

# Administrer les invites dans CUE via GMS et EAG

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Administration des invites](#)

[Système de gestion des messages d'accueil \(GMS\)](#)

[Message d'accueil secondaire d'urgence](#)

[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 la téléphonie qui permet aux administrateurs Cisco Unity Express d'enregistrer de nouvelles invites audio personnalisées ou de les supprimer sans utiliser de PC ou de logiciel d'édition audio. Ces invites peuvent ensuite être utilisées dans divers scripts de réception automatique (AA) de Cisco Unity Express, tels que l'invite de bienvenue dans la réception automatique par défaut. Le SAE est une option du GMS qui permet aux utilisateurs d'enregistrer, de modifier et d'activer ou de désactiver un message d'accueil spécial à lire avant le message d'accueil habituel, en informant les appelants d'un événement ou message temporaire.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Les fonctionnalités GMS et EAG nécessitent Cisco Unity Express version 1.1.1 ou ultérieure. La méthode d'intégration (Cisco CallManager ou CallManager Express) n'est pas importante. Tous les exemples de configuration et de sortie d'écran proviennent de Cisco Unity Express version 1.1.1.

Le lecteur doit avoir une connaissance de base de l'administration et de l'utilisation de Cisco Unity Express.

### Components Used

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

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](#).

## [Administration des invites](#)

Cisco Unity Express peut lire des fichiers audio stockés sur le module à partir de scripts AA. Ces fichiers audio peuvent être téléchargés depuis un PC ou enregistrés en appelant Cisco Unity Express à l'aide du numéro de téléphone GMS. Si vous téléchargez à partir d'un PC, les fichiers audio doivent être au format G.711 u-law, 8 kHz, 8 bits, Mono.

Pour administrer les invites à partir de l'interface utilisateur graphique, l'administrateur doit sélectionner **Voice Mail > Prompts**.

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 | Log

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 ▾

Pour télécharger des fichiers, vérifiez d'abord les fichiers, puis cliquez sur le bouton **Télécharger** ou sur le bouton **Télécharger** et sélectionnez les fichiers sur le PC local à télécharger. Les fichiers ne peuvent pas être renommés directement. Au lieu de cela, ils doivent être téléchargés puis rechargés avec un nouveau nom (puis le fichier original peut être supprimé).

**Remarque** : chaque fichier de message d'accueil ou d'invite ne peut pas dépasser 1 Mo. Cela signifie que la durée du son lui-même ne peut pas dépasser environ deux minutes.

**Remarque** : le nombre d'invites personnalisées pouvant être enregistrées est limité. Cette limite est actuellement de 25 pour Cisco Unity Express Advanced Integration System (AIM-CUE) et de 50 pour Unity Express Network Module (NM-CUE).

**Remarque** : Pour accéder aux mêmes informations à partir de l'interface de ligne de commande (CLI), la commande **show ccn invites** peut être utilisée, comme indiqué ici :

```
cue-3660-41a> show ccn prompts
Name: AAWelcome.wav
Last Modified Date: Fri Feb 20 06:11:37 EST 2004
```

Length in Bytes:	15860
Name:	UserPrompt_06172004102117.wav
Last Modified Date:	Thu Jun 17 10:21:17 EDT 2004
Length in Bytes:	20218
Name:	AltGreeting.wav
Last Modified Date:	Thu Jun 17 12:42:58 EDT 2004
Length in Bytes:	18298

AAWelcome.wav est l'invite par défaut utilisée par l'AA avec Cisco Unity Express.

Les invites peuvent être manipulées à l'aide des commandes CLI **ccn**, comme indiqué ici :

```
cue-3660-41a> ccn copy prompt UserPrompt_06172004102117.wav url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav
username me password pw
cue-3660-41a> ccn copy url ftp://10.1.1.10/MyPrompt.wav prompt MyNewPrompt.wav username me
password pw
cue-3660-41a> 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 FTP (MyPrompt.wav). Ensuite, il copie le même fichier que MyNewPrompt.wav. Enfin, le fichier UserPrompt\_06172004102117.wav est supprimé. Ainsi, le fichier UserPrompt\_06172004102117.wav a été renommé MyNewPrompt.wav. Aucune autre commande rename n'est disponible. Il s'agit donc de la seule façon de modifier un nom de fichier.

**Remarque** : lors de la copie de fichiers à partir d'un serveur FTP, ce serveur doit prendre en charge le protocole FTP passif (PASV) et cURL afin de charger le fichier. S'il ne prend pas en charge cURL, un message tel que Impossible d'obtenir la taille du fichier d'invite peut être retourné.

## [Système de gestion des messages d'accueil \(GMS\)](#)

Au lieu d'utiliser l'interface utilisateur graphique ou l'interface de ligne de commande pour télécharger ou télécharger des fichiers audio qui ont été générés ailleurs, le GMS vous permet d'utiliser votre téléphone pour enregistrer ou supprimer des fichiers audio. Le GMS est un script système qui est lancé en appelant un numéro configuré pendant que l'Assistant Initialisation de Cisco Unity Express est en cours d'exécution ou dans l'interface de ligne de commande.

**Remarque** : À l'exception de l'utilisation du GAE, les invites ne peuvent pas être modifiées. Si une invite existante doit être modifiée, vous devez enregistrer une nouvelle invite et modifier le script AA pour faire référence à la nouvelle invite. Puisqu'il n'y a pas de fonction de renommage explicite, l'autre option consiste à supprimer l'invite existante, à télécharger la nouvelle, et enfin à recharger la nouvelle invite avec le nom de l'invite d'origine.

À l'exception du SAE, le GMS n'affecte pas l'emplacement ou la manière dont ces fichiers audio sont utilisés, ni le fait qu'une invite particulière soit lue. C'est la responsabilité du script. Le GMS vous permet simplement de remplir Cisco Unity Express avec une variété d'invites et de modifier ces invites sans avoir à accéder au réseau via un PC. Il élimine également les inquiétudes quant à la façon de générer un fichier au format correct.

Ce diagramme illustre le numéro GMS configuré dans l'interface utilisateur graphique à partir de la sélection **Voice Mail > Call Handling** :

The screenshot shows a web browser window with the address `http://14.80.227.145/Web/SA/VMConfigure.do`. The page title is "Voice Mail > Call Handling - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft Internet E...". The Cisco logo and "Cisco CallManager Express" are visible at the top. The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area is titled "Voice Mail > Call Handling" and contains a form with the following fields:

Voice Mail Phone Number *	<input type="text" value="11001"/>
Maximum Sessions *	<input type="text" value="4"/>
Voice Mail Operator Number *	<input type="text" value="0"/>
Greeting Management Call-in number:	<input type="text" value="11002"/>

\* indicates a mandatory field

Les mêmes informations se trouvent également dans la sortie de la commande `show cnn trigger ...` commande :

```
cue-3660-41a> show cnn trigger ...
Name:                11002
Type:                SIP
Application:         promptmgmt
Locale:              en_US
Idle Timeout:        10000
Enabled:             yes
Maximum number of sessions: 1
```

Le SGM est identifié par l'application `promptmgmt`. Le champ `Nom` ci-dessus indique le numéro qui doit être appelé pour déclencher ce script, 11002 dans ce cas.

**Remarque :** par défaut, le GMS n'a qu'une seule session.

Lorsqu'un appel est passé sur 11002, le script `promptmgmt.aef` est exécuté et l'utilisateur est invité à saisir le numéro de poste suivi de la touche dièse (#). Une fois que vous avez entré ce code, l'utilisateur est invité à saisir son numéro d'identification personnel, suivi de la touche dièse (#). Si le numéro d'identification personnel, le poste ou l'utilisateur qui tente de se connecter ne dispose pas de droits d'administration, l'appelant est informé que l'authentification a échoué. Après trois tentatives infructueuses, l'appel est déconnecté.

```
cue-3660-41a> show group detail groupname Administrators
Full Name:      Administrators
Description:
Phone:
Phone(E.164) :
Language:      en_USOwners:
Members:      administrator gpburdell
```

```
cue-3660-41a> show user detail username gpburdell
Full Name:      gpburdell
First Name:
Last Name:      gpburdell
Nickname:      gpburdell
Phone:          11040
Phone(E.164) :
Language:      en_US
```

```
cue-3660-41a> show user detail username administrator
Full Name:      administrator
First Name:
Last Name:      administrator
Nickname:      administrator
Phone:
Phone(E.164) :
Language:      en_US
```

Dans les exemples ci-dessus, il y a deux membres du groupe Administrateurs, « administrateur » et « gpburdell. » En examinant l'utilisateur « gpburdell », vous voyez que son numéro est 11040. Puisque l'utilisateur « administrateur » n'a pas de boîte aux lettres (le champ Téléphone est vide), le compte « gpburdell » est le seul compte qui soit capable de se connecter et d'utiliser le GMS.

**Remarque :** Bien que l'interface de ligne de commande de Cisco Unity Express ne respecte pas la casse, les noms d'utilisateur et de groupe le sont. Le groupe « Administrateurs » n'est pas le même que le groupe « Administrateurs ».

Pour réinitialiser un code PIN pour un utilisateur, la commande CLI de l'opérateur utilisateur pin peut être utilisée, comme indiqué ici :

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

Une fois connecté au GMS, un message d'accueil est diffusé (« Bienvenue dans le système de gestion des messages d'accueil ») et l'utilisateur est invité à choisir les options suivantes :

- «Appuyez sur 1 pour administrer le message d'accueil alternatif de réception automatique » (également connu sous le nom d'EAG).
- «Appuyez sur 2 pour administrer les invites personnalisées. »
- «Appuyez sur \* pour quitter. »

L'invite d'administration, ou option 2, présente à l'utilisateur ce menu :

- «Appuyez sur 1 pour enregistrer une nouvelle invite. »Si la limite d'invite a été atteinte, l'utilisateur entend des invites « Désolé, vous avez déjà enregistré (25 pour AIM ou 50 pour NM). »Si la limite n'a pas été atteinte, l'utilisateur entend « Enregistrer une nouvelle invite au bip. » Une fois la nouvelle invite enregistrée, l'utilisateur doit appuyer sur la touche dièse (#) pour terminer l'entrée. Une fois la nouvelle invite enregistrée, les options suivantes s'affichent pour l'utilisateur : «Appuyez sur 1 pour enregistrer l'invite. » «Appuyez sur 2 pour ignorer

l'invite. »

- «Appuyez sur 2 pour lire ou gérer les invites précédemment enregistrées. »Lorsque vous sélectionnez l'option 2, l'utilisateur entend « Il y a x invites enregistrées », où x représente le nombre total d'invites.Les invites précédemment enregistrées sont annoncées (par exemple, « Invite numéro 1... ») et lues dans l'ordre chronologique. Une fois chaque invite lue, l'utilisateur reçoit les options suivantes :«Appuyez sur 3 pour supprimer cette invite. »La suppression de toute invite référencée dans un script désactive naturellement la capacité du script à lire ce fichier. Chaque action de suppression est suivie d'une demande de confirmation (« Appuyez sur 1 si vous êtes sûr. »).«Appuyez sur dièse (#) pour passer à l'invite suivante. »«Appuyez sur \* pour ignorer la lecture des invites. »

Lorsqu'une nouvelle invite est enregistrée à l'aide du GMS, un fichier est créé sous le formulaire 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, mais ils doivent être téléchargés et téléchargés à nouveau avec un nouveau nom de fichier à l'aide de l'interface utilisateur graphique ou de l'interface de ligne de commande (comme indiqué précédemment). Si vous voulez utiliser un fichier nouvellement créé dans un script, il doit être affecté à l'aide de l'interface utilisateur graphique ou de l'interface de ligne de commande, car cela n'est pas possible à partir du GMS. N'oubliez pas que le GMS ne peut ajouter que de nouveaux fichiers d'invite ou supprimer des fichiers existants. Si l'invite nouvellement créée doit être utilisée dans un script, alors elle doit être renommée pour correspondre à l'invite du script, ou le script doit être modifié pour pointer vers cette nouvelle invite.

## Message d'accueil secondaire d'urgence

Une partie spéciale du GMS, le message d'accueil secondaire d'urgence (EAG), permet à l'administrateur Cisco Unity Express d'enregistrer un message d'accueil AA de remplacement à utiliser en cas d'urgence ou d'autre événement de courte durée, tel qu'un jour férié ou un jour de neige.

Le fichier EAG est basé sur l'existence du fichier AltGreeting.wav. L'AA inclus dans Cisco Unity Express vérifie l'existence de ce fichier. Si le fichier existe parmi les invites de Cisco Unity Express, EAG est activé. S'il n'existe pas, le module EAG est désactivé. En supprimant ce fichier du référentiel d'invite, le fichier EAG est désactivé. En d'autres termes, si un fichier est téléchargé et nommé AltGreeting.wav, le fichier EAG est activé.

**Remarque** : le message d'accueil AA alternatif ne remplace jamais le message d'accueil AA existant ; il est simplement joué avant que le message d'accueil ne soit diffusé.

Dans un script Cisco Unity Express AA personnalisé, un appel au subflow checkaltgreet.aef vérifie le fichier AltGreeting.wav et lit le fichier s'il est présent.

**Note** : Le sous-flux checkaltgreet.aef ne peut pas vérifier la présence d'autres fichiers. Il n'est donc pas possible d'avoir plusieurs fichiers de message d'accueil secondaires (par exemple un autre message d'accueil pour chaque AA).

Ce menu EAG s'affiche à l'utilisateur :

- «Appuyez sur 1 pour administrer le message d'accueil AA secondaire. »Si le message d'accueil alternatif est actuellement actif, l'utilisateur dispose des options suivantes :«Appuyez sur 1 pour entendre le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 2 pour enregistrer à

nouveau le message d'accueil AA secondaire. »Si l'option 2 est sélectionnée, l'utilisateur enregistre le message d'accueil AA secondaire au bip et termine l'entrée en appuyant sur la touche dièse (#). Une fois cette étape terminée, les options suivantes sont présentées à l'utilisateur :«Appuyez sur 1 pour enregistrer et activer le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 2 pour entendre le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 3 pour enregistrer à nouveau le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 3 pour désactiver le message d'accueil AA secondaire. »La désactivation du message d'accueil AA secondaire le supprime du système. Si aucun message d'accueil alternatif n'a été enregistré précédemment, l'utilisateur dispose des options suivantes :«Appuyez sur 1 pour enregistrer le message d'accueil AA secondaire. »L'utilisateur enregistre ensuite le message d'accueil AA secondaire au bip et termine l'entrée en appuyant sur la touche dièse (#). Lorsque vous avez terminé, l'utilisateur dispose des options suivantes :«Appuyez sur 1 pour enregistrer et activer le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 2 pour entendre le message d'accueil AA secondaire. »«Appuyez sur 3 pour enregistrer à nouveau le message d'accueil AA secondaire. »

## [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](#)