

# CVP ささやき発表問題を解決して下さい

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題の要約 1](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 2](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

[問題の要約 3](#)

[エラー メッセージ](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

## 概要

この資料に関する問題を解決する方法を Cisco カスタマ 音声門脈 ( CVP ) ささやき発表 ( WA ) 機能に複数記述されています。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP 前進機能
- Cisco Unified Intelligent Contact Management ( ICM ) 、 Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) 配備

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP サーバ 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 問題の要約 1

発信者エクスペリエンスささやき発表 コールの発信者呼出しレグの CVP からの悪いリングトーン 品質。 リングトーンは一連のクリックのように鳴ることができます。

### 考えられる原因

Media Termination Point は Cisco Unified 通信マネージャの SIP トランクで有効になります

### 推奨処置

SIP トランクの無効 MTP。

## 問題の要約 2

ささやき Annoucement は内部で別のエージェントに転送された/conferenced コールで遊びません ルーティングされる。

### 考えられる原因

コールは Transfer 要求の結果として動作する ICM スクリプト内の Voice Response Unit (VRU) CVP に送る必要があります。

### 推奨処置

Transfer 要求の結果として動作する ICM スクリプトのはじめに VRU ノードへの送信が Run External Script ノードを挿入して下さい。

## 問題の要約 3

ささやき Annoucement は遊びません。

### エラー メッセージ

- UCCE Central Controller イベント ビューアーおよびルータログは示します: 「ささやき発表 メディア ファイル <filename>」を見つけることが不可能
- CVP コール サーバログは示します: 「失敗されるささやき敏速な再生。 メディア住所氏名を」確認して下さい。
- VXML ゲートウェイ ログは **deb voip appl** 有効を誤りますトレースより多くの詳細に与えることができます。「[id:5010] [ICM\_EVENT\_REPORT], dialogueId=119、sendSeqNo=4、eventId=ANSWER、causeCode=CAUSE\_WHISPER\_MEDIA\_ERROR」、

### 考えられる原因

ささやき発表 音声ファイルは見つけれませんでした。

## 推奨処置

ICM スクリプトにリストされている正しい音声ファイルがある確認し、ことを Media Server で存在するファイルことを確認して下さい。