

# Risoluzione dei problemi di chiamata invisibile all'utente a causa di file audio assente

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Controlla il flusso](#)

[Controlla riepilogo di controllo](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle chiamate in entrata che rimangono invisibili durante la fase IVR (Interactive Voice Response) della chiamata.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di questo argomento:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

### Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- WxCC 2.0

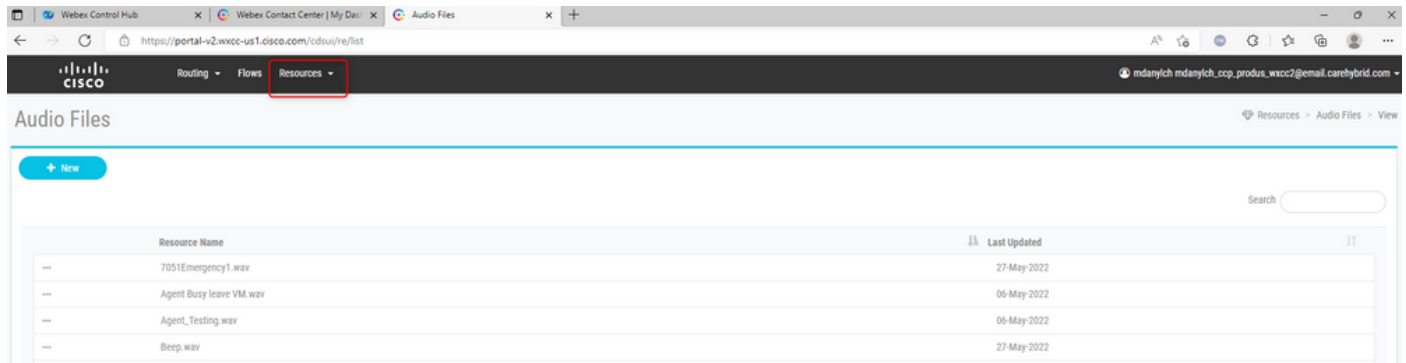
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

Non è disponibile alcuna riproduzione audio da IVR. Il silenzio si verifica all'inizio della chiamata o durante qualsiasi fase del flusso.

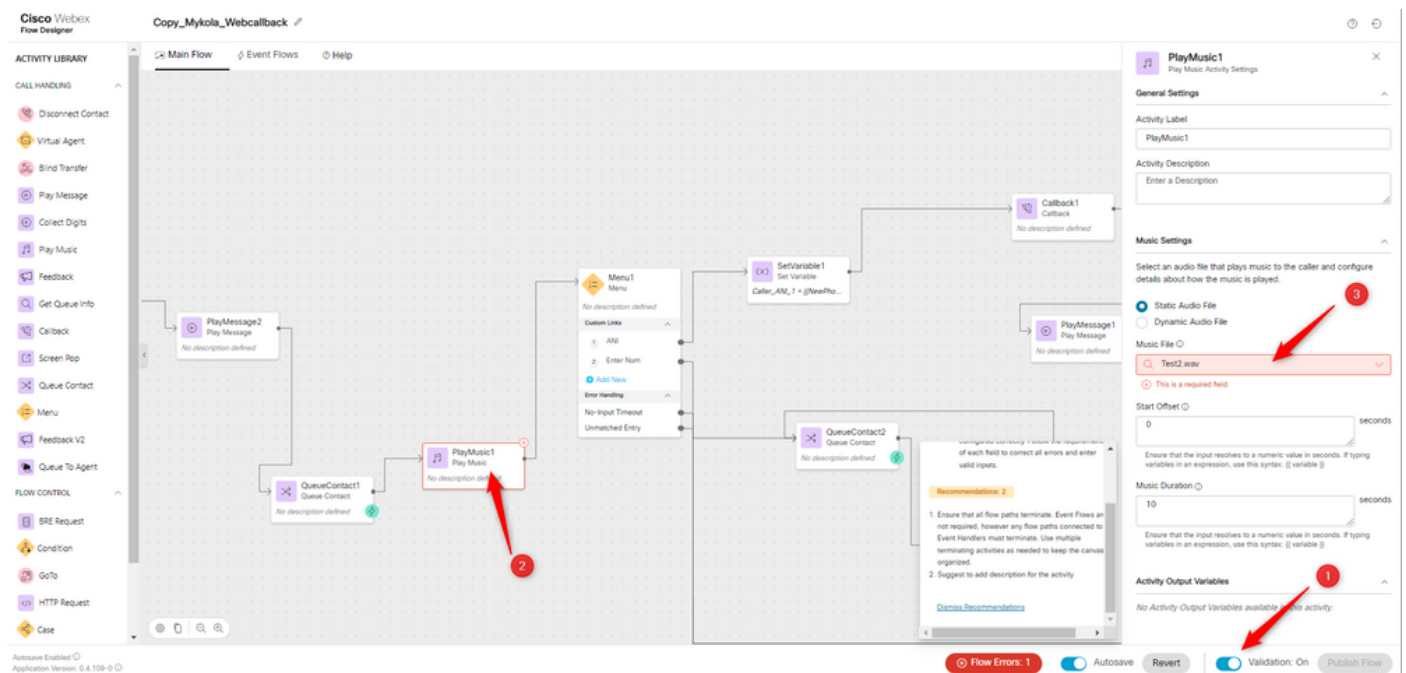
# Soluzione

Il motivo del silenzio è che il file audio è stato rimosso nel flusso. Questo scenario può verificarsi se un amministratore elimina il file dalla sezione Risorse del portale WxCC.



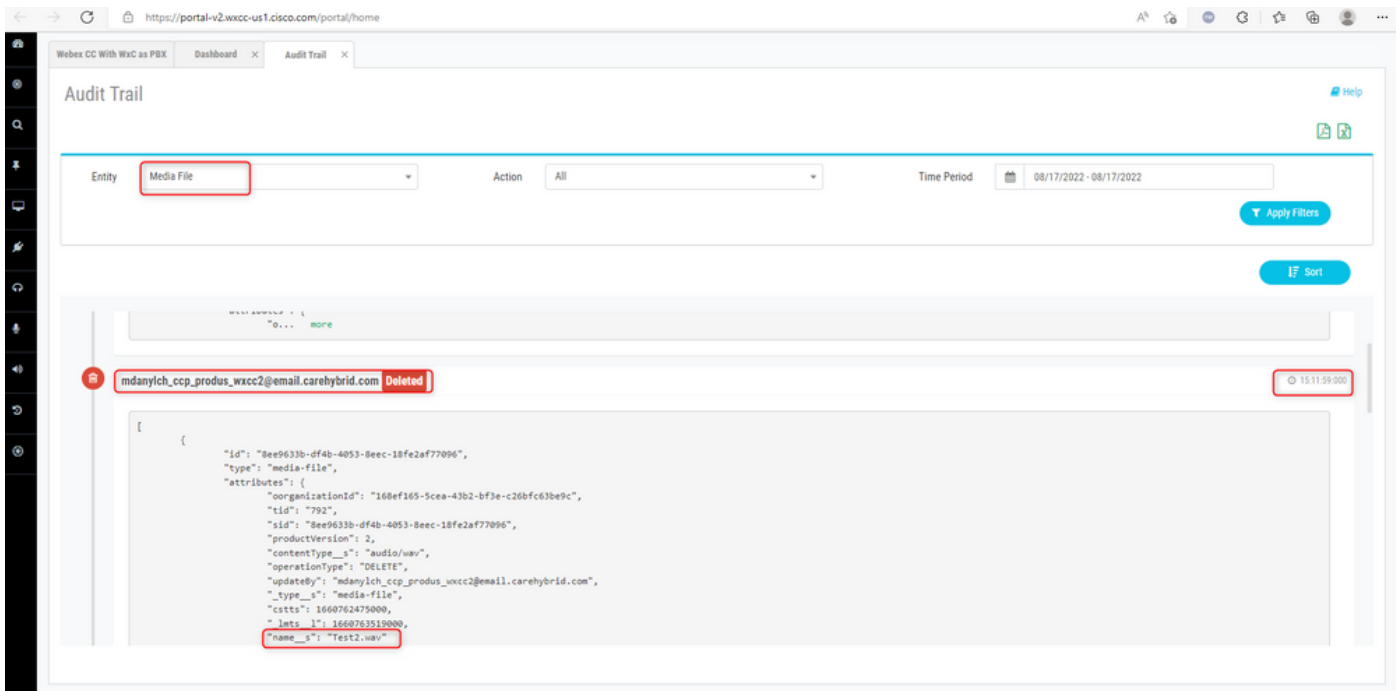
## • Controlla il flusso

Per risolvere il problema, controllare se il file audio è configurato nel flusso. Aprire il flusso e provare a convalidarlo. Se la convalida non riesce, controllare le note relative agli errori di flusso per individuare il blocco che ha il problema. Selezionate il blocco con problemi e verificate che il file audio sia inserito correttamente nel blocco.

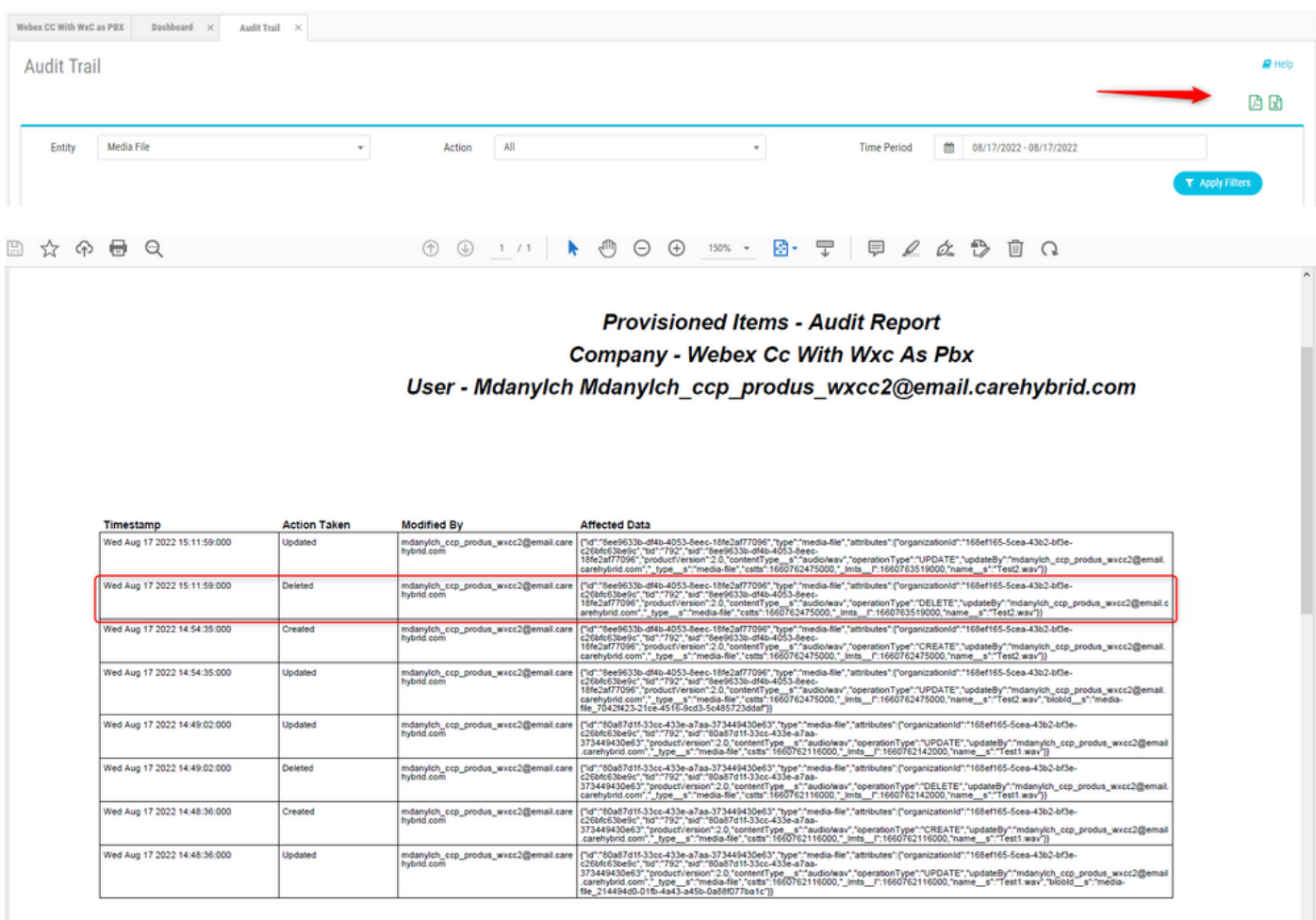


## • Controlla riepilogo di controllo

Dall'interfaccia utente Audit Trail, è possibile vedere chi ha eliminato il file audio.



È inoltre possibile visualizzare queste informazioni quando si scarica il file PDF o Excel con i log di controllo.



Per risolvere il problema, aggiornare il flusso con il nuovo file caricato o disponibile nel file audio Resources.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).