

排除故障CVP密谈通告问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题汇总1](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总2](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

[问题汇总3](#)

[错误消息](#)

[可能的原因](#)

[建议操作](#)

简介

本文描述如何排除故障与Cisco用户语音门户(CVP)密谈通告(WA)功能涉及的几个问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

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)部署

[使用的组件](#)

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)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题汇总1

呼叫方体验从CVP的恶劣的铃音音品在密谈通告呼叫的呼叫方回铃段。铃音能听起来一系列的点击。

可能的原因

媒介终接点在Cisco Unified Communications管理器的SIP中继启用

建议操作

在SIP中继的禁用MTP。

问题汇总2

密谈Annoucement失效在一内部地已路由已转接/conferenced呼叫的播放到另一个代理程序。

可能的原因

呼叫一定被退还的到在于Transfer请求，运行的ICM脚本内的语音应答单元(VRU) CVP。

建议操作

插入发送对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

密谈Annoucement发生故障播放。

错误消息

- UCCE中央控制器事件查看器和路由器日志显示：“无法查找密谈通告媒体文件<filename>”
- CVP呼叫服务器日志显示：“密谈提示失败的播放。检查媒体姓名和地址”。
- VXML网关日志能提供更多细节`deb voip appli`**犯错**`trace enable (event)`。“[id:5010] [ICM_EVENT_REPORT], dialogueId=119, sendSeqNo=4, eventId=ANSWER, causeCode=CAUSE_WHISPER_MEDIA_ERROR”，

可能的原因

密谈未找到通告音频文件。

建议操作

检查ICM脚本有列出的正确音频文件并且检查文件在媒体服务器存在。