

# Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Gestion prompte](#)

[Saluant le système de gestion \(GMS\)](#)

[Message d'accueil alternatif de secours](#)

[Informations connexes](#)

## **Introduction**

Ce document présente un aperçu de la gestion des messages-guides dans le Cisco Unity Express à l'aide du système de gestion des messages d'accueil (GMS) et du message d'accueil en cas d'urgence (EAG).

GMS est une interface basée sur téléphonie qui permet à des administrateurs de Cisco Unity Express pour enregistrer demandes faites sur commande existantes de nouvelles ou d'effacement d'audio sans utiliser un logiciel PC ou de bruit-retouche. Ces demandes peuvent alors être utilisées en scripts (aa) propres automatisés divers par Cisco Unity Express, tels que font bon accueil à la demande dans le par défaut aa. L'EAG est une option dans le GMS qui permet à des utilisateurs pour enregistrer, modifier, et activer ou désactiver un message d'accueil spécial à lire avant le message d'accueil régulier, informant des appelants d'un certain événement ou message provisoire.

## **Conditions préalables**

### **Conditions requises**

Les caractéristiques GMS et EAG exigent le Cisco Unity Express version 1.1.1 ou plus tard. La méthode d'intégration (Cisco CallManager ou CallManager Express) n'est pas importante. Toutes les configurations d'échantillon et sortie d'écran est prises du Cisco Unity Express version 1.1.1.

Le lecteur devrait avoir la connaissance de base en gérant et en utilisant le Cisco Unity Express.

### **Composants utilisés**

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

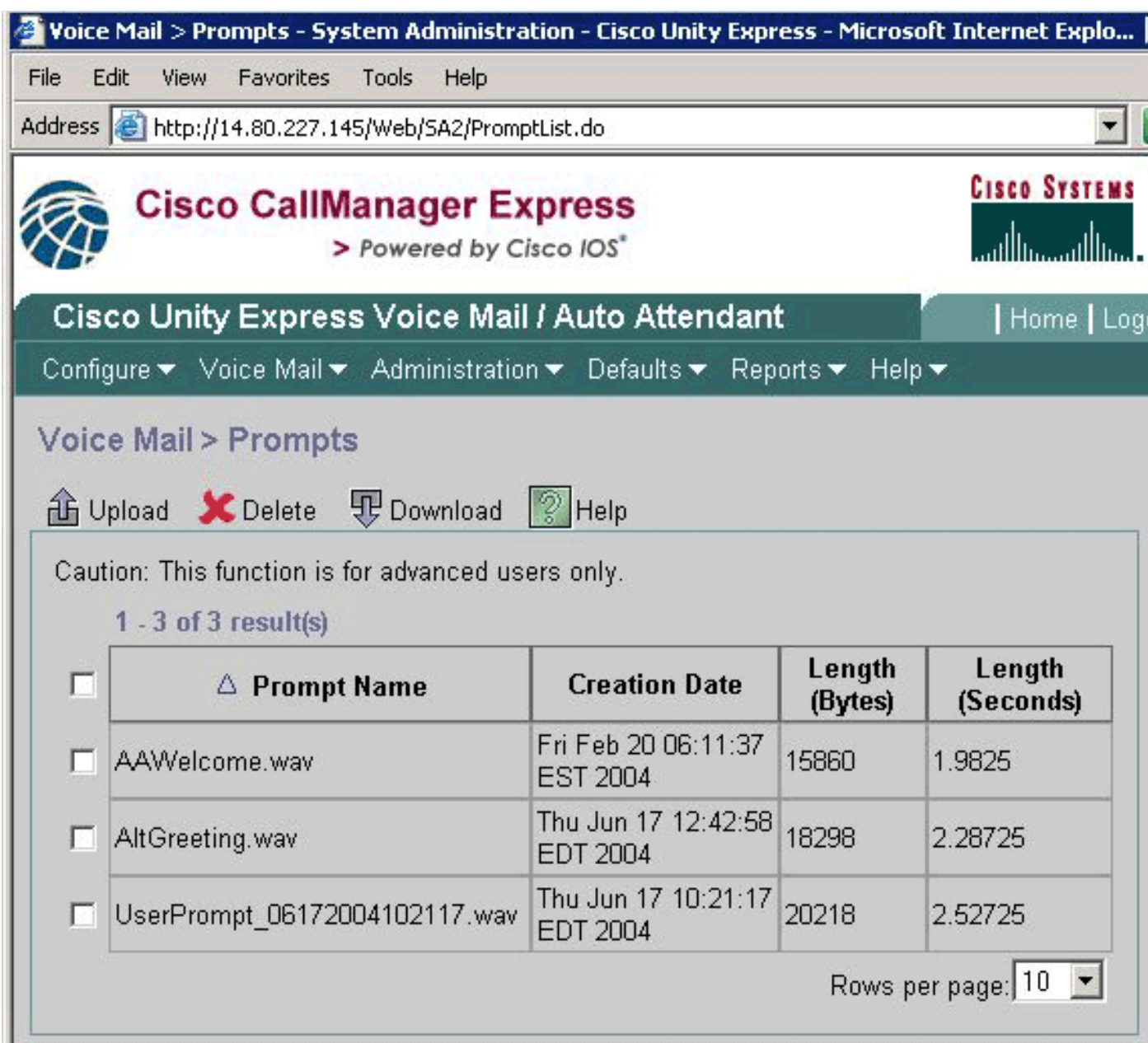
## Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions de documents, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Gestion prompte

Le Cisco Unity Express a la capacité aux fichiers audios de lecture enregistrés sur le module des scripts aa. Ces fichiers audios peuvent être téléchargés d'un PC ou être enregistrés en appelant dans le Cisco Unity Express utilisant le numéro de téléphone GMS. Si téléchargeant d'un PC, les fichiers audios doivent être dans G.711 l'u-law, le KHZ 8, le bit 8, format mono.


Pour gérer des demandes du GUI, l'administrateur devrait sélectionner la **messagerie vocale > les demandes**.




Voice Mail > Prompts - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft Internet Explo...

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://14.80.227.145/Web/SA2/PromptList.do>





 **Cisco CallManager Express**  
> Powered by Cisco IOS®



Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant | Home | Logg

Configure ▾ Voice Mail ▾ Administration ▾ Defaults ▾ Reports ▾ Help ▾

Voice Mail > Prompts

 Upload  Delete  Download  Help

Caution: This function is for advanced users only.

1 - 3 of 3 result(s)

<input type="checkbox"/>	△ Prompt Name	Creation Date	Length (Bytes)	Length (Seconds)
<input type="checkbox"/>	AAWelcome.wav	Fri Feb 20 06:11:37 EST 2004	15860	1.9825
<input type="checkbox"/>	AltGreeting.wav	Thu Jun 17 12:42:58 EDT 2004	18298	2.28725
<input type="checkbox"/>	UserPrompt_06172004102117.wav	Thu Jun 17 10:21:17 EDT 2004	20218	2.52725

Rows per page: 10 ▾

Aux fichiers téléchargés, d'abord vérifiez les fichiers, puis cliquez sur le bouton de **téléchargement** ou le bouton de **téléchargement** et sélectionnez les fichiers sur l'ordinateur local à télécharger. Des fichiers ne peuvent pas être directement renommés. Au lieu de cela, ils doivent être

téléchargés et puis re-téléchargés avec un nouveau nom (et alors le fichier d'origine peut être retiré).

**Remarque:** Chaque message d'accueil ou fichier prompt peut n'être pas plus de 1 Mo dans la taille. Ceci signifie que l'audio lui-même ne peut pas être plus qu'environ deux minutes dans la durée.

**Remarque:** Il y a une limite au nombre d'invites personnalisées qui peuvent être enregistrées. Cette limite est actuellement 25 pour le système d'intégration avancé par Cisco Unity Express (AIM-CUE) et 50 pour le module réseau d'Unity Express (NM-CUE).

**Remarque:** Pour accéder à ces mêmes informations de l'interface de ligne de commande (CLI), la commande de **demandes de ccn d'exposition** peut être utilisée, comme affiché ici :

```
cue-3660-41a> show ccn promptsName: AAWelcome.wavLast Modified Date:
Fri Feb 20 06:11:37 EST 2004Length in Bytes: 15860Name:
UserPrompt_06172004102117.wavLast Modified Date: Thu Jun 17 10:21:17 EDT 2004Length in
Bytes: 20218Name: AltGreeting.wavLast Modified Date:
Thu Jun 17 12:42:58 EDT 2004Length in Bytes: 18298
```

L'AAWelcome.wav est transfère la demande qui est utilisée par l'aa avec le Cisco Unity Express.

Des demandes peuvent être manipulées par l'utilisation des commandes CLI de **ccn**, comme affiché ici :

```
cue-3660-41a> ccn copy prompt UserPrompt_06172004102117.wav url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav
username me password pwcue-3660-41a> ccn copy url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav prompt
MyNewPrompt.wav username me password pwcue-3660-41a> ccn delete prompt
UserPrompt_06172004102117.wavAre you sure you want to delete this prompt? (y/n) y
```

Copies de cet exemple d'abord un fichier (UserPrompt\_06172004102117.wav) au ftp server (comme MyPrompt.wav). Puis, il copie que même classe de retour comme MyNewPrompt.wav. Pour finir, le fichier UserPrompt\_06172004102117.wav est supprimé. Tellement efficacement, le fichier UserPrompt\_06172004102117.wav a été renommé à MyNewPrompt.wav. Il n'y a pas autre renomment la commande disponible, ainsi c'est la seule manière de changer un nom du fichier.

**Remarque:** En copiant des fichiers d'un ftp server, ce serveur doit prendre en charge le FTP passif (PASV) et se courber afin de charger le fichier. S'il ne prend en charge pas la boucle, un message tel qu'`incapable d'obtenir la taille de fichier prompte` peut être retourné.

## Saluant le système de gestion (GMS)

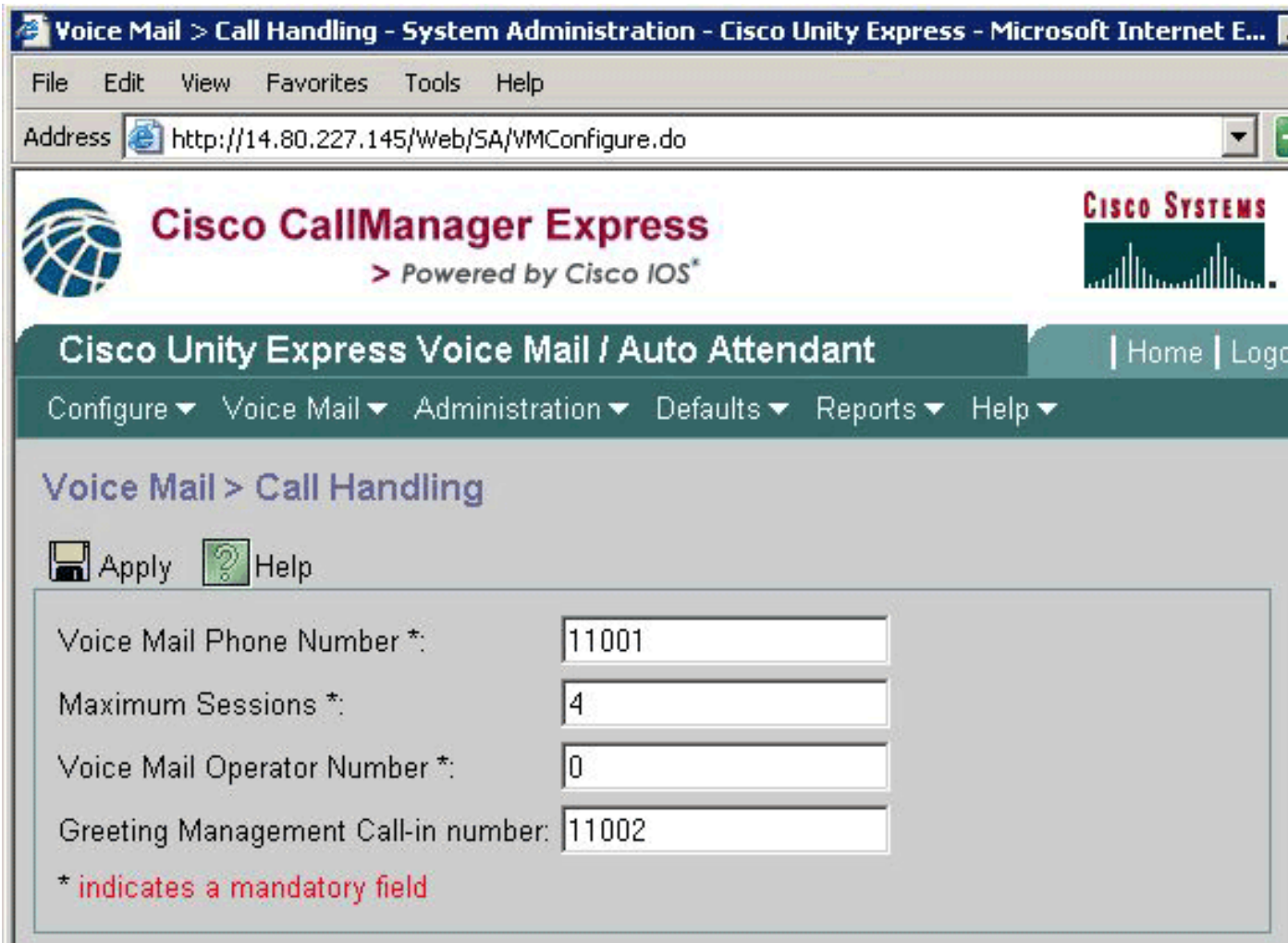
Au lieu d'employer le GUI ou le CLI pour télécharger ou télécharger les fichiers audios qui ont été générés ailleurs, le GMS te permet pour utiliser votre téléphone pour enregistrer ou supprimer des fichiers audios. Le GMS est un script système qui est initié en demandant un numéro a configuré l'un ou l'autre tandis que l'assistant d'initialisation de Cisco Unity Express s'exécute ou dans le CLI.

**Remarque:** Excepté utiliser l'EAG, des demandes ne peuvent pas être modifiées. S'il y a une demande existante qui doit être changée, vous devez enregistrer une nouvelle demande et changer le script aa pour se rapporter à la nouvelle demande. Puisqu'il n'y a pas explicite renommez la capacité, l'autre option est de retirer la demande existante, télécharge le neuf, et finalement le re-téléchargement la nouvelle demande avec le nom d'origine de la demande.

Excepté l'EAG, le GMS n'affecte pas où ou comment ces fichiers audios sont utilisés, ou si une

demande particulière est lu. C'est la responsabilité du script. Le GMS donne simplement te permet pour remplir Cisco Unity Express avec un grand choix de demandes et pour changer ces demandes sans devoir avoir accès au réseau par un PC. Il élimine également s'inquiéter de la façon générer un fichier dans le format correct.

Ce diagramme montre le nombre GMS configuré dans le GUI de la sélection de **messaging vocale > de gestion des appels** :



The screenshot shows the Cisco CallManager Express GUI. The browser title is "Voice Mail > Call Handling - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft Internet E...". The address bar shows "http://14.80.227.145/Web/SA/VMConfigure.do". The page header includes the Cisco logo and "Cisco CallManager Express > Powered by Cisco IOS". The main navigation bar has "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant" and "Home | Logg". Below this is a menu bar with "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The current page is "Voice Mail > Call Handling". There are "Apply" and "Help" buttons. The configuration form has the following fields:

Voice Mail Phone Number *	11001
Maximum Sessions *	4
Voice Mail Operator Number *	0
Greeting Management Call-in number:	11002

\* indicates a mandatory field

Les mêmes informations sont également trouvées dans la sortie de la commande de **déclencheur CNN d'exposition...** :

```
cue-3660-41a> show ccn trigger ...Name: 11002Type:
SIPApplication: promptmgmtLocale: en_USIdle Timeout:
10000Enabled: yesMaximum number of sessions: 1
```

Le GMS est identifié par l'application de `promptmgmt`. La zone d'identification ci-dessus indique le nombre qui doit s'appeler pour déclencher ce script, 11002 dans ce cas.

**Remarque:** Le GMS se transfère sur un maximum de seulement une session.

Quand un appel est placé à 11002, le script `promptmgmt.aef` est exécuté, et l'utilisateur est incité « écrivent s'il vous plaît votre extension suivie de la clé de dièse (#) ». Après que ceci soit entré, l'utilisateur est incité à introduire leur code PIN suivi de la clé de dièse (#). Si code PIN, l'extension, ou l'utilisateur essayant d'ouvrir une session n'a pas des droites d'administration, l'appelant est au courant que le « échec de l'authentification. » Après que trois tentatives infructueuses, l'appel soit déconnectées.

```

cue-3660-41a> show group detail groupname AdministratorsFull Name:
AdministratorsDescription:      Phone:      Phone(E.164):      Language:
en_USOwners:      Members:      administrator gpburdellcue-3660-41a> show user
detail username gpburdellFull Name:      gpburdellFirst Name:      Last Name:
gpburdellNickname:      gpburdellPhone:      11040Phone(E.164):      Language:
en_UScue-3660-41a> show user detail username administratorFull Name:      administratorFirst
Name:      Last Name:      administratorNickname:      administratorPhone:
Phone(E.164):      Language:      en_US

```

Dans les exemples ci-dessus, il y a deux membres du groupe d'administrateurs, « administrateur » et « gpburdell. » Lors d'examiner l'utilisateur de « gpburdell », vous voyez que son nombre est 11040. Puisque l'utilisateur de « administrateur » n'a pas une boîte aux lettres (le champ Téléphone est vide), le compte de « gpburdell » est le seul compte qui est puisse ouvrir une session et utiliser le GMS.

**Remarque:** Bien que le CLI dans le Cisco Unity Express ne distingue pas les majuscules et minuscules, l'utilisateur et les noms de groupe sont. Le groupe de « administrateurs » n'est pas le même que les « administrateurs » groupent.

Pour remettre à l'état initial un PIN pour un utilisateur, la commande CLI de **broche d'opérateur d'utilisateur** peut être utilisée, comme affiché ici :

```
cue-3660-41a> user operator pin 32912
```

Une fois connecté dans le GMS, un message d'accueil est lu (« accueil au système de gestion de message d'accueil »), et l'utilisateur est présenté avec les ces options :

- « Appuyez sur 1 pour gérer le message d'accueil alternatif aa » (ceci est également connu comme EAG).
- « Presse 2 pour gérer des invites personnalisées. »
- « Presse \* pour quitter. »

La gestion prompte, ou l'option 2, présente l'utilisateur avec ce menu :

- « Appuyez sur 1 pour enregistrer une nouvelle demande. » Si la limite prompte a été atteinte, l'utilisateur entend « désolé, vous avez déjà enregistré (25 pour AIM ou 50 le nanomètre) des demandes. » Si la limite n'a pas été atteinte, l'utilisateur entend le « enregistrement une nouvelle demande au bip. » Une fois la nouvelle demande a été enregistrée, l'utilisateur doit appuyer sur la touche de dièse (#) pour se terminer l'entrée. Une fois la nouvelle demande est enregistrée, l'utilisateur est présentée avec ces options : « Appuyez sur 1 pour sauvegarder la demande. » « Presse 2 pour jeter la demande. »
- La « presse 2 à la lire ou gérer précédent-a enregistré des demandes. » En sélectionnant l'option 2, l'utilisateur entend que « il y a des demandes enregistrées par x, » où x représente le nombre total de demandes. Les demandes précédent-enregistrées sont annoncées (par exemple, « nombre prompt 1...") et lues dans l'ordre chronologique. Après que chaque demande soit jouée, l'utilisateur est présenté avec ces options : « Presse 3 pour supprimer cette demande. » Supprimant n'importe quelle demande qui est mise en référence dans un script, désactive naturellement la capacité du script de lire ce fichier. Chaque action de suppression est suivie par une demande de confirmation (« presse 1 si vous avez sure.") ans. « Appuyez sur le dièse (#) pour aller à la prochaine demande. » « Presse \* pour ignorer la lecture des demandes. »

Quand une nouvelle demande est enregistrée utilisant le GMS, un fichier est créé sous la forme UserPrompt\_DateTime.wav, tel qu'UserPrompt\_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17). Ces fichiers ne peuvent pas être renommés du GMS, mais plutôt doivent être téléchargés et téléchargés de nouveau avec un nouveau nom du fichier utilisant le GUI ou le CLI (comme affiché



plus tôt). Si vous voulez utiliser un fichier de création récente dans un script, il doit être assigné utilisant le GUI ou le CLI, comme ce n'est également pas possible du GMS. Souvenez-vous que le GMS peut seulement ajouter de nouveaux fichiers prompts ou supprimer celles existantes. Si la demande de création récente doit être utilisée dans un script, alors elle doit ou être renommée pour apparier la demande dans le script, ou le script doit être changé pour indiquer cette nouvelle demande.

## Message d'accueil alternatif de secours

Une partie spéciale du GMS, le message d'accueil de remplaçant de secours (EAG), permet à l'administrateur de Cisco Unity Express pour enregistrer un aa alternatif saluant pour être utilisé en cas d'urgence ou de tout autre événement à court terme, tel que des vacances ou un jour de neige.

L'EAG est basé sur l'existence du fichier AltGreeting.wav. L'aa inclus avec le Cisco Unity Express vérifie l'existence de ce fichier. Si le fichier existe parmi les demandes de Cisco Unity Express, alors EAG est activé. S'il n'existe pas, alors l'EAG est désactivé. En supprimant ce fichier du référentiel prompt, l'EAG est désactivé. En d'autres termes, si un fichier est téléchargé et est nommé AltGreeting.wav, l'EAG est activé.

**Remarque:** L'aa alternatif saluant ne remplace jamais le message d'accueil existant aa ; il est simplement joué avant que le message d'accueil régulier soit joué.


Dans un script fait sur commande du Cisco Unity Express aa, un appel au subflow checkaltgreet.aef vérifie le fichier AltGreeting.wav et lit le fichier si présent.

**Remarque:** Le subflow checkaltgreet.aef ne peut pas vérifier la présence d'autres fichiers. Ainsi, il n'est pas possible d'avoir de plusieurs fichiers alternatifs de message d'accueil (tels qu'un message d'accueil alternatif différent pour chaque aa).

L'utilisateur est présenté avec ce menu EAG :

- « Appuyez sur 1 pour gérer le message d'accueil alternatif aa. » Si le message d'accueil alternatif aa est actuellement - l'active, l'utilisateur a ces options : « Appuyez sur 1 pour entendre le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 2 pour réenregistrer le message d'accueil alternatif aa. » Si l'option 2 est sélectionnée, les articles utilisateur le message d'accueil alternatif aa au bip et se termine l'entrée en appuyant sur la clé de dièse (#). Une fois que cette étape est terminée, l'utilisateur est présenté avec ces options : « Appuyez sur 1 pour sauvegarder et lancer le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 2 pour entendre le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 3 pour réenregistrer le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 3 pour désactiver le message d'accueil alternatif aa. » Désactivant le message d'accueil alternatif aa le supprime du système. Si un message d'accueil alternatif aa n'a pas été précédemment enregistré, l'utilisateur a ces options : « Appuyez sur 1 pour enregistrer le message d'accueil alternatif aa. » L'utilisateur alors enregistre le message d'accueil alternatif aa au bip et se termine l'entrée en appuyant sur la clé de dièse (#). Une fois terminé, l'utilisateur a ces options disponibles : « Appuyez sur 1 pour sauvegarder et lancer le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 2 pour entendre le message d'accueil alternatif aa. » « Presse 3 pour réenregistrer le message d'accueil alternatif aa. »

## 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](#)