

Descripción de los archivos del gateway TCL del CVP

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Archivos TCL en el gateway de ingreso](#)

[Archivos TCL en el gateway VXML](#)

[Configuración de servicio en el gateway de ingreso](#)

[Configuración de servicio en el gateway VXML](#)

[Detalles del archivo TCL](#)

[Bootstrap.tcl](#)

[Cvperror.tcl](#)

[Ringtone.tcl](#)

[Cvpselfservice.tcl](#)

[Handoff.tcl](#)

[Survivability.tcl](#)

[Archivos del servicio repetido TCL de la cortesía](#)

[Cvp_ccb_vxml.tcl](#)

[Referencias](#)

Introducción

Este documento describe los diversos archivos del Tool Command Language (TCL) usados en los gateways del lenguaje de marcado de la extensión del ingreso y de la Voz (VXML) en las implementaciones del portal de la Voz de cliente de Cisco (CVP).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP
- Gateways VXML

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

Archivos TCL en el gateway de ingreso

Éstos son los archivos tcl usados en el gateway de ingreso

- survivability.tcl
- cvperror.tcl
- Handoff.tcl

El TCL clasifía en el gateway VXML

Éstos son los archivos tcl usados en el gateway VXML

- bootstrap.tcl
- bootstrap.vxml
- recovery.vxml
- handoff.tcl
- ringtone.tcl
- CVPSelfServiceBootstrap.vxml (para independiente solamente)

Configuración de servicio en el gateway de ingreso

application

```
service survivability flash:survivability.tcl
```

```
service cvperror flash:cvperror.tcl
```

Configuración de servicio en el gateway VXML

application

```
service new-call flash:bootstrap.vxml
```

```
service ringtone flash:ringtone.tcl
```

```
service bootstrap flash:bootstrap.tcl
```

```
service handoff flash:handoff.tcl
```

```
service CVPSelfService flash:CVPSelfServiceBootstrap.vxml
```

Detalles del archivo TCL

Bootstrap.tcl

- Utilizado en el CVP completo y el Voice Response Unit (VRU) - solamente modelos de flujo de llamada

- Este TCL recibe una llamada entrante vía el protocolo de Initiation de la sesión (SORBO) (o el Time Division Multiplexed (TDM) en el caso del VRU-solamente) y hace las manos a bootstrap.vxml
- El bootstrap.vxml envía un nuevo pedido de llamada al servicio de la respuesta de voz interactiva del CVP (IVR) - la pierna VRU que golpea apagado una secuencia con el pie de comunicación VXML entre el gateway VXML y el servicio del CVP IVR
- Los procesos del servidor de la llamada del CVP la petición del Hypertext Transfer Protocol (HTTP) y envían una petición -125 del documento de ingeniería del Geotel (GED) al Intelligent Contact Management (ICM) de recibir las instrucciones de ruteo de llamadas
- Para las llamadas del SORBO, los extractos Llamada-*GUID del script*, los valores del Uniform Resource Locator del servidor de la llamada (URL) y del Dialed Number Identification Service (DNIS)
- El servidor de la llamada sobregraba la información de parámetro del *cvpservershost* en la encabezado del SORBO APP-*Info*, estos parámetros no necesita ser definido como parte del servicio de la carga inicial
- El script extrae los campos especificados usuario del descriptor de transparencia genérico entrante (GTD) al ICM
- El script también elimina los *sigdigits del DNIS*

Cvpperror.tcl

- Utilizado en el CVP **completo** y el **director de la llamada** modela
- Cuando el subsistema del SORBO del servidor de la llamada del CVP detecta un error en la llamada, envía una llamada del SORBO al gateway VXML
- El gateway VXML ejecuta cvpperror.tcl para jugar un prompt de error
- Sobre todo se juegan dos prompts de error **Criticalerror.wav** - Se juega este prompt cuando la pierna del ingreso se desconecta anormalmente. El prompt se salva en el flash del gateway. Una Voz femenina me estado "lo siente. Estamos experimentando los problemas del sistema y no podemos actualmente procesar su llamada. Intente por favor otra vez más adelante"**Error.wav** - Se juega este prompt cuando una llamada se transfiere al IVR y el gateway encuentra un error durante la ejecución de la aplicación VXML. Está situado en la carpeta Web de Tomcat y la trayectoria se especifica en el documento descargado VXML. Una Voz masculina me estado "lo siente que estamos experimentando las dificultades, por favor devolución de llamada en otro momento"

Note: Cvpperror.tcl necesita ser configurado solamente si la supervivencia no se utiliza. El script de la supervivencia hace la misma función. Este tcl se invoca solamente si la supervivencia no se utiliza o es una llamada del Internet Protocol (IP) solamente.

Ringtone.tcl

- Utilizado en el CVP **completo** y el **director de la llamada** modela
- Después de que un agente sea reservado, el CVP envía una llamada del SORBO al gateway VXML para jugar el prompt del tono. Este paso es necesario porque el protocolo del SORBO no permite la generación del tono de la mediados de-llamada

Cvpservice.tcl

- Utilizado en el despliegue **independiente del CVP**
- Este script recibe la notificación de una llamada entrante en el modelo independiente del CVP (la llamada entrante puede ser SIP/TDM) y de las manos de la llamada a CVPSelfServiceBootstrap.vxml
- El CVPSelfServiceBootstrap.vxml envía un pedido de HTTP al servidor del CVP VXML de comenzar un diálogo VXML

Handoff.tcl

- Utilizado en el modelo de flujo de llamada **completo del CVP**
- Si un error de la llamada se detecta en la pierna del CVP VRU, la llamada entrante se desconecta con un código de la causa 38
- El script de la supervivencia busca el texto de mensaje de error “desconexión anormal” vuelta por el script handoff.tcl y emprender las acciones de recuperación
- Si el gateway VXML no puede alcanzar el subsistema IVR, los Bootstrap.vxml y los Recovery.vxml en memoria flash del gateway intentan recuperarse de esta situación
- La variable RECOVERY_VXML en bootstrap.vxml especifica el Identificador de recursos uniformes (URI) de un documento VXML para cargar si el gateway no puede entrar en contacto el subsistema IVR. Si esto no se especifica, “contellee: Recovery.vxml” llama las manos por abandono

Survivability.tcl

- Utilizado en el CVP **completo**, el **director de la llamada** y los modelos **independientes**
- Los monitores de secuencia de comandos de la supervivencia TCL la conexión del SORBO para todos llaman ese ingreso a través del gateway
- Cuando ocurre un error de la señalización, el script TCL toma el control de la llamada y lo reorienta a un destino configurable
- El script permite que la llamada sobreviva durante una Interrupción WAN, interrupción del servidor de la llamada del CVP, y así sucesivamente
- Esta línea en el script de la supervivencia añade – el CVP al final del fichero a la visualización para decir a CVP que la supervivencia está utilizada
añada el "--CVP_10_0_1_0_0_0_490" al final del fichero tmpDisplay
- --La etiqueta del CVP al nombre de la visualización de la encabezado Telecontrol-Partido-ID da instrucciones el CVP para enviar las respuestas ocupadas y del Ring-no-answer de nuevo al gateway. También habilita la característica Ubicación-basada del control de acceso.

Archivos del servicio repetido TCL de la cortesía

Cvp_ccb_vxml.tcl

- Utilizado en el modelo **completo del CVP**
- Se utiliza para pasar los mensajes hacia adelante y hacia atrás entre el gateway de ingreso y el servidor VXML vía el gateway VXML.
- Cuando el app VXML quiere enviar un mensaje, hace las manos para mantener el *cvp_cc* en el gateway VXML que ejecuta este script tcl. El script tcl a su vez envía un mensaje de

información del SORBO en el tramo de llamada entrante que es recibido y procesado en última instancia por el gateway de ingreso.

Referencias

- [Guía de configuración del CVP](#)