

# Probleemoplossing bij stille oproep vanwege afwezig audiobestand

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Controleer de doorloop](#)

[Controlespoor controleren](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij inkomende oproepen die tijdens de fase Interactive Voice Response (IVR) van de oproep niet worden weergegeven.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan bekend te zijn met dit onderwerp:

- Webex Contact Center (WXCC) 2.0

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversie:

- WXc 2.0

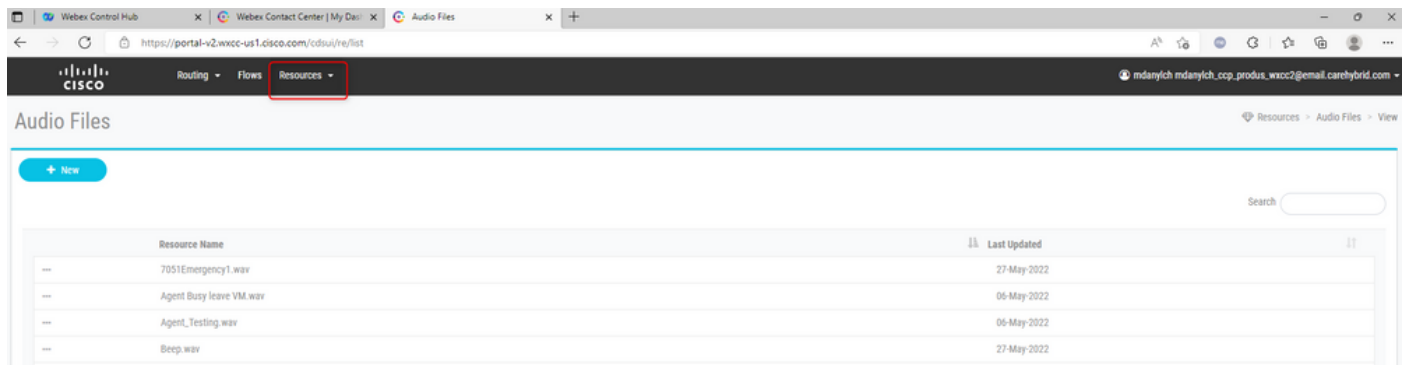
De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Probleem

Er is geen audio playback van IVR. De stilte vindt plaats aan het begin van de oproep of tijdens elke fase van de stroom.

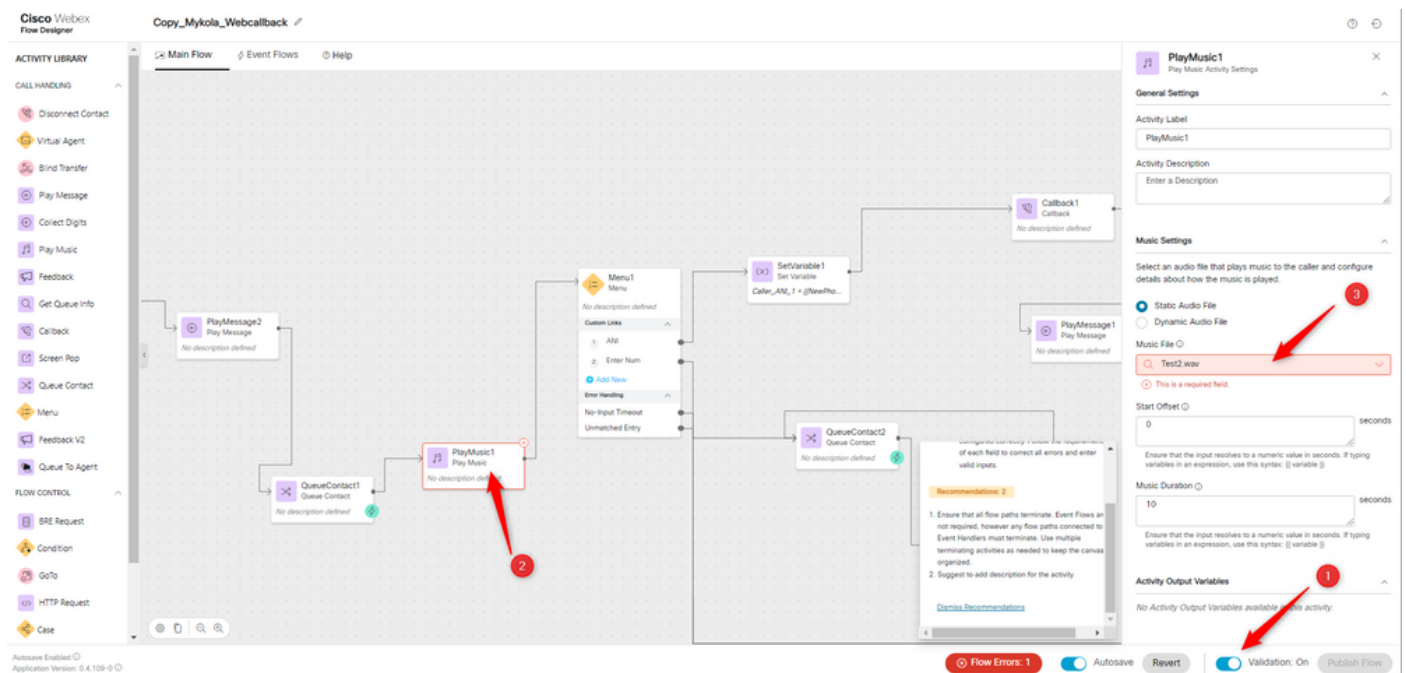
# Oplossing

De reden voor de stilte is dat het audiobestand is verwijderd in de Flow. Dit scenario kan gebeuren als een beheerder het bestand verwijdert uit de sectie Resources in het WxCC-portal.



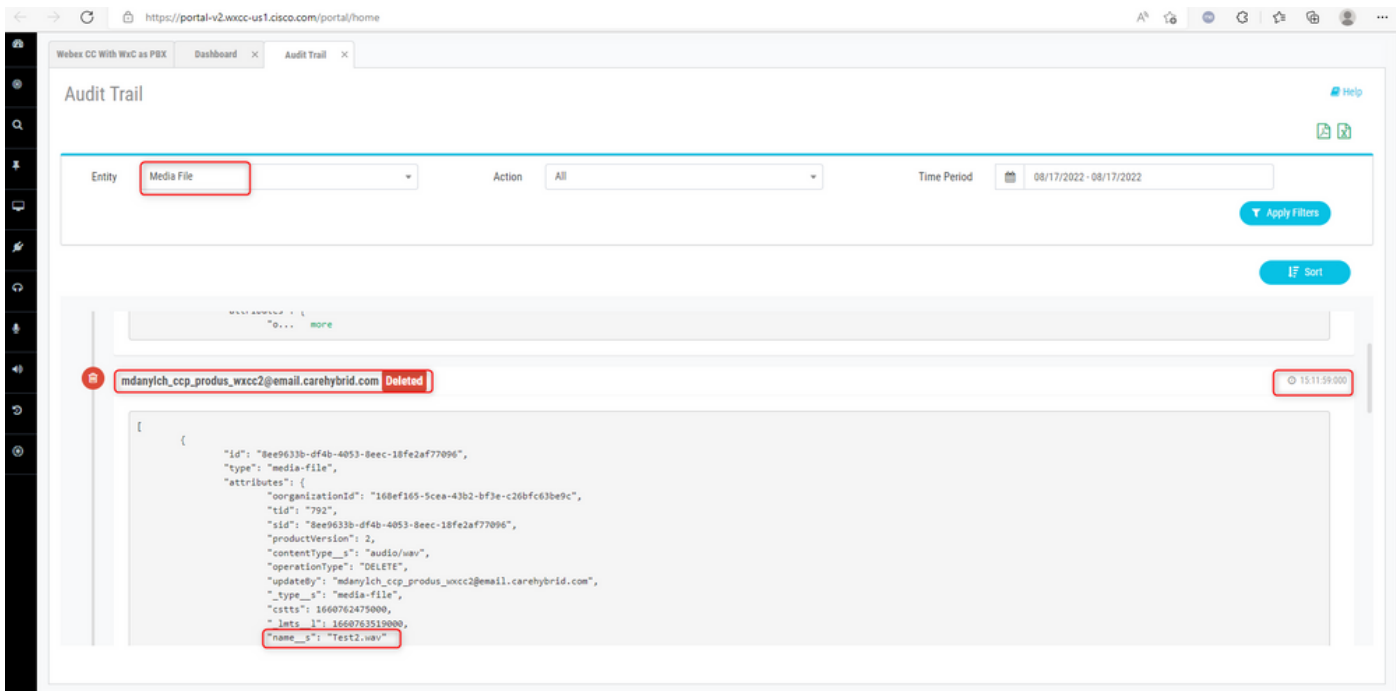
## • Controleer de doorloop

Om problemen op te lossen controleert u of het audiobestand in de Flow is geconfigureerd. Open de Flow en probeer deze te valideren. Als de validatie niet succesvol is, controleer dan de Flow Error notities om naar het blok met het probleem te navigeren. Selecteer het problematische blok en controleer of het audiobestand goed in het blok wordt weergegeven.

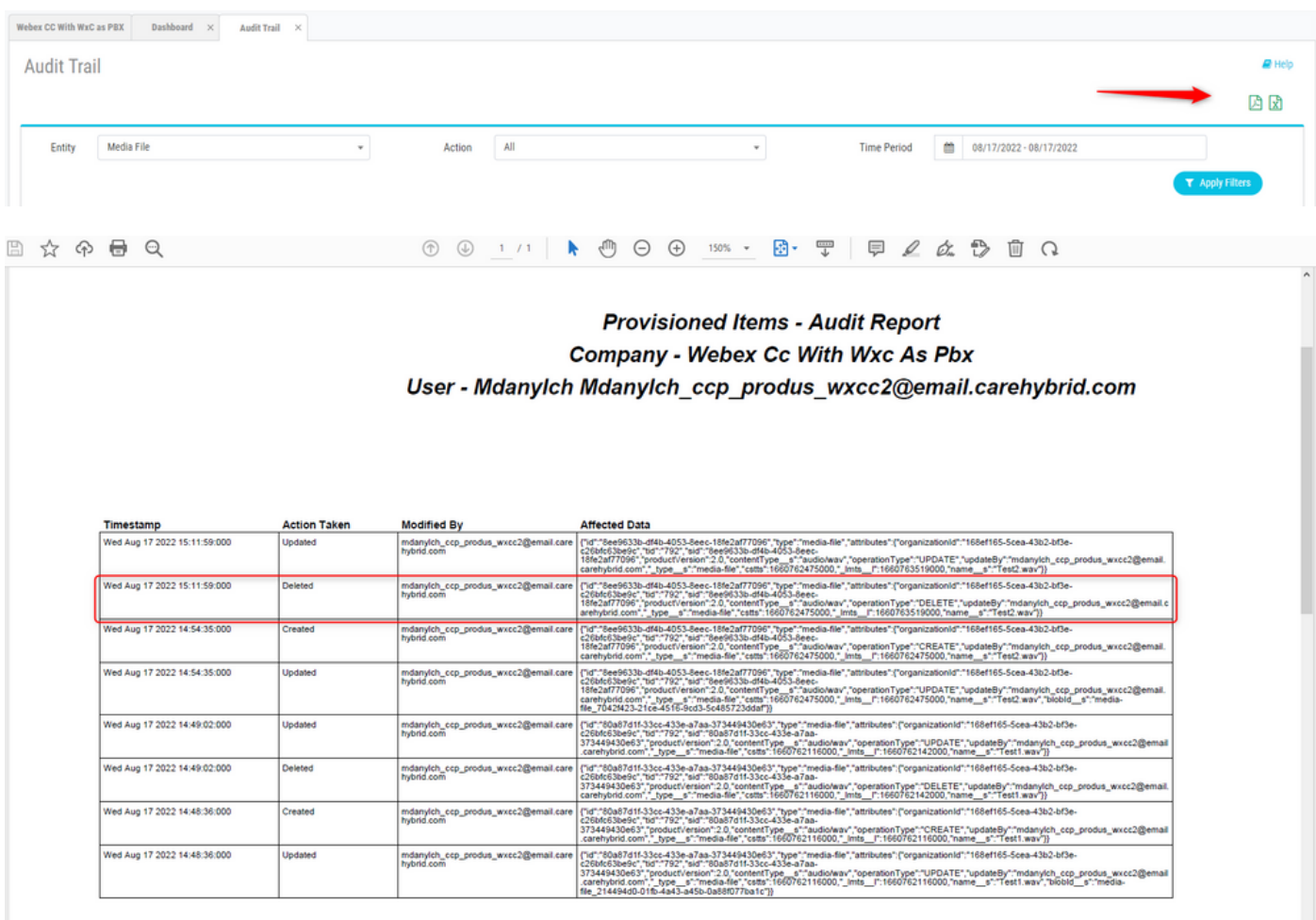


## • Controlespoor controleren

In de gebruikersinterface van het Audittrail kunt u zien wie het audiobestand heeft verwijderd.



U kunt deze informatie ook zien wanneer u het PDF- of Excel-bestand downloadt met de controlelogboeken.



Om het probleem op te lossen, dient u de Flow bij te werken met de nieuwe geüploadde of beschikbaar in het Resources-audiobestand.

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.