

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Dépannez](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner un problème lié à l'enregistrement audio entre les applications de studio d'appel du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) et les passerelles de la Voix XML (VXML) de Cisco.

Contribué par Taylan Kucuk, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- Studio d'appel CVP
- Passerelles de Cisco VXML
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées en fonction :

- Version 9.0 de serveur CVP

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Dans une application de studio d'appel, comme par exemple le rappel de courtoisie (CallbackEntry), l'enregistrement de système le nom de l'appelant pour sec 32 où comme dans l'application de studio d'appel dans la propriété sonore de noeud elle est placée en tant que temps record maximum en tant que sec 180.

Dépannez

Étape 1. Logs de passerelle de l'enable VXML.

application toute de debug vxml (environnement de travaux pratiques seulement)

Étape 2. Collectez les journaux d'activité de l'application, situé sur
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\ {application} \ logs \ ActivityLog \

Des journaux d'activité vous pouvez voir que les sarts record d'élément :

[Spoiler](#)

```
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:02.927,Record_01,enter,  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record_01,interaction,audio_group,initial_audio_group  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record_01,enter,10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record_01,interaction,audio_group,initial_audio_group  
Et 32 de secondes arrêts plus tard (256kb)
```

[Spoiler](#)

[Spoiler](#)

```
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,duration,  
32000  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,size, 256000  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,maxtime,false  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record_01,data,filename,+911244358000_20130828_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record_01,data,filepath,C:\Temp\+911244358000_20130828_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,exit,done  
01:58:41.005,Record_01,data,filepath,C:\Temp\+911244358000_20130828_015802.wav10.186.1  
4.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,exit,done  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record_01,data,duration,3200010.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/201  
3 01:58:41.005,Record_01,data,size,25600010.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record_01,data,maxtime,false10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record_01,data,filename,+911244358000_20130828_015802.wav10.186.14.2.1377  
669482865.23.CallBack,08/28/2013
```

Étape 2. Collectez les logs de passerelle VXML.

Sur le yousee VXML gw l'erreur (mr_stop_record : mc=0x3D19748,
cause=MS_STOP_MAX_MEM, ARRÊTER, RAM)

Spoiler

010331 : 28 août 05:58:28.805 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp : 32000
010332 : 28 août 05:58:32.805 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp : 32000
010333 : 28 août 05:58:36.801 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp : 32000
010334 : 28 août 05:58:40.801 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp : 32000
010335 : 28 août 05:58:40.825 : \$ de mr_vsp_notify_callback : evt 0x1000 cid=0x2B7679 de msfc
010336 : 28 août 05:58:40.825 : \$ de mr_vsp_notify_callback : **les données dépassent maximum,**
mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337 : 28 août 05:58:40.825 : //2848377//MSM : /mr_stop_record : **mc=0x3D19748,**
cause=MS_STOP_MAX_MEM, ARRÊTANT, RAM
010338 : 28 août 05:58:40.825 : mr_vsp_flush_stream : stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339 : 28 août 05:58:40.825 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp : 160
010340 : 28 août 05:58:40.825 : Max MEM atteint : maxmem du delta 160 : 256000

010331 : 28 août 05:58:28.805 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp :
32000010332 : 28 août 05:58:32.805 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp :
32000010333 : 28 août 05:58:36.801 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp :
32000010334 : 28 août 05:58:40.801 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du vsp :
32000010335 : 28 août 05:58:40.825 : \$ de mr_vsp_notify_callback : evt 0x1000
cid=0x2B7679010336 de msfc : 28 août 05:58:40.825 : \$ de mr_vsp_notify_callback : les données
dépassent maximum, mc=0x3D19748, cid=0x2B7679010337 : 28 août 05:58:40.825 :
//2848377//MSM : /mr_stop_record : mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, ARRÊTANT,
RAM010338 : 28 août 05:58:40.825 : mr_vsp_flush_stream : stream=0x15ED57B8,
cid=0x2B7679010339 : 28 août 05:58:40.825 : mr_stream_save_voice : données renvoyées du
vsp : 160010340 : 28 août 05:58:40.825 : Max MEM atteint : maxmem du delta 160 : 256000

Solution

Dans la passerelle VXML, augmentez l'ivr record memory session avec cette commande.

session record de mémoire de gw(config)#ivr ? mémoire <0-256000> dans les Koctets