

Utilizar HotEvents para processar graciosamente eventos de erro VoiceXML

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

Este documento descreve como alguns eventos de erro VoiceXML podem ser tratados com facilidade com elementos HotEvent em vez de desligar o chamador.

[Prerequisites](#)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas no Cisco Unified Call Studio, Universal Edition.

[Conventions](#)

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

[Informações de Apoio](#)

Sintomas: O designer de fluxo de chamada deseja considerar os eventos de erro VoiceXML mais comuns e tratá-los no fluxo de chamada em vez de permitir que ocorra o tratamento padrão de erros.

Resolução: O elemento HotEvent escuta um evento específico conforme especificado em sua configuração de elemento. Quando esse evento ocorre, seu único estado de saída é seguido e o fluxo de chamada pode continuar. Embora a captura de alguns eventos, como um desligamento, seja desencorajada porque pode afetar a funcionalidade normal do Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, há vários eventos que você pode lidar no fluxo de chamadas para melhorar a experiência do chamador em situações de erro. Consulte a documentação do navegador de voz para obter uma lista de eventos que o navegador pode executar em uma chamada.

Aqui está um exemplo de como você pode lidar com um servidor de reinicialização automática de servidor (ASR) se ele cair:

1. Configure um HotEvent para ouvir o evento que seu navegador de voz lança nessa situação; pode ser algo como `resource.unavailable.asr`.
2. Saia do HotEvent para um elemento do Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, que explica ao chamador que ocorreu um erro menor, mas que ele pode continuar sua chamada.
3. Conecte o estado de saída do elemento Cisco Unified Call Studio, Universal Edition a um elemento de transferência de aplicativo.
4. Use o elemento Transferência de aplicativo para enviar o chamador para uma versão somente dtmf do aplicativo.

Com essa abordagem, se o servidor ASR ficar inoperante, o chamador poderá continuar a chamada. Dependendo de como a entrada do chamador é armazenada, o chamador possivelmente precisa reinserir alguns dados ou retornar ao fluxo da chamada, mas pelo menos o chamador pode continuar a experiência de resposta de voz interativa (IVR) sem a necessidade de retornar a chamada mais tarde.

Outro exemplo desse uso é `error.badfetch`, que pode ocorrer se um servidor de mídia cair. Nesse caso, você pode usar um HotEvent para rotear para um elemento de ação personalizado que altera o caminho padrão para se referir a um servidor de mídia de backup.

[Informações Relacionadas](#)

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