**Manual de caídas del IVR Redeban**

**DATOS DILIGENCIADOS POR EL DESARROLLADOR**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha | Desarrollador | Descripción |
| 1.0.0 | 25/04/2022 | Brayan Feria | Crear un nuevo IVR donde el objetivo es lograr la identificación de clientes VIP diamante gestionadas mediante un asesor. |

Tabla de Contenido

[1. Acerca de este documento. 3](#_Toc102050108)

[1.1. Propósito 3](#_Toc102050109)

[2. Problemas que pueden surgir 4](#_Toc102050110)

[2.1 Errores en imprimir los logs. 4](#_Toc102050111)

[2.2 Intermitencia en reproducir los audios 6](#_Toc102050112)

[2.3 Error en reproducir audios de TPTools 8](#_Toc102050113)

[2.4 Error en consultar datos del cliente 11](#_Toc102050114)

[2.5 Error en la gramática de la solicitud de datos. 13](#_Toc102050115)

[3. A quién contactar. 15](#_Toc102050116)

# 1. Acerca de este documento.

## 1.1. Propósito

Este documento presenta una guía detallada de resolución para inconvenientes que puedan presentarse con la aplicación del proyecto de Redeban para el diagnóstico y resolución de problemas, se recomienda utilizar las siguientes herramientas:

* WinSCP SSH
* Notepadd++ (Cualquier editor de texto)

# 2. Problemas que pueden surgir

## 2.1 Errores en imprimir los logs.

Si se presentan inconvenientes con los niveles de log, con la impresión de logs y demás, verifique lo siguiente:

* Los niveles de log se configuran en los archivos ddlog4j.properties y ddrt.properties, los archivos pueden ser encontrados en la ruta que se muestra a continuación, una vez la aplicación sea desplegada.

/opt/[RUTA\_TOMCAT]/webapps/tpco\_ivr\_redeban/data

Para cambiar el nivel de logging en la aplicación, modifique el primer valor en las siguientes líneas del archivo ddlog4j.properties, la sintaxis es ***{nivel\_log}, {log4j\_appender}***

log4j.logger.Dialog.Designer.TraceWriter.tpco\_ivr\_redeban= debug, Ttpco\_ivr\_redeban

log4j.logger.Dialog.Designer.ReportWriter.tpco\_ivr\_redeban= debug, Rtpco\_ivr\_redeban

Los niveles válidos, de menor a mayor, son los que se muestran a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| Nivel | Descripción |
| FATAL | Solo se observará logs cuando la aplicación genere algún tipo de error no controlado |
| ERROR | Solo se observará logs cuando la aplicación genere algún tipo de error. |
| WARN | Solo se observará logs de advertencia |
| INFO | Nivel por default , los mensajes son a forma de información y diagnóstico inicial |
| DEBUG | Nivel para depuración de la aplicación y búsqueda de errores, debe ser activado  solo en caso de ser necesario, toda vez que la cantidad de logs es demasiada. |

También se puede realizar una configuración de los logs de la aplicación para que solo guarde x cantidad de archivos y x megas de peso.

log4j.appender.Ttpco\_ivr\_redeban.maxFileSize=10MB

log4j.appender.Ttpco\_ivr\_redeban.maxBackupIndex=10

**maxFileSize:** máximo de peso del archivo.

**maxBackupIndex:** cantidad de archivos que genera.

Puede activar o desactivar los logs independientemente de los niveles, por ejemplo, si desactiva el valor ***localapptrace=enabled***, por más que el nivel de logs en el archivo ***ddlog4j.properties*** se encuentre en DEBUG en los archivos de log ***(trace.log)*** no observará ningún trazado.

A continuación, se muestra una configuración estándar del archivo ***ddrt.properties*** y la descripción de cada uno de los campos:

showcaughtexceptions=disabled

showxmlroot=once

localddtrace=enabled

frameworkreporting=disabled

localapptrace=enabled

xmlrootinline=disabled

localsoaptrace=disabled

showxml=disabled

localreportlog=disabled

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Opción | Descripción | Valores |
| frameworkreporting | Genera reportes internos del framework para envío al EPM | {enabled, disabled} |
| localddtrace | Trazado interno del procesamiento que realiza el framework Orchestration Designer | {enabled, disabled} |
| localapptrace | Trazado configurado en la aplicación de IVR | {enabled, disabled} |
| localreportlog | Activa logs de reporte (report.log) para envío al EPM | {enabled, disabled} |
| showxml | Agrega a en los logs el XML generado por Orchestration Designer | {enabled, disabled} |
| showxmlroot | Agrega a en los logs el XML generado por el nodo AppRoot de la aplicación Orchestration Designer | {once, always, never} |
| showcaughtexceptions | Agrega impresión del Stack Trace de las excepcionas controladas. | {enabled, disabled} |

Los archivos de reporte y trazado, los puede encontrar en la ruta de la aplicación desplegada:

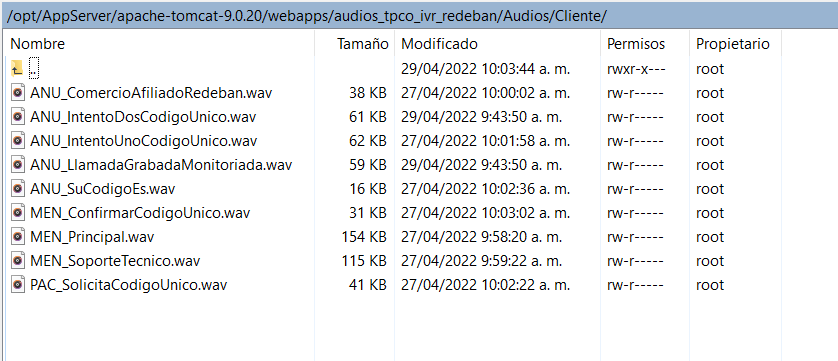
/opt/[RUTA\_TOMCAT]/webapps/tpco\_ivr\_redeban/data/log/trace.log

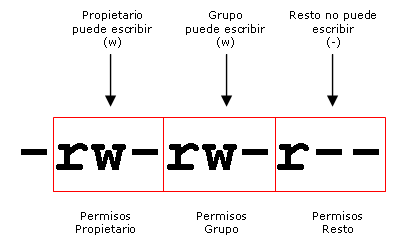
**Nota:** La ruta de la aplicación puede variar dependiendo del servidor

## 2.2 Intermitencia en reproducir los audios

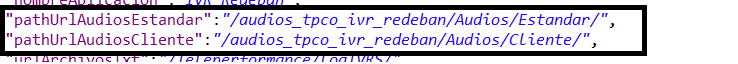
La aplicación puede estar desplegada en varios servidores, por ejemplo, en los servidores 10.151.230.203 y 10.151.230.204, se puede dar el caso donde no estén los audios actualizados o que no existan en los servidores, para esto puede sincronizarlos manualmente

* Ingrese a la maquina donde está seguro de que los audios están actualizados.
* Compruebe que tenga permisos de escritura en las carpetas de los audios como se evidencia en las siguientes imágenes y verifique que los audios estén todo correctamente.





Si los audios están todos correctamente, también puede ocurrir que la ruta de los audios en las variables iniciales ***VariablesIniciales.json*** no coincida con la ruta que está en el Tomcat.



Verifique en los Logs si los audios tengan la ruta correctamente.

* *http://[IP\_SERVIDOR]:[PUERTO]/[PATH\_AUDIOS]/NOMBRE\_AUDIOS.wav*
* *http://10.151.230.209:7080/audios\_tpco\_ivr\_redeban/Audios/Cliente/* *ANU\_Bienvenida.wav*

Por ejemplo, en el archivo ***Trace.log***:

24/04/2022 08:32:52:071 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Using SCESession D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban servlet : menPrincipal

24/04/2022 08:32:52:376 DEBUG - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.phrasesets.codFrases - hookGetPhrase - 95] URL audio reproducir: http://10.151.230.209:7080/audios\_tpco\_ivr\_redeban/Audios/Cliente/MEN\_Principal.wav

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Using SCESession D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban servlet : codPrincipal

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_confidence to complex: menPrincipal:confidence as [1]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_inputmode to complex: menPrincipal:inputmode as [dtmf]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_interpretation to complex: menPrincipal:interpretation as [2]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_noinputcount to complex: menPrincipal:noinputcount as [0]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_nomatchcount to complex: menPrincipal:nomatchcount as [0]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_utterance to complex: menPrincipal:utterance as [2]

24/04/2022 08:33:27:456 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : Storing :menPrincipal\_\_\_value to complex: menPrincipal:value as [2]

## 2.3 Error en reproducir audios de TPTools

Si el IVR no reproduce los audios de TPTools verifique que el consumo hacia el middleware responda correctamente, ingrese a los logs de la aplicación **tpco\_ivr\_redeban** y busque: “**Inicia consumo servicio GetAudios”**. Se deja en evidencia los siguientes ejemplos.

Ejecuta el servicio correctamente y retorna los audios registrados en TPTools.

24/04/2022 08:32:51:982 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.svlCargaAudios - servletImplementation - 51] Inicia consumo servicio GetAudios

24/04/2022 08:32:51:983 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 626] URL:https://desarrollo02.teleperformance.co/MiddlewareAudiosTPTools/api/Audios/GetAudios

24/04/2022 08:32:51:983 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 627] Request:{"TRANApplicationId":"1308"}

24/04/2022 08:32:52:010 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 658] StatusCode:200

24/04/2022 08:32:52:011 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 667] Response:{"audioText":[{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_INFO\_GENERAL","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaInfoGeneral.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de Información General","Active":"False","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaInfoGeneral.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_OPCION\_1","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaOpcion1.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción 1 del Menú Principal","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaOpcion1.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_OPCION\_2","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaOpcion2.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción 2 del Menú Principal","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaOpcion2.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_OPCION\_3","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaOpcion3.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción 3 del Menú Principal","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaOpcion3.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_OPCION\_4","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaOpcion4.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción 4 del Menú Principal","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaOpcion4.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_OPCION\_5","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaOpcion5.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción 5 del Menú Principal","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaOpcion5.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_MENU\_CAMBIADO","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"AudioMenuCambiado.wav","AudioDescription":"Informa cuando el Menú Principal ha cambiado de opciones","Active":"False","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/AudioMenuCambiado.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_MINIDATAFONO","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaMiniDatafono.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción Mini Datafono","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaMiniDatafono.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_DATAFONO","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaDatafono.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción Datafono","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaDatafono.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_LINK\_PAGOS","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaLinkPagos.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción Link Pagos","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaLinkPagos.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_CODIGO\_QR","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaCodigoQR.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción Código QR","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaCodigoQR.wav","CallingVDN":"0"},{"AssociatedCode1":"AUDIO\_EMERGENCIA\_SOLUCION\_WEB","AssociatedCode2":"NO","AssociatedCode3":"","AssociatedCode4":"","AssociatedCode5":"","AudioFile":"MensajeEmergenciaSolucionWeb.wav","AudioDescription":"Mensaje de emergencia de la opción Solución Web","Active":"True","AudioPath":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban","AudioURL":"http://desarrollo02.teleperformance.co/AudiotextosIVR/Redeban/MensajeEmergenciaSolucionWeb.wav","CallingVDN":"0"}],"result":"1","message":"OK"}

24/04/2022 08:32:52:013 DEBUG - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.InformacionAudios - cargarAudios - 64] Cargando en mySession audios

24/04/2022 08:32:52:014 INFO - D21EB1EC13C098D6942DA336C25DE157:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.svlCargaAudios - servletImplementation - 98] Finaliza consulta del servicio GetAudios

Ejecuta el servicio correctamente y retorna no los audios registrados en TPTools.

25/04/2022 15:36:09:786 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.svlCargaAudios - servletImplementation - 51] Inicia consumo servicio GetAudios

25/04/2022 15:36:09:786 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 626] URL:https://desarrollo02.teleperformance.co/MiddlewareAudiosTPTools/api/Audios/GetAudios

25/04/2022 15:36:09:787 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 627] Request:{"TRANApplicationId":"0"}

25/04/2022 15:36:09:951 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 658] StatusCode:200

25/04/2022 15:36:09:953 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 667] Response:{"audioText":[],"result":"0","message":"Sin informacion"}

25/04/2022 15:36:09:955 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - FillComplexVar - 202] Se llenaron los valores en la complex var con exito

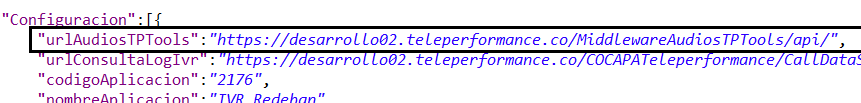
25/04/2022 15:36:09:956 DEBUG - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.InformacionAudios - cargarAudios - 64] Cargando en mySession audios

25/04/2022 15:36:10:256 WARN - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.svlCargaAudios - servletImplementation - 85] No hay audios asociados en TPTools del TRANApplicationId: 0

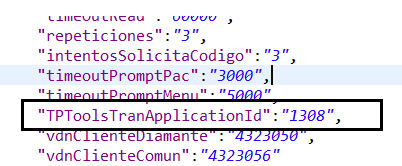
25/04/2022 15:36:10:257 INFO - FDFEBAEFD20875DF7B35C02D86DF837C:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.svlCargaAudios - servletImplementation - 98] Finaliza consulta del servicio GetAudios

Si el error persiste, verificar los siguientes puntos:

* Se puede presentar que los audios de TPTools no estén en agregados en la carpeta en producción.
* Verifique que la url de consulta a TPTools este correctamente.



* Verifique que el código TRANApplicationId este registrado en la base de datos y que sea Redeban.



## 2.4 Error en consultar datos del cliente

Si el IVR no consulta correctamente los datos del empleado, ingrese a los logs de la aplicación **tpco\_ivr\_redeban** y busque: **codConsultaCliente**, se deja en evidencia los siguientes ejemplos.

Ejecuta el servicio correctamente y retorna que existe cliente.

27/04/2022 14:57:43:092 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : Using SCESession 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban servlet : codConsultaCliente

27/04/2022 14:57:43:092 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.codConsultaCliente - requestBegin - 42] Inicia consumo servicio GetInfoByUniqueCod

27/04/2022 14:57:43:092 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 626] URL:https://desarrollo02.teleperformance.co/TPCLCODESARedeban/MiddlewareApi/api/ConsultaInfo/GetInfoByUniqueCod

27/04/2022 14:57:43:092 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 627] Request:{"UniqueCod":"18973966"}

27/04/2022 14:57:43:197 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 658] StatusCode:200

27/04/2022 14:57:43:197 INFO - 90C625934EFA1A1E8562B3331D846765:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 667] Response:{"ResponseCode":"1","ResponseDescription":"Client found","CodigoUnico":"18973966","Nit":"9004393012","Segmento":"Diamante","Nombre":"KFC CARNAVAL BARRANQUIL","RazonSocial":"INVERSIONES INT COLOMBIA SOCIE","Direccion":"CL 30 N 13 65 AUTOPISTA AL AER","Ciudad":"BARRANQUILLA","Celular":null,"Telefono":null,"Correo":null}

Ejecuta el servicio correctamente y retorna que no existe el cliente.

27/04/2022 17:00:14:274 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : Using SCESession 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban servlet : codConsultaCliente

27/04/2022 17:00:14:275 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : [flow.codConsultaCliente - requestBegin - 42] Inicia consumo servicio GetInfoByUniqueCod

27/04/2022 17:00:14:275 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 626] URL:https://desarrollo02.teleperformance.co/TPCLCODESARedeban/MiddlewareApi/api/ConsultaInfo/GetInfoByUniqueCod

27/04/2022 17:00:14:276 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 627] Request:{"UniqueCod":"0006580"}

27/04/2022 17:00:14:585 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 658] StatusCode:200

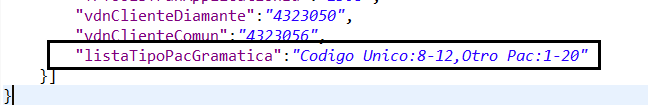
27/04/2022 17:00:14:586 INFO - 21CCE59587B2E6508F96C5438409CB36:/tpco\_ivr\_redeban : [com.tp.utils.Utils - sendPost - 667] Response:{"ResponseCode":"-1","ResponseDescription":"Client not found","CodigoUnico":null,"Nit":null,"Segmento":null,"Nombre":null,"RazonSocial":null,"Direccion":null,"Ciudad":null,"Celular":null,"Telefono":null,"Correo":null}

**Códigos que retorna al consultar el cliente:**

|  |  |
| --- | --- |
| ResultCode | ResultMessage |
| 1 | Client found |
| -1 | Client not found |
| -998 | Error consumiendo servicio desde el IVR: [ERROR DE LA EXCEPTION] |

## 2.5 Error en la gramática de la solicitud de datos.

Si al solicitar el dato por ejemplo (Código único) no realiza la validación correctamente de la gramática, verifique en el archivo ***VariablesIniciales.json*** este correctamente configurado.

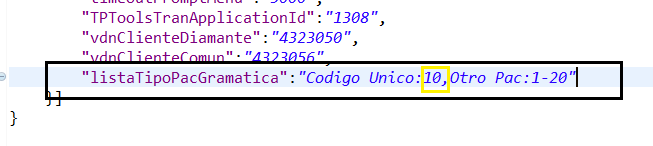


**Carácter Coma(,)** Separa la configuración de cada tipo de solicito de dato

**Carácter Dos puntos(:)** Separa el nombre de solicitud de dato y la gramática a configurar

**Carácter Guion(-)** Separa el mínimo de caracteres y máximos de caracteres permitidos.

**NOTA:** Si desean dejar un numero exacto para de solicitud de datos, solo colocar el número como se evidencia en la siguiente imagen.



* Este es un ejemplo cuando realiza la configuración de forma correcta desde el IVR.

28/04/2022 12:00:24:043 INFO - 5C2119EE27EE25D6B33A6F9D68C6C9AB:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 86] Inicia configuración de gramatica de acuerdo con el tipo de PromptAndCollect seleccionado

28/04/2022 12:00:24:044 DEBUG - 5C2119EE27EE25D6B33A6F9D68C6C9AB:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 88] Lista de configuración de gramaticas de los tipos de PromptAndCollect: Codigo Unico:8-12,Otro Pac:1-20

28/04/2022 12:00:24:044 DEBUG - 5C2119EE27EE25D6B33A6F9D68C6C9AB:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 90] Tipo de PromptAndCollect seleccionado: Codigo Unico

28/04/2022 12:00:24:044 INFO - 5C2119EE27EE25D6B33A6F9D68C6C9AB:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 100] Tipo de PromptAndCollect: Codigo Unico tiene configuración

28/04/2022 12:00:24:044 DEBUG - 5C2119EE27EE25D6B33A6F9D68C6C9AB:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 102] La configuración de la gramatica es: 8-12

* Si en el archivo ***VariablesIniciales.json*** en el ítem listaTipoPacGramatica por error se elimina algún tipo de solicitud de datos. por ejemplo, la **Codigo Unico,** se toma por defecto la configuración de Otro Pac.

28/04/2022 14:47:26:567 INFO - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 86] Inicia configuración de gramatica de acuerdo con el tipo de PromptAndCollect seleccionado

28/04/2022 14:47:26:568 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 88] Lista de configuración de gramaticas de los tipos de PromptAndCollect: Otro Pac:1-20

28/04/2022 14:47:26:568 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 90] Tipo de PromptAndCollect seleccionado: Codigo Unico

28/04/2022 14:47:26:568 INFO - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 118] No se encontro configuración para el tipo de PromptAndCollect: Codigo Unico

28/04/2022 14:47:26:568 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 120] Se deja por defecto la configuración de (Otro Pac): 1-20

* También otro escenario que se puede presentar es que el ítem listaTipoPacGramatica no tenga ninguna gramática configurada o se elimina por error, el IVR tiene como control por defecto la gramática (1-20) para todos los tipos de solicitud de datos

28/04/2022 14:49:24:289 INFO - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 86] Inicia configuración de gramatica de acuerdo con el tipo de PromptAndCollect seleccionado

28/04/2022 14:49:24:289 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 88] Lista de configuración de gramaticas de los tipos de PromptAndCollect:

28/04/2022 14:49:24:289 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 90] Tipo de PromptAndCollect seleccionado: Codigo Unico

28/04/2022 14:49:24:290 INFO - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 127] No se encontro configuración para el tipo de PromptAndCollect: Codigo Unico

28/04/2022 14:49:24:290 DEBUG - 77C2A253EC64B59FD4D116D6B17BA23F:/tpco\_ivr\_redeban : [spanish.grammars.graDinamicaSolicitudDato - buildGrammar - 129] Se deja por defecto la configuración: 1-20

# 3. A quién contactar.

En caso de requerir apoyo adicional para solucionar algún inconveniente por favor contactar a:

* **Project Leader:** Maribel Pulgarin: maribel.pulgarin@teleperformance.com
* **Developer:** Brayan Feria: Brayan.FeriaPalomino@teleperformance.com