

Risoluzione dei problemi relativi a VB PlayMedia Skip e buffer DTMF

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema: VVB ignora la riproduzione del file audio se i parametri di configurazione PlayMedia vengono lasciati con i valori predefiniti](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive il comportamento di Cisco Virtual Voice Browser (VB) rispetto ai valori dei parametri di configurazione nello script microapp PlayMedia.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Script Microapp Cisco Customer Voice Portal
- Script per Cisco Unified Contact Center Enterprise

Componenti usati

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

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VB 11.6

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.

Premesse

È possibile configurare la microapplicazione Play Media (PM) per riprodurre un file audio da un file

multimediale o da un file audio in streaming. I parametri principali nel campo del parametro di configurazione dello script VRU PM sono Barge-in consentito, Timeout Real Time Streaming Protocol (RTSP) e Type-ahead Buffer Flush. Questi parametri possono essere lasciati vuoti quando si aggiunge lo script in UCCE. La micro app PM utilizza l'impostazione predefinita dei parametri barge-in-allowed (Y-default), RTSP (10 sec) e type-ahead-buffer flush (N-default) se non sono impostati valori.

Barge-in-Allowed :Specifica se è consentito il barge-in (immissione di cifre per interrompere la riproduzione dei supporti).

Scaricamento buffer Type-ahead: Il buffer type-ahead contiene le cifre DTMF raccolte dal chiamante. Quando l'algoritmo di interpretazione del modulo Voice XML raccoglie l'input DTMF del chiamante, utilizza le cifre di questo buffer prima di attendere ulteriori input. Questo parametro controlla se il buffer del type-ahead viene scaricato dopo l'esecuzione del prompt. Un valore false (impostazione predefinita) indica che il buffer di type-ahead non viene svuotato dopo l'esecuzione del prompt.

In base ai valori di scaricamento consentiti e del buffer Type-ahead, VB decide se riprodurre o meno il file multimediale.

L'implementazione di VB è la seguente:

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

 Cancella DTMF e riproduci prompt

Altrimenti

 Invia di nuovo a UCCE senza visualizzare il prompt

Problema: VVB ignora la riproduzione del file audio se i parametri di configurazione PlayMedia vengono lasciati con i valori predefiniti

Il problema può essere visualizzato in due scenari:

- Se è presente un commutatore tra l'applicazione Interactive Voice Response (IVR) e PM Microapp e il DTMF di input del chiamante prima dell'avvio di PM.
- Il flusso di chiamata ha una serie di PM Microapp configurati e il chiamante si è sottoposto a barging in uno qualsiasi dei prompt di PlayMedia.

I registri VB mostrano questo quando il file audio viene saltato insieme alla conferma dell'indicatore orario che il file audio è stato riprodotto solo per millisecondi:

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

Entro 7 ms, viene riprodotto il file audio.

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] Recupero:
<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] Riproduci:

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

568426286: Mag 06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-
UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]
WFDTMFDialogServicesAdapterImpl: **Bargein True : Cancellazione della coda di richieste in corso. Il buffer DTMF contiene cifre.**

Soluzione

PlayMedia Microapp deve essere configurato con lo scaricamento del buffer Type Ahead impostato su True

Attributes	
Name	* PlayMediaMusic
Network VRU	* CVPType10
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	

È possibile fare riferimento alla guida di scripting CVP:

[Guida agli script CVP 11.6](#)

Scaricamento buffer Type-ahead. L'implementazione di Cisco VoiceXML include un buffer "type-ahead" che contiene le cifre DTMF raccolte dal chiamante. Quando l'algoritmo di interpretazione del modulo VoiceXML raccoglie l'input DTMF dell'utente, utilizza le cifre di questo buffer prima di attendere ulteriori input. Questo parametro controlla se il buffer di type-ahead viene scaricato dopo l'esecuzione del prompt. Un valore false (predefinito) indica che il buffer di type-ahead non viene svuotato dopo l'esecuzione del prompt. Se il prompt consente l'accesso automatico, la cifra corrispondente non viene cancellata.

Le opzioni valide sono

- **Y** - scarica il buffer di type-ahead
- **N** - (impostazione predefinita) non scarica il buffer di type-ahead