

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[解决方案](#)

## 简介

本文描述如何排除故障与在Cisco用户语音门户(CVP)呼叫工作室应用程序和思科语音XML(VXML)网关之间的音频录音涉及的问题。

贡献用Taylan Kucuk , Cisco TAC工程师。

## [先决条件](#)

## [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP服务器
- CVP呼叫工作室
- 思科VXML网关
- 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：

- CVP服务器版本9.0

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

在呼叫工作室应用程序，类似例如礼貌回拨(CallbackEntry)，系统记录呼叫方的名称为32正如在呼叫在音频节点属性的工作室应用程序设置作为最大记录时间作为180秒的秒。

## 故障排除

步骤1. Enable (event) VXML网关日志。

调试vxml应用程序全部(仅实验室环境)

步骤2.从applicaton的收集的活动日志，查找在C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\ {应用程序} \日志\ ActivityLog \

从活动日志您能看到记录元素sarts：

### [掠夺者](#)

10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:02.927,Record\_01,enter ,  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,interaction,audio\_group,initial\_audio\_group  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,enter,10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,interaction,audio\_group,initial\_audio\_group  
并且32个几秒后终止(256kb)

### [掠夺者](#)

### [掠夺者](#)

10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,data,duration ,  
**32000**  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,data,size ,  
**256000**  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,data,maxtime,false  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,filename,+911244358000\_20130828\_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,filepath,C:\Temp\+911244358000\_20130828\_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,exit,done  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,duration,3200010.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
3 01:58:41.005,Record\_01,data,size,25600010.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,maxtime,false10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,filename,+911244358000\_20130828\_015802.wav10.186.14.2.1377  
669482865.23.CallBack,08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data,filepath,C:\Temp\+911244358000\_20130828\_015802.wav10.186.1  
4.2.1377669482865.23.CallBack,08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,exit,done

步骤2.收集的VXML网关日志。

在VXML GW yousee错误(mr\_stop\_record : mc=0x3D19748 , cause=MS\_STOP\_MAX\_MEM , 正在停止 , RAM)

### [掠夺者](#)

010331 : 八月28 05:58:28.805 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000  
010332 : 八月28 05:58:32.805 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000  
010333 : 八月28 05:58:36.801 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000  
010334 : 八月28 05:58:40.801 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000  
010335 : 八月28 05:58:40.825 : \$ mr\_vsp\_notify\_callback : msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679  
010336 : 八月28 05:58:40.825 : \$ mr\_vsp\_notify\_callback : **数据超出最大** , mc=0x3D19748 ,  
cid=0x2B7679  
010337 : 八月28 05:58:40.825 : //2848377//MSM : /mr\_stop\_record : mc=0x3D19748 ,  
**cause=MS\_STOP\_MAX\_MEM , 正在停止 , RAM**  
010338 : 八月28 05:58:40.825 : mr\_vsp\_flush\_stream : stream=0x15ED57B8 , cid=0x2B7679  
010339 : 八月28 05:58:40.825 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 160  
010340 : 八月28 05:58:40.825 : 被到达的最大值MEM : Delta 160 maxmem : 256000

010331 : 八月28 05:58:28.805 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000010332 : 八  
月28 05:58:32.805 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000010333 : 八月28  
05:58:36.801 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000010334 : 八月28  
05:58:40.801 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 32000010335 : 八月28  
05:58:40.825 : \$ mr\_vsp\_notify\_callback : msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679010336 : 八月28  
05:58:40.825 : \$ mr\_vsp\_notify\_callback : 数据超出最大 , mc=0x3D19748 ,  
cid=0x2B7679010337 : 八月28 05:58:40.825 : //2848377//MSM : /mr\_stop\_record  
: mc=0x3D19748 , cause=MS\_STOP\_MAX\_MEM , 正在停止 , RAM010338 : 八月28  
05:58:40.825 : mr\_vsp\_flush\_stream : stream=0x15ED57B8 , cid=0x2B7679010339 : 八月28  
05:58:40.825 : mr\_stream\_save\_voice : 从vsp返回的数据 : 160010340 : 八月28 05:58:40.825  
: 被到达的最大值MEM : Delta 160 maxmem : 256000

## [解决方案](#)

在VXML网关中，请增加ivr record memory session用此命令。

gw(config)#ivr记录内存会话 ? <0-256000>内存以Kbyte