

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

[概要](#)

[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](#)

概要

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

このドキュメントの情報は、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、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく

必要があります。

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か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。連絡先を引き起こす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 はそれぞれ引き起こす必要があります。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ます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](#) 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らきません。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 を引き起こすために新しい 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がない。

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](#)