

Verwenden von HotEvents zum ordnungsgemäßen Behandeln von VoiceXML-Fehlerereignissen

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Zugehörige Informationen](#)

[Einführung](#)

In diesem Dokument wird beschrieben, wie einige VoiceXML-Fehlerereignisse mit HotEvent-Elementen ordnungsgemäß behandelt werden können, anstatt einen Aufrufen beim Aufrufer vorzunehmen.

[Voraussetzungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco Unified Call Studio, Universal Edition.

[Konventionen](#)

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

[Hintergrundinformationen](#)

Symptome: Der Anrufdesigner möchte die häufigsten VoiceXML-Fehlerereignisse berücksichtigen und sie im Anruf behandeln, anstatt die Standardfehlerbehandlung zuzulassen.

Auflösung: Das HotEvent-Element überwacht ein bestimmtes Ereignis, wie in der Elementkonfiguration angegeben. Wenn dieses Ereignis eintritt, wird der einzige Exit-Status verwendet, und der Anruf kann fortgesetzt werden. Während das Abfangen einiger Ereignisse, wie z. B. eines Aufrufes, nicht empfohlen wird, da es die normale Funktionalität von Cisco Unified Call Studio, Universal Edition, beeinträchtigen kann, gibt es mehrere Ereignisse, die

Sie in Ihrem Anrufverlauf behandeln können, um die Erfahrung des Anrufers in Fehlersituationen zu verbessern. Eine Liste der Ereignisse, die der Browser während eines Anrufs auslösen kann, finden Sie in der Dokumentation Ihres Sprachbrowsers.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie Sie einen ASR-Server (Automatic Server Restart) ordnungsgemäß behandeln können, wenn dieser ausfällt:

1. Konfigurieren Sie ein HotEvent, um das Ereignis zu überwachen, das der Sprachbrowser in dieser Situation auslöst. kann es sich um Resource.unavailable.asr handeln.
2. Beenden Sie das HotEvent-Element in ein Cisco Unified Call Studio, Universal Edition-Element, das dem Anrufer erklärt, dass ein geringfügiger Fehler aufgetreten ist, er jedoch den Anruf fortsetzen kann.
3. Verbinden Sie den Exitstatus des Elements Cisco Unified Call Studio, Universal Edition mit einem Application Transfer-Element.
4. Verwenden Sie das Application Transfer-Element, um den Anrufer an eine Nur-DMF-Version der Anwendung zu senden.

Bei diesem Ansatz kann der Anrufer bei Ausfall des ASR-Servers den Anruf fortsetzen. Je nachdem, wie die Anrufereingabe gespeichert wird, muss der Anrufer möglicherweise einige Daten erneut eingeben oder in den Anruffluss zurückkehren. Zumindest jedoch kann der Anrufer die interaktive Sprachsteuerung (IVR) fortsetzen, ohne später erneut anrufen zu müssen.

Ein weiteres Beispiel für diese Verwendung ist error.badfetch, das auftreten kann, wenn ein Medienserver ausfällt. In diesem Fall können Sie ein HotEvent verwenden, um zu einem benutzerdefinierten Action-Element weiterzuleiten, das den Standardpfad ändert, um stattdessen auf einen Backup-Medienserver zu verweisen.

[Zugehörige Informationen](#)

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)