

排除CVP耳语公告问题故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[问题汇总1](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总2](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

[问题汇总3](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[推荐的行为](#)

Introduction

本文描述如何排除几个问题故障与Cisco用户语音门户(CVP)耳语公告(WA)功能有关。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP提前功能
- Cisco Unified智能联络管理(ICM) ， Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)配置

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器9.0(1)
- UCCE 9.0(1)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

问题汇总1

从CVP的呼叫人经验恶劣的铃音音品在耳语公告呼叫的呼叫人回铃段。铃音能听起来一系列的点击

。

可能的原因

媒体终接点在Cisco Unified Communications管理器的SIP Trunk被启用

推荐的行为

在SIP Trunk的功能失效MTP。

问题汇总2

耳语Annoucement在内部地路由被转移的/conferenced呼叫不能使用对另一个代理程序。

可能的原因

必须发送呼叫到在于Transfer请求，运行的ICM脚本内的语音应答单元(VRU) CVP。

推荐的行为

插入一发送到VRU节点或在于Transfer请求，运行的ICM脚本的开始运行外部脚本节点。

问题汇总3

耳语Annoucement不能使用。

错误消息

- UCCE中央控制器事件浏览器和路由器日志显示：“无法查找耳语公告媒体文件<filename>”
- CVP呼叫服务器日志显示：“出故障的耳语及时放音。检查媒体姓名和地址”。
- VXML网关日志能提供更多细节**deb voip appl****犯错跟踪**enable (event)。“[id:5010] [ICM_EVENT_REPORT], dialogueId=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE_WHISPER_MEDIA_ERROR”。

可能的原因

未找到耳语公告音象文件。

推荐的行为

检查ICM脚本有列出的正确的音象文件并且检查文件存在于媒体服务器。