

Ejemplo de configuración expreso del sistema de administración del saludo del Unity y del saludo alternativo de la emergencia

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[La administración pronto](#)

[Saludando el sistema de administración \(GMS\)](#)

[Saludo alternativo de la emergencia](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona una descripción general de la administración de mensajes dentro de Cisco Unity Express, mediante el uso de Greeting Management System (GMS) y Emergency Alternate Greeting (EAG).

El GMS es una interfaz Telefonía-basada que permite que los administradores del Cisco Unity Express registren prompts de audio de encargo existentes nuevos o de la cancelación sin usar un PC o sonido-editar el software. Estos prompts se pueden entonces utilizar en los diversos scripts del Automated Attendant del Cisco Unity Express (AA), tales como dan la bienvenida al prompt en el valor por defecto AA. El EAG es una opción dentro del GMS que permite que los usuarios registren, que modifiquen, y que habiliten o que inhabiliten un saludo especial que se jugará antes del saludo regular, notificando a los llamadores de cierto evento temporario o mensaje.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Las características GMS y EAG requieren el Cisco Unity Express versión 1.1.1 o más adelante. El método de integración (Cisco CallManager o CallManager expreso) no es importante. Todas las configuraciones de muestra y resultado de pantalla se toma del Cisco Unity Express versión 1.1.1.

El lector debe tener familiaridad básica al la administración y usar del Cisco Unity Express.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[Indique la administración](#)


El Cisco Unity Express tiene la capacidad a los archivos de audio del aparato de lectura salvados en el módulo de los scripts AA. Estos archivos de audio pueden ser cargados de un PC o ser guardados llamando en el Cisco Unity Express usando el número de teléfono GMS. Si cargan de un PC, los archivos de audio deben estar en la Ley u G.711, 8 kHz, el bit 8, mono formato.


Para administrar los prompts del GUI, el administrador debe seleccionar el **correo de voz > los 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 ▾

Para descargar los archivos, la en primer lugar controle los archivos, entonces hacer clic el botón de la **descarga** o el botón de la **carga** y seleccionar los archivos en PC local para ser cargado. Los archivos no pueden ser retitulados directamente. En lugar, deben ser descargados y después re-ser cargados con un nuevo nombre (y entonces el archivo original se puede quitar).

Nota: Cada saludo o archivo pronto puede ser no más que el 1 MB de tamaño. Esto significa que el audio sí mismo no puede ser más que cerca de dos minutos en la duración.

Nota: Hay un límite al número de prompts de encargo que puedan ser registrados. Este límite es actualmente 25 para el sistema avanzado Cisco Unity Express de la integración (AIM-CUE) y 50 para el módulo de red expreso del Unity (NM-CUE).

Nota: Para acceder esta misma información del comando line interface(cli), el **comando show ccn prompts** puede ser utilizado, como se muestra aquí:

```
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
```

El AAWelcome.wav es el prompt predeterminado que es utilizado por el AA con el Cisco Unity Express.

Los prompts se pueden manipular con el uso de los **comandos ccn CLI**, como se muestra aquí:

```
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
```

Primeras copias de este ejemplo un archivo (UserPrompt_06172004102117.wav) al servidor FTP (como MyPrompt.wav). Entonces, copia que lo mismo clasifia detrás como MyNewPrompt.wav. Pasado, se borra el archivo del UserPrompt_06172004102117.wav. Tan con eficacia, el archivo del UserPrompt_06172004102117.wav fue retitulado a MyNewPrompt.wav. No hay otro comando rename disponible, así que ésta es la única forma de cambiar un nombre de fichero.

Nota: Al copiar los archivos de un servidor FTP, ese servidor debe soportar el FTP pasivo (PASV) y encrespase para cargar el archivo. Si no soporta el rizo, un mensaje tal como *incapaz de conseguir el tamaño del archivo pronto puede ser vuelto*.

[Saludando el sistema de administración \(GMS\)](#)

En vez de usar el GUI o el CLI para cargar o para descargar los archivos de audio que fueron generados a otra parte, el GMS permite que usted utilice su teléfono para registrar o para borrar los archivos de audio. El GMS es una secuencia de comandos de sistema que es iniciada llamando un número configuró cualquiera mientras que el asistente de inicialización del Cisco Unity Express se está ejecutando o en el CLI.

Nota: A excepción de emplear el EAG, los prompts no pueden ser modificados. Si hay un prompt existente que necesita ser cambiado, usted debe registrar un nuevo prompt y cambiar el script AA para referir al nuevo prompt. Puesto que hay no explícito retitule la capacidad, la otra opción es quitar el prompt existente, descarga el nuevo, y finalmente la re-carga el nuevo prompt con el nombre del prompt original.

A excepción del EAG, el GMS no afecta a donde o cómo se utilizan estos archivos de audio, o si un prompt determinado está jugado. Ésa es la responsabilidad del script. El GMS da simplemente permite que usted pueble el Cisco Unity Express con una variedad de prompts y que cambie estos prompts sin tener que tener acceso a la red con un PC. También elimina la preocupación de cómo generar un archivo en el formato correcto.

Este diagrama ilustra el número GMS configurado en el GUI de la selección del **correo de voz > del manejo de llamadas**:

La misma información también se encuentra en la salida del comando **show cnn trigger...**:

```
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
```

El GMS es identificado por la aplicación del `promptmgmt`. El campo de nombre antedicho indica el número que se debe llamar para accionar este script, 11002 en este caso.

Nota: El GMS omite un máximo de solamente una sesión.

Cuando una llamada se pone a 11002, se ejecuta el script `promptmgmt.aef`, y indican al usuario “ingresa por favor su extensión seguida por la clave de la libra (#)”. Después de que se ingrese esto, se indica al usuario que ingrese su número de pin seguido por la clave de la libra (#). Si el número de pin, la extensión, o el usuario que intenta iniciar sesión no tiene derechos administrativos, el llamador es informado que la “autenticación falló.” Después de que tres tentativas fracasadas, la llamada sean disconnected.

```
cue-3660-41a> show group detail groupname Administrators Full Name: Administrators Description:
Phone: Phone(E.164): Language: en_US Owners: 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
```

En los ejemplos antedichos, hay dos miembros del grupo de los administradores, “administrador” y “gpburdell.” Sobre el examen del usuario del “gpburdell”, usted ve que su número es 11040. Puesto que el usuario del “administrador” no tiene un buzón (el campo del teléfono es en blanco),

la cuenta del "gpburdell" es la única cuenta que es pueda iniciar sesión y utilizar el GMS.

Nota: Aunque el CLI en el Cisco Unity Express no sea con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas, el usuario y los nombres del grupo son. El grupo de los "administradores" no es lo mismo que los "administradores" agrupan.

Para reajustar un PIN para un usuario, el comando CLI del **pin del operador del usuario** puede ser utilizado, como se muestra aquí:

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

Registrado una vez en el GMS, se juega un saludo ("recepción al sistema de administración del saludo"), y presentan el usuario con las estas opciones:

- "Presione 1 para administrar el saludo alterno AA" (esto también se conoce como el EAG).
- "Prensa 2 para administrar los prompts de la aduana."
- "Prensa * salir."

La administración pronto, o la opción 2, presenta al usuario con este menú:

- "Presione 1 para registrar un nuevo prompt." Si se ha alcanzado el límite pronto, el usuario oye "triste, usted ha registrado ya (25 para AIM o 50 para el NM) los prompts." Si el límite no se ha alcanzado, el usuario oye el "expediente un nuevo prompt en la señal acústica." El nuevo prompt se ha registrado una vez, el usuario debe pulsar la tecla de la libra (#) para completar la entrada. El nuevo prompt se registra una vez, el usuario se presenta con estas opciones: "Presione 1 para salvar el prompt." "Prensa 2 para desechar el prompt."
- La "prensa 2 a jugar o a manejar anterior-registró los prompts." Al seleccionar la opción 2, el usuario oye que "hay prompts registrados x," donde x representa el número total de prompts. Se anuncian (por ejemplo, el "número pronto el 1...") y se juegan los prompts anterior-registrados en orden cronológico. Después de que se juegue cada prompt, presentan el usuario con estas opciones: "Prensa 3 para borrar este prompt." Borrando cualquier prompt que se refiera a un script, inhabilita naturalmente la capacidad del script de jugar este archivo. Cada acción de supresión es seguida por un pedido la confirmación ("prensa 1 si usted es sure."). "Presione la libra (#) para ir al prompt siguiente." "Prensa * saltar la lectura de los prompts."

Cuando un nuevo prompt se registra usando el GMS, un archivo se crea en la forma UserPrompt_DateTime.wav, tal como UserPrompt_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17). Estos archivos no se pueden retitular del GMS, sino se deben descargar y cargar bastante otra vez con un nuevo nombre de fichero usando el GUI o el CLI (como se muestra anterior). Si usted quiere utilizar un archivo creado recientemente en un script, debe ser asignado usando el GUI o el CLI, como esto no es también posible del GMS. Recuerde que el GMS puede agregar solamente los nuevos archivos pronto o borrar los existencias. Si se va el prompt creado recientemente a ser utilizado en un script, después debe o ser retitulado para hacer juego el prompt en el script, o el script se debe cambiar para señalar a este nuevo prompt.

[Saludo alternativo de la emergencia](#)

Una porción especial del GMS, el saludo alternativo de la emergencia (EAG), permite que el administrador del Cisco Unity Express registre un AA alterno que saluda para ser utilizado en caso de la emergencia o del otro evento a corto plazo, tal como un día de fiesta o un día de la nieve.

El EAG se basa en la existencia del archivo AltGreeting.wav. El AA incluido con el Cisco Unity Express marca para saber si hay la existencia de este archivo. Si el archivo existe entre los prompts del Cisco Unity Express, después se habilita el EAG. Si no existe, después se inhabilita el EAG. Borrando este archivo del repositorio pronto, se desactiva el EAG. Es decir si un archivo está cargado y nombrado AltGreeting.wav, se habilita el EAG.

Nota: El AA alternativo que saluda nunca substituye el saludo existente AA; se juega simplemente antes de que se juegue el saludo regular.

En un script del Cisco Unity Express AA de la aduana, una llamada a las comprobaciones para del subflow checkaltgreet.aef el archivo AltGreeting.wav y juega el archivo si presente.

Nota: El subflow checkaltgreet.aef no puede marcar para saber si hay la presencia de otros archivos. Así pues, no es posible tener archivos múltiples del saludo alternativo (tales como un diverso saludo alternativo para cada AA).

Presentan el usuario con este menú EAG:

- “Presione 1 para administrar el saludo alternativo AA.” Si el saludo alternativo AA está actualmente - el active, el usuario tiene estas opciones: “Presione 1 para oír el saludo alternativo AA.” “Prensa 2 para volver a grabar el saludo alternativo AA.” Si se selecciona la opción 2, los registros del usuario el saludo alternativo AA en la señal acústica y completan la entrada pulsando la tecla de la libra (#). Una vez que se completa este paso, presentan el usuario con estas opciones: “Presione 1 para salvar y para activar el saludo alternativo AA.” “Prensa 2 para oír el saludo alternativo AA.” “Prensa 3 para volver a grabar el saludo alternativo AA.” “Prensa 3 para desactivar el saludo alternativo AA.” Desactivando el saludo alternativo AA lo borra del sistema. Si un saludo alternativo AA no se ha registrado previamente, el usuario tiene estas opciones: “Presione 1 para registrar el saludo alternativo AA.” El usuario después registra el saludo alternativo AA en la señal acústica y completa la entrada pulsando la tecla de la libra (#). Cuando está acabado, el usuario tiene estas opciones disponibles: “Presione 1 para salvar y para activar el saludo alternativo AA.” “Prensa 2 para oír el saludo alternativo AA.” “Prensa 3 para volver a grabar el saludo alternativo AA.”

[Información Relacionada](#)

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)