

VXMLアプリケーションREST要素のフェッチタイムアウトによるBadFetchエラーのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Rest Element(REST)フェッチタイムアウトによるCisco Customer Voice Portal(CVP)Voice XML(VXML)サーバアプリケーションのbadfetchエラーのトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)11.6
- Customer Voice Portal(CVP)11.6(1)および12.0(1)
- Virtualized Voice Browser(VVB)11.6(1)および12.0(1)

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCE
- CVP
- VVB

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVP 11.6(1)および12.0(1)
- Virtualized Voice Browser(VVB)11.6(1)および12.0(1)
- CVP Call Studio 11.6(1)および12.0(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

Representational State Transfer (REST) 要素を含む VXML アプリケーションが突然切断される場合があります。VoiceXML (VXML) ゲートウェイ/VVB で Bad Fetch エラーが発生します。これは、REST Element が応答に 10 秒以上かかり、その後フェッチタイムアウトが発生するためです。

変更前 CVP VXML アプリケーションログ :

```
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.401,Application_Modifier_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.401,Application_Modifier_01,exit,done
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.417,Rest_Client_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.137,Rest_Client_01,exit,Generic
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.137,CVP Subdialog Return_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.153,CVP Subdialog Return_01,exit,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.153,,end,how,app_session_complete
```

VVB は 10 秒間待機しましたが、REST 要素の応答に 12 秒かかったため、Bad Fetch エラーが発生しました。

VVB エンジンログから:

```
%MIVR-SS_VB-7-UNK: [CALLID=FB45C15FCA7811E98F01AA9243D6B848-156718205725753105]
VBEventHandler::handleEvent event: error.badfetch: request (http://a.b.c.d:7000/CVP/Server) was
timed out, after 10000 milliseconds.
```

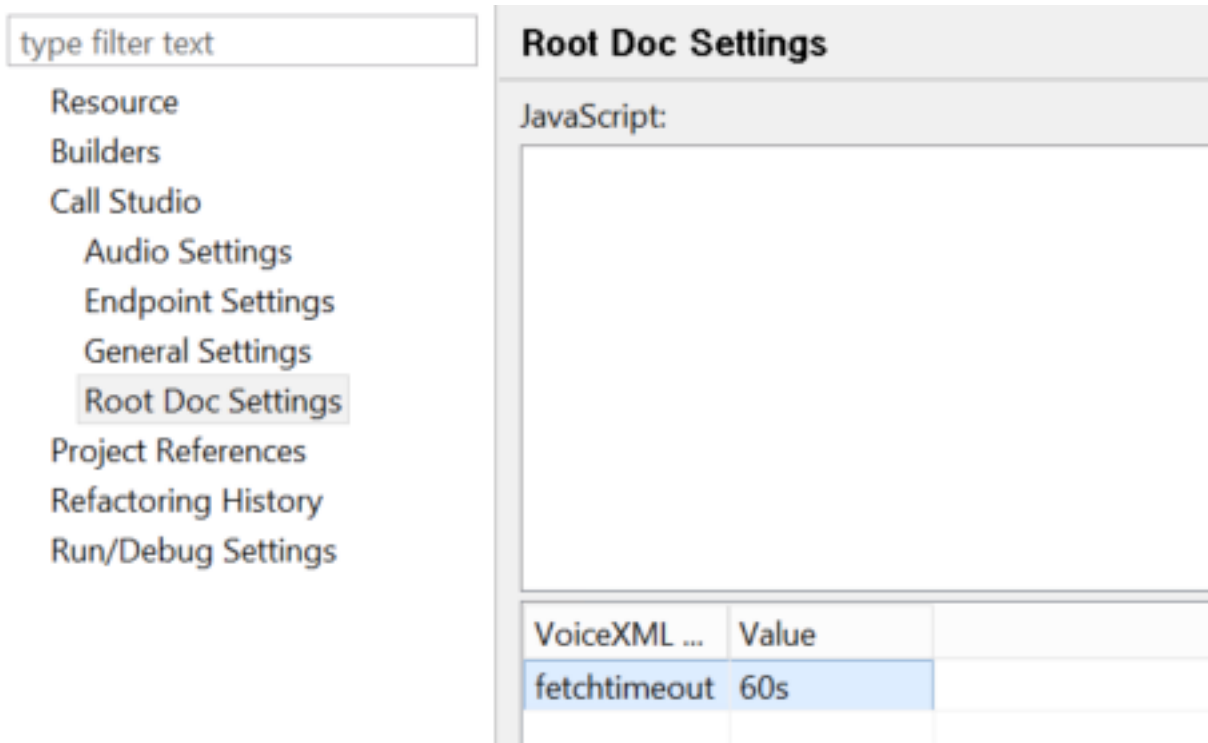
解決方法

• REST 要素が応答に時間がかかる理由を特定します。
または、

- 回避策として、フェッチタイムアウトを増やします。これを実現する手順は次のとおりです。

注：この作業は、メンテナンスの時間帯に完了します。また、実稼働で変更をコミットする前に、ラボ設定で試してみてください。

1. Unified Call Studio で、目的のプロジェクトを右クリックし、[Properties] を選択します。
2. [Call Studio - Root Doc Settings] をクリックします。



3. [VoiceXML Properties]でfetchtimeoutと入力し、[Value]では目的のタイムアウトを入力します。たとえば、60秒の場合は「60s」と入力します。

4. アプリケーションを再度展開し、VXMLサーバにコピーします。

5. Gotoパスをクリックし、updateApp.batをクリックします。

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\\admin