



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, Guia de Integração do VoiceXML

Guia de Integração

09/2024

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 Sobre este guia . . . . .</b>	<b>5</b>
1.1 A quem se destina este guia . . . . .	5
1.2 Convenções de formatação . . . . .	5
1.3 Feedback da documentação . . . . .	6
<b>2 Sobre a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center . . . . .</b>	<b>7</b>
2.1 Instalando a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center . . . . .	7
2.2 Vantagens da integração do VoiceXML . . . . .	8
<b>3 Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center . . . . .</b>	<b>9</b>
3.1 Configuração de retenção na URA . . . . .	9
3.2 Configuração de retenção na fila . . . . .	11
3.3 Escrevendo um script URA . . . . .	13
3.4 Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA . . . . .	13
3.4.1 Gravando um script da URA para a configuração de Retenção na URA . . . . .	15
3.4.2 Gravando um script da URA para a configuração de Retenção na fila . . . . .	19
3.5 Usando um sistema da URA em um ambiente de multilocação . . . . .	21
<b>4 Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center . . . . .</b>	<b>23</b>
4.1 CreateCallback . . . . .	23
4.2 DeleteCallback . . . . .	27
4.3 Dequeue . . . . .	29
4.4 Enqueue . . . . .	31
4.5 GetBusinessUnit . . . . .	34
4.6 GetContactData . . . . .	36
4.7 GetTransitNumber . . . . .	38
4.8 Initialize . . . . .	40
4.9 QueryAgentStatus . . . . .	42
4.10 QueryCallStatus . . . . .	45
4.11 QueryQueueStatistics . . . . .	48
4.12 QueryRoutingInfo . . . . .	52
4.13 QuerySystemStatus . . . . .	56
4.14 ReleaseTransitNumber . . . . .	59
4.15 SetBusinessUnit . . . . .	61
4.16 SetContactData . . . . .	63
4.17 SetDisplay . . . . .	65
4.18 Terminate . . . . .	67
<b>5 Códigos de erro . . . . .</b>	<b>69</b>

## Índice

# 1 Sobre este guia

Este guia descreve como integrar um sistema de Resposta de Voz Interativa (URA) com o OpenScape Contact Center usando a interface do VoiceXML do OpenScape Contact Center.

## 1.1 A quem se destina este guia

Este guia destina-se a integradores de sistemas que desejem integrar um sistema de Resposta de Voz Interativa (URA) com o OpenScape Contact Center.

## 1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

**Negrito**

Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

*Itálico*

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

Fonte Monospace

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

---

**NOTA:** As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

---

---

**IMPORTANTE:** Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

---

## 1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Integração do VoiceXML
- **Número do pedido:** A31003-S22A-N107-01-V420

## **2 Sobre a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center**

Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) é uma interface aberta para a integração de sistemas URA com OpenScape Contact Center. O VoiceXML é um protocolo padrão usado para criar interfaces do usuário de chamadas de voz, que são guiadas por tons da DTMF ou por voz falada do lado do usuário e mensagens pré-gravadas ou voz sintetizada de texto do lado do aplicativo.

O VoiceXML foi projetado para criar diálogos de áudio que apresentam voz sintetizada, áudio digitalizado, reconhecimento de voz e entrada de chave DTMF, gravação de entrada de voz e telefonia. Seu principal objetivo é trazer as vantagens do desenvolvimento e fornecimento de conteúdo pela Web para aplicativos de resposta de voz interativa.

A integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center é compatível quando conectado com as seguintes plataformas de comunicação:

- OpenScape Voice
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000

### **2.1 Instalando a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center**

A integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center é distribuída com o pacote de componentes da Web que vem no DVD do OpenScape Contact Center.

Para obter instruções detalhadas sobre como configurar e testar os arquivos dos componentes da Web na máquina do Web Server corporativo para serem compatíveis com a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center, consulte o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

## Sobre a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center

Vantagens da integração do VoiceXML

### 2.2 Vantagens da integração do VoiceXML

A integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center proporciona uma interface do VoiceXML, como alternativa para a API URA proprietária existente, para facilitar a integração entre sistemas da URA de terceiros e o OpenScape Contact Center. Por exemplo, uma URA pode ser projetada para proporcionar aos chamadores a funcionalidade de auto-atendimento e a capacidade de transferir para um usuário. Com base na seleção de entrada do chamador (por exemplo, uma pergunta sobre cobrança), a URA pode passar a chamada para o OpenScape Contact Center usando a interface do VoiceXML. Então, o OpenScape Contact Center roteará a chamada para o usuário mais apropriado na central de contatos.

Essa integração traz as seguintes vantagens fundamentais para os clientes do OpenScape Contact Center:

- Flexibilidade ao alavancar um único Corporate Web Server ou usar servidores dedicados para compatibilidade com o VoiceXML e as funções de integração pela Web
- Capacidade de se integrar com o OpenScape Contact Center em um ambiente de sistemas heterogêneos
- Estende o alcance da integração para a compatibilidade com sistemas da URA proprietários e baseados em padrões

O diagrama a seguir ilustra a topologia da integração do VoiceXML.

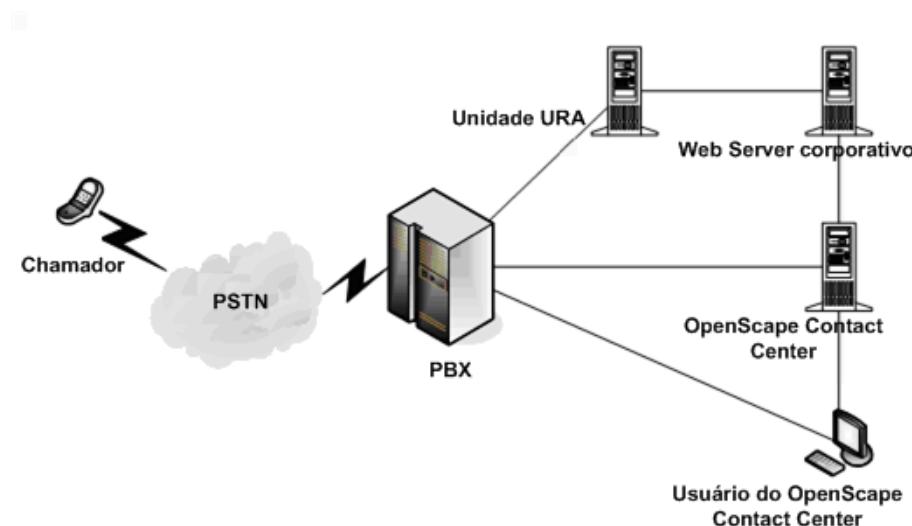


Figura 1

Topologia da integração do VoiceXML

---

**NOTA:** Para obter uma lista das plataformas de Web Servers corporativos compatíveis, consulte o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

---

## 3 Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

Este capítulo descreve os vários cenários do VoiceXML que você poderá usar para melhorar a coleta dos requisitos de seu cliente. Os cenários são:

- Retenção na URA
- Retenção na Fila

### 3.1 Configuração de retenção na URA

Você pode usar a configuração de Retenção na URA com um sistema da URA para reter uma chamada em fila até que ela seja roteada para um usuário.

---

**NOTA:** Como a função de Retenção na URA deixa o ramal da URA ocupado e evita temporariamente o atendimento de outras chamadas entrantes no sistema URA até que a chamada retida tenha sido colocada na fila de um usuário, deve-se modificar a configuração da Retenção na URA para que ela tenha capacidade de atender mais ramais.

---

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Configuração de retenção na URA

O diagrama a seguir mostra o fluxo de chamadas para a configuração de Retenção na URA. Consulte o texto após o fluxograma de chamadas para obter uma descrição das etapas numeradas.

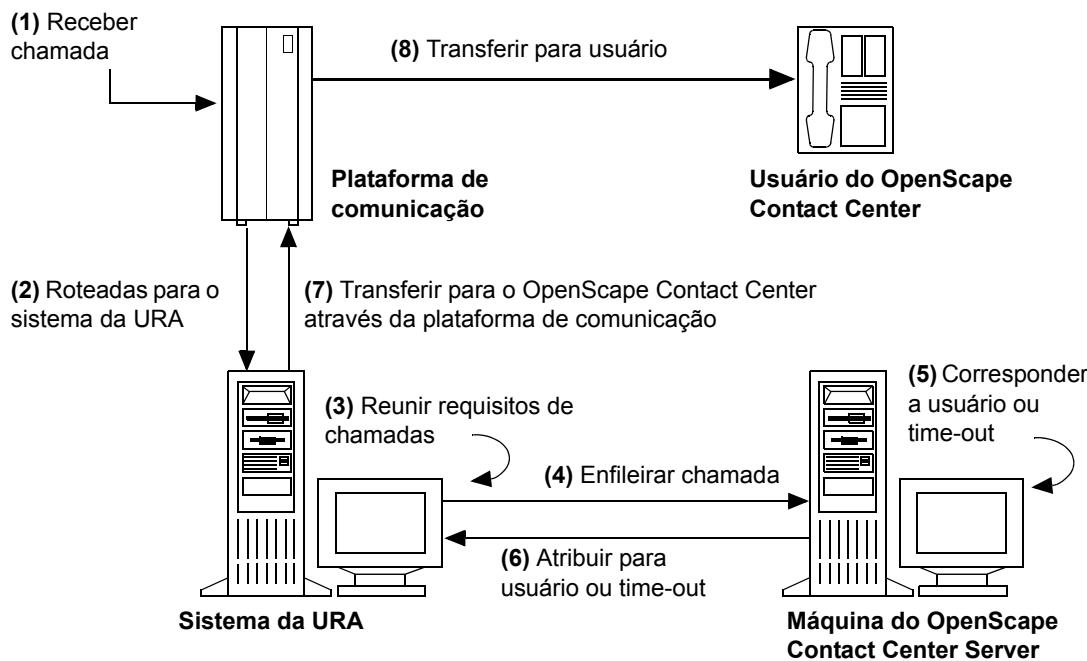


Figura 2

Fluxograma de chamadas para a configuração de Retenção na URA

1. Uma nova chamada chegou.
2. A chamada é roteada imediatamente para um sistema da URA.
3. O sistema URA coleta informações do chamador com relação ao objetivo da chamada e, depois, utiliza essas informações para identificar os parâmetros de roteamento para a chamada, incluindo a fila.
4. O sistema URA envia uma solicitação de chamada enfileirada para o OpenScape Contact Center. Então, o Routing Server procurará o melhor usuário disponível para tratar da chamada.
5. Depois, o OpenScape Contact Center fará uma das coisas a seguir:
  - Atribuirá a chamada ao melhor usuário disponível
  - Reservará a chamada para um usuário específico (opcional)Se a chamada não puder ser atribuída a um usuário até o fim da última etapa da chamada na fila, ela será roteadas para um ramal em time-out.
6. O sistema URA consulta o status da chamada. Se a chamada entrar em time-out, o sistema da URA executa uma das seguintes ações:
  - Transfere a chamada para um número padrão especificado pelo script da URA.

- Avisa o cliente para obter informações adicionais e utiliza os novos parâmetros de roteamento para enfileirar a chamada novamente. Neste momento, o processo de corresponder a chamada a um usuário é repetido.
7. Se a chamada tiver sido designada para um usuário, o sistema URA transferirá a chamada para o número de transferência retornado.
  8. O OpenScape Contact Center transfere a chamada para o usuário designado.

---

**NOTA:** Quando conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, caso a transferência falhe e a chamada seja reconectada ao sistema da URA, o aplicativo da URA precisa processá-la como uma nova chamada.

---

## 3.2 Configuração de retenção na fila

É possível usar a configuração de Retenção na fila com um sistema URA para transferir chamadas para um Grupo ACD/MLHG do OpenScape Contact Center na plataforma de comunicação, onde as chamadas aguardam até que um dos usuários qualificados fique disponível para atender às chamadas.

Quando um usuário estiver disponível, o OpenScape Contact Center desviará a chamada do grupo ACD/MLHG do OpenScape Contact Center para o usuário. A configuração de Retenção na Fila libera os ramais da URA para as chamadas entrantes, transferindo-as para a plataforma de comunicação enquanto o Routing Server procura usuários disponíveis.

Esta configuração reduz os requisitos do ramal da URA, para que o sistema da URA possa tratar de um maior número de chamadas entrantes.

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Configuração de retenção na fila

O diagrama a seguir mostra o fluxo de chamadas para a configuração de Retenção na fila. Consulte o texto após o fluxograma de chamadas para obter uma descrição das etapas numeradas.

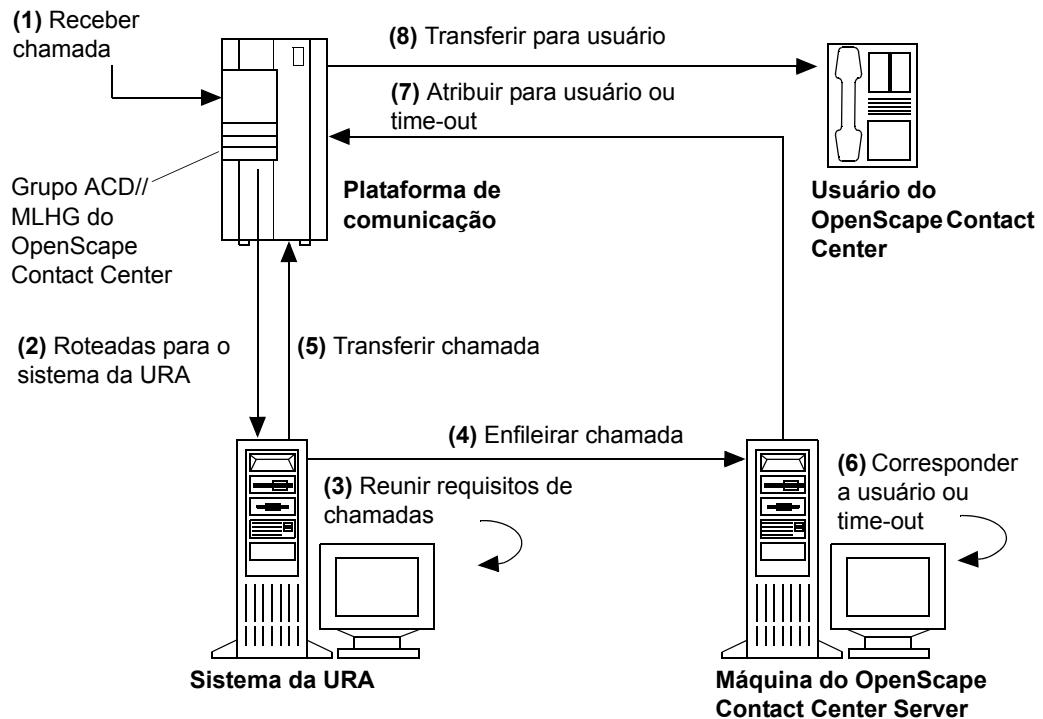


Figura 3

Chamar fluxograma da configuração de Retenção na Fila

1. Uma nova chamada chegou.
2. A chamada é roteada imediatamente para um sistema URA.
3. O sistema URA coleta informações do chamador com relação ao objetivo da chamada e, depois, utiliza essas informações para identificar os parâmetros de roteamento para a chamada, incluindo a fila.
4. O sistema URA envia uma solicitação de chamada enfileirada para o OpenScape Contact Center. Então, o Routing Server procurará o melhor usuário disponível para tratar da chamada.
5. Nesse momento, o sistema URA transfere a chamada para um número de trânsito e, depois, para um grupo ACD/MLHG do OpenScape Contact Center.
6. Depois, o OpenScape Contact Center fará uma das coisas a seguir:
  - Atribuirá a chamada ao melhor usuário disponível
  - Reservará a chamada para um usuário específico (opcional)

Se a chamada não puder ser atribuída a um usuário até o fim da última etapa da chamada na fila, ela será roteadas para um ramal em time-out.

7. A chamada é designada para usuário específico ou destino de time-out.
8. A chamada será transferida para o usuário designado.

---

**NOTA:** Quando conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, caso a transferência falhe e a chamada seja reconectada ao sistema da URA, o aplicativo da URA precisa processá-la como uma nova chamada.

---

### 3.3 Escrevendo um script URA

Um script da URA personalizado coleta informações de seus clientes, fornece funções de gerenciamento de chamadas e chama os subdiálogos do VoiceXML, que acompanham o OpenScape Contact Center.

Os subdiálogos do VoiceXML são fornecidos por meio dos arquivos do VoiceXML e do servlet **hppcwis** (Tomcat) ou do **hppcwis.dll** (IIS), que estão instalados no Web Server corporativo.

### 3.4 Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

O OpenScape Contact Center utiliza subdiálogos do VoiceXML do OpenScape Contact Center para facilitar a integração com recursos da URA.

Os seguintes conceitos devem ser levados em consideração:

- O OpenScape Contact Center é notificado com os números ANI e DNIS quando a chamada chegar no sistema da URA.
- É necessária uma coordenação entre o OpenScape Contact Center e o sistema da URA para transferir uma chamada do sistema da URA para o OpenScape Contact Center.
- As chamadas que saem do sistema da URA e que são desconectadas ou transferidas necessitam do subdiálogo Terminate, o que significa desconectar a chamada, para notificar o OpenScape Contact Center.

O sistema URA deve fornecer o ANI e o DNIS da chamada ao OpenScape Contact Center. Essas informações podem ser obtidas pela URA através do protocolo de trunking específico da plataforma de comunicação, como por exemplo, ISDN (Rede Digital de Serviços Integrados). O subdiálogo Inicializar define o ANI e o DNIS localmente antes que essas informações sejam enviadas ao OpenScape Contact Center. Este subdiálogo deve ser chamado logo que possível, depois que o sistema URA iniciar o processamento da chamada que está chegando.

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

Um número de trânsito URA é um número piloto usado para a integração com um sistema da URA. Se você estiver usando a integração do VoiceXML do OpenScape Contact Center, um grupo de Números de trânsito da URA é necessário para transferir e acompanhar as chamadas do sistema da URA para o OpenScape Contact Center. Dependendo do tipo de plataforma de comunicação usado, o OpenScape Contact Center utiliza um número de trânsito URA para rotear as chamadas da seguinte forma:

- Na plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, o número de trânsito URA roteia as chamadas para um Grupo de controle de roteamento do OpenScape Contact Center.
- Na plataforma de comunicação OpenScape Voice, o número de trânsito da URA roteia as chamadas para um Grupo de busca do OpenScape Contact Center.

O número de trânsito é necessário para rastrear a chamada da URA depois que esta é transferida para o OpenScape Contact Center.

O OpenScape Contact Center mantém um conjunto de números de trânsito, que só são usados para transferir chamadas de URA para o OpenScape Contact Center. O sistema da URA consulta o OpenScape Contact Center quanto a um número de trânsito exclusivo, usando o subdiálogo GetTransitNumber. Após receber o número de trânsito, o sistema URA deve transferir a chamada imediatamente. Quando a chamada chega ao RCG/fila ACD/MLHG do OpenScape Contact Center, este a identifica usando o número de trânsito e pode, então, associar as informações das chamadas recebidas anteriormente do sistema da URA com a chamada entrante. O número de trânsito fica assim disponível para ser usado com outra chamada da URA.

---

**NOTA:** Se ocorrer erro ou time-out, o sistema URA poderá decidir transferir a chamada para um dispositivo não pertencente ao OpenScape Contact Center (como correio de Voz ou XPressions), em cujo caso não será necessário chamar GetTransitNumber.

---

É possível usar o subdiálogo GetTransitNumber de outra forma, dependendo do que a sua plataforma de comunicação estiver usando: Retenção na fila ou Retenção da URA:

- **Retenção na fila** – O GetTransitNumber deve ser chamado imediatamente antes da chamada ser transferida para o RCG/fila ACD/MLHG do OpenScape Contact Center, o que normalmente acontece logo após a chamada ser enfileirada. A seguir, o OpenScape Contact Center procurará um usuário e direcionará a chamada para o usuário designado.
- **Retenção na URA** – O GetTransitNumber deve ser chamado imediatamente antes da chamada ser transferida. A chamada ainda é transferida para o RCG/fila ACD/MLHG do OpenScape Contact Center usando um número de trânsito. Para a Retenção na URA, isso acontece normalmente logo depois

que o status da chamada retornada pelo subdiálogo `QueryCallStatus` for “Pendente” ou “Não atendida”. Depois de transferir a chamada para o RCG/ fila ACD/MLHG do OpenScape Contact Center, este imediatamente desvia a chamada para o usuário designado ou número de time-out designado.

Se for solicitado um número de trânsito e o sistema URA não puder transferir a chamada imediatamente, deverá ser chamado o subdiálogo `ReleaseTransitNumber`. Isto torna o número de trânsito disponível para outra chamada. Antes de tentar transferir novamente a chamada para o OpenScape Contact Center, o subdiálogo `GetTransitNumber` deverá ser chamado novamente, para obter um novo número de trânsito.

Se uma chamada em um sistema da URA for desconectada (pelo sistema da URA ou por abandono do chamador) ou transferida para outro número que não seja um número de trânsito, o subdiálogo `Terminate` será usado para notificar o OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** É necessário adicionar o subdiálogo `Terminate` ao ramo de desligamento do sistema URA e estar integrado em outros procedimentos de tratamento de erros, se necessário. Se você não adicionar o subdiálogo ao ramo de desligamento, suas estatísticas não serão precisas, porque o OpenScape Contact Center não saberá quando a chamada terminou.

---

### 3.4.1 Gravando um script da URA para a configuração de Retenção na URA

O fluxograma abaixo é o sugerido para um script da URA para a configuração de retenção da URA:

1. Preparar as informações do ANI e DNIS para a chamada.
2. Inicialize a conexão entre o sistema URA e o OpenScape Contact Center.
3. Verifique o status do sistema para certificar-se de que o Routing Server esteja disponível.
4. Identifique a fila utilizando o script da URA. Por exemplo, você pode atribuir uma fila à chamada com base em uma combinação das informações ANI da chamada e da seleção do cliente.
5. Enfileirar a chamada usando o subdiálogo `Enqueue`. Assegure que os parâmetros especifiquem que o sistema URA referá a chamada até que esta seja designada a um usuário, usando a configuração de retenção na URA. Isto notificará o Routing Server que o sistema da URA transferirá a chamada quando esta for atribuída.

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

6. Verifique regularmente o estado das chamadas enfileiradas (por exemplo, após cada ação ou chamada de subdiálogo da URA) e execute a ação adequada conforme os resultados:
  - Se a chamada for atribuída, solicite um número de trânsito a partir do OpenScape Contact Center e transfira a chamada para o número de trânsito.
  - Caso contrário, se houver um time-out ou um erro, transfira a chamada para o número padrão definido no script da URA.

---

**NOTA:** Quando a chamada estiver enfileirada com sucesso, o script da URA deve verificar regularmente o estado da chamada, utilizando o subdiálogo QueryCallStatus, como também resolver condições tais como erros de enfileiramento e chamadas em time-out. Nesses casos, o script da URA deverá transferir a chamada para um ramal que não pertença ao OpenScape Contact Center ou enfileirar a chamada com parâmetros diferentes.

---

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

O diagrama a seguir mostra um exemplo de script da URA para a configuração de Retenção na URA.

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

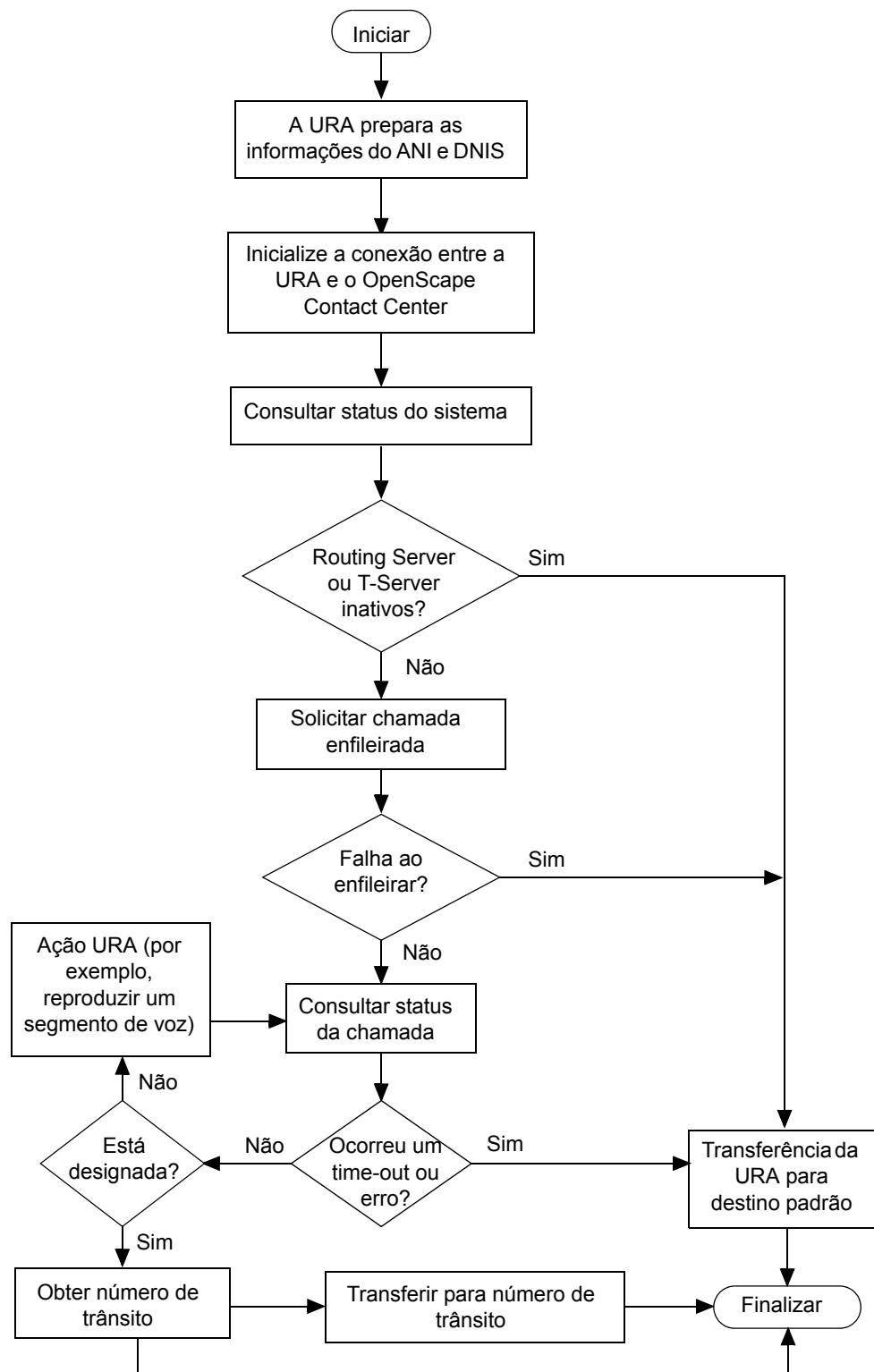


Figura 4

Exemplo de fluxograma para um script de URA na configuração de retenção da URA

### 3.4.2 Gravando um script da URA para a configuração de Retenção na fila

O fluxograma a seguir é uma sugestão para um script da URA personalizado para a configuração de Retenção na Fila:

1. Preparar as informações do ANI e DNIS para a chamada.
2. Inicialize a conexão entre o sistema URA e o OpenScape Contact Center.
3. Verifique o status do sistema para certificar-se de que o Routing Server esteja disponível.
4. Identifique a fila utilizando o script da URA. Por exemplo, você pode designar uma fila para a chamada com base em uma combinação das informações ANI da chamada e nas seleções que o cliente fizer.
5. Enfileirar a chamada com o subdiálogo Enfileirar. Certifique-se de que os parâmetros especifiquem a configuração de Retenção na fila.
6. Solicitar um número de trânsito a partir do OpenScape Contact Center. Transferir a chamada para o número de trânsito, que, então, será colocado em um grupo ACD/MLHG do OpenScape Contact Center. O OpenScape Contact Center retém automaticamente a chamada no Grupo ACD/MLGH do OpenScape Contact Center até que a chamada seja designada para um usuário.

## Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Subdiálogos do VoiceXML para sistemas URA

O diagrama a seguir mostra um exemplo de script da URA para a configuração Retenção na Fila.

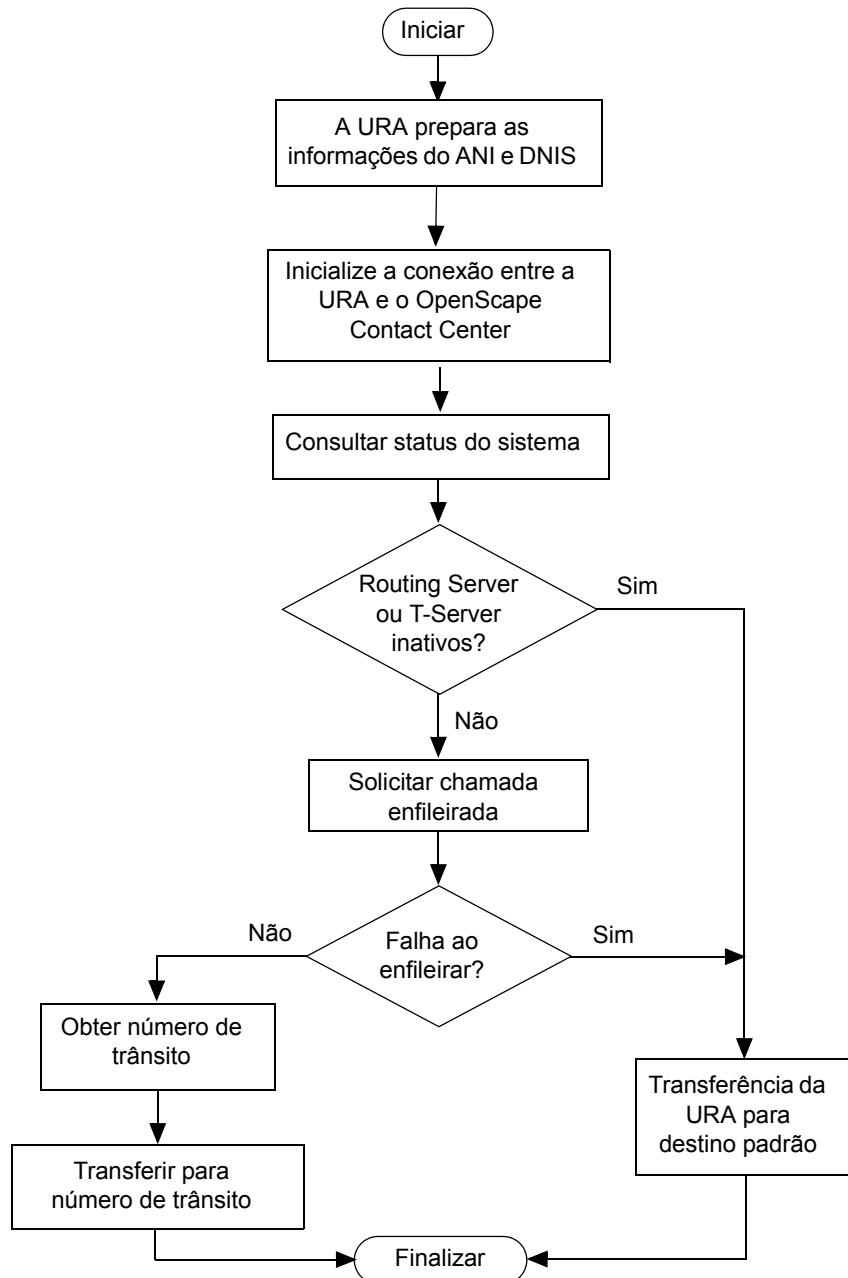


Figura 5

Exemplo de fluxo de trabalho de um script da URA para a configuração de Retenção na fila

**NOTA:** Quando estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, será necessário garantir que a chamada seja transferida para o Grupo de busca de Música de espera.

### 3.5 Usando um sistema da URA em um ambiente de multilocação

Em um sistema multilocação, os recursos da URA são recursos de nível de sistema compartilhados entre várias unidades de negócios.

Se você estiver implementando um aplicativo front-end da URA em um ambiente de multilocação, o sistema URA deve conter a lógica necessária para que ele tome conhecimento das unidades de negócios.

Por exemplo:

- O sistema da URA necessita determinar para qual unidade de negócios uma chamada da URA será roteada.
- Quando um sistema da URA enfileira uma chamada no sistema OpenScape Contact Center, o aplicativo deve enfileirar a chamada em relação à unidade de negócios correta.
- No cenário de Retenção na fila, um sistema da URA necessita conhecer o número piloto correto para cada unidade de negócios, e necessita transferir a chamada para a unidade de negócios correta.

Dois subdiálogos do VoiceXML são fornecidos para utilização em um ambiente de multilocação:

- Subdiálogo GetBusinessUnit - recupera a unidade de negócios para uma chamada especificada. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.5, “GetBusinessUnit”, na página 34](#).
- Subdiálogo SetBusinessUnit - define a unidade de negócios para uma chamada especificada. Subdiálogo SetBusinessUnit pode ser chamada somente uma vez para cada chamada da URA. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.15, “SetBusinessUnit”, na página 61](#).

---

**NOTA:** Em um ambiente de multilocação, o subdiálogo SetBusinessUnit deve ser chamado antes de os seguintes subdiálogos serem chamados: CreateCallback, Enqueue.

---

Um parâmetro BusinessUnitName opcional pode ser especificado no subdiálogo QueryQueueStatistics para indicar a unidade de negócios à qual uma fila pertence. Em um ambiente que não seja de multilocação, o parâmetro BusinessUnitName é ignorado.

## **Configurando a Integração do Voice XML do OpenScape Contact Center**

Usando um sistema da URA em um ambiente de multilocação

## 4 Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

Este capítulo descreve como usar os subdiálogos do VoiceXML do OpenScape Contact Center e fornece exemplos de como criar scripts da URA.

---

**NOTA:** Em todos os subdiálogos, está implícito um parâmetro de saída de código de erro.

---

O seguinte código é aplicável nas subseções **Sintaxe** e **Exemplo** para todos os subdiálogos:

```
<script>
<![CDATA[function GetLink(SubDialogName) {return (http://
<hostname>/
<VirtualPath>/VXML/+SubDialogName) } ]]>
</script>
```

onde

- <hostname> é o nome do seu computador host
- <VirtualPath> é o caminho para o diretório virtual que você criou no Corporate Web Server.

### 4.1 CreateCallback

O subdiálogo CreateCallback tenta criar um callback no Callback Server. Um URA pode indicar que um cliente deverá ser chamado novamente quando um usuário ficar disponível. Esse subdiálogo é compatível com no máximo 1000 bytes de dados do contato.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Em um ambiente de multilocação, também é necessário chamar o subdiálogo SetBusinessUnit antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte a Seção 4.8, “Initialize”, na página 40 e a Seção 4.15, “SetBusinessUnit”, na página 61.

---

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### CreateCallback

#### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_CreateCallback"
srcexpr="GetLink('CreateCallback.vxml')">
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <param name="QueueName" expr="m_QueueName"/>
  <param name="Description" expr="Create callback
description"/>
  <param name="TimezoneOffset" expr="-300"/>
  <param name="ContactName" expr="John Doe"/>
  <param name="Schedule1" expr="9053268045;05/25/
2007;14:00;05/25/2007;14:30"/>
  <param name="Schedule2" expr="9053268046;05/25/
2007;16:00;05/25/2007;16:30"/>
  <param name="Schedule3" expr="9053268046;05/26/
2007;16:00;05/26/2007;16:30"/>
<filled>
  <assign name="errCode" expr="HPPC_CreateCallback.ErrorCode"/>
  <assign name="ivrCallbackID"
expr="HPPC_CreateCallback.CallbackID"/>
</filled>
</subdialog>
```

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada para a qual se deseja criar um callback.
QueueName	Entrada	32 caracteres	A fila de callbacks para usar para o callback.
Description (opcional)	Entrada	100 caracteres	A seqüência contém uma breve descrição da chamada, que é exibida no aplicativo OpenScape Contact Center Client Desktop, para que os usuários possam identificar a chamada.
TimeZoneOffset	Entrada	0 a +60*12 ou 0 a -60*12	A diferença em minutos entre o horário local do chamador e UTC (Coordinated Universal Time).
ContactName	Entrada	80 caracteres	O nome do contato.
CallbackID	Saída	17 caracteres	Uma ID exclusiva para o callback criado.

Tabela 1

Parâmetros para o subdiálogo CreateCallback

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
Schedule1	Entrada	47 caracteres para o número de telefone. 81 caracteres para toda a sequência.	Uma sequência indicando o número de telefone no qual o chamador pode ser atingido e o período de tempo (no horário local do chamador) durante o qual o chamador deseja receber callbacks. O formato is: número de telefone;mm/dd/aaaa;hh:mm; mm/dd/aaaa;hh:mm onde a primeira data e horário (usando um relógio de 24 horas) é o horário inicial, e a segunda é o horário final.
Schedule2 (opcional)	Entrada	47 caracteres para o número de telefone. 81 caracteres para toda a sequência.	Uma sequência indicando o número de telefone no qual o chamador pode ser atingido e o período de tempo (no horário local do chamador) durante o qual o chamador deseja receber callbacks. O formato is: número de telefone;mm/dd/aaaa;hh:mm; mm/dd/aaaa;hh:mm onde a primeira data e horário (usando um relógio de 24 horas) é o horário inicial, e a segunda é o horário final.
Schedule3 (opcional)	Entrada	47 caracteres para o número de telefone. 81 caracteres para toda a sequência.	Uma sequência indicando o número de telefone no qual o chamador pode ser atingido e o período de tempo (no horário local do chamador) durante o qual o chamador deseja receber callbacks. O formato is: número de telefone;mm/dd/aaaa;hh:mm; mm/dd/aaaa;hh:mm onde a primeira data e horário (usando um relógio de 24 horas) é o horário inicial, e a segunda é o horário final.

Tabela 1

Parâmetros para o subdiálogo CreateCallback

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 314** O nome da unidade de negócios especificado não estava definido ou não correspondeu ao nome de nenhuma unidade de negócios na base de dados. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- 953** A unidade de negócios não foi configurada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- 1006** Você está tentando criar um callback duplicado
- 1028** Um horário de programação é inválido.
- 1029** As programações de callbacks não possuem um horário mútuo com o horário de funcionamento do central de contatos.

- 1031** Um número de telefone na solicitação está na lista Números Excluídos.
- 1040** Todas as programações já expiraram.
- 1045** O nome de fila de callbacks é inválido.
- 1047** A programação contém uma data muito distante no futuro.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

O exemplo a seguir solicita que o OpenScape Contact Center crie um callback para a chamada atual (identificada pela ID da chamada) usando “CBQueue” como a fila de callbacks.

```
<form id="hppcCreateCallback">  
  <subdialog name="HPPC_CreateCallback"  
    srcexpr="GetLink('CreateCallback.vxml')">  
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>  
    <param name="QueueName" expr="m_QueueName"/>  
    <param name="Description" expr="Create callback  
      description"/>  
    <param name="TimezoneOffset" expr="-300"/>  
    <param name="ContactName" expr="John Doe"/>  
    <param name="Schedule1" expr="9053268045;05/25/  
      2007;14:00;05/25/2010;14:30"/>  
    <param name="Schedule2" expr="9053268046;05/25/  
      2007;16:00;05/25/2010;16:30"/>  
    <param name="Schedule3" expr="9053268046;05/26/  
      2007;16:00;05/26/2010;16:30"/>  
  <filled>  
    <assign name="errCode"  
      expr="HPPC_CreateCallback.ErrorCode"/>  
    <assign name="ivrCallbackID"  
      expr="HPPC_CreateCallback.CallbackID"/>  
  </filled>  
  </subdialog>  
  <block>  
    <if cond="errCode == 0">  
      <prompt cond="PlayWarnings==1">CreateCallback succeed.  
      Callback ID is <value expr="ivrCallbackID"/> </prompt>  
      <log>HPPC CallbackID=<value expr="ivrCallbackID"/>,  
      Callback ID is <value expr="ivrCallbackID"/>:  
      CreateCallback succeed.</log>  
      <goto next="#hppcCallbackMenu"/>  
    <else/>  
      <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo CreateCallback. The  
      error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>  
    </if>  
  </block>  
</form>
```

```

<goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>
</form>

```

A ID do callback é retornada depois que o callback for criado.

#### Formato do número de telefone

Os parâmetros do número de telefone devem ser inseridos no formato canônico, da seguinte forma:

+[CountryCode] Espaço [(AreaCode) Espaço SubscriberNumber [-Ramal]]

O número de telefone também pode ser um endereço discável obtido de um plataforma de comunicação ou o resultado da chamada de uma função TAPI. As sequências a seguir são números de telefone corretos:

- +1 (555) 555-0199
- (555) 555-0199
- +1 555-0199
- +1 (555) 555-0199--1212
- 5555550199

A parte do ramal de um número de telefone é truncada pelo Callback Server antes de ser enviada ao T-Server. Ele só é usado ao exibir o callback nos aplicativos de Client Desktop e Manager, de forma que um usuário possa discar manualmente o ramal, se necessário.

## 4.2 DeleteCallback

O subdiálogo DeleteCallback é usado para excluir um callback existente que foi criado com o subdiálogo CreateCallback. Esse subdiálogo toma como parâmetro a ID do callback retornada pelo subdiálogo CreateCallback.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

#### Sintaxe

```

<subdialog name="HPPC_DeleteCallback"
srcexpr="GetLink('DeleteCallback.vxml')">
    <param name="CallbackID" expr="ivrCallbackID"/>
<filled>

```

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### DeleteCallback

```
<assign name="errCode" expr="HPPC_DeleteCallback.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallbackID	Entrada	17 caracteres	A ID do callback (CallbackID) retornada de uma solicitação CreateCallback bem sucedida, que deverá ser excluída.

Tabela 2

Parâmetros para o subdiálogo CreateCallback

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

**0** Bem-sucedida

**-1021** ID do callback (CallbackID) inválido.

**Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

```
<form id="hppcDeleteCallback">
  <subdialog name="HPPC_DeleteCallback"
    srcexpr="GetLink('DeleteCallback.vxml')">
    <param name="CallbackID" expr="ivrCallbackID"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_DeleteCallback.ErrorCode"/>
    </filled>
    </subdialog>
    <block>
      <if cond="errCode == 0">
        <prompt cond="PlayWarnings==1">DeleteCallback succeed.</
        prompt>
      <goto next="#hppcTerminate"/>
      <else/>
        <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo DeleteCallback. The
        error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>
      <goto next="#hppcTerminate"/>
      </if>
    </block>
  </form>
```

## 4.3 Dequeue

O subdiálogo Dequeue envia uma solicitação ao Routing Server para desenfileirar uma chamada especificada. Se você estiver usando a configuração de Retenção da URA, poderá usar o subdiálogo Dequeue para desenfileirar uma chamada a fim de que o script da URA possa transferir a chamada para um ramal ou executar outra ação com a chamada.

Se o script da URA permitir que o chamador continue dando entrada a escolhas depois que a chamada for desenfileirada, você poderá usar outras entradas do chamador para alterar o roteamento da chamada. Por exemplo, se os chamadores esperarem por muito tempo na fila, eles poderão decidir deixar uma mensagem de voz; o script da URA pode, então, redirecionar em fila a chamada e transferi-la para um ramal de correio de voz.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_Dequeue"
srcexpr="GetLink('Dequeue.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Dequeue.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada para a chamada que se deseja.

Tabela 3

Parâmetros para o subdiálogo Dequeue

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

**0** Bem-sucedida

**-306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.

- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

O exemplo a seguir envia uma solicitação para desenfileirar uma chamada.

```
<form id="hppcDequeue">  
  <subdialog name="HPPC_Dequeue"  
    srcexpr="GetLink('Dequeue.vxml')">  
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->  
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>  
    <filled>  
      <assign name="errCode" expr="HPPC_Dequeue.ErrorCode"/>  
    </filled>  
    </subdialog>  
    <block>  
      <if cond="errCode == 0">  
        <prompt>Dequeue succeed.</prompt>  
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
        <value expr="Call_ID"/>: Dequeue succeed.</log>  
        <goto next="#hppcTerminate"/>  
      <else/>  
        <prompt>Dequeue failed. Error ID is <value expr="errCode"/>.  
      </prompt>  
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
        <value expr="Call_ID"/>. Dequeue failed. Error ID is  
        <value expr="errCode"/>.</log>  
        <goto next="#hppcTerminate"/>  
      </if>  
    </block>  
</form>
```

## 4.4 Enqueue

O subdiálogo Enqueue solicita ao Routing Server para enfileirar uma chamada e encontrar o usuário mais disponível para atender à chamada. Esse subdiálogo passa as informações de roteamento de uma chamada para o Routing Server, inclusive a prioridade inicial da fila e da chamada.

---

**NOTA:** Se você quiser associar os dados dos contatos com a chamada, será necessário configurar esses parâmetros antes de enfileirar a chamada.

---

Use esse subdiálogo para enfileirar chamadas na configuração de Retenção da URA ou de Retenção de fila. Após uma chamada ser enfileirada na configuração de Retenção na URA, o script da URA deverá verificar se a chamada foi designada usando o subdiálogo QueryCallStatus e, depois, transferir a chamada para o ramal do usuário. Depois de ter sido enfileirada na configuração de Retenção na Fila, a chamada deverá ser transferida imediatamente ao MLHG grupo ACD/MLHG do OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Em um ambiente de multilocação, também é necessário chamar o subdiálogo SetBusinessUnit antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#) e [Seção 4.15, “SetBusinessUnit”, na página 61](#).

---

### Sintaxe

```

<subdialog name="HPPC_Enqueue"
srcexpr="GetLink('Enqueue.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="IVRHold" expr="ivrHold"/>
    <param name="QueueName" expr="Sales"/>
    <param name="InitialPriority" expr="m_InitialPriority"/>
    <param name="Description" expr="m_Description"/>
    <param name="AgentId" expr="m_AgentId"/>
    <param name="AgentWaitTime" expr="m_AgentWaitTime"/>
<filled>
    <assign name=
    "m_EstimatedWait"expr="HPPC_Enqueue.EstimatedWait"/>
    <assign name="m_CallsInQ" expr="HPPC_Enqueue.CallsInQ"/>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Enqueue.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### Enqueue

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da Chamada para a chamada que se deseja enfileirar.
IVRHold	Entrada	0 ou 1	0 - Indica que a chamada será transferida para um grupo ACD/MLHG para a configuração Retenção na fila. 1 - Indica que a chamada aguardará no ramal da URA pela configuração de Retenção na URA.
QueueName	Entrada	32 caracteres	O nome da fila para a chamada.
InitialPriority	Entrada	1 a 100	Especifica a prioridade de uma chamada, onde 1 é a menor prioridade e 100 é a maior.
Description (opcional)	Entrada	100 caracteres	A seqüência contém uma breve descrição da chamada, que é exibida no aplicativo OpenScape Contact Center Client Desktop, para que os usuários possam identificar a chamada.
EstimatedWait	Saída	Maior ou igual a 0	O tempo de espera estimado em segundos para esta fila.
CallsInQueue	Saída	Maior ou igual a 0	O número de chamadas na fila para a fila especificada.
AgentID (opcional)	Entrada	32 caracteres	O usuário para o qual se deseja reservar a chamada.
AgentWait Time (opcional)	Entrada	32 caracteres	O tempo máximo em segundos em que a chamada poderá aguardar por um usuário reservado. Se este tempo expirar, a chamada será enfileirada na fila especificada pelo QueueName.

Tabela 4 Parâmetros para o subdiálogo Enqueue

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 305** Esse código indica um erro desconhecido (por exemplo, erro do usuário ou o sistema está instável).
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.

- 314** O nome da unidade de negócios especificado não estava definido ou não correspondeu ao nome de nenhuma unidade de negócios na base de dados. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 904** A ID de agente reserva especificada não é idêntica a nenhuma ID dos agentes na base de dados.
- 905** A fila especificada não é idêntica a nenhum nome de fila na base de dados.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- 953** A unidade de negócios não foi configurada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

```

<form id="hppcEnqueue">
  <var name="m_EstimatedWait"/>
  <var name="m_CallsInQ"/>
  <subdialog name="HPPC_Enqueue"
    srcexpr="GetLink(&apos;Enqueue.vxml&apos;)">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="IVRHold" expr="ivrHold"/>
    <param name="QueueName" expr="&apos;Sales&apos;"/>
    <param name="InitialPriority" expr="m_InitialPriority"/>
    <param name="Description" expr="m_Description"/>
    <param name="AgentId" expr="m_AgentId"/>
    <param name="AgentWaitTime" expr="m_AgentWaitTime"/>
  <filled>
    <assign name=
      "m_EstimatedWait"expr="HPPC_Enqueue.EstimatedWait"/>
    <assign name="m_CallsInQ" expr="HPPC_Enqueue.CallsInQ"/>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Enqueue.ErrorCode"/>
  </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt>Enqueue succeed.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
      <value expr="Call_ID"/>: Enqueue succeed.
    </if>
  </block>
</form>

```

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### GetBusinessUnit

```
EstimatedWaitTime = <value expr="m_EstimatedWait"/>
CallsInQ = <value expr="m_CallsInQ"/>
</log>
<goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
<else/>
<prompt>Enqueue failed. Error ID is <value expr="errCode"/>.
</prompt>
<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. Enqueue failed. Error ID is
<value expr="errCode"/>.</log>
<goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>
</form>
```

## 4.5 GetBusinessUnit

---

**NOTA:** O subdiálogo GetBusinessUnit só é compatível em um ambiente de multilocação.

---

O subdiálogo GetBusinessUnit recupera a unidade de negócios para a chamada especificada.

---

**NOTA:** Será necessário chamar os subdiálogos Initialize e SetBusinessUnit antes de chamar esses subdiálogos. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#) e [Seção 4.15, “SetBusinessUnit”, na página 61](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_GetBusinessUnit"
srcexpr="GetLink('GetBusinessUnit.vxml')">
<param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
<assign name="errCode"
expr="HPPC_GetBusinessUnit.ErrorCode"/>
<assign name="BUName"
expr="HPPC_GetBusinessUnit.BusinessUnitName"/>
</filled>
</subdialog>
```

## Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A CallID da chamada para a qual se deseja recuperar a unidade de negócios.
BusinessUnit Name	Saída	32 caracteres	O nome da unidade de negócios para a chamada especificada.

Tabela 5

Parâmetros para o subdiálogo GetBusinessUnit

## Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 953** A unidade de negócios não foi configurada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

## Exemplo

O exemplo a seguir recupera o nome da unidade de negócios para a CallID especificada.

```
<form id="hppcGetBusinessUnit">
  <var name="BUName"/>
  <subdialog name="HPPC_GetBusinessUnit"
    srcexpr="GetLink('GetBusinessUnit.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_GetBusinessUnit.ErrorCode"/>
      <assign name="BUName"
        expr="HPPC_GetBusinessUnit.BusinessUnitName"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt cond="PlayWarnings==1">Get Business Unit
succeed.</prompt>
    </if>
  </block>
</form>
```

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### GetContactData

```
<prompt>
  Business Unit Name is <value expr="BUName"/>.
</prompt>
<log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>: Get Business
  Unit succeed. Business Unit Name is <value expr="BUName"/
>.</log>
<else/>
  <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo Get Business Unit.
  The error number is <value expr="errCode"/>.</prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
  <value expr="Call_ID"/>. Get Business Unit failed. Error
  ID is <value expr="errCode"/>.</log>
</if>
<goto next="#hppcMainMenu"/>
</block>
</form>
```

## 4.6 GetContactData

O subdiálogo GetContactData recupera os dados do contato para uma ID de chamada especificada. Se você quiser associar os dados dos contatos com a chamada, será necessário configurar os dados dos contatos antes de enfileirar a chamada.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_GetContactData"
srcexpr="GetLink('GetContactData.vxml')">
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <param name="Key" expr="queuekey"/>
<filled>
  <assign name="m_value" expr="HPPC_GetContactData.Value"/>
  <assign name="errCode" expr="HPPC_GetContactData.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	O ID da chamada para a chamada para a qual se deseja obter os dados dos contatos.
Key	Entrada	32 caracteres	O nome da chave para o valor dos dados do contato.
Valor	Saída	128 caracteres	O valor retornado para a chave.

Tabela 6

Parâmetros para o subdiálogo GetContactData

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 307** O nome da chave para o valor dos dados do contato não foi definido antes de chamar esta função.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

```

<form id="hppcGetContactData">
  <subdialog name="HPPC_GetContactData"
  srcexpr="GetLink('GetContactData.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="Key" expr="'queuekey'"/>
    <filled>
      <assign name="m_value" expr="HPPC_GetContactData.Value"/>
      <assign name="errCode"
      expr="HPPC_GetContactData.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt>GetContactData succeed. Contact Data Value is
      <value expr="m_value"/></prompt>
    </if>
  </block>
</form>

```

```
<log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>:  
GetContactData succeed.</log>  
<goto next="#hppcSetDisplay"/>  
<else/>  
<prompt>GetContactData failed. Error ID is <value  
expr="errCode"/>. </prompt>  
<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
<value expr="Call_ID"/>. GetContactData failed. Error ID  
is <value expr="errCode"/>.</log>  
<goto next="#hppcTerminate"/>  
</if>  
</block>  
</form>
```

## 4.7 GetTransitNumber

O subdiálogo GetTransitNumber consulta o OpenScape Contact Center quanto ao número de trânsito. O sistema da URA deve transferir a chamada para o número de trânsito recebido nesta solicitação. O número de trânsito expirará se a chamada não for transferida dentro de 30 segundos. O número de trânsito ficará então disponível para ser usado com outra chamada.

---

**NOTA:** Para Retenção na fila, esse subdiálogo é chamado após chamar o subdiálogo Enqueue. Para Retenção na URA, ele é chamado após receber o status Pendente ou Não atendido no subdiálogo QueryCallStatus.

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_GetTransitNumber"  
srcexpr="GetLink('GetTransitNumber.vxml')"/>  
<!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->  
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>  
<filled>  
  <assign name="TransferDest"  
  expr="HPPC_GetTransitNumber.TransitNumber"/>  
  <assign name="errCode"  
  expr="HPPC_GetTransitNumber.ErrorCode"/>  
</filled>  
</subdialog>
```

## Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da Chamada para a chamada que se deseja enfileirar.
TransitNumber	Saída	80 caracteres	Um número piloto que a URA usará para transferir a chamada.

Tabela 7 Parâmetros para o subdiálogo GetTransitNumber

## Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 908** O T-Server não está disponível.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

## Exemplo

```

<form id="hppcGetTransitNumber">
  <subdialog name="HPPC_GetTransitNumber"
    srcexpr="GetLink('GetTransitNumber.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <filled>
      <assign name="TransferDest"
        expr="HPPC_GetTransitNumber.TransitNumber"/>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_GetTransitNumber.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt>GetTransitNumber succeed.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
      <value expr="Call_ID"/>: GetTransitNumber succeed.
      TransitNumber = <value expr="TransferDest"/>
    </if>
  </block>
</form>

```

```
    </log>
    <goto next="#hppcTransfer"/>
    <else/>
        <prompt>GetTransitNumber failed. Error ID is <value
        expr="errCode"/>. </prompt>
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>. GetTransitNumber failed. Error ID
        is <value expr="errCode"/>. </log>
        <goto next="#hppcTerminate"/>
    </if>
    </block>
</form>
```

## 4.8 Initialize

O subdiálogo Initialize inicializa a conexão com os servidores do OpenScape Contact Center e deve ser chamado antes que qualquer outro subdiálogo do VoiceXML do OpenScape Contact Center seja chamado. Esse subdiálogo apaga os ANI e DNIS que foram configurados durante a chamada anterior nesse ramal. Portanto, chame esse subdiálogo no início do seu script da URA, e tenha certeza de que o OpenScape Contact Center esteja funcionando antes de rotear as chamadas.

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_Initialize"
srcexpr="GetLink(&apos;Initialize.vxml&apos;)">
    <param name="UniqueID" expr="uniqueid"/>
    <param name="ANI" expr="ani"/>
    <param name="DNIS" expr="dnis"/>
    <prompt>Initialize started.</prompt>
    <filled>
        <assign name="errCode" expr="HPPC_Initialize.ErrorCode"/>
        <assign name="Call_ID" expr="HPPC_Initialize.CallID"/>
    </filled>
</subdialog>
```

## Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
UniqueID	Entrada	16 caracteres	O dispositivo associado com o ramal da URA no qual o script da URA está em execução.
ANI (opcional)	Entrada	161 caracteres	O número ANI da chamada. O Statistics Server armazenará este número na base de dados OpenScape Contact Center.
DNIS (opcional)	Entrada	161 caracteres	O número DNIS da chamada. O Statistics Server armazenará este número na base de dados OpenScape Contact Center.
CallID	Saída	18 caracteres	A ID da Chamada para a chamada atual.

Tabela 8

Parâmetros para o subdiálogo Initialize

## Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 908** O T-Server não está disponível.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

## Exemplo

```
<form id="hppcInitialize">
  <subdialog name="HPPC_Initialize"
    srcexpr="GetLink('Initialize.vxml')">
    <param name="UniqueID" expr="dnis"/>
    <param name="ANI" expr="ani"/>
    <param name="DNIS" expr="dnis"/>
    <prompt>Initialize started.</prompt>
    <filled>
      <assign name="errCode" expr="HPPC_Initialize.ErrorCode"/>
      <assign name="Call_ID" expr="HPPC_Initialize.CallID"/>
    </filled>
  </subdialog>
</form>
```

```
</subdialog>
<block>
<if cond="errCode == 0">
    <prompt>Initialize succeed.</prompt>
    <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
    <value expr="Call_ID"/>: Initialize succeed.</log>
    <goto next="#hppcQueryRoutingInfo"/>
<else/>
    <prompt>Initialize failed. Error ID is <value
    expr="errCode"/>.</prompt>
    <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
    <value expr="Call_ID"/>. Initialize failed. Error ID is
    <value expr="errCode"/>.</log>
    <goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>
</form>
```

## 4.9 QueryAgentStatus

O subdiálogo QueryAgentStatus consulta o status de um usuário associado com determinado dispositivo. Esse subdiálogo retornará o status do usuário na forma do valor de uma sequência, dependendo de o usuário estar ativo ou não. É necessário especificar a ID do agente ou o dispositivo. Se a ID do agente for especificada e o usuário estiver ativo, o dispositivo será preenchido e o status será retornado. Se o dispositivo for especificado e houver um usuário ativo no dispositivo especificado, a ID do agente será preenchida e o status será retornado.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar este subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_QueryAgentStatus"
srcexpr="GetLink('QueryAgentStatus.vxml')">
    <param name="inAgentID" expr="1234"/>
    <param name="inDevice" expr=""/>
<filled>
    <assign name="m_AgentId"
    expr="HPPC_QueryAgentStatus.outAgentID"/>
```

```

<assign name="Device" expr="HPPC_QueryAgentStatus.outDevice"/>
<assign name="AgentStatus" expr="HPPC_QueryAgentStatus.AgentStatus"/>
<assign name="errCode" expr="HPPC_QueryAgentStatus.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

## Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
AgentID	Entrada e Saída	8 caracteres	Uma sequência que identifica o usuário; vazio, se o Dispositivo for fornecido.
Device	Entrada e Saída	16 caracteres	O ramal do usuário que se deseja consultar; vazio, se a ID do agente for fornecida.
AgentStatus	Saída	Maior que 0	Indica o status de um usuário. 1 - Discando 2 - Linha ocupada 3 - Tocando 4 - Conversando 5 - Linha enfileirada 6 - Retenção 7 - Consultando 8 - Fora de serviço 9 - Disponível 10 - Indisponível 11 - Pausa 12 - Inativo 13 - Desconhecido 14 - Pendente 15 - Processando 16 - Pós-processamento

Tabela 9 Parâmetros para o subdiálogo QueryAgentStatus

## Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 904** A ID de agente reserva especificada não é idêntica a nenhuma ID dos agentes na base de dados.
- 908** O T-Server não está disponível.

- 909** O dispositivo especificado não é idêntico a nenhum dispositivo na base de dados.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

```
<form id="hppcQueryAgentStatus">
  <var name="AgentStatus"/>
  <var name="Device"/>
  <subdialog name="HPPC_QueryAgentStatus"
    srcexpr="GetLink('QueryAgentStatus.vxml')">
    <param name="inAgentID" expr="1234"/>
    <param name="inDevice" expr="6903"/>
    <filled>
      <assign name="m_AgentId"
        expr="HPPC_QueryAgentStatus.outAgentID"/>
      <assign name="Device"
        expr="HPPC_QueryAgentStatus.outDevice"/>
      <assign name="AgentStatus"
        expr="HPPC_QueryAgentStatus.AgentStatus"/>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_QueryAgentStatus.ErrorCode"/>
    </filled>
    </subdialog>
    <block>
      <if cond="errCode == 0">
        <prompt>Query Agent Status succeed </prompt>
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>: QueryAgentStatus succeed.</log>
        <goto next="#hppcDequeue"/>
      <else/>
        <prompt>Query Agent Status failed. Error ID is <value
        expr="errCode"/>. </prompt>
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>. QueryAgentStatus failed. Error ID
        is <value expr="errCode"/>.</log>
        <goto next="#hppcTerminate"/>
      </if>
    </block>
  </form>
```

## 4.10 QueryCallStatus

O subdiálogo QueryCallStatus consulta o status da chamada associada a uma ID da chamada especificada. O destino para o qual a chamada deve ser transferida é retornado pelo parâmetro Extension com base no status da chamada (Pendente ou Não atendida). Se o status da chamada for Desconectada, então a chamada deve ser desconectada pelo sistema da URA (no cenário de Retenção na URA).

Depois que uma chamada tiver sido enfileirada, chame regularmente o subdiálogo QueryCallStatus para determinar se a chamada foi designada, para que o sistema da URA possa transferir a chamada logo que um usuário for designado pelo Routing Server. Para fazer isso, o sistema da URA deve chamar o subdiálogo GetTransitNumber. A chamada pode, então, ser transferida para o número de trânsito. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.7, “GetTransitNumber”, na página 38](#).

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

**NOTA:** Ao usar o subdiálogo QueryCallStatus, a posição na fila só será retornada se o parâmetro Time-out estiver configurado como 0. Se o parâmetro Time-out estiver configurado com um valor maior do que 0, o subdiálogo QueryCallStatus esperará até que o status seja alterado, mas não consultará a posição na fila do Routing Server. Para obter melhores resultados, chame o subdiálogo QueryCallStatus e especifique o valor de Time-out como 0 para retornar a posição na fila. Então, chame o subdiálogo QueryCallStatus novamente e especifique um valor de Time-out maior do que 0 e aguarde até que o status seja alterado.

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_QueryCallStatus"
srcexpr="GetLink('QueryCallStatus.vxml')">
  <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <!-- Time-out em ms -->
  <param name="TimeOut" expr="1000"/>
<filled>
  <assign name="m_PositionInQ"
  expr="HPPC_QueryCallStatus.PositionInQ"/>
  <assign name="errCode" expr="HPPC_QueryCallStatus.ErrorCode"/>
```

```
</filled>  
</subdialog>
```

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A CallID retornada de Initialize.
TimeOut	Entrada	Maior ou igual a 0	O tempo transcorrido (em milissegundos) ao esperar por uma alteração no status da chamada em determinado dispositivo. Ao se especificar zero (0) indica-se uma consulta imediata do status atual.
PositionInQ	Saída	Maior ou igual a 0	A posição da chamada na fila, conforme retornada pelo Routing Server, se o parâmetro TimeOut estiver configurado como 0.

Tabela 10 Parâmetros para o subdiálogo QueryCallStatus

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** A chamada está em espera.
- 1** A chamada está no estado Enfileirado. Nesse caso, continue a verificar o status da chamada.
- 2** A chamada está no estado Pendente. Neste caso, transfira a chamada para um número de trânsito do OpenScape Contact Center.
- 3** A chamada está no estado Não atendida. Neste caso, transfira a chamada para o número de trânsito do OpenScape Contact Center ou para outro ramal em time-out.
- 4** Ocorreu um erro. Neste caso, transfira a chamada para um ramal que não pertença ao OpenScape Contact Center.
- 5** A chamada deve ser desconectada.
- 6** A chamada deve ser transferida para um número de trânsito do OpenScape Contact Center.
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

## Exemplo

```

<form id="hppcQueryCallStatus">
  <var name="m_PositionInQ"/>
  <subdialog name="HPPC_QueryCallStatus"
  srcexpr="GetLink('QueryCallStatus.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <!-- Time-out em ms -->
    <param name="TimeOut" expr="1000"/>
  <filled>
    <assign name="m_PositionInQ"
    expr="HPPC_QueryCallStatus.PositionInQ"/>
    <assign name="errCode"
    expr="HPPC_QueryCallStatus.ErrorCode"/>
  </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <prompt cond="PlayWarnings==1">QueryCallStatus finished
    with error code <value expr="errCode"/></prompt>
    <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
    <value expr="Call_ID"/>: QueryCallStatus finished.
    TransferDest = <value expr="TransferDest"/>
    PositionInQ = <value expr="m_PositionInQ"/>
    errCode = <value expr="errCode"/>
  </log>
  <if cond="errCode == 1">
    <prompt>Your position in queue is <value
    expr="m_PositionInQ"/>. Your call is in Queue state.
    Continue to wait</prompt>
    <goto next="#hppcSetDisplay"/>
  <elseif cond="errCode == 2"/>
    <prompt>The call is in Pending state and will be
    transferred.</prompt>
    <goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
  <elseif cond="errCode == 3"/>
    <prompt>The call is in Unanswered state and will be
    transferred.</prompt>
    <goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
  <elseif cond="errCode == 4"/>
    <prompt>An error has occurred and will be transferred to a
    non-OpenScape Contact Center extension.</prompt>
    <goto next="#hppcErrorTransfer"/>
  <elseif cond="errCode == 5"/>

```

```
<prompt>O componente de Desconectar foi encontrado no
fluxo de trabalho. The call must be terminated.</prompt>
<goto next="#hppcTerminate"/>
<elseif cond="errCode == 6"/>
<prompt>Um componente de Transferir foi encontrado no
fluxo de trabalho.</prompt>
<goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
<else/>
<prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo QueryCallStatus. The
error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>
<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. QueryCallStatus failed. Error ID
is <value expr="errCode"/>.</log>
<goto next="#hppcMainMenu"/>
</if>
</block>
</form>
```

## 4.11 QueryQueueStatistics

O subdiálogo QueryQueueStatistics determina o número de chamadas na fila, o tempo de espera estimado para uma chamada, o tempo médio de espera para a fila, o tempo que a chamada mais antiga ficou na fila e o nível de serviço para a fila especificada.

Esses cálculos presumem que a chamada será enfileirada imediatamente para o Routing Server, independentemente de ter sido enfileirada. você deve chamar QueryCallStatistics antes de chamar Enqueue para assegurar uma resposta precisa do Routing Server.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar este subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

## Sintaxe

```

<subdialog name="HPPC_QueryQueueStatistics"
srcexpr="GetLink('QueryQueueStatistics.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="QueueName" expr="m_QueueName"/>
    <param name="BusinessUnitName" expr="m_BusinessUnitName"/>
<filled>
    <assign name="m_CallsInQ"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.CallsInQ)"/>
    <assign name="m_EstimatedWait"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.EstimatedWait)"/>
    <assign name="m_AverageWait"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.AverageWait)"/>
    <assign name="m_OldestCallInQueue"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.OldestCallInQueue)"/>
    <assign name="m_ServiceLevel"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.ServiceLevel)"/>
    <assign name="errCode"
    expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.ErrorCode)"/>
</filled>
</subdialog>

```

## Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
QueueName	Entrada	32 caracteres	A fila para a qual a consulta é realizada.
CallsInQueue	Saída	Maior ou igual a 0	O número de chamadas na fila para a fila especificada.
EstimatedWait	Saída	Maior ou igual a 0	O tempo de espera estimado em segundos para a fila especificada.
AverageWait	Saída	Maior ou igual a 0	O tempo médio de espera em segundos para a fila especificada.
OldestCallInQueue	Saída	Maior ou igual a 0	O período de tempo em segundos em que a chamada mais antiga encontra-se na fila.
ServiceLevel	Saída	0 – 100	O nível de serviço para a fila especificada.
BusinessUnit Name (opcional)	Entrada	32 caracteres	O nome da unidade de negócios para a fila especificada. Este parâmetro será obrigatório em um ambiente de multilocação e ignorado em um ambiente que não seja de multilocação.

Tabela 11

Parâmetros para o subdiálogo QueryQueueStatistics

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 314** O nome da unidade de negócios especificado não estava definido ou não correspondeu ao nome de nenhuma unidade de negócios na base de dados. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- 905** A fila especificada não é idêntica a nenhum nome de fila na base de dados.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

```
<form id="hppcQueryQueueStatistics">
  <block>
    <prompt>You query queue statistics for <value
      expr="m_QueueName"/></prompt>
  </block>
  <var name="m_EstimatedWait"/>
  <var name="m_CallsInQ"/>
  <var name="m_AverageWait"/>
  <var name="m_OldestCallinQueue"/>
  <var name="m_ServiceLevel"/>
  <subdialog name="HPPC_QueryQueueStatistics"
    srcexpr="GetLink('QueryQueueStatistics.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="QueueName" expr="m_QueueName"/>
  <filled>
    <assign name="m_CallsInQ"
      expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.CallsInQ)"/>
    <assign name="m_EstimatedWait"
      expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.EstimatedWait)"/>
    <assign name="m_AverageWait"
      expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.AverageWait)"/>
    <assign name="m_OldestCallinQueue"
      expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.OldestCallinQueue)"/>
  </filled>
</subdialog>
</block>
</form>
```

```

<assign name="m_ServiceLevel"
expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.ServiceLevel)"/>
<assign name="errCode"
expr="GetNumber(HPPC_QueryQueueStatistics.ErrorCode)"/>
</filled>
</subdialog>
<block>
<if cond="errCode == 0">
  <prompt cond="PlayWarnings==1">QueryQueueStatistics
succeed.</prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>: QueryQueueStatistics succeed.
  CallsInQ = <value expr="m_CallsInQ"/>
  EstimatedWait = <value expr="m_EstimatedWait"/>
  AverageWait = <value expr="m_AverageWait"/>
  OldestCallinQueue = <value expr="m_OldestCallinQueue"/>
  ServiceLevel = <value expr="m_ServiceLevel"/>
</log>
  <prompt>There are <say-as interpret-as="number"><value
expr="m_CallsInQ"/></say-as> calls in queue. Estimated
Wait time <value expr="m_EstimatedWait"/> seconds</prompt>
<if cond="m_CallsInQ > 0">
  <prompt>
  Call center is busy, please create a callback.
  </prompt>
  <goto next="#hppcCreateCallback"/>
<else/>
  <prompt>
  Trasferring the call to queue <value expr = "m_QueueName"/>.
  </prompt>
  <goto next="#hppcSetContactData"/>
</if>
<else/>
  <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo
QueryQueueStatistics. The error number is <value
expr="errCode"/>. </prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. QueryQueueStatistics failed.
  Error ID is <value expr="errCode"/>. </log>
  <goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>

```

```
</form>
```

## 4.12 QueryRoutingInfo

Um subdiálogo QueryRoutingInfo envia uma solicitação para determinar as informações de roteamento para uma chamada. A consulta baseia-se em informações coletadas e enviadas pelo sistema da URA como parte da solicitação de roteamento do OpenScape Contact Center.

Você deve enfileirar, desconectar ou transferir a chamada com base no resultado da consulta.

Se um componente de Transferir for encontrado em um fluxo de trabalho, então o código retornado será 2. O destino da transferência retornado poderá estar no formato canônico, dependendo de como o componente de Transferir tiver sido configurado. Nesse caso, se você desejar transferir a chamada para esse destino usando somente uma transferência de intermitência, ou outro mecanismo interno de transferência da URA, será necessário traduzir o número apropriadamente. Se você desejar transferir a chamada usando a URA API, então a análise será tratada diretamente pelo OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

**NOTA:** Se você quiser que os valores dos dados do contato sejam considerados na decisão de roteamento, será necessário configurar esses valores, usando o subdiálogo SetContactData, antes de chamar esse subdiálogo. Para reter os valores originais dos dados dos contatos, você deverá copiar e redefinir os valores antes de chamar o subdiálogo Enqueue. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.16, “SetContactData”, na página 63](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_QueryRoutingInfo"
srcexpr="GetLink(&apos;QueryRoutingInfo.vxml&apos;)">
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <filled>
    <assign name="m_Destination"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.Destination"/>
    <assign name="m_AgentId"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.AgentId"/>
    <assign name="m_AgentWaitTime"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.AgentWaitTime"/>
```

```

<assign name="m_Description"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.Description"/>
<assign name="m_InitialPriority"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.InitialPriority"/>
<assign name="m_EstimatedWait"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.EstimatedWait"/>
<assign name="m_CallsInQ"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.CallsInQ"/>
<assign name="errCode"
expr="HPPC_QueryRoutingInfo.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada da qual você deseja obter as respectivas informações de roteamento.
Destination	Saída	80 caracteres	Código de retorno 0 – A fila na qual a chamada deve ser enfileirada. Código de retorno 1 – A chamada deve ser desconectada. Código de retorno 2 – O destino para o qual a chamada deve ser transferida.
AgentID	Saída	8 caracteres	Retorna a ID do usuário que deverá ser reservado para atender à chamada. Se nenhuma ID de agente for retornada, use o subdiálogo Enqueue.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.
AgentWaitTime	Saída	Maior que 0	Retorna o tempo máximo em segundos que o chamador deverá aguardar por um usuário reservado antes que a chamada seja liberada e vá para a fila especificada. Isso só é válido se uma ID de agente for retornada.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.
Descrição	Saída	100 caracteres	Fornece uma descrição da chamada, que é exibida no aplicativo OpenScape Contact Center Client Desktop, para que os usuários possam identificar a chamada.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.

Tabela 12

Parâmetros para o subdiálogo QueryRoutingInfo

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### QueryRoutingInfo

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
InitialPriority	Saída	1 a 100	Retorna a prioridade da chamada relativa a todas as outras chamadas enfileiradas no Routing Server, incluindo as chamadas associadas à mesma fila da chamada atual. O padrão é 1.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.
EstimatedWait	Saída	Maior ou igual a 0	Retorna o tempo de espera estimado em segundos para a fila especificada.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.
CallsInQueue	Saída	Maior ou igual a 0	Retorna o número de chamadas na fila para a fila especificada.  <b>Observação:</b> Válido somente se o código de erro for 0.

**Tabela 12** Parâmetros para o subdiálogo QueryRoutingInfo

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida Indica que a chamada deve ser enfileirada com as informações retornadas.
- 1** Bem-sucedida Indica que a chamada deve ser desconectada.
- 2** Bem-sucedida Indica que a chamada deve ser transferida para o destino retornado.
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

O exemplo a seguir consulta o Routing Server para obter informações de roteamento.

```
<form id="hppcQueryRoutingInfo">
    <var name="m_EstimatedWait"/>
    <var name="m_CallsInQ"/>
```

```

<var name="m_Destination"/>
<subdialog name="HPPC_QueryRoutingInfo"
srcexpr="GetLink(&apos;QueryRoutingInfo.vxml&apos;)">
<!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
<param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
  <assign name="m_Destination"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.Destination"/>
  <assign name="m_AgentId"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.AgentId"/>
  <assign name="m_AgentWaitTime"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.AgentWaitTime"/>
  <assign name="m_Description"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.Description"/>
  <assign name="m_InitialPriority"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.InitialPriority"/>
  <assign name="m_EstimatedWait"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.EstimatedWait"/>
  <assign name="m_CallsInQ"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.CallsInQ"/>
  <assign name="errCode"
  expr="HPPC_QueryRoutingInfo.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
<block>
<if cond="errCode == 0">
  <prompt>QueryRoutingInfo succeed.</prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>: QueryRoutingInfo succeed.
  Destination = <value expr="m_Destination"/>
  <AgentId = <value expr="m_AgentId"/>
  <AgentWaitTime = <value expr="m_AgentWaitTime"/>
  <Description = <value expr="m_Description"/>
  <InitialPriority = <value expr="m_InitialPriority"/>
  <EstimatedWaitTime = <value expr="m_EstimatedWait"/>
  <CallsInQ = <value expr="m_CallsInQ"/>
</log>
  <goto next="#hppcSetContactData"/>
<else/>
  <prompt>QueryRoutingInfo failed. Error ID is <value
  expr="errCode"/>. </prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. QueryRoutingInfo failed. Error ID
  is <value expr="errCode"/>. </log>

```

```
        <goto next="#hpcTerminate"/>
    </if>
    </block>
</form>
```

## 4.13 QuerySystemStatus

O subdiálogo QuerySystemStatus determina o status do sistema. Esse subdiálogo deve ser chamado para verificar o status do sistema no início do script da URA e antes de se enfileirar uma chamada.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar este subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_QuerySystemStatus"
srcexpr="GetLink('QuerySystemStatus.vxml')">
<filled>
    <assign name="QSSOverallStatus"
expr="HPPC_QuerySystemStatus.OverallStatus"/>
    <assign name="QSSServerState"
expr="HPPC_QuerySystemStatus.ServerState"/>
    <assign name="QSSEntries"
expr="HPPC_QuerySystemStatus.Entries"/>
    <assign name="errCode"
expr="HPPC_QuerySystemStatus.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
OverallStatus	Saída	0 ou 1	0 - Indica que o sistema não está operacional 1 - Indica que o sistema está operacional.
IndividualServer States	Saída	250 caracteres	A seqüência que contém cada nome de servidor e seu estado. Por exemplo: server-name1=1; server-name2=2
Entries	Saída	Maior ou igual a 0	O número de servidores na sequência de status.

Tabela 13

Parâmetros para o subdiálogo QuerySystemStatus

O script da URA deve analisar os estados dos servidores para encontrar o status do Routing Server e do T-Server. Se o estado do Routing Server não for 1 ou o estado do T-Server não for 8, a chamada deverá ser transferida para um número ACD/MLHG que roteia as chamadas para um grupo ACD/MLHG de emergência.

### Valores dos status

Os códigos a seguir indicam o status dos vários servidores:

- 0** O servidor não está em funcionamento.
- 1** O servidor está em funcionamento.
- 2** O servidor está inativo. Isto significa que o Administration Server está em funcionamento, mas não recebeu uma indicação do status para o servidor especificado.

Somente o T-Server usa os seguintes códigos:

- 3** O T-Server não está em funcionamento.
- 4** O T-Server está em processo de desligamento.
- 5** O T-Server está fora de serviço porque não pode conectar-se ao provedor de CSTA.
- 6** O T-Server está em processo de iniciar.
- 7** O T-Server está em processo de inicialização.
- 8** O T-Server está em funcionamento.
- 9** A plataforma de comunicação está sobrecarregada e tendo problemas para realizar as solicitações do T-Server.
- 10** O T-Server está em processo de recuperação.

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

```
<form id="hppcQuerySystemStatus">
  <var name="QSSOverallStatus"/>
  <var name="QSSServerState"/>
  <var name="QSSEntries"/>
  <subdialog name="HPPC_QuerySystemStatus"
    srcexpr="GetLink('QuerySystemStatus.vxml')"/>
```

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### QuerySystemStatus

```
<filled>
  <assign name="QSSOverallStatus"
  expr="HPPC_QuerySystemStatus.OverallStatus"/>
  <assign name="QSSServerState"
  expr="HPPC_QuerySystemStatus.ServerState"/>
  <assign name="QSSEntries"
  expr="HPPC_QuerySystemStatus.Entries"/>
  <assign name="errCode"
  expr="HPPC_QuerySystemStatus.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
<block>
<if cond="errCode == 0">
  <prompt cond="PlayWarnings==1">QuerySystemStatus succeed
  </prompt>
  <prompt> The overall status is <value
  expr="QSSOverallStatus"/>. Há <value expr="QSSEntries"/>
  fichas nos dados de status retornados. Consulte o log para
  obter mais detalhes.</prompt>
  <log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>:
  QuerySystemStatus succeed. The overall status is <value
  expr="QSSOverallStatus"/>. There are <value
  expr="QSSEntries"/> entries in the returned status data as
  follows <value expr="QSSServerState"/>.</log>
<else/>
  <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo QuerySystemStatus.
  The error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>
  <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
  <value expr="Call_ID"/>. QuerySystemStatus failed. Error
  ID is <value expr="errCode"/>.</log>
</if>
<goto next="#hppcMainMenu"/>
</block>
</form>
```

## 4.14 ReleaseTransitNumber

O subdiálogo ReleaseTransitNumber permite que os aplicativos solicitem que o OpenScape Contact Center libere um número de trânsito para ser usado em outra chamada. Esse subdiálogo deve ser chamado antes que o número de trânsito expire. Isso significa que o número de trânsito se tornará disponível para outra chamada do OpenScape Contact Center.

O sistema da URA pode usar o subdiálogo ReleaseTransitNumber para informar ao T-Server que o número de trânsito não será mais necessário. O aplicativo deve chamar o subdiálogo GetTransitNumber novamente para solicitar um novo número de trânsito antes de tentar transferir a chamada para o OpenScape Contact Center.

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_ReleaseTransitNumber"
srcexpr="GetLink('ReleaseTransitNumber.vxml')">
  <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
  <assign name="errCode"
  expr="HPPC_ReleaseTransitNumber.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da Chamada para a chamada atual.

Tabela 14 Parâmetros para o subdiálogo ReleaseTransitNumber

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 908** O T-Server não está disponível.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

## Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center

### ReleaseTransitNumber

#### Exemplo

```
<form id="hppcReleaseTransitNumber">
  <subdialog name="HPPC_ReleaseTransitNumber"
    srcexpr="GetLink(&apos;ReleaseTransitNumber.vxml&apos;)">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_ReleaseTransitNumber.ErrorCode"/>
    </filled>
    </subdialog>
    <block>
      <if cond="errCode == 0">
        <prompt>ReleaseTransitNumber succeed.</prompt>
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>: ReleaseTransitNumber succeed.</
        log>
        <goto next="#hppcTerminate"/>
      <else/>
        <prompt>ReleaseTransitNumber failed. Error ID is <value
        expr="errCode"/>. </prompt>
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>. ReleaseTransitNumber failed.
        Error ID is <value expr="errCode"/>.</log>
        <goto next="#hppcTerminate"/>
      </if>
    </block>
  </form>
```

## 4.15 SetBusinessUnit

---

**NOTA:** O subdiálogo SetBusinessUnit só é compatível em um ambiente de multilocação.

---

O subdiálogo SetBusinessUnit define a unidade de negócios para a chamada especificada.

---

**NOTA:** O subdiálogo SetBusinessUnit só pode ser chamado uma vez para cada chamada da URA.

---



---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_SetBusinessUnit"
srcexpr="GetLink('SetBusinessUnit.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="BusinessUnitName" expr="m_BusinessUnitName"/>
    <filled>
        <assign name="errCode"
expr="HPPC_SetBusinessUnit.ErrorCode"/>
    </filled>
</subdialog>
```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	O CallID para a chamada a qual se deseja definir a unidade de negócios.
BusinessUnit Name	Entrada	32 caracteres	O nome da unidade de negócios para a chamada especificada.

Tabela 15

Parâmetros para o subdiálogo SetBusinessUnit

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 313** A função SetBusinessUnit já foi chamada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
- 908** O T-Server não está disponível.
- 914** Falha na operação VXML que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 955** A função Multilocação não está licenciada.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

O exemplo a seguir define o nome da unidade de negócios para a chamada especificada.

```
<form id="hppcSetBusinessUnit">
  <subdialog name="HPPC_SetBusinessUnit"
    srcexpr="GetLink('SetBusinessUnit.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="BusinessUnitName" expr="m_BusinessUnitName"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_SetBusinessUnit.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt cond="PlayWarnings==1">Set Business Unit
      succeed.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
      <value expr="Call_ID"/>; Set Business Unit <value expr =
      "m_BusinessUnitName"/> succeed.</log>
      <prompt>Your call is assigned to business unit <value expr =
      "m_BusinessUnitName"/>.</prompt>
    <else/>
      <prompt>Ocorreu um erro no subdiálogo Set Business Unit.
      The error number is <value expr="errCode"/>.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
      <value expr="Call_ID"/>. Set Business Unit failed. Error
      ID is <value expr="errCode"/>.</log>
    </if>
  </block>
</form>
```

```
</if>
<goto next="#hppcMainMenu"/>
</block>
</form>
```

## 4.16 SetContactData

O subdiálogo SetContactData define os dados do contato para uma ID de chamada especificada e adiciona o par chave-valor se ele não existir. Se você quiser que os dados do contato fiquem disponíveis para a chamada, será necessário configurar os dados do contato antes de enfileirar a chamada.

---

**NOTA:** Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40.](#)

---

### Sintaxe

```
<subdialog name="HPPC_SetContactData"
srcexpr="GetLink('SetContactData.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="Key" expr="&Name;" />
    <param name="Value" expr="&John Doe;" />
<filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_SetContactData.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada (CallID) para a chamada a qual se deseja definir os dados dos contatos.
Key	Entrada	32 caracteres	O nome da chave para o valor dos dados do contato.
Value	Entrada	128 caracteres	O valor a ser definido.

Tabela 16 Parâmetros para o subdiálogo SetContactData

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 908** O T-Server não está disponível. O Routing Server tentou contatar o T-Server mas falhou por motivo desconhecido.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- 951** O Routing Server não está disponível.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

```

<form id="hppcSetContactData">
  <subdialog name="HPPC_SetContactData"
    srcexpr="GetLink('SetContactData.vxml')">
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="Key" expr="Name"/>
    <param name="Value" expr="John Doe"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_SetContactData.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">

```

```

<prompt>SetContactData succeed.</prompt>
<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>: SetContactData succeed.</log>
<goto next="#hppcEnqueue"/>
<else/>
<prompt>SetContactData failed. Error ID is <value
expr="errCode"/>. </prompt>
<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. SetContactData failed. Error ID
is <value expr="errCode"/>.</log>
<goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>
</form>

```

## 4.17 SetDisplay

O subdiálogo SetDisplay define a exibição do telefone para o primeiro usuário que responder à chamada especificada.

---

**NOTA:** Este subdiálogo só está disponível na plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Será necessário chamar o subdiálogo Initialize antes de chamar esse subdiálogo. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.8, “Initialize”, na página 40](#).

---

### Sintaxe

```

<subdialog name="HPPC_SetDisplay"
srcexpr="GetLink('SetDisplay.vxml')">
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <param name="DisplayInfo" expr="Hello this is John'"/>
<filled>
  <assign name="errCode" expr="HPPC_SetDisplay.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

#### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada, da qual você deseja definir a exibição.
DisplayInfo	Entrada	240 caracteres	O seqüência que é exibida no dispositivo de resposta do usuário.

Tabela 17 Parâmetros para o subdiálogo SetDisplay

#### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

- 0** Bem-sucedida
- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 908** O T-Server não está disponível.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

#### Exemplo

```

<form id="hppcSetDisplay">
  <subdialog name="HPPC_SetDisplay"
  srcexpr="GetLink('SetDisplay.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="DisplayInfo" expr="'Hello this is John'"/>
    <filled>
      <assign name="errCode" expr="HPPC_SetDisplay.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt>SetDisplay succeed </prompt>
      log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>: SetDisplay
      succeed.</log>
      goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
    <else/>
      <prompt>SetDisplay failed. Error ID is <value
      expr="errCode"/>. </prompt>
    </if>
  </block>
</form>

```

```

<log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
<value expr="Call_ID"/>. SetDisplay failed. Error ID is
<value expr="errCode"/>.</log>
<goto next="#hppcTerminate"/>
</if>
</block>
</form>

```

## 4.18 Terminate

O subdiálogo Terminate realiza o término e a limpeza. Ele deve ser chamado quando o sistema da URA tiver terminado de usar a funcionalidade VoiceXML do OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Se subdiálogo GetTransitNumber foi chamado, será necessário chamar o subdiálogo ReleaseTransitNumber antes de chamar esse subdiálogo.

---

### Sintaxe

```

<subdialog name="HPPC_Terminate"
srcexpr="GetLink('Terminate.vxml')">
<!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->
<param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
<assign name="errCode" expr="HPPC_Terminate.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

### Parâmetros

Nome	Tipo	Intervalo	Descrição
CallID	Entrada	18 caracteres	A ID da chamada para a chamada que se deseja terminar.
TermType	Entrada	0, 1 ou 2	0 – Indica que a chamada foi concluída como resultado de um problema interno. 1 – Indica que a chamada foi transferida fora de escopo. 2 - Indica que a chamada foi abandonada.

Tabela 18

Parâmetros para o subdiálogo Terminate

### Códigos de erro

Os códigos mais comuns retornados por esse subdiálogo são os seguintes:

**0** Bem-sucedida

- 306** Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
- 308** A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
- 400** O sistema tem poucos recursos.
- 914** Falha na operação que você está tentando executar.
- 950** VoiceXML não está ativo no momento.
- Outro** Qualquer outro código indica falha. Para obter mais informações sobre um código específico, consulte [Capítulo 5, “Códigos de erro”](#).

### Exemplo

```
<form id="hppcTerminate">  
  <subdialog name="HPPC_Terminate"  
    srcexpr="GetLink('Terminate.vxml')">  
    <!-- ID do chamador da chamada atual. Obrigatório-->  
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>  
    <filled>  
      <assign name="errCode" expr="HPPC_Terminate.ErrorCode"/>  
    </filled>  
    </subdialog>  
    <block>  
      <if cond="errCode == 0">  
        <prompt>Terminate succeed.</prompt>  
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
        <value expr="Call_ID"/>: Terminate succeed.</log>  
      <else/>  
        <prompt>Terminate failed. Error ID is <value  
        expr="errCode"/>.</prompt>  
        <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
        <value expr="Call_ID"/>. Terminate failed. Error ID is  
        <value expr="errCode"/>.</log>  
      </if>  
    </block>  
    <block>  
      <prompt>Good bye.</prompt>  
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is  
      <value expr="Call_ID"/>: IVR Call is finished</log>  
    </block>  
  </form>
```

## 5 Códigos de erro

Este capítulo descreve todos os códigos retornados pelos subdiálogos do VoiceXML. Para obter mais informações sobre como esses códigos se relacionam a subdiálogos específicos, consulte [Capítulo 4, “Usando os subdiálogos do Voice XML do OpenScape Contact Center”](#).

Código	Descrição
<b>0</b>	Bem-sucedida  QueryRoutingInfo — Indica que a chamada deve ser enfileirada com as informações retornadas.
<b>1</b>	QueryCallStatus — Indica que a chamada está no estado Enfileirado. Nesse caso, continue a verificar o status da chamada.  QueryRoutingInfo — Indica que a chamada deve ser desconectada.
<b>2</b>	QueryCallStatus — Indica que a chamada está no estado Pendente. Nesse caso, transfira a chamada para o número de trânsito.  QueryRoutingInfo — Indica que a chamada deve ser transferida para o destino retornado.
<b>3</b>	QueryCallStatus — Indica que a chamada está no estado Não atendida. Nesse caso, transfira a chamada para o número de trânsito ou para outro ramal de time-out.
<b>4</b>	QueryCallStatus — Indica que ocorreu um erro. Neste caso, transfira a chamada para um ramal que não pertença ao OpenScape Contact Center.
<b>5</b>	QueryCallStatus — Indica que a chamada deve ser desconectada.
<b>6</b>	QueryCallStatus — A chamada deve ser transferida para um número de trânsito do OpenScape Contact Center.
<b>0009</b>	A solicitação não pode ser concluída devido a um erro interno ocorrido dentro do servlet de um componente da Web.
<b>1003</b>	A solicitação não pode ser concluída devido a um erro de comunicação com o soquete entre o IIS Server e o Web Interaction Server.
<b>-304</b>	A inicialização não foi chamada antes de chamar esta função. Você deve chamar a inicialização no início do seu script.
<b>-305</b>	Esse código indica um erro desconhecido (por exemplo, erro do usuário ou o sistema está instável).
<b>-306</b>	Um ou mais destes parâmetros passados por valor eram do tipo errado ou continham um valor incorreto. Por exemplo, foi passada uma seqüência em vez de um número inteiro.
<b>-307</b>	O nome da chave para o valor dos dados do contato não foi definido antes de chamar esta função.
<b>-308</b>	A ID da chamada especificada não foi localizada. É necessário chamar Inicializar para obter a ID da chamada.
<b>-311</b>	A função não é compatível com chamadas da URA não monitorada.

Tabela 19

Códigos de erro

## Códigos de erro

Código	Descrição
<b>-312</b>	Sequência errada de operações (por exemplo, SetCallInfo é chamado após QueryCallInfo).
<b>-313</b>	A função SetBusinessUnit já foi chamada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
<b>-314</b>	O nome da unidade de negócios especificado não estava definido ou não correspondeu ao nome de nenhuma unidade de negócios na base de dados. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
<b>-400</b>	O sistema tem poucos recursos.
<b>-701</b>	A solicitação expirou antes que pudesse ser concluída. Isso pode ser um indicativo de problemas na rede ou um servidor ocupado.
<b>-801</b>	Não foi capaz de conectar ao servidor do OpenScape Contact Center; ou o nome do servidor é inválido ou o servidor está fora de operação.
<b>-901</b>	Não há nenhuma informação de estado disponível. O Administration Server está fora de operação, mas o Routing Server ainda está disponível. Neste caso, o estado dos outros servidores é desconhecido. Este código será retornado somente pela função QueryCallStatus.
<b>-903</b>	Não havia nenhuma chamada associada com a ID da chamada. Certificar-se de que todos os ramais URA estão indicados na base de dados.
<b>-904</b>	A ID de agente reserva especificada não é idêntica a nenhuma ID dos agentes na base de dados.
<b>-905</b>	A fila especificada não é idêntica a nenhum nome de fila na base de dados.
<b>-907</b>	O T-Server não está disponível. Este erro indica que o Routing Server não pôde colocar a chamada em fila, porque o T-Server não estava disponível.
<b>-908</b>	O T-Server não está disponível.
<b>-909</b>	O dispositivo especificado não é idêntico a nenhum dispositivo na base de dados.
<b>-911</b>	O função continha dados que ficaram corrompidos por motivo desconhecido. Dessa forma, a função não pôde conectar com o Routing Server. A função não foi bem sucedida.
<b>-913</b>	A função passou um “Para Dispositivo” inválido.
<b>-914</b>	Falha na operação que você está tentando executar.
<b>-915</b>	Não pôde recuperar a fila e outras informações de roteamento com base na opção de roteamento, configurada no sistema.
<b>-916</b>	O Routing Server encontrou um erro na execução do fluxo.
<b>-917</b>	Erro na tradução de TAPI.
<b>-927</b>	Todos os números de trânsito registrados estão ocupados.
<b>-928</b>	Nenhum número de trânsito foi alocado para esta ID de chamada.
<b>-929</b>	Nenhum número de trânsito foi configurado.
<b>-950</b>	VoiceXML não está ativo no momento.
<b>-951</b>	O Routing Server não está disponível.

Tabela 19

Códigos de erro

Código	Descrição
<b>-953</b>	A unidade de negócios não foi configurada para esta chamada. (Este erro só se aplica quando o OpenScape Contact Center estiver configurado como um sistema multilocação.)
<b>-955</b>	A função Multilocação não está licenciada.
<b>-1006</b>	Você está tentando criar um callback duplicado
<b>-1021</b>	ID do callback (CallbackID) inválido.
<b>-1028</b>	Um horário de programação é inválido.
<b>-1029</b>	As programações de callbacks não possuem um horário mútuo com o horário de funcionamento do central de contatos.
<b>-1031</b>	Um número de telefone na solicitação está na lista Números Excluídos.
<b>-1040</b>	Todas as programações já expiraram.
<b>-1045</b>	O nome de fila de callbacks é inválido.
<b>-1047</b>	A programação contém uma data muito distante no futuro.
<b>53006</b>	O Web Interaction Server não pôde conectar-se ao T-Server.
<b>53007</b>	O Web Interaction Server não pôde conectar-se ao Routing Server.
<b>53012</b>	Não há memória interna suficiente para terminar a ação solicitada. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53015</b>	O Web Collaboration Server perdeu a conexão com o Corporate Web Server. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53018</b>	O Web Collaboration Server perdeu a conexão com o Corporate Web Server. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53028</b>	O Web Interaction Server não pôde terminar a ação solicitada. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53503</b>	O Web Interaction Server não pôde terminar a ação solicitada. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53504</b>	O Web Interaction Server não é compatível com a versão atual do aplicativo. Entre em contato com seu representante da assistência técnica.
<b>53508</b>	O Web Interaction Server não é compatível com a ação solicitada.
<b>53510</b>	VoiceXML não está ativo no momento.
<b>Outro</b>	Qualquer outro código negativo indica falha. Se outro código for retornado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifique-se de que todos os nomes de sites, filas e usuários (ou números de IDs) no script da URA correspondam aos nomes (ou números de IDs) na cópia de produção da base de dados do OpenScape Contact Center.</li> <li>• Certifique-se de que todos os recursos da plataforma de comunicação sejam devidamente inseridos na cópia de produção da base de dados do OpenScape Contact Center.</li> <li>• Entre em contato com o próximo nível de suporte técnico.</li> </ul>

Tabela 19

Códigos de erro

## **Códigos de erro**

# Índice remissivo

## A

ambiente de multilocação 21  
 função GetBusinessUnit 34  
 função SetBusinessUnit 61  
 subdiálogo GetBusinessUnit 34  
 subdiálogo SetBusinessUnit 61

## C

códigos de erro 69  
 códigos de retorno 69

## D

documentação  
 convenções de formatação 5  
 dando feedback 6  
 público ao qual se destina 5

## F

função CreateCallback 23  
 função DeleteCallback 27  
 função Desenfileirar 29  
 função Enqueue 31  
 função GetBusinessUnit 34  
 função GetContactData 36  
 função GetTransitNumber 38  
 função Initialize 40  
 função QueryAgentStatus 42  
 função QueryCallStatus 45  
 função QueryQueueStatistics 48  
 função QueryRoutingInfo 52  
 função QuerySystemStatus 56  
 função ReleaseTransitNumber 59  
 função SetBusinessUnit 61  
 função SetContactData 63  
 função SetDisplay 65  
 funções API URA  
 DeleteCallback 27  
 funções da API URA  
 CreateCallback 23  
 Desenfileirar 29  
 Enqueue 31  
 GetBusinessUnit 34  
 GetContactData 36  
 GetTransitNumber 38  
 Initialize 40  
 QueryAgentStatus 42  
 QueryCallStatus 45

QueryQueueStatistics 48  
 QueryRoutingInfo 52  
 QuerySystemStatus 56  
 ReleaseTransitNumber 59  
 SetBusinessUnit 61  
 SetContactData 63  
 SetDisplay 65

## I

instalação 7

## R

retenção na URA  
 configuração 9  
 retenção na fila  
 configuração 11  
 gravando scripts da URA 19  
 retenção na URA  
 gravando scripts da URA 15

## S

scripts  
 retenção na URA 15  
 scripts da URA  
 gravando 13  
 retenção na fila 19  
 subdiálogo CreateCallback 23  
 subdiálogo DeleteCallback 27  
 subdiálogo Dequeue 29  
 subdiálogo Enqueue 31  
 subdiálogo GetBusinessUnit 34  
 subdiálogo GetContactData 36  
 subdiálogo GetTransitNumber 38  
 subdiálogo Initialize 40  
 subdiálogo QueryAgentStatus 42  
 subdiálogo QueryCallStatus 45  
 subdiálogo QueryQueueStatistics 48  
 subdiálogo QueryRoutingInfo 52  
 subdiálogo QuerySystemStatus 56  
 subdiálogo ReleaseTransitNumber 59  
 subdiálogo SetBusinessUnit 61  
 subdiálogo SetContactData 63  
 subdiálogo SetDisplay 65  
 subdiálogo Terminate 67  
 subdiálogos 13  
 subdiálogos do VoiceXML  
 CreateCallback 23

## Índice remissivo

DeleteCallback 27  
Dequeue 29  
Enqueue 31  
GetBusinessUnit 34  
GetContactData 36  
GetTransitNumber 38  
Initialize 40  
QueryAgentStatus 42  
QueryCallStatus 45  
QueryQueueStatistics 48  
QueryRoutingInfo 52  
QuerySystemStatus 56  
ReleaseTransitNumber 59  
SetBusinessUnit 61  
SetContactData 63  
SetDisplay 65  
Terminate 67

## V

vantagens 8  
visão geral 7

