

# Cisco نم ليكولا بتكمل احطس لخددي اذامل ؟ملاكم قيلعت دعب ثدحتلا ةلاح يف

## المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

## [المقدمة](#)

يوضح هذا المستند سبب دخول "سطح المكتب الوكيل من Cisco" إلى حالة بدلا من حالة بعد اكتمال المكالمة وفصلها.

## [المتطلبات الأساسية](#)

### [المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- إدارة Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

### [المكونات المستخدمة](#)

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager 3.2.x
- Cisco CRS 3.0.2

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

### [الاصطلاحات](#)

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## المشكلة

بعد أن يكمل "سطح المكتب الوكيل من Cisco" المكالمة ويقطع الاتصال، يضع "توزيع جهات اتصال IP المتكامل (ICD) من Cisco" العميل "في حالة بدلا من حالة . يجب أن يقوم العامل بتسجيل الخروج وتسجيل الدخول يدويا للدخول إلى حالة . يزداد معدل تكرار هذه الحادثة مع نمو حجم المكالمة. من المرجح أن تحدث هذه الحادثة في إحدى هذه المناسبات:

- يتم إجراء "سطح المكتب الوكيل من Cisco" مكالمة ويتم نقل المكالمات دون إشراف.
- يجري "سطح المكتب الوكيل من Cisco" مكالمة ويعلق المتصل البعيد أولا. ثم يتوقف العميل عن العمل.

## الحل

عندما تفحص ملفات التتبع، CiscoMRIVR\*.log، يظهر أن هناك ملف wav مفقود. هذا موضح في ملف التتبع للمثال. اسم ملف wav المفقود هو "ICDWelcomeQueuePrompt.wav"، الموجود في الدليل C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en\_US. يتسبب ملف wav المفقود في فشل البرنامج النصي.

```
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component,The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component, The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component, The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component, The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStoppedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component, The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-SS_RM-3-RESOURCE_DOES_NOT_EXIST:This resource does not exist%
Module=RM component, The description of a message sent from/to the
(RM=SessionRTPStartedMsg (Rsrc:null ID:null Type:UNKNOWN_CONTACT
:MIVR-PROMPT_MGR-3-UNDEFINED_NAME_PROMPT:Undefined user or system prompt%
,Name=ICDWelcomeQueuePrompt.wav,Type=com.cisco.prompt.UserPrompt
.Transcription=null, Language=en_US,Exception=com.cisco.prompt
UndefinedPromptException: user prompt
'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
:MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException%
user prompt
'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav'
MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.impl.PromptManagerImpl.resolve%
(PromptManagerImpl.java:1104)
MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.prompt.NamePrompt.appendTo%
(NamePrompt.java:199)
MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTDialogImpl.appendPrompt%
(CMTDialogImpl.java:160)
MIVR-PROMPT_MGR-3-EXCEPTION:at com.cisco.wf.cmt.dialogs.CMTPlayPromptDialogImpl.run%
(CMTPlayPromptDialogImpl.java:130)
:MIVR-LIB_MEDIA-6-EXCEPTION:com.cisco.prompt.UndefinedPromptException%
'user prompt 'C:\Program Files\wfavvid\Prompts\user\en_US\ICDWelcomeQueuePrompt.wav
ملاحظة: يتم عرض القيمة عبر أسطر متعددة بسبب قيود المساحة.
```

ملاحظة: يتم جرد التاريخ والوقت من ملف التتبع هذا.

لحل هذه المشكلة، قم بإزالة المرجع إلى ملف wav أو قم بإضافة ملف wav إلى النظام.

## معلومات ذات صلة

• [الدعم الفني - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومجم مادختساب دن تسمل اذه Cisco تچرت  
ملاعلاء انءم ءي ف ني مدختسمل معد و تحم مي دقتل ءي رش بل او  
امك ءق ق دنوكت نل ءي آل ءمچرت ل ضف أن ءظحال م ءرءي . ءصاأل م هتبل ب  
Cisco ءلخت . فرتحم مچرت م اهم دق ي ءل ءي فارتحال ءمچرتل عم لاعل او  
ىل إأمءاد ءوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ءق دن ءه ءي لوئس م Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچنل دن تسمل