

サブフローのトラブルシューティング - CRS スクリプト

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題 1](#)

[解決策](#)

[問題 2](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) Express 環境でサブフローをトラブルシューティングするために Cisco Customer Response Solutions (CRS) エディタを実行する方法について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識があることを推奨しています。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS スクリプト エディタ

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

背景説明

構造化プログラミングのサブルーチンがモジュールのような subflow を実行するのにコール Subflow ステップを使用して下さい。

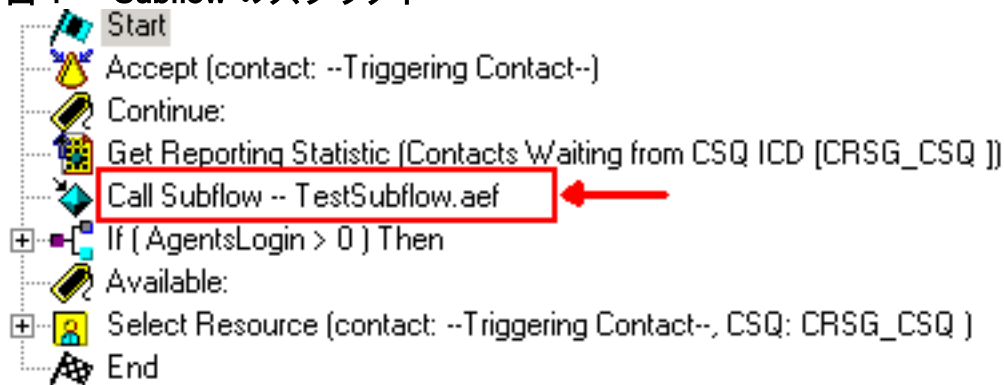
他のスクリプトで再使用することができる独立したスクリプトとして CRA エディタを使用して subflow を作成して下さい。また subflows として使用するスクリプト内からの subflows を呼出すことができます。

スクリプトがディスクから最初にロードされる場合、subflow スクリプトは subflow を呼出すスクリプトと同じフォルダに常駐する必要があります。スクリプトがリポジトリからロードされる場合、subflow はまたリポジトリに常駐する必要があります。

問題 1

subflows を使用するスクリプトをデバッグするとき、CRA エディタは subflow を、それチェックしますデバッグしているスクリプトだけをデバッグしません。 [図 1](#) TestSubflow.aef 指名される subflow スクリプトが付いているスクリプトを示します

図 1 — Subflow のスクリプト



解決策

各 subflow を別々にデバッグして下さい。連絡先を誘発することを対処的なデバッグが必要とすることを覚えていて下さい。subflow を対処的なデバッグで解決している場合、subflow はそれぞれ誘発する必要があります。これは受諾ステップを追加することを必要とするかもしれません。受諾ステップおよび主要なスクリプトがある subflow を呼出すことが既に連絡先を受け入れている場合、受諾ステップは無視されます。従って、アプリケーションおよびトリガーを、デバッグするために少なくとも一時的に追加して下さい。

subflow を解決するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. subflow を含む主要なスクリプトを対処的なデバッグで解決し、可変値を視聴して下さい。

期待するもの subflow から受け取る何をでなかったら、subflow の前後に可変値を処理し
ず参照用にそれらを記録して下さい。

2. subflow をテストする個別のアプリケーションを設定するためにこれらのステップを完了し
て下さい。新しいコンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) ルート ポイント
を設定して下さい。JTAPI トリガーを設定して下さい。CTI ポートを設定して下さい。この
アプリケーションのためのスクリプトで subflow スクリプトを設定して下さい。Cisco
Script Application ウィンドウの使用をテスト基準に基づいて subflow スクリプトに通じる可
変値をように [図 2](#) 示します調節して下さい。 **図 2 — Cisco スクリプト アプリケーション**

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*	icd_ED_Ticket.aef	Edit
Adjustable Parameters	<input type="checkbox"/> CSQ*		
	<input type="checkbox"/> DelayWhileQueued*	30	
	<input type="checkbox"/> WelcomePrompt*	P[ICDWelcome.wav]	Edit
	<input type="checkbox"/> QueuePrompt*	P[ICDQueue.wav]	Edit

subflow があらゆるメディアか他の発信者 相互対話という結果に終る場合、テストした場合
subflow の始めに受諾ステップを追加して下さい。さもなければ、CRS は決してコールに
応答しないし、デバッグはきちんとはたきません。注: エージェントが取りあげた後通り
過ぎるためにオーディオのための長時間の遅延が生じれば間欠的誤りメッセージを受け取れ
ばコールはまたは `currenty` 、1秒遅延を問題を解決するために追加できます後 CRS スク
リプトの受諾ステップ。

3. subflow のための対処的 な デバッグを有効にし、subflow を誘発するために新しい CTI ルー
トポイントを呼出して下さい。この場合 subflow は正常なスクリプトのようにデバッグする
ことができます。

問題 2

CRS エディタにログインにない。

解決策

この問題を解決するために、パスワード/ユーザー名からコロンを (:) 取除いて下さい。この問
題は Cisco バグ ID [CSCsx83019](#) ([登録ユーザのみ](#)) によって文書化されています。

関連情報

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)