

# Utilizzo di HotEvents per gestire correttamente gli eventi di errore VoiceXML

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Informazioni correlate](#)

## [Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come alcuni eventi di errore VoiceXML possono essere gestiti correttamente con elementi HotEvent anziché con un blocco sul chiamante.

## [Prerequisiti](#)

## [Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco Unified Call Studio, Universal Edition.

## [Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

## [Premesse](#)

**Sintomi:** La finestra di progettazione del flusso di chiamata desidera tenere conto degli eventi di errore VoiceXML più comuni e gestirli nel flusso di chiamata anziché consentire la gestione degli errori predefinita.

**Risoluzione:** L'elemento HotEvent resta in ascolto di un particolare evento come specificato nella relativa configurazione elemento. Quando si verifica tale evento, viene seguito il solo stato di uscita e il flusso di chiamata può continuare. Sebbene l'intercettazione di alcuni eventi, ad esempio un blocco, sia sconsigliata in quanto può influire sulla normale funzionalità di Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, sono presenti diversi eventi che è possibile gestire nel flusso di chiamata per migliorare l'esperienza del chiamante in situazioni di errore. Per un elenco degli eventi che il browser può generare durante una chiamata, consultare la documentazione del

browser vocale.

Di seguito è riportato un esempio di come gestire correttamente un server ASR (Automatic Server Restart) in caso di interruzione:

1. Configurare un HotEvent per l'ascolto dell'evento generato dal browser vocale in questa situazione; può essere simile a `resource.unavailable.asr`.
2. Uscire da HotEvent e passare a un elemento Cisco Unified Call Studio, Universal Edition che spiega al chiamante che si è verificato un errore secondario ma che è possibile continuare la chiamata.
3. Connettere lo stato di uscita dell'elemento Cisco Unified Call Studio, Universal Edition a un elemento Application Transfer.
4. Utilizzare l'elemento Application Transfer per inviare il chiamante a una versione dell'applicazione solo dtmf.

Con questo approccio, se il server ASR non funziona, il chiamante può continuare la chiamata. A seconda della modalità di archiviazione dell'input del chiamante, è possibile che il chiamante debba reimmettere alcuni dati o tornare al flusso di chiamata, ma almeno può continuare l'esperienza di risposta vocale interattiva (IVR) senza dover richiamare in seguito.

Un altro esempio di questo utilizzo è per `error.badfetch`, che può verificarsi se un server multimediale non funziona. In tal caso, è possibile utilizzare un oggetto HotEvent per eseguire il routing a un elemento Action personalizzato che modifica il percorso predefinito in modo da fare riferimento a un server di supporti di backup.

## [Informazioni correlate](#)

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)