

使用HotEvents正常處理VoiceXML錯誤事件

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景資訊](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何使用HotEvent元素（而不是在呼叫者上掛機）來妥善處理某些VoiceXML錯誤事件。

[必要條件](#)

[採用元件](#)

本文檔中的資訊基於Cisco Unified Call Studio通用版。

[慣例](#)

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

[背景資訊](#)

症狀：呼叫流設計人員希望對更常見的VoiceXML錯誤事件進行說明，並在呼叫流中處理這些事件，而不是允許進行預設錯誤處理。

解析度：HotEvent元素偵聽其元素配置中指定的特定事件。當事件發生時，它唯一的退出狀態被跟隨，呼叫流可以繼續。雖然不鼓勵捕捉某些事件（例如掛機），因為它可能會影響Cisco Unified Call Studio Universal Edition的正常功能，但您可以在呼叫流程中處理多個事件，以改善呼叫者在錯誤情況下的體驗。請參閱您的語音瀏覽器文檔，瞭解瀏覽器在呼叫中可能引發的事件的清單。

以下範例顯示如何在自動伺服器重新啟動(ASR)伺服器關閉時妥善處理該伺服器：

1. 在這種情況下，配置HotEvent以偵聽您的語音瀏覽器引發的事件；它可能類似於resource.unavailable.asr。
2. 從HotEvent退出到Cisco Unified Call Studio， Universal Edition元素，該元素向呼叫者說明發生了輕微錯誤，但他們可以繼續呼叫。
3. 將Cisco Unified Call Studio， Universal Edition元素的退出狀態連線到Application Transfer元

素。

4. 使用Application Transfer元素將呼叫程式傳送到應用程式的僅dtmf版本。

通過此方法，如果ASR伺服器發生故障，呼叫方可以繼續呼叫。根據呼叫者輸入的儲存方式，呼叫者可能需要重新輸入一些資料或返回呼叫流程，但至少呼叫者可以繼續互動式語音應答(IVR)體驗，而不需要稍後回叫。

此用法的另一個示例是error.badfetch，如果媒體伺服器關閉，就會發生這種情況。在這種情況下，您可以使用HotEvent路由到自定義操作元素，該元素將更改預設路徑以改為引用備份媒體伺服器。

[相關資訊](#)

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)