

Utilisation d'HotEvents pour manipuler normalement les événements d'erreur VoiceXML

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit comment certains événements d'erreur VoiceXML peuvent être traités avec grâce avec des éléments HotEvent au lieu d'un raccrochage sur l'appelant.

[Conditions préalables](#)

[Components Used](#)

Les informations de ce document sont basées sur Cisco Unified Call Studio, Universal Edition.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

[Informations générales](#)

Symptômes : Le concepteur de flux d'appels souhaite prendre en compte les événements d'erreur VoiceXML les plus courants et les gérer dans le flux d'appels plutôt que de permettre la gestion des erreurs par défaut.

Résolution : L'élément HotEvent écoute un événement particulier comme spécifié dans sa configuration d'éléments. Lorsque cet événement se produit, son seul état de sortie est suivi et le flux d'appels peut continuer. Lors de la capture de certains événements, tels qu'un raccrochage, est déconseillé car il peut affecter les fonctionnalités normales de Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, plusieurs événements peuvent être gérés dans votre flux d'appels pour améliorer l'expérience de l'appelant en cas d'erreur. Reportez-vous à la documentation de votre navigateur vocal pour obtenir la liste des événements que le navigateur peut lancer dans un appel.

Voici un exemple de la façon dont vous pouvez gérer un serveur de redémarrage automatique du serveur (ASR) en cas de panne :

1. Configurez un HotEvent pour écouter l'événement que votre navigateur vocal déclenche dans cette situation ; il peut s'agir de `resource.available.asr`.
2. Quittez l'élément HotEvent à un élément Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, qui explique à l'appelant qu'une erreur mineure s'est produite mais qu'il peut poursuivre son appel.
3. Connectez l'état de sortie de l'élément Cisco Unified Call Studio, Universal Edition à un élément Application Transfer.
4. Utilisez l'élément Application Transfer pour envoyer l'appelant à une version dtmf uniquement de l'application.

Avec cette approche, si le serveur ASR tombe en panne, l'appelant peut poursuivre l'appel. En fonction de la manière dont les entrées de l'appelant sont stockées, l'appelant peut avoir besoin de saisir à nouveau certaines données ou de revenir dans le flux d'appels, mais au moins l'appelant peut continuer l'expérience de réponse vocale interactive (IVR) sans avoir à rappeler plus tard.

Un autre exemple de cette utilisation est `error.badfetch`, qui peut se produire si un serveur multimédia tombe en panne. Dans ce cas, vous pouvez utiliser un HotEvent pour router vers un élément Action personnalisé qui change le chemin par défaut pour faire référence à un serveur multimédia de sauvegarde à la place.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)