

# Configurazione della funzionalità Fetch Audio per ridurre l'impatto della latenza di rete

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Sintomi](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare la funzione Fetch Audio per ridurre l'impatto della latenza di rete, che dovrebbe essere molto inferiore a 200 ms di andata e ritorno quando questo è compreso tra Server Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) e gateway VoiceXML (VXML).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Server CVP
- VXML Gateway
- Implementazioni Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Server CVP
- VXML Gateway
- UCCE

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

# Premesse

Se il valore di latenza si avvicina o supera i 200 ms, le prestazioni di CVP e Cisco Unified Interactive Voice Response (IVR) ne risentiranno gravemente.

## Sintomi

- Interruzioni di chiamata
- Non viene riprodotto alcun audio dell'app VXML
- Microapp funziona correttamente, ma le app VXML (ad esempio: helloworld (app), nessun audio o ritardo audio per oltre 5 secondi

Il documento SRND (Network Reference Design) di CVP 8 nella sezione dedicata alla latenza di rete descrive una possibile soluzione alternativa per ridurre non solo l'effetto del ritardo audio ma anche il silenzio dell'applicazione VXML dovuto alla latenza di rete tra il server VXML e il gateway VXML.

Per configurare la funzione di recupero dell'audio, è possibile eseguire il recupero a livello di sottosistema IVR e a livello di variabile ECC (Expanded Call Context), in quanto il documento SRND non ha trattato la configurazione in dettaglio e non ha menzionato un avvertimento.

## Configurazione

Vengono aggiunte le impostazioni del sottosistema IVR per `IVR.FetchAudioDelay` e `IVR.FetchAudioMinimum`. Si tratta delle impostazioni di ritardo WAN per il documento radice quando il recupero viene ritardato sul collegamento WAN.

Queste configurazioni devono essere eseguite in uno dei file di configurazione CVP:  
**C:\Cisco\CVP\conf\ivr.properties**

### 1. `IVR.FetchAudioDelay=2`

Tempo di attesa (in secondi), all'inizio del ritardo di recupero prima della riproduzione del supporto fetchaudio.

Questa impostazione ha effetto se il valore di fetchaudio non è vuoto.

Il valore predefinito è 2 secondi. e viene utilizzato per evitare che si sentano rumori di sottofondo in uno scenario di rete normale (senza ritardo).

Se si imposta questo valore su zero, il file multimediale fetchaudio verrà riprodotto immediatamente, per un minimo di 5 secondi.

Valori: da 1 a 9

### 2. `IVR.FetchAudioMinimum=5`

Si tratta della durata minima di riproduzione dell'audio specificato da fetchaudio anche se la risorsa richiesta arriva nel tempo medio.

Questa impostazione ha effetto solo se il valore offetchaudio non è vuoto.

Predefinito: 5 secondi

Valori: da 1 a 9

3. IVR.fetchaudio=flash:holdmusic.wav

Questa è la variabile per specificare la posizione del fetchaudio. **holdmusic.wav** deve essere caricato nella memoria flash di VXMLgateway.

Non racchiudere tra virgolette il valore flash:holdmusic.wav, in quanto il sottosistema IVR aggiungerà un altro livello di virgolette, ad esempio flash:holdmusic.wav nella stringa finale (fare riferimento al bug [CSCub05699](#))

IVR.FetchAudio=flash:holdmusic.wav

Salvare il file ivr.properties e riavviare il server di chiamata dal controller della periferica nella console OAMP.

## Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

## Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.