

Ändern des Grußnamens des CVP-Agenten von Anmelde-Name zu Person-ID

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem mit Agent Grey Audio](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der Name des Cisco Customer Voice Portal (CVP) Agent Greeting (AG) vom Anmelde-Name in die Person-ID geändert wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP-Konfiguration
- CVP Agent Greeting Advance Feature
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CVP 11,5(1)
- UCCE 11,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

CVP Version 11.5(1) enthält eine Änderung des Agenten-Grußdateinamens. Die Begrüßungsdatei wird nun mit der Konvention PersonID_AgentGreetingType (statt LoginName_AgentGreetingType) benannt. Aufgrund dieser Änderung werden aktuelle Agent-Begrüßungsdateien erst

wiedergegeben, wenn sie entweder neu aufgezeichnet oder umbenannt wurden.

Problem mit Agent Grey Audio

Agenten-Begrüßungsdateien werden erst wiedergegeben, wenn sie entweder neu aufgezeichnet oder umbenannt wurden.

Lösung

Änderungen an der CVP-Version erfordern die Umbenennung von Agent-Grußdateien auf den Medienservern. Ein Skript arbeitet mit einer CSV-Datei, die die PersonID und den LoginName enthält, und benennt die Dateien um, die dem LoginName mit der PersonID zugeordnet sind. Das Format der Begrüßungsdateien enthält ein Suffix, das als Teil des Namens beibehalten werden muss.

Die Abfrage muss auf UCCE ausgeführt werden, um die CSV-Datei abzurufen. Die CSV-Datei muss vorbereitet und in das Verzeichnis abgelegt werden, in dem das Skript ausgeführt wird (`C:\inetpub\wwwroot\en-us\app`).

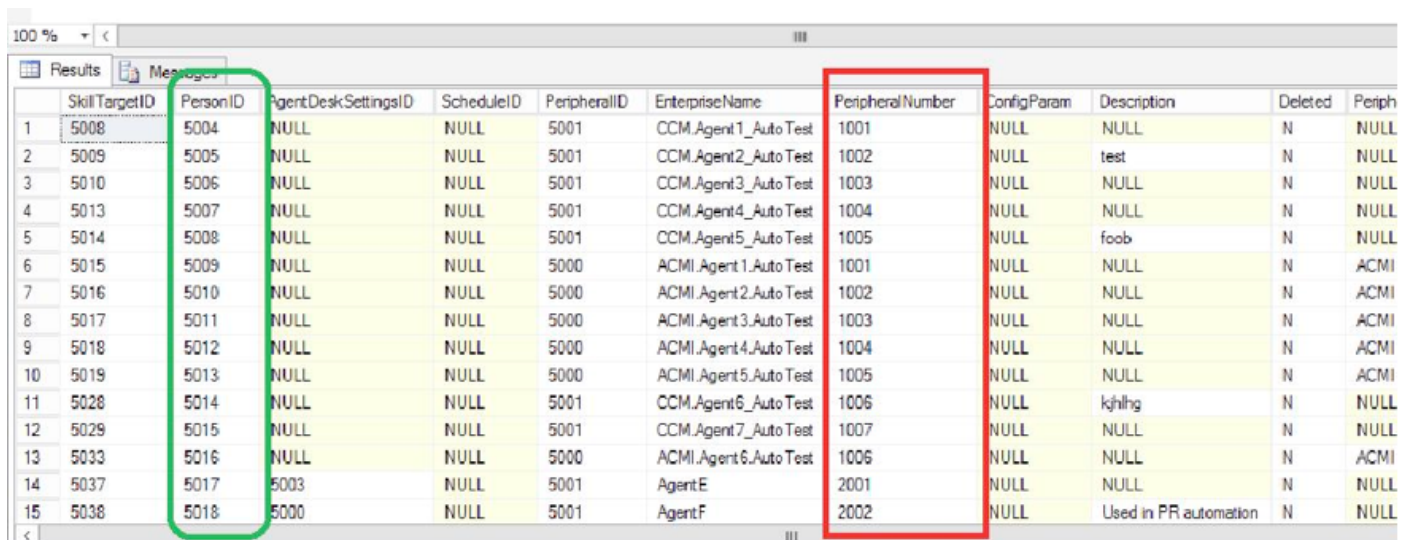
Schritt 1: Exportieren Sie Daten vom Admin-Server von UCCE. Abfrage der Agententabelle, **wählen Sie PersonID,PeripheralNumber vom Agent aus.** und eine CSV-Datei vorbereiten. Die CSV-Datei muss eine Liste der Begrüßungsdateien im Format PersonID,LoginName enthalten.

Schritt 2: Stellen Sie sicher, dass die Perl-Datei, die die Agentendateinamen ändert, den neuen Konventionen entspricht.

Schritt 3: Sichern Sie die ursprünglichen Audiodateien.

Schritt 4: Das zu migrierende Verzeichnis ist `C:\inetpub\wwwroot\en-us\app`, abhängig von der Konfiguration für en-us oder ein beliebiges Gebietsschema, eine Anwendung oder Software usw.

In einer Agententabelle finden Sie die PeripheralNumber, die gemäß der neuen Dateinamenkonvention durch die PersonID ersetzt werden muss. Wie im Bild gezeigt.



	SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam	Description	Deleted	Periph
1	5008	5004	NULL	NULL	5001	CCM.Agent1_Auto Test	1001	NULL	NULL	N	NULL
2	5009	5005	NULL	NULL	5001	CCM.Agent2_Auto Test	1002	NULL	test	N	NULL
3	5010	5006	NULL	NULL	5001	CCM.Agent3_Auto Test	1003	NULL	NULL	N	NULL
4	5013	5007	NULL	NULL	5001	CCM.Agent4_Auto Test	1004	NULL	NULL	N	NULL
5	5014	5008	NULL	NULL	5001	CCM.Agent5_Auto Test	1005	NULL	foob	N	NULL
6	5015	5009	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent1_Auto Test	1001	NULL	NULL	N	ACMI
7	5016	5010	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent2_Auto Test	1002	NULL	NULL	N	ACMI
8	5017	5011	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent3_Auto Test	1003	NULL	NULL	N	ACMI
9	5018	5012	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent4_Auto Test	1004	NULL	NULL	N	ACMI
10	5019	5013	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent5_Auto Test	1005	NULL	NULL	N	ACMI
11	5028	5014	NULL	NULL	5001	CCM.Agent6_Auto Test	1006	NULL	kjihhg	N	NULL
12	5029	5015	NULL	NULL	5001	CCM.Agent7_Auto Test	1007	NULL	NULL	N	NULL
13	5033	5016	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent6_Auto Test	1006	NULL	NULL	N	ACMI
14	5037	5017	5003	NULL	5001	AgentE	2001	NULL	NULL	N	NULL
15	5038	5018	5000	NULL	5001	AgentF	2002	NULL	Used in PR automation	N	NULL

Schritt 5: Kopieren Sie diesen Codetext und fügen Sie ihn in eine Notizblock-Datei ein, und speichern Sie ihn als **migrate.pl**.

```
#!c:\perl\bin\perl

# - DirectoryToMigrate is the directory which consist of all the agent greeting files,
# typically it would be C:\inetpub\wwwroot\en-us\app, customer may need to change the path

# depending on their configuration for en-us or any locale, app or sys etc.
# - The CSVFile should have the list of greeting files in following format "PersonID,LoginName".

use File::Basename qw( dirname );
use File::Copy qw( move );

if($#ARGV != 1) {
    print "Usage: perl migrate.pl \"<DirectoryToMigrate>\" \"<CSVFile>\" \"\n\";
    exit;
}
my ($dir,$csv) = @ARGV;
# Get the file listing from the directory.
opendir my $directory, $dir or die "Cannot open directory: $!";
my @files = readdir $directory;
closedir $directory;

# Load the CSV File

open(HANDLE, $csv);
my @csvcontent = <HANDLE>;
close(HANDLE);

# Iterate through the files

foreach my $file(@files) {
    if($file =~ /\.wav/) {
        my ($oldFileId, $suffix) = split("_", $file);
        # Check if we have replacement for this
        my @res= grep(/$oldFileId/,@csvcontent);
        if($#res+ 1 > 0) {
            ($personId,$oldId)= split(",",$res[0]);
            my $new_name = "$personId\_ $suffix";
            move "$dir\/$file", "$dir\/$new_name";
            print "Renaming ",$file," to ",$new_name, "\n";
        } else {
            print "Can't find $file in $csv file,skipping...\n";
        }
    }
}
}
```

Schritt 6: Legen Sie die Datei **migrate.pl** in den Verzeichnisordner, in dem Sie die CSV-Datei gespeichert haben.

Schritt 7: Führen Sie den Befehl aus: **Perl migrate.pl <Verzeichnis zu migrieren> <CSV-Datei>**.

Dies ist das Beispiel dafür, wie das Skript ausgeführt werden muss, um die Dateien zu konvertieren.

```
Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:\inetpub\wwwroot\en-us\app\ag_gr3\test
```

```
$ ls -lrt
```

total 198

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1000_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1000_2.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1001_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1001_2.wav
rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1002_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1002_2.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1003_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1003_2.wav
-rw-r--r-- 1 Administrator None  1388 Oct  8 15:17 migrate.pl
-rw-r--r-- 1 Administrator None    30 Oct  8 15:18 agent.csv
```

Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test

\$ cat agent.csv

5000,1000

5001,1001

5002,1002

5003,1003

Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test

\$ perl migrate.pl c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test agent.csv

Renaming 1000_1.wav to 5000_1.wav

Renaming 1000_2.wav to 5000_2.wav

Renaming 1001_1.wav to 5001_1.wav

Renaming 1001_2.wav to 5001_2.wav

Renaming 1002_1.wav to 5002_1.wav

Renaming 1002_2.wav to 5002_2.wav

Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test

\$ ls -lrt

total 198

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5000_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5000_2.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5001_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5001_2.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5002_1.wav
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5002_2.wav
-rw-r--r-- 1 Administrator None  1388 Oct  8 15:17 migrate.pl
-rw-r--r-- 1 Administrator None    40 Oct  8 15:24 agent.csv
```

.