ファイルが正常にロードされた後、VXMLゲート ウェイがオーディオファイルをキャッシュでき ない

内容

<u>概要</u>
<u>前提条件</u>
<u>要件</u>
<u>使用するコンポーネント</u>
<u>問題</u>
<u>トラブルシュート</u>
<u>解決方法</u>
<u>確認</u>
<u>関連情報</u>

概要

このドキュメントでは、正常にロードされた後に、Voice Extensible Markup Language(VXML)ゲ ートウェイでオーディオファイルキャッシュの問題をトラブルシューティングする方法について 説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)の包括的なコールフロー

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるもの ではありません。

問題

発信者がコンタクトセンター番号にダイヤルすると、数秒間の無音が聞こえ、音声プロンプトが 表示されます。

VXMLゲートウェイの検証後、プライマリCisco Voice Portal(CVP)メディアサーバからのオーデ ィオファイルがキャッシュになく、セカンダリCVPメディアサーバキャッシュからの同じオーデ ィオファイルになります。

CVPプライマリメディアサーバからオーディオファイルを手動でロードすると、正常に表示され ますが、ファイルはキャッシュされていないエントリとしてリストされます。

トラブルシュート

dubug http client allを有効にし、テストコールを発信します。

ログには、1つの属性があります

Cache-Control:no-cache

```
Jan 10 03:05:13.949 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_msg_read: Start processing 536 bytes data
Jan 10 03:05:13.949 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_msg_read: Stored msg. body: len=536
Jan 10 03:05:13.953 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_socket_read: socket readable fd: 0
Jan 10 03:05:13.953 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_socket_read:
Jan 10 03:05:13.953 UTC: read data from the socket 0 : first 400 bytes of data:
<?xpacket end="w"?> Cr8rT(Unprintable
6F626520536F756E64626F6F7468204353352028584D50446F634F7073044495350400010004C495354FFFFFF9200049
Jan 10 03:05:13.953 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_msg_read: Start processing 492 bytes data
Jan 10 03:05:13.953 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_msg_read: Stored msg. body: len=492
Jan 10 03:05:13.953 UTC: //1268364//HTTPC:/httpc_socket_read: MSG_COMPLETE:
rsp_code(200),msg(185FD39C)URL:http://media/en-us/app/Beacon/ROS_Monitor.wav, fd(0)
Jan 10 03:05:13.953 UTC: processing server rsp msg: msg(185FD39C)URL:http://media/en-
us/app/Beacon/xxxxx.wav, fd(0):
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Request msg: GET /en-us/app/Beacon/ROS_Monitor.wav HTTP/1.1
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Message Response Code: 200
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Message Rsp Decoded Headers:
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Cache-Control:no-cache
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Date:Wed, 10 Jan 2018 03:05:09 GMT
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Content-Length:114386
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Content-Type:audio/wav
Jan 10 03:05:13.953 UTC: ETag: "e9d02a87074d11:0"
Jan 10 03:05:13.953 UTC: Last-Modified:Tue, 01 Mar 2016 21:22:58 GMT
Jan 10 03:05:13.953 UTC: headers:
Jan 10 03:05:13.953 UTC: HTTP/1.1 200 OK
Cache-Control: no-cache
Content-Type: audio/wav
Last-Modified: Tue, 01 Mar 2016 21:22:58 GMT
Accept-Ranges: bytes
ETag: "e9d02a87074d11:0"
Server: Microsoft-IIS/7.5
X-Powered-By: ASP.NET
Date: Wed, 10 Jan 2018 03:05:09 GMT
```

解決方法

この問題の根本的な原因は、ラボでの再現の後に発見されました。シナリオを再作成するために、次の手順を実行しました。

ステップ1:CVPメディアサーバで、次のファイルパスにテストフォルダを作成します。

C:\inetpub\wwwroot\en-us\app

ステップ2:IISマネージャで、作成したばかりのフォルダを探し、フォルダをダブルクリックしま す



ステップ3:次の図に示すように、[HTTP Response Header]をダブルクリックします

8]	Internet Information Services (IIS) Manager			
COL115CVPCALL01 > Sites > Default Web Site > en-us > app > test >				
File View Help				
File View Heip Connections Image Start Page Image Application Pools Application Pools Image Image Image	Filter: Go Show All Group by: Area Go <l< td=""><td>Actions Open Feature Edit Permissions Manage Folder Browse Folder Browse *:80 (http) Browse *:443 (https) Help Size</td></l<>	Actions Open Feature Edit Permissions Manage Folder Browse Folder Browse *:80 (http) Browse *:443 (https) Help Size		
< III >	🔚 Features View 💦 Content View			
Ready		• <u>1</u> .:		
UISCO		A stimute JA/instance		

ステップ4:右パネルで[add]をクリックし、次の図に示すように属性を入力します

[Name]: キャッシュ制御

[Value] : no-cache

PCAL	L01 🕨 Sites 🕨 l	Default Web Site 🔸 e	n-us ▶ app ▶ test	•	
	<u> </u>				Actions
	Use this feature to configure HTTP headers that are added to responses from the Web server.				Add Set Common Headers
1150	Group by: Entry Type -				😧 Help
ГР	Name ^A Local	Value	Entry Type	^	

Edit Custom HTTP Response Header ? ×
Name:
Cache-Control
Value:
no-cache
OK Cancel

確認

ステップ1:IISテストフォルダに属性を追加する前にCVPメディアサーバIP address/enus/app/test1.wavをオーディオファイルをロードします

Cached entries ===============

entry	150, 1 entr	ries		
Ref	FreshTime	Age	Size	context
2	86400	360	17810	0
	++ //10 CC			

url: http://10.66.75.48/en-us/app/test/1.wav ステップ2: 値no-cacheでCache-controlを追加し、テストフォルダからオーディオファイルをロードする

10.66.75.48/en-us/app/test/2.wav

10.66.75.48/en-us/app/test/3.wav

キャッシュされていないエントリに、次の2つのオーディオファイルがリストされます。

Cached entries						
	=====					
entry	y 150, 1 ent	ries				
Ref	FreshTime	Age	Size	context		
2	86400	360	17810	0		
url:	url: http://10.66.75.48/en-us/app/test/1.wav					
Non-c	cached entrie	es				
=================						
Rei	Sıze					
1	17810					
url:	rl: http://10.66.75.48/en-us/app/test/2.wav					
1	17810					
url:	http://10.66	5.75.48/en-us	/app/test/3	.wav		

ステップ3:他のフォルダからオーディオファイルをロードする

10.66.75.48/en-us/app/whisper.wav

属性の影響を受けるテストフォルダのみが表示されます。

Maximum memory pool allowed for HTTP Client caching = 15000 K-bytes Maximum file size allowed for caching = 500 K-bytes Total memory used up for Cache = 36901 Bytes Message response timeout = 30 secs Total cached entries = 2 Total non-cached entries = 2 Cached entries ================ entry 150, 1 entries Size Ref FreshTime Age context ---- ----____ 86400 360 _____ 17810 0 2 url: http://10.66.75.48/en-us/app/test/1.wav entry 166, 1 entries Size context Ref FreshTime Age ____ --- ---- ---_____ 4691902 2495 17810 0 1 url: http://10.66.75.48/en-us/app/whisper.wav Non-cached entries _____ Ref Size ____ ____ 17810 1 url: http://10.66.75.48/en-us/app/test/2.wav

関連情報

17810

url: http://10.66.75.48/en-us/app/test/3.wav

1

https://support.microsoft.com/en-au/help/247404/how-to-modify-the-cache-control-http-header-when-you-use-iis