

# 排除VXML網關錄音限制設定故障

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[疑難排解](#)

[解決方案](#)

## 簡介

本文說明如何解決思科客戶語音門戶(CVP)Call Studio應用和Cisco Voice XML(VXML)網關之間與錄音相關的問題。

作者：Taylan Kucuk，思科TAC工程師。

## 必要條件

## 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP伺服器
- CVP Call Studio
- Cisco VXML閘道器
- 思科統一智慧聯絡管理(ICM)、思科統一聯絡中心企業版(UCCE)部署

## 採用元件

本檔案中的資訊是根據：

- CVP伺服器版本9.0

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

在Call Studio應用程式(例如Coursight Callback(CallbackEntry))中，系統記錄呼叫者的名稱32秒，其中與在Call Studio應用程式中的音訊節點屬性一樣，將其設定為最大記錄時間為180秒。

## 疑難排解

步驟1.啟用VXML網關日誌。

debug vxml application all ( 僅限實驗室環境 )

步驟2.從位於C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Applications\{application}\Logs\ActivityLog\上的應用程式收集活動日誌

從活動日誌中可以看到Record元素開始：

### 擾流器

10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013 01:58:02.927,Record\_01,enter ,  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,interaction , audio\_group , initial\_audio\_group  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,enter , 10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:02.927,Record\_01,interaction , audio\_group , initial\_audio\_group  
32秒後停止(256kb)

### 擾流器

### 擾流器

10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , duration , **32000**  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , size , **256000**  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , maxtime , false  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , filename , +911244358000\_20130828\_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , filepath , C:\Temp\+911244358000\_20130828\_015802.wav  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,exit , done  
10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , duration , 3200010.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/  
/2013 01:58:41.005,Record\_01,data , size , 25600010.186.14.2.1377669482865.2  
3.CallBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , maxtime , false10.186.14.2.1377669482865.23.CallBack , 08/28/  
2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , filename , +911244358000\_20130828\_015802.wav10.186.14.137  
7669482865.23 callBack , 08/28/2013  
01:58:41.005,Record\_01,data , filepath , C:\Temp\+911244358000\_20130828.wav10.186.14.2.01  
5802 1377669482865.23.CallBack , 08/28/2013 01:58:41.005,Record\_01,exit , done

步驟2.收集VXML網關日誌。

在VXML GW上看到錯誤(mr\_stop\_record:mc=0x3D19748、 cause=MS\_STOP\_MAX\_MEM、

STOPPING、RAM)

### [擾流器](#)

```
010331:2028年8月05:58:28.805:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000
010332:2028年8月05:58:32.805:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000
010333:2028年8月05:58:36.801:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000
010334:2028年8月05:58:40.801:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000
010335:2028年8月05:58:40.825:$ mr_vsp_notify_callback:msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679
010336:2028年8月05:58:40.825:$ mr_vsp_notify_callback:資料超過
max , mc=0x3D19748,cid=0x2B7679
010337:2028年8月05:58:40.825://2848377//MSM
:/mr_stop_record:mc=0x3D19748,cause=MS_STOP_MAX_MEM , 停止 , RAM
010338:2028年8月05:58:40.825:mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679
010339:2028年8月05:58:40.825:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 160
010340:2028年8月05:58:40.825:已達到最大記憶體 : 增量160 maxmem:256000

010331:2028年8月05:58:28.805:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000010332:2028年
8月05:58:32.805:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000010333:2028年8月
05:58:36.801:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000010334:2028年8月
05:58:40.801:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 32000010335:2028年8月05:58:40.825:$
mr_vsp_notify_callback:msfc evt 0x1000 cid=0x2B7679010336:2028年8月05:58:40.825:$
mr_vsp_notify_callback:資料超過max , mc=0x3D19748,cid=0x2B7679010337:2028年8月
05:58:40.825://2848377//MSM :/mr_stop_record:mc=0x3D19748、
cause=MS_STOP_MAX_MEM、STOPPING、RAM010338:2028年8月
05:58:40.825:mr_vsp_flush_stream: stream=0x15ED57B8, cid=0x2B7679010339:2028年8月
05:58:40.825:mr_stream_save_voice:從vsp返回的資料 : 160010340:2028年8月05:58:40.825:已達
到最大記憶體 : 增量160 maxmem:256000
```

## 解決方案

在VXML網關中，使用此命令增加IVR記錄記憶體會話。

```
gw(config)#ivr記錄記憶體會話?<0-256000>記憶體 ( 千位元組 )
```