

Configurer et gérer la réception automatique du système Unity Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Aperçu](#)

[Comprendre le système de gestion des messages d'accueil](#)

[Personnalisation de l'application CUE AA par défaut par rapport à la création d'un script personnalisé](#)

[Utiliser l'application CUE Script Editor pour créer des scripts personnalisés](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Il a pour objectif d'expliquer comment configurer et gérer la Réception automatique (AA) de Cisco Unity Express.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Ce document s'applique à Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 et versions ultérieures. Vous devriez être familier avec ce logiciel.

[Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 et versions ultérieures

Remarque : la plupart des informations contenues dans ce document sont tout aussi pertinentes pour Cisco Unity Express 2.1.1 que pour les versions antérieures.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

Aperçu

Afin de configurer et de gérer Cisco Unity Express (CUE) AA est de comprendre les composants qui composent l'application et comment ils interagissent. Le composant GMS (Greeting Management System) de Cisco Unity Express ne fait pas partie de l'AA. Cependant, il s'agit d'une fonction Unity Express clé et d'un outil utile pour enregistrer les messages d'accueil audio et les fichiers d'invite utilisés par le script AA.

Le script AA par défaut fourni avec Cisco Unity Express est nommé « aa.aef » et réside dans un répertoire système. Comme ce script se trouve dans le répertoire système, il ne peut pas être téléchargé, copié ou téléchargé par les utilisateurs. Cette application AA par défaut est également appelée « script système » ou « AA système ».

Le seul composant de l'AA par défaut qui réside dans le répertoire utilisateur est un fichier d'invite audio appelé AAWelcome.wav. Tous les autres fichiers d'invite audio utilisés par l'AA par défaut résident dans le répertoire système et ne peuvent pas être téléchargés, copiés ou téléchargés par les utilisateurs.

La première action effectuée par l'AA par défaut est une étape qui utilise le paramètre système nommé « WelcomePrompt ». Par défaut, la valeur du paramètre WelcomePrompt est définie sur AAWelcome.wav. Par conséquent, la première chose que l'appelant entend lorsque le numéro pilote AA est composé est le son contenu dans ce fichier. Le fichier AAWelcome.wav fourni avec la réception automatique Cisco Unity Express est très court (environ deux secondes) et son contenu audio est uniquement le message « Bienvenue dans la réception automatique ». Ensuite, le script AA passe à une autre étape qui lit une invite contenant le son « Pour entrer le numéro de téléphone de la personne que vous essayez d'atteindre, appuyez sur 1 ... » Le script AA exécute ensuite les étapes en fonction de l'entrée de l'appelant ou se répète si aucune entrée n'est détectée.

Remarque : L'étape WelcomePrompt du script AA par défaut est non interruptible. En fait, il accepte et stocke les entrées du clavier, mais aucune action n'est effectuée immédiatement en fonction de l'entrée. Cependant, l'appelant peut probablement percevoir qu'une action est effectuée puisque le script passe à l'étape suivante et invite si rapidement. C'est la deuxième étape qui est interruptible. Ainsi, si l'appelant appuie sur “ 1 ” pendant que l'invite est lue (“ Bienvenue à XYZ Corporation... ”), il est stocké. Puisque le menu de la deuxième étape a le choix “ 1 ” défini pour activer “ numérotation par poste ”, le script AA reçoit le chiffre “ 1 immédiatement après la fin du message d'accueil et attend de l'appelant qu'il entre le numéro de poste de la personne à joindre. L'invite qui informe l'appelant des options de menu n'est jamais lue car l'étape du script a déjà reçu le chiffre “ 1 ” et traite cette entrée comme la sélection du menu de l'appelant pour cette étape.

Cisco Unity Express 2.1.1 dispose toujours du standard automatique aa.aef qui peut désormais bloquer les transferts vers des postes de messagerie vocale valides, des jours fériés configurables, des horaires d'affaires et des invites séparées pour l'état des jours fériés/ouverts/fermés ; mais ajoute également un script aasimple.aef. Le GMS a été rebaptisé Administration vi Telephone (AvT) et ajoute plus de fonctionnalités. Pour plus d'informations, reportez-vous aux notes de version appropriées.

Remarque : les clients doivent utiliser aa_sample1.aef, qui est inclus sur le CD fourni avec l'application Cisco Unity Express Script Editor.

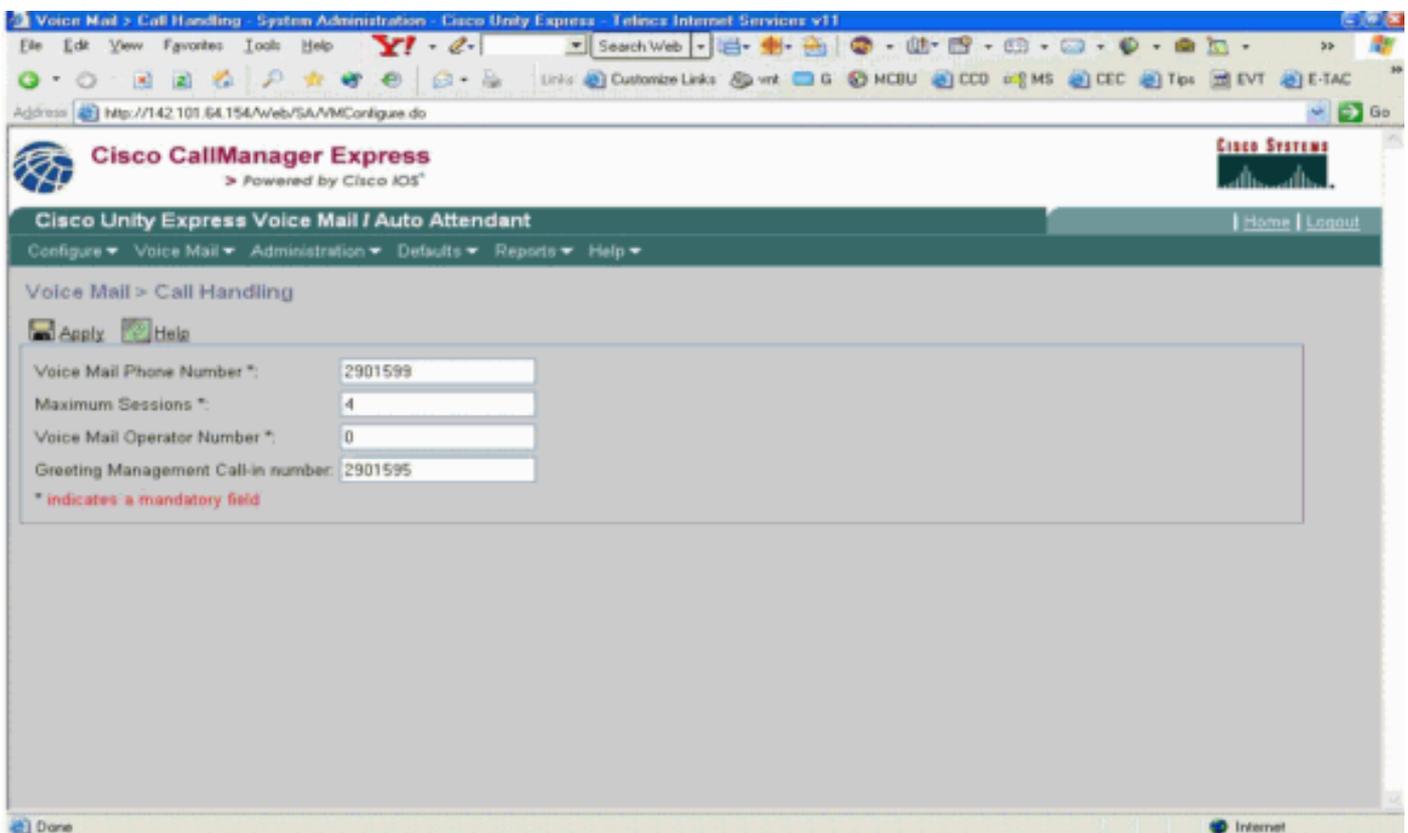
Comprendre le système de gestion des messages d'accueil

À la place de l'interface utilisateur graphique ou de l'interface de ligne de commande (CLI) afin de télécharger ou de télécharger des fichiers audio générés sur un système distinct, le GMS vous permet d'utiliser votre téléphone pour enregistrer ou supprimer des fichiers audio directement dans le système de fichiers Cisco Unity Express. Cisco vous conseille d'utiliser le GMS pour enregistrer les fichiers de message d'accueil et les invites, car il génère des fichiers audio de meilleure qualité. Le GMS est un script système Cisco Unity Express qui est lancé lorsque vous composez un numéro configuré via l'Assistant Initialisation de Cisco Unity Express ou via l'interface utilisateur graphique ou l'interface de ligne de commande. Vous pouvez identifier le GMS par l'application **promptmgmt** dans Cisco Unity Express.

Lorsqu'une nouvelle invite est enregistrée à l'aide du GMS, un fichier est créé sous la forme *UserPrompt_DateTime.wav*, tel que *UserPrompt_06172004102117.wav* (06/17/2004 10:21:17). Ces fichiers ne peuvent pas être renommés à partir du GMS. Au lieu de cela, le fichier doit être téléchargé et téléchargé à nouveau avec un nouveau nom de fichier avec l'interface utilisateur graphique ou l'interface de ligne de commande (comme indiqué ici). Si vous voulez utiliser un fichier nouvellement créé dans un script, il doit être attribué avec l'interface graphique ou l'interface de ligne de commande, car cela n'est pas possible non plus à partir du GMS.

Remarque : N'oubliez pas que le GMS ne peut ajouter que de nouveaux fichiers d'invite ou supprimer des fichiers qui existent déjà. Si l'invite nouvellement créée doit être utilisée dans un script, l'invite doit être renommée pour correspondre à l'invite du script, ou le script doit être modifié pour faire référence à cette nouvelle invite.

Vous pouvez afficher et modifier le numéro d'appel GMS. Pour apporter des modifications, vous pouvez accéder à ce numéro en suivant l'écran **Voicemail > Call Handling**, comme indiqué ici :



Le numéro d'appel GMS est normalement configuré au moment de l'installation via l'Assistant Initialisation de Cisco Unity Express.

Lorsque vous composez le numéro GMS (à partir d'un téléphone IP ou d'un réseau téléphonique public commuté (RTPC)), un script permet à l'appelant de gérer et d'enregistrer les messages d'accueil et les invites.

Tout d'abord, l'appelant doit entrer les instructions suivantes :

- Veuillez saisir votre numéro de poste.
- Veuillez saisir votre numéro d'identification personnel.
- Bienvenue dans le système de gestion des salutations.

Ensuite, ce menu est présenté à l'appelant :

- Appuyez sur « 1 » pour gérer le message d'accueil secondaire du standard automatisé.
- Appuyez sur « 2 » pour administrer les invites personnalisées. Appuyez sur « 1 » pour enregistrer une nouvelle invite. Enregistrez une nouvelle invite au signal sonore. Pour terminer l'enregistrement, appuyez sur la touche #. Vous avez enregistré la nouvelle invite comme suit... Lire l'invite enregistrée. Appuyez sur « 2 » pour enregistrer l'invite. Appuyez sur « 3 » pour le supprimer. Si la limite des messages enregistrés a été atteinte, l'appelant entend : Vous avez déjà enregistré des invites «x».
- Appuyez sur « 2 » pour lire les invites personnalisées précédemment enregistrées. Il y a «x» invites enregistrées. Dans une boucle {Invite «i». Lire l'invite «i». Pour le supprimer, appuyez sur « 3 », pour l'ignorer, appuyez sur #. Si vous appuyez sur « 3 », supprimez l'invite.}
- Un appelant doit appuyer sur « 2 » pour enregistrer une invite.

Pour plus d'informations sur GMS, référez-vous à [Configuration et utilisation du système de gestion des messages d'accueil et du message d'accueil secondaire d'urgence pour Unity Express](#).

[Personnalisation de l'application CUE AA par défaut par rapport à la création d'un script personnalisé](#)

Dans de nombreux cas, le fonctionnement de l'application Cisco Unity Express AA par défaut est suffisant pour répondre aux besoins du client. Cependant, la plupart des entreprises aimeraient que les appelants entendent le nom de la société lorsque l'AA est atteinte.

La solution dans ce cas est de créer une invite audio courte, comme celle qui dit « Bienvenue sur XYZ.com » et l'utiliser comme invite de bienvenue par défaut (les étapes détaillées sont fournies dans ce document). Bien qu'il soit possible d'utiliser un fichier d'invite contenant jusqu'à 120 secondes d'audio, Cisco vous conseille de ne pas interrompre l'invite de bienvenue, car elle n'est pas interrompible.

Si les exigences du script AA sont plus complexes que les étapes fournies dans l'AA par défaut (numéroter par poste, épeler le nom d'utilisateur pendant que vous composez le numéro et appeler l'opérateur), alors un script AA personnalisé doit être créé pour gérer toutes les étapes, invites et entrées nécessaires.

Les scripts personnalisés doivent être créés au moyen de l'application Cisco Unity Express Script Editor (téléchargeable [ici](#)), où vous trouverez également plusieurs exemples de scripts AA avec la documentation décrivant leur fonction. Des informations supplémentaires pour créer des scripts personnalisés sont fournies dans la section [Utiliser l'application Cisco Unity Express Script Editor pour créer des scripts personnalisés](#) de ce document.

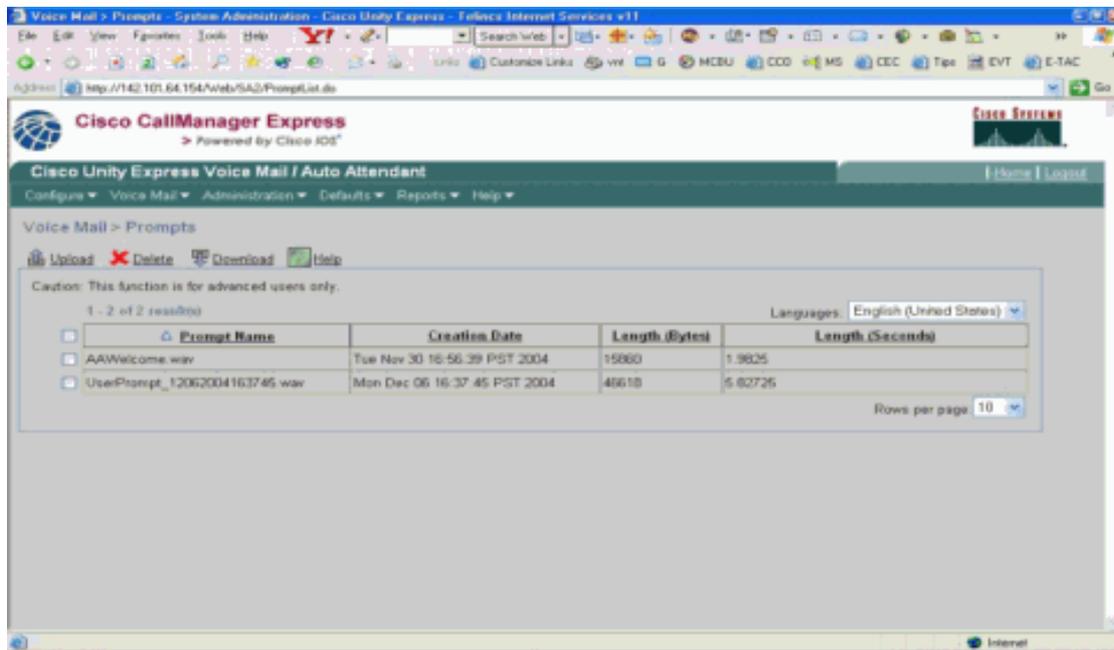
Si le fonctionnement de Cisco Unity Express AA par défaut répond à vos exigences et que vous n'avez besoin que de créer un message d'accueil personnalisé, vous devez suivre les étapes suivantes :

1. Enregistrer un fichier audio de message d'accueil AA (méthode GMS recommandée).
2. Téléchargez le fichier d'accueil nouvellement créé dans le système de fichiers Cisco Unity Express.**Remarque** : Cette étape de téléchargement de fichier n'est requise que si le fichier audio de message d'accueil est créé sur un PC ou un système autre que Cisco Unity Express GMS, comme décrit dans la première méthode ici. Si le GMS est utilisé pour enregistrer le fichier audio du message d'accueil, il est créé directement dans le système de fichiers Cisco Unity Express et l'étape de téléchargement n'est pas requise. (Sauf si vous devez renommer l'invite enregistrée par le GMS. Ensuite, vous devrez le télécharger et le télécharger avec le nouveau nom comme décrit ici.)
3. Associez le nouveau fichier de message d'accueil au paramètre WelcomePrompt (méthode GUI recommandée).

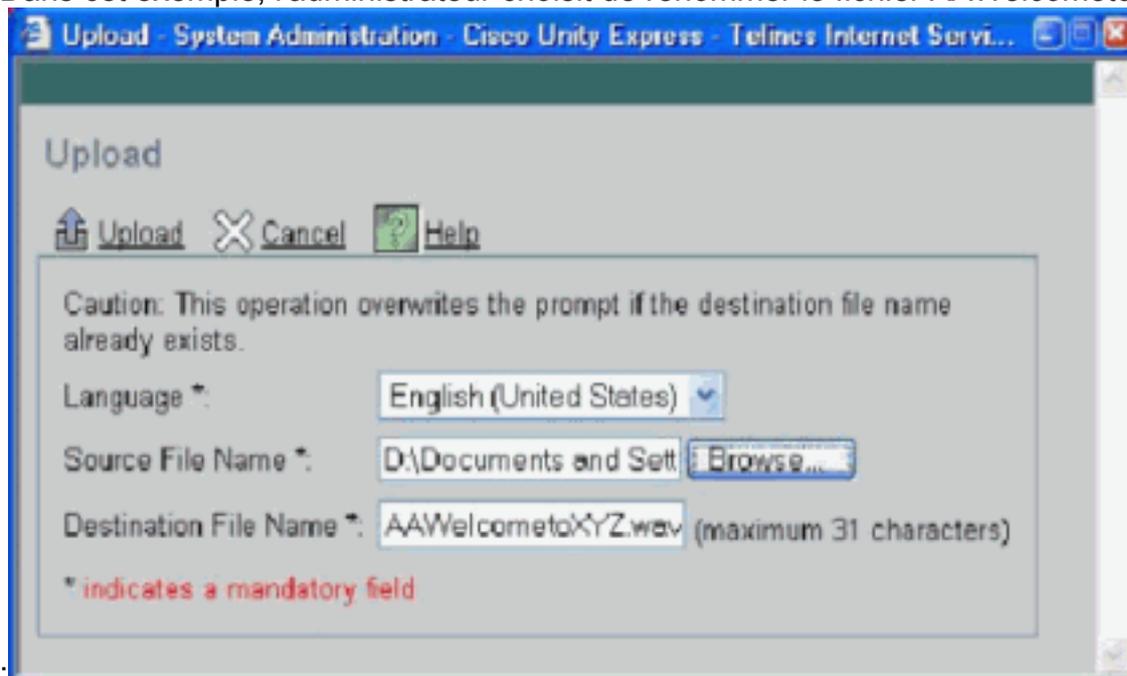
[Enregistrer un fichier de message d'accueil ou d'invite du standard automatique](#)

Il existe deux façons de créer un message d'accueil et un fichier d'invite AA :

1. Créez un fichier .wav au format suivant : G.711 U-law, 8 kHz, 8 bits, Mono. Le fichier ne peut pas dépasser un Mo. Une fois le message d'accueil enregistré, utilisez la commande GUI ou CLI **ccn copy** de Cisco Unity Express pour copier le fichier dans le système Cisco Unity Express. Pour connaître la procédure de téléchargement, reportez-vous à la section [Utiliser l'interface de ligne de commande pour télécharger le fichier de message d'accueil ou d'invite du standard automatique](#) de ce document.
2. *(Recommandé) Utilisez le GMS sur l'interface utilisateur de téléphonie (TUI) afin d'enregistrer le message d'accueil ou l'invite.
3. Composez le numéro de téléphone GMS et sélectionnez l'option permettant d'enregistrer un message d'accueil.
4. Lorsque l'enregistrement est terminé, enregistrez le fichier. GMS enregistre automatiquement le fichier dans Cisco Unity Express.**Remarque** : Dans cet exemple, Cisco Unity Express a enregistré le dernier fichier enregistré par le biais du GMS sous la forme « UserPrompt_12062004163745.wav ». Vous pouvez ensuite télécharger le fichier « UserPrompt_12062004163745.wav » et cliquer sur **Télécharger**.
5. Pour renommer le fichier, enregistrez-le.
6. Enfin, vous pouvez télécharger et cliquer sur **Télécharger** comme indiqué ici
:



Dans cet exemple, l'administrateur choisit de renommer le fichier *AAWelcomeToXYZ.wav*



Cisco vous recommande de gérer les fichiers d'invite à l'aide de l'interface utilisateur graphique. Toutefois, les invites peuvent également être gérées à l'aide des commandes CLI **ccn**, comme indiqué ici :

```

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

```

Cet exemple montre comment copier d'abord un fichier (*UserPrompt_06172004102117.wav*) sur le serveur TFTP (en tant que *XYZ-corp_welcome.wav*). Ensuite, il copie le même fichier en retour que *XYZ-corp_welcome.wav*. Enfin, le fichier *UserPrompt_06172004102117.wav* est supprimé. Ainsi, le fichier *UserPrompt_06172004102117.wav* a été renommé *XYZ-*

corp_welcome.wav. Aucune commande **rename** n'est disponible, de sorte que les méthodes de l'interface utilisateur graphique et de l'interface de ligne de commande sont le seul moyen de modifier un nom de fichier.

[Utiliser l'interface de ligne de commande pour télécharger le fichier de message d'accueil ou d'invite du standard automatique](#)

Émettez la commande **ccn copy url *source-ip-address* prompt *prompt-filename***.

Exemple :

```
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
```

Remarque : Cette étape n'est pas requise pour les fichiers enregistrés au moyen du GMS.

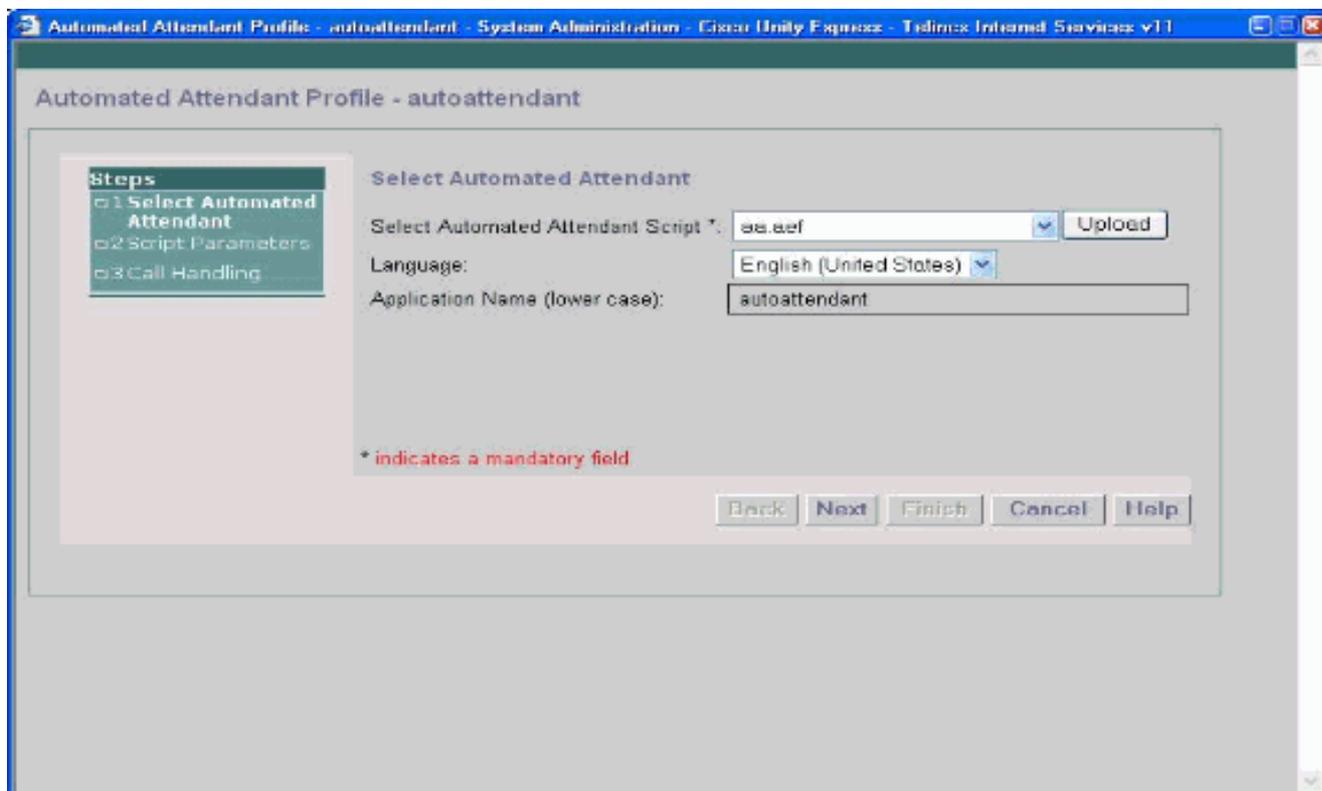
Cette commande équivaut à sélectionner les options de l'interface utilisateur graphique **Voice Mail > Prompts > Upload**.

Remarque : un message d'erreur s'affiche si vous essayez de télécharger plus que le nombre maximal d'invites autorisé sur votre module Cisco Unity Express.

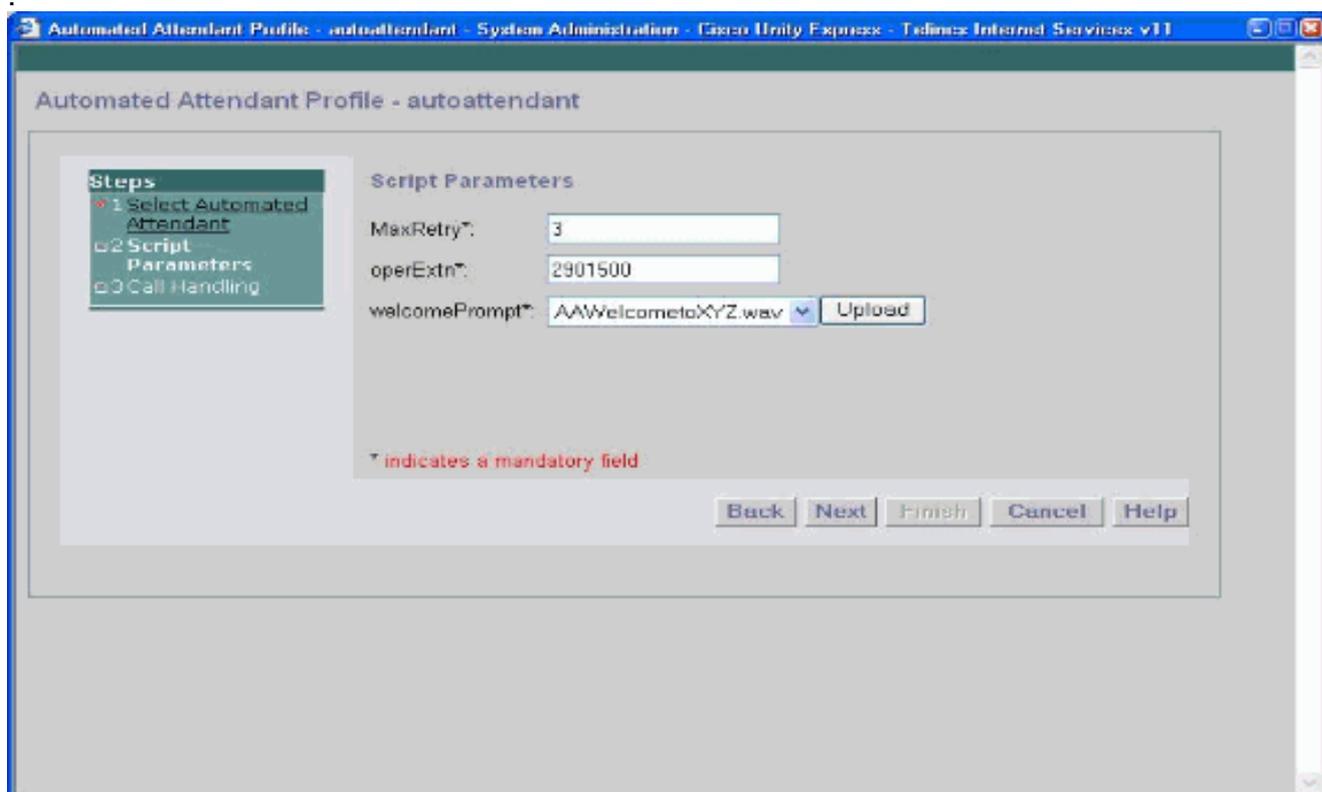
[Associer le nouveau fichier de message d'accueil au paramètre d'invite de bienvenue](#)

Une fois le nouveau fichier d'accueil enregistré dans le système de fichiers Cisco Unity Express, il n'est utilisé que s'il est associé à une action dans le script AA. La première étape du script AA par défaut utilise un paramètre système appelé « WelcomePrompt » pour lire le fichier de message d'accueil. Par conséquent, vous devez associer votre fichier d'accueil nouvellement créé comme indiqué dans l'exemple ci-dessous :

1. Sélectionnez **Messagerie vocale > Réception automatique**, puis cliquez sur la réception automatique pour modifier ses paramètres
:



2. Cliquez sur **Suivant**, pour afficher l'option permettant d'associer la réception automatique par défaut à l'invite récemment téléchargée qui a été enregistrée via GMS



3. Vous pouvez également associer votre nouveau fichier de message d'accueil via l'interface de ligne de commande à la commande **paramètres**, comme indiqué dans l'exemple ci-dessous :

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

Utiliser l'application CUE Script Editor pour créer des scripts personnalisés

Comme indiqué précédemment, si les exigences du script AA sont plus complexes que les étapes fournies dans la AA par défaut (numérotation par poste, numérotation par orthographe du nom d'utilisateur, appel à l'opérateur), un script AA personnalisé doit être créé pour gérer toutes les étapes, invites et entrées nécessaires. L'application Cisco Unity Express Script Editor est assez intuitive pour les utilisateurs familiarisés avec les scripts TCL. La documentation d'aide en ligne incluse dans l'application est complète et suffisante pour guider les ingénieurs et les techniciens tout au long du processus de création de scripts personnalisés. Plusieurs exemples de scripts AA et leurs descriptions peuvent être téléchargés à partir de la page de [téléchargement du logiciel Cisco Unity Express 1.1.2](#). Cisco propose également des modules de formation vidéo à la demande pour Cisco Unity Express Script Editor sur le site Web Partner E-learning Connection. Visitez le site [Partner E-learning Connection](#), sélectionnez l'onglet **Advanced Search** et recherchez **Scripting Basics avec Cisco Unity Express**.

Remarque : L'application Cisco Unity Express Script Editor est livrée avec un fichier de script AA inclus, mais ce fichier, actuellement stocké sur C:\ProgramFiles\wfvavid\aa.aef, est incorrect et sera supprimé pour la version 2.1. Utilisez plutôt le fichier aa_sample1.aef qui se trouve sur le CD d'accompagnement.

L'AA peut être configuré comme l'AA par défaut dans Cisco Unity Express en procédant comme suit :

- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **PlayPrompt** (Juste avant cette option, une annotation indique « Play Welcome Prompt ».)
- Sélectionnez l'onglet Propriétés -> **Invite, définissez Intervention-In = Oui**.
- Enregistrez le fichier de script sous un nom autre que « aa.aef ».
- Téléchargez le fichier de script vers Cisco Unity Express.
- Activez le nouveau fichier de script AA en tant que script personnalisé.

Pour plus d'informations sur ces étapes, reportez-vous à la section Configuration des scripts de réception automatique du [Guide d'administration de l'interface de ligne de commande Cisco Unity Express pour Cisco CallManager Express, version 1.1.2](#).

Si vous avez besoin de conseils supplémentaires ou d'une assistance pour le dépannage, envoyez un e-mail à ask-cue-editor@external.cisco.com.

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)