

Comment changer le nom de message d'accueil d'agent CVP du nom d'ouverture de connexion à l'id de personne

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème d'audio de Greting d'agent](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment changer le nom du message d'accueil d'agent du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) (AG) du nom d'ouverture de connexion à l'id de personne.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Configuration CVP
- Caractéristique à l'avance de message d'accueil d'agent CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- CVP 11.5(1)
- UCCE 11.5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

[Informations générales](#)

La release CVP 11.5(1) inclut un changement de nom du fichier de message d'accueil d'agent. Le

fichier de message d'accueil est maintenant nommé avec la convention PersonID_AgentGreetingType (plutôt que LoginName_AgentGreetingType). En raison de cette modification, les fichiers en cours de message d'accueil d'agent ne les lisent pas jusqu'à ce qu'ils soient réenregistrés ou renommés.

Problème d'audio de Greting d'agent

Les fichiers de message d'accueil d'agent ne les lisent pas jusqu'à ce qu'ils soient réenregistrés ou renommés.

Solution

Les changements de la version CVP exigent de renommer des fichiers de message d'accueil d'agent sur les serveurs multimédias. Il y a un script que les travaux avec un fichier .csv qui inclut le PersonID et le LoginName, et renomment les fichiers associés avec le LoginName avec le PersonID. Le format des fichiers de message d'accueil contiennent un suffixe qui les besoins d'être retenu en tant qu'élément du renommer.

La requête doit être exécutée sur UCCE afin d'obtenir le fichier CSV. Le fichier CSV doit être préparé et soit mis dans le répertoire où le script fonctionne (**C:\inetpub\wwwroot\en - nous \ app**).

Étape 1. Exportez les données du serveur d'admin d'UCCE. Questionnez la table d'agent, **PersonID choisi, PeripheralNumber d'agent** ; et préparez un fichier de csv. Le fichier CSV doit avoir la liste de fichiers de message d'accueil dans le format PersonID, LoginName.

Étape 2. Assurez-vous que le fichier Perl qui change les noms de fichier d'agent suit les nouvelles conventions.

Étape 3. Sauvegarde les fichiers audios d'origine.

Étape 4. Le répertoire à migrer est **C:\inetpub\wwwroot\en - nous \ app**, dépend de leur configuration pour en-nous ou n'importe quel paramètre régional, app ou système etc.

Dans une table d'agent, vous pouvez trouver le PeripheralNumber qui doit être remplacé par le PersonID, selon la nouvelle convention de nom du fichier. Suivant les indications de l'image.

	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	kjhilg	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

Étape 5. Copiez et collez ce texte de code à un fichier de Notepad et sauvegardez-le comme **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";
        }
    }
}
```

```
}  
}  
}
```

Étape 6. Placez le **fichier migrate.pl** dans le répertoire de répertoire où vous avez placé le fichier CSV.

Étape 7. Exécutez la commande : **Perl migrate.pl <directory au file> du migrate> <CSV.**

Thisis l'exemple sur la façon dont le script doit être exécuté pour convertir les fichiers

```
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
```

.