Dépannage de VVB PlayMedia Skip et du tampon DTMF

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Informations générales

Problème : VVB ignore la lecture du fichier audio si les paramètres de configuration PlayMedia sont conservés avec les valeurs par défaut

Solution

Introduction

Ce document décrit le comportement de Cisco Virtual Voice Browser (VVB) en ce qui concerne les valeurs de paramètres de configuration dans le script microapp PlayMedia.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Scripts de microapp Cisco Customer Voice Portal
- Scripts Cisco Unified Contact Center Enterprise

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- 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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

La micro-application Play Media(PM) peut être configurée pour lire un fichier audio à partir d'un fichier multimédia ou d'un fichier audio en continu.Les principaux paramètres du champ de paramètre de configuration du script VRU PM sont Barge-in Allowed, Real Time Streaming Protocol (RTSP) Timeout et Type-ahead Buffer Flush. Ces paramètres peuvent être laissés vides lorsque vous ajoutez le script dans UCCE. La micro-application PM utilise la configuration par défaut des paramètres d'insertion autorisée (Y par défaut), RTSP (10 secondes) et de vidage de la mémoire tampon de type « forward » (N par défaut) si les valeurs ne sont pas définies.

Barge-in-Allowed : indique si l'insertion (entrée de chiffres pour interrompre la lecture multimédia) est autorisée.
Vidage du tampon de frappe anticipée : La mémoire tampon de type-ahead contient les chiffres DTMF collectés auprès de l'appelant. Lorsque l'algorithme d'interprétation de formulaire XML vocal collecte l'entrée DTMF de l'appelant, il utilise les chiffres de cette mémoire tampon avant d'attendre d'autres entrées.Ce paramètre contrôle si la mémoire tampon de frappe anticipée est vidée après la lecture de l'invite. Une valeur false (valeur par défaut) signifie que la mémoire tampon de frappe anticipée n'est pas vidée après la lecture de l'invite.

En fonction des valeurs d'insertion autorisée et de purge de la mémoire tampon de type « avant », VVB décide de lire ou non le fichier multimédia.

L'implémentation VVB est la suivante :
If(barge-in=false OU flush=true)
 Effacer DTMF et lire l'invite
Sinon
 Renvoyer à UCCE sans invite de lecture

Problème : VVB ignore la lecture du fichier audio si les paramètres de configuration PlayMedia sont conservés avec les valeurs par défaut

Vous pouvez voir le problème dans deux scénarios :

- S'il y a un commutateur entre l'application de réponse vocale interactive (IVR) et PM Microapp et la DTMF d'entrée de l'appelant avant le lancement de PM.
- Le flux d'appels comporte une série de microapplications PM configurées et l'appelant est intervenu à l'une des invites PlayMedia.

Les journaux VVB l'indiquent lorsque le fichier audio est ignoré et que l'horodatage confirme que le fichier audio n'est lu que pendant des millisecondes :

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

Dans les 7 ms, le fichier audio est lu.

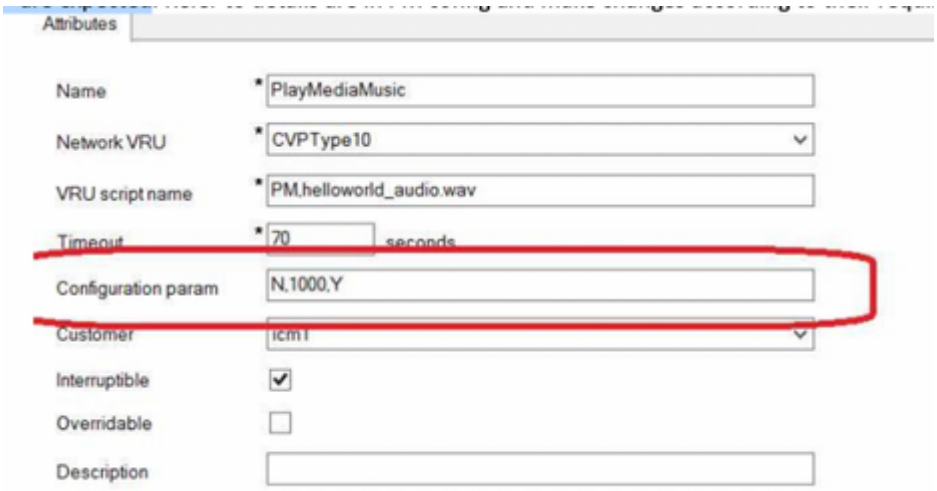
568426257: Mai 06 21:13:01.735 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] Fetch : http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav

568426271: Mai 06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] Lecture : http://mediaserver/en-us/app/welcome.wav

568426286: Mai 06 21:13:01.742 CDT %MIVR-SS_VB-7-UNK:[CALLID=AE74B40C8F3E11EAAE1EA9A4007726A2-158881739696578674] WFDTMFDialogServicesAdapterImpl : Transaction vraie : Effacement de la file d'attente d'invite car la mémoire tampon DTMF contient des chiffres.

Solution

PlayMedia Microapp doit être configuré avec la valeur True pour le vidage de la mémoire tampon de type Ahead



Vous pouvez consulter le guide de script CVP :

Guide de script CVP 11.6

Vidage du tampon de frappe anticipée. L'implémentation Cisco VoiceXML inclut une mémoire tampon de type-ahead qui contient les chiffres DTMF collectés auprès de l'appelant. Lorsque l'algorithme d'interprétation de formulaire VoiceXML collecte l'entrée DTMF de l'utilisateur, il utilise les chiffres de cette mémoire tampon avant d'attendre une entrée supplémentaire. Ce paramètre contrôle si la mémoire tampon de frappe anticipée est vidée après la lecture de l'invite. Une valeur false (valeur par défaut) signifie que la mémoire tampon de frappe anticipée n'est pas vidée après la lecture de l'invite. Si l'invite autorise l'intervention, le chiffre qui intervient n'est pas effacé.

Les options valides sont :

- Y - vider la mémoire tampon du clavier
- N - (par défaut) ne pas vider la mémoire tampon de frappe anticipée

Remarque	Ce paramètre s'applique uniquement lors de l'utilisation de la passerelle Cisco IOS avec intervention DTMF. Ce paramètre n'est pas applicable lors de l'utilisation de VXML externe. Ce paramètre est normalement utilisé lorsque deux ou plusieurs microapplications PM et/ou PD sont utilisées dans une boucle dans le script ICM (par exemple pendant qu'elles sont en file d'attente pour un agent). Si les micro-applications PM et/ou PD sont activées pour l'insertion, il est possible de définir ce paramètre sur Y pour empêcher une boucle non contrôlée dans le script ICM lorsque l'utilisateur s'insère.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.