

Cómo cambiar el nombre del saludo del agente del CVP del nombre de inicio de sesión a la identificación de la persona

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema de audio de Greting del agente](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo cambiar el nombre porta del saludo del agente de la Voz de cliente de Cisco (CVP) (AG) del nombre de inicio de sesión a la identificación de la persona.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Configuración del CVP
- Característica del avance del saludo del agente del CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CVP 11.5(1)
- UCCE 11.5

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Antecedentes

La versión del CVP 11.5(1) incluye un cambio en el nombre del archivo del saludo del agente. El

archivo del saludo ahora se nombra con el convenio PersonID_AgentGreetingType (bastante que LoginName_AgentGreetingType). Debido a este cambio, los archivos actuales del saludo del agente no juegan hasta que se vuelvan a grabar o se retitulen.

Problema de audio de Greting del agente

Los archivos del saludo del agente no juegan hasta que se vuelvan a grabar o se retitulen.

Solución

Los cambios en la versión del CVP requieren para retitular los archivos del saludo del agente en los servidores de medios. Hay un script que los trabajos con un archivo del .csv que incluya el PersonID y el LoginName, y retitulan los archivos asociados al LoginName con el PersonID. El formato de los archivos del saludo contiene un sufijo que las necesidades de ser conservado como parte de la retitulación.

La interrogación necesita ser ejecutada en UCCE para obtener archivo CSV. Archivo CSV necesita ser preparado y se ponga en el directorio adonde el script se ejecuta (C:\inetpub\wwwroot\en - nosotros \ app).

Paso 1. Exporte los datos del servidor Admin de UCCE. Pregunte la tabla de agente, **PersonID selecto, PeripheralNumber del agente**; y prepare a archivo CSV. Archivo CSV debe tener la lista de archivos del saludo en el formato PersonID, LoginName.

Paso 2. Asegúrese de que el archivo Perl que cambia los nombres del archivo del agente siga a los nuevos convenios.

Paso 3. Respaldo los archivos de audio originales.

Paso 4. El directorio a emigrar es C:\inetpub\wwwroot\en - \ app, dependemos de su configuración para EN-nosotros o cualquier escena, app o sys etc.

En una tabla de agente, usted puede encontrar el PeripheralNumber que se debe substituir por el PersonID, según el nuevo convenio del nombre del archivo. Tal y como se muestra en de la imagen.

	SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam	Description	Deleted	Periph
1	5008	5004	NULL	NULL	5001	CCM.Agent1_AutoTest	1001	NULL	NULL	N	NULL
2	5009	5005	NULL	NULL	5001	CCM.Agent2_AutoTest	1002	NULL	test	N	NULL
3	5010	5006	NULL	NULL	5001	CCM.Agent3_AutoTest	1003	NULL	NULL	N	NULL
4	5013	5007	NULL	NULL	5001	CCM.Agent4_AutoTest	1004	NULL	NULL	N	NULL
5	5014	5008	NULL	NULL	5001	CCM.Agent5_AutoTest	1005	NULL	foob	N	NULL
6	5015	5009	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent1_AutoTest	1001	NULL	NULL	N	ACMI
7	5016	5010	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent2_AutoTest	1002	NULL	NULL	N	ACMI
8	5017	5011	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent3_AutoTest	1003	NULL	NULL	N	ACMI
9	5018	5012	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent4_AutoTest	1004	NULL	NULL	N	ACMI
10	5019	5013	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent5_AutoTest	1005	NULL	NULL	N	ACMI
11	5028	5014	NULL	NULL	5001	CCM.Agent6_AutoTest	1006	NULL	kjhilhg	N	NULL
12	5029	5015	NULL	NULL	5001	CCM.Agent7_AutoTest	1007	NULL	NULL	N	NULL
13	5033	5016	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent6_AutoTest	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

Paso 5. La copia y pega este texto del código a un archivo de la libreta y lo salva como **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";
        }
    }
}
```

```
}  
}
```

Paso 6. Ponga el **archivo migrate.pl** en la carpeta del directorio donde usted ha colocado archivo CSV.

Paso 7. Funcione con el comando: **Perl migrate.pl <directory al file> del migrate> <CSV.**

This is el ejemplo en cómo el script necesita ser ejecutado para convertir los archivos

```
Administrator@WIN-EO465NTD4NM 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-EO465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test
```

```
$ cat agent.csv
```

```
5000,1000
```

```
5001,1001
```

```
5002,1002
```

```
5003,1003
```

```
Administrator@WIN-EO465NTD4NM 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

.