

How To Add MOH to ICD Caller in Queue (Como adicionar o MOH ao chamador de ICD na fila)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Configurar o script](#)

[No servidor CRS](#)

[Adicionar etapas MOH ao script](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento explica como jogar a música do CallManager da Cisco na posse (MOH) para os chamadores do Interactive Call Distribution de Cisco (ICD) que estão esperando na fila. Quando um chamador é colocado na fila ICD, este chamador ouve a alerta padrão que todos os agentes estão ajudando a outros chamadores, seguidos pelo silêncio. A fim de jogar o MOH do CallManager da Cisco quando os chamadores esperarem na fila, termine as etapas definidas neste documento.

Nota: Esta característica não está disponível para versões dos aplicativos de resposta do cliente Cisco (CRA) mais cedo do que o 3.0.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Certifique-se de atender a estes requisitos antes de tentar esta configuração:

- A administração do CallManager da Cisco
- Administração da CRS (Cisco Customer Response Solution)
- Administração do Cisco ICD

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.2.2c ou mais tarde
- Versão do Cisco CRS 3.0.1 ou mais atrasado
- Pacote aprimorado de ICD que inclui um editor CRA Cisco

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Configurar o script

Nesta seção, você receberá informações sobre como acessar o editor de CRA e verificar o script ICD padrão (icd.aef). Antes que você tente esta configuração, seja certo que você tem o CRS3.0 instalado e que trabalha, você tem o ICD configurado e que trabalha, e você tem o MOH configurado e que trabalha no CallManager da Cisco.

No servidor CRS

Conclua estes passos:

1. Escolha o **Iniciar > Programas > Administrador CRA Cisco > Editor CRA Cisco** a fim abrir o editor de CRA.
2. No aplicativo de editor, escolha o **File > Open**.
3. Consulte ao **icd.aef** do script, **que** podem ser encontrados no trajeto
C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\.
4. Abra o script icd.aef.
5. Na janela de script de ICD, vá à ABA de recurso seleta.
6. Expanda o dobrador **enfileirado**. Estas etapas aparecem:queueLoopPrompt de execuçãoSegundo do DelayWhileQueued do atrasoGoto queueLoop

Este indicador aparece como mostrado:

Adicionar etapas MOH ao script

Termine estas etapas a fim adicionar etapas MOH ao script:

1. No painel da mão esquerda, abra o dobrador do **contato do atendimento**.Arraste o passo Call Hold (Suspensão de Chamada) no script depois do passo Play Prompt (Executar Prompt). Essa etapa coloca o chamador em espera e reproduz MOH do Cisco CallManager.
2. Arraste e deixe cair o **atendimento Unhold** da etapa do painel da mão esquerda no script depois que o segundo do DelayWhileQueued do atraso da etapa a fim tomar o chamador fora da posse e enviar o chamador a um agente quando um está disponível.As etapas aparecem enquanto esta figura mostra:Salve e feche o arquivo.**Nota:** Cada vez que você promove os CR, o script do icd.aef está substituído com o script original. Consequentemente, recomenda-se que você salvar este arquivo sob um nome diferente (tal

como icd-moh.aef) de modo que o arquivo original do icd.aef não seja alterado e seu script não seja substituído durante uma elevação.**Nota:** Esteja ciente da identificação de bug Cisco [CSCdz09369](#) ([clientes registrados somente](#)) (editar um script e o salvar causam a corrupção do script) que que é fixada na versão de CRS 3.0(2).

3. Abra o **AppAdmin** e vá ao **Script > Gerenciar Scripts**.
4. Clique em Add a script (Adicionar um script) no canto superior direito e digite o nome do novo script recém-incluído.
5. Atualize o novo script e atribua-o ao seu aplicativo ICD para testá-lo.

Verificar

Termine estas etapas a fim verificar que a configuração MOH nova funciona:

1. Chame o ponto de rota ICD quando não há nenhum agente entrado para tomar o atendimento. Você deverá ser colocado em espera na fila.
2. Escute o MOH. Se a configuração está funcionando corretamente, a música de espera é audível quando você esperar na fila de contenção.

Troubleshooting

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Guia do Administrador de Aplicativos de Resposta ao Cliente da Cisco 3.0\(2\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)