

# Administrar mensajes en CUE a través de GMS y EAG

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Administración del mensaje](#)

[Sistema de gestión de saludos \(GMS\)](#)

[Saludo alternativo de 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).

GMS es una interfaz basada en telefonía que permite a los administradores de Cisco Unity Express grabar nuevos mensajes de audio o eliminarlos sin utilizar un PC o un software de edición de sonido. Estos avisos se pueden utilizar en varios scripts del operador automático (AA) de Cisco Unity Express, como el mensaje de bienvenida del contestador automático predeterminado. EAG es una opción dentro del GMS que permite a los usuarios grabar, modificar y habilitar o inhabilitar un saludo especial para reproducirse antes del saludo regular, notificando a los llamantes algún evento o mensaje temporal.

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Las funciones de GMS y EAG requieren Cisco Unity Express versión 1.1.1 o posterior. El método de integración (Cisco CallManager o CallManager Express) no es importante. Todas las configuraciones de ejemplo y los resultados de pantalla se toman de la versión 1.1.1 de Cisco Unity Express.

El lector debe estar familiarizado con la administración y el uso de Cisco Unity Express.

### [Componentes Utilizados](#)

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

hardware.

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.

## Convenciones

For more information on document conventions, refer to the [Cisco Technical Tips Conventions](#).

## Administración del mensaje

Cisco Unity Express tiene la capacidad de reproducir archivos de audio almacenados en el módulo desde scripts AA. Estos archivos de audio se pueden cargar desde un PC o guardar llamando a Cisco Unity Express mediante el número de teléfono de GSM. Si se carga desde un PC, los archivos de audio deben estar en el formato G.711 u-law, 8 kHz, 8 bits, Mono.

Para administrar las indicaciones desde la GUI, el administrador debe seleccionar **Buzón de voz > Mensajes**.

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 archivos, primero verifique los archivos, después haga clic en el botón **Descargar** o en el botón **Cargar** y seleccione los archivos en el equipo local que se van a cargar. No se puede cambiar el nombre de los archivos directamente. En su lugar, se deben descargar y volver a cargar con un nombre nuevo (y después se puede quitar el archivo original).

**Nota:** Cada archivo de mensaje o saludo no puede tener más de 1 MB de tamaño. Esto significa que el audio en sí no puede durar más de dos minutos.

**Nota:** Hay un límite en el número de avisos personalizados que se pueden grabar. Este límite es actualmente 25 para Cisco Unity Express Advanced Integration System (AIM-CUE) y 50 para Unity Express Network Module (NM-CUE) .

**Nota:** Para acceder a esta misma información desde la interfaz de línea de comandos (CLI), se puede utilizar el comando **show ccn prompt**, 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

AAWelcome.wav es el mensaje predeterminado que utiliza el AA con Cisco Unity Express.

Los mensajes se pueden manipular mediante 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
```

Este ejemplo copia primero un archivo (UserPrompt\_06172004102117.wav) en el servidor FTP (como MyPrompt.wav). A continuación, copia el mismo archivo como MyNewPrompt.wav. Por último, se elimina el archivo UserPrompt\_06172004102117.wav. De manera eficaz, el archivo UserPrompt\_06172004102117.wav se cambió a MyNewPrompt.wav. No hay otro comando de cambio de nombre disponible, por lo que esta es la única manera de cambiar un nombre de archivo.

**Nota:** Al copiar archivos de un servidor FTP, ese servidor debe admitir FTP pasivo (PASV) y cURL para cargar el archivo. Si no soporta cURL, un mensaje como `Imposible obtener el tamaño del archivo de mensaje` puede ser devuelto.

## [Sistema de gestión de saludos \(GMS\)](#)

En lugar de utilizar la GUI o la CLI para cargar o descargar archivos de audio generados en otro lugar, GMS permite utilizar el teléfono para grabar o eliminar archivos de audio. El GMS es un script del sistema que se inicia llamando a un número configurado mientras se ejecuta el Asistente de inicialización de Cisco Unity Express o en la CLI.

**Nota:** A excepción de la utilización de EAG, no se pueden modificar los avisos. Si hay un mensaje existente que debe cambiarse, debe registrar un nuevo mensaje y cambiar el script AA para hacer referencia al nuevo mensaje. Puesto que no hay capacidad de cambio de nombre explícita, la otra opción es quitar el mensaje existente, descargar el nuevo y, finalmente, volver a cargar el nuevo mensaje con el nombre del mensaje original.

Excepto para el EAG, el GMS no afecta a dónde o cómo se utilizan estos archivos de audio, ni si se reproduce un mensaje en particular. Esa es la responsabilidad del guión. El GMS simplemente le permite rellenar Cisco Unity Express con una variedad de avisos y cambiar estos avisos sin tener que tener acceso a la red a través de un PC. También elimina la preocupación sobre cómo generar un archivo en el formato correcto.

Este diagrama ilustra el número GMS configurado en la GUI desde la selección **Buzón de voz > Manejo de llamadas:**

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" branding are visible at the top. A navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area is titled "Voice Mail > Call Handling" and contains a configuration 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"/>

Below the form, a red asterisk indicates: **\* indicates a mandatory field**. There are "Apply" and "Help" buttons at the top left of the form area.

La misma información también se encuentra en el resultado del **disparador show cnn ...** comando:

```
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
```

La aplicación `promptmgmt` identifica el GMS. El campo `Nombre` anterior indica el número al que se debe llamar para activar este script, 11002 en este caso.

**Nota:** El valor predeterminado de GMS es un máximo de sólo una sesión.

Cuando se realiza una llamada a 11002, se ejecuta la secuencia de comandos `promptmgmt.aef` y se le solicita al usuario que "Introduzca su extensión seguida de la tecla almohadilla (#)". Una vez introducido, se solicita al usuario que introduzca su número PIN seguido de la tecla almohadilla (#). Si el número PIN, la extensión o el usuario que intenta iniciar sesión no tiene derechos administrativos, se informa a la persona que llama de que la autenticación ha fallado. Después de tres intentos fallidos, la llamada se desconecta.

```
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
```

En los ejemplos anteriores, hay dos miembros del grupo Administradores, "administrator" y "gpburdell". Al examinar el usuario "gpburdell", verá que su número es 11040. Dado que el usuario "administrador" no tiene un buzón (el campo Teléfono está vacío), la cuenta "gpburdell" es la única cuenta que puede iniciar sesión y utilizar el GMS.

**Nota:** Aunque la CLI de Cisco Unity Express no distingue entre mayúsculas y minúsculas, los nombres de usuario y grupo lo hacen. El grupo "Administradores" no es el mismo que el grupo "Administradores".

Para restablecer un PIN para un usuario, se puede utilizar el comando **user operator pin** CLI, como se muestra aquí:

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

Una vez que haya iniciado sesión en el GMS, se reproducirá un saludo ("Bienvenido al Sistema de Gestión de Saludos") y se presentarán al usuario las siguientes opciones:

- "Presione 1 para administrar el saludo AA alternativo" (esto también se conoce como EAG).
- "Pulse 2 para administrar avisos personalizados."
- "Pulse \* para salir."

La opción 2 o la administración del mensaje muestra al usuario este menú:

- "Pulse 1 para grabar un mensaje nuevo."Si se ha alcanzado el límite del mensaje, el usuario oirá "Lo sentimos, ya ha grabado (25 para AIM o 50 para NM) avisos".Si no se ha alcanzado el límite, el usuario oirá "Grabar un nuevo mensaje al pitido". Una vez que se ha grabado el nuevo mensaje, el usuario debe pulsar la tecla almohadilla (#) para completar la entrada.Una vez que se registra el nuevo mensaje, se presentan al usuario las siguientes opciones:"Pulse 1 para guardar el mensaje.""Pulse 2 para descartar el mensaje."
- "Pulse 2 para reproducir o administrar avisos grabados anteriormente."Al seleccionar la opción 2, el usuario escucha "Hay x avisos grabados", donde x representa el número total de

avisos. Los mensajes grabados anteriormente se anuncian (por ejemplo, "Prompt number 1...") y se reproducen en orden cronológico. Después de reproducir cada mensaje, se presentan al usuario las siguientes opciones: "Pulse 3 para eliminar este mensaje." Al eliminar cualquier mensaje al que se haga referencia en una secuencia de comandos, se deshabilita de forma natural la capacidad del script para reproducir este archivo. Cada acción de eliminación va seguida de una solicitud de confirmación ("Pulse 1 si está seguro"). "Pulse almohadilla (#) para ir al siguiente mensaje." "Pulse \* para omitir la lectura de las indicaciones."

Cuando se graba un nuevo mensaje utilizando el GMS, se crea un archivo con el formato UserPrompt\_DateTime.wav, como UserPrompt\_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17). Estos archivos no se pueden cambiar de nombre desde el GMS, sino que se deben descargar y cargar de nuevo con un nuevo nombre de archivo utilizando la GUI o la CLI (como se ha mostrado anteriormente). Si desea utilizar un archivo creado recientemente en una secuencia de comandos, debe asignarse mediante la GUI o CLI, ya que tampoco es posible hacerlo desde el GMS. Recuerde que GMS sólo puede agregar nuevos archivos de solicitud o eliminar los existentes. Si el mensaje recién creado se va a utilizar en un script, se debe cambiar su nombre para que coincida con el mensaje en el script o cambiar el script para que apunte a este nuevo mensaje.

## Saludo alternativo de emergencia

Una parte especial del GMS, el saludo alternativo de emergencia (EAG), permite al administrador de Cisco Unity Express grabar un saludo AA alternativo que se utilizará en caso de emergencia u otro evento a corto plazo, como un día festivo o un día de nieve.

El EAG se basa en la existencia del archivo AltGreeting.wav. El AA incluido con Cisco Unity Express verifica la existencia de este archivo. Si el archivo existe entre las indicaciones de Cisco Unity Express, se habilita EAG. Si no existe, el EAG se inhabilita. Al eliminar este archivo del repositorio de solicitudes, EAG se desactiva. En otras palabras, si se carga un archivo y se denomina AltGreeting.wav, se habilita EAG.

**Nota:** El saludo AA alternativo nunca reemplaza el saludo AA existente; simplemente se reproduce antes de reproducir el saludo normal.

En un script Cisco Unity Express AA personalizado, una llamada al subflujo checkaltgreet.aef verifica el archivo AltGreeting.wav y reproduce el archivo si está presente.

**Nota:** El subflujo checkaltgreet.aef no puede comprobar la presencia de otros archivos. Por lo tanto, no es posible tener varios archivos de saludo alternativos (como un saludo alternativo diferente para cada AA).

Se presenta al usuario este menú EAG:

- "Pulse 1 para administrar el saludo AA alternativo." Si el saludo AA alternativo está actualmente activo, el usuario tiene estas opciones: "Pulse 1 para oír el saludo AA alternativo." "Pulse 2 para volver a grabar el saludo AA alternativo." Si se selecciona la opción 2, el usuario registra el saludo AA alternativo al pitido y completa la entrada pulsando la tecla almohadilla (#). Una vez completado este paso, se presentan al usuario las siguientes opciones: "Pulse 1 para guardar y activar el saludo AA alternativo." "Pulse 2 para oír el saludo AA alternativo." "Pulse 3 para volver a grabar el saludo AA alternativo." "Pulse 3 para

desactivar el saludo AA alternativo."La desactivación del saludo AA alternativo lo elimina del sistema.Si no se ha grabado previamente un saludo AA alternativo, el usuario tiene estas opciones:"Pulse 1 para grabar el saludo AA alternativo."A continuación, el usuario registra el saludo AA alternativo al pitido y completa la entrada pulsando la tecla almohadilla (#). Cuando haya terminado, el usuario dispondrá de las siguientes opciones:"Pulse 1 para guardar y activar el saludo AA alternativo"."Pulse 2 para oír el saludo AA alternativo.""Pulse 3 para volver a grabar el saludo AA alternativo."

## [Información Relacionada](#)

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