

オーディオファイルの欠落によるサイレントコールのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[フローの確認](#)

[監査証跡の確認](#)

概要

このドキュメントでは、コールのInteractive Voice Response(IVR)段階でサイレント状態になる着信コールのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する専門知識があることが推奨されます。

- Webex Contact Center(WxCC)2.0

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアバージョンに基づくものです。

- WxCC 2.0

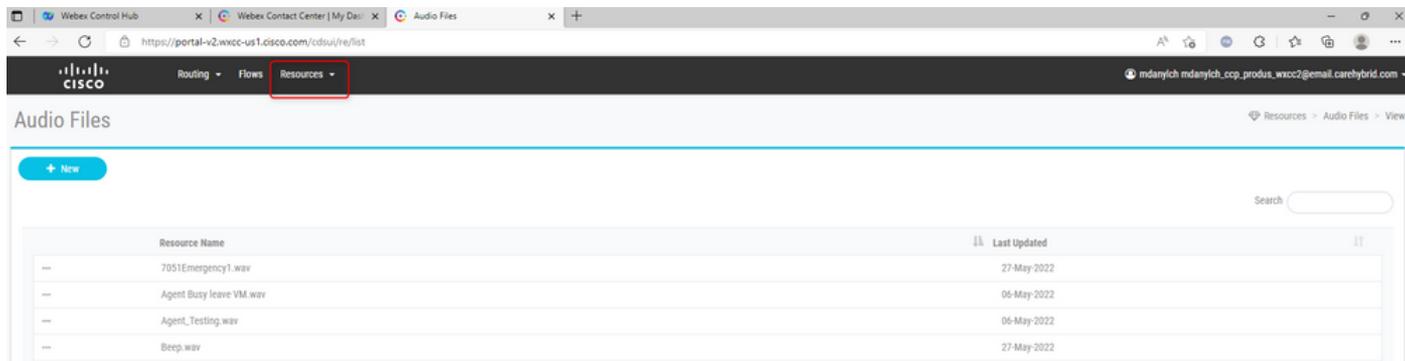
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

IVRからのオーディオ再生はありません。無音は、コールの開始時またはフローの任意の段階で発生します。

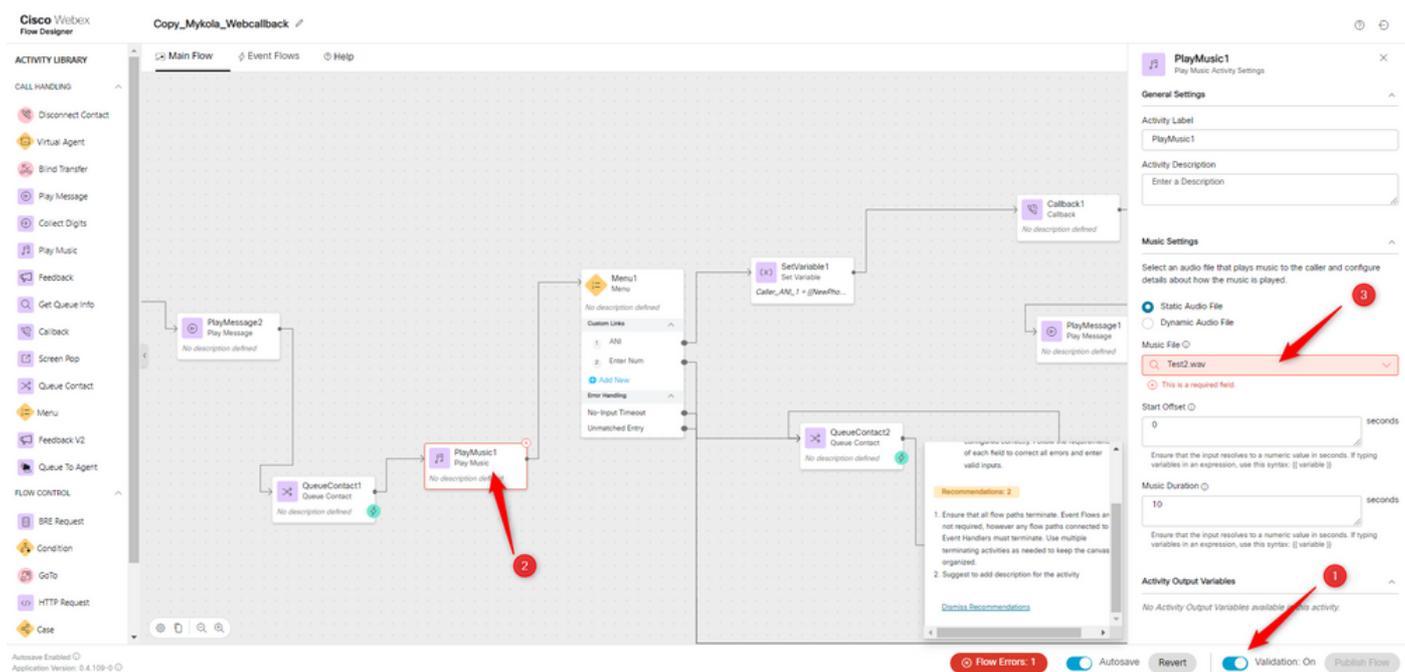
解決方法

無音の理由は、オーディオファイルがフローから削除されたためです。このシナリオは、管理者がWxCCポータルの[Resources]セクションからファイルを削除すると発生します。



・フローの確認

問題をトラブルシューティングするには、オーディオファイルがフローに設定されているかどうかを確認します。フローを開き、検証を試みます。検証が失敗した場合は、フローエラーのメモを確認して、問題のあるブロックに移動します。問題のあるブロックを選択し、オーディオファイルがブロックに正しく表示されるかどうかを確認します。



・監査証跡の確認

監査証跡ユーザーインターフェイスから、オーディオファイルを削除したユーザを確認できます。

Entity: Media File | Action: All | Time Period: 08/17/2022 - 08/17/2022

mdanylch_ccp_produ... Deleted | 15:11:59:00

```
{
  "id": "8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096",
  "type": "media-file",
  "attributes": {
    "organizationId": "168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c",
    "tid": "792",
    "sid": "8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096",
    "productVersion": 2,
    "contentType_s": "audio/wav",
    "operationType": "DELETE",
    "updateBy": "mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com",
    "_type_s": "media-file",
    "csts": 1660762475000,
    "lms_1": 1660763519000,
    "name_s": "Test2.wav"
  }
}
```

この情報は、監査ログを使用してPDFファイルまたはExcelファイルをダウンロードするときにも表示されます。

Provisioned Items - Audit Report
Company - Webex Cc With Wxc As Pbx
User - Mdanylch Mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com

Timestamp	Action Taken	Modified By	Affected Data
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lms_1":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lms_1":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Created	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lms_1":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-beec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lms_1":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lms_1":1660762142000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lms_1":1660762142000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Created	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lms_1":1660762142000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e93","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lms_1":1660762142000,"name_s":"Test1.wav","blobid_s":"media-file_2144940-016-4a43-a45b-0a88077b61c"}]

この問題を解決するには、Resourcesオーディオファイルに新しくアップロードまたは使用可能になった内容でフローを更新してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。