

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[A administração alerta](#)

[Cumprimentando o sistema de administração \(GMS\)](#)

[Saudação alternativa da emergência](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece uma visão geral do gerenciamento de prompts no Cisco Unity Express, com o uso do Greeting Management System (GMS) e do Emergency Alternate Greeting (EAG).

O GMS é uma relação Telefonia-baseada que permita que os administradores do Cisco Unity Express gravem prompts de áudio feitos sob encomenda existentes novos ou da supressão sem usar um software PC ou de som-edição. Estas alertas podem então ser usadas em vários scripts do Automated Attendant do Cisco Unity Express (AA), tais como dão boas-vindas à alerta no padrão AA. O EAG é uma opção dentro do GMS que permite que os usuários gravem, alterem, e permitam ou desabilitem um cumprimento especial a ser jogado antes do cumprimento regular, notificando chamadores de alguma evento ou mensagem provisória.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

As características GMS e EAG exigem o Cisco Unity Express versão 1.1.1 ou mais tarde. O método de integração (CallManager da Cisco ou CallManager expresso) não é importante. Todas as configurações e saídas de tela de amostra são tomadas do Cisco Unity Express versão 1.1.1.

O leitor deve ter a familiaridade básica em administrar e em usar o Cisco Unity Express.

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

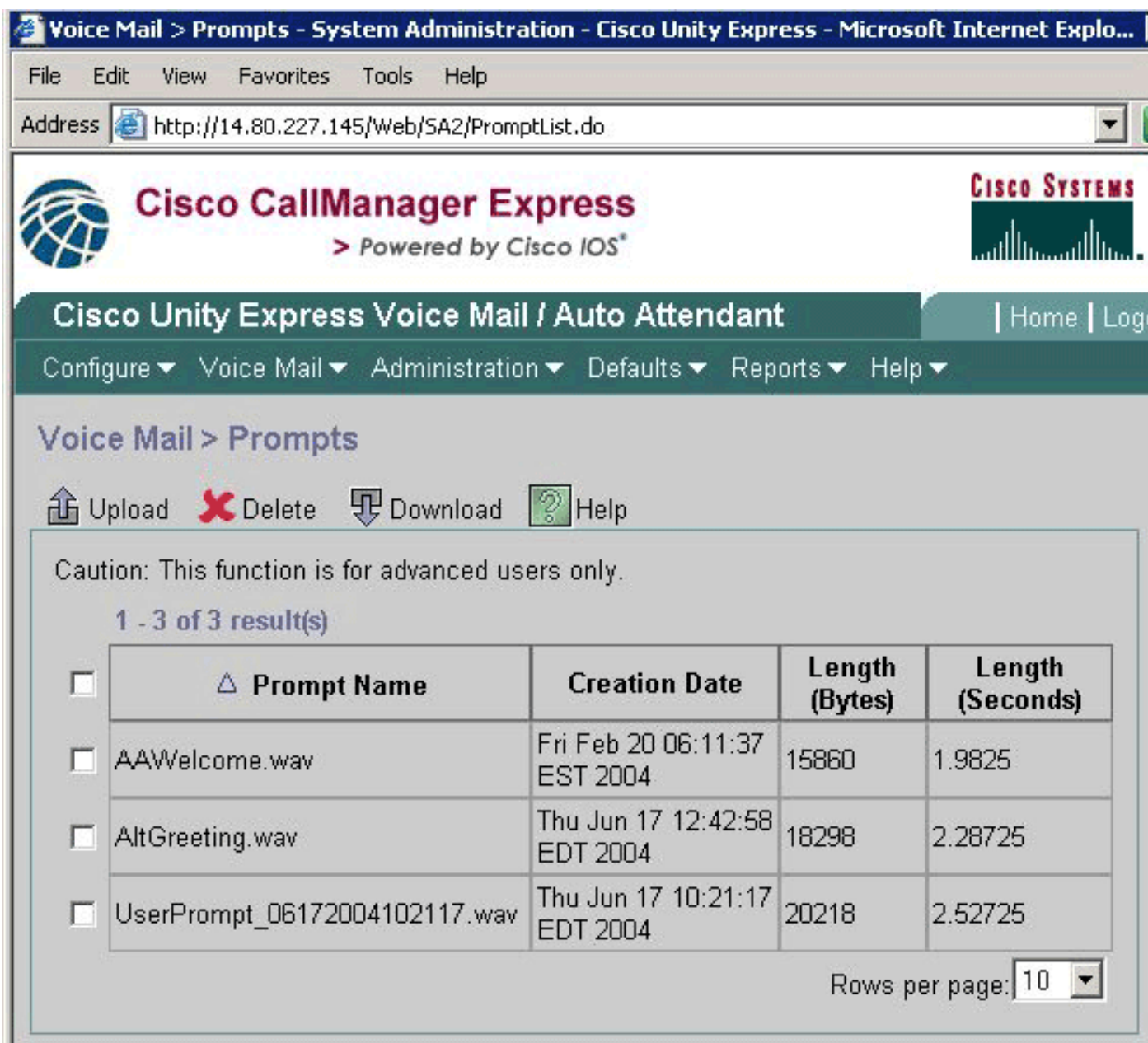
[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Alerte a administração

O Cisco Unity Express tem a capacidade aos arquivos de áudio do playback armazenados no módulo dos scripts AA. Estes arquivos de áudio podem ser transferidos arquivos pela rede de um PC ou ser salvar chamando no Cisco Unity Express usando o número de telefone GMS. Se transferindo arquivos pela rede de um PC, os arquivos de áudio devem estar no G.711u-law, 8 kHz, o bit 8, mono formato.


Para administrar alertas do GUI, o administrador deve selecionar o **correio de voz > as alertas**.




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 transferir arquivos, primeira verificação os arquivos, então clicar o botão da **transferência** ou o botão da **transferência de arquivo pela rede** e selecionar os arquivos no PC local para ser transferido arquivos pela rede. Os arquivos não podem diretamente ser rebatizados. Em lugar de, devem ser transferidos e então re-transferido arquivos pela rede com um novo nome (e então o arquivo original pode ser removido).

Nota: Cada cumprimento ou arquivo alerta podem ser não mais do que o 1 MB em tamanho. Isto significa que o áudio próprio não pode ser mais do que aproximadamente dois minutos na duração.

Nota: Há um limite ao número de alertas feitas sob encomenda que podem ser gravadas. Este limite é atualmente 25 para o sistema avançado Cisco Unity Express da integração (AIM-CUE) e 50 pés para o módulo de rede expresso do Unity (NM-CUE).

Nota: Para alcançar esta mesma informação do comando line interface(cli), o comando **show ccn prompts** pode ser usado, como mostrado aqui:

```
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
```

O AAWelcome.wav é a alerta do padrão que é usada pelo AA com Cisco Unity Express.

As alertas podem ser manipuladas com o uso dos comandos **ccn CLI**, como mostrado aqui:

```
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
```

Primeiras cópias deste exemplo um arquivo (UserPrompt_06172004102117.wav) ao servidor FTP (como MyPrompt.wav). Então, copia que mesmo arquiva para trás como MyNewPrompt.wav. Ultimamente, o arquivo do UserPrompt_06172004102117.wav é suprimido. Tão eficazmente, o arquivo do UserPrompt_06172004102117.wav foi rebatizado a MyNewPrompt.wav. Não há nenhum outro comando rename disponível, assim que esta é a única maneira de mudar um nome de arquivo.

Nota: Ao copiar arquivos de um servidor FTP, esse server deve apoiar o FTP passivo (PASV) e ondular a fim carregar o arquivo. Se não apoia a onda, uma mensagem tal como incapaz de obter o tamanho do arquivo alerta pode ser retornada.

[Cumprimentando o sistema de administração \(GMS\)](#)

Em vez de usar o GUI ou o CLI para transferir arquivos pela rede ou transferir os arquivos de áudio que foram gerados em outra parte, o GMS permite que você use seu telefone para gravar ou suprimir de arquivos de áudio. O GMS é um script de sistema que seja iniciado chamando um número configure qualquer um quando o wizard de instalação do Cisco Unity Express for executado ou no CLI.

Nota: À exceção de empregar o EAG, as alertas não podem ser alteradas. Se há uma alerta existente que precise de ser mudada, você deve gravar uma alerta nova e mudar o script AA para referir a alerta nova. Desde que há não explícito rebatize a capacidade, a outra opção é remover a alerta existente, transferem o novo, e finalmente a re-transferência de arquivo pela rede a alerta nova com o nome da alerta original.

À exceção do EAG, o GMS não afeta onde ou como estes arquivos de áudio são usados, ou se uma alerta particular está jogado. Aquela é a responsabilidade do script. O GMS dá meramente permite que você povoe o Cisco Unity Express com uma variedade de alertas e mude estas alertas sem ter que ter o acesso à rede com um PC. Igualmente elimina a preocupação sobre

como gerar um arquivo no formato correto.

Este diagrama ilustra o número GMS configurado no GUI da seleção do **correio de voz > do tratamento de chamada**:

The screenshot shows the Cisco CallManager Express GUI for Voice Mail configuration. The browser address bar shows `http://14.80.227.145/Web/SA/VMConfigure.do`. The page title is "Cisco CallManager Express" and "Powered by Cisco IOS". The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area is titled "Voice Mail > Call Handling" and contains the following configuration fields:

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

* indicates a mandatory field

A mesma informação é encontrada igualmente na saída do comando **show cnn trigger...**:

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

O GMS é identificado pelo aplicativo do `promptmgmt`. O campo de nome acima indica o número que deve ser chamado para provocar este script, 11002 neste caso.

Nota: O GMS opta um máximo de somente uma sessão.

Quando um atendimento é colocado a 11002, o script `promptmgmt.aef` está executado, e o usuário é alertado "incorpora por favor sua extensão seguida pela chave da libra (#)". Depois que isto é entrado, o usuário está alertado entrar em seu número Pin seguido pela chave da libra (#). Se o número Pin, a extensão, ou o usuário que tenta entrar não têm direitos administrativos, o chamador está informado que a "autenticação falhou." Depois que três tentativas mal sucedidas, o atendimento são desligadas.

```
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
```

Nos exemplos acima, há dois membros do grupo dos administradores, “administrador” e “gpburdell.” Em cima de examinar o usuário do “gpburdell”, você vê que seu número é 11040. Desde que o usuário do “administrador” não tem uma caixa postal (o campo do `telefone` está vazio), a conta do “gpburdell” é a única conta que é possa entrar e usar o GMS.

Nota: Embora o CLI no Cisco Unity Express não seja diferenciando maiúsculas e minúsculas, o usuário e os nomes do grupo são. O grupo dos “administradores” não é o mesmo como os “administradores” agrupam.

Para restaurar um PIN para um usuário, o comando CLI do **pino do operador do usuário** pode ser usado, como mostrado aqui:

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

Registrado uma vez no GMS, um cumprimento é jogado (“boa vinda ao sistema de administração do cumprimento”), e o usuário é apresentado com estas opções:

- “Pressione 1 para administrar o cumprimento alternativo AA” (isto é sabido igualmente como o EAG).
- “Imprensa 2 para administrar alertas feitas sob encomenda.”
- “Imprensa * para retirar.”

A administração alerta, ou a opção 2, apresentam o usuário com este menu:

- “Pressione 1 para gravar uma alerta nova.” Se o limite alerta foi alcançado, o usuário ouve “pesaroso, você tem gravado já (25 para AIM ou 50 pés para o NM) alertas.” Se o limite não foi alcançado, o usuário ouve o “registro uma alerta nova no sinal acústico.” A alerta nova foi gravada uma vez, o usuário deve pressionar a chave da libra (#) para terminar a entrada. A alerta nova é gravada uma vez, o usuário é apresentado com estas opções: “Pressione 1 para salvar a alerta.” “Imprensa 2 para rejeitar a alerta.”
- A “imprensa 2 a jogar ou controlar precedente-gravou alertas.” Ao selecionar a opção 2, o usuário ouve-se que “há alertas gravadas x,” onde x representa o número total de alertas. As alertas precedente-gravadas são anunciadas (por exemplo, “número alerta 1...”) e jogadas em ordem cronológica. Depois que cada alerta é jogada, o usuário é apresentado com estas opções: “Imprensa 3 para suprimir desta alerta.” Suprimindo de toda a alerta que for provida em um script, desabilita naturalmente a capacidade do script para jogar este arquivo. Cada ação de exclusão é seguida por um pedido para a confirmação (“imprensa 1 se você é sure.”). “Pressione a libra (#) para ir à alerta seguinte.” “Imprensa * para saltar a leitura das alertas.”

Quando uma alerta nova é gravada usando o GMS, um arquivo está criado no formulário `UserPrompt_DateTime.wav`, tal como o `UserPrompt_06172004102117.wav` (06/17/2004 de 10:21:17). Estes arquivos não podem ser rebatizados do GMS, mas um pouco devem ser transferidos e transferido arquivos pela rede outra vez com um nome de arquivo novo usando o GUI ou o CLI (como mostrado mais cedo). Se você quer usar um arquivo recém-criado em um script, deve ser atribuído usando o GUI ou o CLI, como este não é igualmente possível do GMS. Recorde que o GMS pode somente adicionar arquivos alertas novos ou suprimir do existências. Se a alerta recém-criado deve ser usada em um script, a seguir deve ou ser rebatizada para combinar a alerta no script, ou o script deve ser mudado para apontar a esta alerta nova.

Saudação alternativa da emergência

Uma parcela especial do GMS, a saudação alternativa da emergência (EAG), permite que o administrador do Cisco Unity Express grave um AA alternativo que cumprimenta para ser usado em caso de uma emergência ou do outro evento a curto prazo, tal como um feriado ou um dia da neve.

O EAG é baseado na existência do arquivo AltGreeting.wav. O AA incluído com Cisco Unity Express verifica para ver se há a existência deste arquivo. Se o arquivo existe entre as alertas do Cisco Unity Express, a seguir o EAG está permitido. Se não existe, a seguir o EAG está desabilitado. Suprimindo este arquivo do repositório alerta, o EAG é desativado. Ou seja se um arquivo é transferido arquivos pela rede e nomeado AltGreeting.wav, o EAG é permitido.

Nota: O AA alternativo que cumprimenta nunca substitui o cumprimento existente AA; é jogado simplesmente antes que o cumprimento regular esteja jogado.


Em um script feito sob encomenda do Cisco Unity Express AA, um atendimento às verificações do subfluxo checkaltgreet.aef para o arquivo AltGreeting.wav e joga o arquivo se presente.

Nota: O subfluxo checkaltgreet.aef não pode verificar para ver se há a presença de outros arquivos. Assim, não é possível ter arquivos múltiplos da saudação alternativa (tais como uma saudação alternativa diferente para cada AA).

O usuário é apresentado com este menu EAG:

- “Pressione 1 para administrar o cumprimento alternativo AA.” Se o cumprimento alternativo AA é atualmente ativo, o usuário tem estas opções: “Pressione 1 para ouvir o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 2 para registrar novamente o cumprimento alternativo AA.” Se a opção 2 é selecionada, os registros de usuário o cumprimento alternativo AA no sinal acústico e terminam a entrada pressionando a chave da libra (#). Uma vez que esta etapa é terminada, o usuário é apresentado com estas opções: “Pressione 1 para salvar e ativar o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 2 para ouvir o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 3 para registrar novamente o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 3 para desativar o cumprimento alternativo AA.” Desativar o cumprimento alternativo AA suprime d do sistema. Se um cumprimento alternativo AA não tem sido gravado previamente, o usuário tem estas opções: “Pressione 1 para gravar o cumprimento alternativo AA.” O usuário então grava o cumprimento alternativo AA no sinal acústico e termina a entrada pressionando a chave da libra (#). Quando terminado, o usuário tem estas opções disponíveis: “Pressione 1 para salvar e ativar o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 2 para ouvir o cumprimento alternativo AA.” “Imprensa 3 para registrar novamente o cumprimento alternativo AA.”

Informações Relacionadas

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)