

Fehlerbehebung im VB PlayMedia Skip- und DTMF-Puffer

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem: VVB überspringt die Wiedergabe von Audiodateien, wenn PlayMedia-Konfigurationsparameter mit Standardwerten belassen werden](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird das Verhalten des Cisco Virtual Voice Browser (VVB) in Bezug auf Konfigurationsparameter im PlayMedia-Mikroapp-Skript beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Microapp-Skripts für das Cisco Customer Voice Portal
- Cisco Unified Contact Center Enterprise-Skripts

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- CVP 11,6
- UCCE 11,6
- VB 11,6

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Die Play Media(PM)-Mikroanwendung kann so konfiguriert werden, dass eine Audiodatei aus

einer Mediendatei oder einer Streaming-Audiodatei wiedergegeben wird. Die Hauptparameter im PM VRU-Skript-Konfigurationsparameter sind "Barge-in Allowed", "Real Time Streaming Protocol (RTSP) Timeout" und "Type-ahead Buffer Flush". Diese Parameter können leer gelassen werden, während Sie das Skript in UCCE hinzufügen. Die PM Micro-App verwendet die Standardeinstellung von Barge-in-allowed (Y-default), RTSP (10 Sekunden) und Type-Ahead-Pufferleerung (N-default), wenn keine Werte festgelegt wurden.

Aufschalten zulässig: Gibt an, ob Aufschalten (Nummerneingabe zum Unterbrechen der Medienwiedergabe) zulässig ist.

Buffer-Flush: Der Typ-Ahead-Puffer enthält vom Anrufer erfasste DTMF-Ziffern. Wenn der Voice XML-Formularauswertungsalgorithmus die DTMF-Eingaben des Anrufers erfasst, verwendet er die Ziffern aus diesem Puffer, bevor er auf eine weitere Eingabe wartet. Dieser Parameter steuert, ob der Typ-Ahead-Puffer nach dem Abspielen der Eingabeaufforderung geleert wird. Ein false-Wert (default) bedeutet, dass der Typ-Ahead-Puffer nicht geleert wird, nachdem die Eingabeaufforderung angezeigt wird.

Basierend auf den Pufferleerwerten "Aufschalten erlaubt" und "Typ voraus" entscheidet VB, ob die Mediendatei wiedergegeben werden soll oder nicht.

Die VVB-Implementierung erfolgt wie folgt:

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

DTMF- und Wiedergabefunktion löschen

Sonstiges

Zurücksenden an UCCE ohne Aufforderung abspielen

Problem: VVB überspringt die Wiedergabe von Audiodateien, wenn PlayMedia-Konfigurationsparameter mit Standardwerten belassen werden

Das Problem wird in zwei Szenarien angezeigt:

- Wenn vor der Initialisierung des PM zwischen der Interactive Voice Response (IVR)-Anwendung und der PM Microapp sowie der Anrufereingabe-DTMF gewechselt wird.
- Für den Anruffluss ist eine Reihe von PM Microapp-Apps konfiguriert, und der Anrufer wird an einer der PlayMedia-Aufforderungen angehalten.

VVB-Protokolle zeigen dies an, wenn die Audiodatei zusammen mit einer Zeitstempelbestätigung übersprungen wird, dass die Audiodatei nur für Millisekunden abgespielt wird:

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

Innerhalb von 7 ms wird eine Audiodatei abgespielt.

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A400726A2-1588 81739696578674] Abruf:

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

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

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A400726A2-1588 [Wiedergabe: 81739696578674]

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

568426286: 06. Mai 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-
UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158817 39696578674]
WFDTMFDialogServicesAdapterImplementieren: Bargein True: Löschen der Prompt-
Warteschlange, da der DTMF-Puffer Zahlen enthält.

Lösung

PlayMedia Microapp muss mit "Type Ahead Buffer Flush" als True konfiguriert werden.

Attributes	
Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTYPE10
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	

Sie können den CVP-Skriptleitfaden verwenden:

[CVP 11.6 Scripting-Leitfaden](#)

Buffer-Flush. Die Cisco VoiceXML-Implementierung enthält einen Type-Ahead-Puffer, der die vom Anrufer gesammelten DTMF-Ziffern enthält. Wenn der VoiceXML-Formularauswertungsalgorithmus DTMF-Benutzereingaben erfasst, werden die Ziffern aus diesem Puffer verwendet, bevor auf eine weitere Eingabe gewartet wird. Dieser Parameter steuert, ob der Typ-Ahead-Puffer nach dem Abspielen der Eingabeaufforderung geleert wird. Ein false-Wert (Standard) bedeutet, dass der Typ-Ahead-Puffer nicht geleert wird, nachdem die Eingabeaufforderung angezeigt wird. Wenn die Eingabeaufforderung das Umschalten erlaubt, wird die eingegebene Ziffer nicht geleert.

Die gültigen Optionen sind:

- **Y** - leeren des Typ-Ahead-Puffers
- **N** - (Standard) leeren Sie den Typ-Ahead-Puffer nicht.