

# Risoluzione dei problemi relativi ai timeout di recupero degli elementi di materiale residuo dell'applicazione VXML che generano errori BadFetch

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi all'errore di recupero di un'applicazione server VXML (Voice XML) di Cisco Customer Voice Portal (CVP) a causa del timeout di recupero dell'elemento residuo.

## Prerequisiti

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11.6
- Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) e 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VB) 11.6(1) e 12.0(1)

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- UCCE
- CVP
- VVB

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- CVP 11.6(1) e 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VB) 11.6(1) e 12.0(1)
- CVP Call Studio 11.6(1) e 12.0(1)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Problema

Le applicazioni VXML che utilizzano l'elemento REST (Representative State Transfer) a volte si disconnettono in modo improvviso e il gateway/VVB VoiceXML (VXML) restituisce un errore **Fetch errato**. Ciò è dovuto al fatto che l'elemento REST impiega più di 10 secondi per rispondere e dopo i risultati in Fetch Timeout.

### Da Registro applicazioni 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
```

VB ha atteso 10 secondi, ma l'elemento REST ha impiegato 12 secondi per rispondere, quindi ha restituito un errore di recupero errato.

### Dal log del motore VB:

```
%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.
```

## Soluzione

- Identificare il motivo per cui in alcune istanze l'elemento REST richiede più tempo per rispondere.

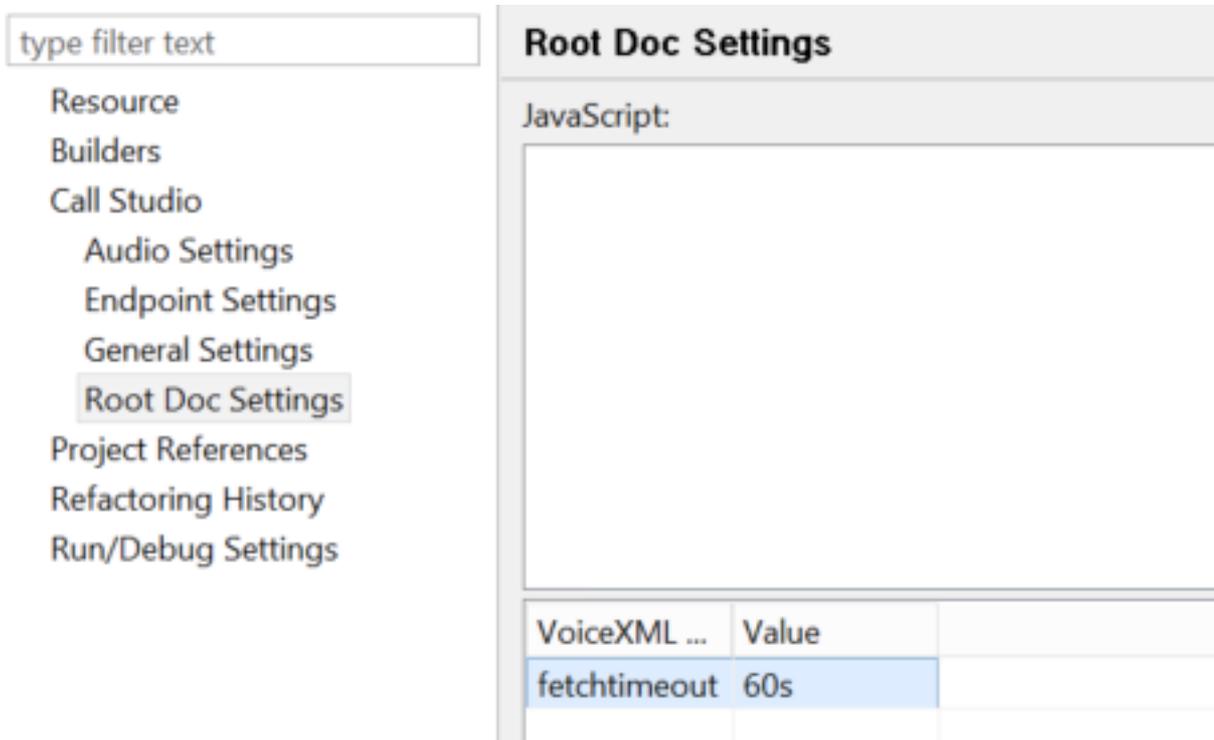
o,

- Aumentare il timeout di recupero come soluzione alternativa. A tale scopo, è necessario:

**Nota:** Completare l'attività nella finestra di manutenzione. Provare inoltre a eseguire l'installazione in laboratorio prima di confermare la modifica in produzione.

1. In Unified Call Studio, fare clic con il pulsante destro del mouse sul progetto desiderato e scegliere Proprietà.

2. Fare clic su Call Studio - Root Doc Settings.



3. Under **VoiceXML** PropertyEnter `fetchtimeout` e `underValue` immettere il timeout desiderato. Ad esempio, per 60 secondi immettere "60s".

4. Distribuire nuovamente l'applicazione e copiarla sul server VXML.

5. Vai al percorso e fare clic su **updateApp.bat**.

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