

Dépannage des tampons VVB PlayMedia Skip et DTMF

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème : VVB ignore la lecture du fichier audio si les paramètres de configuration PlayMedia sont laissés avec les valeurs par défaut](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le comportement de Cisco Virtual Voice Browser (VVB) en ce qui concerne les valeurs des paramètres de configuration dans le script de microapplication PlayMedia.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Scripts microapp de Cisco Customer Voice Portal
- Scripts Cisco Unified Contact Center Enterprise

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CVP 11.6
- UCCE 11,6
- VVB 11,6

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

La micro-application Play Media(PM) peut être configurée afin de lire un fichier audio à partir d'un fichier multimédia ou d'un fichier audio de diffusion en continu. Les paramètres principaux du

champ de param de configuration du script PM VRU sont Barge-in Allowed, Real Time Streaming Protocol (RTSP) Timeout et Type-Pre Buffer Flush. Ces paramètres peuvent être laissés vides lorsque vous ajoutez le script dans UCCE. La micro-application PM utilise le paramètre par défaut des paramètres d'insertion autorisée (Y par défaut), RTSP (10 secondes) et de vidage de la mémoire tampon de type anticipé (N par défaut) si les valeurs ne sont pas définies.

Intervention autorisée : Spécifie si l'intervention (entrée de chiffres pour interrompre la lecture multimédia) est autorisée.

Vidage de la mémoire tampon avant : La mémoire tampon de type anticipé contient les chiffres DTMF collectés auprès de l'appelant. Lorsque l'algorithme d'interprétation de formulaire XML vocal recueille l'entrée DTMF de l'appelant, il utilise les chiffres de cette mémoire tampon avant d'attendre une entrée supplémentaire. Ce paramètre détermine si la mémoire tampon de type anticipé est vidée après la diffusion de l'invite. Une valeur false (valeur par défaut) signifie que la mémoire tampon de type anticipé n'est pas vidée après l'affichage de l'invite.

En fonction des valeurs de vidage de tampon autorisé et de type anticipé, VVB décide de lire ou non le fichier multimédia.

L'implémentation VVB est la suivante :

If(barge-in=false OU flush=true)

Effacer DTMF et lancer une invite de lecture

Autre

Soumettre à nouveau à UCCE sans demander de lecture

Problème : VVB ignore la lecture du fichier audio si les paramètres de configuration PlayMedia sont laissés avec les valeurs par défaut

Vous pouvez voir le problème dans deux scénarios :

- S'il existe un commutateur entre l'application de réponse vocale interactive (IVR) et PM Microapp et DTMF d'entrée de l'appelant avant le démarrage du module de plateforme.
- Le flux d'appels a une série de microapplications PM configurées et l'appelant est entré sur n'importe quelle invite PlayMedia.

Les journaux VVB le montrent lorsque le fichier audio est ignoré avec l'horodatage confirmant que le fichier audio n'est lu que pendant des millisecondes :

Bargein True : Clearing Prompt queue because DTMF buffer has digits.

En moins de 7 ms, le fichier audio est lu.

568426257: 06 mai 21:13:01.735 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK

:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-1588 81739696578674] Récupérer :

<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

568426271: 06 mai 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK

:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-1588 81739696578674] Lire :

<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

568426286: Mai 06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK

: [CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158817 39696578674]

WFDTMFDialogServicesAdapterImpl : Vrai : Effacement de la file d'attente d'invite car le tampon DTMF comporte des chiffres.

Solution

PlayMedia Microapp doit être configuré avec Type Ahead Buffer Flush comme True

The screenshot shows a configuration form for 'PlayMedia Music'. The fields are as follows:

Attributes	
Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTType10
VRU script name	PM,helloworld_audio.wav
Timeout	70 seconds
Configuration param	N,1000,Y
Customer	icmi
Interruptible	<input checked="" type="checkbox"/>
Overridable	<input type="checkbox"/>
Description	

Vous pouvez consulter le guide de script CVP :

[Guide de script CVP 11.6](#)

Vidage de la mémoire tampon par type. L'implémentation Cisco VoiceXML inclut une mémoire tampon de type anticipé qui contient les chiffres DTMF collectés auprès de l'appelant. Lorsque l'algorithme d'interprétation de formulaire VoiceXML collecte les entrées DTMF de l'utilisateur, il utilise les chiffres de cette mémoire tampon avant d'attendre d'autres entrées. Ce paramètre contrôle si la mémoire tampon de type anticipé est vidée après la diffusion de l'invite. Une valeur false (valeur par défaut) signifie que la mémoire tampon de type anticipé n'est pas vidée après l'affichage de l'invite. Si l'invite autorise l'insertion, le chiffre qui y est inséré n'est pas vidé.

Les options valides sont

- Y - vider la mémoire tampon de type anticipé
- N - (valeur par défaut) ne vider pas la mémoire tampon de type anticipé