

# Применение функции МОН к вызывающей стороне ICD в очереди

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Настройте сценарий](#)

[На сервере CRS](#)

[Добавьте, что МОН шагает в сценарий](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ объясняет, как играть музыку в режиме удержания (MoH) Cisco CallManager для абонентов Interactive Call Distribution (ICD) Cisco, которые ждут в очереди. Когда абонент размещен в очередь ICD, этот абонент слышит стандартное приглашение, что все агенты помогают другим абонентам, придерживавшимся тишиной. Для игры МОН от Cisco CallManager, в то время как абоненты ждут в очереди, выполняют шаги, определенные в этом документе.

**Примечание:** Эта функция не доступна для Cisco Customer Response Application (CRA) версии ранее, чем 3.0.

## Предварительные условия

### Требования

Убедитесь, что вы обеспечили выполнение следующих требований, прежде чем попробовать эту конфигурацию:

- Администрирование Cisco CallManager
- Управление решением взаимодействия с клиентом Cisco (CRS)
- Администрирование Cisco ICD

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.2.2с или позже
- Версия Cisco CRS 3.0.1 или позже
- Расширенный пакет ICD, включающий редактор Cisco CRA

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## Настройте сценарий

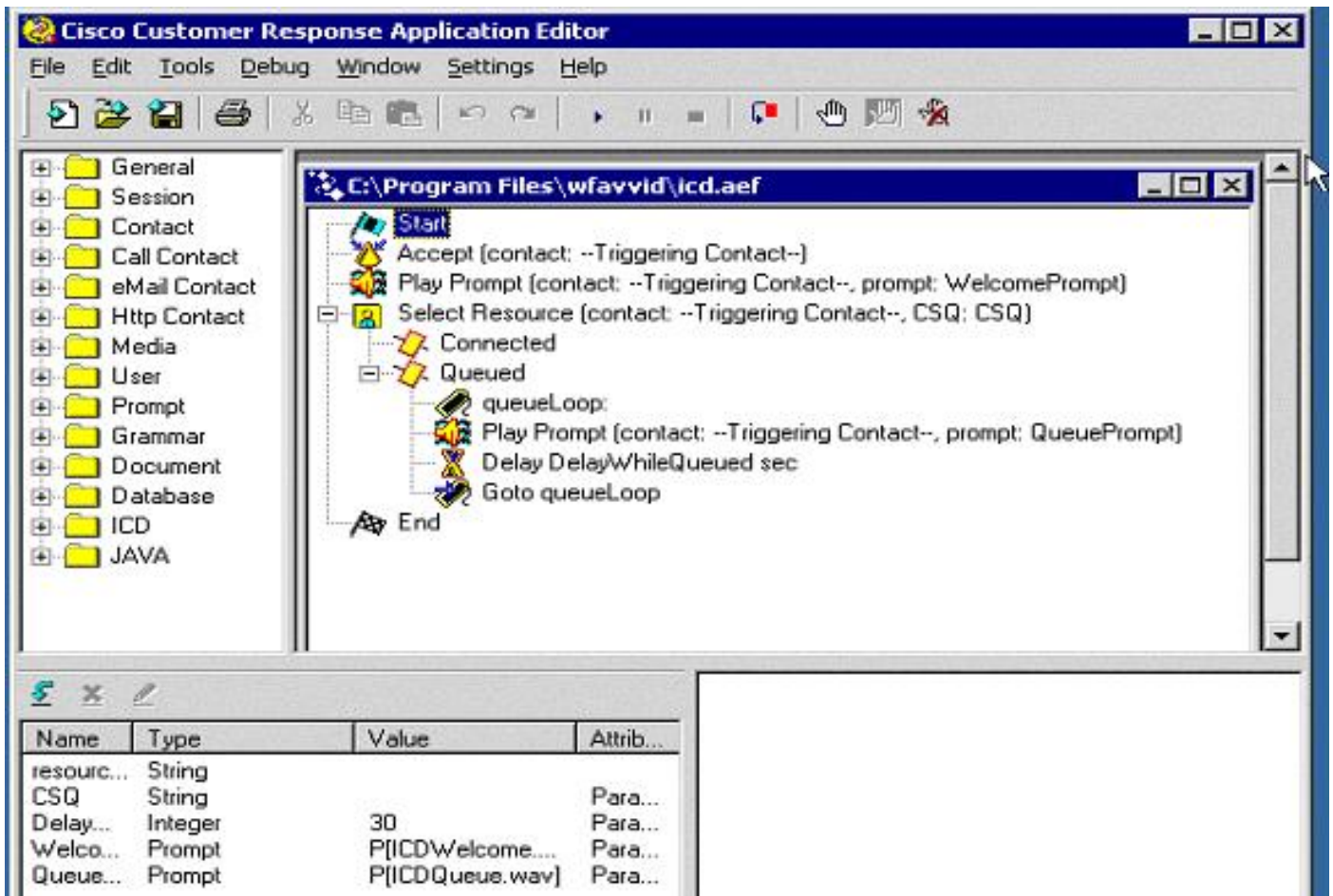
В этом разделе приводятся сведения о том, как получить доступ к редактору CRA и как проверить сценарий по умолчанию ICD (icd.aef). Перед попыткой этой конфигурации быть уверенными, что вам установили CRS 3.0 и работу, вам настроили ICD и работу, и вам настроили MOH и работающий в Cisco CallManager.

### На сервере CRS

Выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Cisco CRA Administrator> редактор Cisco CRA** для открытия редактора CRA.
2. В редакторе выберите **File> Open**.
3. Перейдите к **icd.aef** сценария, который может быть найден в пути C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\.
4. **Откройте сценарий icd.aef**.
5. В окне скрипта ICD перейдите к Избранной Вкладке Ресурсы.
6. Разверните папку **Queued**. Эти шаги появляются:queueLoopPlay PromptСек.  
DelayWhileQueued задержкиGoto queueLoop

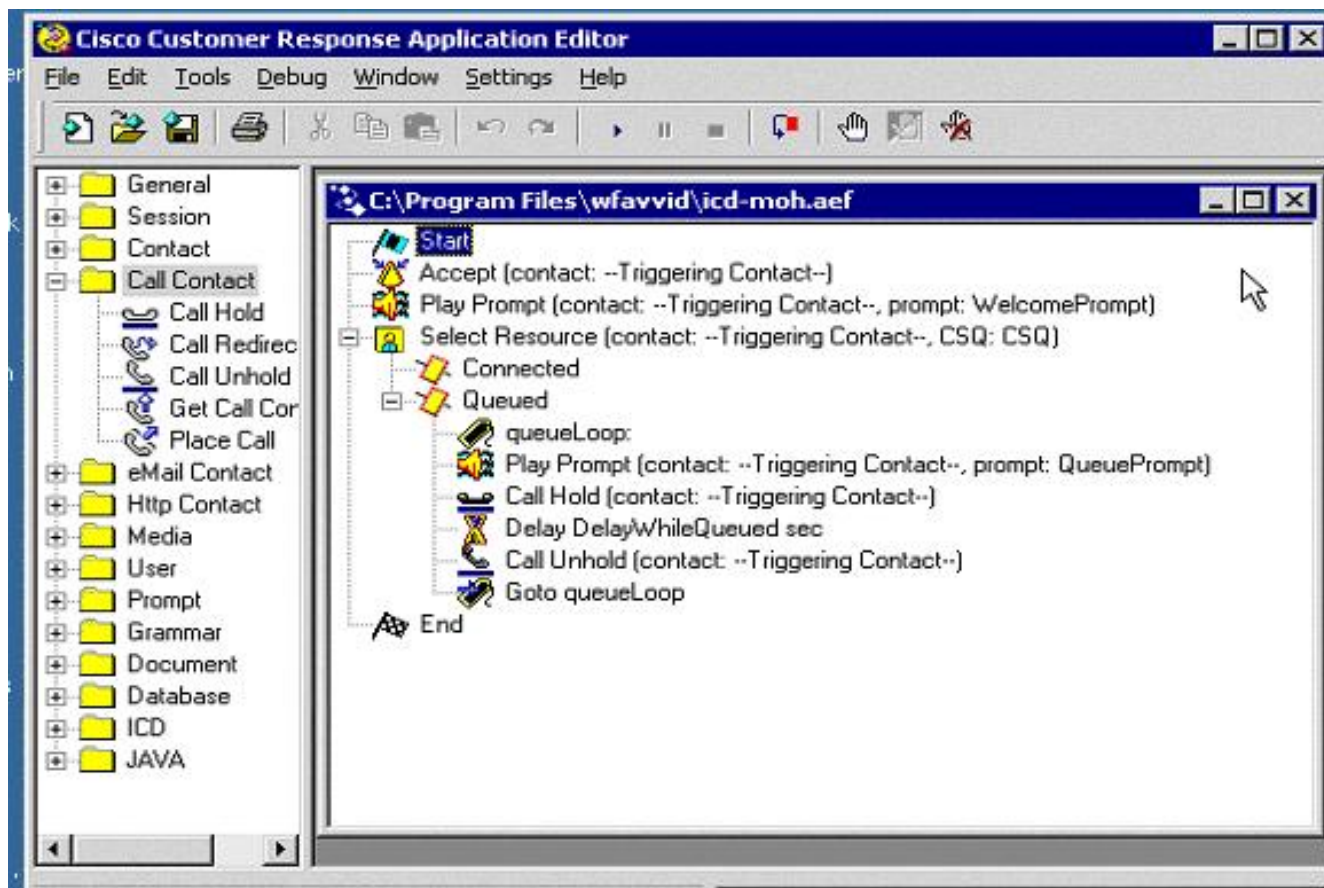
Это окно появляется как показано:



## [Добавьте, что МОН шагает в сценарий](#)

Выполните эти шаги, чтобы добавить, что МОН шагает в сценарий:

1. В левой панели откройте папку **Call Contact**. Перетащите пункт **Call Hold** в сценарий и **вставьте его после пункта Play Prompt**. На этом этапе вызов ставится на удержание и воспроизводится МОН из Cisco CallManager.
2. Перетаскивание, которое **Вызов шага Не держит** от левой панели в сценарий после сек. **DelayWhileQueued** Задержки шага для снятия абонента держит и передает абонента агенту, когда каждый доступен. Шаги появляются, поскольку эти данные показывают:



Сохранить и закрыть файл. **Примечание:** Каждый раз, когда вы обновляете CRS, сценарий ICD.aef заменен исходным сценарием. Поэтому рекомендуется сохранить этот файл под другим именем (таким как icd-moh.aef) так, чтобы исходный файл icd.aef не модифицировался, и сценарий не заменен во время обновления. **Примечание:** Знайте об идентификаторе ошибки Cisco [CSCdz09369](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)) (редактирующий сценарий, и сохраняющий его вызывает повреждение сценария), который исправлен в версии CRS 3.0 (2).

3. Открытый AppAdmin и переходит к Script> Manage Scripts.
4. Выберите пункт Add a script в левом верхнем углу окна и введите имя нового добавленного сценария.
5. Обновите новый сценарий и свяжите его с приложением ICD для проверки.

## Проверка

Выполните эти шаги, чтобы проверить, что функционирует новая конфигурация MoH:

1. Вызовите точку маршрута ICD, когда нет никаких зарегистрированных агентов, отвечают на звонок. Следует поставить вызов на удержание в очереди.
2. Прослушивание MOH. Если конфигурация функционирует должным образом, фиксация музыки является слышимой, в то время как вы ждете в удержании очереди.

## Устранение неполадок

Для этой конфигурации в настоящее время нет сведений об устранении проблем.

## Дополнительные сведения

- ["Руководство администратора по приложениям обратной связи с потребителем Cisco версии 3.0\(2\)"](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)