

Risoluzione dei problemi di chat route ECE per agente non riuscita

Sommario

[Introduzione](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere i problemi relativi a Enterprise Chat and Email (ECE) ; quando le chat non vengono indirizzate agli agenti.

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- ECE
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

considerando che sono state completate tutte le configurazioni di integrazione ECE; tuttavia, durante la verifica del punto di ingresso Chat ; presenta l'errore "Grazie per la vostra richiesta...." come mostrato nell'immagine;

Live Chat

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

Powered by 

Soluzione

Nota: Verificare che la configurazione di base dell'integrazione UCCE con ECE sia completa, quindi esaminare i passaggi seguenti per risolvere i problemi relativi al routing delle chat.

1. Accertarsi che sia selezionata la Coda appropriata per il punto di ingresso della chat. Passare alla pagina Amministrazione partizione (PA) > Reparti > Servizio > Punti di ingresso, selezionare il punto di ingresso creato per la chat, quindi rivedere il valore **Coda** selezionato come mostrato nell'immagine;

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

Nota: Il nome della coda indica il nome dell'MRD assegnato al gruppo di abilità. Questa è una considerazione importante per l'accesso e la disponibilità degli agenti.

2. Verificare che **Disponibilità agente** sia impostato su **Obbligatorio**

Passare alla **pagina PA > Reparti > Servizio > Punti di ingresso**, selezionare il punto di ingresso creato per la chat, quindi rivedere le impostazioni in Proprietà, come mostrato nell'immagine,

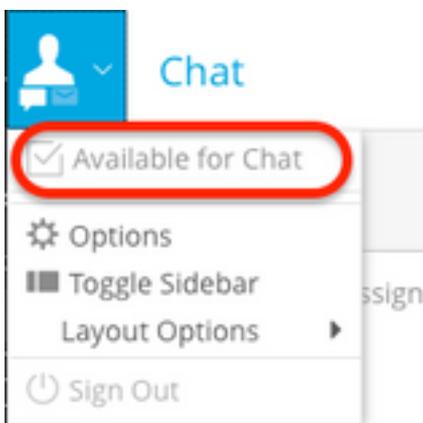
Properties: ep1

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

Assicurarsi che un agente con un gruppo di abilità assegnato alla **coda** sia connesso e contrassegnato come **Disponibile per chat**, come mostrato nell'immagine;



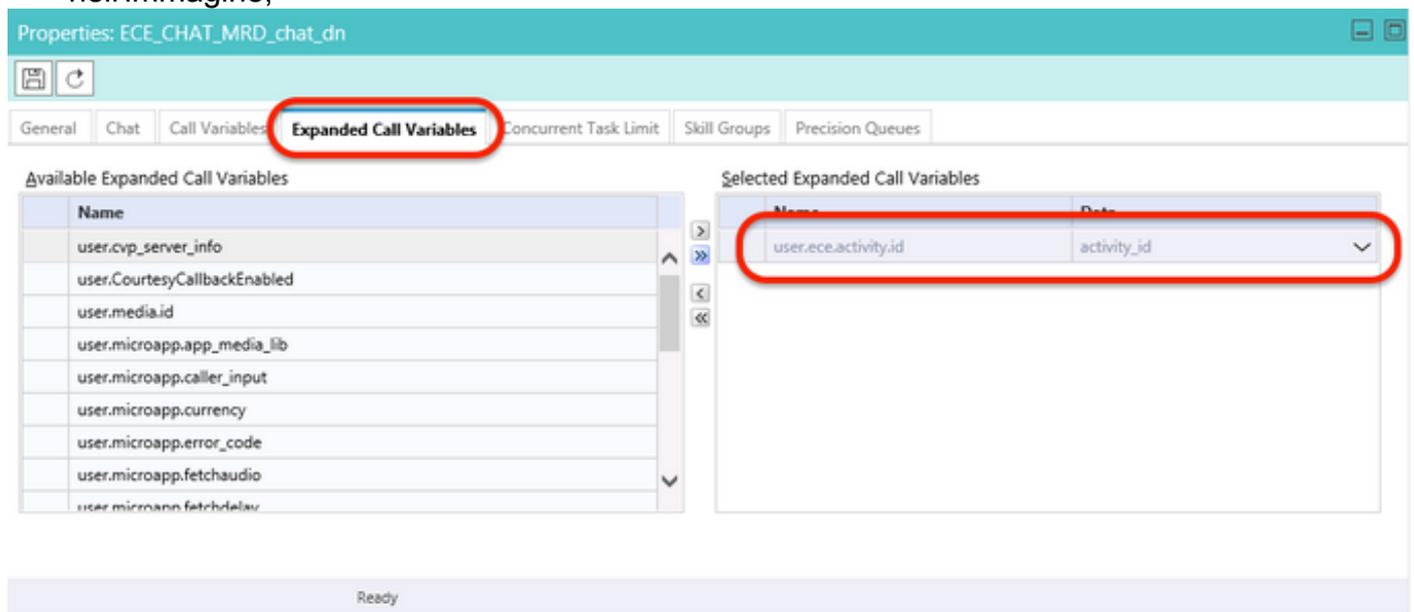
L'impostazione **Disponibilità agente** impostata su **Obbligatorio** garantisce che il modulo di chat sia visibile solo quando un agente viene registrato e contrassegnato come disponibile per la chat nel rispettivo gruppo di abilità.

3. Esaminare infine i log dei processi EAAS (External Agent Assignment Service) e i log di Application Server dai rispettivi nodi in base al tipo di distribuzione.

Se un frammento di log EAAS di esempio mostra un errore;

```
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 <@>
```

- Assicurarsi che le variabili ECC richieste in base alla [Guida all'installazione ECE](#) siano state create e che il servizio PG corrispondente sia stato riavviato.
- Verificare inoltre che la variabile ECC sia associata nella coda associata al punto di ingresso della chat. Passare alla **pagina PA > Reparti > Servizio > Flusso di lavoro > Code > Selezionare il nome della coda dell'applicazione > in Proprietà fare clic su Variabili chiamata espansive** e confermare il valore delle **Variabili chiamata espansive selezionate** come mostrato nell'immagine;



Se il frammento di codice di esempio nei registri di Application Server mostra un errore;

```
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
```

- Verificare che il gruppo di abilità corretto per la coda (che a sua volta viene applicato al punto

di ingresso della chat selezionato). Passare alla **pagina PA > Reparti > Servizio > Workflow > Code > Selezionare il nome della coda dell'applicazione > in Proprietà fare clic su Gruppi di abilità**. Convalida la selezione del gruppo di competenze appropriato in **Gruppi di competenze selezionati**, come mostrato nell'immagine;

