

Fehlerbehebung beim Abrufen von Timeouts für VXML-Anwendungsrest-Elemente, die zu Fehlern beim Abrufen von Informationen führen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie eine Fehlerbehebung für einen Cisco Customer Voice Portal (CVP) Voice XML (VXML)-Server-Anwendungs-Badfetch-Fehler beheben können, der auf Timeout für das Abrufen der REST-Elemente zurückzuführen ist.

Voraussetzungen

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11,6
- Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) und 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VB) 11.6(1) und 12.0(1)

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCE
- CVP
- VVB

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CVP 11.6(1) und 12.0(1)
- Virtualized Voice Browser (VB) 11.6(1) und 12.0(1)
- CVP Call Studio 11.6(1) und 12.0(1)

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie

die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

VXML-Anwendungen, die Representational State Transfer (REST)-Element enthalten, trennen manchmal die Verbindung abrupt, und das VoiceXML (VXML) Gateway/VVB gibt einen **schlechten** Fetch-Fehler aus. Dies liegt daran, dass das REST-Element mehr als 10 Sekunden braucht, um zu antworten, und dass es nach den Ergebnissen in fetch timeout erfolgt.

Von **CVP VXML-Anwendungsprotokoll**:

```
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
```

VVB wartete 10 Sekunden, aber das REST-Element benötigte 12 Sekunden, um zu antworten, was zu einem Fehler beim fehlerhaften Abrufen führte.

Aus **VB-Modulprotokoll**:

```
%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.
```

Lösung

- Ermitteln Sie, warum die Reaktion des REST-Elements in einigen Fällen länger dauert.

oder

- Verlängern Sie das Timeout beim Abrufen als Problemumgehung. Die folgenden Schritte sind erforderlich, um dies zu erreichen:

Hinweis: Führen Sie diese Aufgabe im Wartungsfenster aus. Versuchen Sie es zusätzlich in einer Laborumgebung, bevor die Änderungen in der Produktionsumgebung vorgenommen werden.

1. Klicken Sie in Unified Call Studio mit der rechten Maustaste auf das gewünschte Projekt, und wählen Sie Eigenschaften aus.

2. Klicken Sie auf Call Studio - **Root Doc Settings**.

type filter text

- Resource
- Builders
- Call Studio
 - Audio Settings
 - Endpoint Settings
 - General Settings
 - Root Doc Settings**
- Project References
- Refactoring History
- Run/Debug Settings

Root Doc Settings

JavaScript:

VoiceXML ...	Value	
fetchtimeout	60s	

3. **Geben Sie unter VoiceXML-Eigenschaft fetchtimeout und unter Value das gewünschte Timeout ein.** Geben Sie beispielsweise für 60 Sekunden "60 s" ein.

4. Stellen Sie die Anwendung erneut bereit, und kopieren Sie sie auf den VXML-Server.

5. Wechseln Sie zum Pfad, und klicken Sie auf **updateApp.bat**.

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