对因音频文件缺失而导致的静默呼叫进行故障排除

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

问题

解决方案

- 检查流
- 检查审计跟踪

简介

本文档介绍如何对呼叫的交互式语音应答(IVR)阶段无提示的入站呼叫进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Webex联系中心(WxCC)2.0

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- WxCC 2.0

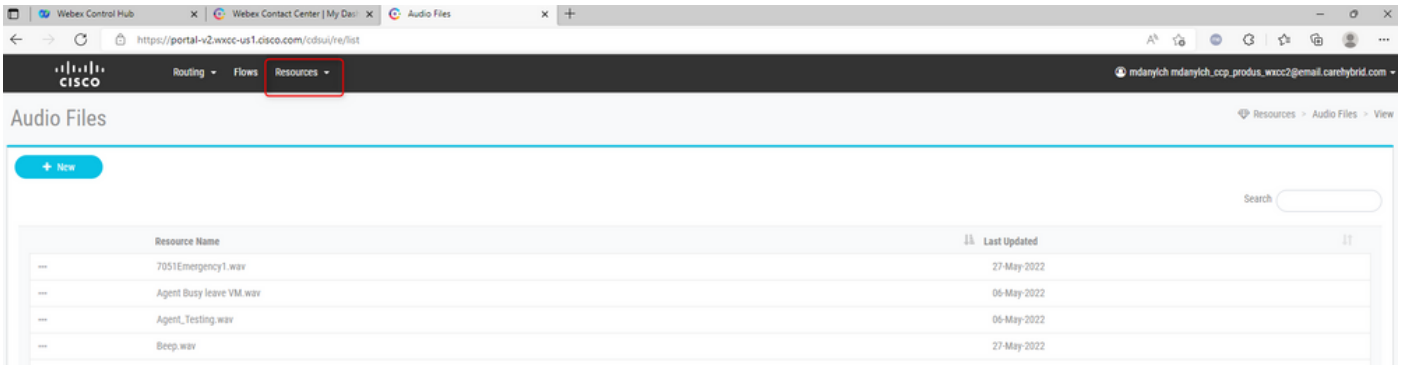
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

没有来自IVR的音频播放。静默发生在呼叫开始时或流的任意阶段。

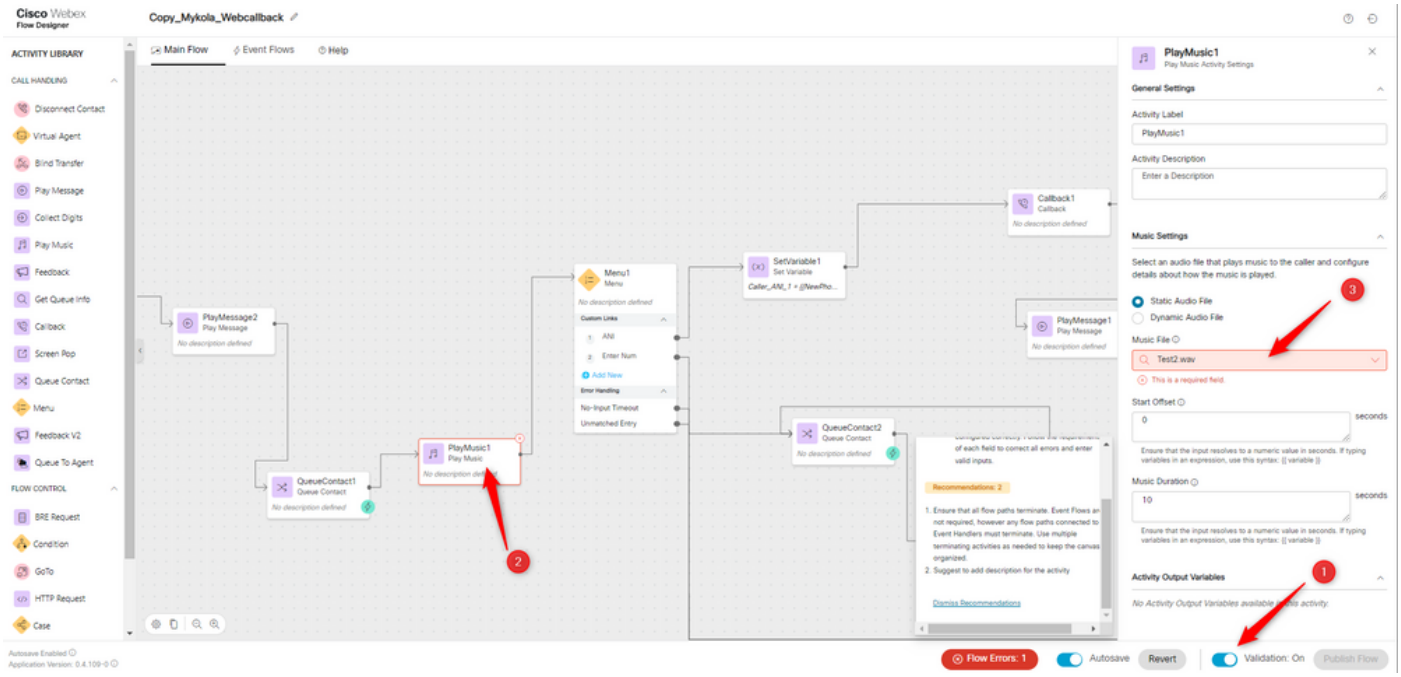
解决方案

静默的原因是音频文件已在流中删除。如果管理员从WxCC门户的Resources部分删除文件，则会发生这种情况。



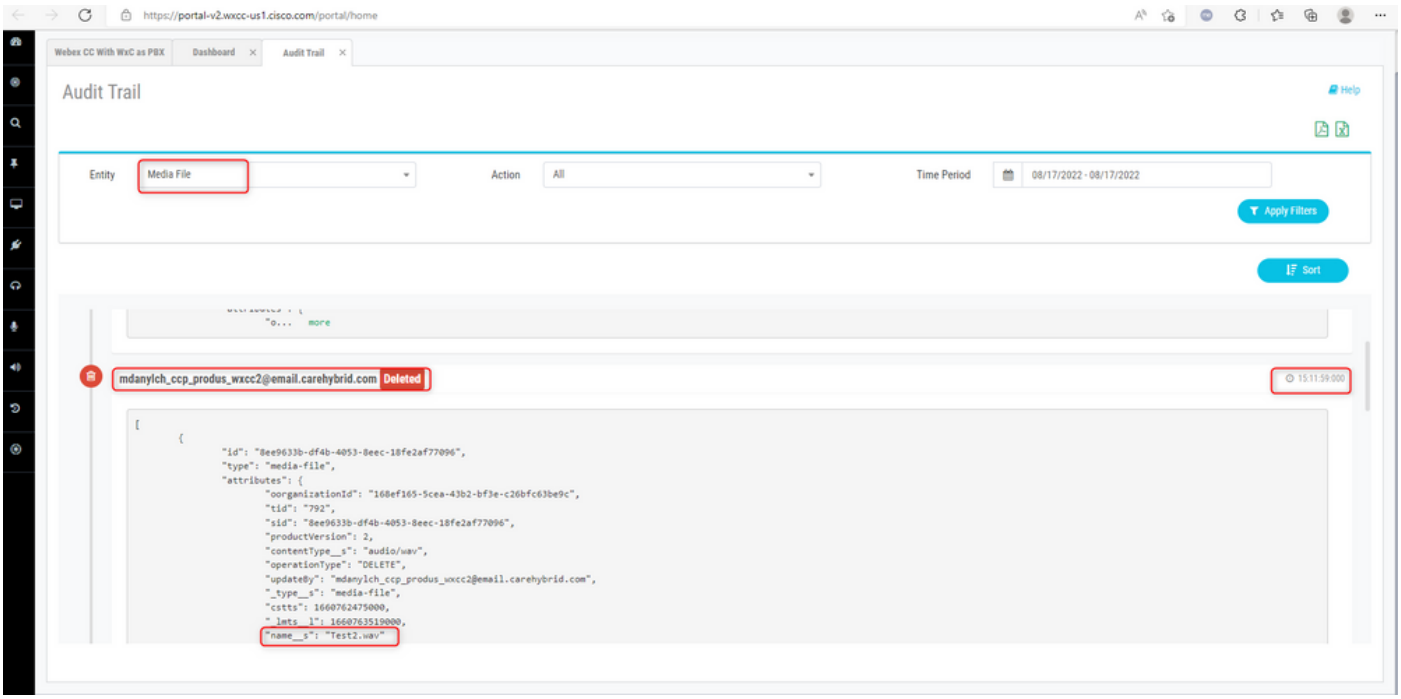
- 检查流

为了排查问题，请检查音频文件是否已在流中配置。打开流并尝试对其进行验证。如果验证失败，请检查流错误注释以导航到出现问题的块。选择有问题的块，并检查音频文件是否正确显示在块中。

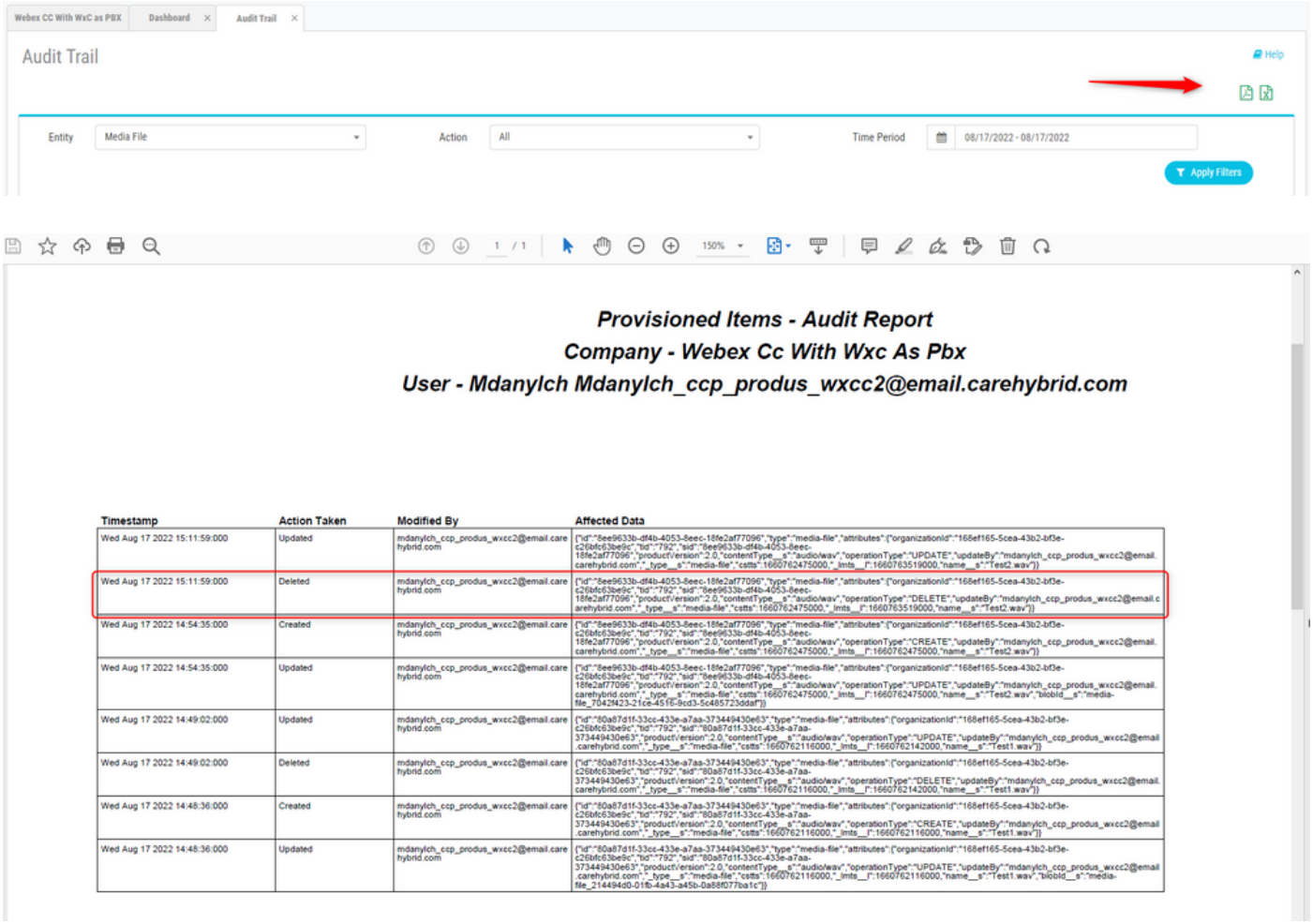


- 检查审计跟踪

从“审计追踪用户界面”中，您可以看到谁删除了音频文件。



当您下载包含审核日志的PDF或Excel文件时，您还可以看到此信息。



为了解决此问题，请使用已上传的新内容更新流或在资源音频文件中可用。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。