

# Dépannez les problèmes d'annonce de chuchotement CVP

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Résumé du problème 1](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 2](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

[Résumé du problème 3](#)

[Message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner plusieurs le problème lié à la caractéristique de l'annonce de chuchotement du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) (WA).

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Caractéristiques à l'avance CVP
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### [Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Serveur CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-

vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Résumé du problème 1

Qualité de sonnerie pauvre d'expériences d'appelant de CVP sur le tronçon de rappel d'appelant d'un appel d'annonce de chuchotement. La sonnerie peut ressembler à d'une gamme de clics.

### Causes possibles

Le Media Termination Point est activé sur le joncteur réseau de SIP dans le gestionnaire de Cisco Unified Communications

### Action recommandée

Débranchement MTP sur le joncteur réseau de SIP.

## Résumé du problème 2

Le chuchotement Annoucement ne le lit pas sur intérieurement conduit appel transféré/conferenced à un autre agent.

### Causes possibles

L'appel doit être renvoyé à l'unité de réponse vocale (VRU) CVP dans le script ICM qui fonctionne en raison de la demande de transfert.

### Action recommandée

Insérez un **envoi au noeud de script externe de noeud VRU** ou de **passage au début** du script ICM qui fonctionne en raison de la demande de transfert.

## Résumé du problème 3

Le chuchotement Annoucement ne le lit pas.

- Visualisateur d'événements d'unité centrale de traitement UCCE et expositions de journal du routeur : « Incapable de trouver le <filename> de fichier multimédia d'annonce de chuchotement »
- Exposition de journaux du serveur d'appel CVP : « La lecture prompte de chuchotement a manqué. Vérifiez le nom et adresse de medias ».
- Les logs de passerelle VXML peuvent fournir à plus de détail le **voip APPL DEB errent** enable de **suivi**. « [id:5010] [ICM\_EVENT\_REPORT], dialogueId=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE\_WHISPER\_MEDIA\_ERROR, »

### Causes possibles

Le fichier audio d'annonce de chuchotement n'a pas été trouvé.

## **Action recommandée**

Vérifiez que le script ICM a le fichier audio correct répertorié et vérifiez que le fichier existe dans le serveur multimédia.