

Cómo agregar MOH al llamador ICD en cola

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Configure el script](#)

[En el servidor CRS](#)

[Agregue los pasos MOH al script](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento explica cómo jugar la música del Cisco CallManager en el control (MOH) para los llamadores del Interactive Call Distribution de Cisco (ICD) que están esperando en la cola. Cuando colocan a un llamador en la cola ICD, este llamador oye el prompt estándar que todos los agentes están ayudando a otros llamadores, seguidos por el silencio. Para jugar el MOH del Cisco CallManager mientras que los llamadores esperan en la cola, complete los pasos definidos en este documento.

Nota: Esta característica no está disponible para las versiones de las aplicaciones de respuestaRespuesta del cliente de Cisco (CRA) anterior que el 3.0.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Asegúrese de cumplir estos requisitos antes de intentar esta configuración:

- Administración del CallManager de Cisco
- Administración de Customer Response Solution (CRS) de Cisco
- Administración de Cisco ICD

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 3.2.2c o más adelante
- Versión de Cisco CRS 3.0.1 o más adelante
- Paquete mejorado ICD que incluye el editor CRA de Cisco

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 la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Configure el script

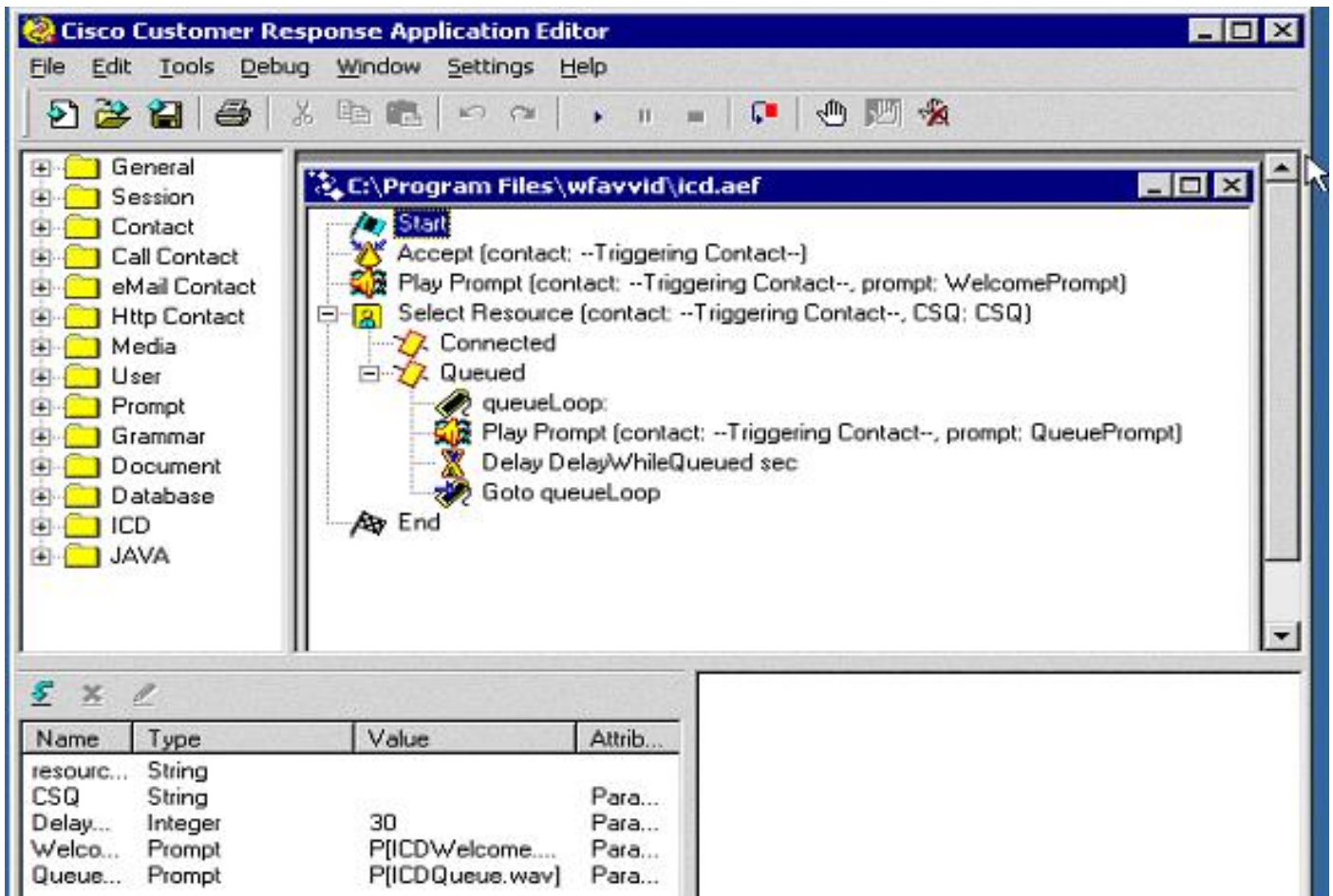
En esta sección, obtendrá información sobre cómo obtener acceso al editor de CRA y verificar la secuencia de comandos ICD predeterminada (icd.aef). Antes de que usted intente esta configuración, esté seguro que usted tiene CRS3.0 instalado y que trabaja, usted tienen ICD configurado y que trabaja, y usted tiene MOH configurado y que trabaja en el Cisco CallManager.

En el servidor CRS

Complete estos pasos:

1. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > Cisco CRA Editor (Editor CRA de Cisco)** para abrir el Editor CRA.
2. En la aplicación del editor, elija el **File > Open**.
3. Hojee al **icd.aef** del script, que se pueden encontrar en la trayectoria **C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid**.
4. Abra la secuencia de comandos icd.aef.
5. En la ventana de secuencia de comandos ICD, vaya a la ficha de recurso selecta.
6. Amplíe la carpeta **hecha cola**. Estos pasos aparecen:queueLoopIndicador de reproducciónSec del DelayWhileQueued del retardoGoto queueLoop

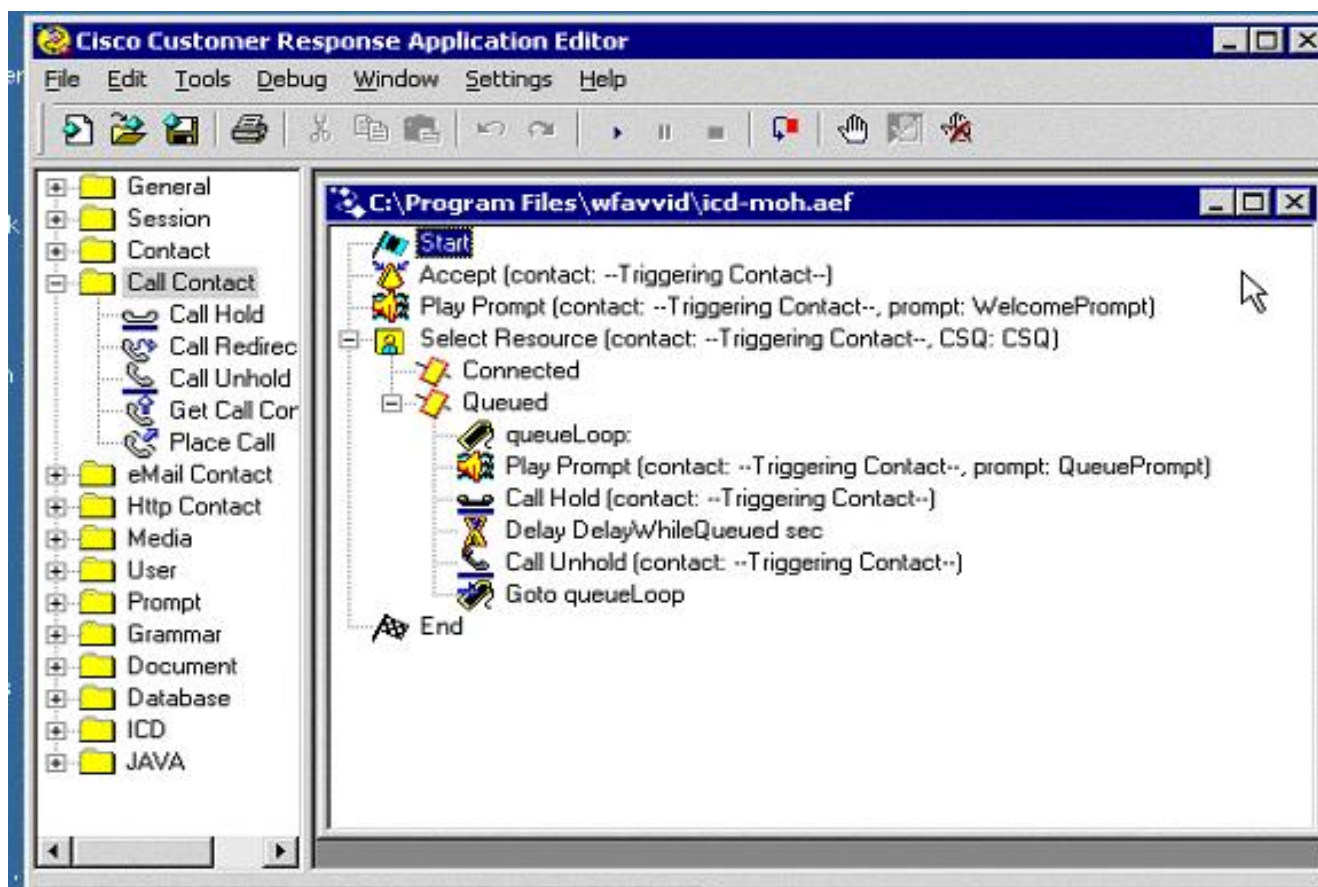
Esta ventana aparece como se muestra:



[Agregue los pasos MOH al script](#)

Complete estos pasos para agregar los pasos MOH al script:

1. En el panel de la mano izquierda, abra la **carpeta de contactos de la llamada**. Arrastre y coloque el paso Llamada en espera en la secuencia de comandos luego del paso Indicador de reproducción. Este paso coloca la llamada en espera y ejecuta MOH desde el Cisco CallManager.
2. Arrastrar y soltar la **llamada Unhold del** paso del panel izquierdo en el script después de que el sec del DelayWhileQueued del retardo del paso para tomar al llamador del control y enviar al llamador a un agente cuando uno está disponible. Los pasos aparecen mientras que esta figura muestra:



Guarde y cierre el archivo. **Nota:** Cada vez que usted actualiza CRS, el script del icd.aef se substituye por la secuencia de comandos original. Por lo tanto, se recomienda que usted salva este archivo bajo nombre diferente (tal como icd-moh.aef) para no modificar el archivo original del icd.aef y su script no se substituya durante una actualización. **Nota:** Sea consciente del Id. de bug Cisco [CSCdz09369 \(clientes registrados solamente\)](#) (editar un script y guardarlo causa la corrupción del script) que se repara en la versión de CNR 3.0(2).

3. Abra el **AppAdmin** y vaya al **Script (Secuencia de comandos) > Manage Scripts (Administrar secuencias de comandos)**.
4. Haga clic en **Add a script (Agregar una secuencia)** en la esquina superior derecha y escriba el nombre de la nueva secuencia que acaba de agregar.
5. Actualice la nueva secuencia de comandos y asígnela a su aplicación ICD para probarla.

Verificación

Complete estos pasos para verificar que funciona la nueva configuración de MOH:

1. Llame el punto de ruta ICD cuando no hay agentes abiertos una sesión para tomar la llamada. Debe ponerse en espera en la cola.
2. Escuche MOH. Si está funcionando la configuración correctamente, detener la música es audible mientras que usted espera en la cola en espera.

Troubleshooting

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Guía para el administrador de Customer Response Applications 3.0\(2\) de Cisco](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)