

Solução de problemas do subfluxo - Script CRS

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Problema 1](#)

[Solução](#)

[Problema 2](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve como executar o editor das soluções de resposta do cliente Cisco (CR) para pesquisar defeitos o subfluxo em um ambiente Centro de Contato de IP (IPCC) Expresso.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você conheça estes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Editor de script de Cisco CR

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Background

Use a etapa do **subfluxo do atendimento** para executar um subfluxo, que seja como uma sub-rotina ou um módulo na programação estruturada.

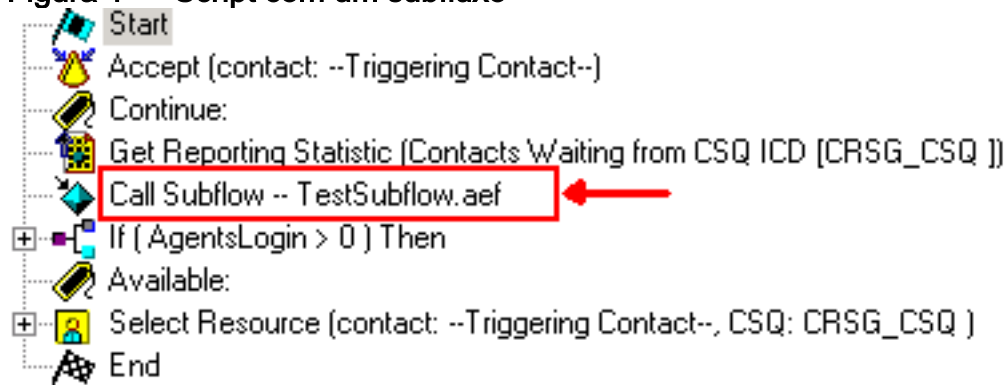
Crie o subfluxo usando o editor de CRA como um script independente que possa ser reutilizado em outros scripts. Você pode igualmente chamar subfluxos de dentro dos scripts que são usados como subfluxos.

Se o script é carregado originalmente do disco, o script do subfluxo deve residir no mesmo dobrador que o script que chama o subfluxo. Se o script é carregado do repositório, a seguir o subfluxo deve igualmente residir no repositório.

Problema 1

Quando você debuga um script que usa subfluxos, o editor de CRA não debuga o subfluxo, ele verifica somente o script que você está debugando. [Figura 1](#) mostra um script com um script do subfluxo nomeado `TestSubflow.aef`.

Figura 1 — Script com um subfluxo



Solução

Você deve debugar cada subfluxo separadamente. Recorde que a eliminação de erros reativa exige que você provoca o contato. Se pesquisando defeitos um subfluxo com eliminação de erros reativa, o subfluxo deve ser provocado individualmente. Isto pôde exigir adicionar uma etapa da **aceitação**. Se chamar um subfluxo que tenha uma etapa da **aceitação**, e o script principal tem aceitado já o contato, a etapa da **aceitação** está ignorada. , Adicionar conseqüentemente um pedido e um disparador, pelo menos temporariamente, para propósitos de debugging.

Termine estas etapas a fim pesquisar defeitos o subfluxo:

1. Pesquise defeitos o script principal que inclui o subfluxo com eliminação de erros reativa e olhe os valores variável. Se o que você recebe do subfluxo não é o que você espera, grave

os valores variável antes e depois do subfluxo processa-os para a referência.

2. Termine estas etapas a fim estabelecer um aplicativo separado para testar o subfluxo. Configure um ponto de rota novo da integração de telefonia e computador (CTI). Configure um disparador do JTAPI. Configure portas CTI. Configure o script do subfluxo como o script para este aplicativo. Ajuste os valores variáveis passados ao script do subfluxo baseado nos critérios de teste usando o indicador do aplicativo Cisco script, como a [figura 2](#) mostra. **Figura 2 — Aplicativo Cisco script**

Cisco Script Application

The screenshot displays the configuration page for a Cisco Script Application. The top right corner has a link "Back to Application List". The main form includes the following fields and options:

- Name:** HelpDeskQ1 (highlighted with a red box and labeled "Application Name" with a red arrow).
- Description:** HelpDeskQ1
- ID*:** 1
- Maximum Number of Sessions*:** 4
- Enabled*:** Yes No
- Script*:** icd_ED_Ticket.aef (highlighted with a red box and labeled "Subflow Script Name" with a red arrow). An "Edit" button is next to it.
- Adjustable Parameters:** A group of checkboxes (highlighted with a red box and labeled "Adjustable Parameters" with a red arrow) includes:
 - CSQ*
 - DelayWhileQueued*
 - WelcomePrompt*
 - QueuePrompt*
- Below the script field, there are two audio file selection fields: "P[ICDWelcome.wav]" and "P[ICDQueue.wav]", each with an "Edit" button.

Se os resultados do subfluxo em quaisquer media ou na outra interação de chamador, adicionam a etapa da **aceitação** no início do subfluxo ao testar. Se não, os CR nunca respondem que o atendimento e a eliminação de erros não trabalham corretamente. **Nota:** Se você experimenta um retardo longo para que o áudio corte completamente depois que um agente pegara o atendimento ou se você recebe a mensagem de erro intermitente `mim é pesaroso que nós atualmente estamos experimentando problemas de sistema e somos incapazes de processar seu atendimento`. Tente por favor outra vez mais tarde, você pode adicionar um atraso do segundo depois que a etapa da **aceitação nos CR** passa pelo processo de script para resolver a edição.

3. Permita a eliminação de erros reativa para o subfluxo e chame o ponto de rota novo CTI para provocar o subfluxo. Agora o subfluxo pode ser debugado como um script normal.

Problema 2

Incapaz de entrar ao editor CR.

Solução

A fim resolver esta edição, remova os dois pontos (:) da senha/username. Esta edição é documentada pela identificação de bug Cisco [CSCsx83019](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)