

Solucionar problemas de chamada silenciosa devido a arquivo de áudio ausente

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Verifique o fluxo](#)

[Verificar trilha de auditoria](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de chamadas de entrada que são silenciosas durante o estágio de Resposta de Voz Interativa (IVR) da chamada.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda ter conhecimento deste tópico:

- Webex Contact Center (WxCC) 2.0

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nesta versão de software:

- WxCC 2.0

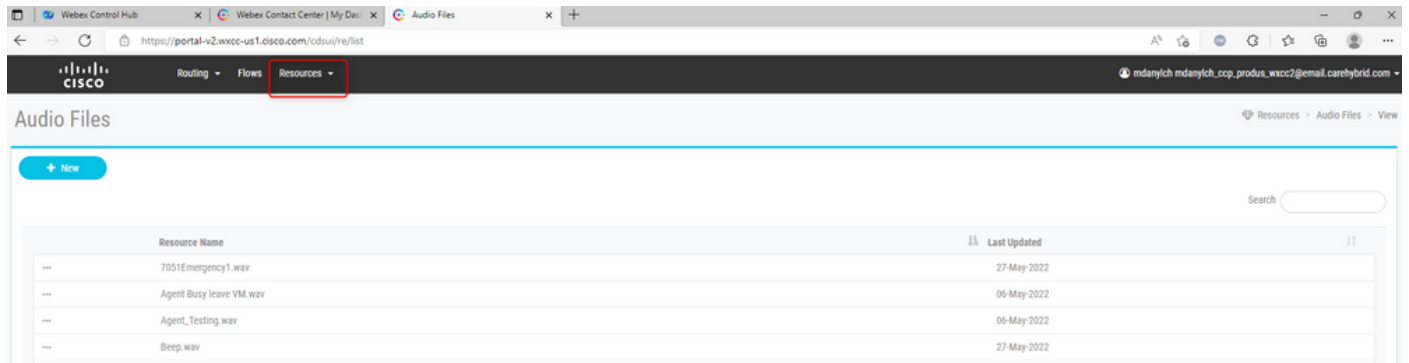
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Não há reprodução de áudio de IVR. O silêncio ocorre no início da chamada ou durante qualquer estágio do fluxo.

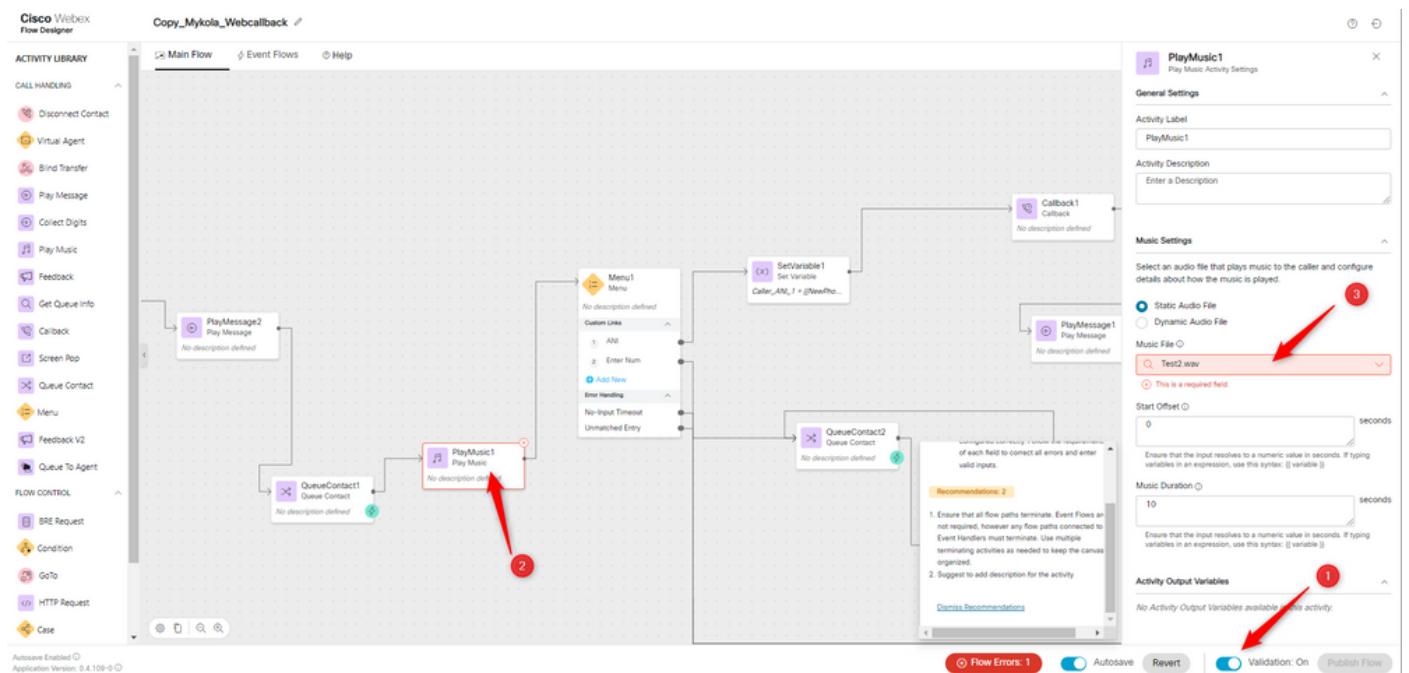
Solução

A razão para o silêncio é que o arquivo de áudio foi removido no fluxo. Esse cenário poderá ocorrer se um administrador excluir o arquivo da seção Recursos do portal WxCC.



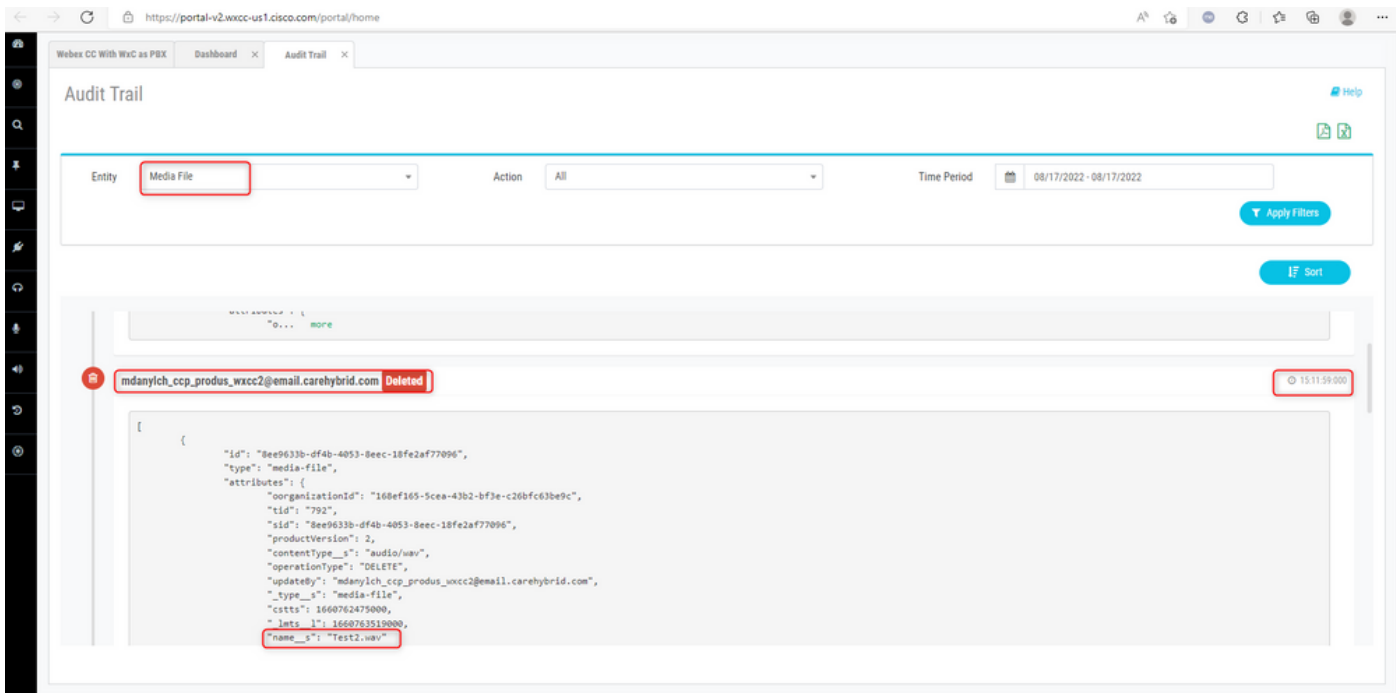
• Verifique o fluxo

Para solucionar o problema, verifique se o arquivo de áudio está configurado no fluxo. Abra o Fluxo e tente validá-lo. Se a validação não for bem-sucedida, verifique as notas de erro de fluxo para navegar até o bloco que tem o problema. Selecione o bloco problemático e verifique se o arquivo de áudio é apresentado no bloco corretamente.

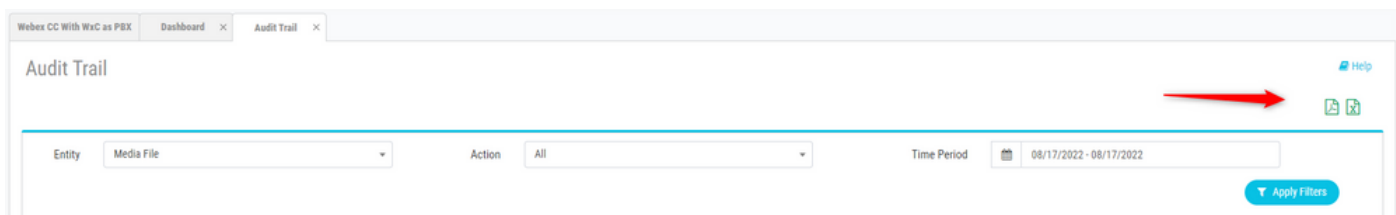


• Verificar trilha de auditoria

Na Interface do Usuário da Trilha de Auditoria, você pode ver quem excluiu o arquivo de áudio.



Você também pode ver essas informações ao fazer download do arquivo PDF ou Excel com os Logs de auditoria.



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-4053-8ee3-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"_lms_f":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Deleted	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"_lms_f":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Created	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"_lms_f":1660763519000,"name_s":"Test2.wav"}]
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Updated	mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com	["id":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8ee3-18fe2af77096","productVersion":2,"contentType_s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produ...@email.carehybrid.com","_type_s":"media-file","csts":1660762475000,"_lms_f":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_f":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_f":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_f":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_f":1660762142000,"name_s":"Test1.wav","blobid_s":"media-file_2144940-016-4a43-a45b-0a88077b1c"}]

Para resolver o problema, atualize o fluxo com os novos carregados ou disponíveis no arquivo de áudio de recursos.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.