

Identificar e Solucionar Problemas de Timeouts de Busca do Elemento de Repouso do Aplicativo VXML, resultando em Erros BadFetch

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de um erro de busca de sinal do aplicativo de servidor XML (VXML) do Cisco Customer Voice Portal (CVP) devido ao tempo limite de busca do elemento de repouso.

Prerequisites

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11.6
- Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) e 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VVB) 11.6(1) e 12.0(1)

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- UCCE
- CVP
- VVB

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 11.6(1) e 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VVB) 11.6(1) e 12.0(1)
- CVP Call Studio 11.6(1) e 12.0(1)

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Os aplicativos VXML que envolvem o elemento de transferência de estado representativo (REST) às vezes desconectam-se abruptamente e o VoiceXML (VXML) Gateway/VVB fornece um erro de **busca incorreta**. Isso ocorre porque o elemento REST leva mais de 10 segundos para responder e lá depois dos resultados em Fetch Timeout.

De Registro do aplicativo VXML do CVP:

```
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.401,Application_Modifier_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.401,Application_Modifier_01,exit,done
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:45.417,Rest_Client_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.137,Rest_Client_01,exit,Generic
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.137,CVP_Subdialog_Return_01,enter,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.153,CVP_Subdialog_Return_01,exit,
a.b.c.d.1567542225370.12.v12Main,09/03/2019 15:23:57.153,,end,how,app_session_complete
```

O VVB esperou 10 segundos, mas o elemento REST levou 12 segundos para responder, de modo que resultou em erro de busca incorreta.

Do registro do mecanismo VVB:

```
%MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=FB45C15FCA7811E98F01AA9243D6B848-156718205725753105]
VBEventHandler::handleEvent event: error.badfetch: request (http://a.b.c.d:7000/CVP/Server) was
timed out, after 10000 milliseconds.
```

Solução

- Identifique por que o elemento REST leva mais tempo para responder em algumas instâncias.

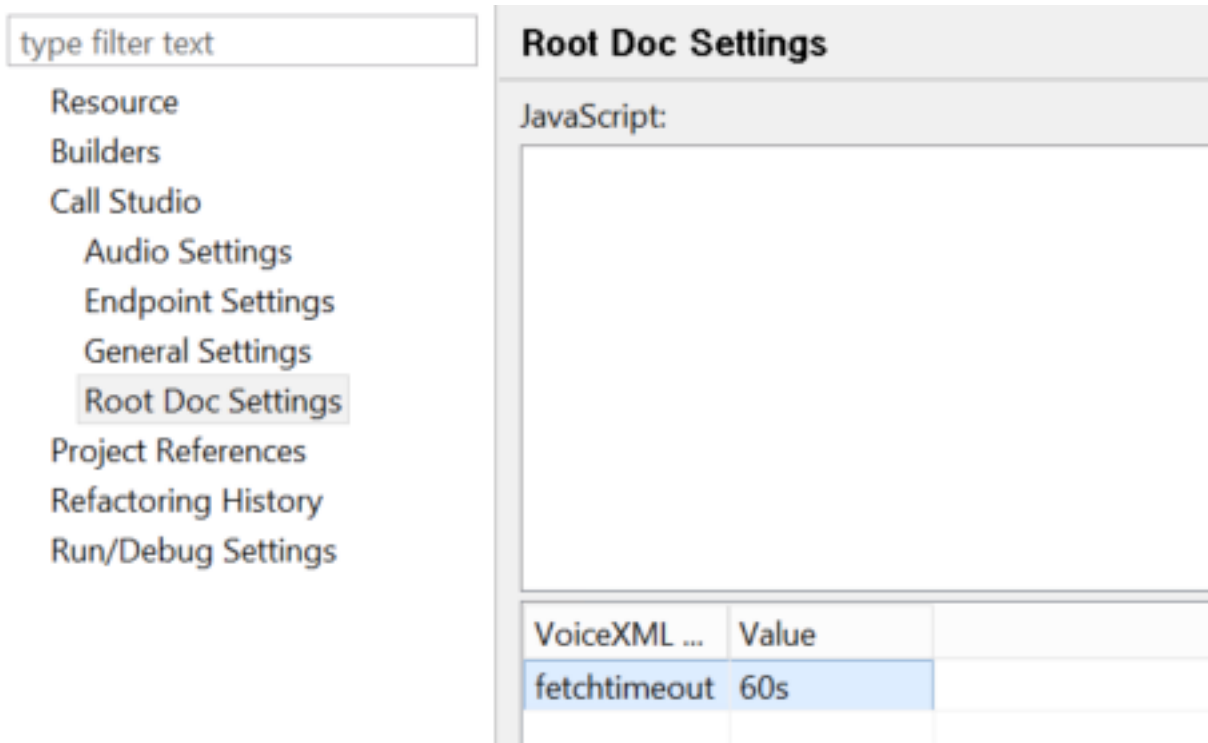
or,

- Aumente o tempo limite de busca como uma solução alternativa. As etapas para alcançar isso são:

Note: Conclua esta tarefa enquanto estiver na janela de manutenção. Tente também em uma configuração de laboratório antes que a alteração seja confirmada na produção.

1. No Unified Call Studio, clique com o botão direito do mouse no projeto desejado e escolha Propriedades.

2. Clique em Call Studio - **Root Doc Settings (Configurações do documento raiz)**.



3. Em **VoiceXML** Property insira `fetchtimeout` e em **Value** insira o timeout desejado. Por exemplo, para 60 segundos, digite "60s".

4. Implante o aplicativo novamente e copie-o no **VXML Server**.

5. Vá para o caminho e clique em **updateApp.bat**.

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\applications\\admin