

# 使用HotEvents优雅地处理的VoiceXML错误事件

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[背景信息](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文档介绍如何使用HotEvent元素（而不是呼叫方挂机）正常处理某些VoiceXML错误事件。

## 先决条件

## 使用的组件

本文档中的信息基于Cisco Unified Call Studio，通用版本。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 背景信息

**症状：**呼叫流设计人员希望考虑更常见的VoiceXML错误事件，并在呼叫流中处理这些事件，而不是允许发生默认错误处理。

**解决方案：**HotEvent元素侦听其元素配置中指定的特定事件。当发生该事件时，其唯一退出状态将被遵循，呼叫流可以继续。虽然不鼓励捕获某些事件（如挂机），因为它可能影响Cisco Unified Call Studio（通用版）的正常功能，但您可以在呼叫流程中处理若干事件，以改善呼叫方在错误情况下的体验。有关浏览器在呼叫中可能引发的事件的列表，请参阅语音浏览器文档。

以下是一个示例，说明如果自动服务器重新启动(ASR)服务器发生故障，如何正常处理该服务器：

1. 配置HotEvent以侦听语音浏览器在此情况下抛出的事件；它可能类似于 resource.unavailable.asr。
2. 从HotEvent退出到Cisco Unified Call Studio，Universal Edition，该元素向呼叫方解释发生了轻微错误，但他们可以继续呼叫。
3. 将Cisco Unified Call Studio，Universal Edition元素的退出状态连接到应用传输元素。

4. 使用“应用传输”元素将调用方发送到仅使用dtmf的应用版本。

使用此方法，如果ASR服务器关闭，呼叫方可以继续呼叫。取决于主叫方输入的存储方式，主叫方可能需要重新输入一些数据或返回呼叫流，但至少主叫方可以继续交互式语音应答(IVR)体验，而无需稍后回叫。

此用法的另一个示例是error.badfetch，如果媒体服务器关闭，可能会发生这种情况。在这种情况下，可以使用HotEvent路由到更改默认路径以引用备份媒体服务器的自定义操作元素。

## [相关信息](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)