

Hoe CVP Agent Greing Name van Login Name aan Person ID te veranderen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Agent Greting Audio-probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe de naam Cisco Customer Voice Portal (CVP) Agent Greeting (AG) van inlognaam in persoonlijke ID wordt gewijzigd.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-configuratie
- CVP-agent voor geavanceerde maaltijdfuncties
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- CVP 11.5(1)
- UCS E11.5

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

CVP 11.5(1) release omvat een wijziging in Agent Greing bestandsnaam. Het begroeting-bestand wordt nu aangeduid met de conventie PersonID_AgentGreetingType (in plaats van LoginName_AgentGreetingType). Vanwege deze verandering spelen de huidige agens begroeting

bestanden niet af totdat ze ofwel opnieuw opgenomen zijn of anders genoemd worden.

Agent Greting Audio-probleem

De groetbestanden van de agent spelen niet tot ze opnieuw opgenomen zijn of een andere naam hebben.

Oplossing

Veranderingen in de versie van CVP vereisen om Agent Greeting bestanden op de mediaservers een andere naam te geven. Er is een script dat werkt met een .csv-bestand dat de PersonID en LoginName bevat en dat de naam van de bestanden die gekoppeld zijn aan de LoginName herkent aan de PersonID. Het formaat van de begrotings-bestanden bevat een achtervoegsel dat moet worden behouden als deel van de naam.

De query moet op UCCE worden uitgevoerd om het CSV-bestand te verkrijgen. Het CSV-bestand moet worden gemaakt en in de map worden gezet waarin het script draait (C:\inetpub\wwwroot\en-us\app).

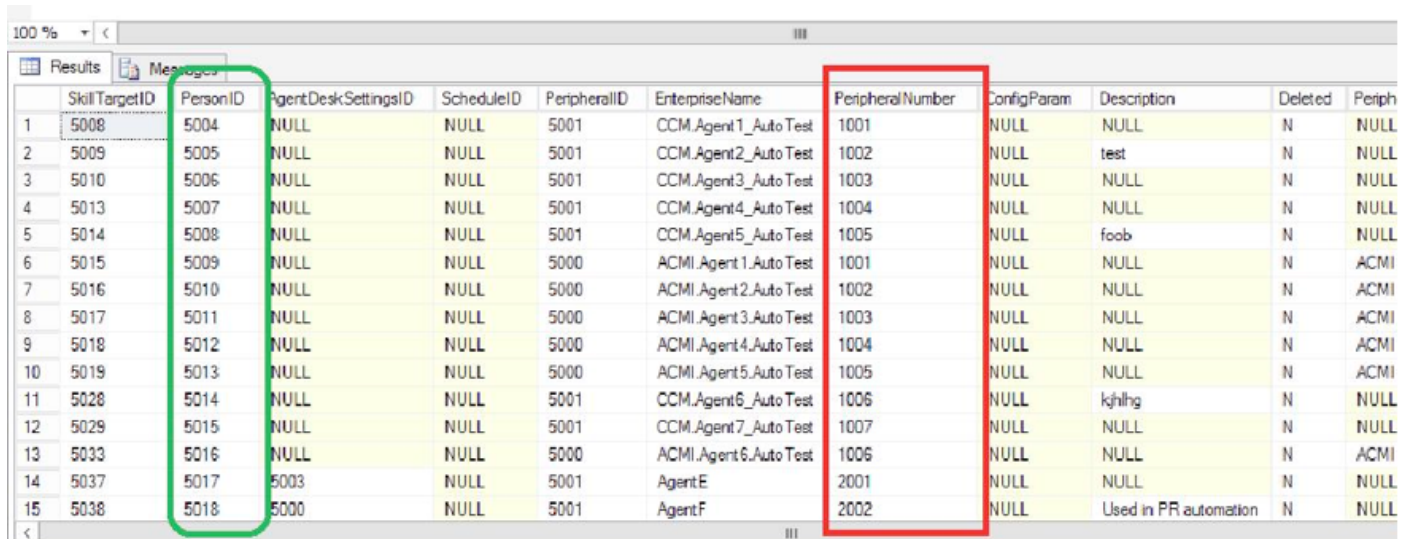
Stap 1. Exporteren van gegevens van de Admin-server van UCCE. U kunt de tabel van Agent opvragen, selecteer PersonID, PerifereerNumber van Agent; en bereid een csv - bestand voor. Het CSV-bestand moet een lijst hebben met bestanden in het formaat PersonID, LoginName.

Stap 2. Zorg ervoor dat het Perl-bestand dat de bestandsnamen van de agent wijzigt, de nieuwe overeenkomsten volgt.

Stap 3. Maak een back-up van de oorspronkelijke audio-bestanden.

Stap 4. De te migreren map is C:\inetpub\wwwroot\en-us\app, is afhankelijk van hun configuratie voor 'en-us' of voor elke locale, app of sys etc.

In een agent tabel vindt u het randnummer dat moet worden vervangen door PersonID, volgens de nieuwe bestandsnaam conventie. Zoals in de afbeelding wordt weergegeven.



	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	kjhilhg	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

Stap 5. Kopieer en plak deze codetekst naar een blocnote bestand en bewaar het als **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";
        }
    }
}
```

Stap 6. Plaats het bestand **migrate.pl** in de map waarin u het CSV-bestand hebt geplaatst.

Stap 7. Start de opdracht: **Perl migrate.pl <directory to migreren> <CSV-bestand>**.

Dit is het voorbeeld hoe het script gebruikt moet worden om de bestanden te converteren

```
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 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
```

.