

# HotEvents를 사용하여 VoiceXML 오류 이벤트 처리

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 일부 VoiceXML 오류 이벤트를 호출자에 대한 중단 없이 HotEvent 요소를 사용하여 적절하게 처리하는 방법에 대해 설명합니다.

## [사전 요구 사항](#)

## [사용되는 구성 요소](#)

이 문서의 정보는 Cisco Unified Call Studio, Universal Edition을 기반으로 합니다.

## [표기 규칙](#)

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오](#).

## [배경 정보](#)

**증상:**통화 흐름 디자이너에서 더 일반적인 VoiceXML 오류 이벤트를 처리하고 기본 오류 처리가 아닌 통화 흐름에서 처리하려고 합니다.

**해결 방법:**HotEvent 요소는 요소 구성에 지정된 특정 이벤트를 수신합니다.이 이벤트가 발생하면 종료 상태만 따르며 통화 흐름은 계속될 수 있습니다.Cisco Unified Call Studio, Universal Edition의 정상적인 기능에 영향을 줄 수 있기 때문에 전화 끊기와 같은 일부 이벤트를 포착하는 것은 바람직하지 않지만, 오류 상황에서 통화자의 경험을 개선하기 위해 통화 흐름에서 처리할 수 있는 몇 가지 이벤트가 있습니다.브라우저에서 통화 내에서 실행할 수 있는 이벤트 목록은 음성 브라우저 설명서를 참조하십시오.

다음은 ASR(Automatic Server Restart) 서버가 다운될 경우 정상적으로 서버를 처리하는 방법의 예입니다.

1. 음성 브라우저에서 이 상황에서 발생하는 이벤트를 수신하도록 HotEvent를 구성합니다 .resource.unavailable.asr과 같은 것일 수 있습니다.
2. HotEvent를 종료하고 발신자에게 사소한 오류가 발생했지만 통화를 계속할 수 있음을 설명하는 Cisco Unified Call Studio, Universal Edition으로 이동합니다.
3. Cisco Unified Call Studio, Universal Edition 요소의 종료 상태를 Application Transfer 요소에 연결합니다.
4. 응용 프로그램 전송 요소를 사용하여 호출자를 응용 프로그램의 dtmf 전용 버전으로 전송합니다.

이 방식을 사용하면 ASR 서버가 다운되면 발신자가 통화를 계속할 수 있습니다. 발신자 입력의 저장 방식에 따라 발신자는 일부 데이터를 다시 입력하거나 통화 흐름으로 돌아가야 할 수 있지만, 최소한 발신자는 나중에 다시 전화를 걸지 않고도 IVR(Interactive Voice Response) 경험을 계속할 수 있습니다.

이 사용의 또 다른 예로는 error.badfetch를 들 수 있습니다. 이는 미디어 서버가 다운될 때 발생할 수 있습니다. 이 경우 HotEvent를 사용하여 백업 미디어 서버를 참조하도록 기본 경로를 변경하는 사용자 지정 Action 요소로 라우팅할 수 있습니다.

## 관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)