

Configurer et gérer la réception automatique du système Cisco Unity Express

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Aperçu](#)

[Comprenez le système de gestion de message d'accueil](#)

[Personnaliser l'application par défaut du CUE aa contre la création d'un script personnalisé](#)

[Employez l'application de Script Editor de CUE 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 au Cisco Unity Express 1.1, 1.2, 2.0, 2.1, 2.1.1 et plus tard. Vous devriez être au courant de ce logiciel.

[Composants utilisés](#)

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 plus tard

Remarque: La majeure partie des informations contenues en ce document est juste comme appropriée au Cisco Unity Express 2.1.1 qu'elle est aux versions antérieures.

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](#).

Aperçu

Afin de configurer et gérer le Cisco Unity Express (CUE) aa est de comprendre les composants qui comportent l'application, et comment ils interagissent. Le composant du système de gestion de message d'accueil (GMS) du Cisco Unity Express n'est pas une partie de l'aa, toutefois est une caractéristique principale d'Unity Express et un outil utile pour enregistrer les messages sonores de message d'accueil et les fichiers prompts utilisés par le script aa.

Le script du par défaut aa équipé de Cisco Unity Express est nommé « aa.aef » et réside dans un répertoire système. Puisque ce script est dans le répertoire système, il ne peut pas être téléchargé, copié ni téléchargé par des utilisateurs. Cette application du par défaut aa est également connue en tant que le « script système » ou « système aa ».

Le seul composant du par défaut aa qui réside dans le répertoire d'utilisateur est un fichier prompt sonore appelé l'AAWelcome.wav. Tous autres fichiers prompts sonores utilisés par le par défaut aa résident dans le répertoire système et ne peuvent pas être téléchargés, copiés, ni téléchargés par des utilisateurs.

La première mesure prise par le par défaut aa est une étape qui utilise le paramètre de système nommé « welcomePrompt ». Par défaut, la valeur du paramètre de welcomePrompt est placée à AAWelcome.wav. Par conséquent, la première chose que l'appelant entend quand le numéro pilote aa est composé est l'audio contenu dans ce fichier. Le fichier AAWelcome.wav fourni avec le Cisco Unity Express aa est très court (environ deux secondes), et son contenu audio est seulement le message, « accueil au préposé automatisé ». Ensuite, le script aa passe à une autre étape qui lit une demande qui contient l'audio « pour introduire le numéro de téléphone de la personne que vous essayez d'atteindre, appuie sur 1... » Le script aa exécute alors des étapes basées sur l'entrée de l'appelant, ou des répétitions si aucune entrée n'est détectée.

Remarque: L'étape de welcomePrompt dans le script du par défaut aa est non-interruptible. Il réellement reçoit et enregistre l'entrée de pavé numérique, toutefois aucune mesure n'est prise immédiatement basée sur l'entrée. Cependant, l'appelant peut vraisemblablement percevoir qu'une mesure est prise puisque le script passe à l'étape suivante et incite tellement rapidement. C'est la deuxième étape qui est interruptible. Ainsi si l'appelant appuie sur « 1" tandis que la demande la lit (« accueil à la *société XYZ...* »), il est enregistré. Puisque le menu dans la deuxième étape a le choix « 1" réglé pour lancer le « cadran par l'extension », le script aa reçoit le chiffre « 1" juste après que le message de bienvenue est de finition et puis s'attend à ce que l'appelant introduise le numéro de poste de la personne pour atteindre. La demande qui informe l'appelant des options du menu n'est jamais jouée parce que l'étape de script a déjà reçu le chiffre « 1", et il traite cette entrée comme option de menu de l'appelant pour cette étape.

Le Cisco Unity Express 2.1.1 a la réception automatique aa.aef qui a maintenant la capacité aux transferts par blocs aux extensions valides de messagerie vocale, des vacances configurables, des programmes d'affaires et sépare toujours des demandes pour état ouvert/clôturé/vacances ; mais ajoute également un script aasimple.aef. Le GMS a été renommé téléphone de la gestion vi (AvT) et ajoute plus de fonctionnalité. Le pour en savoir plus, se rapportent aux notes de mise à jour appropriées.

Remarque: Les clients doivent utiliser aa_sample1.aef, qui est inclus sur le CD équipé d'application de Script Editor de Cisco Unity Express.

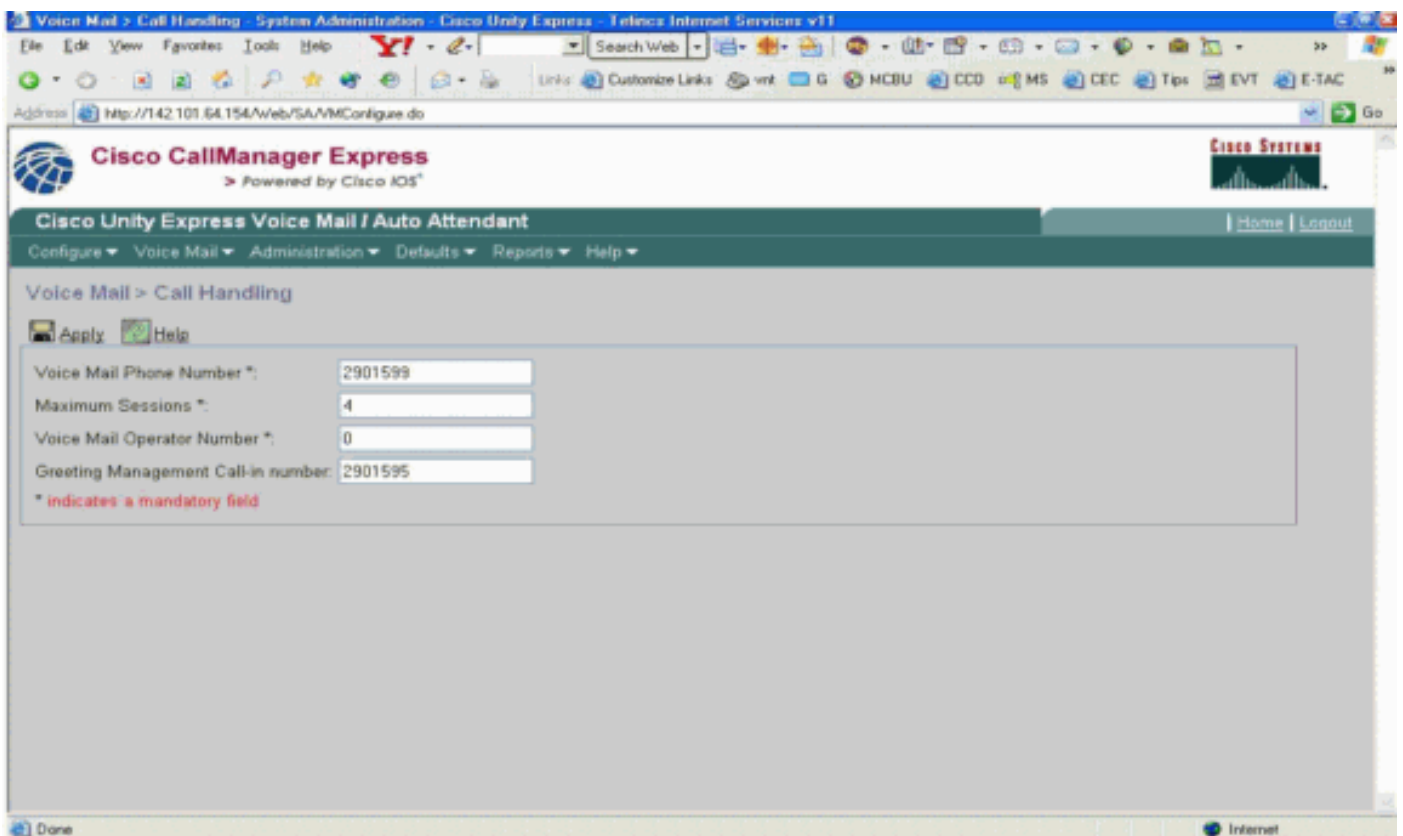
Comprenez le système de gestion de message d'accueil

Au lieu du GUI ou de l'interface de ligne de commande (CLI) afin de télécharger ou télécharger des fichiers audio générés sur un système distinct, le GMS te permet pour utiliser votre téléphone pour enregistrer ou supprimer des fichiers audio directement dans le système de fichiers de Cisco Unity Express. Cisco informe que vous employez le GMS pour enregistrer des fichiers et des demandes de message d'accueil pendant qu'il génère des fichiers audio plus de haute qualité. Le GMS est un script système de Cisco Unity Express qui est initié quand vous composez un numéro configuré par l'assistant d'initialisation de Cisco Unity Express ou par le GUI ou le CLI. Vous pouvez identifier le GMS par l'application de **promptgmt** dans le Cisco Unity Express.

Quand une nouvelle demande est enregistrée avec l'aide du 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. Au lieu de cela, le fichier doit être téléchargé et téléchargé de nouveau avec un nouveau nom du fichier avec le GUI ou le CLI (comme affiché ici). Si vous voulez utiliser un fichier de création récente dans un script, il doit être assigné avec le GUI ou le CLI, comme ce n'est également pas possible du GMS.

Remarque: Souvenez-vous que le GMS peut seulement ajouter de nouveaux fichiers prompts ou supprimer les fichiers qui existent déjà. Si la demande de création récente doit être utilisée dans un script, la demande doit ou être renommée pour apparier la demande dans le script, ou le script doit être changé pour se rapporter à cette nouvelle demande.

Vous pouvez visualiser et modifier l'appel-dans-nombre GMS. Afin d'apporter des modifications, vous pouvez accéder à ce nombre en suivant l'**écran de messagerie vocale > de gestion des appels de** chemin, comme affiché ici :



L'appel-dans-nombre GMS est normalement configuré au temps d'installation par l'assistant d'initialisation de Cisco Unity Express.

Quand vous introduisez dans le nombre GMS (d'un téléphone IP ou d'un réseau téléphonique public commuté (le PSTN)), un script aide l'appelant à gérer et enregistrer des messages d'accueil et des demandes.

D'abord, l'appelant doit entrer entendra ces instructions :

- Veuillez écrire votre extension.
- Veuillez introduire votre code PIN.
- Accueil au système de gestion de message d'accueil.

Puis, ce menu est présenté à l'appelant :

- Appuyez sur "1" pour gérer le message d'accueil alternatif propre automatisé.
- Presse "2" pour gérer des invites personnalisées. Presse "1" pour enregistrer une nouvelle demande. Enregistrez une nouvelle demande au bip. Pour terminer enregistrer, appuyez sur # clé. Vous avez enregistré la nouvelle demande comme suit... Demande enregistrée par jeu. Presse "2" pour sauvegarder la demande. Presse "3" pour la supprimer. Si la limite enregistrée de message a été atteinte, l'appelant entendra : Désolé, vous avez déjà enregistré des demandes de <<x>>.
- Presse "2" pour lire des invites personnalisées précédemment enregistrées. Il y a des demandes enregistrées par <<x>>. Dans une boucle {<<i>> prompt.<<i>> prompt de jeu. Pour le supprimer, presse "3", pour l'ignorer, presse #. Si "3" est appuyé sur, supprimez la demande.}
- Un appelant devrait appuyer sur "2" pour enregistrer une demande.

Pour plus d'informations sur le GMS, référez-vous à [configurer et à utiliser le système de gestion de message d'accueil et le message d'accueil alternatif de secours pour Unity Express](#).

[Personnaliser l'application par défaut du CUE aa contre la création d'un script personnalisé](#)

Dans de nombreux cas, l'exécution de l'application par défaut du Cisco Unity Express aa est suffisante pour les besoins du client. Cependant, la plupart des sociétés voudraient aux appelants entendre le nom de la société quand l'aa est atteint.

La solution dans ce cas est de créer une demande courte d'audio, telle qu'une qui indique le « accueil à XYZ.com » et l'utilise car la demande par défaut d'accueil (des étapes détaillées sont fournies dans ce document). Tandis qu'il est possible d'utiliser un fichier prompt avec jusqu'à 120 secondes d'audio, Cisco informe que vous maintenez faites bon accueil à court prompt, puisqu'il est non-interruptible.

Si les conditions requises pour le script aa sont plus complexes que les étapes fournies dans le par défaut aa (le cadran par l'extension, définissent le nom d'utilisateur tandis que vous composez, et appelez l'opérateur), alors un script de la coutume aa doit être créé pour manipuler toutes les étapes, demandes et entrée nécessaires exigées.

Des scripts personnalisés doivent être créés au moyen de l'application de Script Editor de Cisco Unity Express (disponible pour le téléchargement [ici](#)), où vous pouvez également trouver plusieurs scripts témoin aa avec la documentation qui décrit leur fonction. Plus d'informations pour créer des scripts personnalisés sont fournies dans l'[utilisation l'application de Script Editor de Cisco Unity Express de créer la](#) section de [scripts personnalisés de](#) ce document.

Si l'exécution du Cisco Unity Express par défaut ne répond à vos exigences et vous devez seulement créer un message d'accueil personnalisé, vous devez suivre ces étapes :

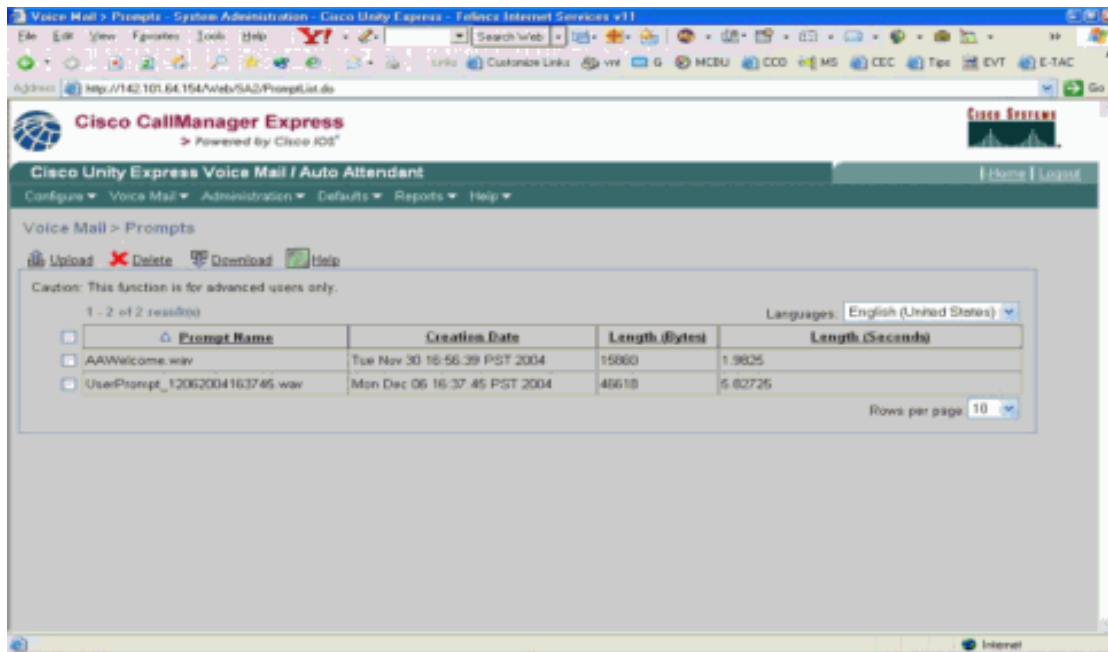
1. Enregistrez un fichier audio de message d'accueil aa (méthode GMS recommandée).
2. Téléchargez le fichier de création récente de message d'accueil au système de fichiers de Cisco Unity Express.**Remarque:** Cette étape de téléchargement de fichier est seulement exigée si le fichier audio de message d'accueil est créé sur un PC ou un certain système autre que le Cisco Unity Express GMS, comme décrit par la première méthode ici. Si le GMS est utilisé pour enregistrer le fichier audio de message d'accueil, il est créé directement dans le système de fichiers de Cisco Unity Express et l'étape de téléchargement n'est pas exigée. (À moins que vous devez renommer la demande enregistrée par le GMS. Alors vous devriez le télécharger et puis le télécharger avec le nouveau nom comme décrit ici.)
3. Associez le nouveau fichier de message d'accueil avec le paramètre de welcomePrompt (méthode GUI recommandée).

[Enregistrez un message d'accueil du Standard automatisé ou incitez le fichier](#)

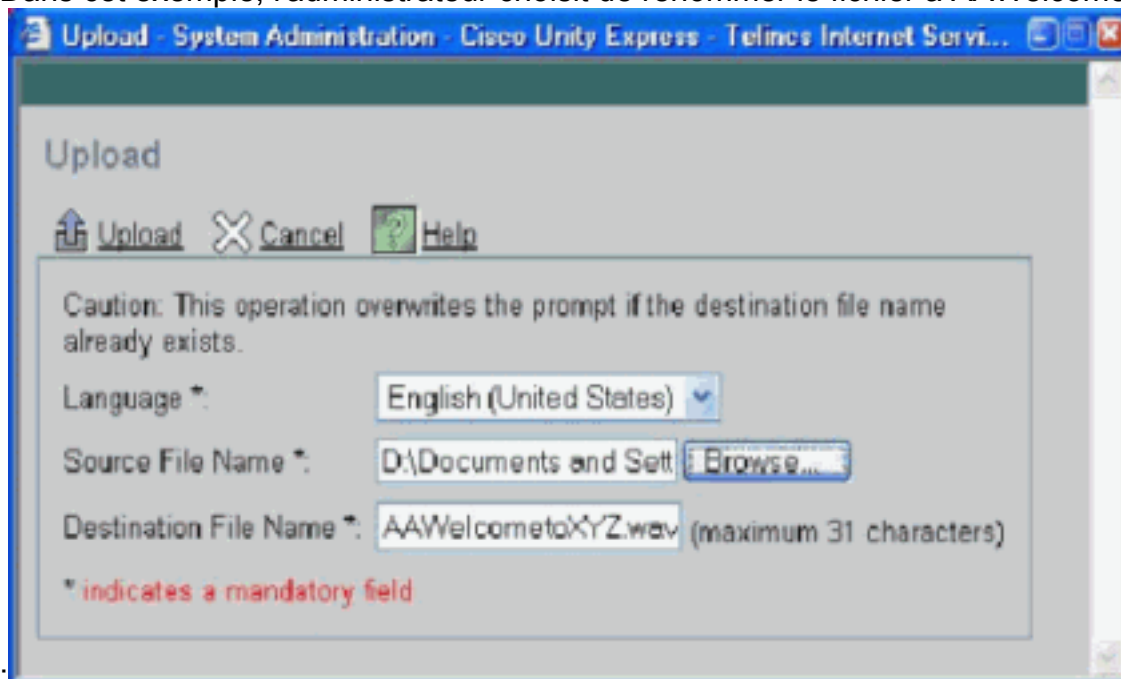
Il y a deux manières de créer un message d'accueil aa et des fichiers de demande :

1. Créez un fichier .wav avec ce format : G.711 u-law, KHZ 8, bit 8, mono. Le fichier ne peut pas être plus grand qu'un Mo. Après que le message d'accueil soit enregistré, utilisez la Commande **COPY de ccn** GUI ou CLI de Cisco Unity Express de copier le fichier dedans sur le système de Cisco Unity Express. Pour la procédure de téléchargement, voyez l'[utilisation le CLI de télécharger la](#) section de [message d'accueil du Standard automatisé ou de fichier de demande de](#) ce document.
2. * utilisation de (recommandé) le GMS sur l'interface utilisateur de téléphonie (TUI) afin d'enregistrer le message d'accueil ou inciter.
3. Composez le numéro de téléphone GMS et sélectionnez l'option d'enregistrer un message d'accueil.
4. Quand l'enregistrement est de finition, sauvegardez le fichier. GMS enregistre automatiquement le fichier dans le Cisco Unity Express.**Remarque:** Dans cet exemple, le Cisco Unity Express a enregistré le dernier fichier enregistré par le GMS en tant que "UserPrompt_12062004163745.wav". Vous alors pouvez choisir de télécharger le fichier de "UserPrompt_12062004163745.wav" et de cliquer sur en fonction le **téléchargement**.
5. Afin de renommer le fichier, sauvegardez-le.
6. En conclusion, vous pouvez télécharger et cliquer sur en fonction le **téléchargement** comme affiché ici

:



Dans cet exemple, l'administrateur choisit de renommer le fichier à AAWelcometoXYZ.wav



Cisco

recommande que vous gériez les fichiers prompts à l'aide du GUI, cependant des demandes peuvent également être gérées par l'utilisation des commandes **CLI de ccn**, comme affiché 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

```

Copies de cet exemple d'abord un fichier (UserPrompt_06172004102117.wav) au serveur TFTP (comme XYZ-corp_welcome.wav). Puis, il copie que même classe de retour comme XYZ-corp_welcome.wav. Pour finir, le fichier UserPrompt_06172004102117.wav est supprimé. Tellement efficacement, le fichier UserPrompt_06172004102117.wav a été renommé à XYZ-corp_welcome.wav. Il y a aucun renommement commandavailable, ainsi les méthodes GUI et CLI sont la seule manière de changer un nom du fichier.

[Employez le CLI pour télécharger le message d'accueil du Standard automatisé ou le fichier prompt](#)

Émettez la commande de demande-*nom du fichier de demande d'adresse IP d'origine URL de copie de ccn*.

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 exigée pour des fichiers enregistrés par le GMS.

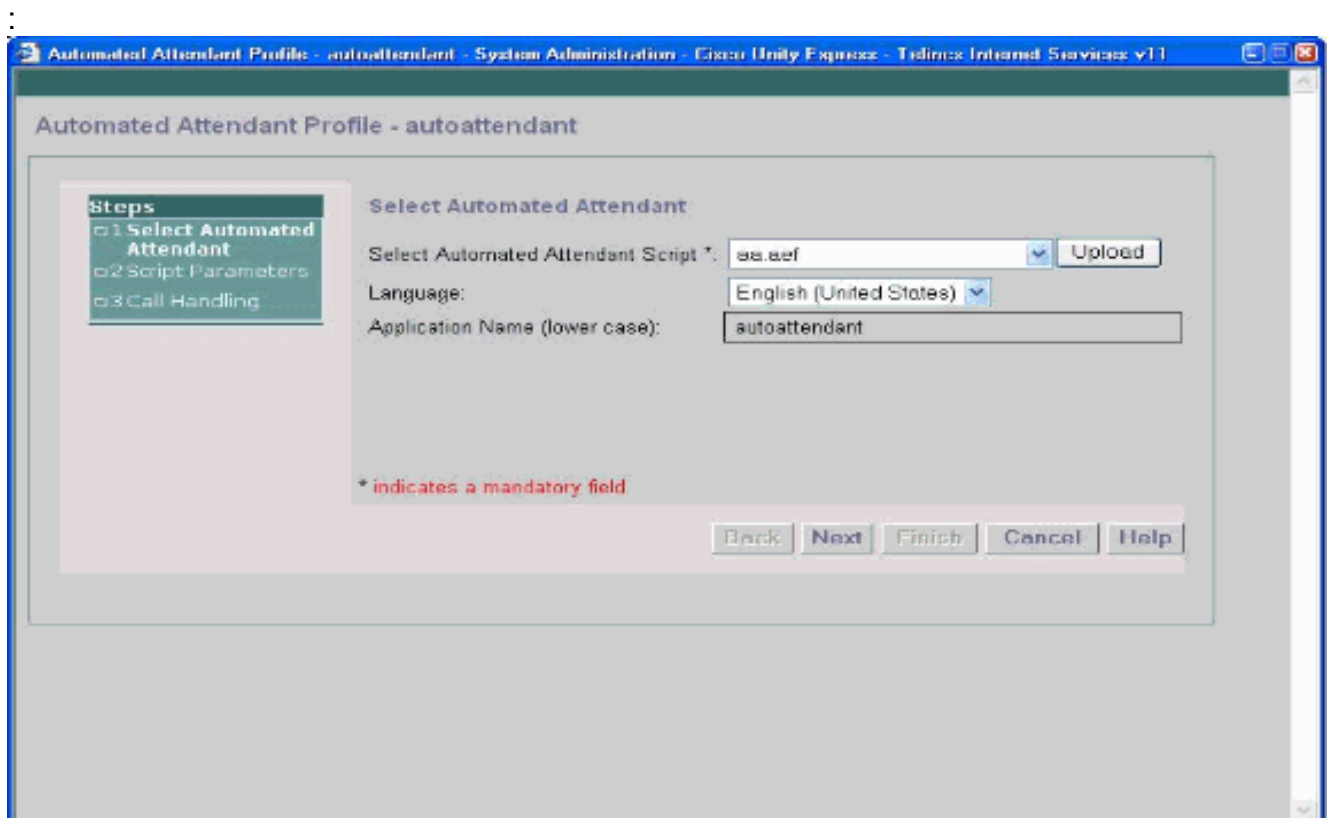
Cette commande est équivalente à sélectionner la **messagerie vocale > les demandes > le téléchargement d'options GUI**.

Remarque: Un message d'erreur apparaît si vous essayez de télécharger plus que le nombre maximal de demandes permises sur votre module de Cisco Unity Express.

[Associez le nouveau fichier de message d'accueil avec le paramètre prompt bienvenu](#)

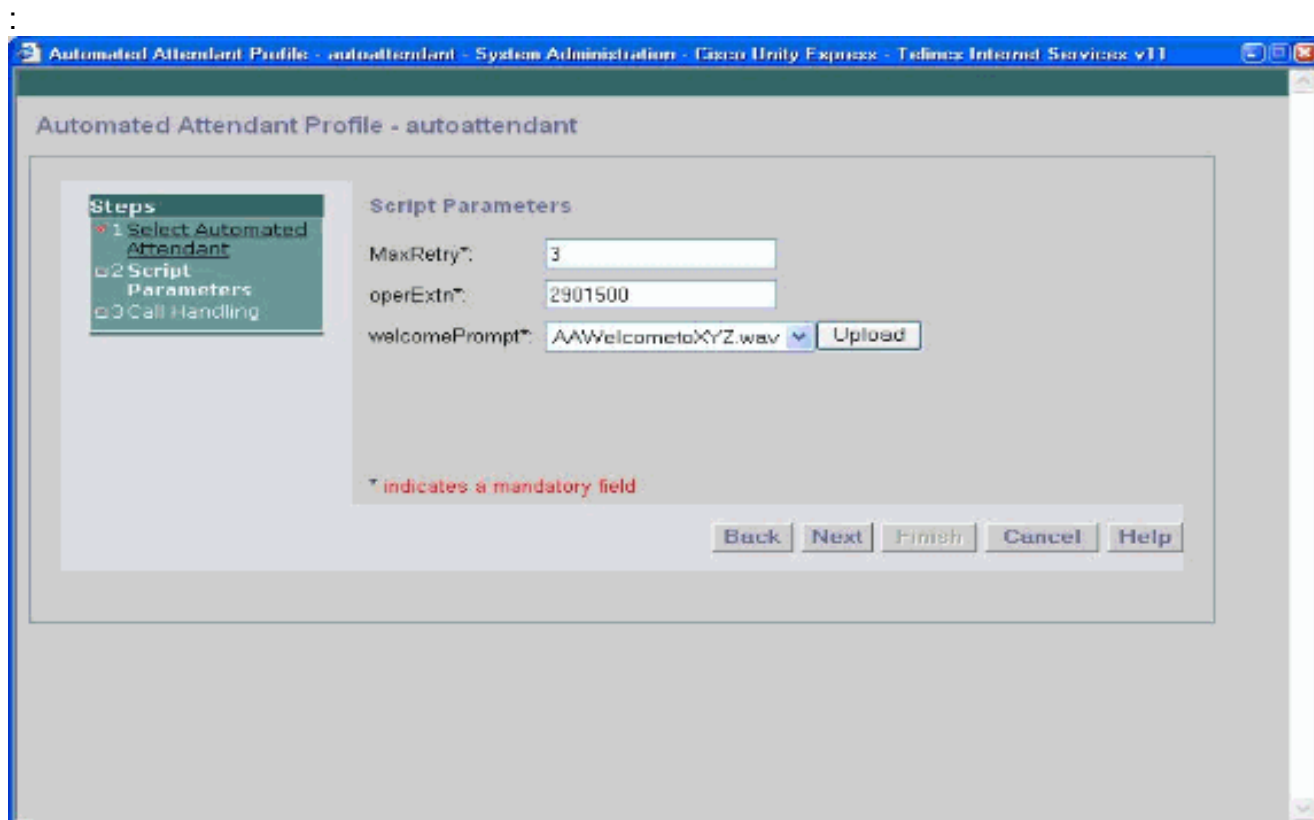
Une fois que le nouveau fichier de message d'accueil est enregistré dans le système de fichiers de Cisco Unity Express, il est seulement utilisé s'il est associé avec une action dans le script aa. La première étape dans le script du par défaut aa emploie un paramètre de système appelé le « welcomePrompt » pour lire le fichier de message d'accueil. Par conséquent, vous devez associer votre fichier de création récente de message d'accueil suivant les indications de l'exemple ici :

1. La **messagerie vocale > la réception automatique** choisies, cliquent sur alors en fonction l'AutoAttendant pour changer ses paramètres



2. Cliquez sur Next, pour voir l'option d'associer l'AutoAttendant par défaut à la demande

nouvellement téléchargée qui a été enregistrée par le GMS



3. Vous pouvez également associer votre fichier de création récente de message d'accueil par le CLI avec la commande de **paramètre**, suivant les indications de l'exemple ici :

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

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

Comme indiqué précédemment, si les conditions requises pour le script aa sont plus complexes que les étapes fournies dans le par défaut aa (le cadran par l'extension, composent en orthographiant le nom d'utilisateur, appellent l'opérateur), puis un script de la coutume aa doit être créé pour manipuler toutes les étapes, demandes et entrée nécessaires exigées. L'application de Script Editor de Cisco Unity Express est assez intuitive pour des utilisateurs familiarisés avec des Scripts TCL. La documentation d'aide en ligne incluse dans l'application est complète et est suffisante pour guider des ingénieurs et des techniciens par le processus de la création de scripts personnalisés. Plusieurs échantillonnent des scripts aa et leurs descriptions sont disponibles pour le téléchargement de la [page de téléchargement du logiciel du Cisco Unity Express 1.1.2](#). Cisco offre également des modules de formation de vidéo sur demande pour le Script Editor de Cisco Unity Express sur le site Web de connexion de formation en ligne de partenaire. Visitez la [connexion de formation en ligne de partenaire](#), sélectionnez l'onglet de **recherche avancée** et la recherche sur des **fondements de script avec le Cisco Unity Express**.

Remarque: L'application de Script Editor de Cisco Unity Express se transporte avec un fichier script aa inclus, mais ce fichier, actuellement enregistré chez C:\ProgramFiles\wfvavid\aa.aef, est incorrect et sera retiré pour la version 2.1. Utilisez le fichier aa_sample1.aef qui est sur le CD de accompagnement à la place.

L'aa peut être fait pour agir comme le par défaut aa dans le Cisco Unity Express avec ces étapes :

- Cliquez avec le bouton droit le **PlayPrompt** (juste avant cette option, une annotation indique « la demande d'accueil de jeu ».)
- **Properties** choisi - > onglet de **demande**, **positionnement Insertion-dans** = oui.
- Sauvegardez le fichier script avec un nom autre que « aa.aef ».
- Téléchargez le fichier script au Cisco Unity Express.
- Activez le nouveau fichier script aa comme script personnalisé.

Pour plus d'informations sur ces étapes, référez-vous à la section « en configurant de réception automatique scripts » du [guide de l'administrateur CLI de Cisco Unity Express pour Cisco CallManager Express, la version 1.1.2](#).

Si vous avez besoin davantage de support de conseils ou de dépannage, envoyez un email 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](#)