

Solución de problemas de llamada silenciosa debido a archivo de audio ausente

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Comprobar el flujo](#)

[Comprobar trazas de auditoría](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de llamadas entrantes que están en silencio durante la etapa de respuesta de voz interactiva (IVR) de la llamada.

Prerequisites

Requirements

Cisco le recomienda que tenga conocimiento acerca de este tema:

- Centro de contacto Webex (WxCC) 2.0

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en estas versiones de software:

- WxCC 2.0

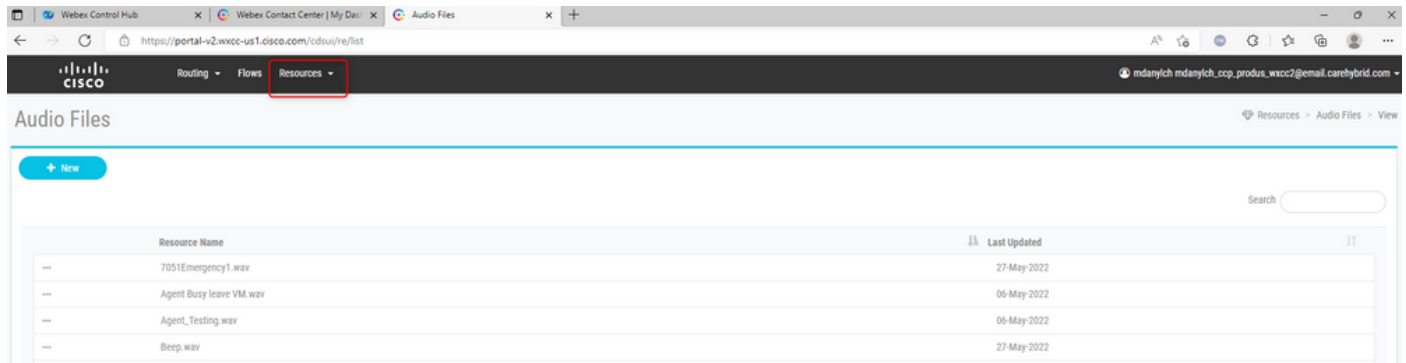
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

No hay reproducción de audio desde IVR. El silencio se produce al principio de la llamada o durante cualquier etapa del flujo.

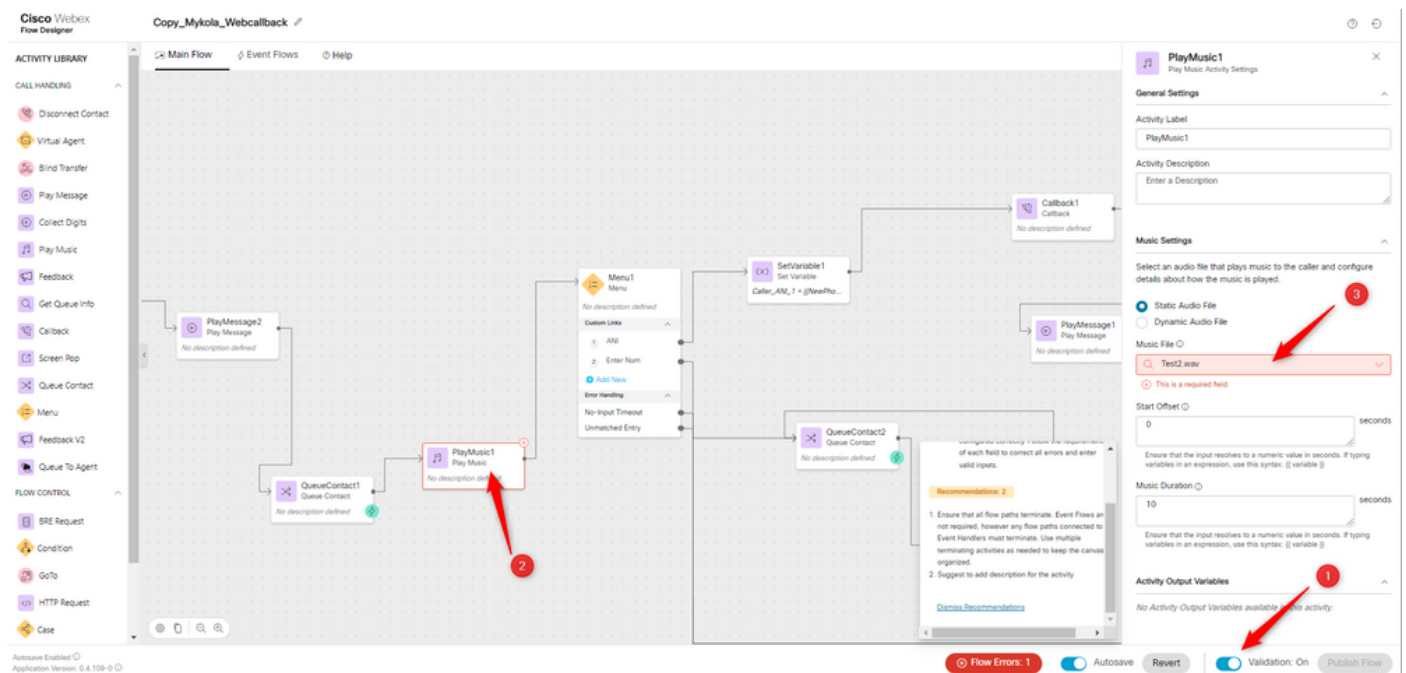
Solución

El motivo del silencio es que el archivo de audio se ha eliminado del flujo. Este escenario puede ocurrir si un administrador elimina el archivo de la sección de recursos del portal WxCC.



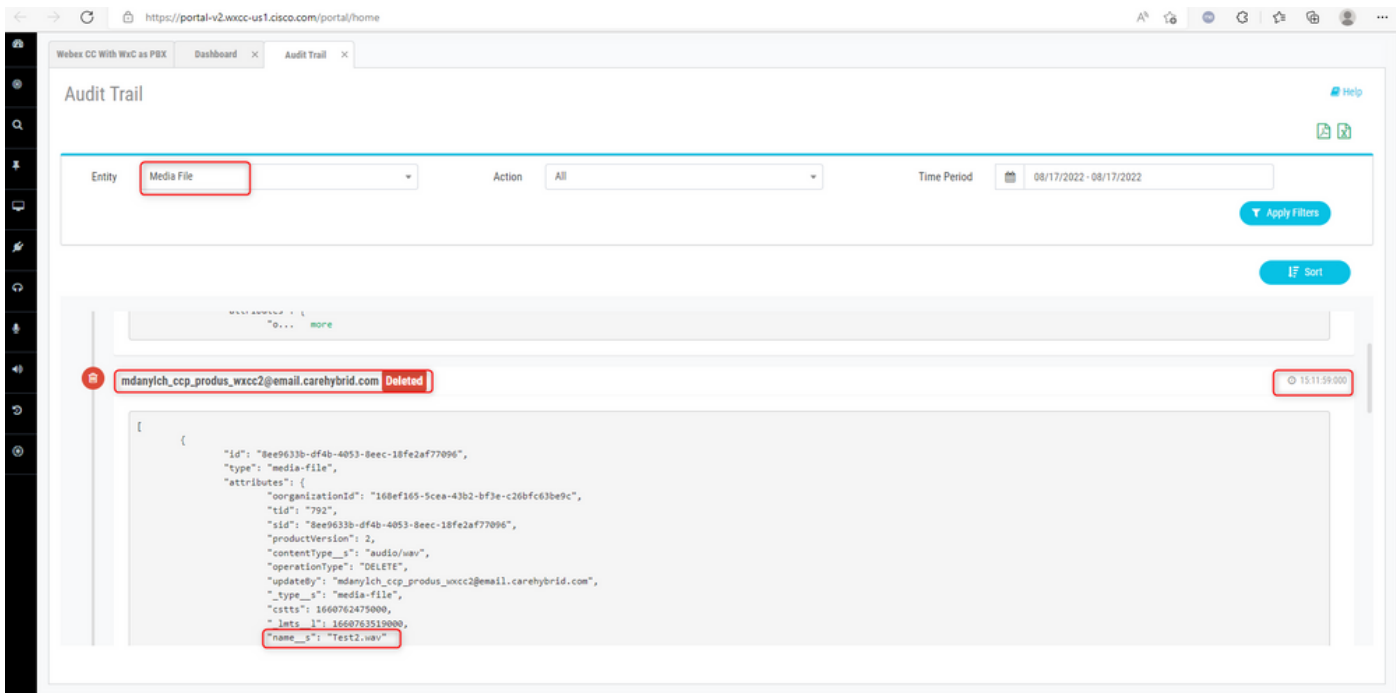
• Comprobar el flujo

Para resolver el problema, verifique si el archivo de audio está configurado en el flujo. Abra el flujo e intente validarlo. Si la validación no es exitosa, verifique las notas de error de flujo para navegar al bloque que tiene el problema. Seleccione el bloque problemático y compruebe si el archivo de audio se presenta correctamente en el bloque.

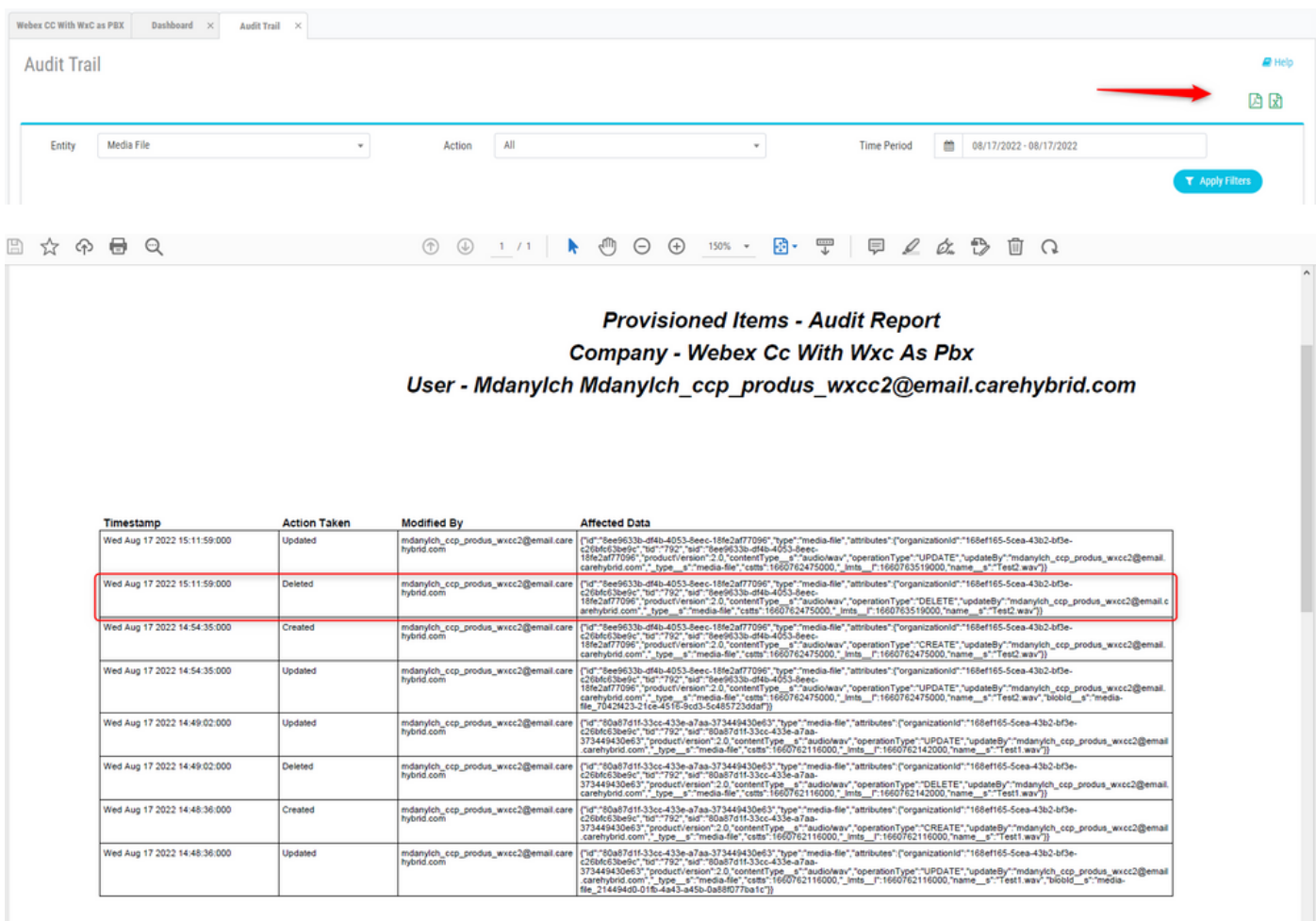


• Comprobar trazas de auditoría

En la interfaz de usuario de trazas de auditoría puede ver quién ha eliminado el archivo de audio.



También puede ver esta información al descargar el archivo PDF o Excel con los registros de auditoría.



Para resolver el problema, actualice el flujo con el nuevo flujo cargado o disponible en el archivo de audio de recursos.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).