

Pesquise defeitos problemas do anúncio do sussurro CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Sumário de problema 1](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 2](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

[Sumário de problema 3](#)

[Mensagem de erro](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos diversas edições relativas à característica portal do anúncio do sussurro da Voz de cliente Cisco (CVP) (WA).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Características do avanço CVP
- Cisco unificou o Intelligent Contact Management (ICM), disposições do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server CVP 9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

Sumário de problema 1

Qualidade de tom de toque deficiente das experiências do chamador do CVP no pé do ringback do chamador de um atendimento do anúncio do sussurro. O tom de toque pode soar como uma série de cliques.

Possíveis causas

O Media Termination Point é permitido no tronco do SORVO em Cisco unificou o gerente de uma comunicação

Ação recomendada

Desabilitação MTP no tronco do SORVO.

Sumário de problema 2

O sussurro Annoucement não joga internamente atendimento transferido/conferenced roteado a um outro agente.

Possíveis causas

O atendimento deve ser enviado para trás ao Voice Response Unit (VRU) CVP dentro do script ICM que é executado em consequência do pedido de transferência.

Ação recomendada

Introduza uma **emissão ao nó de VRU** ou **execute o nó de script externo** no início do script ICM que é executado em consequência do pedido de transferência.

Sumário de problema 3

O sussurro Annoucement não joga.

Mensagem de erro

- Visualizador de eventos do controlador central UCCE e mostras do log de roteador: "Incapaz de encontrar o <filename> do arquivo de media do anúncio do sussurro"
- Mostra dos log de servidor do atendimento CVP: Do "playback alerta sussurro falhado. Verifique o nome e endereço dos media".
- Os logs do gateway VXML podem fornecer mais detalhe o **voip appl deb erram traço** permitem. "[ICM_EVENT_REPORT] [id:5010], dialoguelid=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE_WHISPER_MEDIA_ERROR,"

Possíveis causas

O arquivo de áudio do anúncio do sussurro não foi encontrado.

Ação recomendada

Certifique-se do script ICM tenha o arquivo de áudio correto alistado e certifique-se do arquivo exista no servidor de mídia.