

Elemento do registro CVP - A detecção do silêncio não trabalha

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solução](#)

[Fluxos detalhados CVP](#)

[Aplicativos de serviço do auto CVP](#)

Introdução

Este documento descreve a causa de raiz e a solução às encenações onde a detecção do silêncio não trabalha quando o elemento de gravação está usado em um aplicativo portal do estúdio do atendimento da Voz de Cisco (CVP)

Contribuído por Ramiro Amaya, engenheiro de TAC da Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP
- Gateway de Extensible Markup Language da Voz (VXML)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada sobre:

- CVP 8.5 ou mais alto

- Gateway de Extensible Markup Language da Voz (VXML)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Quando um chamador chama no centro do contato e é pedido para gravar uma mensagem usando o elemento da gravação no aplicativo do estúdio do atendimento CVP, silencie a detecção não trabalha e o atendimento obtém desligado imediatamente. Se o chamador pressiona a chave da libra (#), o atendimento trabalha muito bem.

Informações de Apoio

O elemento da Voz do registro faz uma gravação da Voz do chamador. Uma alerta é jogada ao chamador então que o elemento da Voz grava o chamador? a Voz s até que uma chave da terminação esteja entrada, o limite de tempo de gravação foi alcançada, ou (se a configuração específica assim que) o chamador foi pendurado acima. Uma sugestão audio (sinal acústico) pode ser ativada para sinalizar ao chamador que o sistema está pronto para gravar o chamador? Voz s. Os navegadores de voz diferentes podem ter o máximo padrão de comprimentos de variação para a gravação da Voz.

A gravação é enviada ao elemento do registro pelo navegador de voz e armazenada em um arquivo de áudio no lugar especificado pelo colaborador. Todo o arquivo PRE-existente com o mesmo nome overwritten. O elemento pode ser configurado para produzir um nome de arquivo derepetição assim que todas as gravações podem ser retidas. O formato para este nome de arquivo é audioNR.wav onde N é o número de milissegundos desde que meia-noite o 1º de janeiro de 1970 (GMT) e R é um número aleatório entre 1 a 1000. Todas as gravações salvar no formato WAV.

Solução

Fluxos detalhados CVP

Para que a detecção do silêncio trabalhe, você deve permitir a detecção de atividade da Voz (VAD) nos gateway dial peer. Não remova manualmente NENHUM VAD do script de configuração e substitua-o com o VAD.

Aplicativos de serviço do auto CVP

Quando os aplicativos de serviço do auto CVP são distribuídos, o VAD está desligado. Para abrandar a edição da desconexão de chamada, você precisaria de configurar os temporizadores

do protocolo de controle do Real-Time Transport Protocol (RTP) /RTP (RTCP) no gateway a um valor menos do que a configuração **máxima do tempo de gravação** no elemento da gravação.

O exemplo seguinte usa o comando do **intervalo do relatório do rtcp IP** ajustar o intervalo do relatório a 5000 milissegundos, e então **timer media-inactive** comando ajustar o fator da multiplicação ao 5. O resultado é que os atendimentos detectados como inativos por 25 segundos (5,000 milissegundos de épocas 5) estarão desligados. O tempo de gravação máximo (elemento do registro) deve ser configurado a um valor menos de 25 segundos

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