

排除VVB PlayMedia Skip和DTMF緩衝區故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題：如果PlayMedia配置引數保留預設值，則VVB跳過播放音訊檔案](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹Cisco Virtual Voice Browser(VVB)與PlayMedia microapp指令碼中的配置引數值相關的行為。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科客戶語音門戶Microapp指令碼
- Cisco Unified Contact Center Enterprise指令碼

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11.6

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。

背景資訊

可以配置播放媒體(PM)微應用程式，以便從媒體檔案或流音訊檔案播放音訊檔案。PM VRU指令碼配置引數欄位中的主要引數是「允許插入」、「即時流協定(RTSP)超時」和「超前型別緩衝區刷新」。在UCCE中新增指令碼時，這些引數可以留空。PM微應用使用允許插入（Y預設值）、RTSP（10秒）和型別提前緩衝區刷新（N預設值）引數的預設設定（如果未設定值）。

允許插入：指定是否允許插入（數字輸入以中斷媒體播放）。

超前型別緩衝區刷新：前置型別緩衝區用於儲存從呼叫方收集的DTMF數字。當語音XML表單解釋演

算法收集呼叫者DTMF輸入時，它會在等待進一步輸入之前使用此緩衝區的數字。此引數控制提示播放後是否刷新超前型別緩衝區。False值（預設值）表示在提示符後不刷新type-ahead緩衝區。

VVB根據允許插入和提前鍵入緩衝區刷新值，決定是否播放媒體檔案。

VVB實現如下：

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

清除DTMF並播放提示

其他

提交回UCCE而不播放提示

問題：如果PlayMedia配置引數保留預設值，則VVB跳過播放音訊檔案

您可以在兩種情況下看到問題：

- 如果在啟動PM之前互動式語音響應(IVR)應用程式和PM Microapp之間切換，並且呼叫者輸入DTMF。
- 呼叫流程配置了一系列PM Microapp，呼叫者可以插入任一PlayMedia提示。

VVB日誌在跳過音訊檔案時顯示此資訊，同時還會顯示音訊檔案僅播放毫秒的時間戳確認：

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

7毫秒內播放音訊檔案。

568426257:2006年5月21:13:01.735 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]獲取：

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

568426271:5月06日21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]播放

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

568426286:5月06日21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]

WFDTMFDialogServicesAdapterImpl:Bargein真值：正在清除提示隊列，因為DTMF緩衝區有數字。

解決方案

必須將PlayMedia Microapp的Type Ahead Buffer Flush配置為True

Attributes	
Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTType10
VRU script name	PM.helloworld_audio.wav
Timeout	70 seconds
Configuration param	N,1000,Y
Customer	icm1
Interruptible	<input checked="" type="checkbox"/>
Overridable	<input type="checkbox"/>
Description	

您可以參考CVP指令碼手冊：

[CVP 11.6指令碼編寫指南](#)

超前型別緩衝區刷新。 Cisco VoiceXML實施包括一個前導型緩衝區，用於儲存從呼叫方收集的DTMF數字。當VoiceXML表單解釋演算法收集使用者DTMF輸入時，它會在等待進一步輸入之前使用此緩衝區中的數字。此引數控制提示播放後是否刷新type-ahead緩衝區。False值（預設值）表示在提示符後不刷新超前型別緩衝區。如果提示符允許插入，則不會刷新插入的數字。

有效選項包括

- Y — 刷新超前型別緩衝區
- N — （預設）不刷新前導型別緩衝區