

Utilisation d'HotEvents pour manipuler normalement les événements d'erreur VoiceXML

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment quelques erreurs de VoiceXML peuvent être manipulées avec élégance avec des éléments de HotEvent au lieu d'un arrêt imprévu sur l'appelant.

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le Cisco Unified Call Studio, édition universelle.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

Symptômes : Le créateur d'appel-écoulement veut expliquer les erreurs plus communes de VoiceXML et les manipuler dans l'écoulement d'appel plutôt que permettre la par défaut-erreur manipulant pour se produire.

Résolution : L'élément de HotEvent écoute un événement particulier comme spécifié dans sa configuration d'élément. Quand cet événement se produit, son seul état de sortie est suivi, et l'écoulement d'appel peut continuer. Tandis qu'attraper quelques événements, tels qu'un arrêt imprévu, est découragé parce qu'il peut affecter la fonctionnalité normale du Cisco Unified Call Studio, édition universelle, là sont plusieurs événements que vous pouvez manipuler dans votre écoulement d'appel pour améliorer l'expérience de l'appelant dans les situations d'erreur. Référez-vous à votre documentation de Voix-navigateur pour une liste d'événements que le navigateur

peut jeter dans un appel.

Voici un exemple de la façon dont vous pouvez avec élégance manipuler un serveur automatique de la reprise de serveur (ASR) s'il descend :

1. Configurez un HotEvent pour écouter l'événement que votre navigateur de Voix jette dans cette situation ; il peut être quelque chose comme `resource.unavailable.asr`.
2. Quittez du HotEvent à un Cisco Unified Call Studio, édition universelle, l'élément qui explique à l'appelant qu'une erreur mineure s'est produite mais qu'ils peuvent continuer leur appel.
3. Connectez l'état de sortie du Cisco Unified Call Studio, édition universelle, élément à un élément de transfert d'application.
4. Employez l'élément de transfert d'application pour envoyer l'appelant à une version réservée dtmf de l'application.

Avec cette approche, si le serveur ASR descend, l'appelant peut continuer l'appel. La personne à charge sur la façon dont l'entrée d'appelant est enregistrée, d'appelant les besoins probablement de ressaisir quelques données ou de retourner dans l'écoulement d'appel, mais au moins l'appelant peuvent continuer l'expérience de la réponse vocale interactive (RVI) sans nécessité d'appeler de retour plus tard.

Un autre exemple de cette utilisation est pour `error.badfetch`, qui peut se produire si un serveur multimédia descend. Dans ce cas, vous pouvez employer un HotEvent pour conduire à un élément fait sur commande d'action qui change le chemin par défaut pour se rapporter à un serveur de supports de sauvegarde à la place.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)