# Dépannage d'un appel silencieux dû à un fichier audio absent

## Table des matières


[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

- [Exigences](#)
- [Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

- [Vérifier le flux](#)
- [Vérifier la piste d'audit](#)


## Introduction

Ce document décrit comment dépanner les appels entrants qui sont silencieux pendant la phase de réponse vocale interactive (IVR) de l'appel.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco recommande que vous ayez une connaissance de ce sujet :

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur la version logicielle suivante :

- WxCC 2.0

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

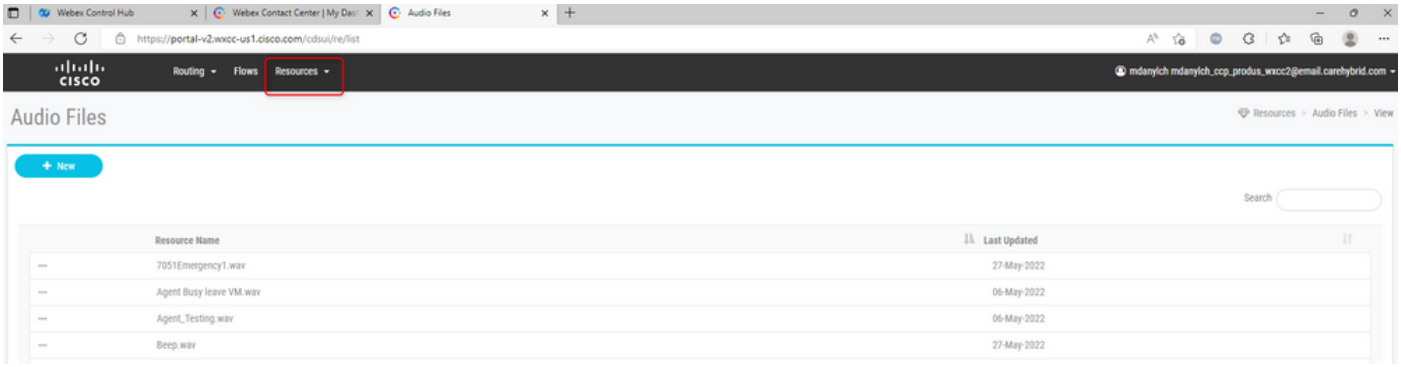
## Problème

Il n'y a pas de lecture audio du système IVR. Le silence se produit au début de l'appel ou à

n'importe quel stade du flux.

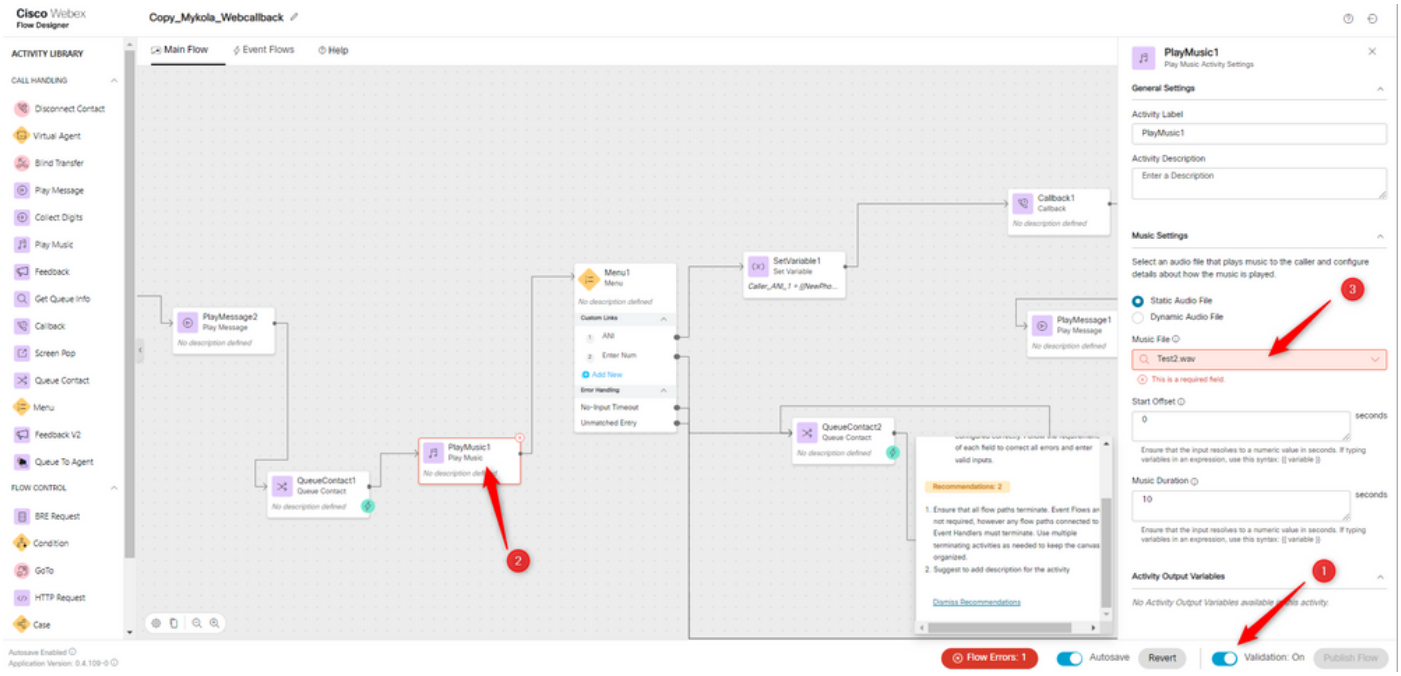
# Solution

La raison du silence est que le fichier audio a été supprimé dans le flux. Ce scénario peut se produire si un administrateur supprime le fichier de la section Ressources du portail WxCC.



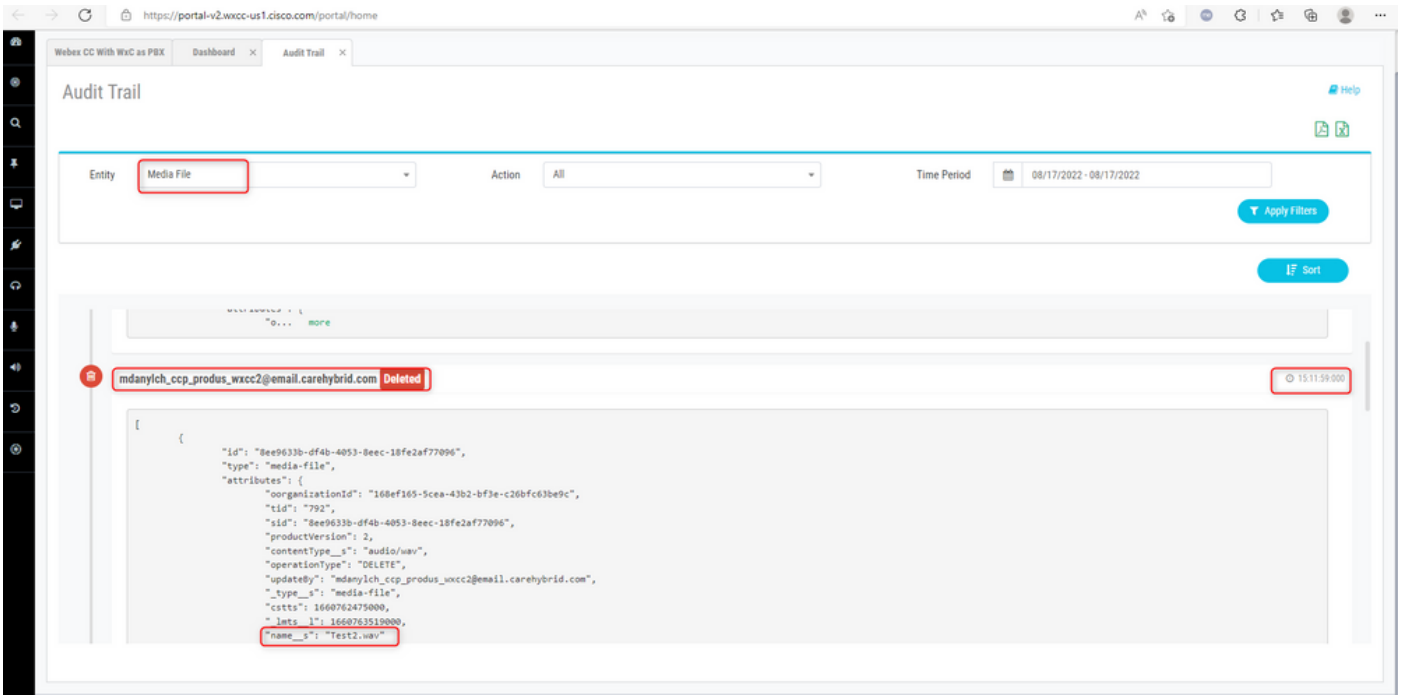

- Vérifier le flux

Afin de dépanner le problème, vérifiez si le fichier audio est configuré dans le flux. Ouvrez le flux et essayez de le valider. Si la validation échoue, vérifiez les notes d'erreur de flux afin de naviguer jusqu'au bloc qui a le problème. Sélectionnez le bloc problématique et vérifiez si le fichier audio est correctement présenté dans le bloc.

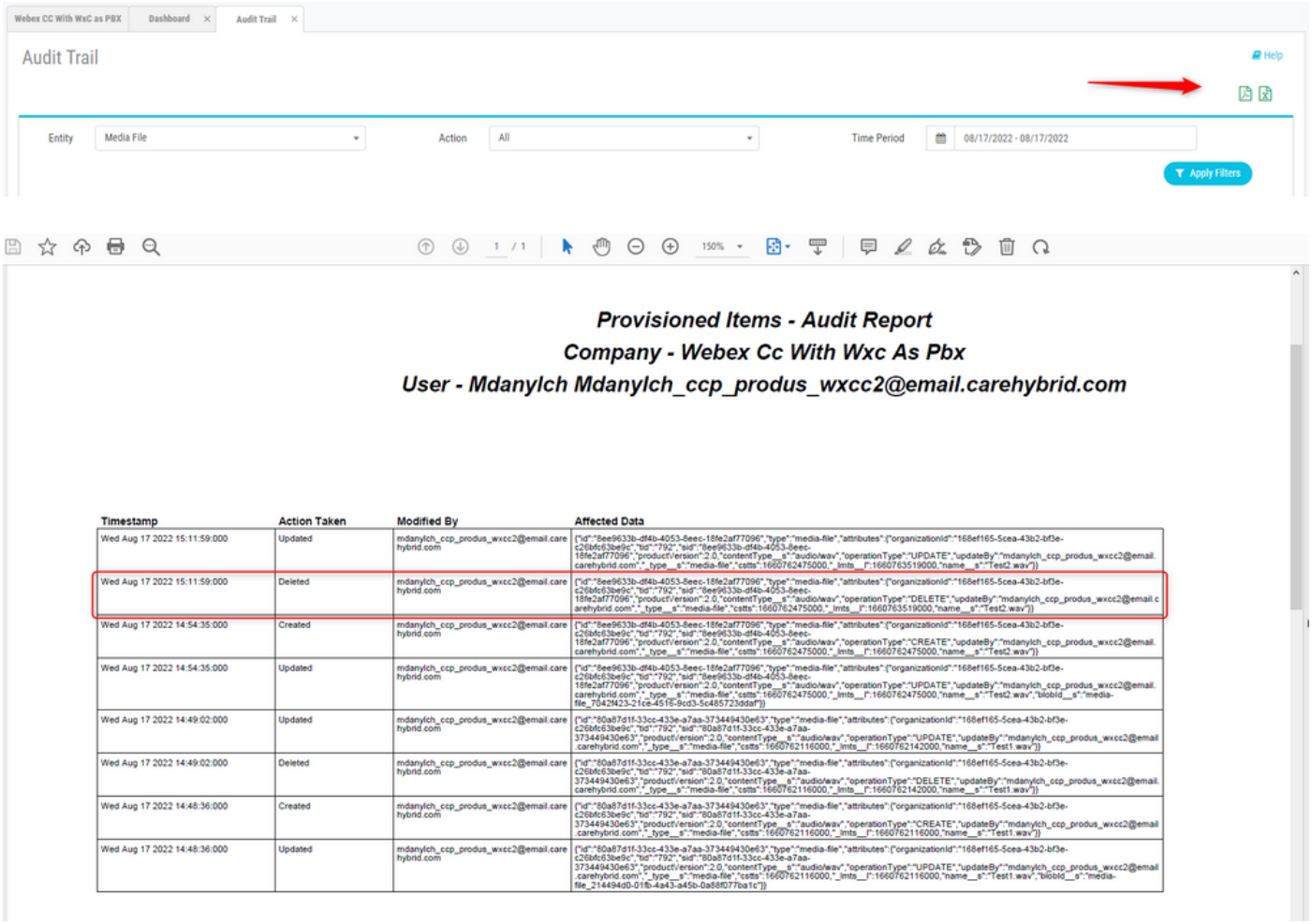



- Vérifier la piste d'audit

Dans l'interface utilisateur Piste d'audit, vous pouvez voir qui a supprimé le fichier audio.




Vous pouvez également consulter ces informations lorsque vous téléchargez le fichier PDF ou Excel avec les journaux d'audit.




Afin de résoudre le problème, veuillez mettre à jour le flux avec le nouveau contenu téléchargé ou disponible dans le fichier audio Ressources.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.