

MOH をキューの ICD 発信者に追加する方法

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[スクリプトを設定して下さい](#)

[CRS サーバ](#)

[スクリプトに MOH ステップを追加して下さい](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

この資料にキューで待っている Cisco Interactive Call Distribution (ICD) 発信者のための Cisco CallManager Music on Hold (MOH) をする方法を説明されています。発信者が ICD のキューに入ると、無音状態に続いて、すべてのエージェントがその他の発信者を支援していることを知らせる標準プロンプトが、発信者に対して再生されます。発信者がキューで待機している間は、Cisco CallManager から MOH を再生するには、このドキュメントで定義されている手順を実行します。

注: この機能は先の Cisco カスタマ応答アプリケーション (CRA) バージョンに利用できませんより 3.0。

[前提条件](#)

[要件](#)

この設定を行う前に、次の要件が満たされていることを確認します。

- Cisco CallManager の管理
- Cisco カスタマ 応答ソリューション (CRS) 管理
- Cisco ICD 管理

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager 3.2.2c か以降

- Cisco CRS バージョン 3.0.1 または それ 以降
- Cisco CRA エディタを含む ICD 拡張 なパッケージ

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

スクリプトを設定して下さい

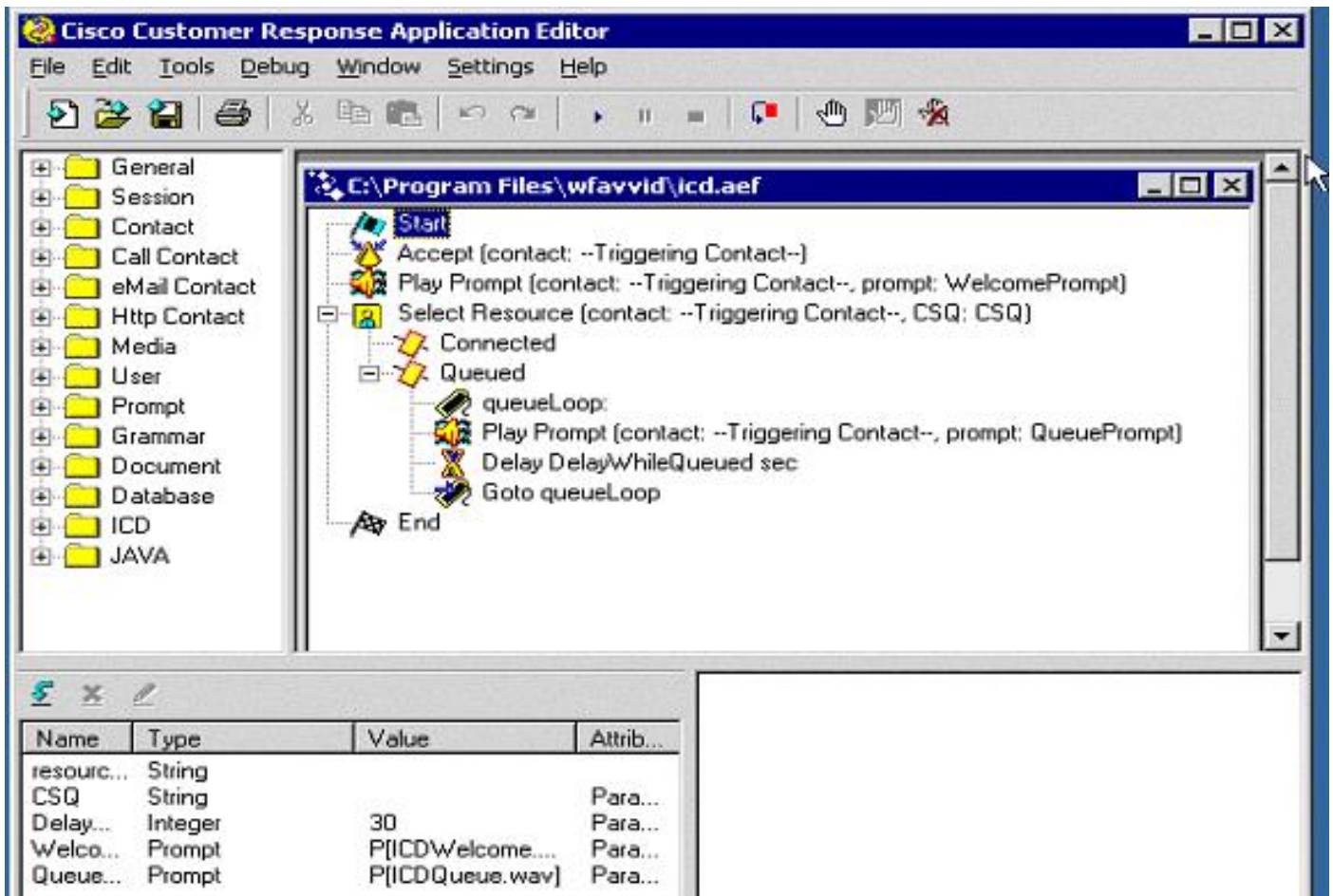
このセクションでは CRA エディタにアクセスしデフォルト ICD スクリプト (icd.aef) をチェックする、方法の情報が表示されます。この設定を試みる前に、インストールされ、はたらいっている CRS 3.0 があることを持っています設定され、はたらく ICD を確かめれば Cisco CallManager で設定され、はたらく MOH があります。

CRS サーバ

次の手順を実行します。

1. > Cisco CRA 管理者 > Cisco CRA エディタ CRA エディタを開くために『Start > Programs』を選択して下さい。
2. エディタ アプリケーションでは、File > Open の順に選択して下さい。
3. パス C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\ で見つけることができるスクリプト icd.aef に参照して下さい。
4. icd.aef スクリプトを開いて下さい。
5. ICD script ウィンドウでは、Select Resource タブに行ってください。
6. 並べられたフォルダを開いて下さい。これらのステップは現われます:queueLoop演劇プロンプト遅延 DelayWhileQueued 秒主力の queueLoop

このウィンドウは示されているように現われます:

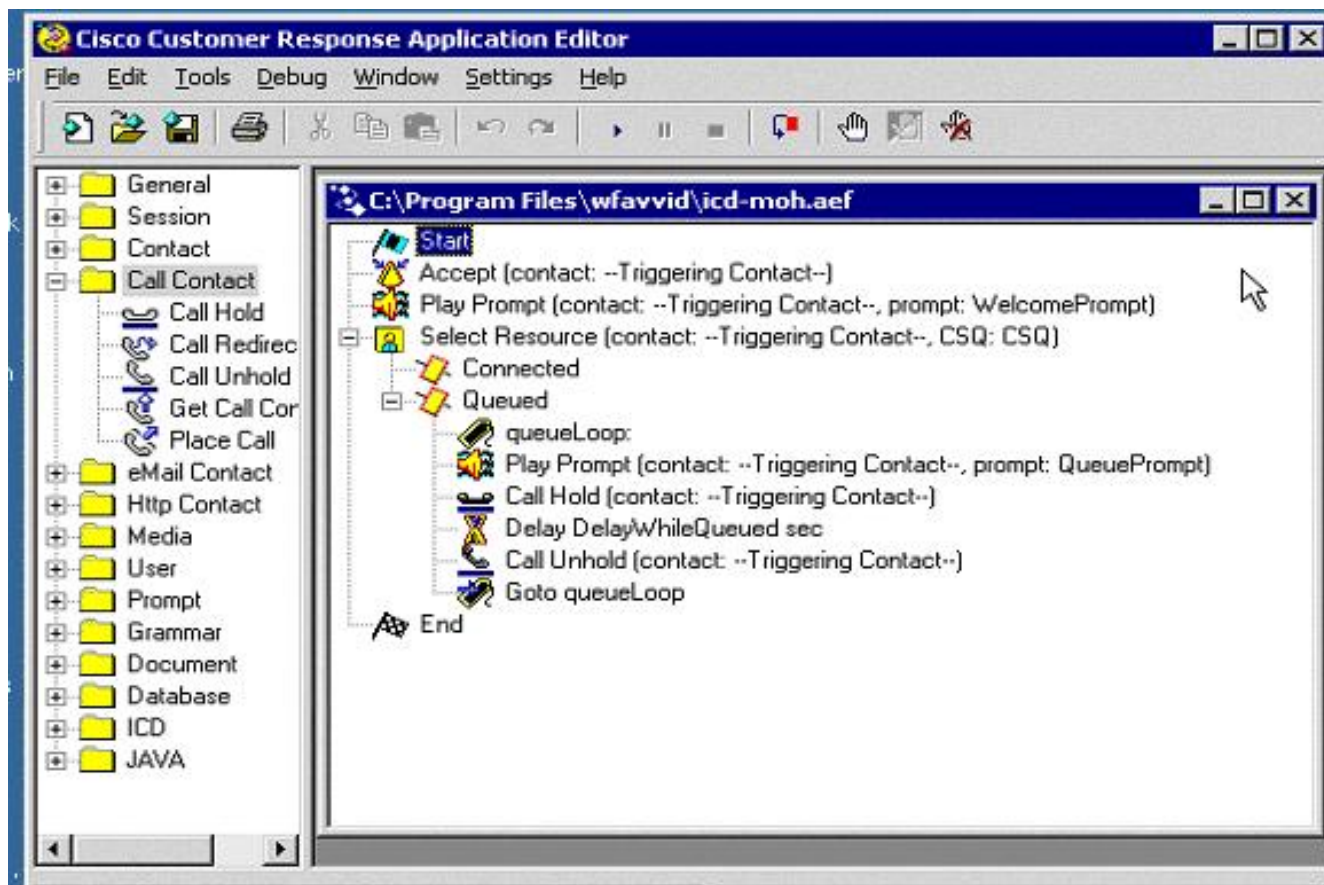


[スクリプトに MOH ステップを追加して下さい](#)

スクリプトに MOH ステップを追加するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. 左手パネルでは、**コール連絡先**フォルダを開いて下さい。Play Prompt ステップの後でスクリプトにステップ Call Hold をドラッグ・アンド・ドロップして下さい。このステップは発信者を保留にし、Cisco CallManager からの MOH をします。
2. 1 つが利用可能なとき発信者を保持を離れて奪取し、エージェントに発信者を差し向けるためにスクリプトに左パネルからのステップ Call Unhold を後ステップ遅延 DelayWhileQueued 秒ドラッグ・アンド・ドロップしました。ステップはこの図が示すと同時に現われます

:



ファイルを保存して、閉じます。注: CRS をアップグレードする度に、ICD.aef スクリプトはオリジナル版の台本と取り替えられます。従ってオリジナル icd.aef ファイルが修正されないし、スクリプトがアップグレードの間に取り替えられないように異なる名前の下でこのファイルを保存することが、推奨されます (ICDmoh.aef のような)。注: CRS バージョン 3.0(2)で固定される Cisco バグ ID [CSCdz09369](#) (登録ユーザのみ) (スクリプトを編集しにより保存することはスクリプト破損を引き起こします) を理解しておいて下さい。

3. AppAdmin を開き、Script > Manage Scripts に行ってください。
4. 右上隅のスクリプトを『Add』をクリックし、ちょうど追加した新しいスクリプトの名前を入力して下さい。
5. 新しいスクリプトをリフレッシュし、ICD アプリケーションにそれをテストするために割り当てて下さい。

確認

新しい MOH 設定が機能することを確認するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. コールを受け取るためにログオンされるエージェントがないとき ICD ルート ポイントを呼出して下さい。キューで待たされる必要があります。
2. MOH を聞き取って下さい。設定が適切に機能する場合、保持ミュージックは保留待ち行列で待っている間、聞こえます。

トラブルシューティング

現在のところ、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

- [Cisco カスタマ応答アプリケーション 管理者ガイド 3.0\(2\)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)