

Dépanner le sous-flux - Script CRS

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Fond](#)

[Problème 1](#)

[Solution](#)

[Problème 2](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment exécuter l'éditeur de Cisco Customer Response Solutions (CRS) pour dépanner le subflow dans un environnement exprès de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande de posséder des connaissances sur ces sujets :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Script Editor de Cisco CRS

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Fond

Employez l'étape de **Subflow d'appel** pour exécuter un subflow, qui est comme un sous-programme ou un module dans la programmation structurée.

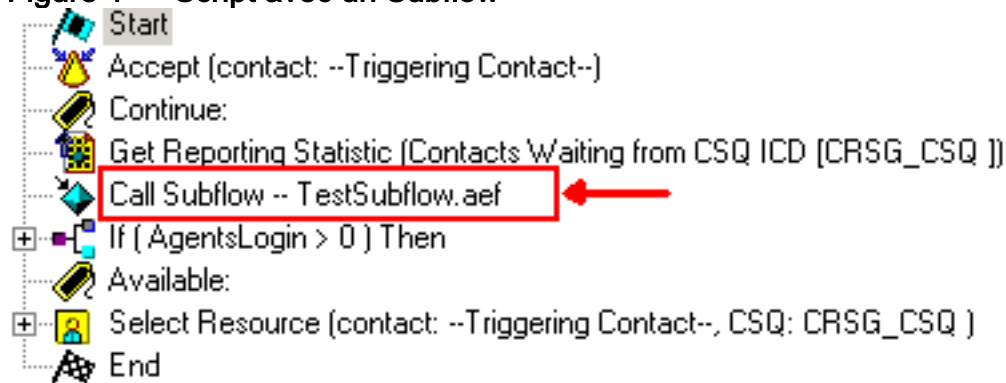
Créez le subflow utilisant l'éditeur de CRA comme script indépendant qui peut être réutilisé en d'autres scripts. Vous pouvez également appeler des subflows des scripts qui sont utilisés comme subflows.

Si le script est initialement chargé à partir du disque, le script de subflow doit résider dans le même répertoire que le script appelle le subflow. Si le script est chargé du référentiel, alors le subflow doit également résider dans le référentiel.

Problème 1

Quand vous mettez au point un script qui utilise des subflows, l'éditeur de CRA ne met pas au point le subflow, il vérifie seulement le script que vous mettez au point. [La figure 1](#) affiche un script avec un script de subflow nommé `TestSubflow.aef`.

Figure 1 — Script avec un Subflow



Solution

Vous devez mettre au point chaque subflow séparément. Souvenez-vous l'élimination des imperfections réactive exige que vous déclenchez le contact. Si dépannant un subflow avec l'élimination des imperfections réactive, le subflow doit être déclenché individuellement. Ceci pourrait exiger ajouter une étape de **recevoir**. Si appeler un subflow qui a une étape de **recevoir**, et le script principal a déjà reçu le contact, l'étape de **recevoir** est ignorée. , Ajoutez par conséquent une demande et un déclencheur, au moins temporairement, d'élimination des imperfections.

Terminez-vous ces étapes afin de dépanner le subflow :

1. Dépannez le script principal comprenant le subflow avec l'élimination des imperfections réactive et observez les valeurs variables. Si ce que vous recevez du subflow n'est pas ce

que vous comptez, enregistrez les valeurs variables avant et après le subflow les traite pour la référence.

2. Terminez-vous ces étapes afin d'installer une application distincte pour tester le subflow. Configurez un nouveau point d'acheminement du couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI). Configurez un déclencheur JTAPI. Configurez les ports CTI. Configurez le script de subflow comme script pour cette application. Ajustez les valeurs variables passées au script de subflow basé sur les critères de test à l'aide de la fenêtre d'application de script de Cisco, comme la [figure 2](#) affiche. **Figure 2 — Application de script de Cisco**

Cisco Script Application

[Back to Application List](#)

JTAPI: 8000
Add new trigger

Name	HelpDeskQ1	Application Name
Description	HelpDeskQ1	
ID*	1	
Maximum Number of Sessions*	4	
Enabled*	<input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No	Subflow Script Name

Script*

CSQ*

DelayWhileQueued*

WelcomePrompt*

QueuePrompt*

icd_ED_Ticket.aef Edit

30

P[ICDWelcome.wav] Edit

P[ICDQueue.wav] Edit

Adjustable Parameters

Si les résultats de subflow dans n'importe quels medias ou toute autre interaction d'appelant, ajoutent l'étape de **recevoir** au début du subflow en testant. Autrement, les CRS ne répondent jamais que l'appel et l'élimination des imperfections ne fonctionne pas correctement. **Remarque:** Si vous éprouvez un long délai d'attente pour l'audio pour couper après qu'un agent reprenne l'appel ou si vous recevez le message d'erreur intermittent je suis désolé que nous actuellement rencontrons des problèmes de système et ne puissions pas traiter votre appel. Essayez s'il vous plaît de nouveau plus tard, vous peut ajouter un retard d'une seconde après que l'étape de **recevoir** dans le script CRS pour résoudre le problème.

3. Activez l'élimination des imperfections réactive pour le subflow et appelez le nouveau point de routage CTI pour déclencher le subflow. Maintenant le subflow peut être mis au point comme un script normal.

Problème 2

Incapable d'ouvrir une session à l'éditeur CRS.

Solution

Afin de résoudre ce problème, retirez les deux points (:) du mot de passe/du nom d'utilisateur. Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCsx83019](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)