

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Устранение неполадок](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранять проблему, отнесенную к аудиозаписи между Речевым порталом Клиента Cisco (CVP) приложения Studio Вызова и Речевым XML Cisco (VXML) шлюзы.

Внесенный Taylan Kucuk, специалистом службы технической поддержки Cisco.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Сервер CVP
- Studio вызова CVP
- Шлюзы VXML Cisco
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

Используемые компоненты

Информация в данном документе основана на следующих положениях:

- Версия сервера 9.0 CVP

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.

Проблема

В студийном приложении вызова, как, например, Обратный вызов Любезности (CallbackEntry), система делает запись имени абонента в течение 32 сек., где как в студийном приложении вызова в аудио свойстве узла это установлено так же Max. рекордное время как 180 сек.

Устранение неполадок

Шаг 1. Включите журналы шлюза VXML.

приложение debug vxml все (только лабораторная среда)

Шаг 2. Соберите Журналы операций из приложения, расположенного на
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\{application}\Logs\ActivityLog\

Из журналов операций вы видите что Рекордный элемент sarts:

[Спойлер](#)

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:02.927, Record_01, входят,
10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:02.927, Record_01,
взаимодействие, audio_group, initial_audio_group

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:02.927, Record_01, входят,
10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:02.927, Record_01,
взаимодействие, audio_group, initial_audio_group

И 32 секунды спустя останавливается (256 КБ)

[Спойлер](#)

[Спойлер](#)

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные,
продолжительность, **32000**

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные, размер,
256000

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные,
maxtime, ложь

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные, имя
файла, +911244358000_20130828_015802.wav

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные, filepath,
C:\Temp\+911244358000_20130828_015802.wav

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, выход,
сделанный

10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные,
продолжительность, 3200010.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013 1:58:41.005,

Record_01, данные, размер, 25600010.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013
1:58:41.005, Record_01, данные, maxtime, false10.186.14.2.1377669482865.23. Callback,

28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, данные, имя файла,
+911244358000_20130828_015802.wav10.186.14.2.1377669482865.23. Callback, 28.08.2013

1:58:41.005, Record_01, данные, filepath,

C:\Temp\+911244358000_20130828_015802.wav10.186.14.2.1377669482865.23. Callback,
28.08.2013 1:58:41.005, Record_01, выход, сделанный

Шаг 2. Соберите журналы шлюза VXML.

На GW VXML yousee ошибка (mr_stop_record: mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, ОСТАНОВЛИВАНИЕ, ОЗУ)

[Спойлер](#)

010331: 28 августа 5:58:28.805: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 32000

010332: 28 августа 5:58:32.805: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 32000

010333: 28 августа 5:58:36.801: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 32000

010334: 28 августа 5:58:40.801: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 32000

010335: 28 августа 5:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679

010336: 28 августа 5:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: данные превышают макс., mc=0x3D19748, cid=0x2B7679

010337: 28 августа 5:58:40.825://2848377//MSM:/mr_stop_record: mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, ОСТАНОВЛИВАНИЕ, ОЗУ

010338: 28 августа 5:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679

010339: 28 августа 5:58:40.825: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 160

010340: 28 августа 5:58:40.825: MEM MAX достиг: дельта 160 maxmem: 256000

010331: 28 августа 5:58:28.805: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp:

32000010332: 28 августа 5:58:32.805: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp:

32000010333: 28 августа 5:58:36.801: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp:

32000010334: 28 августа 5:58:40.801: mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp:

32000010335: 28 августа 5:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: msfc evt 0x1000

cid=0x2B7679010336: 28 августа 5:58:40.825: \$ mr_vsp_notify_callback: данные превышают макс., mc=0x3D19748, cid=0x2B7679010337: 28 августа

5:58:40.825://2848377//MSM:/mr_stop_record: mc=0x3D19748, cause=MS_STOP_MAX_MEM, ОСТАНОВЛИВАНИЕ, RAM

010338: 28 августа 5:58:40.825: mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679010339: 28 августа 5:58:40.825:

mr_stream_save_voice: данные возвратились из vsp: 160010340: 28 августа 5:58:40.825: MEM MAX достиг: дельта 160 maxmem: 256000

Решение

В шлюзе VXML, Увеличение IVR record memory session с этой командой.

gw (config) #ivr делают запись сеанса памяти? <0-256000> память в Кбайтах