

# 如何將MOH新增到隊列中的ICD呼叫方

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[配置指令碼](#)

[在CRS伺服器上](#)

[將MOH步驟新增到指令碼](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文檔介紹如何為正在隊列中等待的思科互動式呼叫分配(ICD)呼叫者播放Cisco CallManager Music On Hold(MOH)。當呼叫者置於ICD隊列中時，該呼叫者會聽到標準提示，即所有座席都在幫助其他呼叫者，然後是靜默。為了在呼叫者在隊列中等待時從Cisco CallManager播放MOH，請完成本文檔中定義的步驟。

**注意：**此功能不適用於低於3.0的思科客戶響應應用(CRA)版本。

## 必要條件

### 需求

嘗試此組態之前，請確保符合以下要求：

- Cisco CallManager管理
- 思科客戶響應解決方案(CRS)管理
- Cisco ICD管理

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager 3.2.2c或更高版本
- Cisco CRS 3.0.1版或更高版本
- 包含Cisco CRA編輯器的ICD增強包

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

## 配置指令碼

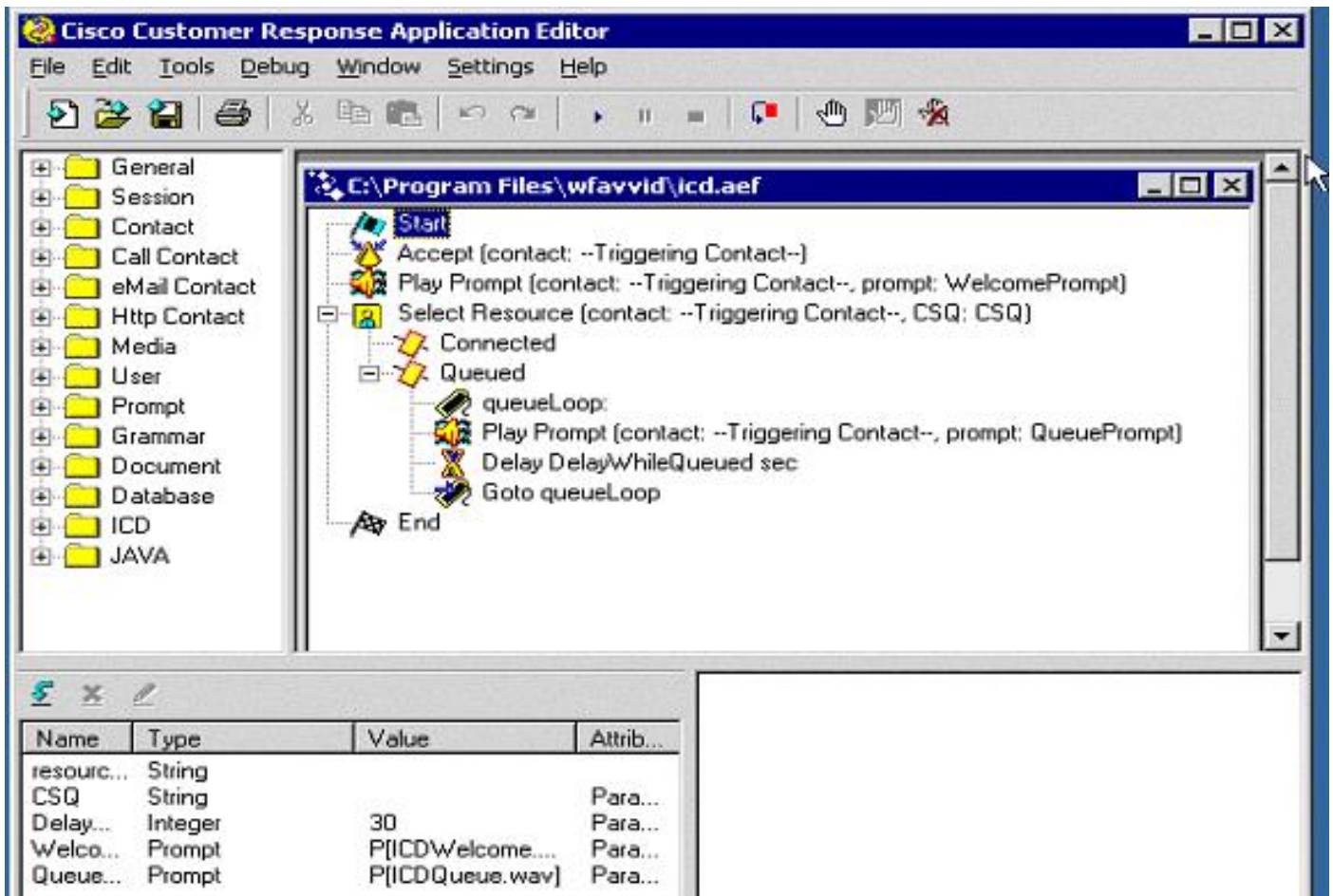
本節提供有關如何訪問CRA編輯器並檢查預設ICD指令碼(icd.aef)的資訊。在嘗試此配置之前，請確保您已安裝並運行CRS 3.0，已配置並運行ICD，並且已配置MOH並在Cisco CallManager中運行。

## 在CRS伺服器上

請完成以下步驟：

1. 選擇**開始>程式> Cisco CRA管理員> Cisco CRA編輯器**以開啟CRA編輯器。
2. 在編輯器應用程式中，選擇「**檔案**」>「**開啟**」。
3. 瀏覽到指令碼**icd.aef**，該指令碼可在路徑C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\中找到。
4. 開啟**icd.aef**腳本。
5. 在ICD指令碼視窗中，轉至「**選擇資源**」頁籤。
6. 展開**Queued**文件夾。系統會顯示以下步驟：queueLoop播放提示延遲DelayWhileQueued  
sec轉到隊列循環

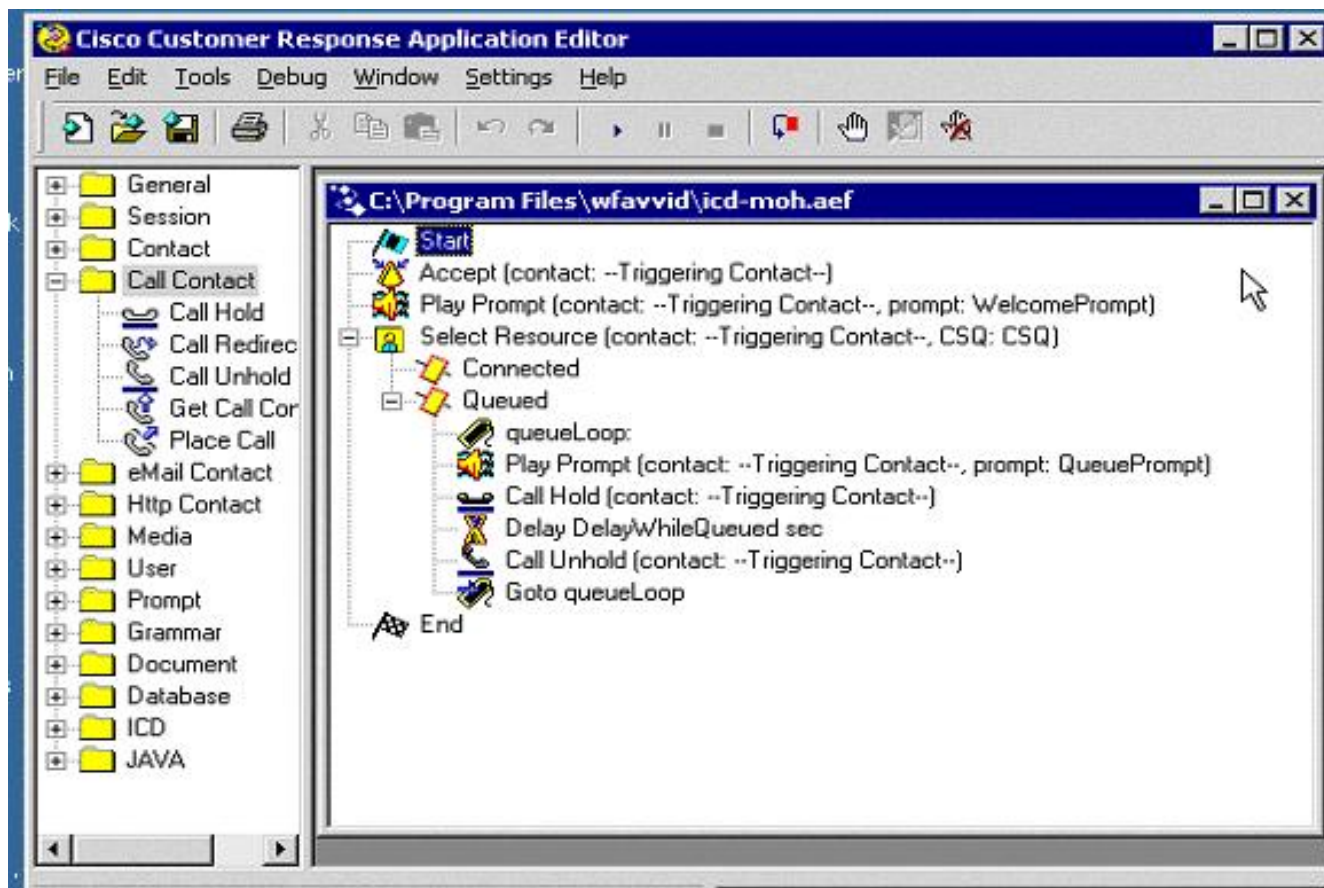
此視窗顯示如下：



## 將MOH步驟新增到指令碼

完成以下步驟，將MOH步驟新增到指令碼中：

1. 在左側面板中，開啟Call Contact文件夾。將呼叫保留步驟拖放到「播放提示」步驟之後的指令碼中。此步驟將呼叫者置於保留狀態並從Cisco CallManager播放MOH。
2. 在步驟Delay DelayWhileQueued sec之後，將步驟Call Unhold從左側面板拖放到指令碼中，以使呼叫者解除保持狀態，並在呼叫者可用時將呼叫者傳送到座席。步驟如下圖所示：



儲存並關閉檔案。注意：每次升級CRS時，ICD.aef指令碼都會被替換為原始指令碼。因此，建議您使用其他名稱（如icd-moh.aef）儲存此檔案，這樣在升級過程中就不會修改原始icd.aef檔案，也不會替換您的指令碼。注意：請注意Cisco錯誤ID [CSCdz09369](#)（僅限註冊客戶）（編輯指令碼並將其儲存會導致指令碼損壞），CRS版本3.0(2)中修復了此錯誤。

3. 開啟AppAdmin，然後轉到**指令碼>管理指令碼**。
4. 按一下右上角的**Add a script**，然後鍵入剛新增的新指令碼的名稱。
5. 刷新新指令碼並將其分配給ICD應用程式以對其進行測試。

## 驗證

完成以下步驟，驗證新的MOH配置是否正常工作：

1. 在沒有已登入的座席接聽呼叫時呼叫ICD路由點。您應該排在隊列中。
2. 聽著，MOH。如果配置運行正常，則在保持隊列中等待時可以聽到保持音樂。

## 疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

## 相關資訊

- [思科客戶響應應用管理員指南3.0\(2\)](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)