

# Устраняйте проблемы объявления шепота CVP

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Сводка проблем 1](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 2](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

[Сводка проблем 3](#)

[Возможные причины](#)

[Действие Recommended](#)

## Введение

Этот документ описывает, как решить несколько проблем, отнесенных к Речевому порталу Клиента Cisco (CVP) функция Объявления шепота (WA).

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Функции усовершенствования CVP
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в этом документе, касаются следующих версий программного обеспечения:

- Сервер CVP 9.0 (1)
- UCCE 9.0 (1)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Сводка проблем 1

Абонент испытывает плохое качество мелодии от CVP на участке обратного вызова абонента вызова Объявления Шепота. Мелодия может походить на серию щелчков.

### Возможные причины

Media Termination Point включен на магистрали SIP в Cisco Unified Communication Manager

### Действие Recommended

Отключите MTP на магистрали SIP.

## Сводка проблем 2

Шепчите, что Announcement не в состоянии играть на внутренне направленном вызове transferred/conferenced другому агенту.

### Возможные причины

Вызов нужно передать обратно в CVP Устройства с речевым ответом (VRU) в рамках сценария ICM, который выполняется в результате запроса о переводе.

### Действие Recommended

Вставьте **Передачу в узел VRU** или **Выполнение внешний узел запуска сценария** в начале сценария ICM, который выполняется в результате запроса о переводе.

## Сводка проблем 3

Шепчите, что Announcement не в состоянии играть.

- Просмотр событий Центрального контроллера UCCE и Журнал маршрутизатора показывают: "Неспособный найти <filename> медиа-файла Объявления Шепота"
- Журналы Сервера вызовов CVP показывают: "Воспроизведение Приглашения шепота отказало. Проверьте имя носителя и адрес".
- Журналы шлюза VXML могут предоставить большему количеству подробности **deb voip**, который включает **прикладная трассировка err**". [id:5010] [ICM\_EVENT\_REPORT], dialogueId=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE\_WHISPER\_MEDIA\_ERROR",

### Возможные причины

Аудио файл Объявления шепота не было найдено.

### Действие Recommended

Проверьте, что сценарию ICM перечислили корректное аудио файл, и проверьте, что файл существует в медиасervere.