

اهـال صإو ى عرفلا ق فءءلا ءاطخأ فاشكءسأ ل CRS ل ى صءلا ءم انربلا

المءءبء

- [المءءمة](#)
- [المءءبلء الءاساءة](#)
- [المءءبلء](#)
- [المءءبء المءءءءمة](#)
- [الاصءلاءاء](#)
- [الءلففة](#)
- [المءءكلاء 1](#)
- [الءل](#)
- [المءءكلاء 2](#)
- [الءل](#)
- [مءلوماء ذاء صلاء](#)

المءءمة

ىوضء هءا المءءءء كفففة ءءشفل مءرر ءلول إءءءابة العملاء (CRS) من Cisco لاءءكشاف أءطاء ءءءق الفرءى وإصلاءها فى بفة (Cisco IP Contact Center (IPCC) السرفعة.

المءءبلء الءاساءة

المءءبلء

ءوصى Cisco بأن ءكون لءفك مءرفة بالمواضفء ءالفة:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- مءرر البرنامء النصبى Cisco CRS Script Editor

المءءبء المءءءءمة

ءسءء المءلوماء الوارءة فى هءا المءءءء إلى إصءاراء البرامء والمءبءبء الماءفة ءالفة:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

ءم إنشاء المءلوماء الوارءة فى هءا المءءءء من الأجهزة الموءوءة فى بفة مءملفة ءاصة. بءأء ءمبء الأجهزة المءءءءمة فى هءا المءءءء بءكوبن ممسوء (افءراضى). إذا كائء شبءكء مباءرة، ءءأكد من فهمك للءاءفر المءءمءل لآى أمر.

راجع اصطلاحات تلميح Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

الخلفية

أستخدم خطوة Call Subflow لتنفيذ تدفق فرعي، وهو مثل روتين فرعي أو وحدة نمطية في البرمجة المنظمة.

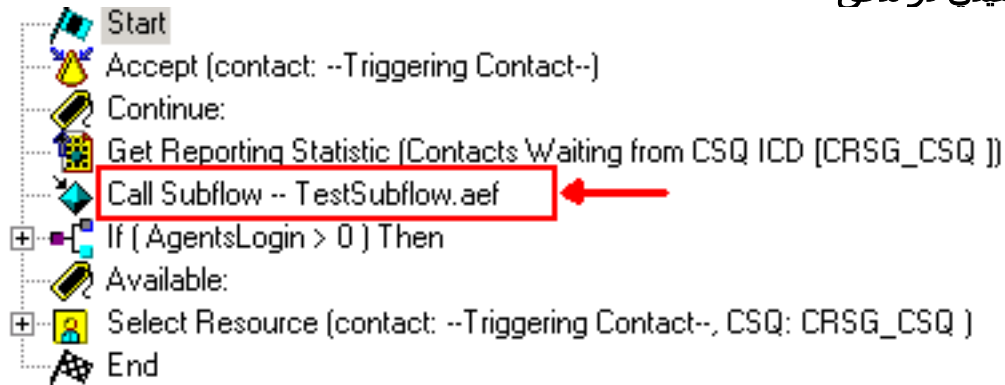
قم بإنشاء التدفق الفرعي باستخدام محرر CRA كبرنامج نصي مستقل يمكن إعادة استخدامه في البرامج النصية الأخرى. يمكنك أيضا استدعاء التدفقات الفرعية من داخل البرامج النصية المستخدمة كتدفقات فرعية.

إذا كان النص التنفيذي تم تحميله في الأصل من القرص، فإن النص التنفيذي للتدفق الفرعي يجب أن يتواجد في نفس المجلد كما هو الحال مع النص التنفيذي الذي يدعو التدفق الفرعي. إذا تم تحميل البرنامج النصي من المستودع، فيجب أن يكون التدفق الفرعي موجودا أيضا في المستودع.

المشكلة 1

عندما تقوم بتصحيح أخطاء برنامج نصي يستخدم التدفقات الفرعية، فإن محرر CRA لا يقوم بتصحيح التدفق الفرعي، فإنه يتحقق فقط من البرنامج النصي الذي تقوم بتصحيح أخطائه. [الشكل 1](#) يعرض نسا نصيا باستخدام برنامج نصي للتدفق الفرعي يسمى TestSubflow.aef.

شكل 1- نص تنفيذي ذو تدفق



الحل

يجب تصحيح أخطاء كل تدفق فرعي بشكل منفصل. تذكر أن تصحيح الأخطاء التفاعلي يتطلب أن تقوم بتشغيل جهة الاتصال. إذا تم استكشاف أخطاء تدفق فرعي وإصلاحها باستخدام تصحيح تفاعلي، فيجب تشغيل التدفق الفرعي بشكل فردي. قد يتطلب ذلك إضافة خطوة قبول. إذا كان استدعاء تدفق فرعي يحتوي على خطوة قبول، وقبل البرنامج النصي الرئيسي جهة الاتصال بالفعل، يتم تجاهل خطوة قبول. لذلك، أضف تطبيقا وقم بتشغيل، على الأقل مؤقتا، لأغراض تصحيح الأخطاء.

أكمل هذه الخطوات لاستكشاف أخطاء التدفق الفرعي وإصلاحها:

1. استكشاف أخطاء البرنامج النصي الرئيسي وإصلاحها بما في ذلك التدفق الفرعي مع تصحيح الأخطاء التفاعلي وملاحظة القيم المتغيرة. إذا كان ما تلقاه من التدفق الفرعي ليس ما تتوقعه، فقم بتسجيل قيم المتغيرات قبل وبعد معالجة التدفق الفرعي لها كمرجع.
2. أكمل هذه الخطوات لإعداد تطبيق منفصل لاختبار التدفق الفرعي. تكوين نقطة توجيه جديدة لدمج الاتصال الهاتفي بجهاز الكمبيوتر (CTI). تكوين مشغل JTAPI. قم بتكوين منافذ CTI. قم بتكوين البرنامج النصي للتدفق

الفرعي كبرنامج نصي لهذا التطبيق. قم بضبط قيم المتغيرات التي تم تمريرها إلى البرنامج النصي للتدفق الفرعي استنادا إلى معايير الاختبار باستخدام نافذة تطبيق البرنامج النصي من Cisco، كما يظهر [الشكل 2](#). شكل 2—تطبيق نصوص Cisco

Cisco Script Application

Back to Application List

Name: HelpDeskQ1 (Application Name)

Description: HelpDeskQ1

ID*: 1

Maximum Number of Sessions*: 4

Enabled*: Yes No

Subflow Script Name: icd_ED_Ticket.aef

Script*: icd_ED_Ticket.aef (Edit)

Adjustable Parameters:

- CSQ*
- DelayWhileQueued* (30)
- WelcomePrompt* (P[ICDWelcome.wav] Edit)
- QueuePrompt* (P[ICDQueue.wav] Edit)

إذا نتج عن التدفق الفرعي أي وسائط أو تفاعل متصل آخر، فقم بإضافة خطوة **القبول** في بداية التدفق الفرعي عند الاختبار. وإلا، فإن نظام حجز الحاسوبي لا يستجيب مطلقا للمكالمة ولا يعمل تصحيح الأخطاء بشكل صحيح. **ملاحظة:** إذا واجهت تأخيرا طويلا لقطع الصوت بعد أن يلتقط عميل المكالمة أو إذا تلقت رسالة الخطأ المتقطع، يمكنك إضافة تأخير لمدة ثانية واحدة بعد خطوة **القبول** في برنامج CRS النصي لحل المشكلة.

3. قم بتمكين تصحيح الأخطاء التفاعلي للتدفق الفرعي واتصل بنقطة مسار CTI الجديدة لتشغيل التدفق الفرعي. الآن يمكن تصحيح التدفق الفرعي كبرنامج نصي عادي.

المشكلة 2

يتعذر تسجيل الدخول إلى محرر CRS.

الحل

أزلت in order to حلت هذا إصدار، القولون (: من الكلمة/username. وثقت هذا إصدار ب cisco بق id CSCsx83019 (يسجل زبون فقط).

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نمة دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءرء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دقء ةللأل ةل فارتحال ةمچرتل عم لاعل او
ىل إأمءءاد ءوچرلاب ةصوء و تامةرتل هذه ةقء نء اهءل وئس م Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ةل صأل ةل ءل ءن إل دن تسمل