

Fehlerbehebung bei Einstellung der Audioaufzeichnung im VXML-Gateway

Inhaltsverzeichnis

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie ein Problem bei der Audioaufzeichnung zwischen Cisco Customer Voice Portal (CVP) Call Studio-Anwendungen und Cisco Voice XML (VXML)-Gateways beheben können.

Mitarbeiter: Taylan Kucuk , Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP-Server

- CVP Call Studio
- Cisco VXML-Gateways
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Bereitstellungen

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf:

- CVP-Server Version 9.0

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

In einer Call Studio-Anwendung, z. B. Courtesy Callback (CallbackEntry), zeichnet das System den Namen des Anrufers für 32 Sekunden auf, wobei es wie in der Call Studio-Anwendung in der Audio-Node-Eigenschaft auf die maximale Aufzeichnungszeit von 180 Sekunden festgelegt ist.

Fehlerbehebung

Schritt 1: Aktivieren Sie VXML-Gateway-Protokolle.

debug vxml application all (nur Laborumgebung)

Schritt 2: Sammeln von Aktivitätsprotokollen aus der Anwendung, die Sie unter C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\{application}\Logs\ActivityLog\ finden

Aus den Aktivitätsprotokollen können Sie sehen, dass das Record-Element startet:

[Spoiler](#)

```
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:02.927,Record_01,enter,
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013
01:58:02.927,Record_01,interaktion,audio_group,initial_audio_console
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013
01:58:02.927,Record_01,enter,10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28.08.2013
01:58:02.927,Record_01,interaktion,audio_group,initial_audio_group
32 Sekunden später stoppt (256 KB)
```

[Spoiler](#)

[Spoiler](#)

```
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,Daten,Dauer,32
000
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,size,25 6000
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,maxtime,false
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,filename,+91
1244358000_20130828_015802.wav
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013
01:58:41.005,Record_01,data,filepath,C:\Temp\+91 1244358000_20130828_015802.wav
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,exit,fertig
10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,duration,3200
010.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,size,255
60010.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,data,mab
xtime,false10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013
01:58:41.005,Record_01,data,filename,
+911244358000_20130828_015802.wav10.186.14.2.1377669482865.2 3.CallBack,28.08.2013
01:58:41.005,Record_01,data,filepath,C:\Temp\+911244358000_20130828_0158
.wav10.186.14.2.137669482865.23.CallBack,28.08.2013 01:58:41.005,Record_01,exit
```

Schritt 2: Erfassen von VXML-Gateway-Protokollen

Auf dem VXML-GW wird der Fehler angezeigt (mr_stop_record: mc=0x3D19748, Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM)

Spoiler

010331: 28.08.05 05:58:28.805: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010332: 28. August 05:58:32.805: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010333: 28.08.05:58:36.801: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010334: 28. August 05:58:40.801: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010335: 28. August 05:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336: 28. August 05:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: **Daten überschreiten max,** mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28. August 05:58:40.825: //2848377/MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748, **Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM**
010338: 28. August 05:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28. August 05:58:40.825: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 160
010340: 28. August 05:58:40.825: MAX MEM erreicht: Delta-160-Maximal: 256.000

010331: 28.08.05 05:58:28.805: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010332: 28. August 05:58:32.805: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010333: 28.08.05:58:36.801: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010334: 28. August 05:58:40.801: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 32000
010335: 28. August 05:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336: 28. August 05:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: Daten überschreitet max, mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28. August 05:58:40.825: //2848377//MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748, Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM
010338: 28. August 05:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28. August 05:58:40.825: mr_stream_save_voice: Vom VSP zurückgegebene Daten: 160
010340: 28. August 05:58:40.825: MAX MEM erreicht: Delta-160-Maximal: 256.000

Lösung

Erhöhen Sie im VXML-Gateway mit diesem Befehl die IVR-Aufzeichnungsspeichersitzung.

gw(config)#ivr-Aufzeichnungsspeichersitzung? <0-256000> Speicher in KB

