

Probleemoplossing met VXML-gateway voor limitering van audio-opname

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Problemen oplossen](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u een probleem met betrekking tot audio-opname tussen de toepassingen van de Call Studio-telefoon van Cisco Customer Voice Portal (CVP) en de gateways van Cisco Voice XML (VXML) kunt oplossen.

Bijgedragen door Taylor Kucuk, Cisco TAC Engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-server

- CVP Call Studio
- Cisco VXML-gateways
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-implementaties

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op:

- CVP Server versie 9.0

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 de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem

In een toepassing van de callstudio, zoals bijvoorbeeld Terugbellen (CallbackEntry), neemt het systeem de naam van de aanroep voor 32 seconden op, waar het in de toepassing van de callstudio in de audioknoopeigenschap als max record tijd van 180 seconden wordt ingesteld.

Problemen oplossen

Stap 1. Schakel VXML-portaal in.

de vxml - toepassing (alleen de laboratoriumomgeving) reinigen

Stap 2. Verzamel de logs van de activiteit van de toepassing, op
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\ {toepassing} \Logs\ActivityLog\

Op basis van de activatloggen kunt u zien dat het element Record begint:

[spoiler](#)

```
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:02.927,Record_01,enter,  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record_01,interactie,audio_group,initieel_audio  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:02.927,Record_01,enter,10.18  
1.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record_01,interactie,audio_group,initieel_audio_group  
En 32 seconden later stoppen (256kb)
```

[spoiler](#)

[spoiler](#)

```
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,looptijd,32 000  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,size,22 6000  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack, 08/28/2013 01:58:41.005, Record_01, data, maxtime,  
vals  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005, Record_01,data,filename,+911  
244358000_20130828_015802.wav  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,  
Record_01,data,filepath,C:\Temp\+91 124435800_20130828_015802.wav  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,exit,don  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,durf,320  
08/28/2013 01:58:41.005,Record_01,data,size,25  
600010.186.14.2.13769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005, Record_01,data xtime, vals  
10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005, Record_01,data,filename,+9  
11244358000_20130828_015802.wav10.186.14.2.137769482865.23 CallBack, 08/28/2013  
01:58:41.005, Record_01, data, filepath, C:\Temp\+911244358000_20130828_0158  
2.wav10.186.14.2.137769482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005, Record_01,gedaan
```

Stap 2. Verzamel VXML-portaal.

Op de VXML GW ziet u de fout (mr_stop_record: mc=0x3D19748, Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM)

[spoiler](#)

010331: 28 aug. 58:28:805: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000
010332: 28 aug. 58:32.805: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000
010333: 28 aug. 58:36.801: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000
010334: 28 aug. 58:58:40.801: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000
010335: 28 aug. 58:58:40.825: \$ mr_vsp_notification_callback : MSFC evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336: 28 aug. 58:58:40.825: \$ mr_vsp_notification_callback : **gegevens groter dan max,** mc=0x3D19748, cid=0x2B7679
010337: 28 aug. 58:58:40.825: //2848/377/MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748, **Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM**
010338: 28 aug. 58:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339: 28 aug. 58:58:40.825: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 160
010340: 28 aug. 58:58:40.825: MAX MEM bereikt: delta 160 maxmem : 256000

010331: 28 aug. 58:28:805: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000010332: 28 aug. 58:32.805: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000010333: 28 aug. 58:36.801: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000010334: 28 aug. 58:58:40.801: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 32000010335: 28 aug. 58:58:40.825: \$ mr_vsp_notification_callback : MSFC evt 0x1000 cid=0x2B7679010336: 28 aug. 58:58:40.825: \$ mr_vsp_notification_callback : gegevens overschrijden max, mc=0x3D19748, cid=0x2B7679010337: 28 aug. 58:58:40.825: //2848/377/MSM :/mr_stop_record: mc=0x3D19748, Cause=MS_STOP_MAX_MEM, STOPPING, RAM010338: 28 aug. 58:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679010339: 28 aug. 58:58:40.825: de heer_stream_save_voice: van vsp geretourneerde gegevens : 160010340: 28 aug. 58:58:40.825: MAX MEM bereikt: delta 160 maxmem : 256000

Oplossing

Verhoog de IVR-geheugensessie met deze opdracht in de VXML-gateway.

gw (configuratie)#ivr geheugen sessie? <0-25600> geheugen in Kbytes