

Unity Express欢迎管理系统和紧急候补欢迎配置示例

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[及时管理](#)

[招呼管理系统\(GMS\)](#)

[紧急情况候补问候语](#)

[相关信息](#)

简介

本文为管理在Cisco Unity Express内的提示符提供一概述，通过使用问候语管理系统(GMS)和紧急情况候补问候语(EAG)。

GMS是允许Cisco Unity Express管理员记录新建或删除现有自定义音频提示，无需使用PC或声音编辑软件的一个基于电话的接口。这些提示符可能然后用于多种Cisco Unity Express自动话务员(AA)脚本，例如欢迎在默认AA的提示符。EAG是允许用户记录，修改和启用或者禁用在普通问候语之前将播放的特定问候语，通知某个临时事件或消息的呼叫方在GMS内的一个选项。

先决条件

要求

GMS和EAG功能要求Cisco Unity Express版本1.1.1或以后。集成方法(Cisco CallManager或CallManager Express)不是重要。所有配置示例和屏幕输出从Cisco Unity Express版本1.1.1被采取。

读者应该有在管理和使用Cisco Unity Express的基本熟悉。

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

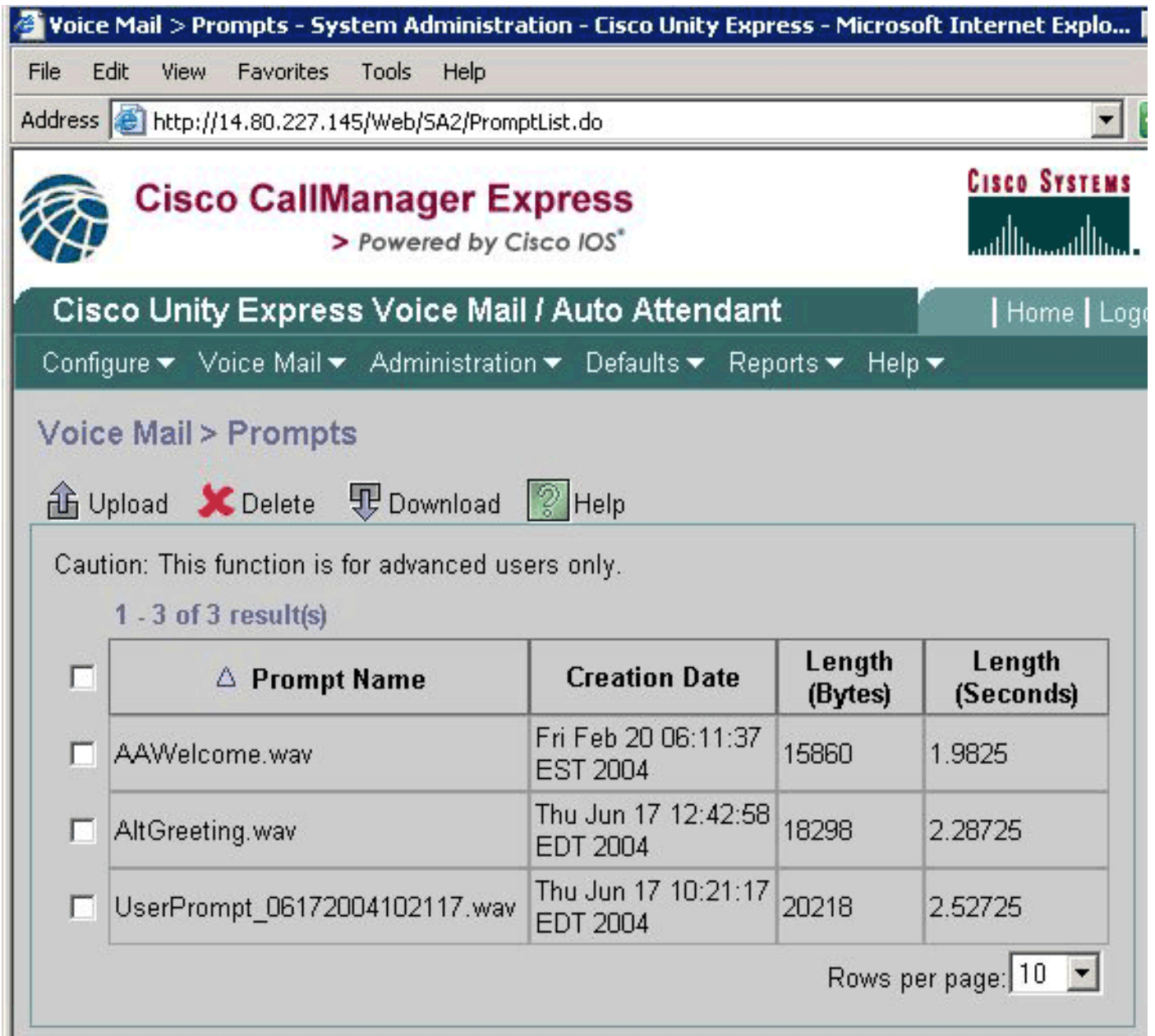
规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

及时管理

Cisco Unity Express有能力到在从AA脚本的模块存储的播放音频文件。使用GSM电话号码，这些音频文件可以从PC上传或通过呼叫保存到Cisco Unity Express。如果上传从PC，音频文件必须在G.711 u-law，8 kHz，8位，单音格式。

要管理从GUI的提示符，管理员应该选择**语音邮件>提示符**。



The screenshot shows the Cisco CallManager Express administration interface. The browser address bar displays `http://14.80.227.145/Web/SA2/PromptList.do`. The page title is "Cisco CallManager Express" and "Cisco Unity Express Voice Mail / Auto Attendant". The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area is titled "Voice Mail > Prompts" and contains a toolbar with "Upload", "Delete", "Download", and "Help" buttons. A caution message states: "Caution: This function is for advanced users only." Below this, it shows "1 - 3 of 3 result(s)" and a table of prompts.

<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

下载文件，首先检查文件，然后单击**下载按钮**或**加载按钮**和选择在将上传的本地PC的文件。文件不可能直接地被重命名。反而，必须下载他们然后重新上传的与新名字(原始文件可以然后删除)。

注意：每个问候语或提示符文件比1 MB可以在大小上是没有更多。这意味着音频以上大约在持续时间的两分钟不可以是。

注意： 有限制到可以被记录自定义提示符的数量。此限制当前是25 Cisco Unity Express提前的集成系统的(AIM-CUE)和50 Unity Express网络模块的(NM-CUE)。

注意： 要访问从命令行界面(CLI)的此同样信息， **show ccn prompts**命令可以使用，如显示此处：

```
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是由AA使用与Cisco Unity Express的默认提示符。

提示符可以通过使用ccn CLI命令被操作，如显示此处：

```
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
```

此示例第一副本一个文件(UserPrompt_06172004102117.wav)对FTP服务器(作为Myprompt.wav)。然后，它复制文件上一步和MyNewPrompt.wav一样。最后，删除 UserPrompt_06172004102117.wav 文件。那么有效，UserPrompt_06172004102117.wav文件被重命名了对MyNewPrompt.wav。没有其他rename命令联机，因此这是更改文件名的唯一方法。

注意： 当复制从FTP服务器时的文件，该服务器必须支持无源FTP (PASV)和卷曲为了装载文件。如果它不支持卷毛，一个消息例如可能返回。

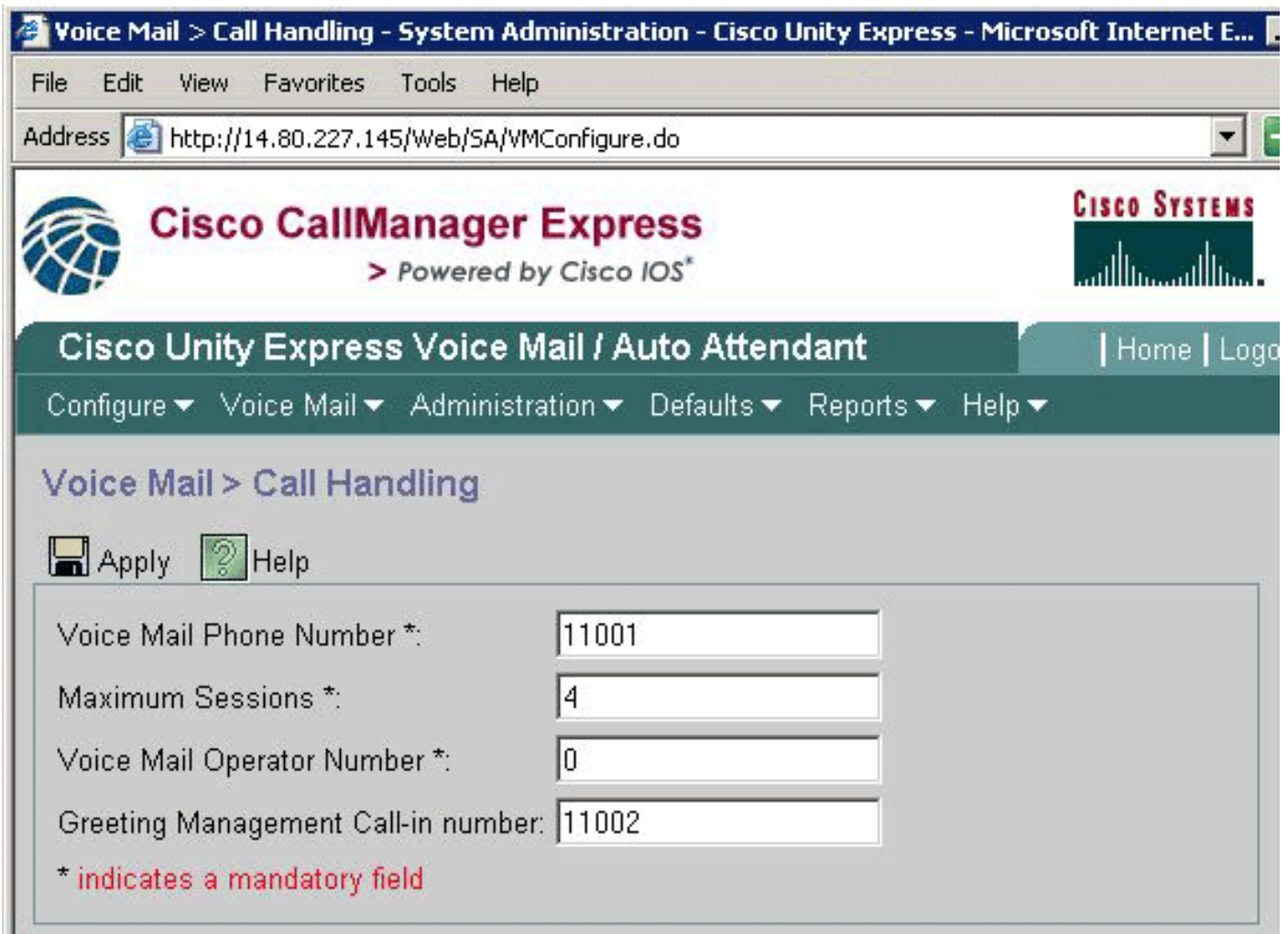
[招呼管理系统\(GMS\)](#)

而不是使用GUI或CLI上传或下载在别处生成的音频文件，GMS允许您使用您的电话记录或删除音频文件。GMS是通过呼叫编号启动配置二者之一的系统脚本，当Cisco Unity Express初始化向导在CLI时运作或。

注意： 除使用EAG外，不可能修改提示符。如果有需要更改的一现有提示符，您必须记录一新的提示符和更改AA脚本参考新的提示符。因为没有明确重命名功能，其它选项是删除现有提示符，下载新的和终于重新上传与原始提示符的名称的新的提示符。

除了EAG，GMS是否不影响其中或如何使用这些音频文件，或者特定提示符播放。那是脚本的责任。GMS仅仅给允许您填充与各种各样的提示符的Cisco Unity Express和更改这些提示符，而不必通过PC访问网络。它也排除担心如何生成在正确格式的一个文件。

此图表说明在从**语音邮件>呼叫处理**选择的GUI配置的GMS编号：



同一信息在输出也被找到show cnn trigger...命令中：

```
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
```

GMS由promptmgmt应用程序识别。以上的Name指示必须呼叫触发此脚本的编号，11002在这种情况下。

注意： GMS只默认为最多一会话。

当呼叫发出到11002时，promptmgmt.aef脚本运行，并且提示用户“请输入镑(#)密钥跟随的您的扩展名”。在这被输入后，提示用户输入镑(#)密钥跟随的他们的个人身份号码。如果个人身份号码、分机或者尝试的用户登陆没有管理权限，呼叫方是消息灵通的“验证失败”。在三不成功尝试以后，呼叫被断开。

```
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
```

在上述示例中，有管理员组的两个成员，“管理员”和“gpburdell”。当检查“gpburdell”用户后，您看到其编号是11040。因为“管理员”用户没有一个邮箱(领域是空白的)，“gpburdell”帐户是能登陆和使用GMS的唯一的帐户。

注意： 虽然在Cisco Unity Express的CLI是不区分大小写，用户和组名是。“管理员”组不是同一样

“管理员”分组的。

要重置用户的PIN，CLI命令用户操作员的管脚可以使用，如显示此处：

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

一旦登录GMS，问候语播放(“欢迎到问候语管理系统”)，并且用户提交与这些选项：

- “管理备选AA的Press1招呼” (亦称这是EAG)。
- “请按2管理自定义提示符”。
- “请按*退出”。

及时管理或者选项2，提交有此菜单的用户：

- “记录一新的提示符的Press1”。如果及时限制达到了，用户听到“抱歉，您已经记录了(25 AIM的或50 NM的)提示符”。如果限制未达到，用户听到“记录在嘟声的一新的提示符”。一旦新的提示符被记录了，用户必须按镑(#)键完成条目。一旦新的提示符被记录，用户提交与这些选项：“保存提示符的Press1”。“请按2丢弃提示符”。
- “请按2播放或管理以前记录的提示符”。当选择选项2时，用户听到“有x记录的提示符”，其中x代表提示符总数。以前记录的提示符宣布(例如，“及时第1...”)并且按照年代次序播放。在每提示符播放后，用户提交与这些选项：“请按3删除此提示符”。删除被参考脚本的所有提示符，自然禁用脚本的能力播放此文件。每删除操作由一个要求跟随确认(“Press1，如果是sure.”)。“请按镑(#)去下提示符”。“请按*跳过提示符读”。

使用GMS时，当一新的提示符被记录，文件在表UserPrompt_DateTime.wav创建，例如UserPrompt_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17)。这些文件不从GMS被重命名，然而必须相当下载和再上传与一个新的文件名使用GUI或CLI (如及早显示)。如果在脚本要使用一个新建立的文件，必须分配使用GUI或CLI，和这从GMS也不可能的。切记GMS能只添加新建的及时文件或删除存在部分。如果新建的提示符将用于脚本，则必须或者重命名匹配在脚本的提示符，或者必须更改脚本指向此新的提示符。

紧急情况候补问候语

GMS的一个特殊部分，紧急情况候补问候语(EAG)，允许Cisco Unity Express管理员记录招呼备选的AA在一紧急或其他短期事件的情况下使用，例如一个假日或snow天。

EAG根据AltGreeting.wav文件的存在。AA包括与Cisco Unity Express检查此文件的存在。如果文件在Cisco Unity Express提示符中存在，则EAG启用。如果它不存在，则EAG禁用。通过删除从及时信息库的此文件，撤销EAG。换句话说，如果文件上传和被命名AltGreeting.wav，EAG启用。

注意：招呼备选的AA从未替换招呼现有的AA;在普通问候语播放前，它播放。

若有在自定义Cisco Unity Express AA脚本，对checkaltgreet.aef subflow的一呼叫检查AltGreeting.wav文件并且播放文件。

注意：checkaltgreet.aef subflow不能检查其他文件出现。因此，是不可能的有多个候补问候语文件(例如每个AA的一不同的候补问候语)。

用户提交与此EAG菜单：

- “管理备选AA招呼的Press1”。如果招呼备选的AA当前活跃的，用户有这些选项：“听到备选AA招呼的Press1”。“请按2再录音备选AA招呼”。如果选项2选择，客户记录备选AA招呼在嘟声

和通过按镑(#)密钥完成条目。一旦此步骤完成，用户提交与这些选项：“保存和激活备选AA招呼的Press1”。“请按2听到备选AA招呼”。“请按3再录音备选AA招呼”。“请按3撤销备选AA招呼”。撤销招呼备选的AA从系统删除它。如果招呼备选的AA以前未被记录，用户有这些选项：“记录备选AA招呼的Press1”。用户然后记录备选AA招呼在嘟声并且通过按镑(#)密钥完成条目。当完成，用户有这些选项联机：“保存和激活备选AA招呼的Press1”。“请按2听到备选AA招呼”。“请按3再录音备选AA招呼”。

[相关信息](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持 - Cisco Systems](#)