

エージェントへのECEルートチャットの失敗の トラブルシューティング

内容

[概要](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、エンタープライズチャットおよびEメール(ECE)のトラブルシューティング方法について説明します。チャットがエージェントにルーティングされないとき。

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- ECE
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

ECE統合のすべての設定を考慮して完了しました (ECE統合のすべての設定を考慮してください)。ただし、Chatエントリポイント(PPP)のテスト中は、「お問い合わせありがとうございます。」図に示すように

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

解決方法

注：ECEとのUCCE統合の基本設定が完了していることを確認し、次の手順を確認してチャットルーティング障害のトラブルシューティングを行います。

1.チャットエントリポイントに適切なキューが選択されていることを確認します。[Partition Administration (PA)]ページ> [Departments] > [Service] > [Entry Points]に移動し、チャット用に作成したエントリポイントを選択し、図に示すように[Queue selected]の値を確認します。

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

注：キュー名には、スキルグループに割り当てられているMRDの名前が表示されます。これは、エージェントのサインインと可用性に関する重要な考慮事項になります。

2. エージェントの可用性が必須に設定されているかどうかを確認してください

[PA page] > [Departments] > [Service] > [Entry Points]に移動し、チャット用に作成したエントリポイントを選択し、図に示すように[properties]の設定を確認します。

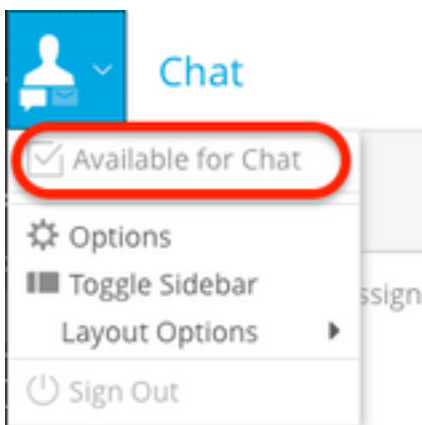
Properties: ep1

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

図に示すように、キューに割り当てられたスキルグループを持つエージェントがログインし、[チャット可能]にマークされていることを確認します。



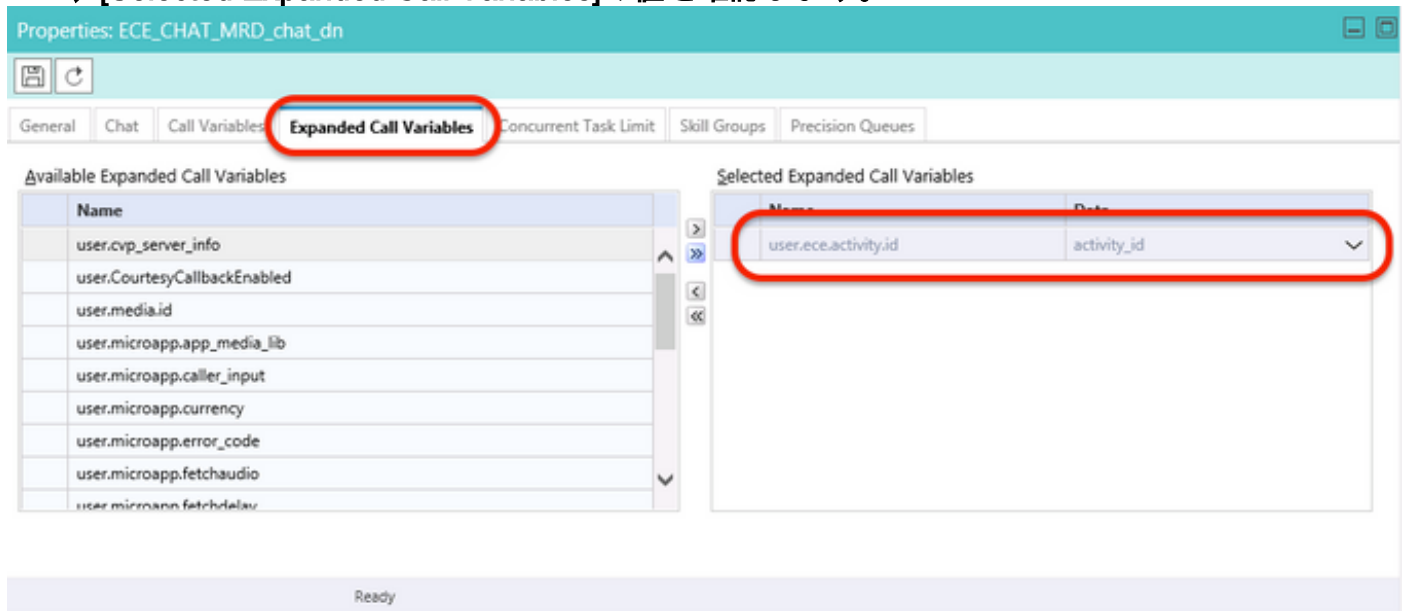
設定名Agent AvailabilityをRequiredに設定すると、エージェントがログに記録され、各スキルグループのチャットで使用可能とマークされている場合にのみ、チャットフォームが表示されます。

3.最後に、展開の種類に基づいて、各ノードからの外部エージェント割り当てサービス(EAAS)プロセスログとアプリケーションサーバログを確認します。

サンプルのEAASログのスニペットにエラーが表示される場合、

```
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 <@>
```

- ECEインストールガイドに従って必要なECC変数が作成され、[各PGサービス](#)が再起動されていることを確認してください。
- また、ECC変数が、チャットエントリーポイントに関連付けられたキューに関連付けられていることを確認します。[PA]ページ> [Departments]> [Service]> [Workflow]> [Queues]> [Select the application Queue Name]> [Properties] で[Expanded Call Variables]をクリックし、[Selected Expanded Call Variables]の値を確認します。



Application Serverログのサンプルスニペットにエラーが表示された場合、

```
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
```

- キューに適切なスキルグループが割り当てられていることを確認します (このスキルグループはチャットエントリーポイントに適用されます)。 [PA]ページ> [Departments]> [Service]>

[Workflow] > [Queues] > [Select the application Queue Name] > [Properties]で[Skill groups]をクリックします。図に示すように、適切なスキルグループが[選択されたスキルグループ]で選択されていることを確認します。

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_chat5G

Selected Skill Groups

Name
AgentPG_1.ECE_CHAT_MRD.ec125chat

Ready