

Hoe u MOH aan ICD-programma in wachtrij kunt toevoegen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Het script configureren](#)

[Op de CRS-server](#)

[Voeg MOH stappen aan het script toe](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document legt uit hoe Cisco CallManager Muziek op Hold (MOH) moet worden afgespeeld voor Cisco Interactive Call Distribution (ICD) bellen die in de wachtrij staan. Wanneer een caller in de ICD-wachtrij wordt geplaatst, hoort deze caller de standaardmelding dat alle agents andere bellers ondersteunen, gevolgd door stilte. Als u MOH van Cisco CallManager wilt afspelen terwijl bellers in de wachtrij wachten, volgt u de in dit document gedefinieerde stappen.

Opmerking: deze optie is niet eerder dan 3.0 beschikbaar voor Cisco Customer Response Toepassingen (CRA)-versies.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Zorg ervoor dat u aan deze vereisten voldoet voordat u deze configuratie probeert:

- Cisco CallManager-beheer
- Cisco Customer Response Solutions (CRS) beheer
- Cisco ICD-beheer

[Gebruikte componenten](#)

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager 3.2.2c of hoger
- Cisco CRS versie 3.0.1 of hoger
- ICD uitgebreid pakket met Cisco CRA-editor

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Het script configureren

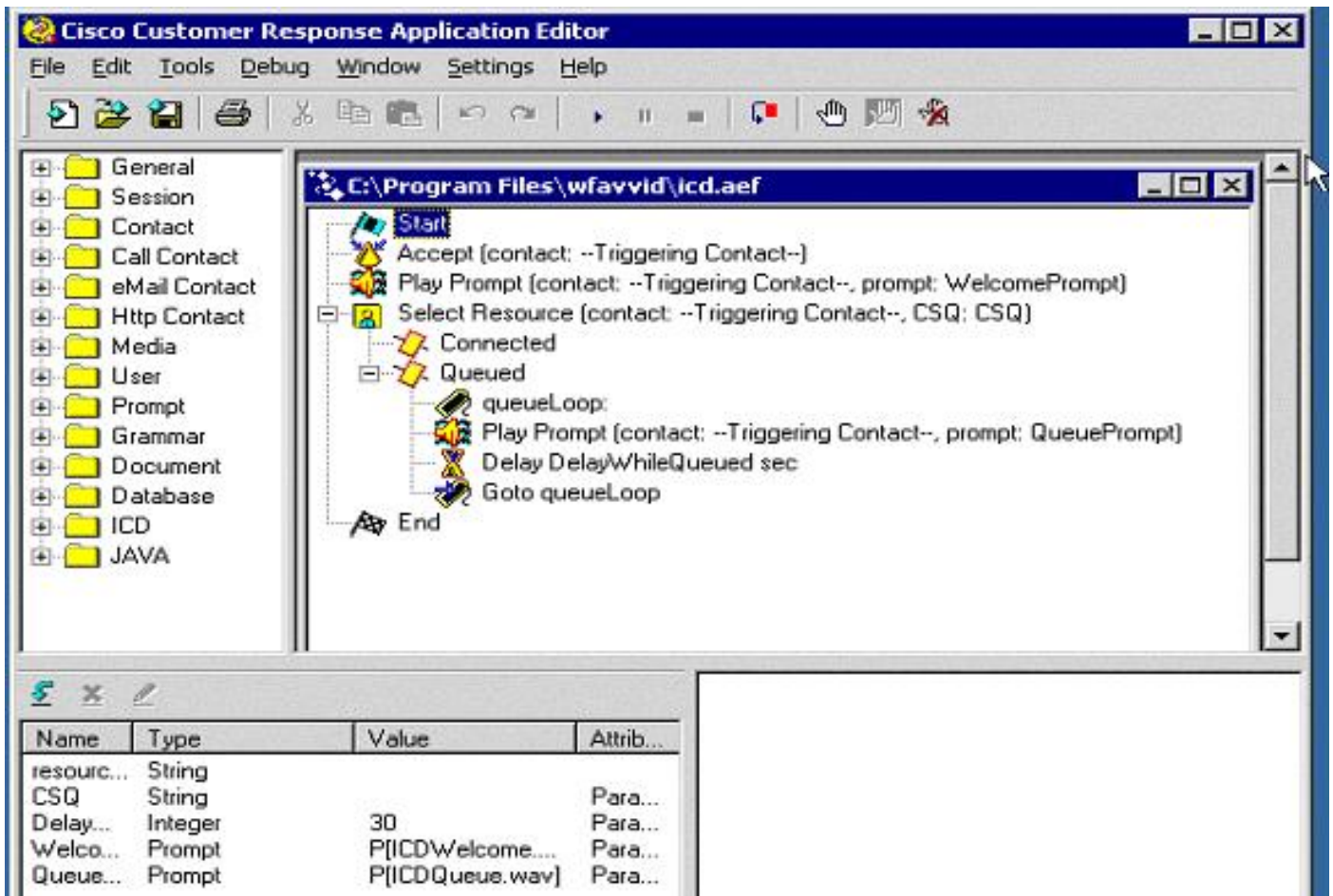
In deze sectie, wordt u voorgesteld met informatie over hoe te om tot de CRA redacteur toegang te hebben en het standaard ICD script (icd.aef) te controleren. Alvorens u deze configuratie probeert, zorg er dan voor dat u CRS 3.0 hebt geïnstalleerd en werkt, hebt u ICD ingesteld en werkt en u hebt MOH ingesteld en werkt in Cisco CallManager.

Op de CRS-server

Voer de volgende stappen uit:

1. Kies **Start > Programma's > Cisco CRA-beheerder > Cisco CRA-editor** om de CRA-editor te openen.
2. Kies in de editor de optie **Bestand > Openen**.
3. Bladeren naar het script **icd.aef**, dat te vinden is in het pad **C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid**.
4. Open het **icd.aef** script.
5. Ga in het venster ICD-script naar het tabblad **Select Resource**.
6. Vul de map **Wachtrijen** uit. Deze stappen verschijnen:rijstrookSPELZOEKVertraging
vertragingOnderhoudOpgelostsecGa in wachtrijLoop

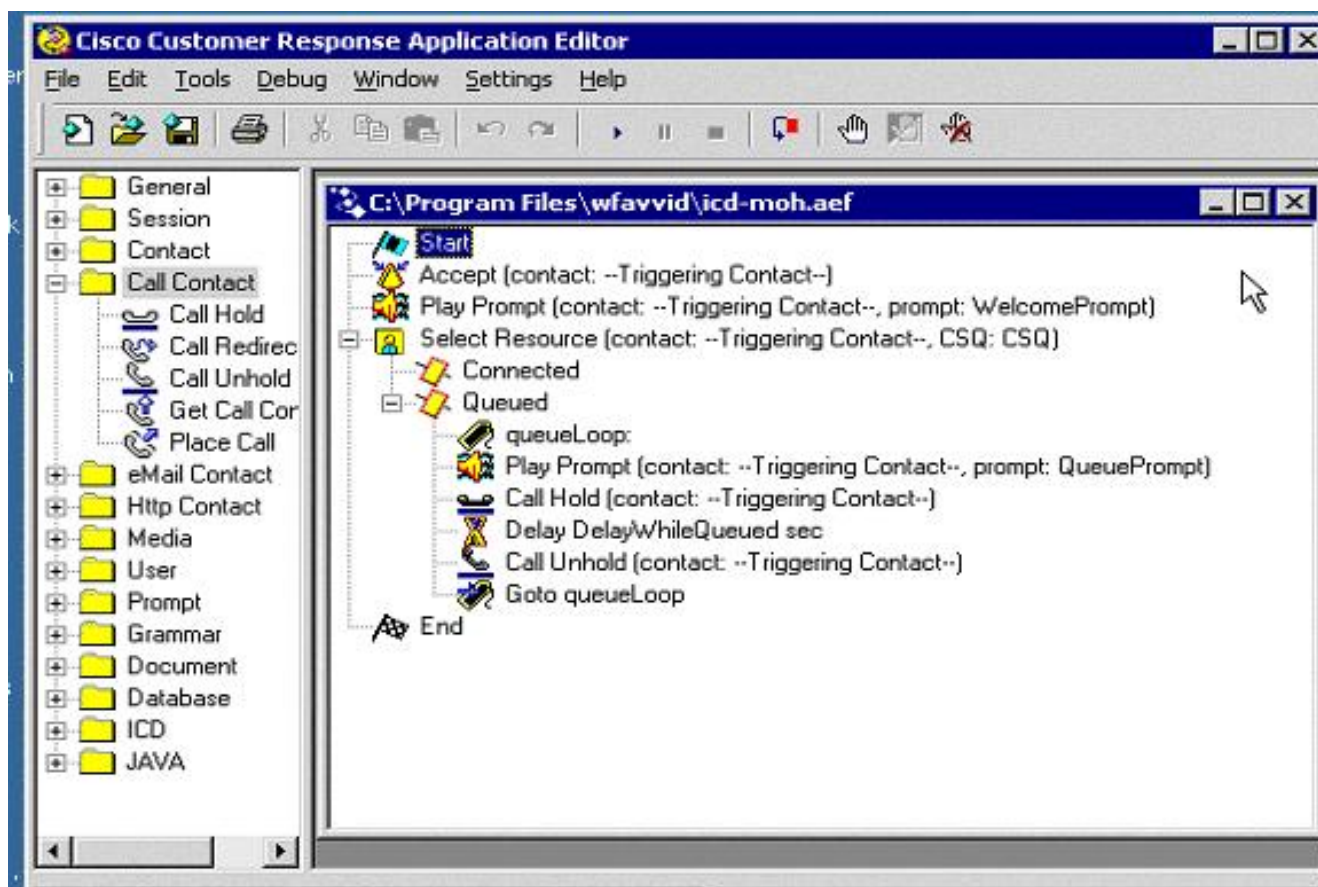
Dit venster verschijnt zoals wordt weergegeven:



[Voeg MOH stappen aan het script toe](#)

Volg deze stappen om MOH stappen aan het script toe te voegen:

1. Open de map **Call Contact**-map op het linkerpaneel. Sleep de stap **Call Hold** in het script na de afspeelfase. Deze stap zet de aanroep in het vat en speelt MOH van Cisco CallManager.
2. Sleep de stap **Call Unhold** van het linker paneel naar het script na de stap VertragingEven pauzeren om de beller uit te zetten en de beller naar een agent te sturen wanneer er een beschikbaar is. De stappen verschijnen zoals in dit getal wordt weergegeven:



Opslaan en sluiten. **Opmerking:** elke keer als u het CRS verbetert, wordt het ICD.aef-script vervangen door het oorspronkelijke script. Daarom wordt aangeraden om dit bestand op te slaan onder een andere naam (zoals icd-moh.aef), zodat het oorspronkelijke icd.aef-bestand niet wordt aangepast en uw script niet tijdens een upgrade wordt vervangen. **Opmerking:** Let op dat Cisco bug-ID [CSCdz09369](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) (het bewerken van een script en het opslaan ervan veroorzaakt corruptie in het script) die is vastgelegd in CRS versie 3.0(2).

3. Open **AppAdmin** en ga naar **Script > Schriften beheren**.
4. Klik op **Add een script** in de rechterbovenhoek en type de naam van het nieuwe script dat u zojuist hebt toegevoegd.
5. Verfris het nieuwe script en verdeel het aan uw ICD-toepassing om het te testen.

Verifiëren

Voltooi deze stappen om te controleren of de nieuwe configuratie van het type MOH werkt:

1. Bel het ICD-routepunt wanneer er geen ingelogde agents zijn, om de oproep te doen. Je moet in de rij staan.
2. Luister naar MOH. Als de configuratie goed werkt, is de muziek hoorbaar terwijl u in de wachtrij wacht.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [Cisco Customer Response Application Administrator Guide 3.0\(2\)](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)