

ي ف ICD ي عدت سمل MoH ة فاضا ة يفك راظت نال ا ةمئاق

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [إعداد البرنامج النصي](#)
- [على خادم CRS](#)
- [إضافة خطوات MOH إلى النص التنفيذي](#)
- [التحقق من الصحة](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يشرح هذا المستند كيفية تشغيل موسيقى Cisco CallManager قيد الانتظار (MOH) لمتلقي توزيع المكالمات التفاعلي (ICD) من Cisco الذين ينتظرون في قائمة الانتظار. عندما يتم وضع المتصل في قائمة انتظار ICD، يقوم هذا المتصل بسماع المطالبة القياسية بأن جميع العملاء يساعدون المتصلين الآخرين، متبوعا بالصمت. لتشغيل MOH من Cisco CallManager أثناء انتظار المتصلين في قائمة الانتظار، أكمل الخطوات المحددة في هذا المستند.

ملاحظة: لا تتوفر هذه الميزة لإصدارات تطبيقات إستجابة العملاء (CRA) من Cisco الأقدم من 3.0.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

تأكد من استيفاء المتطلبات التالية قبل أن تحاول إجراء هذا التكوين:

- إدارة Cisco CallManager
- إدارة حل إستجابة العملاء (CRS) من Cisco
- إدارة ICD من Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager 3.2.2c أو إصدار أحدث
- Cisco CRS، الإصدار 3.0.1 أو إصدار أحدث

• حزمة ICD المحسنة التي تتضمن محرر Cisco CRA تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

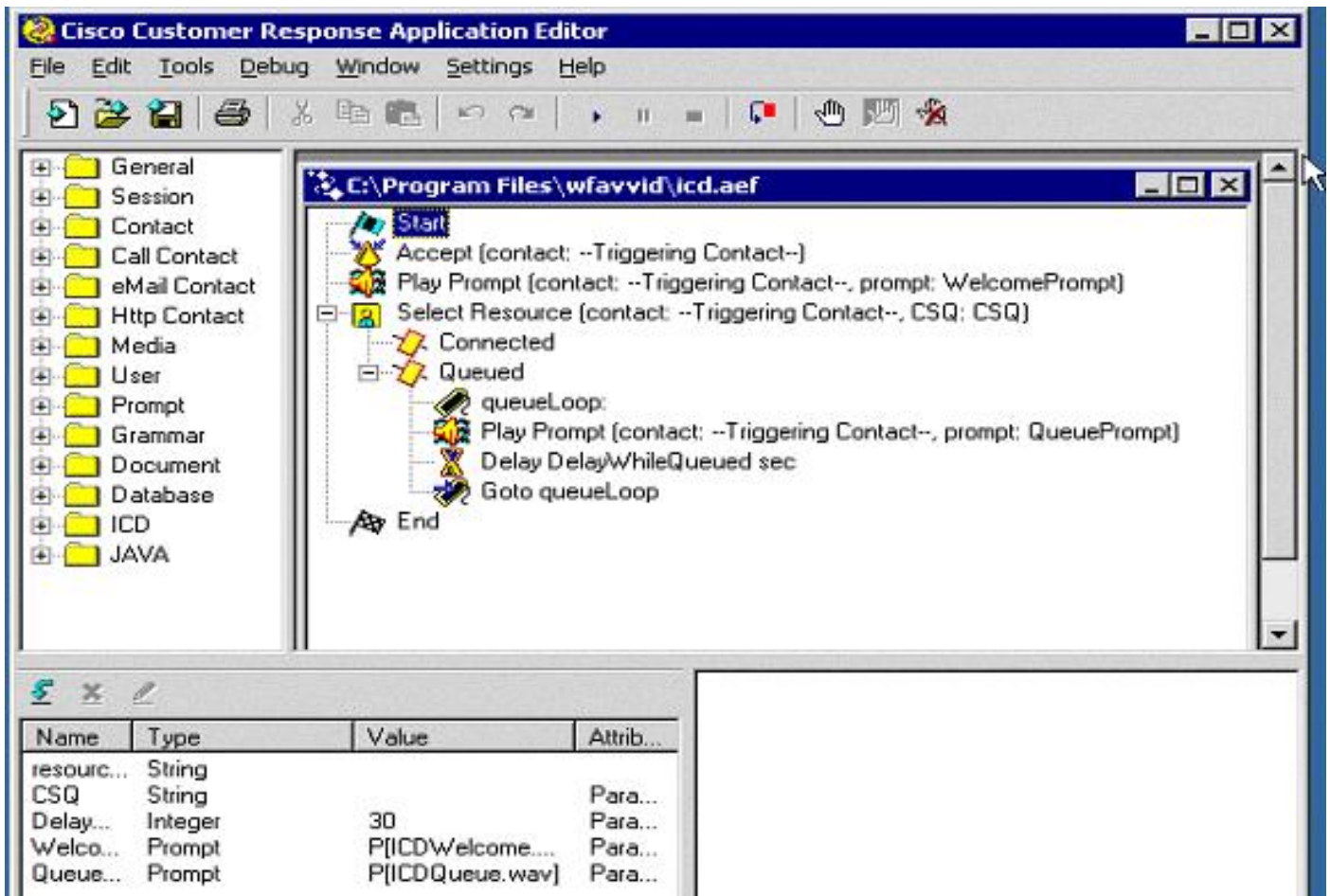
إعداد البرنامج النصي

في هذا القسم، تقدم لك معلومات حول كيفية الوصول إلى محرر CRA والتحقق من نص ICD الافتراضي (icd.aef). قبل أن تحاول إجراء هذا التكوين، تأكد من أن لديك CRS 3.0 مثبتا ومشغلا، وأن لديك ICD مكون ويعمل، وأنه تم تكوين MOH والعمل في Cisco CallManager.

على خادم CRS

أكمل الخطوات التالية:

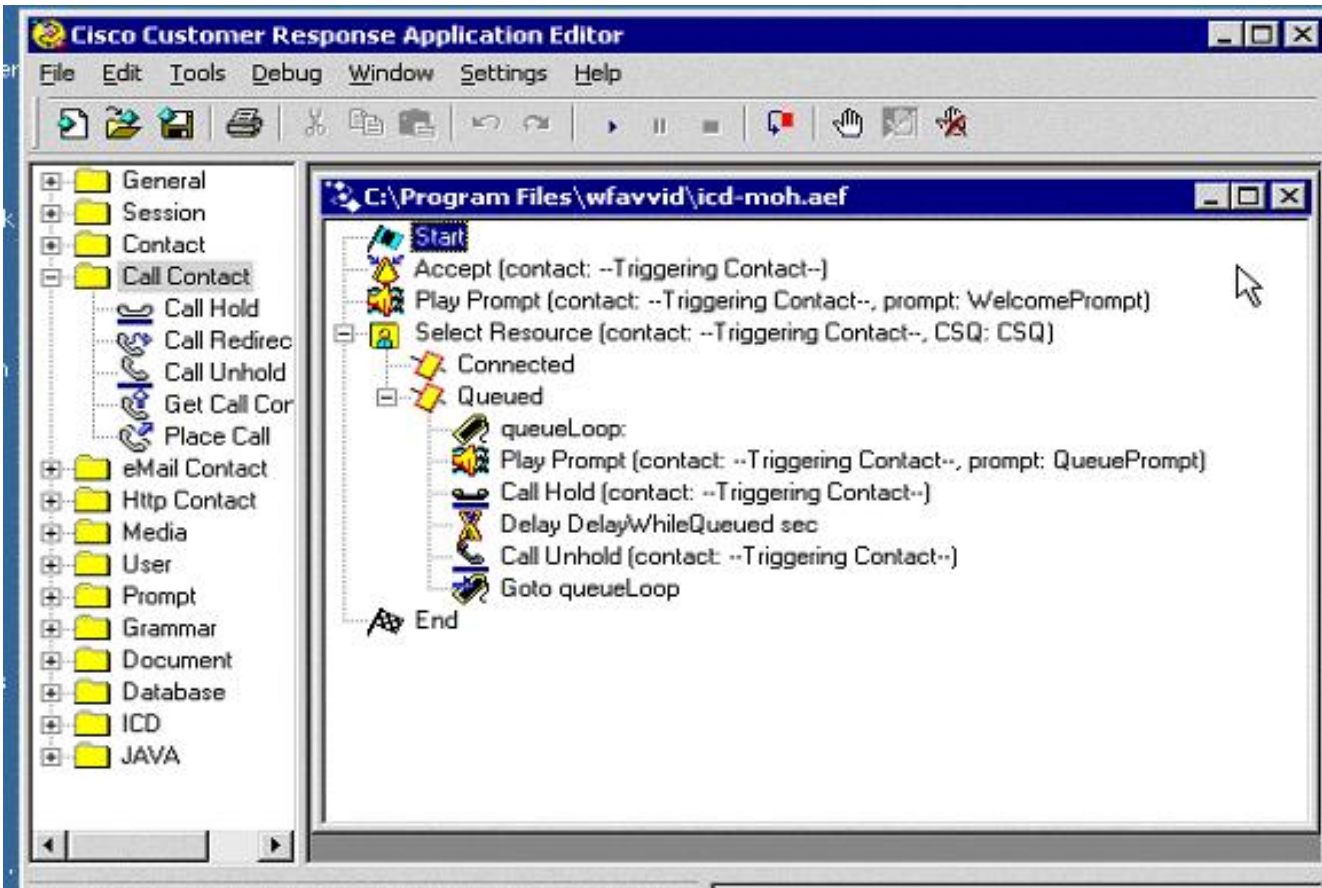
1. أخترت بداية <برنامج> cisco CRA <مدير> cisco CRA محرر in order to فتحت ال CRA محرر.
2. في تطبيق المحرر، أختار ملف < فتح>.
3. تصفح إلى البرنامج النصي icd.aef، والذي يمكن العثور عليه في المسار C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid.
4. افتح النص التنفيذي icd.aef.
5. في نافذة برنامج ICD النصي، انتقل إلى علامة التبويب تحديد مورد.
6. قم بتوسيع المجلد الموجود في قائمة الانتظار. تظهر هذه الخطوات: قائمة انتظار تشغيل المطالبة ثانية تأخير DelayWhileQueued الانتقال إلى قائمة الانتظار Loop يظهر هذا نافذة كما هو موضح:



إضافة خطوات MOH إلى النص التنفيذي

أتمت هذا steps in order to أضفت moh steps إلى النص التنفيذي:

1. في لوحة اليد اليسرى، افتح مجلد الاتصال. اسحب وألقي خطوة إحتجاز المكالمة في النص البرمجي بعد خطوة تشغيل المطالبة. تضع هذه الخطوة المتصل قيد الانتظار، كما تقوم بتشغيل MOH من Cisco CallManager.
2. اسحب وألقي خطوة إلغاء الانتظار لاستدعاء الخطوة من لوحة اليد اليسرى إلى البرنامج النصي بعد تأخير الخطوة DelayWhileQueued sec لإزالة المستدعي من قائمة الانتظار وإرسال المستدعي إلى وكيل عند توفر أحدها. تظهر الخطوات كما يوضح هذا الشكل:



- ثم احفظ الملف ثم أغلقه. ملاحظة: في كل مرة تقوم فيها بترقية CRS، يتم إستبدال برنامج ICD.aef النصي ببرنامج نصي أصلي. لذلك، من المستحسن أن تقوم بحفظ هذا الملف باسم مختلف (مثل icd-moh.aef) بحيث لا يتم تعديل ملف icd.aef الأصلي ولا يتم إستبدال البرنامج النصي أثناء الترقية. ملاحظة: كن على دراية بمعرف تصحيح الأخطاء من Cisco CSCdz09369 (العملاء المسجلون فقط) (تحرير برنامج نصي وحفظه بسبب تلف برنامج نصي) الذي تم إصلاحه في الإصدار 3.0(2) من CRS.
- افتح AppAdmin وانتقل إلى Script < إدارة البرامج النصية.
 - انقر إضافة نص تنفيذي على الزاوية العلوية اليمنى واكتب اسم النص التنفيذي الجديد الذي قمت بإضافته.
 - قم بتحديث البرنامج النصي الجديد وتعيينه لتطبيق ICD الخاص بك لاختباره.

التحقق من الصحة

أتمت هذا steps in order to دقت أن التشكيل جديد MOH يعمل:

1. اتصل بنقطة مسار ICD في حالة عدم وجود عملاء قاموا بتسجيل الدخول لإجراء المكالمات. يجب أن تكون قيد الانتظار في قائمة الانتظار.
2. استمع إلى. إذا كان التكوين يعمل بشكل صحيح، فإن الاحتفاظ بالموسيقى يكون مسموعاً بينما تنتظر في قائمة الانتظار.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

لا تتوفر حالياً معلومات محددة لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها لهذا التكوين.

معلومات ذات صلة

- دليل مسؤول تطبيقات إستجابة العملاء 3.0(2) من Cisco

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إلمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل