

排除VVB PlayMedia Skip和DTMF缓冲区故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题：如果PlayMedia配置参数保留默认值，VVB将跳过播放音频文件](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍Cisco虚拟语音浏览器(VVB)在PlayMedia microapp脚本中的配置参数值行为。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科客户语音门户Microapp脚本
- 思科统一联系中心企业版脚本

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11.6

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

PM VRU脚本配置参数字段中的主要参数为“允许插入”、“实时流协议”(RTSP)超时和“预拨缓冲刷新”。在UCCE中添加脚本时，这些参数可留空。如果未设置值，PM micro应用使用允许插入(Y-default)、RTSP (10秒) 和Type-ahead-buffer flush(N-default)参数的默认设置。

允许插入：指定是否允许插入（用于中断媒体播放的数字条目）。

Type-ahead缓冲区刷新：Type-ahead缓冲区保存从调用方收集的DTMF数字。当语音XML表单解释算法收集呼叫方DTMF输入时，它会在等待进一步输入之前使用此缓冲区中的数字。此参数控制在提示符播放后是否刷新Type-Ahead缓冲区。false值（默认）表示在提示符播放后不刷新Type-

Ahead缓冲区。

VVB根据插入允许和预键入缓冲区刷新值决定是否播放媒体文件。

VVB实现如下：

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

清除DTMF并播放提示

其他

在不显示提示的情况下提交回UCCE

问题：如果PlayMedia配置参数保留默认值，VVB将跳过播放音频文件

您可以在两种情况下看到问题：

- 如果交互式语音响应(IVR)应用和PM Microapp之间有切换，则呼叫方在PM启动之前输入DTMF。
- 呼叫流配置了一系列PM Microapp，并且呼叫方在任一PlayMedia提示处插入。

当跳过音频文件时，VVB日志会显示以下内容，同时会确认音频文件仅播放毫秒：

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

在7毫秒内，音频文件将被播放。

568426257 : 5月06日21:13:01.735 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EA9A4007726A2-158881739696578674]读取：

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

568426271 : 5月06日21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]播放

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

568426286 : 5月06日21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EA9A4007726A2-158881739696578674]

WFDMALOGServices适配器实施：**Bargein True:清除提示队列，因为DTMF缓冲区有数字。**

解决方案

PlayMedia Microapp必须配置为Type Ahead Buffer Flush为True

Attributes	
Name	PlayMediaMusic
Network VRU	CVPTType10
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	

您可以参考CVP脚本指南：

[CVP 11.6脚本指南](#)

Type-ahead缓冲区刷新。 Cisco VoiceXML实施包括一个预先类型缓冲区，用于保存从呼叫方收集的DTMF数字。当VoiceXML表单解释算法收集用户DTMF输入时，它会使用此缓冲区中的数字，然后等待进一步输入。此参数控制在提示符播放后是否刷新Type-Ahead缓冲区。false值（默认值）表示在提示符播放后不刷新Type-Ahead缓冲区。如果提示允许强插，则不会刷新插入的数字。

有效选项包括

- Y — 刷新Type-Ahead缓冲区
- N — （默认）不刷新Type-Ahead缓冲区