

Dépannage des délais d'extraction de l'élément de repos de l'application VXML résultant en erreurs de récupération erronées

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner une erreur d'extraction de badfetch d'application du serveur Voice XML (VXML) Cisco Customer Voice Portal (CVP) en raison du délai d'extraction de l'élément de repos.

Conditions préalables

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11.6
- Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) et 12.0(1)
- Navigateur vocal virtualisé (VVB) 11.6(1) et 12.0(1)

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- UCCE
- CVP
- VVB

Components Used

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

- CVP 11.6(1) et 12.0(1)
- Navigateur vocal virtualisé (VVB) 11.6(1) et 12.0(1)
- CVP Call Studio 11.6(1) et 12.0(1)

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.

Problème

Les applications VXML qui impliquent l'élément REST (Représentation State Transfer) se déconnectent parfois brusquement et VoiceXML (VXML) Gateway/VVB génère une **mauvaise erreur de récupération**. Cela est dû au fait que l'élément REST prend plus de 10 secondes pour répondre et que, après les résultats, le délai d'extraction est dépassé.

Expéditeur **Journal d'applications VXML CVP :**

```
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 a attendu 10 secondes, mais l'élément REST a mis 12 secondes pour répondre, ce qui a entraîné une erreur de récupération erronée.

À partir du **journal du moteur VVB :**

```
%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.
```

Solution

- Indiquez pourquoi l'élément REST met plus de temps à répondre dans certains cas.

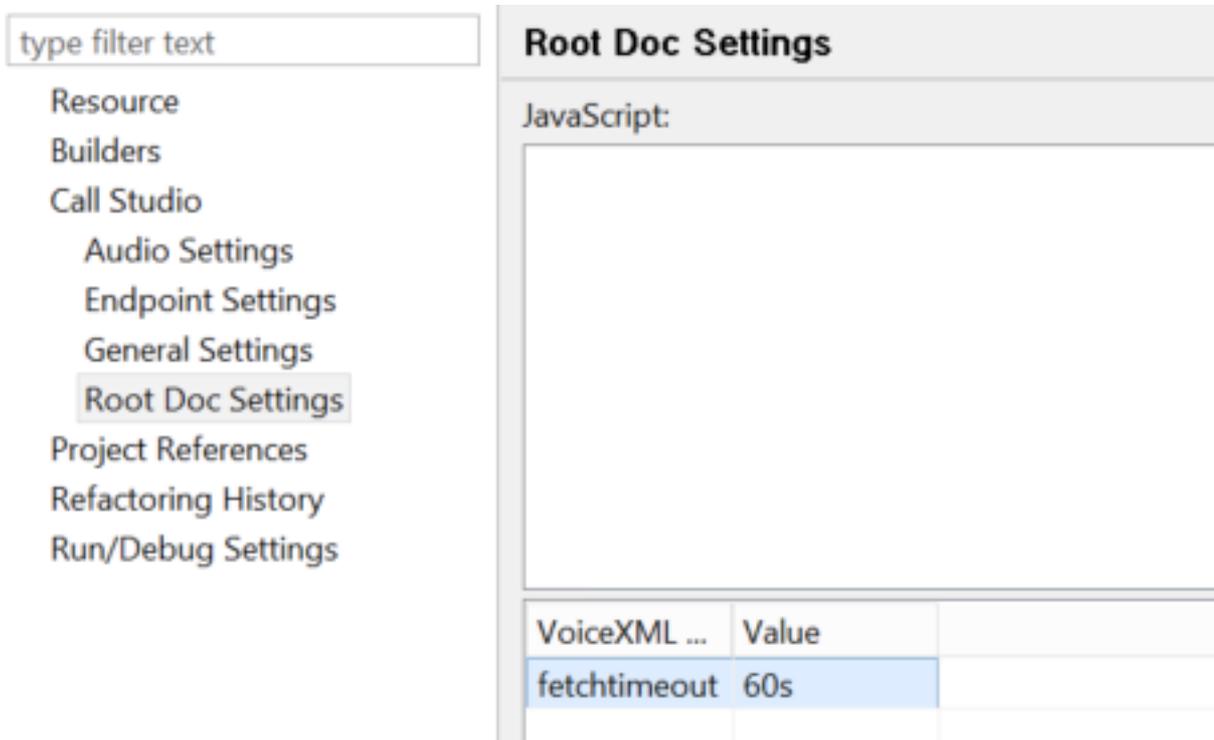
ou,

- Augmentez le délai d'extraction comme solution de contournement. Les étapes à suivre sont les suivantes :

Note: Effectuez cette tâche dans la fenêtre de maintenance. En outre, essayez-le dans une configuration de laboratoire avant que la modification ne soit validée dans la production.

1. Dans Unified Call Studio, cliquez avec le bouton droit sur le projet souhaité et sélectionnez Propriétés.

2. Cliquez sur Call Studio -Root Doc Settings.



3. **UnderVoiceXML** Property : saisissez fetchtimeout et underValueenter le délai d'attente souhaité. Par exemple, pendant 60 secondes, entrez « 60 ».

4. Déployez à nouveau l'application et copiez-la sur le serveur VXML.

5. Accédez au chemin et cliquez sur **updateApp.bat**.

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