

Unified CallManager ne peut pas charger des fichiers sources audio MOH volumineux

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Symptôme](#)

[Cause](#)

[Résolution](#)

[Erreur : CM Media PayloadType inconnu 262](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit et fournit une solution pour une raison pour laquelle le Cisco Unified CallManager ne charge pas de grands fichiers de source audio de la musique d'attente (MOH).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco recommande que vous ayez la connaissance du Cisco Unified CallManager.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le CallManager de Cisco Unified.

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.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Les pages actives de serveur fixent une limite pour la durée qu'une page donnée peut exécuter. Le raisonnement est que si une page prend trop de temps d'exécuter et renvoyer des résultats, l'utilisateur devient frustrant et appuie sur le bouton d'arrêt dans le navigateur.

Le délai d'attente par défaut dans toutes les versions de l'Internet Information Server (IIS) est placé à 90 secondes. Cependant, dans le cas d'un téléchargement de fichier, la page doit exécuter pour la durée du téléchargement. Si un utilisateur transfère les informations sur une ligne lente ou transfère une grande quantité des informations, il est facile de dépasser cette limite.

Symptôme

Une erreur de script se produit quand vous insérez un nouveau grand fichier de source audio MOH. Le nouveau fichier de source audio MOH est avec succès transcodé à ULAW.wav, à ALAW.wav, à G729.wav et à WB.wav mais ne s'insère pas (voir la flèche A sur le schéma [1](#)).

Figure 1 — Insérez la nouvelle source d'audio MOH

MOH Audio Source: New (New)
Source File Last Updated:
Status: Ready
Insert ← **B**

MOH Audio Source Information

MOH Audio Stream Number* 10
MOH Audio Source File* TFLUS06-jan20-prod10
MOH Audio Source Name* TFLUS06-jan20-prod10
Play continuously (repeat)
Allow Multicasting
* indicates required item

MOH Audio Source File Status

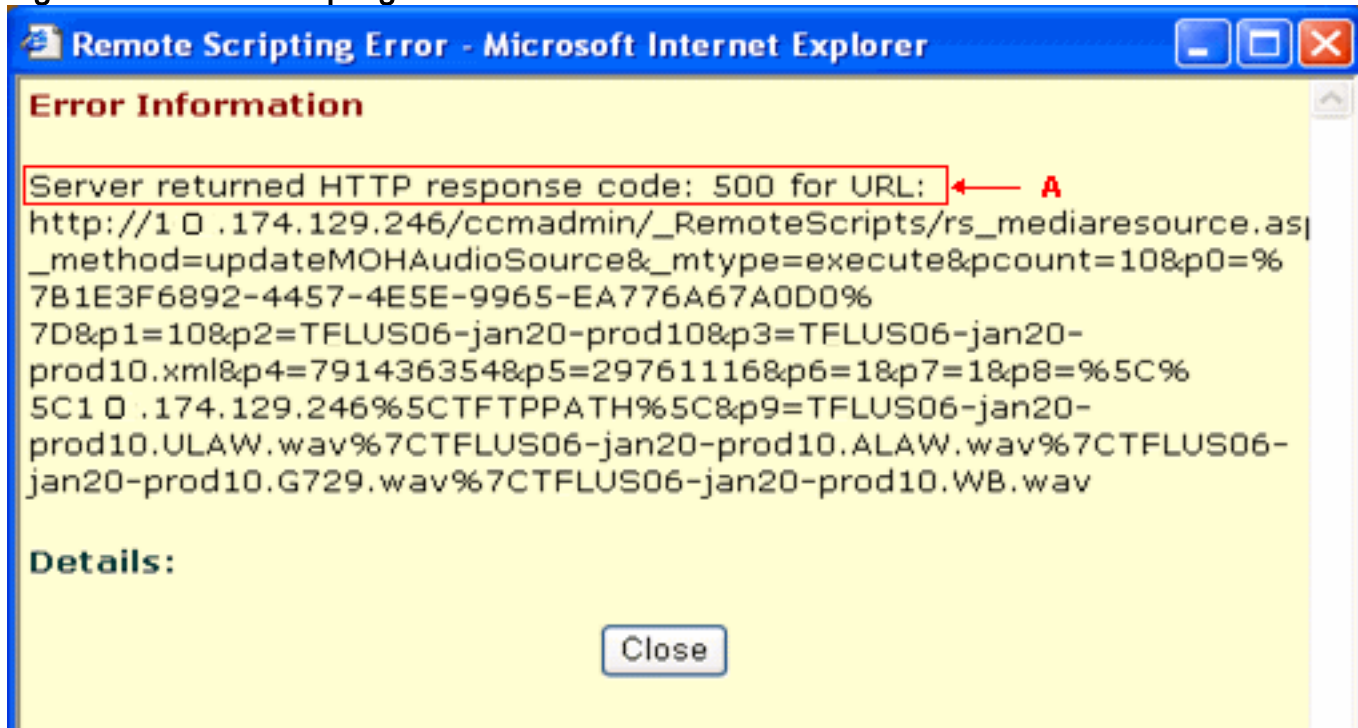
Input File Name: TFLUS06-jan20-prod10.wav
Error Code: 0
Error Text: Translation Complete
Low Date Time: -601776880
High Date Time: 29761118
Output File List
TFLUS06-jan20-prod10.ULAW.wav (status: OK)
TFLUS06-jan20-prod10.ALAW.wav (status: OK) ← **A**
TFLUS06-jan20-prod10.G729.wav (status: OK)
TFLUS06-jan20-prod10.WB.wav (status: OK)
MOH Audio Translation completed at 01/20/2006 23:46:59

MOH Server Reset Information
Click the button below to reset all MOH Servers. Music On Hold will not be available while the servers are resetting.

Affichages de ce message d'erreur (voir le [schéma 2](#)) :

Server returned HTTP response code: 500 for URL:

Figure 2 — Erreur Scripting à distance



Le message d'erreur de `script_timed_out` de l'ASP 0113 est identifié pendant que cet exemple de sortie affiche quand vous passez en revue le fichier de consignment de journal des erreurs correspondant IIS. Le fichier journal se trouve dans le répertoire de `c:\WINNT\System32\LogFiles\W3SVC1` :

```
2006-01-30 21:46:40 10.174.129.246 - 10.174.129.246 80 GET
 /CCMAdmin/_RemoteScripts/rs_mediaresource.asp _method=updateMOHAudioSource&
 _mtype=execute&pcount=10&p0=%7BB2D8F578-4C1C-4299-BF06-
 45B5A102EF80%7D&p1=3&p2=ciscotac&p3=ciscotac.xml&p4=-794816657&p5=29763044&p6=null&
 p7=null&p8=%5C%5C142.174.129.246%5CTFTPPATH%5C&p9=ciscotac.ULAW.wav%7Cciscotac.ALAW.
 wav%7Cciscotac.G729.wav%7Cciscotac.WB.wav| - |ASP_0113|script_timed_out
500 0 Mozilla/4.0+(compatible;+MSIE+6.0;+Win32) -
```

Cause

La propriété de `ScriptTimeout` spécifie la durée maximale qu'un script peut exécuter avant qu'il soit terminé. L'erreur est générée quand le temps de traitement du script dépasse la valeur maximale qui a été indiquée pour la propriété de `ScriptTimeout`. Il explique pourquoi ce problème se produit seulement quand vous insérez de grands fichiers de source audio MOH.

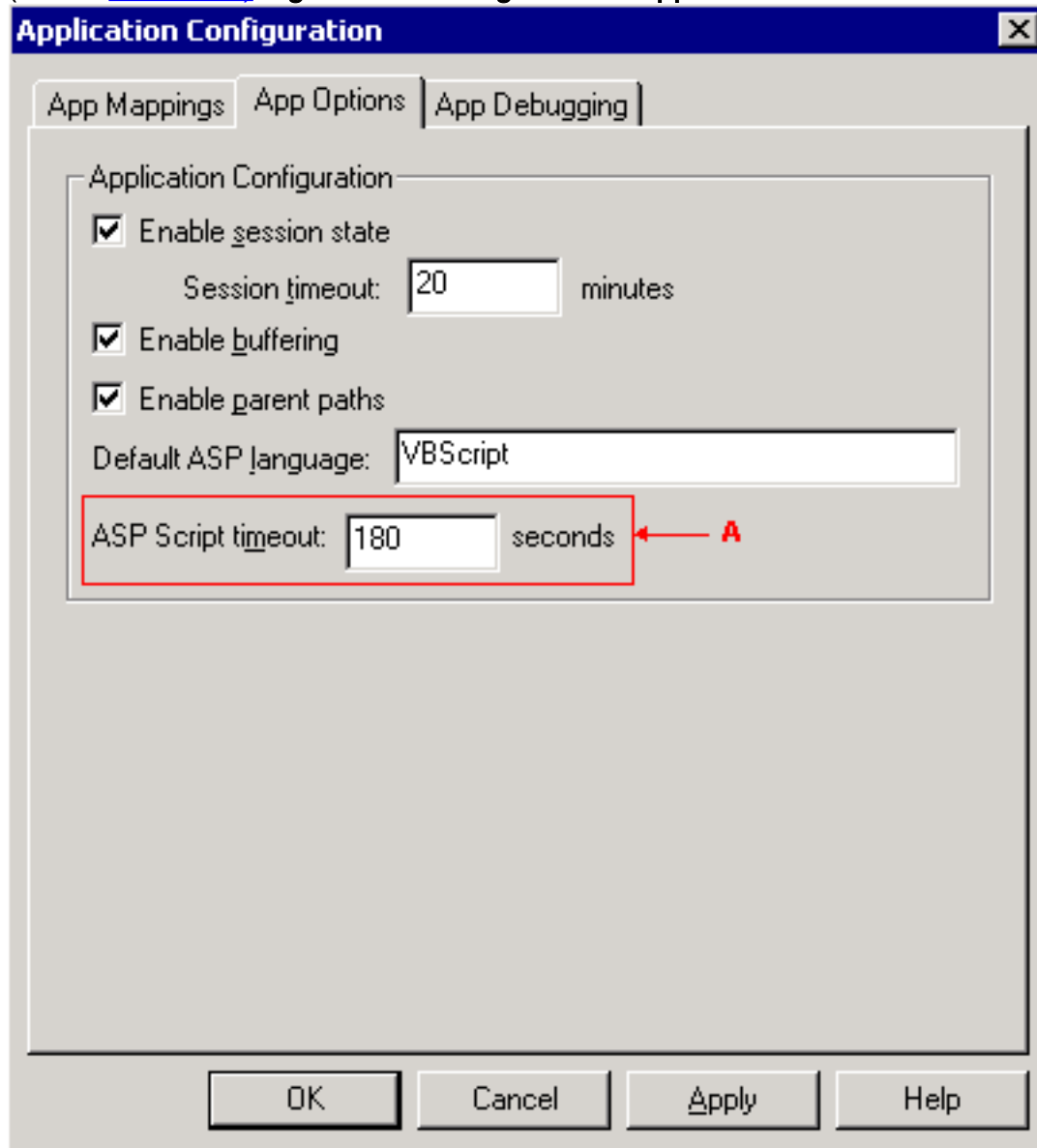
Résolution

Vous pouvez augmenter le temps qui est donné pour traiter des scripts d'ASP pour un site Web particulier. Changez la valeur de metabase dans IIS afin d'accomplir ceci.

Procédez comme suit :

1. **Start > Programs > Administrative tools > gestionnaire de Services Internet** choisis pour ouvrir le gestionnaire de Services Internet.
2. Développez l'arborescence et transférez le site Web.

3. Clic droit **CCMAdmin** sous le site Web par défaut.
4. Cliquez sur **Properties**.
5. Cliquez sur l'onglet de répertoire home.
6. **Configuration de clic** située sous des configurations d'application.
7. Cliquez sur l'onglet d'options d'app. Les affichages de fenêtre de configuration d'application (voir le [schéma 3](#)). **Figure 3 — Configuration d'application**



8. Augmentez la valeur du dépassement de durée de script d'ASP assez à une haute de nombre pour empêcher des délais d'attente de script. Dans ce cas, la valeur est grimpée jusqu'à 180 secondes (voir la flèche A sur le [schéma 3](#)) afin de charger de grands fichiers sources MOH avec succès.

Si vous recevez une erreur qui énonce le fichier est trop grand quand vous essayez de télécharger n'importe quel fichier de source audio qui est plus long que 8 secondes, il pourrait être dû au navigateur que vous utilisez. Les navigateurs pris en charge par fonctionnaire pour la gestion de Cisco Unified CallManager sont :

- Netscape Communicator 4.X
- Microsoft Internet Explorer 5 ou 6

Référez-vous au [furetage au](#) pour en savoir plus de [Cisco CallManager Administration](#).

Erreur : CM_Media_PayloadType inconnu 262

Problème

Quand vous tentez de télécharger le fichier de source audio MOH, le processus échoue avec cette erreur :

```
CM_Media_PayloadType inconnu 262
```

Solution

Cette erreur se produit quand le fichier wav n'est pas dans le format exigé. Les fichiers audios doivent être dans un de ces formats :

- G.711 a-law ou MU-loi
- G.729 annexe A
- LARGE BANDE

En outre, assurez-vous qu'il est en le MHZ 8000 et l'échantillonnage de 16 bits.

Référez-vous au pour en savoir plus de l'ID de bogue Cisco [CSCtr11072](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)