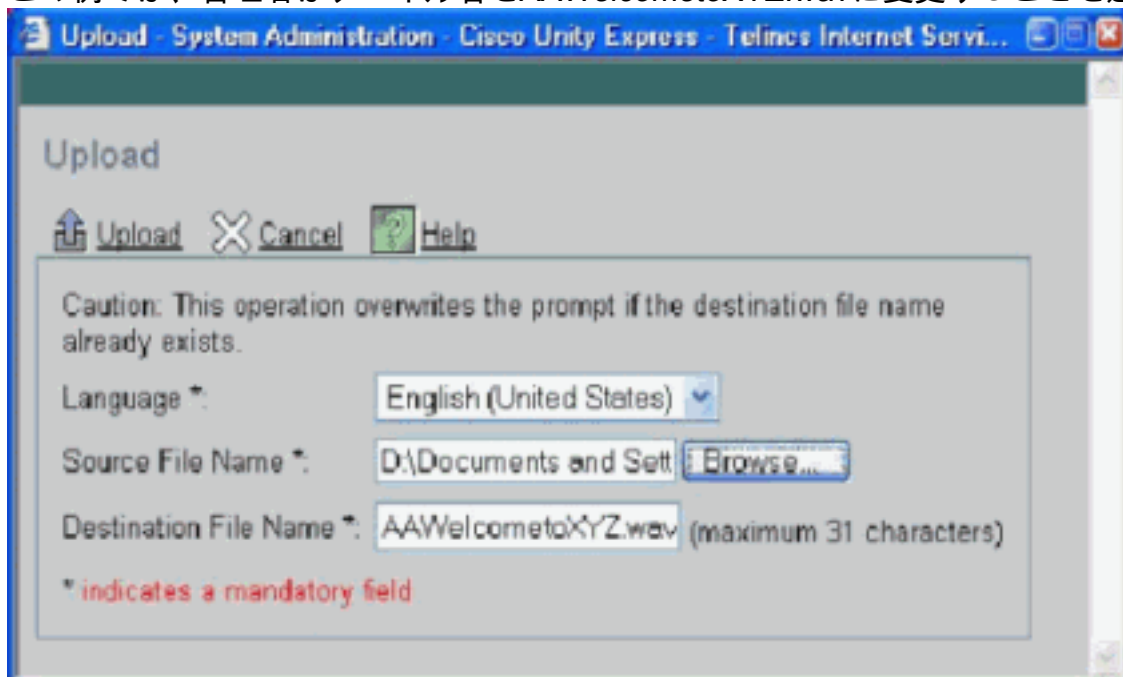
AAグリーティングとプロンプトファイルを作成するには、次の2つの方法があります。

1. 次の形式で.wavファイルを作成します。G.711 U-law、8 kHz、8ビット、モノラル。ファイルは1 MBより大きくすることはできません。グリーティングが録音された後、GUIまたはCisco Unity Express CLIのccn copyコマンドを使用して、Cisco Unity Expressシステムにファイルをコピーします。アップロード手順については、このドキュメントの[「CLIを使用した自動応答グリーティングまたはプロンプトファイルのアップロード」セクション](#)を参照してください。
2. \* ( 推奨 ) グリーティングまたはプロンプトを録音するには、テレフォニーユーザインターフェイス(TUI)でGMSを使用します。
3. GMS電話番号をダイヤルし、グリーティングを録音するオプションを選択します。
4. 記録が終了したら、ファイルを保存します。GMSは自動的にファイルをCisco Unity Expressに保存します。注：この例では、Cisco Unity ExpressはGMS経由で記録された最後のファイルを「UserPrompt\_12062004163745.wav」として保存しています。「UserPrompt\_12062004163745.wav」ファイルのダウンロードを選択し、「ダウンロード」をクリックします。
5. ファイルの名前を変更するには、ファイルを保存します。
6. 最後に、次に示すように、アップロードして[Upload]をクリックします。





この例では、管理者はファイル名をAAWelcometoXYZ.wavに変更することを選択します。



GUIを使用し

てプロンプトファイルを管理することを推奨しますが、次に示すように、ccn CLIコマンドを使用してプロンプトを管理することもできます。

```
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) y
```

この例では、最初にファイル(UserPrompt\_06172004102117.wav)をTFTPサーバ(XYZ-corp\_welcome.wav)にコピーします。次に、そのファイルをXYZ-corp\_welcome.wavと同じファイルにコピーします。最後に、UserPrompt\_06172004102117.wavファイルが削除されます。したがって、UserPrompt\_06172004102117.wavファイルの名前はXYZ-corp\_welcome.wavに変更されました。renameコマンドは使用できないので、ファイル名を

変更する方法はGUIとCLIの方法だけです。

## CLIを使用した自動応答グリーティングまたはプロンプトファイルのアップロード

ccn copy url source-ip-addressプロンプトprompt-filenameコマンドを発行します。

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：この手順は、GMS経由で記録されたファイルには必要ありません。

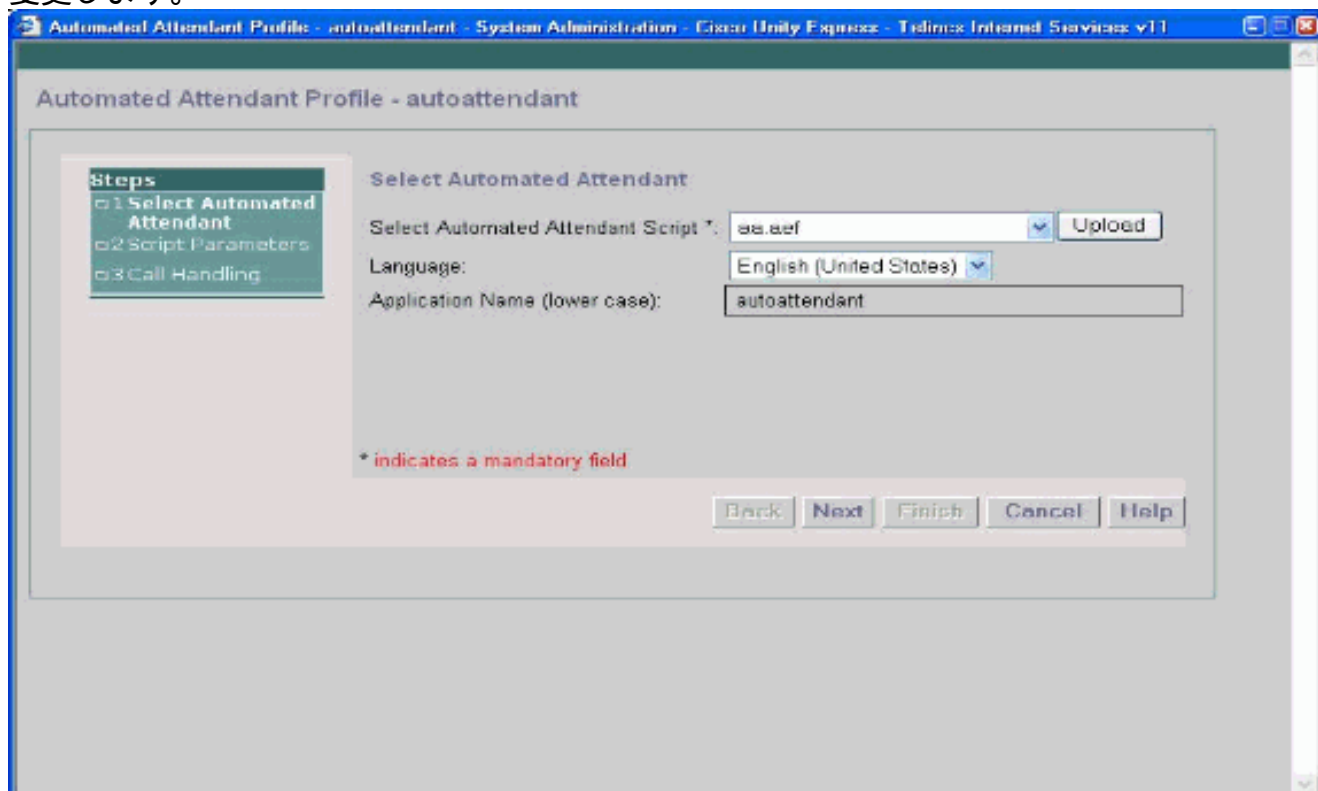
このコマンドは、GUIオプションの[Voice Mail] > [Prompts] > [Upload]を選択すると同じことになります。

注：Cisco Unity Expressモジュールで許可されているプロンプトの最大数を超過してアップロードしようとすると、エラーメッセージが表示されます。

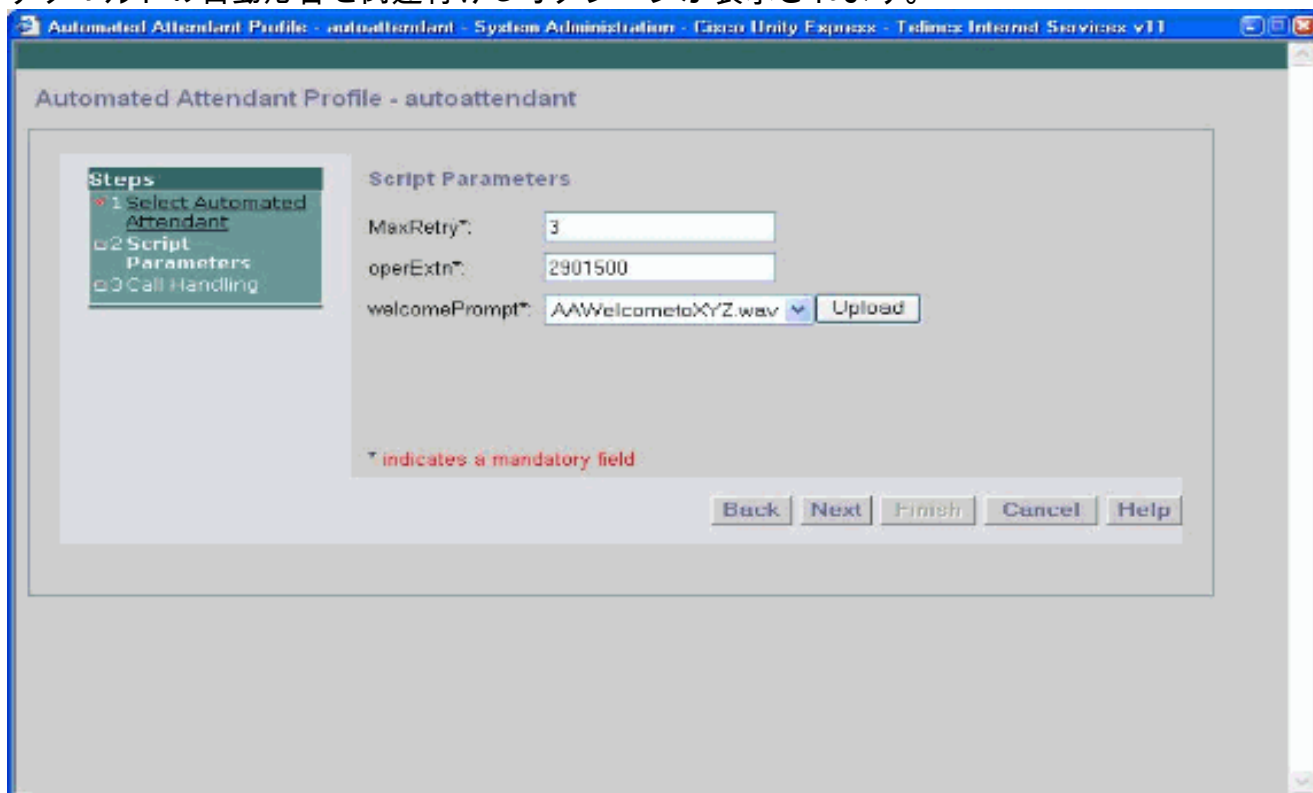
## 新しいグリーティングファイルとウェルカムプロンプトパラメータの関連付け

新しいグリーティングファイルがCisco Unity Expressファイルシステムに保存されると、AAスクリプトのアクションに関連付けられている場合にのみ使用されます。デフォルトAAスクリプトの最初のステップでは、「welcomePrompt」というシステムパラメータを使用して、グリーティングファイルを再生します。したがって、次の例に示すように、新しく作成したグリーティングファイルに関連付ける必要があります。

1. [Voice Mail] > [Auto Attendant]を選択し、オートアテンダントをクリックしてパラメータを変更します。



2. [Next] をクリックすると、GMSを介して記録された新しくアップロードされたプロンプトにデフォルトの自動応答を関連付けるオプションが表示されます。



3. また、次の例に示すように、CLIで新しく作成したグリーティングファイルをparameterコマンドで関連付けることもできます。

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

## CUEスクリプトエディタアプリケーションを使用したカスタムスクリプトの作成

前述のように、AAスクリプトの要件がデフォルトAAで指定されている手順（内線番号によるダイヤル、ユーザ名のスペルによるダイヤル、オペレータの呼び出し）よりも複雑な場合は、必要なすべての手順、プロンプト、入力を処理するカスタムAAスクリプトを作成します。Cisco Unity Express Script Editorアプリケーションは、TCLスクリプトに詳しいユーザにとってかなり直感的です。このアプリケーションに含まれているオンラインヘルプドキュメントは完全であり、カスタムスクリプトの作成プロセスを通じてエンジニアと技術者をガイドするのに十分です。いくつかのサンプルAAスクリプトとその説明は、[Cisco Unity Express 1.1.2 Software Downloadページからダウンロードできます](#)。また、シスコは、Partner E-learning Connection WebサイトのCisco Unity Express Script Editorのビデオオンデマンドトレーニングモジュールも提供しています。[Partner E-learning Connection](#)にアクセスし、**Advanced Search**タブを選択し、**Scripting Basics with Cisco Unity Express**を検索します。

注： Cisco Unity Express Script EditorアプリケーションにはAAスクリプトファイルが付属していますが、現在C:\ProgramFiles\wfavvid\aa.aefに保存されているこのファイルは正しくないため、バージョン2.1では削除されます。代わりに、付属のCDにあるaa\_sample1.aefファイルを使用してください。

AAは、次の手順でCisco Unity ExpressのデフォルトAAのように動作させることができます。



- PlayPromptを右クリックします ( このオプションの直前に、「Play Welcome Prompt」という注釈が表示されます )。
- [Properties] -> [Prompt]タブを選択し、[Barge-In] = [Yes]を設定します。
- 「aa.aef」以外の名前でスクリプトファイルを保存します。
- スクリプトファイルをCisco Unity Expressにアップロードします。
- 新しいAAスクリプトファイルをカスタムスクリプトとして有効にします。

これらの手順の詳細については、『[Cisco Unity Express CLI Administrator Guide for Cisco CallManager Express, Release 1.1.2](#)』の「[Configuring Auto Attendant Scripts](#)」セクションを参照してください。

さらにガイダンスやトラブルシューティングのサポートが必要な場合は、ask-cue-editor@external.cisco.comまで電子メールを[送信](#)します。

## [関連情報](#)

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)