

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

Exigences

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.