

GMSおよびEAGによるCUEでのプロンプトの管理

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[プロンプト管理](#)

[グリーティング管理システム\(GMS\)](#)

[緊急代替グリーティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Greeting Management System (GMS) および Emergency Alternate Greeting (EAG) を使用した Cisco Unity Express のプロンプト管理について概説します。

GMSはテレフォニーベースのインターフェイスで、Cisco Unity Express管理者は、PCや音声編集ソフトウェアを使用せずに、新しい音声プロンプトを録音したり、既存のカスタムオーディオプロンプトを削除したりできます。これらのプロンプトは、デフォルトAAのWelcomeプロンプトなど、さまざまなCisco Unity Express Automated Attendant(AA)スクリプトで使用できます。EAGはGMS内のオプションで、ユーザは通常のグリーティングの前に再生される特別なグリーティングを録音、変更、有効化、または無効化し、一時的なイベントやメッセージを発信者に通知できます。

前提条件

要件

GMSおよびEAG機能には、Cisco Unity Expressバージョン1.1.1以降が必要です。統合方法 (Cisco CallManagerまたはCallManager Express) は重要ではありません。このドキュメントの設定例と画面出力はすべて、Cisco Unity Express バージョン 1.1.1 のものです。

読者は、Cisco Unity Expressの管理と使用に関する基本的な知識が必要です。

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、「[シスコテクニカルティップスの表記法](#)」を参照してください。

[プロンプト管理](#)

Cisco Unity Expressには、AAスクリプトからモジュールに保存されたオーディオファイルを再生する機能があります。これらのオーディオファイルは、PCからアップロードするか、GMS電話番号を使用してCisco Unity Expressにコールすることによって保存できます。PCからアップロードする場合、オーディオファイルはG.711 u-law、8 kHz、8ビット、モノラル形式である必要があります。

GUIからプロンプトを管理するには、管理者が[Voice Mail] > [Prompts]を選択する必要があります。

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 ▾

ファイルをダウンロードするには、まずファイルを確認し、次に**Download**ボタンまたは**Upload**ボタンをクリックし、アップロードするローカルPC上のファイルを選択します。ファイルの名前を直接変更することはできません。代わりに、ファイルをダウンロードし、新しい名前で再アップロードする必要があります（その後、元のファイルを削除できます）。

注：各グリーティングまたはプロンプトファイルのサイズは1 MB以下です。つまり、オーディオ自体の長さは約2分を超えることはできません。

注：記録可能なカスタムプロンプトの数には制限があります。この制限は、現在Cisco Unity Express Advanced Integration System(AIM-CUE)では25で、Unity Express Network Module(NM-CUE)では50です。

注：コマンド・ライン・インタフェース(CLI)からこの同じ情報にアクセスするには、次に示すように**show ccn prompts**コマンドを使用できます。

```
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
```

AAAWelcome.wavは、Cisco Unity ExpressでAAによって使用されるデフォルトプロンプトです。

プロンプトは、次に示すようにccn CLIコマンドを使用して操作できます。

```
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
```

この例では、まずファイル(UserPrompt_06172004102117.wav)をFTPサーバ (MyPrompt.wavとして) にコピーします。次に、MyNewPrompt.wavと同じファイルをコピーします。最後に、UserPrompt_06172004102117.wavファイルが削除されます。そのため、UserPrompt_06172004102117.wavファイルの名前がMyNewPrompt.wavに変更されました。他のrenameコマンドは使用できないため、ファイル名を変更する唯一の方法です。

注 : FTPサーバからファイルをコピーする場合は、ファイルをロードするために、そのサーバがパッシブFTP(PASV)とcURLをサポートしている必要があります。cURLをサポートしていない場合は、Unable to get Prompt file sizeされる場合があります。

グリーティング管理システム(GMS)

GUIまたはCLIを使用して、他の場所で生成されたオーディオファイルをアップロードまたはダウンロードする代わりに、GMSを使用してオーディオファイルを録音または削除できます。GMSは、Cisco Unity Express初期化ウィザードの実行中またはCLIで設定された番号を呼び出すことによって開始されるシステムスクリプトです。

注 : EAGを使用する以外は、プロンプトを変更できません。変更する必要がある既存のプロンプトがある場合は、新しいプロンプトを録音し、新しいプロンプトを参照するようにAAスクリプトを変更する必要があります。明示的な名前の変更機能がないため、もう1つのオプションは、既存のプロンプトを削除し、新しいプロンプトをダウンロードし、最後に元のプロンプトの名前を使用して新しいプロンプトを再アップロードすることです。

EAGを除き、GMSはこれらのオーディオファイルの使用場所や使用方法、または特定のプロンプトが再生されるかどうかには影響しません。それが脚本の責任だ。GMSでは、Cisco Unity Expressにさまざまなプロンプトを入力し、PC経由でネットワークにアクセスしなくても、これらのプロンプトを変更できます。また、正しい形式でファイルを生成する方法を心配する必要もありません。

次の図は、[Voice Mail] > [Call Handling]を選択して、GUIで設定されたGMS番号を示しています

。

同じ情報が `show cnn trigger ...` コマンドの出力にも表示されます。

```

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

```

GMSは、promptmgmtアプリケーションによって作られます。上のNameフィールドは、このスクリプトをトリガーするために呼び出す必要がある番号（この場合は11002）を示します。

注： GMSのデフォルトは、最大1つのセッションのみです。

コールが11002に発信されると、promptmgmt.aefスクリプトが実行され、「Please enter your extension following the pound (#) key」というプロンプトが表示されます。入力した後、ユーザはPIN番号の後にシャープ(#)キーを入力するように求められます。PIN番号、内線番号、またはログインしようとしているユーザに管理者権限がない場合、「認証に失敗しました」という通知が発信者に届きます。3回失敗すると、コールが切断されます。

```

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
```

上記の例では、Administratorsグループのメンバーは「administrator」と「gpburdell」の2つがあります。「gpburdell」ユーザを調べると、その番号は11040であることがわかります。「administrator」ユーザにはメールボックスがありません([phone]です)、「gpburdell」アカウントはログインしてGMSを使用できる唯一のアカウントです。

注：Cisco Unity ExpressのCLIでは大文字と小文字は区別されませんが、ユーザ名とグループ名は区別されます。[Administrators]グループは、[administrators]グループと同じではありません。

ユーザのPINをリセットするには、次に示すように、ユーザオペレータピンCLIコマンドを使用できます。

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

GMSにログインすると、グリーティング(「Welcome to the Greeting Management System」)が再生され、ユーザには次のオプションが表示されます。

- 「1を押して代替AAグリーティングを管理する」(これはEAGとも呼ばれます)。
- 「2を押してカスタムプロンプトを管理します。」
- 「終了するには*を押してください。」

プロンプト「administration」(オプション2)は、次のメニューをユーザに表示します。

- 「1を押して新しいプロンプトを録音してください。」プロンプトの制限に達すると、「Sorry, you have already recorded (25 for AIM or 50 for NM) prompts」と表示されます。制限に達していない場合は、「ビープ音で新しいプロンプトを録音する」と表示されます。新しいプロンプトが録音されたら、入力を完了するにはシャープ(#)キーを押す必要があります。新しいプロンプトが記録されると、次のオプションが表示されます。「1を押してプロンプトを保存します。」「プロンプトを破棄するには2を押してください。」
- 「2を押して、以前に録音したプロンプトを再生または管理します。」オプション2を選択すると、「There are x recorded prompts」と表示され、xはプロンプトの総数を表します。以前に録音された音声ガイダンスがアナウンスされ(たとえば、「音声ガイダンス番号1...」)、時系列で再生されます。各プロンプトが再生されると、次のオプションが表示されます

。「3を押してこのプロンプトを削除してください。」スクリプトで参照されているプロンプトを削除すると、スクリプトでこのファイルを再生できなくなります。各削除操作の後に確認要求が行われます(「確認したら1を押してください」)。「シャープ(#)を押して次のプロンプトに進んでください。」「プロンプトの読み取りをスキップするには*を押してください。」

GMSを使用して新しいプロンプトを録音すると、UserPrompt_DateTime.wav (06/17/2004 10:21:17)などの形式のファイルが作成されます。これらのファイルの名前はGMSから変更できませんが、GUIまたはCLIを使用して、新しいファイル名を使用してダウンロードし、再度アップロードする必要があります(上記を参照)。新しく作成したファイルをスクリプトで使用する場合は、GUIまたはCLIを使用して割り当てる必要があります。これは、GMSからは実行できません。GMSは新しいプロンプトファイルの追加や既存のプロンプトファイルの削除しかできないことに注意してください。新しく作成したプロンプトをスクリプトで使用する場合は、スクリプト内のプロンプトに一致するように名前を変更するか、この新しいプロンプトをポイントするようにスクリプトを変更する必要があります。

緊急代替グリーティング

GMSの特別な部分である緊急代替グリーティング(EAG)を使用すると、Cisco Unity Express管理者は、緊急または休日や雪の日などの短期イベントの場合に使用する代替AAグリーティングを記録できます。

EAGは、AltGreeting.wavファイルの存在に基づいています。Cisco Unity Expressに含まれているAAは、このファイルの存在をチェックします。Cisco Unity Expressプロンプトの間にファイルが存在する場合、EAGが有効になります。存在しない場合、EAGは無効になります。プロンプトリポジトリからこのファイルを削除すると、EAGは非アクティブになります。つまり、ファイルがアップロードされ、AltGreeting.wavという名前の場合、EAGは有効になります。

注：代替AAグリーティングは、既存のAAグリーティングと置き換えられることはありません。通常のグリーティングが再生される前に再生されるだけです。

カスタムCisco Unity Express AAスクリプトでは、checkaltgreet.aefサブフローへのコールがAltGreeting.wavファイルをチェックし、存在する場合はそのファイルを再生します。

注：checkaltgreet.aefサブフローは他のファイルの存在をチェックできません。したがって、複数の代替グリーティングファイル(AAごとに異なる代替グリーティングなど)を使用することはできません。

次のEAGメニューが表示されます。

- 。「1を押して、代替AAグリーティングを管理します。」代替AAグリーティングが現在アクティブな場合、ユーザには次のオプションがあります。「1を押して、代替AAグリーティングを聞いてください。」「2を押して、代替AAグリーティングを再録音します。」オプション2を選択すると、ユーザはビープ音に代替AAグリーティングを録音し、シャープ(#)キーを押してエントリを完了します。この手順が完了すると、次のオプションが表示されます。「1を押して代替AAグリーティングを保存し、アクティブにします。」「2を押して、代替AAグリーティングを聞いてください。」「3を押して、代替AAグリーティングを再録音します。」「3を押して代替AAグリーティングを非アクティブにします。」代替AAグリーティングを非アクティブにすると、システムから削除されます。代替AAグリーティングが以前に録音されていない場合、ユーザには次のオプションがあります。「1を押して、代替AAグリーティングを録音します。」ユーザはビープ音に代替AAグリーティングを録音し、シャープ(#)キーを

押してエントリを完了します。完了すると、次のオプションを使用できます。「1を押して代替AAグリーティングを保存し、アクティブにします。」「2を押して、代替AAグリーティングを聞いてください。」「3を押して、代替AAグリーティングを再録音します。」

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)