

CVP ささやき発表問題を解決して下さい

目次

[概要](#)

[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 カスタマー 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あることが推奨されます。

- CVP 前進機能
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) および Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) の導入

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)

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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 トランクのディセーブル MTP。

問題の要約 2

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

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 に発信する必要があります。

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: 「ささやき敏速な再生は失敗しました。 メディア住所氏名を」チェックして下さい。
- VXML ゲートウェイ ログは `deb voip appl` イネーブル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。