

Устранение неполадок Subflow - скрипт CRS

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема 1](#)

[Решение](#)

[Проблема 2](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как выполнить Cisco Customer Response Solutions (CRS) Редактор для устранения проблем субпотка в Среде быстрого доступа центра контактов Cisco IP Contact Center (IPCC).

Предварительные условия

Требования

Корпорация Cisco рекомендует ознакомиться со следующими темами:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Редактор сценариев CRS Cisco

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Используйте шаг **Субпотка Вызова** для выполнения субпотка, который походит на подпрограмму или модуль в структурном программировании.

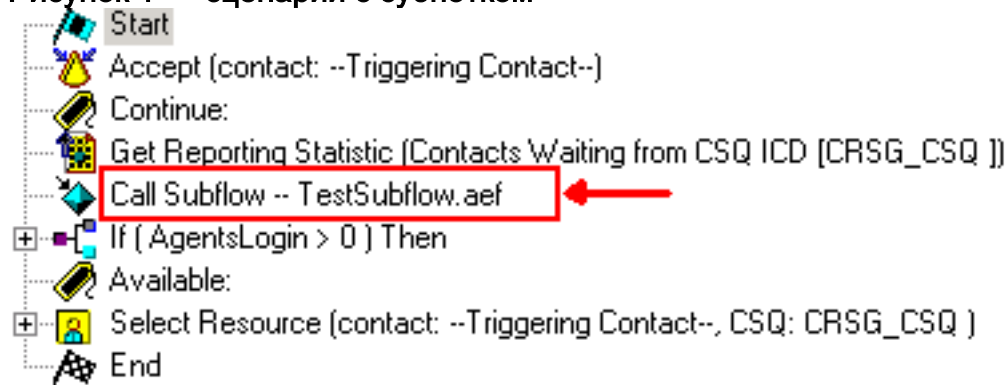
Создайте субпоток с помощью Редактора CRA в качестве независимого сценария, который может быть снова использован в других сценариях. Можно также вызвать субпотки из сценариев, которые используются в качестве субпотков.

Если сценарий первоначально загружен из диска, сценарий субпотка должен находиться в той же папке как сценарий, вызывающий субпоток. Если сценарий загружен из Репозитория, то субпоток должен также находиться в Репозитории.

Проблема 1

Когда вы отлаживаете сценарий, который использует субпотки, Редактор CRA не отлаживает субпоток, это только проверяет сценарий, который вы отлаживаете. [Рисунок 1](#) показывает сценарий со сценарием субпотка под названием `TestSubflow.aef`.

Рисунок 1 — сценарий с субпотком



Решение

Необходимо отладить каждый субпоток отдельно. Помните, что реактивная отладка требует, чтобы вы инициировали контакт. При устранении проблем субпотка с реактивной отладкой субпоток должен быть инициирован индивидуально. Это могло бы потребовать добавления **Принять** шага. При вызове субпотка, который имеет **Принять** шаг, и основной сценарий уже принял контакт, **Принять** шаг проигнорирован. Поэтому добавьте приложение и триггер, по крайней мере временно, для отладки целей.

Выполните эти шаги для устранения проблем субпотка:

1. Устраните неполадки основного сценария включая субпоток с реактивной отладкой и наблюдайте значения переменной. Если то, что вы получаете от субпотка, не то, что

вы ожидаете, делаете запись значений переменной прежде и после того, как субпоток обработает их для ссылки.

2. Выполните эти шаги для устанавливания отдельного приложения для тестирования субпотка. Настройте новую точку маршрута Интеграции компьютерной телефонии (СТІ). Настройте триггер JTAPI. Настройте порты СТІ. Настройте сценарий субпотка как сценарий для этого приложения. Отрегулируйте значения переменной, которые передают к сценарию субпотка на основе тестовых критериев при помощи окна **Cisco Script Application**, поскольку [рисунок 2](#) показывает. **Рисунок 2 — приложение-сценарий Cisco**

Cisco Script Application

Back to Application List

JTAPI: 8000
Add new trigger

Name: HelpDeskQ1
Description: HelpDeskQ1
ID*: 1
Maximum Number of Sessions*: 4
Enabled*: Yes No

Subflow Script Name: icd_ED_Ticket.aef

Adjustable Parameters:

- CSQ*
- DelayWhileQueued*
- WelcomePrompt*
- QueuePrompt*

Если результаты субпотка в каких-либо средах или другом взаимодействии с вызывающей стороной, добавляет **Принять** шаг в начале субпотка при тестировании. В противном случае CRS никогда не отвечает на звонок, и отладка не работает должным образом. **Примечание:** Если вы испытываете продолжительную задержку для аудио для прорубания после того, как агент берет вызов или если вы получаете сообщение непостоянной ошибки, , - currenty . , можно добавить задержку одной секунды после **Принять** шага в сценарий CRS для решения вопроса.

3. Включите реактивную отладку для субпотка и вызовите новую точку маршрута СТІ для инициирования субпотка. Теперь субпоток может быть отлажен как обычный сценарий.

Проблема 2

Неспособный войти редактору CRS.

Решение

Для решения этого вопроса удалите двоеточие (:) от пароля/имени пользователя. Эта проблема задокументирована идентификатором ошибки Cisco [CSCsx83019 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)