

Come aggiungere MOH al chiamante ICD in coda

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Configurare lo script](#)

[Sul server CRS](#)

[Aggiungere passaggi MOH allo script](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questo documento spiega come riprodurre i file MOH (Cisco CallManager Music On Hold) per i chiamanti Cisco Interactive Call Distribution (ICD) in coda. Quando un chiamante viene inserito nella coda ICD, il chiamante ascolta la richiesta standard che tutti gli agenti stanno assistendo gli altri chiamanti, seguita dal silenzio. Per riprodurre il MOH da Cisco CallManager mentre i chiamanti sono in coda, completare la procedura definita in questo documento.

Nota: questa funzione non è disponibile per le versioni di Cisco Customer Response Applications (CRA) precedenti alla 3.0.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Prima di provare questa configurazione, accertarsi di soddisfare i seguenti requisiti:

- Amministrazione di Cisco CallManager
- Amministrazione di Cisco Customer Response Solution (CRS)
- Amministrazione ICD Cisco

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager 3.2.2c o successivo
- Cisco CRS versione 3.0.1 o successive
- Pacchetto ICD Enhanced che include Cisco CRA Editor

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.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Configurare lo script

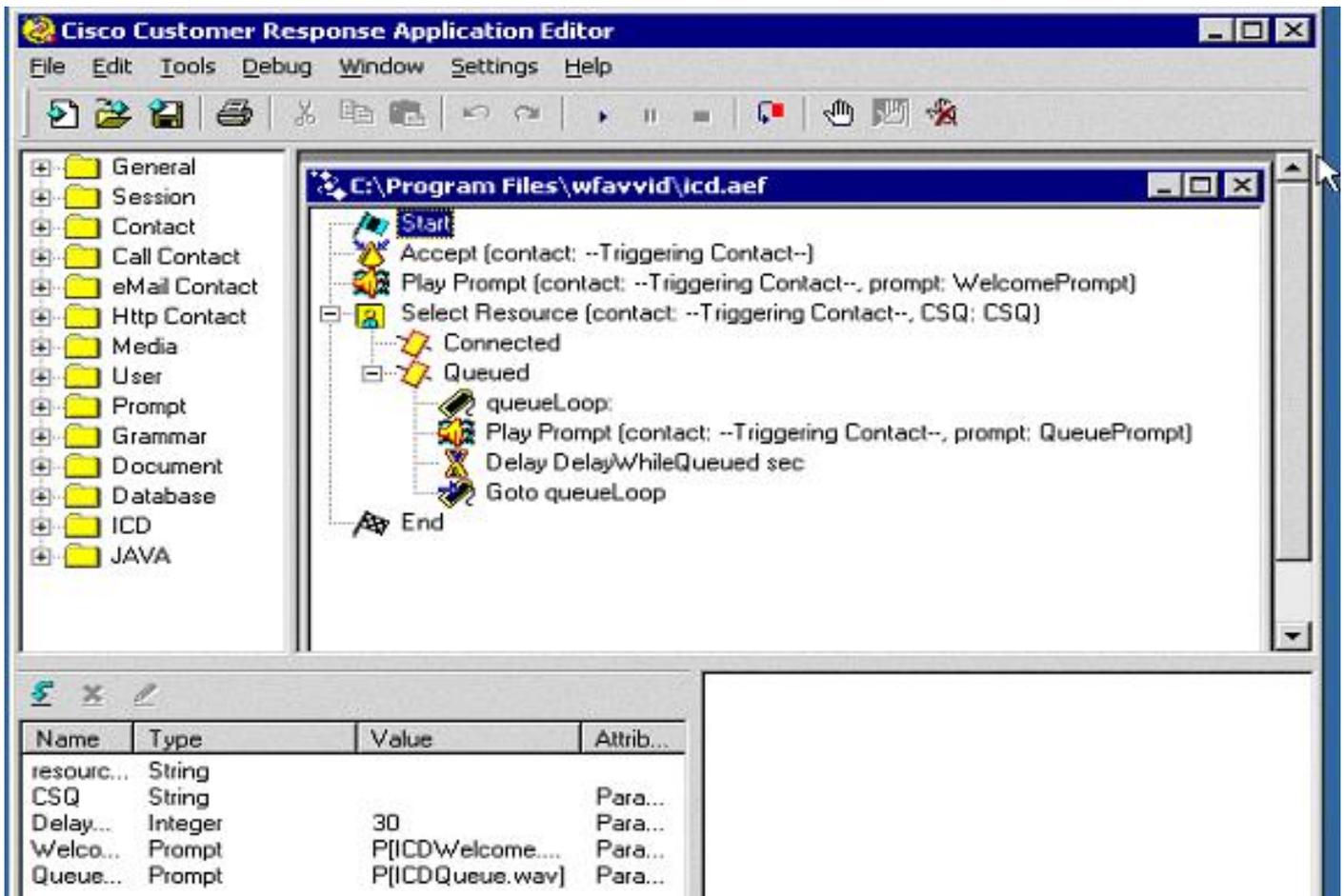
In questa sezione vengono presentate informazioni su come accedere all'editor CRA e controllare lo script ICD predefinito (icd.aef). Prima di provare la configurazione, accertarsi di avere installato e funzionante CRS 3.0, di avere ICD configurato e funzionante e di avere MOH configurato e funzionante in Cisco CallManager.

Sul server CRS

Attenersi alla seguente procedura:

1. Scegliere **Start > Programmi > Cisco CRA Administrator > Cisco CRA editor** per aprire l'editor CRA.
2. Nell'editor, scegliete **File > Apri**.
3. Individuare lo script **icd.aef** nel percorso C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\.
4. Aprite lo script **icd.aef**.
5. Nella finestra Script ICD, andare alla scheda Seleziona risorsa.
6. Espandere la cartella **in coda**. Vengono visualizzati i seguenti passaggi:cicloCodaRiproduci
promptRitardo DelayWhileQueued secVai a queueLoop

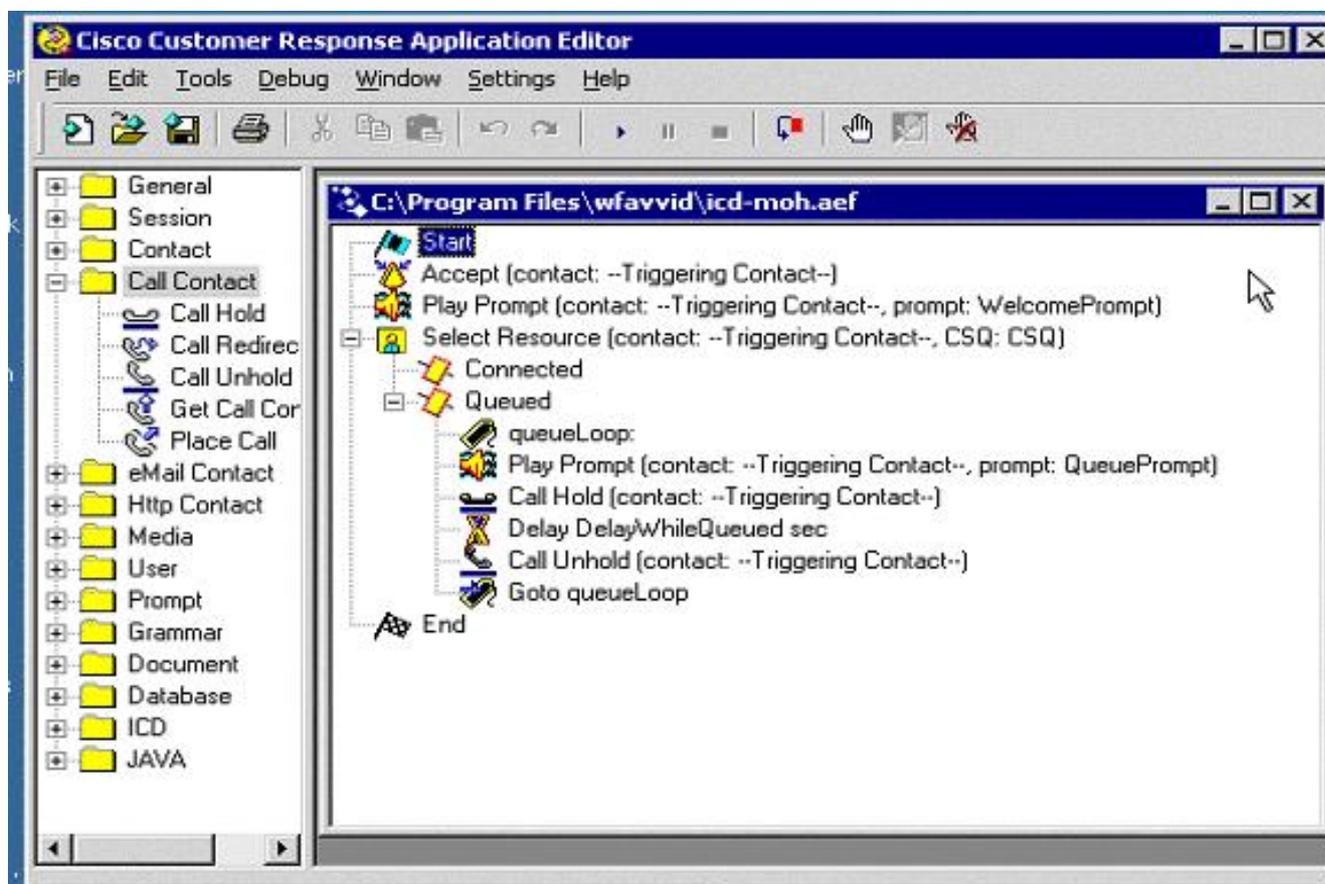
Viene visualizzata la seguente finestra:



[Aggiungere passaggi MOH allo script](#)

Completare questi passaggi per aggiungere passaggi MOH allo script:

1. Nel riquadro di sinistra, aprire la cartella **Contatto chiamata**. Trascinare e rilasciare il passaggio **Blocco chiamata** nello script dopo il passaggio Riproduci prompt. Questo passaggio mette in attesa il chiamante e riproduce il MOH da Cisco CallManager.
2. Trascinare e rilasciare la fase **Call Unhold** dal pannello di sinistra nello script dopo la fase DelayWhileQueued sec per sbloccare il chiamante e inviare il chiamante a un agente quando ne è disponibile una. I passi vengono visualizzati come illustrato nella figura seguente:



Salvare e chiudere il file. **Nota:** ogni volta che si aggiorna il CRS, lo script ICD.aef viene sostituito dallo script originale. Si consiglia pertanto di salvare il file con un nome diverso, ad esempio icd-moh.aef, in modo che il file icd.aef originale non venga modificato e lo script non venga sostituito durante l'aggiornamento. **Nota:** tenere presente l'ID bug Cisco [CSCdz09369](https://cisco.com/bug/CSCdz09369) (solo utenti [registrati](#)) (la modifica di uno script e il salvataggio dello script provoca il danneggiamento dello script), risolto nella versione 3.0(2) di CRS.

3. Aprire **AppAdmin** e selezionare **Script > Gestisci script**.
4. Fare clic su **Add a script** (Aggiungi script) nell'angolo superiore destro e digitare il nome del nuovo script appena aggiunto.
5. Aggiornare il nuovo script e assegnarlo all'applicazione ICD per verificarlo.

Verifica

Completare questa procedura per verificare che la nuova configurazione MOH funzioni:

1. Chiamare il punto di routing ICD quando non vi sono agenti connessi per effettuare la chiamata. Dovresti essere messo in attesa in coda.
2. Ascolta MOH. Se la configurazione funziona correttamente, durante l'attesa nella coda di attesa è possibile udire la musica di attesa.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

Informazioni correlate

- [Cisco Customer Response Applications Administrator Guide 3.0\(2\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)