



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, Manual de Integración de VoiceXML

Manual de Integración

09/2024

## Notices

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

## Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Contenido

<b>1 Acerca de este manual</b> .....	<b>5</b>
1.1 Quién debería utilizar este manual .....	5
1.2 Convenciones de formato .....	5
1.3 Comentarios sobre la documentación .....	6
<b>2 Acerca de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center</b> .....	<b>7</b>
2.1 Instalación de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center .....	7
2.2 Ventajas de la integración de VoiceXML .....	8
<b>3 Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center</b> .....	<b>9</b>
3.1 Configuración de retención en IVR .....	9
3.2 Configuración de retención en cola de espera .....	11
3.3 Creación de un script de IVR .....	13
3.4 Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR .....	13
3.4.1 Escritura de scripts de IVR para la configuración de retención en IVR .....	15
3.4.2 Escritura de scripts de IVR para la configuración de retención en cola de espera .....	19
3.5 Utilización de un sistema IVR en un entorno multiempresa .....	21
<b>4 Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center</b> .....	<b>23</b>
4.1 CreateCallback .....	23
4.2 DeleteCallback .....	27
4.3 Dequeue .....	29
4.4 Enqueue .....	31
4.5 GetBusinessUnit .....	34
4.6 GetContactData .....	36
4.7 GetTransitNumber .....	38
4.8 Initialize .....	40
4.9 QueryAgentStatus .....	42
4.10 QueryCallStatus .....	45
4.11 QueryQueueStatistics .....	48
4.12 QueryRoutingInfo .....	52
4.13 QuerySystemStatus .....	56
4.14 ReleaseTransitNumber .....	59
4.15 SetBusinessUnit .....	61
4.16 SetContactData .....	63
4.17 SetDisplay .....	65
4.18 Terminate .....	67
<b>5 Códigos de error</b> .....	<b>71</b>

## Contenido

# 1 Acerca de este manual

Este manual describe cómo integrar un sistema IVR (respuesta de voz interactiva) con OpenScape Contact Center mediante la interfaz VoiceXML de OpenScape Contact Center.

## 1.1 Quién debería utilizar este manual

Este manual está pensado para integradores de sistemas que desean integrar un sistema IVR (respuesta de voz interactiva) con OpenScape Contact Center.

## 1.2 Convenciones de formato

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones de formato:

### **Negrita**

Esta fuente identifica los componentes de OpenScape Contact Center, los títulos de ventanas y cuadros de diálogo y los nombres de objetos.

### *Cursiva*

Esta fuente identifica referencias a documentación relacionada.

### Letra Monospace

Esta fuente distingue el texto que debe introducirse o que el sistema muestra en un mensaje.

---

**NOTA:** Las notas destacan información útil pero no fundamental, como consejos prácticos o métodos alternativos para realizar una tarea.

---

---

**IMPORTANTE:** Las notas importantes señalan operaciones que podrían tener un efecto adverso en el funcionamiento de la aplicación o provocar pérdidas de datos.

---

## Acerca de este manual

Comentarios sobre la documentación

### 1.3 Comentarios sobre la documentación

Para notificar un problema que pueda contener este documento, diríjase al centro de asistencia técnica.

Cuando llame, tenga preparada la siguiente información. Ello le ayudará a identificar con qué documento está teniendo problemas.

- **Título:** Manual de Integración de VoiceXML
- **Número de pedido:** A31003-S22A-N107-01-7820

## **2 Acerca de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center**

VoiceXML (Voice Extensible Markup Language) es una interfaz abierta para integrar sistemas IVR con OpenScape Contact Center. VoiceXML es un protocolo estándar que sirve para crear interfaces de usuario con voz basadas en tonos DTMF (multifrecuencia de doble tono) o voz hablada por parte del usuario y mensajes pregrabados o discurso sintetizado a partir de texto por parte de la aplicación.

VoiceXML está diseñado para crear diálogos de audio que incluyen discursos sintetizados, sonido digitalizado, reconocimiento de entradas habladas o introducidas con teclas de DTMF, grabación de información hablada y telefonía. Su principal objetivo es acercar las ventajas del desarrollo y presentación de contenidos basado en la web a las aplicaciones de respuesta de voz interactiva.

La integración VoiceXML de OpenScape Contact Center es compatible con las siguientes plataformas de comunicaciones:

- OpenScape Voice
- OpenScape 4000 o HiPath 4000

### **2.1 Instalación de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center**

La integración VoiceXML de OpenScape Contact Center se distribuye con el paquete de componentes web que se suministra en el DVD de OpenScape Contact Center.

Para obtener instrucciones detalladas sobre cómo configurar y probar los archivos de componentes web en la máquina servidor web corporativa para hacer posible la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center, consulte el *Manual de Administración del Sistema*.

## 2.2 Ventajas de la integración de VoiceXML

La integración de VoiceXML en OpenScape Contact Center proporciona, como alternativa a la API IVR patentada existente, una interfaz VoiceXML que facilita la integración entre las sistemas IVR de otros fabricantes y OpenScape Contact Center. Por ejemplo, es posible diseñar una IVR que ofrezca a los llamantes funciones de autoservicio y la capacidad de transferirse a un usuario. Según lo que seleccione el llamante (por ejemplo, una pregunta sobre facturación), la IVR puede transmitir la llamada a OpenScape Contact Center utilizando la interfaz VoiceXML. A continuación, OpenScape Contact Center enrutará la llamada al usuario más adecuado del centro de contactos.

Esta integración aporta las siguientes ventajas fundamentales a los clientes de OpenScape Contact Center:

- Flexibilidad para aprovechar un solo servidor web corporativo o utilizar servidores especiales para las características de integración web y VoiceXML
- Posibilidad de integración con OpenScape Contact Center en un entorno de sistemas heterogéneos
- Ampliación del alcance de integración para admitir sistemas IVR patentadas y estándar

El diagrama siguiente ilustra la topología de integración de VoiceXML.

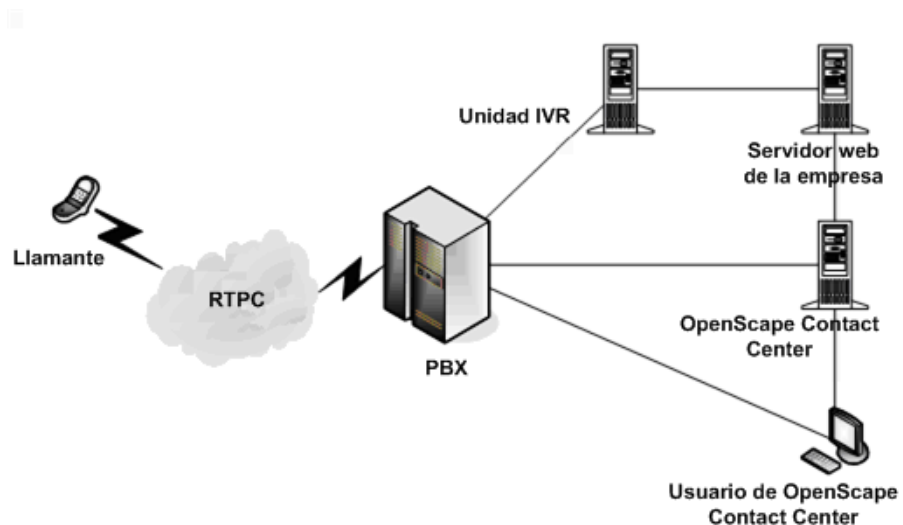


Figura 1 Topología de integración de VoiceXML

---

**NOTA:** Para consultar la lista de plataformas admitidas para el servidor web corporativo, consulte el *Manual de Administración del Sistema*.

---

## 3 Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

Este capítulo describe los distintos aspectos de VoiceXML que puede utilizar para averiguar mejor los requisitos de sus clientes. Estas situaciones son las siguientes:

- Retención en IVR
- Retención en cola de espera

### 3.1 Configuración de retención en IVR

La configuración de retención en IVR puede utilizarse con un sistema IVR para retener una llamada en cola de espera hasta que pueda enrutarse a un usuario.

---

**NOTA:** La configuración de retención en IVR mantiene ocupada la extensión IVR e impide temporalmente al sistema IVR procesar llamadas entrantes hasta que la llamada en cola se enruta a un usuario, por lo que hay que modificar la configuración de retención en IVR para que incluya más extensiones IVR.

---

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Configuración de retención en IVR

El diagrama siguiente muestra el flujo de llamadas en la configuración de retención en IVR. Consulte los pasos numerados en el texto que sigue al diagrama de flujo de llamadas.

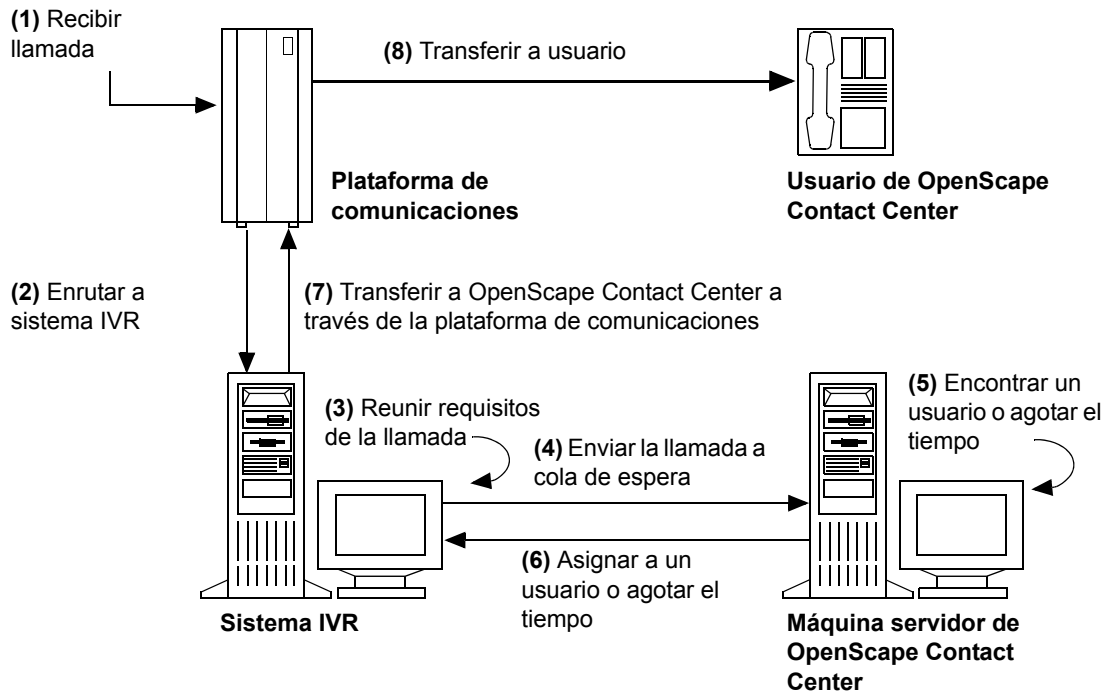


Figura 2 Flujo de llamadas para la configuración de la retención en IVR

1. Llega una llamada nueva.
  2. La llamada se enruta inmediatamente a un sistema IVR.
  3. El sistema IVR capta del llamante información sobre el propósito de la llamada y después utiliza esta información para identificar los parámetros de enrutamiento de la llamada, incluida la cola de espera.
  4. El sistema IVR envía a OpenScape Contact Center una solicitud de envío de llamada a cola de espera. A continuación, el servidor de enrutamiento busca el mejor usuario disponible para procesar la llamada.
  5. A continuación, OpenScape Contact Center realiza una de estas acciones:
    - Asigna la llamada al mejor usuario disponible
    - Reserva la llamada a un usuario específico (optativo)
- Si la llamada no puede asignarse a un usuario al finalizar el último paso de la cola de espera, se enruta a una extensión tiempo agotado.
6. El sistema IVR consulta el estado de la llamada. Si la llamada agota su tiempo, el sistema IVR hará una de las siguientes acciones:
    - Transferir la llamada a un número predefinido especificado en el script de la IVR.

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Configuración de retención en cola de espera

- Solicitar al cliente información adicional y utilizar los parámetros de enrutamiento para volver a enviar la llamada a cola de espera. En ese momento se repite el proceso de asignar la llamada a un usuario.
7. Si la llamada se ha asignado a un usuario, el sistema IVR la transfiere al número de transferencia devuelto.
  8. OpenScape Contact Center transfiere la llamada al usuario asignado.

---

**NOTA:** Cuando esté conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, si la transferencia falla y la llamada se vuelve a conectar al sistema IVR, la aplicación IVR deberá procesarla como una llamada nueva.

---

## 3.2 Configuración de retención en cola de espera

La configuración de retención en cola de espera puede utilizarse con un sistema IVR para transferir las llamadas a un grupo ACD/MLHG de OpenScape Contact Center en la plataforma de comunicaciones, donde esperan a que haya usuarios aptos disponibles para procesarlas.

Cuando queda un usuario disponible, OpenScape Contact Center desvía la llamada del grupo ACD/MLHG de OpenScape Contact Center al usuario. La configuración de retención en cola de espera deja libres las extensiones IVR para llamadas entrantes transfiriendo las llamadas a la plataforma de comunicaciones mientras el servidor de enrutamiento busca usuarios disponibles.

Esta configuración reduce los requisitos de extensiones IVR, de forma que el sistema IVR pueda procesar un mayor número de llamadas entrantes.

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Configuración de retención en cola de espera

El diagrama siguiente muestra el flujo de llamadas para la configuración de retención en cola de espera. Consulte los pasos numerados en el texto que sigue al diagrama de flujo de llamadas.

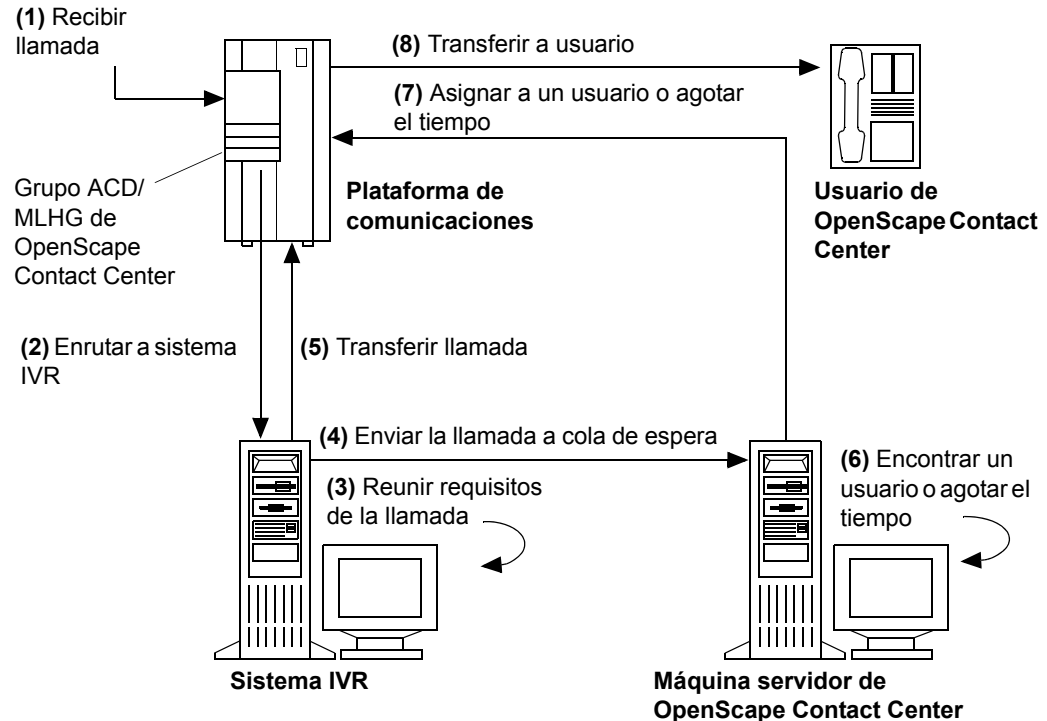


Figura 3 Flujo de llamadas de la configuración de retención en cola de espera

1. Llega una llamada nueva.
2. La llamada se enruta inmediatamente a un sistema IVR.
3. El sistema IVR capta del llamante información sobre el propósito de la llamada y después utiliza esta información para identificar los parámetros de enrutamiento de la llamada, incluida la cola de espera.
4. El sistema IVR envía a OpenScape Contact Center una solicitud de envío de llamada a cola de espera. A continuación, el servidor de enrutamiento busca el mejor usuario disponible para procesar la llamada.
5. En ese momento, el sistema IVR transfiere la llamada a un número de tránsito y después a un grupo ACD/MLHG de OpenScape Contact Center.
6. A continuación, OpenScape Contact Center realiza una de estas acciones:
  - Asigna la llamada al mejor usuario disponible
  - Reserva la llamada a un usuario específico (optativo)

Si la llamada no puede asignarse a un usuario al finalizar el último paso de la cola de espera, se enruta a una extensión tiempo agotado.

7. La llamada se asigna a un usuario concreto o a un destino de tiempo agotado.
8. La llamada se transfiere al usuario asignado.

---

**NOTA:** Cuando esté conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, si la transferencia falla y la llamada se vuelve a conectar al sistema IVR, la aplicación IVR deberá procesarla como una llamada nueva.

---

### 3.3 Creación de un script de IVR

Un script de IVR personalizado recopila información de los clientes, proporciona funciones de gestión de llamadas y activa los subdiálogos VoiceXML suministrados con OpenScape Contact Center.

Los subdiálogos VoiceXML los proporcionan los archivos de VoiceXML y el servlet **hppcwis** (Tomcat) o **hppcwis.dll** (IIS), que están instalados en el servidor web corporativo.

### 3.4 Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

OpenScape Contact Center utiliza los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center para facilitar la integración con recursos de IVR.

Deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

- OpenScape Contact Center recibe una notificación con los números ANI y DNIS cuando la llamada llega al sistema IVR.
- OpenScape Contact Center y el sistema IVR deben coordinarse para transferir la llamada del sistema IVR a OpenScape Contact Center.
- Las llamadas que salen del sistema IVR y que se han desconectado o transferido precisan el subdiálogo Terminate, que implica la desconexión de la llamada, para notificarlo a OpenScape Contact Center.

El sistema IVR debe suministrar a OpenScape Contact Center los números ANI y DNIS de la llamada. El sistema IVR puede obtener esta información a través del protocolo de enlace troncal de la plataforma de comunicaciones, por ejemplo, RDSI (Red Digital de Servicios Integrados). El subdiálogo Initialize establece localmente los números ANI y DNIS antes de que esta información se envíe a OpenScape Contact Center. Este subdiálogo debe activarse lo antes posible una vez que el sistema IVR comience a procesar la llamada entrante.

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

Un número de tránsito IVR es un número piloto utilizado para la integración con un sistema IVR. Si utiliza la integración de VoiceXML de OpenScape Contact Center, es preciso un conjunto de números de tránsito IVR para transferir y llevar un seguimiento de las llamadas del sistema IVR a OpenScape Contact Center. Dependiendo del tipo de plataforma de comunicaciones que se utilice, OpenScape Contact Center emplea un número de tránsito IVR para enrutar llamadas de este modo:

- En la plataforma de comunicaciones OpenScape 4000 o HiPath 4000, el número de tránsito IVR enruta las llamadas a un grupo de control de enrutamiento de OpenScape Contact Center.
- En la plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, el número de tránsito IVR enruta las llamadas a un grupo de salto de OpenScape Contact Center.

El número de tránsito es necesario para hacer el seguimiento de la llamada de la IVR una vez transferida a OpenScape Contact Center.

OpenScape Contact Center mantiene un conjunto de números de tránsito que sólo se utilizan para transferir llamadas de IVR a OpenScape Contact Center. El sistema IVR solicita a OpenScape Contact Center un número de tránsito único utilizando para ello el subdiálogo GetTransitNumber. Tras recibir el número de tránsito, el sistema IVR debe transferir la llamada inmediatamente. Cuando la llamada llega al GCE/cola de espera ACD/MLHG de OpenScape Contact Center, éste la identifica por su número de tránsito y puede asociar la información de la llamada recibida anteriormente del sistema IVR con la llamada entrante. Entonces, el número de tránsito queda disponible para utilizarse con otra llamada IVR.

---

**NOTA:** En caso de que haya un error o se agote el tiempo, el sistema IVR podrá optar por transferir la llamada a un dispositivo que no sea de OpenScape Contact Center (como un buzón de voz o Xpressions), en cuyo caso no será necesario activar GetTransitNumber.

---

El subdiálogo GetTransitNumber puede utilizarse de forma diferente, dependiendo de si la plataforma de comunicaciones emplea retención en cola de espera o retención en IVR:

- **Retención en cola de espera:** se activará inmediatamente GetTransitNumber antes de transferir la llamada al GCE/cola de espera ACD/MLHG de OpenScape Contact Center, lo que suele suceder poco después de que la llamada se envíe a cola de espera. OpenScape Contact Center buscará a continuación un usuario y desviará la llamada hacia él.
- **Retención en IVR:** antes de transferir la llamada, debe activarse de inmediato GetTransitNumber. La llamada se transfiere de todos modos al GCE/cola de espera ACD/MLHG de OpenScape Contact Center con un número de tránsito. Con retención en IVR, esto suele suceder poco después

de que el subdiálogo QueryCallStatus devuelva el estado de llamada "Pendiente" o "No contestada". Tras transferir la llamada al GCE/cola de espera ACD/MLHG de OpenScape Contact Center, OpenScape Contact Center desvía inmediatamente la llamada al usuario asignado o al número de tiempo agotado designado.

Si se solicita un número de tránsito y el sistema IVR no puede transferir la llamada inmediatamente, es preciso activar el subdiálogo ReleaseTransitNumber. De esta forma, el número de tránsito queda disponible para otra llamada. Antes de intentar transferir la llamada a OpenScape Contact Center de nuevo, debe activarse otra vez el subdiálogo GetTransitNumber para obtener un nuevo número de tránsito.

Si una llamada en un sistema IVR se desconecta (ya la haga un sistema IVR o la abandone el llamante) o se transfiere a un número que no sea de tránsito, se emplea el subdiálogo Terminate para notificarlo a OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** El subdiálogo Terminate debe añadirse a la rama "Colgar teléfono" del sistema IVR y, si es necesario, integrarse en otros procedimientos de gestión de errores. De lo contrario, las estadísticas no serán precisas, ya que OpenScape Contact Center no sabrá cuándo terminó esa llamada.

---

### 3.4.1 Escritura de scripts de IVR para la configuración de retención en IVR

Sugerencia de flujo de una secuencia IVR para la configuración de Retención en IVR.

1. Prepare la información ANI y DNIS sobre la llamada.
2. Inicialice la conexión entre el sistema IVR y OpenScape Contact Center.
3. Compruebe el estado del sistema para asegurarse de que el servidor de enrutamiento está disponible.
4. Identifique la cola de espera utilizando el script de IVR. Por ejemplo, puede asignar una cola a la llamada basándose en una combinación de información ANI sobre la llamada y de selección del cliente.
5. Envíe la llamada a cola de espera utilizando el subdiálogo Enqueue. Compruebe que los parámetros especifican que el sistema IVR retendrá la llamada hasta que sea asignada a un usuario, utilizando para ello la configuración de retención en IVR. Esto notifica al servidor de enrutamiento que el sistema IVR transferirá la llamada una vez asignada.

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

6. Compruebe regularmente el estado de la llamada en cola de espera (por ejemplo, después de cada acción o activación de subdiálogo IVR) y adopte la acción más adecuada según los resultados:
  - Si la llamada se asigna, solicite un número de tránsito de OpenScape Contact Center y transfiera la llamada al número de tránsito.
  - En caso contrario, si ha agotado su tiempo o hay un error, transfiera la llamada al número predefinido definido en el script de IVR.

---

**NOTA:** Cuando una llamada se envía satisfactoriamente a cola de espera, el script de IVR debe comprobar regularmente el estado de la llamada mediante el subdiálogo QueryCallStatus, así como las condiciones en que ha sido procesada, tales como si hay errores de envío a cola o llamadas con el tiempo agotado. En estos casos, el script de IVR puede transferir la llamada a una extensión que no pertenezca a OpenScape Contact Center, o bien enviarla a una cola de espera con distintos parámetros.

---

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

El siguiente diagrama muestra un ejemplo de script de IVR para la configuración de retención en IVR.

**Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center**  
Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

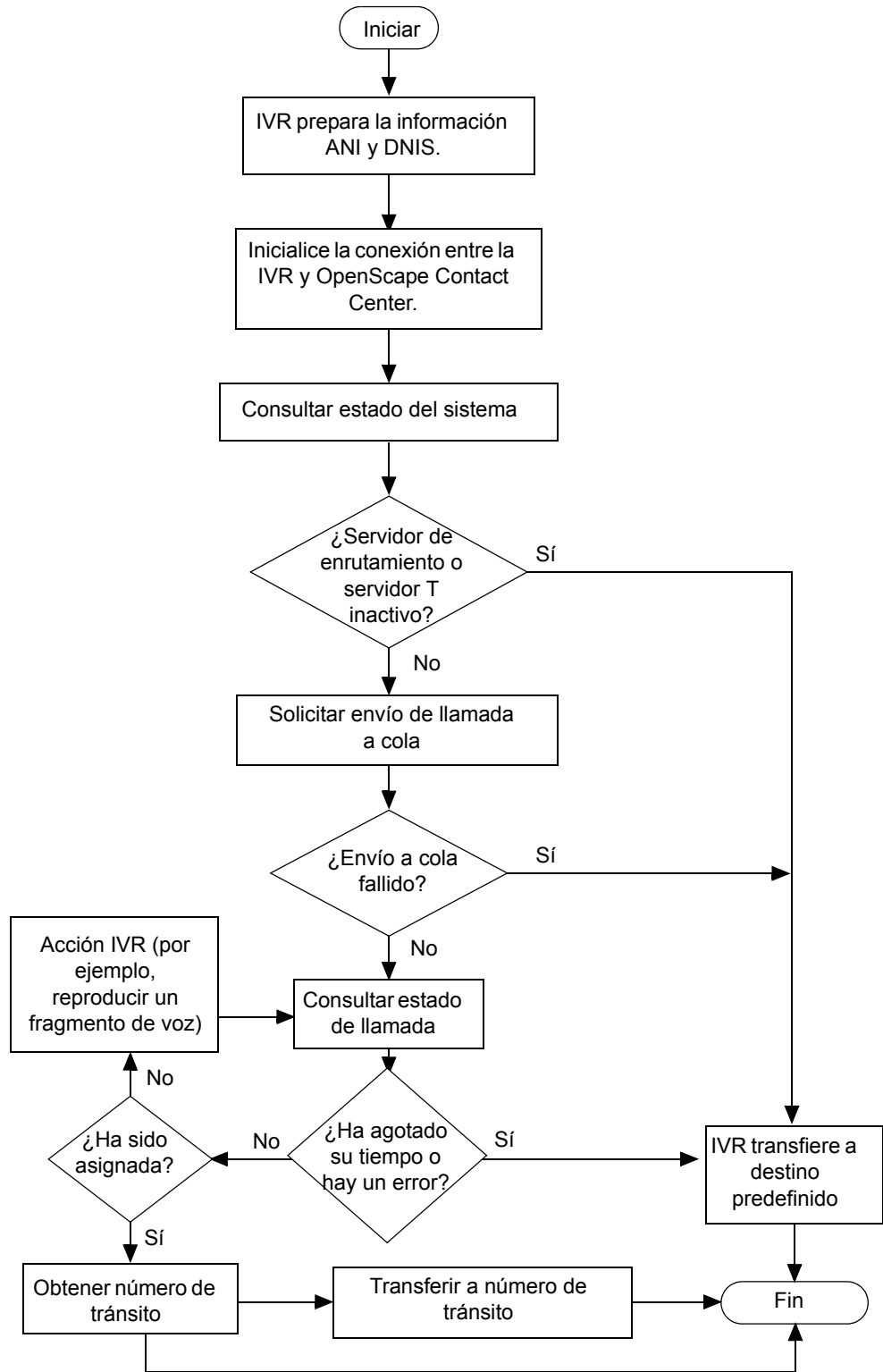


Figura 4 Ejemplo de diagrama de flujo para un script de IVR en la configuración de retención en IVR

### **3.4.2 Escritura de scripts de IVR para la configuración de retención en cola de espera**

Sugerencia de flujo para una secuencia IVR personalizada para la configuración de retención en cola de espera:

1. Prepare la información ANI y DNIS sobre la llamada.
2. Inicialice la conexión entre el sistema IVR y OpenScape Contact Center.
3. Compruebe el estado del sistema para asegurarse de que el servidor de enrutamiento está disponible.
4. Identifique la cola de espera utilizando el script de IVR. Por ejemplo, puede asignar una cola a la llamada basándose en una combinación de información ANI y de selecciones realizadas por el cliente.
5. Envíe la llamada a cola de espera con el subdiálogo Enqueue. Asegúrese de que los parámetros especifican la configuración de retención en cola de espera.
6. Solicite un número de tránsito de OpenScape Contact Center. Transfiera la llamada al número de tránsito, este número será después colocado en un grupo ACD/MLHG de OpenScape Contact Center. OpenScape Contact Center retiene automáticamente la llamada en el grupo ACD/MLHG hasta que se asigna a un usuario.

## Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Subdiálogos VoiceXML para sistemas IVR

El siguiente diagrama muestra un ejemplo de script de IVR para la configuración de retención en cola de espera.

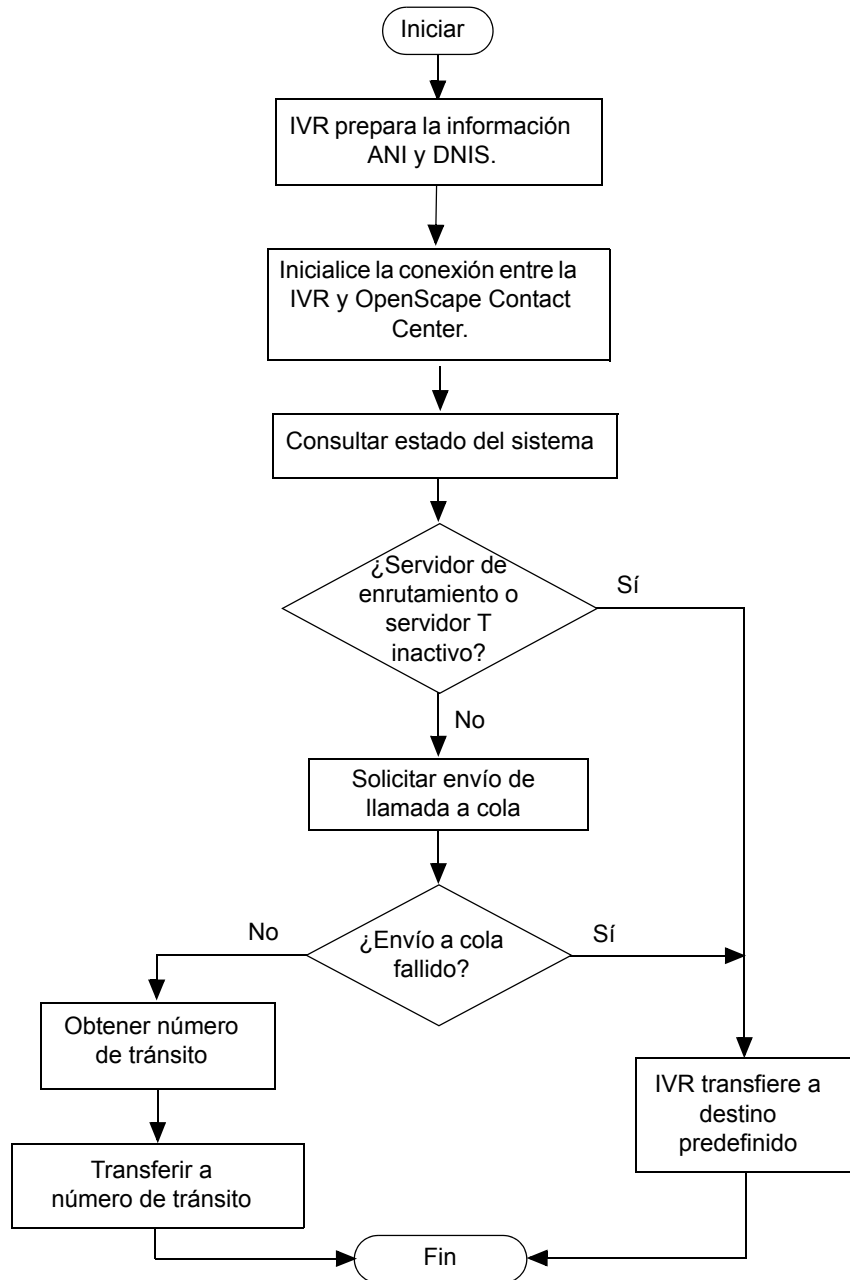


Figura 5 Ejemplo de diagrama de flujo de un script de IVR para la configuración de retención en cola de espera

---

**NOTA:** Cuando esté conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice, debe asegurarse de que la llamada se transfiere al grupo de salto con música de retención.

---

## 3.5 Utilización de un sistema IVR en un entorno multiempresa

En entornos multiempresa, los recursos de IVR son recursos del nivel del sistema compartidos entre varias unidades de negocio.

Si va a instalar una aplicación IVR de entrada en un entorno multiempresa, el sistema IVR debe contener la lógica necesaria para reconocer unidades de negocio.

Por ejemplo:

- El sistema IVR debe determinar a qué unidad de negocio enrutará una llamada IVR.
- Cuando un sistema IVR envía una llamada a una cola de espera del sistema OpenScape Contact Center, la aplicación debe enviarla a la unidad de negocio correcta.
- En entornos de retención en cola de espera, el sistema IVR debe conocer el número piloto correcto de cada unidad de negocio y transferir la llamada a la unidad de negocio correcta.

En entornos multiempresa se proporcionan dos subdiálogos VoiceXML:

- Subdiálogo GetBusinessUnit: recupera la unidad de negocio de una llamada especificada. Para más información, consulte [Sección 4.5, "GetBusinessUnit"](#), en pág. 34.
- Subdiálogo SetBusinessUnit: define la unidad de negocio de una llamada especificada. El subdiálogo SetBusinessUnit sólo puede activarse una vez por cada llamada IVR. Para más información, consulte [Sección 4.15, "SetBusinessUnit"](#), en pág. 61.

---

**NOTA:** En un entorno multiempresa, el subdiálogo SetBusinessUnit debe activarse antes de invocar los siguientes subdiálogos: CreateCallback, Enqueue.

---

En el subdiálogo QueryQueueStatistics puede especificarse un parámetro BusinessUnitName para indicar la unidad de negocio a la que pertenece una cola de espera. En un entorno que no sea multiempresa, el parámetro BusinessUnitName no tiene validez.

## **Configuración de la integración VoiceXML de OpenScape Contact Center**

Utilización de un sistema IVR en un entorno multiempresa

## 4 Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

Este capítulo describe cómo utilizar los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center e incluye ejemplos de cómo crear scripts de IVR.

---

**NOTA:** En todos los subdiálogos hay implícito un parámetro de salida de código de error.

---

El siguiente código es aplicable a las subsecciones **Sintaxis** y **Ejemplo** de todos los subdiálogos:

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

donde

- *<hostname>* es el nombre del host
- *<VirtualPath>* es la ruta al directorio virtual creado en el servidor web corporativo.

### 4.1 CreateCallback

El subdiálogo CreateCallback intenta crear una devolución de llamada en el servidor de devolución de llamada. Un sistema IVR puede indicar si, cuando haya un agente disponible, debe devolverse la llamada al cliente. Este subdiálogo admite un máximo de 1.000 bytes de datos de contacto.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. En entornos multiempresa, también debe activar el subdiálogo SetBusinessUnit antes de invocar este subdiálogo. Para obtener más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en pág. 40 y [Sección 4.15, "SetBusinessUnit"](#), en pág. 61.

---

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### CreateCallback

#### Sintaxis

```
<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>
```

#### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que desea crear una devolución de llamada.
QueueName	Entrada	32 caracteres	Cola de devoluciones de llamada que utilizar para la devolución.
Description (optativo)	Entrada	100 caracteres	Cadena que describe brevemente una llamada y que se muestra en la aplicación OpenScape Contact Center Client Desktop para que los usuarios puedan identificar la llamada.
TimeZoneOffset	Entrada	0 a +60*12 o 0 a -60*12	Diferencia en minutos entre la hora local del llamante y UTC (Coordinated Universal Time).
ContactName	Entrada	80 caracteres	Nombre del contacto.
CallbackID	Salida	17 caracteres	ID única para la devolución de la llamada creada.

Tabla 1 Parámetros del subdiálogo CreateCallback

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
Schedule1	Entrada	47 caracteres para el número de teléfono. 81 caracteres para toda la cadena.	Cadena que indica el número de teléfono donde se puede localizar al llamante y el periodo de tiempo (hora local del llamante) durante el que éste desea recibir devoluciones de llamada. El formato es: número de teléfono;mm/dd/aaaa;hh:mm;mm/dd/aaaa;hh:mm donde la primera fecha y hora (formato de 24 horas) indica la hora de inicio y la segunda indica la hora de finalización.
Schedule2 (optativo)	Entrada	47 caracteres para el número de teléfono. 81 caracteres para toda la cadena.	Cadena que indica el número de teléfono donde se puede localizar al llamante y el periodo de tiempo (hora local del llamante) durante el que éste desea recibir devoluciones de llamada. El formato es: número de teléfono;mm/dd/aaaa;hh:mm;mm/dd/aaaa;hh:mm donde la primera fecha y hora (formato de 24 horas) indica la hora de inicio y la segunda indica la hora de finalización.
Schedule3 (optativo)	Entrada	47 caracteres para el número de teléfono. 81 caracteres para toda la cadena.	Cadena que indica el número de teléfono donde se puede localizar al llamante y el periodo de tiempo (hora local del llamante) durante el que éste desea recibir devoluciones de llamada. El formato es: número de teléfono;mm/dd/aaaa;hh:mm;mm/dd/aaaa;hh:mm donde la primera fecha y hora (formato de 24 horas) indica la hora de inicio y la segunda indica la hora de finalización.

Tabla 1 Parámetros del subdiálogo CreateCallback

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 314** El nombre especificado no está definido o no coincide con el nombre de ninguna unidad de negocio de la base de datos. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- 953** La unidad de negocio no está definida para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- 1006** Está intentando crear una devolución de llamada duplicada.
- 1028** Una hora de la agenda no es válida.
- 1029** Ninguna de las agendas de devolución de llamada tiene horas en común con el horario de apertura del centro de contacto.
- 1031** Un número de teléfono de la solicitud está en la lista de números excluidos.
- 1040** Todas las agendas están caducadas.

- 1045 El nombre de la cola de devoluciones de llamada no es válido.
- 1047 La agenda contiene una fecha demasiado lejana en el futuro.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

En el siguiente ejemplo se solicita a OpenScape Contact Center que cree una devolución de llamada para la llamada actual (identificada por CallID) con "CBQueue" como cola de devoluciones.

```
<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>
```

Una vez creada la devolución de llamada, se devuelve la ID de la devolución de llamada.

### Formato del número de teléfono

El parámetro de número de teléfono debe introducirse en formato canónico, es decir:

+ [Código de país] Espacio [(Código de área) Espacio] N° Abonado [--Extensión]

El número de teléfono también puede ser una dirección de marcación obtenida de una plataforma de comunicaciones o como resultado de activar una función TAPI. Las siguientes cadenas son números telefónicos correctos:

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

Antes de enviar un número de teléfono al servidor T, el servidor de devolución de llamada elimina la extensión. Sólo se utiliza cuando la devolución de llamada se presenta en pantalla en las aplicaciones Client Desktop y Manager, para que, si es necesario, un usuario pueda marcar manualmente la extensión.

## 4.2 DeleteCallback

El subdiálogo DeleteCallback se utiliza para borrar una devolución de llamada existente creada con la función CreateCallback. Este subdiálogo toma como parámetro la ID de devolución de llamada (CallbackID) obtenida con el subdiálogo CreateCallback.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en [pág. 40](#).

---

### Sintaxis

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

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

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallbackID	Entrada	17 caracteres	ID de devolución de llamada (CallbackID) que ha devuelto una solicitud CreateCallback satisfactoria y que debe borrarse.

Tabla 2 Parámetros del subdiálogo DeleteCallback

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 1021** ID de devolución de llamada (CallbackID) no válida.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

```
<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

El subdiálogo Dequeue envía al servidor de enrutamiento una solicitud de retirar de cola de espera una llamada en particular. Si está utilizando la configuración de retención en IVR, puede utilizar el subdiálogo Dequeue para retirar una llamada de cola de espera con el fin de que el script de IVR la transfiera a una extensión o realice cualquier otra acción con ella.

Si el script de IVR permite que el llamante siga realizando elecciones una vez enviada la llamada a una cola de espera, se puede utilizar esta información adicional del llamante para cambiar el enrutamiento de su llamada. Por ejemplo, si el llamante espera demasiado tiempo en la cola, puede decidir dejar un mensaje de voz; entonces, el script de IVR puede retirar la llamada de la cola y transferirla a una extensión de buzón de voz.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40](#).

---

### Sintaxis

```
<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>
```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada que quiere retirar de la cola.

Tabla 3 Parámetros del subdiálogo Dequeue

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Dequeue

- 914 No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950 VoiceXML inactiva actualmente.
- 951 El servidor de enrutamiento no está operativo.
- Otros Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

El siguiente ejemplo envía una solicitud de retirar una llamada de cola de espera.

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

## 4.4 Enqueue

El subdiálogo Enqueue solicita que el servidor de enrutamiento envíe una llamada a cola de espera y busque el mejor usuario disponible para procesarla. Este subdiálogo transmite la información de enrutamiento de una llamada al servidor de enrutamiento, incluyendo la cola y la prioridad inicial de la llamada.

---

**NOTA:** Si desea asociar los datos de contacto a la llamada, debe definir estos parámetros antes de enviar la llamada a cola de espera.

---

Utilice este subdiálogo para enviar llamadas a cola de espera en la configuración de retención en IVR y de retención en cola de espera. En la configuración de retención en IVR, cuando una llamada se envía a cola de espera, el script de IVR debe comprobar, con el subdiálogo QueryCallStatus, si la llamada se ha asignado y después transferirla a la extensión del usuario. Una vez que la llamada se ha enviado a cola de espera en la configuración de retención en cola de espera, la llamada debe transferirse inmediatamente a un grupo ACD/MLHG de OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. En entornos multiempresa, también debe activar el subdiálogo SetBusinessUnit antes de invocar este subdiálogo. Para obtener más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en [pág. 40](#) y [Sección 4.15, "SetBusinessUnit"](#), en [pág. 61](#).

---

### Sintaxis

```
<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>
```

**Parámetros**

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada que quiere enviar a cola de espera.
IVRHold	Entrada	0 o 1	0: indica que la llamada se transferirá a un grupo ACD/MLHG en la configuración de retención en cola de espera. 1: indica que la llamada permanecerá en la extensión IVR a la espera de la configuración de retención en IVR.
QueueName	Entrada	32 caracteres	Nombre de la cola de espera de la llamada.
InitialPriority	Entrada	1 a 100	Especifica la prioridad de una llamada, donde 1 indica la mínima prioridad y 100 la máxima.
Description (optativo)	Entrada	100 caracteres	Cadena que describe brevemente una llamada y que se muestra en la aplicación OpenScape Contact Center Client Desktop para que los usuarios puedan identificar la llamada.
EstimatedWait	Salida	Mayor o igual que 0	Tiempo de espera estimado en segundos en esta cola de espera.
CallsInQueue	Salida	Mayor o igual que 0	Número de llamadas en espera en la cola de espera especificada.
AgentID (optativo)	Entrada	32 caracteres	Usuario para el que desea reservar la llamada.
AgentWait Time (opcional)	Entrada	32 caracteres	Tiempo máximo en segundos que puede esperar una llamada a un usuario reservado. Si se agota este tiempo, la llamada se envía a la cola de espera que especifica QueueName.

Tabla 4 Parámetros del subdiálogo Enqueue

**Códigos de error**

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 305** Este código indica un error desconocido (por ejemplo, error del usuario o inestabilidad del sistema).
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.

- 314** El nombre especificado no está definido o no coincide con el nombre de ninguna unidad de negocio de la base de datos. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 904** La ID de agente especificada no coincidió con la ID de ningún agente en la base de datos.
- 905** La cola especificada no coincidió con ningún nombre de col en la base de datos.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 951** El servidor de enrutamiento no está operativo.
- 953** La unidad de negocio no está definida para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

```
<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

---

**NOTA:** El subdiálogo GetBusinessUnit sólo puede utilizarse en entornos multiempresa.

---

El subdiálogo GetBusinessUnit recupera la unidad de negocio de la llamada especificada.

---

**NOTA:** Antes de activar estos subdiálogos, debe utilizar los subdiálogos Initialize y SetBusinessUnit. Para obtener más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en pág. 40 y [Sección 4.15, "SetBusinessUnit"](#), en pág. 61.

---

### Sintaxis

```
<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>
```

## Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que quiere recuperar la unidad de negocio.
BusinessUnit Name	Salida	32 caracteres	Nombre de la unidad de negocio de la llamada especificada.

Tabla 5 Parámetros del subdiálogo GetBusinessUnit

## Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 953** La unidad de negocio no está definida para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

## Ejemplo

El siguiente ejemplo recupera el nombre de la unidad de negocio de la CallID especificada.

```
<form id="hppcGetBusinessUnit">
  <var name="BUName"/>
  <subdialog name="HPPC_GetBusinessUnit"
    srcepr="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

El subdiálogo GetContactData recupera los datos de contacto de una determinada CallID. Si desea asociar los datos de contacto a la llamada, debe definirlos antes de enviar la llamada a cola de espera.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40.](#)

---

### Sintaxis

```
<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>
```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que quiere obtener los datos de contacto.
Key	Entrada	32 caracteres	Nombre clave del valor de los datos de contacto.
Value	Salida	128 caracteres	Valor devuelto para la clave.

Tabla 6 Parámetros del subdiálogo GetContactData

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 307** El nombre de clave del valor de datos de contacto no se ha definido antes de solicitar esta función.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

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

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### GetTransitNumber

```
<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

El subdiálogo GetTransitNumber solicita a OpenScape Contact Center un número de tránsito. El sistema IVR debe transferir la llamada al número de tránsito recibido en esta solicitud. El número de tránsito caduca si la llamada no se transfiere en 30 segundos. El número de tránsito queda entonces disponible para su uso en otra llamada.

---

**NOTA:** En retención en cola de espera, este subdiálogo se activa después de activarse el subdiálogo Enqueue. En retención en IVR, se activa tras recibir el estado Pendiente o No contestada con el subdiálogo QueryCallStatus.

---

### Sintaxis

```
<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>
```

## Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada que quiere enviar a cola de espera.
TransitNumber	Salida	80 caracteres	Número piloto que utilizará el IVR para transferir la llamada.

Tabla 7 Parámetros del subdiálogo GetTransitNumber

## Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 908** El servidor T no está disponible.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

## Ejemplo

```
<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"/>
    </if>
  </block>
</form>
```

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### Initialize

```
        </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

El subdiálogo Initialize inicializa la conexión con los servidores de OpenScape Contact Center y ha de activarse antes de todos los demás subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center. Este subdiálogo borra todos los números ANI y DNIS establecidos en esta extensión durante la llamada anterior. Por tanto, actívalo al principio del script de IVR y cerciúrese de que OpenScape Contact Center está operativo antes de enrutar llamadas.

### Sintaxis

```
<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>
```

## Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
UniqueID	Entrada	16 caracteres	Dispositivo asociado a la extensión IVR en la que se está ejecutando el script de IVR.
ANI (optativo)	Entrada	161 caracteres	Número ANI de la llamada. El servidor de estadísticas almacena este número en la base de datos de OpenScape Contact Center.
DNIS (optativo)	Entrada	161 caracteres	El número DNIS de la llamada. El servidor de estadísticas almacena este número en la base de datos de OpenScape Contact Center.
CallID	Salida	18 caracteres	CallID de la llamada actual.

Tabla 8 Parámetros del subdiálogo Initialize

## Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 908** El servidor T no está disponible.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

## Ejemplo

```
<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>
  </subdialog>
  <filled>
    <assign name="errCode" expr="HPPC_Initialize.ErrorCode"/>
    <assign name="Call_ID" expr="HPPC_Initialize.CallID"/>
  </filled>
</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

El subdiálogo QueryAgentStatus averigua el estado de un usuario asociado a un determinado dispositivo. Este subdiálogo devuelve el estado del usuario con un valor de cadena que depende de si el usuario está registrado o no. Debe especificar la ID de agente o el dispositivo. Si especifica la ID de contesta y el usuario está registrado, se indicarán el dispositivo y el estado. Si especifica el dispositivo y hay un usuario registrado en él, se indicarán la ID del agente y su estado.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar la función Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40](#).

---

### Sintaxis

```
<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>
```

**Parámetros**

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
AgentID	Entrada y Salida	8 caracteres	Cadena que identifica al usuario; estará vacía si se ha indicado el dispositivo.
Device	Entrada y Salida	16 caracteres	Extensión del usuario que desea consultar; estará vacía si se ha indicado la ID de agente (AgentID).
AgentStatus	Salida	Mayor que 0	Indica el estado de un usuario. 1 - Marcando 2 - Línea ocupada 3 - Sonando 4 - Hablando 5 - Línea en cola de espera 6 - Retención 7 - Consulta 8 - Fuera de servicio 9 - Disponible 10 - No disponible 11 - Actividad 12 - No registrado 13 - Desconocido 14 - Pendiente 15 - Procesamiento 16 - Tareas poscontacto

Tabla 9 Parámetros del subdiálogo QueryAgentStatus

**Códigos de error**

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 904** La ID de agente especificada no coincidió con la ID de ningún agente en la base de datos.
- 908** El servidor T no está disponible.
- 909** El dispositivo especificado no coincidió con ningún dispositivo en la base de datos.

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### QueryAgentStatus

- 914 No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950 VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

#### Ejemplo

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

## 4.10 QueryCallStatus

El subdiálogo QueryCallStatus consulta el estado de la llamada asociada a una ID de llamada (CallID) especificada. El parámetro Extension devuelve el destino al que debe transferirse la llamada en función de su estado (Pendiente o No contestada). Si el estado de la llamada es Desconectada, el sistema IVR debe desconectarla (en la configuración de retención en IVR).

Una vez enviada la llamada a cola de espera, active regularmente el subdiálogo QueryCallStatus para saber si el servidor de enrutamiento ya le ha asignado un usuario, momento en el cual el sistema IVR podrá transferirla. Para ello, el sistema IVR debe activar el subdiálogo GetTransitNumber. Después la llamada puede transferirse al número de tránsito. Para más información, consulte [Sección 4.7, "GetTransitNumber", en pág. 38](#).

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40](#).

---



---

**NOTA:** Cuando se utiliza el subdiálogo QueryCallStatus, la posición en la cola sólo se obtiene si el parámetro Timeout está definido en 0. Si el valor de este parámetro es superior a 0, el subdiálogo QueryCallStatus espera a que el estado cambie, pero no consulta la posición en la cola desde el servidor de enrutamiento. Para conseguir resultados óptimos, active el subdiálogo QueryCallStatus y especifique el valor 0 en Timeout para obtener la posición en la cola. A continuación, vuelva a activar el subdiálogo QueryCallStatus, especifique un valor superior a 0 en Timeout y espere a que cambie el estado.

---

### Sintaxis

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

#### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID que ha devuelto Initialize.
TimeOut	Entrada	Mayor o igual que 0	Tiempo (en milisegundos) empleado en esperar a que cambie el estado de una llamada en un determinado dispositivo. Si se especifica el valor cero (0) indica una consulta inmediata sobre el estado actual.
PositionInQ	Salida	Mayor o igual que 0	Posición la llamada en la cola que devuelve el servidor de enrutamiento si el parámetro TimeOut esté definido en 0.

Tabla 10 Parámetros del subdiálogo QueryCallStatus

#### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** La llamada está en reposo.
- 1** La llamada se encuentra en estado En cola de espera. En tal caso, continúe comprobando el estado de la llamada.
- 2** La llamada se encuentra en estado Pendiente. En este caso, transfiera la llamada al número de tránsito de OpenScape Contact Center.
- 3** La llamada se encuentra en estado No contestada. En este caso, transfiera la llamada al número de tránsito de OpenScape Contact Center o a otra extensión de tiempo agotado.
- 4** Se ha producido un error. En este caso, transfiera la llamada a una extensión que no pertenezca a OpenScape Contact Center.
- 5** La llamada debe ser desconectada.
- 6** La llamada debe transferirse al número de tránsito de OpenScape Contact Center.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 951** El servidor de enrutamiento no está operativo.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

```
<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"/>
    <!-- TimeOut in 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

El subdiálogo QueryQueueStatistics determina el número de llamadas en cola de espera, el tiempo de espera estimado para una llamada, el tiempo medio de espera en la cola, el tiempo que la llamada más antigua ha estado en la cola y el nivel de servicio de la cola especificada.

Estos cálculos parten del supuesto de que la llamada se enviará inmediatamente a la cola del servidor de enrutamiento, al margen de si la llamada se ha enviado a cola de espera. Debe activar QueryQueueStatistics antes de utilizar Enqueue para garantizar una respuesta precisa del servidor de enrutamiento.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar la función Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en [pág. 40](#).

---

**Sintaxis**

```
<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>
```

**Parámetros**

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
QueueName	Entrada	32 caracteres	Cola de espera para la que se realiza la consulta.
CallsInQueue	Salida	Mayor o igual que 0	Número de llamadas en espera en la cola de espera especificada.
EstimatedWait	Salida	Mayor o igual que 0	Tiempo de espera estimado en segundos en la cola especificada.
AverageWait	Salida	Mayor o igual que 0	Tiempo medio de espera en segundos en la cola especificada.
OldestCallInQueue	Salida	Mayor o igual que 0	Tiempo en segundos que la llamada más antigua ha permanecido en la cola de espera.
ServiceLevel	Salida	0 – 100	Nivel de servicio de la cola de espera especificada.
BusinessUnit Name (optativo)	Entrada	32 caracteres	Nombre de la unidad de negocio de la cola de espera especificada. Este parámetro es necesario en entornos multiempresa y no tiene validez en entornos que no lo son.

Tabla 11 Parámetros del subdiálogo QueryQueueStatistics

#### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 314** El nombre especificado no está definido o no coincide con el nombre de ninguna unidad de negocio de la base de datos. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- 905** La cola especificada no coincidió con ningún nombre de col en la base de datos.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 951** El servidor de enrutamiento no está operativo.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

#### Ejemplo

```
<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"/>
  </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)"/>
</form>
```

```

        <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

El subdiálogo QueryRoutingInfo envía una solicitud para determinar la información de enrutamiento de una llamada. La consulta se basa en información recopilada y presentada por el sistema IVR como parte de una solicitud de enrutamiento de OpenScape Contact Center.

En función del resultado de la consulta, deberá enviar la llamada a cola de espera, desconectarla o transferirla.

Si en un flujo de trabajo se encuentra un componente Transferir, el código de retorno es 2. El destino de transferencia devuelto puede estar en formato canónico, dependiendo de cómo esté configurado el componente. En tal caso, si desea transferir la llamada a este destino utilizando únicamente una transferencia de gancho flash u otro mecanismo de transferencia interno de la IVR, deberá convertir el número correctamente. Si desea transferir la llamada con la API IVR, el análisis lo realizará directamente OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40](#).

---

---

**NOTA:** Si desea que los valores de los datos de contacto se tomen en cuenta en la decisión de enrutamiento, antes de activar este subdiálogo deberá indicar dichos valores utilizando la función SetContactData. Para conservar los valores originales de los datos de contacto, deberá copiar y restablecer los valores antes de activar el subdiálogo Enqueue. Para más información, consulte [Sección 4.16, "SetContactData", en pág. 63](#).

---

### Sintaxis

```
<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>

```

**Parámetros**

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que desea obtener la información pertinente de enrutamiento.
Destination	Salida	80 caracteres	Código de retorno 0: cola de espera a la que debe enviarse la llamada. Código de retorno 1: la llamada debe desconectarse. Código de retorno 2: destino al que debe transferirse la llamada.
AgentID	Salida	8 caracteres	Devuelve la ID del usuario al que debe reservarse la llamada para su procesamiento. Si no se devuelve AgentID, utilice el subdiálogo Enqueue.  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.
AgentWaitTime	Salida	Mayor que 0	Devuelve en segundos el tiempo máximo que debe esperar el llamante a un usuario reservado antes de que la llamada se libere y se dirija a la cola especificada. Esto sólo es válido si se ha devuelto la ID de agente (AgentID).  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.
Descripción	Salida	100 caracteres	Describe la llamada que aparece en la pantalla de la aplicación OpenScape Contact Center Client Desktop, para que los usuarios puedan identificarla.  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.

Tabla 12

Parámetros del subdiálogo QueryRoutingInfo

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
InitialPriority	Salida	1 a 100	Especifica la prioridad que debe darse a la llamada con respecto a las demás llamadas en cola de espera en el servidor de enrutamiento, incluidas las asociadas a la misma cola de espera que la llamada actual. El valor predefinido es 1.  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.
EstimatedWait	Salida	Mayor o igual que 0	Devuelve en segundos el tiempo de espera estimado para la cola de espera especificada.  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.
CallsInQueue	Salida	Mayor o igual que 0	Devuelve el número de llamadas en espera en la cola especificada.  <b>Nota:</b> válido únicamente si el código de error es 0.

Tabla 12. **Códigos de error** Parámetros del subdiálogo QueryRoutingInfo

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio. Indica que la llamada debe enviarse a cola de espera con la información devuelta.
- 1** Satisfactorio. Indica que la llamada debe desconectarse.
- 2** Satisfactorio. Indica que la llamada debe transferirse al destino devuelto.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 951** El servidor de enrutamiento no está operativo.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

En el ejemplo siguiente, se consulta la información de enrutamiento al servidor de enrutamiento.

```
<form id="hppcQueryRoutingInfo">
  <var name="m_ExpectedWait"/>
```

```

<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>
    <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

El subdiálogo QuerySystemStatus determina el estado del sistema. Este subdiálogo debe activarse para verificar el estado del sistema al inicio del script de IVR y antes de enviar una llamada a cola de espera.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar la función Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40](#).

---

### Sintaxis

```

<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>

```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
OverallStatus	Salida	0 o 1	0: indica que el sistema no está operativo. 1: indica que el sistema está operativo.
IndividualServer States	Salida	250 caracteres	Cadena que contiene cada nombre de servidor y su estado. Por ejemplo: nombre-servidor1=1; nombre-servidor2=2

Tabla 13

Parámetros del subdiálogo QuerySystemStatus

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
Entries	Salida	Mayor o igual que 0	Número de servidores en la cadena de estado.

Tabla 13 Parámetros del subdiálogo QuerySystemStatus

El script IVR debe analizar cada estado de servidor para averiguar el del servidor de enrutamiento y el servidor T. Si el estado del servidor de enrutamiento no es 1 o el del servidor T no es 8, la llamada deberá transferirse a un número ACD/MLHG que enrute las llamadas a un grupo ACD/MLHG de respaldo.

### Valores de estado

Los códigos siguientes indican el estado de varios servidores:

- 0 El servidor no funciona.
- 1 El servidor funciona.
- 2 El servidor está inactivo. Esto significa que el servidor de administración está operativo pero no ha recibido indicación del estado del servidor especificado.

Sólo el servidor T utiliza los siguientes códigos:

- 3 El servidor T no está operativo.
- 4 El servidor T se está apagando.
- 5 El servidor T está fuera de servicio porque no puede conectarse al proveedor CSTA.
- 6 El servidor T se está iniciando.
- 7 El servidor T se está inicializando.
- 8 El servidor T está operativo.
- 9 La plataforma de comunicaciones está sobrecargada y tiene problemas para ejecutar las solicitudes del servidor T.
- 10 El servidor T se está recuperando.

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0 Satisfactorio.
- 306 La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 400 Los recursos del sistema son insuficientes.
- 950 VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

```
<form id="hppcQuerySystemStatus">
  <var name="QSSOverallStatus"/>
```

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

### QuerySystemStatus

```
<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 overall status is <value
expr="QSSOverallStatus"/>. There are <value
expr="QSSEntries"/> entries in the returned status data.
see log for details.</prompt>
<log>HPPC Call ID is <value expr="Call_ID"/>:
QuerySystemStatus succeed. The overall status is <value
expr="QSSOverallStatus"/>. There are <value
expr="QSSEntries"/> entries in the returned status data as
follows <value expr="QSSServerState"/>.</log>
<else/>
<prompt>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

El subdiálogo ReleaseTransitNumber permite a las aplicaciones solicitar a OpenScape Contact Center que libere un número de tránsito para utilizarlo con otra llamada. Este subdiálogo debe activarse antes de que el número de tránsito caduque. Esto implica que el número de tránsito quedará disponible para otra llamada de OpenScape Contact Center.

El sistema IVR puede utilizar el subdiálogo ReleaseTransitNumber para informar al servidor T de que el número de tránsito ya no es necesario. La aplicación debe volver a activar el subdiálogo GetTransitNumber para solicitar un nuevo número de tránsito antes de intentar transferir la llamada a OpenScape Contact Center.

### Sintaxis

```
<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>
```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada actual.

Tabla 14 Parámetros del subdiálogo ReleaseTransitNumber

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 908** El servidor T no está disponible.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

#### Ejemplo

```
<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

---

**NOTA:** El subdiálogo SetBusinessUnit sólo puede utilizarse en entornos multiempresa.

---

El subdiálogo SetBusinessUnit establece la unidad de negocio de la llamada especificada.

---

**NOTA:** El subdiálogo SetBusinessUnit sólo puede activarse una vez por cada llamada IVR.

---

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en [pág. 40](#).

---

### Sintaxis

```
<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>
```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que quiere definir la unidad de negocio.
BusinessUnit Name	Entrada	32 caracteres	Nombre de la unidad de negocio de la llamada especificada.

Tabla 15

Parámetros del subdiálogo SetBusinessUnit

#### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 313** La función SetBusinessUnit ya se ha activado para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
- 908** El servidor T no está disponible.
- 914** No ha podido realizarse la operación VXML que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 955** La característica de multiempresa no dispone de licencia.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

#### Ejemplo

El siguiente ejemplo configura el nombre de la unidad de negocio de la llamada especificada.

```
<form id="hppcSetBusinessUnit">
  <subdialog name="HPPC_SetBusinessUnit"
    srcexpr="GetLink('SetBusinessUnit.vxml')">
    <param name="CallID" expr="Call_ID"/>
    <param name="BusinessUnitName" expr="m_BusinessUnitName"/>
    <filled>
      <assign name="errCode"
        expr="HPPC_SetBusinessUnit.ErrorCode"/>
    </filled>
  </subdialog>
  <block>
    <if cond="errCode == 0">
      <prompt cond="PlayWarnings==1">Set Business Unit
        succeed.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>: Set Business Unit <value expr =
          "m_BusinessUnitName"/> succeed.</log>
      <prompt>Your call is assigned to business unit <value expr
        = "m_BusinessUnitName"/>.</prompt>
    <else/>
      <prompt>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

El subdiálogo SetContactData establece los datos de contacto de una determinada CallID e incorpora la pareja clave/valor en caso de que no exista. Si desea que los datos de contacto estén disponibles para la llamada, debe definirlos antes de enviar la llamada a cola de espera.

---

**NOTA:** Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize"](#), en [pág. 40](#).

---

### Sintaxis

```

<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>

```

## Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que quiere definir los datos de contacto.
Key	Entrada	32 caracteres	Nombre clave del valor de los datos de contacto.
Value	Entrada	128 caracteres	Valor que va a definirse.

Tabla 16 Parámetros del subdiálogo SetContactData

## Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 908** El servidor T no está disponible. El servidor de enrutamiento ha intentado contactar con el servidor T pero no ha podido hacerlo por motivos desconocidos.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- 951** El servidor de enrutamiento no está operativo.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

## Ejemplo

```
<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"/>
  </if>
</block>
</form>

```

## 4.17 SetDisplay

El subdiálogo SetDisplay establece la pantalla de teléfono del primer usuario en contestar la llamada especificada.

---

**NOTA:** Este subdiálogo sólo está disponible en la plataforma de comunicaciones OpenScape 4000 o HiPath 4000. Antes de activar este subdiálogo, debe utilizar el subdiálogo Initialize. Para más información, consulte [Sección 4.8, "Initialize", en pág. 40.](#)

---

### Sintaxis

```

<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>

```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada para la que desea configurar la pantalla.
DisplayInfo	Entrada	240 caracteres	Cadena que aparece en la pantalla del dispositivo del usuario que contesta.

Tabla 17 Parámetros del subdiálogo SetDisplay

### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 908** El servidor T no está disponible.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

### Ejemplo

```
<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

El subdiálogo Terminate se encarga de la finalización y eliminación. Debe activarse cuando el sistema IVR haya terminado de utilizar las funciones VoiceXML de OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Si se ha activado el subdiálogo GetTransitNumber, antes de utilizar este subdiálogo debe activar el subdiálogo ReleaseTransitNumber.

---

### Sintaxis

```

<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>

```

### Parámetros

Nombre	Tipo	Margen	Descripción
CallID	Entrada	18 caracteres	CallID de la llamada que quiere terminar.
TermType	Entrada	0, 1 o 2	0: indica que la llamada ha terminado como resultado de un problema interno. 1: indica que la llamada se ha transferido fuera del ámbito. 2: indica que la llamada ha sido abandonada.

Tabla 18

Parámetros del subdiálogo Terminate

#### Códigos de error

Los códigos que devuelve habitualmente este subdiálogo son los siguientes:

- 0** Satisfactorio.
- 306** La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
- 308** No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
- 400** Los recursos del sistema son insuficientes.
- 914** No ha podido realizarse la operación que está intentando.
- 950** VoiceXML inactiva actualmente.
- Otros** Cualquier otro código indica error. Para más información sobre un código específico, consulte el [Capítulo 5, "Códigos de error"](#).

#### Ejemplo

```
<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>
    <else/>
      <prompt>Terminate failed. Error ID is <value
        expr="errCode"/>.</prompt>
      <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
        <value expr="Call_ID"/>. Terminate failed. Error ID is
        <value expr="errCode"/>.</log>
    </if>
  </block>
  <block>
    <prompt>Good bye.</prompt>
    <log>HPPC IVRID=<value expr="ivrCallID"/>, HPPC Call ID is
      <value expr="Call_ID"/>: IVR Call is finished</log>
  </block>
</form>
```

- `</form>`

## Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center

Terminate

## 5 Códigos de error

Este capítulo describe todos los códigos que devuelven los subdiálogos VoiceXML. Para obtener más información sobre cómo se relacionan estos códigos con cada subdiálogo, consulte el [Capítulo 4, "Utilización de los subdiálogos VoiceXML de OpenScape Contact Center"](#).

Código	Descripción
<b>0</b>	Satisfactorio.  QueryRoutingInfo: indica que la llamada debe enviarse a cola de espera con la información devuelta.
<b>1</b>	QueryCallStatus: indica que la llamada está en estado En cola de espera. En tal caso, continúe comprobando el estado de la llamada.  QueryRoutingInfo: indica que la llamada debe desconectarse.
<b>2</b>	QueryCallStatus: indica que la llamada está en estado Pendiente. En tal caso, transfiera la llamada al número de tránsito.  QueryRoutingInfo: indica que la llamada debe transferirse al destino devuelto.
<b>3</b>	QueryCallStatus: indica que la llamada está en estado No contestada. En tal caso, transfiera la llamada al número de tránsito o a otra extensión de tiempo agotado.
<b>4</b>	QueryCallStatus: indica que se ha producido un error. En este caso, transfiera la llamada a una extensión que no pertenezca a OpenScape Contact Center.
<b>5</b>	QueryCallStatus: indica que la llamada debe desconectarse.
<b>6</b>	QueryCallStatus: La llamada debe transferirse al número de tránsito de OpenScape Contact Center.
<b>0009</b>	La solicitud no ha podido realizarse debido a un error interno ocurrido en un servlet de un componente web.
<b>1003</b>	La solicitud no ha podido realizarse debido a un error de comunicación del socket entre el servidor IIS y el servidor de interacción web.
<b>-304</b>	No se ha activado la función Initialize antes de solicitar esta función. Debe utilizar Initialize al principio del script.
<b>-305</b>	Este código indica un error desconocido (por ejemplo, error del usuario o inestabilidad del sistema).
<b>-306</b>	La solicitud de función incluía un parámetro no válido. Uno o varios parámetros transmitidos por valor no eran del tipo correcto o contenían un valor incorrecto. Por ejemplo, se ha transmitido una cadena en lugar de un número entero.
<b>-307</b>	El nombre de clave del valor de datos de contacto no se ha definido antes de solicitar esta función.
<b>-308</b>	No se ha encontrado la CallID especificada. Para obtener la CallID debe activar Initialize.
<b>-311</b>	La función no admite llamadas de IVR no supervisadas.

Tabla 19

Códigos de error

## Códigos de error

Código	Descripción
-312	Secuencia de operaciones incorrecta; por ejemplo, SetCallInfo se activa después de QueryCallInfo).
-313	La función SetBusinessUnit ya se ha activado para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
-314	El nombre especificado no está definido o no coincide con el nombre de ninguna unidad de negocio de la base de datos. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
-400	Los recursos del sistema son insuficientes.
-701	La solicitud ha agotado su tiempo antes de haberse podido efectuar la función. Puede tratarse de una indicación de problemas en la red o de un servidor ocupado.
-801	Imposible conectar con uno de los servidores de OpenScape Contact Center. El nombre del servidor no es válido o el servidor no está operativo.
-901	No había información de estado disponible. El servidor de administración no está operativo pero el servidor de enrutamiento todavía está disponible. En este caso, se desconoce el estado de los demás servidores. Este error sólo lo devuelve la función QuerySystemStatus.
-903	No había ninguna llamada asociada con la ID de llamada (CallID) especificada. Asegúrese de que todas las extensiones IVR están representadas en la base de datos.
-904	La ID de agente especificada no coincidió con la ID de ningún agente en la base de datos.
-905	La cola especificada no coincidió con ningún nombre de cola en la base de datos.
-907	El servidor T no está disponible. Este error significa que el servidor de enrutamiento no ha podido enviar la llamada a cola de espera porque el servidor T no estaba disponible.
-908	El servidor T no está disponible.
-909	El dispositivo especificado no coincidió con ningún dispositivo en la base de datos.
-911	La función contenía datos que se han dañado por un motivo desconocido. Por lo tanto, la función no ha podido conectar con el servidor de enrutamiento. La función ha fallado.
-913	La función ha transmitido un "ToDevice" no válido.
-914	No ha podido realizarse la operación que está intentando.
-915	Imposible recuperar la cola de espera y otra información de enrutamiento basada en la opción de enrutamiento configurada en el sistema.
-916	El servidor de enrutamiento ha encontrado un error en la ejecución del flujo de trabajo.
-917	Error en la traducción de la TAPI.
-927	Todos los números de tránsito registrados están ocupados.
-928	No se ha asignado ningún número de tránsito a esta CallID.

Tabla 19

Códigos de error

Código	Descripción
-929	No se han configurado números de tránsito.
-950	VoiceXML inactiva actualmente.
-951	El servidor de enrutamiento no está operativo.
-953	La unidad de negocio no está definida para esta llamada. (Este error sólo se produce cuando OpenScape Contact Center está configurado como sistema multiempresa.)
-955	La característica de multiempresa no dispone de licencia.
-1006	Está intentando crear una devolución de llamada duplicada.
-1021	ID de devolución de llamada (CallbackID) no válida.
-1028	Una hora de la agenda no es válida.
-1029	Ninguna de las agendas de devolución de llamada tiene horas en común con el horario de apertura del centro de contacto.
-1031	Un número de teléfono de la solicitud está en la lista de números excluidos.
-1040	Todas las agendas están caducadas.
-1045	El nombre de la cola de devoluciones de llamada no es válido.
-1047	La agenda contiene una fecha demasiado lejana en el futuro.
53006	El servidor de interacción web no puede conectar con el servidor de telefonía.
53007	El servidor de interacción web no puede conectar con el servidor de enrutamiento.
53012	No hay suficiente memoria interna para realizar la acción solicitada. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53015	El servidor de interacción web ha perdido conectividad con el servidor web corporativo. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53018	El servidor de interacción web ha perdido conectividad con el servidor web corporativo. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53028	El servidor de interacción web no ha podido realizar la acción solicitada. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53503	El servidor de interacción web no ha podido realizar la acción solicitada. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53504	El servidor de interacción web no es compatible con la versión actual de la aplicación. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica.
53508	El servidor de interacción web no admite la acción solicitada.
53510	VoiceXML inactiva actualmente.
Otros	<p>Cualquier otro código negativo indica error. Si se devuelve otro código:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compruebe que todos los nombres de sitios, colas y usuarios (o números de ID) del script de IVR coinciden con los nombres (o números de ID) de la copia de producción de la base de datos de OpenScape Contact Center.</li> <li>• Asegúrese de que todos los recursos de la plataforma de comunicaciones se han introducido correctamente en la copia de producción de la base de datos de OpenScape Contact Center.</li> <li>• Contacte con el nivel superior de asistencia técnica.</li> </ul>

Tabla 19

Códigos de error



# Índice alfabético

## C

códigos de error 71  
códigos de retorno 71

## D

descripción general 7  
documentación  
    a quién está dirigida 5  
    convenciones de formato 5  
    enviar comentarios 6

## E

entorno multiempresa 21  
    función GetBusinessUnit 34  
    función SetBusinessUnit 61  
    subdiálogo GetBusinessUnit 34  
    subdiálogo SetBusinessUnit 61

## F

función CreateCallback 23  
función DeleteCallback 27  
función Dequeue 29  
función Enqueue 31  
función GetBusinessUnit 34  
función GetContactData 36  
función GetTransitNumber 38  
función Initialize 40  
función QueryAgentStatus 42  
función QueryCallStatus 45  
función QueryQueueStatistics 48  
función QueryRoutingInfo 52  
función QuerySystemStatus 56  
función ReleaseTransitNumber 59  
función SetBusinessUnit 61  
función SetContactData 63  
función SetDisplay 65  
funciones API IVR  
    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

## I

instalación 7

## R

retención en cola de espera  
    configuración 11  
    escribir scripts de IVR 19  
retención en IVR  
    configuración 9  
    escribir scripts de IVR 15

## S

scripts de IVR  
    escribir 13  
    retención en cola de espera 19  
    retención en IVR 15  
subdiálogo CreateCallback 23  
subdiálogo DeleteCallback 27  
subdiálogo Dequeue 29  
subdiálogo Enqueue 31  
subdiálogo GetBusinessUnit 34  
subdiálogo GetContactData 36  
subdiálogo GetTransitNumber 38  
subdiálogo Initialize 40  
subdiálogo QueryAgentStatus 42  
subdiálogo QueryCallStatus 45  
subdiálogo QueryQueueStatistics 48  
subdiálogo QueryRoutingInfo 52  
subdiálogo QuerySystemStatus 56  
subdiálogo ReleaseTransitNumber 59  
subdiálogo SetBusinessUnit 61  
subdiálogo SetContactData 63  
subdiálogo SetDisplay 65  
subdiálogo Terminate 67  
subdiálogos 13  
subdiálogos VoiceXML  
    CreateCallback 23  
    DeleteCallback 27  
    Dequeue 29

## Índice alfabético

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

ventajas 8

