

Usando HotEvents para segurar graciosamente eventos do erro do VoiceXML

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como alguns eventos do erro do VoiceXML podem ser segurados graciosamente com elementos de HotEvent em vez de um complexo no chamador.

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no Cisco Unified Call Studio, edição universal.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

[Informações de Apoio](#)

Sintomas: O desenhista do fluxo de chamadas quer esclarecer os eventos do erro mais comuns do VoiceXML e segurá-los no fluxo de chamadas um pouco do que permite o padrão-erro que segura para ocorrer.

Resolução: O elemento de HotEvent escuta um evento particular como especificado em sua configuração do elemento. Quando esse evento ocorre, seu somente estado da saída está seguido, e o fluxo de chamadas pode continuar. Quando travar alguns eventos, tais como um complexo, for desanimado porque pode afetar a funcionalidade normal do Cisco Unified Call Studio, edição universal, lá é diversos eventos que você pode segurar em seu fluxo de chamadas para melhorar a experiência do chamador nas situações de erro. Refira sua documentação do navegador de voz para uma lista de eventos que o navegador pode jogar dentro de um atendimento.

Está aqui um exemplo de como você pode graciosamente segurar um server automático do reinício do server (ASR) se vai para baixo:

1. Configurar um HotEvent para escutar nesta situação o evento lances desse seus navegador de voz; pode ser algo como `resource.unavailable.asr`.
2. Retire do HotEvent a um Cisco Unified Call Studio, edição universal, o elemento que explica ao chamador que um erro pequeno ocorreu mas que podem continuar seu atendimento.
3. Conecte o estado da saída do Cisco Unified Call Studio, edição universal, elemento a um elemento de transferência do aplicativo.
4. Use o elemento de transferência do aplicativo para enviar o chamador a uma versão DTMF-somente do aplicativo.

Com esta aproximação, se o server ASR vai para baixo, o chamador pode continuar o atendimento. O dependente em cima de como a entrada do chamador é armazenada, do chamador as necessidades possivelmente de reenter alguns dados ou de ir para trás no fluxo de chamadas, mas pelo menos o chamador podem continuar a experiência da resposta de voz interativa (IVR) sem o retorno de chamada da necessidade mais tarde.

Um outro exemplo deste uso é para `error.badfetch`, que pode ocorrer se um servidor de mídia vai para baixo. Nesse caso, você pode usar um HotEvent para distribuir a um elemento feito sob encomenda da ação que mude o caminho padrão para referir pelo contrário um server dos meios de backup.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)