

Fehlerbehebung bei unbeaufsichtigten Anrufen wegen fehlender Audiodatei

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Durchfluss prüfen](#)

[Prüfpfad prüfen](#)

Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Fehlerbehebung bei eingehenden Anrufen, die während der Phase der interaktiven Sprachsteuerung (IVR) des Anrufs stumm geschaltet wurden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie dieses Thema kennen:

- WebEx Contact Center (WxCC) 2.0

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf der folgenden Softwareversion:

- WxCC 2.0

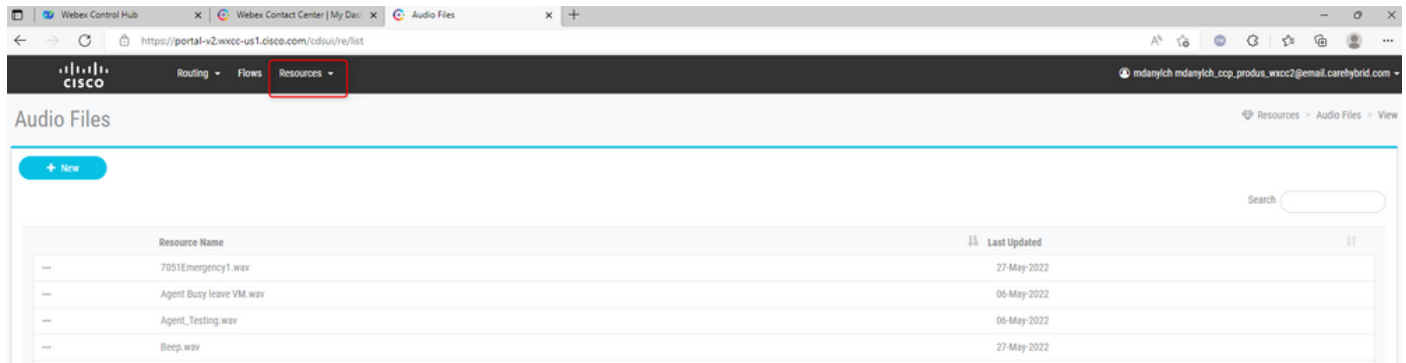
Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Problem

Es erfolgt keine Audiowiedergabe über IVR. Die Stille tritt zu Beginn des Anrufs oder in einer beliebigen Phase des Flow auf.

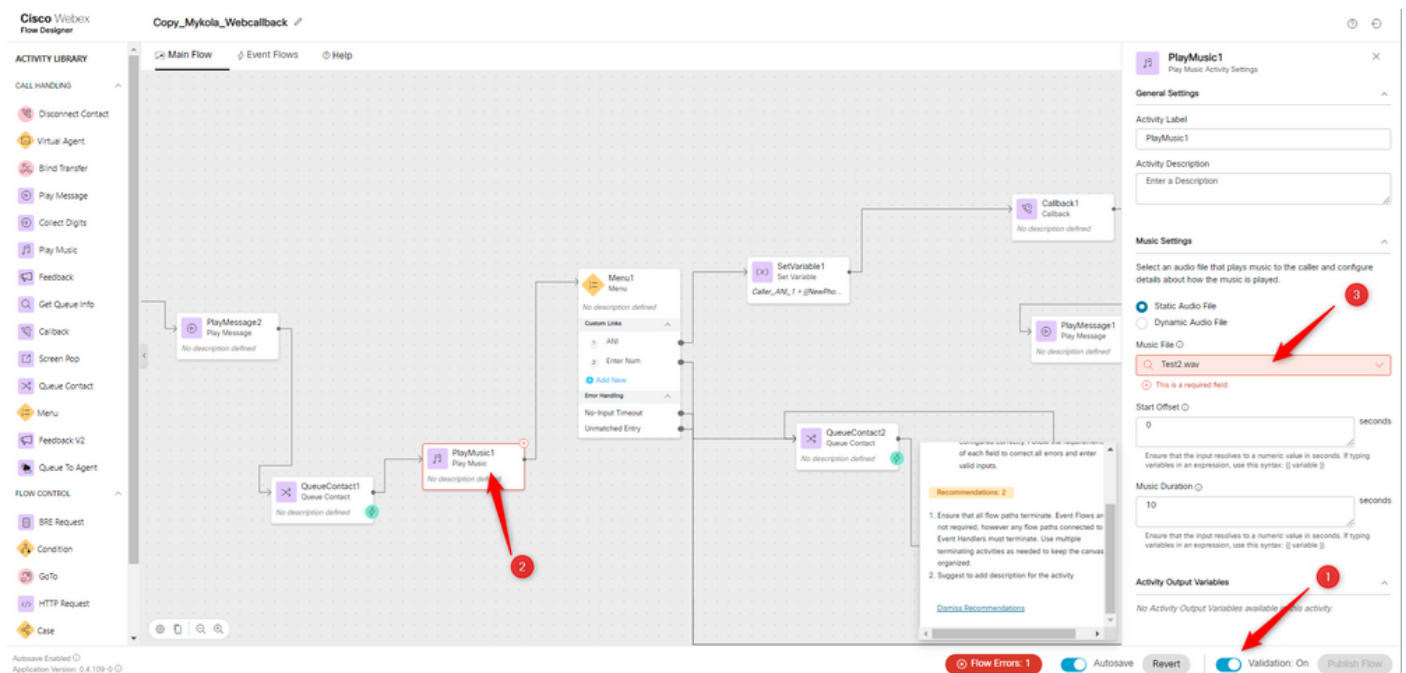
Lösung

Der Grund für die Stille ist, dass die Audiodatei im Flow entfernt wurde. Dieses Szenario kann eintreten, wenn ein Administrator die Datei aus dem Ressourcenabschnitt im WxCC-Portal löscht.



• Durchfluss prüfen

Um das Problem zu beheben, überprüfen Sie, ob die Audiodatei im Flow konfiguriert ist. Öffnen Sie den Flow, und versuchen Sie, ihn zu validieren. Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist, überprüfen Sie die Hinweise zu Flussfehlern, um zu dem Block zu navigieren, in dem das Problem aufgetreten ist. Wählen Sie den problematischen Block aus, und überprüfen Sie, ob die Audiodatei im Block korrekt dargestellt wird.



• Prüfpfad prüfen

In der Prüfpfad-Benutzeroberfläche können Sie sehen, wer die Audiodatei gelöscht hat.

The screenshot shows the 'Audit Trail' page in the Webex console. The 'Entity' is set to 'Media File' and the 'Action' is 'Deleted'. The entry is dated 08/17/2022 at 15:11:59:00. The JSON metadata for the deleted file is as follows:

```

{
  "id": "8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096",
  "type": "media-file",
  "attributes": {
    "organizationId": "168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c",
    "tid": "792",
    "sid": "8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096",
    "productVersion": 2,
    "contentType_s": "audio/wav",
    "operationType": "DELETE",
    "updateBy": "mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com",
    "_type_s": "media-file",
    "cstts": 1660762475000,
    "lmts": 1660763519000,
    "name_s": "Test2.wav"
  }
}

```

Sie können diese Informationen auch sehen, wenn Sie die PDF- oder Excel-Datei mit den Audit Logs herunterladen.

This screenshot shows the same 'Audit Trail' interface. A red arrow points to the download icons (PDF and Excel) located in the top right corner of the page.

The screenshot shows a PDF report titled 'Provisioned Items - Audit Report' for 'Company - Webex Cc With Wxc As Pbx' and 'User - Mdanylch Mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com'. The report contains a table of audit events:

Timestamp	Action Taken	Modified By	Affected Data
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Updated	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762475000,"lmts":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762475000,"lmts":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Created	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762475000,"lmts":1660762475000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Updated	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8e3c-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762475000,"lmts":1660762475000,"name_s":"Test2.wav","blobid_s":"media-file_7042423-21ce-4516-9cd3-5c485723d9af"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Updated	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762116000,"lmts":1660762142000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762116000,"lmts":1660762142000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Created	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762116000,"lmts":1660762116000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Updated	mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ_sxcc2@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","cstts":1660762116000,"lmts":1660762116000,"name_s":"Test1.wav","blobid_s":"media-file_2144940-01f6-4a43-a45b-0a88077b61c"}]

Um das Problem zu beheben, aktualisieren Sie den Fluss mit dem neu hochgeladenen oder in der Ressourcen-Audiodatei verfügbaren Flow.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.