

Identificar e Solucionar Problemas de VVB PlayMedia Ignorar e Buffer DTMF

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema: O VVB pula a reprodução do arquivo de áudio se os parâmetros de configuração do PlayMedia forem deixados com valores padrão](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o comportamento do Cisco Virtual Voice Browser (VVB) em relação aos valores de parâmetros de configuração no script do microaplicativo PlayMedia.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Scripts de microaplicativo do Portal de voz do cliente da Cisco
- Scripts do Cisco Unified Contact Center Enterprise

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11,6

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O microaplicativo Play Media(PM) pode ser configurado para reproduzir um arquivo de áudio de um arquivo de mídia ou arquivo de áudio de fluxo.Os parâmetros principais no campo de param de configuração do script PM VRU são Entrar permitido, Tempo limite do Real Time Streaming

Protocol (RTSP) e Liberação de buffer tipo à frente. Esses parâmetros podem ser deixados em branco enquanto você adiciona o script no UCCE. O microaplicativo PM usa a configuração padrão de barge-in-allowed (Y-default), RTSP (10 segundos) e os parâmetros type-forward-buffer flush (N-default) se os valores não estiverem definidos.

Entrar permitido: Especifica se entrada de intercalação (entrada de dígito para interromper reprodução de mídia) é permitida.

Descarregamento de buffer tipo à frente: O buffer tipo à frente mantém os dígitos DTMF coletados do chamador. Quando o algoritmo de interpretação do formulário XML de voz coleta a entrada DTMF do chamador, ele usa os dígitos desse buffer antes de esperar por mais entrada. Esse parâmetro controla se o buffer tipo à frente é liberado depois que o prompt é reproduzido. Um valor falso (padrão) significa que o buffer tipo à frente não é liberado depois que o prompt é reproduzido.

Com base nos valores de liberação de buffer intercalado permitido e tipo à frente, o VVB decide se deseja reproduzir ou não o arquivo de mídia.

A implementação do VVB é a seguinte:

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

Limpe o DTMF e reproduza o prompt

Else

Enviar de volta ao UCCE sem reproduzir o prompt

Problema: O VVB pula a reprodução do arquivo de áudio se os parâmetros de configuração do PlayMedia forem deixados com valores padrão

Você pode ver o problema em dois cenários:

- Se houver um switch entre o aplicativo IVR (Interactive Voice Response, resposta de voz interativa) e o DTMF de entrada do microaplicativo PM e do chamador antes do PM ser iniciado.
- O fluxo de chamadas tem uma série de PM MicroappS configurada e chamada intercalada em qualquer um dos prompts do PlayMedia.

Os registros do VVB mostram isso quando o arquivo de áudio é ignorado junto com a confirmação de carimbo de data e hora de que o arquivo de áudio foi reproduzido apenas por milissegundos:

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

Em 7 ms, o arquivo de áudio é reproduzido.

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-15881 [739696578674] Busca:

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

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-15881 [739696578674] Play:

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

568426286 : Maio 06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-
UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-15881739 696578674]
WFDTMFDialogServicesAdapterImpl: **Bargein verdadeiro: Limpando a fila de prompt porque o buffer DTMF tem dígitos.**

Solução

O PlayMedia Microapp deve ser configurado com Type Ahead Buffer Flush como True

The screenshot shows a configuration form for 'PlayMediaMusic'. The fields are as follows:

Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTType10
VRU script name	PM.helloworld_audio.wav
Timeout	70 seconds
Configuration param	N,1000,Y
Customer	icm1
Interruptible	<input checked="" type="checkbox"/>
Overridable	<input type="checkbox"/>
Description	

Você pode consultar o guia de scripts do CVP:

[Guia de scripts do CVP 11.6](#)

Descarregamento de buffer tipo à frente. A implementação do Cisco VoiceXML inclui um buffer tipo à frente que contém dígitos DTMF coletados do chamador. Quando o algoritmo de interpretação do formulário VoiceXML coleta a entrada DTMF do usuário, ele usa os dígitos desse buffer antes de esperar por mais entrada. Esse parâmetro controla se o buffer tipo à frente é liberado depois que o prompt é reproduzido. Um valor falso (padrão) significa que o buffer tipo à frente não é liberado depois que o prompt é reproduzido. Se o prompt permitir entrada, o dígito que entra não será liberado.

As opções válidas são

- **Y** - liberar o buffer tipo à frente
- **N** - (padrão) não liberar o buffer tipo à frente