

Élément d'enregistrement CVP - La détection de silence ne fonctionne pas

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Informations générales](#)

[Solution](#)

[Écoulements complets CVP](#)

[Applications de self service CVP](#)

Introduction

Ce document décrit la cause principale et la solution aux scénarios où la détection de silence ne fonctionne pas quand l'élément de enregistrement est utilisé dans une application de studio d'appel du port voix de Cisco (CVP)

Contribué par Ramiro Amaya, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CVP
- Passerelle d'Extensible Markup Language de Voix (VXML)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées en fonction :

- CVP 8.5 ou plus élevé

- Passerelle d'Extensible Markup Language de Voix (VXML)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Quand un appelant appelle dans le centre de contact et est prié d'enregistrer un message utilisant l'élément d'enregistrement dans l'application de studio d'appel CVP, faites taire la détection ne fonctionne pas et l'appel obtient déconnecté immédiatement. Si l'appelant appuie sur la touche dièse (#), les posts-appels bien.

Informations générales

L'élément record de Voix fait un enregistrement de la Voix de l'appelant. Une demande est lue à l'appelant alors que l'élément de Voix enregistre la Voix de l'appelant jusqu'à ce qu'une clé d'arrêt soit entrée, le délai d'enregistrement a été atteint, ou (si la configuration spécifie ainsi) l'appelant a été pendu. Un CUE sonore (bip) peut être lancé pour signaler à l'appelant que le système est prêt à enregistrer la Voix de l'appelant. Les différents navigateurs de Voix peuvent avoir le maximum par défaut de longueurs variable pour l'enregistrement vocal.

L'enregistrement est envoyé à l'élément record par le navigateur de Voix et est enregistré dans un fichier audio dans l'emplacement spécifié par le développeur. N'importe quel fichier préexistant avec le même nom sera remplacé. L'élément peut être configuré pour produire un nom du fichier non-répétant ainsi tous les enregistrements peuvent être retenus. Le format pour ce nom du fichier est audioNR.wav où N est le nombre de millisecondes puisque (GMT) de minuit le 1er janvier 1970 et R est un nombre aléatoire entre 1 à 1000. Tous les enregistrements sont enregistrés dans le format WAV.

Solution

Écoulements complets CVP

Pour que la détection de silence fonctionne, vous devez activer la détection d'activité vocale (VAD) dans les homologues de numérotation de passerelle. Ne retirez manuellement AUCUN VAD du script de configuration et remplacez-le par VAD.

Applications de self service CVP

Quand des applications de self service CVP sont déployées, VAD est arrêté. Pour atténuer la question de déconnexion d'appel, vous devriez configurer les temporisateurs du Control Protocol du Protocole RTP (Real-Time Transport Protocol) /RTP (RTCP) sur la passerelle à une valeur

moins que la configuration **maximum de temps d'enregistrement** dans l'élément d'enregistrement.

L'exemple suivant utilise la commande d'**ip rtcp report interval** de placer l'intervalle de rapport à 5000 millisecondes, et puis **timer media-inactive** la commande de placer le facteur de multiplication à 5. Le résultat est que des appels détectés comme inactifs pendant 25 secondes (5,000 millisecondes fois 5) seront déconnectées. Le temps d'enregistrement maximum (élément record) devrait être configuré à une valeur moins de 25 secondes

```
Router(config)# ip rtcp report interval 5000
Router(config)# gateway
Router(config-gateway)# timer media-inactive 5
Router(config-gateway)# exit
```