

Comment ajouter MOH à l'appelant ICD dans la file d'attente

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Configurez le script](#)

[Sur le serveur CRS](#)

[Ajoutez les étapes MOH au script](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document explique comment lire la musique d'attente de Cisco CallManager (MOH) pour les appelants de la distribution d'appel de Cisco Interactive (ICD) qui attendent dans la file d'attente. Quand un appelant est placé dans la file d'attente ICD, cet appelant entend la demande standard que tous les agents aident d'autres appelants, suivis de silence. Afin de jouer MOH de Cisco CallManager tandis que les appelants attendent dans la file d'attente, terminez-vous les étapes définies dans ce document.

Remarque: Cette caractéristique n'est pas disponible pour des versions d'applications de Cisco Customer Response (CRA) plus tôt que 3.0.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Assurez-vous que vous répondez à ces exigences avant d'essayer cette configuration :

- Gestion de Cisco CallManager
- Gestion du Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Gestion de Cisco ICD

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de

logiciel suivantes :

- Cisco CallManager 3.2.2c ou plus tard
- Version 3.0.1 ou ultérieures de Cisco CRS
- Module amélioré ICD qui inclut l'éditeur de Cisco CRA

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 opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Configurez le script

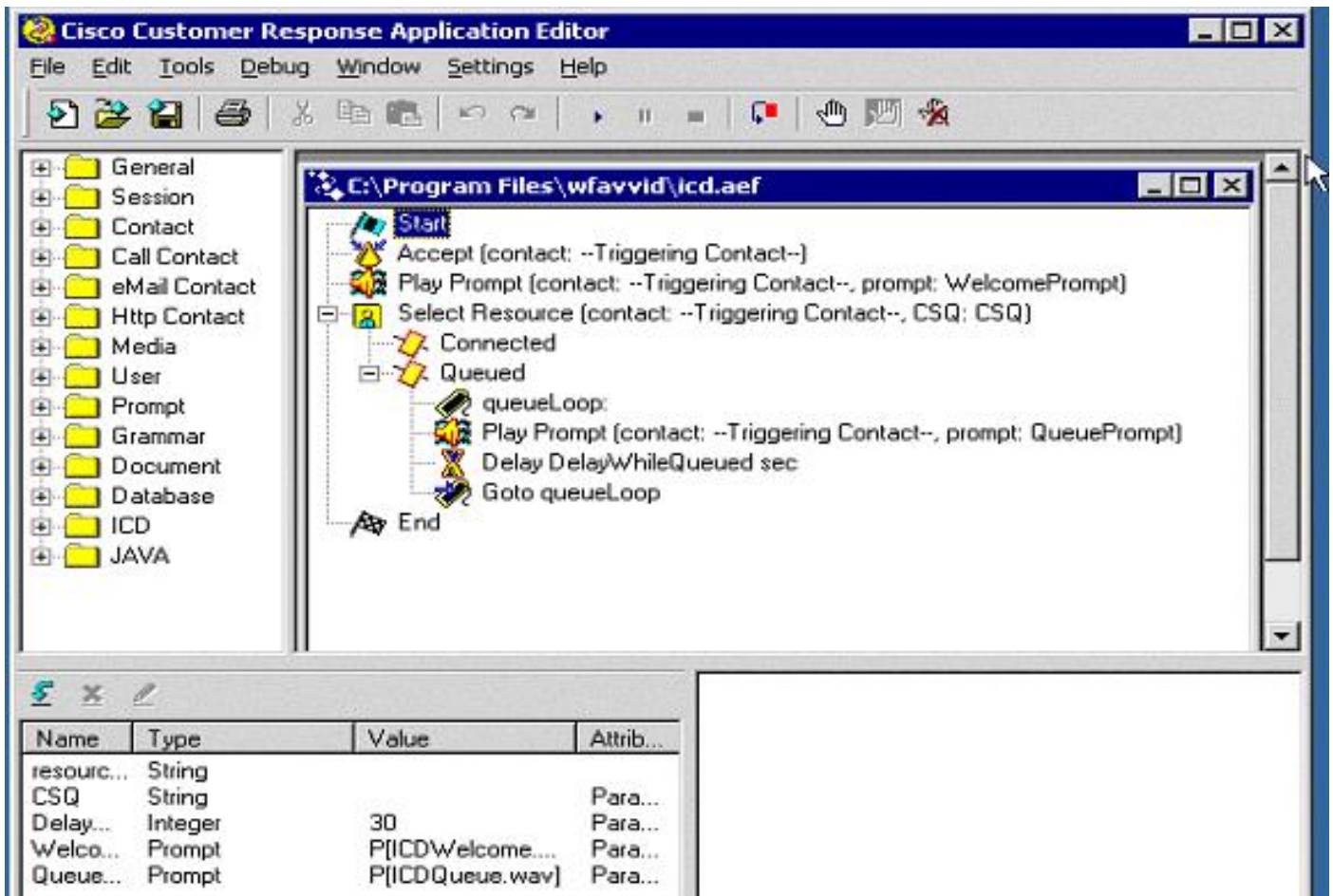
Dans cette section, vous êtes présenté avec les informations sur la façon dont accéder à l'éditeur de CRA et vérifier le script du par défaut ICD (icd.aef). Avant que vous tentiez cette configuration, soyez sûr que vous avez CRS 3.0 installés et fonctionnants, vous ont ICD configuré et fonctionnant, et vous avez MOH configuré et fonctionnant dans le Cisco CallManager.

Sur le serveur CRS

Procédez comme suit :

1. Choisissez le **début > les programmes > l'éditeur d'administrateur de Cisco CRA > de Cisco CRA** afin d'ouvrir l'éditeur de CRA.
2. Dans l'application d'éditeur, choisissez le **fichier > s'ouvrent**.
3. Parcourez au script **icd.aef**, qui peut être trouvé dans le chemin
C:\ProgramFiles\Cisco\wfaavid\.
4. Ouvrez le **script icd.aef**.
5. Dans la fenêtre de script ICD, allez à l'onglet Ressource choisi.
6. Développez le répertoire **en attente**. Ces étapes apparaissent :queueLoopDemande de jeuSec de DelayWhileQueued de retardQueueLoop de Goto

Cette fenêtre apparaît comme affichée :

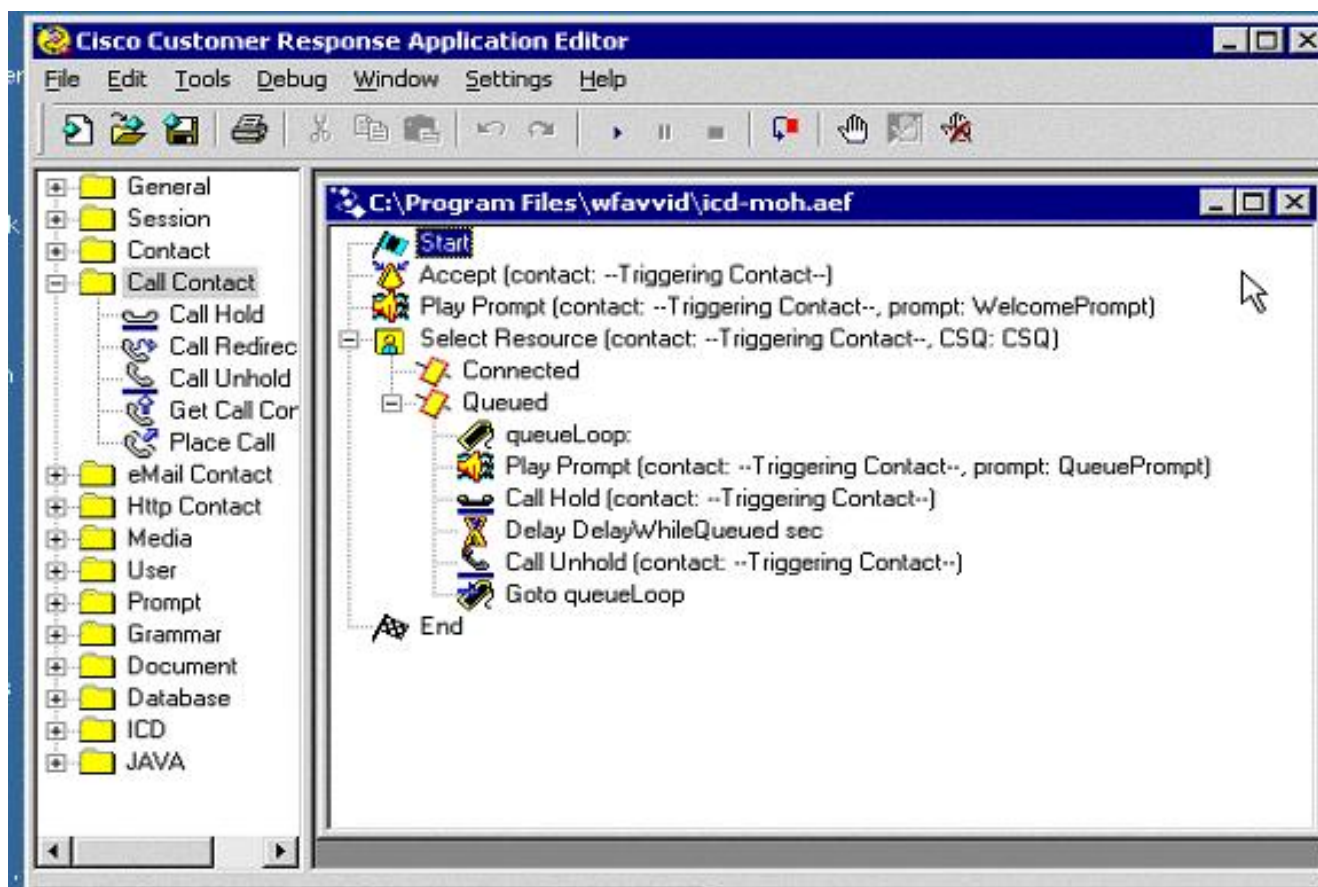


[Ajoutez les étapes MOH au script](#)

Terminez-vous ces étapes afin d'ajouter des étapes MOH au script :

1. Dans le panneau de main gauche, ouvrez le répertoire de **contact d'appel**. Glissez-déplacez l'**appel en attente** d'étape dans le script après que l'étape de demande de jeu. Cette étape met l'appelant sur l'attente et joue MOH de Cisco CallManager.
2. Glissez-déplacez l'**appel Unhold** d'étape du panneau gauche dans le script après que sec de DelayWhileQueued de retard d'étape afin de prendre l'appelant outre de l'attente et envoyer l'appelant à un agent quand on est disponible. Les étapes apparaissent pendant que cette figure affiche

:



Sauvegardez et fermez le fichier. **Remarque:** Chaque fois que vous améliorez les CRS, le script ICD.aef est remplacé par le script d'origine. Par conséquent, il est recommandé que vous sauvegardez ce fichier sous un nom différent (tel qu'icd-moh.aef) de sorte que le fichier de l'original icd.aef ne soit pas modifié et votre script ne soit pas remplacé pendant une mise à jour. **Remarque:** Rendez-vous compte de l'ID de bogue Cisco [CSCdz09369](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCdz09369) (clients [enregistrés](#) seulement) (l'édition d'un script et l'enregistrer entraîne la corruption de script) que qui est réparé dans la version 3.0(2) CRS.

3. Ouvrez **AppAdmin** et allez au **script > gèrent des scripts**.
4. Cliquez sur Add un **script** sur le coin droit supérieur et introduisez le nom du nouveau script que vous avez juste ajouté.
5. Régénérez le nouveau script et assignez-le à votre application ICD pour la tester.

Vérier

Terminez-vous ces étapes afin de vérifier que la nouvelle configuration MOH fonctionne :

1. Appelez le point d'acheminement ICD quand il n'y a aucun agent ouvert une session pour prendre l'appel. Vous devriez être mis sur l'attente dans la file d'attente.
2. Écoutez MOH. Si la configuration fonctionne correctement, la musique d'attente est audible tandis que vous attendez dans la file d'attente d'attente.

Dépanner

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.

Informations connexes

- [Guide de l'administrateur d'applications de Cisco Customer Response 3.0\(2\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)