

如何添加MOH到队列中的ICD主叫人

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[配置脚本](#)

[在CRS服务器上](#)

[添加MOH步骤到脚本](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文解释如何演奏Cisco CallManager Music on Hold (MOH) Cisco在队列等待的交互式呼叫分配 (ICD)呼叫人的。当呼叫人在ICD队列时安置，此呼叫人听到标准的提示所有代理程序协助解决其他呼叫人，跟随由沉默。为了演奏从Cisco CallManager的MOH，当呼叫人在队列时等待，请完成在本文定义的步骤。

Note: 此功能为Cisco用户回应应用程序(CRA)版本不是可用的早于3.0。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

尝试进行此配置之前，请确保满足以下要求：

- Cisco CallManager管理
- Cisco用户响应解决方案(CRS)管理
- Cisco ICD管理

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.2.2c或以上
- Cisco CRS版本3.0.1或以上
- ICD提高了包括Cisco CRA编辑器的程序包

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[配置脚本](#)

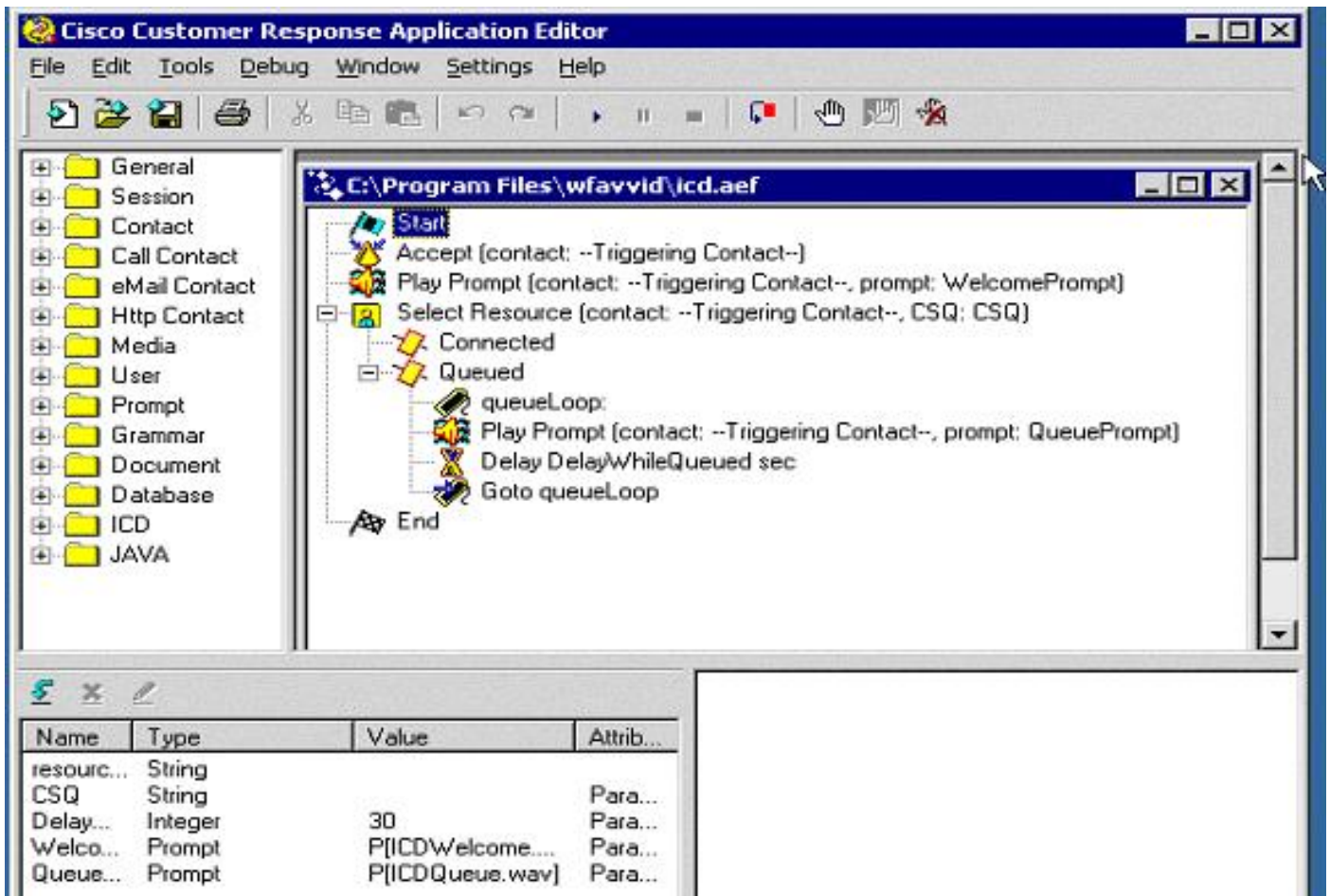
在此部分，向您介绍关于如何的信息访问CRA编辑器和检查默认ICD脚本(icd.aef)。在您尝试此配置前，请务必您有CRS 3.0安装和工作，您有工作的ICD被配置和，并且您有工作的MOH被配置和在Cisco CallManager。

[在CRS服务器上](#)

完成这些步骤：

1. 选择**Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Cisco CRA editor**为了打开CRA编辑器。
2. 在编辑器应用程序，请选择**File > Open**。
3. 访问对脚本**icd.aef**，可以在路径C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\找到。
4. 打开**icd.aef**脚本。
5. 在ICD script窗口，请去选择Resource选项。
6. 展开**排队的**文件夹。这些步骤出现：queueLoop作用提示延迟DelayWhileQueued秒定位的queueLoop

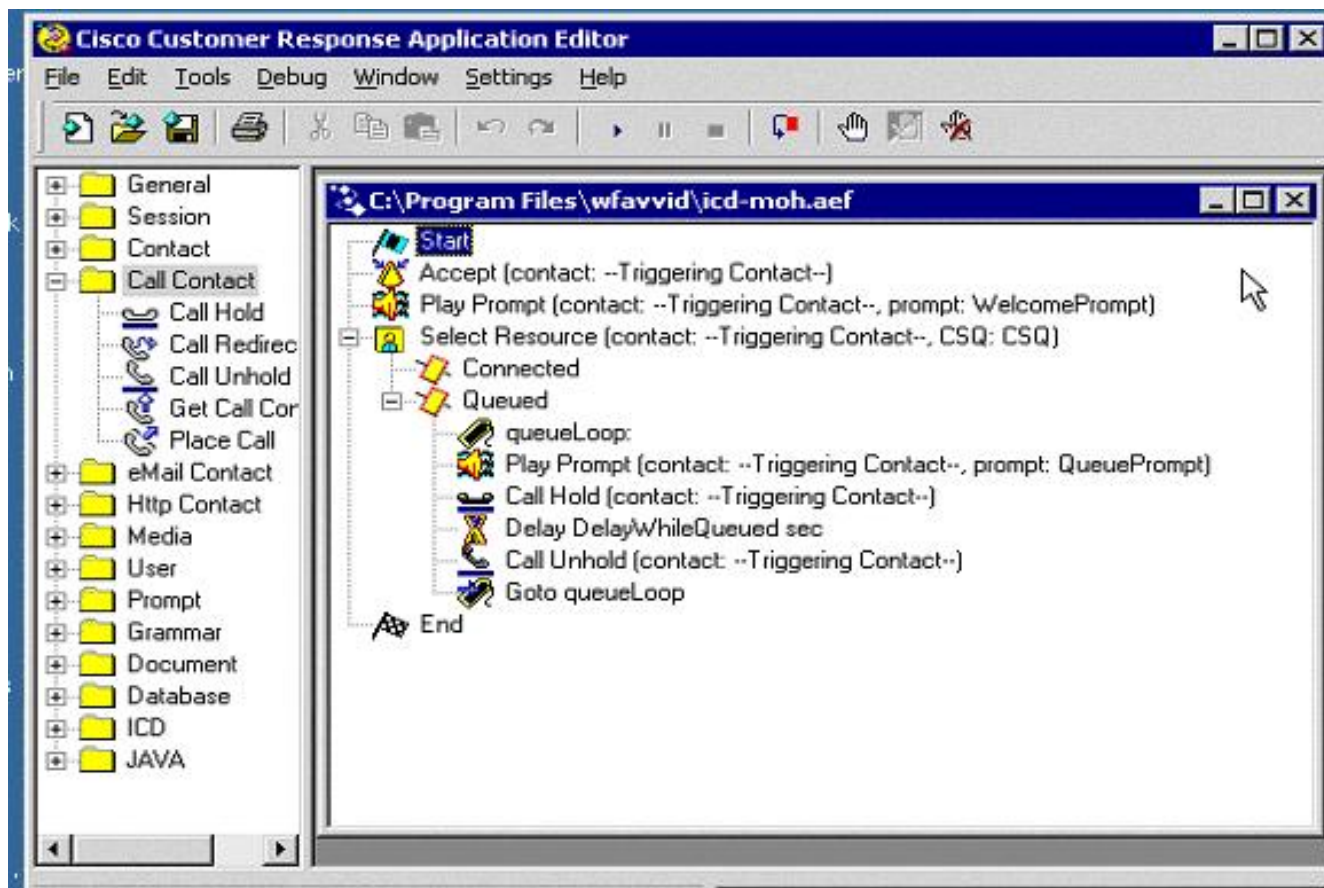
此窗口出现如显示：



添加MOH步骤到脚本

完成这些步骤为了添加MOH步骤到脚本：

1. 在左手面板中，请打开**呼叫联系**文件夹。拖放步骤Call Hold到脚本在Play Prompt步骤以后。此步骤呼叫人暂挂并且演奏从Cisco CallManager的MOH。
2. 当一个是可用的时，请拖放从左边面板的步骤Call Unhold到脚本，在步骤延迟 DelayWhileQueued秒为了采取呼叫人暂挂和派遣呼叫人到代理程序后。当此图显示，步骤出现
：



保存并且关闭文件。**Note:** 在您升级CRS时候，Icd.aef脚本用原始脚本替换。所以，建议您保存此文件在不同的名称下(例如ICDmoh.aef)，以便没有修改原始icd.aef文件在升级期间，并且您的脚本没有被替换。**Note:** 注意Cisco Bug ID [CSCdz09369](#) ([仅限注册用户](#)) (编辑脚本和保存它导致脚本损坏)在CRS版本3.0(2)被修正。

3. 打开Appadmin并且去Script > Manage Scripts。
4. 点击添加在右上角的一个脚本并且键入您添加新脚本的名字。
5. 刷新新脚本并且分配它到您的ICD应用程序测试它。

Verify

完成这些步骤为了验证新的MOH配置作用：

1. 当没有登陆的代理程序接纳呼叫时，请呼叫ICD路由点。您在队列应该留在。
2. 细听MOH。如果配置正常运行，等待音乐是可听见的，当您在保持队列时等待。

Troubleshoot

目前没有针对此配置的故障排除信息。

Related Information

- [Cisco用户回应应用程序管理员指南3.0\(2\)](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)