



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise V12

Guide d'Intégration du Système VoiceXML

Guide d'Intégration du Système VoiceXML

Guide d'Intégration
10/2024

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 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

Sommaire

1 A propos de ce guide	5
1.1 A qui ce guide est-il destiné ?	5
1.2 Conventions de formats	5
1.3 Commentaires sur la documentation	6
2 A propos de l'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML	7
2.1 Installation de l'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML	7
2.2 Avantages de l'intégration de VoiceXML	8
3 Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML	9
3.1 Configuration de la mise en garde SVI	9
3.2 Configuration de la mise en garde en file d'attente	11
3.3 Ecriture d'un script SVI	13
3.4 Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI	13
3.4.1 Ecriture d'un script SVI pour la configuration de mise en garde SVI	15
3.4.2 Ecriture d'un script SVI pour la configuration de mise en garde de file d'attente	19
3.5 Utilisation d'un système SVI dans un environnement multisociétés	21
4 Utilisation des sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML	23
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
5 Codes d'erreurs	69

1 A propos de ce guide

Ce guide décrit comment intégrer un système SVI (système vocal interactif de réponse) avec VoiceXML en utilisant l'interface OpenScape Contact Center VoiceXML.

1.1 A qui ce guide est-il destiné ?

Ce guide est destiné aux intégrateurs systèmes qui souhaitent intégrer un système vocal interactif (SVI) avec OpenScape Contact Center.

1.2 Conventions de formats

Les conventions de formats utilisées dans ce guide sont les suivantes :

Gras

Identifie les composants OpenScape Contact Center, les titres des fenêtres et des boîtes de dialogue et les noms d'éléments.

Italique

Cette police identifie les références à une documentation connexe.

`Police monospace`

Caractérise la police du texte que vous entrez ou que l'ordinateur affiche dans un message.

REMARQUE : Les remarques soulignent des informations qui sont utiles sans être essentielles, par exemple, des conseils ou d'autres méthodes pour exécuter une tâche.

IMPORTANT : Les remarques importantes sont destinées à attirer l'attention sur des actions qui pourraient entraver le bon fonctionnement de l'application ou entraîner une perte de données.

A propos de ce guide

Commentaires sur la documentation

1.3 Commentaires sur la documentation

Pour signaler un problème avec ce document, veuillez appeler le centre de support clientèle.

Quand vous appelez, veuillez avoir l'obligeance d'inclure les informations suivantes. Ceci nous aidera à repérer le document qui vous pose problème.

- **Titre** : Guide d'Intégration du Système VoiceXML
- **Référence** : A31003-S22B1-N106-01-7720

2 A propos de l'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML

Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) est une interface ouverte permettant l'intégration des systèmes SVI avec OpenScape Contact Center. VoiceXML est une norme de protocole utilisée pour la création d'interfaces utilisateur-voix guidées par des tonalités FV (numérotation à fréquence vocale) ou par une voix parlée du côté de l'utilisateur et des messages pré-enregistrés ou synthétisés résultant de texte du côté de l'application.

VoiceXML est conçu pour la création de dialogues audio utilisant la parole synthétisée, l'audio numérisée, l'entrée de reconnaissance de la voix et de code FV (numérotation à fréquence vocale), l'enregistrement d'entrée parlée et la téléphonie. Son objectif principal est d'apporter les avantages du développement et de la distribution du contenu basés sur Web aux applications de réponse vocale interactive.

La fonction Contact Center VoiceXML Integration est prise en charge quand elle est connectée aux plates-formes de communication suivantes :

- OpenScape Voice
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000

2.1 Installation de l'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML

L'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML est distribuée avec le progiciel de composants Web figurant sur le DVD d'OpenScape Contact Center.

Pour obtenir des instructions détaillées sur la manière de configurer et tester les fichiers de composants Web sur l'ordinateur serveur Web d'entreprise pour la prise en charge de l'intégration d'OpenScape Contact Center VoiceXML, voir le *Guide de Gestion du Système*.

2.2 Avantages de l'intégration de VoiceXML

L'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML fournit une interface VoiceXML en tant que solution alternative à l'API SVI propriétaire existante, afin de faciliter l'intégration entre les systèmes SVI tierces parties et OpenScape Contact Center. Par exemple, un SVI peut être conçu pour fournir aux appelants une fonctionnalité qu'ils peuvent activer eux-mêmes et la possibilité d'un transfert à un utilisateur. Selon la sélection de l'entrée de l'appelant (par exemple, une question sur la facturation), le SVI peut passer l'appel à OpenScape Contact Center en utilisant l'interface VoiceXML. OpenScape Contact Center achemine alors l'appel à l'utilisateur le plus approprié du centre de contacts.

L'intégration permet aux clients OpenScape Contact Center de bénéficier des avantages clés suivants :

- Souplesse dans l'exploitation d'un seul serveur Web d'entreprise ou utilisation de serveurs dédiés pour prendre en charge les fonctions d'intégration VoiceXML et Web
- Possibilité d'intégration avec OpenScape Contact Center dans un environnement système hétérogène
- Extension de la portée de l'intégration permettant de prendre en charge les systèmes SVI propriétaires et ceux basés sur normes

Le diagramme suivant illustre la topologie de l'intégration VoiceXML.

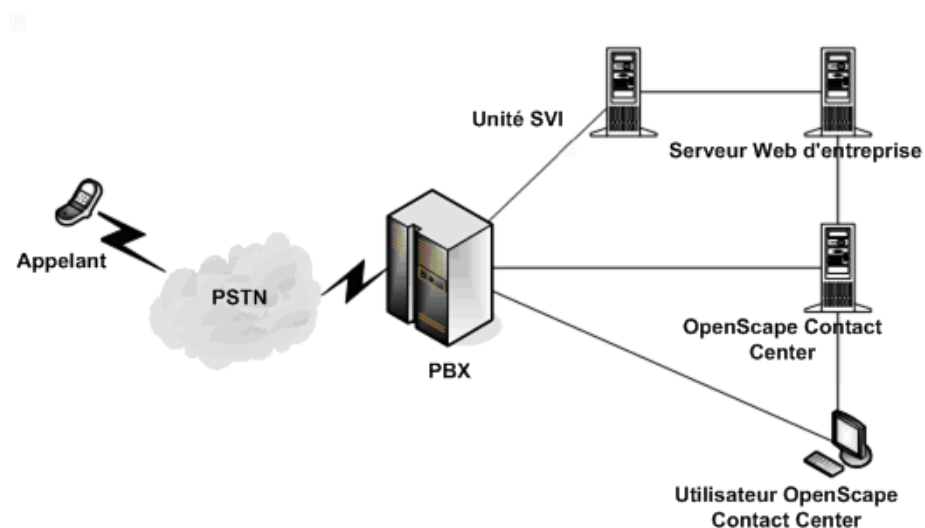


Figure 1 Topologie de l'intégration VoiceXML

REMARQUE : Pour afficher la liste des plates-formes des serveurs Web d'entreprise prises en charge, voir le *Guide de Gestion du Système*.

3 Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Ce chapitre décrit les scénarios VoiceXML pouvant être utilisés pour améliorer le rassemblement des exigences de votre client. Les scénarios sont les suivants :

- Mise en garde SVI
- Mise en garde en file d'attente

3.1 Configuration de la mise en garde SVI

Vous pouvez utiliser la configuration de la mise en garde SVI avec un système SVI pour maintenir un appel en file d'attente jusqu'à ce qu'il soit acheminé à un utilisateur.

REMARQUE : Comme la configuration de type en garde SVI bloque le poste SVI et empêche temporairement le système SVI de traiter les appels entrants jusqu'à ce que l'appel en file d'attente soit acheminé vers l'utilisateur, vous devez modifier la configuration en garde SVI pour inclure plusieurs postes SVI.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Configuration de la mise en garde SVI

Le diagramme suivant représente le flux d'appel pour la configuration de mise en garde SVI. Reportez-vous au texte suivant le diagramme du flux d'appel pour une description des étapes numérotées.

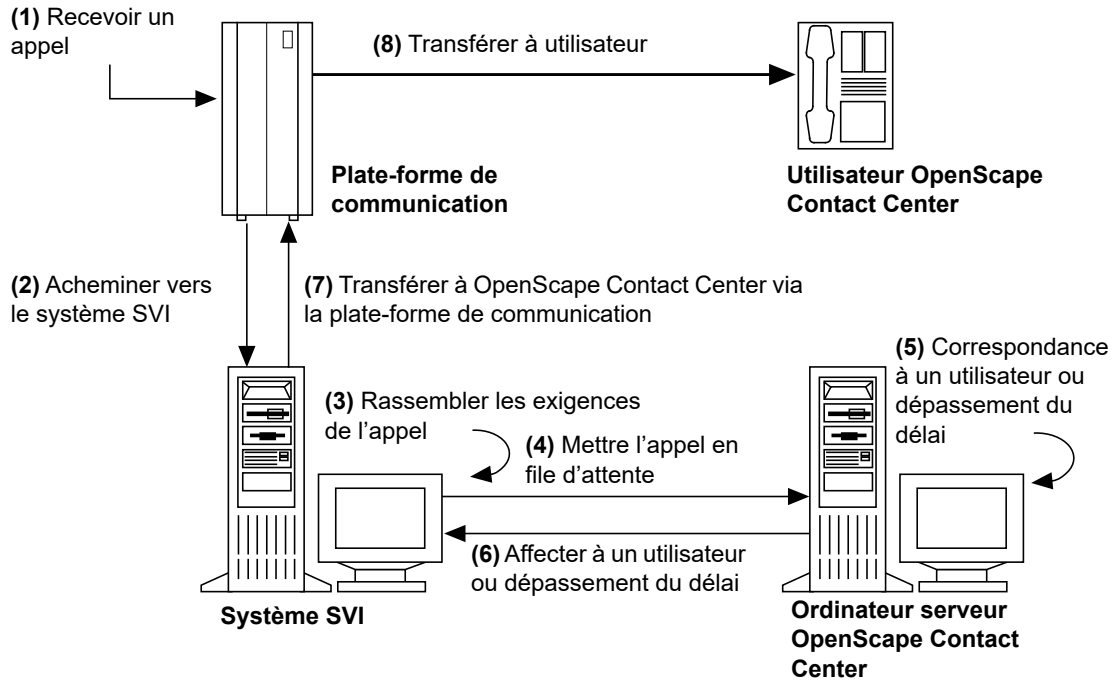


Figure 2 Appeler le flux pour la configuration de mise en garde SVI

1. Un nouvel appel arrive.
2. L'appel est immédiatement acheminé à un système SVI.
3. Le système SVI collecte des informations entrées par l'appelant sur l'objectif de l'appel, puis utilise ces informations pour identifier les paramètres d'acheminement pour l'appel, y compris la file d'attente.
4. Le système SVI envoie une demande de mise en file d'attente de l'appel à OpenScape Contact Center. Le serveur d'acheminement recherche ensuite pour le meilleur utilisateur disponible pour traiter l'appel.
5. Ensuite, OpenScape Contact Center procède suivant l'une de ces méthodes :
 - Attribue l'appel au meilleur utilisateur disponible
 - Réserve l'appel à un utilisateur spécifique (facultatif)Si l'appel n'a pas été affecté à un utilisateur avant la fin de la dernière étape d'appel, il est acheminé à un poste de dépassement du délai.
6. Le système SVI demande l'état de l'appel. Si l'appel dépasse le délai, le système SVI procède suivant l'une des méthodes suivantes :
 - Transfère l'appel à un numéro par défaut spécifié par le script SVI.

- Invite le client à entrer d'autres informations et utilise les paramètres d'acheminement pour remettre l'appel en file d'attente. A ce stade, le processus de faire correspondre l'appel à un utilisateur est répété.
7. Si l'appel a été affecté à un utilisateur, le système SVI transfère l'appel au numéro de transfert renvoyé.
 8. OpenScape Contact Center transfère l'appel à l'utilisateur désigné.

REMARQUE : Lors d'une connexion à une plate-forme de communication OpenScape Voice, si le transfert échoue et que l'appel est reconnecté au système SVI, l'application SVI doit traiter l'appel comme un nouvel appel.

3.2 Configuration de la mise en garde en file d'attente

Vous pouvez utiliser la configuration de mise en garde en file d'attente avec un système SVI pour transférer des appels vers un groupe ACD/MLHG d'OpenScape Contact Center dans la plate-forme de communication où les appels attendent que des utilisateurs compétents deviennent disponibles pour traiter les appels.

Quand un utilisateur devient disponible, OpenScape Contact Center renvoie l'appel du groupe ACD/MLHG d'OpenScape Contact Center à l'utilisateur. La configuration de mise en garde en file d'attente libère les postes SVI pour les appels entrants en transférant les appels vers la plate-forme de communication tandis que le serveur de routage recherche les utilisateurs disponibles.

Cette configuration réduit les exigences des postes SVI, permettant à votre système SVI de traiter un plus grand nombre d'appels entrants.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Configuration de la mise en garde en file d'attente

Le diagramme suivant représente le flux d'appel pour la configuration de la mise en garde en file d'attente. Reportez-vous au texte suivant le diagramme du flux d'appel pour une description des étapes numérotées.

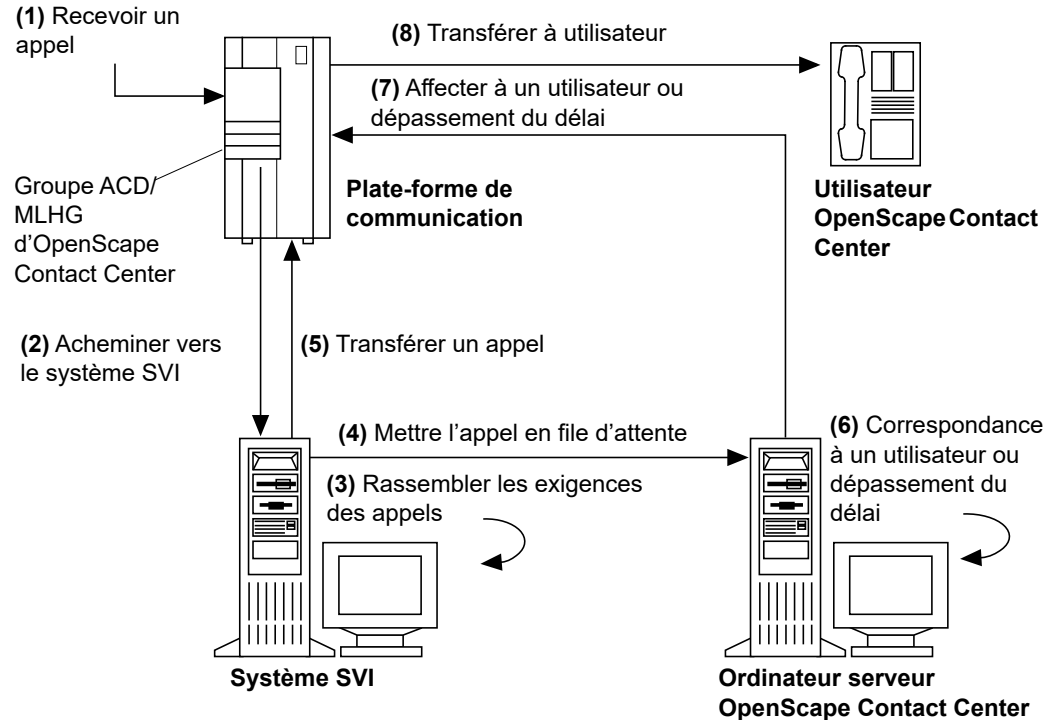


Figure 3 Appeler le flux pour la configuration de la file d'attente de mise en garde

1. Un nouvel appel arrive.
2. L'appel est immédiatement acheminé à un système SVI.
3. Le système SVI collecte des informations entrées par l'appelant sur l'objectif de l'appel, puis utilise ces informations pour identifier les paramètres d'acheminement pour l'appel, y compris la file d'attente.
4. Le système SVI envoie une demande de mise en file d'attente de l'appel à OpenScape Contact Center. Le serveur d'acheminement recherche ensuite pour le meilleur utilisateur disponible pour traiter l'appel.
5. A ce stade, le système SVI transfère l'appel vers un numéro d'acheminement, puis vers un groupe ACD/MLHG d'OpenScape Contact Center.
6. Ensuite, OpenScape Contact Center procède suivant l'une de ces méthodes :
 - Attribue l'appel au meilleur utilisateur disponible
 - Réserve l'appel à un utilisateur spécifique (facultatif)

Si l'appel n'a pas été affecté à un utilisateur avant la fin de la dernière étape d'appel, il est acheminé à un poste de dépassement de délai.

7. L'appel est affecté à un utilisateur spécifique ou à une destination de dépassement de délai.
8. L'appel est transféré à l'utilisateur affecté.

REMARQUE : Lors d'une connexion à une plate-forme de communication OpenScape Voice, si le transfert échoue et que l'appel est reconnecté au système SVI, l'application SVI doit traiter l'appel comme un nouvel appel.

3.3 Ecriture d'un script SVI

Un script SVI personnalisé réunit des informations provenant de vos clients, fournit des fonctions de gestion des appels et appelle les sous-dialogues de VoiceXML fournis avec OpenScape Contact Center.

Les sous-dialogues VoiceXML sont fournis via les fichiers VoiceXML et le servlet (Tomcat) **hppcwis** ou **hppcwis.dll** (IIS), installés sur le serveur Web d'entreprise.

3.4 Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI

OpenScape Contact Center utilise des sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML pour faciliter l'intégration avec les ressources SVI.

Il est impératif de tenir compte des concepts suivants :

- OpenScape Contact Center est averti avec le numéro d'origine (ANI) et le numéro de destination (DNIS) que l'appel arrive au système SVI.
- La coordination entre OpenScape Contact Center et le système SVI est nécessaire pour effectuer le transfert d'un appel du système SVI vers OpenScape Contact Center.
- Les appels quittant le système SVI qui sont déconnectés ou transférés à l'extérieur utilisent le sous-dialogue Terminate qui implique la déconnexion de l'appel pour avertir OpenScape Contact Center.

Le système SVI doit fournir le numéro d'origine (ANI) et le numéro de destination (DNIS) de l'appel à OpenScape Contact Center. Ces informations peuvent être obtenues par le système SVI via le protocole de joncteurs spécifique de la plate-forme de communication, par exemple RNIS (réseau numérique avec intégration des services). Le nouveau sous-dialogue Initialize définit le numéro d'origine et

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI

le numéro de destination localement avant l'envoi de ces informations au OpenScape Contact Center. Ce sous-dialogue doit être appelé aussitôt que le système SVI commence à traiter l'appel entrant.

Un numéro d'acheminement SVI est un numéro pilote utilisé pour l'intégration avec le système SVI. Si vous utilisez l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML, un groupe de numéros de transfert SVI est exigé pour le transfert et le suivi des appels du système SVI au OpenScape Contact Center. Selon le type de plate-forme de communication utilisé, OpenScape Contact Center utilise un numéro d'acheminement SVI pour acheminer les appels de la façon suivante :

- Sur une plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000, le numéro d'acheminement SVI achemine les appels vers un groupe de contrôle d'acheminement OpenScape Contact Center.
- Sur la plate-forme de communication OpenScape Voice, le numéro d'acheminement SVI achemine les appels vers un groupe hiérarchique OpenScape Contact Center.

Le numéro d'acheminement est nécessaire pour le suivi de l'appel SVI une fois que l'appel est transféré à OpenScape Contact Center.

OpenScape Contact Center maintient un groupe de numéros d'acheminement qui ne sont utilisés que pour transférer des appels SVI vers OpenScape Contact Center. Le système SVI demande à OpenScape Contact Center un numéro d'acheminement unique, en utilisant le sous-dialogue GetTransitNumber. Après avoir reçu le numéro d'acheminement, le système SVI doit immédiatement transférer l'appel. Quand l'appel atteint la file d'attente GCA/ACD/le MLHG (groupe hiérarchique à plusieurs lignes) d'OpenScape Contact Center, OpenScape Contact Center identifie l'appel en utilisant le numéro d'acheminement et peut ensuite associer les informations de l'appel préalablement reçues du système SVI à l'appel entrant. Le numéro d'acheminement devient alors disponible pour une utilisation avec un autre appel SVI.

REMARQUE : En cas d'erreur ou de dépassement de délai, le système SVI peut choisir de transférer l'appel à un appareil non-OpenScape Contact Center (messagerie vocale ou XPressions, par exemple). Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'invoquer GetTransitNumber.

Vous pouvez utiliser le sous-dialogue GetTransitNumber différemment, selon que votre plate-forme de communication utilise la mise en garde en file d'attente ou la mise en garde SVI :

- **Mise en garde en file d'attente** – La fonction GetTransitNumber doit être appelée juste avant le transfert de l'appel vers la file d'attente GCA/ACD/le MLHG (groupe hiérarchique à plusieurs lignes) d'OpenScape Contact

Center, en général, dès que l'appel est en file d'attente. Ensuite, OpenScape Contact Center recherche un utilisateur et achemine l'appel à l'utilisateur affecté.

- **Mise en garde SVI** – GetTransitNumber doit être appelé immédiatement avec le transfert de l'appel. L'appel est également transféré vers la file d'attente file d'attente GCA/ACD/le MLHG (groupe hiérarchique à plusieurs lignes) d'OpenScape Contact Center en utilisant un numéro d'acheminement. Pour la mise en garde SVI, ceci se produit en général après que l'état de l'appel renvoyé par le sous-dialogue QueryCallStatus est indiqué "En attente" ou "Sans réponse". Après le transfert de l'appel au groupe de contrôle d'acheminement GCA/à la file d'attente ACD/au MLHG (groupe hiérarchique à plusieurs lignes) d'OpenScape Contact Center, OpenScape Contact Center achemine immédiatement l'appel à l'utilisateur affecté ou au numéro indiqué en cas de dépassement du délai.

Si un numéro d'acheminement est demandé et que le système du SVI ne peut pas transférer l'appel immédiatement, le sous-dialogue ReleaseTransitNumber doit être appelé. Le numéro d'acheminement devient alors disponible pour un autre appel. Avant toute nouvelle tentative de transfert au OpenScape Contact Center, le sous-dialogue GetTransitNumber doit être appelé à nouveau pour obtenir un nouveau numéro d'acheminement.

Si un appel à un système SVI est déconnecté (par le système SVI ou l'abandon de l'appel) ou transféré à l'extérieur à un numéro qui n'est pas un numéro de d'acheminement, le sous-dialogue Terminate est utilisé pour en avertir l'OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Vous devez ajouter le sous-dialogue Terminate à la branche du raccrochement du système SVI et l'intégrer dans d'autres procédures de gestion des erreurs comme nécessaire. Si vous n'ajoutez pas le sous-dialogue à la branche de raccrochement, vos statistiques ne seront pas exactes car OpenScape Contact Center ne va pas savoir quand l'appel s'est terminé.

3.4.1 Ecriture d'un script SVI pour la configuration de mise en garde SVI

La procédure suivante représente le flux suggéré pour un script SVI pour la configuration de mise en garde SVI :

1. Préparez les informations sur le numéro d'origine et le numéro de destination de l'appel.
2. Initialisez la connexion entre le système SVI et OpenScape Contact Center.
3. Vérifiez l'état du système pour vous assurer que le serveur d'acheminement est disponible.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI

4. Identifiez la file d'attente utilisant le script SVI. Par exemple, vous pouvez affecter une file d'attente à l'appel selon une combinaison comprenant les informations du numéro de l'appelant et de la sélection effectuée par le client.
5. Mettez en file d'attente l'appel avec le sous-dialogue Enqueue. Assurez-vous que les paramètres spécifient que le système SVI doit mettre en garde l'appel jusqu'à ce qu'il soit affecté à un utilisateur, en utilisant la configuration de mise en garde SVI. Ceci avertit le serveur d'acheminement que le système SVI va transférer l'appel quand il est affecté.
6. Vérifiez régulièrement l'état de l'appel en file d'attente (par exemple, après chaque action ou chaque appel du sous-dialogue SVI) et selon les résultats, prenez les mesures qui s'imposent :
 - Si l'appel est affecté, demandez un numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center et transférez l'appel au numéro d'acheminement.
 - Sinon, en cas de dépassement de délai ou d'erreur, transférez l'appel au numéro par défaut défini dans le script SVI.

REMARQUE : Quand un appel a été placé en file d'attente, le script SVI doit régulièrement vérifier l'état de l'appel en utilisant le sous-dialogue QueryCallStatus ainsi que les conditions de traitement comme des erreurs de mise en file d'attente ou des dépassements de délai des appels. Dans ces cas, le script SVI doit transférer l'appel à un poste non-OpenScape Contact Center ou mettre l'appel en file d'attente avec des paramètres différents.

Le diagramme suivant est un exemple de script SVI pour la configuration de la mise en garde SVI.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI

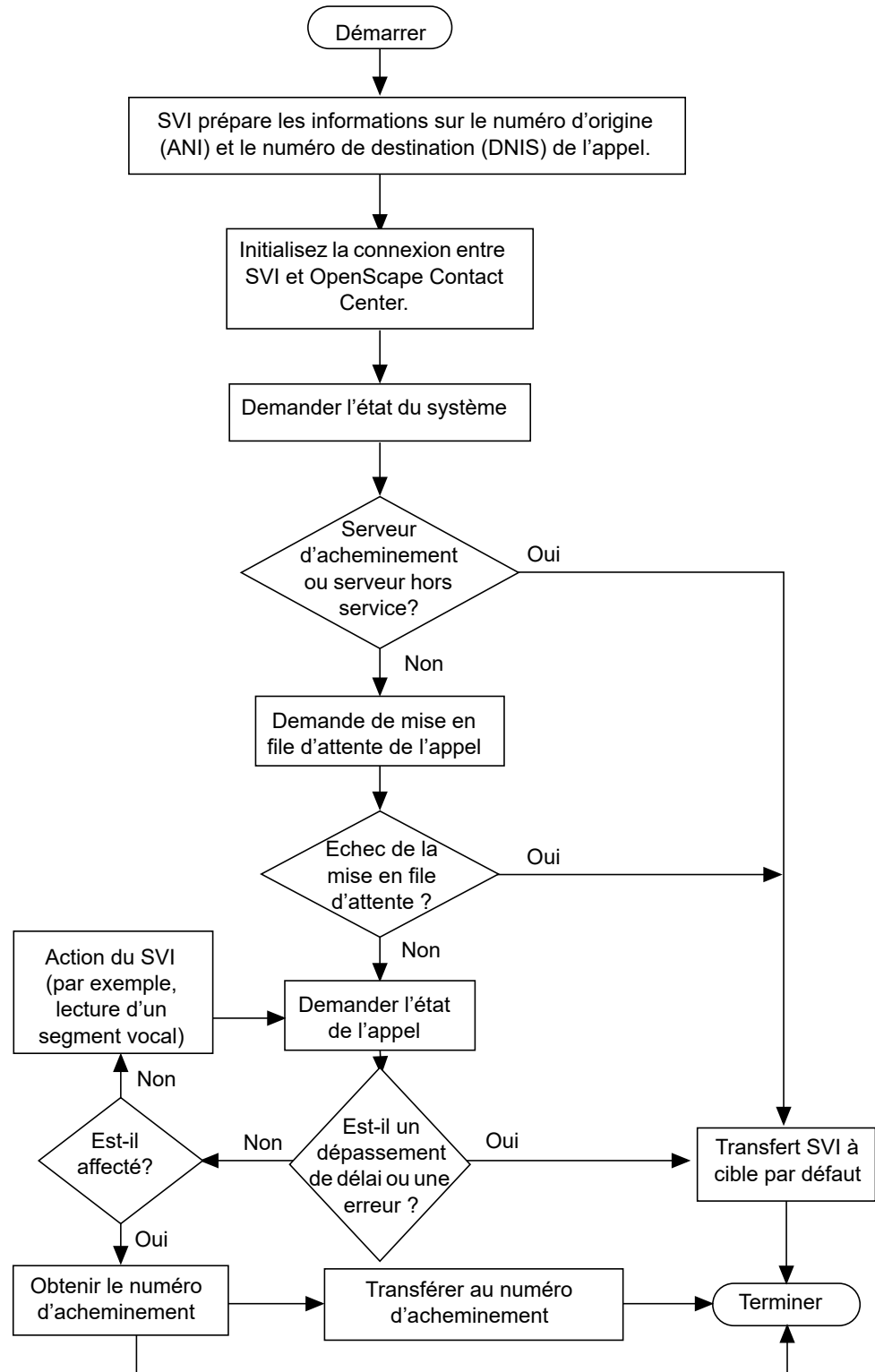


Figure 4

Exemple de graphique de flux pour un script SVI dans la configuration de mise en garde SVI

3.4.2 Ecriture d'un script SVI pour la configuration de mise en garde de file d'attente

La procédure suivante représente le flux suggéré pour un script SVI personnalisé pour la configuration de mise en garde en file d'attente :

1. Préparez les informations sur le numéro d'origine et le numéro de destination de l'appel.
2. Initialisez la connexion entre le système SVI et OpenScape Contact Center.
3. Vérifiez l'état du système pour vous assurer que le serveur d'acheminement est disponible.
4. Identifiez la file d'attente utilisant le script SVI. Par exemple, vous pouvez affecter une file d'attente à l'appel selon une combinaison comprenant les informations du numéro de l'appelant et des sélections effectuées par le client.
5. Mettez en file d'attente l'appel avec le sous-dialogue Enqueue. Assurez-vous que les paramètres indiquent la configuration de la mise en garde en file d'attente.
6. Demandez un numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center. Transférez l'appel à un numéro d'acheminement, qui ensuite sera placé dans un groupe ACD/MLHG OpenScape Contact Center. OpenScape Contact Center conserve automatiquement l'appel dans le groupe ACD/MLHG d'OpenScape Contact Center jusqu'à ce que l'appel soit affecté à un utilisateur.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Sous-dialogues VoiceXML pour systèmes SVI

Le diagramme suivant est un exemple de script SVI pour la configuration de la mise en garde de file d'attente.

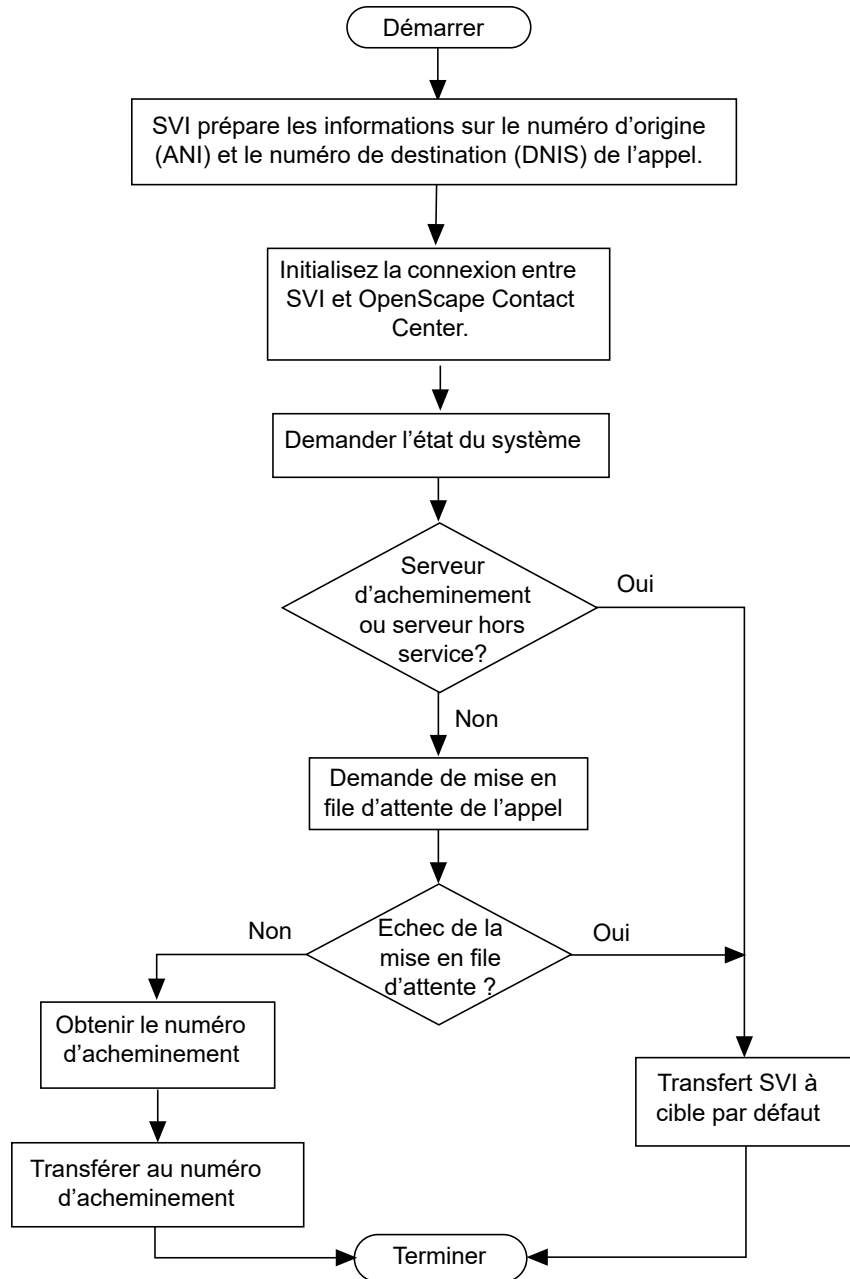


Figure 5 Exemple de graphique de flux d'un script SVI pour la configuration de mise en garde en file d'attente

REMARQUE : Si vous êtes connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice, vous devez vous assurer que l'appel est transféré au groupe hiérarchique avec musique d'attente.

3.5 Utilisation d'un système SVI dans un environnement multisociétés

Dans un environnement multisociétés, les ressources SVI sont au niveau du système et elles sont partagées par plusieurs unités opérationnelles.

Si vous déployez une application frontale SVI dans un environnement multisociétés, le système SVI doit contenir la logique nécessaire lui permettant de détecter les unités opérationnelles.

Par exemple :

- Le système SVI doit déterminer l'unité opérationnelle vers laquelle un appel SVI sera acheminé.
- Quand un système SVI met en file d'attente un appel dans le système OpenScape Contact Center, l'application doit mettre l'appel en file d'attente par rapport à l'unité opérationnelle correcte.
- Dans le scénario de mise en garde en file d'attente, un système SVI doit connaître le numéro pilote approprié pour chaque unité opérationnelle et doit transférer l'appel à l'unité opérationnelle correcte.

Deux sous-dialogues VoiceXML sont fournis pour une utilisation dans un environnement multisociétés :

- Sous-dialogue GetBusinessUnit - extrait l'unité opérationnelle pour un appel spécifié. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.5, "GetBusinessUnit", page 34](#).
- Sous-dialogue SetBusinessUnit - définit l'unité opérationnelle pour un appel spécifié. Le sous-dialogue SetBusinessUnit ne peut être appelée qu'une fois pour chaque appel SVI. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.15, "SetBusinessUnit", page 61](#).

REMARQUE : Dans un environnement multisociétés, le sous-dialogue SetBusinessUnit doit être appelé avant que les sous-dialogues suivants ne soient appelés : CreateCallback, Enqueue.

Un paramètre BusinessUnitName peut être spécifié dans le sous-dialogue QueryQueueStatistics pour indiquer l'unité opérationnelle à laquelle une file d'attente appartient. Dans un autre environnement (non multisociétés), le paramètre BusinessUnitName est ignoré.

Configuration de l'intégration OpenScape Contact Center VoiceXML

Utilisation d'un système SVI dans un environnement multisociétés

4 Utilisation des sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML

Ce chapitre décrit comment utiliser les sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML et donne des exemples de création de scripts SVI.

REMARQUE : Un paramètre de sortie de code d'erreur est implicite dans tous les sous-dialogues.

Le code suivant s'applique dans les sous-sections **Syntaxe** et **Exemple** pour tous les sous-dialogues :

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

où

- **<nom_hôte>** est le nom de votre ordinateur hôte
- **<VirtualPath>** est le chemin au répertoire virtuel que vous avez créé sur le serveur Web d'entreprise.

4.1 CreateCallback

Le sous-dialogue CreateCallback tente de créer un rappel dans le serveur de rappels. Un SVI peut indiquer qu'un client doit être rappelé quand un utilisateur devient disponible. Ce sous-dialogue prend en charge un maximum de 1000 octets de données de contact.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Dans un environnement multisociétés, vous devez aussi appeler le sous-dialogue SetBusinessUnit avant d'appeler ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#) et [Section 4.15, "SetBusinessUnit", page 61](#).

Syntaxe

```
<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>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	Identification de l'appel (CallID) pour lequel vous voulez créer le rappel.
QueueName	Entrée	32 caractères	La file d'attente des rappels à utiliser pour le rappel.
Description (facultative)	Entrée	100 caractères	Une chaîne contenant une brève description de l'appel, affichée dans l'application Client Desktop du OpenScape Contact Center afin que les utilisateurs puissent identifier l'appel.
TimeZoneOffset	Entrée	0 à +60*12 ou 0 à -60*12	La différence en minutes entre l'heure locale de l'appelant et le temps universel (heure de Greenwich).
ContactName	Entrée	80 caractères	Le nom du contact.
CallbackID	Sortie	17 caractères	ID unique pour le rappel créé.

Tableau 1 Paramètres pour le sous-dialogue CreateCallback

Nom	Type	Plage	Description
Schedule1	Entrée	47 caractères pour le numéro de téléphone. 81 caractères pour toute la chaîne.	Chaîne indiquant le numéro de téléphone où l'appelant peut être joint et un intervalle de temps (dans l'heure locale de l'appelant) durant lequel le contact veut recevoir les rappels. Le format est : Numéro de téléphone;mm/jj/aaaa;hh:mm; mm/jj/aaaa;hh:mm où la première date/heure (format de 24 heures) est pour le début; la deuxième est pour la fin.
Schedule2 (facultatif)	Entrée	47 caractères pour le numéro de téléphone. 81 caractères pour toute la chaîne.	Chaîne indiquant le numéro de téléphone où l'appelant peut être joint et un intervalle de temps (dans l'heure locale de l'appelant) durant lequel le contact veut recevoir les rappels. Le format est : Numéro de téléphone;mm/jj/aaaa;hh:mm; mm/jj/aaaa;hh:mm où la première date/heure (format de 24 heures) est pour le début; la deuxième est pour la fin.
Schedule3 (facultatif)	Entrée	47 caractères pour le numéro de téléphone. 81 caractères pour toute la chaîne.	Chaîne indiquant le numéro de téléphone où l'appelant peut être joint et un intervalle de temps (dans l'heure locale de l'appelant) durant lequel le contact veut recevoir les rappels. Le format est : Numéro de téléphone;mm/jj/aaaa;hh:mm; mm/jj/aaaa;hh:mm où la première date/heure (format de 24 heures) est pour le début; la deuxième est pour la fin.

Tableau 1 Paramètres pour le sous-dialogue CreateCallback

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 314** Le nom spécifié de l'unité opérationnelle n'est pas défini ou ne correspond à aucun nom d'unité opérationnelle dans la base de données. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- 953** L'unité opérationnelle n'a pas été définie pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- 1006** Vous essayez de créer un rappel dupliqué.
- 1028** Une heure de programmation n'est pas valable.
- 1029** Les programmations n'ont aucune heure correspondant aux heures d'ouvertures du centre de contacts.
- 1031** Un numéro de téléphone figure dans la liste des numéros exclus.
- 1040** Toutes les programmations ont déjà expiré.

- 1045** Le nom de la file d'attente des rappels n'est pas valable.
- 1047** La planification comprend une date située trop loin dans le futur.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

L'exemple suivant demande à OpenScape Contact Center de créer un rappel pour l'appel en cours (identifié par l'identification d'appel CallID) en utilisant "CBQueue" en tant que file d'attente des rappels.

```
<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>An error has occurred in CreateCallback subdialog.
        The error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>
      <goto next="#hppcTerminate"/>
    </if>
  </block>
</form>
```

```
</block>
</form>
```

L'identification de rappel est renvoyée après la création du rappel.

Format du numéro de téléphone

Le paramètre du numéro de téléphone doit être entré dans le format canonique suivant :

+ [Indicatif_pays] Espace [(Indicatif_régional) Espace] Numéro_abonné [--Poste]

Le numéro de téléphone peut aussi être une adresse active obtenue à partir d'une plate-forme de communication ou en tant que résultat d'une fonction TAPI. Les chaînes suivantes sont des numéros de téléphone corrects :

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

La partie du poste d'un numéro de téléphone est coupée par le serveur de rappels avant son envoi au serveur T. Elle n'est utilisée que pour afficher le rappel dans les applications Client Desktop et Manager, afin qu'un utilisateur puisse composer manuellement le poste, si nécessaire.

4.2 DeleteCallback

Le sous-dialogue DeleteCallback est utilisé pour supprimer un rappel existant qui a été créé en utilisant le sous-dialogue CreateCallback. Ce sous-dialogue prend pour paramètre l'identification d'appel (CallID) renvoyée par le sous-dialogue CreateCallback.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

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

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

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallbackID	Entrée	17 caractères	Identification de rappel (CallbackID) renvoyée par une demande réussie CreateCallback qui est à supprimer.

Tableau 2 Paramètres pour le sous-dialogue DeleteCallback

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

0 Abouti.

-1021 Identification d'appel non valide.

Autre Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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>An error has occurred in DeleteCallback subdialog.
        The error number is <value expr="errCode"/>. </prompt>
      <goto next="#hppcTerminate"/>
    </if>
  </block>
</form>
```

4.3 Dequeue

Le sous-dialogue Dequeue envoie une demande au serveur d'acheminement pour retirer de la file d'attente un appel spécifié. Si vous utilisez la configuration de mise en garde SVI, vous pouvez utiliser le sous-dialogue Dequeue pour retirer un appel de la file d'attente afin que le script SVI puisse transférer l'appel à un poste ou effectuer une autre action avec l'appel.

Si le script SVI permet à l'appelant de continuer à entrer des choix une fois que l'appel a été placé en file d'attente, vous pouvez utiliser l'entrée ultérieure de l'appelant pour modifier l'acheminement de l'appel. Par exemple, si les appelants attendent trop longtemps en file d'attente, ils peuvent décider de laisser un message vocal. Le script SVI peut alors retirer ces appels de la file d'attente et les transférer à un poste messagerie vocale.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```
<subdialog name="HPPC_Dequeue"
srcexpr="GetLink('Dequeue.vxml')">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Dequeue.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel (CallID) que vous voulez retirer de la file d'attente.

Tableau 3 Paramètres pour le sous-dialogue Dequeue

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.

- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

L'exemple suivant envoie une demande pour retirer un appel de la file d'attente.

```
<form id="hppcDequeue">
  <subdialog name="HPPC_Dequeue"
    srcexpr="GetLink('Dequeue.vxml')">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <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="#hpcTerminate"/>
    <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="#hpcTerminate"/>
    </if>
  </block>
</form>
```

4.4 Enqueue

Le sous-dialogue Enqueue demande au serveur d'acheminement de mettre un appel en file d'attente et de chercher le meilleur utilisateur pour traiter l'appel. Ce sous-dialogue passe les informations d'acheminement d'un appel au serveur d'acheminement, y compris la file d'attente et la priorité initiale de l'appel.

REMARQUE : Si vous voulez associer des données de contact à l'appel, vous devez définir ces paramètres avant de mettre l'appel en file d'attente.

Utilisez ce sous-dialogue pour mettre des appels en file d'attente dans la configuration de mise en garde SVI ou de mise en garde en file d'attente. Après la mise en file d'attente d'un appel dans la configuration de mise en garde SVI, le script SVI doit vérifier si l'appel est affecté en utilisant le sous-dialogue QueryCallStatus, puis transférer l'appel au poste de l'utilisateur. Après la mise en file d'attente d'un appel dans la configuration de mise en garde en file d'attente, l'appel doit être immédiatement transféré au groupe ACD/MLHG d'OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Dans un environnement multisociétés, vous devez aussi appeler le sous-dialogue SetBusinessUnit avant d'appeler ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#) et [Section 4.15, "SetBusinessUnit", page 61](#).

Syntaxe

```
<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>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel que vous voulez mettre en file d'attente.
IVRHold	Entrée	0 ou 1	0 - Indique que l'appel sera transféré à un groupe ACD/MLHG pendant la configuration de la mise en garde en file d'attente. 1 - Indique que l'appel attendra à un poste SVI pendant la configuration de la mise en garde de la file d'attente.
QueueName	Entrée	32 caractères	Le nom de la file d'attente pour l'appel.
InitialPriority	Entrée	1 à 100	Spécifiez la priorité d'un appel, 1 étant la priorité la plus basse et 100 la priorité la plus haute.
Description (facultative)	Entrée	100 caractères	Une chaîne contenant une brève description de l'appel, affichée dans l'application Client Desktop du OpenScape Contact Center afin que les utilisateurs puissent identifier l'appel.
EstimatedWait	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Temps d'attente estimé, en secondes pour cette file d'attente.
CallsInQueue	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Le nombre d'appels en file d'attente pour la file d'attente spécifique.
AgentID (facultatif)	Entrée	32 caractères	L'utilisateur pour lequel vous voulez réserver l'appel.
AgentWait Time (facultatif)	Entrée	32 caractères	Le temps maximum en secondes pendant lequel l'appel peut attendre un utilisateur réservé. Quand le délai a expiré, l'appel est placé dans la file d'attente spécifiée par QueueName.

Tableau 4 Paramètres pour le sous-dialogue Enqueue

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 305** Ce code correspond à une erreur inconnue (par exemple erreur utilisateur ou système instable).
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).

- 314** Le nom spécifié de l'unité opérationnelle n'est pas défini ou ne correspond à aucun nom d'unité opérationnelle dans la base de données. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 904** L'ID de l'agent spécifiée ne correspond à aucune ID d'agent dans la base de données d'administration.
- 905** La file d'attente spécifiée ne correspond à aucun nom de file d'attente dans la base de données d'administration.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- 953** L'unité opérationnelle n'a pas été définie pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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.
```

```
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

REMARQUE : Le sous-dialogue GetBusinessUnit est uniquement pris en charge dans un environnement multisociétés.

Le sous-dialogue GetBusinessUnit récupère l'unité opérationnelle pour l'appel spécifié.

REMARQUE : Vous devez appeler les sous-dialogues Initialize et SetBusinessUnit avant d'invoquer ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#) et [Section 4.15, "SetBusinessUnit", page 61](#).

Syntaxe

```
<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>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel pour lequel vous voulez extraire l'unité opérationnelle.
BusinessUnit Name	Sortie	32 caractères	Nom de l'unité opérationnelle pour l'appel spécifié.

Tableau 5 Paramètres pour le sous-dialogue GetBusinessUnit

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 953** L'unité opérationnelle n'a pas été définie pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

L'exemple suivant récupère le nom de l'unité opérationnelle pour l'identification d'appel (CallID) spécifiée.

```
<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>
```

```
<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>An error has occurred in Get Business Unit
subdialog. 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

Le sous-dialogue GetContactData récupère les données de contact pour une ID d'appel spécifiée. Si vous voulez associer des données de contact à l'appel, vous devez définir les données de contact avant de mettre l'appel en file d'attente.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```
<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>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	Identification de l'appel (CallID) pour lequel vous voulez définir les données de contact.
Key	Entrée	32 caractères	Nom du code pour la valeur des données du contact.
Value	Sortie	128 caractères	La valeur renvoyée pour le code.

Tableau 6 Paramètres pour le sous-dialogue GetContactData

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 307** Le nom du code pour la valeur des données du contact n'a pas été défini avant d'appeler cette fonction.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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>
```

```
<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

Le sous-dialogue GetTransitNumber demande un numéro d'acheminement à OpenScape Contact Center. Le système SVI doit transférer l'appel au numéro d'acheminement reçu sur cette requête. Le numéro d'acheminement expire si l'appel n'est pas transféré dans les 30 secondes. Le numéro d'acheminement devient alors disponible pour une utilisation avec un autre appel.

REMARQUE : Pour une file d'attente de mise en garde, ce sous-dialogue est appelé après l'appel de la fonction Enqueue. Pour la mise en garde SVI, elle est appelée après la réception de l'état En attente ou Sans réponse dans le sous-dialogue QueryCallStatus.

Syntaxe

```
<subdialog name="HPPC_GetTransitNumber"
srcexpr="GetLink(&apos;GetTransitNumber.vxml&apos;)">
<!-- call id of current call. Mandatory-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
  <assign name="TransferDest"
    expr="HPPC_GetTransitNumber.TransitNumber"/>
  <assign name="errCode"
    expr="HPPC_GetTransitNumber.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel que vous voulez mettre en file d'attente.
TransitNumber	Sortie	80 caractères	Numéro pilote que le SVI utilisera pour transférer l'appel.

Tableau 7 Paramètres pour le sous-dialogue GetTransitNumber

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcGetTransitNumber">
  <subdialog name="HPPC_GetTransitNumber"
    srcexpr="GetLink(&apos;GetTransitNumber.vxml&apos;)">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <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"/>
```

```
</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

Le sous-dialogue Initialize initialise la connexion aux serveurs OpenScape Contact Center et doit être appelé avant tous les sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML. Ce sous-dialogue efface le numéro d'origine (ANI) et le numéro de destination (DNIS) qui étaient définis au cours de l'appel précédent sur ce poste. Donc, appelez ce sous-dialogue au début de votre script SVI et vérifiez qu'OpenScape Contact Center est opérationnel avant l'acheminement des appels.

Syntaxe

```
<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>
```


Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
UniqueID	Entrée	16 caractères	L'appareil associé au poste SVI sur lequel le script SVI est en exécution.
ANI (facultatif)	Entrée	161 caractères	Le numéro d'origine de l'appel. Le serveur de statistiques stocke le numéro dans la base de données d'OpenScape Contact Center.
DNIS (en option)	Entrée	161 caractères	Le numéro de destination de l'appel. Le serveur de statistiques stocke le numéro dans la base de données d'OpenScape Contact Center.
CallID	Sortie	18 caractères	L'identification de l'appel actuel.

Tableau 8 Paramètres pour le sous-dialogue Initialize

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcInitialize">
  <subdialog name="HPPC_Initialize"
    srcexpr="GetLink(&apos;Initialize.vxml&apos;)">
    <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"/>
</form>
```

```

</filled>
</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

Le sous-dialogue QueryAgentStatus demande l'état d'un utilisateur associé à un appareil donné. Ce sous-dialogue renvoie l'état de l'utilisateur en tant que valeur entière selon que l'utilisateur est connecté ou n'est pas connecté. Vous devez spécifier ID de l'agent ou l'appareil. Si l'ID de l'agent est spécifiée et l'utilisateur est connecté, l'appareil est indiqué et son état est renvoyé. Si l'appareil est spécifié et qu'un utilisateur est connecté à cet appareil, l'ID de l'agent est indiquée et son état est renvoyé.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```

<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>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
AgentID	Entrée et Sortie	8 caractères	Chaîne identifiant l'utilisateur; vide si l'appareil est fourni.
Device (Appareil)	Entrée et Sortie	16 caractères	Poste de l'utilisateur sur lequel porte la demande; vide si l'ID de l'agent est fournie.
AgentStatus	Sortie	Supérieur à 0	Indique l'état d'un utilisateur. 1 - Numérotation 2 - Ligne occupée 3 - Sonnerie 4 - Conversation 5 - Ligne en file d'attente 6 - En garde 7 - Consultation 8 - Hors service 9 - Disponible 10 - Indisponible 11 - Traitement 12 - Déconnecté 13 - Inconnu 14 - En attente 15 - En traitement 16 - Suivi-activité

Tableau 9 Paramètres pour le sous-dialogue QueryAgentStatus

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 904** L'ID de l'agent spécifiée ne correspond à aucune ID d'agent dans la base de données d'administration.
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.

- 909** L'appareil spécifié ne correspond à aucun appareil dans la base de données d'administration.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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"/>
    </if>
    <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

Le sous-dialogue Query CallStatus demande l'état de l'appel associé à une identification d'appel donnée (CallID). La destination du transfert de l'appel est renvoyée par le paramètre Extension selon l'état de l'appel (En attente ou Sans réponse). Si l'état de l'appel est Déconnecté, l'appel doit être déconnecté par le système SVI (dans le scénario de mise en garde SVI).

Après le placement d'un appel en file d'attente, appelez normalement le sous-dialogue QueryCallStatus pour déterminer si l'appel a été affecté afin que le système SVI puisse transférer l'appel dès qu'un utilisateur est affecté par le serveur d'acheminement. Pour ce faire, le système SVI doit appeler la fonction GetTransitNumber. Ensuite, l'appel peut être transféré au numéro d'acheminement. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.7, "GetTransitNumber", page 38](#).

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

REMARQUE : Quand vous utilisez le sous-dialogue QueryCallStatus, la position en file d'attente n'est renvoyée que si le paramètre de temporisation (Timeout) est défini à 0. Si le paramètre de temporisation (Timeout) est défini à une valeur supérieure à 0, le sous-dialogue Querycallstatus attend que l'état change mais ne demande pas la position en file d'attente à partir du serveur d'acheminement. Pour optimiser les résultats, appelez le sous-dialogue QueryCallStatus et spécifiez la valeur 0 pour le paramètre de temporisation (Timeout) afin d'obtenir la position en file d'attente. Ensuite, appelez à nouveau le sous-dialogue QueryCallStatus et spécifiez une valeur supérieure à 0 pour le paramètre de temporisation (Timeout) et attendez le changement de l'état.

Syntaxe

```
<subdialog name="HPPC_QueryCallStatus"
srcexpr="GetLink('QueryCallStatus.vxml')">
  <!-- call id of current call. Mandatory-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <!-- Temporisation en msec. -->
  <param name="TimeOut" expr="1000"/>
<filled>
  <assign name="m_PositionInQ"
expr="HPPC_QueryCallStatus.PositionInQ"/>
  <assign name="errCode" expr="HPPC_QueryCallStatus.ErrorCode"/>
</>
```

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

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification d'appel (CallID) est renvoyée par Initialize.
TimeOut	Entrée	Plus grand ou égale à 0	Le temps (en millisecondes) passé à attendre un changement dans l'état de l'appel sur un appareil donné. La spécification de zéro (0) indique une interrogation immédiate de l'état actuel.
PositionInQ	Sortie	Supérieur ou égal à 0	Position de l'appel dans la file d'attente, comme renvoyée par le serveur d'acheminement si le paramètre de temporisation (TimeOut) est défini à 0.

Tableau 10 Paramètres pour le sous-dialogue QueryCallStatus

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** L'appel est repos.
- 1** L'appel est à l'état de mise en file d'attente. Dans ce cas, continuez de vérifier l'état des appels.
- 2** L'appel est dans l'état d'attente. Dans ce cas, transférez l'appel au numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center.
- 3** L'appel est dans l'état Sans réponse. Dans ce cas, transférez l'appel au numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center ou à un autre poste de dépassement du délai.
- 4** Une erreur s'est produite. Dans ce cas, transférez l'appel à un poste non-OpenScape Contact Center.
- 5** L'appel doit être déconnecté.
- 6** L'appel doit être transféré au numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```

<form id="hppcQueryCallStatus">
  <var name="m_PositionInQ"/>
  <subdialog name="HPPC_QueryCallStatus"
    srcexpr="GetLink('QueryCallStatus.vxml')">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <!-- Temporisation en msec. -->
    <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>The disconnect component was encountered in
workflow. The call must be terminated.</prompt>
<goto next="#hppcTerminate"/>
<elseif cond="errCode == 6"/>
  <prompt>A transfer component was encountered in
  workflow.</prompt>
  <goto next="#hppcGetTransitNumber"/>
<else/>
  <prompt>An error has occurred in QueryCallStatus
  subdialog. 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

Le sous-dialogue QueryQueueStatistics détermine le nombre d'appels en file d'attente, le temps d'attente estimé pour un appel, le temps moyen d'attente pour la file d'attente, le temps pendant lequel l'appel le plus ancien est resté dans la file d'attente et le niveau de service pour la file d'attente spécifiée.

Ces calculs assument que l'appel sera mis en file d'attente au serveur d'acheminement immédiatement, indépendamment du fait que l'appel a été en file d'attente. Vous devez invoquer QueryQueueStatistics avant l'invocation d'Enqueue pour assurer une réponse correcte du serveur d'acheminement.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```

<subdialog name="HPPC_QueryQueueStatistics"
srcexpr="GetLink('QueryQueueStatistics.vxml')">
  <!-- call id of current call. Mandatory-->
  <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>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
QueueName	Entrée	32 caractères	La file d'attente pour laquelle la demande est effectuée.
CallsInQueue	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Le nombre d'appels en file d'attente pour la file d'attente spécifique.
EstimatedWait	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Temps d'attente estimé, en secondes pour la file d'attente spécifiée.
AverageWait	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Temps d'attente moyen, en secondes pour la file d'attente spécifiée.
OldestCall InQueue	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Temps durant lequel l'appel le plus ancien est resté dans la file d'attente.
ServiceLevel	Sortie	0 – 100	Niveau de service pour la file d'attente spécifiée.
BusinessUnit Name (facultatif)	Entrée	32 caractères	Nom de l'unité opérationnelle pour la file d'attente spécifiée. Ce paramètre est exigé dans un environnement multisociétés et ignoré dans un autre environnement (non multisociétés).

Tableau 11

Paramètres pour le sous-dialogue QueryQueueStatistics

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 314** Le nom spécifié de l'unité opérationnelle n'est pas défini ou ne correspond à aucun nom d'unité opérationnelle dans la base de données. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- 905** La file d'attente spécifiée ne correspond à aucun nom de file d'attente dans la base de données d'administration.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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')">
      <!-- call id of current call. Mandatory-->
      <param name="QueueName" expr="m_QueueName"/>
    </subdialog>
    <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>
  </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>An error has occurred in QueryQueueStatistics
    subdialog. 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

Le sous-dialogue QueryRoutingInfo envoie une demande pour déterminer les informations d'acheminement pour un appel. La requête est basée sur des informations collectées et soumises par le système SVI en tant que partie d'une demande d'acheminement d'OpenScape Contact Center.

Vous devez mettre en file d'attente, déconnecter ou transférer l'appel selon le résultat de la requête.

Si un composant de transfert est rencontré dans un flux de travail, le code retourné est 2. La destination du transfert peut être renvoyée en format canonique, selon la configuration du composant de transfert. Dans ce cas, si vous voulez transférer l'appel à cette destination en utilisant uniquement un transfert du clignotement du crochet ou un autre mécanisme de transfert interne du SVI, vous devez convertir le numéro de façon appropriée. Si vous voulez transférer l'appel en utilisant l'interface API du SVI, l'analyse syntaxique sera gérée directement par OpenScape Contact Center.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

REMARQUE : Si vous voulez que les valeurs des données de contact soient prises en compte dans la décision d'acheminement, vous devez définir ces valeurs en utilisant le sous-dialogue SetContactData avant d'invoquer ce sous-dialogue. Pour conserver les valeurs d'origine des données du contact, vous devez copier et réinitialiser les valeurs avant d'appeler le sous-dialogue Enqueue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.16, "SetContactData", page 63](#).

Syntaxe

```
<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>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel pour lequel vous souhaitez obtenir des informations d'acheminement appropriées.
Destination	Sortie	80 caractères	Code retour 0 – File d'attente dans laquelle l'appel sera placé. Code retour 1 – L'appel doit être déconnecté. Code retour 2 – Destination vers laquelle l'appel sera transféré.
AgentID	Sortie	8 caractères	Renvoie l'ID de l'utilisateur devant être réservé pour traiter l'appel. Si aucune ID d'agent (AgentID) n'est renvoyée, utilisez le sous-dialogue Enqueue. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.
AgentWaitTime	Sortie	Supérieur à 0	Renvoie le temps maximum en secondes que l'appelant doit attendre pour obtenir un utilisateur réservé avant que l'appel ne soit libéré et revienne à la file d'attente spécifiée. Ceci n'est valable que si une ID d'agent est renvoyée. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.

Tableau 12

Paramètres pour le sous-dialogue QueryRoutingInfo

Nom	Type	Plage	Description
Description	Sortie	100 caractères	Fournit une brève description de l'appel, affichée dans l'application Client Desktop du OpenScape Contact Center afin que les utilisateurs puissent identifier l'appel. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.
InitialPriority	Sortie	1 à 100	Renvoie la priorité à donner à l'appel relativement à tous les autres appels en file d'attente dans le serveur d'acheminement, y compris les appels associés à la même file d'attente que l'appel actuel. La valeur par défaut est 1. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.
EstimatedWait	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Renvoie le temps d'attente estimé, en secondes pour la file d'attente spécifiée. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.
CallsInQueue	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Renvoie le nombre d'appels pour la file d'attente spécifique. Remarque : Valable seulement si le code d'erreur est 0.

Tableau 12 Paramètres pour le sous-dialogue QueryRoutingInfo

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti. Indique que l'appel doit être mis en file d'attente avec l'information retournée.
- 1** Abouti. Indique que l'appel doit être déconnecté.
- 2** Abouti. Indique que l'appel doit être transféré à la cible renvoyée.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

L'exemple suivant est une demande d'informations d'acheminement au serveur d'acheminement.

```
<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;)">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <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>
    </if>
  </block>
</form>
```

```

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

```

4.13 QuerySystemStatus

Le sous-dialogue QuerySystemStatus détermine l'état du système. Ce sous-dialogue doit être appelé pour vérifier l'état du système au début d'un script SVI et avant la mise en file d'attente d'un appel.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer ce sous-dialogue. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```

<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>

```


Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
OverallStatus	Sortie	0 ou 1	0 - Indique que le système n'est pas opérationnel 1 - Indique que le système est opérationnel.
IndividualServer States	Sortie	250 caractères	Une chaîne contient chaque nom du serveur et son état. Par exemple : nom_serveur 1=1; nom_serveur2=2
Entries	Sortie	Plus grand ou égale à 0	Le nombre de serveurs figure dans la chaîne d'état.

Tableau 13 Paramètres pour le sous-dialogue QuerySystemStatus

Le script SVI doit analyser les états individuels des serveurs pour déterminer l'état du serveur d'acheminement et du serveur T. Si l'état du serveur d'acheminement est différent de 1 ou si l'état du serveur T est différent de 8, l'appel doit être transféré à un numéro ACD/MLHG qui achemine les appels à un groupe de secours ACD/MLHG.

Valeurs des états

Les codes suivants indiquent l'état des différents serveurs :

- 0 Le serveur n'est pas opérationnel.
- 1 Le serveur est opérationnel.
- 2 Le serveur est inactif. Ceci signifie que le serveur d'administration est opérationnel mais qu'il n'a pas reçu d'indication sur l'état du serveur spécifié.

Seul le serveur T utilise le code suivant :

- 3 Le serveur T n'est pas opérationnel.
- 4 Le Serveur T est en cours de fermeture.
- 5 Le serveur T est hors service car il ne peut pas se connecter au fournisseur CSTA.
- 6 Le serveur T est en cours de démarrage.
- 7 Le Serveur T est en cours d'initialisation.
- 8 Le Serveur T est opérationnel.
- 9 La plate-forme de communication est surchargée et elle a des difficultés à répondre aux demandes du serveur T.
- 10 Le serveur T est en cours de récupération.

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0 Abouti.

- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcQuerySystemStatus">
  <var name="QSSOverallStatus"/>
  <var name="QSSServerState"/>
  <var name="QSSEntries"/>
  <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>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt cond="PlayWarnings==1">QuerySystemStatus succeed
      </prompt>
      <prompt> The overal status is <value
        expr="QSSOverallStatus"/>. Il y a des entrées <exp de
        valeur="QSSEntries"/> dans les données d'état renvoyées.
        Consultez le journal pour des détails.</prompt>
      <log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>:
        QuerySystemStatus succeed. The overal status is <value
        expr="QSSOverallStatus"/>. There are <value
        expr="QSSEntries"/> entries in the returned status data as
        follows <value expr="QSSServerState"/>.</log>
    <else/>
      <prompt>An error has occurred in QuerySystemStatus
        subdialog. 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

Le sous-dialogue ReleaseTransitNumber permet aux applications de demander à OpenScape Contact Center de libérer un numéro d'acheminement pour qu'il soit utilisé par un autre appel. Ce sous-dialogue doit être appelé avant l'expiration du numéro d'acheminement. Ceci signifie que le numéro d'acheminement devient disponible pour un autre appel OpenScape Contact Center.

Le système SVI peut utiliser la fonction ReleaseTransitNumber pour indiquer au serveur T que le numéro d'acheminement n'est plus nécessaire. L'application doit appeler à nouveau le sous-dialogue GetTransitNumber pour demander un nouveau numéro d'acheminement avant d'essayer de transférer l'appel à OpenScape Contact Center.

Syntaxe

```

<subdialog name="HPPC_ReleaseTransitNumber"
srcexpr="GetLink(&apos;ReleaseTransitNumber.vxml&apos;)">
<!-- call id of current call. Mandatory-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
  <assign name="errCode"
    expr="HPPC_ReleaseTransitNumber.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel actuel.

Tableau 14 Paramètres pour le sous-dialogue ReleaseTransitNumber

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.

- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcReleaseTransitNumber">
  <subdialog name="HPPC_ReleaseTransitNumber"
    srcexpr="GetLink(&apos;ReleaseTransitNumber.vxml&apos;)">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <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

REMARQUE : Le sous-dialogue GetBusinessUnit est uniquement pris en charge dans un environnement multisociétés.

Le sous-dialogue SetBusinessUnit définit l'unité opérationnelle pour l'appel spécifié.

REMARQUE : Le sous-dialogue SetBusinessUnit ne peut être appelé qu'une fois pour chaque appel SVI.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```
<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>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel pour lequel vous voulez définir l'unité opérationnelle.
BusinessUnit Name	Entrée	32 caractères	Nom de l'unité opérationnelle pour l'appel spécifié.

Tableau 15 Paramètres pour le sous-dialogue SetBusinessUnit

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 313** La fonction SetBusinessUnit a déjà été appelée pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.
- 914** L'opération VXML tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 955** Aucune licence n'a été achetée pour la fonction multisociétés.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

L'exemple suivant définit le nom de l'unité opérationnel pour l'appel spécifié.

```
<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>An error has occurred in Set Business Unit
        subdialog. 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>
<goto next="#hppcMainMenu"/>
</block>
</form>

```

4.16 SetContactData

Le sous-dialogue SetContactData définit les données de contact pour une ID d'appel spécifiée et ajoute la paire code-valeur si elle n'existe pas. Si vous voulez que des données de contact soient disponibles pour l'appel, vous devez définir les données de contact avant de placer l'appel en file d'attente.

REMARQUE : Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d'invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```

<subdialog name="HPPC_SetContactData"
srcexpr="GetLink(&apos;SetContactData.vxml&apos;)">
  <!-- call id of current call. Mandatory-->
  <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
  <param name="Key" expr="&apos;Name&apos;"/>
  <param name="Value" expr="&apos;John Doe&apos;"/>
  <filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_SetContactData.ErrorCode"/>
  </filled>
</subdialog>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel pour lequel vous voulez définir les données de contact.
Key	Entrée	32 caractères	Nom du code pour la valeur des données du contact.
Value	Entrée	128 caractères	La valeur à définir.

Tableau 16 Paramètres pour le sous-dialogue SetContactData

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible. Le serveur d'acheminement a essayé de contacter le serveur T mais a échoué pour un motif inconnu.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- 951** Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcSetContactData">
  <subdialog name="HPPC_SetContactData"
    srcexpr="GetLink(&apos;SetContactData.vxml&apos;)">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="Key" expr="&apos;Name&apos;"/>
    <param name="Value" expr="&apos;John Doe&apos;"/>
    <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

Le sous-dialogue SetDisplay définit l’affichage de téléphonie pour le premier utilisateur répondant à un appel spécifié.

REMARQUE : Ce sous-dialogue n’est disponible que sur la plate-forme de communication OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Vous devez appeler le sous-dialogue Initialize avant d’invoquer cette fonction. Pour obtenir plus d’informations, voir [Section 4.8, "Initialize", page 40](#).

Syntaxe

```

<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>

```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L’identification de l’appel pour lequel vous souhaitez définir l’affichage.
DisplayInfo	Entrée	240 caractères	La chaîne affichée sur l’appareil de l’utilisateur qui donne une réponse.

Tableau 17 Paramètres pour le sous-dialogue SetDisplay

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 908** Le Serveur T n'est pas disponible.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
- Autre** Tout autre code indique un échec. Pour plus informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<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>
      <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

Le sous-dialogue Terminate effectue la terminaison et le nettoyage. Il doit être appelé en utilisant la fonctionnalité OpenScape Contact Center VoiceXML quand le système SVI a terminé.

REMARQUE : Si le sous-dialogue GetTransitNumber a été appelé, vous devez appeler le sous-dialogue ReleaseTransitNumber avant d'invoquer ce sous-dialogue.

Syntaxe

```
<subdialog name="HPPC_Terminate"
srcexpr="GetLink(&apos;Terminate.vxml&apos;)">
<!-- call id of current call. Mandatory-->
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
<filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Terminate.ErrorCode"/>
</filled>
</subdialog>
```

Paramètres

Nom	Type	Plage	Description
CallID	Entrée	18 caractères	L'identification de l'appel (CallID) que vous voulez terminer.
TermType	Entrée	0, 1 ou 2	0 – Indique que l'appel a été interrompu à cause d'un problème interne. 1 – Indique que l'appel a été transféré hors du domaine. 2 – Indique que l'appel a été abandonné.

Tableau 18 Paramètres pour le sous-dialogue Terminate

Codes d'erreurs

Les codes les plus courants renvoyés par ce sous-dialogue sont les suivants :

- 0** Abouti.
- 306** Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
- 308** L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
- 400** Le système a des ressources système faibles.
- 914** L'opération tentée a échoué.
- 950** La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.

Autre Tout autre code indique un échec. Pour plus d'informations sur un code spécifique, voir [Chapitre 5, "Codes d'erreurs"](#).

Exemple

```
<form id="hppcTerminate">
  <subdialog name="HPPC_Terminate"
    srcexpr="GetLink(&apos;Terminate.vxml&apos;)">
    <!-- call id of current call. Mandatory-->
    <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>
    </if>
    <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 Codes d'erreurs

Ce chapitre décrit tous les codes renvoyés par les sous-dialogues VoiceXML. Pour plus d'informations sur la manière dont ces codes sont associés aux sous-dialogues spécifiques, voir [Chapitre 4, "Utilisation des sous-dialogues OpenScape Contact Center VoiceXML"](#).

Code	Description
0	Abouti. QueryRoutingInfo — Indique que l'appel doit être mis en file d'attente avec l'information retournée.
1	QueryCallStatus — Indique que l'appel est à l'état En file d'attente. Dans ce cas, continuez de vérifier l'état des appels. QueryRoutingInfo — Indique que l'appel doit être déconnecté.
2	QueryCallStatus — Indique que l'appel est à l'état En attente. Dans ce cas, transférez l'appel au numéro d'acheminement. QueryRoutingInfo — Indique que l'appel doit être transféré à la cible renvoyée.
3	QueryCallStatus — Indique que l'appel est à l'état Sans réponse. Dans ce cas, transférez l'appel au numéro d'acheminement ou à un autre poste de dépassement du délai.
4	QueryCallStatus — Indique qu'une erreur s'est produite. Dans ce cas, transférez l'appel à un poste non-OpenScape Contact Center.
5	QueryRoutingInfo — Indique que l'appel doit être déconnecté.
6	QueryCallStatus — L'appel doit être transféré au numéro d'acheminement d'OpenScape Contact Center.
0009	La demande n'a pas pu être menée à terme à cause d'une erreur qui s'est produite dans le serlet application du composant Web.
1003	La demande n'a pas pu être menée à terme à cause d'une erreur de communication de socket entre le serveur IIS et le serveur d'interaction Web.
-304	Initialize n'a pas été appelé avant d'invoquer cette fonction. Vous devez appeler Initialize au démarrage de votre script.
-305	Ce code correspond à une erreur inconnue (par exemple erreur utilisateur ou système instable).
-306	Un ou plusieurs des paramètres passés par valeur étaient de type incorrect ou contenaient une valeur incorrecte. Par exemple, une chaîne a été passée au lieu d'un nombre entier.
-307	Le nom du code pour la valeur des données du contact n'a pas été défini avant d'appeler cette fonction.
-308	L'ID d'appel spécifié est introuvable. Vous devez appeler Initialize pour obtenir l'ID d'appel (CallID).
-311	La fonction ne prend pas en charge des appels SVI non surveillés.

Tableau 19 Codes d'erreurs

Code	Description
-312	Séquence incorrecte des opérations (par exemple, SetCallInfo est appelé après QueryCallInfo).
-313	La fonction SetBusinessUnit a déjà été appelée pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
-314	Le nom spécifié de l'unité opérationnelle n'est pas défini ou ne correspond à aucun nom d'unité opérationnelle dans la base de données. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
-400	Le système a des ressources système faibles.
-701	La demande a dépassé le délai avant que la fonction ne se soit être terminée. Cela peut être l'indication de problèmes du réseau ou le serveur peut être occupé.
-801	Impossible de se connecter à l'un des serveurs d'OpenScape Contact Center. Soit le nom du serveur n'est pas valide soit le serveur n'est pas opérationnel.
-901	Aucune information d'état n'est disponible. Le serveur d'administration n'est pas opérationnel mais le serveur d'acheminement est toujours disponible. Dans ce cas, l'état des autres serveurs est inconnu. Cette erreur est renvoyée seulement par la fonction QuerySystemStatus.
-903	Aucun appel n'est associé à l'identification d'appel spécifiée (CallID). Assurez-vous que tous les postes SVI sont représentés dans la base de données.
-904	L'ID de l'agent spécifiée ne correspond à aucune ID d'agent dans la base de données d'administration.
-905	La file d'attente spécifiée ne correspond à aucun nom de file d'attente dans la base de données d'administration.
-907	Le serveur T n'est disponible. L'erreur signifie que le serveur d'acheminement n'a pas pu placer l'appel en file d'attente car le serveur T n'est pas disponible.
-908	Le Serveur T n'est pas disponible.
-909	L'appareil spécifié ne correspond à aucun appareil dans la base de données d'administration.
-911	La fonction contenait des données qui sont devenues corrompues pour un motif inconnu. La fonction n'a donc pas pu se reconnecter au serveur d'acheminement. La fonction a échoué.
-913	La fonction a passé un "To Device" qui n'était pas valable.
-914	L'opération tentée a échoué.
-915	Impossible de récupérer la file d'attente et d'autres informations d'acheminement basées sur l'option d'acheminement configurée du système.
-916	Une erreur s'est produite dans le serveur d'acheminement pendant l'exécution du flux de travail.
-917	Erreur dans la conversion TAPI.
-927	Tous les numéros enregistrés d'acheminement sont occupés.
-928	Aucun numéro d'acheminement n'a été associé à cette ID d'appel.
-929	Aucun numéro d'acheminement n'a été configuré.

Tableau 19 Codes d'erreurs

Code	Description
-950	La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
-951	Le serveur d'acheminement n'est pas opérationnel.
-953	L'unité opérationnelle n'a pas été définie pour cet appel. (Cette erreur n'est applicable que si OpenScape Contact Center est configuré en tant que système multisociétés.)
-955	Aucune licence n'a été achetée pour la fonction multisociétés.
-1006	Vous essayez de créer un rappel dupliqué.
-1021	Identification d'appel non valide.
-1028	Une heure de programmation n'est pas valable.
-1029	Les programmations n'ont aucune heure correspondant aux heures d'ouvertures du centre de contacts.
-1031	Un numéro de téléphone figure dans la liste des numéros exclus.
-1040	Toutes les programmations ont déjà expiré.
-1045	Le nom de la file d'attente des rappels n'est pas valable.
-1047	La planification comprend une date située trop loin dans le futur.
53006	Le serveur d'interaction web ne peut pas se connecter au serveur T.
53007	Le serveur d'interaction web ne peut pas se connecter au serveur d'acheminement.
53012	Mémoire interne insuffisante pour terminer l'opération demandée. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53015	Le serveur d'interaction Web a perdu la connexion avec le serveur Web d'entreprise. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53018	Le serveur d'interaction Web a perdu la connexion avec le serveur Web d'entreprise. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53028	Le serveur d'interaction web n'a pas pu terminer l'opération demandée. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53503	Le serveur d'interaction web n'a pas pu terminer l'opération demandée. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53504	Le serveur d'interaction web n'est pas compatible avec la version actuelle de l'application. Contactez votre représentant du service d'assistance.
53508	Le serveur d'interaction Web ne prend pas en charge l'action demandée.
53510	La fonction VoiceXML n'est pas activée actuellement.
Autre	<p>Tout autre code négatif indique un échec. Si un autre code est renvoyé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurez-vous que tous les noms de sites, de files d'attente et d'utilisateurs (ou leurs numéros d'ID) figurant dans le script du SVI correspondent aux noms (ou numéros d'ID) de la copie de production de la base de données OpenScape Contact Center. • Assurez-vous que toutes les ressources de la plate-forme de communication sont correctement entrées dans la copie de production de la base de données OpenScape Contact Center. • Contactez votre niveau de support suivant.

Tableau 19

Codes d'erreurs

Index

A

avantages 8

C

codes d'erreurs 69

codes de retour 69

D

documentation

apport de commentaire 6

conventions de formats 5

public visé 5

E

environnement multisociétés 21

fonction GetBusinessUnit 34

fonction SetBusinessUnit 61

sous-dialogue GetBusinessUnit 34

sous-dialogue SetBusinessUnit 61

F

fonction CreateCallback 23

fonction de mise en file d'attente 31

fonction de retrait de la file d'attente 29

fonction DeleteCallback 27

fonction GetBusinessUnit 34

fonction GetContactDat 36

fonction GetTransitNumber 38

fonction Initialize 40

fonction QueryAgentStatus 42

fonction QueryCallStatus 45

fonction QueryQueueStatistics 48

fonction QueryRoutingInfo 52

fonction QuerySystemStatus 56

fonction ReleaseTransitNumber 59

fonction SetBusinessUnit 61

fonction SetContactData 63

fonction SetDisplay 65

fonctions API du SVI

GetBusinessUnit 34

SetBusinessUnit 61

fonctions API SVI

CreateCallback 23

DeleteCallback 27

GetContactData 36

GetTransitNumber 38

Initialize 40

mise en file d'attente 31

QueryAgentStatus 42

QueryCallStatus 45

QueryQueueStatistics 48

QueryRoutingInfo 52

QuerySystemStatus 56

ReleaseTransitNumber 59

retrait de la file d'attente 29

SetContactData 63

SetDisplay 65

I

installation 7

M

mise en garde en file d'attente

configuration 11

écriture de scripts SVI 19

mise en garde SVI

configuration 9

écriture de scripts SVI 15

S

scripts SVI

écriture 13

mise en garde en file d'attente 19

mise en garde SVI 15

sous-dialogue CreateCallback 23

sous-dialogue DeleteCallback 27

sous-dialogue Dequeue 29

sous-dialogue Enqueue 31

sous-dialogue GetBusinessUnit 34

sous-dialogue GetContactData 36

sous-dialogue GetTransitNumber 38

sous-dialogue Initialize 40

sous-dialogue QueryAgentStatus 42

sous-dialogue QueryCallStatus 45

sous-dialogue QueryQueueStatistics 48

sous-dialogue QueryRoutingInfo 52

sous-dialogue QuerySystemStatus 56

sous-dialogue ReleaseTransitNumber 59

sous-dialogue SetBusinessUnit 61

sous-dialogue SetContactData 63

sous-dialogue SetDisplay 65

sous-dialogue Terminate 67

sous-dialogues 13

sous-dialogues VoiceXML

Index

- CreateCallback 23
- 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

- vue d'ensemble 7

