

# VVB PlayMedia SkipおよびDTMFバッファのトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題：PlayMedia設定パラメータがデフォルト値のままになっている場合、VVBはオーディオファイルの再生をスキップします](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、PlayMedia microappスクリプトの設定パラメータ値に関するCisco Virtual Voice Browser(VVB)の動作について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Customer Voice Portal Microappスクリプト
- Cisco Unified Contact Center Enterpriseスクリプト

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 背景説明

Play Media(PM)マイクロアプリケーションは、メディアファイルまたはストリーミングオーディオファイルからオーディオファイルを再生するように設定できます。PM VRUスクリプト設定パ

ラメータフィールドの主なパラメータは、Barge-in Allowed, Real Time Streaming Protocol(RTSP)TimeoutおよびType-ahead Buffer Flushです。これらのパラメータは、UCCEでスクリプトを追加するとき空白のままにしておくことができます。PMマイクロアプリケーションは、デフォルト設定のbarge-in-allowed (Y-default)、RTSP ( 10秒 )、type-ahead-buffer flush (N-default)パラメータを使用します。

**Barge-in-Allowed** : 割り込み ( メディアの再生を中断するためのデジタルエントリ ) を許可するかどうかを指定します。

**先読みバッファフラッシュ**:先読みバッファは、発信者から収集されたDTMFディジットを保持します。Voice XMLフォーム解釈アルゴリズムが発信者のDTMF入力を収集する場合、このバッファからのディジットを使用して、以降の入力を待ちます。このパラメータは、プロンプトが再生された後に先読みバッファがフラッシュされるかどうかを制御します。false値 ( デフォルト ) は、プロンプトが再生された後に型先行バッファがフラッシュされないことを意味します。

VVBは、barge-in-AllowedおよびType-aheadバッファフラッシュ値に基づいて、メディアファイルを再生するかどうかを決定します。

VVBの実装は次のとおりです。

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

DTMFのクリアとプロンプトの再生

Else

プロンプトを再生せずにUCCEに戻す

## 問題 : PlayMedia設定パラメータがデフォルト値のままになっている場合、VVBはオーディオファイルの再生をスキップします

この問題は、次の2つのシナリオで確認できます。

- Interactive Voice Response(IVR)アプリケーションとPM Microapp間にスイッチが存在し、PMが開始される前に発信者がDTMFを入力する場合。
- コールフローには一連のPM Microappが設定されており、PlayMediaプロンプトのいずれかで発信者が介入しました。

音声ファイルがスキップされると、VVBログには、音声ファイルがミリ秒間だけ再生されたというタイムスタンプ確認とともに、次のように表示されます。

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

7ミリ秒以内に、オーディオファイルが再生されます。

568426257:5月6 21:13:01.735 CDT %MIVR-SS\_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] Fetch:

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

568426271:5月6 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS\_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]再生

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

568426286:5月06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS\_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11AE1EA9A4007726A2-158881739696578674]

FDMFDialogServices AdapterImpl:Bargein True :DTMFバッファにディジットがあるため、プロンプトキューをクリアします。

## 解決方法

PlayMedia Microappは、Type Ahead Buffer FlushをTrueに設定する必要があります

Attributes	
Name	* PlayMediaMusic
Network VRU	* CVPTYPE10
VRU script name	* PM,helloworld_audio.wav
Timeout	* 70 seconds
Configuration param	N,1000,Y
Customer	icmi
Interruptible	<input checked="" type="checkbox"/>
Overridable	<input type="checkbox"/>
Description	

CVPスクリプトガイドを参照してください。

### [CVP 11.6スクリプティングガイド](#)

**Type-ahead Buffer Flush。** Cisco VoiceXMLの実装には、発信者から収集されたDTMFディジットを保持する先入れバッファが含まれています。VoiceXMLフォームの解釈アルゴリズムがユーザのDTMF入力を収集する場合、このバッファからのディジットを使用してから、次の入力を待ちます。このパラメータは、プロンプトが再生された後にタイプアヘッドのバッファがフラッシュされるかどうかを制御します。false値（デフォルト）は、プロンプトが再生された後に型先行バッファがフラッシュされないことを意味します。プロンプトが割り込みを許可している場合、割り込んだ数字はフラッシュされません。

有効なオプションは次のとおりです

- Y : 型先行バッファをフラッシュします
- N: ( デフォルト ) 型先行バッファをフラッシュしません