

Troubleshooting de Subflow - Script de CRS

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Background](#)

[Problema 1](#)

[Solución](#)

[Problema 2](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo funcionar con el editor de las soluciones de respuesta del cliente de Cisco (CRS) para resolver problemas el subflow en un Cisco IP Contact Center (IPCC) Express environment.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda tener conocimientos de estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS
- De Cisco editor de secuencia de comandos CRS

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CallManager de Cisco
- Cisco CRS

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Background

Utilice el paso del **subflow de la llamada** para ejecutar un subflow, que es como una subrutina o un módulo en la programación estructurada.

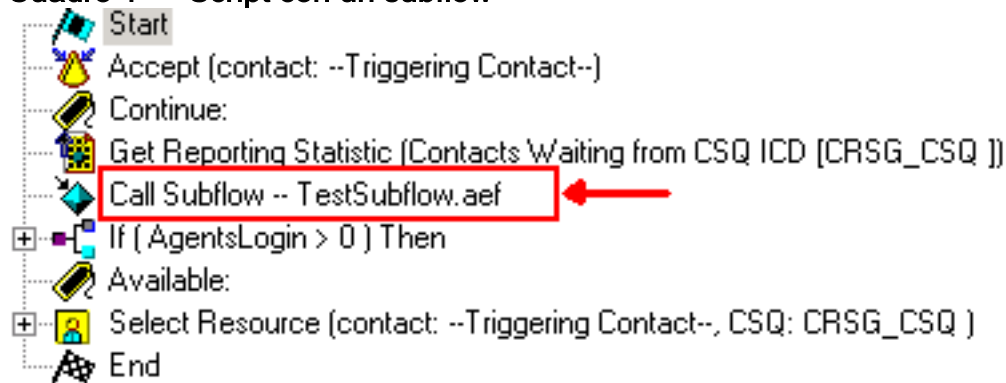
Cree el subflow usando el Editor CRA como script independiente que se pueda reutilizar en otros scripts. Usted puede también llamar los subflows dentro de los scripts que se utilizan como subflows.

Si el script se carga originalmente del disco, el script del subflow debe residir en la misma carpeta que el script que llama el subflow. Si el script se carga del repositorio, después el subflow debe también residir en el repositorio.

Problema 1

Cuando usted hace el debug de un script que utiliza los subflows, el Editor CRA no hace el debug del subflow, él marca solamente el script que usted está haciendo el debug de. [El cuadro 1](#) muestra un script con un script del subflow nombrado `TestSubflow.aef`.

Cuadro 1 — Script con un subflow



Solución

Usted debe hacer el debug de cada subflow por separado. Recuerde que el debugging reactivo requiere que usted accione el contacto. Si resuelve problemas un subflow con el debugging reactivo, el subflow se debe accionar individualmente. Esto pudo requerir agregar un paso del **validar**. Si la llamada de un subflow que tiene un paso del **validar**, y el script principal ha validado ya el contacto, se ignora el paso del **validar**. Por lo tanto, agregue una aplicación y un activador, por lo menos temporalmente, para los propósitos de debugging.

Complete estos pasos para resolver problemas el subflow:

1. Resuelva problemas el script principal incluyendo el subflow con el debugging reactivo y mire los valores variables. Si qué usted recibe del subflow no es lo que usted espera,

registre los valores variables antes y después del subflow los procesa para la referencia.

2. Complete estos pasos para configurar una aplicación separada para probar el subflow. Configure un nuevo punto de ruta del Integración de telefonía de computadora (CTI). Configure un activador JTAPI. Configure los puertos CTI. Configure el script del subflow como el script para esta aplicación. Ajuste los valores variables pasajeros al script del subflow basado en los criterios de prueba usando la ventana de la **Aplicación de secuencia de comandos de Cisco**, como [cuadro 2](#) demostraciones. **Cuadro 2 — Aplicación de secuencia de comandos de Cisco**

Cisco Script Application

The screenshot displays the configuration page for a Cisco Script Application. On the left, there is a sidebar with 'JTAPI: 8000' and 'Add new trigger'. The main form contains the following fields:

- Name:** HelpDeskQ1 (highlighted with a red box and labeled 'Application Name')
- Description:** HelpDeskQ1
- ID*:** 1
- Maximum Number of Sessions*:** 4
- Enabled*:** Yes (selected)
- Subflow Script Name:** icd_ED_Ticket.aef (highlighted with a red box and labeled 'Subflow Script Name')
- Adjustable Parameters:** A group of checkboxes including CSQ*, DelayWhileQueued*, WelcomePrompt*, and QueuePrompt* (highlighted with a red box and labeled 'Adjustable Parameters').

At the bottom, there are fields for prompts like 'P[ICDWelcome.wav]' and 'P[ICDQueue.wav]', each with an 'Edit' button. A 'Back to Application List' link is located in the top right corner.

Si los resultados del subflow en cualesquiera media u otro interacción de la parte que realizó la llamada, agregan el paso del **validar** al principio del subflow al probar. Si no, CRS nunca contesta que la llamada y el debugging no trabaja correctamente. **Nota:** Si usted experimenta un retardo prolongado para que el audio corte a través después de que un agente coja la llamada o si usted recibe el mensaje de error intermitente yo lo siento que estamos experimentando los problemas del sistema y que no podemos actualmente procesar su llamada. Intente por favor otra vez más adelante, usted puede agregar un retardo del segundo después del paso del **validar** en CRS el script para resolver el problema.

3. Habilite el debugging reactivo para el subflow y llame el nuevo punto de ruta CTI para accionar el subflow. Ahora el subflow se puede hacer el debug de como un script normal.

Problema 2

Incapaz de iniciar sesión CRS al editor.

Solución

Para resolver este problema, quite los dos puntos (:) de la contraseña/del nombre de usuario. Este problema es documentado por el Id. de bug Cisco [CSCsx83019](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)