أستكشاف أخطاء المكالمة الصامتة وإصلاحها بسبب عدم وجود ملف صوت

المحتويات

المقدمة
المتطلبات الأساسية
المتطلبات
المكونات المستخدمة
المشكلة
الحل
تحقق من التدفق
فحص سجل التدقيق

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء المكالمات الواردة الصامتة أثناء مرحلة الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) من المكالمة وإصلاحها.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

cisco يوصي أن يتلقى أنت معرفة من هذا موضوع:

- مركز اتصال Webex (WxCC) 2.0

المكونات المستخدمة

أسست المعلومة في هذا وثيقة على هذا برمجية صيغة:

- WxCC 2.0

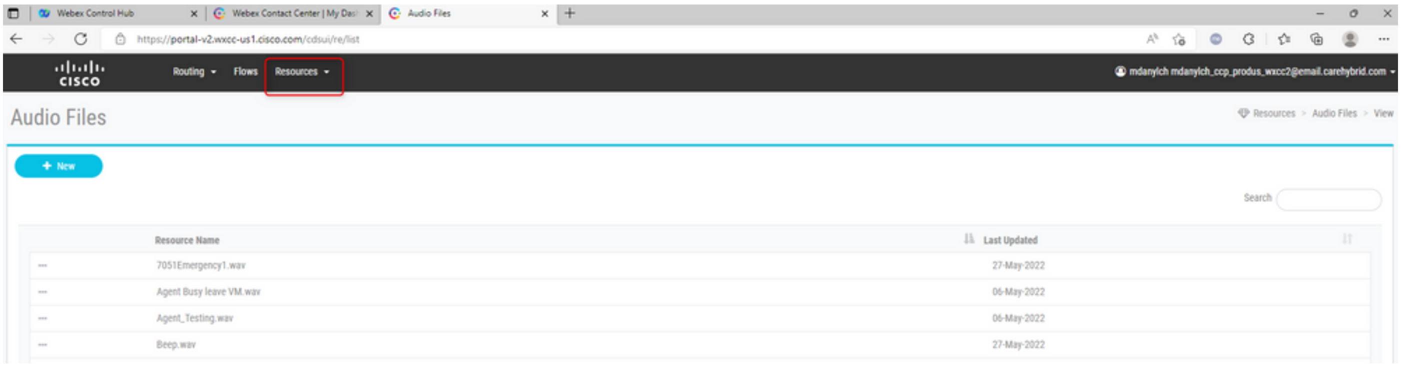
تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك قيد التشغيل، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

المشكلة

لا يوجد تشغيل صوت من IVR. يحدث الصمت في بداية المكالمة أو خلال أي مرحلة من التدفق.

الحل

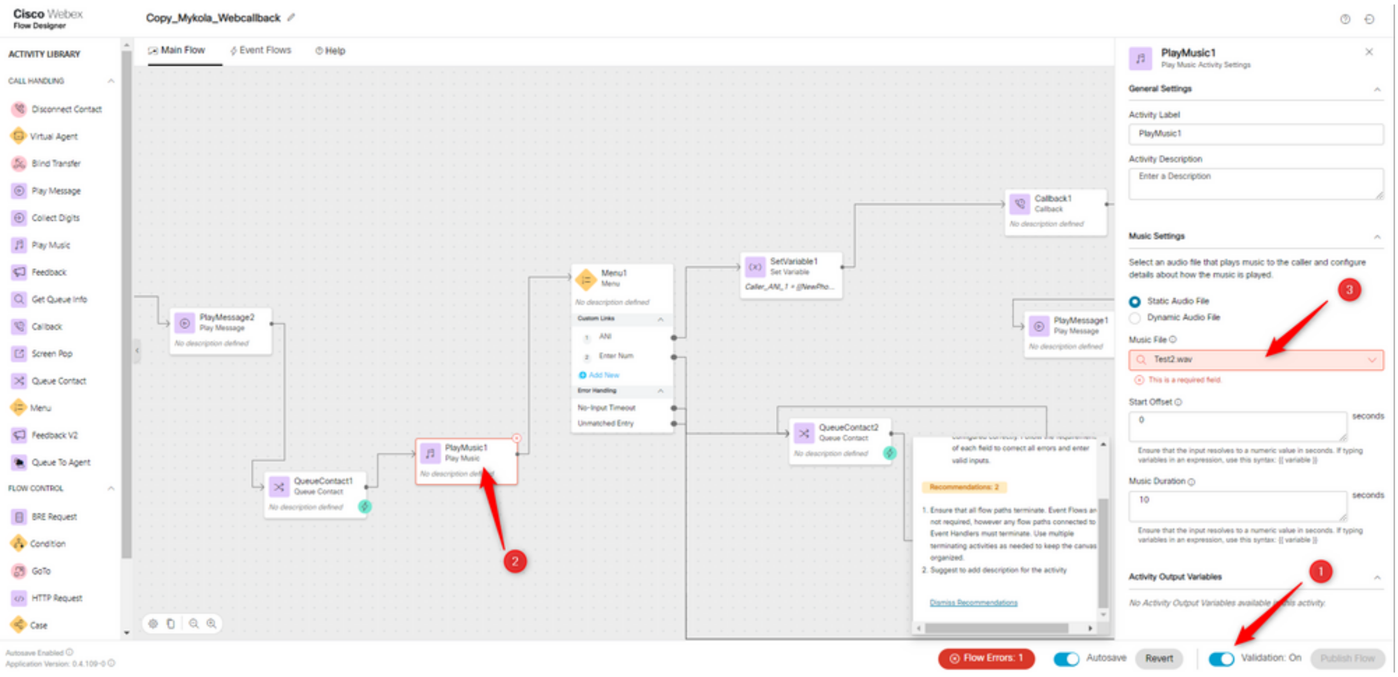
سبب الصمت هو أن الملف الصوتي قد تمت إزالته في التدفق. يمكن أن يحدث هذا السيناريو إذا قام المسؤول بحذف الملف من قسم الموارد في مدخل WxCC.


Webex Control Hub
Webex Contact Center | My Das
Audio Files
https://portal-v2.wxcc-us1.cisco.com/cdsui/re/list
cisco
Routing
Flows
Resources
mdanylch mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com
Audio Files
Resources > Audio Files > View
+ New
Search

	Resource Name	Last Updated
···	7051Emergency1.wav	27-May-2022
···	Agent Busy leave VM.wav	06-May-2022
···	Agent_Testing.wav	06-May-2022
···	Beep.wav	27-May-2022

- **تحقق من التدفق**

in order to تحريث الإصدار فحصت إن شكلت ال صوت مبرد يكون في التدفق. افتح التدفق وحاول التحقق من صحته. إذا لم ينجح التحقق من الصحة، فتحقق من ملاحظات خطأ التدفق للانتقال إلى الكتلة التي بها المشكلة. حدد الكتلة الإشكالية وحدد إذا كان الملف الصوتي معروض في الكتلة بشكل صحيح.


Cisco Webex
Flow Designer
Copy_Mykola_Webcallback
ACTIVITY LIBRARY
CALL HANDLING
Disconnect Contact
Virtual Agent
Blind Transfer
Play Message
Collect Digits
Play Music
Feedback
Get Queue Info
Callback
Screen Pop
Queue Contact
Menu
Feedback V2
Queue To Agent
FLOW CONTROL
BRE Request
Condition
GoTo
HTTP Request
Case
Main Flow
Event Flows
Help
PlayMessage2
Play Message
QueueContact1
Queue Contact
PlayMusic1
Play Music
Menu1
Menu
Custom Links
ANI
Enter Num
Add New
Error Handling
No-Input Timeout
Unmatched Entry
SetVariable1
Set Variable
Caller_ANI_1 = {{NewPho...
QueueContact2
Queue Contact
Callback1
Callback
PlayMessage1
Play Message
No description defined
1
2
3
Autosave Enabled
Application Version: 0.4.109-0
Flow Errors: 1
Autosave
Revert
Validation: On
Publish Flow

of each field to correct all errors and enter valid inputs.

Recommendations: 2

1. Ensure that all flow paths terminate. Event Flows ar not required, however any flow paths connected to Event Handlers must terminate. Use multiple terminating activities as needed to keep the canvas organized.
2. Suggest to add description for the activity

Dismiss Recommendations

PlayMusic1
Play Music Activity Settings

General Settings

Activity Label: PlayMusic1

Activity Description: Enter a Description

Music Settings

Select an audio file that plays music to the caller and configure details about how the music is played.

● Static Audio File
○ Dynamic Audio File

Music File: Test2.wav

This is a required field.

Start Offset: 0 seconds

Ensure that the input resolves to a numeric value in seconds. If typing variables in an expression, use this syntax: {{ variable }}

Music Duration: 10 seconds

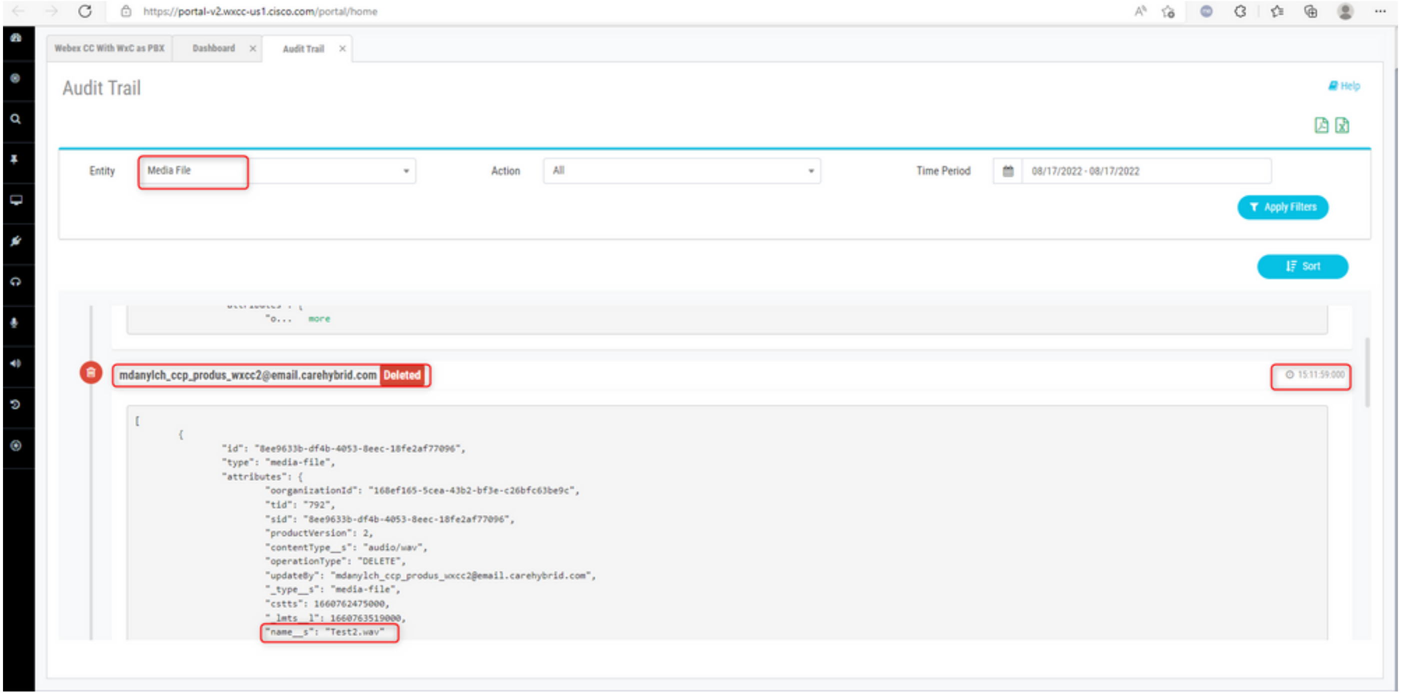
Ensure that the input resolves to a numeric value in seconds. If typing variables in an expression, use this syntax: {{ variable }}

Activity Output Variables

No Activity Output Variables available [illegible]is activity.

- **فحص سجل التدقيق**

من واجهة مستخدم مسار التدقيق، يمكنك أن ترى من قام بحذف ملف الصوت.



Entity: Media File

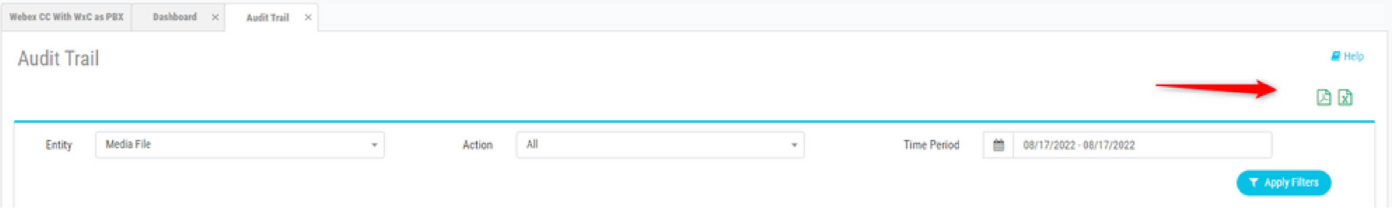
Action: All

Time Period: 08/17/2022 - 08/17/2022

mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com Deleted

```
[
        {
                "id": "8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096",
                "type": "media-file",
                "attributes": {
                        "oorganizationId": "168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c",
                        "tid": "792",
                        "sid": "8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096",
                        "productVersion": 2,
                        "contentType__s": "audio/wav",
                        "operationType": "DELETE",
                        "updateBy": "mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com",
                        "_type__s": "media-file",
                        "cstts": 1660762475000,
                        "_lmts__l": 1660763519000,
                        "name__s": "Test2.wav"
```

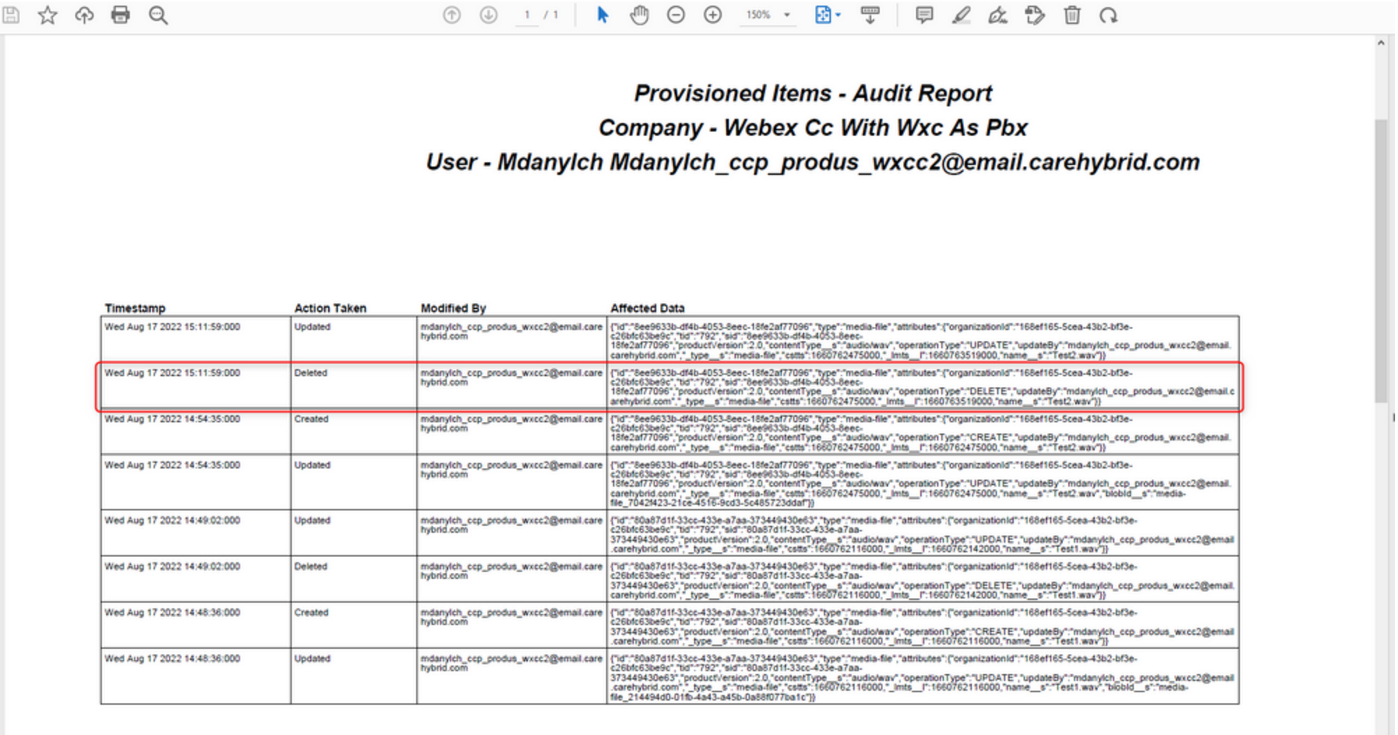
يمكنك أيضا رؤية هذه المعلومات عندما تقوم بتنزيل ملف PDF أو Excel باستخدام سجلات التدقيق.



Entity: Media File

Action: All

Time Period: 08/17/2022 - 08/17/2022



Provisioned Items - Audit Report

Company - Webex Cc With Wxc As Pbx

User - Mdanylch Mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com

Timestamp	Action Taken	Modified By	Affected Data
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Updated	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762475000,"_lmts__l":1660763519000,"name__s":"Test2.wav"}}
Wed Aug 17 2022 15:11:59:000	Deleted	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762475000,"_lmts__l":1660763519000,"name__s":"Test2.wav"}}
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Created	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762475000,"_lmts__l":1660762475000,"name__s":"Test2.wav"}}
Wed Aug 17 2022 14:54:35:000	Updated	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"8ee9633b-df4b-4053-8eec-18fe2af77096","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762475000,"_lmts__l":1660762475000,"name__s":"Test2.wav","blobId__s":"media-file_7042f423-21ce-4516-9cd3-5c485723ddaf"}}
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Updated	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762116000,"_lmts__l":1660762142000,"name__s":"Test1.wav"}}
Wed Aug 17 2022 14:49:02:000	Deleted	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"DELETE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762116000,"_lmts__l":1660762142000,"name__s":"Test1.wav"}}
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Created	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"CREATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762116000,"_lmts__l":1660762116000,"name__s":"Test1.wav"}}
Wed Aug 17 2022 14:48:36:000	Updated	mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com	{"id":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","type":"media-file","attributes":{"organizationId":"168ef165-5cea-43b2-bf3e-c26bfc63be9c","tid":"792","sid":"80a87d1f-33cc-433e-a7aa-373449430e63","productVersion":2.0,"contentType__s":"audio/wav","operationType":"UPDATE","updateBy":"mdanylch_ccp_produs_wxcc2@email.carehybrid.com","_type__s":"media-file","cstts":1660762116000,"_lmts__l":1660762116000,"name__s":"Test1.wav","blobId__s":"media-file_214494d0-01fb-4a43-a45b-0a88f077ba1c"}}

لحل هذه المشكلة، يرجى تحديث التدفق باستخدام الملف الجديد الذي تم تحميله أو المتوفر في ملف صوت الموارد.

حول هذه الترجمة

ترجمت Cisco هذا المستند باستخدام مجموعة من التقنيات الآلية والبشرية لتقديم محتوى دعم للمستخدمين في جميع أنحاء العالم بلغتهم الخاصة. يُرجى ملاحظة أن أفضل ترجمة آلية لن تكون دقيقة كما هو الحال مع الترجمة الاحترافية التي يقدمها مترجم محترف. تخلي Cisco Systems مسئوليتها عن دقة هذه الترجمات وتُوصي بالرجوع دائمًا إلى المستند الإنجليزي الأصلي (الرابط متوفر).