

如何將CVP座席問候語名稱從登入名更改為個人ID

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[代理程式貪婪音訊問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹如何將思科客戶語音門戶(CVP)座席問候語(AG)名稱從登入名更改為個人ID。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP配置
- CVP座席問候語高級功能
- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CVP 11.5(1)
- UCCE 11.5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

CVP 11.5(1)版本包括更改代理問候語檔名。問候語檔案現在使用約定 PersonID_AgentGreetingType（而不是LoginName_AgentGreetingType）命名。由於此更改，當前座席問候語檔案在重新錄製或重新命名之前不會播放。

代理程式貪婪音訊問題

在重新錄製或重新命名座席問候語檔案之前，不會播放這些檔案。

解決方案

更改CVP版本需要重新命名媒體伺服器上的代理問候語檔案。有一個指令碼可用於包含PersonID和LoginName的.csv檔案，並將與LoginName關聯的檔案重新命名為PersonID。問候語檔案的格式包含字尾，需要在重新命名過程中保留該字尾。

需要在UCCE上執行查詢以獲取CSV檔案。需要準備CSV檔案，並將其放在指令碼運行的目錄中(C:\inetpub\wwwroot\en-us\app)。

步驟1.從UCCE的Admin伺服器匯出資料。查詢Agent表，從Agent中選擇PersonID、PeripheralNumber選項；並準備csv檔案。CSV檔案必須包含格式為PersonID、LoginName的問候語檔案清單。

步驟2.確保更改代理檔名的Perl檔案遵循新的約定。

步驟3.備份原始音訊檔案。

步驟4.要遷移的目錄是C:\inetpub\wwwroot\en-us\app，具體取決於其在en-us或任何區域設定、應用或系統等的配置。

在座席表中，可以根據新的檔名慣例，找到必須用PersonID替換的PeripheralNumber。如下圖所示。

	SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam	Description	Deleted	Periph
1	5008	5004	NULL	NULL	5001	CCM.Agent1_Auto Test	1001	NULL	NULL	N	NULL
2	5009	5005	NULL	NULL	5001	CCM.Agent2_Auto Test	1002	NULL	test	N	NULL
3	5010	5006	NULL	NULL	5001	CCM.Agent3_Auto Test	1003	NULL	NULL	N	NULL
4	5013	5007	NULL	NULL	5001	CCM.Agent4_Auto Test	1004	NULL	NULL	N	NULL
5	5014	5008	NULL	NULL	5001	CCM.Agent5_Auto Test	1005	NULL	foob	N	NULL
6	5015	5009	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent1_Auto Test	1001	NULL	NULL	N	ACMI
7	5016	5010	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent2_Auto Test	1002	NULL	NULL	N	ACMI
8	5017	5011	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent3_Auto Test	1003	NULL	NULL	N	ACMI
9	5018	5012	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent4_Auto Test	1004	NULL	NULL	N	ACMI
10	5019	5013	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent5_Auto Test	1005	NULL	NULL	N	ACMI
11	5028	5014	NULL	NULL	5001	CCM.Agent6_Auto Test	1006	NULL	kjhlg	N	NULL
12	5029	5015	NULL	NULL	5001	CCM.Agent7_Auto Test	1007	NULL	NULL	N	NULL
13	5033	5016	NULL	NULL	5000	ACMI.Agent6_Auto Test	1006	NULL	NULL	N	ACMI
14	5037	5017	5003	NULL	5001	AgentE	2001	NULL	NULL	N	NULL
15	5038	5018	5000	NULL	5001	AgentF	2002	NULL	Used in PR automation	N	NULL

步驟5.將此代碼文本複製貼上到記事本檔案，並另存為migrate.pl。

```
#!c:\perl\bin\perl

# - DirectoryToMigrate is the directory which consist of all the agent greeting files,
# typically it would be C:\inetpub\wwwroot\en-us\app, customer may need to change the path

# depending on their configuration for en-us or any locale, app or sys etc.
# - The CSVFile should have the list of greeting files in following format "PersonID,LoginName".
```

```

use File::Basename qw( dirname );
use File::Copy qw( move );

if($#ARGV != 1) {
    print "Usage: perl migrate.pl \"<DirectoryToMigrate>\" \"<CSVFile>\" \"\n\";
    exit;
}
my ($dir,$csv) = @ARGV;
# Get the file listing from the directory.
opendir my $directory, $dir or die "Cannot open directory: $!";
my @files = readdir $directory;
closedir $directory;

# Load the CSV File

open(HANDLE, $csv);
my @csvcontent = <HANDLE>;
close(HANDLE);

# Iterate through the files

foreach my $file(@files) {
    if($file =~ /\.wav/) {
        my ($oldFileId, $suffix) = split("_", $file);
        # Check if we have replacement for this
        my @res= grep(/$oldFileId/,@csvcontent);
        if($#res+ 1 > 0) {
            ($personId,$oldId)= split(",",$res[0]);
            my $new_name = "$personId\_$_$suffix";
            move "$dir\"/$file", "$dir\"/$new_name";
            print "Renaming ",$file," to ",$new_name, "\n";
        } else {
            print "Can't find $file in $csv file,skipping...\n";
        }
    }
}

```

步驟6.將migrate.pl檔案放在放置CSV檔案的目錄資料夾中。

步驟7.運行命令：**Perl migrate.pl <要遷移的目錄> <CSV檔案>**。

本示例說明如何運行指令碼來轉換檔案

```
Administrator@WIN-EO465NTD4NM c:\inetpub\wwwroot\en-us\app\ag_gr3\test
```

```
$ ls -lrt
```

```
total 198
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1000_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1000_2.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 1001_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1001_2.wav
```

```
rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1002_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1002_2.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1003_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 1003_2.wav
-rw-r--r-- 1 Administrator None  1388 Oct  8 15:17 migrate.pl
-rw-r--r-- 1 Administrator None    30 Oct  8 15:18 agent.csv
```

```
Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test
```

```
$ cat agent.csv
```

```
5000,1000
```

```
5001,1001
```

```
5002,1002
```

```
5003,1003
```

```
Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test
```

```
$ perl migrate.pl c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test agent.csv
```

```
Renaming 1000_1.wav to 5000_1.wav
```

```
Renaming 1000_2.wav to 5000_2.wav
```

```
Renaming 1001_1.wav to 5001_1.wav
```

```
Renaming 1001_2.wav to 5001_2.wav
```

```
Renaming 1002_1.wav to 5002_1.wav
```

```
Renaming 1002_2.wav to 5002_2.wav
```

```
Administrator@WIN-E0465NTD4NM c:/inetpub/wwwroot/en-us/app/ag_gr3/test
```

```
$ ls -lrt
```

```
total 198
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5000_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5000_2.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:13 5001_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5001_2.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5002_1.wav
```

```
-rwxr-xr-x 1 Administrator None 32242 Oct  8 15:14 5002_2.wav
```

```
-rw-r--r-- 1 Administrator None  1388 Oct  8 15:17 migrate.pl
```

```
-rw-r--r-- 1 Administrator None    40 Oct  8 15:24 agent.csv
```

