

# هيجوتلا ربع ةشدردل اءاطخأ فاشكتسأ لشف اهالصل او ECE ب ةصاخلا ليكولا ل

## تايوتحمل

[ةمدقمل](#)

[تابلطتمل](#)

[ةمدختسمل تانوكمل](#)

[ةلكشمل](#)

[لحل](#)

## ةمدقمل

تاسسؤملل ينورتكللال ديربل او ةشدردل اءاطخأ فاشكتسأ ةيفيك دنتسمل اذه حضوي  
ءالمعل لىل تاتءاحمل هيجوت مدع دنع كلذو، (ECE) اهالصل او

## تابلطتمل

ةيلالل عيضاوملاب ةفرعم كيذل نوكت ناب Cisco ي صوت

- يسى
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## ةمدختسمل تانوكمل

ةنيعم ةيдам تانوكموجمارب تارادصل لىل دنتسمل اذه رصتقي ال

ءصاخ ةيلمعم ةئيبي ف ةدوجومل ةزهجال نم دنتسمل اذه يف ةءراول تامولعمل اءشنإ مت  
تئاك اذإ. (يضاارف) حوسمم نيوكتب دنتسمل اذه يف ةمدختسمل ةزهجال عيمج تءب  
رمأ يال لمءحمل ريئاتلل كمهف نم دكأتف، ليغشئل دي قكتكبش

## ةلكشمل

رابتخإ لالخنأ ال، ابوروال ةيءاصتقالا ةنجللل لماكت تانويوكت ةفاك رابتعالا يف ذخال عم  
؛ ةروصل يف حضوم وه امك.... كراسفتسال اركش "أطخال رهظي"، "ةشدرل" لوخدلا ةطقن

Thank you for your inquiry. Our service hours are 9am-5pm PST, Monday-Friday.

Powered by Cisco

## لحل

ةي داصت قال ةنجل ل عم UCCE لم اكل تل يس اسأل ني وكتل لامتك نم دكأت :ةظالم  
اهال صإو ةش دردل اهيجوت ءاطخأ فاشك تسال ةيلال تاوطخل ةعجارم ب مق مٲ ،ابوروال

ةراد ةحفص ل ل لقتنا .ةثدا حمل ل اخل ةطقنل ةبسانم راطتنا ةمئاق دي دحت نم دكأت 1.  
،ةش دردل اهؤاشنإ مٲ يتل ل اخل ةطقن دح ، ل اخل طاقن > ةم دخل > ماسقأ > (PA) مسقل ل  
؛ ةروصل ل يف حضوم وه امك ةدحمل راطتنا ةمئاق ةمي ق عجار مٲ

Properties: ep1

Show HTML Entry Point URL

General Options Transcript Notification

Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE_CHAT_MRD_chat_dn
Agent Availability	Required
Subactivity *	Chat
Routing Type *	Unified CCE

تاراهم لة وعمجم ل هنيي عت مت يذلا MRD مسا راطت نال ةمئاق مسا رهظي: ةظحال م  
هرفاوتو لةكولا لوخد لةجستل امهم اربتعا اذه حبصي.

## 2. بولطمال ىلع لةكولا رفوت ننيي عت نم دكأت

ةشدرلل ةأشنملا لةخدال ةطقن ددح ، لةخدال طاقن > ةمدخل > ماسقأ > PA ةحفص ىلا لقتنا  
ةروصلال يف حضوم وه امك ، صئاصخال تحت تادادعال عجار م

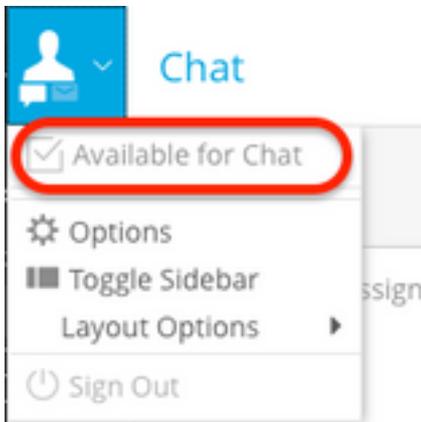
Properties: ep1

Show HTML Entry Point URL

General Options Transcript Notification

Name	Value
Name *	ep1
Description	
Active	Yes
Apply customer chat single sign-on	No
Queue *	ECE_CHAT_MRD_chat_dn
Agent Availability	Required
Subactivity	Chat
Routing Type *	Unified CCE

رفوت مةمالع عضوو راطت نال ةمئاق ىلا ةني عم تاراهم ةعمجم ب لةمع لوخد لةجست نم دكأت  
ةروصلال يف حضوم وه امك ، ةشدرلل



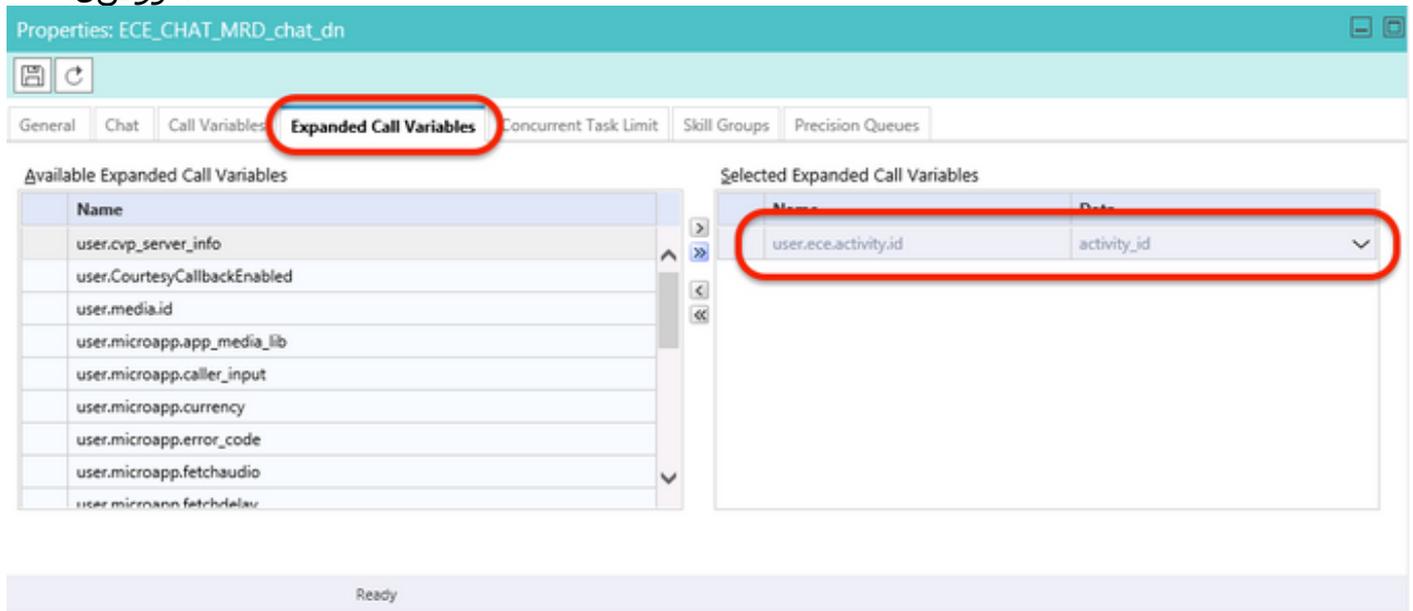
دنع طقف ةشدرلل جذومن روهظ لة Required ىلا Agent Availability دادعال مسا ننيي عت نمضي  
ةلصلال تاذ تاراهم لةعمجم يف ةشدرلل رفوتل هيلع ةمالع عضوو ةمالع دحأ لوخد لةجست

مداخل الجس و (EAS) يجراخال ليلكولا نييعت ةمدخبة صاخال تايلمعال الجس عجار، اريخاو 3. رشنال عون لادانتسا ةينعملال دقعلال نم قيبتال

أطخ ضرعب EAS لجس طاقتلال EAS جذومن ماق اذإ

```
2020-07-06 05:01:24.387 GMT+0000 <@> ERROR <@> [96:Thread-14] <@> ProcessId:7788 <@> PID:1 <@>
UID:12 <@> UserSessionId: <@> com.ipcc.mr.ECCVariableRegistrar
<@> checkICMandatoryECCVariables
<@> Please check/correct at ICM the spelling of the
following ecc variables and restart EAAS process and
instance.user.ece.activity.id,user.ece.customer.name <@>
```

- ةمدخ ليلغشت ةداعإو ECE تيبت ليلدل اقو ةبولطمال ECC تاريختم عاشنإ نم دكأتال ةصاخال PG.
- لادإ ةطقنب ةطبترمال راطتلال ةمئاق ي ف طبترم ECC ريغتم نأ نم اضيأ دكأت > راطتلال مئاق > لمعال ريس > ةمدخال > ماسقأ > PA ةحفصل لالقتنا. ةشردل تاملكمال تاريختم قوف رقنا صئاصخال تحت > قيبتال راطتلال ةمئاق مسا ديدحت ي ف حضوم وه امك ةدحمال ةعسومال تاملكمال تاريختم ةميقي نم دكأتو ةعسومال ةروصلال



أطخ رهظت قيبتال مداخل جس ي ف ةصاصق ةنيع تناك اذإ

```
2020-07-06 04:53:22.744 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.queue.Queue <@> getDataForMRDs() <@> Exception in fetchPQsForMRD <@>
java.lang.NumberFormatException: empty String
```

```
2020-07-06 04:53:22.745 GMT+0000 <@> ERROR <@> [230:qtp443384617-230]
<@> ProcessId:4992 <@> PID:1 <@> UID:1006 <@> UserSessionId:f16ca2ae-be52-4ea3-8f6f-06016bfc9fa1
<@> com.ipcc.common.IPCCCustomUIImplementation <@> filterUsersForPickByMediaClass() <@> Error
executing db query <@>
com.egain.platform.common.exception.PlatformException: L10N_UCCE_DOWN_ERROR
```

- اهروذب اهقيبت مئاق راطتلال ةمئاق ل ةححصال تاراهمال ةعومجم ديدحت نم دكأت

> لمعل ريس > مداخل > ماسقأل > PA ةحفص ىل لقتنا. (ةشدردل لاخذ ةطقن ىل ع قوف رقنا صئاصخ للفسأ > قىبطلل راطتنا ةمئاق مسا دىحت > راطتنا لل مئاق تاعومجم تاعومجم نمض ةبسانم لل تاراهم لل ةومجم ةحص نم ققحتل دىحت متي. تاراهم لل تاعومجم ةروصلل ف حضوم وه امك ةدحملل تاراهم لل

Properties: ECE\_CHAT\_MRD\_chat\_dn

General Chat Call Variables Expanded Call Variables Concurrent Task Limit **Skill Groups** Precision Queues

Available Skill Groups

Name
ECE_chatSG

Selected Skill Groups

Name
AgentPG_1.ECE_CHAT_MRD.ec125chat

Ready

