

MOH をキューの ICD 発信者に追加する方法

目次

[概要](#)

[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 サーバ上](#)

[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](#)

概要

この文書では、キューで待機している Cisco Interactive Call Distribution (ICD) の発信者に対して、Cisco CallManager Music On Hold (MOH) を再生する方法を説明します。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 カスタマー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 Customer Response Solution (CRS) の管理
- Cisco ICD の管理

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 Unified CallManager 3.2.2c またはそれ以降

- Cisco CRS バージョン 3.0.1 または それ 以降
- Cisco CRA エディタが含まれる ICD Enhanced パッケージ

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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、デフォルトの ICD スクリプト (icd.aef) を確認する方法の詳細を説明します。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 Unified CallManager で設定され、はたらく MOH があります。

CRS サーバ上

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 スクリプトを開きます。
5. ICD script ウィンドウでは、Select Resource タブに行ってください。
6. Queued フォルダを開きます。これらのステップは現われます:queueLoopPlay PromptDelay DelayWhileQueued secGoto 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。ステップ Call Hold をドラッグし、スクリプトにドロップして Play Prompt ステップの後に置きます。このステップは、発信者を保留状態にして、Cisco CallManager から MOH を再生します。
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 スクリプトは元のスクリプト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) を理解しておいで下さい。

3. AppAdmin を開き、Script > Manage Scripts を選択します。
4. 右上隅の Add a script をクリックし、追加した新しいスクリプトの名前を入力します。
5. 新しいスクリプトを更新し、ICD アプリケーションに割り当ててテストします。

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. コールを受け付けるエージェントがログインしていない状態で、ICD ルート ポイントをコールします。すると、キューで保留状態になるはずですが。
2. MOH の音を確認します。設定が正常に機能していれば、保留キューで待機している間は保留音楽が聞こえます。

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 Customer Response Applications 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](#)