

네트워크 레이턴시의 영향을 줄이도록 오디오 가져오기 기능 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[증상](#)

[구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 네트워크 레이턴시의 영향을 줄이기 위해 오디오 가져오기 기능을 구성하는 방법에 대해 설명합니다. 이 기능은 네트워크 레이턴시가 200ms보다 훨씬 적게 소요될 것으로 예상됩니다. Cisco CVP(Unified Customer Voice Portal) 서버 및 VXML(VoiceXML) 게이트웨이

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP 서버
- VXML 게이트웨이
- Cisco Unified ICM(Intelligent Contact Management), Cisco Unified UCCE(Contact Center Enterprise) 구축

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 서버
- VXML 게이트웨이
- UCCE

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

레이턴시 값이 200ms에 근접하거나 초과할 경우, CVP 및 Cisco IVR(Unified Interactive Voice Response) 성능에 심각한 영향을 미칩니다.

증상

- 통화 삭제
- VXML 앱 오디오가 재생되지 않음
- Microsoft 앱은 잘 작동하지만 VXML 앱(예:hello world app) 경험, 5초 이상 오디오 또는 지연된 오디오 없음

네트워크 레이턴시 섹션의 CVP 8 SRND(Solution Network Reference Design) 문서에서는 VXML 서버와 VXML 게이트웨이 간의 네트워크 레이턴시로 인해 지연된 오디오의 영향을 줄일 뿐만 아니라 VXML 애플리케이션의 무음을 줄이는 가능한 해결 방법에 대해 설명합니다.

SRND 문서에서 컨피그레이션을 자세히 다루지 않거나 주의 사항을 언급하지 않으므로 IVR 하위 시스템 레벨 및 ECC(Expanded Call Context) 변수 레벨에서 오디오 가져오기 기능을 구성할 수 있습니다.

구성

IVR.FetchAudioDelay 및 IVR.FetchAudioMinimum에 대한 IVR 하위 시스템 설정이 추가되었습니다. WAN 링크를 통해 페치가 지연될 때 루트 문서에 대한 WAN 지연 설정입니다.

이러한 구성은 CVP 구성 파일 중 하나에서 수행되어야 합니다.C:\Cisco\CVP\conf\ivr.properties

1. IVR.FetchAudioDelay=2

페치오디오 미디어가 재생되기 전에 페치 지연이 시작될 때 대기할 시간(초)입니다.

이 설정은 fetchaudio 값이 비어 있지 않으면 적용됩니다.

기본값은 2초입니다.이는 정상적인 네트워크 시나리오(지연 없이)에서 들리는 립 사운드를 방지하는 데 사용됩니다.

이 값을 0으로 설정하면 5초 이상 Fetchaudio 미디어가 즉시 재생됩니다.

값:1~9

2. IVR.FetchAudioMinimum=5

요청된 리소스가 평균 시간 내에 도착하더라도 Fetchaudio에서 지정한 오디오를 재생하는 데 걸리는 최소 시간입니다.

이 설정은 offfetchaudio 값이 비어 있지 않은 경우에만 적용됩니다.

기본값:5초

값:1~9

3. IVR.fetchaudio=flash:holdmusic.wav

이 변수는 fetchaudio의 위치를 지정하는 변수입니다.VXMLgateway 플래시에 holdmusic.wav를 로

드해야 합니다.

IVR 하위 시스템에서 다른 따옴표 계층(예: flash:holdmusic.wav)을 최종 문자열에 추가하므로 flash:holdmusic.wav 값 주위에 따옴표를 붙이지 마십시오(버그 CSCub05699 참조).

IVR.FetchAudio=flash:holdmusic.wav

ivr.properties 파일을 저장하고 OAMP 콘솔의 디바이스 컨트롤러에서 callserver를 다시 시작합니다

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.