

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

**[Mensagem de erro](#)**

[O dobrador MOH não encontrado no diretório \(\\x.x.x.x\TFTPPATH\)](#)

[Resolução](#)

[Não pode transferir arquivos pela rede o arquivo do áudio de MOH](#)

[Erro: Não bastante espaço de disco para transcode o arquivo de áudio](#)

[Resolução](#)

[Erro: Incapaz de transcode o arquivo: Incapaz de conectar o MOH codifique o filtro para filtrar o gráfico](#)

[Resolução](#)

[Erro: Mensagem de Erro da falha do pedido da falha de download do arquivo da transferência MOH no log de eventos de Callmanager](#)

[Resolução](#)

[O MOH não trabalha após a elevação](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## **[Introdução](#)**

Este documento explica a solução recomendada para a mensagem de erro do Music On Hold (MOH) que você pode receber quando tenta acessar o MOH.

## **[Pré-requisitos](#)**

### **[Requisitos](#)**

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico: Gerente das comunicações unificadas de Cisco.

### **[Componentes Utilizados](#)**

A informação neste documento é baseada no gerente das comunicações unificadas de Cisco:

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.

### **[Convenções](#)**

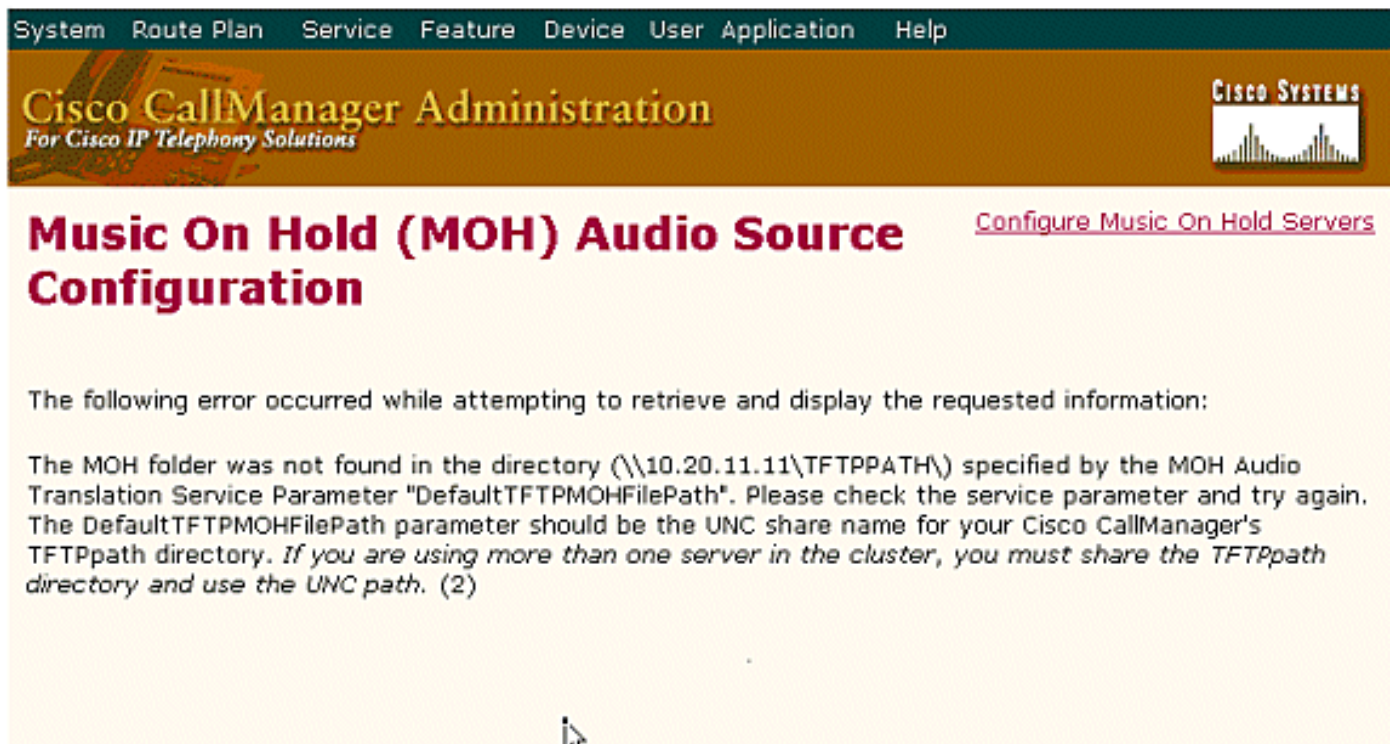
Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Mensagem de erro

### O dobrador MOH não encontrado no diretório (\\x.x.x.x \ TFTP\_PATH)

O dobrador MOH não foi encontrado no diretório (\\x.x.x.x \ TFTP\_PATH) especificado pelo parâmetro de serviço "DefaultTFTP\_MOH\_FilePath da tradução do áudio de MOH."

Esta Mensagem de Erro pode indicar quando você tenta alcançar o MOH:



The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web interface. The top navigation bar includes links for System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. The main header displays "Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions" and the Cisco Systems logo. The page title is "Music On Hold (MOH) Audio Source Configuration" with a link to "Configure Music On Hold Servers". The error message states: "The following error occurred while attempting to retrieve and display the requested information: The MOH folder was not found in the directory (\\10.20.11.11\TFTP\_PATH\) specified by the MOH Audio Translation Service Parameter 'DefaultTFTP\_MOH\_FilePath'. Please check the service parameter and try again. The DefaultTFTP\_MOH\_FilePath parameter should be the UNC share name for your Cisco CallManager's TFTPpath directory. If you are using more than one server in the cluster, you must share the TFTPpath directory and use the UNC path. (2)".

## Resolução

Conclua estes passos:

1. Na administração do CallManager, clique o **serviço > os parâmetros de serviço**, e escolha o server.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions

- Cisco IPMA Configuration Wizard
- Cisco CM Attendant Console
- Media Resource
- Service Parameters

CISCO SYSTEMS

## Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server\*

Service\*

Note: If the service you want to configure does not appear in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

\* indicates required item

2. Escolha o tradutor do áudio de MOH de Cisco do serviço.

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

## Service Parameters Configuration

Select the server and the service you want to configure:

Server\*

Service\*

Note: If the service you want to configure does not appear in the Service drop-down, you must activate it using [Service Activation](#).

\* indicates required item

- Cisco Extended Functions
- Cisco Extension Mobility
- Cisco IP Manager Assistant
- Cisco IP Voice Media Streaming App
- Cisco Messaging Interface
- Cisco MOH Audio Translator
- Cisco RIS Data Collector
- Cisco Serviceability Reporter
- Cisco Telephony Cell Dispatcher
- Cisco Tftp
- Cisco WebDialer

3. Nessa página, verifique o valor para ver se há o caminho de arquivo do padrão TFTP MOH do campo e corrija o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT para o trajeto. Se o valor de parâmetro do caminho de arquivo do padrão TFTP MOH tem o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server (| | > < do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT \ TFTP\_PATH), e se o mohaudiosource.asp faz uma busca pelo hostname, não resolve o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT. Você deve usar \ do valor de parâmetro \ <servername> \ TFTP\_PATH para o caminho de arquivo de DefaultTFTP MOH.

## Service Parameters Configuration

[Select Another Server/Service Parameters for all servers](#)

Current Server : 172.16.2.200

Current Service: Cisco MOH Audio Translator



Status: Ready

Update

Set to Default

Advanced

All parameters apply to the current server except those in the Clusterwide group(s)

### General Parameters

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
MOH Source Directory*	<input type="text" value="c:\Program Files\Cisco\MOH\DropMOHA"/>	c:\Program Files\Cisco\MOH\DropMOHAudioSourceFilesHere

### Clusterwide Parameters (Parameters that apply to all servers)

Parameter Name	Parameter Value	Suggested Value
Default TFTP MOH File Path	<input type="text" value="\\CCM1\TFTPPATH"/>	

Some parameters in this group are hidden, click on Advanced button to see hidden parameters

\* indicates required item

4. Repita etapas 1 embora 3 para alguns outros CallManagers que você tiver na lista. **Nota:** É normal se o tradutor do áudio de MOH de Cisco do serviço não está disponível para um CallManager.

## Não pode transferir arquivos pela rede o arquivo do áudio de MOH

**Nota:** Se você tem um conjunto de CallManagers de Cisco que tenha dois ou mais server, certifique-se transferir arquivos pela rede igualmente o arquivo do áudio de MOH em todos os assinantes em que o serviço do aplicativo fluente das mídias de voz IP está vivo.

## Erro: Não bastante espaço de disco para transcode o arquivo de áudio

Quando eu tento transferir arquivos pela rede o arquivo do áudio de MOH, o CallManager dá um erro: Não bastante espaço de disco para transcode o arquivo de áudio.

## Resolução

Este problema pode ser resolvido nestas maneiras.

- Reinicie o CallManager para cancelar todos os arquivos temporário e para permitir que você transfira arquivos pela rede os arquivos MOH. Se uma repartição não é possível, tente a solução seguinte.

- Suprima dos arquivos não utilizados do áudio de MOH através da página do CCM Administration e tente-os transferir arquivos pela rede os arquivos MOH. Se estas etapas não resolvem o problema, tente a solução seguinte.
- Recolha todos os arquivos de rastreamento do serviço por um período de tempo de dois ou mais horas (do server de que você transfere arquivos pela rede o arquivo MOH) e escolha **arquivos de registro recolhidos supressão do server** na janela final do RTMT recolhem a janela de diálogo dos arquivos. Isto cancela o espaço ocupado pelos arquivos de rastreamento no disco rígido.

Estas etapas ajudam a transferir arquivos pela rede o arquivo MOH ao servidor do CallManager.

## [Erro: Incapaz de transcode o arquivo: Incapaz de conectar o MOH codifique o filtro para filtrar o gráfico](#)

Quando você tenta importar o arquivo do áudio de MOH, o CallManager dá este erro:

```
Input File Name: abcd.voxError Code: 8Error Text: Unable to transcode file: Unable to connect
MOH Encode filter to filter graph.Result: Translation Fail
```

Esta edição ocorre quando o arquivo de áudio que você deseja se usar enquanto o Origem de áudio de MOH está em um formato a não ser o **.WAV** ou o formato do arquivo **.mp3**. O **.WAV** e os formatos **.mp3** são os únicos formatos do arquivo que são recomendados para o uso com o CallManager da Cisco.

**Nota:** Se você quer usar gravada ou viver o áudio, tal como o MOH, uma placa de som está exigido. Este mecanismo permite-o de usar rádios, CD playeres, ou toda a outra fonte sadia compatível. A revisão do CallManager da Cisco 3.3(5) e 4.x com Microsoft Windows 2000 (versão 2.7 ou mais recente 2000 do OS) apoiam a placa de som das Tecnologias iMic USB do grifo. Este dispositivo é apoiado em todos os server de Cisco MCS-78xxH ou MCS-78xxI com um gigahertz do 3.0 ou um processador maior. Alguns servidores de MCS igualmente apoiam o conversor do áudio digital P-800 USB das comunicações do telex, que exige Windows 2000.2.5 ou mais atrasado.

## [Resolução](#)

A fim resolver esta edição, converter o arquivo de áudio ao **.WAV** ou ao formato **.mp3** e pôr o arquivo sob `C:\Program Files\Cisco\MOH\DropMOHAudioSourceFilesHere`. Agora, adicionar o Origem de áudio de MOH e introduza o arquivo. Você pode importar o arquivo sem nenhum erro esta vez.

## [Erro: Mensagem de Erro da falha do pedido da falha de download do arquivo da transferência MOH no log de eventos de Callmanager](#)

Esta edição ocorre quando o aplicativo fluente de mídia do servidor MOH é incapaz de alcançar o arquivo do TFTP.

## [Resolução](#)

A fim resolver esta edição, execute estas etapas:

1. Vá ao **serviço > ao parâmetro de serviço**.
2. Escolha o **caminho de arquivo do padrão TFTP MOH** sob a música no serviço do conversor

de áudio da posse (MOH), e verifique que aponta ao server correto.

3. Escolha as **mídias de voz IP que fluem o App (IPVMA)** para o mesmo server, e certifique-se de que o endereço de servidor de TFTP configurado é o server que contém os arquivos de áudio para o aplicativo fluente de mídia em seu trajeto TFTP (c:\program files\cisco\fttppath\).
4. Se a edição ainda persiste, tente reiniciar **IPVMA e serviço do conversor de áudio de MoH no CallManager da Cisco.**

## O MOH não trabalha após a elevação

O MOH para para trabalhar após uma elevação de um roteador Cisco a 15.0.1M4, a 15.1(2)T1 ou a 151-3.T.

### Resolução

#### Solução 1

Adicionar o **comando no ip cef** sob o modo de configuração global a fim desabilitar o **CEF**:

```
Router#configure terminalRouter(config)#no ip cef
```

**Nota:** Isto pode afetar o desempenho do roteador e a funcionalidade de configurações do dependente CEF.

#### Solução 2

Permita a fluência frente e verso nos parâmetros do serviço do CallManager da Cisco. Este parâmetro de serviço determina se a música na posse (MOH) usa o duplex (em dois sentidos) ou fluxos de áudio (de sentido único) simples. Você pode configurar um destes valores para este parâmetro de serviço:


- **Verdadeiro?** Ajuste este parâmetro *para retificar* a fim estabelecer a conexão para a mídia fluente frente e verso quando o MOH é usado. Porque determinados Firewall e os dispositivos NAT exigem fluxos de áudio frente e verso, esta opção facilita a Interoperabilidade com este Produtos.
- **Falso?** Ajuste este parâmetro a *falso* a fim estabelecer a conexão para a mídia fluente simples quando o MOH é usado. O valor padrão especifica **falso**.

Na administração do CallManager da Cisco, vá ao **serviço > aos parâmetros de serviço** para alcançar os parâmetros de serviço a fim ajustar o parâmetro de serviço permitido de fluência frente e verso. Escolha o server onde o aplicativo do CallManager da Cisco reside. No indicador da configuração de parâmetros do serviço do CallManager da Cisco, enrole parâmetros Clusterwide (serviço) a seção a fim configurar o parâmetro permitido de fluência frente e verso.

Isto não leva o mesmo impacto no desempenho que o CEF de desabilitação no gateway de voz. Há uma diferença mínima da sinalização para esta fluência frente e verso permitida, para o MOH.

Refira a identificação de bug Cisco [CSCtl21854](#) ([clientes registrados somente](#)) para mais informação.

## Informações Relacionadas

- [Mude o diretório MOH do padrão](#)
- [Falha CallManager carregar grandes arquivos de Origem de áudio de MOH](#)
- [Ajuste de volume da música de espera do CallManager](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#) 
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)