

# 如何给队列中的 ICD 呼叫者添加 MOH

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[配置脚本](#)

[在 CRS 服务器上](#)

[添加MOH步骤到脚本](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文如何解释播放Cisco CallManager Music on Hold (MOH)思科在队列等待的交互式呼叫分配(ICD)呼叫方的。当呼叫方在ICD队列时安置，此呼叫方听到标准的提示符所有代理程序协助解决其他呼叫方，跟随由沉默。为了播放从Cisco CallManager的MOH，当呼叫方在队列时等待，请完成在本文定义的步骤。

**注意：**此功能为Cisco用户答复应用程序(CRA)版本不是可用的早于3.0。

## 先决条件

### 要求

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
- 思科ICD管理

### 使用的组件

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包括Cisco CRA编辑器的增强版包

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 配置脚本

在此部分，您提交与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，请务必您有工作的CRS 3.0安装和，您有工作的ICD配置和，并且您有工作的MOH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. 浏览对脚本**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**文件夹。这些步骤出现：queueLoop作用提示符迪莱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**呼叫联系方式**文件夹。拖放步骤Call Hold到脚本在Play Prompt步骤以后。此步骤呼叫方暂挂并且播放从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，在步骤迪莱DelayWhileQueued秒为了采取呼叫方暂挂和派遣呼叫方到代理程序后。当此图显示，步骤出现：保存并且关闭文件。**注意：**在您升级CRS时候，Icd.aef脚本用原始脚本替换。所以，推荐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，并且您的脚本没有替换。**注意：**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)修复。
3. 打开**Appadmin**并且去**Script > Manage Scripts**。
4. 单击**添加**在右上角的一份脚本并且键入您添加新脚本的名称。
5. 刷新新脚本并且分配它到您的ICD应用程序测试它。

## 验证

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。

## **故障排除**

目前没有针对此配置的故障排除信息。

## **相关信息**

- [Cisco用户答复应用程序管理员指南3.0\(2\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)