排除VVB PlayMedia Skip和DTMF緩衝區故障

目錄

簡介

必要條件

需求

採用元件

背景資訊

問題:如果PlayMedia配置引數保留預設值,則VVB跳過播放音訊檔案

<u>解決方案</u>

簡介

本檔案介紹Cisco Virtual Voice Browser(VVB)與PlayMedia microapp指令碼中的配置引數值相關的行為。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- 思科客戶語音門戶Microapp指令碼
- Cisco Unified Contact Center Enterprise指令碼

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- CVP 11.6
- UCCE 11.6
- VVB 11.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設)的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

可以配置播放媒體(PM)微應用程式,以便從媒體檔案或流音訊檔案播放音訊檔案。PM VRU指令碼配置引數欄位中的主要引數是「允許插入」、「即時流協定(RTSP)超時」和「超前型別緩衝區刷新」。在UCCE中新增指令碼時,這些引數可以留空。PM微應用使用允許插入(Y預設值)、RTSP(10秒)和型別提前緩衝區刷新(N預設值)引數的預設設定(如果未設定值)。

允許插入:指定是否允許插入(數字輸入以中斷媒體播放)。

超前型別緩衝區刷新:前置型別緩衝區用於儲存從呼叫方收集的DTMF數字。當語音XML表單解釋演

算法收集呼叫者DTMF輸入時,它會在等待進一步輸入之前使用此緩衝區的數字。此引數控制提示播放後是否刷新超前型別緩衝區。False值(預設值)表示在提示符後不刷新type-ahead緩衝區。

VVB根據允許插入和提前鍵入緩衝區刷新值,決定是否播放媒體檔案。

VVB實現如下:
If(barge-in=false OR flush=true)
清除DTMF並播放提示
其他
提交回UCCE而不播放提示

問題:如果PlayMedia配置引數保留預設值,則VVB跳過播放音訊 檔案

您可以在兩種情況下看到問題:

- 如果在啟動PM之前互動式語音響應(IVR)應用程式和PM Microapp之間切換,並且呼叫者輸入 DTMF。
- 呼叫流程配置了一系列PM Microapp,呼叫者可以插入任一PlayMedia提示。

VVB日誌在跳過音訊檔案時顯示此資訊,同時還會顯示音訊檔案僅播放毫秒的時間戳確認: Bargein True: Clearing Prompt queue because DTMF buffer has digits.

7毫秒內播放音訊檔案。

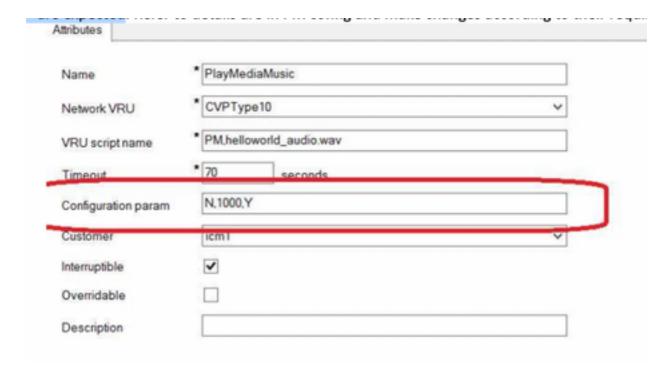
568426257:2006年5**月21:13:01.735** CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674]獲取: http://mediaserver/en-us/app/welcome.way

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=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] WFDTMFDialogServicesAdapterImpl:Bargein真值:正在清除提示隊列,因為DTMF緩衝區有數字。

解決方案

必須將PlayMedia Microapp的Type Ahead Buffer Flush配置為True



您可以參考CVP指令碼手冊:

CVP 11.6指令碼編寫指南

超前型別緩衝區刷新。Cisco VoiceXML實施包括一個前導型緩衝區,用於儲存從呼叫方收集的 DTMF數字。當VoiceXML表單解釋演算法收集使用者DTMF輸入時,它會在等待進一步輸入之前使 用此緩衝區中的數字。此引數控制提示播放後是否刷新type-ahead緩衝區。False值(預設值)表示 在提示符後不刷新超前型別緩衝區。如果提示符允許插入,則不會刷新插入的數字。

有效選項包括

- Y 刷新超前型別緩衝區
- N (預設)不刷新前導型別緩衝區