

Aperçu des fichiers de la passerelle TCL CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Fichiers TCL sur la passerelle d'entrée](#)

[Fichiers TCL sur la passerelle VXML](#)

[Entretenez la configuration sur la passerelle d'entrée](#)

[Entretenez la configuration sur la passerelle VXML](#)

[Détails de fichier TCL](#)

[Bootstrap.tcl](#)

[Cvperror.tcl](#)

[Ringtone.tcl](#)

[Cvpselfservice.tcl](#)

[Handoff.tcl](#)

[Survivability.tcl](#)

[Fichiers du rappel TCL de courtoisie](#)

[Cvp_ccb_vxml.tcl](#)

[Références](#)

Introduction

Ce document décrit les fichiers d'ordres de gestion d'autre outil (TCL) utilisés sur les passerelles du langage de balisage d'extension d'entrée et de Voix (VXML) dans des déploiements du Customer Voice Portal de Cisco (CVP).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CVP
- Passerelles VXML

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Fichiers TCL sur la passerelle d'entrée

Ce sont les fichiers TCL utilisés sur la passerelle d'entrée

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

Fichiers TCL sur la passerelle VXML

Ce sont les fichiers TCL utilisés sur la passerelle VXML

- bootstrap.tcl
- bootstrap.vxml
- recovery.vxml
- handoff.tcl
- ringtone.tcl
- CVPSelfServiceBootstrap.vxml (pour autonome seulement)

Entretenez la configuration sur la passerelle d'entrée

application

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

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

Entretenez la configuration sur la passerelle 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
```

Détails de fichier TCL

Bootstrap.tcl

- Utilisé dans CVP complet et unité de réponse vocale (VRU) - appelez **seulement** les modèles d'écoulement
- Ce TCL reçoit un appel entrant par l'intermédiaire de la session Initiation Protocol (SIP) (ou de la répartition temporelle multiplexée (TDM) dans le cas de réservé VRU) et fait un transfert à bootstrap.vxml

- Le bootstrap.vxml envoie une nouvelle demande d'appel au service de la réponse vocale interactive CVP (RVI) - le tronçon VRU qui donne un coup de pied hors fonction un ordre de transmission VXML entre la passerelle VXML et le service IVR CVP
- Les processus de serveur d'appel CVP la demande de Protocole HTTP (Hypertext Transfer Protocol) et envoie une demande -125 du document d'ingénierie de Geotel (GED) à l'Intelligent Contact Management (missile aux performances améliorées) de recevoir des instructions de routage d'appels
- Pour des appels de SIP, les extraits *appel-GUID* de script, des valeurs de l'uniform resource locator de serveur d'appel (URL) et du Service d'identification du numéro composé réacheminé (RDNIS)
- Le serveur d'appel remplace les informations de paramètre de *cvpservershost* dans l'en-tête *App-information* de SIP, ces paramètres n'a pas besoin d'être défini en tant qu'élément du service de bootstrap
- Le script extrait les champs spécifiés par utilisateur du descripteur générique entrant de transparence (GTD) au missile aux performances améliorées
- Le script élimine également des *sigdigits* outre du *DNIS*

Cvpperror.tcl

- Utilisé dans CVP **complet** et **directeur d'appel** modèle
- Quand le sous-système de SIP de serveur d'appel CVP détecte une erreur dans l'appel, il envoie un appel de SIP à la passerelle VXML
- La passerelle VXML exécute *cvpperror.tcl* afin de lire une demande d'erreur
- Principalement deux demandes d'erreur sont lues **Criticalerror.wav** - Cette demande est lue quand le tronçon d'entrée est déconnecté anormalement. La demande est enregistrée dans l'éclair de passerelle. Une Voix femelle énonce que « je suis désolé. Nous actuellement rencontrons des problèmes de système et ne pouvons pas traiter votre appel. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard » **Error.wav** - Cette demande est lue quand un appel est transféré vers le RVI et la passerelle rencontre une erreur pendant l'exécution d'application VXML. Il se trouve dans le répertoire de Web de Tomcat et le chemin est spécifié dans le document téléchargé VXML. Une Voix mâle énonce « je suis désolé que nous éprouvions des difficultés, appelions s'il vous plaît de retour à une date ultérieure »

Note: *Cvpperror.tcl* doit être configuré seulement si la capacité de survie n'est pas utilisée. Le script de capacité de survie fait la même fonction. Ce TCL est seulement appelé si la capacité de survie n'est pas utilisée ou c'est un appel de Protocole IP (Internet Protocol) seulement.

Ringtone.tcl

- Utilisé dans CVP **complet** et **directeur d'appel** modèle
- Après qu'un agent soit réservé, CVP envoie un appel de SIP à la passerelle VXML pour lire la demande de sonnerie. Cette étape est nécessaire parce que le protocole de SIP ne tient pas compte de la génération de sonnerie de mid-appel

Cvpservice.tcl

- Utilisé dans le déploiement **autonome** CVP
- Ce script reçoit la notification d'un appel entrant dans le modèle autonome CVP (l'appel entrant peut être SIP/TDM) et des mains outre de l'appel à CVPSelfServiceBootstrap.vxml
- Le CVPSelfServiceBootstrap.vxml envoie une demande de HTTP au serveur CVP VXML de commencer un dialogue VXML

Handoff.tcl

- Utilisé dans le modèle d'écoulement **complet d'appel** CVP
- Si une erreur d'appel est détectée sur le tronçon CVP VRU, l'appel entrant est déconnecté avec code de cause 38
- Le script de capacité de survie recherche le texte de message d'erreur « débranchement anormal » retourné par le script handoff.tcl et initie des actions de reprise
- Si la passerelle VXML ne peut pas atteindre le sous-système RVI, le Bootstrap.vxml et le Recovery.vxml dans la tentative de mémoire flash de passerelle de récupérer de cette situation
- La variable RECOVERY_VXML dans bootstrap.vxml spécifie l'identifiant de ressource uniforme (URI) d'un document VXML pour charger si la passerelle ne peut pas entrer en contact avec le sous-système RVI. Si ceci n'est pas spécifié, « flashez : Recovery.vxml » appelle le transfert par défaut

Survivability.tcl

- Utilisé dans CVP **complet**, **directeur d'appel** et modèles **autonomes**
- Le script de la capacité de survie TCL surveille la connexion de SIP pour tous les appels ce d'entrée par la passerelle
- Quand une panne de signalisation se produit, le script TCL prend le contrôle de l'appel et le réoriente à une destination configurable
- Le script permet à l'appel pour survivre pendant un cas de panne du WAN, panne de serveur d'appel CVP, et ainsi de suite
- Cette ligne en script de capacité de survie ajoute – le CVP à l'affichage pour indiquer à CVP que la capacité de survie est utilisée
ajoutez "--CVP_10_0_1_0_0_0_490" tmpDisplay
- --La balise CVP au nom d'affichage de l'en-tête de *remote-party-id* demande à CVP pour envoyer des réponses occupées et de sonnerie-aucun-réponse de nouveau à la passerelle. Il active également la caractéristique basée sur emplacements de contrôle d'accès.

Fichiers du rappel TCL de courtoisie

Cvp_ccb_vxml.tcl

- Utilisé dans le modèle **complet** CVP
- Il est utilisé pour passer des messages dans les deux sens entre la passerelle d'entrée et le serveur VXML par l'intermédiaire de la passerelle VXML.
- Quand l'app VXML veut envoyer un message, il fait un transfert pour entretenir le *cvp_cc* sur la passerelle VXML qui exécute ce script TCL. Le script TCL envoie consécutivement un

message de SIP INFO sur le signal d'appel entrant qui est finalement reçu et traité par la passerelle d'entrée.

Références

- [Guide de configuration CVP](#)