대기열의 ICD 호출자에 MOH를 추가하는 방법

목차

[소개](#)
[사전 요구 사항](#)
[요구 사항](#)
[사용되는 구성 요소](#)
[표기 규칙](#)
[스크립트 구성](#)
[CRS 서버에서](#)
[스크립트에 MOH 단계 추가](#)
[다음을 확인합니다.](#)
[문제 해결](#)
[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 대기열에서 대기 중인 Cisco ICD(Interactive Call Distribution) 발신자를 위해 Cisco CallManager MOH(Music On Hold)를 재생하는 방법에 대해 설명합니다.발신자가 ICD 대기열에 있을 때 이 발신자는 모든 상담원이 다른 발신자를 지원하고 있다는 표준 프롬프트를 듣고 그 다음에는 침묵이 표시됩니다.발신자가 대기열에서 기다리는 동안 Cisco CallManager에서 MOH를 재생하려면 이 문서에 정의된 단계를 완료하십시오.

참고: 이 기능은 3.0 이전 버전의 Cisco CRA(Customer Response Applications)에서는 사용할 수 없습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

이 구성을 시도하기 전에 다음 요구 사항을 충족해야 합니다.

- Cisco CallManager 관리
- Cisco CRS(Customer Response Solution) 관리
- Cisco ICD 관리

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 3.2.2c 이상
- Cisco CRS 버전 3.0.1 이상

- Cisco CRA 편집기를 포함하는 ICD 고급 패키지

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.

스크립트 구성

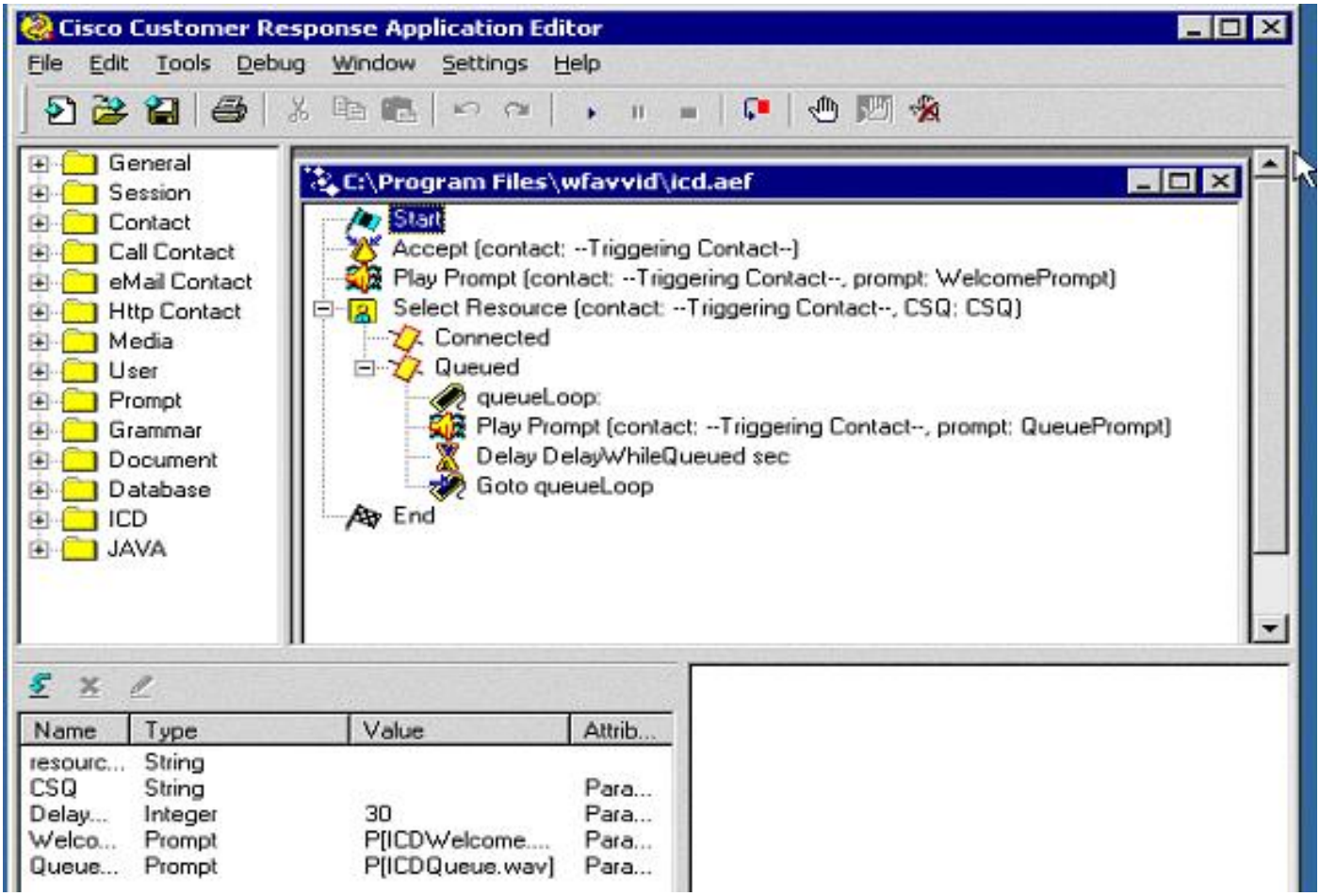
이 섹션에서는 CRA 편집기에 액세스하고 기본 ICD 스크립트(icd.aef)를 확인하는 방법에 대한 정보를 제공합니다. 이 컨피그레이션을 시도하기 전에 CRS 3.0을 설치하고 작동하며, ICD를 구성하고 작동하며, Cisco CallManager에서 MOH를 구성하고 작업하는지 확인하십시오.

CRS 서버에서

다음 단계를 완료하십시오.

1. CRA **편집기를** 열려면 **시작 > 프로그램 > Cisco CRA 관리자 > Cisco CRA 편집기**를 선택합니다.
2. 편집기 응용 프로그램에서 **파일 > 열기를** 선택합니다.
3. C:\ProgramFiles\Cisco\wfavvid\ 경로에서 찾을 수 있는 스크립트 icd.aef를 찾습니다.
4. icd**.aef** 스크립트**를** 엽니다.
5. ICD 스크립트 창에서 리소스 선택 탭으로 이동합니다.
6. Queued(대기열에 있음) 폴더**를** 확장합니다.다음 단계가 나타납니다.queueLoop재생 프롬프트지연 DelayWhileQueued 초대기열로 이동

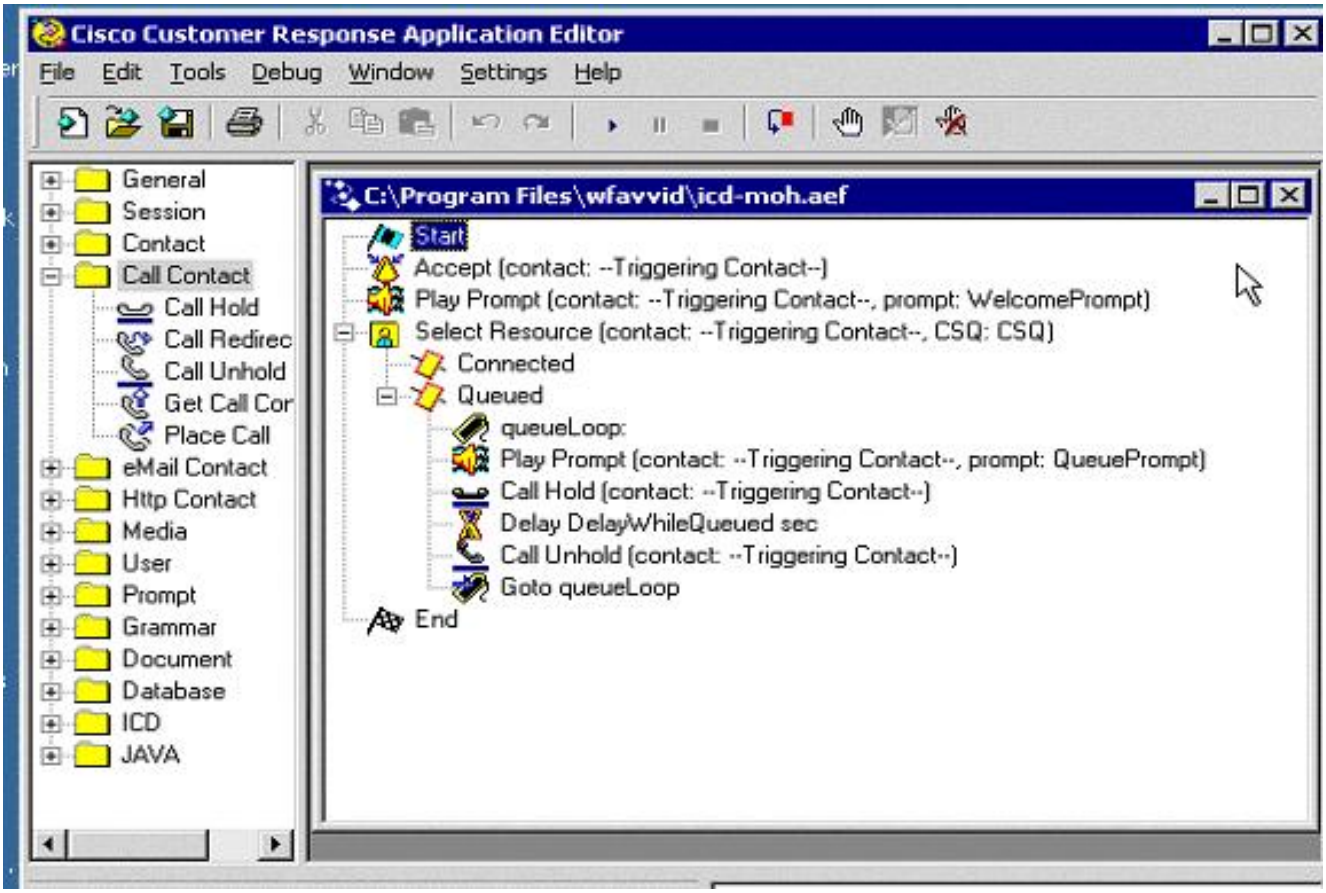
다음과 같이 이 창이 나타납니다.



스크립트에 MOH 단계 추가

스크립트에 MOH 단계를 추가하려면 다음 단계를 완료합니다.

1. 왼쪽 패널에서 **통화 연락처** 폴더를 엽니다.Play Prompt 단계를 마친 후 **통화 보류** 단계를 스크립트로 끌어다 놓습니다.이 단계에서는 발신자를 보류하고 Cisco CallManager에서 MOH를 재생합니다.
2. 발신자의 보류를 해제하고 통화자가 사용 가능할 때 상담원에게 전송하려면 왼쪽 패널에서 **통화 보류** 해제 단계를 Delay DelayWhileQueued 초 단계 후에 스크립트로 끌어다 놓습니다.다음 그림과 같이 단계가 나타납니다
   .



파일을 저장하고 닫습니다.**참고:** CRS를 업그레이드할 때마다 ICD.aef 스크립트가 원래 스크립트로 바뀝니다.따라서 원래 icd.aef 파일이 수정되지 않고 업그레이드 중에 스크립트가 교체되지 않도록 icd-moh.aef와 같은 다른 이름으로 이 파일을 저장하는 것이 좋습니다.**참고:** CRS 버전 3.0(2)에서 수정된 Cisco 버그 ID CSCdz09369(등록된 고객만 해당)(스크립트를 편집하여 저장하면 스크립트 손상이 발생함)에 유의하십시오.

3. AppAdmin을 열고 **Script(스크립트) > Manage Scripts(스크립트 관리)로 이동합니다**.
4. 오른쪽 상단 모서리에 **스크립트 추가**를 클릭하고 방금 추가한 새 스크립트의 이름을 입력합니다.
5. 새 스크립트를 새로 고치고 ICD 응용 프로그램에 할당하여 테스트합니다.

다음을 확인합니다.

새 MOH 컨피그레이션이 작동하는지 확인하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. 통화를 위해 로그인된 상담원이 없는 경우 ICD 경로 지점에 전화를 겁니다.대기열에서 대기해야 합니다.
2. MOH 수신컨피그레이션이 제대로 작동하는 경우 대기 대기열에서 기다리는 동안 대기 음악을 들을 수 있습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- Cisco Customer Response Applications 관리자 설명서 3.0(2)
- 기술 지원 및 문서 – Cisco Systems