

對由於音訊檔案缺失而導致的靜默呼叫進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[檢查流](#)

[檢查審計追蹤](#)

簡介

本文介紹如何對呼叫的互動式語音響應(IVR)階段期間無提示的入站呼叫進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [Webex客服中心\(WxCC\)2.0](#)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- WxCC 2.0

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

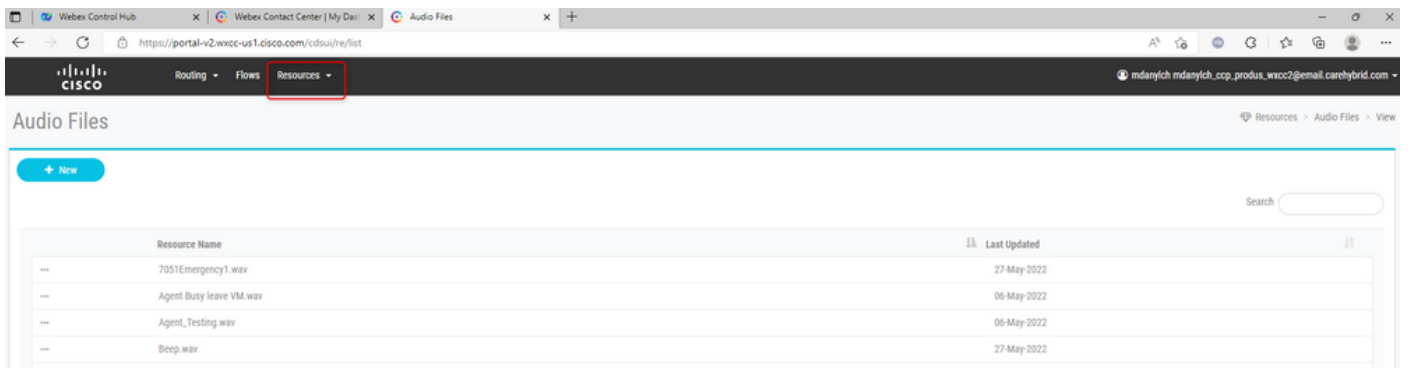
問題

沒有來自IVR的音訊播放。靜默發生在呼叫開始時或流程的任何階段。

解決方案

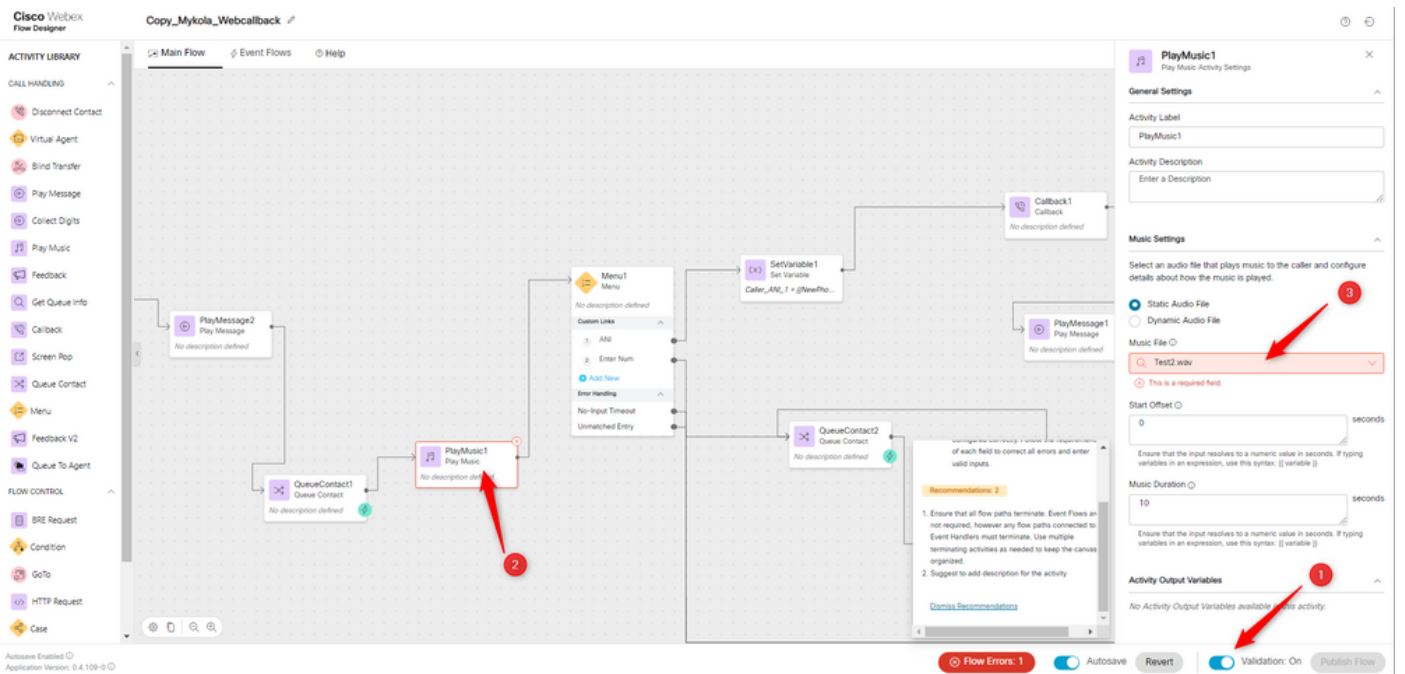
靜默的原因是音訊檔案已在流中移除。如果管理員從WxCC門戶的「資源」部分刪除檔案，則會發

生此情況。



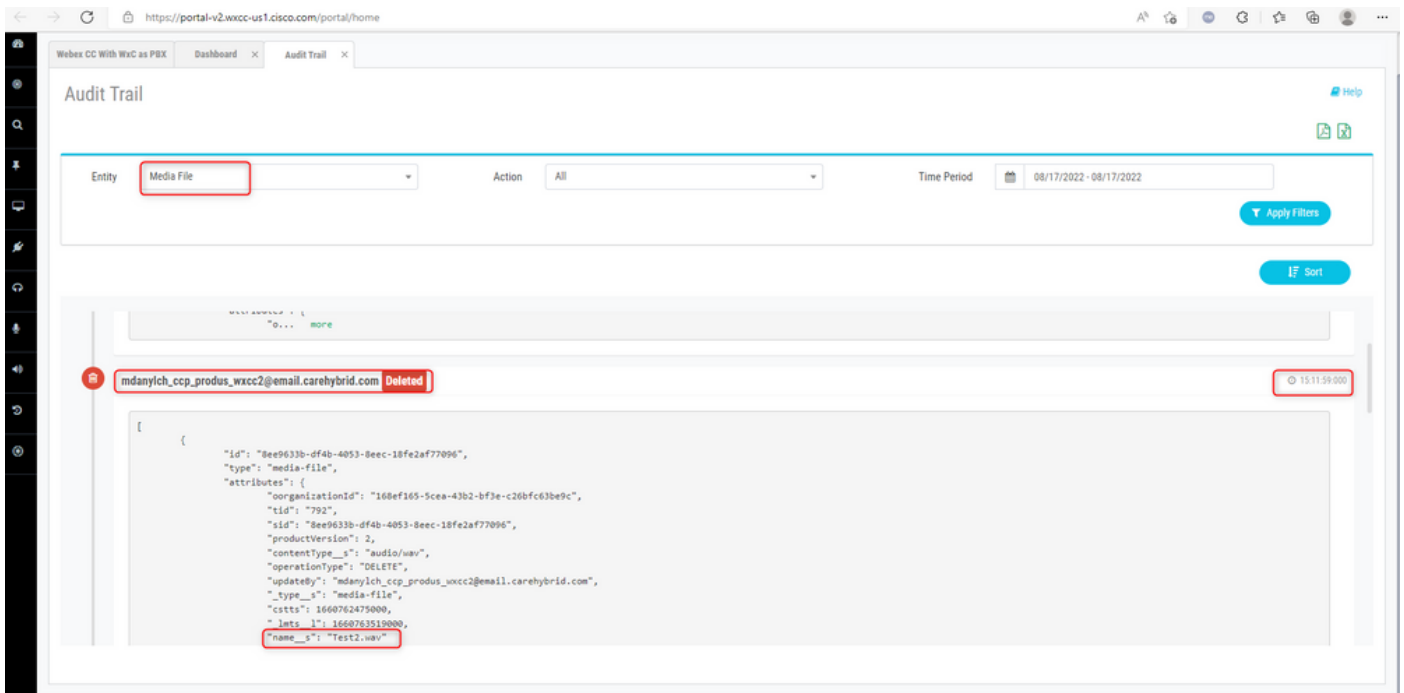
• 檢查流

為了排查問題，請檢查是否已在流中配置了音訊檔案。開啟流並嘗試對其進行驗證。如果驗證失敗，請檢查「流錯誤」註釋以導航到存在問題的塊。選擇有問題的塊並檢查音訊檔案是否正確顯示在塊中。

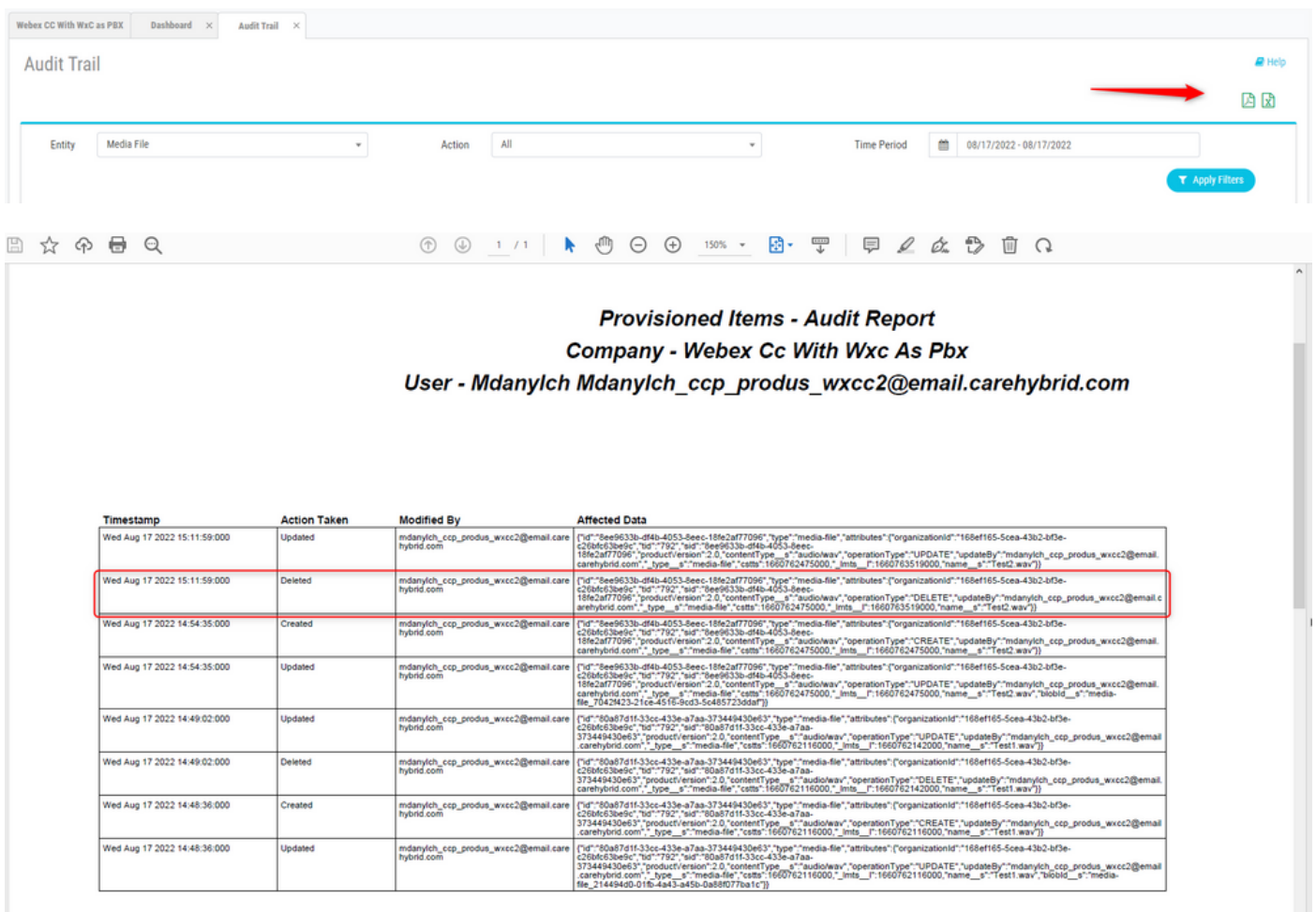


• 檢查審計追蹤

在「審計線索」使用者介面中，您可以看到是誰刪除了音訊檔案。



當您使用稽核日誌下載PDF或Excel檔案時，您還可以看到此資訊。



為了解決此問題，請使用資源音訊檔案中上載的新內容或可用內容更新流。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。