

Solución de problemas de reproducción VVB Utilización de medios y búfer DTMF

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema: VVB omite la reproducción de archivos de audio si los parámetros de configuración de PlayMedia quedan con valores predeterminados](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el comportamiento de Cisco Virtual Voice Browser (VVB) con respecto a los valores de parámetros de configuración en el script de microaplicación PlayMedia.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Scripts de Microsoft del portal de voz del cliente de Cisco
- Scripts de Cisco Unified Contact Center Enterprise

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

La microaplicación Reproducir medios (PM) se puede configurar para reproducir un archivo de audio desde un archivo de medios o un archivo de audio de transmisión. Los parámetros

principales en el campo de parámetro de configuración de script VRU PM son Barge-in Allowed (Entrada permitida), Tiempo de espera de protocolo de transmisión en tiempo real (RTSP) y Vacíos de búfer de tecleo anticipado. Estos parámetros se pueden dejar en blanco mientras se agrega el script en UCCE. La microaplicación PM utiliza los parámetros predeterminados de barge-in-allowed (Y-default), RTSP (10 segundos) y type-forward-buffer flush (N-default) si no se establecen los valores.

Entrada permitida: especifica si se permite la entrada de irrupción (entrada de dígitos para interrumpir la reproducción de medios).

Vaciado del búfer de tecleo anticipado: El búfer de tecleo anticipado contiene los dígitos DTMF recopilados de la persona que llama. Cuando el algoritmo de interpretación de formularios XML de voz recopila la entrada DTMF de la persona que llama, utiliza los dígitos de este búfer antes de esperar a que se introduzca más información. Este parámetro controla si el búfer de tecleo anticipado se vacía después de que se reproduzca el aviso. Un valor falso(predeterminado)significa que el búfer de tecleo anticipado no se vacía después de que se reproduzca el aviso.

Basándose en los valores de vaciado de búfer de intrusión en la entrada permitida y de tecleo anticipado, VVB decide si reproducir o no el archivo de medios.

La implementación de VVB es la siguiente:

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

Limpiar DTMF y reproducir el mensaje

Else

Volver a enviar a UCCE sin reproducir el mensaje

Problema: VVB omite la reproducción de archivos de audio si los parámetros de configuración de PlayMedia quedan con valores predeterminados

Puede ver el problema en dos escenarios:

- Si hay un switch entre la aplicación de respuesta de voz interactiva (IVR) y PM Microapp y la entrada de llamada DTMF antes de que se inicie el PM.
- El flujo de llamada tiene una serie de microaplicaciones PM configuradas y la persona que llama entró en cualquiera de las indicaciones de PlayMedia.

Los registros VVB muestran esto cuando se omite el archivo de audio junto con la confirmación de marca de tiempo de que el archivo de audio se reprodujo sólo durante milisegundos:

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

En 7 ms, se reproduce el archivo de audio.

568426257: 06 may 21:13:01.735 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-1588 81739696578674] Buscar:

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

568426271: 06 may 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-1588 81739696578674] Reproducir:
<http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav>

568426286: 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-

UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158817 39696578674]

WFDTMFDialogServicesAdapterImpl: **Bargein True : Borrado de cola de mensajes porque el búfer DTMF tiene dígitos.**

Solución

PlayMedia Microapp debe configurarse con Type Ahead Buffer Flush como True

The image shows a configuration form for a PlayMediaMicroapp. The form has several fields: Name (PlayMediaMusic), Network VRU (CVPTType10), VRU script name (PM,helloworld_audio.wav), Timeout (70 seconds), Configuration param (N,1000,Y), Customer (icmi), Interruptible (checked), Overridable (unchecked), and Description. A red box highlights the Configuration param field, which contains the value 'N,1000,Y'.

Puede consultar la guía de creación de secuencias de comandos de CVP:

[Guía de scripts de CVP 11.6](#)

Vaciado del búfer de tecleo anticipado. La implementación de Cisco VoiceXML incluye un búfer de tecleo anticipado que contiene los dígitos DTMF recopilados de la persona que llama. Cuando el algoritmo de interpretación de formularios VoiceXML recopila la entrada DTMF del usuario, utiliza los dígitos de este búfer antes de esperar a que se introduzca más información. Este parámetro controla si el búfer de tecleo anticipado se vacía después de que se reproduzca el aviso. Un valor falso (predeterminado) significa que el búfer de tecleo anticipado no se vacía después de que se reproduzca el aviso. Si el mensaje permite la entrada, el dígito que entra no se vacía.

Las opciones válidas son

- **Y:** vacía el búfer de tecleo anticipado
- **N:** (valor predeterminado) no vacía el búfer de tecleo anticipado