

EAG و GMS لالځ نم CUE في تابل اظام ل ا قراد

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [الإدارة الفورية](#)
- [نظام إدارة الترحيب \(GMS\)](#)
- [التحبة البديلة للطوارئ](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يقدم هذا المستند نظرة عامة على إدارة المطالبات داخل Cisco Unity Express، من خلال استخدام نظام إدارة التحية (GMS) والتسليم البديل الطارئ (EAG).

GMS هي واجهة تستند إلى الهاتف تتيح لمسؤولي Cisco Unity Express تسجيل مطالبات الصوت المخصصة الجديدة أو حذفها دون استخدام كمبيوتر شخصي أو برنامج لتحرير الصوت. وبعد ذلك يمكن استخدام هذه المطالبات في العديد من البرامج النصية للإجابة المؤتمتة (AA) من Cisco Unity Express، مثل مطالبة الترحيب في المصادقة والتفويض والمحاسبة (AA) الافتراضية. EAG هو خيار ضمن GMS الذي يسمح للمستخدمين بتسجيل وتعديل وتمكين أو تعطيل تحية خاصة ليتم تشغيلها قبل الترحيب العادي، إعلام المتصلين ببعض الأحداث المؤقتة أو الرسائل.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

تتطلب ميزات GMS و EAG الإصدار 1.1.1 من Cisco Unity Express أو إصدار أحدث. طريقة التكامل (إما Cisco CallManager أو CallManager Express) غير مهمة. يتم أخذ جميع عمليات التكوين ومخرجات الشاشة من Cisco Unity Express، الإصدار 1.1.1.

يجب أن يكون للقارئ معرفة أساسية بإدارة Cisco Unity Express واستخدامها.

المكونات المستخدمة

لا يقتصر هذا المستند على إصدارات برامج ومكونات مادية معينة.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات، ارجع إلى [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية](#).

[الإدارة الفورية](#)

يتمتع Cisco Unity Express بالقدرة على تشغيل ملفات الصوت المخزنة على الوحدة النمطية من برامج AA النصية. يمكن تحميل ملفات الصوت هذه من جهاز كمبيوتر أو حفظها بالاتصال ب Cisco Unity Express باستخدام رقم هاتف GMS. في حالة التحميل من جهاز كمبيوتر، يجب أن تكون ملفات الصوت بتنسيق 8 u، G.711 كيلوهرتز، 8 بت، أحادي.

لإدارة المطالبات من واجهة المستخدم الرسومية، يجب على المسؤول تحديد البريد الصوتي < المطالبات.

The screenshot shows the Cisco CallManager Express administration interface for Voice Mail. The browser address bar shows the URL: http://14.80.227.145/Web/SA2/PromptList.do. The page title is "Cisco CallManager Express" and "Powered by Cisco IOS". The main navigation bar includes "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant" and "Home | Log". Below the navigation bar, there are tabs for "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The current page is "Voice Mail > Prompts".

At the top of the main content area, there are icons for "Upload", "Delete", "Download", and "Help". Below these icons, a caution message reads: "Caution: This function is for advanced users only." Below the caution, it says "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

At the bottom right of the table, there is a "Rows per page:" label with a dropdown menu set to "10".

لتحميل الملفات، تحقق أولاً من الملف (الملفات)، ثم انقر إما فوق الزر تنزيل أو فوق الزر تحميل وحدد الملفات الموجودة على الكمبيوتر المحلي المطلوب تحميلها. لا يمكن إعادة تسمية الملفات مباشرة. بدلاً من ذلك، يجب تنزيلها ثم إعادة تحميلها باسم جديد (ثم يمكن إزالة الملف الأصلي).

ملاحظة: لا يمكن أن يزيد حجم كل ملف ترحيب أو مطالبة عن 1 ميجابايت. وهذا يعني أن مدة الصوت نفسه لا يمكن

أن تزيد عن دقيقتين.

ملاحظة: هناك حد لعدد المطالبات المخصصة التي يمكن تسجيلها. هذا حد حاليا ل 25 ل ال Cisco Unity Express (AIM-CUE (Advanced Integration System و ل 50 (Unity Express Network Module (NM-CUE).

ملاحظة: للوصول إلى هذه المعلومات نفسها من واجهة سطر الأوامر (CLI)، يمكن استخدام الأمر `show ccn commands`، كما هو موضح هنا:

```
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 هو المطالبة الافتراضية التي يتم استخدامها من قبل AA مع Cisco Unity Express.

يمكن معالجة المطالبات من خلال استخدام أوامر واجهة سطر الأوامر (CLI) ل CCN، كما هو موضح هنا:

```
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
```

ينسخ هذا المثال أولا ملف (UserPrompt_06172004102117.wav) إلى خادم FTP (باسم MyPrompt.wav). بعد ذلك، فإنه ينسخ نفس الملف مرة أخرى مثل MyNewPrompt.wav. أخيرا، ال userPrompt_06172004102117.wav محات مبرد. بشكل فعال جدا، تمت إعادة تسمية ملف UserPrompt_06172004102117.wav إلى MyNewPrompt.wav. لا يوجد أمر إعادة تسمية آخر متاح، لذلك هذه هي الطريقة الوحيدة لتغيير اسم ملف.

ملاحظة: عند نسخ الملفات من خادم FTP، يجب أن يدعم هذا الخادم كلا من (PASV) FTP و cURL الخاملين لتحميل الملف. إذا لم يكن يعتمد cURL، فقد يتم إرجاع رسالة مثل .

[نظام إدارة الترحيب \(GMS\)](#)

بدلا من استخدام واجهة المستخدم الرسومية (GUI) أو واجهة سطر الأوامر (CLI) لتحميل أو تنزيل ملفات الصوت التي تم إنشاؤها في مكان آخر، يسمح لك نظام GMS باستخدام هاتفك لتسجيل ملفات الصوت أو حذفها. GMS هو برنامج نصي للنظام يتم تشغيله باستدعاء رقم تم تكوينه أثناء تشغيل معالج تهيئة Cisco Unity Express أو في CLI.

ملاحظة: باستثناء استخدام EAG، لا يمكن تعديل المطالبات. إذا كانت هناك مطالبة موجودة تحتاج إلى التغيير، يجب تسجيل مطالبة جديدة وتغيير البرنامج النصي AA للإشارة إلى المطالبة الجديدة. ونظرا لعدم وجود إمكانية إعادة تسمية صريحة، فإن الخيار الآخر هو إزالة المطالبة الموجودة وتنزيل المطالبة الجديدة وأخيرا إعادة تحميل المطالبة الجديدة باسم المطالبة الأصلية.

باستثناء EAG، لا يؤثر GMS على مكان أو كيفية استخدام ملفات الصوت هذه، أو ما إذا كان يتم تشغيل موجه خاص. هذه هي مسؤولية النص. يتيح لك نظام GMS مجرد ملء Cisco Unity Express بمجموعة متنوعة من المطالبات

وتغيير هذه المطالبات دون الاضرار إلى الحصول على وصول إلى الشبكة من خلال جهاز كمبيوتر. كما أنها تنزيل القلق حول كيفية إنشاء ملف بالتنسيق الصحيح.

يوضح هذا المخطط رقم GMS الذي تم تكوينه في واجهة المستخدم الرسومية من البريد الصوتي < تحديد معالجة المكالمات:

Voice Mail > Call Handling - System Administration - Cisco Unity Express - Microsoft Internet E...

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://14.80.227.145/Web/SA/VMConfigure.do

Cisco CallManager Express
> Powered by Cisco IOS*

CISCO SYSTEMS

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

Configure > Voice Mail > Administration > Defaults > Reports > Help >

Voice Mail > Call Handling

Apply Help

Voice Mail Phone Number *: 11001

Maximum Sessions *: 4

Voice Mail Operator Number *: 0

Greeting Management Call-in number: 11002

* indicates a mandatory field

نفس المعلومة موجودة أيضا في الإنتاج من العرض سي إن إن زناد أمر:

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

يتم تحديد GMS بواسطة تطبيق PromptMGMT. يشير حقل أعلاه إلى الرقم الذي يجب استدعاؤه لتشغيل هذا البرنامج النصي، 11002 في هذه الحالة.

ملاحظة: يتم تعيين إعدادات GMS الافتراضية إلى جلسة واحدة فقط كحد أقصى.

عند إجراء مكالمة على الرقم 11002، يتم تشغيل البرنامج النصي prompt prompt.aef، وتتم مطالبة المستخدم بـ "الرجاء إدخال الملحق الخاص بك متبوعا بمفتاح الجنيه (#)". بعد إدخال هذا الخيار، تتم مطالبة المستخدم بإدخال رقم التعريف الشخصي (PIN) الخاص به متبوعا بمفتاح الجنيه (#). إذا لم يكن لرقم التعريف الشخصي (PIN) أو الملحق أو المستخدم الذي يحاول تسجيل الدخول حقوق إدارية، يتم إعلام المتصل بأن "المصادقة فشلت." بعد ثلاث محاولات

غير ناجحة، يتم قطع الاتصال.

```
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
```

في الأمثلة المذكورة أعلاه، يوجد عضوان من مجموعة "المسؤولين"، وهما "المسؤول" و"جيبورديل". بعد التدقيق بمستخدم "gpburdell"، تلاحظ أن الرقم هو 11040. وبما أن المستخدم "المسؤول" ليس لديه علبة بريد (حقل فارغ)، فإن حساب "gpburdell" هو الحساب الوحيد الذي يمكن تسجيل الدخول واستخدام GMS.

ملاحظة: على الرغم من أن واجهة سطر الأوامر في Cisco Unity Express ليست حساسة لحالة الأحرف، إلا أن أسماء المستخدمين والمجموعات هي. مجموعة "Administrators" ليست نفس مجموعة "Administrators".

لإعادة تعيين رقم تعريف شخصي (PIN) لمستخدم، يمكن استخدام أمر واجهة سطر الأوامر (CLI) لرقم تعريف مستخدم المشغل، كما هو موضح هنا:

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

وبمجرد تسجيل الدخول إلى نظام GMS، يتم تشغيل التحية ("مرحبا بك في نظام إدارة التحية")، ويتم تقديم هذه الخيارات للمستخدم:

- اضغط على 1 لإدارة التحية البديلة AA (تعرف هذه أيضا باسم EAG).
- اضغط على رقم 2 لإدارة المطالبات المخصصة.
- اضغط * للخروج.

تقدم الإدارة الفورية أو الخيار 2 المستخدم مع هذه القائمة:

- اضغط على رقم 1 لتسجيل رسالة مطالبة جديدة. "إذا تم الوصول إلى حد المطالبة، يسمع المستخدم مطالبات عذرا، لقد قمت بالفعل بالتسجيل (25 ل AIM أو 50 ل NM)". إذا لم يتم الوصول إلى الحد المسموح به، فسيسمع المستخدم "تسجيل مطالبة جديدة عند الصغير". بمجرد تسجيل المطالبة الجديدة، يجب على المستخدم الضغط على مفتاح الباوند (#) لإكمال الإدخال. بمجرد تسجيل المطالبة الجديدة، يتم تقديم الخيارات التالية للمستخدم: "اضغط على 1٪ لحفظ المطالبة." "اضغط على 2 لتجاهل المطالبة."

• "اضغط على الرقم 2 لتشغيل المطالبات المسجلة سابقا أو إدارتها." عند تحديد الخيار 2، يستمع المستخدم إلى "هناك x مطالبات مسجلة"، حيث يمثل x العدد الإجمالي للمطالبات. يتم الإعلان عن المطالبات المسجلة سابقا (على سبيل المثال، "المطالبة رقم 1...") ويتم تشغيلها بالترتيب الزمني. بعد تشغيل كل مطالبة، يتم تقديم الخيارات التالية للمستخدم: "اضغط على المفتاح 3 لحذف هذه المطالبة." يؤدي حذف أي مطالبة مشار إليها في برنامج نصي إلى تعطيل قدرة البرنامج النصي على تشغيل هذا الملف. يتبع كل إجراء حذف طلب تأكيد ("اضغط 1 إذا كنت متأكدا."). "اضغط على الباوند (#) للانتقال إلى المطالبة التالية." "اضغط * لتخطي قراءة المطالبات." عند تسجيل مطالبة جديدة باستخدام GMS، يتم إنشاء ملف في النموذج UserPrompt_DateTime.wav، مثل (UserPrompt_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17). لا يمكن إعادة تسمية هذه الملفات من GMS، بل يجب تنزيلها وتحميلها مرة أخرى باستخدام اسم ملف جديد باستخدام GUI أو CLI (كما هو موضح مسبقا). إذا كنت تريد استخدام ملف تم إنشائه حديثا في نص تنفيذي، يجب أن يتم تعيينه باستخدام GUI أو CLI، حيث أن هذا غير ممكن أيضا من GMS. تذكر أنه يمكن ل GMS إضافة ملفات مطالبة جديدة أو حذف ملفات موجودة فقط. إذا كانت المطالبة التي تم إنشاؤها حديثا سيتم استخدامها في برنامج نصي، فيجب إما إعادة تسميتها لمطابقة المطالبة في البرنامج النصي، أو يجب تغيير البرنامج النصي للإشارة إلى هذه المطالبة الجديدة.

التحية البديلة للطوارئ

يسمح جزء خاص من GMS، وهو الترحيب البديل الطارئ (EAG)، لمسؤول Cisco Unity Express بتسجيل ترحيب بديل AA يتم استخدامه في حالة أي حدث طارئ أو آخر قصير الأجل، مثل يوم عطلة أو يوم ثلج.

يعتمد EAG على وجود ملف AltGreeting.wav. يتم تضمين AA مع Cisco Unity Express للتحقق من وجود هذا الملف. إن يتواجد الملف بين ال Cisco Unity Express، بعد ذلك EAG يكون مكنت. إن لا يتواجد، بعد ذلك ال eag معاق. بحذف هذا الملف من مستودع المطالبات، يتم إلغاء تنشيط EAG. بمعنى آخر، إذا تم تحميل ملف باسم AltGreeting.wav، يتم تمكين EAG.

ملاحظة: التحية البديلة AA لا تحل أبدا محل التحية AA القائمة، بل يتم تشغيلها ببساطة قبل تشغيل التحية العادية.

في برنامج نصي مخصص من Cisco Unity Express AA، يتم إستدعاء عمليات التحقق من تدفق checkaltgreet.aef الفرعي لملف AltGreeting.wav ويعرض الملف إذا كان موجودا.

ملاحظة: يتعذر على التدفق الفرعي checkaltgreet.aef التحقق من وجود ملفات أخرى. لذلك، لا يمكن أن يكون هناك ملفات ترحيب بديلة متعددة (مثل ترحيب بديل مختلف لكل AA).

يقدم للمستخدم قائمة EAG هذه:

• "اضغط على 1 لإدارة التحية البديلة AA." إذا كان ترحيب AA البديل نشطا حاليا، فإن المستخدم لديه هذه الخيارات: "اضغط على 1 لسماع التحية البديلة AA." "اضغط على الثانية لإعادة تسجيل ترحيب AA البديل." في حالة تحديد الخيار 2، يقوم المستخدم بتسجيل ترحيب AA البديل عند الصغير ويكمل الإدخال بالضغط على مفتاح الجنيه الاسترليني (#). وبمجرد اكتمال هذه الخطوة، يتم تقديم الخيارات التالية للمستخدم: "اضغط على 1 لحفظ ترحيب AA البديل وتنشيطه." "اضغط على الثانية لسماع التحية البديلة AA." "اضغط على المفتاح 3 لإعادة تسجيل ترحيب AA البديل." "اضغط على المفتاح 3 لإلغاء تنشيط ترحيب AA البديل." "إلغاء تنشيط ترحيب AA البديل يحذفه من النظام إذا لم يتم تسجيل ترحيب AA بديل مسبقا، فإن المستخدم لديه هذه الخيارات: "اضغط على 1 لتسجيل ترحيب AA البديل." ثم يقوم المستخدم بتسجيل ترحيب AA البديل عند الصغير ويكمل الإدخال بالضغط على مفتاح الجنيه (#). عند الانتهاء، يكون لدى المستخدم هذه الخيارات المتوفرة: "اضغط على 1 لحفظ ترحيب AA البديل وتنشيطه." "اضغط على الثانية لسماع التحية البديلة AA." "اضغط على المفتاح 3 لإعادة تسجيل ترحيب AA البديل."

معلومات ذات صلة

• دعم تقنية الصوت

- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [استكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل