GMS 및 EAG를 통해 CUE의 프롬프트 관리

목차

[소개](#)
[사전 요구 사항](#)
[요구 사항](#)
[사용되는 구성 요소](#)
[표기 규칙](#)
[프롬프트 관리](#)
[인사말 관리 시스템(GMS)](#)
[긴급 대체 인사말](#)
[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 GMS(Greeting Management System) 및 EAG(Emergency Alternate Greeting)를 사용하여 Cisco Unity Express 내에서 프롬프트를 관리하는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

GMS는 Cisco Unity Express 관리자가 PC 또는 사운드 편집 소프트웨어를 사용하지 않고 새 음성 프롬프트를 녹음하거나 기존 사용자 지정 오디오 프롬프트를 삭제할 수 있도록 하는 텔레포니 기반 인터페이스입니다. 그런 다음 기본 AA의 Welcome 프롬프트와 같은 다양한 Cisco Unity Express AA(Automated Attendant) 스크립트에서 이러한 프롬프트를 사용할 수 있습니다. EAG는 GMS 내의 옵션으로, 사용자가 일반 인사말 전에 특수 인사말을 녹음, 수정, 활성화 또는 비활성화하여 발신자에게 일부 임시 이벤트 또는 메시지를 알릴 수 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

GMS 및 EAG 기능을 사용하려면 Cisco Unity Express 버전 1.1.1 이상이 필요합니다. 통합 방법(Cisco CallManager 또는 CallManager Express)은 중요하지 않습니다. 모든 샘플 구성 및 화면 출력은 Cisco Unity Express 버전 1.1.1에서 가져옵니다.

독자는 Cisco Unity Express 관리 및 사용에 대해 기본적으로 잘 알고 있어야 합니다.

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

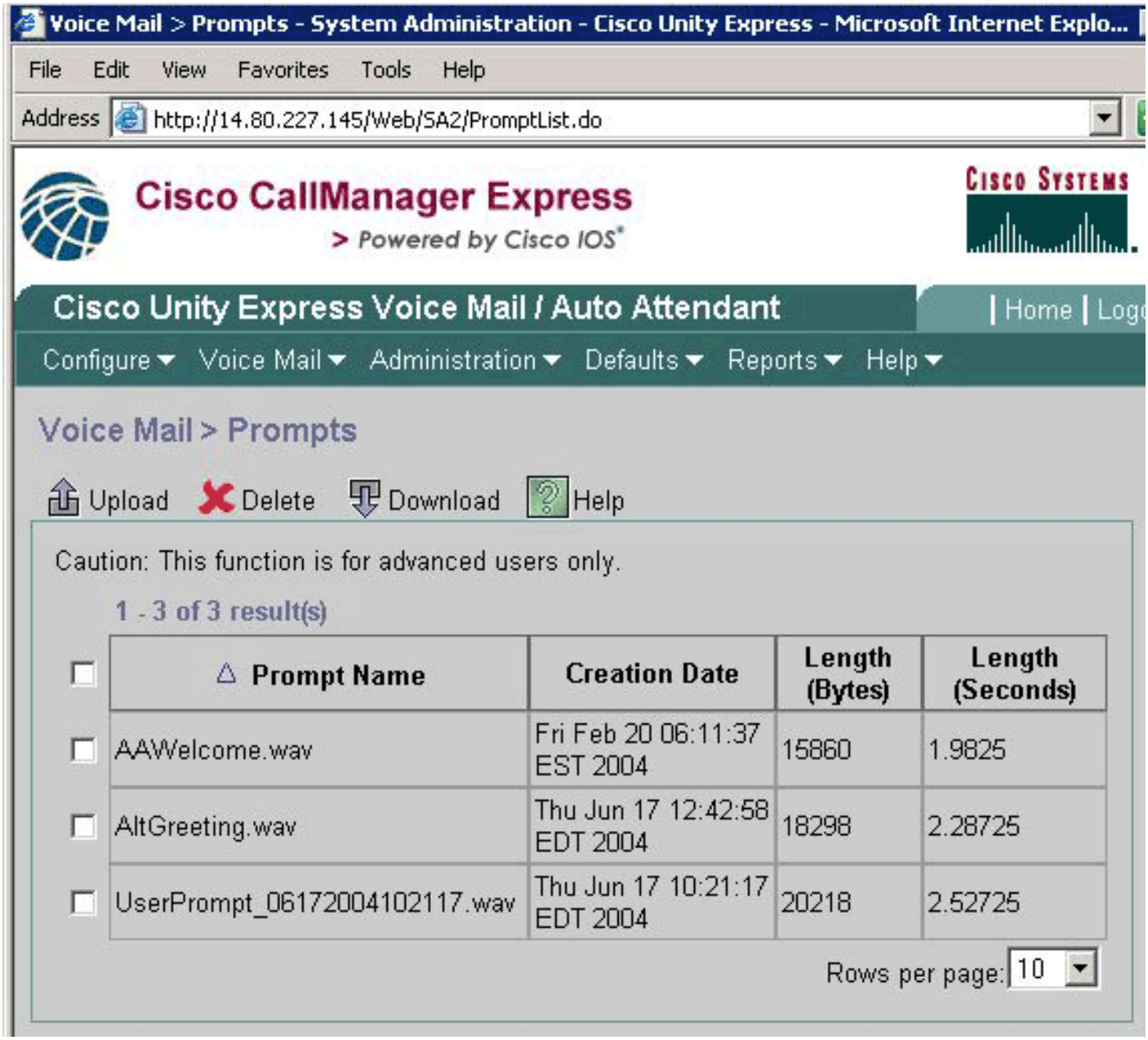
표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참조하십시오.

프롬프트 관리

Cisco Unity Express는 AA 스크립트에서 모듈에 저장된 오디오 파일을 재생할 수 있습니다. 이러한 오디오 파일은 PC에서 업로드하거나 GMS 전화 번호를 사용하여 Cisco Unity Express에 전화를 걸어 저장할 수 있습니다. PC에서 업로드하는 경우 오디오 파일은 G.711 u-law, 8kHz, 8비트, 모노 형식이어야 합니다.

GUI에서 프롬프트를 관리하려면 관리자가 **음성 메일 > 프롬프트**를 선택해야 합니다.



파일을 다운로드하려면 먼저 파일을 확인한 다음 **다운로드** 버튼 또는 **업로드** 버튼을 클릭하고 업로드할 로컬 PC의 파일을 선택합니다. 파일 이름을 직접 바꿀 수 없습니다. 대신 다운로드한 다음 새 이름으로 다시 업로드해야 합니다. 그런 다음 원본 파일을 제거할 수 있습니다.

참고: 각 인사말 또는 프롬프트 파일의 크기는 1MB를 초과할 수 없습니다. 즉, 오디오 자체는 지속

시간이 약 2분을 초과할 수 없습니다.

참고: 기록할 수 있는 사용자 지정 프롬프트의 수에는 제한이 있습니다. 이 제한은 현재 Cisco Unity Express AIM-CUE(Advanced Integration System)의 경우 25개, NM-CUE(Unity Express Network Module)의 경우 50개입니다.

참고: CLI(Command Line Interface)에서 동일한 정보에 액세스하려면 다음과 같이 **show ccn prompts** 명령을 사용할 수 있습니다.

```
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.wav는 AA에서 Cisco Unity Express를 사용하는 기본 프롬프트입니다.

프롬프트는 다음과 같이 ccn CLI 명령을 사용하여 조작할 수 **있습니다**.

```
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
```

이 예에서는 먼저 파일(UserPrompt_06172004102117.wav)을 FTP 서버(MyPrompt.wav)로 복사합니다. 그런 다음 동일한 파일을 MyNewPrompt.wav와 다시 복사합니다. 마지막으로 UserPrompt_06172004102117.wav 파일이 삭제됩니다. 따라서 UserPrompt_06172004102117.wav 파일의 이름이 MyNewPrompt.wav로 바뀌었습니다. 사용 가능한 다른 rename 명령은 없으므로 파일 이름을 변경하는 유일한 방법입니다.

참고: FTP 서버에서 파일을 복사할 때 해당 서버는 파일을 로드하려면 PASV(Passive FTP) 및 cURL을 지원해야 합니다. cURL을 지원하지 않는 경우 Unable to get `Prompt file size(  )` 같은 메시지가 반환될 수 있습니다.

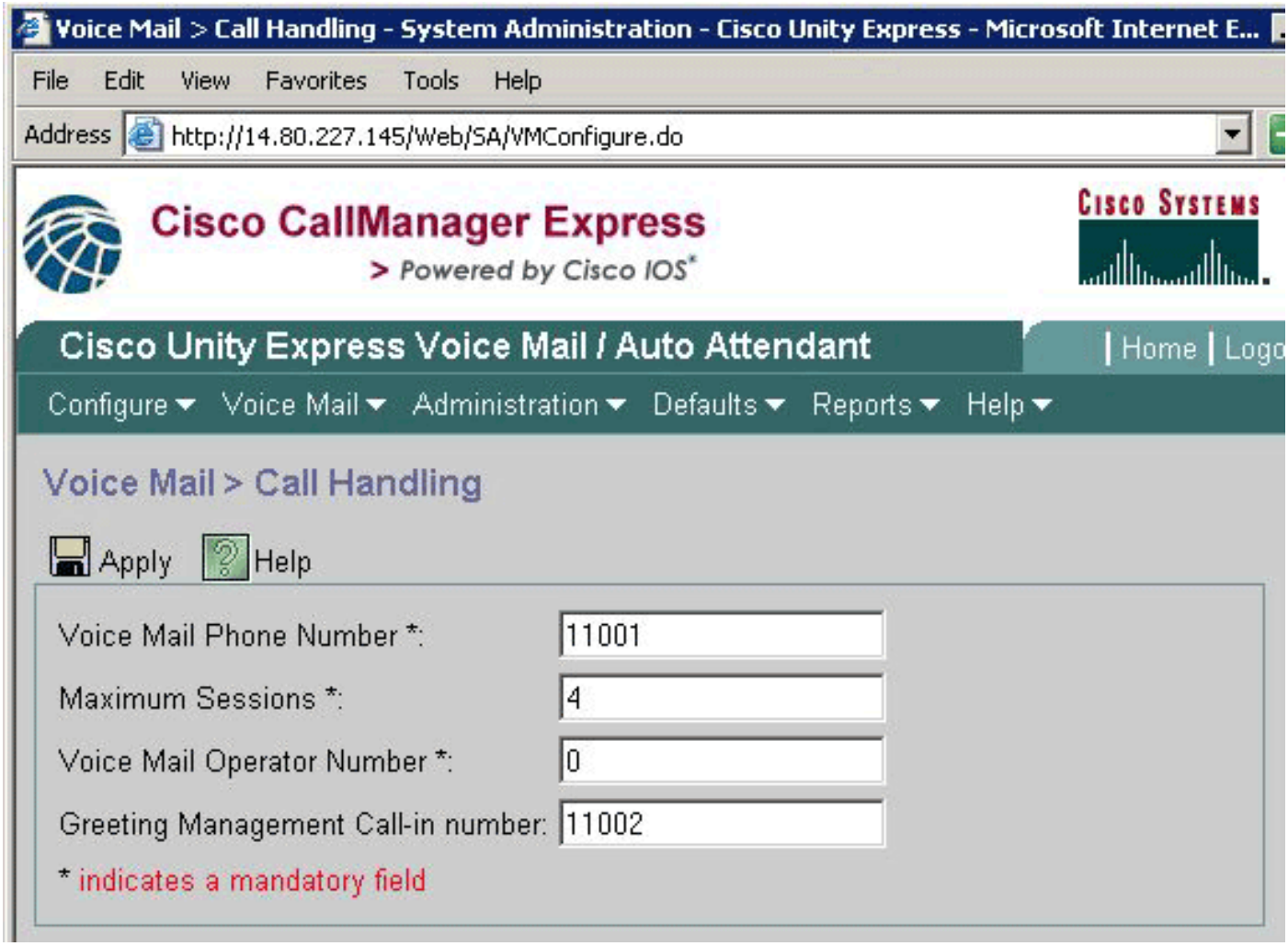
인사말 관리 시스템(GMS)

GUI 또는 CLI를 사용하여 다른 곳에서 생성된 오디오 파일을 업로드하거나 다운로드하는 대신 GMS를 사용하여 오디오 파일을 녹음하거나 삭제할 수 있습니다. GMS는 Cisco Unity Express Initialization Wizard가 실행되는 동안 또는 CLI에서 구성된 번호를 호출하여 시작되는 시스템 스크립트입니다.

참고: EAG를 사용하는 경우를 제외하고 프롬프트를 수정할 수 없습니다. 변경해야 하는 기존 프롬프트가 있는 경우 새 프롬프트를 기록하고 AA 스크립트를 변경하여 새 프롬프트를 참조해야 합니다. 명시적인 이름 바꾸기 기능이 없으므로 다른 옵션은 기존 프롬프트를 제거하고, 새 프롬프트를 다운로드한 다음, 마지막으로 원래 프롬프트의 이름으로 새 프롬프트를 다시 업로드하는 것입니다.

EAG를 제외하고 GMS는 이러한 오디오 파일의 사용 위치 또는 방법 또는 특정 프롬프트를 재생할지 여부에 영향을 주지 않습니다. 그것이 대본의 책임이다. GMS를 사용하면 PC를 통해 네트워크에 액세스할 필요 없이 다양한 프롬프트로 Cisco Unity Express를 채우고 이러한 프롬프트를 변경할 수 있습니다. 또한 파일을 올바른 형식으로 생성하는 방법에 대한 걱정을 없애줍니다.

이 다이어그램은 **음성 메일 > 통화 처리** 선택에서 GUI에 구성된 GMS 번호를 보여줍니다.



show cnn trigger ... 명령의 출력에도 동일한 정보가 있습니다.

```
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
```

GMS는 promptmgmt 애플리케이션에 의해 . 위의 `Name` 필드는 이 스크립트를 트리거하기 위해 호출해야 하는 번호(이 경우 11002)를 나타냅니다.

참고: GMS는 기본적으로 최대 하나의 세션만 기본값으로 설정됩니다.

11002로 전화를 걸면 promptmgmt.aef 스크립트가 실행되며 사용자에게 "내선 번호를 입력한 후 파운드(#) 키를 누르십시오"라는 메시지가 표시됩니다. 이 값을 입력한 후 PIN 번호를 입력하고 파운드(#) 키를 입력하라는 메시지가 표시됩니다. PIN 번호, 내선 번호 또는 로그인하려는 사용자에게

관리 권한이 없는 경우 발신자에게 "인증에 실패했습니다"라는 메시지가 표시됩니다. 세 번 시도했으나 실패한 후 통화가 끊어집니다.

```
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
```

위의 예에는 Administrators 그룹의 두 멤버인 "administrator"와 "gpburdell"이 있습니다. "gpburdell" 사용자를 검사할 때 해당 번호가 11040임을 알 수 있습니다. "관리자" 사용자에게 사서함이 없으므로(필드는 비어 있음) "gpburdell" 계정만 로그인하고 GMS를 사용할 수 있습니다.

참고: Cisco Unity Express의 CLI는 대소문자를 구분하지 않지만 사용자 및 그룹 이름은 대/소문자를 구분합니다. "Administrators" 그룹은 "administrators" 그룹과 다릅니다.

사용자에 대한 PIN을 재설정하려면 다음과 같이 **user operator pin** CLI 명령을 사용할 수 있습니다.

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

GMS에 로그인하면 인사말이 재생되고("인사말 관리 시스템 시작") 사용자에게 다음 옵션이 표시됩니다.

- "대체 AA 인사말을 관리하려면 1을 누릅니다."(EAG라고도 함)
- "사용자 지정 프롬프트를 관리하려면 2를 누릅니다."
- "종료하려면 *를 누릅니다."

프롬프트 관리 또는 옵션 2는 사용자에게 다음 메뉴를 표시합니다.

- "새 프롬프트를 녹음하려면 1을 누릅니다."프롬프트 제한에 도달하면 사용자는 "Sorry, you have already recorded(AIM의 경우 25, NM의 경우 50)(죄송합니다, 이미 녹음했습니다)"라는 메시지가 나타납니다.제한에 도달하지 않은 경우 사용자는 "Record a new prompt at the beep"(경고음이 울리면 새 프롬프트 녹음)을 듣게 됩니다. 새 프롬프트가 기록되면 사용자가 파운드(#) 키를 눌러 항목을 완료해야 합니다.새 프롬프트가 기록되면 사용자에게 다음 옵션이 표

시됩니다."프롬프트를 저장하려면 1을 누릅니다.""프롬프트를 취소하려면 2를 누릅니다."

- "이전에 녹음한 프롬프트를 재생하거나 관리하려면 2를 누릅니다."옵션 2를 선택하면 "There are *x* recorded prompts"가 재생됩니다. 여기서 *x*는 총 프롬프트 수를 나타냅니다.이전에 기록된 프롬프트가 발표되고(예: "프롬프트 번호 1...") 시간순으로 재생됩니다. 각 프롬프트가 재생되면 사용자에게 다음 옵션이 표시됩니다."이 프롬프트를 삭제하려면 3을 누르십시오."스크립트에서 참조되는 프롬프트를 삭제하면 이 파일을 재생하는 스크립트의 기능이 자연스럽게 비활성화됩니다. 각 삭제 작업 뒤에는 확인 요청이 옵니다("확실하다면 1번을 누르십시오.")."다음 프롬프트로 이동하려면 파운드(#)를 누릅니다.""프롬프트 읽기를 건너뛰려면 *를 누릅니다."

GMS를 사용하여 새 프롬프트를 기록하면 UserPrompt_06172004102117.wav(06/17/2004 10:21:17)와 같은 파일이 UserPrompt_DateTime.wav 형식으로 생성됩니다. 이러한 파일은 GMS에서 이름을 바꿀 수 없지만, GUI 또는 CLI를 사용하여 새 파일 이름을 사용하여 다시 다운로드하여 업로드해야 합니다(이전 참조). 스크립트에서 새로 작성된 파일을 사용하려면 GUI 또는 CLI를 사용하여 할당해야 합니다. GMS에서도 이 파일을 사용할 수 없습니다. GMS는 새 프롬프트 파일만 추가하거나 기존 프롬프트 파일을 삭제할 수 있습니다. 새로 만든 프롬프트를 스크립트에서 사용하려면 스크립트의 프롬프트와 일치하도록 이름을 바꾸거나 새 프롬프트를 가리키도록 스크립트를 변경해야 합니다.

긴급 대체 인사말

GMS의 특별 부분인 EAG(Emergency Alternate Greeting)를 통해 Cisco Unity Express 관리자는 비상 또는 기타 단기 이벤트(예: 휴일 또는 눈의 날)에 사용할 대체 AA 인사말을 녹음할 수 있습니다.

EAG는 AltGreeting.wav 파일의 존재를 기반으로 합니다. Cisco Unity Express에 포함된 AA는 이 파일의 존재를 확인합니다. Cisco Unity Express 프롬프트 사이에 파일이 있으면 EAG가 활성화됩니다. 존재하지 않으면 EAG가 비활성화됩니다. 프롬프트 저장소에서 이 파일을 삭제하면 EAG가 비활성화됩니다. 즉, 파일이 업로드되고 이름이 AltGreeting.wav인 경우 EAG가 활성화됩니다.

참고: 대체 AA 인사말은 기존 AA 인사말을 대체하지 않습니다. 일반 인사말이 재생되기 전에 재생됩니다.

사용자 지정 Cisco Unity Express AA 스크립트에서 checkaltadmait.aef 하위 플로우 호출은 AltGreeting.wav 파일을 확인하고 있는 경우 파일을 재생합니다.

참고: checkaltreach.aef 하위 흐름은 다른 파일이 있는지 확인할 수 없습니다. 따라서 여러 대체 인사말 파일(예: 각 AA에 대해 다른 대체 인사말)은 사용할 수 없습니다.

사용자에게 다음 EAG 메뉴가 표시됩니다.

- "대체 AA 인사말을 관리하려면 1을 누릅니다."대체 AA 인사말이 현재 활성 상태인 경우 사용자에게 다음 옵션이 있습니다."대체 AA 인사말을 들으려면 1을 누르십시오.""대체 AA 인사말을 다시 녹음하려면 2를 누릅니다."옵션 2를 선택한 경우 사용자는 대체 AA 인사말을 비프음으로 기록하고 파운드(#) 키를 눌러 입력을 완료합니다.이 단계가 완료되면 사용자에게 다음 옵션이 표시됩니다."대체 AA 인사말을 저장하고 활성화하려면 1을 누릅니다.""대체 AA 인사말을 들으려면 2를 누르십시오.""대체 AA 인사말을 다시 녹음하려면 3을 누릅니다.""대체 AA 인사말을 비활성화하려면 3을 누릅니다."대체 AA 인사말을 비활성화하면 시스템에서 삭제됩니다.대체 AA 인사말이 이전에 기록되지 않은 경우 사용자에게 다음 옵션이 있습니다."대체 AA 인사말을 녹음하려면 1을 누릅니다."그런 다음 사용자는 대체 AA 인사말을 비프음으로 기록하고 파운드(#) 키를 눌러 입력을 완료합니다. 완료되면 다음과 같은 옵션을 사용할 수 있습니다."대체 AA 인사말을 저장하고 활성화하려면 1을 누릅니다.""대체 AA 인사말을 들으려면 2를 누르십시오.""대체 AA 인사말을 다시 녹음하려면 3을 누릅니다."

관련 정보

- 음성 기술 지원
- 음성 및 통합 커뮤니케이션 제품 지원
- Cisco IP 텔레포니 문제 해결
- Technical Support - Cisco Systems