

Problemas del aviso del susurro del CVP del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Resumen de problemas 1](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 2](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

[Resumen de problemas 3](#)

[Mensaje de error](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción Recomendada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas varios problemas relacionados con la característica porta del aviso del susurro de la Voz de cliente de Cisco (CVP) (WA).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- El CVP avanza las características
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor del CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Resumen de problemas 1

El llamador experimenta la calidad de tono de llamada pobre del CVP en la pierna de la señal de llamada del llamador de una llamada del aviso del susurro. El tono de llamada puede sonar como una serie de tecleos.

Posibles Causas

El Media Termination Point se habilita en el trunk del SORBO en Cisco unificó al administrador de la comunicación

Acción Recomendada

Neutralización MTP en el trunk del SORBO.

Resumen de problemas 2

El susurro Annoucment no puede jugar en una internamente llamada transferida/conferenced ruteado a otro agente.

Posibles Causas

La llamada se debe devolver al CVP del Voice Response Unit (VRU) dentro del script ICM que se ejecuta como resultado de la petición de transferencia.

Acción Recomendada

Inserte un **envío al nodo de secuencia de comandos externo del nodo VRU** o del **funcionamiento** al inicio del script ICM que se ejecuta como resultado de la petición de transferencia.

Resumen de problemas 3

El susurro Annoucment no puede jugar.

Mensaje de error

- Visor de eventos del controlador central UCCE y demostraciones del registro del router: "Incapaz de encontrar el <filename> del archivo de media del aviso del susurro"
- Demostración de los registros del servidor de la llamada del CVP: "Aparato de lectura pronto del susurro fallado. Marque el nombre y dirección de los media".
- Los registros del gateway VXML pueden proporcionar más detalle con el **voip appl DEB yerran** permiso de la **traza**. "[ICM_EVENT_REPORT] [id:5010], dialoguelid=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE_WHISPER_MEDIA_ERROR,"

Posibles Causas

El archivo de audio del aviso del susurro no fue encontrado.

Acción Recomendada

Marque que el script ICM tiene el archivo de audio correcto enumerado y marque que el archivo existe en el servidor de medios.