

# Come modificare il nome di apertura dell'agente CVP dal nome di accesso all'ID persona

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema di acquisizione audio dell'agente](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

Questo documento descrive come modificare il nome dell'agente Cisco Customer Voice Portal (CVP) da nome di accesso a ID persona.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Configurazione CVP
- Funzione CVP Agent Greeting Advance
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CVP 11.5(1)
- UCCE 11.5

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Premesse

CVP 11.5(1) include una modifica nel nome file del messaggio di saluto dell'agente. Al file della formula di apertura viene ora assegnato il nome della convenzione PersonID\_AgentGreetingType (anziché LoginName\_AgentGreetingType). A causa di questa modifica, i file di saluto dell'agente

corrente non vengono riprodotti fino a quando non vengono registrati nuovamente o rinominati.

## Problema di acquisizione audio dell'agente

I file dei messaggi di saluto degli agenti non vengono riprodotti fino a quando non vengono registrati nuovamente o rinominati.

## Soluzione

Le modifiche nella versione CVP richiedono la ridenominazione dei file di saluto dell'agente sui server multimediali. È disponibile uno script che funziona con un file con estensione csv che include i valori PersonID e LoginName e che rinomina i file associati al valore LoginName con il valore PersonID. Il formato dei file dei messaggi di saluto contiene un suffisso che deve essere mantenuto come parte della ridenominazione.

La query deve essere eseguita su UCCE per ottenere il file CSV. Il file CSV deve essere preparato e inserito nella directory in cui viene eseguito lo script (`C:\inetpub\wwwroot\en-us\app`).

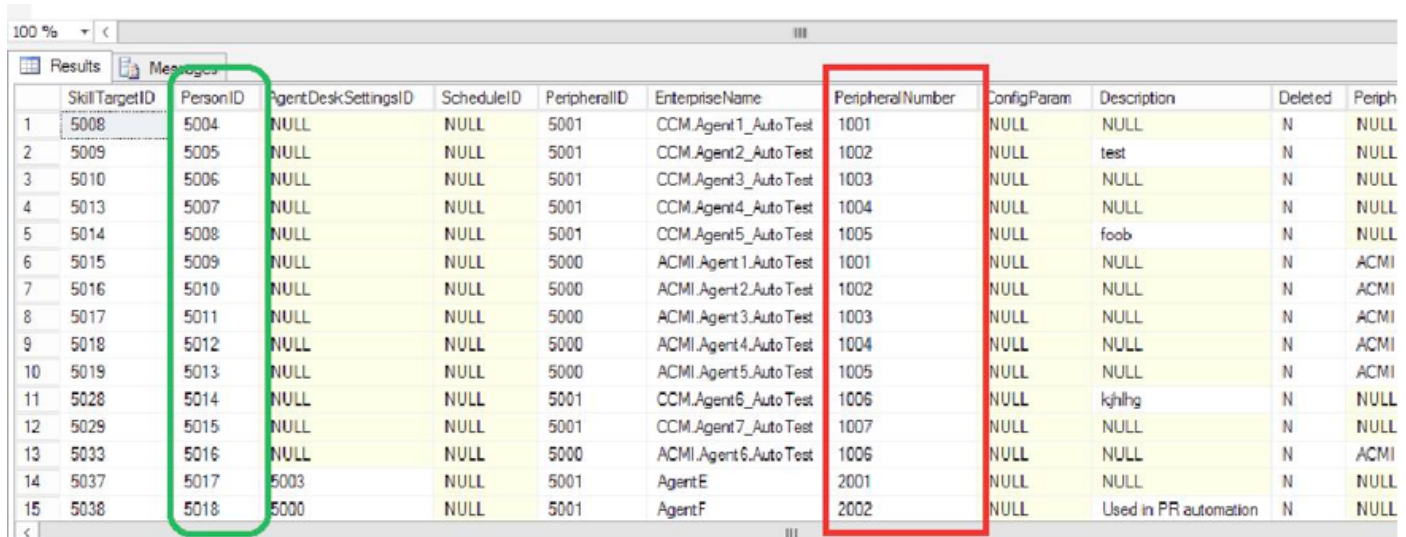
Passaggio 1. Esportare i dati dal server Admin di UCCE. Eseguire una query sulla tabella Agent, **selezionare PersonID,PeripheralNumber from Agent**; e preparare un file csv. Il file CSV deve avere l'elenco dei file di saluto nel formato PersonID,LoginName.

Passaggio 2. Verificare che il file Perl che modifica i nomi dei file dell'agente sia conforme alle nuove convenzioni.

Passaggio 3. Eseguire il backup dei file audio originali.

Passaggio 4. La directory di cui eseguire la migrazione è `C:\inetpub\wwwroot\en-us\app`, a seconda della configurazione per en-us o delle impostazioni locali, delle app o dei sys, ecc.

In una tabella dell'agente è possibile trovare il PeripheralNumber che deve essere sostituito dal PersonID, in base alla nuova convenzione per i nomi di file. Come mostrato nell'immagine.



	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.Agent 1.Auto Test	1001	NULL	NULL	N	ACMI
7	5016	5010	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent 2.Auto Test	1002	NULL	NULL	N	ACMI
8	5017	5011	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent 3.Auto Test	1003	NULL	NULL	N	ACMI
9	5018	5012	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent 4.Auto Test	1004	NULL	NULL	N	ACMI
10	5019	5013	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent 5.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.Agent 6.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

Passaggio 5. Copiare e incollare il testo di codice in un file del Blocco note e salvarlo con il nome

## 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";
        }
    }
}
}
```

Passaggio 6. Inserire il file **migrate.pl** nella cartella in cui è stato inserito il file CSV.

Passaggio 7. Eseguire il comando: **Perl migrate.pl <directory da migrare> <file CSV>**.

Questo è l'esempio di come lo script deve essere eseguito per convertire i file

```
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
```

.