

Risoluzione dei problemi relativi all'impostazione di limitazione della registrazione audio del gateway VXML

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere un problema relativo alla registrazione audio tra le applicazioni Cisco Customer Voice Portal (CVP) Call Studio e i gateway Cisco Voice XML (VXML).

Contributo di Taylan Kucuk , Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Server CVP
- CVP Call Studio
- Cisco VXML Gateway
- Implementazioni Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano su:

- CVP Server versione 9.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

In un'applicazione call studio, come ad esempio Courtesy Callback (CallbackEntry), il sistema registra il nome del chiamante per 32 secondi, dove come nell'applicazione call studio nella proprietà del nodo audio viene impostato come tempo di registrazione massimo pari a 180 secondi.

Risoluzione dei problemi

Passaggio 1. Abilitare i log del gateway VXML.

debug vxml application all (solo ambiente lab)

Passaggio 2. Raccogliere i log attività dall'applicazione, disponibile in
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\{application}\Logs\ActivityLog\

Dai log attività è possibile verificare che l'elemento Record inizia con:

[Spoiler](#)

10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013 01:58:02.927,Record_01,enter,
10.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,28/08/2013
01:58:02.927,Record_01,interazione,gruppo_audio,gruppo_audio_iniziale
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013
01:58:02.927,Record_01,enter,10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28 013
01:58:02.927,Record_01,interazione,gruppo_audio,gruppo_audio_iniziale
E 32 secondi dopo si ferma (256kb)

[Spoiler](#)

[Spoiler](#)

10.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,dati,durata,**32000**
10.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,dati,dimensioni,**256000**
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013 01:58:41.005,Record_01,data,maxtime,false
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,data,filename,+911244358000_20130828_015802.wav
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,data,percorsofile,C:\Temp\+911244358000_20130828_015802.wab v
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013 01:58:41.005,Record_01,exit,done
10.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,dati,durata,3200010.186.14.2.1377669482865.23.Indietro,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,dati,dimensione,25600010.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,28/0
8/2013 01:58:41.005,Record_01,dati
ora,falso10.186.14.2.1377669482865.23.Richiamata,08/28/2013
01:58:41.005,Record_01,dati,nomefile,+91124435800_20130828_01580
2.wav10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013
01:58:41.005,Record_01,data,percorsofile,C:\Temp\+911244358000_20130828_0158
02.wav10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,28/08/2013 01:58:41.005,Record_01,exit,done

Passaggio 2. Raccolta dei log del gateway VXML.

Sul GW VXML viene visualizzato l'errore (mr_stop_record: mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, ARRESTO, RAM)

[Spoiler](#)

```
010331: 28 ago 05:58:28,805: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000
010332: 28 ago 05:58:32,805: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000
010333: 28 ago 05:58:36,801: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000
010334: 28 ago 05:58:40,801: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000
010335: 28 ago 05:58:40,825: $ mr_vsp_notification_callback: msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336: 28 ago 05:58:40,825: $ mr_vsp_notification_callback: i dati superano il valore massimo,
mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28 ago 05:58:40,825: //2848377//MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748,
cause=MS_STOP_MAX_MEM, ARRESTO, RAM
010338: 28 ago 05:58:40,825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28 ago 05:58:40,825: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 160
010340: 28 ago 05:58:40,825: NUMERO MASSIMO MEM raggiunto: delta 160 max: 256000

010331: 28 ago 05:58:28,805: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000010332: 28 ago
05:58:32,805: mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000010333: 28 ago 05:58:36,801:
mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000010334: 28 ago 05:58:40,801:
mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 32000010335: 28 ago 05:58:40,825: $
mr_vsp_notification_callback: msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679010336: 28 ago 05:58:40,825: $
mr_vsp_notification_callback: i dati superano il valore massimo, mc=0x3D19748,
cid=0x2B7679010337: 28 ago 05:58:40,825: //2848377//MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748,
cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM010338: 28 ago 05:58:40,825:
mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679010339: 28 ago 05:58:40,825:
mr_stream_save_voice: dati restituiti da vsp: 160010340: 28 ago 05:58:40,825: NUMERO
MASSIMO MEM raggiunto: delta 160 max: 256000
```

Soluzione

Nel gateway VXML, aumentare la sessione di memoria del record IVR con questo comando.

gw(config)#ivr record memory session? <0-25600> memoria in KB