

Impossibile caricare e archiviare le richieste in Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) 8.0, non è possibile riprodurre il prompt né memorizzare file wav. In questo documento viene descritto come risolvere questo problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano su Cisco Unified Contact Center Express 8.0.

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.

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Problema

Quando si tenta di inserire lo script in UCCX 8, questa funzione non funziona. Non è possibile riprodurre il prompt né memorizzare file wav.

Soluzione

In UCCX 8, la modalità di caricamento di un prompt è diversa da UCCX 7. A differenza della versione di Windows, in cui è possibile visualizzare i prompt in wfavvid. Nella versione 8, vengono caricati nel repository in cui sono archiviati.

Cisco AutoAttendant può utilizzare solo prompt di benvenuto archiviati su Cisco Unified CCX Engine. Per configurare il supervisore automatico in modo che utilizzi una richiesta di benvenuto personalizzata, è necessario caricarla sul server e configurare l'istanza di Cisco AutoAttendant appropriata.

Completare questi passaggi per posizionare lo script su UCCX 8.

1. Aprire **http://servername/AppAdmin** nel browser Web per avviare Cisco Unified CCX Administration.
2. Dal menu principale di Cisco Unified CCX Administration, scegliere **Applicazioni > Gestione prompt**. **Nota:** viene visualizzata la finestra Gestione prompt.
3. Dal menu a discesa Directory della lingua, scegliere la lingua e la directory specifiche in cui caricare il prompt.
4. Per aggiungere un nuovo prompt, completare i seguenti passaggi: Fare clic sul collegamento ipertestuale **Aggiungi nuovo prompt**. **Nota:** viene visualizzata la finestra di dialogo Richiedi nome file. Per scegliere la finestra di dialogo del file, fare clic su **Sfoglia**. Passare alla cartella dei file wav di origine e fare doppio clic sul file wav che si desidera caricare in Cisco Unified CCX Engine. Fare clic nel campo Nome per confermare la scelta nel campo Nome **file di destinazione**. Per caricare il file .wav, fare clic su **Upload (Carica)** per caricare il file .wav. **Nota:** il sistema visualizza un messaggio indicante che il caricamento è riuscito. Fare clic sul collegamento ipertestuale **Torna a Gestione prompt**. La finestra viene aggiornata e il file viene visualizzato nella finestra Gestione prompt.

Problema

Durante il tentativo di lettura del file dates.xml viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
%MIVR-SECURITY_MGR-2-EXCEPTION: java.security.AccessControlException: accesso negato  
(java.io.FilePermission dates.xml read)
```

O

Durante il tentativo di scrittura nel file currentstate.xml, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
%MIVR-SECURITY_MGR-2-EXCEPTION: java.security.AccessControlException: accesso negato  
(java.io.FilePermission currentstate.xml write)
```

Soluzione

Quando si accede a un documento XML caricato nel repository dei documenti, non è necessario utilizzare CreateFileDocument. Utilizzare semplicemente CreateXMLDocument(DOC[test.xml]) per fare riferimento al documento XML da leggere. Se si accede a un file non caricato nel repository, è consigliabile caricare prima il file e quindi farvi riferimento nello script. per ulteriori informazioni, fare riferimento all'ID bug Cisco [CSCti89552](#) (solo utenti [registrati](#)).

Informazioni correlate

- [UCCX 8.0: Errore durante la creazione o l'aggiornamento di un'applicazione](#)
- [UCCX Impossibile accedere al desktop dell'agente](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)