

# 通过GMS和EAG管理CUE中的提示

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[提示管理](#)

[问候语管理系统\(GMS\)](#)

[紧急候补问候语](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档概述了如何使用问候管理系统(GMS)和紧急候补问候语(EAG)在Cisco Unity Express中管理提示。

GMS是基于电话的界面，允许Cisco Unity Express管理员记录新的或删除现有的自定义音频提示，而无需使用PC或声音编辑软件。然后，这些提示可用于各种Cisco Unity Express自动总机(AA)脚本，例如默认AA中的欢迎提示。EAG是GMS中的一个选项，允许用户录制、修改和启用或禁用在常规问候语之前播放的特殊问候语，并通知呼叫者某些临时事件或消息。

## 先决条件

### 要求

GMS和EAG功能需要Cisco Unity Express 1.1.1或更高版本。集成方法 ( Cisco CallManager或CallManager Express ) 并不重要。所有配置示例和屏幕输出都取自Cisco Unity Express版本1.1.1。

读者应基本熟悉Cisco Unity Express的管理和使用。

### 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。

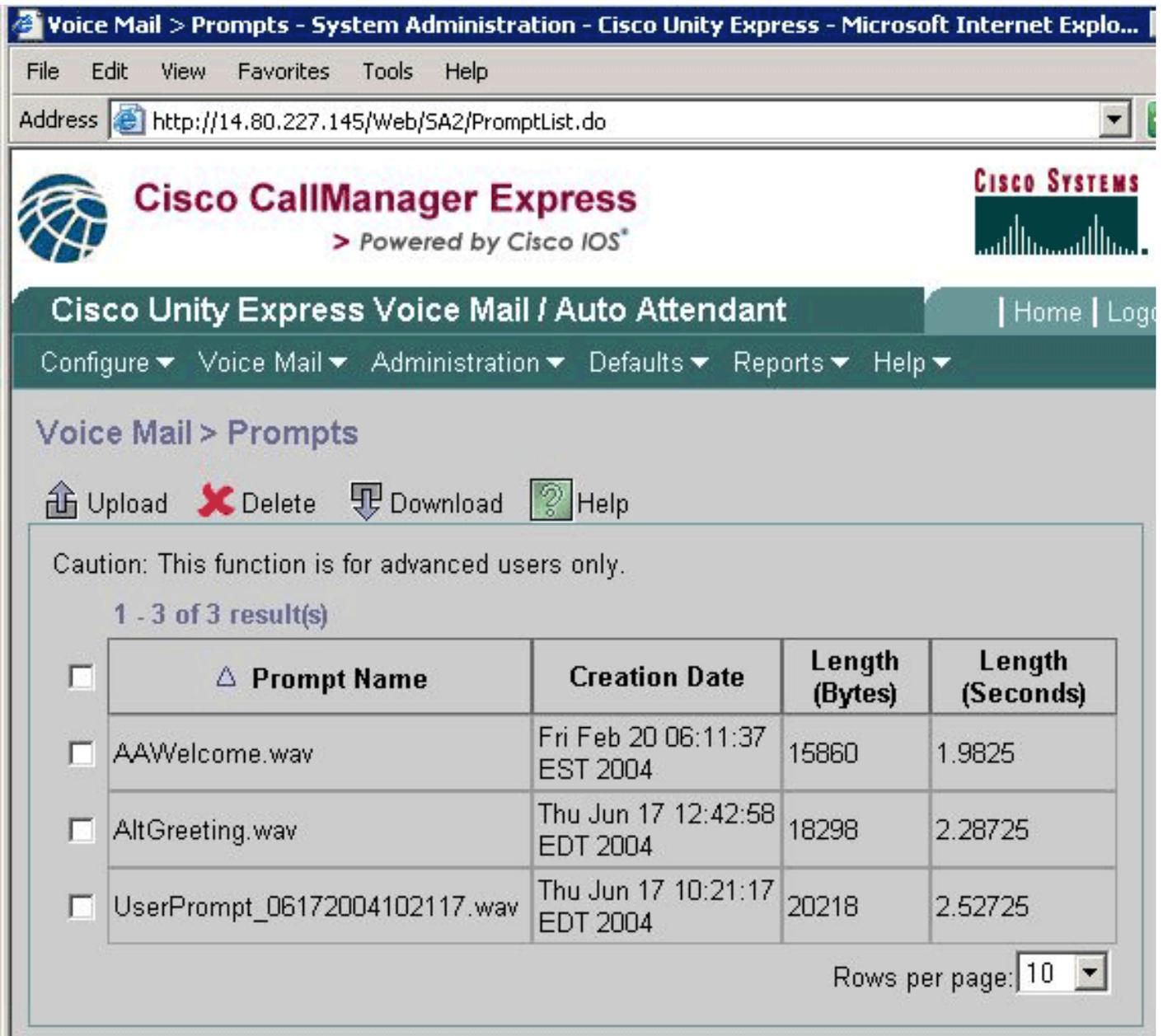
### 规则

有关文件规则的更多信息请参见“Cisco技术提示规则”。

## 提示管理

Cisco Unity Express能够从AA脚本播放模块上存储的音频文件。这些音频文件可以从PC上传，也可以通过使用GSM电话号码呼叫Cisco Unity Express来保存。如果从PC上传，音频文件必须采用G.711 u-law、8 kHz、8位、单声道格式。

要管理来自GUI的提示，管理员应选择语音邮件>提示。



The screenshot shows the Cisco CallManager Express administration interface for Voice Mail Prompts. The browser address bar shows the URL: http://14.80.227.145/Web/SA2/PromptList.do. The page title is "Cisco CallManager Express" and "Powered by Cisco IOS". The navigation menu includes "Configure", "Voice Mail", "Administration", "Defaults", "Reports", and "Help". The main content area is titled "Voice Mail > Prompts" and contains a table of prompts. The table has columns for "Prompt Name", "Creation Date", "Length (Bytes)", and "Length (Seconds)". There are three prompts listed: "AAWelcome.wav", "AltGreeting.wav", and "UserPrompt\_06172004102117.wav". A "Caution" message states: "Caution: This function is for advanced users only." Below the table, there is a "Rows per page" dropdown menu set to 10.

<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

要下载文件，请先检查文件，然后单击Download按钮或Upload按钮，并选择本地PC上要上传的文件。无法直接重命名文件。相反，必须下载这些文件，然后使用新名称重新上传（然后可以删除原始文件）。

**注意：**每个问候语或提示文件的大小不能超过1 MB。这意味着音频本身的持续时间不能超过两分钟。

**注意：**可记录的自定义提示数有限。此限制当前为Cisco Unity Express高级集成系统(AIM-CUE)的

25，为Unity Express网络模块(NM-CUE)的50。

**注意：**要从命令行界面(CLI)访问此相同信息，可以使用show ccn prompts命令，如下所示：

```
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AA与Cisco Unity Express一起使用的默认提示。

使用ccn CLI命令可以操作提示，如下所示：

```
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
```

本示例首先将文件(UserPrompt\_06172004102117.wav)复制到FTP服务器 ( 作为MyPrompt.wav )。然后，它将该文件复制回MyNewPrompt.wav。最后，删除UserPrompt\_06172004102117.wav 文件。因此，UserPrompt\_06172004102117.wav文件被重命名为MyNewPrompt.wav。没有其他重命名命令可用，因此这是更改文件名的唯一方法。

**注意：**从FTP服务器复制文件时，该服务器必须支持被动FTP(PASV)和cURL才能加载文件。如果它不支持cURL，则可能会返回诸如“Unable to get Prompt file size”消息。

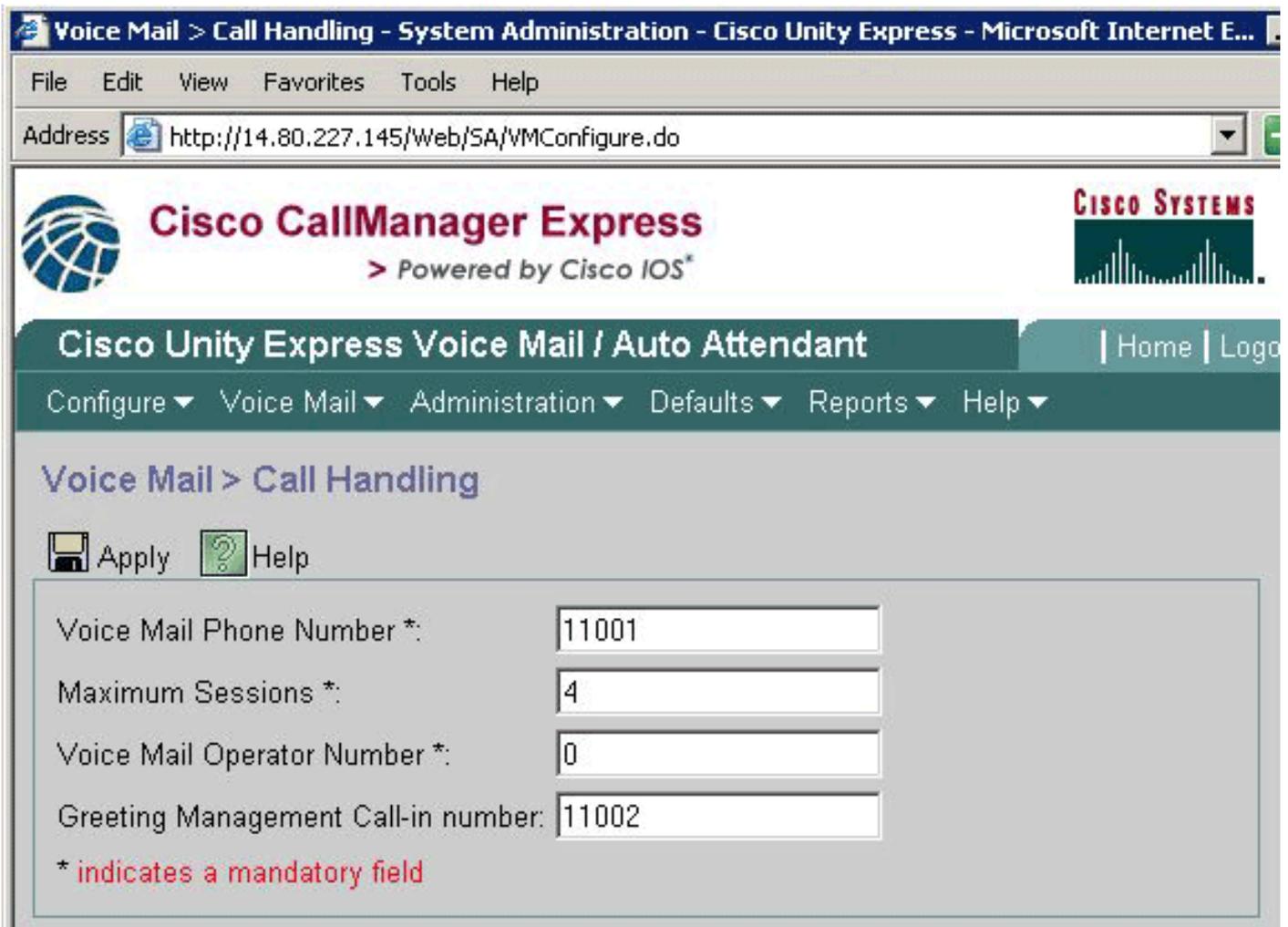
## [问候语管理系统\(GMS\)](#)

GMS允许您使用电话记录或删除音频文件，而不是使用GUI或CLI上传或下载在其他位置生成的音频文件。GMS是系统脚本，通过调用在Cisco Unity Express初始化向导运行期间或在CLI中配置的号码来启动。

**注：**除使用EAG外，无法修改提示。如果现有提示需要更改，则必须记录新提示并更改AA脚本以引用新提示。由于没有显式重命名功能，因此另一个选项是删除现有提示，下载新提示，最后使用原始提示的名称重新上传新提示。

除EAG外，GMS不影响这些音频文件的使用位置、使用方式，或者是否播放特定提示。这是剧本的责任。GMS仅允许您使用各种提示填充Cisco Unity Express，并更改这些提示，而无需通过PC访问网络。它还消除了对如何生成正确格式的文件的担忧。

此图说明在GUI中从“语音邮件”(Voice Mail)>“呼叫处理”(Call Handling)选择中配置的GMS编号：



show cnn trigger ...命令的输出中也有相同的信息：

```
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由promptmgmt应用程序识。上面的Name字段指示触发此脚本必须调用的编号，在本例中为11002。

**注意：**GMS默认为最多只有一个会话。

当呼叫发到11002时，将运行promptmgmt.aef脚本，并提示用户“请输入您的分机后跟井号(#)键”。输入此项后，系统会提示用户输入其PIN码，然后输入井号(#)键。如果PIN号、分机或尝试登录的用户没有管理权限，则呼叫方会收到“身份验证失败”的通知。三次尝试失败后，呼叫将断开。

```
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
```

在上述示例中，Administrators组有两个成员：“administrator”和“gpburdell”。检查“gpburdell”用户后，您会看到其编号为11040。由于“管理员”用户没有邮箱(Phone字段为空)，因此“gpburdell”帐户是唯一能够登录并使用GMS的帐户。

**注意：**虽然Cisco Unity Express中的CLI不区分大小写，但用户和组名称是。“管理员”组与“管理员”组不同。

要重置用户的PIN码，可以使用用户操作员PIN CLI命令，如下所示：

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

登录GMS后，将播放问候语（“欢迎使用问候语管理系统”），并向用户显示以下选项：

- “按1管理候补AA问候语”（也称为EAG）。
- “按2管理自定义提示。”
- “按\*退出。”

提示管理（或选项2）向用户显示以下菜单：

- “按1录制新提示。”如果达到提示限制，用户会听到“抱歉，您已经录制（AIM为25或NM为50）提示。”如果未达到限制，用户将听到“Record a new prompt at the beep”（在蜂鸣音中录制新提示）。记录新提示后，用户必须按井号(#)键完成输入。记录新提示后，用户将看到以下选项：“按1保存提示符。”“按2放弃提示符。”
- “按2播放或管理之前录制的提示。”选择选项2时，用户听到“有x个记录的提示”，其中x表示提示总数。以前记录的提示会被通告（例如，“提示编号1...”），并按时间顺序播放。在播放每个提示后，用户将看到以下选项：“按3删除此提示。”删除脚本中引用的任何提示会自然禁用脚本播放此文件的功能。每次删除操作后都会收到确认请求（“如果确定，请按1”）。“按井号(#)转到下一个提示符。”“按\*跳过提示的阅读。”

使用GMS记录新提示时，会以UserPrompt\_DateTime.wav格式创建文件，如UserPrompt\_06172004102117.wav(06/17/2004 10:21:17)。无法从GMS重命名这些文件，但必须使用GUI或CLI（如前所示）以新文件名下载并重新上传。如果要在脚本中使用新创建的文件，则必须使用GUI或CLI分配该文件，因为从GMS也无法分配该文件。请记住，GMS只能添加新提示文件或删除现有提示文件。如果要在脚本中使用新创建的提示，则必须重命名该提示以匹配脚本中的提示，或者必须更改该脚本以指向此新提示。

## [紧急候补问候语](#)

GMS的特殊部分，即紧急候补问候语(EAG)，允许Cisco Unity Express管理员记录备用AA问候语，以便在发生紧急事件或其他短期事件时使用。

EAG基于AltGreeting.wav文件的存在。Cisco Unity Express随附的AA会检查此文件是否存在。如果文件存在于Cisco Unity Express提示中，则启用EAG。如果它不存在，则禁用EAG。通过从提示存储库删除此文件，EAG将被停用。换句话说，如果文件已上传并命名为AltGreeting.wav，则EAG已启用。

**注意：**候补AA问候语从不替换现有AA问候语；在播放正常问候语之前，只播放它。

在自定义Cisco Unity Express AA脚本中，对checkaltgreet.aef子流的调用会检查AltGreeting.wav文件并播放该文件（如果存在）。

**注意：**checkaltgreet.aef子流无法检查是否存在其他文件。因此，不可能有多个候补问候文件（例如每个AA的不同候补问候语）。

用户将看到此EAG菜单：

- "按1管理候补AA问候语。"如果候补AA问候语当前处于活动状态，则用户有以下选项："按1听取候补AA问候语。""按2重录候补AA问候语。"如果选择选项2，用户将在蜂鸣音中记录候补AA问候语，并按井号(#)键完成输入。完成此步骤后，用户将看到以下选项："按1保存并激活候补AA问候语。""按2听取候补AA问候语。""按3重新录制候补AA问候语。""按3停用候补AA问候语。"停用候补AA问候语会从系统中删除该问候语。如果之前未记录候补AA问候语，则用户有以下选项："按1录制候补AA问候语。"然后，用户在蜂鸣音中记录候补AA问候语，并按井号(#)键完成输入。完成后，用户可以使用以下选项："按1保存并激活候补AA问候语。""按2听取候补AA问候语。""按3重新录制候补AA问候语。"

## [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](#)