

오디오 파일이 없어서 무음 통화 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[흐름 확인](#)

[감사 추적 확인](#)

소개

이 문서에서는 통화의 IVR(Interactive Voice Response) 단계 중에 무음 상태인 인바운드 통화의 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

Cisco에서는 다음 항목에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Webex Contact Center(WxCC) 2.0

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- WxCC 2.0

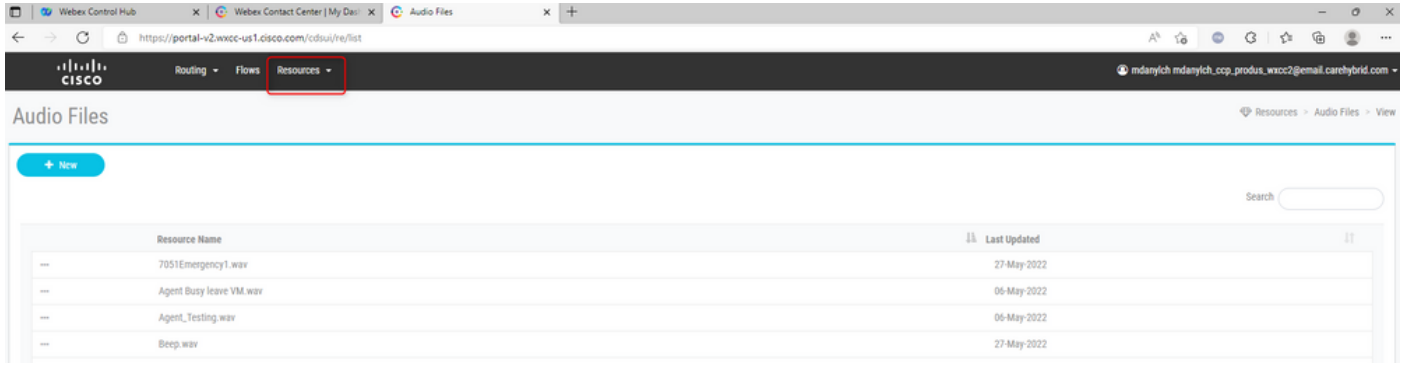
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제

IVR에서 오디오를 재생할 수 없습니다. 침묵은 통화 시작 시 또는 흐름의 모든 단계에서 발생합니다

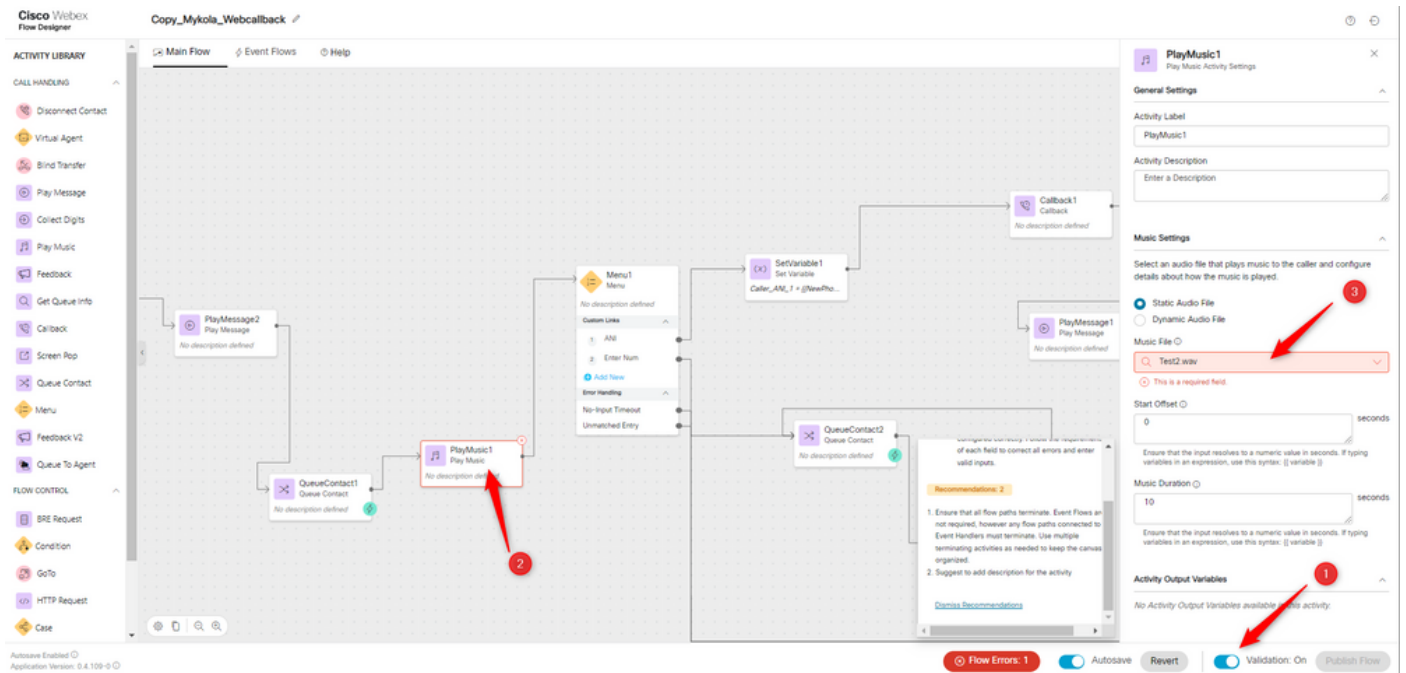
솔루션

침묵하는 이유는 Flow에서 오디오 파일이 제거되었기 때문입니다. 관리자가 WxCC 포털의 Resources(리소스) 섹션에서 파일을 삭제할 경우 이 시나리오가 발생할 수 있습니다.



• 흐름 확인

문제를 해결하려면 오디오 파일이 흐름에 구성되어 있는지 확인합니다. 플로우를 열고 유효성을 검사해 보십시오. 검증에 성공하지 못한 경우 문제가 있는 블록으로 이동하려면 Flow Error(플로우 오류) 노트를 확인합니다. 문제가 있는 블록을 선택하고 해당 블록에 오디오 파일이 제대로 표시되었는지 확인합니다.



• 감사 추적 확인

감사 추적 사용자 인터페이스에서 오디오 파일을 삭제한 사용자를 확인할 수 있습니다.

The screenshot shows the 'Audit Trail' page in the Webex console. The 'Entity' is set to 'Media File'. A record is highlighted with a red box, showing a 'Deleted' action performed by 'mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com' at 15:11:59:00. The record details are as follows:

```

{
  "id": "8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096",
  "type": "media-file",
  "attributes": {
    "organizationId": "168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c",
    "tid": "792",
    "sid": "8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096",
    "productVersion": 2,
    "contentType_s": "audio/wav",
    "operationType": "DELETE",
    "updateBy": "mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com",
    "type_s": "media-file",
    "csts": 1660762475000,
    "lmts": 1660763519000,
    "name_s": "Test2.wav"
  }
}

```

감사 로그가 있는 PDF 또는 Excel 파일을 다운로드할 때도 이 정보를 볼 수 있습니다.

The screenshot shows the 'Audit Trail' page with a red arrow pointing to the download icon. Below it is a screenshot of the 'Provisioned Items - Audit Report' PDF document, which contains a table of audit events.

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-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lmts_f":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lmts_f":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Created	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lmts_f":1660762475000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762475000,"lmts_f":1660762475000,"name_s":"Test2.wav","blobId_s":"media-file_7042423-210e-4516-9033-5c465729d8af"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lmts_f":1660762116000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lmts_f":1660762116000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Created	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lmts_f":1660762116000,"name_s":"Test1.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc3be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e3","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","type_s":"media-file","csts":1660762116000,"lmts_f":1660762116000,"name_s":"Test1.wav","blobId_s":"media-file_2144940-01fe-4a43-a450-0a880770a1c"}]

문제를 해결하려면 Resources(리소스) 오디오 파일에서 업로드되거나 사용 가능한 새 파일로 Flow(플로우)를 업데이트하십시오.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.