

# Uso de HotEvents para gestionar de forma correcta los eventos de error de VoiceXML

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento describe cómo algunos eventos de error de VoiceXML se pueden manejar correctamente con elementos HotEvent en lugar de un cuelgue en la persona que llama.

## [Prerequisites](#)

## [Componentes Utilizados](#)

La información de este documento se basa en Cisco Unified Call Studio, Universal Edition.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

## [Antecedentes](#)

**Síntomas:** El diseñador de flujo de llamadas desea tener en cuenta los eventos de error de VoiceXML más comunes y manejarlos en el flujo de llamada en lugar de permitir que se produzca la gestión de errores predeterminada.

**Resolución:** El elemento HotEvent escucha un evento determinado tal como se especifica en su Configuración de elementos. Cuando ocurre ese evento, se sigue su único estado de salida y el flujo de llamada puede continuar. Al detectar algunos eventos, como un proceso de bloqueo, se desaconseja porque puede afectar a la funcionalidad normal de Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, hay varios eventos que puede controlar en el flujo de llamadas para mejorar la experiencia de la persona que llama en situaciones de error. Consulte la documentación del explorador de voz para obtener una lista de eventos que el explorador puede producir en una llamada.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo puede gestionar correctamente un servidor de reinicio automático del servidor (ASR) si se desactiva:

1. Configure un evento HotEvent para escuchar el evento que el explorador de voz produce en esta situación; puede ser algo parecido a `resource.available.asr`.
2. Salga de HotEvent a un elemento de Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, que explica a la persona que llama que se ha producido un error menor pero que puede continuar con su llamada.
3. Conecte el estado de salida del elemento Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, a un elemento Application Transfer.
4. Utilice el elemento Application Transfer para enviar a la persona que llama a una versión sólo dtmf de la aplicación.

Con este enfoque, si el servidor ASR deja de funcionar, la persona que llama puede continuar la llamada. Según cómo se almacene la entrada de la persona que llama, es posible que la persona que llama necesite volver a introducir algunos datos o volver al flujo de llamada, pero al menos la persona que llama puede continuar con la experiencia de respuesta de voz interactiva (IVR) sin necesidad de volver a llamar más tarde.

Otro ejemplo de este uso es para `error.badfetch`, que puede ocurrir si se desactiva un servidor de medios. En ese caso, puede utilizar HotEvent para rutear a un elemento Action personalizado que cambie la ruta predeterminada para hacer referencia en su lugar a un servidor de medios de copia de seguridad.

## [Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)