

子流故障排除 — CRS指令碼

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[背景](#)

[問題1](#)

[解決方案](#)

[問題2](#)

[解決方案](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何運行Cisco Customer Response Solutions(CRS)編輯器，以對Cisco IP Contact Center(IPCC)express環境中的子流進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS
- Cisco CRS指令碼編輯器

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager
- Cisco CRS

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

背景

使用**呼叫子流**步驟執行子流，該子流類似於結構化程式設計中的子常式或模組。

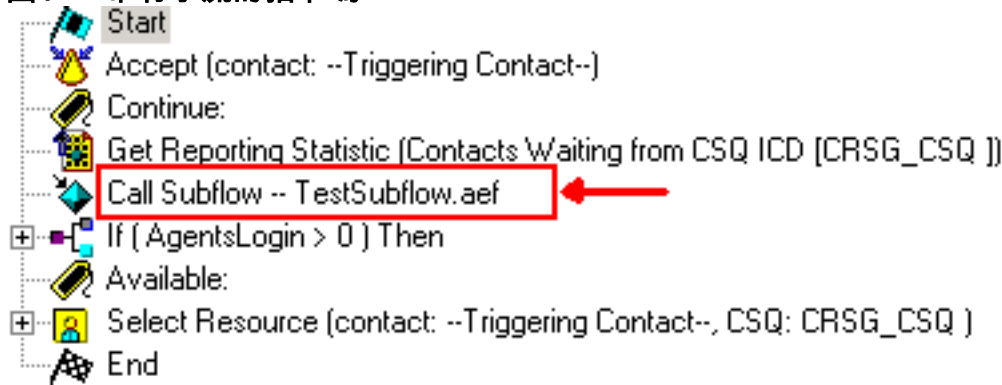
使用CRA編輯器作為可在其他指令碼中重複使用的獨立指令碼來建立子流。您還可以從用作子流的指令碼內呼叫子流。

如果指令碼最初是從磁碟載入的，則子流指令碼必須與呼叫子流的指令碼位於同一資料夾中。如果指令碼是從儲存庫中載入的，則子流也必須駐留在儲存庫中。

問題1

對使用子流的指令碼進行調試時，CRA編輯器不會對該子流進行調試，它只檢查正在調試的指令碼。[圖1](#)顯示了具有名為TestSubflow.aef的子流腳。

圖1 — 帶有子流的指令碼



解決方案

您必須單獨調試每個子流。記住被動調試要求您觸發聯絡人。如果使用被動調試對子流進行故障排除，必須單獨觸發子流。這可能需要新增**Accept**步驟。如果呼叫具有**Accept**步驟的子流，並且主指令碼已接受該聯絡人，則忽略**Accept**步驟。因此，至少臨時新增一個應用程式和觸發器，用於調試目的。

完成以下步驟，對子流進行故障排除：

1. 使用被動調試排除包括子流在內的主指令碼故障，並觀察變數值。如果從子流中收到的不是您預期的內容，請在子流處理變數值之前和之後記錄這些變數值以供參考。
2. 完成這些步驟，以設定單獨的應用程式來測試子流。設定新的電腦電話整合(CTI)路由點。配置JTAPI觸發器。配置CTI埠。將子流指令碼配置為此應用程式的指令碼。使用**Cisco Script Application** (思科指令碼應用程式) 視窗，根據測試標準調整傳遞給subflow腳本的變數值，[如圖2](#)所示。**圖2 — 思科指令碼應用程式**

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*: Yes No

Subflow Script Name: icd_ED_Ticket.aef (Script*)

Adjustable Parameters:

- CSQ*
- DelayWhileQueued* (30)
- WelcomePrompt* (P[ICDWelcome.wav] Edit)
- QueuePrompt* (P[ICDQueue.wav] Edit)

如果子流導致任何媒體或其他呼叫方互動，請在測試時在子流開頭新增**Accept**步驟。否則，CRS永遠不會應答呼叫，並且調試不能正常工作。註：如果在座席接聽呼叫後，您的音訊接通出現長時間延遲，或者您收到間歇性錯誤資訊時，很抱歉，我們當前遇到系統問題，無法處理您的呼，您可以在CRS指令碼的「接受」步驟後新增一秒鐘延遲以解決問題。

- 為子流啟用被動調試，並呼叫新的CTI路由點以觸發子流。現在，可以像正常指令碼一樣調試子流。

問題2

無法登入到CRS編輯器。

解決方案

為了解決此問題，請從密碼/使用者名稱中刪除冒號(:)。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsx83019](#)(僅限註冊客戶)。

相關資訊

- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)