

Administrar avisos no CUE através do GMS e EAG

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Administração do prompt](#)

[Sistema de gerenciamento de saudações \(GMS\)](#)

[Saudação alternativa de emergência](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

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 interface baseada em telefonia que permite aos administradores do Cisco Unity Express gravar novos avisos de áudio personalizados existentes ou excluí-los sem usar um PC ou software de edição de som. Esses prompts podem ser usados em vários scripts do Cisco Unity Express Automated Attendant (AA), como o prompt Welcome (Bem-vindo) no AA padrão. O EAG é uma opção dentro do GMS que permite que os usuários gravem, modifiquem e ativem ou desabilitem uma saudação especial a ser reproduzida antes da saudação normal, notificando os chamadores sobre algum evento ou mensagem temporária.

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Os recursos GMS e EAG exigem o Cisco Unity Express versão 1.1.1 ou posterior. O método de integração (Cisco CallManager ou CallManager Express) não é importante. Todos os exemplos de configuração e saída de tela são obtidos do Cisco Unity Express versão 1.1.1.

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

[Componentes Utilizados](#)

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

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.

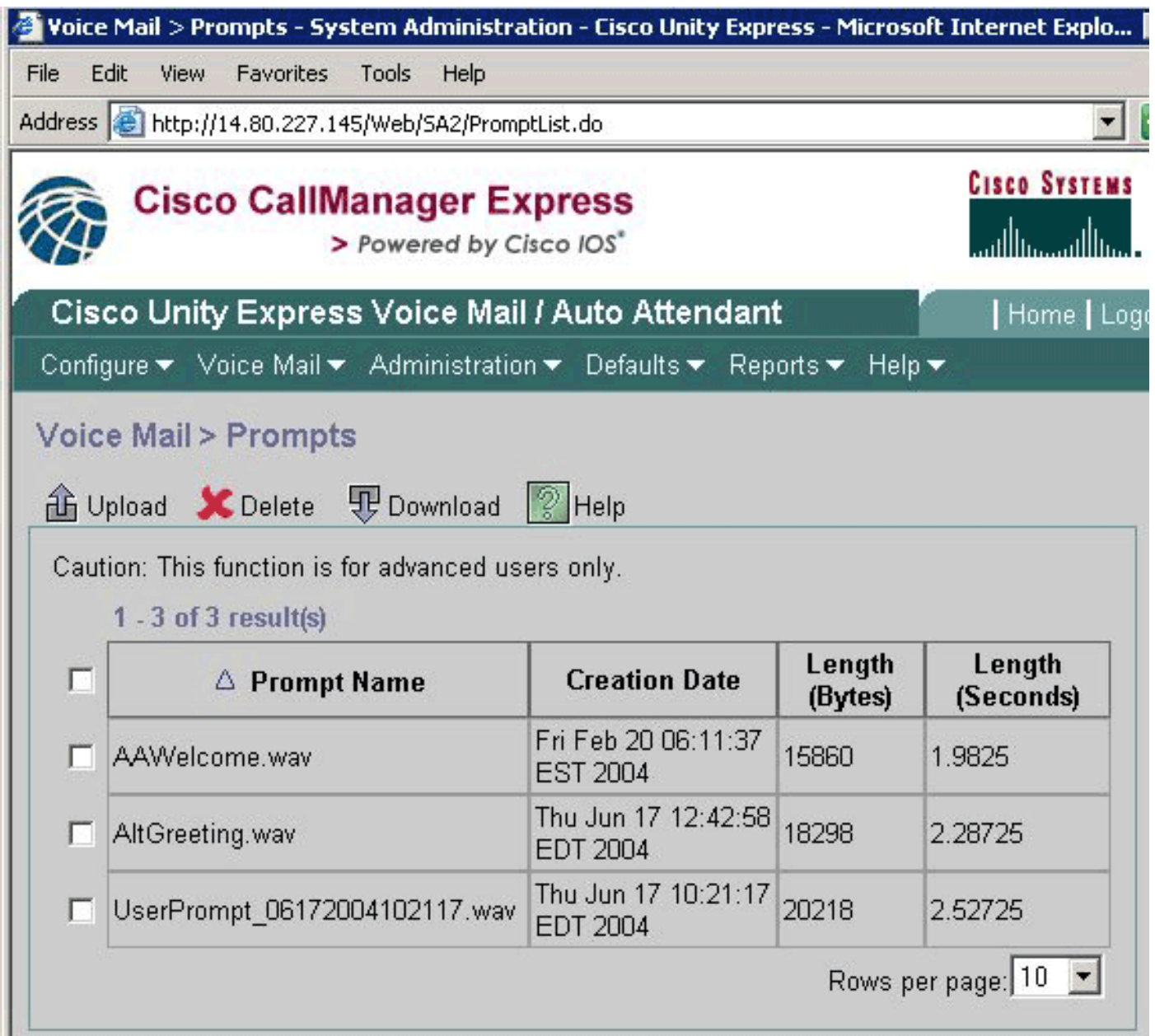
Conventions

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

Administração do prompt

O Cisco Unity Express tem a capacidade de reproduzir arquivos de áudio armazenados no módulo a partir de scripts AA. Esses arquivos de áudio podem ser carregados de um PC ou salvos ao entrar em contato com o Cisco Unity Express usando o número de telefone do GMS. Se estiver carregando de um PC, os arquivos de áudio devem estar no formato G.711 u-law, 8 kHz, 8 bits, Mono.

Para administrar prompts na GUI, o administrador deve selecionar **Voice Mail > Prompts**.



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 Systems

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 fazer o download dos arquivos, primeiro verifique os arquivos, depois clique no botão

Download ou no botão **Upload** e selecione os arquivos no PC local a serem carregados. Os arquivos não podem ser renomeados diretamente. Em vez disso, eles devem ser baixados e carregados novamente com um novo nome (e o arquivo original pode ser removido).

Observação: cada arquivo de saudação ou prompt não pode ter mais de 1 MB de tamanho. Isso significa que o próprio áudio não pode ter mais de dois minutos de duração.

Observação: há um limite para o número de avisos personalizados que podem ser gravados. Atualmente, esse limite é de 25 para o Cisco Unity Express Advanced Integration System (AIM-CUE) e 50 para o Unity Express Network Module (NM-CUE) .

Observação: para acessar essas mesmas informações da interface de linha de comando (CLI), o comando **show ccn prompts** pode ser usado, como mostrado aqui:

```
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
```

O AWelcome.wav é o prompt padrão usado pelo AA com o Cisco Unity Express.

Os avisos podem ser manipulados através do uso dos comandos CLI **ccn**, como mostrado aqui:

```
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 exemplo copia primeiro um arquivo (UserPrompt_06172004102117.wav) para o servidor FTP (como MyPrompt.wav). Em seguida, ele copia o mesmo arquivo de volta como MyNewPrompt.wav. Por fim, o arquivo UserPrompt_06172004102117.wav é excluído. De modo tão eficaz, o arquivo UserPrompt_06172004102117.wav foi renomeado para MyNewPrompt.wav. Não há outro comando rename disponível, portanto essa é a única maneira de alterar um nome de arquivo.

Observação: ao copiar arquivos de um servidor FTP, esse servidor deve suportar PASV (Passive FTP) e cURL para carregar o arquivo. Se não suportar cURL, uma mensagem como `Unable to get Prompt file size` poderá ser retornada.

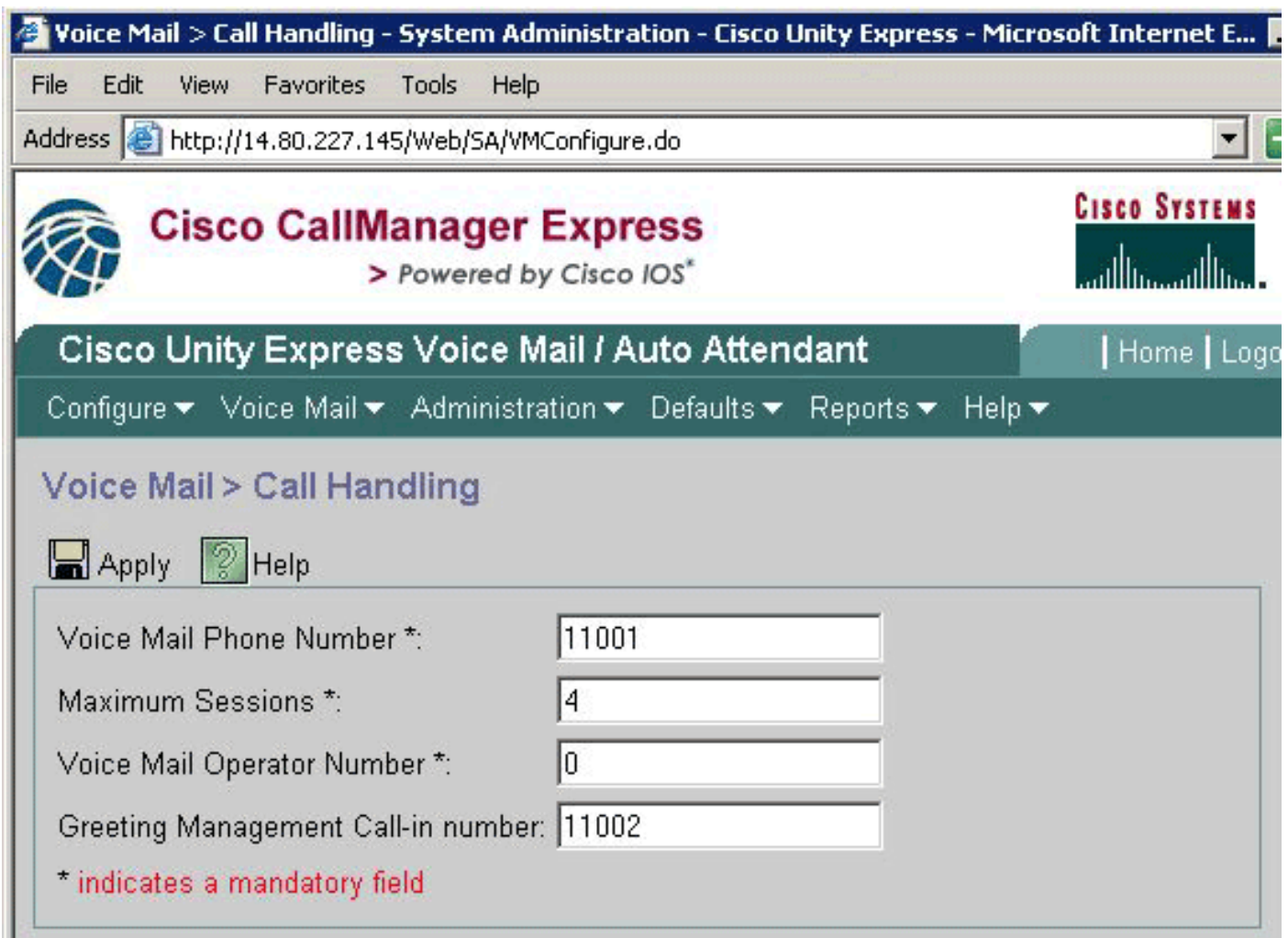
[Sistema de gerenciamento de saudações \(GMS\)](#)

Em vez de usar a GUI ou CLI para carregar ou baixar arquivos de áudio gerados em outro lugar, o GMS permite que você use seu telefone para gravar ou excluir arquivos de áudio. O GMS é um script de sistema iniciado pela chamada de um número configurado enquanto o Assistente de Inicialização do Cisco Unity Express está em execução ou na CLI.

Observação: com exceção da utilização do EAG, os prompts não podem ser modificados. Se houver um prompt existente que precise ser alterado, você deverá gravar um novo prompt e alterar o script AA para se referir ao novo prompt. Como não há recurso de renomeação explícito, a outra opção é remover o prompt existente, baixar o novo e, finalmente, recarregar o novo prompt com o nome do prompt original.

Com exceção do EAG, o GMS não afeta onde ou como esses arquivos de áudio são usados, nem se um determinado prompt é reproduzido. Essa é a responsabilidade do roteiro. O GMS apenas permite que você preencha o Cisco Unity Express com uma variedade de prompts e altere esses prompts sem precisar ter acesso à rede através de um PC. Também elimina a preocupação com como gerar um arquivo no formato correto.

Este diagrama ilustra o número do GMS configurado na GUI a partir da seleção **Correio de voz > Tratamento de chamadas:**



The screenshot shows the Cisco CallManager Express GUI. The browser address bar displays `http://14.80.227.145/Web/SA/VMConfigure.do`. The page title is "Cisco CallManager Express" with the tagline "> Powered by Cisco IOS". The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The current page is "Voice Mail > Call Handling". There are "Apply" and "Help" buttons. The configuration form contains 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"/>

* indicates a mandatory field

As mesmas informações também são encontradas na saída do comando `show cnn trigger ...` comando:

```
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

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

Observação: o padrão do GMS é um máximo de apenas uma sessão.

Quando uma chamada é feita para 11002, o script `prompt mgmt.aef` é executado e o usuário é solicitado a "Insira seu ramal seguido pela tecla sustenido (#)". Depois que isso for inserido, o usuário será solicitado a inserir seu número PIN seguido pela tecla sustenido (#). Se o número PIN, o ramal ou o usuário que está tentando fazer login não tiver direitos administrativos, o chamador será informado de que a "autenticação falhou". Após três tentativas malsucedidas, a chamada é desconectada.

```
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
```

Nos exemplos acima, há dois membros do grupo Administradores, "administrador" e "gpburdell". Ao examinar o usuário "gpburdell", você verá que seu número é 11040. Como o usuário "administrador" não tem uma caixa de correio (o campo `Telefone` está em branco), a conta "gpburdell" é a única conta que pode fazer login e usar o GMS.

Observação: embora a CLI no Cisco Unity Express não diferencie maiúsculas de minúsculas, os nomes de usuário e grupo são. O grupo "Administradores" não é o mesmo que o grupo "administradores".

Para redefinir um PIN para um usuário, o comando CLI `user operator pin` pode ser usado, como mostrado aqui:

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

Depois de conectado ao GMS, uma saudação é reproduzida ("Bem-vindo ao Sistema de

Gerenciamento de Saudações") e o usuário recebe as seguintes opções:

- "Pressione 1 para administrar a saudação AA alternativa" (também conhecida como EAG).
- "Pressione 2 para administrar prompts personalizados."
- "Pressione * para sair."

A administração do prompt, ou opção 2, apresenta ao usuário este menu:

- "Pressione 1 para gravar um novo prompt."Se o limite do prompt tiver sido atingido, o usuário ouvirá "Desculpe, você já gravou (25 para AIM ou 50 para NM) avisos".Se o limite não for atingido, o usuário ouvirá "Gravar um novo prompt no bipe". Depois que o novo prompt for gravado, o usuário deverá pressionar a tecla sustenido (#) para concluir a entrada.Quando o novo prompt é gravado, o usuário recebe estas opções:"Pressione 1 para salvar o prompt.""Pressione 2 para descartar o prompt."
- "Pressione 2 para reproduzir ou gerenciar avisos gravados anteriormente."Ao selecionar a opção 2, o usuário ouve "Há x avisos gravados", onde x representa o número total de avisos.Os prompts gravados anteriormente são anunciados (por exemplo, "Prompt número 1...") e reproduzidos em ordem cronológica. Depois que cada prompt é reproduzido, o usuário recebe estas opções:"Pressione 3 para excluir este prompt."Excluir qualquer prompt referenciado em um script desabilita naturalmente a capacidade do script de reproduzir esse arquivo. Cada ação de exclusão é seguida por uma solicitação de confirmação ("Pressione 1 se tiver certeza")."Pressione sustenido (#) para ir para o próximo prompt.""Pressione * para ignorar a leitura de prompts."

Quando um novo prompt é gravado usando o GMS, um arquivo é criado no formato UserPrompt_DateTime.wav, como UserPrompt_06172004102117.wav (06/17/2004 10:21:17). Esses arquivos não podem ser renomeados do GMS, mas devem ser baixados e carregados novamente com um novo nome de arquivo usando a GUI ou CLI (como mostrado anteriormente). Se quiser usar um arquivo recém-criado em um script, ele deve ser atribuído usando a GUI ou CLI, pois isso também não é possível no GMS. Lembre-se de que o GMS só pode adicionar novos arquivos de prompt ou excluir arquivos existentes. Se o prompt recém-criado deve ser usado em um script, ele deve ser renomeado para corresponder ao prompt no script ou o script deve ser alterado para apontar para esse novo prompt.

Saudação alternativa de emergência

Uma parte especial do GMS, o Emergency Alternate Greeting (EAG), permite que o administrador do Cisco Unity Express grave uma saudação AA alternativa a ser usada em caso de emergência ou outro evento de curto prazo, como um dia de feriado ou de neve.

O EAG baseia-se na existência do arquivo AltGreeting.wav. O AA incluído com o Cisco Unity Express verifica a existência desse arquivo. Se o arquivo existir entre os prompts do Cisco Unity Express, o EAG será ativado. Se não existir, o EAG é desativado. Excluindo esse arquivo do repositório de avisos, o EAG é desativado. Em outras palavras, se um arquivo for carregado e for chamado AltGreeting.wav, o EAG será ativado.

Observação: a saudação AA alternativa nunca substitui a saudação AA existente; ele é simplesmente reproduzido antes que a saudação normal seja reproduzida.

Em um script de AA personalizado do Cisco Unity Express, uma chamada para o subfluxo checkaltgreet.aef verifica o arquivo AltGreeting.wav e o reproduz, se presente.

Observação: o subfluxo checkaltgreet.aef não pode verificar a presença de outros arquivos. Portanto, não é possível ter vários arquivos de saudação alternativos (como uma saudação alternativa diferente para cada AA).

O usuário recebe este menu EAG:

- "Pressione 1 para administrar a saudação AA alternativa."Se a saudação AA alternativa estiver ativa no momento, o usuário terá estas opções:"Pressione 1 para ouvir a saudação AA alternativa.""Pressione 2 para regravar a saudação AA alternativa."Se a opção 2 estiver selecionada, o usuário grava a saudação AA alternativa no bipe e conclui a entrada pressionando a tecla sustenido (#).Quando esta etapa for concluída, o usuário receberá estas opções:"Pressione 1 para salvar e ativar a saudação AA alternativa.""Pressione 2 para ouvir a saudação AA alternativa.""Pressione 3 para regravar a saudação AA alternativa.""Pressione 3 para desativar a saudação AA alternativa."A desativação da saudação AA alternativa a exclui do sistema.Se uma saudação AA alternativa não tiver sido gravada anteriormente, o usuário terá estas opções:"Pressione 1 para gravar a saudação AA alternativa."Em seguida, o usuário grava a saudação AA alternativa no bipe e conclui a entrada pressionando a tecla sustenido (#). Ao terminar, o usuário tem estas opções disponíveis:"Pressione 1 para salvar e ativar a saudação AA alternativa.""Pressione 2 para ouvir a saudação AA alternativa.""Pressione 3 para regravar a saudação AA alternativa."

[Informações Relacionadas](#)

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