

Contenidos

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un problema relacionado con la grabación de audio entre las aplicaciones porta del estudio de la llamada de la Voz de cliente de Cisco (CVP) y los gateways de la Voz XML (VXML) de Cisco.

Contribuido por Taylan Kucuk, ingeniero de Cisco TAC.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor del CVP
- Estudio de la llamada del CVP
- Gateways de Cisco VXML
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en:

- Versión del servidor 9.0 del CVP

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.

Problema

En una aplicación del estudio de la llamada, como por ejemplo el servicio repetido de la cortesía (CallbackEntry), el disco del sistema el nombre del llamador para el sec 32 donde como en la aplicación del estudio de la llamada en la propiedad del nodo audio se fija como tiempo de registro máximo como sec 180.

Troubleshooting

Paso 1. Registros del gateway del permiso VXML.

aplicación toda del vxml del debug (ambiente de laboratorio solamente)

Paso 2. Recoja los registros de actividad del applicaton, situado en
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\ {aplicación} \ los registros \ ActivityLog \

De los registros de actividad usted puede ver que los sarts de registro del elemento:

Alerón

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
Y 32 segundos después paradas (256kb)

Alerón

Alerón

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

Paso 2. Recoja los registros del gateway VXML.

En el yousee VXML GW el error (mr_stop_record: mc=0x3D19748,
cause=MS_STOP_MAX_MEM, DETENCIÓN, RAM)

Alerón

010331: 28 de agosto 05:58:28.805: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010332: 28 de agosto 05:58:32.805: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010333: 28 de agosto 05:58:36.801: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010334: 28 de agosto 05:58:40.801: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010335: 28 de agosto 05:58:40.825: \$ de mr_vsp_notify_callback: evt 0x1000 cid=0x2B7679 del msfc
010336: 28 de agosto 05:58:40.825: \$ de mr_vsp_notify_callback: **los datos exceden máximo,** mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28 de agosto 05:58:40.825: //2848377//MSM: /mr_stop_record: **mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, PARANDO, RAM**
010338: 28 de agosto 05:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28 de agosto 05:58:40.825: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 160
010340: 28 de agosto 05:58:40.825: MAX MEM alcanzado: maxmem del delta 160: 256000

010331: 28 de agosto 05:58:28.805: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010332: 28 de agosto 05:58:32.805: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010333: 28 de agosto 05:58:36.801: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010334: 28 de agosto 05:58:40.801: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 32000
010335: 28 de agosto 05:58:40.825: \$ de mr_vsp_notify_callback: evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336: 28 de agosto 05:58:40.825: \$ de mr_vsp_notify_callback: los datos exceden máximo, mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28 de agosto 05:58:40.825: //2848377//MSM: /mr_stop_record: mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, PARANDO, RAM
010338: 28 de agosto 05:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28 de agosto 05:58:40.825: mr_stream_save_voice: datos devueltos del vsp: 160
010340: 28 de agosto 05:58:40.825: MAX MEM alcanzado: maxmem del delta 160: 256000

Solución

En el gateway VXML, aumente la sesión de la memoria del expediente IVR con este comando.

¿sesión de registro de la memoria del gw(config)#ivr? memoria <0-256000> en los kilobytes