

Vista geral de arquivos do gateway TCL CVP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Arquivos TCL no gateway de ingresso](#)

[Arquivos TCL no gateway VXML](#)

[Configuração de serviço no gateway de ingresso](#)

[Configuração de serviço no gateway VXML](#)

[Detalhes do arquivo TCL](#)

[Bootstrap.tcl](#)

[Cvperror.tcl](#)

[Ringtone.tcl](#)

[Cvpselfservice.tcl](#)

[Handoff.tcl](#)

[Survivability.tcl](#)

[Arquivos da chamada TCL da cortesia](#)

[Cvp_ccb_vxml.tcl](#)

[Referências](#)

Introdução

Este documento descreve os arquivos diferentes do Tool Command Language (TCL) usados nos gateways do linguagem de marcação da extensão do ingresso e da Voz (VXML) em disposições do portal da Voz de cliente Cisco (CVP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP
- Gateways VXML

[Componentes Utilizados](#)

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

Arquivos TCL no gateway de ingresso

Estes são os arquivos tcl usados no gateway de ingresso

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

O TCL arquiva no gateway VXML

Estes são os arquivos tcl usados no gateway VXML

- bootstrap.tcl
- bootstrap.vxml
- recovery.vxml
- handoff.tcl
- ringtone.tcl
- CVPSelfServiceBootstrap.vxml (para autônomo somente)

Configuração de serviço no gateway de ingresso

```
application
```

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

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

Configuração de serviço no 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
```

Detalhes do arquivo TCL

Bootstrap.tcl

- Usado no CVP **detalhado** e no **Voice Response Unit (VRU)** - **somente** modelos de fluxo de chamadas
- Este TCL recebe uma chamada recebida através do protocolo de Initiation da sessão (SORVO) (ou do Time Division Multiplexed (TDM) no caso do VRU-somente) e faz uma entrega a bootstrap.vxml
- O bootstrap.vxml envia um pedido de chamada novo ao serviço da resposta de voz interativa

CVP (IVR) - o pé VRU que retrocede fora uma sequência de uma comunicação VXML entre o gateway VXML e o serviço CVP IVR

- Os processos de servidor do atendimento CVP o pedido do Hypertext Transfer Protocol (HTTP) e enviam um pedido -125 do documento de engenharia do GeoTel (GED) ao Intelligent Contact Management (ICM) receber instruções de roteamento de chamada
- Para atendimentos do SORVO, os extratos Atendimento-*GUID* do script, valores do Uniform Resource Locator do server do atendimento (URL) e do Dialed Number Identification Service (DNIS)
- O server do atendimento overwrites a informação de parâmetro do *cvpservershost* no encabeçamento APP-*informação* do SORVO, estes parâmetros não precisa de ser definido como parte do serviço da tira de bota
- O script extrai campos especificados usuário do novo descritor Genérico de Transparência (GTD) ao ICM
- O script igualmente descasca *sigdigits* fora do *DNIS*

Cvpperror.tcl

- Usado no CVP **detalhado** e no **diretor do atendimento** modela
- Quando o subsistema do SORVO do server do atendimento CVP detecta um erro no atendimento, envia um atendimento do SORVO ao gateway VXML
- O gateway VXML executa *cvpperror.tcl* a fim jogar uma alerta de erro
- Primeiramente duas alertas de erro são jogadas **Criticalerror.wav** - Esta alerta é jogada quando o pé do ingresso é desligado anormalmente. A alerta é armazenada no flash do gateway. Uma Voz fêmea indica que “eu sou pesaroso. Nós atualmente estamos experimentando problemas de sistema e somos incapazes de processar seu atendimento. Tente por favor outra vez mais tarde”**Error.wav** - Esta alerta está jogada quando um atendimento está transferido ao IVR e o gateway encontra um erro durante a execução do aplicativo VXML. É ficada situada na pasta da web de Tomcat e o trajeto é especificado no documento transferido VXML. Uma Voz masculina indica “eu sou pesaroso que nós estamos experimentando dificuldades, por favor retorno de chamada mais tarde”

Nota: *Cvpperror.tcl* precisa de ser configurado somente se o *survivability* não é usado. O script do *Survivability* faz a mesma função. Este tcl está invocado somente se o *survivability* não é usado ou é um atendimento do Protocolo IP somente.

Ringtone.tcl

- Usado no CVP **detalhado** e no **diretor do atendimento** modela
- Depois que um agente é reservado, o CVP envia um atendimento do SORVO ao gateway VXML para jogar a alerta do ringtone. Esta etapa é necessária porque o protocolo do SORVO não permite a geração do ringtone do meados de-atendimento

Cvpselfservice.tcl

- Usado no desenvolvimento **autônomo** CVP
- Este script recebe a notificação de uma chamada recebida no modelo autônomo CVP (a chamada recebida pode ser SIP/TDM) e das mãos fora do atendimento a

CVPSelfServiceBootstrap.vxml

- O CVPSelfServiceBootstrap.vxml envia um pedido do HTTP ao server CVP VXML começar um diálogo VXML

Handoff.tcl

- Usado no modelo de fluxo de chamadas **detalhado** CVP
- Se um erro do atendimento é detectado no pé CVP VRU, a chamada recebida está desligada com um código de causa 38
- O script do Survivability procura o texto de Mensagem de Erro “disconexão anormal” retornada pelo script handoff.tcl e inicia ações de recuperação
- Se o gateway VXML não pode alcançar o subsistema IVR, os Bootstrap.vxml e os Recovery.vxml na memória Flash do gateway tentam recuperar desta situação
- A variável RECOVERY_VXML em bootstrap.vxml especifica o identificador de recurso uniforme (URI) de um documento VXML para carregar se o gateway não pode contactar o subsistema IVR. Se isto não é especificado, “pisque: Recovery.vxml” chama a entrega à revelia

Survivability.tcl

- Usado no CVP **detalhado**, no **diretor do atendimento** e em modelos **autônomos**
- Todos os monitores de script do survivability TCL a conexão do SORVO para chamam esse ingresso através do gateway
- Quando uma falha da sinalização ocorre, o script TCL toma o controle do atendimento e reorienta-o a um destino configurável
- O script permite que o atendimento sobreviva durante uma interrupção de WAN, interrupção de servidor do atendimento CVP, e assim por diante
- Esta linha no script do survivability adiciona – o CVP ao indicador para dizer a CVP que o survivability está usado
adicione "--CVP_10_0_1_0_0_0_490" tmpDisplay
- --A etiqueta CVP ao nome do indicador do encabeçamento Remoto-Partido-ID instrui o CVP para enviar respostas ocupadas e do Ring-no-answer de volta ao gateway. Igualmente permite a característica Lugar-baseada do controle de acesso.

Arquivos da chamada TCL da cortesia

Cvp_ccb_vxml.tcl

- Usado no modelo **detalhado** CVP
- É usado para passar para a frente e para trás mensagens entre o gateway de ingresso e o server VXML através do gateway VXML.
- Quando o app VXML quer enviar uma mensagem, faz uma entrega para prestar serviços de manutenção ao *cvp_cc* no gateway VXML que executa este script tcl. O script tcl envia por sua vez um mensagem de informação do SORVO no trecho de chamada de entrada que finalmente é recebido e processado pelo gateway de ingresso.

Referências

- [Manual de configuração CVP](#)